

Τ. Ε. Ι. ΚΡΗΤΗΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ
ΙΔΡΥΜΑ ΚΡΗΤΗΣ

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΕΛΕΧΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΜΕΣΩ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ



Εισηγήτριες : Τσάκαλη Μαρία Α.Μ:3615

Χατζηπέτρου Κωνσταντίνα Α.Μ:3251

Επιβλέπων : Κουκάκης Γεώργιος

ΗΡΑΚΛΕΙΟ, 2012

Copyright @ Τσάκαλη Μαρία, Χατζηπέτρου Κωνσταντίνα, 2012

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Η έγκριση της εργασίας από το Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων του ΤΕΙ Κρήτης δεν υποδηλώνει απαραίτητως και αποδοχή των απόψεων των συγγραφέων εκ μέρους του Τμήματος.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Ⓜα θέλαμε να ευχαριστήσουμε τον Καθηγητή μας και επιβλέποντα κ. Γιώργο Κουκάκη, για την ευκαιρία που μας έδωσε να ασχοληθούμε με ένα τόσο ενδιαφέρον και χρήσιμο θέμα. Με γνώμονα τις σαφείς υποδείξεις του, η παρούσα διπλωματική έλαβε την τελική μορφή και παρουσιάζει όλες τις έννοιες συστηματοποιημένες, με κατηγορίες όπως «ορισμός», «ρόλος», «στόχοι», «στάδια» και «παραδείγματα». Τον ευχαριστούμε επίσης, για την διαρκή υποστήριξη και ενθάρρυνση που μας παρείχε καθ' όλη τη διάρκεια της εκπόνησης της διπλωματικής εργασίας και την εμπιστοσύνη που μας επέδειξε στην εν λόγω προσπάθεια.

Τέλος, δεν θα παραλείψουμε να ευχαριστήσουμε τον κ. Κουργιαντάκη Μάρκο, για την χρήση του οδηγού συγγραφής πτυχιακών εργασιών.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η εξέλιξη των επιχειρήσεων κατά τη μεταπολεμική περίοδο και η ανάγκη τους για απασχόληση ταλαντούχων και ικανών στελεχών, οδήγησε γύρω στο 1950 στην καθιέρωση συστηματικών προγραμμάτων εκπαίδευσης και ανάπτυξης στελεχών. Τα στελέχη αυτά, δεν μπορούσαν να εξελιχθούν απλά μέσα από το εργατικό δυναμικό, αλλά χρειαζόνταν από μέρους της επιχείρησης επιπλέον εκπαίδευση, προκειμένου να κατανοήσουν την έννοια της διοίκησης, το τι ακριβώς εργασία κάνουν τα στελέχη διοίκησης και ποιους ρόλους κατά κύριο λόγο αναλαμβάνουν. Επιπρόσθετα, την ανάγκη για εκπαίδευση των στελεχών ενισχύει η αλλαγή εκπαίδευσης των επιχειρήσεων και το γεγονός ότι τα διοικητικά στελέχη πρέπει να αποκτούν ειδικές δεξιότητες και γνώσεις, μέσα στον εργασιακό τους χώρο και με τον τρόπο αυτό να ενισχύσουν την τυπική τους εκπαίδευση.

Στην παρούσα εργασία ερευνάται η χρήση νέων τεχνολογιών στην εκπαίδευση στελεχών σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις στην Ελλάδα. Τα αποτελέσματα της έρευνας που ακολούθησε και πραγματοποιήθηκε με τη συμπλήρωση ερωτηματολογίων, σε δυο μεγάλα νησιά του Αιγαίου, απέδειξαν ότι στον συγκεκριμένο κλάδο, χρησιμοποιείται μεγάλος αριθμός νέων τεχνολογιών στην εκπαίδευση των στελεχών τους. Τα συμπεράσματα επιβεβαιώνουν την καθιέρωση προγραμμάτων εκπαίδευσης εστιασμένα σε μεθόδους και μέσα εκπαίδευσης με τη χρήση νέων τεχνολογιών, γεγονός που αποδεικνύει ότι η σχέση επιτυχημένης εκπαίδευσης και νέων τεχνολογιών είναι άρρηκτη.

ABSTRACT

The evolution of business during the post war period and their need for employment of talented and capable staff, around 1950 led to the establishment of systematic education and management development. In order to understand the meaning of management the staff had to be trained and get familiar with the primary roles of the administrative staff. Additionally, the need for training of personnel change enhances business education and the fact that managers need to acquire specific skills and knowledge through their workplace and thereby enhance their formal education.

In the present study we searched the use of technology in the personal training of various hotel businesses in Greece. The results of the survey that was held with the help of questionnaires in two large Greek islands have shown that in the specific industry a large number of new means of technology is used in personal training. The findings confirm the establishment of education programs focused on methods and means of education using new technologies, which demonstrates that the ratio of successful education and new technologies are inseparable.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	viii
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	ix
ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ	2
1.1. ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ	2
1.2. ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	3
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α1	4
ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ	4
1.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	4
1.2. ΟΡΙΣΜΟΣ ΔΑΠ	4
1.3. ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΔΑΠ	5
1.4. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΗΣ ΔΑΠ	6
1.5. ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΗΣ ΔΑΠ	7
1.6. Η ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΗΣ ΔΑΠ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	9
1.7. Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΣΤΙΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	10
1.7.1 Η ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙ ΙΔΙΑΙΤΕΡΟΤΗΤΕΣ ΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	11
1.8. Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ ΣΤΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ	12
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α2	14
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	14
2.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	14
2.2. ΟΡΙΣΜΟΙ	14
2.3. ΑΡΧΕΣ ΜΑΘΗΣΗΣ	15
2.4. ΜΕΘΟΔΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	17
2.5. ΤΥΠΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	19
2.6. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	20
2.7. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΤΙΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	21
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α3	24

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΣΤΕΛΕΧΩΝ	24
3.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	24
3.2. ΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΡΟΛΟΙ ΤΟΥ MANAGER	24
3.3. ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΣΤΕΛΕΧΩΝ	25
3.4. ΜΕΘΟΔΟΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΣΤΕΛΕΧΩΝ	27
3.5. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΑΗΣ	29
3.6. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ	30
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4	33
ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΕΛΕΧΩΝ	33
4.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	33
4.2. ΟΡΙΣΜΟΙ	33
4.3. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΧΡΗΣΗΣ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	34
4.4. ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝΤΑΙ ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΜΕ ΧΡΗΣΗ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ	36
4.5. ΜΕΣΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝΤΑΙ ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΜΕ ΧΡΗΣΗ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ	38
4.6. ΜΕΘΟΔΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΜΕ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ	40
4.6.1 ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	41
4.6.2 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΜΑΘΗΣΗ (E-LEARNING)	43
4.6.3 ΕΙΚΟΝΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	48
4.6.4 ΠΡΟΣΟΜΟΙΩΣΗ	49
4.6.5 ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ	50
4.6.6 ΚΑΤΑΙΓΙΣΜΟΣ ΙΔΕΩΝ(BRAINSTORMING)	51
4.7. ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝΤΑΙ ΣΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ	51
ΜΕΡΟΣ Β: ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ	53
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β1	53
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	53
1.1. ΣΥΛΛΟΓΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	53
1.2. ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	54

1.3. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	84
1.3.1 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	84
1.3.2 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	86
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	87
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	90

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΠΙΝΑΚΩΝ

<u>ΠΙΝΑΚΑΣ 1.1</u>	55
<u>ΠΙΝΑΚΑΣ 1.2</u>	56
<u>ΠΙΝΑΚΑΣ 2.1</u>	57
<u>ΠΙΝΑΚΑΣ 2.2</u>	58
<u>ΠΙΝΑΚΑΣ 3.1</u>	59
<u>ΠΙΝΑΚΑΣ 3.2</u>	60
<u>ΠΙΝΑΚΑΣ 4.1</u>	61
<u>ΠΙΝΑΚΑΣ 4.2</u>	62
<u>ΠΙΝΑΚΑΣ 5.1</u>	63
<u>ΠΙΝΑΚΑΣ 5.2</u>	64
<u>ΠΙΝΑΚΑΣ 6.1</u>	65
<u>ΠΙΝΑΚΑΣ 6.2</u>	66
<u>ΠΙΝΑΚΑΣ 7.1</u>	69
<u>ΠΙΝΑΚΑΣ 7.2</u>	70
<u>ΠΙΝΑΚΑΣ 8.1</u>	71
<u>ΠΙΝΑΚΑΣ 8.2</u>	72
<u>ΠΙΝΑΚΑΣ 9.1</u>	73
<u>ΠΙΝΑΚΑΣ 9.2</u>	74
<u>ΠΙΝΑΚΑΣ 10.1</u>	75
<u>ΠΙΝΑΚΑΣ 10.2</u>	76
<u>ΠΙΝΑΚΑΣ 11.1</u>	81
<u>ΠΙΝΑΚΑΣ 11.2</u>	82
<u>ΠΙΝΑΚΑΣ 12.1</u>	83
<u>ΠΙΝΑΚΑΣ 12.2</u>	83
<u>ΠΙΝΑΚΑΣ 13.1</u>	84
<u>ΠΙΝΑΚΑΣ 13.2</u>	85

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

<u>ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1.1</u>	55
<u>ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1.2</u>	56
<u>ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.1</u>	57
<u>ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.2</u>	58
<u>ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3.1</u>	59
<u>ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3.2</u>	60
<u>ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.1</u>	61
<u>ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.2</u>	62
<u>ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5.1</u>	63
<u>ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5.2</u>	64
<u>ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6.1</u>	65
<u>ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6.2</u>	66
<u>ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 7.1</u>	67
<u>ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 7.2</u>	68
<u>ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 8.1</u>	69
<u>ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 8.2</u>	70
<u>ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 9.1</u>	71
<u>ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 9.2</u>	72
<u>ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 10.1</u>	73
<u>ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 10.2</u>	74
<u>ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 11.1</u>	75
<u>ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 11.2</u>	76
<u>ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 12.1</u>	77
<u>ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 12.2</u>	78
<u>ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 13.1</u>	78
<u>ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 13.2</u>	79
<u>ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 14.1</u>	80
<u>ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 14.2</u>	80
<u>ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 15.1</u>	81
<u>ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 15.2</u>	82
<u>ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 16.1</u>	84
<u>ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 16.2</u>	85

ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

1.1. ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ

Με την βοήθεια της τεχνολογίας ο άνθρωπος έχει αυξήσει τις δυνατότητές του απέναντι στη φύση και έχει αλλάξει το περιβάλλον του με σκοπό να ικανοποιήσει τις ανάγκες του και να κάνει ευκολότερη τη ζωή του.

Η τεχνολογία σαν εργαλείο αποτελεί μια δύναμη για το άτομο ή την ομάδα που την κατέχει γιατί δίνει ένα προβάδισμα σε σχέση με εκείνους που δεν την κατέχουν . π.χ. μια επιχείρηση με ηλεκτρονικούς υπολογιστές διεκπεραιώνει τις υποχρεώσεις της εύκολα και γρήγορα, ενώ μια επιχείρηση χωρίς ηλεκτρονικούς υπολογιστές χρειάζεται περισσότερο χρόνο και κόστος κ.α.

Επίσης, τα κράτη που διαθέτουν την κατάλληλη τεχνολογία και τις εφαρμογές της βρίσκονται σε πλεονεκτικότερη θέση. Οι τεχνολογικές δεξιότητες είναι πολύτιμες, αλλά η γενικότερη στάση και η αντίληψη των ατόμων απέναντι στην τεχνολογία είναι επίσης σημαντική για την κοινωνία , γιατί μία κοινωνία που στο σύνολο της κατέχει τα τεχνολογικά μέσα μπορεί να συμβάλει στην οικονομική ανάπτυξη της χώρας και να δώσει πιο αποτελεσματικές λύσεις σε προβλήματα που πιθανά αντιμετωπίζει.

Η συγκεκριμένη εργασία ασχολείται με την εκπαίδευση στελεχών επιχειρήσεων και πιο συγκεκριμένα με την εκπαίδευση τους με χρήση νέων τεχνολογιών. Τα τελευταία χρόνια, αν και διανύεται μια περίοδος οικονομικής κρίσης, παρατηρείται ότι η τεχνολογία εξαπλώνεται με ραγδαίους ρυθμούς και έχει εισβάλει σημαντικά στη ζωή των ανθρώπων, και πλέον αποτελεί αναγκαίο στοιχείο για την σωστή λειτουργία μιας επιχείρησης. Αυτό διαπιστώθηκε και από την έρευνα που διεξήχθη στη συγκεκριμένη εργασία. Οι επιχειρήσεις όχι μόνο εκπαιδεύουν τα στελέχη τους, αλλά τους παρέχουν και όλα τα απαραίτητα μέσα που είναι απαραίτητα για την πραγματοποίηση της εκπαίδευσης αυτής και τις περισσότερες φορές γίνεται χρήση των νέων τεχνολογιών, όπως για παράδειγμα το πιο διαδεδομένο μέσο αποτελεί ο ηλεκτρονικός υπολογιστής.

Η εργασία αυτή, συγγράφηκε στα πλαίσια της Πτυχιακής Εργασίας στο τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων του ΤΕΙ Ηρακλείου και ακολουθεί την εξής δομή:

Στο πρώτο κεφάλαιο, γίνεται μια θεωρητική προσέγγιση της Διοίκησης Ανθρωπίνων Πόρων που περιλαμβάνει τον ορισμό της Διοίκησης Ανθρωπίνων Πόρων, την ιστορική της εξέλιξη ξεκινώντας από τα μισά του 19ο αιώνα μέχρι και τον 20ο, τις λειτουργίες της και τα προβλήματα της, καθώς και τη συμβολή της ΔΑΠ στην επιχείρηση και ειδικότερα στην τουριστική επιχείρηση.

Στο δεύτερο κεφάλαιο, γίνεται μια θεωρητική προσέγγιση της Εκπαίδευσης Προσωπικού που περιλαμβάνει τον ορισμό της, τις αρχές μάθησης, τις κυριότερες μεθόδους, τους τύπους εκπαίδευσης, καθώς και τους τρόπους με τους οποίους γίνεται η αξιολόγηση της εκπαίδευσης.

Στο τρίτο κεφάλαιο γίνεται μια θεωρητική προσέγγιση της Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης Στελεχών, που περιλαμβάνει τον ορισμό της, την ιστορική της εξέλιξη από το 1930 μέχρι και σήμερα, τις μεθόδους ανάπτυξης στελεχών, καθώς και τον τρόπο με τον οποίο γίνεται ο σχεδιασμός προγραμμάτων και η αξιολόγησή τους.

Στο τέταρτο κεφάλαιο γίνεται μια θεωρητική προσέγγιση των Νέων Τεχνολογιών στην εκπαίδευση στελεχών, που περιλαμβάνει ορισμούς των νέων τεχνολογιών, τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα από τη χρήση τους, καθώς και τα εργαλεία, τα μέσα και τις μεθόδους που χρησιμοποιούνται στην εκπαίδευση με χρήση νέων τεχνολογιών.

Στο πέμπτο κεφάλαιο αναλύεται η μεθοδολογία που θα ακολουθηθεί, η έρευνα και τα εργαλεία που χρησιμοποιήθηκαν για τη συλλογή των δεδομένων. Έπειτα, ακολουθεί η ανάλυση των δεδομένων και τα αποτελέσματα που διεξήχθησαν από αυτή.

Τέλος, στο έκτο κεφάλαιο συνοψίζονται τα συμπεράσματα και οι προτάσεις για περαιτέρω έρευνα που διεξήχθησαν από την εργασία αυτή.

1.2. ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να μελετηθεί η εκπαίδευση στελεχών επιχειρήσεων, με χρήση νέων τεχνολογιών και συγκεκριμένα στις ξενοδοχειακές μονάδες. Έχει ως στόχο, να διερευνήσει αρχικά την ύπαρξη ή όχι εκπαίδευσης στις επιχειρήσεις, να διαπιστωθεί αν γίνεται χρήση νέων τεχνολογιών στην εκπαίδευση αυτή, καθώς και ποιες μέθοδοι νέων τεχνολογιών χρησιμοποιούνται. Επίσης, να διερευνηθούν τα μέσα που χρησιμοποιούνται για την εκπαίδευση αυτή και τέλος, να ελέγξει το βαθμό ικανοποίησης των ατόμων από αυτήν.

ΜΕΡΟΣ Α: ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α1

ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ

1.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Είναι σύνηθες φαινόμενο πως η επιτυχημένη επιχείρηση βασίζεται σχεδόν εξ' ολοκλήρου στην Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων (ΔΑΠ). Στην Ελλάδα αλλά και διεθνώς οι επιχειρήσεις που μεγαλουργούν εφαρμόζουν σε μεγάλο ποσοστό τις σύγχρονες αρχές της ΔΑΠ. Ουσιαστικά ο παράγοντας ΑΝΘΡΩΠΟΣ είναι αυτός που κάνει τη διαφορά. Η διεύθυνση ανθρωπίνων πόρων, έχει την ευθύνη του να μεταδώσει τις στρατηγικές και τις πολιτικές σχετικά με το προσωπικό που περιλαμβάνονται στη γενική στρατηγική της κάθε επιχείρησης. Η γνώση αυτής είναι απαραίτητη για κάθε στέλεχος ανεξάρτητα από το μέγεθος της επιχείρησης αρκεί να διοικείται σωστά.

Τα τελευταία χρόνια ολοένα και περισσότερες εξελίξεις που σχετίζονται με την τεχνολογία μεταβάλουν το περιβάλλον στο οποίο λειτουργεί η ΔΑΠ. Λόγου χάρη η ταχύτερη ενημέρωση για την απόκτηση αγαθών και υπηρεσιών καθώς και η δράση για διάφορες ευκαιρίες στην παγκόσμια αγορά, αλλά και οι μεταβολές που την επηρεάζουν άμεσα όπως και το ποσοστό συμμετοχής πληθυσμού στην αγορά εργασίας.

“Ξεκινώντας από τις ιδιαιτερότητες της σύγχρονης οικονομίας, φτάνουμε στην προμήθεια και αξιοποίηση εργαλείων και μεθόδων οργάνωσης που αφορούν στο προσωπικό, ενώ η διαχείριση του γίνεται πλέον με την αναβαθμισμένη διεύθυνση ανθρώπινου δυναμικού.” (η-Επιχειρείν, 2010)

1.2. ΟΡΙΣΜΟΣ ΔΑΠ

“Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων ονομάζεται η διοικητική λειτουργία που μελετά, εφαρμόζει και εποπτεύει μία σειρά από δραστηριότητες που έχουν άμεση σχέση με την διοίκηση και ανάπτυξη του ανθρώπινου παράγοντα στα πλαίσια μίας επιχείρησης ή ενός οργανισμού”. (Παπαλεξανδρή και Μπουραντάς, 2003).

Με το πέρασμα των χρόνων και καθώς η ΔΑΠ εξελίσσεται ραγδαία ολοένα και περισσότεροι ορισμοί εμφανίζονται για να καλύψουν την έννοια της. Θεωρείται λοιπόν πως η Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού είναι μια οργανωτική λειτουργία της επιχείρησης η οποία εστιάζει σε θέματα που σχετίζονται με το προσωπικό της, όπως η χάραξη σωστών κατευθύνσεων για το ανθρώπινο δυναμικό, η διαχείριση απόδοσης

των εργαζομένων, η αναπτυξιακή οργάνωση, η ασφάλεια, τα οφέλη, η παρακίνηση των εργαζομένων, η επικοινωνία, η διοίκηση και η κατάρτιση τους.

Ουσιαστικά αποτελεί μία ολοκληρωμένη προσέγγιση για την διαχείριση των στελεχών καθώς και του χώρου στον οποίο εργάζονται. Κατά συνέπεια οι δύο βασικοί παράγοντες που επηρεάζουν προκειμένου η επιχείρηση να επιτύχει τα αποτελέσματα στα οποία στοχεύει είναι ο Οργανισμός και οι Ανθρώπινοι Πόροι. Αυτά διαμορφώνουν την παραγωγικότητα της επιχείρησης, το επίπεδο εξυπηρέτησης πελατών, την φήμη και εικόνα της επιχείρησης και τελικά την επιβίωσή της.

Τέλος, βρίσκεται σε ένα στάδιο σταθερής εξέλιξης και ανάπτυξης, έχοντας αναγνωριστεί σαν μία σημαντική διοικητική λειτουργία που συμμετέχει ισότιμα και παίζει καθοριστικό ρόλο στην επιτυχία μίας επιχείρησης.

1.3. ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΔΑΠ

Πριν η Διαχείριση Προσωπικού αναγνωριστεί ως ξεχωριστός τομέας, ορισμένοι άνθρωποι προσπάθησαν να στηρίξουν τους εργάτες οι οποίοι συχνά γίνονταν αντικείμενο εκμετάλλευσης, όπως ο Λόρδος Shaftesbury Robert Owen που προσπάθησαν να ευαισθητοποιήσουν θέματα για την υποβάθμιση ζωής και την εξαθλίωση των εργαζομένων. Ιστορικά λοιπόν η διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού αναπτύχθηκε το δεύτερο μισό του 19ου αιώνα βασιζόμενη κυρίως στην ικανοποίηση αναγκών των εργαζομένων και έτσι δημιουργήθηκαν οι πρώτες θέσεις στελεχών προσωπικού και λειτούργησαν περιορισμένα σαν σύνδεσμος μεταξύ εργοδότη και εργαζομένων.

Το πρώτο στάδιο, βασίστηκε σε έναν απλό οδηγό για την βελτίωση των δυσμενών για εκείνη την εποχή συνθηκών εργασίας. Στα τέλη του 19ου και αρχές 20ου αιώνα, διατέθηκαν τα πρωτοποριακά πακέτα επιδομάτων ανεργίας και ασθένειας, όπως και επιδοτήσεων για απόκτηση στέγης καθώς αναπτύσσεται το κίνημα του επιστημονικού μάντζεμντ. Ουσιαστικά, δόθηκε έμφαση στις σχέσεις εργοδότη και εργαζομένου και έγινε απαραίτητη σύσταση και ανάπτυξη του τμήματος αυτού.

Το δεύτερο στάδιο, λόγω της αλματώδους εξέλιξης σε όλους τους τομείς η διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού ενσωματώνοντας και τις αρμοδιότητες της Διοίκησης Προσωπικού, αναπτύχθηκε και αναμείχθηκε στους περισσότερους τομείς μιας επιχείρησης, από τη στελέχωση και εκπαίδευση μέχρι τον εργασιακό σχεδιασμό, την αξιολόγηση και χάραξη στρατηγικής.

Στα τέλη του 1960 υποστηρίχτηκε η αυτονομία και ενισχύθηκε η προσωπική ανάπτυξη, ενώ παράλληλα κατανοήθηκαν οι σχέσεις του εσωτερικού προσωπικού με τους εξωτερικούς παράγοντές της. Η περίοδος μετά το 1980 συμπίπτει με την αντικατάσταση του όρου προσωπικό (Personnel) από τον όρο «Ανθρώπινοι Πόροι» (Human Resources). Οι άνθρωποι αντιμετωπίζονται ως ανθρώπινο δυναμικό (manpower) ή ανθρώπινοι πόροι, στους οποίους η επιχείρηση επενδύει καθώς τους αξιοποιεί και παρακολουθεί την επίδοσή τους.

Σήμερα οι αποφάσεις που αφορούν τη διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού λαμβάνονται από τα στελέχη που βρίσκονται στην κορυφή της Διοικητικής Πυραμίδας σε μία επιχείρηση, αναπτύσσοντας έτσι η ΔΑΠ τον στρατηγικό της ρόλο που τείνει συχνά να αντικαταστήσει το "HRM".

1.4. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΗΣ ΔΑΠ

Οι κυριότερες λειτουργίες της ΔΑΠ σύμφωνα με τη βιβλιογραφία είναι:

Ανάλυση και Περιγραφή θέσεων εργασίας (Job Analysis, Job Description). Η ανάλυση αναφέρεται στην διαδικασία απόκτησης λεπτομερών πληροφοριών και σημαντικών δραστηριοτήτων των εργαζομένων, προσδιορίζοντας τα προσόντα, τις γνώσεις, τις ικανότητες και τις υπευθυνότητες που πρέπει να συνδυάζει ο εργαζόμενος.

Η περιγραφή της θέσης εργασίας αποτελεί ουσιαστικά έναν κατάλογο δραστηριοτήτων καθορίζοντας το σκοπό της θέσης, τις ευθύνες και τα αποτελέσματα που αναμένονται από τον εργαζόμενο.

Προγραμματισμός Ανθρώπινου Δυναμικού (Human Resources Planning). Είναι μια διαδικασία μέσω της οποίας εξασφαλίζεται από την κάθε επιχείρηση ο κατάλληλος αριθμός και το είδος σε ανθρώπινο δυναμικό, κατατάσσοντας το στις σωστές θέσεις και στο σωστό χρόνο με το ελάχιστο δυνατό κόστος. Για να επιτευχθεί αυτό χρειάζεται να ληφθούν υπόψη η προσφορά και η ζήτηση εργασίας στο εξωτερικό και εσωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης.

Προσέλκυση Εργαζομένων (Recruitment). Πρόκειται για μια διαδικασία με βάση την οποία η επιχείρηση καλείται να επιλέξει το πλέον κατάλληλο προσωπικό ώστε να στελεχώσει σωστά τις σχεδιασμένες κενές θέσεις εργασίας. Μέσα από μία δεξαμενή υποψηφίων και θέτοντας ορισμένα κριτήρια ξεχωριστά για κάθε θέση επιλέγει τους έχοντες τα κατάλληλα προσόντα. Σημαντικό είναι να αναφερθεί πως θεωρείται αρκετά δαπανηρή.

Επιλογή Προσωπικού (Selection). Αποτελεί μια βασική διαδικασία αφού προλαμβάνει τα λανθασμένα αποτελέσματα που μπορεί να έχουν οι λανθασμένες αποφάσεις προσλήψεων. Με άλλα λόγια πρόκειται για την διαδικασία πρόσληψης ενός εργαζομένου που θα διαθέτει τις απαραίτητες γνώσεις, ικανότητες και τα κατάλληλα χαρακτηριστικά. Επίσης, οι προσδοκίες του εργαζόμενου από την επιχείρηση θα πρέπει να συμπίπτουν με τις προσδοκίες της επιχείρησης από τον εργαζόμενο για μια καλύτερη συνεργασία.

Εκπαίδευση Ανθρώπινου Δυναμικού (Training). Είναι η οργανωμένη διαδικασία μάθησης που στοχεύει στην απόκτηση και βελτίωση γνώσεων και ικανοτήτων για έναν ορισμένο σκοπό. Ακόμη, είναι η δραστηριότητα που προσπαθεί να βελτιώσει τις ικανότητες των εργαζομένων για να μπορέσουν να ανταποκριθούν αποτελεσματικά στις απαιτήσεις της θέσης εργασίας τους, διότι αν ο εργαζόμενος ή η ομάδα δεν μπορεί να παράγει στο ανώτατο όριο επίδοσής που απαιτείται από την επιχείρηση, τότε η παραγωγικότητα κλονίζεται.

Αξιολόγηση Εργαζομένων (Performance Appraisal). Είναι η διαδικασία εκτίμησης των εργαζομένων, ώστε να οριστεί ο βαθμός στον οποίο φέρνει εις πέρας τη δουλειά του αποδοτικά. Η αξιολόγηση συνοδεύεται από την επαναπληροφόρηση των εργαζομένων. Αφορά την τυπική αξιολόγηση των στελεχών. Το πρότυπο στην αξιολόγηση της απόδοσης είναι η εκ των προτέρων συγκεκριμενοποίηση των αποδεκτών επιπέδων απόδοσης για την κάθε θέση εργασίας. Το ανθρώπινο στοιχείο της θα λαμβάνεται υπ' όψιν, ώστε να εξυπηρετούνται καλύτερα τόσο οι ατομικές επιδιώξεις όσο και οι στόχοι της επιχείρησης.

Συστήματα Αμοιβών και Παροχών (Rewards). Ο όρος δεν περιλαμβάνει μόνο το μισθό εργαζομένων αλλά και τα στοιχεία εκείνα τα οποία λειτουργούν σαν ανταμοιβή για την καλή του επίδοση. Εκτός των χρηματικών ενισχύσεων όπως τα bonus, αμοιβή με το κομμάτι, συμμετοχή στα κέρδη κ.τ.λ. περιλαμβάνονται και άυλες ανταμοιβές όπως έπαινοι, αναγνώριση και προαγωγές. Ο στόχος κάθε συστήματος αμοιβών είναι ότι συμβάλει στην προσέλκυση ικανών υποψηφίων, στη διατήρηση του ικανού ανθρώπινου δυναμικού αλλά και στην υποκίνηση, ώστε να επιτύχει την καλύτερη απόδοσή του.

Η Εσωτερική Επικοινωνία και οι Εργασιακές Σχέσεις (Internal Communication). Οι επιχειρήσεις με καλές εργασιακές σχέσεις έχουν συνήθως μια στρατηγική ανθρωπίνων πόρων, που αποδίδει υψηλή αξία στους εργαζομένους ως συμμετέχοντες στην επιχείρηση. Οι αποτελεσματικές εργασιακές σχέσεις, απαιτούν συνεργασία των μάντζερ με τους εκπροσώπους των εργαζομένων. Οι πολιτικές εργασιακών σχέσεων παρέχουν διαύλους για την επίλυση κάθε προβλήματος, εξισορροπώντας τα συμφέροντα του προϊσταμένου, με εκείνα του εργαζομένου και της επιχείρησης.

Όταν οι προϊστάμενοι γνωρίζουν τις πολιτικές απασχόλησης και οι εργαζόμενοι γνωρίζουν τα δικαιώματά τους, υπάρχουν λιγότερες πιθανότητες παρεξηγήσεων και μείωσης της παραγωγικότητας. “Στόχος λοιπόν της εσωτερικής επικοινωνίας, είναι η καλύτερη ενημέρωση των εργαζομένων και της διοίκησης, η διαμόρφωση κοινών αντιλήψεων, η ενίσχυση της εταιρικής κοινωνικής κουλτούρας και η αμοιβαία προσαρμογή μεταξύ ατόμων και ομάδων.”

Οργανωσιακή και Διοικητική Ανάπτυξη (Organizational and Business Development). Στο σύγχρονο περιβάλλον η ΔΑΠ έχει ως βασική υπευθυνότητα τη συμμετοχή στο σχεδιασμό και στην υποστήριξη της υλοποίησης δράσεων που αφορούν στη συνεχή προσαρμογή της επιχείρησης στις αλλαγές, με την συνεχή οργανωσιακή και διοικητική ανάπτυξη. Τέτοιες δραστηριότητες όπου η ΔΑΠ παίζει πρωτεύοντα ρόλο είναι η ανάπτυξη της οργανωσιακής κουλτούρας, η διοίκηση αλλαγών, η ανάπτυξη του μάντζερ και της ηγεσίας, η οργανωσιακή μάθηση και η διαχείριση της γνώσης, η στρατηγική ευθυγράμμιση δομών, συστημάτων και διεργασιών. (Παπαστεφανάκη Σ., 2006:5-7)

Διοίκηση Απόδοσης (Performance Management). Όλες οι διαδικασίες της ΔΑΠ συνδέονται με τη διοίκηση απόδοσης. Κατά την προσέλκυση και επιλογή, σκοπός αποτελεί η κάλυψη των θέσεων για να βελτιωθεί η απόδοση καθώς και των υπόλοιπων λειτουργιών της ΔΑΠ απώτερος σκοπός είναι η βελτίωση της απόδοσης για το σύνολο της επιχείρησης.

1.5. ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΗΣ ΔΑΠ

Με την πάροδο των χρόνων η εξέλιξη λειτουργίας της ΔΑΠ στις σύγχρονες επιχειρήσεις αντιμετωπίζει χρόνια προβλήματα που εντοπίζονται κυρίως στην αξιολόγηση του προσωπικού.

Τέτοιου είδους προβλήματα θεωρούνται τα:

- *Ασαφή πρότυπα.* Η κλίμακα αξιολόγησης μπορεί να φαίνεται αντικειμενική, τις περισσότερες όμως φορές τα συμπεράσματα είναι λανθασμένα λόγω των ποικίλων ερμηνειών στα χαρακτηριστικά και στην κλίμακα αξίας.

- *Το φαινόμενο της επισκίασης.* Η αξιολόγηση ενός υφισταμένου για ένα χαρακτηριστικό, μπορεί να επηρεάζει τον τρόπο με τον οποίο βαθμολογείται κάποιο άλλο χαρακτηριστικό. Έτσι, χάρη σε έναν δύστροπο επόπτη ο εργαζόμενος μπορεί να μην κριθεί ικανοποιητικά, όσον αφορά άλλα χαρακτηριστικά του.
- *Η κεντρική τάση.* Αφορά την διαδικασία βαθμολόγησης των εργαζομένων με τον μέσο όρο. Εδώ επικρατεί η τάση είτε να αποφεύγουν τις υψηλές είτε τις χαμηλές βαθμολογίες οι προϊστάμενοι. Σε τέτοια περίπτωση ο περιορισμός ίσως να διαστρεβλώσει τις αξιολογήσεις με αποτέλεσμα να καταστήσει λιγότερο χρήσιμες τις προαγωγές, τις αυξήσεις μισθών και την παροχή συμβουλών.
- *Η αυστηρότητα ή η επιείκεια.* Σε αυτή την περίπτωση συμβαίνει το αντίθετο. Εδώ επικρατούν είτε οι υψηλές είτε οι χαμηλές βαθμολογίες. Οπότε με το να επιμείνουμε στην κατάταξη των υφισταμένων, ο επόπτης αναγκάζεται τελικά να διακρίνει ανάμεσα στις καλές και τις κακές αποδόσεις.
- *Η προκατάληψη.* Πρόκειται για την τάση όπου ορισμένα χαρακτηριστικά επηρεάζουν την αξιολόγηση εργαζομένων που τους γίνεται. «Επιπλέον, οι άντρες βαθμολογητές είναι πιο επιρρεπείς στην αρνητική προκατάληψη απ' όσο οι γυναίκες. Είναι, λοιπόν, αναγκαίο να ενημερώνονται εκ των προτέρων οι βαθμολογητές για παρόμοια προβλήματα και να εκπαιδεύονται για να επιστρατεύσουν την αντικειμενικότητά τους κατά την βαθμολόγηση υφισταμένων τους.» (Τερζίδης, Κ.& Τζωρτζάκης, Κ.,2004)

Άλλα προβλήματα που απασχολούν και επηρεάζουν την λειτουργία της ΔΑΠ σε μια επιχείρηση είναι τα προβλήματα λειτουργίας των εργαζομένων. Είναι προβλήματα που μπορούν να επηρεάσουν την απόδοση των εργαζομένων στο εργασιακό τους περιβάλλον όπως ο αλκοολισμός, το άγχος, οι οθόνες των ηλεκτρονικών υπολογιστών και η βία στον χώρο εργασίας.

- *Ο αλκοολισμός και η χρήση ουσιών.* «Ο προϊστάμενος δεν είναι ψυχίατρος και, χωρίς την ειδική εκπαίδευση, η αναγνώριση και η αντιμετώπιση του αλκοολισμού και της χρήσης ουσιών ξεκινά με την εξέταση για χρήση ουσιών. Για παράδειγμα, περισσότερες από ένα τρίτο των επιχειρήσεων ανέφεραν πρόσφατα ότι εξετάζουν όλους τους υποψήφιους εργαζομένους για αλκοόλ.» (Τερζίδης, Κ.& Τζωρτζάκης, Κ., 2004:241)
- *Το εργασιακό άγχος.* «Μολονότι κάποιο επίπεδο άγχους είναι φυσιολογικό στη ζωή, εάν αυτό παρατείνεται ή εντείνεται, τότε οι άνθρωποι υποφέρουν από σωματική ή ψυχολογική δυσφορία. Παράγοντες όπως η μεταβαλλόμενη φύση της εργασίας, η επαγγελματική εμπειρία και οι αλλαγές στην ίδια την κοινωνία μπορούν να οδηγήσουν σε άγχος στο χώρο εργασίας και συνδέονται με την κακή υγεία. Το εργασιακό άγχος μπορεί, επίσης, να έχει αρνητική επίπτωση στην απόδοση της εργασίας.» (Τερζίδης, Κ.& Τζωρτζάκης, Κ., 2004:241)

Δύο θεωρούνται τα βασικότερα αίτια του εργασιακού άγχους που είναι άμεσα συνδεδεμένο και με την προσωπική ζωή του εργαζομένου. Αυτά είναι ο *φόρτος εργασίας* και η *σεξουαλική παρενόχληση*.

Το άγχος λοιπόν διακρίνεται σε δύο υποκατηγορίες παραγόντων οι οποίοι φαίνονται στον πίνακα που ακολουθεί:

Σχήμα 1.1. Μερικές αιτίες άγχους

<u>Παράγοντες που σχετίζονται με την εργασία.</u>	<u>Προσωπικοί παράγοντες.</u>
---	-------------------------------

Υπερβολικός φόρτος εργασίας	Οικονομική δυσχέρεια
Πίεση χρόνου	Οικογενειακά προβλήματα
Κακές σχέσεις με τους προϊσταμένους	Εγκυμοσύνη
Έλλειψη επικοινωνίας	Προβλήματα με παιδιά
Αλλαγή εργασίας	Θάνατος συζύγου
Ασφάλεια ρόλου	Διπλός ρόλος
Απογοήτευση	
Συγκρούσεις στην εργασία	
Σχεδιασμός θέσης εργασίας	

Πηγή: (Τερζίδης, Κ.& Τζωρτζάκης, Κ., 2004)

Προβλήματα υγείας από την χρήση Η/Υ. Ακόμη και με την πρόοδο της τεχνολογίας. «Οι χρήστες ηλεκτρονικών υπολογιστών ενδέχεται να υποφέρουν και από διαταραχές που οφείλονται σε σωρευτικές κινήσεις».

Η αντιμετώπιση βίας στον χώρο εργασίας. Βία στο εργασιακό περιβάλλον μπορούν να επιφέρουν οι δολοφονικές επιθέσεις που θεωρείται η δεύτερη σοβαρότερη αιτία τραυματισμών στον χώρο εργασίας, καθώς και ο εκβιασμός με την μορφή απειλής ή εκφοβισμού. Για να αντιμετωπιστεί αποτελεσματικά η μείωση της εργασιακής βίας χρειάζεται να γίνει:

- Αύξηση των μέτρων ασφαλείας και
- Βελτίωση της επιλογής των εργαζομένων.

Η εκπαίδευση για την πρόβλεψη της εργασιακής βίας. Πρόκειται για την εκπαίδευση των προϊσταμένων ώστε να αναγνωρίζουν και να προλαμβάνουν τα πλέον εμφανή σημάδια που συνήθως προηγούνται των περιστατικών βίας. Αυτά μπορεί να είναι:

- Οι λεκτικές απειλές
- Οι ενέργειες
- Η απογοήτευση
- Η εμμονή.

“Σύμφωνα με τα στατιστικά στοιχεία του Υπουργείου Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας, το 4% των εργαζομένων πέφτουν θύματα εργατικών ατυχημάτων κάθε χρόνο στην χώρα μας. Στην Ευρωπαϊκή Ένωση πριν την πρόσφατη διερεύνηση καταγράφονται περίπου 9,5 εκατομμύρια εργατικά ατυχήματα ετησίως.

Για την αντιμετώπιση αυτού του μεγάλου αριθμού των εργατικών ατυχημάτων, τόσο οι χώρες μέλη, όσο και η Ευρωπαϊκή Ένωση, στο σύνολό της θεσπίζουν αυστηρότερους νόμους σχετικά με την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων” (Τερζίδης, Κ.& Τζωρτζάκης, Κ., 2004:247).

1.6. Η ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΗΣ ΔΑΠ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

Η αξιολόγηση της συμβολής της ΔΑΠ είναι μια δύσκολη λειτουργία αλλά έχει σημαντική τάση. Η ΔΑΠ ήταν μια βασική πηγή κόστους ή εξόδων. Πρόσφατα, έχει αρχίσει μια προσπάθεια μέτρησης του κόστους και του οφέλους από τη λειτουργία της αναπτύσσοντας μία ποικιλία μεθόδων μέτρησης της αποτελεσματικότητας των επιμέρους λειτουργιών της καθώς και μεθόδων αξιολόγησης λειτουργίας της ΔΑΠ ως σύνολο.

Υπάρχουν σημαντικές ενδείξεις πως οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν μία ομάδα συγκεκριμένων πρακτικών της ΔΑΠ τείνουν να είναι πιο αποτελεσματικές στους στόχους τους. Αυτά είναι τα λεγόμενα «Συστήματα απασχόλησης υψηλής απόδοσης» (High performance work systems). Η αποτελεσματικότητά τους σημαίνει αλλαγή νοοτροπίας της ΔΑΠ καθώς επιτυγχάνεται η βελτίωση στην οργανωσιακή αποτελεσματικότητα.

Σύμφωνα με τον DeNisi & Griffin (2001), σε ένα «Σύστημα Απασχόλησης Υψηλής Απόδοσης» που μπορεί να συμπεριληφθεί ένας συνδυασμός πρακτικών ΔΑΠ περιλαμβάνει:

- Έρευνες Απόψεων (Attitude surveys). Πρόκειται για έρευνες όπου οι εργαζόμενοι ανώνυμα διατυπώνουν απόψεις για την εργασία τους, τη συμπεριφορά συναδέλφων κ.α.
- Ανταλλαγή πληροφοριών (Information sharing). Αφορά ευκαιρίες συχνής επικοινωνίας στην επίλυση προβλημάτων και κατανόηση οργανωσιακού περιβάλλοντος και στόχων της επιχείρησης.
- Αμοιβές βάση απόδοσης (Contingent pay). Πρόκειται για ένα σύστημα αμοιβής της απόδοσης που καλύπτει το αίσθημα δικαίου των εργαζομένων.
- Εξασφάλιση πολλών υποψηφίων ανά θέση. Αυτό αφορά την εξασφάλιση μεγάλου αριθμού υποψηφίων για την πλήρωση της κάθε θέσης μέσα στην επιχείρηση.
- Εφαρμογή επίσημης αξιολόγησης η οποία προϋποθέτει στόχους, διαδικασίες και διαφάνεια στην καλύτερη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού.
- Η Οργάνωση κοινωνικών γεγονότων η οποία καλλιεργεί την ταύτιση με την επιχείρηση, συνδέει τα μέλη της οργάνωσης και βελτιώνει τη μεταξύ τους επικοινωνία.

Έπειτα οι μέθοδοι αξιολόγησης της ΔΑΠ σύμφωνα με τον Armstrong (1999) μπορούν να περιλαμβάνουν μία σειρά από κριτήρια που διαιρούνται στα ακόλουθα:

- Κριτήρια αξιολόγησης συνολικής λειτουργίας της επιχείρησης.
- Κριτήρια αξιολόγησης παρεχόμενων υπηρεσιών ΔΑΠ
- Κριτήρια συμπεριφοράς εργαζομένων
- Κριτήρια ικανοποίησης εργαζομένων.

Όλα αυτά τα κριτήρια βασίζονται στη συλλογή στοιχείων και απόψεων από το εσωτερικό της επιχείρησης όπου μπορεί να διαπιστώνει την πρόοδό της κατά έτος και να συγκρίνει την δική της λειτουργία με αυτή των άλλων επιχειρήσεων. Σε γενικές γραμμές, όπως προτείνουν οι Guest & Pecci (1994) δεν υπάρχουν κανόνες για την αξιολόγηση καθώς το τμήμα ΔΑΠ πρέπει να βρει τον κατάλληλο συνδυασμό ποσοτικών και ποιοτικών κριτηρίων που θα το βοηθήσουν να παρακολουθήσει και να βελτιώσει τη λειτουργία του (Μπουραντάς, Δ.& Παπαλεξανδρή, Ν., 2003:50)

1.7. Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΣΤΙΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Ο τουρισμός είναι μια δραστηριότητα με σημαντικό οικονομικό ενδιαφέρον τόσο από πλευράς επιχειρηματικότητας όσο και σε Εθνικό επίπεδο. Σήμερα υπάρχει σημαντικός ανταγωνισμός, τόσο ανάμεσα στις διάφορες ομοειδείς Τουριστικές επιχειρήσεις όσο και μεταξύ διάφορων τουριστικών περιοχών.

Με βάση το σκεπτικό ότι το σημαντικότερο κεφάλαιο της Τουριστικής Επιχείρησης είναι οι εργαζόμενοι σε αυτήν, η επιστημονική “Διοίκηση του Προσωπικού των Τουριστικών Επιχειρήσεων”, είναι το πλέον σημαντικό στοιχείο για την επιβίωση τους μέσα σε μια αγορά που συνεχώς μεταβάλλεται.

Η Διοίκηση είναι ένα πρόσφατα επιστημονικοποιημένο θέμα, που έχει ηλικία μόλις ενός αιώνα. Η σημασία της Διοίκησης του Προσωπικού έχει απεριόριστες πολιτικές προεκτάσεις και είναι υπεύθυνη για τα οικονομικά αποτελέσματα και τη μακροβιότητα των επιχειρήσεων. Εδώ γίνεται προσπάθεια να εντοπιστούν οι ιδιαιτερότητες που παρουσιάζουν οι Τουριστικές Επιχειρήσεις κι εξετάζεται ο ρόλος που μπορεί να παίξουν οι ιδιαιτερότητες αυτές στο κατά περίπτωση Διοικητικό έργο.

1.7.1 Η ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙ ΙΔΙΑΙΤΕΡΟΤΗΤΕΣ ΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Ορισμένα έργα, όπως η λειτουργία ενός ξενοδοχείου απαιτούν τη συνεργασία πολλών ανθρώπων για την πραγματοποίησή τους.

Για την ανθρώπινη συνεργασία με στόχο την πραγματοποίηση ενός έργου, υπάρχουν τρία αξιώματα:

- i. Το προς πραγματοποίηση έργο πρέπει να είναι ξεκάθαρα γνωστό στους συνεργαζόμενους ανθρώπους, διότι σε αντίθετη περίπτωση δε συντρέχουν λόγοι συνεργασίας.
- ii. Η συνεργασία πρέπει να εξυπηρετεί την παραγωγή του συγκεκριμένου έργου.
- iii. Όλοι οι συνεργαζόμενοι να προσδοκούν όφελος από τη συνεργασία.

Το όφελος μπορεί να έχει δύο μορφές:

1. Θετική, δηλαδή βελτίωση της κατάστασης του συνεργαζομένου.
2. Μη αρνητική, δηλαδή αποφυγή κάποιας ζημιάς του συνεργαζομένου.

Στον κόσμο των Τουριστικών Επιχειρήσεων η συνεργασία παίρνει τρεις μορφές:

1. Συνεργασία μεταξύ επιχειρηματιών
2. Συνεργασία μεταξύ επιχειρηματιών και εργαζομένων
3. Συνεργασία μεταξύ εργαζομένων

Επιχειρηματίας είναι ο άνθρωπος ο οποίος συντονίζει τους παραγωγικούς συντελεστές μίας οικονομικής μονάδας, αναλαμβάνει τους κινδύνους και αποσκοπεί στο κέρδος που μπορεί να προέλθει από αυτό το επιχείρημά του.

Οι εργαζόμενοι αποτελούν μόνο έναν από τους παραγωγικούς συντελεστές και είναι οι άνθρωποι οι οποίοι προσφέρουν με αμοιβή εργασία, δηλαδή ανθρώπινη προσπάθεια.

Στην περίπτωση της τουριστικής επιχείρησης η παραπάνω διαπίστωση παίρνει πολλαπλασιασμένες διαστάσεις. Οι τουριστικές επιχειρήσεις ανήκουν στις επιχειρήσεις που προσφέρουν υπηρεσία. Τις περισσότερες φορές οι εργαζόμενοι στον τουρισμό έρχονται σε άμεση επαφή με τον πελάτη και η συμπεριφορά τους επηρεάζει σημαντικά το τουριστικό προϊόν.

Η εκπαίδευση του προσωπικού στις τουριστικές επιχειρήσεις είναι μια πολυσύνθετη δυναμική αναγκαιότητα.

Εκπαίδευση είναι η οργανωμένη διαδικασία σύμφωνα με την οποία οι άνθρωποι αποκτούν γνώσεις και δεξιότητες για έναν ορισμένο σκοπό.

Η επαγγελματική εκπαίδευση στις τουριστικές επιχειρήσεις είναι απόκτηση χειρονακτικών ειδικοτήτων πλαισιωμένων με τεχνικές γνώσεις και ανώτερη πνευματική κατάρτιση. Ασχολείται με τρία επίπεδα αλλαγής στον ανθρώπινο οργανισμό:

- i. Ικανότητα για λήψη γνώσεων,
- ii. ανθρώπινες σχέσεις και
- iii. τεχνικές ικανότητες.

Η δεξιότητα στις ανθρώπινες σχέσεις, δηλαδή η ικανότητα ελέγχου και επιρροής των προσωπικών μας αισθημάτων, παίζει σημαντικό ρόλο κυρίως στη σχέση ανάμεσα στον πελάτη και στον υπάλληλο και γενικά στην τεταμένη ατμόσφαιρα που συναντάται σε μία δραστήρια τουριστική επιχείρηση.

Βασικός σκοπός της εκπαίδευσης είναι να εμπλουτίσει και να εξοικειώσει τους εργαζομένους με τις ειδικές εκείνες πληροφορίες, οι οποίες θα τους βοηθήσουν να εκτελέσουν ασφαλέστερα και αποδοτικότερα τα καθήκοντα τους, έχοντας πάντοτε μεγάλη συνεργασία.

Στόχος είναι η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω της εξειδικευμένης εκπαίδευσης και η δημιουργία οικονομικών και κοινωνικών κινήτρων οι οποίοι θα γίνουν τέλειοι γνώστες της εξειδικευμένης εργασίας τους.

1.8. Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠÓΡΩΝ ΣΤΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ

Ο στόχος της Διοίκησης Ανθρωπίνων Πόρων είναι η βελτίωση της παραγωγικής συνεισφοράς των ανθρώπων στο ξενοδοχείο με τρόπους που είναι στρατηγικά, ηθικά και κοινωνικά αποδεκτοί. Οι άνθρωποι πόροι καθορίζουν την επιτυχία κάθε ξενοδοχείου. Η βελτίωση της ανθρωπίνης συνεισφοράς είναι τόσο σημαντική ώστε ακόμα και το πιο μικρό ξενοδοχείο να χρειάζεται ένα εξειδικευμένο τμήμα προσωπικού. Το τμήμα προσωπικού υπάρχει για να υποστηρίξει τα στελέχη και τους εργαζομένους ώστε να επιτυγχάνονται οι στόχοι του ξενοδοχείου. Προκειμένου να φέρει το τμήμα ανθρωπίνων πόρων στο ξενοδοχείο εις πέρας τις διάφορες δραστηριότητες πρέπει αναμφίβολα να έχει στόχους (Baum & Nickson, 1998: 75-79).

Οι στόχοι του τμήματος των ανθρωπίνων πόρων, εξισορροπούν τις προκλήσεις τόσο για το ξενοδοχείο όσο για την λειτουργία των ανθρωπίνων πόρων, την κοινωνία και τους εργαζομένους. Οι στόχοι των ανθρωπίνων πόρων μπορούν να καταταχθούν σε τέσσερις κατηγορίες (Airey & Frontistis, 1997:149-158):

- *Οργανωσιακοί στόχοι.* Το τμήμα προσωπικού υπάρχει για να συνεισφέρει στην επιχειρησιακή επίδοση. Με άλλα λόγια το τμήμα προσωπικού υφίσταται για να βοηθήσει τα στελέχη να επιτυγχάνουν τους στόχους της επιχείρησης. Όπως έχει διατυπωθεί, το τμήμα προσωπικού υπάρχει για να υπηρετεί το υπόλοιπο του οργανισμού.
- *Λειτουργικοί στόχοι.* Η συνεισφορά του τμήματος προσωπικού πρέπει να διατηρείται στο κατάλληλο επίπεδο ώστε να ανταποκρίνεται στις ανάγκες του οργανισμού. Οι πόροι σπαταλούνται όταν το τμήμα προσωπικού είναι

περισσότερο ή λιγότερο οργανωμένο από ό, τι χρειάζεται με βάση τις ανάγκες του οργανισμού.

- *Κοινωνικοί στόχοι.* Το τμήμα προσωπικού πρέπει να ανταποκρίνεται στις κοινωνικές και ηθικές προκλήσεις της κοινωνίας μειώνοντας φυσικά τις αρνητικές συνέπειες για την επιχείρηση.
- *Προσωπικοί στόχοι.* Το τμήμα προσωπικού πρέπει να υποστηρίζει τους εργαζόμενους να επιτυγχάνουν τους προσωπικούς τους στόχους, από τη στιγμή βέβαια που οι προσωπικοί αυτοί στόχοι αυξάνουν τη συνεισφορά του εργαζόμενου στην επιχείρηση. Οι προσωπικοί στόχοι των εργαζομένων, πρέπει να επιτυγχάνονται καθώς με τον τρόπο αυτό κινητοποιούνται οι εργαζόμενοι και αποκτούν κίνητρο για να προσπαθούν περισσότερο (Airey & Frontistis, 1997:149-158).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α2

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

2.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η επάρκεια μιας επιχείρησης, εξαρτάται από το πόσο σωστά είναι εκπαιδευμένοι οι εργαζόμενοι σ' αυτήν. Μια επιχείρηση αποτελείται από νεοπροσλαμβανόμενους εργαζόμενους, καθώς και παλαιότερους, οι οποίοι εκπαιδεύονται σε κάποια χρονική περίοδο της απασχόλησης τους στην επιχείρηση. Οι νεοπροσλαμβανόμενοι, χρειάζονται εκπαίδευση πριν αναλάβουν καθήκοντα, ενώ οι παλαιότεροι χρειάζονται εκπαίδευση για καλύτερη ανταπόκριση στην παρούσα εργασία τους και για την πιθανή μετάθεση ή προαγωγή τους, σε άλλο τμήμα της επιχείρησης.

Η διοίκηση της επιχείρησης, επενδύει στην εκπαίδευση αποκτώντας έτσι ένα επιπλέον αίσθημα ασφάλειας, για το προσωπικό το οποίο απασχολεί. Για το λόγο αυτό, στις προηγμένες χώρες ξοδεύονται τεράστια ποσά στην εκπαίδευση από τις επιχειρήσεις και υπηρεσίες, οι οποίες έρχονται έτσι τρίτες σε σειρά κατάταξης, μετά τη δημόσια και στρατιωτική εκπαίδευση.

Σκοπός του κεφαλαίου αυτού, είναι να δείξει για ποιο λόγο οι επιχειρήσεις ασχολούνται με την εκπαίδευση του προσωπικού και δαπανούν μεγάλα ποσά, στο σχεδιασμό και την εκτέλεση εκπαιδευτικών προγραμμάτων.

2.2. ΟΡΙΣΜΟΙ

“Εκπαίδευση είναι η οργανωμένη διαδικασία μάθησης που στοχεύει στην απόκτηση γνώσεων και ικανοτήτων για έναν ορισμένο σκοπό. Η εκπαίδευση στόχο έχει τη μεταφορά γνώσεων ή δεξιοτήτων από έναν πομπό, σε ένα δέκτη, μέσω μιας τυπικής διαδικασίας πάνω σ' ένα ή περισσότερα αντικείμενα.” (Μπουραντάς & Παπαλεξανδρή, 2003:266)

“Εκπαίδευση Ανθρώπινου Δυναμικού, είναι η διαδικασία μάθησης που αποσκοπεί στη βελτίωση της απόδοσης των εργαζομένων. Πρόκειται για μια προγραμματισμένη διαδικασία, η οποία σκοπεύει στην απόκτηση και βελτίωση των γνώσεων, στην ανάπτυξη ικανοτήτων και επαγγελματικών δεξιοτήτων και στην τροποποίηση της στάσης και της συμπεριφοράς των εργαζομένων. Ως μέσα χρησιμοποιεί τη διδασκαλία και την προγραμματισμένη εμπειρία για την επίτευξη αποτελεσματικής απόδοσης σε μία δραστηριότητα ή σε μία σειρά δραστηριοτήτων που εκτελούνται στα πλαίσια της επιχείρησης. Ο σκοπός της στο εργασιακό περιβάλλον, είναι να βελτιώσει την απόδοση των εργαζομένων, ώστε να ικανοποιήσει τις τρέχουσες και μελλοντικές ανάγκες του οργανισμού για ανθρώπινο δυναμικό.” (Μπουραντάς & Παπαλεξανδρή, 2003:266)

“Οι όροι Επιμόρφωση και Ανάπτυξη προσωπικού που είναι στενά συνδεδεμένοι με την έννοια της εκπαίδευσης, προϋποθέτουν την ύπαρξη μορφωτικού επιπέδου και δυνατοτήτων επαγγελματικής εξέλιξης και αναφέρονται συνήθως σε προσωπικό μεσαίων και ανώτερων βαθμίδων. Ο όρος κατάρτιση, τονίζει τον τεχνικό ή εισαγωγικό χαρακτήρα της εκπαίδευσης και αναφέρεται σε προσωπικό βάσης ή σε νεοεισερχόμενους.” (Μπουραντάς & Παπαλεξανδρή, 2003:266)

2.3. ΑΡΧΕΣ ΜΑΘΗΣΗΣ

Μάθηση, είναι η διαδικασία η οποία βρίσκεται στο κέντρο της εκπαίδευσης, με την οποία αποκτώνται οι γνώσεις, οι ικανότητες, οι δεξιότητες και οι στάσεις του εργαζομένου και συμβάλλουν στη διαμόρφωση της συμπεριφοράς του.

Οι κυριότερες αρχές μάθησης που εκτελούν οι επιχειρήσεις είναι (Κανελλόπουλος, 2002:348):

- *Η υποκίνηση.* Είναι πολύ σημαντική για την επιτυχία της μάθησης, αφού συντελεί στην ικανοποίηση των κινήτρων που έχει ο κάθε άνθρωπος, κίνητρα τα οποία μπορεί να είναι είτε εσωτερικά, είτε εξωτερικά. Εσωτερικά, είναι αυτά που ικανοποιούν μόνο το άτομο και τις ανάγκες του, προσφέροντας του το αίσθημα της ικανοποίησης και της ευχαρίστησης, όπως η ανάγκη του για τροφή. Αντίθετα, εξωτερικά είναι τα κίνητρα που προέρχονται από το εξωτερικό περιβάλλον, όπως είναι ο έπαινος, οι καλύτερες συνθήκες εργασίας και η καλύτερη αμοιβή, δηλαδή κίνητρα που ικανοποιούν και άλλες ανάγκες εκτός από αυτές της επιβίωσης. Και τα δύο αυτά κίνητρα βοηθούν τη μάθηση, που ωστόσο μπορεί να καταστεί δυσκολότερη αν υπάρχουν μόνο τα εξωτερικά και όχι τα εσωτερικά. Για να πετύχει όμως η υποκίνηση του εργαζομένου από την εκπαίδευση, θα πρέπει αρχικά να γίνει κατανοητό από τον εργαζόμενο ότι η εκπαίδευση του έχει καθοριστικό ρόλο στην επιτυχία του. Με τον όρο επιτυχία, εννοούμε είτε τις διάφορες αμοιβές από την απόδοση του, είτε την επαγγελματική του εξέλιξη. Στην υποκίνηση όμως σπουδαίο ρόλο έχουν εκτός από τις αμοιβές και οι τιμωρίες. Με τις καλές αμοιβές, το άτομο θα υποκινηθεί να εκτελέσει και πάλι την ίδια εργασία που έκανε, έχοντας την ίδια συμπεριφορά. Αντιθέτως, με την τιμωρία τα άτομα εκπαιδεύονται έτσι ώστε να μην επαναλαμβάνουν κάποια λάθος συμπεριφορά. Συμπερασματικά, η ποιότητα της εκπαίδευσης κάθε υπαλλήλου εξαρτάται από την πρόθεση που έχει για μάθηση. Για κάποιον που αδιαφορεί και δεν ενδιαφέρεται για ότι του μαθαίνουν, οι γνώσεις που θα πάρει θα είναι ελλιπείς, αφού δεν θα επικεντρωθεί σε αυτό που κάνει. Ενώ από την άλλη πλευρά, κάποιος που έχει θέληση για μάθηση, θα απορροφά περισσότερες γνώσεις και ίσως χρησιμοποιηθεί και ως μέσο για κάποια προαγωγής του.
- *Γνώση των αποτελεσμάτων και της προόδου.* Για να είναι αποτελεσματική η εκπαίδευση ενός εργαζομένου, θα πρέπει να υπάρχει επαναπληροφόρηση, δηλαδή θα πρέπει κάθε άτομο να έχει γνώση της πορείας και των αποτελεσμάτων του. Θα πρέπει να παρατηρεί μόνος του το αποτέλεσμα και αυτό διότι αν εκτελεί κάτι σωστά, τότε θα βλέπει μόνος του την πρόοδο του ή ακόμη και αν έχει κάποιο λάθος και έτσι θα ενδιαφερθεί να μάθει γιατί και πώς δεν έγινε σωστά, ώστε να το διορθώσει. Αυτή όμως η πληροφόρηση δεν θα πρέπει να πραγματοποιείται μόνο κατά τη διαδικασία της εκπαίδευσης, αλλά και γενικά κατά τη διάρκεια της εργασίας κάθε υπαλλήλου, βεβαιώνοντας του ότι είναι φυσικό να κάνουν λάθη, διότι από αυτά μαθαίνει.
- *Μάθηση μέσω δράσης (Learning by doing).* Για να μάθει κάτι κάποιος δεν αρκεί μόνο να βλέπει και ν' ακούει τον εκπαιδευτή, αλλά να ενεργεί και ο ίδιος σ' αυτό

προσωπικά. Όταν κάποιος ακούει μόνο θεωρίες, είναι αδύνατον να μάθει κάποιες τεχνικές και έτσι πάλι παραμένει στην μάθηση μόνο ιδεών, ότι ακριβώς γίνεται όταν απλά ακούει και βλέπει κάποιον. Για την επίτευξη αυτού του σκοπού, χρησιμοποιούνται τα οπτικοακουστικά μέσα και η πρακτική άσκηση.

- *Διακεκομμένη άσκηση.* Η εκπαίδευση είναι αποτελεσματική όταν η άσκηση είναι διακεκομμένη και όχι συνεχής, δηλαδή διακόπτεται για κάποιο χρονικό διάστημα και μετά συνεχίζει. Έτσι αποφεύγεται η κόπωση του εκπαιδευόμενου και μπορεί να αποδώσει καλύτερα. Μια ενέργεια που εκτελείται συχνά εκτός του ότι μαθαίνεται πιο εύκολα, δύσκολα ξεχνιέται.
- *Μάθηση του όλου ή μερών.* Η μάθηση μπορεί να χωριστεί σε δύο μέρη, τη μάθηση του όλου ή μόνο μερών από αυτή. Πιο συγκεκριμένα, αν κάποια γνώση είναι απλή και κατανοητή, τότε είναι προτιμότερο να γίνει μάθηση του όλου. Αν τώρα είναι αναγκαίο να μάθουν οι εκπαιδευόμενοι κάτι πιο περίπλοκο, τότε είναι απαραίτητο η γνώση αυτή να διαχωριστεί σε μικρότερα μέρη, έτσι ώστε όλα να είναι πιο κατανοητά για τους εκπαιδευόμενους και να τους βοηθούν να μαθαίνουν εύκολα. Έτσι, θα επιτευχθεί ο στόχος και οι εκπαιδευόμενοι θα μπορούν επίσης να αντιληφθούν τη συνεργασία των μερών, καθώς και το ρόλο που καλείται να επιτύχει το κάθε μέρος. Η πιο σωστή χρήση που θα αποδώσει τα καλύτερα αποτελέσματα, είναι να πραγματοποιείται μάθηση του όλου και μάθηση κατά μέρη εναλλάξ, για να μπορούν να ωφεληθούν και από τις δύο μεθόδους.
- *Θεωρία και πρακτική.* Οι δύο αυτές έννοιες της θεωρίας και της πρακτικής σχετίζονται άμεσα, αφού χωρίς τη μία δεν μπορεί να επιτευχθεί σωστά και η άλλη. Διότι, αν κάποιος δεν έχει γνώση των αρχών που ισχύουν σ' έναν συγκεκριμένο τομέα, τότε θα είναι λανθασμένος και ο τρόπος εκτέλεσης του στην πράξη, με αποτέλεσμα να μην μπορούν να αποφευχθούν σημαντικά προβλήματα που δημιουργούνται. Ακόμη, και ένα μέρος της θεωρίας που μπορεί να μην θεωρείται απαραίτητο για εκμάθηση, μπορεί να ωθήσει τον εκπαιδευόμενο να εξελίξει τις γνώσεις του αυτές σε κάτι άλλο πιο εξειδικευμένο, αποφέροντας του την επιτυχία.
- *Μάθηση κινητικών δεξιοτήτων.* Αν κάποια εργασία σχετίζεται με κάποια κινητική εκμάθηση, τότε ο εκπαιδευτής είναι υποχρεωμένος να δείξει και να εξηγήσει λεπτομερώς τη λειτουργία κάποιας μηχανής, υλικού ή κάποιου εργαλείου που είναι απαραίτητο στη λειτουργία του οργανισμού. Θα πρέπει να κάνει μια επίδειξη της χρήση και να εξηγήσει διαδοχικά τα βήματα που είναι απαραίτητα να εφαρμοστούν, καθώς επίσης θα πρέπει μετά από αυτή τη διαδικασία να καθοδηγεί και να ενημερώνει τον εκπαιδευόμενο σχετικά με την πρόοδο του, όπως αναφέρθηκε προηγουμένως.
- *Μάθηση εννοιών και στάσεων.* Εκτός από τη μάθηση κινητικών δεξιοτήτων, οι εκπαιδευόμενοι θα πρέπει να γνωρίζουν κάποιες έννοιες και στάσεις που ισχύουν. Υπάρχουν δύο τρόποι που μπορεί κανείς να μάθει, η πείρα και οι γενικές αρχές και οι νόμοι που ισχύουν. Σ' αυτή την περίπτωση, ο εργαζόμενος μαθαίνει από τη συμμετοχή του σε διάφορα προβλήματα και ασκήσεις που πραγματοποιούνται από το διδάσκοντα, ανακαλύπτοντας έτσι σχέσεις και αρχές.

Ένα πολύ σημαντικό ζήτημα, είναι αν ο εκπαιδευτής θα πρέπει να εστιάσει μόνο σε διάλεξη ή αν θα δημιουργήσει μια ομαδική συζήτηση. Αυτό εξαρτάται από το σκοπό που έχει το εκπαιδευτικό πρόγραμμα. Αν έχει ως σκοπό απλά να πληροφορήσει την ομάδα, τότε είναι η διάλεξη η πιο κατάλληλη μέθοδος. Αντιθέτως, αν υπάρχουν πολλές διαφορετικές ερμηνείες της ύλης που πρέπει να παραδώσει ο εκπαιδευτής, τότε η ομαδική συζήτηση θα είναι η πιο κατάλληλη, αφού θα υπάρχει ανταλλαγή απόψεων και ιδεών.

Επίσης, πολύ σημαντικό ρόλο για τη ομαλή πορεία της εκπαίδευσης και τη μέθοδο την οποία χρησιμοποιείται κάθε φορά, έχει και η στάση που θα κρατήσει ο εκπαιδευτής απέναντι στα άτομα που εκπαιδεύει. Αν για παράδειγμα η στάση

του είναι απόλυτα δημοκρατική που παρακινεί τα άτομα να συμμετέχουν και να εκφέρουν τη γνώμη τους, τότε μαθήματα που έχουν στόχο τη μεταβολή στάσεων, συμπεριφοράς και αυτοέμπνευσης, θα είναι πιο αποτελεσματικά. Αν όμως η στάση του είναι αυταρχική, τότε θα είναι πολύ δύσκολο να πετύχει την αλλαγή αυτή των στάσεων και των συμπεριφορών των ατόμων και έτσι τα αποτελέσματα που θα επέλθουν δεν θα είναι τα επιθυμητά.

Τέλος, το πιο σημαντικό μέρος των αναγκαίων γνώσεων και δεξιοτήτων, υπάρχει στις ανθρώπινες σχέσεις και η εκπαίδευση μπορεί να πραγματοποιηθεί μέσα από μελέτη περιπτώσεων, συζητήσεις κ.α.

- **Διατήρηση αποτελεσμάτων μάθησης.** Σπουδαίο ρόλο στην εκπαίδευση, έχουν τα αποτελέσματα που προέρχονται από αυτή να διατηρηθούν, ακόμη και σε περιόδους που δεν υπάρχει πρακτική άσκηση. Συνήθως η πρακτική εφαρμογή εκτελείται αμέσως μετά τη λήξη των εκπαιδευτικών προγραμμάτων, όμως υπάρχουν πολλές περιπτώσεις που πραγματοποιείται σε κάποια άλλη χρονική στιγμή.

Είναι δεδομένο ότι ένα μέρος των ικανοτήτων και των γνώσεων που αποκτήθηκαν από την εκπαίδευση θα επέλθει σε απώλεια, αλλά εδώ έρχεται να λύσει το πρόβλημα η «επαναμάθηση», όπου με την πρακτική εξάσκηση των εκπαιδευόμενων ανά τακτά χρονικά διαστήματα, μπορεί να αποτραπεί αυτή η απώλεια. Γι' αυτό είναι πολύ σπουδαίο να επενδύει κανείς στην αρχική μάθηση, δηλαδή πέρα από το επιθυμητό, έτσι ώστε να είναι λιγότερο αισθητή η απώλεια γνώσεων, όταν δεν υπάρχει πρακτική εφαρμογή.

2.4. ΜΕΘΟΔΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Σύμφωνα με τους Παπαλεξανδρή και Μπουραντά, (2003:305), οι μέθοδοι εκπαίδευσης ταξινομούνται σε τρεις βασικές κατηγορίες:

- i. Μέθοδοι εκπαίδευσης στη θέση εργασίας (on the job training)
 - Επίδειξη, καθοδήγηση και mentoring
 - Ελεγχόμενη μαθητεία
 - Εργασιακή ενημέρωση
 - Πρακτική άσκηση
 - Εναλλαγή θέσεων
- ii. Μέθοδοι εκπαίδευσης εκτός θέσης εργασίας (off the job training)
 - Διαλέξεις
 - Σεμινάρια, εργαστήρια
 - Μελέτη περιπτώσεων, υπόδυση ρόλων, επιχειρηματικά παιχνίδια, προσομοιώσεις
 - Διαμόρφωση συμπεριφοράς, εκπαίδευση ευαισθητοποίησης, δυναμική ομάδων
- iii. Εξ αποστάσεως εκπαίδευση (distance learning)
 - Προγραμματισμένη διδασκαλία
 - E-learning

Αναλυτικότερα για κάθε μια από τις κατηγορίες:

Εκπαίδευση στη θέση εργασίας (ΕΝΤΟΝΗ ΓΡΑΦΗ ΣΕ ΟΛΕΣ ΤΙΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ):

Είναι η εκπαίδευση που πραγματοποιείται μέσα στο χώρο εργασίας, καθώς ο εκπαιδευόμενος μαθαίνει μέσα στο πραγματικό περιβάλλον και εξοπλισμό. Η μεγαλύτερη ευθύνη βρίσκεται στα χέρια των εκπαιδευτών, οι οποίοι γνωρίζουν τις σχετικές αρχές, συγκεντρώνουν όλο το αναγκαίο υλικό που χρειάζεται και έπειτα πραγματοποιούν την επίδειξη. Ο εκπαιδευόμενος αποκτά επιπλέον εμπειρία γιατί παράγει χρήσιμα αγαθά και υπηρεσίες και ο εργοδότης δεν επιβαρύνεται οικονομικά,

καθώς η μορφή εκπαίδευσης αυτή δεν απαιτεί επιπλέον εξοπλισμό. Μειονέκτημα της μεθόδου αυτής είναι η αποδιοργάνωση της διδασκαλίας εξαιτίας ενοχλητικών θορύβων, καθώς και η τάση να παραβλεφθούν χάρη της άμεσης παραγωγής, οι αρχές και η θεωρία.

- **Επίδειξη**, είναι μια τεχνική η οποία περιλαμβάνει τη δημιουργία ενός καταλόγου, ο οποίος περιλαμβάνει ταξινομημένα με σειρά προτεραιότητας τα βήματα που απαιτούνται για την πραγματοποίηση μιας εργασίας. Καθοδήγηση, είναι μια τεχνική όπου ο νέος εργαζόμενος εκπαιδεύεται από έναν παλαιότερο κάτοχο της θέσης που ανέλαβε ο νεότερος. Mentoring, είναι μια τεχνική κατά την οποία επιλεγμένα και εκπαιδευμένα άτομα, καθοδηγούν και συμβουλεύουν εργαζόμενους.
- **Ελεγχόμενη μαθητεία**, είναι μια τεχνική η οποία χρησιμοποιείται όταν οι γνώσεις και οι δεξιότητες που πρέπει να αποκτήσουν οι εκπαιδευόμενοι είναι πολύπλοκες.
- **Εργασιακή ενημέρωση**, είναι μια τεχνική η οποία στηρίζεται στη διαρκή ενημέρωση των εργαζομένων καθ' όλη τη διάρκεια του έργου και κυρίως χρησιμοποιείται στη μετεκπαίδευση.
- **Πρακτική άσκηση**, είναι μια τεχνική στα πλαίσια της οποίας οι εκπαιδευόμενοι αποκτούν εμπειρία, πάνω στο αντικείμενο το οποίο έχουν σπουδάσει ή εκπαιδευτεί.
- **Εναλλαγή θέσεων**, είναι μια τεχνική κατά την οποία ο εργαζόμενος εναλλάσσει διάφορες θέσεις εργασίας, έτσι ώστε να αποκτά ευρύτερες γνώσεις.

Εκπαίδευση εκτός θέσης εργασίας: είναι η εκπαίδευση που χρησιμοποιείται έξω από τη θέση εργασίας και στις περιπτώσεις όπου η εργασία είναι δύσκολη και υπάρχουν λάθη που εμποδίζουν την ολοκλήρωση της παραγωγικής διαδικασίας. Είναι κατάλληλη όταν υπάρχει μεγάλος αριθμός εργαζομένων στο ίδιο είδος εργασίας. Μειονέκτημα της μεθόδου αυτής, είναι ότι πολλές ικανότητες μαθαίνονται αρκετά αργά και δεν ανταποκρίνονται στην πραγματική εργασία.

- **Διαλέξεις**, είναι μια παραδοσιακή μέθοδος κατά την οποία ο ομιλητής προσπαθεί να μεταδώσει τις γνώσεις του και να προκαλέσει το ενδιαφέρον του ακροατηρίου.
- **Σεμινάρια-εργαστήρια**, είναι μια τεχνική με έντονο συμμετοχικό χαρακτήρα, η οποία στοχεύει στη μετάδοση γνώσεων, στην ανάπτυξη ικανοτήτων και στην διαμόρφωση στάσεων.
- **Μελέτη περίπτωσης, υπόδηση ρόλων, επιχειρηματικά παιχνίδια, προσομοιώσεις**, είναι τεχνικές οι οποίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν συνδυαστικά μεταξύ τους, δημιουργούν συνθήκες παρόμοιες των πραγματικών και η γνώση των αποτελεσμάτων τους είναι άμεση.
- **Διαμόρφωση συμπεριφοράς- εκπαίδευση ευαισθητοποίησης- δυναμική ομάδων**, είναι τεχνικές οι οποίες στηρίζονται στην διαμόρφωση συμπεριφοράς και ανάπτυξης ευαισθησίας, στοχεύουν στην καλύτερη γνώση του εαυτού και βοηθούν στη δημιουργία ομαδικού κλίματος.

Εξ αποστάσεως εκπαίδευση: στα πλαίσια της εκπαίδευσης αυτής ο εκπαιδευόμενος μπορεί να συμμετάσχει σε εκπαιδευτικά προγράμματα, από οποιοδήποτε χώρο και σε οποιοδήποτε χρόνο αυτός επιθυμεί.

- **Προγραμματισμένη διδασκαλία**, είναι μια τεχνική κατά την οποία οι σπουδαστές μαθαίνουν με το δικό τους ρυθμό, τους παρέχεται άμεση γνώση των αποτελεσμάτων και υπάρχει ενεργή συμμετοχή τους σε κάθε στάδιο του προγράμματος.

- **E-learning**, είναι μια τεχνική κατά την οποία η διδασκαλία γίνεται με τη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών, μέσω του διαδικτύου ή των τοπικών δικτύων των επιχειρήσεων.

2.5. ΤΥΠΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Οι τύποι εκπαίδευσης οι οποίοι εφαρμόζονται στο σύγχρονο περιβάλλον εργασίας ποικίλουν με βάση τα εκπαιδευτικά προγράμματα. Οι σημαντικότεροι τύποι εκπαίδευσης είναι (Κανελλόπουλος, 2002:369):

Εκπαίδευση ικανοτήτων. Είναι η πιο συνηθισμένη μορφή εκπαίδευσης η οποία πραγματοποιείται σε δύο φάσεις. Στην πρώτη αναγνωρίζεται η ανάγκη ή ανεπάρκεια, μέσω μιας ολοκληρωμένης αξιολόγησης. Στην δεύτερη φάση δημιουργούνται ειδικοί εκπαιδευτικοί στόχοι, οι οποίοι μετά την ολοκλήρωσή τους, αξιολογούνται με βάση προκαθορισμένα κριτήρια.

Επανεκπαίδευση. Το διαρκώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον εργασίας απαιτεί και διαρκή ενημέρωση των υπαλλήλων που εργάζονται σ' αυτό. Οι υπάλληλοι αυτοί εντάσσονται σ' αυτό τον τύπο εκπαίδευσης, ο οποίος επικεντρώνεται στο να τους παρέχει ικανότητες που είναι απαραίτητες για να μπορέσουν να λειτουργήσουν στο μεταβαλλόμενο περιβάλλον.

Διαλειτουργική εκπαίδευση. Πρόκειται για μορφή εκπαίδευσης, στα πλαίσια της οποίας οι υπάλληλοι μιας επιχείρησης εκπαιδεύονται στην εκτέλεση καθηκόντων σε διαφορετικούς τομείς από αυτόν που εργάζονται. Ειδικότερα, μπορεί να λάβει χώρα εναλλαγή εργασίας, ανταλλαγή υπαλλήλων, αλλά και χρήση υπαλλήλων υψηλής απόδοσης ως εκπαιδευτές. Πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή στα προσόντα και στα χαρακτηριστικά γνώσματα των ατόμων που επιλέγονται ως εκπαιδευτές.

Εκπαίδευση ομάδων. Αποτελεί μορφή εκπαίδευσης κατά την οποία οι εργαζόμενοι, μαθαίνουν τη χρησιμότητα της ομαδικής εργασίας. Αυτό επιτυγχάνεται δουλεύοντας στα πλαίσια της εκπαίδευσης σε ομάδες. Εκπαιδεύονται στο πώς αντιμετωπίζονται οι συγκρούσεις και οι αλληλεπιδράσεις μεταξύ των μελών της ίδιας ομάδας, πώς επιτυγχάνεται μέγιστη επικοινωνία και συνεργασία, μεταξύ των μελών της ομάδας.

Εκπαίδευση δημιουργικότητας. Αφορά μια μέθοδο εκπαίδευσης η οποία καθοδηγεί τα άτομα στο να λύσουν προβλήματα, που δημιουργούνται στο χώρο εργασίας τους, με διαφορετικούς και κυρίως καινοτόμους τρόπους. Στη μορφή αυτή εκπαίδευσης εντάσσεται ο καταγισμός ιδεών, κατά τον οποίο οι συμμετέχοντες παροτρύνονται να εκφράσουν ανοιχτά και χωρίς δισταγμούς τις ιδέες τους πάνω σε κάποιο θέμα. Άλλες τεχνικές που εντάσσονται στη μορφή αυτή εκπαίδευσης είναι:

- Αναλογίες/ μεταφορές
- Ελεύθερος συσχετισμός
- Προσωπική αναλογία
- Χαρτογράφηση του μυαλού

Εκπαίδευση κρίσεων. Αποτελεί μέθοδο με την οποία οι εργαζόμενοι αποκτούν ικανότητες για να αντιμετωπίσουν καταστάσεις κρίσεων που δημιουργούνται στα σύγχρονα περιβάλλοντα εργασίας, καθώς και για να αποφύγουν καταστάσεις σύγκρουσης και στρες. Η μορφή αυτή εκπαίδευσης είναι διαδομένη τα τελευταία χρόνια, καθώς τα περιβάλλοντα εργασίας έχουν γίνει πιο πολύπλοκα και πολυσύνθετα.

Εκπαίδευση εξυπηρέτησης. Είναι η μέθοδος εκπαίδευσης η οποία είναι απαραίτητη σε άτομα τα οποία εργάζονται στους τομείς εξυπηρέτησης πελατών. Μέσα από την εκπαίδευση αυτή, οι εργαζόμενοι αντιλαμβάνονται τη σημασία που έχει για την επιχείρηση η άρτια εξυπηρέτηση πελατών και η εκπλήρωση των προσδοκιών τους.

Στοιχειώδης εκπαίδευση. Είναι η μέθοδος η οποία προσπαθεί να εκπαιδεύσει εργαζόμενους οι οποίοι δεν πληρούν τις βασικές προϋποθέσεις που απαιτεί το σύγχρονο επιχειρησιακό περιβάλλον. Διακρίνεται στη γενική εκπαίδευση η οποία αναφέρεται στη στοιχειώδη εκπαίδευση του ατόμου και στη λειτουργική η οποία αφορά στο επίπεδο γνώσεων σε μια συγκεκριμένη γνωστική περιοχή, έτσι ώστε να μπορεί το άτομο να ανταπεξέλθει στις απαιτήσεις της θέσης εργασίας του.

2.6. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Κάθε πρόγραμμα εκπαίδευσης ολοκληρώνεται με τη διαδικασία της αξιολόγησης. Η αξιολόγηση είναι απαραίτητη για να εξακριβωθεί αν ολοκληρώθηκαν οι στόχοι του προγράμματος και να εντοπιστούν πιθανές αποκλίσεις από τους στόχους αυτούς και η διόρθωσή τους. Κάθε διαδικασία αξιολόγησης εκπαίδευσης, έχει συγκεκριμένους στόχους, οι κυριότεροι των οποίων είναι (Μπουραντάς & Παπαλεξανδρή, 2003:304):

Απόδειξη. Με τη μέθοδο της ανάλυσης κόστους-οφέλους, επιχειρείται να αποδειχθεί ότι το εκάστοτε πρόγραμμα εκπαίδευσης πραγματοποίησε τους στόχους του και μ' αυτό τον τρόπο δικαιολογεί το κόστος του.

Βελτίωση. Στις περιπτώσεις όπου η διαδικασία της αξιολόγησης δεν στοχεύει στην ακριβή διαπίστωση ολοκλήρωσης των αρχικών στόχων, μπορεί να χρησιμοποιηθεί σαν οδηγός αναμόρφωσης και βελτίωσης μελλοντικών προγραμμάτων.

Μάθηση. Γνωρίζοντας ότι στο τέλος κάθε προγράμματος θα ακολουθήσει διαδικασία αξιολόγησης, οι εκπαιδευόμενοι είναι περισσότερο συγκεντρωμένοι στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα και παρακολουθούν με περισσότερη προσοχή και συνέπεια.

Η διαδικασία της αξιολόγησης όπως προαναφέρθηκε είναι μια πολύπλοκη διαδικασία, η οποία συνήθως πραγματοποιείται σε πέντε επίπεδα:

Αντίδραση. Αποτελεί αξιολόγηση η οποία επικεντρώνεται στις αντιδράσεις των εργαζομένων που παρακολούθησαν το εκάστοτε πρόγραμμα. Δηλαδή εξετάζεται πόσο ενδιαφέρουσα ή ευχάριστη ήταν η εκπαίδευση, τι γνώμη είχαν για τους εκπαιδευτές και κατά τη γνώμη του τι θα έπρεπε να προστεθεί ή να παραληφθεί από το συγκεκριμένο πρόγραμμα.

Μάθηση. Αξιολογείται το τι έχουν μάθει οι εκπαιδευόμενοι σε ότι αφορά τις νέες γνώσεις και δεξιότητες που έχουν αποκτήσει, καθώς και πιθανές αλλαγές που έχουν επιτευχθεί στη νοοτροπία τους.

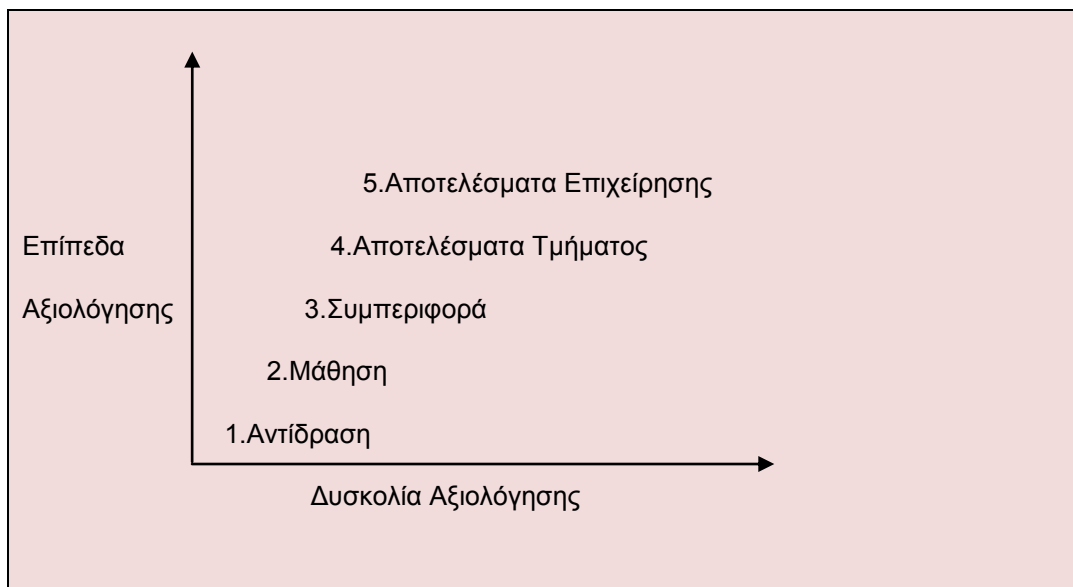
Συμπεριφορά. Αξιολογούνται οι αλλαγές που έχουν παρατηρηθεί στην εργασιακή συμπεριφορά των εργαζομένων μετά την παρακολούθηση του προγράμματος και ο βαθμός εφαρμογής των όσων έμαθαν στα πλαίσια παρακολούθησης του προγράμματος. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι στις περιπτώσεις όπου έχουν εκπαιδευτεί μέσα το χώρο εργασίας αναμένονται μικρές αλλαγές, ενώ στις περιπτώσεις εκπαίδευσης εκτός εργασίας αναμένονται μεγαλύτερες αλλαγές εργασιακής συμπεριφοράς.

Αποτελέσματα τμήματος. Αξιολογείται κάθε λειτουργικό τμήμα της επιχείρησης σε ότι αφορά την επιρροή της εκπαίδευσης στην απόδοση, την παραγωγικότητα, την ποιότητα και τη συνεισφορά σε κάθε τμήμα της επιχείρησης. Συγκεκριμένα, αξιολογείται εκτός από τις αλλαγές στην εργασιακή συμπεριφορά και οποιαδήποτε άλλη βελτίωση έχει προκύψει στο τμήμα στο οποίο εργάζονται εκπαιδευόμενοι που συμμετείχαν σε εκπαιδευτικά προγράμματα.

Αποτελέσματα επιχείρησης. Είναι το τελικό στάδιο αξιολόγησης στα πλαίσια του οποίου εξετάζεται οι συνεισφορά της εκπαίδευσης στο σύνολο του οργανισμού. Στο επίπεδο αυτό η αξιολόγηση εξαρτάται από το κριτήριο που έχει θέσει ο οργανισμός για να κρίνει την επιτυχία ή την αποτυχία του.

Διαπιστώνεται ότι τα πέντε αυτά στάδια μπορούν να χαρακτηριστούν σαν σκαλιά σε μια κλίμακα, τα οποία το ένα ακολουθεί το άλλο φτάνοντας στο τελικό στάδιο που είναι η επίτευξη των επιχειρησιακών στόχων.

Σχήμα 2.1. Κατάταξη Επιπέδων Αξιολόγησης της εκπαίδευσης



Πηγή: Μπουραντάς & Παπαλεξανδρή, 2003

2.7. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΤΙΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Ο Τουρισμός είναι για την Ελλάδα εδώ και αρκετά χρόνια μια από τις κύριες πηγές εσόδων της οικονομίας της. Θεωρείται ένας από τους πιο μεταβαλλόμενους κλάδους της Παγκόσμιας Οικονομίας. Παρόλο που αποτελεί μια από τις πιο βασικές οικονομικές δυνάμεις της χώρας μας, κάποια βασικά χαρακτηριστικά των υπηρεσιών που παρέχει, είναι μέρος της κρίσης και επηρεάζουν την ποιοτική αναβάθμιση της.

Η τουριστική αγορά και το τουριστικό προϊόν, επηρεάζονται από πολλούς παράγοντες τον τελευταίο καιρό, αλλάζουν συνεχώς ταυτότητα και δημιουργούν συνεχώς καινούργιες απαιτήσεις και τάσεις. Συχνά, επιβάλλουν νέες μεθόδους και πρακτικές αναιρώντας τις προηγούμενες, καθώς και δημιουργούν ανησυχίες και ερωτηματικά για τη μελλοντική εξέλιξη τους.

Όσοι εμπλέκονται με τον τουρισμό, προσπαθούν να κατανοήσουν εγκαίρως τις νέες τάσεις της τουριστικής αγοράς, καθώς επίσης τις ανάγκες των πελατών και επικεντρώνονται στην οργάνωση και επίτευξη των στόχων τους. Όσον αφορά την οργάνωση, σημαντικό ρόλο έχει η τουριστική εκπαίδευση της χώρας μας και τείνει να είναι πολύ σημαντική, διότι κάποιος που ασχολείται με τα τουριστικά επαγγέλματα, δεν είναι αναγκαίο να γνωρίζει μόνο τα βασικά πράγματα, αλλά πρέπει να συμβάλει συνεχώς στην κοινωνική ανάπτυξη της χώρας. Έτσι, η εκπαίδευση του προσωπικού που θα στελεχώσει μια τουριστική επιχείρηση είναι βασική προϋπόθεση για την εξέλιξη και επέκταση της τουριστικής δραστηριότητας.

Η σωστή εκπαίδευση στις τουριστικές επιχειρήσεις δημιουργεί υψηλά στάνταρ υπηρεσιών, αφού υπάρχουν πολλές ομοιότητες παγκοσμίως και αναπτύσσει τον τουρισμό. Επίσης, αποτελεί βασική προϋπόθεση αναδιοργάνωσης, εκσυγχρονισμού και στροφής στον ποιοτικό τουρισμό. Αυτή η εκπαίδευση στις μέρες μας, μπορεί να αποκτηθεί από τη φοίτηση σε τουριστικές σχολές, είτε δημόσιες είτε ιδιωτικές. Για να πετύχει η σωστή εκπαίδευση των ατόμων αυτών θα πρέπει η επιλογή τους να γίνεται με αυστηρά κριτήρια. (www.hotel-restaurant.gr)

Η τουριστική εκπαίδευση στην Ελλάδα είναι πολυσυζητημένη και με πολλές ερμηνείες και πάντα με διαφορετικό τρόπο. Συνεχώς, γίνονται συζητήσεις για την ανάγκη που υπάρχει για ριζικές αλλαγές, που συνήθως δεν εφαρμόζονται τις περισσότερες φορές, είτε εφαρμόζονται μια πολύ μικρό χρονικό διάστημα. Σήμερα όμως, το ερώτημα που γεννιέται είναι κατά πόσο και σε τι βαθμό η σημερινή τουριστική εκπαίδευση, μπορεί να αποδώσει στην αγορά εξειδικευμένα στελέχη που γνωρίζουν τον τουριστικό τομέα και είναι ικανά να δώσουν λύσεις. Έτσι, είναι αναγκαία πλέον η ποιοτική αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών αλλά η λέξη ποιότητα είναι κάτι υποκειμενικό και δύσκολα κατανοητό από το κοινό. Για το λόγο αυτό, είναι αναγκαίο να σχεδιαστεί ένα ποιοτικό μοντέλο έτσι ώστε να ακολουθηθεί από όλους. Όμως, αυτό μπορεί να σχεδιαστεί μόνο από άτομα που είναι εξειδικευμένα σε θέματα τουρισμού.

Όσον αφορά τώρα την εκπαίδευση που απαιτείται για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών, θα πρέπει το διδακτικό προσωπικό να απαρτίζεται από έμπειρα στελέχη του τουρισμού, που θα μπορούν να συνδυάζουν τις θεωρητικές και τις πρακτικές γνώσεις τους για την εκπαίδευση των εργαζομένων.

Η εκπαίδευση όμως και η κατάρτιση δεν φτάνουν από μόνες τους, όσο και αν αυτές γίνονται σωστά. Για το λόγο αυτό οι επαγγελματίες του τουριστικού κλάδου θα πρέπει να αλλάξουν νοοτροπία και να βλέπουν την εξυπηρέτηση του πελάτη και ως λειτουργήμα, όχι μόνο ως κέρδος καθαρά. (www.traveldailynews.gr)

Η εκπαίδευση του προσωπικού, τόσο αυτή που εφαρμόζεται στην αρχή, όσο και αυτή που γίνεται στη συνέχεια για λόγους κατάρτισης και εξειδίκευσης, συμβάλει σημαντικά στην παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και στη βελτίωση της παραγωγικότητας. Ο στόχος που έχει να κάνει με την ελαχιστοποίηση του κόστους λειτουργίας των επιχειρήσεων είναι απόλυτα λογικός, αλλά αυτό δεν πρέπει να επηρεάζει αρνητικά την απόδοση των εργαζομένων και την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουν. Η συνεχής εκπαίδευση και κατάρτιση του προσωπικού, θα πρέπει να θεωρούνται ως παραγωγική επένδυση της επιχείρησης και όχι ως επιπλέον δαπάνη. Ο εργαζόμενος ο οποίος εκπαιδεύεται συνεχώς, έχει λιγότερες πιθανότητες να αποχωρήσει από τη θέση του ή ακόμη και σε περίπτωση που αποχωρήσει, η εκπαίδευση αυτή λειτουργεί ως προστιθέμενη αξία στην αύξηση της τεχνογνωσίας που είναι διαθέσιμη στον τουριστικό προορισμό. Επιπλέον, όσον αφορά τη βελτίωση του εργαζομένου από τη συνεχή κατάρτιση αμείβεται πάντα, έστω και με κάποια καθυστέρηση. Ακόμη και σε περιπτώσεις που η φιλοδοξία αυτή παύει να ισχύει, οι εργαζόμενοι έχουν συμφέρον από τη βελτίωση αυτή.

Σύμφωνα με όλα τα παραπάνω και ανεξάρτητα από την εξέλιξη στην τουριστική εκπαίδευση στην Ελλάδα, υπάρχει οργανισμός, ο Σ.Ε.Τ.Ε. , που γνωρίζει τις ανάγκες της εκπαίδευσης και κατάρτισης των επιχειρηματιών και έχει ως σκοπό να αναπτύξει μακροπρόθεσμα εφαρμογές e-learning μέσω των ιστοσελίδων του. Βασικός σκοπός και περιεχόμενο θα είναι αρχικά η επίδειξη του τρόπου λειτουργίας του τουριστικού συστήματος συνολικά και στη συνέχεια τα κύρια χαρακτηριστικά της απασχόλησης κάθε κλάδου, καθώς των τρόπων συνεχούς βελτίωσης και εξειδίκευσης.

Επίσης, γίνεται προσπάθεια διασύνδεσης της δημιουργίας καλά καταρτισμένων νέων τουριστικών επαγγελματιών στις βασικές ειδικότητες των υπαλλήλων των τουριστικών επιχειρήσεων, όπως σερβιτόροι, προσωπικό κουζίνας, υπαλλήλων τουριστικών γραφείων και στην ανάγκη να συνδέσουν την εκπαίδευση με την εργασία. Έχει να κάνει με θεωρητική και πρακτική εκπαίδευση, η οποία θα παρέχεται από τις επιχειρήσεις και μπορεί να διαρκεί από 24 ή 36 μήνες. Ο εκπαιδευόμενος θα έχει την επιλογή να περάσει από ένα ή περισσότερα τμήματα της επιχείρησης, όπου εκεί θα εκπαιδεύεται και θα εργάζεται ταυτόχρονα. Η θεωρητική εξάσκηση θα μπορεί να παρέχεται είτε εσωτερικά, είτε εξωτερικά της επιχείρησης από εξωτερικούς συνεργάτες, είτε σε συνδυασμό και των δύο. Στη διάρκεια της εκπαίδευσης αυτής, οι εκπαιδευόμενοι αμείβονται με πόσο ίσο με αυτό των ασκούμενων φοιτητών που προέρχονται από σχολές.

Τα οφέλη από την εφαρμογή αυτή, είναι ότι οι επιχειρήσεις θα μπορούν να ελέγχουν το συνολικό κόστος λειτουργίας και να εξασφαλίσουν ένα καλά καταρτισμένο προσωπικό. (www.greektourism2020.gr)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α3

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΣΤΕΛΕΧΩΝ

3.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η εξέλιξη των επιχειρήσεων κατά τη μεταπολεμική περίοδο και η ανάγκη τους για απασχόληση ταλαντούχων και ικανών στελεχών, οδήγησε γύρω στο 1950 στην καθιέρωση συστηματικών προγραμμάτων εκπαίδευσης και ανάπτυξης στελεχών. Τα στελέχη αυτά, δεν μπορούσαν να εξελιχθούν απλά μέσα από το εργατικό δυναμικό, αλλά χρειαζόνταν από μέρους της επιχείρησης επιπλέον εκπαίδευση, προκειμένου να κατανοήσουν την έννοια της διοίκησης, το τι ακριβώς δουλεία κάνουν τα στελέχη διοίκησης και ποιους ρόλους κατά κύριο λόγο αναλαμβάνουν.

Επιπρόσθετα, την ανάγκη για εκπαίδευση των στελεχών ενισχύει η αλλαγή εκπαίδευσης των επιχειρήσεων και το γεγονός ότι τα διοικητικά στελέχη πρέπει να αποκτούν ειδικές δεξιότητες και γνώσεις, μέσα στον εργασιακό τους χώρο και με τον τρόπο αυτό να ενισχύσουν την τυπική τους εκπαίδευση.

Σκοπός του κεφαλαίου αυτού, είναι να δείξει γιατί οι υπεύθυνοι των επιχειρήσεων επιθυμούν να αναπτύξουν τις ικανότητες και τις διαπροσωπικές επιδεξιότητες, των διοικητικών και επιστημονικών στελεχών τους και με ποιες μεθόδους το πραγματοποιούν αυτό.

3.2. ΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΡΟΛΟΙ ΤΟΥ MANAGER

Στη διεθνή βιβλιογραφία παρατηρείται ένας μεγάλος αριθμός ορισμών του manager. Η διαφοροποίηση που παρατηρείται μεταξύ των ορισμών αυτών, είναι ανάλογη με την οπτική που μελετά κανείς το έργο που επιτελεί. Ο Ch.Barnard, (1964) υποστηρίζει ότι πρωταρχικός ρόλος του manager, είναι να είναι διαμορφωτής και διαχειριστής των κοινών αξιών μέσα στην επιχείρηση. Ο P.Drucker, (1967) θεωρεί ότι το έργο του manager είναι " να εκπληρώνει το συγκεκριμένο σκοπό και την αποστολή της οργάνωσης, να καθιστά την εργασία παραγωγική και τον εργαζόμενο ικανό να υλοποιεί επιτεύγματα, να αντιμετωπίζει κοινωνικές αλλαγές και να έχει κοινωνική ευθύνη". Ο H.Fayol, (1949) ορίζει ως manager το άτομο το οποίο προγραμματίζει, οργανώνει, συντονίζει και ελέγχει. Ο πατέρας του επιστημονικού management F.Taylor, (1947) υποστηρίζει ότι η ευθύνη του manager είναι να εξασφαλίζει τη μέγιστη δυνατή ευημερία για τον εργοδότη, σε συνδυασμό με τη μέγιστη δυνατή ευημερία του κάθε εργαζόμενου. Συνοψίζοντας, παραθέτονται κάποιοι από τους ορισμούς του manager(Λ.Σ. Χυτήρης, 2006:34):

- Είναι αυτός που οργανώνει την εργασία και διευθύνει την ολοκλήρωση της μέσω των υπηρεσιών άλλων.
- Είναι αυτός, που έχει την εξουσία και την ευθύνη για τη μετατροπή πολιτικών και προγραμμάτων, σε αποτελεσματική δράση, για την επίτευξη συγκεκριμένων στόχων.
- Είναι αυτός που έχει υφισταμένους και λαμβάνει αποφάσεις.

Σύμφωνα με το Λ. Χυτήρη “ Manager είναι το άτομο-μέλος μιας οργανωμένης ομάδας, το οποίο έχει την εξουσία και ευθύνη να προβαίνει σε συγκεκριμένες (διοικητικές) ενέργειες, για την αξιοποίηση των συντελεστών παραγωγής, ώστε να επιτυγχάνονται οι στόχοι της”.

Ο Henry Mintzberg τόνισε ότι οι σημαντικότεροι ρόλοι ενός στελέχους, διακρίνονται σε τρεις κατηγορίες. Οι κατηγορίες αυτές οι οποίες συνολικά αναφέρουν δέκα ρόλους, είναι οι εξής: (σχήμα σελ.38, Χυτήρης-management):

- *Διαπροσωπικοί ρόλοι.* Οι διαπροσωπικοί ρόλοι, αναφέρονται στις σχέσεις του manager σε διαπροσωπικό επίπεδο, μέσα και έξω από την επιχείρηση. Σύμφωνα με την κατηγορία αυτή, ο manager συμπεριφέρεται ως «σύμβολο», οι ρόλοι που αναλαμβάνει μέσα στην επιχείρηση, τον αναδεικνύουν σε «ηγέτη», δηλαδή υποκινεί, ενθαρρύνει, εμπυχώνει και καθοδηγεί τους υφισταμένους του και το δίκτυο διαπροσωπικών σχέσεων που αναπτύσσει με τους άλλους, του δίνουν το ρόλο του «συνδέσμου», δηλαδή αναπτύσσει και διατηρεί δίκτυο ευνοϊκών σχέσεων μεταξύ ανθρώπων του περιβάλλοντος της οργάνωσης (Δ. Μπουραντάς, 2002:46).
- *Ρόλοι διαχείρισης πληροφοριών.* Βασικό έργο του manager, είναι η συγκέντρωση και η επεξεργασία πληροφοριών, από τα περιβάλλοντα της επιχείρησης, η παροχή των κατάλληλα επιλεγμένων πληροφοριών στους συνεργάτες του και η δημόσια εκπροσώπηση της μονάδας στην οποία εργάζεται στο σύνολο της αγοράς.
- *Ρόλοι λήψης αποφάσεων.* Ο manager θα πρέπει να υποδυθεί το ρόλο του επιχειρηματία για να βελτιώσει τα αποτελέσματα, το ρόλο του διευθετητή συγκρούσεων για να αντιμετωπίσει ενδο- και εξώ επιχειρησιακές συγκρούσεις, το ρόλο του κατανομητή των διαθέσιμων πόρων της επιχείρησης έτσι ώστε να αξιοποιηθούν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο και το ρόλο του διαπραγματευτή υπεύθυνου να λάβει αποφάσεις που αφορούν άλλα άτομα, για παράδειγμα την αντιμετώπιση μιας απεργίας κτλ.

3.3. ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΣΤΕΛΕΧΩΝ

Πριν από το Β' Παγκόσμιο πόλεμο, οι γνώσεις γύρω από την οργάνωση και διοίκηση επιχειρήσεων ήταν ιδιαίτερα περιορισμένες. Επικρατούσε η άποψη ότι ένα ηγετικό στέλεχος μπορούσε με κάθε τρόπο να αποκτήσει τα κατάλληλα προσόντα, τα οποία αναγνωρίζονταν από τους προϊσταμένους τους. Τα υποψήφια ηγετικά στελέχη πριν αναλάβουν θέσεις υψηλής ευθύνης αναλάμβαναν ταπεινές εργασίες προκειμένου να εξασκηθούν.

Ωστόσο όλες αυτές οι απόψεις καταρρίφθηκαν κατά τα έτη της οικονομικής κρίσης του 1930. Τα παντοδύναμα ηγετικά στελέχη αμφισβητήθηκαν και παύουν να κυριαρχούν στις επιχειρήσεις. Στην προσπάθειά τους να ανακάμψουν το κακό κλίμα που επικρατούσε, αναζήτησαν βοήθεια στα κατώτερα στελέχη. Ανέθεσαν καθήκοντα στα άτομα μεσαίων και ανώτερων βαθμίδων χωρίς ιδιαίτερη προετοιμασία. Οι επιχειρήσεις

στράφηκαν προς την αναζήτηση νέων ατόμων τα οποία θα μπορούσαν να εξελιχθούν σε ηγετικά στελέχη.

Μετά το Β΄ Παγκόσμιο Πόλεμο και πριν αρχίσει η δεκαετία του 1950 επικρατούσαν δυο τάσεις σχετικές με την εξασφάλιση ηγετικών στελεχών. Η πρώτη αναφερόταν στην εκπαίδευση και κατάρτιση κατώτερων εργαζομένων στην επιχείρηση για να αποκτήσουν πρόσθετα προσόντα και η δεύτερη αναφερόταν στην αναζήτηση πτυχιούχων ανωτέρων ιδρυμάτων υποψήφιων για μελλοντικά ηγετικά στελέχη.

Η πρώτη τάση εμφανίστηκε στις πιο προηγμένες και πιο προβληματιζόμενες επιχειρήσεις. Οι επιχειρήσεις αυτές προκειμένου να εξελίξουν τα διαθέσιμα ηγετικά στελέχη τους κατώτερης βαθμίδας ηγεσίας προέβησαν στην παροχή γνώσεων σχετικών με την οργάνωση και διοίκηση επιχειρήσεων. Η εκπαίδευση αυτή γίνονταν με χρησιμοποιημένες μεθόδους διδασκαλίας χωρίς να ενδιαφέρονται για το αποτέλεσμα. Κύριος στόχος ήταν η δημιουργία καλύτερων «επιστατών» με ικανότητες στις ανθρώπινες σχέσεις.

Η δεύτερη τάση επικεντρωνόταν στην προσέλκυση νέων ανώτερων φυσικών κυρίως επιστημών. Με την πάροδο του χρόνου αναζητήθηκαν απόφοιτοι κοινωνικών επιστημών. Οι νέοι αυτοί καθώς αναλάμβαναν εργασία στις επιχειρήσεις εμφάνισαν την ανάγκη απόκτησης εμπειριών γύρω από τη βιομηχανία και τις βιομηχανικές συνθήκες. Η ανάγκη αυτή δημιούργησε τα «σύνθετα μαθήματα» τα οποία απευθύνονταν σε στελέχη τα οποία αναλάμβαναν τεχνικά καθήκοντα και «προγράμματα εκπαιδευομένων στελεχών» τα οποία προετοίμαζαν τους νέους να αναλάβουν διοικητικές θέσεις.

Βασικό χαρακτηριστικό της δεκαετίας του 1950 ήταν η ταχεία αύξηση των μαθημάτων γενικών αρχών και μεθόδων οργάνωσης και διοίκησης επιχειρήσεων, στα πανεπιστήμια και ινστιτούτα. Δημιουργήθηκε τάση επαγγελματοποίησης των διοικητικών στελεχών δηλαδή συνεχόμενης κατάρτισης και εκπαίδευσης. Η τάση αυτή δέχθηκε αμφισβητήσεις διότι τα στελέχη ήταν άτομα με γνώσεις και υψηλά προσόντα αλλά είχαν αδυναμία στο να αναδείξουν τις ατομικές τους ικανότητες.

Με βάση τα παραπάνω στις αρχές της δεκαετίας του 1960 επήλθε βαθμιαία διεύρυνση της εκπαίδευσης στελεχών. Ειδικότερα αναφερόταν αφενός σε όλες τις δραστηριότητες των ηγετικών στελεχών και αφετέρου στη διαδικασία ανάπτυξης της προσωπικότητας και των ικανοτήτων των ηγετικών στελεχών. Η τάση αυτή επικράτησε καθ' όλη τη διάρκεια της δεκαετίας του 1960 και έγινε αντιληπτό ότι η διοικητική ικανότητα είναι συνδυασμός γνώσεων σε ορθή στάση και συμπεριφορά κατά την παρακίνηση των ανθρώπων προς συνεργασία.

Απόρροια των όσων αναφέρθηκαν είναι η σημερινή κατάσταση κατά την οποία η ανάπτυξη στελεχών αναλαμβάνεται από τα ανώτερα στελέχη και την ανώτερη ιεραρχία και όχι από τους ειδικευμένους στα προβλήματα προσωπικού. Η στρατηγική η οποία ακολουθείται στην ανάπτυξη των διοικητικών ικανοτήτων των στελεχών βασίζεται σε συνδυασμό τεχνολογικού υπόβαθρου, γνώσης-θεωρίας και της μεθοδολογίας της οργάνωσης και διοίκησης και ανάπτυξης της προσωπικότητας των ατόμων. Επιτυχημένες προσπάθειες ανάπτυξης ηγετικών στελεχών συναντάμε στις βιομηχανικά αναπτυγμένες χώρες της Βορείου Αμερικής και της Δυτικής Ευρώπης.

Συνοψίζοντας οι πιο χαρακτηριστικές εξελίξεις στον τομέα της ανάπτυξης ηγετικών στελεχών είναι:

- i. Ο καθορισμός των αντικειμενικών σκοπών οι οποίοι χρησιμεύουν σαν βάση αξιολόγησης των ηγετικών στελεχών

- ii. Η σύνδεση της ανάπτυξης ηγετικών στελεχών με το σχεδιασμό της οργάνωσης της επιχείρησης και η πεποίθηση ότι και τα δυο αυτά θέματα είναι αναπόσπαστα μεταξύ τους όσο και οι δυο όψεις ενός νομίσματος.
- iii. Η επικρατέστερη τάση είναι η προσπάθεια που καταβάλλουν οι επιχειρήσεις για να εντοπίσουν και να αναπτύξουν κατάλληλα τα ηγετικά στελέχη.

3.4. ΜΕΘΟΔΟΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΣΤΕΛΕΧΩΝ

Με βάση τη διεθνή βιβλιογραφία, υπάρχει ένας μεγάλος αριθμός μεθόδων εκπαίδευσης και ανάπτυξης στελεχών. Στις επόμενες παραγράφους αναλύονται κάποιες από αυτές. (Χυτήρης, 2001:137)

Συμμετοχή σε επιτροπές. Κατά τη διάρκεια της μεθόδου αυτής, το στέλεχος που εκπαιδεύεται συμμετέχει ως κανονικό μέλος σε διάφορες επιτροπές. Με τον τρόπο αυτό το στέλεχος αποκτά εμπειρίες σε πραγματικά περιβάλλοντα και μαθαίνει να λύνει προβλήματα και να αντιμετωπίζει συμπεριφορές. Βασικό πλεονέκτημα της μεθόδου αυτής, είναι ότι το στέλεχος μαθαίνει να αντιμετωπίζει καταστάσεις οι οποίες δημιουργούνται στο σύνολο της επιχείρησης, αλλά και σε άλλα τμήματα της, εκτός του τμήματος στο οποίο απασχολείται το στέλεχος.

Πολλαπλή διοίκηση (ή συμβούλιο εκπαιδευομένων στελεχών). Απώτερος σκοπός της μεθόδου αυτής, είναι οι εκπαιδευόμενοι να αποκτήσουν εμπειρία στη μελέτη καταστάσεων ανώτατης διοίκησης (αναδιοργάνωση, πολιτική προαγωγών, δομή της επιχείρησης). Στο συμβούλιο αυτό συμμετέχουν μεσαία στελέχη, τα οποία μαθαίνουν ν' αντιμετωπίζουν προβλήματα στο σύνολο της επιχείρησης.

Βοηθός (επιτελικός). Σε αυτή τη μορφή μεθόδου, ο εκπαιδευόμενος αναλαμβάνει τη θέση βοηθού κάποιου επιτυχημένου στελέχους. Οι παράγοντες από τους οποίους εξαρτάται η επιτυχία αυτής της μεθόδου είναι παράγοντες που έχουν σχέση με το στέλεχος το οποίο καλείται να διδάξει τον εκπαιδευόμενο. Ειδικότερα, εξαρτάται από την ικανότητα του να διδάξει, από τη διάθεση του να αναθέσει στον εκπαιδευόμενο έργο, από την τάση του να περιορίζει ή όχι τις πρωτοβουλίες του εκπαιδευόμενου και από το πόσο αξιοκρατικά έγινε η επιλογή του βοηθού.

Αναπληρωτής-αντικαταστάτης. Στα πλαίσια της μεθόδου αυτής, το στέλεχος το οποίο εκπαιδεύεται, αναπληρώνει ή αντικαθιστά τον προϊστάμενο του με ουσιαστικές αρμοδιότητες, ανάλογες με αυτές του προϊσταμένου του. Για να επιτύχει η μέθοδος αυτή, θα πρέπει η διαπροσωπική και εργασιακή σχέση μεταξύ των δύο στελεχών, να είναι συνεργατική και να ισχύουν τα όσα αναφέρθηκαν στην μέθοδο του επιτελικού βοηθού.

Διοικητικά ή επιχειρηματικά παιχνίδια (management games). Κατά τη διάρκεια της μεθόδου αυτής, η οποία εμφανίστηκε τη δεκαετία του '50, τα στελέχη που εκπαιδεύονται χωρίζονται σε πέντε- έξι ομάδες, όπου η κάθε ομάδα αντιπροσωπεύει μια επιχείρηση. Οι ομάδες αυτές στην προσπάθειά τους να επιτύχουν συγκεκριμένους στόχους, ανταγωνίζονται προκειμένου να πετύχουν τους στόχους αυτούς. Σκοπός της μεθόδου αυτής, είναι οι εκπαιδευόμενοι να αποκτήσουν ικανότητες λήψης αποφάσεων, οργάνωσης, προγραμματισμού και ηγεσίας. Μειονέκτημα της, είναι το υψηλό κόστος πραγματοποίησής της, κυρίως αν γίνεται χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών.

Προτυποποίηση ή υποδειγματοποίηση συμπεριφοράς (behavior modeling). Η μέθοδος αυτή βασίζεται στην παραδοχή ότι κάποιος μαθαίνει καλύτερα βλέποντας, παρά ακούγοντας τον εκπαιδευτή. Βασιζόμενοι στην παραδοχή αυτή, τα εκπαιδευόμενα

στελέχη, παρακολουθούν σε βιντεοταινία τον τρόπο (υποδειγματική συμπεριφορά), με τον οποίο αντιμετωπίζεται μια κατάσταση και στη συνέχεια καλούνται να την μεταφέρουν στον τόπο εργασίας τους. Η μέθοδος αυτή είναι περισσότερο κατάλληλη, όταν τα στελέχη πρέπει να αναπτύξουν ικανότητες, πάνω στις διαπροσωπικές σχέσεις. Τα στάδια που ακολουθούνται είναι: Αρχικά ο εκπαιδευτής ανακοινώνει το θέμα που θα διδαχθούν, στη συνέχεια προβάλλεται η ταινία, οι εκπαιδευόμενοι υποδύονται τους ρόλους που είδαν στην ταινία, ο εκπαιδευτής σχολιάζει το πώς οι εκπαιδευόμενοι μετέφεραν αυτά που είδαν στην ταινία και ολοκληρώνεται με την ενθάρρυνση των εκπαιδευομένων να δείξουν αυτή τη συμπεριφορά στο χώρο εργασίας τους.

Μέθοδος ηγεσίας Vroom- Yetton. Η μέθοδος αυτή, βασίζεται στη θεωρία της ηγεσίας Vroom & Yetton, οι οποίοι αναλύουν τον τρόπο σύμφωνα με τον οποίο οι ηγέτες παίρνουν αποφάσεις, με βάση την ποιότητα, την αποδοχή και τον χρόνο λήψης απόφασης. Οι εκπαιδευόμενοι μαθαίνουν να κατασκευάζουν δέντρο λήψης αποφάσεων και να βρίσκουν ποιο είναι το πιο αποτελεσματικό στυλ ηγεσίας για λήψη αποφάσεων.

Εκπαίδευση ευαισθησίας (T-Group Training). Στόχος της μεθόδου αυτής, είναι να αυξήσουν οι εκπαιδευόμενοι την αυτογνωσία τους, να μπορούν εύκολα να κατανοούν τη συμπεριφορά των άλλων, για να βελτιώσουν με αυτό τον τρόπο την διαπροσωπική ευαισθησία και τις διαπροσωπικές σχέσεις. Απαραίτητη προϋπόθεση για να πετύχει η εκπαίδευση αυτή είναι να δεχθούν οι εκπαιδευόμενοι συμπεριφορές άλλων, που κάτω από άλλες συνθήκες δεν θα τις δέχονταν και να μπορούν με ιδιαίτερη ευκολία να εκφράσουν ειλικρινά τα αισθήματά τους για τους άλλους.

Ενεργός μάθηση (Action learning). Έχει ως σκοπό να εκπαιδεύσει τα στελέχη για τη λήψη αποφάσεων και μοιάζει με τη μέθοδο της πολλαπλής διοίκησης. Η μέθοδος αυτή αναφέρεται κυρίως σε μεσαία και ανώτερα στελέχη και είναι ένας συνδυασμός, μεταξύ της μάθησης στο χώρο εργασίας και στην αίθουσα διδασκαλίας. Οι εκπαιδευόμενοι αναλαμβάνουν κάποιο έργο-project και καλούνται να αναλύσουν κάποιο πρόβλημα και να πάρει κάποια απόφαση. Αρχικά, οι εκπαιδευόμενοι παρακολουθούν κάποια μαθήματα που αφορούν στη διοίκηση, στη λήψη αποφάσεων, στη μεθοδολογία έρευνας και ενημερώνονται για τον τρόπο επίλυσης τους. Στη συνέχεια αναλύουν και προσπαθούν να επιλύσουν το πρόβλημα από κοινού, ανταλλάσσοντας μεταξύ τους πληροφορίες, είτε ο καθένας ξεχωριστά. Αν διαπιστωθούν ελλείψεις σε κάποιο κομμάτι που διδάχθηκαν, τότε μπορούν τα στελέχη να παρακολουθήσουν κάποια σειρά μαθημάτων εκ νέου. Τέλος, γίνεται η παρουσίαση των αποτελεσμάτων του έργου είτε σε κάποιο ανώτερο, είτε σε κάποιο ακροατήριο.

Εκπαίδευση επιβίωσης (outdoor Training). Για να μπορούν τα νεοεισερχόμενα στελέχη να επιβιώσουν στο συνεχώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον της επιχείρησης, είναι απαραίτητο να έχουν θάρρος και αυτοπεποίθηση. Για να μπορέσουν οι εκπαιδευόμενοι να αποκτήσουν αυτή την απαραίτητη αυτοπεποίθηση, να κατανοήσουν την ομαδικότητα και τον τρόπο με τον οποίο πρέπει να βοηθάει ο ένας τον άλλον, αρκετές επιχειρήσεις στέλνουν ανώτερα στελέχη σε περιπετειώδη ταξίδια, έτσι ώστε να δοκιμαστούν και να θέσουν τους προσωπικούς τους στόχους. Όμως, δεν αντιμετωπίζεται θετικά απ' όλους η συγκεκριμένη μέθοδος και πριν εφαρμοστεί, θα πρέπει να γνωρίζουν οι επιχειρήσεις την προσωπικότητα και η επιθυμία του κάθε στελέχους για κάτι τέτοιο.

Εκπαίδευση "νέας εποχής" (New Age Training). Οι επιχειρήσεις πιστεύοντας ότι οι εργαζόμενοι για να μπορέσουν να λειτουργήσουν ομαδικά, πρέπει να έχουν κοινές αξίες και αντιλήψεις μεταξύ τους, τείνουν να εφαρμόσουν μια νέα μέθοδος εκπαίδευσης, αυτή της "νέας Εποχής". Στη μέθοδο αυτή εφαρμόζονται τεχνικές διαλογισμού, γιόγκα, καταιγισμού ιδεών, όπου καλούνται οι εκπαιδευόμενοι να

αποκαλύψουν τα προσωπικά τους συμβάντα και τα συναισθήματα τους, έτσι ώστε να ανταλλάξουν μεταξύ τους ιδέες, στάσεις και αξίες, που θα τους οδηγήσουν σε κάποια αλλαγή συμπεριφοράς. Όμως, αυτή η μέθοδος έχει δεχθεί έντονες κριτικές, αφού πιστεύεται ότι προσβάλλει την προσωπικότητα των ατόμων και τους διαταράσσει ψυχικά. Για το λόγο αυτό, η χρήση της μεθόδου αυτής θα πρέπει να είναι προαιρετική από κάθε εκπαιδευόμενο.

3.5. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ Α.Η.Σ.

Σχεδιασμός προγραμμάτων ανάπτυξης ηγετικών στελεχών. Τα προγράμματα ανάπτυξης στελεχών αφορούν αποφάσεις πολιτικής φύσεως στην επιχείρηση και χαρακτηρίζονται από ιδιαίτερα υψηλό κόστος. Για το λόγο αυτό τα προγράμματα αυτά σχεδιάζονται από ανώτερα στελέχη, υλοποιούνται μετά την τελική έγκριση του προέδρου της επιχείρησης και την εφαρμογή τους αναλαμβάνει η Διεύθυνση Προσωπικού. Τα βασικά στάδια τα οποία πρέπει να ακολουθηθούν κατά το σχεδιασμό των εκπαιδευτικών προγραμμάτων είναι τα εξής (Χυτήρης ΔΑΠ, 2001:123) :

Καθορισμός εκπαιδευτικών στόχων. Πριν το σχεδιασμό οποιουδήποτε προγράμματος εκπαίδευσης στελεχών πρέπει να προσδιοριστούν οι στόχοι του προγράμματος βασισμένοι κατά κύριο λόγο στις ανάγκες της εκάστοτε επιχείρησης. Πρέπει για κάθε εκπαιδευτικό πρόγραμμα να καθοριστεί σε ποια ομάδα εργαζομένων θα απευθυνθεί και ποιες είναι οι προσδοκίες της Διεύθυνσης σχετικά με το τι ακριβώς θα μάθουν οι εκπαιδευόμενοι π.χ. γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες. Γίνεται σαφές ότι όσο πιο ξεκάθαροι είναι οι στόχοι του εκπαιδευτικού προγράμματος τόσο πιο σωστός θα είναι και ο σχεδιασμός του. Θα επιλεγούν οι κατάλληλες εκπαιδευτικές μέθοδοι, οι κατάλληλοι εκπαιδευτές, θα διανεμηθεί χρήσιμο εκπαιδευτικό υλικό και η διάρκεια του προγράμματος θα συμβάλλει στην αποτελεσματική ολοκλήρωση του. Οι εκπαιδευτικοί αυτοί στόχοι αν έχουν προσδιοριστεί σωστά θα συμβάλλουν και στον ορισμό των κριτηρίων αξιολόγησης του προγράμματος διαδικασία η οποία θα πραγματοποιηθεί μετά την ολοκλήρωση του προγράμματος και θα δώσει στους υπεύθυνους σαφείς πληροφορίες για το ποσοστό επιτυχίας του.

Προσδιορισμός καταλληλότητας εκπαιδευομένων. «Ως καταλληλότητα ορίζεται το επίπεδο γνώσεων και εμπειριών αλλά και παρακίνησης, που θα επιτρέψουν στον εκπαιδευόμενο να συμμετάσχει ενεργά στη διαδικασία μάθησης, να κατανοήσει και να πάρει όσο το δυνατόν περισσότερες γνώσεις από το συγκεκριμένο πρόγραμμα». Στο στάδιο αυτό συγκεντρώνονται στοιχεία σχετικά με τα επαγγελματικά και προσωπικά χαρακτηριστικά των στελεχών που απασχολούνται ήδη στην επιχείρηση προκειμένου να μετρηθεί η καταλληλότητά τους με βάση το κριτήριο αυτό να επιλεγούν ή όχι για την παρακολούθηση του εκπαιδευτικού προγράμματος. Κάποιες επιχειρήσεις προκειμένου να συγκεντρώσουν περισσότερα στοιχεία σχετικά με την καταλληλότητα των εργαζομένων χρησιμοποιεί κατάλληλα ερωτηματολόγια τα οποία καλούνται να συμπληρώσουν οι εργαζόμενοι. Τα ερωτηματολόγια αυτά περιλαμβάνουν συγκεκριμένες ερωτήσεις κατάλληλα διαμορφωμένες και επικεντρωμένες στην διερεύνηση της καταλληλότητας των εργαζομένων για πιθανή μελλοντική εκπαίδευση.

Εφαρμογή αρχών μάθησης. Στόχος κάθε εκπαιδευτικού προγράμματος είναι η μάθηση. Ως μάθηση εννοείται «η λήψη, κατανόηση και κατοχή πληροφοριών (ή γνώσεων), σε τέτοιο βαθμό από το άτομο, ώστε αυτό να είναι σε θέση να τις εφαρμόσει είτε γενικά στη ζωή του είτε συγκεκριμένα στον εργασιακό χώρο». Η μάθηση αποτελεί ένα πολυσύνθετο ψυχολογικό φαινόμενο και η απόκτηση της εξαρτάται από πολλούς παράγοντες όπως από τον εκπαιδευτή, τον εκπαιδευόμενο, το χώρο από

πραγματοποιείται το πρόγραμμα, τη διάρκειά του ακόμη και από την χρονική περίοδο που αυτό πραγματοποιείται. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι όλα τα άτομα δεν μαθαίνουν με τον ίδιο τρόπο ούτε αφομοιώνουν με την ίδια ταχύτητα νέες πληροφορίες. Συνεπώς θα πρέπει να επιλεγούν κατάλληλες μέθοδοι μάθησης καθώς και εκπαιδευτές δηλαδή θα πρέπει να εφαρμοστούν σωστά οι αρχές μάθησης. Οι κυριότερες αρχές μάθησης οι οποίες ενδείκνυται να εφαρμόζονται σε κάθε εκπαιδευτικό πρόγραμμα είναι οι εξής:

- Οι εκπαιδευτικοί στόχοι πρέπει να είναι σωστοί
- Η παρατήρηση διευκολύνει τη μάθηση
- Η αναγνώριση ατομικών διαφορών είναι σημαντική
- Η πρακτική εξάσκηση αυξάνει τη μάθηση
- Η επανάληψη είναι μήτηρ μαθήσεως
- Η μάθηση απαιτεί άμεση γνώση της προόδου και των αποτελεσμάτων
- Η μάθηση στην αρχή είναι γρήγορη, στη συνέχεια επιβραδύνεται
- Η συνήθεια δυσκολεύει τη μάθηση
- Η γνώση πρέπει να μπορεί να εφαρμόζεται στην πράξη
- Η απόκτηση (νέας) γνώσης και συμπεριφοράς πρέπει να επιβραβεύεται
- Η ηλικία των εκπαιδευομένων επηρεάζει τη διαδικασία και το αποτέλεσμα της μάθησης
- Η παρουσίαση της γενικής εικόνας (του όλου) διευκολύνει τη μάθηση.

3.6. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Κάθε εκπαιδευτική διαδικασία, ολοκληρώνεται με τη διαδικασία της αξιολόγησης, όπου καλείται να εξακριβωθεί κατά πόσο ήταν αποτελεσματική η εκπαίδευση που προηγήθηκε. Με τον όρο αξιολόγηση, εννοείται η ανάλυση των πληροφοριών και των στοιχείων που συλλέχθηκαν, σε σχέση με τους στόχους που είχαν τεθεί. Μέχρι στιγμής δεν έχει παρατηρηθεί μεγάλη πρόοδος από τις επιχειρήσεις, όσον αφορά την αξιολόγηση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων, παρόλη τη σημαντικότητά τους. Η αξιολόγηση που πραγματοποιούν οι περισσότερες επιχειρήσεις, τουλάχιστον στην Ελλάδα, περιορίζονται μόνο στη διανομή ερωτηματολογίων στους εκπαιδευόμενους για να συμπληρώσουν και σε κάποιες παρατηρήσεις τους. Ελάχιστες επιχειρήσεις εφαρμόζουν συστηματικά μεθόδους αξιολόγησης και κάποιοι από τους λόγους που συμβαίνει αυτό είναι (Χυτήρης ΔΑΠ, 2001:151):

- Η μη διευκρίνιση του σκοπού που έχει το κάθε πρόγραμμα εκπαίδευσης κατά τη διαδικασία προγραμματισμού του.
- Η απειρία των εκπαιδευτών να σχεδιάσουν σωστά το σχέδιο αξιολόγησης.
- Η αδιαφορία των μελών της εκπαίδευσης να αξιολογηθούν.
- Η αδιαφορία της επιχείρησης για την εκπαίδευση, αν αυτή χρηματοδοτείται από κάποιο άλλο οργανισμό.
- Η έλλειψη των απαραίτητων μέσων και εργαλείων για την αξιολόγηση.

Τα κριτήρια με τα οποία γίνεται η αξιολόγηση, που από αυτή θα διεξαχθούν και τα αποτελέσματα της εκπαίδευσης είναι τέσσερα:

Πίνακας 3.1. Τα τέσσερα επίπεδα αξιολόγησης της εκπαίδευσης

Επίπεδο αξιολόγησης	Ερωτήσεις που Πρέπει να γίνουν	Μετρήσεις
---------------------	--------------------------------	-----------

Αποτελέσματα	Είναι η επιχείρηση ή μονάδα ή τμήμα, σε καλύτερη θέση λόγω της εκπαίδευσης	Ατυχήματα, Ποιότητα, Παραγωγικότητα, Αποχωρήσεις, Ηθικό, Κόστη, Κέρδη
Συμπεριφορά	είναι διαφορετική η συμπεριφορά των εκπαιδευθέντων, στη δουλειά, μετά την εκπαίδευση; Χρησιμοποιούν τις δεξιότητες και τις γνώσεις που απέκτησαν κατά την εκπαίδευση τους;	Αξιολόγηση απόδοσης, από προϊστάμενο, συναδέλφους, πελάτες, υφισταμένους. Κρίσιμα περιστατικά. Συνεντεύξεις.
Μάθηση	Σε ποιο βαθμό, οι εκπαιδευθέντες έχουν περισσότερες γνώσεις ή δεξιότητες μετά την εκπαίδευση (απ' ότι είχαν πριν);	Γραπτές δοκιμασίες Προφορικές εξετάσεις Τεστ απόδοσης Ασκήσεις προσομοίωσης
Αντίδραση	Πόσο ευχαριστημένοι είναι οι εκπαιδευθέντες με αυτό καθ' αυτό το πρόγραμμα εκπαίδευσης; Με τους εκπαιδευτές; Τους χώρους και μέσα εκπαίδευσης; Το βρίσκουν χρήσιμο; Τι προτάσεις κάνουν για να βελτιωθεί;	Ερωτηματολόγια

Πηγή: C.D.Fisher, et. Al., Human Resource Management, 1996, ό.π.α., σελ.393

Αντίδραση. Το επίπεδο αυτό αφορά στη συμπεριφορά που έχουν οι εκπαιδευόμενοι κατά τη διαδικασία της εκπαίδευσης, δηλαδή το επίπεδο ικανοποίησης τους. Από αυτό γίνεται εξακρίβωση για την αποτελεσματικότητα του προγράμματος που εφαρμόστηκε. Το να έχουν οι εκπαιδευόμενοι μια θετική αντίδραση, δεν σημαίνει ότι το πρόγραμμα συνέβαλε ώστε να έχουν καλύτερη απόδοση, αλλά δείχνει πόσο απαραίτητο είναι να γίνεται σχεδιασμός και εφαρμογή ενός προγράμματος αξιολόγησης, καθώς είναι αυτό που βοηθάει και τη διαδικασία της εκπαίδευσης. Αντίθετα, αν διατυπωθεί μια αρνητική κριτική για κάποιο πρόγραμμα, τότε η διαδικασία της μάθησης αποκτά μια αποστροφή από το κοινό και γίνεται δυσκολότερη.

Μάθηση. Με τον όρο μάθηση, εννοείται η απόκτηση αρχών, στάσεων, δεξιοτήτων και πληροφοριών. Το γεγονός ότι οι εκπαιδευόμενοι δεν έχουν κανένα πρόβλημα με το πρόγραμμα, δεν σημαίνει απόλυτα ότι μαθαίνουν. Η διαδικασία της αξιολόγησης

εκτελείται πριν, μετά και κατά τη διάρκεια του εκπαιδευτικού προγράμματος με ποικίλους τρόπους όπως για παράδειγμα γραπτές δοκιμασίες και απαντήσεις σε ανοικτές ερωτήσεις.

Συμπεριφορά. Σύμφωνα με το κριτήριο αυτό αξιολόγησης, μετράται η αλλαγή της συμπεριφοράς των εκπαιδευομένων, μετά την ολοκλήρωση του προγράμματος. Την αξιολόγηση αυτή, κάνουν οι άμεσοι προϊστάμενοι των εκπαιδευομένων, οι συνάδελφοι τους και οι υφιστάμενοι τους. Υπάρχουν περιπτώσεις όπου την αξιολόγηση της συμπεριφοράς κάνουν και οι πελάτες της εκάστοτε επιχείρησης. Στις περιπτώσεις όπου δεν έχει παρατηρηθεί αξιόλογη αλλαγή συμπεριφοράς, δεν συνεπάγεται αποτυχία του εκπαιδευτικού προγράμματος, διότι θα πρέπει να εξεταστούν και οι παράγοντες οι οποίοι διευκολύνουν ή εμποδίζουν την εφαρμογή της νέας γνώσης που αποκτήθηκε από το πρόγραμμα, στον εργασιακό χώρο.

Αποτέλεσμα. Η επιτυχία ενός εκπαιδευτικού προγράμματος διαφαίνεται στην επίτευξη των αποτελεσμάτων του, τόσο σε επίπεδο επιχείρησης, όσο και σε επίπεδο καταστήματος ή τμήματος. Η αξιολόγηση αυτή περιλαμβάνει τη μέτρηση των επιδράσεων της εκπαίδευσης πάνω στην παραγωγικότητα, στα κέρδη, στο κόστος παραγωγής κτλ. Για να είναι αξιόπιστη η αξιολόγηση αυτού του επιπέδου, θα πρέπει αρχικά να προσδιοριστεί με σαφήνεια η σχέση εκπαίδευσης και βελτίωσης των αποτελεσμάτων.

Σχετικά με τα τέσσερα αυτά επίπεδα μέτρησης της αξιολόγησης ο Kirkpatrick, υποστηρίζει ότι υπάρχει μια ιεραρχία. Δηλαδή, αν δεν ικανοποιηθούν από το πρόγραμμα οι εκπαιδευόμενοι, δεν θα μάθουν. Αν δεν αποκτήσουν και κατανοήσουν τη γνώση που τους παρέχεται, δεν θα αλλάξουν τη συμπεριφορά τους και γενικότερα δεν θα εφαρμόσουν αυτά που διδάχτηκαν αποτελεσματικά στο χώρο εργασίας τους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΕΛΕΧΩΝ

4.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Την τελευταία εικοσαετία η τεχνολογία της πληροφορίας άνοιξε νέους ορίζοντες σε όλους τους τομείς της επιχειρηματικής δραστηριότητας αλλά και του ατόμου ειδικότερα. Οι επιχειρήσεις επενδύουν σημαντικά σε τεχνολογία αλλά και σε εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό προκειμένου να ανταποκριθούν στις ταχύτατες εξελίξεις της αγοράς. Η προσπάθεια των επιχειρήσεων να ανταποκριθούν αποτελεσματικά τόσο στην ραγδαία αλλαγή της τεχνολογίας όσο και στις απαιτήσεις του έντονα ανταγωνιστικού περιβάλλοντος, καθιστούν επιτακτική την ανάπτυξη στελεχών σε όλα τα επίπεδα. Απαιτούνται στελέχη που να μπορούν αποτελεσματικά να κατανοήσουν και να ανταποκριθούν τόσο στις τεχνολογικές προκλήσεις όσο και στις διοικητικές/ηγετικές/στρατηγικές προκλήσεις.

Αυτό επιτυγχάνεται με την εκπαίδευση των στελεχών με νέες τεχνολογίες με απώτερο σκοπό να συνδυάσουν τη διοικητική με την τεχνολογική σκέψη και να δημιουργούν στελέχη που θα μπορούν να συνδυάζουν τη γνώση της διοίκησης των επιχειρήσεων με αυτή της τεχνολογίας. Με αυτές τις μεθόδους θα αναπτυχθούν στελέχη ικανά να αποτελέσουν φορείς στρατηγικών αλλαγών στις επιχειρήσεις που στελεχώνουν, δεδομένων των προκλήσεων που φέρνει η νέα εποχή της πληροφορίας και της γνώσης.

4.2. ΟΡΙΣΜΟΙ

Γνώση.” Διακρίνεται σε περιγραφική γνώση, δηλαδή δομικό σύστημα το οποίο καθορίζει το πλαίσιο εργασίας ενός επαγγελματία, εντεταλμένη γνώση, δηλαδή παράγωγο της προσπάθειας του επαγγελματία να γίνει αποτελεσματικός και η υπονοούμενη γνώση, που είναι η εν δυνάμει γνώση, το παράγωγο των ιδιαίτερων προσόντων, της προσωπικής κρίσης και της εμπειρίας ενός επαγγελματία” (Κυρίδης Α., Δρόσος Β., Ντίνας Κ., 2005).

Πληροφορία.” Έχει διπλή έννοια, από τη μια πλευρά είναι ταυτόσημη με την έννοια της είδησης και από την άλλη αποτελεί ένα «μαθηματικό» μέγεθος αντίθετο προς την αμφιβολία” (Κυρίδης Α. κ.ά., 2005).

Επικοινωνία. “Είναι η με οποιονδήποτε τρόπο μεταφορά μηνυμάτων από ένα υποκείμενο σε ένα άλλο με τη χρήση σημείων και συμβόλων. Η επικοινωνία είναι ένα ουσιαστικό στοιχείο της κοινωνικής διάδρασης. Τα σύμβολα που χρησιμοποιούνται είναι τα στοιχεία με νοηματικό περιεχόμενο” (Κυρίδης Α. κ.ά., 2005).

Εκπαιδευτικό λογισμικό.” Θεωρείται το λογισμικό που περιλαμβάνει, θέτει ή υποδεικνύει διδακτικούς στόχους, ολοκληρωμένα μαθησιακά σενάρια, διεπιφάνειες και αλληγορίες με παιδαγωγική σημασία και κυρίως επιφέρει συγκεκριμένα μαθησιακά αποτελέσματα” (Μικρόπουλος, 2006)

Νέες τεχνολογίες.” Χρησιμοποιείται για να δηλώσει τη σύγχρονη και καινοτομική μορφή της τεχνολογίας που χρησιμοποιείται και να την αντιδιαστείλει από τις παραδοσιακές μορφές. Η ουσιαστική διαφορά της είναι ένα νέο στοιχείο μοναδικότητας, ενώ για αιώνες οι τεχνολογικές εξελίξεις συντελούσαν στην επέκταση των φυσικών δυνατοτήτων του ανθρώπου, η συγκεκριμένη μορφή τεχνολογίας φαίνεται να διευρύνει κατά κύριο λόγο τις πνευματικές του δυνατότητες” (Κυρίδης Α. κ.ά., 2005)

Σύμφωνα με τη Roblyer (2008), η εκπαιδευτική τεχνολογία ορίζεται μέσα από τη διαδικασία εφαρμογής των εργαλείων για εκπαιδευτικούς σκοπούς. Η εκπαιδευτική τεχνολογία δεν είναι κάτι καινούργιο, αλλά σύμφωνα με τον Saettler (οπ.αναφέρ. Roblyer, 2008) μπορεί να εντοπιστεί πίσω στο χρόνο, όταν οι ιερείς των φυλών συστηματοποιούσαν σώματα γνώσης και οι πρώτοι πολιτισμοί εφηύραν την πικτογραφία ή τη συμβολική γραφή, για την καταγραφή και μετάδοση πληροφοριών.

“Διεθνείς οργανισμοί όρισαν το 1977 την Εκπαιδευτική Τεχνολογία ως κλάδο της Παιδαγωγικής Επιστήμης που σχετίζεται με την εφαρμογή γνώσεων, συστημάτων και τεχνικών για τη βελτίωση της μάθησης. Πέρα από τη χρήση και αξιοποίηση των τεχνικών μέσων, η Εκπαιδευτική Τεχνολογία μπορεί να λύσει προβλήματα της μάθησης, της διδασκαλίας και της κατάρτισης” (Σολωμονίδου, 2006)

Τεχνολογίες της Πληροφορίας και Επικοινωνίας (ΤΠΕ). Είναι οι τεχνολογίες που συμβάλλουν στην επεξεργασία και στη μετάδοση μιας ποικιλίας μορφών αναπαράστασης της πληροφορίας, όπως είναι τα σύμβολα, οι εικόνες, οι ήχοι, τα βίντεο και αφετέρου τα μέσα που είναι φορείς αυτών των άυλων μηνυμάτων.

Πληροφορική.” Είναι η επιστήμη και η τεχνολογία που έχει ως αντικείμενο την έρευνα, τη συλλογή, αποθήκευση, επεξεργασία, παραγωγή και μετάδοση πληροφοριών, χρησιμοποιώντας ως κύριο εργαλείο-μέσο τον Ηλεκτρονικό Υπολογιστή” (Παπαδάκης Σ. & Χατζημπετρής Ν., 2005)

4.3. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΧΡΗΣΗΣ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Τα πλεονεκτήματα των ΤΠΕ (Τεχνολογία της Πληροφορίας και Επικοινωνίας) είναι:

- Οι νέες ΤΠΕ μπορούν να προσφέρουν ένα σύστημα παροχής μαθημάτων, το οποίο συνδέει άμεσα τους εκπαιδευόμενους μεταξύ τους, με το εκπαιδευτικό υλικό και τον εκπαιδευτή (Πανέτσος & Σακελλαρίδης, 2003)
- Η χρήση των ΤΠΕ παρέχει σημαντικές δυνατότητες διαδραστικότητας, τις οποίες έχει ανάγκη ο εκπαιδευόμενος για να είναι ανεξάρτητος αλλά και να έχει τον έλεγχο της μάθησής του και να είναι άρρηκτα συνδεδεμένες με την

εκπαίδευση από απόσταση. (McIsaac & Blocher, 1998, όπως αναφ. στους Καλογιαννάκη, Βασιλάκη & Λιοδάκης, 2007).

- Τα χρησιμοποιούμενα μέσα στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση, με χαρακτηριστικό παράδειγμα στην Ελλάδα το ΕΑΠ (Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο), καλύπτουν την ανάγκη της έμμεσης εξατομικευμένης επικοινωνίας του εκπαιδευόμενου που δεν βρίσκεται στον ίδιο χώρο με τον καθηγητή του επικοινωνώντας με τη χρήση του γραπτού και του προφορικού λόγου είτε ανταλλάσσοντας επιστολές με το συμβατικό ή το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και το φαξ είτε συνομιλώντας με το τηλέφωνο ατομικά και με τηλεδιάσκεψεις ομαδικά με τους υπόλοιπους εκπαιδευόμενους.
- Η μάθηση μέσω φορητών συσκευών (ΜΦΣ) συνδυάζει την εξατομικευμένη (ή προσωπική) μάθηση με την “οποτεδήποτε” και “οπουδήποτε” μάθηση (Τριαντάφυλλου, 2007) και χαρακτηρίζεται από τη συνεργατική φύση των συσκευών κινητής τεχνολογίας που μπορεί να ενθαρρύνει την κοινωνική συμμετοχή και την προώθηση της συνεργατικής μάθησης με εξατομικευμένο τρόπο.
- Την προηγμένη εφαρμογή της εκπαίδευσης από απόσταση αποτελεί η σύγχρονη τηλεεκπαίδευση μέσω τηλεδιάσκεψης που είναι εφικτή η άμεση οπτική και ηχητική επικοινωνία και η ζωντανή αλληλεπίδραση μεταξύ των συμμετεχόντων στην εκπαιδευτική διαδικασία. Απαιτεί ταυτόχρονη συμμετοχή και αλληλεπίδραση εκπαιδευτών και εκπαιδευόμενων σε πραγματικό χρόνο.
- Οι τηλεδιάσκεψεις λειτουργούν ως ανταποδοτική μορφή της έμμεσης αμφίδρομης επικοινωνίας, δίνοντας την ευκαιρία σε όλους του συμμετέχοντες να λάβουν μέρος σε μία διαλεκτική συζήτηση και να καταθέσουν τις απόψεις τους στα θέματα που απασχολούν την ομάδα. Έτσι επιτυγχάνεται επικοινωνία ενός προς ένα, ενός προς πολλούς και πολλών προς πολλούς.

Το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και το ηλεκτρονικό σύστημα διάσκεψης αποτελούν σύγχρονες μορφές επικοινωνίας μεταξύ του εκπαιδευόμενου και του εκπαιδευτή, καθώς και οι εικονικές ή ηλεκτρονικές τάξεις μπορούν και αναπληρώνουν το κενό της άμεσης διαπροσωπικής επικοινωνίας μέσα στο πλαίσιο της μαθησιακής ομάδας, συμπληρώνοντας και ενισχύοντας το μοντέλο της εξατομικευμένης διδασκαλίας και μάθησης, ανοίγοντας νέες προοπτικές στην εκπαίδευση από απόσταση.

Οι δικτυακές τεχνολογίες και ειδικότερα το Διαδίκτυο, μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να στηρίξουν την διδασκαλία και τη μάθηση, σύμφωνα με την διδασκαλία και την μάθηση, σύμφωνα με τις σύγχρονες κοινωνικές και επικοινωνιακές θεωρίες για την κατάκτηση της γνώσης (Harasirri, 1989 Johansen, Carr, & Yueh, 1988, οπ. Αναφ. στους Κορδάκη & Λάσκαρη, 2003).

Ειδικότερα τα μειονεκτήματα των ΤΠΕ είναι:

- Παρ’ όλα τα διαδικτυακά και τα εξ αποστάσεως περιβάλλοντα έχουν κατηγορηθεί για φυσική αιχμαλωσία των μαθητευόμενων, επειδή τα άτομα μειώνουν την προσωπική και κοινωνική τους επαφή.

Η δημιουργία κοινοτήτων μάθησης έρχεται, κατά κάποιον τρόπο, να γεφυρώσει το χάσμα μεταξύ τεχνοφίλων που αναφέρονται σε πλεονεκτήματα και τεχνοφόβων που εστιάζουν σε μειονεκτήματα. Οι κοινότητες μάθησης τείνουν να οργανώνονται γύρω από σαφή πλαίσια λειτουργίας, κανόνων συμπεριφοράς, στόχων και υλικού, βασίζονται σε αξίες, έχουν ποιοτικά χαρακτηριστικά και προάγουν την ανάπτυξη της κοινωνικοποίησης αλλά παράλληλα και την ανάπτυξη της επίδοσής τους.

- Έρευνες έχουν δείξει ότι η εισαγωγή νέων τεχνολογιών μπορεί να διευκολύνει την εξατομικευμένη ηλεκτρονική μάθηση. Για να επιτευχθεί όμως κάτι τέτοιο, θα πρέπει τόσο οι εκπαιδευόμενοι όσο και οι εκπαιδευτές να είναι εξοικειωμένοι με

τις νέες τεχνολογίες, καθώς και να γίνεται σωστή και προσεκτική χρήση των τεχνολογιών αυτών.

Επιπλέον, η εξοικείωση είναι προϋπόθεση για την εκδήλωση αλληλεπίδρασης στην εκπαιδευτική διαδικασία της εξ αποστάσεως εξατομικευμένης διδασκαλίας και μάθησης. (Marva, 1993, όπ. Αναφ. Γκίοςος και συν., 2007).

4.4. ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝΤΑΙ ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΜΕ ΧΡΗΣΗ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ

Για να διεξαχθεί ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα, απαιτείται εξειδικευμένος χώρος ο οποίος θα πρέπει να είναι εξοπλισμένος με τα κατάλληλα εργαλεία εκπαίδευσης που θα χρησιμοποιηθούν στο εκάστοτε εκπαιδευτικό πρόγραμμα. Από το πλήθος των εργαλείων που χρησιμοποιούνται στις εκπαιδευτικές διαδικασίες με τη χρήση νέων τεχνολογιών είναι τα εξής (www.telelearning.gr), (<http://el.wikipedia.org>) :

Ηλεκτρονικός υπολογιστής. Είναι μια μηχανή κατασκευασμένη κυρίως από ηλεκτρονικά κυκλώματα και δευτερευόντως από ηλεκτρικά και μηχανικά συστήματα και έχει ως σκοπό να επεξεργάζεται πληροφορίες. Ο ηλεκτρονικός υπολογιστής είναι ένα αυτοματοποιημένο ηλεκτρονικό, ψηφιακό, επαναπρογραμματιζόμενο σύστημα γενικής χρήσης, το οποίο μπορεί να επεξεργάζεται δεδομένα βάση ενός συνόλου προκαθορισμένων οδηγιών των εντολών, που συνολικά ονομάζονται πρόγραμμα.

Διερευνώντας την εμφάνιση των ηλεκτρονικών υπολογιστών, συναντάμε το 1645 το Μπλέζ Πασκάλ, ο οποίος εφεύρε την υπολογιστική μηχανή. Το 1948, ο Τζώρτζ Μπούλ, επινόησε την άλγεβρα, της οποίας εφαρμογές βρίσκουμε στα ψηφιακά κυκλώματα, στους λογικούς συλλογισμούς και πρακτικά σε κάθε πρόγραμμα ηλεκτρονικού υπολογιστή. Το 1871, ο Βρετανός Μαθηματικός Τσάρλς Μπάμπατζ σχεδίασε την αναλυτική μηχανή, πληροφορίες για την οποία έδωσε η Άντα Λαβλεις, η οποία υπήρξε η πρώτη προγραμματίστρια υπολογιστών. Το 1941, ο Κόνραντ Τσούζε έφτιαξε τη μηχανή Z3 και ήταν η πρώτη που χρησιμοποιούσε δυαδικό σύστημα αρίθμησης.

Κάθε υπολογιστικό σύστημα, αποτελείται από το υπολογιστικό μέρος (hardware) και το λογισμικό (software). Τα βασικά στοιχεία του υλικού μέρους ενός υπολογιστή είναι η κεντρική μονάδα επεξεργασίας, οι μονάδες εισόδου-εξόδου (πληκτρολόγιο ,ποντίκι, οθόνη) και οι περιφερειακές συσκευές (σκληρός δίσκος, δισκέτα, εκτυπωτής, σαρωτής, μόντεμ κτλ.)

Τηλεόραση. Η τηλεόραση είναι ένα σύστημα τηλεπικοινωνίας που χρησιμοποιείται στη μετάδοση και λήψη κινούμενων εικόνων, τόσο στην κανονική εκπαίδευση, όσο και στην τηλεεκπαίδευση. Λέγοντας τηλεόραση εννοούμε τη συσκευή, δηλαδή το δέκτη, ο οποίος λαμβάνει το τηλεοπτικό σήμα που εκπέμπουν οι τηλεοπτικοί σταθμοί σε συγκεκριμένες συχνότητες. Αν συνδεθεί με βίντεο δείχνει τα περιεχόμενα της βιντεοκασέτας και αν συνδεθεί με κάμερα, τα δρώμενα κατά τη διάρκεια του εκπαιδευτικού προγράμματος.

Συσκευές video player/recorder. Οι συσκευές βίντεο χρησιμοποιούνται για την προβολή οπτικοακουστικού υλικού, που είναι αποθηκευμένα σε βιντεοκασέτες. Χρησιμοποιείται τόσο στη σύγχρονη, όσο και στην ασύγχρονη εκπαίδευση. Οι συσκευές βίντεο θα πρέπει να παρέχουν τη δυνατότητα εγγραφής και αναπαραγωγής και η ποιότητα εικόνας να είναι άριστη.

Προβολικές συσκευές. Πέρα από τις απλές προβολικές συσκευές διαφανειών, για την απεικόνιση διαφανειών, έχουν εξελιχθεί με την ανάπτυξη προβολικών συσκευών με πολλαπλές εισόδους. Εγκαθίστανται στην οροφή μιας αίθουσας και προβάλλουν σε ειδικές επιφάνειες, που επιτρέπουν την ανάκλαση του φωτός και δεν περιορίζουν τη φωτεινότητα του σήματος. Χρησιμοποιούνται κυρίως στη σύγχρονη τηλεκπαίδευση με σύνδεση με το σύστημα τηλεδιάσκεψης, σύνδεση με προσωπικό υπολογιστή ως οθόνη, σύνδεση με βίντεο αντί τηλεόρασης, σύνδεση με κάμερα.

Οθόνες προβολής. Διακρίνονται σε αυτές που η προβολική συσκευή προβάλλει στο μπροστινό μέρος της οθόνης και σε αυτές που προβάλλει στην πλάτη της οθόνης. Οι οθόνες εμπρόσθιας προβολής, είναι πολύ πιο οικονομικές και μπορεί να είναι είτε σταθερές, με μηχανισμό αναδίπλωσης, είτε φορητές χωρίς μηχανισμό. Οι οθόνες οπίσθιας προβολής, είναι πολύ πιο ακριβές, είναι σταθερές και πάντα ανοιχτές. Η προβολική συσκευή είναι τοποθετημένη σε κλειστό χώρο πίσω από την οθόνη και η ποιότητα προβολής εξαρτάται από τις συνθήκες φωτισμού αυτού του χώρου.

Οθόνες τηλεόρασης. Χρησιμοποιούνται για την προβολή βίντεο από βιντεοκάμερα ή προβολή εικόνων που έχουν ληφθεί κατά την τηλεδιάσκεψη. Οι οθόνες τηλεόρασης αντικαθιστούν τις προβολικές συσκευές και τις οθόνες προβολής, σε χώρους όπου δεν υπάρχει δυνατότητα να εγκατασταθεί προβολική συσκευή, είτε στις περιπτώσεις όπου ο αριθμός των εκπαιδευομένων είναι μικρός και η εικόνα της τηλεόρασης έχει σωστό μέγεθος, για να μπορούν όλοι να βλέπουν ικανοποιητικά. Χρησιμοποιούνται στην κανονική εκπαίδευση και στην τηλεκπαίδευση. Στην σύγχρονη κανονική εκπαίδευση γίνεται σύνδεση με βίντεο, σύνδεση με κάμερα και σύνδεση με προσωπικό υπολογιστή ως οθόνη. Στη σύγχρονη τηλεκπαίδευση, γίνεται σύνδεση με σύστημα τηλεδιάσκεψης και λήψη εκπαιδευτικών προγραμμάτων.

Συστήματα ήχου. Περιλαμβάνουν μικρόφωνα, ηχεία, μίκτες ήχου και ακυρωτές ήχου. Τα μικρόφωνα διακρίνονται σε επιτραπέζια και ατομικά. Τα επιτραπέζια τοποθετούνται με τέτοιο τρόπο ώστε να καλύπτουν ένα συγκεκριμένο χώρο, ενώ τα ατομικά τοποθετούνται πάνω στον ομιλητή. Οι ακυρωτές ήχου είναι απαραίτητοι κυρίως κατά την τηλεδιάσκεψη. Επειδή στις εκπαιδευτικές διαδικασίες ο ήχος θα πρέπει να διαχέεται στο χώρο, αλλά και τα μικρόφωνα θα πρέπει να λαμβάνουν ηχητικά σήματα απ' όλο το χώρο, είναι αναπόφευκτη η είσοδος του ήχου από τα ηχεία στα μικρόφωνα και η αναμετάδοση του προς απομακρυσμένο σημείο. Οι ακυρωτές ουσιαστικά βοηθούν στην αντιμετώπιση των προβλημάτων αυτών.

Κάμερες. Οι κάμερες χρησιμοποιούνται στις σύγχρονες μεθόδους εκπαίδευσης, για τη λήψη του εκπαιδευτή και των εκπαιδευομένων, με διαφορετικές δυνατότητες και ρυθμίσεις για την κάθε περίπτωση. Ένας από τους βασικούς σκοπούς που μπορούν να επιτελέσουν οι αυτοματισμοί στις κάμερες, είναι να επιτρέψουν στον εκπαιδευτή και στους εκπαιδευόμενους να συμπεριφέρονται όσο πιο φυσικά, χωρίς να χρειάζεται να μεταβάλλουν ριζικά τη συμπεριφορά τους. Υπάρχουν κάμερες οι οποίες εστιάζονται στον εκπαιδευτή καθώς και κάμερες οι οποίες εστιάζονται στους εκπαιδευόμενους.

Ηλεκτρονικός πίνακας γραφής. Είναι μια ψηφιακή συσκευή αφής, που συνδέεται με έναν υπολογιστή και ένα projector. Είναι ένα σύστημα που αποσκοπεί στην ομαλή μετάβαση μιας εκπαιδευτικής διαδικασίας, από την παραδοσιακή μορφή διεξαγωγής, στη χρήση σύγχρονων τεχνολογιών. Δίνει τη δυνατότητα στον εκπαιδευτή να γράφει πληροφορίες στον πίνακα και να ψηφιοποιεί αυτόματα αυτές τις πληροφορίες, με δυνατότητα αποθήκευσης τους, αλλά και άμεσης απεικόνισής τους ακόμη και σε απομακρυσμένα σημεία. Η συσκευή αυτή χρησιμοποιείται με ποικίλους τρόπους σε τάξεις, σε ομάδες εργασίας, σε επιχειρηματικές συναντήσεις και σε εκπαιδευτικά προγράμματα.

Ειδικές κάμερες-οπτικοποιητές. Χρησιμοποιούνται κατά τη διεξαγωγή μιας εκπαιδευτικής διαδικασίας από απόσταση, επειδή οι κάμερες λήψης του εκπαιδευτή και των εκπαιδευομένων, λόγω της θέσης τους στο χώρο, δεν μπορούν να εστιάσουν σε λεπτομέρειες που πρέπει να φανούν. Οι οπτικοποιητές είναι επιτραπέζιες συσκευές με ενσωματωμένη κάμερα και χρησιμοποιούνται για την οπτικοποίηση διαφανειών, slides και διαφόρων αντικειμένων.

DVD (digital video disc). Είναι ένα οπτικό μέσο αποθήκευσης μεγάλης χωρητικότητας, το οποίο συνήθως χρησιμοποιείται για την αποθήκευση βίντεο, αλλά και εικόνων ήχου και δεδομένων. Εμφανίστηκε για πρώτη φορά το 1995, έπειτα από πιέσεις εταιρειών, για την παραγωγή συσκευών μεγάλης χωρητικότητας αποθήκευσης. Τα dvd μοιάζουν πολύ με τα cd γιατί έχουν το ίδιο σχήμα, αλλά έχουν διαφοροποιηθεί με τέτοιο τρόπο ώστε να χωρούν πολύ περισσότερα δεδομένα από ένα cd.

CD (compact disc). Είναι ένας μικρός οπτικός δίσκος που χρησιμοποιείται για αποθήκευση ψηφιακών δεδομένων ή για αποθήκευση ψηφιακού ήχου. Είναι διαθέσιμο στην αγορά από τα τέλη του 1982 και παραμένει μέχρι και σήμερα, το επίσημο μέσο κυρίως για εμπορικές μουσικές καταγραφές. Η τεχνολογία compact disc, προσαρμόστηκε με την πάροδο του χρόνου για χρήση σε ηλεκτρονικούς υπολογιστές, ως συσκευή ανάγνωσης αρχείων, γνωστή ως cd-rom, όπου υπήρχε η δυνατότητα μιας μόνο ανάγνωσης ή πολλαπλών αναγνώσεων. Τα cd-rom ως συσκευές, δεν παράγονται πλέον αφού έχουν αντικατασταθεί από τα dvd-rom.

4.5. ΜΕΣΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝΤΑΙ ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΜΕ ΧΡΗΣΗ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ

Εκτός από τα εργαλεία εκπαίδευσης, η επιτυχία ενός προγράμματος εξαρτάται και από τα μέσα που θα χρησιμοποιηθούν. Τα κυριότερα μέσα που μπορούν να χρησιμοποιηθούν κατά την εκπαιδευτική διαδικασία είναι:

Διαδίκτυο. Το διαδίκτυο ή αλλιώς internet αποτελεί και αυτό ένα μέσο επικοινωνίας και έχει διπλή υπόσταση, την υλική και την άυλη. Υλική, είναι αυτή που συνδυάζει δίκτυα όσον αφορά σε λογισμικό και υλικό, ενώ άυλη είναι η προσφορά που έχει στην κοινωνία. Οι πρώτες προσπάθειες δημιουργίας ενός διαδικτύου ξεκίνησαν στις Η.Π.Α. κατά τη διάρκεια του ψυχρού πολέμου, θέλοντας να προστατευθούν από μια πιθανή επίθεση των Ρώσων. Ο Τζ. Λικλάιντερ για πρώτη φορά, έκανε αναφορά στα συγγράμματα του για το Γαλαξιακό δίκτυο. Είναι μια θεωρία η οποία υποστηρίζει την ύπαρξη ενός δικτύου υπολογιστών που θα είναι συνδεδεμένοι μεταξύ τους και θα μπορούν να ανταλλάσσουν μεταξύ τους πληροφορίες και προγράμματα. Η θεωρία αυτή είχε αρκετά προβλήματα σε ότι αφορά την αποκεντροποίηση του συστήματος. Προσπάθεια στο να δώσει λύση έκανε ο Πωλ Μπάραν, σχεδιάζοντας ένα κατακεντρωμένο δίκτυο επικοινωνίας που χρησιμοποιούσε την ψηφιακή τεχνολογία. Σημαντική συμβολή στην καθιέρωση του διαδικτύου είχε και η θεωρία ανταλλαγής πακέτων του Λέοναρντ Κλάινροκ, με την οποία υποστήριξε ότι τα πακέτα πληροφοριών που θα περιείχαν την προέλευση και τον προορισμό τους, μπορούσαν να σταλούν από έναν υπολογιστή σ' έναν άλλον. Με βάση τις θεωρίες που προαναφέρθηκαν, το 1969 εγκαταστάθηκε και λειτούργησε το πρώτο είδος διαδικτύου με τέσσερις κόμβους, μέσω των οποίων συνδέοντας τέσσερις μίνι υπολογιστές. Μέχρι το 1972, οι συνδεδεμένοι υπολογιστές είχαν φτάσει τους είκοσι-τρείς. Το 1984, υλοποιείται το πρώτο σύστημα στο οποίο καταγράφονται χίλιοι κεντρικοί κόμβοι και οι υπολογιστές του διαδικτύου, αναγνωρίζονται από διευθύνσεις κωδικοποιημένων αριθμών.

Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Είναι μια υπηρεσία του διαδικτύου η οποία επιτρέπει τη συγγραφή, αποστολή, λήψη και αποθήκευση μηνυμάτων με τη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών. Είναι ένας όρος που αναφέρεται στο σύστημα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του διαδικτύου, το οποίο χρησιμοποιεί πρωτόκολλο σε δικτυακά συστήματα που βασίζονται σε άλλα πρωτόκολλα μεταφοράς μηνυμάτων, αλλά και σε διάφορα συστήματα μηνυμάτων σε μικρά δίκτυα, που επιτρέπουν στους χρήστες τους να στέλνουν μηνύματα μεταξύ τους, υποστηρίζοντας έτσι την ομαδική συνεργασία.

Τοπικό δίκτυο υπολογιστών. Είναι ένα σύνολο συνδεδεμένων υπολογιστών, που εκτείνονται σε περιορισμένη γεωγραφική περιοχή. Μπορεί να είναι ένα δίκτυο ενός ή περισσότερων δωματίων, ενός κτιρίου ή ακόμη και κοντινών κτιρίων. Για παράδειγμα το δίκτυο μιας εταιρείας, μπορεί να έχει αποθήκες, τμήμα παραγγελιών, λογιστήριο, υποδοχή, καθώς και άλλες υπηρεσίες στο ίδιο κτίριο και να αποτελεί ένα τοπικό δίκτυο.

Intranet. Είναι ένα ιδιωτικό δίκτυο ηλεκτρονικών υπολογιστών, που χρησιμοποιεί τις τεχνολογίες του διαδικτύου, όπως τα πρωτόκολλα επικοινωνίας, το σύστημα μεταφοράς αρχείων και τις τεχνολογίες του παγκόσμιου ιστού. Οι επιχειρήσεις οι οποίες χρησιμοποιούν intranet, μπορούν να έχουν πρόσβαση στις πληροφορίες και λειτουργίες του δικτύου τους, σε οποιοδήποτε υπολογιστή, κινητό τηλέφωνο ή τερματικό, χωρίς την ανάγκη αγοράς επιπλέον εξοπλισμού ή εγκατάστασης προγραμμάτων. Οι τεχνολογία intranet, επιτρέπει την εύκολη πρόσβαση στο τοπικό δίκτυο του οργανισμού, από απομακρυσμένους χρήστες.

Web 2.0. Ο όρος αυτός, χρησιμοποιείται για να περιγράψει τη νέα γενιά του παγκόσμιου ιστού, η οποία βασίζεται στην όλο και μεγαλύτερη δυνατότητα των χρηστών του διαδικτύου, να μοιράζονται πληροφορίες και να συνεργάζονται on-line.

Ιστολόγιο. Είναι λίστα καταχωρήσεων από την πιο πρόσφατη στην παλαιότερη, το περιεχόμενο των οποίων μπορεί να ποικίλει ανάλογα με τα ενδιαφέροντα. Εμφανίστηκε για πρώτη φορά το 1997, από το Jorn Barger, ο οποίος ήταν και ο εμπνευστής του.

Skype. Είναι ένα πρόγραμμα μέσω του οποίου προσφέρεται η δυνατότητα τηλεφωνίας μέσω internet, παρακάμπτοντας τις κλασικές γραμμές επικοινωνίας. Στα πλεονεκτήματα του Skype συγκαταλέγονται οι δωρεάν τηλεδιασκέψεις, on-line μαθήματα και σεμινάρια, εκπαίδευση και υποστήριξη εξ αποστάσεως και γενικότερα, ουσιαστική επικοινωνία σε πραγματικό χρόνο με γραπτό κείμενο, ήχο και εικόνα, σε οποιοδήποτε σημείο του πλανήτη.

YouTube. Είναι ένας δημοφιλής δικτυακός τόπος, ο οποίος επιτρέπει αποθήκευση, αναζήτηση και αναπαραγωγή ψηφιακών ταινιών. Δημιουργήθηκε το 2005 και μέχρι σήμερα περιλαμβάνει έναν πολύ μεγάλο αριθμό ταινιών. Αξίζει να σημειωθεί ότι το Πανεπιστήμιο του Harvard, ανεβάζει στο συγκεκριμένο δικτυακό τόπο, τις διαλέξεις που πραγματοποιούνται στα διάφορα μαθήματα του.

Forum. Είναι μία υπηρεσία όπου σε μία περιοχή ενός ηλεκτρονικού online πίνακα οι χρήστες με ένα κοινό ενδιαφέρον μπορούν να τοποθετήσουν τις απόψεις/σημειώσεις τους πάνω σε ένα θέμα. Τα φόρουμ χρησιμοποιούνται για να υποβάλλουν οι χρήστες ερωτήσεις, να μοιράζονται πληροφορίες, ή να συζητούν τις ιδέες τους.

Ομάδες συζήτησης. Είναι φόρουμ συζητήσεων στο internet, στα οποία συγκεντρώνονται ομάδες για να συζητήσουν οτιδήποτε. Η ανάγνωση μηνυμάτων των ομάδων συζήτησης είναι δυνατή από οποιονδήποτε την ομάδα συζήτησης στην οποία δημοσιεύονται αυτά. Το εύρος των ομάδων συζήτησης είναι διεθνές.

Προτού γίνει δυνατή η προβολή των μηνυμάτων χρειάζεται ένα πρόγραμμα ανάγνωσης συζητήσεων. Αυτό χρησιμοποιείται για λήψη μηνυμάτων από έναν διακομιστή συζητήσεων. Πολλές υπηρεσίες παροχής Internet (ISP) προσφέρουν πρόσβαση σε διακομιστές συζητήσεων για χρήση από τους πελάτες τους με χιλιάδες ομάδες που καλύπτουν ποικιλία θεμάτων. Ορισμένοι διακομιστές συζητήσεων περιέχουν εξειδικευμένα θέματα όπως π.χ. της Microsoft αποκλειστικά για τα προϊόντα της.

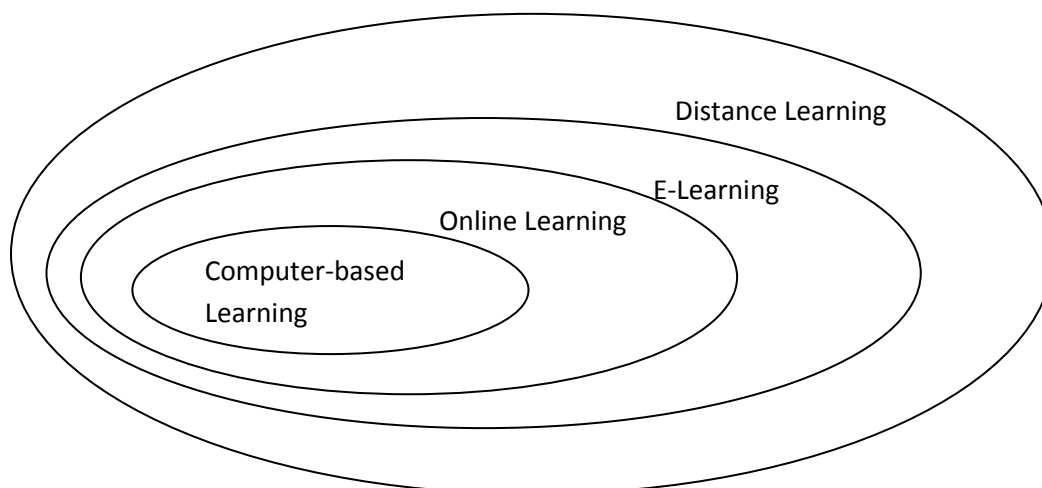
4.6. ΜΕΘΟΔΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΜΕ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ

Οι τεχνολογικές εξελίξεις απαιτούν τη συνεχή επαγγελματική κατάρτιση των εργαζομένων, για να βελτιώνουν συνεχώς την επαγγελματική τους κατάσταση. Σήμερα, η εκπαίδευση μέσω βιβλίων έχει αντικατασταθεί με μορφές εκπαίδευσης, που γίνονται μέσω του ηλεκτρονικού υπολογιστή και του διαδικτύου. Οι μορφές αυτές μάθησης είναι (Αναπτυξιακή Πέλλας Α.Ε.-Αναπτυξιακή Εταιρεία Σερρών Α.Ε., 2010:15):

- Computer-Based Learning: Είναι η εκπαίδευση η οποία στηρίζεται στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Μπορεί να υπάρξει κυρίως στην αυτοεκπαίδευση και μπορεί να είναι κάτι πάρα πολύ απλό, όπως πχ ένα εκπαιδευτικό cd-rom.
- Online-Learning ή web-based learning: το υλικό αυτής της μορφής εκπαίδευσης μπορεί να αποσταλεί στον εκπαιδευόμενο μέσω του διαδικτύου. Η επικοινωνία μεταξύ του εκπαιδευτή και των εκπαιδευόμενων είναι δυνατόν να πραγματοποιηθεί, μέσω e-mail, chat rooms και forums.
- E-Learning: Σ' αυτή τη μορφή εκπαίδευσης χρησιμοποιούνται όλες οι δυνατότητες της τεχνολογίας και όχι μόνο των ηλεκτρονικών υπολογιστών και μπορεί να λειτουργεί εντός και εκτός δικτύου. Για την εφαρμογή αυτής της μορφής μπορεί να χρησιμοποιηθεί αρκετό τεχνολογικό υλικό, όπως δίκτυα, δορυφορικές συνδέσεις τηλεόρασης και υπολογιστών, οπτικοακουστικό υλικό κτλ.
- Distance-Learning: αυτή η μορφή μπορεί να πραγματοποιηθεί με διάφορους τρόπους, όπως το E-Learning, τα Virtual Learning Environments (Εικονικά Περιβάλλοντα Μάθησης, η αλληλογραφία και περιλαμβάνει όλα τα είδη μάθησης, καθώς ο εκπαιδευτής είναι σε απόσταση με τον εκπαιδευόμενο.

Παρακάτω παρουσιάζονται αυτές οι μορφές μάθησης και από το σχήμα φαίνεται ότι όλες εξαρτώνται μεταξύ τους, αλλά ακολουθούν μια ιεραρχία.

Σχήμα 4.1. Μορφές μάθησης



4.6.1 ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Είναι μορφή εκπαίδευσης στην οποία εκπαιδευτής και εκπαιδευόμενος δεν βρίσκονται στον ίδιο χώρο. Είναι υποβοηθούμενη εκπαίδευση από μέσα επικοινωνίας, όπως ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τηλεόραση, κασέτες βίντεο, υπολογιστές, τηλεδιάσκεψη, με μικρή ή καθόλου επαφή σε τάξη, μεταξύ εκπαιδευτή και εκπαιδευομένου.

Οι αρχές της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης, τοποθετούνται αιώνες πριν από την ανάπτυξη της πληροφορικής ή ακόμη και της τυπογραφίας. Από τις αρχές του 18ου αιώνα, τα Πανεπιστήμια άρχισαν να προσφέρουν υπηρεσίες εξ αποστάσεως εκπαίδευσης. Οι εκπαιδευόμενοι λάμβαναν το εκπαιδευτικό υλικό και έστελναν τις εργασίες τους ή τις απορίες τους στους εκπαιδευτές με το ταχυδρομείο, το οποίο ήταν ο μόνος τρόπος επικοινωνίας. Αυτή η μορφή εξ αποστάσεως εκπαίδευσης είχε δύο βασικά μειονεκτήματα. Το πρώτο ήταν ο μεγάλος χρόνος που απαιτείται για το ταχυδρομείο και το δεύτερο, η παντελής έλλειψη επικοινωνίας του εκπαιδευτή και των εκπαιδευομένων. Το 1922, ο Τόμας Έντισον ανέφερε για πρώτη φορά ότι η κινούμενη εικόνα θα αντικαταστήσει το εγχειρίδιο στο χώρο της εκπαίδευσης. Πράγματι, στο Β Παγκόσμιο Πόλεμο, η τεχνολογία της κινούμενης εικόνας, έπαιξε σημαντικό ρόλο στην εκπαίδευση των Αμερικανών στρατιωτών. Παρόλα αυτά η εξ αποστάσεως εκπαίδευση παρέμενε μονόδρομη, αλλά υπήρξε μεγάλη πρόσβαση σε πολλά άτομα. Το 1960, οι υποβοηθούμενη από υπολογιστή εκπαίδευση, έκανε την εμφάνιση της και άλλαξε ραγδαία τα δεδομένα στο χώρο της εκπαίδευσης. Η σημαντικότερη εξέλιξη εμφανίστηκε στις αρχές του 1990, με την ανάπτυξη του διαδικτύου και τη συμβολή του στη διάδοση της εκπαίδευσης, της γνώσης και των πληροφοριών, σε πολλά άτομα που βρίσκονταν σε διαφορετικούς τόπους. (<http://el.wikipedia.org>)

Βασικά χαρακτηριστικά της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης είναι ότι:

- Δεν απαιτείται η φυσική παρουσία του εκπαιδευομένου στην αίθουσα διδασκαλίας
- Η παρακολούθηση της δεν απαιτεί εξετάσεις
- Η ηλικία των εκπαιδευομένων ξεκινάει από τα 18 χωρίς να υπάρχει ανώτερο όριο
- Ο αριθμός των εκπαιδευομένων μπορεί να είναι πολύ μεγάλος
- Η κάλυψη όλων των επιπέδων επιμόρφωσης από το προπτυχιακό μέχρι το διδακτορικό.

Προσφέρει αυτοτελής μορφωτικούς τίτλους με μικρή διάρκεια, οι οποίοι συνδυάζονται για να οδηγήσουν σε τίτλους διαφόρων επιπέδων. (Αναπτυξιακή Πέλλας Α.Ε.-Αναπτυξιακή Εταιρεία Σερρών Α.Ε., 2010:12), (Ι. Κουτσονίκος, 2011)

Η εξ αποστάσεως εκπαίδευση μπορεί να διαχωριστεί σε δύο κατηγορίες, τη σύγχρονη και την ασύγχρονη. Στη σύγχρονη εξ αποστάσεως εκπαίδευση, οι συμμετέχοντες βρίσκονται ο καθένας στο δικό του χώρο, αλλά είναι δυνατόν μέσω τηλεπικοινωνιακής σύνδεσης και τεχνολογιών τηλεδιάσκεψης, να συμμετέχουν σε μια ζωντανή, εικονική αίθουσα διδασκαλίας. Ο εκπαιδευτής παραδίδει το μάθημα σε ζωντανή σύνδεση, όχι απαραίτητα αμφίδρομη και ο εκπαιδευόμενος αν και βρίσκεται σε διαφορετικό τόπο, παρακολουθεί το μάθημα σε πραγματικό χρόνο και με δυνατότητες αλληλεπίδρασης μέσω ερωτοαπαντήσεων. Στη σύγχρονη εξ αποστάσεως εκπαίδευση, περιλαμβάνονται και συνεργατικές ασκήσεις με συμμετοχή εκπαιδευομένων και εκπαιδευτή, αλλά και μορφές ζωντανού διαλόγου για επίλυση προβλημάτων και ανάλυση εκπαιδευτικών αντικειμένων. Βασικό μειονέκτημα της μορφής αυτής είναι η εξάρτηση της από το

χρόνο και η αναγκαστική προσαρμογή των εκπαιδευομένων, στο ρυθμό διδασκαλίας του εκπαιδευτή.

Στην ασύγχρονη εξ αποστάσεως εκπαίδευση, ο εκπαιδευόμενος μαθαίνει όχι μόνο σε διαφορετικό χώρο από τον εκπαιδευτή, αλλά και σε διαφορετικό χρόνο από τη διαδικασία της παράδοσης ή της δημιουργίας του μαθήματος. Στην ασύγχρονη εκπαίδευση, η επικοινωνία με τον εκπαιδευτή, γίνεται συνήθως με mail, ενώ υπάρχει και η δυνατότητα ανταλλαγής απόψεως σε ομάδες συζητήσεων. Βασικό πλεονέκτημα της μορφής αυτής εκπαίδευσης, είναι η μάθηση στο χρόνο και στο ρυθμό που επιθυμεί ο εκπαιδευόμενος και βασικό της μειονέκτημα, η σχετική απομόνωση των εκπαιδευομένων και η απουσία ζωντανής επικοινωνίας και διαλόγου εκπαιδευτή και εκπαιδευομένου. Πρέπει να σημειωθεί ότι είναι η πιο διαδεδομένη μορφή εξ αποστάσεως εκπαίδευσης (<http://www.gunet.gr>).

Τα μέσα που χρησιμοποιούνται για την πραγματοποίηση της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης είναι (<http://el.wikipedia.org>):

- Κινούμενη εικόνα
- Ηλεκτρονικές συλλογές υλικού που διαχειρίζονται χρήστες ή εκπαιδευτές (ePortfolios)
- Ηλεκτρονικό σύστημα υποστήριξης της απόδοσης (electronic performance support system) όπου είναι το πρόγραμμα που διευκολύνει την πρόσβαση στις πληροφορίες
- Προσωπικού υπολογιστές παλάμης (PDA)
- Συσκευές αναπαραγωγής αρχείων ήχου με υποστήριξη πολυμέσων
- Εκπαιδευτικό υλικό βασισμένο στις τεχνολογίες του διαδικτύου
- Ψηφιακοί δίσκοι πολυμέσων (multimedia CD-ROM)
- Ιστοσελίδες και κοινότητες (web 2.0)
- Ηλεκτρονικοί χώροι ασύγχρονης συζήτησης
- Λογισμικό υποστήριξης συνεργασίας
- Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο
- Ημερολόγια διαδικτύου (blogs)
- Εγκυκλοπαίδειες διαχειριζόμενες από τους χρήστες
- Σύγχρονη συζήτηση με κείμενο
- Αξιολόγηση υποβοηθούμενη από υπολογιστή
- Εκπαιδευτικό κινούμενο σχέδιο
- Εξομοιωτές
- Παιχνίδια

Η εξ αποστάσεως εκπαίδευση σε σύγκριση με τα παραδοσιακά συστήματα επιμόρφωσης, προσφέρει πολλά πλεονεκτήματα. Συγκεκριμένα, με την εξ αποστάσεως εκπαίδευση, καταργούνται οι παρακάτω περιορισμοί (Αναπτυξιακή Πέλλας Α.Ε.-Αναπτυξιακή Εταιρεία Σερρών Α.Ε., 2010:7):

- *Γεωγραφικοί περιορισμοί.* Η εξ αποστάσεως εκπαίδευση λύνει τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι εκπαιδευόμενοι, οι οποίοι βρίσκονται μακριά από τα εκπαιδευτικά κέντρα και με τον τρόπο αυτό ενθαρρύνονται να συμμετάσχουν σε μεγαλύτερο αριθμό επιμορφωτικών προγραμμάτων.
- *Προγραμματισμός διαλέξεων.* Καθώς τα συστήματα της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης, είναι βασισμένα στην αυτονομία και στην αυτοεκπαίδευση, ο εκπαιδευόμενος δεν περιορίζεται από κανένα πρόγραμμα και προσαρμόζεται στο δικό του ρυθμό μάθησης.
- *Χρόνος και ρυθμός μάθησης.* Η εξ αποστάσεως εκπαίδευση χαρακτηρίζεται από ελαστικότητα στο χρόνο και στο ρυθμό μάθησης.

- *Περιβάλλον εκπαίδευσης.* Στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση, ο εκπαιδευόμενος επιλέγει το χώρο εκπαίδευσης που θα μπορούσε να είναι το σπίτι του, το σχολείο του κτλ.
- *Επιμορφωτικές ανάγκες του εκπαιδευόμενου.* Δεδομένου ότι η εξ αποστάσεως εκπαίδευση αποτελείται από ενότητες και μαθήματα, ο εκπαιδευόμενος έχει τη δυνατότητα να επιλέξει τα μαθήματα και τις ενότητες που τον ενδιαφέρουν περισσότερο.
- *Εξατομίκευση της διαδικασίας διδασκαλίας/μάθησης.* Ο εκπαιδευόμενος μπορεί όποτε αυτός θεωρεί απαραίτητο να ζητήσει βοήθεια από τον εκπαιδευτή ή από τους συνεκπαιδευόμενους του, σε οποιοδήποτε εκπαιδευτικό πρόβλημα συναντήσει.
- *Κόστος εκπαίδευσης.* Η εξ αποστάσεως εκπαίδευση εξασφαλίζει μειωμένο κόστος εκπαίδευσης, τόσο για τον εκπαιδευόμενο, όσο και για το φορέα υλοποίησης.

4.6.2 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΜΑΘΗΣΗ (E-LEARNING)

“Ως ηλεκτρονική μάθηση (E-Learning) μπορεί γενικά να οριστεί η οποιαδήποτε χρήση τεχνολογιών της πληροφορικής και επικοινωνιών, αξιοποιώντας ιδιαίτερα το διαδίκτυο και τις υπηρεσίες του, για τη δημιουργία εμπειριών μάθησης, με απώτερο σκοπό την απόκτηση νέων γνώσεων, δεξιοτήτων και την αλλαγή στάσεων ή αντιλήψεων σε μία ομάδα στόχο” (Καμπουράκης Γ. & Λουκής Ε., 2006:21)

Ειδικότερα περιλαμβάνει διάφορες μορφές ηλεκτρονικού εκπαιδευτικού περιεχομένου και την παροχή του στους εκπαιδευόμενους μέσω διαδικτύου, εσωτερικών ιδιωτικών δικτύων επιχειρήσεων (VPN), ή και άλλων μέσων όπως CDs DVDs, κ.ά. Το ηλεκτρονικό αυτό εκπαιδευτικό περιεχόμενο μπορεί να είναι πολυμεσικό (multimedia) με κείμενο, γραφικά, εικόνες, ήχο, και κινούμενη εικόνα, ενώ στο άμεσο μέλλον θα περιλαμβάνει και εικονική πραγματικότητα (virtual reality).

Επίσης μπορεί να είναι προσαρμόσιμο στις ανάγκες και στις ιδιαιτερότητες του κάθε εκπαιδευόμενου (προσωπικοποίηση / εξατομίκευση personalization). Και οι δύο αυτές βασικές δυνατότητες που περιέχει η ηλεκτρονική μάθηση είναι πολύ σημαντική για την αύξηση της εκπαιδευτικής αποτελεσματικότητας.

Η ηλεκτρονική εκπαίδευση χρησιμοποιήθηκε αρχικά για την εκπαίδευση υπαλλήλων, στελεχών, αντιπροσώπων πωλήσεων και συνεργατών σε νέες μεθόδους οργάνωσης, διοίκησης και εργασίας καθώς και σε νέες εργασίες και προϊόντα. Η συνεχής μείωση του κύκλου ζωής προϊόντων και η αύξηση ταχύτητας εισαγωγής νέων την καθιστούν πλέον αναγκαία.

Κατά τα τελευταία έτη έχουμε μία τεράστια διάδοση διαφόρων μορφών ηλεκτρονικής μάθησης, η οποία προβλέπεται να λάβει ακόμα ταχύτερους ρυθμούς κατά τα επόμενα χρόνια. Σημαντική είναι επίσης η επιστημονική έρευνα που διεξάγεται διεθνώς στο χώρο της ηλεκτρονικής μάθησης (Liaw & Huang, 2002` Picolli et al.,2001) από ερευνητικές ομάδες που συνδυάζουν στοιχεία των επιστημών της πληροφορικής και των επικοινωνιών με στοιχεία της γνωστικής επιστήμης με στόχο:

- Τη βελτίωση μεθόδων και διαδικασιών ηλεκτρονικής μάθησης.
- Την ανάπτυξη νέων τρόπων χρήσης των τεχνολογιών της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών για την εκπαίδευση και απόκτηση γνώσεων, ικανοτήτων και αλλαγής στάσεων ή αντιλήψεων σε κρίσιμα θέματα.

- Την καλύτερη κατανόηση των κατηγοριών και μορφών εκπαίδευσης για τις οποίες είναι κατάλληλη η χρήση τεχνολογιών και διαδικασιών ηλεκτρονικής μάθησης, καθώς επίσης και των κατηγοριών και μορφών εκπαίδευσης για τις οποίες καταλληλότερη είναι η χρήση των μεθόδων της συμβατικής εκπαίδευσης.

Σε έρευνα που είχε διεξαχθεί από τον διεθνή οίκο συμβούλων επιχειρήσεων IDC (IDC, 2002) προβλέφθηκε ότι το μεγαλύτερο μέρος της τεράστιας αγοράς προϊόντων και υπηρεσιών ηλεκτρονικής μάθησης που πλέον έχει αναπτυχθεί θα αφορούσε:

A. Ηλεκτρονικό Εκπαιδευτικό Περιεχόμενο: δομή μαθημάτων, πολυμεσικές παρουσιάσεις, ηλεκτρονικά βιβλία, ασκήσεις, προσομοιώσεις πραγματικών καταστάσεων, τεστ αξιολόγησης κ.τ.λ.

B. Λογισμικό Υποδομής: πλατφόρμες λογισμικού, διαχείριση και παροχή ηλεκτρονικών μαθημάτων (LMS) και πλατφόρμες λογισμικού υποστήριξης σύγχρονων εικονικών τάξεων (LVCs).

Γ. Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Μάθησης:

- Υποβοήθηση επιχειρήσεων στη διάγνωση των αναγκών και στον σχεδιασμό προγραμμάτων ηλεκτρονικής μάθησης που συνδέονται άμεσα με τις στρατηγικές τους και με τα συμβατικά προγράμματα που παράλληλα υλοποιούν.
- Προσαρμογή γενικού ηλεκτρονικού εκπαιδευτικού περιεχομένου σε ειδικές ανάγκες των επιχειρήσεων και την παραγωγή εξειδικευμένου ηλεκτρονικού εκπαιδευτικού περιεχομένου.
- Παροχή υπηρεσιών χρήσης ολοκληρωμένων συστημάτων ηλεκτρονικής μάθησης που περιλαμβάνουν όλο τον απαιτούμενο υλικό εξοπλισμό, λογισμικό και ηλεκτρονικό εκπαιδευτικό περιεχόμενο.

Οι κυριότεροι παράγοντες που ευνοούν σήμερα την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής μάθησης είναι:

- Η σύγχρονη οικονομία της γνώσης χαρακτηρίζεται από ταχύτατες εξελίξεις σε πολλούς τομείς, οι οποίες έχουν ως αποτέλεσμα την ταχύτερη παραγωγή νέας γνώσης, νέων προϊόντων και υπηρεσιών, νέων μεθόδων παραγωγής, οργάνωσης, διοίκησης, εργασίας, κ.λπ., και καθιστούν αναγκαία την συχνή εκπαίδευση πολλών κατηγοριών εργαζομένων (μοντέλο δια βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης – life-long learning). Όταν η συχνή αυτή εκπαίδευση πραγματοποιείται με τις συχνές αυτές μεθόδους, τότε το κόστος της είναι ιδιαίτερα υψηλό. Μία πολύ καλή εναλλακτική λύση είναι η ηλεκτρονική εκπαίδευση, συνήθως εξ αποστάσεως, δηλαδή από τον τόπο εργασίας και διαμονής κάθε εκπαιδευόμενου στον χρόνο και με τον ρυθμό που τον εξυπηρετεί. Γι αυτό οι οικονομικοί κλάδοι χαρακτηρίζονται από ταχύτατους ρυθμούς εισαγωγής νέων προϊόντων και υπηρεσιών υπήρξαν από τους πρώτους που υιοθέτησαν τις μεθόδους ηλεκτρονικής μάθησης.
- Η χρήση μεθόδων ηλεκτρονικής μάθησης αποτελεί μία πολύ ελκυστική λύση αφού η χρήση συμβατικών μεθόδων θα οδηγούσε σε σημαντική αύξηση του κόστους.
- Η συνεχώς αυξανόμενη διεθνοποίηση της οικονομίας οδηγεί πολλές επιχειρήσεις να επεκτείνουν το δίκτυό τους σε πολλές χώρες, και συνεπώς να απασχολούν ετερογενές και γεωγραφικά απομακρυσμένο προσωπικό, με πολλές γλώσσες, κουλτούρες, κ.λπ. αυτό θα απαιτούσε πολύ υψηλά κόστη,

- οπότε μία από τις πλέον αποτελεσματικότερες λύσεις είναι η χρήση μεθόδων ηλεκτρονικής μάθησης. (μοντέλο Just-in-time, On-the-job education.)
- Η εντατικοποίηση των συνεργασιών μεταξύ επιχειρήσεων. Π.χ. παραγωγικών και εμπορικών επιχειρήσεων κ.ά. καθιστά αναγκαία την εκπαίδευση πολλών υπαλλήλων που δεν ανήκουν στην επιχείρηση. Αυτοί δεν διαθέτουν τον απαιτούμενο χρόνο και ούτε μπορούν να επιβαρυνθούν το επιπλέον αυτό κόστος. Συνεπώς η χρήση μεθόδων ηλεκτρονικής μάθησης είναι συχνά η μόνη λύση για την εκπαίδευσή τους.
 - Ο συνεχώς αυξανόμενος ανταγωνισμός έχει οδηγήσει πολλές επιχειρήσεις σε πρόγραμμα συμπίεσης του κόστους λειτουργίας τους. Το συνηθέστερο «θύμα» είναι ο προϋπολογισμός εκπαίδευσης, ο οποίος συχνά μειώνεται σημαντικά, αν και οι ανάγκες εκπαίδευσης όχι μόνο δεν μειώνονται αλλά με την πάροδο του χρόνου συνεχώς αυξάνουν. Στις περιπτώσεις αυτές ο μόνος τρόπος διατήρησης του υψηλού επιπέδου εκπαίδευσης είναι η χρήση κατάλληλου συνδυασμού συμβατικής εκπαίδευσης και ηλεκτρονικής μάθησης.(υβριδικό εκπαιδευτικό μοντέλο).
 - Οι ταχύτερες τεχνολογικές εξελίξεις στον χώρο πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών είχαν ως αποτέλεσμα τη μεγάλη μείωση του κόστους τους αλλά και την τεράστια αύξηση των δυνατοτήτων τους. Αυτό οδήγησε στη διεύρυνση της χρήσης τους. Ιδιαίτερα η ανάπτυξη και επέκταση της χρήσης του διαδικτύου που προσφέρει πλέον την δυνατότητα εύκολης πρόσβασης με χαμηλό κόστος σε μεγάλους όγκους ηλεκτρονικής πληροφορίας. Οι παραπάνω τεχνολογικές εξελίξεις δημιουργούν την αναγκαία τεχνολογική υποδομή για την ανάπτυξη και διεύρυνση της χρήσης των τεχνολογιών και διαδικασιών ηλεκτρονικής μάθησης.

Επειδή κάθε μοντέλο ηλεκτρονικής μάθησης απαιτεί διαφορετικά εργαλεία και τεχνολογίες για να λειτουργήσει παρακάτω αναλύονται πέντε διαφορετικές κατηγορίες μοντέλων :

- i. *Learner-led eLearning (προσανατολισμένο στον εκπαιδευόμενο)*: το μοντέλο αυτού του τύπου αποσκοπεί στην παράδοση υψηλής ποιότητας εκπαιδευτικού υλικού σε ανεξάρτητους εκπαιδευόμενους. Καλείται και αυτοδύναμο ή αυτοκαθοδηγούμενο eLearning. Αποτελείται από ιστοσελίδες, πολυμεσικές παρουσιάσεις και άλλες μορφές ηλεκτρονικού υλικού αποθηκευμένες σε έναν εξυπηρετητή. Το περιεχόμενο προσπελάζεται με έναν φυλλομετρητή. Η εξελιγμένη μορφή του είναι η παρακολούθηση των ενεργειών του εκπαιδευόμενου από τους εκπαιδευτές. Αυτό γίνεται με στόχο την αξιολόγηση ή την αποτελεσματικότερη καθοδήγηση στο μαθησιακό υλικό.
- ii. *Facilitated eLearning (Υποβοηθούμενο)*: αυτό το μοντέλο απευθύνεται σε εκπαιδευόμενους που επιθυμούν να διευρύνουν τις γνώσεις τους μέσω της ανταλλαγής απόψεων με άλλους. Οι εργασίες δημοσιεύονται σε έναν πίνακα ή φόρουμ συζητήσεων. Εδώ ο εκπαιδευτής υποβοηθά την εκπαιδευτική διαδικασία απαντώντας κυρίως σε ερωτήσεις ηλεκτρονικής μορφής και τους βοηθά να λύνουν προβλήματα. Λειτουργεί ως υποκινητής –καταλύτης και τέλος βαθμολογεί και αξιολογεί τις επιδόσεις τους.
- iii. *Instructor-led eLearning (προσανατολισμένος στον εκπαιδευτή)*: Το συγκεκριμένο μοντέλο χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για την υποκατάσταση μίας πραγματικής αίθουσας διδασκαλίας. Εδώ χρησιμοποιούνται εργαλεία πραγματικού χώρου όπως τηλεδιάσκεψη, σύγχρονη συζήτηση, διαμοίραση οθόνης και άλλα παραδοσιακά μέσα. Ο εκπαιδευτής δείχνει διαφάνειες και επιδεικνύει δεξιότητες. Η εικόνα και ο ήχος μεταδίδεται μέσω τηλεπικοινωνιακών γραμμών υψηλών ταχυτήτων π.χ. (ISDN, DSL). Αυτό το μοντέλο βρίσκεται πιο κοντά στον παραδοσιακό τρόπο διδασκαλίας, διατηρεί τα ίδια χαρακτηριστικά και είναι σύμφωνο με τις προσδοκίες των εκπαιδευμένων.

Δεν απαιτεί ιδιαίτερο κόπο ώστε το παραδοσιακό υλικό να γίνει συμβατό με το συγκεκριμένο μοντέλο διδασκαλίας. Όμως σε κάποιες περιπτώσεις δεν είναι ιδιαίτερα αποδοτικό π.χ. λόγω χαμηλής ταχύτητας σύνδεσης. Λίγοι εκπαιδευτές σήμερα έχουν διαθέτουν την ικανότητα και την εμπειρία της «ηλεκτρονικής εξ αποστάσεως διδασκαλίας». Η αποδοτικότητα και η ποιότητα της μάθησης, εξαρτώνται από την ταχύτητα και την ποιότητα τεχνολογικών συστημάτων πληροφορικής που χρησιμοποιούνται.

- iv. *Embedded eLearning (Ενσωματωμένο)*: Το εν λόγω μοντέλο περιέχει γνώση όποτε αυτή ζητηθεί. Τέτοια συστήματα είναι ενσωματωμένα σε ποικίλες εφαρμογές και αρχεία βοήθειας. Αυτά τα συστήματα είναι ταιριαστά στους εκπαιδευόμενους που χρειάζονται λύσεις στα προβλήματα τους και χωρίς καθυστέρηση. Ένα τέτοιο σύστημα βασίζεται στον παγκόσμιο ιστό. Μόλις ένα πρόβλημα εντοπιστεί, ο χρήστης συνδέεται με το ενσωματωμένο σύστημα που τον οδηγεί σταδιακά στη λύση του προβλήματος. Το πιο σημαντικό τους στοιχείο είναι το μέγεθός τους και η ταχύτητα επικοινωνίας.
- v. *Telementoring & eCoaching (Τηλεμέντορες)*: Αυτά τα συστήματα χρησιμοποιούν τηλεδιασκέψεις, διαδικτυακή τηλεφωνία και προηγμένα συνεργατικά περιβάλλοντα για να βοηθήσουν στην καθοδήγηση των «μαθητών». Ο Harris & Jones (1999), ορίζουν το Telementoring ως "...η χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή των συστημάτων τηλεδιάσκεψης για την υποστήριξη μίας σχέσης μέντορα –μαθητή, όταν οι συναντήσεις πρόσωπο με πρόσωπο δεν είναι εφικτές). Ο μέντορας μπορεί να προσφέρει υψηλών προδιαγραφών συμβουλές στο μαθητή του οδηγώντας τον στη λύση δύσκολων προβλημάτων. Επίσης το eCoaching εφαρμόζεται σε επίπεδο υλοποίησης και διαχείρισης έργων. Όπως χαρακτηριστικά αναφέρεται από τους Mike & Caroline Bagshaw στο Training Journal (Dec. 2001), "...το eCoaching έχει αποδείξει τη χρησιμότητά του πρώτα στον αθλητισμό και αργότερα στον χώρο των επιχειρήσεων. Αυξάνει την προσπάθεια και την απόδοση, φέρνει στην επιφάνεια τα εμπόδια και σε ωθεί σε μεγαλύτερες κατακτήσεις και επιτεύγματα. Στην πραγματικότητα όσοι στοχεύουν υψηλότερα είναι αυτοί που επιδιώκουν το coaching. Για παράδειγμα τα στελέχη μίας επιχείρησης μπορούν να το χρησιμοποιούν προκειμένου να συναντιούνται εικονικά και να επεξεργάζονται προβλήματα.

Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της ηλεκτρονικής μάθησης

Τα γενικά οφέλη τα οποία μπορούν να προκύψουν από την σωστή και ορθά σχεδιασμένη χρήση μεθόδων ηλεκτρονικής μάθησης είναι τα ακόλουθα:

- Μείωση του χρόνου και του κόστους της παρεχόμενης εκπαίδευσης.
- Αύξηση του αριθμού των εκπαιδευόμενων: μέσω ενός ηλεκτρονικού μαθήματος, το οποίο προσφέρεται σε μία διαδικτυακή τοποθεσία και μπορεί να εκπαιδεύσει μεγάλο αριθμό ανθρώπων απ' ό,τι σε μία αίθουσα διδασκαλίας.
- Δυνατότητες άμεσης και χαμηλού κόστους ενημέρωσης και διαχείρισης του εκπαιδευτικού περιεχομένου που είναι αποθηκευμένο σε ηλεκτρονική μορφή, ώστε να ενσωματώνει τυχόν νέες εξελίξεις.
- Υψηλά επίπεδα ευελιξίας και προσωποποίησης – εξατομίκευσης: Κάθε εκπαιδευόμενος μπορεί να επιλέξει το χρόνο, τον τόπο, τον ρυθμό και το περιεχόμενο της εκπαίδευσης που τον εξυπηρετεί χωρίς προβλήματα προς τους άλλους εκπαιδευόμενους.
- Υψηλότερο επίπεδο ικανοποίησης και ποσοστό απορρόφησης – διατήρησης γνώσεων.
- Περιβάλλον μεγαλύτερης ελευθερίας όπου οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να υποβάλλουν ανώνυμα οτιδήποτε θέλουν, χωρίς να ανησυχούν για τις

εντυπώσεις που θα δημιουργήσουν στους συνεκπαιδευμένους, πράγμα το οποίο ευνοεί τον πειραματισμό και τη μάθηση.

Γενικότερα, η ηλεκτρονική μάθηση θεωρείται ως μέσο άμβλυνσης εμποδίων του χρόνου που μειώνει τις δυνατότητες πρόσβασης και έτσι προσφέρει μεγάλες ευκαιρίες βελτίωσης της κοινωνικής και επαγγελματικής τους θέσης. Παρόλα αυτά κάθε προσπάθεια εισαγωγής μεθόδων θα πρέπει να λαμβάνει υπ' όψιν της και τα μειονεκτήματά της, τα κυριότερα των οποίων είναι:

- Ανάγκη εκπαίδευσης του εκπαιδευτικού προσωπικού, ώστε να εξοικειωθεί με τις διάφορες μεθόδους και πρακτικές για τη βέλτιστη αξιοποίησή τους σε συνδυασμό με κατάλληλες συμβατικές μεθόδους εκπαίδευσης.
- Ανάγκη απόκτησης επιπρόσθετου εξοπλισμού ή αναβάθμισης του υπάρχοντος για δυνατή πρόσβαση σε πολυμεσικό ηλεκτρονικό εκπαιδευτικό περιεχόμενο.
- Ανάγκη αναβάθμισης των δικτυακών υποδομών ώστε να είναι ομαλή η μεταφορά του πολυμεσικού ηλεκτρονικού εκπαιδευτικού περιεχόμενου.
- Έλλειψη άμεσης προσωπικής επαφής των εκπαιδευόμενων, τόσο με τον εκπαιδευτή όσο και μεταξύ τους. Η έλλειψη αυτή, όπως προαναφέρθηκε, μπορεί να αμβλυνθεί με την χρήση κατάλληλων συνεργατικών τεχνολογιών οι οποίες όμως αυξάνουν σημαντικά το κόστος.
- Δυσκολίες ασφαλούς και αδιάβλητης εξέτασης και αξιολόγησης των εξεταζόμενων εξ αποστάσεως.

Ειδικότερα στον χώρο των επιχειρήσεων μπορούμε να εντοπίσουμε τα παρακάτω σημεία ενδιαφέροντος:

- *Κόστη ανά τάξη (per class)*: Μια τάξη μαθημάτων με διαδικασίες ηλεκτρονικής μάθησης μπορεί να μειώσει τα κόστη από 20-30% από κάποια που λειτουργεί πρόσωπο με πρόσωπο. Οι κυριότερες αιτίες μείωσης κόστους είναι η μείωση εξόδων ταξιδιών, παρακολούθησης, ή απουσίας των υπαλλήλων καθώς και των ενοικίων για το χώρο και τον εξοπλισμό που είναι απαραίτητος. Υπάρχουν ορισμένα σημεία που χρήζουν ιδιαίτερης προσοχής, αφού μπορούν απροσδόκητα να οδηγήσουν σε αυξημένα κόστη. Το σημαντικότερο από αυτά είναι το υλικό εκπαίδευσης (courseware). Αυτό μπορεί να αγοραστεί έτοιμο ή να αναπτυχθεί, σε κάθε περίπτωση όμως σχετίζεται άμεσα με την ποιότητα διδασκαλίας. Έτσι οι εκπαιδευόμενοι θα πρέπει να ωφελούνται σε συγκρίσιμο βαθμό με αυτόν μιας παραδοσιακής τάξης. Αυτό είναι δυνατό μόνο αν το διδακτικό υλικό και ο εκπαιδευτής που χρησιμοποιούνται σε μια εικονική τάξη είναι ποιοτικά. Έτσι οι εταιρίες μπορεί να απαιτηθεί να πληρώσουν ακόμη περισσότερα για ένα διδακτικό υλικό που έχει σχεδιαστεί ειδικά για ηλεκτρονική μάθηση, καθώς και για έμπειρους εξ αποστάσεως εκπαιδευτές.
- *Κίνητρα για τους εκπαιδευτές (Instructor leverage)*: Ένα πρόγραμμα ηλεκτρονικής μάθησης μπορεί να δημιουργήσει σημαντικά κίνητρα στους εκπαιδευτές. Αυτό είναι δυνατό καθώς οι εκπαιδευτές δε χρειάζεται να ταξιδεύουν συχνά για να διδάξουν πρόσωπο με πρόσωπο. Ωστόσο μπορούν να διαχειρίζονται πολλαπλές εικονικές τάξεις το ίδιο χρονικό διάστημα.
- *Κλιμάκωση και Αποδοτικότητα (Scalability and Throughput)*: Όλοι οι εργαζόμενοι μια εταιρίας μπορούν να έχουν ταυτόχρονη πρόσβαση στη νέα γνώση ώστε να βελτιώσουν την παραγωγικότητά τους. Ταυτόχρονα όμως αυτό σημαίνει ανάλογη κλιμάκωση της υποδομής ηλεκτρονικής μάθησης, η οποία πρέπει να είναι ικανή να ανταπεξέλθει σε νέους φορείς.
- *Εστίαση στον εκπαιδευόμενο (Learner Centricity)*: Είναι γνωστό πως κάθε άνθρωπος μαθαίνει στο δικό του ρυθμό και προτιμά συγκεκριμένα στυλ μάθησης. Οι εκπαιδευτές μπορούν απλώς να καθοδηγούν και να βοηθούν τους εκπαιδευόμενους, ώστε να συντελείται απρόσκοπτα και περισσότερο

αποτελεσματικά η διεργασία της μάθησης. Επιπλέον όμως, τα τεχνολογικά μέσα που προσφέρονται και οι σχετικές υπηρεσίες πρέπει να είναι υψηλών προδιαγραφών και να διατηρούνται σε καλή κατάσταση. Ένα επιπλέον σημαντικό κόστος που θα πρέπει να συνυπολογιστεί είναι η αρχική εκπαίδευση των υπαλλήλων στην αποδοτική χρήση του συγκεκριμένου εξοπλισμού.

- *Συγκράτηση υπαλλήλων και ανταγωνιστικότητα (Employee Retention and Competency)* : Όταν οι εργαζόμενοι πιστεύουν αλλά διαπιστώνουν και στην πράξη ότι ο εργοδότης τους επενδύει γι' αυτούς σημαντικά ποσά προκειμένου να επιμορφώνονται και να ανανεώνουν τις γνώσεις και δεξιότητές τους αισθάνονται περισσότερο ικανοποιημένοι και αποδίδουν καλύτερα. Ο εργοδότης από την πλευρά του, μπορεί να ενημερώνει το ηλεκτρονικά αποθηκευμένο διδακτικό υλικό, ακολουθώντας τις τελευταίες εξελίξεις στον τομέα του, περιμένοντας παράλληλα από τους εργαζόμενους του να τις παρακολουθήσουν με το δικό τους ρυθμό και τη δική τους μέθοδο. Το κρίσιμο σημείο εδώ είναι οι διαδικασίες προβολής και προώθησης αυτών των νέων, υψηλής τεχνολογίας διαδικασιών επιμόρφωσης στο προσωπικό. Αυτό συμβαίνει γιατί οι υπεύθυνοι θα πρέπει να έρθουν αντιμέτωποι με τις παγιωμένες στάσεις και αντιλήψεις των εργαζομένων.

4.6.3 ΕΙΚΟΝΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Αναφέρεται στη διδασκαλία σε ένα περιβάλλον μάθησης, όπου ο εκπαιδευτής και ο εκπαιδευόμενος χωρίζονται από το χρόνο ή χώρο ή και τα δυο και ο εκπαιδευτής παρέχει το περιεχόμενο των διαλέξεων με τη χρήση μεθόδων, όπως είναι οι εφαρμογές διαχείρισης διαλέξεων, πολυμεσικών πόρων, διαδικτύου και τηλεδιάσκεψης. Οι εκπαιδευόμενοι λαμβάνουν το εκπαιδευτικό υλικό και επικοινωνούν με τον εκπαιδευτή, μέσω των ίδιων τεχνολογιών.

Στη σύγχρονη εικονική τάξη, η επικοινωνία είναι μια συλλογική εμπειρία εκπαίδευσης. Οι εκπαιδευόμενοι ενθαρρύνονται να αλληλεπιδρούν με τους συναδέλφους τους μέσω web-conferencing τεχνολογίες. Οι ομάδες που έχουν δημιουργηθεί στην εικονική εκπαίδευση συνεργάζονται μέσω μιας προτεινόμενης πλατφόρμας. Οι μικρές αυτές ομάδες συχνά ονομάζονται "brakeout δωματίου" και συνεργάζονται μεταξύ τους σε πραγματικό χρόνο, χρησιμοποιώντας την πλατφόρμα.

Οι εκπαιδευόμενοι στην εικονική εκπαίδευση αποκτούν γνώσεις μέσα από έναν μόνο τρόπο κατεύθυνσης (πχ. με τη μελέτη ενός βίντεο). Ο εικονικός εκπαιδευτής στην αίθουσα χρησιμοποιεί την οθόνη του υπολογιστή και παρέχει οδηγίες με τη χρήση βίντεο, power point και podcasts. Οι εκπαιδευόμενοι που έχουν εγγραφεί στην εικονική τάξη, έχουν ευκαιρίες για άμεση ανατροφοδότηση όταν είναι συνδεδεμένοι στην τάξη και αλληλεπιδρούν με τους άλλους συναδέλφους τους, μέσω σημειώσεων, κειμένων και emoticons. Επιπλέον, οι πλατφόρμες conferencing χρησιμοποιούνται από εικονικούς εκπαιδευτές και επιτρέπουν στους εκπαιδευόμενους, να εργαστούν σε μικρές ομάδες κατά τη διάρκεια classtime, αντικατοπτρίζοντας έτσι και πάλι την εμφάνιση και την αίσθηση μιας παραδοσιακής τάξης. Τα ηλεκτρονικά μέσα μαζικής ενημέρωσης, όπως ένα forum συζήτησης, chat room, voice mail, e-mail, χρησιμοποιούνται για την επικοινωνία των εμπλεκόμενων στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα.

Οι virtual εκπαιδευτικοί, χρησιμοποιούν κατά κύριο λόγο την τεχνολογία στην αίθουσα και μοιράζονται τις ιδέες τους, καθώς και οτιδήποτε άλλο τους ενδιαφέρει με άλλους εκπαιδευτές, μέσω wikis, blogs, facebook κτλ.

Στην εικονική εκπαίδευση χρησιμοποιούνται διάφοροι τρόποι διδασκαλίας, στους οποίους συμπεριλαμβάνονται (<http://el.wikipedia.org>):

- *Virtual classroom*: Εικονική τάξη που δημιουργήθηκε σε εικονικό χώρο.
- *Hypertext μαθήματα*: υλικό που περιέχει το μάθημα παράδοσης και χρησιμοποιείται στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση. Τα υλικά αυτά παρέχονται ηλεκτρονικά και είναι δυνατή η προβολή τους μέσω browser.
- *Βίντεο με βάση τα μαθήματα*: είναι σαν πρόσωπο με πρόσωπο μάθημα σε τάξη, που χρησιμοποιούνται διαφάνειες power-point και λέκτορα ομιλίας. Επίσης, τα βίντεο παρακολουθούνται μέσω του δωρεάν λογισμικού ή plug-ins.
- *Ήχοι με βάση τα μαθήματα*: μοιάζει με την προηγούμενη κατηγορία, με τη διαφορά ότι δεν υπάρχουν κινούμενες εικόνες, αλλά μόνο ο ήχος του λέκτορα.
- *Κινούμενα μαθήματα*: κείμενο με ήχο και κινούμενα σχέδια, με βάση το υλικό των μαθημάτων. Τα κινούμενα σχέδια δημιουργούνται με χρήση Macromedia Flash ή παρόμοιας τεχνολογίας.
- *Web που υποστηρίζονται από τα μαθήματα βιβλίο*: βασίζονται σε συγκεκριμένα βιβλία που οι εκπαιδευόμενοι πρέπει να διαβάσουν μόνοι τους. Αργότερα τους γίνονται ερωτήσεις ανακεφαλαίωσης, ασκήσεις, μελέτες περίπτωσης κτλ, που μπορούν να πραγματοποιηθούν μέσω chapter wise σε διαδικτυακό τόπο που γίνεται συζήτηση με τον εκπαιδευτή, καθώς και συναντήσεις class για συζήτηση θεμάτων σε ένα chat room.
- *Peer-to-peer μαθήματα*: είναι μαθήματα κατά παραγγελία και χωρίς προετοιμασία και χρησιμοποιούν νέες πλατφόρμες online εκπαίδευσης.
- *Κοινωνική δικτύωση*: οι εκπαιδευτές χρησιμοποιούνται για την καθοδήγηση των εκπαιδευόμενων, ενώ οι εκπαιδευόμενοι είναι αυτοί που θα πρέπει να συζητήσουν, να δώσουν λύσεις και να συνεργαστούν. Χρησιμοποιούνται τεχνολογίες web 2.0 σε εικονικές τάξεις που προωθούν την αυξημένη κοινωνική αλληλεπίδραση και τη λύση των προβλημάτων που υπάρχουν στο πρόγραμμα σπουδών.

4.6.4 ΠΡΟΣΟΜΙΩΣΗ

“Είναι μια μέθοδος μελέτης ενός συστήματος και εξοικείωσης με τα χαρακτηριστικά του, με τη βοήθεια ενός άλλου συστήματος, το οποίο τις περισσότερες περιπτώσεις είναι ηλεκτρονικός υπολογιστής”.

Η προσομοίωση αποτελεί ένα είδος Παιχνίδι Ρόλων, όμως διαφέρει στο ότι οι εκπαιδευόμενοι δεν εισέρχονται σε μία «θεατρική κατάσταση». Δεν υποδύονται κάποια πρόσωπα, όπως στο Παιχνίδι Ρόλων, αλλά απλώς συμμετέχουν σε μία νοητή και ρεαλιστική αναπαράσταση μιας κατάστασης, προσπαθώντας να σκεφτούν όπως θα σκέφτονταν οι ίδιοι στην κατάσταση αυτή (πχ. Οι εκπαιδευόμενοι καλούνται να εξετάσουν καταστάσεις και να εκφέρουν απόψεις, σαν να ήταν στελέχη επιχειρήσεων, μηχανικοί ή διπλωμάτες). (Κόκκος, 1999:39) Η προσομοίωση μπορεί να είναι συνεχής ή διακριτή, ανάλογα με το σύστημα που προσομοιώνει. Στα συνεχή συστήματα, οι αλλαγές που εφαρμόζονται είναι ομαλές, δηλαδή αλλάζουν συνέχεια την κατάσταση του συστήματος και όχι μόνο στο τέλος. Αντίθετα, στα διακριτά συστήματα οι αλλαγές που εφαρμόζονται είναι ασυνεχείς, δηλαδή αλλάζουν την κατάσταση του συστήματος μετά το τέλος μιας εργασίας.

Συγκαταλέγεται στις κλασικές μορφές εκπαίδευσης, πχ. πείραμα, χάρτης, υδρόγειος σφαίρα, αλλά η ολοένα και ευρύτερη χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών και η άμεση εμπλοκή τους στις εκπαιδευτικές διαδικασίες, μας τοποθετούν μπροστά σε νέα

ζητήματα όσον αφορά στις πιθανές επιπτώσεις των διαδικασιών προσομοίωσης. (Βρατσάλης Κ., 2002:209)

Πλεονεκτήματα της μεθόδου αυτής είναι:

- Οι νέες γνώσεις, ικανότητες και στάσεις που δημιουργούνται, συνδέονται με οτιδήποτε κάνουν οι εκπαιδευόμενοι στην καθημερινή τους ζωή.
- Οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να εκπαιδευτούν σε ένα ήσυχο περιβάλλον και να μάθουν να χειρίζονται καταστάσεις με περισσότερο κίνδυνο και πίεση.
- Οι εκπαιδευόμενοι επιτρέπεται να κάνουν λάθη και να μάθουν μέσα από αυτά, χωρίς να υποστούν τις συνέπειες που θα είχαν σε πραγματικό περιβάλλον.

4.6.5 ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

Είναι μια πολύπλοκη διαδικασία, αφού χρειάζεται περισσότερος χρόνος για να διερευνηθεί κάποιο θέμα. Εφαρμόζεται πάντα στην αρχή κάθε προγράμματος και ειδικά όταν έχει ήδη εξεταστεί κάποιο θέμα και έχουν διεξαχθεί τα βασικά συμπεράσματα. Κατά τη μέθοδο αυτή αρχικά διανέμεται στους εκπαιδευόμενους μια περίπτωση που έχει άμεση σύνδεση με το θέμα του προγράμματος. Στη συνέχεια δημιουργούν ομάδες για να ερευνήσουν το θέμα που δόθηκε και να προτείνουν κάποιες λύσεις. Σήμερα, με τη χρήση των νέων τεχνολογιών οι εκπαιδευτές χρησιμοποιούν διάφορα εργαλεία που διευκολύνουν τους εκπαιδευόμενους και τον τρόπο μάθησης. Για παράδειγμα, το υλικό τους διανέμεται είτε σε cd-rom, dvd-rom, τους κάνουν παρουσίαση με χρήση powerpoint μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή, είτε με κάποιο βίντεο που δείχνει ακριβώς τις κινήσεις που πρέπει να εκτελεστούν. Αντίθετα, κάθε ομάδα αφού μελετήσει το θέμα και διεξάγει τα συμπεράσματα και τα αποτελέσματα της, είναι δυνατόν να αποστείλει τις σημειώσεις της στον εκπαιδευτή είτε μέσω e-mail, είτε με τη χρήση πλατφόρμας ή του forum προγράμματος.

Όστόσο, για να εφαρμοστεί η συγκεκριμένη μέθοδος, θα πρέπει να πληρούνται κάποιες προδιαγραφές. Αρχικά, το περιστατικό θα πρέπει να βασίζεται σε πραγματικά γεγονότα, τα στοιχεία που δίδονται στους εκπαιδευτές να είναι σαφή και αρκετά, έτσι ώστε να μπορούν εύκολα να διεξαχθούν τα συμπεράσματα. Επιπλέον, το θέμα που μελετάται θα πρέπει να χρίζει για συζήτηση και ανάλυση, καθώς και να είναι δυνατόν να παρθούν περισσότερες από μια λύσεις.

Τα πλεονεκτήματα της μεθόδου είναι τα εξής:

- Τα θέματα που εξετάζονται στην πλειοψηφία τους, βασίζονται σε πραγματικά γεγονότα και οι λύσεις που δίνονται είναι σημαντικές και εφαρμόζονται σε άμεσο χρόνο.
- Η δυνατότητα κριτικής και ανάλυσης των εκπαιδευομένων αυξάνεται, καθώς και η ικανότητα χρήσης ηλεκτρονικού υπολογιστή.
- Η γνώση για το αντικείμενο εξελίσσεται σε εξειδικευμένη παρά γενικευμένη, μέσω της ανάλυσης και εξέτασης των δεδομένων.
- Η δυνατότητα καλύτερης συνεργασίας και επικοινωνίας μεταξύ των ατόμων της ομάδας, παρέχεται όχι μόνο λόγω της άμεσης επαφής μεταξύ τους, αλλά και αυτό μπορεί να επιτευχθεί και μέσω του forum προγράμματος, της πλατφόρμας και του chat.
- Η εκμάθηση του internet που γίνεται με τη χρήση των νέων τεχνολογιών στη σύγχρονη εποχή, συμμετέχοντας στη διεύρυνση της μάθησης.

4.6.6 ΚΑΤΑΙΓΙΣΜΟΣ ΙΔΕΩΝ(BRAINSTORMING)

Είναι η μέθοδος κατά την οποία οι εκπαιδευόμενοι είναι ελεύθεροι να εκφράσουν τη γνώμη τους και να προτείνουν περισσότερες ιδέες που έχουν για ένα συγκεκριμένο μόνο θέμα. Ο εκπαιδευτής θέτει μια ερώτηση στους εκπαιδευόμενους για το θέμα και εκείνοι πρέπει να απαντήσουν όσο πιο αυθόρμητα, ελεύθερα και γρήγορα μπορούν, υπό μορφή καταιγισμού ο ένας μετά τον άλλον. (Κόκκος, 2005:44)

Οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να αξιοποιούν άφοβα τις ιδέες των άλλων και να ενθαρρύνονται όσες ιδέες χρίζουν σημαντικές.

Οι προδιαγραφές που θα πρέπει να πληροί αυτή η μέθοδος είναι οι εξής:

- Να μην υπάρχει καμία κριτική στις ιδέες που παρουσιάζονται.
- Ο εκπαιδευτής θα πρέπει να φροντίζει, έτσι ώστε κάθε εκπαιδευόμενος να αισθάνεται άνετα και να εκφράζει ελεύθερα την άποψη του.
- Να χρησιμοποιούνται οι απαντήσεις ή η συζήτηση, ώστε να σχολιάζονται τα αποτελέσματα που προκύπτουν.
- Πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή να μην παρασυρθεί ο καταιγισμός και καταλήξει σε ασήμαντη προσπάθεια.
- Στο τέλος ο εκπαιδευτής θα πρέπει να ταξινομήσει όλες τις ιδέες και να διεξάγει τα τελικά συμπεράσματα, καθώς επίσης να τα παρουσιάσει με τη χρήση του power-point.

Όσον αφορά τώρα τα πλεονεκτήματα του καταιγισμού ιδεών:

- Οι εκπαιδευόμενοι αισθάνονται άνετοι, χαλαροί και μπορούν να εκφραστούν ελεύθερα.
- Διευρύνεται η κριτική ικανότητα και δημιουργικότητα των ατόμων που συμμετέχουν.
- Τα θέματα εξετάζονται από κάθε πλευρά και έτσι μπορούν να διαφοροποιηθούν κάποια στερεότυπα.
- Οι εκπαιδευόμενοι βασίζονται στον εαυτό τους και εξετάζουν σε βάθος το θέμα της συζήτησης.
- Μεταξύ των ατόμων αποκτάται εμπιστοσύνη και οικειότητα.

4.7. ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝΤΑΙ ΣΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ

Ο τουρισμός αποτελεί μία από τις σημαντικότερες βιομηχανίες που έχει να επιδείξει σήμερα η Ελλάδα. Όπως συμβαίνει άλλωστε και στις υπόλοιπες οικονομίες των χωρών της Μεσογείου, ο τουρισμός αντιστοιχεί σε ένα σημαντικό ποσοστό του ακαθάριστου εθνικού προϊόντος απασχολώντας σε μόνιμη ή εποχική βάση έναν πολύ μεγάλο αριθμό εργαζομένων (Κεχρης, 2000:20).

Οι υφιστάμενες πολιτικοοικονομικές συνθήκες έχουν μεταβάλει σημαντικά το ρυθμό ζωής των πολιτών, οι οποίοι στην πλειονότητά τους έχουν, ως τουρίστες, πολύ διαφορετικές συνήθειες σε σύγκριση με την περασμένη δεκαετία. Από την άλλη μεριά, η ανάπτυξη και η διάδοση του Internet έδωσε στα χέρια τους ένα πολύτιμο εργαλείο με το οποίο μπορούν να ενημερωθούν, να συγκρίνουν και να επιλέξουν τις καλύτερες τουριστικές προτάσεις που ικανοποιούν τις απαιτήσεις τους και την οικονομική τους κατάσταση. Το Internet έσπασε το κλειστό και αρκετά δαιδαλώδες κύκλωμα του

τουρισμού, φέρνοντας σε άμεση επαφή τον πελάτη και τον παραγωγό του τουριστικού προϊόντος. Το γεγονός αυτό είχε καταλυτικές συνέπειες στην αγορά, η οποία περιστράφηκε γύρω από αυτό το νέο κανάλι επικοινωνίας και συναλλαγών, μεταμορφώνοντας κυριολεκτικά μια ισχυρή παραδοσιακή βιομηχανία (Παπαβασιλείου, 2008).

Σε τεχνολογικά υπολειπόμενες χώρες, όπως η Ελλάδα, όπου η διείσδυση του Internet παραμένει σε συγκριτικά χαμηλά επίπεδα, διατηρούνται με φθίνουσα πορεία αρκετές παραδοσιακές δομές. Παρότι υπάρχουν αρκετές αξιόλογες επιχειρηματικές προτάσεις στο χώρο οι οποίες αντιλαμβάνονται τη "νέα τάξη πραγμάτων", εντούτοις θα περάσει αρκετός καιρός ακόμη έως ότου οι Έλληνες να αγοράζουν ταξιδιωτικές και τουριστικές υπηρεσίες όπως οι υπόλοιποι ευρωπαίοι (Χαραμής, 1994).

Η τουριστική βιομηχανία είναι ιδιαίτερα ανταγωνιστική και οι τουρίστες έχουν απεριόριστη ελευθερία να ενημερωθούν και να επιλέξουν ή να απορρίψουν τις τουριστικές υπηρεσίες που προσφέρονται. Οι τουριστικές επιχειρήσεις που θα αντιληφθούν εγκαίρως το πού παίζεται το νέο παιχνίδι, και προσαρμόσουν την επιχειρηματική τους φιλοσοφία, θα είναι αυτές που θα εξυπηρετήσουν τους τουρίστες του μέλλοντος. Για τις υπόλοιπες, το μέλλον θα είναι αβέβαιο.

Τα δίκτυα αντιστοιχούν σε διαφορετικούς τρόπους επικοινωνίας, τους οποίους οι επιχειρήσεις μπορούν να χρησιμοποιούν για να έλθουν σε επαφή με άλλες επιχειρήσεις ή και με τους τελικούς καταναλωτές. Πάνω στα δίκτυα "τρέχουν" τα προγράμματα και οι εφαρμογές που δίνουν σάρκα και οστά στο ΗΕ. Με τη σειρά του, το ΗΕ γίνεται εργαλείο, το οποίο χρησιμοποιεί η επιχείρηση με σκοπό τη διαμόρφωση στρατηγικής και την ανάπτυξη πλεονεκτημάτων έναντι των ανταγωνιστών της. Τέλος, η επιχείρηση χρησιμοποιεί το διαδίκτυο συνεργατικά με άλλες επιχειρήσεις του κλάδου ή άλλων κλάδων, ή ακόμη και με κυβερνητικές υπηρεσίες, για μείωση του κόστους οργάνωσης και διαχείρισης (Χαραμής, 1994).

Just In Time: Πρωτοεφαρμόστηκε στην Ιαπωνία και αποσκοπεί στη μείωση του κόστους αποθεματικών (πρώτων υλών και αποθηκευτικού χώρου), μέσω της έγκαιρης παραγωγής του προϊόντος, όταν το ζητήσει και στην ποσότητα που θα το ζητήσει ο πελάτης (Πασχόπουλος & Σκαλτσάς, 2000:32-40).

Ένα πληροφοριακό σύστημα έχει ανάγκη σε συνεχή ροή δεδομένων (input) προκειμένου να μπορεί να δώσει (output). Τα δεδομένα είναι γεγονότα ή παρατηρήσεις που θα πρέπει να καταγραφούν από την επιχείρηση μέσα από την εγκαθίδρυση ενός νέου πληροφοριακού συστήματος. Τα δεδομένα στην πραγματικότητα είναι τιμές (μετρήσεις) κάποιων χαρακτηριστικών που ανήκουν σε οντότητες.

Το νέο πληροφοριακό σύστημα, προκειμένου να αποδώσει στην επιχείρηση, απαιτεί τα παρακάτω χαρακτηριστικά τα οποία καθορίζουν και την ποιότητά των output (Κεχρης, 2000:20):

1. Ακρίβεια πληροφοριών: να μην περιέχουν σφάλματα (η μέθοδος συλλογής και εισαγωγής των δεδομένων θα πρέπει να ελέγχει στο μέτρο του δυνατού την ακρίβεια των δεδομένων που συλλέγονται και εισάγονται).
2. Πληρότητα: πρέπει να υπάρχουν όλα τα δεδομένα που απαιτούνται για την λύση ενός προβλήματος ή για την λήψη μίας απόφασης.
3. Σχετικά: τα υπάρχοντα δεδομένα να έχουν σχέση με το πρόβλημα ή την απόφαση που θα ληφθεί.
4. Έγκαιρα: να είναι διαθέσιμα όταν τα χρειάζεται η οργάνωση.

ΜΕΡΟΣ Β: ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β1

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

1.1. ΣΥΛΛΟΓΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Η διερεύνηση της χρήσης των νέων τεχνολογιών στην εκπαίδευση στελεχών επιχειρήσεων είναι εφικτή μέσα από ένα κλειστό ερωτηματολόγιο που εστιάζει σε «αξιακά επενδυμένες απαντήσεις» (Grawitz 1993). Το διερευνητικό εργαλείο είναι ένα κλειστό ερωτηματολόγιο (Λαμπίρη – Δημάκη, Κελπερής 1995) που θα μας επιτρέψει την κατάλληλη στατιστική ανάλυση. Το ερωτηματολόγιο προσέλαβε τη τελική του μορφή ύστερα από διαδοχικά σχέδια (Javeau 2000, σ. 94) και διαδικασία έρευνας και ανάλυσης σε θέματα χρήσης νέων τεχνολογιών στην εκπαίδευση (Παπαδάκη – Τζεδάκη, 1999). Στις ερωτήσεις κλειστού τύπου δίδεται μια σειρά συγκεκριμένων, προκαθορισμένων εναλλακτικών απαντήσεων και τα υποκείμενα καλούνται να επιλέξουν μια (ή καμιά φορά και περισσότερες) από τις απαντήσεις αυτές. (Παπαστεφανάκη Σοφία, Ηράκλειο 2009).

Στις περισσότερες ερωτήσεις προτείνεται και μια ανοικτή απάντηση ώστε κάθε συμμετέχων να μπορεί να έχει και ελεύθερη επιλογή. Το ερωτηματολόγιο απαρτίζεται από 15 ερωτήσεις, η συμπλήρωση του έγινε με προσωπική συνέντευξη των ερωτώμενων. Ο χρόνος συμπλήρωσης ήταν ο ίδιος για όλους, και κυμαινόταν μεταξύ 15 και 20 λεπτών. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε τους μήνες Ιούλιο και Αύγουστο, χρονική περίοδο τουριστικής αιχμής.

Τα αποτελέσματα των απαντήσεων του ερωτηματολογίου αναλύονται με τη μέθοδο της περιγραφικής στατιστικής, ώστε να είναι δυνατή η ακριβής και ενδεδειγμένη απάντηση στα ερωτήματα που τέθηκαν στα πλαίσια της συγκεκριμένης έρευνας και παρουσιάστηκαν προηγούμενα. Η επεξεργασία των δεδομένων έγινε με χρήση του στατιστικού πακέτου SPSS.

Το δείγμα περιλαμβάνει 25 επαγγελματίες του τουρισμού από το νομό Χίου και 25 από το νομό Ρόδου. Ο πληθυσμός της έρευνας παρουσιάζει τα ακόλουθα κατά κατηγορία χαρακτηριστικά :

- Ως προς το φύλο: 25 άτομα (50.0%) είναι άνδρες και 25 άτομα (50.0%) είναι γυναίκες.
- Ως προς την ηλικία: 28 άτομα (56.0%) είναι 20-35 ετών, 12 άτομα (24.0%) είναι 35-45 ετών και 10 άτομα (20.0%) είναι 45+ ετών.
- Ως προς το μορφωτικό επίπεδο: 16 άτομα (32.0%) είναι Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης, 12 άτομα (24.0%) είναι Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης, 15 άτομα

(30.0%) είναι Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης και 1 άτομο (2.0%) κάτοχος Μεταπτυχιακού ή Διδακτορικού Διπλώματος.

1.2. ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 4: Πόσο χρόνο εργάζεστε στο συγκεκριμένο ξενοδοχείο;

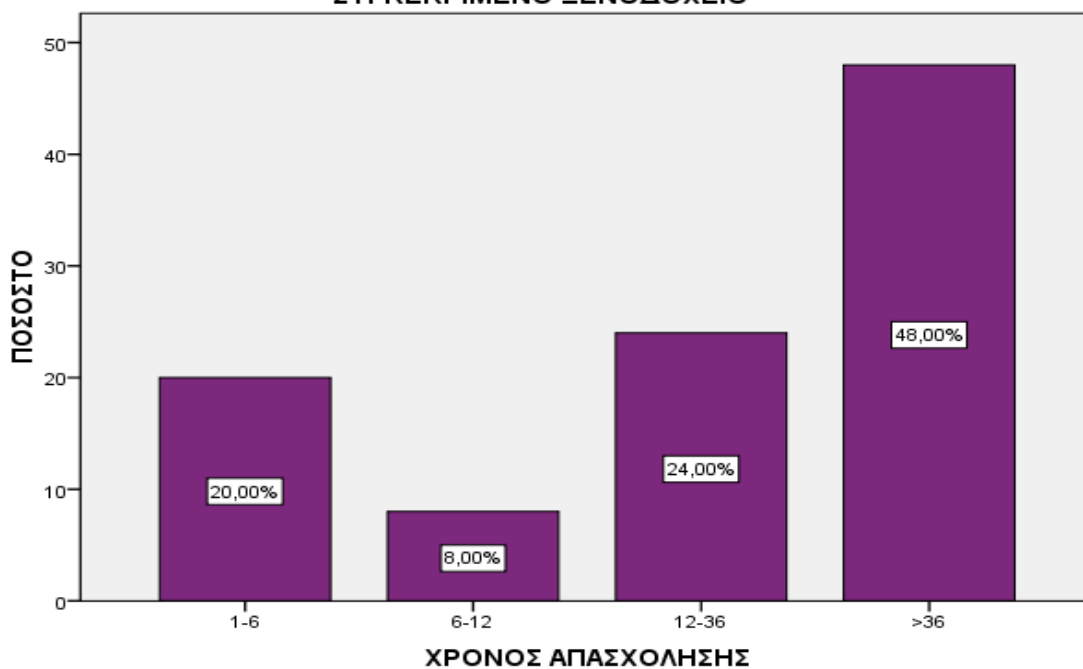
ΠΙΝΑΚΑΣ 1.1

**ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ ΧΙΟΥ
ΣΤΟ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ**

	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
1-6	5	20,0
6-12	2	8,0
12-36	6	24,0
>36	12	48,0
ΣΥΝΟΛΟ	25	100,0

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1.1

**ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΣΤΟ
ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ**



Εξετάζοντας προσεκτικά το παραπάνω διάγραμμα (Δ1.1), παρατηρείται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος εργάζεται στον τομέα των ξενοδοχειακών μονάδων περισσότερο από 3 χρόνια, γεγονός το οποίο δείχνει ότι η εξέλιξη τους είναι μακροχρόνια. Αντίστοιχα, το 20% απασχολείται στο συγκεκριμένο τομέα από 1 έως 6 μήνες, το 8% από 6 έως 12 μήνες, το 24% από 1 έως 3 χρόνια και το υπόλοιπο 48% όπως αναφέρθηκε προηγουμένως. Επίσης, από το διάγραμμα διαφαίνεται ότι υπάρχει ένα πολύ μεγάλο ποσοστό στο αρχικό στάδιο της προσαρμογής, που μπορεί να είναι άτομα που έχουν προσληφθεί ακόμη και για πρακτική άσκηση.

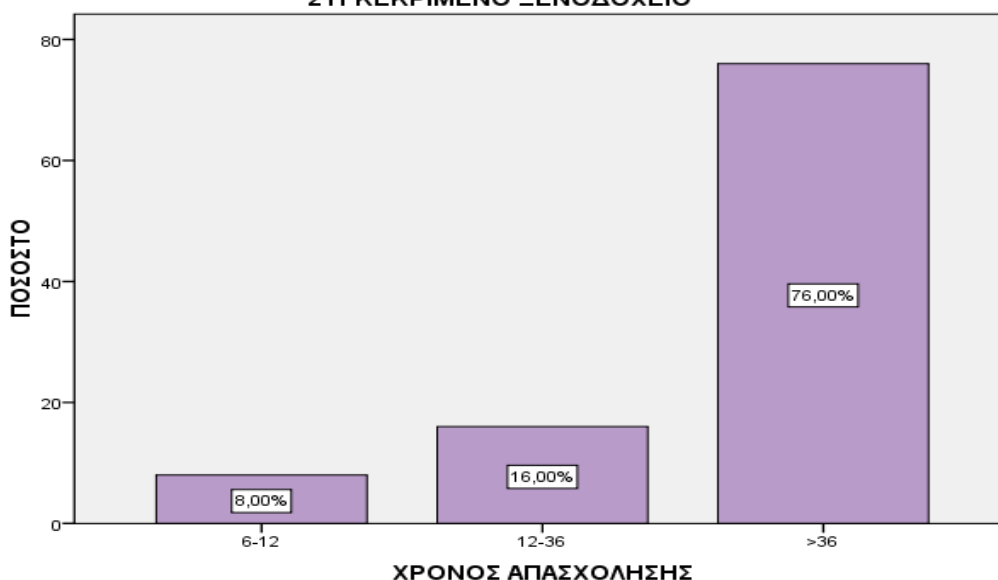
ΠΙΝΑΚΑΣ 1.2

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ ΡΟΔΟΥ ΣΤΟ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ

	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
6-12	2	8,0
12-36	4	16,0
>36	19	76,0
ΣΥΝΟΛΟ	25	100,0

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1.2

ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΣΤΟ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ



Το παραπάνω διάγραμμα (Δ1.2) δίνει στοιχεία για τον τρόπο με τον οποίο γίνεται η κατανομή του χρόνου απασχόλησης του δείγματος στο συγκεκριμένο ξενοδοχείο. Παρατηρείται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό, δηλαδή 76%, εργάζεται στο συγκεκριμένο ξενοδοχείο περισσότερο από 3 χρόνια. Αυτό σημαίνει ότι και στο Νομό της Ρόδου, όπως και προηγουμένως στο Νομό της Χίου, η εξέλιξη τους είναι μακροχρόνια. Σε αντίθεση όμως με το Νομό της Χίου, στο αρχικό στάδιο της προσαρμογής που έχουν

διάρκεια απασχόλησης από 6-12 μήνες, φαίνεται να ανήκει μόνο το 8% του δείγματος, ενώ το υπόλοιπο 16% απασχολείται στην ξενοδοχειακή μονάδα από 1-2 χρόνια.

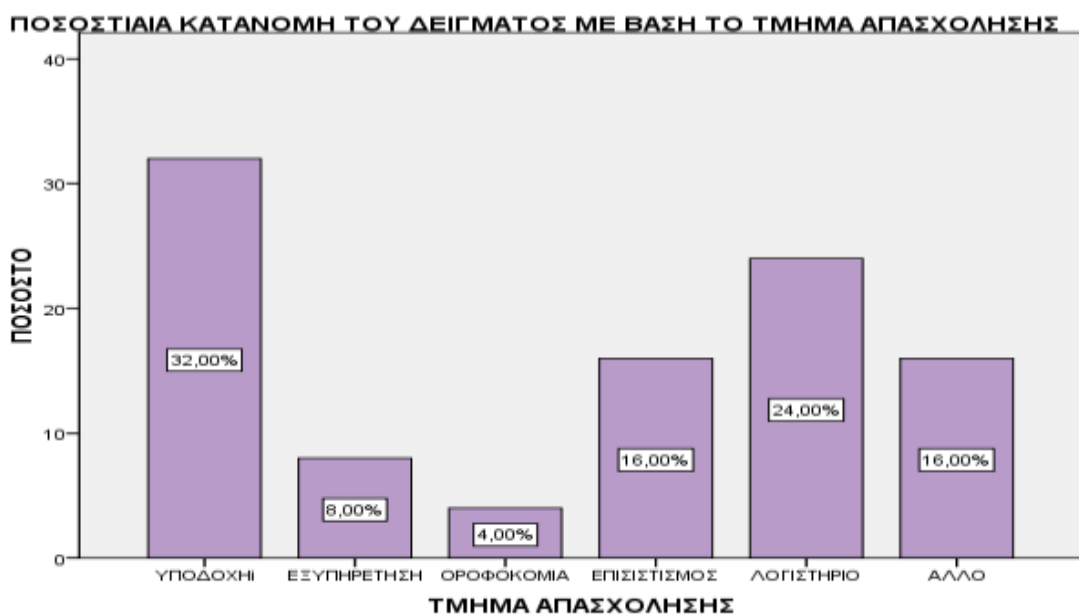
ΕΡΩΤΗΣΗ 5: Σε ποιο τμήμα του ξενοδοχείου εργάζεστε;

ΠΙΝΑΚΑΣ 2.1

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ ΧΙΟΥ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ

	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΥΠΟΔΟΧΗ	8	32,0
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ	2	8,0
ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑ	1	4,0
ΕΠΙΣΙΤΙΣΜΟΣ	4	16,0
ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ	6	24,0
ΑΛΛΟ	4	16,0
ΣΥΝΟΛΟ	25	100,0

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.1



Σύμφωνα με το παραπάνω διάγραμμα (Δ2.1), το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος ανήκει στο τμήμα της υποδοχής (32%) και του λογιστηρίου (24%), γεγονός το οποίο δείχνει ότι είναι δύο από τα τμήματα που χρίζουν τη μεγαλύτερη εκπαίδευση. Ακολούθως, το 8% ανήκει στο τμήμα της εξυπηρέτησης, το 4% στο τμήμα

οροφοκομίας, το 16% στο τμήμα επισιτισμού και το υπόλοιπο 16% σε κάποιο άλλο τμήμα. Επιπλέον, παρατηρείται ότι υπάρχει αρκετή έλλειψη στο τμήμα οροφοκομίας και εξυπηρέτησης, που δεν παύουν να αποτελούν και αυτά ένα σημαντικό μέρος στις ξενοδοχειακές μονάδες.

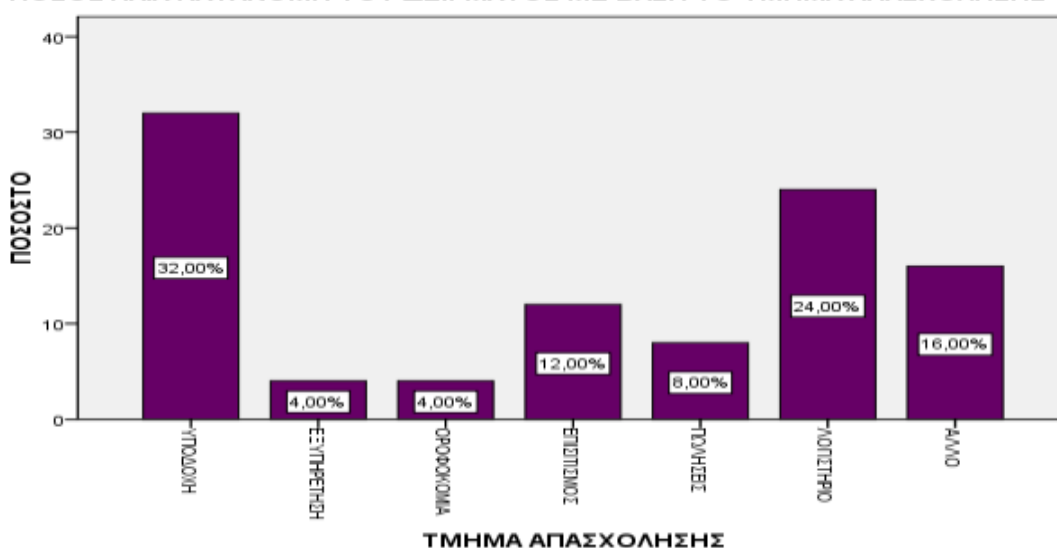
ΠΙΝΑΚΑΣ 2.2

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ ΡΟΔΟΥ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ

	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΥΠΟΔΟΧΗ	8	32,0
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ	1	4,0
ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑ	1	4,0
ΕΠΙΣΙΤΙΣΜΟΣ	3	12,0
ΠΩΛΗΣΕΙΣ	2	8,0
ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ	6	24,0
ΑΛΛΟ	4	16,0
ΣΥΝΟΛΟ	25	100,0

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.2

ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ



Εξετάζοντας το παραπάνω διάγραμμα (Δ2.2), παρατηρείται ότι το μεγαλύτερο μέρος των ατόμων του δείγματος απασχολείται στο Τμήμα Υποδοχής και καλύπτει το 32%. Ένα αντίστοιχα μεγάλο μέρος των ατόμων που καλύπτει το 24%, απασχολείται στο Τμήμα του Λογιστηρίου, γεγονός το οποίο σημαίνει ότι για το Νομό της Ρόδου, αυτά είναι τα δύο σημαντικότερα τμήματα που έχουν ανάγκη και από τη μεγαλύτερη

εκπαίδευση. Για ακόμη μια φορά παρατηρείται ότι ισχύει το ίδιο και για τους δύο Νομούς. Στη συνέχεια το αμέσως επόμενο σε κλίμακα ποσοστό, 16%, απασχολείται σε κάποιο άλλο τμήμα του ξενοδοχείου. Ακολούθως το 8% εργάζεται στο Τμήμα των Πωλήσεων, το 4% στο Τμήμα Εξυπηρέτησης και το υπόλοιπο 4% στο Τμήμα Οροφοκομίας. Και εδώ μπορεί να παρατηρήσει κανείς ότι το Τμήμα Εξυπηρέτησης και το Τμήμα Οροφοκομίας είναι δύο τμήματα που είναι λιγότερο ανεπτυγμένα.

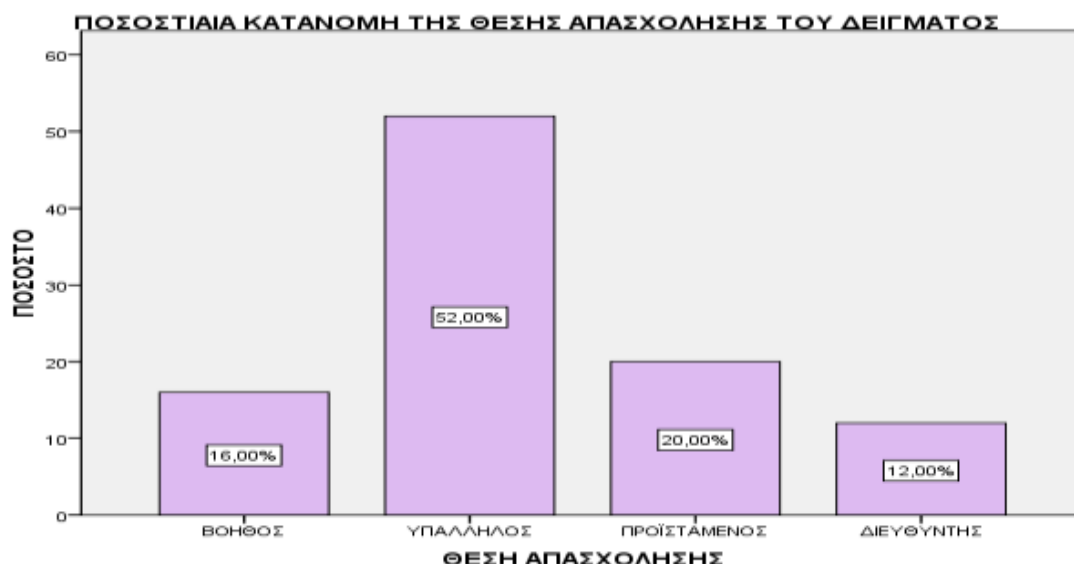
ΕΡΩΤΗΣΗ 6: Ποια είναι η θέση που κατέχετε στην συγκεκριμένη επιχείρηση;

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.1

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΗΣ ΘΕΣΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ ΧΙΟΥ

	ΣΥΧΝΟΤΗΤ	
	A	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΒΟΗΘΟΣ	4	16,0
ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	13	52,0
ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ	5	20,0
ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	3	12,0
ΣΥΝΟΛΟ	25	100,0

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3.1



Παρατηρώντας το παραπάνω διάγραμμα (Δ3.1), μπορεί να διαπιστώσει κανείς τη θέση στην οποία απασχολούνται τα άτομα του δείγματος που εξετάζεται. Η θέση αυτή μπορεί να είναι είτε βοηθός, είτε υπάλληλος, είτε προϊστάμενος, είτε ως Διευθυντής. Το μεγαλύτερο όμως ποσοστό των ατόμων φαίνεται να κατέχουν τη θέση του υπαλλήλου, καταλαμβάνοντας το 52% και ένα μικρότερο ποσοστό ως προϊστάμενοι, με ποσοστό

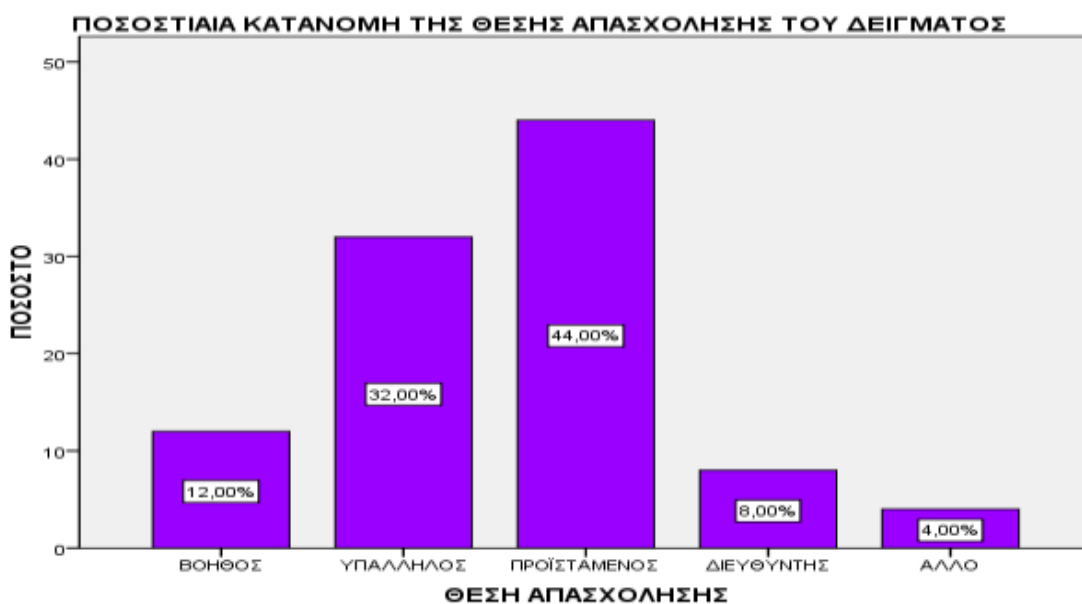
ίσο με 20%. Το μικρότερο ποσοστό των ατόμων φαίνεται να καταλαμβάνει τη θέση του Διευθυντή με 12%, γεγονός το οποίο δείχνει ότι υστερούν σε Διευθυντικά Στελέχη, μια πολύ σημαντική και υπεύθυνη θέση. Τέλος, το ποσοστό του 16% των ατόμων εργάζονται ως βοηθοί και δείχνουν να βρίσκονται στην ίδια σχεδόν κλίμακα με τη θέση του Διευθυντή.

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.2

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΗΣ ΘΕΣΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ ΡΟΔΟΥ

	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΒΟΗΘΟΣ	3	12,0
ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	8	32,0
ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ	11	44,0
ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	2	8,0
ΑΛΛΟ	1	4,0
ΣΥΝΟΛΟ	25	100,0

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3.2



Στο διάγραμμα που προηγείται (Δ3.2), σκιαγραφούνται οι θέσεις στις οποίες απασχολούνται τα άτομα του δείγματος. Το μεγαλύτερο ποσοστό 44%, κατέχουν τη θέση του Προϊστάμενου, που καταλαμβάνει μια πολύ σημαντική θέση με ιδιαίτερες ικανότητες και προσόντα στις ξενοδοχειακές μονάδες. Το 32% καλύπτουν τη θέση Υπαλλήλου, το 12% τη θέση του βοηθού και το 4% κάποια άλλη θέση. Αντίστοιχα, η θέση του Διευθυντή φαίνεται να καλύπτεται μόνο από το 4% των ατόμων του δείγματος. Αυτό υποδεικνύει ότι και ο Νομός της Ρόδου υστερεί σε Διευθυντικά Στελέχη και αποτελεί ένα πολύ σημαντικό πρόβλημα για την επιχείρηση.

ΕΡΩΤΗΣΗ 7: Με ποια σχέση εργασίας προσληφθήκατε στη συγκεκριμένη επιχείρηση;

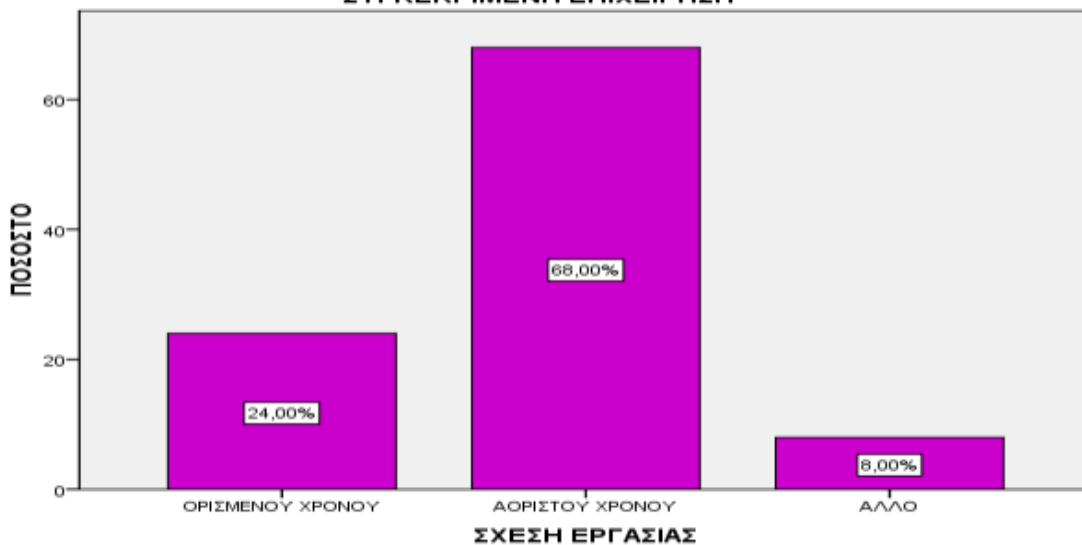
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.1

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ ΠΡΟΣΛΗΨΗΣ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ ΧΙΟΥ ΣΤΗ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΗ ΘΕΣΗ

	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΟΡΙΣΜΕΝΟΥ ΧΡΟΝΟΥ	6	24,0
ΑΟΡΙΣΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ	17	68,0
ΑΛΛΟ	2	8,0
ΣΥΝΟΛΟ	25	100,0

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.1

ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ ΠΡΟΣΛΗΨΗΣ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΣΤΗ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ



Με το παραπάνω διάγραμμα (Δ4.1), διαπιστώνεται ο τρόπος με τον οποίο έχει γίνει η πρόσληψη του δείγματος στο συγκεκριμένο τομέα. Παρατηρείται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό, δηλαδή το 68%, έχουν προσληφθεί με σύμβαση αορίστου χρόνου, γεγονός το οποίο διακρίνει την επίτευξη της μονιμότητας τους στη συγκεκριμένη θέση. Το μισό του προηγούμενου ποσοστού που καταλαμβάνει το 24%, φαίνεται να έχει προσληφθεί με σύμβαση ορισμένου χρόνου και το υπόλοιπο 8% έχει προσληφθεί στην επιχείρηση με κάποια άλλη μορφή σύμβασης.

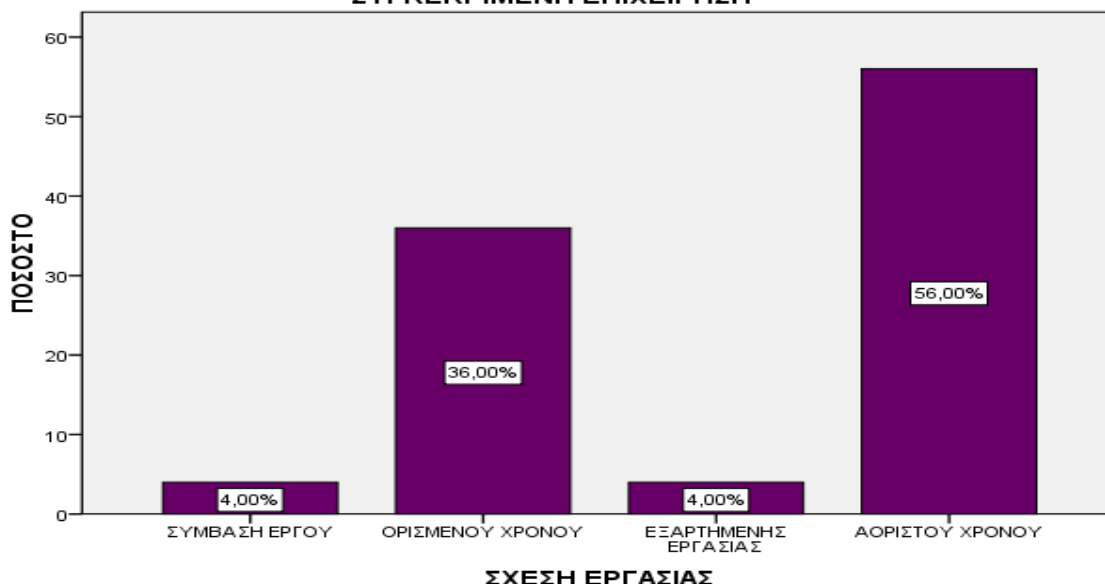
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.2

**ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ ΠΡΟΣΛΗΨΗΣ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ
ΡΟΔΟΥ ΣΤΗ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΗ ΘΕΣΗ**

	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΣΥΜΒΑΣΗ ΕΡΓΟΥ	1	4,0
ΟΡΙΣΜΕΝΟΥ ΧΡΟΝΟΥ	9	36,0
ΕΞΑΡΤΗΜΕΝΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	1	4,0
ΑΟΡΙΣΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ	14	56,0
ΣΥΝΟΛΟ	25	100,0

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.2

**ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ ΠΡΟΣΛΗΨΗΣ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΣΤΗ
ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ**



Παρατηρώντας το παραπάνω διάγραμμα (Δ4.2), διακρίνεται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό προσλήφθηκε με σύμβαση Αορίστου Χρόνου, γεγονός το οποίο δείχνει τη μονιμότητα τους στη συγκεκριμένη επιχείρηση. Ακολούθως, ένα ποσοστό του 36%, προσλήφθηκε με σύμβαση Ορισμένου Χρόνου, ενώ το υπόλοιπο 8% μοιρασμένο ανάλογα, εργάζεται στην επιχείρηση με σύμβαση έργου και σύμβαση Εξαρτημένης Εργασίας. Έτσι, παρατηρείται ότι ο Νομός της Ρόδου απασχολεί περισσότερο στις ξενοδοχειακές μονάδες άτομα για μόνιμη απασχόληση.

**ΕΡΩΤΗΣΗ 8: Πόσα χρόνια βρίσκεστε/ απασχολείστε στην συγκεκριμένη
θέση;**

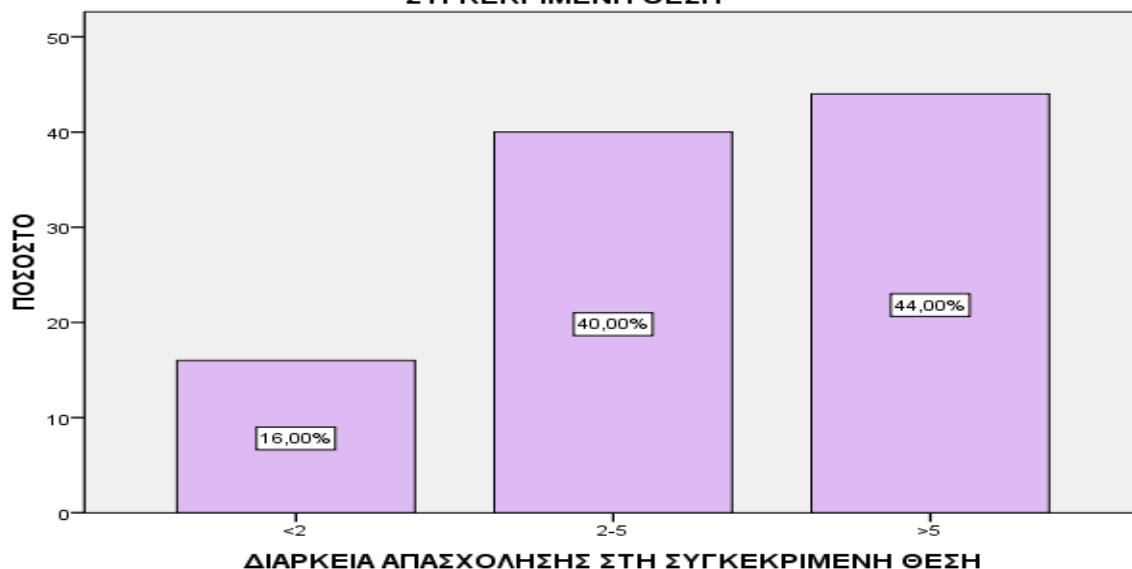
ΠΙΝΑΚΑΣ 5.1

**ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΗΣ ΔΙΑΡΚΕΙΑΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ
ΧΙΟΥ ΣΤΗ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΗ ΘΕΣΗ**

	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
<2	4	16,0
2-5	10	40,0
>5	11	44,0
ΣΥΝΟΛΟ	25	100,0

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5.1

**ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΗΣ ΔΙΑΡΚΕΙΑΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΣΤΗ
ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΗ ΘΕΣΗ**



Παρατηρώντας το προηγούμενο διάγραμμα (Δ5.1), μπορεί να παρατηρήσει κανείς τη διάρκεια απασχόλησης του δείγματος στη συγκεκριμένη θέση. Το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων του δείγματος 44%, απάντησε ότι εργάζεται στη συγκεκριμένη θέση περισσότερο από 5 χρόνια, γεγονός το οποίο δείχνει ότι δεν σημειώνονται διαταράξεις σε κάθε θέση και ο καθένας έχει εκπαιδευτεί σημαντικά στη θέση που κατέχει και έχει αρκετή γνώση αυτής. Αυτό είναι απαραίτητο στη σωστή και οργανωμένη λειτουργία της επιχείρησης. Ένα αντίστοιχο ποσοστό, κοντά στο 40%, εργάζεται σ' αυτή τη θέση από 2 έως 5 χρόνια, ενώ ένα πολύ μικρό ποσοστό που ανήκει στο 16% για λιγότερο από 2 χρόνια. Και εδώ παρατηρείται ότι δεν υπάρχουν σημαντικές μετακινήσεις από θέση σε θέση.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5.2

**ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΗΣ ΔΙΑΡΚΕΙΑΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ
ΡΟΔΟΥ ΣΤΗ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΗ ΘΕΣΗ**

	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
<2	3	12,0
2-5	7	28,0
>5	15	60,0
ΣΥΝΟΛΟ	25	100,0

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5.2

ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΗΣ ΔΙΑΡΚΕΙΑΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΣΤΗ ΣΥΓΓΕΚΡΙΜΕΝΗ ΘΕΣΗ



Στο διάγραμμα που προηγήθηκε (Δ5.2), φαίνεται η διάρκεια απασχόλησης των ατόμων του δείγματος στη συγκεκριμένη θέση. Το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων απασχολείται στη συγκεκριμένη θέση περισσότερο από 5 χρόνια, γεγονός που σημαίνει ότι δεν σημειώνονται εναλλαγές στις θέσεις εργασίας. Το ποσοστό του 28% απασχολείται στη συγκεκριμένη θέση από 2-5 χρόνια, ενώ το υπόλοιπο 12% απασχολείται για λιγότερο από 2 χρόνια. Έτσι παρατηρείται ότι η πορεία της διάρκειας απασχόλησης στην επιχείρηση είναι ανάλογη.

ΕΡΩΤΗΣΗ 9: Κατά τη διάρκεια της απασχόλησης σας στη συγκεκριμένη θέση έχετε παρακολουθήσει προγράμματα εκπαίδευσης σχετικά με τη θέση αυτή;

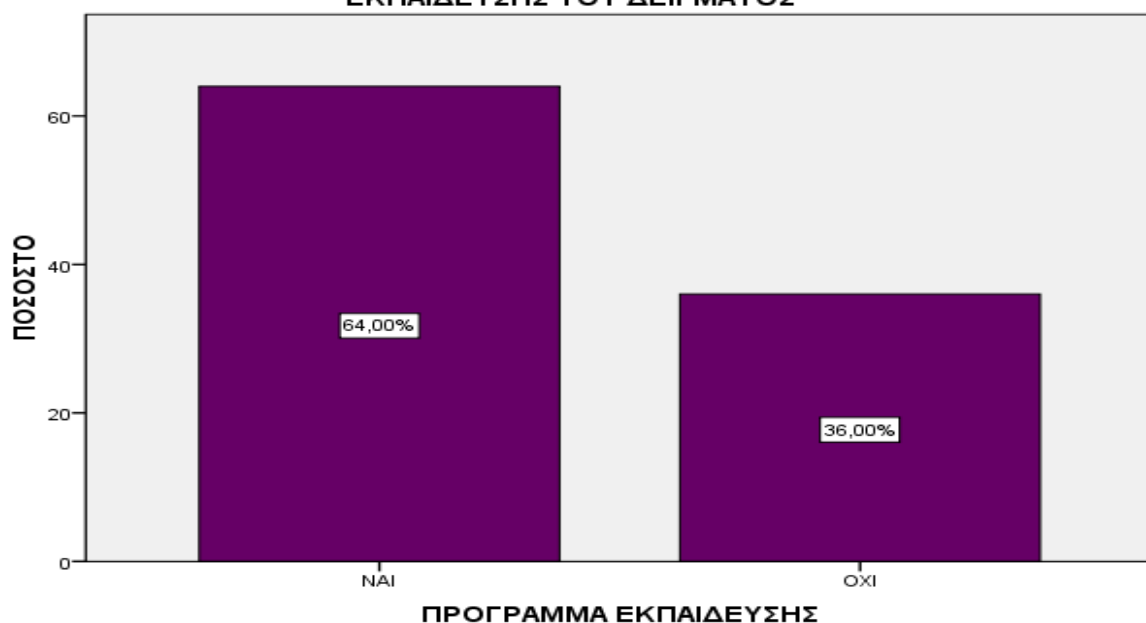
ΠΙΝΑΚΑΣ 6.1

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΗΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ/ Ή ΜΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ ΧΙΟΥ

	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΝΑΙ	16	64,0
ΟΧΙ	9	36,0
ΣΥΝΟΛΟ	25	100,0

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6.1

ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΗΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ/ Ή ΜΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ



Το προηγούμενο διάγραμμα (Δ6.1) σκιαγραφεί την παρακολούθηση/ ή μη προγραμμάτων εκπαίδευσης, όπως αυτό προήλθε από τις απαντήσεις που δόθηκαν από τα άτομα του δείγματος. Το μεγαλύτερο ποσοστό, δηλαδή το 64%, απάντησε ότι έχει παρακολουθήσει προγράμματα εκπαίδευσης, ενώ το 36% απάντησε ότι δεν έχει παρακολουθήσει κάποιο πρόγραμμα. Άρα, το συμπέρασμα στο οποίο καταλήγει κανείς είναι ότι το μεγαλύτερο μέρος των ατόμων έχει εκπαιδευτεί με το σωστό τρόπο.

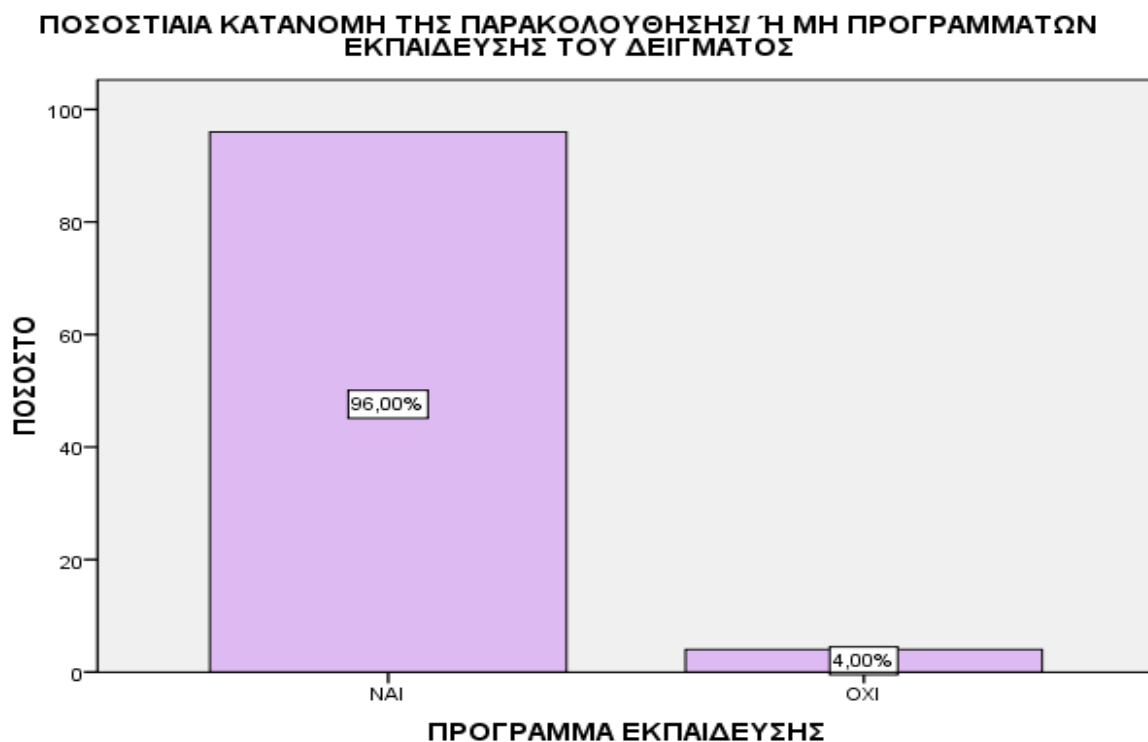
ΠΙΝΑΚΑΣ 6.2

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΗΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ/ Ή ΜΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ ΡΟΔΟΥ

	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΝΑΙ	24	96,0

ΟΧΙ	1	4,0
ΣΥΝΟΛΟ	25	100,0

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6.2

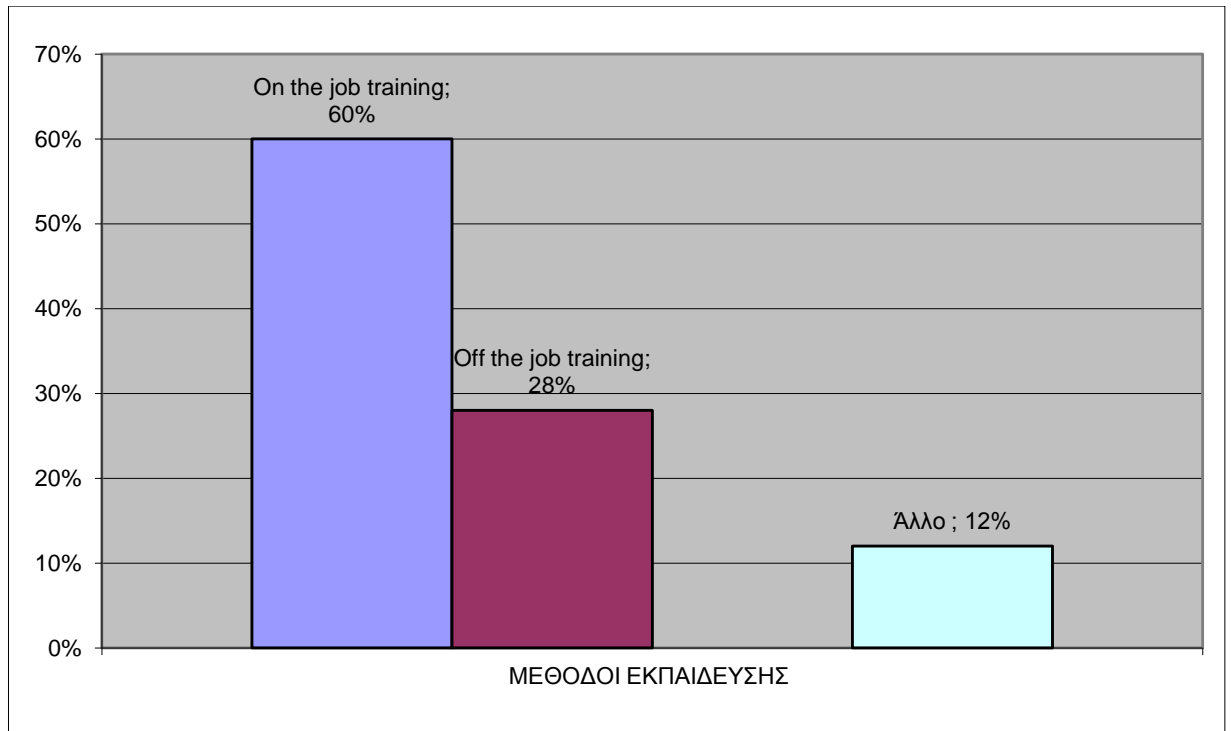


Το προηγούμενο διάγραμμα (Δ6.2), δείχνει αν τα άτομα του δείγματος έχουν παρακολουθήσει ή όχι κάποιο πρόγραμμα εκπαίδευσης. Παρατηρείται ότι σχεδόν ολόκληρο το ποσοστό του δείγματος 96% παρακολούθησε προγράμματα εκπαίδευσης, αφού μόνο ένα ποσοστό 4% δήλωσε ότι δεν παρακολούθησε. Αυτό σημαίνει ότι τα προγράμματα εκπαίδευσης είναι αρκετά διαδεδομένα και οι περισσότεροι έχουν εκπαιδευτεί με αυτό τον τρόπο.

ΕΡΩΤΗΣΗ 10:Με ποια μέθοδο εκπαιδευτήκατε για να αντεπεξέλθετε στη θέση εργασίας σας;

ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΜΕΘΟΔΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ ΧΙΟΥ ΣΤΗ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΗ ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

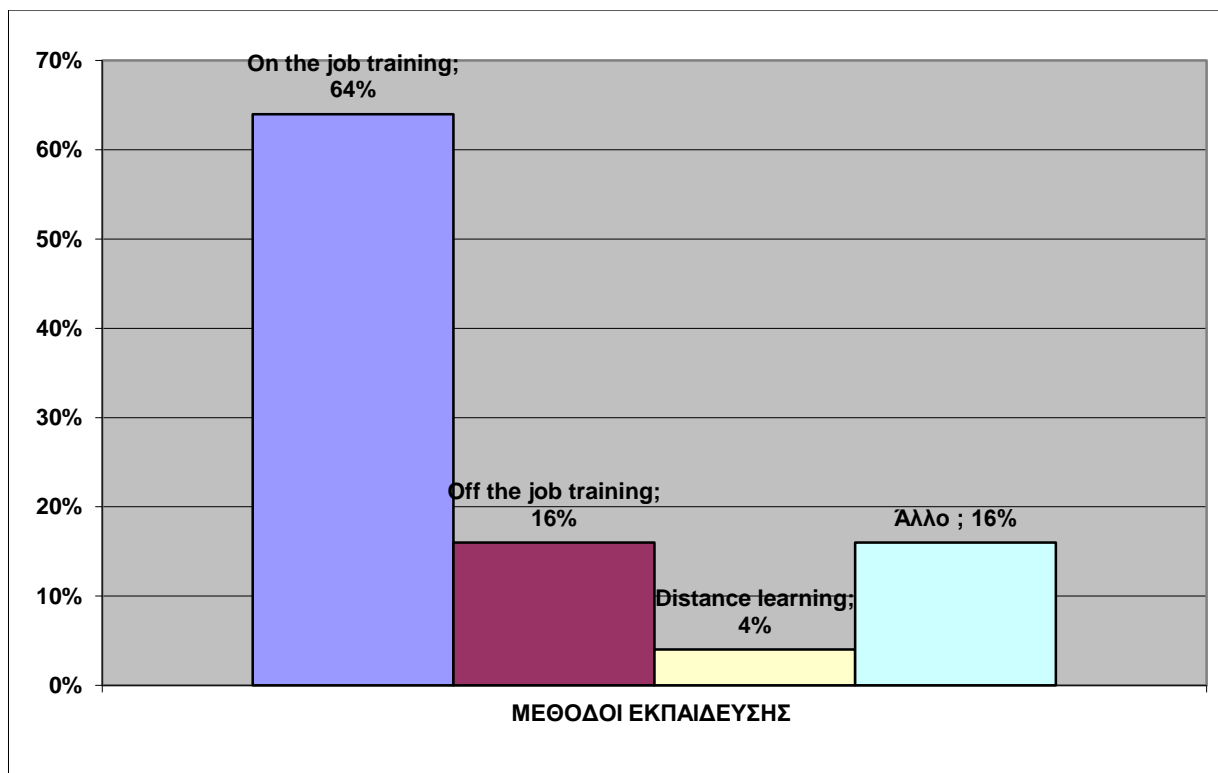
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 7.1



Στο παραπάνω διάγραμμα (Δ7.1) γίνεται μια διαγραμματική περιγραφή των μεθόδων εκπαίδευσης των ατόμων του δείγματος στην συγκεκριμένη θέση που κατέχουν στην επιχείρηση. Το μεγαλύτερο ποσοστό 60% απάντησε ότι έχει εκπαιδευτεί με μεθόδους στη θέση εργασίας, δηλαδή η εκπαίδευση πραγματοποιείται μέσα στο χώρο εργασίας και ο εκπαιδευόμενος μαθαίνει μέσα στο πραγματικό περιβάλλον και εξοπλισμό. Το άλλο 28% με μεθόδους εκπαίδευσης εκτός θέσης εργασίας, δηλαδή η εκπαίδευση πραγματοποιείται έξω από τη θέση εργασίας και στις περιπτώσεις όπου η εργασία είναι δύσκολη και υπάρχουν λάθη που εμποδίζουν την ολοκλήρωση της παραγωγικής διαδικασίας. Το υπόλοιπο 12% δήλωσε ότι έχει εκπαιδευτεί με κάποια άλλη μέθοδο. Στο Νομό της Χίου φαίνεται ότι κανένας δεν εκπαιδεύτηκε με τη μέθοδο της Εξ Αποστάσεως εκπαίδευσης.

ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΜΕΘΟΔΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ ΡΟΔΟΥ ΣΤΗ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΗ ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 7.2



Στο διάγραμμα που προηγήθηκε (Δ7.2), φαίνεται οι μέθοδοι εκπαίδευσης που χρησιμοποιήθηκαν στη συγκεκριμένη θέση στο Νομό της Ρόδου. Στο Νομό αυτό, όπως και στο Νομό της Χίου, το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος που είναι 64%, απάντησε ότι έχει εκπαιδευτεί με μεθόδους εκπαίδευσης στη θέση εργασίας. Όπως φαίνεται όμως από το διάγραμμα ίδιο είναι το ποσοστό των ατόμων που απάντησαν ότι έχουν εκπαιδευτεί με μεθόδους εκπαίδευσης εκτός θέσης εργασίας και με κάποια άλλη μέθοδο. Τα ποσοστά αυτά είναι 16% αντίστοιχα. Τέλος, σε αντίθεση με το Νομό της Χίου υπήρχαν άτομα που εκπαιδεύτηκαν με τη μέθοδο της Εξ Αποστάσεως εκπαίδευσης και ανήκουν στο 4%, δηλαδή στα πλαίσια της εκπαίδευσης αυτής ο εκπαιδευόμενος μπορεί να συμμετάσχει σε εκπαιδευτικά προγράμματα, από οποιοδήποτε χώρο και σε οποιοδήποτε χρόνο αυτός επιθυμεί. Άρα συμπεραίνει κανείς ότι η Ρόδος είναι περισσότερο εξελιγμένη όσον αφορά τις μεθόδους εκπαίδευσης που χρησιμοποιεί.

ΕΡΩΤΗΣΗ 11: Πόσα προγράμματα εκπαίδευσης έχετε παρακολουθήσει;

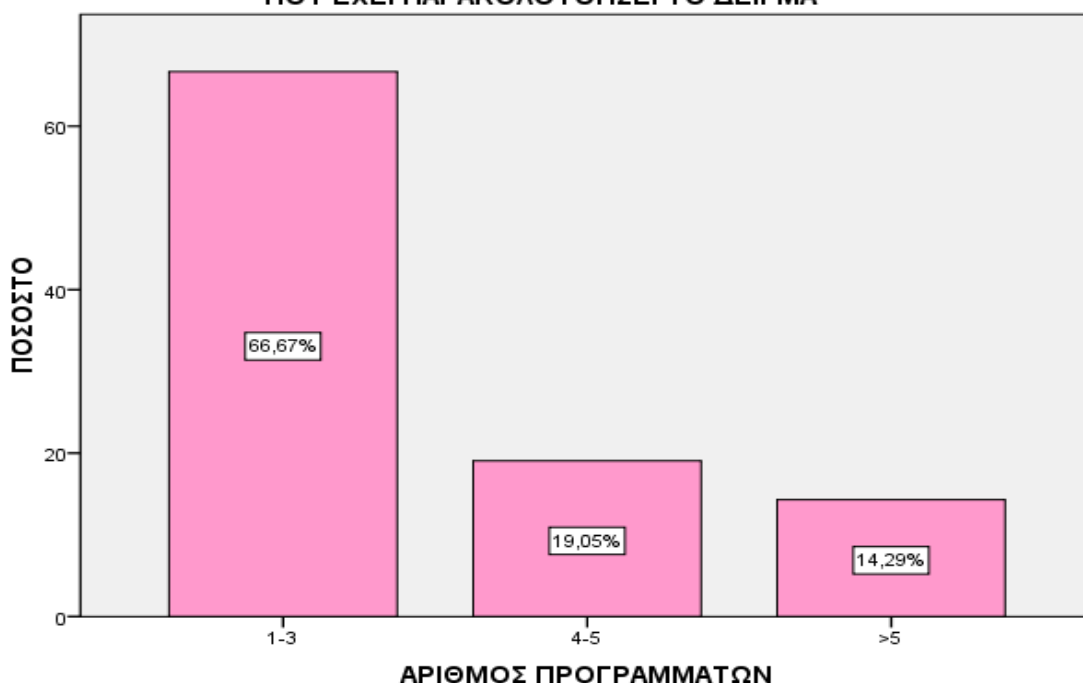
ΠΙΝΑΚΑΣ 7.1

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΤΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΠΟΥ ΕΧΕΙ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΕΙ ΤΟ ΔΕΙΓΜΑ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ ΧΙΟΥ

	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
1-3	14	56,0
4-5	4	16,0
>5	3	12,0
ΣΥΝΟΛΟ	21	84,0
ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΣΑΝ	4	16,0
ΣΥΝΟΛΟ	25	100,0

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 8.1

ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΤΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΠΟΥ ΕΧΕΙ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΕΙ ΤΟ ΔΕΙΓΜΑ



Έχοντας υπόψη το παραπάνω διάγραμμα (Δ8.1), τα αποτελέσματα στα οποία καταλήγουμε είναι ότι το 66,67% των ατόμων του δείγματος, έχει παρακολουθήσει από 1 έως 3 προγράμματα εκπαίδευσης, αριθμός ικανοποιητικός για τα δεδομένα της Χίου. Ένα ποσοστό του 19,05% έχει παρακολουθήσει από 4 έως 5 προγράμματα, ενώ το 14,29% περισσότερα από 5 προγράμματα.

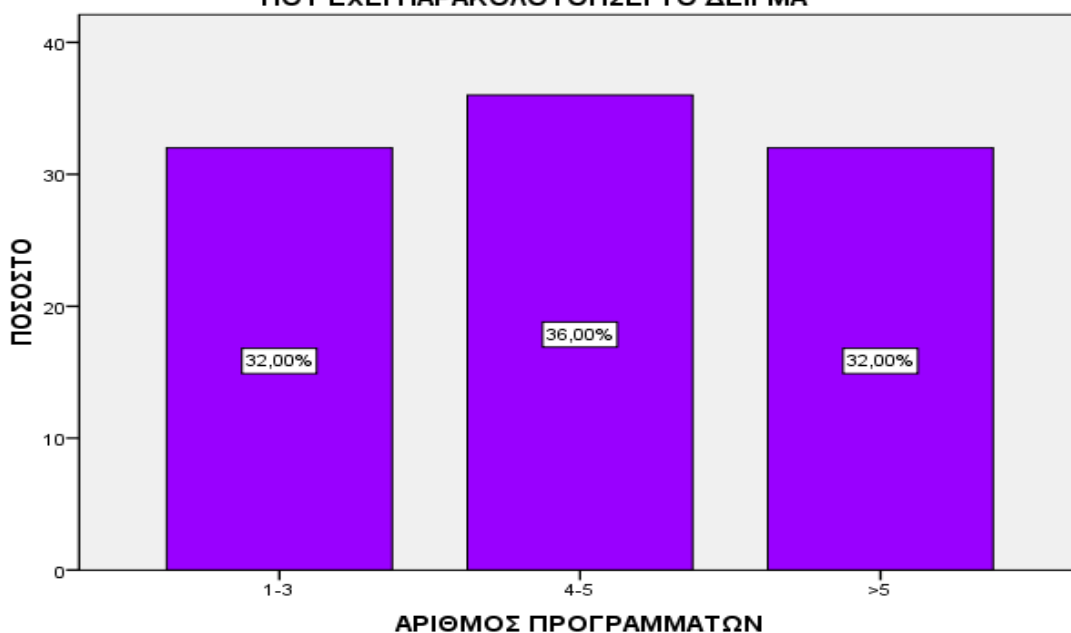
ΠΙΝΑΚΑΣ 7.2

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΤΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΠΟΥ ΕΧΕΙ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΕΙ ΤΟ ΔΕΙΓΜΑ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ ΡΟΔΟΥ

	ΣΥΧΝΟΤΗΤ	ΠΟΣΟΣΤ
	A	O
1-3	8	32,0
4-5	9	36,0
>5	8	32,0
ΣΥΝΟΛΟ	25	100,0

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 8.2

ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΤΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΠΟΥ ΕΧΕΙ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΕΙ ΤΟ ΔΕΙΓΜΑ



Σύμφωνα με το διάγραμμα (Δ8.2) που προηγήθηκε μπορεί να διεξαχθεί ο αριθμός των προγραμμάτων που έχουν παρακολουθήσει τα άτομα του δείγματος. Έτσι, διαπιστώνεται ότι το μεγαλύτερο μέρος των ατόμων έχει παρακολουθήσει έναν αρκετά ικανοποιητικό αριθμό προγραμμάτων που ανήκει στα 4 έως 5 προγράμματα. Το υπόλοιπο ποσοστό, 64%, είναι ανάλογα μοιρασμένο από 1 έως 3 προγράμματα και περισσότερο από 5 προγράμματα. Και τα δύο τελευταία ποσοστά είναι αρκετά ικανοποιητικά για μια επιχείρηση, αφού κανείς δεν δήλωσε ότι δεν έχει παρακολουθήσει κάποιο πρόγραμμα εκπαίδευσης.

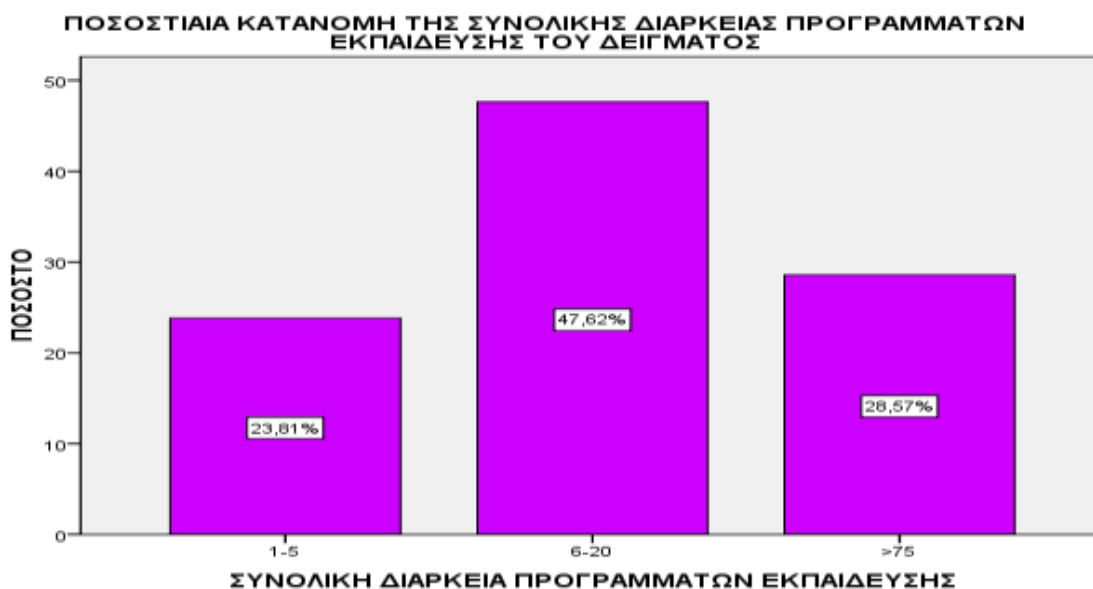
ΕΡΩΤΗΣΗ 12: Πόση είναι η συνολική διάρκεια της εκπαίδευσης αυτής; (μέρες)

ΠΙΝΑΚΑΣ 8.1

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΗΣ ΣΥΝΟΛΙΚΗΣ ΔΙΑΡΚΕΙΑΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ ΧΙΟΥ

	ΣΥΧΝΟΤΗΤ	ΠΟΣΟΣΤΟ
1-5	5	20,0
6-20	10	40,0
>75	6	24,0
ΣΥΝΟΛΟ	21	84,0
ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΣΑΝ	4	16,0
ΣΥΝΟΛΟ	25	100,0

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 9.1



Όπως αναφέρεται στο παραπάνω διάγραμμα (Δ9.1), η συνολική διάρκεια των προγραμμάτων εκπαίδευσης που έχει παρακολουθήσει το δείγμα είναι από 6 έως 20 μέρες, καθώς εκεί ανήκει το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος, που είναι 47,62%. Αντίθετα, σε σχεδόν ίδια ποσοστά είναι αυτοί που απάντησαν ότι η συνολική διάρκεια είναι από 1 έως 5 μέρες και μεγαλύτερη από 75 μέρες. Τα αντίστοιχα ποσοστά είναι 23,81% και 28,57%. Έτσι παρατηρείται ότι η συνολική διάρκεια μπορεί να είναι είτε λιγότερο από μια βδομάδα, είτε μεγαλύτερη από δύομιση μήνες. Όμως παρατηρείται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό έχει παρακολουθήσει προγράμματα που διήρκεσαν λιγότερο από ένα μήνα, που δείχνει ότι δεν έχουν ξοδέψει μεγάλο χρονικό διάστημα για την εκπαίδευσή τους. Θα πρέπει να σημειωθεί όμως ότι όλα τα άτομα δεν μαθαίνουν με τον ίδιο τρόπο, ούτε αφομοιώνουν με την ίδια ταχύτητα νέες πληροφορίες. Τα προγράμματα εκπαίδευσης διακρίνονται από τρία στάδια. Αρχικά, γίνεται ο καθορισμός των εκπαιδευτικών στόχων, όπου προσδιορίζονται οι στόχοι του προγράμματος βασισμένοι κατά κύριο λόγο στις ανάγκες της επιχείρησης. Έπειτα γίνεται ο προσδιορισμός της καταλληλότητας των εκπαιδευομένων, όπου συγκεντρώνονται στοιχεία σχετικά με τα επαγγελματικά και προσωπικά χαρακτηριστικά

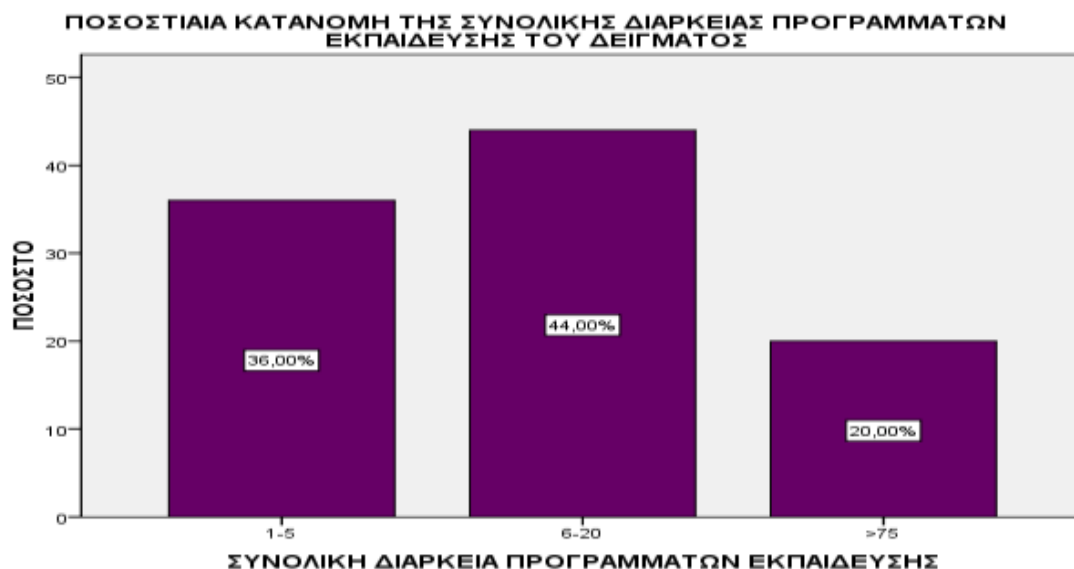
των στελεχών και αφού μετρηθεί η καταλληλότητά τους, αποφασίζεται αν θα παρακολουθήσουν εκπαιδευτικά προγράμματα ή όχι. Τέλος, γίνεται η εφαρμογή των αρχών μάθησης, δηλαδή η λήψη, η κατανόηση και η κατοχή πληροφοριών από το άτομο, ώστε αυτό να είναι σε θέση να τις εφαρμόσει είτε γενικά στη ζωή του, είτε συγκεκριμένα στον εργασιακό χώρο.

ΠΙΝΑΚΑΣ 8.2

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΗΣ ΣΥΝΟΛΙΚΗΣ ΔΙΑΡΚΕΙΑΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ ΡΟΔΟΥ

	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
1-5	9	36,0
6-20	11	44,0
>75	5	20,0
ΣΥΝΟΛΟ	25	100,0

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 9.2



Έχοντας υπόψη το παραπάνω διάγραμμα (Δ9.2), τα αποτελέσματα στα οποία καταλήγει κανείς, είναι ότι το μεγαλύτερο ποσοστό 44%, έχει παρακολουθήσει συνολικά προγράμματα εκπαίδευσης που διήρκεσαν από 6 έως 20 μέρες, που είναι ένα αρκετά ικανοποιητικό διάστημα. Αντίστοιχα, το 36% παρακολούθησε προγράμματα διάρκειας από 1 έως 5 μέρες και το υπόλοιπο 20%, προγράμματα διάρκειας περισσότερο από 2,5 μήνες.

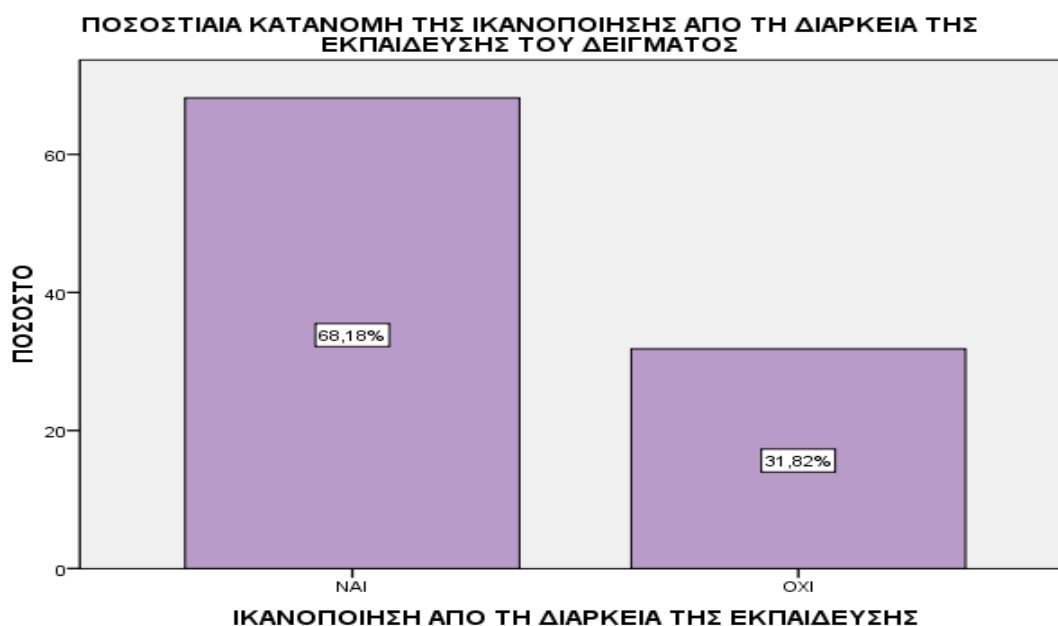
ΕΡΩΤΗΣΗ 13: Πιστεύετε πως το χρονικό διάστημα που διήρκεσε η εκπαίδευσή σας ήταν επαρκές;

ΠΙΝΑΚΑΣ 9.1

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ ΧΙΟΥ

	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΝΑΙ	15	60,0
ΟΧΙ	7	28,0
ΣΥΝΟΛΟ	22	88,0
ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΣΑΝ	3	12,0
ΣΥΝΟΛΟ	25	100,0

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 10.1



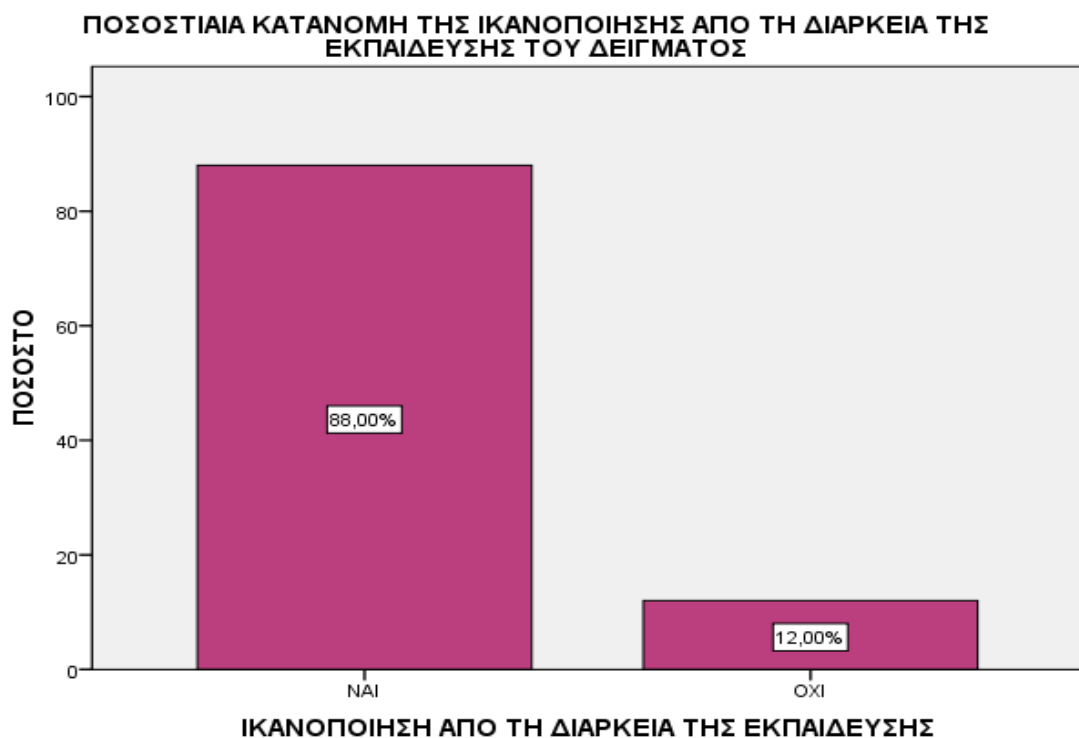
Όσον αφορά τώρα το βαθμό ικανοποίησης των ατόμων του δείγματος από τη διάρκεια της εκπαίδευσής τους, όπως διακρίνεται από το παραπάνω διάγραμμα (Δ10.1), οι περισσότεροι δήλωσαν ότι έμειναν ευχαριστημένοι από την εκπαίδευση αυτή και ανήκουν στο ποσοστό των 68,18%, ενώ από την άλλη το 31,82% δήλωσε ότι δεν έμειναν ικανοποιημένοι από την εκπαίδευση. Ποσοστό το οποίο μπορεί να θεωρηθεί σημαντικό αφού είναι σχεδόν κοντά στο μισό αριθμό του δείγματος.

ΠΙΝΑΚΑΣ 9.2

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ ΡΟΔΟΥ

	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΝΑΙ	22	88,0
ΟΧΙ	3	12,0
ΣΥΝΟΛΟ	25	100,0

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 10.2



Σχετικά με το βαθμό ικανοποίησης από τη διάρκεια της εκπαίδευσης που διακρίνεται από το παραπάνω διάγραμμα (Δ10.2), το 88% των ατόμων του δείγματος δήλωσε ότι είναι απόλυτα ικανοποιημένοι από την εκπαίδευση αυτή, ενώ το 12% απάντησε αρνητικά. Άρα, αποδεικνύεται ότι η εκπαίδευση είναι ικανοποιητική και πρέπει να συνεχίσει να εφαρμόζεται με αυτό τον τρόπο και να βρίσκεται σε συνεχή εξέλιξη.

ΕΡΩΤΗΣΗ 14: Στα πλαίσια της εκπαίδευσης αυτής, χρησιμοποιήθηκαν μέθοδοι με χρήση νέων τεχνολογιών;

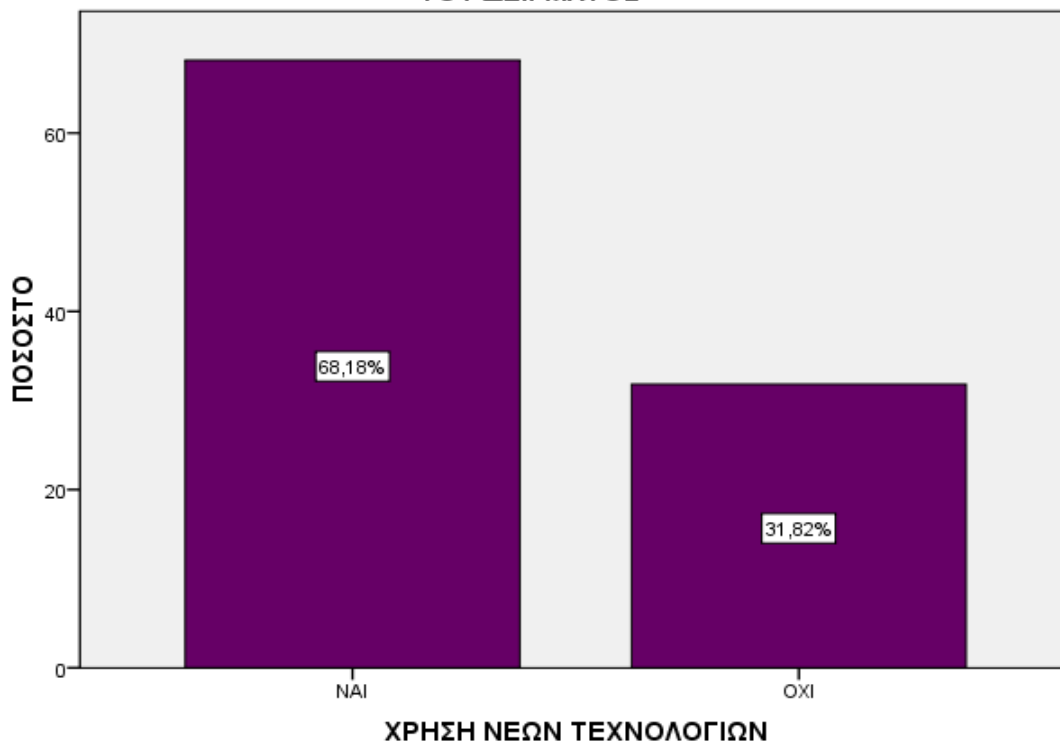
ΠΙΝΑΚΑΣ 10.1

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΗΣ ΧΡΗΣΗΣ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ ΧΙΟΥ

	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΝΑΙ	15	60,0
ΟΧΙ	7	28,0
ΣΥΝΟΛΟ	22	88,0
ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΣΑΝ	3	12,0
ΣΥΝΟΛΟ	25	100,0

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 11.1

ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΗΣ ΧΡΗΣΗΣ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ



Παρατηρώντας προσεκτικά το διάγραμμα που προηγήθηκε (Δ11.1), διακρίνεται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό έχει κάνει χρήση νέων τεχνολογιών, που δηλώνει ότι η νέα τεχνολογία έχει εισβάλλει σημαντικά στις επιχειρήσεις, καθώς είναι ένα πιο αποτελεσματικό μέσο εκπαίδευσης του προσωπικού μιας επιχείρησης. Το ποσοστό αυτό καταλαμβάνει το 68,18%, ενώ το αντίστοιχο 31,82% δήλωσε ότι δεν έχει κάνει χρήση νέων τεχνολογιών, γεγονός το οποίο δείχνει ότι η Χίος υστερεί σε εξέλιξη, αφού η τεχνολογία έχει εισβάλλει σημαντικά στη ζωή μας τα τελευταία χρόνια.

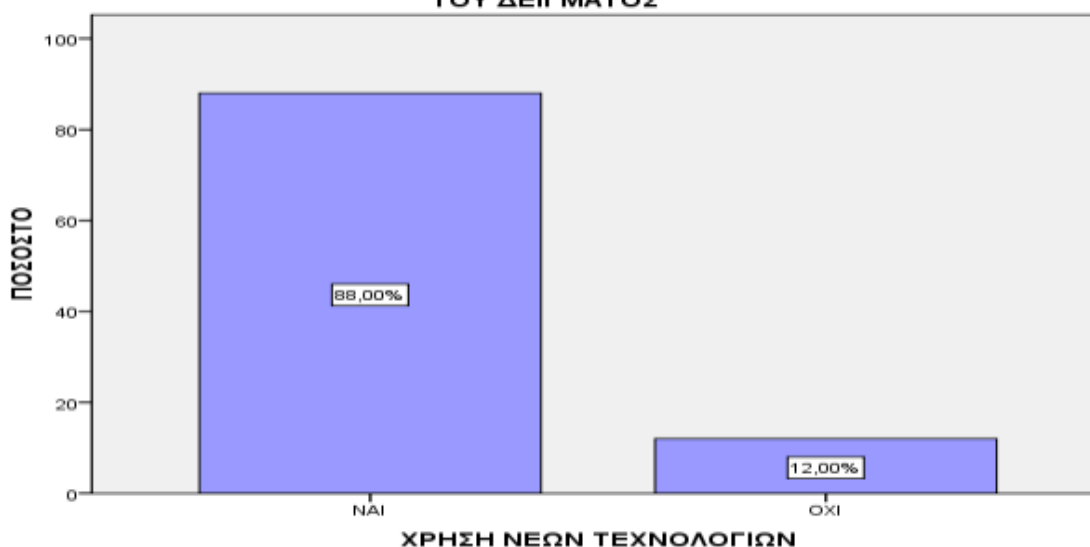
ΠΙΝΑΚΑΣ 10.2

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΗΣ ΧΡΗΣΗΣ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ ΡΟΔΟΥ

	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΝΑΙ	22	88,0
ΟΧΙ	3	12,0
ΣΥΝΟΛΟ	25	100,0

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 11.2

ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΗΣ ΧΡΗΣΗΣ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ

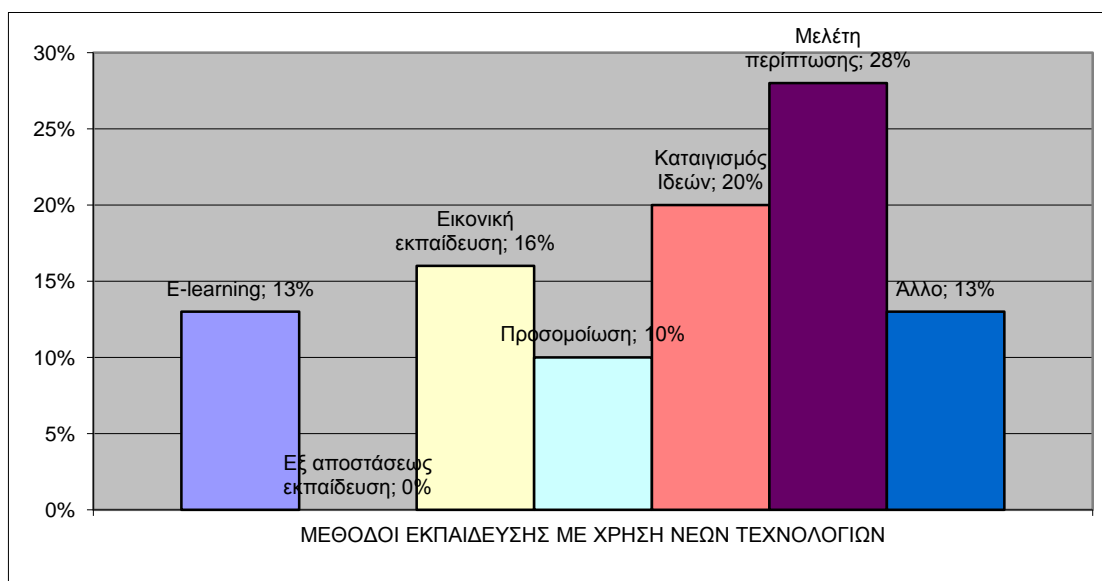


Όσον αφορά το διάγραμμα που προηγήθηκε (Δ11.2), το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων του δείγματος, δηλαδή το 88%, εκπαιδεύτηκε με χρήση νέων τεχνολογιών γεγονός το οποίο σηματοδοτεί την εισαγωγή των νέων τεχνολογιών σημαντικά στην εκπαίδευση, ενώ μόνο το 12% απάντησε ότι δεν εκπαιδεύτηκε με τη χρήση νέων τεχνολογιών. Έτσι, μπορεί να διαπιστώσει κανείς ότι η χρήση νέων τεχνολογιών στην εκπαίδευση συμβάλλει σημαντικά στη ζωή των ανθρώπων και βοηθάει ως μέσο διευκόλυνσης.

ΕΡΩΤΗΣΗ 15: Αν ναι, τι είδους μέθοδοι χρησιμοποιήθηκαν;

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 12.1

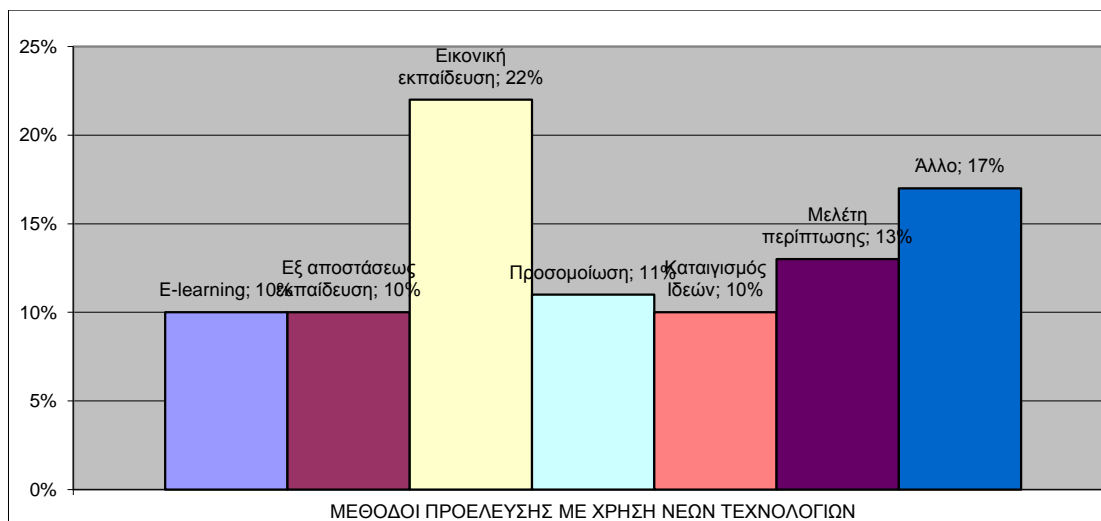
ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΜΕΘΟΔΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΜΕ ΧΡΗΣΗ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΔΕΙΓΜΑ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ ΧΙΟΥ



Στο δείγμα του Νομού Χίου όπως παρατηρείται από το διάγραμμα (Δ12.1), το μεγαλύτερο μέρος των ατόμων του δείγματος 28% δήλωσε ότι εκπαιδεύτηκε με τη μέθοδο της Μελέτης Περίπτωσης, δηλαδή διανέμεται στους εκπαιδευόμενους μια περίπτωση που έχει άμεση σύνδεση με το θέμα του προγράμματος και αφού δημιουργήσουν ομάδες, ερευνούν το θέμα και προτείνουν κάποιες λύσεις. Το επόμενο 20% με τη μέθοδο του Καταιγισμού Ιδεών, δηλαδή θέτει ο εκπαιδευτής μια ερώτηση και οι εκπαιδευόμενοι είναι ελεύθεροι να απαντήσουν όσο πιο αυθόρμητα, ελεύθερα και γρήγορα μπορούν ο ένας μετά τον άλλον. Το 16% των ατόμων απάντησε ότι εκπαιδεύτηκε με Εικονική Εκπαίδευση, δηλαδή ο εκπαιδευτής και ο εκπαιδευόμενος χωρίζονται από το χρόνο ή χώρο ή και τα δύο και ο εκπαιδευτής παρέχει περιεχόμενο των διαλέξεων με τη χρήση μεθόδων, όπως είναι οι εφαρμογές διαχείρισης διαλέξεων, διαδικτύου τηλεδιάσκεψης κτλ. Και αφού οι εκπαιδευόμενοι λαμβάνουν το εκπαιδευτικό υλικό, επικοινωνούν με τον εκπαιδευτή μέσω των ίδιων τεχνολογιών. Ποσοστό που ανήκει στο 13% απάντησε ότι εκπαιδεύτηκε με τη μέθοδο του E-learning, δηλαδή η οποιαδήποτε χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των επικοινωνιών, αξιοποιώντας ιδιαίτερα το διαδίκτυο και τις υπηρεσίες του για τη δημιουργία εμπειριών μάθησης, με απώτερο σκοπό την απόκτηση γνώσεων, δεξιοτήτων και αλλαγή στάσεων ή αντιλήψεων σε μια ομάδα στόχο. Ίδιο με το προηγούμενο ήταν το ποσοστό των ατόμων που απάντησε ότι έχει εκπαιδευτεί με κάποια άλλη μέθοδο, ενώ το υπόλοιπο 10% εκπαιδεύτηκε με τη μέθοδο της Προσομοίωσης, δηλαδή οι εκπαιδευόμενοι συμμετέχουν σε μια νοητή και κατά ρεαλιστική αναπαράσταση μιας κατάστασης, προσπαθώντας να σκεφτούν όπως θα σκέφτονταν οι ίδιοι στην κατάσταση αυτή. Κανένας από το δείγμα του Νομού Χίου δεν φαίνεται να εκπαιδεύτηκε με τη μέθοδο της Εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης, όπως παρατηρήθηκε και από παραπάνω διάγραμμα.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 12.2

ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΜΕΘΟΔΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΜΕ ΧΡΗΣΗ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΔΕΙΓΜΑ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ ΡΟΔΟΥ



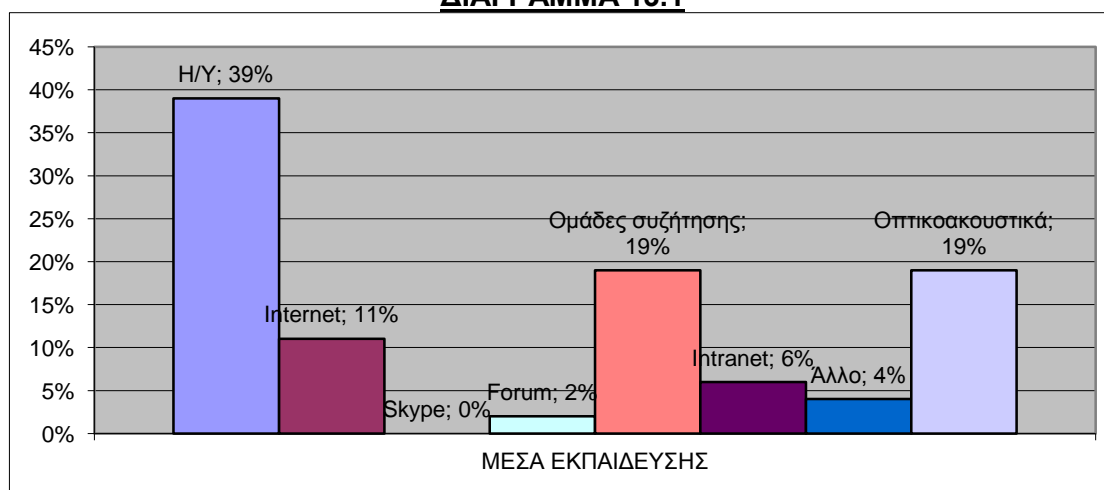
Από την άλλη πλευρά, όσον αφορά τις μεθόδους εκπαίδευσης με χρήση νέων τεχνολογιών που χρησιμοποιήθηκαν στο δείγμα του Νομού της Ρόδου, όπως φαίνεται από το διάγραμμα (Δ12.2), το 22% απάντησε ότι εκπαιδεύτηκε με Εικονική Εκπαίδευση, το 17% εκπαιδεύτηκε με κάποια άλλη μέθοδο, το 13% με Μελέτη Περίπτωσης, ενώ ίδια ήταν τα ποσοστά 10% που εκπαιδεύτηκαν με τη μέθοδο του E-learning, της Εξ αποστάσεως Εκπαίδευσης και του Καταιγισμού Ιδεών. Στο Νομό της Ρόδου, σε αντίθεση με το Νομό της Χίου, φαίνεται να υπάρχει μια ομαλή κατανομή των ποσοστών, πράγμα το οποίο και σ' αυτό το σημείο δείχνει ότι η Ρόδος υπερτερεί σε εξέλιξη σε σχέση με τη Χίο.

ΕΡΩΤΗΣΗ 16: Ποια μέσα εκπαίδευσης χρησιμοποιήθηκαν;

ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΜΕΣΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΣΤΟ

ΝΟΜΟ ΤΗΣ ΧΙΟΥ

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 13.1

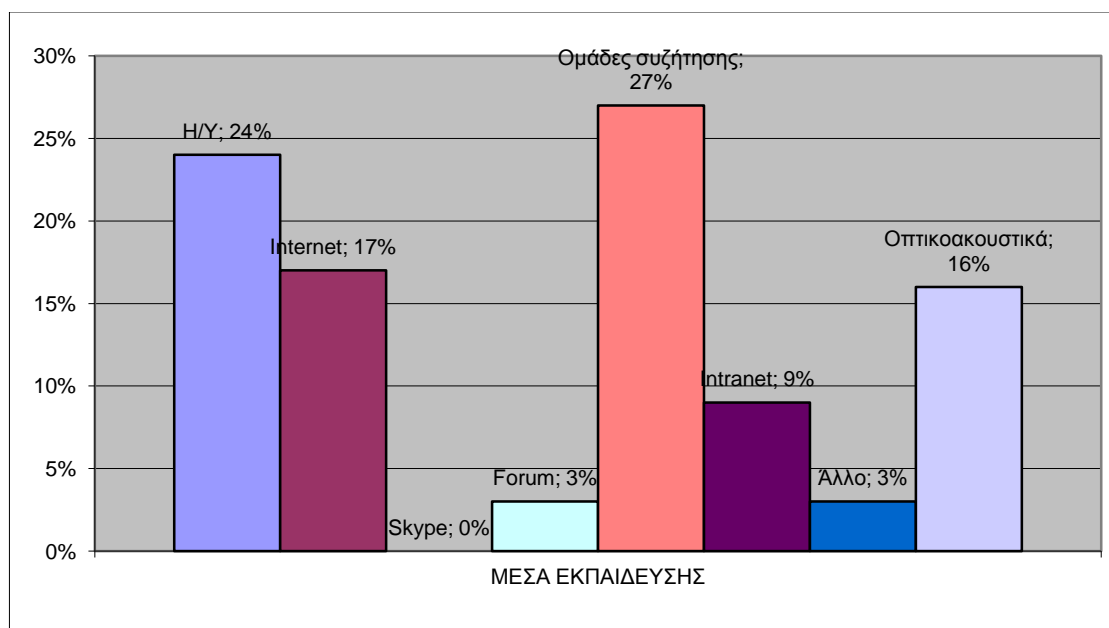


Στο παραπάνω διάγραμμα (Δ13.1) σκιαγραφείται ο τρόπος με τον οποίο γίνεται η κατανομή των μέσων εκπαίδευσης που χρησιμοποιήθηκαν στο δείγμα. Το μεγαλύτερο ποσοστό 39%, δείχνει να εκπαιδεύτηκε με χρήση Ηλεκτρονικού Υπολογιστή, δηλαδή μια μηχανή κατασκευασμένη κυρίως από ηλεκτρονικά κυκλώματα και δευτερευόντως από ηλεκτρικά και μηχανικά συστήματα και έχει ως σκοπό να επεξεργάζεται

πληροφορίες. Το ποσοστό δείχνει να είναι απόλυτα λογικό, αφού πλέον η χρήση του έχει εξελιχθεί σημαντικά στις μέρες μας. Ίδιο ποσοστό που ανήκει στο 19% δήλωσε ότι η εκπαίδευση έγινε με Ομάδες Συζήτησης, δηλαδή φόρουμ συζητήσεων στο internet, στα οποία συγκεντρώνονται ομάδες για να συζητήσουν οτιδήποτε, με Οπτικοακουστικά Μέσα και το 11% με χρήση του Internet, δηλαδή ένα μέσο επικοινωνίας που έχει διπλή υπόσταση, την υλική που είναι αυτή που συνδυάζει δίκτυα όσων αφορά σε λογισμικό και υλικό και την άυλη που είναι η προσφορά που έχει στην κοινωνία. Ακολουθούν και μικρότερα ποσοστά εξίσου όμως σημαντικά για την έρευνα μας. Το 6% εκπαιδεύτηκε μέσω του Intranet, ιδιωτικό δίκτυο ηλεκτρονικών υπολογιστών, που χρησιμοποιεί τις τεχνολογίες του διαδικτύου και οι επιχειρήσεις μπορούν να έχουν πρόσβαση στις πληροφορίες και λειτουργίες του δικτύου τους, σε οποιοδήποτε υπολογιστή, κινητό τηλέφωνο ή τερματικό, χωρίς την ανάγκη αγοράς επιπλέον εξοπλισμού ή εγκατάστασης προγραμμάτων. Το 4% με κάποιο άλλο μέσο και το 2% μέσω Forum, δηλαδή μια υπηρεσία όπου σε μια περιοχή ενός ηλεκτρονικού online πίνακα οι χρήστες με ένα κοινό ενδιαφέρον μπορούν να τοποθετήσουν τις απόψεις/σημειώσεις τους πάνω σε ένα θέμα. Κανένας από το δείγμα δεν φαίνεται να εκπαιδεύτηκε μέσω Skype, πρόγραμμα μέσω του οποίου προσφέρεται η δυνατότητα τηλεφωνίας μέσω internet, παρακάμπτοντας τις κλασικές γραμμές επικοινωνίας.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 13.2

ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΜΕΣΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΣΤΟ ΝΟΜΟ ΤΗΣ ΡΟΔΟΥ

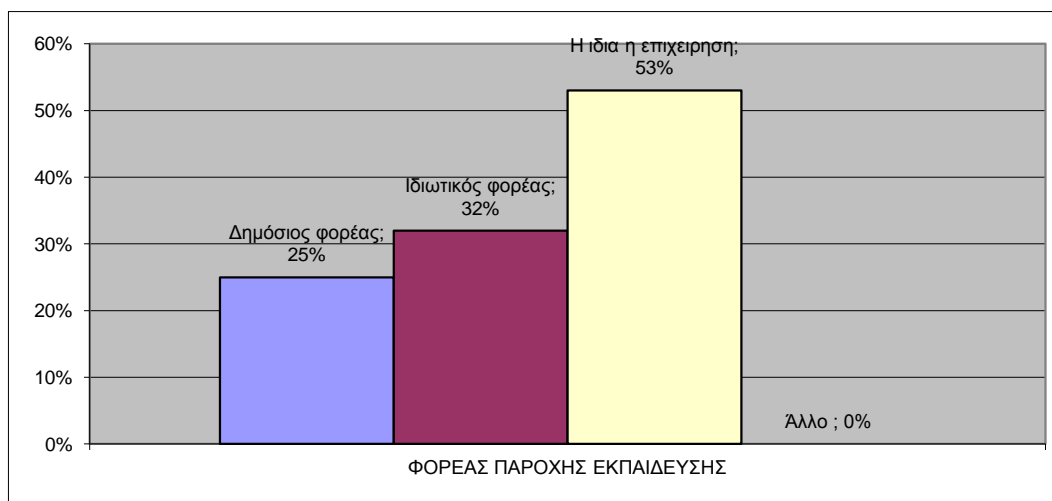


Σχετικά με το προηγούμενο διάγραμμα (Δ13.2), τα συμπεράσματα στα οποία καταλήγει κανείς είναι ότι στο Νομό της Ρόδου, ο μεγαλύτερος αριθμός των ατόμων του δείγματος εκπαιδεύτηκε μέσω των Ομάδων Συζήτησης και σε μικρότερο ποσοστό 24% μέσω Ηλεκτρονικών Υπολογιστών. Δηλαδή, όπως παρατηρείται ισχύει ακριβώς το αντίθετο απ' ό τι ισχύει με το Νομό της Χίου. Ακολουθώντας το 17% εκπαιδεύτηκε μέσω Internet, το 16% με Οπτικοακουστικά Μέσα, το 9% μέσω Forum και κάποιο άλλο μέσο αντίστοιχα. Όμως, όπως και στο Νομό της Χίου, έτσι και στο Νομό της Ρόδου κανένας από το δείγμα δεν εκπαιδεύτηκε μέσω Skype, που δείχνει ότι ως μέσο είναι υποανάπτυκτο.

ΕΡΩΤΗΣΗ 17: Ποιος φορέας παρείχε τη συγκεκριμένη εκπαίδευση;

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 14.1

ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ ΧΙΟΥ



Όπως φαίνεται στο διάγραμμα (Δ14.1), το 25% δήλωσε ότι ο φορέας που παρείχε τη συγκεκριμένη εκπαίδευση ήταν ο Δημόσιος, το 32% είπε ότι ήταν ο Ιδιωτικός Φορέας και το υπόλοιπο 53% που είναι και το μεγαλύτερο ανέφερε ότι φορέας ήταν η ίδια η επιχείρηση. Κανένας δεν υπήρχε που να δήλωσε κάποιον άλλο φορέα παροχής της εκπαίδευσης.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 14.2

ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ ΡΟΔΟΥ



Παρομοίως, στο διάγραμμα που προηγήθηκε (Δ14.2) σχετικά με το φορέα παροχής της εκπαίδευσης και εδώ, στο Νομό της Ρόδου, το μεγαλύτερο ποσοστό 50% δήλωσε ως φορέα την ίδια την επιχείρηση. Ένα μικρότερο ποσοστό 41% τον Ιδιωτικό φορέα και αμέσως μετά το 9% το Δημόσιο φορέα. Όπως και προηγουμένως στο Νομό της Χίου,

έτσι και στο Νομό της Ρόδου κανείς δεν υπήρξε που να δήλωσε κάποιιο άλλο φορέα. Άρα το συμπέρασμα στο οποίο καταλήγει κανείς είναι ότι αυτοί οι τρεις είναι οι πιο διαδεδομένοι φορείς παροχής της εκπαίδευσης.

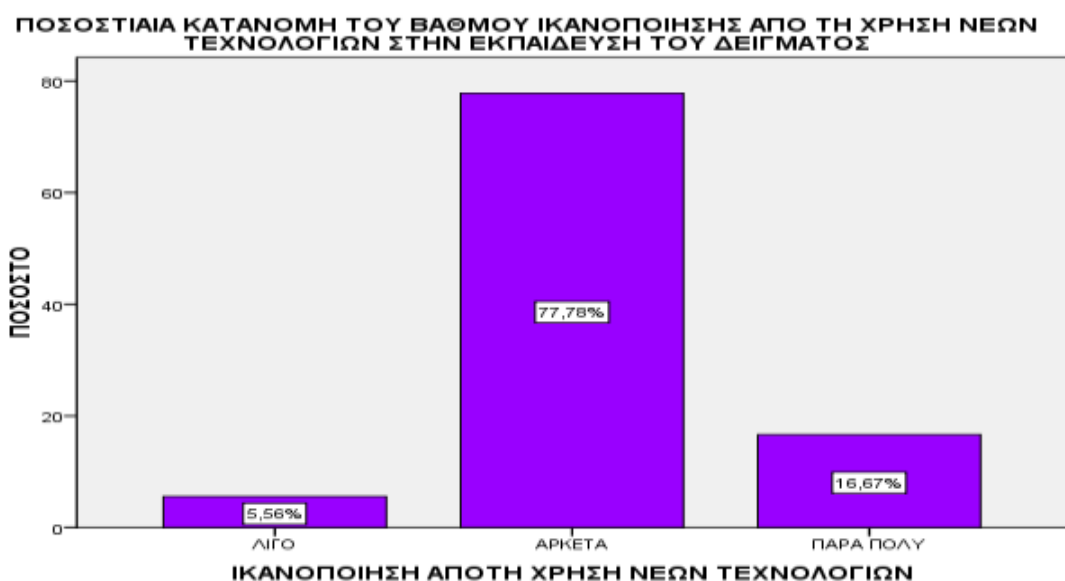
ΕΡΩΤΗΣΗ 18: Πόσο ικανοποιημένοι μείνατε από την εκπαίδευση με τη χρήση νέων τεχνολογιών;

ΠΙΝΑΚΑΣ 11.1

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΟΥ ΒΑΘΜΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ ΧΙΟΥ

	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΛΙΓΟ	1	4,0
ΑΡΚΕΤΑ	14	56,0
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	3	12,0
ΣΥΝΟΛΟ	18	72,0
ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΣΑΝ	7	28,0
ΣΥΝΟΛΟ	25	100,0

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 15.1



Από το παραπάνω διάγραμμα(15.1) διαπιστώνεται ο βαθμός ικανοποίησης των ατόμων του δείγματος από τη χρήση νέων τεχνολογιών. Σχεδόν όλα τα άτομα δήλωσαν ότι είναι ικανοποιημένα, αφού καλύπτουν το ποσοστό του 77,78% και

16,67%. Μόνο το 5,56% των ατόμων απάντησαν ότι είναι λιγότερο ικανοποιημένοι, ενώ κανείς δεν ήταν αυτός που απάντησε ότι δεν ήταν καθόλου ικανοποιημένος. Άρα το συμπέρασμα στο οποίο καταλήγει κανείς ότι σχεδόν όλα τα άτομα ικανοποιήθηκαν στο μέγιστο βαθμό.

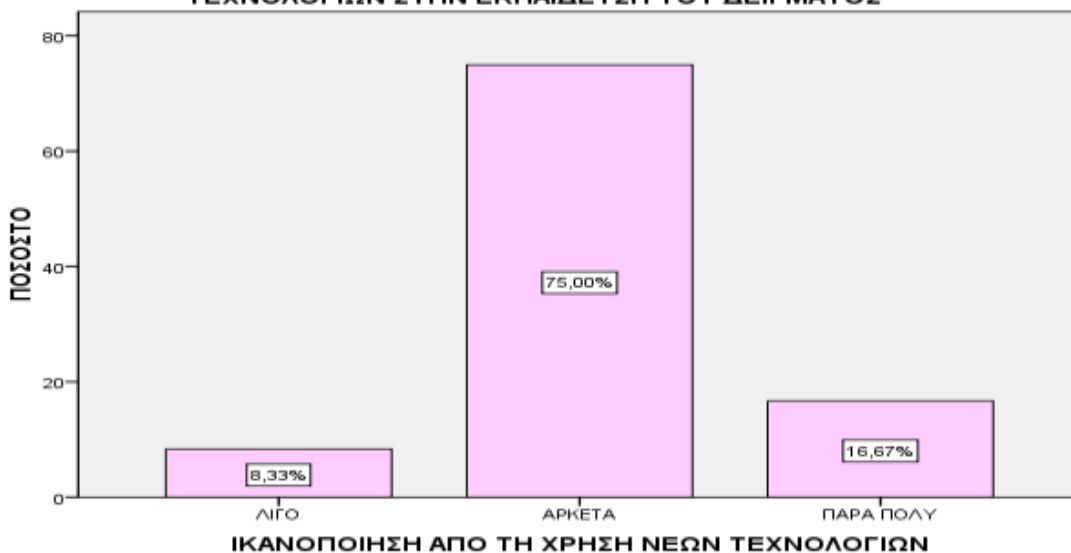
ΠΙΝΑΚΑΣ 11.2

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΟΥ ΒΑΘΜΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ ΡΟΔΟΥ

	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΛΙΓΟ	2	8,0
ΑΡΚΕΤΑ	18	72,0
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	4	16,0
ΣΥΝΟΛΟ	24	96,0
ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΣΑΝ	1	4,0
ΣΥΝΟΛΟ	25	100,0

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 15.2

ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΟΥ ΒΑΘΜΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ



Το παραπάνω διάγραμμα (Δ15.2) υποδεικνύει το βαθμό ικανοποίησης του δείγματος από τη χρήση νέων τεχνολογιών. Έτσι, παρατηρείται ότι σχεδόν όλα τα άτομα του δείγματος δήλωσαν αρκετά ικανοποιημένα από τη χρήση νέων τεχνολογιών, γεγονός που υποδεικνύει την ικανοποίηση των ατόμων στο μέγιστο βαθμό. Μόνο το 8,33% των ατόμων ήταν αυτά που δήλωσαν λιγότερο ικανοποιημένα, ενώ όπως στο Νομό της Χίου, έτσι και στο Νομό της Ρόδου κανείς δεν απάντησε ότι δεν ήταν καθόλου ικανοποιημένος από τη χρήση νέων τεχνολογιών στην εκπαίδευση.

ΕΡΩΤΗΣΗ 19: Θεωρείτε ότι η χρήση νέων τεχνολογιών συμβάλει αποτελεσματικότερα στην εκπαίδευση συγκριτικά με τις παραδοσιακές μεθόδους;

ΠΙΝΑΚΑΣ 12.1

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΟΛΗΣ ΤΗΣ ΧΡΗΣΗΣ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΥΣ ΣΤΟ ΝΟΜΟ ΧΙΟΥ

	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΝΑΙ	23	92,0
ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΣΑΝ	2	8,0
ΣΥΝΟΛΟ	25	100,0

Από τον Πίνακα που προηγήθηκε (Π12.1), το 92% απάντησε ότι η χρήση νέων τεχνολογιών συμβάλει σημαντικά στην εκπαίδευση συγκριτικά με τις παραδοσιακές μεθόδους, ενώ μόλις το 8% δεν έδωσε καμία απάντηση. Σημαντικό εδώ είναι ότι δεν δόθηκαν καθόλου αρνητικές απαντήσεις σχετικά με τη συμβολή αυτή.

ΠΙΝΑΚΑΣ 12.2

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΟΛΗΣ ΤΗΣ ΧΡΗΣΗΣ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΥΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ ΡΟΔΟΥ

	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΝΑΙ	25	100,0

Στον προηγούμενο Πίνακα (Π12.2), το σύνολο του δείγματος απάντησε ότι η χρήση νέων τεχνολογιών συμβάλει σημαντικά στην εκπαίδευση συγκριτικά με τις παραδοσιακές μεθόδους. Στο Νομό της Ρόδου κανείς δεν απάντησε αρνητικά, πράγμα που δείχνει ότι όλοι είναι ικανοποιημένοι από τη χρήση νέων τεχνολογιών.

ΕΡΩΤΗΣΗ 20: Αν ναι, πόσο πιστεύετε ότι συμβάλει η χρήση νέων τεχνολογιών στην εκπαίδευση;

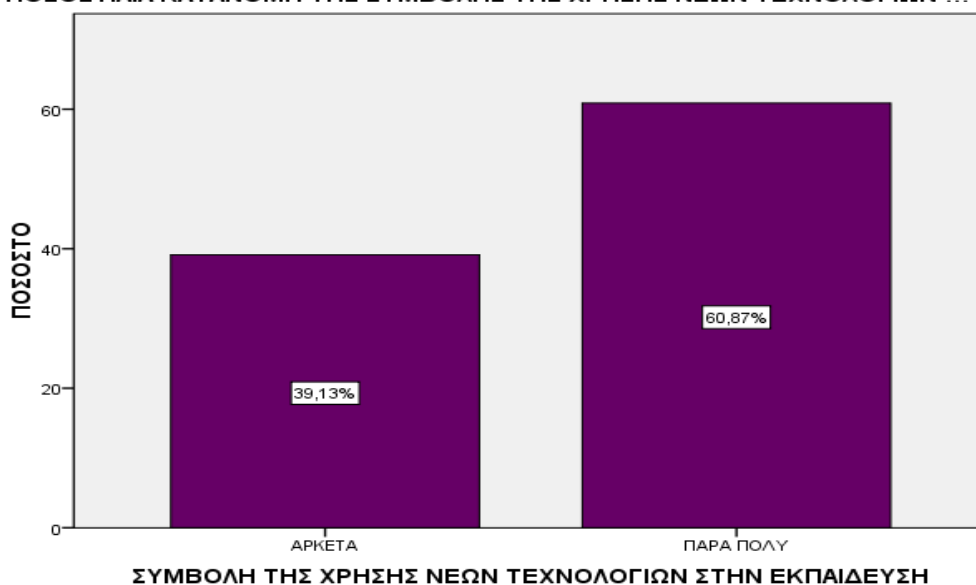
ΠΙΝΑΚΑΣ 13.1

**ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΟΛΗΣ ΤΗΣ ΧΡΗΣΗΣ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΣΤΗΝ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ ΧΙΟΥ**

	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΑΡΚΕΤΑ	9	36,0
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	14	56,0
ΣΥΝΟΛΟ	23	92,0
ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΣΑΝ	2	8,0
ΣΥΝΟΛΟ	25	100,0

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 16.1

ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΟΛΗΣ ΤΗΣ ΧΡΗΣΗΣ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ...



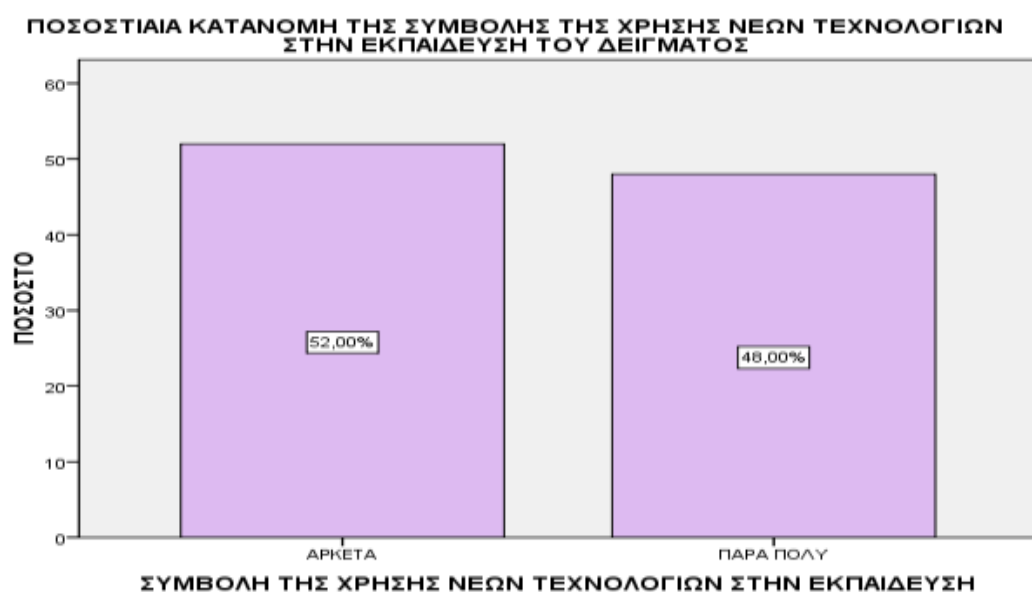
Στο τελευταίο διάγραμμα (Δ16.1) απεικονίζεται η συμβολή της χρήσης νέων τεχνολογιών στην εκπαίδευση. Σχεδόν ολόκληρο το ποσοστό των ατόμων του δείγματος δήλωσαν ότι η συμβολή είναι θετική και καλύπτει τα ποσοστά των 60,87% των 39,13% των ατόμων του δείγματος. Μηδενικό ήταν το ποσοστό όσον αφορά την απάντηση ότι η χρήση νέων τεχνολογιών δεν συμβάλει καθόλου ή λίγο στην εκπαίδευση. Άρα, συμπεραίνουμε ότι η χρήση νέων τεχνολογιών είναι απαραίτητη για τη σωστή και ευκολότερη εκπαίδευση του προσωπικού.

ΠΙΝΑΚΑΣ 13.2

**ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΟΛΗΣ ΤΗΣ ΧΡΗΣΗΣ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΣΤΗΝ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ ΡΟΔΟΥ**

	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΑΡΚΕΤΑ	13	52,0
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	12	48,0
ΣΥΝΟΛΟ	25	100,0

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 16.2



Τέλος, στο διάγραμμα που προηγήθηκε (Δ16.2), το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος που ανήκει στο 52%, δήλωσε ότι η χρήση νέων τεχνολογιών συμβάλει αρκετά στην εκπαίδευση, ενώ το ποσοστό του 48%, δήλωσε ότι είναι πάρα πολύ μεγάλη η συμβολή. Τα ποσοστά αυτά δείχνουν ικανοποιητικά, αφού είναι σχεδόν τα μέγιστα και όπως και στο Νομό της Χίου δεν απάντησε ότι δεν συμβάλει καθόλου ή λίγο στην εκπαίδευση.

1.3. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

1.3.1 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Στην παρούσα εργασία διερευνήθηκε η χρήση νέων τεχνολογιών στην εκπαίδευση στελεχών επιχειρήσεων και συγκεκριμένα στις ξενοδοχειακές μονάδες. Από την έρευνα που πραγματοποιήθηκε, διεξήχθη το συμπέρασμα ότι σχεδόν όλες οι επιχειρήσεις πραγματοποιούν κάποια μορφή εκπαίδευσης στο προσωπικό της. Επίσης, παρατηρήθηκε ότι είναι αρκετά μεγάλος ο αριθμός των ατόμων που έχει παρακολουθήσει προγράμματα εκπαίδευσης, ο αριθμός αυτών κυμαίνεται από 1 έως 3 συνήθως και η διάρκεια τους είναι περίπου ένα μήνα.

Διαπιστώθηκε ότι μεγάλος αριθμός επιχειρήσεων χρησιμοποιεί για την εκπαίδευση του προσωπικού τους νέες τεχνολογίες, γεγονός που υποδεικνύει για ακόμη μια φορά ότι η τεχνολογία έχει εισβάλει σημαντικά στη ζωή των ανθρώπων και σε μεγάλο βαθμό στον τομέα των επιχειρήσεων. Με αυτό τον τρόπο, οι επιχειρήσεις εκπαιδεύουν πιο εύκολα το προσωπικό τους και με το λιγότερο δυνατό κόστος, επιτυγχάνοντας ταυτόχρονα και τους στόχους που έχουν θέσει.

Όσον αφορά τις μεθόδους εκπαίδευσης με χρήση νέων τεχνολογιών, παρατηρήθηκε ότι η πιο διαδεδομένη είναι αυτή της Μελέτης Περίπτωσης, ενώ αμέσως μετά διακρίνεται να είναι και η μέθοδος της Εικονικής Εκπαίδευσης. Αυτό όμως, δεν αναιρεί το γεγονός κάποιες επιχειρήσεις να χρησιμοποιούν και άλλες μεθόδους εκπαίδευσης, πέραν από αυτές.

Εκτός όμως από τις μεθόδους εκπαίδευσης, χρησιμοποιήθηκαν και κάποια μέσα εκπαίδευσης, που συμβάλουν και αυτά για την επιτυχή εκπαίδευση του προσωπικού μιας επιχείρησης. Το πιο διαδεδομένο μέσο εκπαίδευσης όπως είναι γνωστόν, αλλά και όπως παρατηρήθηκε από την έρευνα που έγινε, διακρίνεται να είναι ο ηλεκτρονικός υπολογιστής που είναι και αρκετά χρήσιμο πλέον στην καθημερινότητα των ανθρώπων. Επίσης, ο ηλεκτρονικός υπολογιστής είναι το πιο οικονομικό μέσο, αφού η αγορά του δεν απαιτεί τόσο μεγάλο κόστος και πλέον όλοι είναι κάτοχοι ηλεκτρονικού υπολογιστή. Αμέσως επόμενο σημαντικό μέσο για την εκπαίδευση στελεχών, διακρίνεται να είναι οι Ομάδες Συζήτησης καθώς και τα Οπτικοακουστικά μέσα, που είναι και αυτά χρήσιμα μέσα για τη σωστή εκπαίδευση.

Τέλος, σημαντικό ρόλο έχει και ο βαθμός ικανοποίησης των ατόμων από τη χρήση νέων τεχνολογιών, που αυτό θα βοηθήσει κάθε επιχείρηση να διαπιστώσει αν πρέπει να διατηρήσει τον τρόπο εκπαίδευσης που ακολουθεί και να αποφασίσει σε τυχόν αλλαγές ή εξέλιξη του τρόπου αυτού. Έτσι, από την έρευνα που διεκπεραιώθηκε διεξήχθη το συμπέρασμα ότι το μεγαλύτερο μέρος των στελεχών των επιχειρήσεων είναι αρκετά έως πολύ ικανοποιημένο και για το λόγο αυτό οι επιχειρήσεις θα πρέπει να συνεχίζουν να χρησιμοποιούν νέες τεχνολογίες για την εκπαίδευση των στελεχών τους, αλλά και να τις εξελίσσουν συνεχώς για να τους αποδοθούν τα μέγιστα αποτελέσματα.

Δεν πρέπει όμως να παραληφθεί το γεγονός ότι η έρευνα πραγματοποιήθηκε σε δύο επαρχιακές πόλεις, στο Νομό Χίου και στο Νομό Ρόδου και κατά συνέπεια τα αποτελέσματα δεν θα μπορούσαν να είναι τα ίδια και στους δύο Νομούς. Στο Νομό Ρόδου, λόγω του ότι είναι και ένα αρκετά τουριστικό νησί συγκριτικά με το Νομό Χίου, το ποσοστό των ατόμων που δήλωσαν ότι εκπαιδεύτηκαν και παρακολούθησαν προγράμματα εκπαίδευσης, ήταν μεγαλύτερο από αυτό του Νομού Χίου. Επίσης, στο Νομό Ρόδου παρατηρήθηκε εξίσου αυξημένη και η χρήση νέων τεχνολογιών στην εκπαίδευση, σε σχέση με το Νομό Χίου, καταλήγοντας για μια ακόμη φορά στο συμπέρασμα ότι στο Νομό Ρόδου υπάρχει μεγαλύτερη εξέλιξη.

Όσον αφορά τώρα στις μεθόδους που χρησιμοποιήθηκαν στην εκπαίδευση στελεχών, στο Νομό Ρόδου η επικρατέστερη μέθοδος είναι η Εικονική Εκπαίδευση, ενώ στο Νομό Χίου η μέθοδος της Μελέτης Περίπτωσης. Αντίστοιχα, τα μέσα που χρησιμοποιήθηκαν περισσότερο στο Νομό Χίου ήταν οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές, ενώ στο Νομό Ρόδου το μεγαλύτερο μέρος των ατόμων εκπαιδεύτηκε μέσω των Ομάδων Συζήτησης και αμέσως μετά μέσω Ηλεκτρονικών Υπολογιστών, γεγονός το οποίο υποδεικνύει ότι για το Νομό της Ρόδου δεν είναι ο Ηλεκτρονικός Υπολογιστής το πιο διαδεδομένο μέσο.

Τέλος, όσον αφορά το βαθμό ικανοποίησης των ατόμων από τη χρήση νέων τεχνολογιών στην εκπαίδευση στους δύο αυτούς Νομούς, παρατηρήθηκε ότι παρόλο

τις διαφορές που προηγήθηκαν, στο Νομό Χίου σημειώθηκε μεγαλύτερη ικανοποίηση από τη χρήση νέων τεχνολογιών, σε σχέση με το Νομό της Ρόδου.

1.3.2 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Για την επίτευξη καλύτερων αποτελεσμάτων στην έρευνα αυτή, θα συνέβαλε περισσότερο αν η έρευνα απευθυνόταν σε διαφορετικό κλάδο από αυτόν των ξενοδοχειακών μονάδων, αν η εφαρμογή της έρευνας γινόταν σε διαφορετικά γεωγραφικά διαμερίσματα και όχι σε δύο νησιωτικές περιοχές και τέλος, αν απευθυνόταν σε μεγαλύτερο αριθμό επιχειρήσεων.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Αναπτυξιακή Πέλλας Α.Ε.- Αναπτυξιακή Εταιρεία Σερρών Α.Ε., (2010). *Οδηγός Μηχανισμών εξ αποστάσεως Εκπαίδευσης ειδικά για στελέχη δομών κοινωνικής πολιτικής*. Αθήνα: Εκδόσεις Αναπτυξιακή Σύμπραξη Συγκλίσεις.

Γκιάσος, Ι. & Μαυροειδής, Η. & Κουτσούμπα, Μ. & Παπαδάκης, Σπ., (2007). *Δυνατότητα αξιοποίησης σύγχρονων μεθόδων επικοινωνίας και τηλεκπαίδευσης σε προγράμματα της Σχολής Ανθρωπιστικών Σπουδών του ΕΑΠ*. Στο Α. Λιοναράκης (Επιμ.), 4^ο Διεθνές Συνέδριο για την Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση. Μορφές Δημοκρατίας στην Εκπαίδευση: Ανοικτή Πρόσβαση και Εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση. Πρακτικά Συνεδρίου (σελ. 352-358). Τόμος Α' Holmberg, Β. , (2002). *Εκπαίδευση εξ Αποστάσεως*. Θεωρία και Πράξη. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.

Καλογιαννάκης, Μ. & Βασιλάκης, Κ. & Λιοδάκης, Γ., (2007). *Η τηλεδιάσκεψη στην υπηρεσία της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης: θέματα υλοποίησης και διαχείρισης*. Στο Α. Λιοναράκης (Επιμ.), 4^ο Διεθνές Συνέδριο την Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση. Μορφές Δημοκρατίας στην Εκπαίδευση: Ανοικτή Πρόσβαση και Εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση. Πρακτικά Συνεδρίου. Τόμος Β'. Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.

Κανελλόπουλος, Χ., 2002. *Διοίκηση Προσωπικού-Ανθρώπινου Δυναμικού*. Αθήνα: Εκδόσεις Αθήνα.

Κόκκος, Α., (2005). *Εκπαιδευτικές Μέθοδοι*. Πάτρα: Εκδόσεις Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.

Κορδάκη, Μ. & Λάσκαρης, Α., (2003). *Σύγχρονες Θεωρίες Μάθησης και Αξιολόγηση Ολοκληρωμένων Διαδίκτυακών Περιβαλλόντων Διδασκαλίας και Μάθησης*, 2^ο Πανελλήνιο Συνέδριο για την Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση, Πρακτικά Εισηγήσεων. Λιοναράκης, Α. (επιμ.), Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.

Κυρίδης, Α. & Δρόσος, Β. & Ντίνας, Κ., (2005). *Η Πληροφοριακή- Επικοινωνιακή Τεχνολογία στην Προσχολική και Πρωτοσχολική Εκπαίδευση*. Αθήνα: Εκδόσεις Τυπωθήτω.

Λαλούμης, Δ. & Ρούπας, Β., (1996). *Διοίκηση Προσωπικού Τουριστικών Επιχειρήσεων*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.

Μικρόπουλος, Τ.Α. (2006). *Ο Υπολογιστής ως Γνωστικό Εργαλείο*. Αθήνα: Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα.

Πανέτσος, Σπ. & Σακελλαρίδης, Ο., (2003). *Εκπαιδευτικό Μοντέλο για Εκπαίδευση από Απόσταση Βασισμένο στις Νέες Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνίας*. Στο: Α. Λιοναράκης (Επιμ.), 2^ο Πανελλήνιο Συνέδριο για την Ανοικτή και Εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση. Πρακτικά Εισηγήσεων (σελ. 731-741). Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.

Παπαλεξανδρή, Ν. & Μπουραντάς, Δ., (2003). *Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων*. Αθήνα: Εκδόσεις Γ.Μπένου.

Παπαστεφανάκη, Σ., (2009). *Μεθοδολογία Επιστημονικής Έρευνας*. Ηράκλειο: Έκδοση ίδιας.

Σιάμπου, Φ., (2010). *Νέες Τεχνολογίες και Εκπαιδευτικές Πρακτικές*. Πάτρα: έκδοση ίδιας.

Σολομωνίδου, Χ., (2006). *Νέες τάσεις στην Εκπαιδευτική Τεχνολογία. Εποικοδομητισμός και σύγχρονα περιβάλλοντα μάθησης*. Αθήνα: Εκδόσεις Μεταίχμιο.

Τερζίδης, Κ. & Τζωρτζάκης, Κ., (2004). *Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων [ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ]*. Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.

Τριανταφύλλου, Ε., (2007). Η χρήση συσκευών κινητής τεχνολογίας στη δια βίου μάθηση. Στο Α. Λιοναράκης (Επιμ.), 4^ο Διεθνές Συνέδριο για την Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση. Μορφές Δημοκρατίας στην Εκπαίδευση: Ανοικτή Πρόσβαση και Εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση. Πρακτικά Συνεδρίου. Τόμος Β'. Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.

Υπουργείο Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης & Θρησκευμάτων, (2010). *Εκπαίδευση Εκπαιδευτών Ενηλίκων*. Αθήνα.

Χυτήρης, Λ., 2006. *Μάνατζμεντ Αρχές Διοίκησης Επιχειρήσεων*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.

Χυτήρης, Λ., 2001. *Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.

Roblyer, M., επιμέλεια Μουντρίδου Μ., (2008). *Εκπαιδευτική Τεχνολογίας και Διδασκαλία*. Αθήνα: Εκδόσεις Ελλην.

ΠΗΓΕΣ

Τηλεκπαίδευση(2002). Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο www.teleteaching.gr [πρόσβαση στις 15/07/2011].

Το Ελληνικό Ακαδημαϊκό Διαδίκτυο (χ.χ.). Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο www.gunet.gr [πρόσβαση στις 15/7/2011].

Οι 10 τεχνολογικές καινοτομίες που θα αλλάξουν την εκπαίδευση (χ.χ.). Ανακτήθηκε στις 12/01/2003. Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο <http://www.tovima.gr/default.aspx?pid=6525&la=1&aid=148331> [πρόσβαση στις 12/07/2011].

Ελληνική Εταιρία Διοικήσεως Επιχειρήσεων (χ.χ.). Ανακτήθηκε στις 11/08/2011. Διαθέσιμο στον δικτυακό τόπο <http://www.eede.gr/content.asp?id=42&source=upper> [πρόσβαση στις 12/07/2011].

Ανθρώπινο Δυναμικό (χ.χ.). Ανακτήθηκε στις 21/08/2011. Διαθέσιμο στον δικτυακό τόπο http://humanresources.about.com/od/glossaryh/f/hr_management.htm [πρόσβαση στις 12/07/2011].

Χατζηκιάν, Γ. (χ.χ.). *Διαχείριση Των Ανθρωπίνων Πόρων*. Διαθέσιμο στον δικτυακό τόπο <http://www.innovation-ideas.gr/club/basicMemberMaterial/texts/12.pdf> [πρόσβαση στις 24/08/2011].

Βικιπαιδεία- Η ελεύθερη εγκυκλοπαίδεια (χ.χ.). Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο <http://el.wikipedia.org> [πρόσβαση στις 20/07/2011].

Βικιπαιδεία- Η ελεύθερη εγκυκλοπαίδεια (χ.χ.). *Τεχνολογία*. Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο

<http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A4%CE%B5%CF%87%CE%BD%CE%BF%CE%BB%CE%BF%CE%B3%CE%AF%CE%B1> [πρόσβαση στις 24/08/2011].

Το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (χ.χ.). Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο

http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%97%CE%BB%CE%B5%CE%BA%CF%84%CF%81%CE%BF%CE%BA%CF%8C_%CF%84%CE%B1%CF%87%CF%85%CE%B4%CF%81%CE%BF%CE%BC%CE%B5%CE%AF%CE%BF [πρόσβαση στις 24/07/2011]

Οικονόμου, Σ. (χ.χ.). *Οδηγός για την εκπόνηση πτυχιακών εργασιών*. Διαθέσιμο στον δικτυακό τόπο http://utopia.duth.gr/~soikonom/MANUAL_GIA_PTYXIAKH.pdf [πρόσβαση στις 20/07/2011].

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Στα πλαίσια της εκπόνησης της πτυχιακής μας εργασίας θα θέλαμε τη συμβολή σας στην ολοκλήρωσή της, με τη συμπλήρωση του παρακάτω ερωτηματολογίου.

Ευχαριστούμε για το χρόνο που θα διαθέσετε.

1. Φύλο:
Ανδρας Γυναίκα
2. Η ηλικία σας είναι:
<25 26-35 36-45 46-55 >56
3. Σε ποία κατηγορία εκπαίδευσης ανήκετε;
 - i. Κάτοχος διδακτορικού τίτλου
 - ii. Κάτοχος πτυχίου ΠΕ
 - iii. Κάτοχος πτυχίου ΤΕ
 - iv. Κάτοχος απολυτηρίου ΔΕ
 - v. Άλλο
4. Πόσο χρόνο εργάζεστε στο συγκεκριμένο ξενοδοχείο;
Από 1-6 μήνες
Από 6 μήνες έως 1 χρόνο
Από 1 χρόνο έως 3 χρόνια
Περισσότερα από 3 χρόνια
5. Σε ποιο τμήμα του ξενοδοχείου εργάζεστε;
Τμήμα Υποδοχής
Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών
Τμήμα Οροφοκομίας
Τμήμα Επισιτισμού
Τμήμα Πωλήσεων
Λογιστήριο
Άλλο
6. Ποια είναι η θέση που κατέχετε στην συγκεκριμένη επιχείρηση;
Βοηθός
Υπάλληλος
Προϊστάμενος
Διευθυντής
Άλλο
7. Με ποια σχέση εργασίας προσληφθήκατε στη συγκεκριμένη επιχείρηση;
Σύμβαση Έργου
Σύμβαση Ανεξάρτητων Υπηρεσιών
Σύμβαση Ορισμένου Χρόνου
Σύμβαση Εξαρτημένης Εργασίας
Αορίστου Χρόνου

- Άλλο
8. Πόσα χρόνια βρίσκεστε/απασχολείστε στην συγκεκριμένη θέση;
- <2 2-5 >5
9. Κατά την διάρκεια της απασχόλησης σας στη συγκεκριμένη θέση έχετε παρακολουθήσει προγράμματα εκπαίδευσης σχετικά με τη θέση αυτή;
- ΝΑΙ ΟΧΙ
10. Με ποια μέθοδο εκπαιδευτήκατε για να αντεπεξέλθετε στη θέση εργασίας σας;
- Μέθοδοι εκπαίδευσης στη θέση εργασίας (on the job training)
- Μέθοδοι εκπαίδευσης εκτός θέσης εργασίας (off the job training)
- Εξ αποστάσεως εκπαίδευση (distance learning)
- Άλλο
11. Πόσα προγράμματα εκπαίδευσης έχετε παρακολουθήσει;
- 1-3 4-5 >5
12. Πόση είναι η συνολική διάρκεια της εκπαίδευσης αυτής;(μέρες)
- 1-5 6-20 >75
13. Πιστεύετε πως το χρονικό διάστημα που διήρκησε η εκπαίδευσή σας ήταν επαρκές;
- ΝΑΙ ΟΧΙ
14. Στα πλαίσια της εκπαίδευσης αυτής, χρησιμοποιήθηκαν μέθοδοι με χρήση νέων τεχνολογιών;
- ΝΑΙ ΟΧΙ
15. Αν ναι, τι είδους μέθοδοι χρησιμοποιήθηκαν;
- E-learning
- Εξ αποστάσεως εκπαίδευση
- Εικονική εκπαίδευση
- Προσομοίωση
- Μελέτη περίπτωσης
- Καταιγισμός Ιδεών
- Άλλο
16. Ποια μέσα εκπαίδευσης χρησιμοποιήθηκαν
- Οπτικοακουστικά
- H/Y
- Ιντερνέτ
- Skype
- Forum
- Intranet
- Ομάδες συζήτησης
- Άλλο

17. Ποιος φορέας παρείχε τη συγκεκριμένη εκπαίδευση;
- Δημόσιος φορέας
 - Ιδιωτικός φορέας
 - Η επιχείρηση στην οποία απασχολούμαι
 - Άλλο

18. Πόσο ικανοποιημένοι μείνατε από την εκπαίδευση με τη χρήση νέων τεχνολογιών;

1	2	3	4
ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ

19. Θεωρείτε ότι η χρήση νέων τεχνολογιών συμβάλει αποτελεσματικότερα στην εκπαίδευση συγκριτικά με τις παραδοσιακές μεθόδους;

ΝΑΙ ΟΧΙ

20. Αν ναι, πόσο πιστεύετε ότι συμβάλει η χρήση νέων τεχνολογιών στην εκπαίδευση;

1	2	3	4
ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ