

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΕΛΛΑΔΑ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ & ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΩΝ &
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ

(ΠΥΡΓΟΣ ΗΛΕΙΑΣ)



ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

«Διερεύνηση της τουριστικής εκπαίδευσης και
κατάρτισης των εργαζομένων στον τουριστικό
κλάδο.»

ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ Ν.ΛΑΚΩΝΙΑΣ

Επιβλέπουσα: κ. Παναγιώτα Βασιλοπούλου

Σπουδάστρια: Σπυριδάκου Αναστασία

ΠΥΡΓΟΣ 2018

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ..... Σελ.5

ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....Σελ.7

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

1.1)Θεωρητικό πλαίσιο : αναφορά σχετικά με το θέμα της εργασίας.....
Σελ.9

1.2) Σκοπός και σκοπιμότητα της έρευνας....Σελ.10

1.3) Ερευνητική υπόθεση : οι άνθρωποι στον τουριστικό κλάδο έχουν τις
βασικές γνώσεις που χρειάζονται?... Σελ.10

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

2.1) Η ανάπτυξη του τουρισμού στις μέρες μας....Σελ.9

2.2) Μπορεί ο τουρισμός στις μέρες μας να έχει μια καλή προοπτική για
τους νέους εργαζόμενους για το μέλλον τους.....Σελ.10

2.3) Οι νέοι με πτυχίο στον τουριστικό κλάδο μπορούν να προσβληθούν
πιο εύκολα στις ξενοδοχειακές μονάδες....Σελ.11

2.4) Η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση στην Ελλάδα....Σελ.12

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

3.1) Οι εργαζόμενοι στις τουριστικές επιχειρήσεις....Σελ.13

3.2) Οι μορφωτικές δυνατότητες των εργαζομένων στα
ξενοδοχεία....Σελ.14

3.3) Οι εργαζόμενοι που έχουν αποφοιτήσει από ΤΕΙ το πτυχίο τους έχει
μεγαλύτερη σημασία από το πτυχίο μιας ιδιωτικής σχολής π.χ.
ΙΕΚ....Σελ.15

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 Η έρευνα

4.1) Χρονική διάρκεια...Σελ.16

4.2) Μεθοδολογικό εργαλείο : Ερωτηματολόγιο....Σελ.17

4.3) Ορισμός δείγματος...Σελ.18

4.4) Προσδοκώμενα αποτελέσματα...Σελ.19

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 Ανάλυση αποτελεσμάτων

Παρουσίαση και ανάλυση αποτελεσμάτων...Σελ.20

Συμπεράσματα...Σελ.21

Προτάσεις...Σελ.22

Διαγράμματα

Διάγραμμα 1: Κατανομή φύλου.... Σελ.17

Διάγραμμα 2: Ηλικία...Σελ.17

Διάγραμμα 3: Χρόνια εργασίας...Σελ.18

Διάγραμμα 4: Μορφωτικό επίπεδο.....Σελ.18

Διάγραμμα 5: Γνώσεις.....Σελ.19

Διάγραμμα 6: Εργαζόμενοι χωρίς πτυχίο.....Σελ.19

Διάγραμμα 7: Τμήμα εκπαίδευσης...Σελ.20

Διάγραμμα 8: Προϋπηρεσία.....Σελ.20

Διάγραμμα 9: Καινούργιοι υπάλληλοι...Σελ.21

Διάγραμμα 10: Εκπαίδευση υπαλλήλων...Σελ.22

Διάγραμμα 11: Εκπαίδευση υπαλλήλων...Σελ.22

Περίληψη

Ο στόχος αυτής της εργασίας είναι να καταγράψει και να διερευνήσει την εκπαίδευση και την κατάρτιση στον τουριστικό κλάδο στην Ελλάδα. Δηλαδή διερευνά αν οι εργαζόμενοι με πτυχίο στις τουριστικές επιχειρήσεις βρίσκουν πιο εύκολα εργασία στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις από αυτούς που δεν έχουν τις κατάλληλες γνώσεις και δεξιότητες στο συγκεκριμένο κλάδο. Αρχικά γίνεται μια θεωρητική προσέγγιση στην έννοια τουρισμός. Στη συνέχεια δίνονται πιο λεπτομερές πληροφορίες για το θέμα της εργασίας αλλά και για τη διάρκεια της έρευνας. Η έρευνα στοχεύει στο πόσο σημαντικό ρόλο παίζουν η ηλικία, τα χρόνια προϋπηρεσίας και οι σπουδές για τους ξενοδόχους, ώστε να επιλέξουν ένα εργαζόμενο για να δουλέψει στο ξενοδοχείο τους. Στην έρευνα το μεθοδολογικό εργαλείο που χρησιμοποιήσα για να την ολοκληρώσω είναι το ερωτηματολόγιο, το οποίο συμπεριλαμβάνει διάφορους τύπους ερωτήσεων, όπως κλειστές ερωτήσεις, ερωτήσεις βαθμονόμησης, ερωτήσεις κατάταξης και ερωτήσεις ανοιχτές. Συγκεντρώθηκαν συνολικά 15 ερωτηματολόγια. Τέλος, δίνονται και οι παρουσιάσεις και οι αναλύσεις των αποτελεσμάτων της έρευνας αλλά και των συμπερασμάτων.

Λέξεις – κλειδιά :

Τουρισμός, εκπαίδευση, κατάρτιση, σπουδές, προϋπηρεσία, δεξιότητες.

Summary

The aim of this project is to record and explore education and training in the tourist industry in Greece. In other words, it investigates whether workers with a degree in tourism businesses find it easier to work in hotel businesses than those who do not have the appropriate knowledge and skills in this industry. Initially, a theoretical approach to the concept of tourism is being made. More detailed information is then provided on the subject of the work and the duration of the survey. The research aims at the importance of age, years of service and study for hoteliers in order to choose a worker to work in their hotel. In the research, the methodological tool I used to complete is the questionnaire, which includes various types of questions, such as closed questions, calibration questions, ranking questions, and open questions. A total of 15 questionnaires were collected. Finally, the presentations and analyzes of the results of the research as well as the conclusions are given.

Εισαγωγή

Ο τουρισμός αποτελεί έναν από τους δυναμικότερους και ταχύτερα αναπτυσσόμενους τομείς της παγκόσμιας οικονομίας. Συμβάλλει στην οικονομική ανάπτυξη σε τρία επίπεδα στις τουριστικές περιοχές, δημιουργία εισοδημάτων, θέσεων απασχόλησης και φορολογικών εσόδων. Η παρακάτω εργασία γίνεται στα πλαίσια των υποχρεώσεων μου για την απόκτηση πτυχίου στο Τμήμα Διοίκησης Οικονομίας & Επικοινωνίας Πολιτιστικών & Τουριστικών Μονάδων του ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδος με έδρα στον Πύργο Ηλείας. Επίσης, στοχεύει στη διερεύνηση της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης των εργαζομένων στο τουριστικό κλάδο στο Νομό Λακωνίας. Επιπλέον, αναφέρεται κατά πόσο σημαντικές είναι οι γνώσεις και οι σπουδές στον τουριστικό κλάδο σήμερα και αν οι νέοι με πτυχίο στο τουριστικό κλάδο βρίσκουν πιο εύκολα εργασία σε ξενοδοχεία σε σχέση με αυτούς που δεν έχουν σπουδάσει το συγκεκριμένο κομμάτι.

Στο πρώτο κεφάλαιο δίνονται κάποια εισαγωγικά στοιχεία για τον τουρισμό και το τουριστικό προϊόν. Αναφέρεται στο σκοπό και στη σκοπιμότητα της έρευνας και δίνονται και κάποια στοιχεία για την ερευνητική υπόθεση.

Το δεύτερο κεφάλαιο αναφέρεται στην ανάπτυξη του τουρισμού στις μέρες μας, στο πως ο τουριστικός τομέας μπορεί να έχει μια καλή προοπτική για το μέλλον των νέων εργαζομένων, επίσης αναφέρεται στις αυξημένες δυνατότητες απασχόλησης για κατόχους πτυχίου ή διδακτορικού και τέλος αναφέρεται στην τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση της Ελλάδος.

Το τρίτο κεφάλαιο αναφέρεται το πώς αντιλαμβάνονται οι εργαζόμενοι την έννοια της εργασίας στις τουριστικές επιχειρήσεις, στις δεξιότητες που πρέπει να έχει ο κάθε εργαζόμενος στον τουριστικό τομέα και στην πιθανότητα εύρεσης εργασίας.

Το τέταρτο κεφάλαιο αναφέρεται στη χρονική διάρκεια της έρευνας και στο μεθοδολογικό εργαλείο που είναι το ερωτηματολόγιο, στον ορισμό του δείγματος και στην ανάλυση αποτελεσμάτων

Στο πέμπτο κεφάλαιο δίνονται η παρουσίαση και η ανάλυση αποτελεσμάτων, τα συμπεράσματα και οι προτάσεις από την έρευνα.

Τέλος, η πτυχιακή εργασία συμπεριλαμβάνει και το ερωτηματολόγιο το οποίο απευθύνεται κυρίως σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις του Νομού Λακωνίας. Το ερωτηματολόγιο συμπεριλαμβάνει διάφορους τύπους ερωτήσεων τους οποίους τους αναφέρω και παρακάτω στο κεφάλαιο 4.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

1.1 Θεωρητικό πλαίσιο : αναφορά σχετικά με το θέμα της εργασίας

Πολλές είναι οι προσπάθειες που έχουν γίνει για να δοθεί ένας ακριβής ορισμός στον τουρισμό. Από τα κύρια χαρακτηριστικά μερικά έχουν εξακριβωθεί εννοιολογικά και αυτά είναι: 1) Ο τουρισμός είναι μεμονωμένη ή ομαδική μετακίνηση ανθρώπων σε διάφορους τουριστικούς προορισμούς, 2) οι μορφές του τουρισμού περιλαμβάνουν δύο βασικά στοιχεία: α) το ταξίδι στον προορισμό και β) η διαμονή σε αυτόν συμπεριλαμβανομένου και της διατροφής και τέλος 3) οι μετακινήσεις των ατόμων σε διάφορους τουριστικούς προορισμούς είτε είναι προσωρινό είτε βραχυχρόνιο χαρακτήρα. Ο τουρισμός είναι ένα μέσο ψυχαγωγίας που παρακινεί τους ανθρώπους να αναζητούν διάφορους τρόπους αναψυχής σε διάφορους τουριστικούς προορισμούς εκτός της μόνιμης κατοικίας τους. Από την αρχαιότητα ο άνθρωπος ταξίδευε είτε για λόγους αναψυχής είτε από περιέργεια. Η μετακίνηση των ανθρώπων στους τουριστικούς προορισμούς μπορεί να είναι ομαδική ή μεμονωμένη και έχει προσωρινό χαρακτήρα που σημαίνει ότι θα επιστρέψουν στη μόνιμη κατοικία τους είτε μετά από λίγες μέρες είτε μετά από μήνες. Παράλληλα, το τουριστικό προϊόν αποτελεί τη συνισταμένη μιας βιωματικής εμπειρίας του τουρίστα και συχνά χαρακτηρίζεται ως σύνθετο πακέτο. Η τυπολογία των τουριστικών πακέτων είναι πολυποίκιλη και οι παράγοντες του προϊόντος χωρίζονται σε α) παράγοντες έλξης, β) παράγοντες παραγωγής, και γ) παράγοντες τουριστικών υπηρεσιών. Τέλος, τα κύρια χαρακτηριστικά του τουριστικού προϊόντος είναι οι φυσικοί πόροι, οι πολιτιστικοί πόροι, ο πληθυσμός υποδοχής, η αισθητική υποδοχής και οι συμπληρωματικές εγκαταστάσεις. Αυτή η εργασία αναφέρεται στην τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων στον τουριστικό κλάδο. Ανάμεσα στους όρους εκπαίδευσης και κατάρτιση υπάρχει μια διαφορά. Ο όρος εκπαίδευση αναφέρεται στα μαθήματα που σχετίζονται με το επάγγελμα ή την ειδικότητα. Επίσης, αναφέρεται και στα μαθήματα γενικής υποδομής δηλαδή δεν έχουν άμεση σχέση με συγκεκριμένα επαγγέλματα ή ειδικότητες. Ενώ ο όρος κατάρτιση αναφέρεται αν όχι στο σύνολο αλλά στο μεγαλύτερο μέρος προγραμμάτων που σχετίζονται άμεσα με το επάγγελμα, δηλαδή έχει ως σκοπό να προετοιμάσει τον καταρτιζόμενο για τη άσκηση του επαγγέλματος. Έτσι, για παράδειγμα, τα προγράμματα ξένων γλωσσών τα οποία είναι πολύ σημαντικά για τον τουριστικό κλάδο διαφοροποιούνται με το αν ο σκοπός που εξυπηρετούν είναι γενικής παιδείας στην τουριστική εκπαίδευση ή θα εξυπηρετήσουν κάποιον μελλοντικό επιχειρηματία στον τουριστικό κλάδο. Επιπλέον, υπάρχουν διάφορα προγράμματα κατάρτισης τα οποία μπορούν να έχουν χρονική διάρκεια από 6 μήνες έως και 3 χρόνια. Αυτά τα προγράμματα αφορούν την αρχική επαγγελματική κατάρτιση ή την επανακατάρτιση των εργαζομένων. Αυτά τα προγράμματα προσφέρονται από τα Κ.Ε.Κ τα λεγόμενα Κέντρα Επαγγελματικής Κατάρτισης, τα οποία είναι πιστοποιημένα από το κράτος. Στα προγράμματα των Κ.Ε.Κ ο εργαζόμενος παρακολουθεί κάποια συγκεκριμένα μαθήματα και μέσα από αυτά τα μαθήματα μπορεί να αποκτήσει καινούργιες γνώσεις ή να εκσυγχρονίσει ήδη τις υπάρχουσες.

Αθανασίου, Α. Α. (2004). *Τουριστική Εκπαίδευση και Κατάρτιση*. Αθήνα.

ΤΕΡΖΙΔΗΣ - ΤΖΩΡΤΖΑΚΗΣ. (2004). *Διοίκηση ανθρώπινων πόρων*.

ΤΖΩΡΤΖΑΚΗΣ, Τ. (2004). *Διοίκηση ανθρώπινων πόρων*.

1.2 Σκοπός και σκοπιμότητα της έρευνας

Μέσω της πτυχιακής αυτής με τίτλο « Διερεύνηση της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης των εργαζομένων στον τουριστικό κλάδο» γίνεται η προσπάθεια καταγραφής του επιπέδου εκπαίδευσης και κατάρτισης που έχουν λάβει οι εργαζόμενοι στον τουριστικό κλάδο (δηλαδή αν τα άτομα που έχουν προσληφθεί από τις τουριστικές επιχειρήσεις πχ ξενοδοχεία ή τουριστικά γραφεία έχουν αποφοιτήσει από κάποιο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα ή Ιδιωτική σχολή).

1.3 Ερευνητική υπόθεση : οι άνθρωποι στον τουριστικό κλάδο έχουν τις βασικές γνώσεις που χρειάζονται :

Οι περισσότεροι άνθρωποι που εργάζονται στον τουριστικό κλάδο έχουν τις βασικές γνώσεις που χρειάζονται γιατί έχουν αποφοιτήσει από Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα ή ιδιωτική σχολή, ενώ άλλοι δεν έχουν κάποια μόρφωση. Για αυτό το λόγο στις τουριστικές επιχειρήσεις οργανώνονται προγράμματα εκπαίδευσης προσωπικού. Μια επιχείρηση, για να έχει τα επιθυμητά αποτελέσματα από αυτά τα προγράμματα πρέπει να ακολουθήσει τα εξής στάδια:

- i. Αναγνώριση των γνώσεων και των δεξιοτήτων που απαιτούνται
- ii. Αναγνώριση των σημερινών σταδίων γνώσης των υπαλλήλων
- iii. Η διάγνωση των εκπαιδευτικών αναγκών και η προετοιμασία προγράμματος , οι μέθοδοι εκπαίδευσης και ο τόπος εκπαίδευσης και τέλος η αξιολόγηση των εργαζομένων .

Επιπλέον, για να εφαρμοστεί σωστά ένα πρόγραμμα εκπαίδευσης προσωπικού η επιχείρηση θα πρέπει να λάβει υπόψη και τα εξής στοιχεία:

- i. Προσδιορισμός αναγκών
- ii. Καθορισμός των στόχων καθώς και τα περιεχόμενα των μαθημάτων που θα διδαχθούν οι εργαζόμενοι.

Παράλληλα, μια επιχείρηση θα πρέπει να χρησιμοποιήσει σωστές μεθόδους εκπαίδευσης , όμως οι βασικότερες και οι συνηθέστερες μέθοδοι εκπαίδευσης είναι οι εξής:

- i. Παρουσιάσεις ,επιδείξεις
- ii. Πρακτική εξάσκηση
- iii. Προσομοίωση
- iv. Παραδόσεις και ομιλίες
- v. Συζητήσεις

<http://www.grhotels.gr/GR/xee/>

<https://opencourses.uoc.gr/courses/course/view.php?id=304>

<https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A4%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B9%CF%83%CE%BC%CF%8C%CF%82>

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

2.1) Η ανάπτυξη του τουρισμού στις μέρες μας

Τα τελευταία χρόνια έχει παρατηρηθεί ότι ο τουρισμός αυξάνεται συνεχώς, αλλά επηρεάζεται γενικότερα από την παγκόσμια κατάσταση καθώς εξαρτάται από το εισόδημα που διαθέτει ο τουρίστας για να ταξιδέψει σε ένα συγκεκριμένο προορισμό. Συγκεκριμένα, στην Ελλάδα η ανάπτυξη του τουρισμού βοηθά πολύ στην εξέλιξη της ελληνικής οικονομίας, καθώς ο τουρισμός υποστηρίζεται από πολλούς κλάδους της ελληνικής οικονομίας. Παράλληλα, όπως είναι γνωστό η Ελλάδα είναι ένας από τους δημοφιλέστερους τουριστικούς προορισμούς λόγω της φυσικής ομορφιάς της και των πολυάριθμων νησιών της. Επιπλέον, ο ελληνικός τουρισμός παραμένει ένας συνεχώς αναπτυσσόμενος τομέας επιχειρηματικότητας στην Ελλάδα, εφόσον όλα τα χρόνια έχει αποφέρει θετικά αποτελέσματα στην εξέλιξη της ελληνικής οικονομίας εν μέσω κρίσης. Αυτό μας οδηγεί να συνειδητοποιήσουμε ότι ο τουρισμός είναι το μέλλον αυτής της χώρας. Η Ελλάδα πρέπει να εκμεταλλευτεί την ευκαιρία που της παρέχει ο τουρισμός ώστε να μπορέσει να επενδύσει σε διάφορους κλάδους και να δημιουργήσει καινούργιες θέσεις εργασίας και έτσι θα μειώσει το ποσοστό ανεργίας. Γενικά ο ελληνικός τουρισμός έχει σημειώσει μια σημαντική ανάπτυξη από το 2013 μέχρι σήμερα. Η ανάπτυξη του τουρισμού, μαζί με τις εξαγωγές αγαθών βοήθησαν στην ανάκαμψη της ελληνικής οικονομίας και στην αύξηση της απασχόλησης. Συγκεκριμένα σύμφωνα με τα στοιχεία που δημοσιοποίησε το Ινστιτούτο ΣΕΤΕ καταγράφεται ότι το Σεπτέμβριο του 2017 και ειδικά κατά τη διάρκεια της θερινής περιόδου ο τουρισμός αυξήθηκε κατά 14,3% σε σχέση με το Σεπτέμβρη και τη θερινή περίοδο του 2016.

2.2) Μπορεί ο τουρισμός στις μέρες μας να έχει μια καλή προοπτική για τους νέους εργαζόμενους για το μέλλον τους

Σύμφωνα με τη περιοδική μελέτη στο τεύχος που έγινε από το Σύνδεσμο Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων ο τουρισμός τα τελευταία χρόνια έχει μια εξελικτική πορεία. Πιο αναλυτικά αναμένονται θετικές προοπτικές καθώς ο τουρισμός μαζί με τις εξαγωγές αγαθών είναι οι βασικοί τομείς για την ανάκαμψη της ελληνικής οικονομίας. Το 2013-2015 σημείωσε σημαντική ανάκαμψη καθώς είχαν αυξηθεί τα έσοδα από τον εισερχόμενο και εσωτερικό τουρισμό στην Ελλάδα. Πιο συγκεκριμένα, το 2013 σημειώθηκε αύξηση στις αφίξεις και στις διανυκτερεύσεις των μη κατοίκων της χώρας. Ειδικότερα, οι αφίξεις αυξήθηκαν κατά 15,5% ενώ οι διανυκτερεύσεις κατά 13,5%. Η δυναμική ανάπτυξη συνεχίστηκε και το 2014, όπου οι διανυκτερεύσεις αυξήθηκαν κατά 23% ενώ οι αφίξεις ενισχύθηκαν από τις αφίξεις από τη Βουλγαρία. Τέλος, η σημαντική πρόοδος συνεχίστηκε και το 2015, οι αφίξεις αυξήθηκαν κατά 7,6% και τα έσοδα από τον εξωτερικό τουρισμό κατά 5,5%. Παράλληλα, το 2016-2017 πάλι υπήρξε αύξηση του τουρισμού. Συγκεκριμένα, τον

Αύγουστο του 2017 η ταξιδιωτική κίνηση αυξήθηκε κατά 14,3% σε σχέση με τον Αύγουστο του 2016 και εισπράξεις αυξήθηκαν κατά 16,4%. Όπως φαίνεται ο τουρισμός είναι ο ισχυρότερος κλάδος της ελληνικής οικονομίας. Έτσι απορροφά μεγάλο αριθμό εργαζομένων, όμως το αρνητικό είναι ότι η απασχόληση είναι για μικρό χρονικό διάστημα καθώς πολλές ξενοδοχειακές επιχειρήσεις λειτουργούν μόνο την καλοκαιρινή περίοδο. Επιπλέον, τέτοιου είδους ευκαιρίες απασχόλησης απαιτούν τα άτομα να έχουν γνώσεις και δεξιότητες που είναι αναγκαίες για τον τουριστικό τομέα.

2.3) Αυξημένες δυνατότητες απασχόλησης για κατόχους πτυχίου ή διδακτορικού

Πολλοί έχουν την άποψη ότι επειδή ο τουρισμός αυξάνεται συνεχώς και ραγδαία απαιτεί διαφορετικές δεξιότητες και γνώσεις. Έτσι το μεγαλύτερο των αποφοίτων των τουριστικών σχολών απασχολείται σε διάφορες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις των οποίων οι εργοδότες μπορεί να είναι:

- i. Ξενοδοχεία : Επιχειρήσεις που βρίσκονται στις πόλεις και παρέχουν κατάλυμα, τροφή και διασκέδαση.
- ii. Τουριστικοί οικίσκοι (bungalows): Είναι συγκρότημα μικρών διαμερισμάτων
- iii. Μοτέλ: Ξενοδοχειακές επιχειρήσεις που είναι εκτός πόλης
- iv. Τουριστικά γραφεία: Οργανώνουν πακέτα εκδρομών και συνήθως αυτές οι εκδρομές γίνονται με γκρουπ
- v. Τμήμα πωλήσεων: Επιβλέπει ότι έχει σχέση με το δίκτυο πωλήσεων. Επίσης, φροντίζει να υπάρχει μια καλή σχέση με τους συνεργάτες.

Τέλος, ένας απόφοιτος τουριστικής σχολής πρέπει να αποκτήσει και άλλες γνώσεις όπως τεχνολογικές ώστε να μπορέσει να δραστηριοποιηθεί επαγγελματικά. Συγκεκριμένα, ένας απόφοιτος τουριστικής σχολής βρίσκει πιο εύκολα εργασία από έναν που δεν έχει τις κατάλληλες σπουδές για τον τουριστικό τομέα γιατί πάντα οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις πριν προσλάβουν προσωπικό ζητούν αντίγραφο πτυχίου και αν έχουν κάποια προϋπηρεσία.

<https://opencourses.uoc.gr/courses/course/view.php?id=304>

<http://citycampus.gr/%CF%80%CF%84%CF%85%CF%87%CE%AF%CE%BF-%CF%84%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B9%CF%83%CF%84%CE%B9%CE%BA%CF%8E%CE%BD/>

2.4) Η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση στην Ελλάδα

Το σύστημα της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στη χώρα μας έχει βελτιωθεί αρκετά και παρέχει στους υποψήφιους φοιτητές πολλά προγράμματα

κατάρτισης να διαλέξουν. Αυτά τα προγράμματα παρέχονται από τις ιδιωτικές σχολές για παράδειγμα ΙΕΚ ή από τις δημόσιες σχολές για παράδειγμα Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα (ΤΕΙ). Μέσα σε αυτές τις σχολές οι υποψήφιοι φοιτητές έχουν τη δυνατότητα να μάθουν όλους τους τομείς αυτού του κλάδου. Παράλληλα, το σύστημα της τουριστικής εκπαίδευσης χωρίζεται σε δευτεροβάθμια και τριτοβάθμια εκπαίδευση .

Στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση για παράδειγμα οι Επαγγελματικές Σχολές (Ε.Π.Α.Σ) ανήκουν οι εξής ειδικότητες:

- i. Ξενοδοχειακή – εστιατορική τέχνη
- ii. Μαγειρική τέχνη
- iii. Ζαχαροπλαστική
- iv. Η οργάνωση της ψυχαγωγίας , για παράδειγμα πολλοί πελάτες επιθυμούν να αθλούνται και κατά τη διάρκεια των διακοπών τους, οπότε θα ήταν καλό να είναι οργανωμένος ο τομέας της ψυχαγωγίας.

Ενώ στις ιδιωτικές σχολές όπως τα Ι.Ε.Κ ανήκουν οι εξής:

- i. Ειδικός ξενοδοχειακών υπηρεσιών και τροφοδοσία
- ii. Βοηθός μαγειρικής τέχνης
- iii. Ειδικός τουριστικού πρακτορείου
- iv. Ειδικός αεροπορικής εταιρείας

Επιπλέον, όσο αναφορά την επαγγελματική κατάρτιση στη χώρα μας έχει μεγάλη προϊστορία κυρίως επειδή η Ελλάδα έλκεται από πολλούς τουρίστες κάθε χρόνο και αυτό δημιούργησε την ανάγκη για τουριστικές σπουδές. Η τουριστική εκπαίδευση είναι πολύ σημαντική καθώς είναι μια δραστηριότητα που καλύπτει την απόκτηση συγκεκριμένων επαγγελματικών προσόντων τα οποία είναι απαραίτητα για τον τουριστικό τομέα. Έτσι θα δημιουργηθεί ένα αποδοτικότερο ανθρώπινο δυναμικό για τον τομέα και για την ανάπτυξη του (Αθανασίου, 2004).. Τέλος, υπάρχουν και σχολές στην τριτοβάθμια εκπαίδευση που προσφέρουν τουριστικές σπουδές . Μερικές από αυτές είναι : α) η Ανώτατη Σχολή Τουριστικής Εκπαίδευσης Ρόδου , β) η Ανώτατη Σχολή Τουριστικής Εκπαίδευσης Κρήτης, γ) Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα (Διοίκηση Οικονομίας & Επικοινωνίας, Τουριστικών & Πολιτιστικών Μονάδων) στο Μεσολόγγι, στον Πύργο και στην Άμφισσα και δ) Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα (Τμήμα Τουριστικών Σπουδών) στην Πάτρα και στ) Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Λάρισας.

Συγγραφέας: Λούκης Α. Αθανασίου Έτος: 2004 Τίτλος βιβλίου:
Τουριστική Εκπαίδευση και Κατάρτιση

http://www.ecdl.gr/el/peoplecertgroup/staff/departments/Pages/departments_description.aspx , πρόσβαση την 00/00/201..

<https://static.eudoxus.gr/books/19/chapter-58519.pdf>

<https://www.wwf.gr/images/pdfs/TourismLow.pdf>

[http://www.protothema.gr/blogs/blogger/post/605469/prooptikes-tis-agogas-tis-ergasias-kai-ton-epaggelmaton-simera-/](http://www.protothema.gr/blogs/blogger/post/605469/prooptikes-tis-agogas-tis-ergasias-kai-ton-epaggelmaton-simera/)

https://en.wikipedia.org/wiki/Travel_agency

<http://www.koinignomi.gr/news/oikonomia/2016/08/04/eynoikes-oi-prooptikes-gia-ton-toyrismo.html>

http://www.grhotels.gr/GR/xee/ITEP/DocLib2/%CE%A4%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B9%CF%83%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AE%20%CE%95%CE%BA%CF%80%CE%B1%CE%AF%CE%B4%CE%B5%CF%85%CF%83%CE%B7%20%CE%BA%CE%B1%CE%B9%20%CE%9A%CE%B1%CF%84%CE%AC%CF%81%CF%84%CE%B9%CF%83%CE%B7.%20%CE%95%CE%BE%CE%B5%CE%BB%CE%AF%CE%BE%CE%B5%CE%B9%CF%82,%20%CE%A0%CF%81%CE%BF%CE%B2%CE%BB%CE%AE%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B1,%20%CE%91%CE%BD%CE%AC%CE%B3%CE%BA%CE%B5%CF%82%20%CE%BA%CE%B1%CE%B9%20%CE%A0%CE%BF%CE%BB%CE%B9%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AE/16_%CE%9A%CE%95%CE%A6%CE%91%CE%9B%CE%91%CE%99%CE%9F_04.pdf

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

3.1) Οι εργαζόμενοι στις τουριστικές επιχειρήσεις

Ο τουρισμός βοηθάει στην προώθηση της κοινωνικής συνοχής καθώς προσφέρει αναπτυξιακές και επιχειρηματικές ευκαιρίες σε διάφορες περιοχές της χώρας. Δημιουργεί πολλές θέσεις εργασίας αφού αναπτύσσεται συνεχώς. Η σημασία και η έννοια της εργασίας γενικά αλλά και στον τουριστικό τομέα αντιλαμβάνεται διαφορετικά από τον καθένα. Οι περισσότεροι θεωρούν ότι η εργασία είναι υποχρεωτική διότι είναι το μοναδικό μέσο απόκτησης χρημάτων και επομένως της επιβίωσης (Mc Gregor 2008). Ενώ άλλοι αγαπούν την εργασία γιατί έτσι ικανοποιούν ψυχολογικές και προσωπικές ανάγκες. Παράλληλα, όμως οι εργαζόμενοι για να αποδώσουν καλύτερα στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις είναι απαραίτητο να υπάρχει ένα κίνητρο που να τους υποκινεί. Η υποκίνηση πραγματοποιείται μόνο όταν εφαρμοστούν διάφορα κίνητρα. Τα κίνητρα επηρεάζουν σημαντικά τη συμπεριφορά και την απόδοση των εργαζομένων σε μια επιχείρηση. Επιπλέον, για να υπάρξουν θετικά στοιχεία στην απόδοση και στη συμπεριφορά του κάθε εργαζόμενου πρέπει να γίνει εύρεση των κατάλληλων κινήτρων και αυτή η εύρεση πρέπει να ξεκινά πάντα από την αναζήτηση των προσωπικών αναγκών του. Για παράδειγμα αν μια ξενοδοχειακή επιχείρηση απασχολεί εκατό εργαζομένους και παραπάνω ποτέ δεν είναι εύκολο να ικανοποιήσει όλες τις ανάγκες των εργαζομένων γιατί ο κάθε άνθρωπος έχει διαφορετικές και περισσότερες από μία ανάγκες

3.2) Οι μορφωτικές δυνατότητες των εργαζομένων στα ξενοδοχεία

Με βάση κάποιων ποιοτικών ερευνών που πραγματοποίησε το ινστιτούτο ΙΝΣΕΤΕ παρατηρήθηκε ότι κάποιες δεξιότητες συγκεκριμένων ειδικοτήτων έχουν σχετικά υψηλό κόστος και για αυτό η διεξαγωγή τους επικεντρώνεται σε συγκεκριμένο αριθμό επαγγελματιών. Για παράδειγμα, ο τουριστικός τομέας απασχολεί εργαζομένους υψηλής εξειδίκευσης αλλά το πλεονέκτημα στον τομέα αυτό είναι ότι μπορεί να προσφέρει θέσεις εργασίας και σε άτομα με χαμηλότερα προσόντα. Παράλληλα, μπορεί να προσφέρει απασχόληση και σε άτομα που εισέρχονται για πρώτη φορά στην αγορά εργασίας. Οι έρευνες αυτές διερεύνησαν περισσότερο τη θέση του προϊσταμένου στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις αλλά και στα επισιτιστικά τμήματα, καθώς είναι μια θέση που απαιτεί πολλές δεξιότητες. Επιπλέον, η θέση αυτή καταλαμβάνεται κυρίως από εργαζομένους με χαμηλό επίπεδο σπουδών ή προσόντων. Οι εργαζόμενοι αυτοί κρίθηκαν κυρίως από το ταλέντο τους και την επιμέλεια τους που είχαν στην προηγούμενη θέση. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα την προαγωγή τους στη θέση του προϊσταμένου. Στην παρούσα μελέτη, αναλύθηκαν οι δεξιότητες του αντικειμένου αυτού δηλαδή του προϊσταμένου και αποδείχθηκε ότι οι δεξιότητες μπορούν να χωριστούν σε τρεις κατηγορίες :

- i. Βασικές δεξιότητες
- ii. Επαγγελματικές δεξιότητες

iii. Αναδυόμενες δεξιότητες

i) Βασικές δεξιότητες

Οι βασικές δεξιότητες που χρησιμοποιήθηκαν από την Ευρωπαϊκή Ένωση περιγράφουν τις σημαντικές γνώσεις και στάσεις με κυριότερες τις έρευνες του CEDEFOP για τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης . Ο CEDEFOP πραγματεύεται τις γενικές δεξιότητες που απαιτεί η κάθε κατηγορία εργασίας που πρέπει να έχει ο εργαζόμενος. Αλλά οι βασικές δεξιότητες που πρέπει να έχει ένας εργαζόμενος στον τουριστικό τομέα σύμφωνα με τη μελέτη είναι οι εξής:

- i. Καλή γνώση και χρήση της ελληνικής γλώσσας.
- ii. Γνώση ξένων γλωσσών
- iii. Βασικές ψηφιακές ικανότητες
- iv. Ικανότητα για μάθηση νέων πραγμάτων
- v. Επικοινωνιακές ικανότητες

ii) Επαγγελματικές δεξιότητες

Οι επαγγελματικές δεξιότητες είναι εκείνες οι γνώσεις και δεξιότητες που αποκτούνται από τους ενήλικες μέσω της εμπειρίας και της άσκησης του επαγγέλματος. Οι επαγγελματικές δεξιότητες είναι πέντε και είναι οι εξής :

- i. Γενικές γνώσεις λειτουργίας των τμημάτων του ξενοδοχείου
- ii. Βασικές γνώσεις οργάνωσης και λειτουργίας ξενοδοχείου
- iii. Ικανότητα διαχείρισης των πελατών και των συνεργατών
- iv. Ικανότητα πρόβλεψης και πρόληψης καταστάσεων
- v. Ικανότητα λήψης αποφάσεων και επίλυσης προβλημάτων

iii) Αναδυόμενες δεξιότητες

Τέλος, οι αναδυόμενες δεξιότητες είναι οι δεξιότητες οι οποίες είναι αναγκαίες για την ομαλή λειτουργία του επαγγέλματος δηλαδή του τουριστικού τομέα. Αναδυόμενες δεξιότητες είναι οι εξής :

- i. Βασικές γνώσεις επιχειρηματικής σκέψης
- ii. Βασικές γνώσεις του συστήματος uniform system of account for hotels
- iii. Ενημέρωση γύρω από e-commerce και τις εφαρμογές του.

3.3) Η βαθμίδα εκπαίδευσης και η πιθανότητα εύρεσης εργασίας

Ο τουρισμός είναι ο κυριότερος παράγοντας ανάπτυξης της ελληνικής οικονομίας. Ο τουρισμός κάθε χρόνο αναπτύσσεται και σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας «Τουριστικός Στρατηγικός Σχεδιασμός 2021», ο τουρισμός θα αποτελέσει την κινητήρια δύναμη της ελληνικής οικονομίας για τα επόμενα 8-10 χρόνια. Καθώς

αναπτύσσονται νέες απαιτητικές αγορές, ο ανταγωνισμός αυξάνεται και αυτό έχει ως αποτέλεσμα στον τουριστικό κλάδο να απαιτείται περισσότερο εξειδικευμένο προσωπικό

http://www.eiead.gr/publications/docs/%CE%99%CE%9D%CE%A3%CE%95%CE%A4%CE%95_%CE%A0%CE%A1%CE%9F%CE%99%CE%A3%CE%A4%CE%91%CE%9C%CE%95%CE%9D%CE%9F%CE%A3_%CE%9E%CE%95%CE%9D%CE%9F%CE%94%CE%9F%CE%A7%CE%95%CE%99%CE%91%CE%9A%CE%A9%CE%9D-%CE%95%CE%A0%CE%99%CE%A3%CE%99%CE%A4%CE%99%CE%A3%CE%A4%CE%99%CE%9A%CE%A9%CE%9D_%CE%A4%CE%9C%CE%97%CE%9C%CE%91%CE%A4%CE%A9%CE%9D_%CE%94%CE%B5%CE%BA%CE%AD%CE%BC%CE%B2%CF%81%CE%B9%CE%BF%CF%82_2015.pdf

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

4.1) Χρονική διάρκεια

Το ερωτηματολόγιο αναφέρεται κυρίως σε ξενοδοχεία και το σύνολο των ξενοδοχείων που συμμετείχαν στο ερωτηματολόγιο είναι 15. Το ερωτηματολόγιο ξεκίνησε από τις 10 Οκτωβρίου και τελείωσε στις 20 Οκτωβρίου. Στις ερωτήσεις απάντησαν κυρίως άτομα των οποίων το πόστο ήταν η ρεσεψιόν. Οι περισσότεροι αρνήθηκαν να απαντήσουν στις ερωτήσεις ενώ άλλοι με μεγάλη ευχαρίστηση προσφέρθηκαν να με βοηθήσουν.

4.2) Μεθοδολογικό εργαλείο : Ερωτηματολόγιο

Στο ερωτηματολόγιο ορισμένες ερωτήσεις έχουν να κάνουν κατά πόσο οι ερευνητές έχουν κατανοήσει το σκοπό και το στόχο που τίθεται μέσα από μια έρευνα. Το ερωτηματολόγιο έχει πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα. Η θετική πλευρά είναι ότι με το ερωτηματολόγιο μπορεί κανείς να συλλέξει τα επιθυμητά στοιχεία και δεδομένα σε μικρό χρονικό διάστημα και με μικρό κόστος. Η αρνητική πλευρά είναι η δυσκολία που αντιμετωπίζει ο ερευνητής μέχρι να συγκεντρώσει τα απαραίτητα στοιχεία για το εξεταζόμενο φαινόμενο.

4.3) Ορισμός δείγματος

Το ερωτηματολόγιο είναι ένα μέσο επικοινωνίας μεταξύ του ερευνητή και του ερωτώμενου που απαντά ώστε να βρεθούν λύσεις στο θέμα που ζητήθηκε να απαντηθεί. Η δημιουργία ενός ερωτηματολογίου είναι αναμφισβήτητα δύσκολη καθώς απαιτεί χρόνο και γνώση ώστε να δημιουργηθεί σωστά. Με αυτή τη μέθοδο συγκεντρώνονται στοιχεία που χρειάζονται με βάση τις απαντήσεις που δίνονται από τους ερωτώμενους.

4.4) Ανάλυση αποτελεσμάτων της έρευνας

Το ερωτηματολόγιο περιλάμβανε διάφορους τύπους ερωτήσεων. Περιλάμβανε ανοιχτές, κλειστές ερωτήσεις και τις ερωτήσεις βαθμονόμησης και ερωτήσεις κατάταξης. Οι κλειστές ερωτήσεις συνολικά είναι 2, οι ερωτήσεις βαθμονόμησης συνολικά είναι 4, οι ερωτήσεις κατάταξης συνολικά είναι 4, ενώ έχουμε μόνο 1 ερώτηση ανοιχτή. Συνολικά συγκεντρώθηκαν 15 ερωτηματολόγια από τα οποία τα 8 ήταν άντρες και τα 7 γυναίκες.

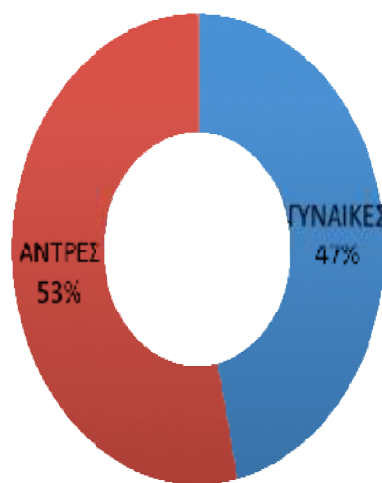
Πίνακας 1

Φύλο	Αριθμός	Ποσοστά %
Άνδρες	8	53
Γυναίκες	7	47
Σύνολα	15	

Πηγή: Ίδια επεξεργασία

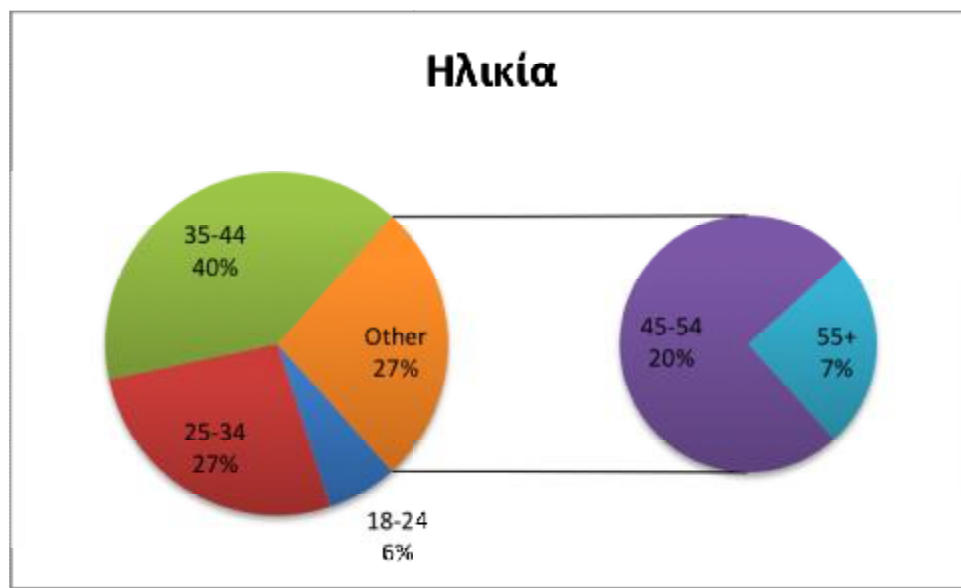
Διάγραμμα 1: Κατανομή φύλου

ΦΥΛΟ



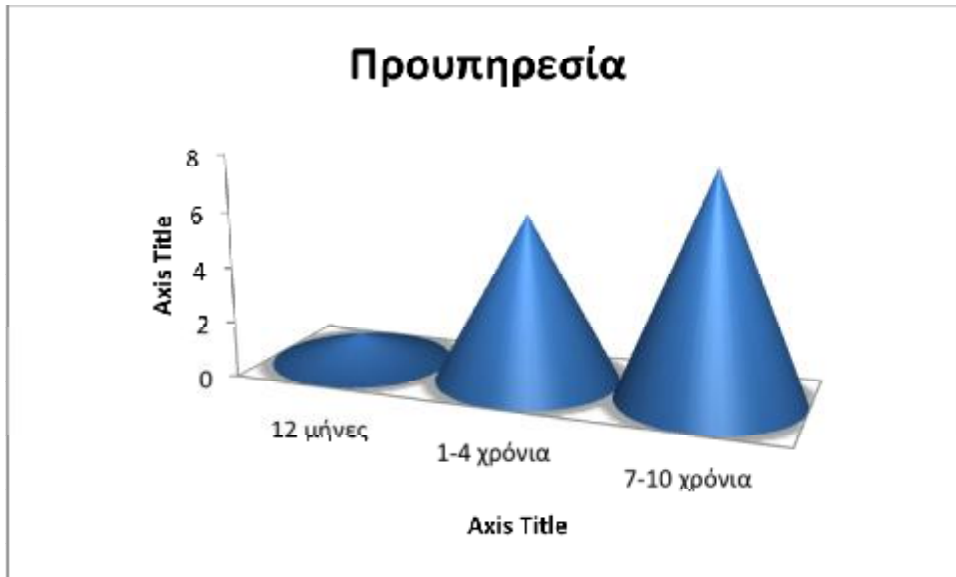
Διάγραμμα Ηλικίας

ΗΛΙΚΙΑ



ΕΡΩΤΗΣΗ 1

Εργάζεστε πολλά χρόνια στον τουριστικό τομέα;



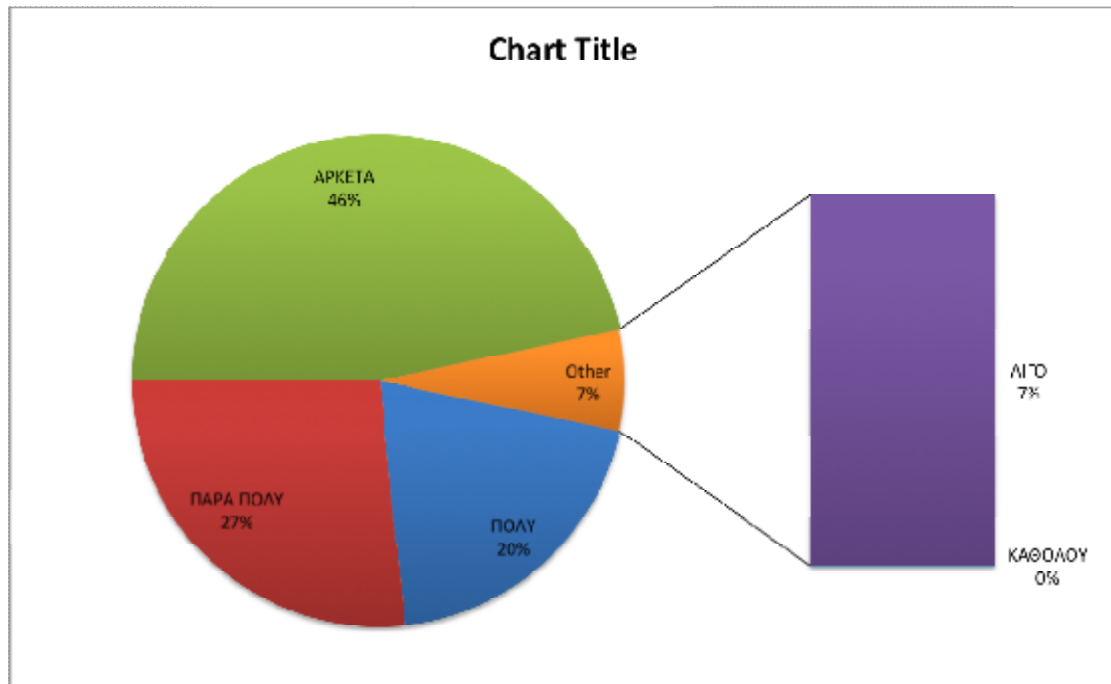
ΕΡΩΤΗΣΗ 2

Σε ποια βαθμίδα ανήκουν οι υπάλληλοι που εργάζονται στο ξενοδοχείο;



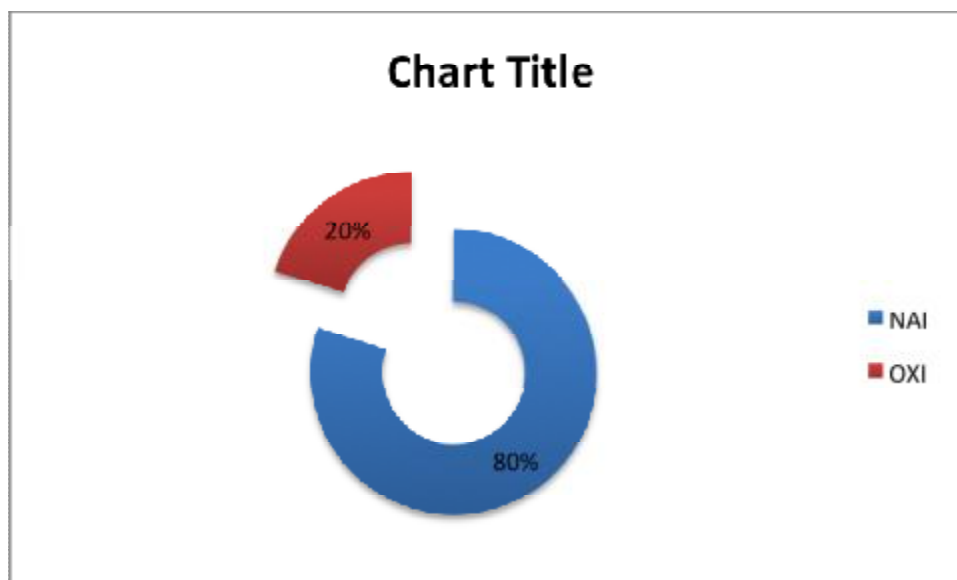
ΕΡΩΤΗΣΗ 3

Πόσο σημαντικό είναι για το ξενοδοχείο σας οι υπάλληλοι να έχουν τις απαραίτητες γνώσεις για τον τουριστικό τομέα;



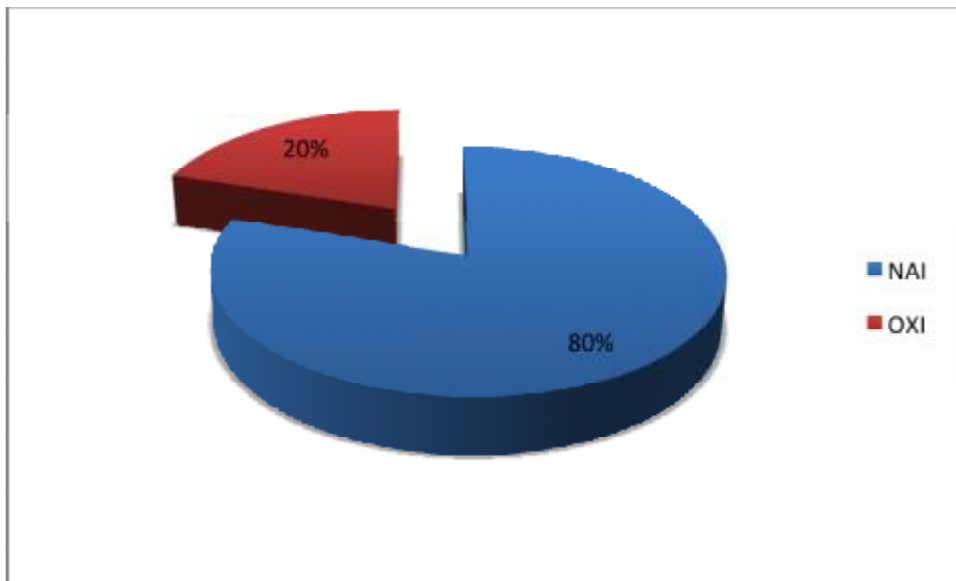
ΕΡΩΤΗΣΗ 4

Αν ένας εργαζόμενος χωρίς πτυχίο σας ζητούσε να εργαστεί στο ξενοδοχείο σας θα του προτείνατε να παρακολουθήσει ειδικά προγράμματα για να μάθει τη δουλειά;



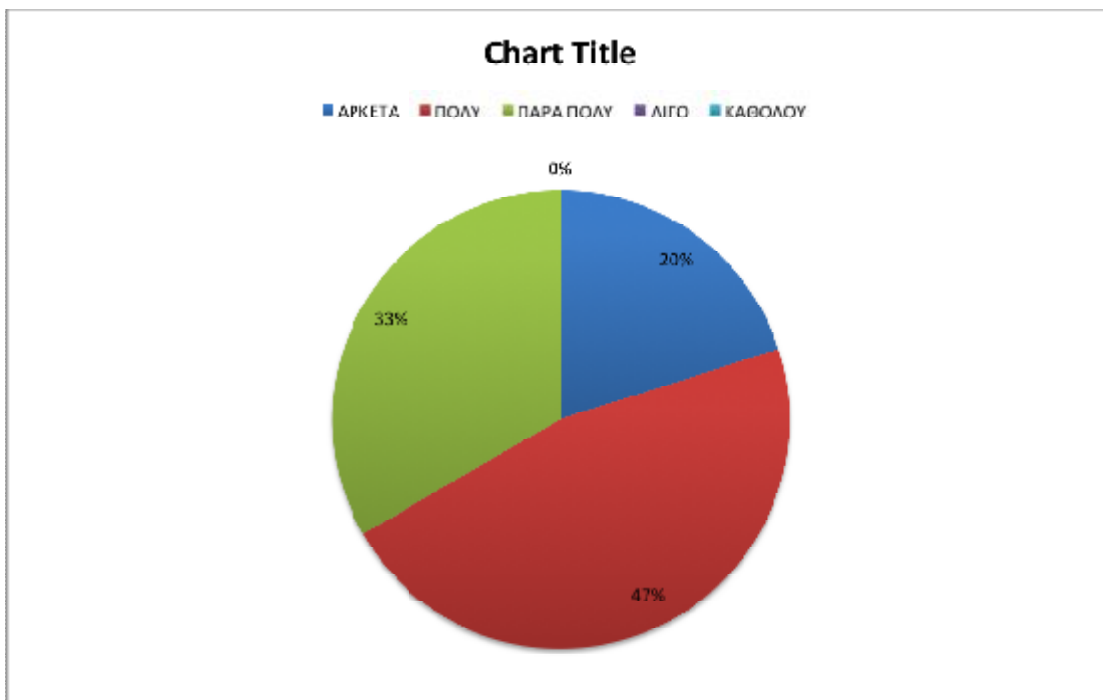
ΕΡΩΤΗΣΗ 5

Το ξενοδοχείο σας διαθέτει τμήμα εκπαίδευσης;



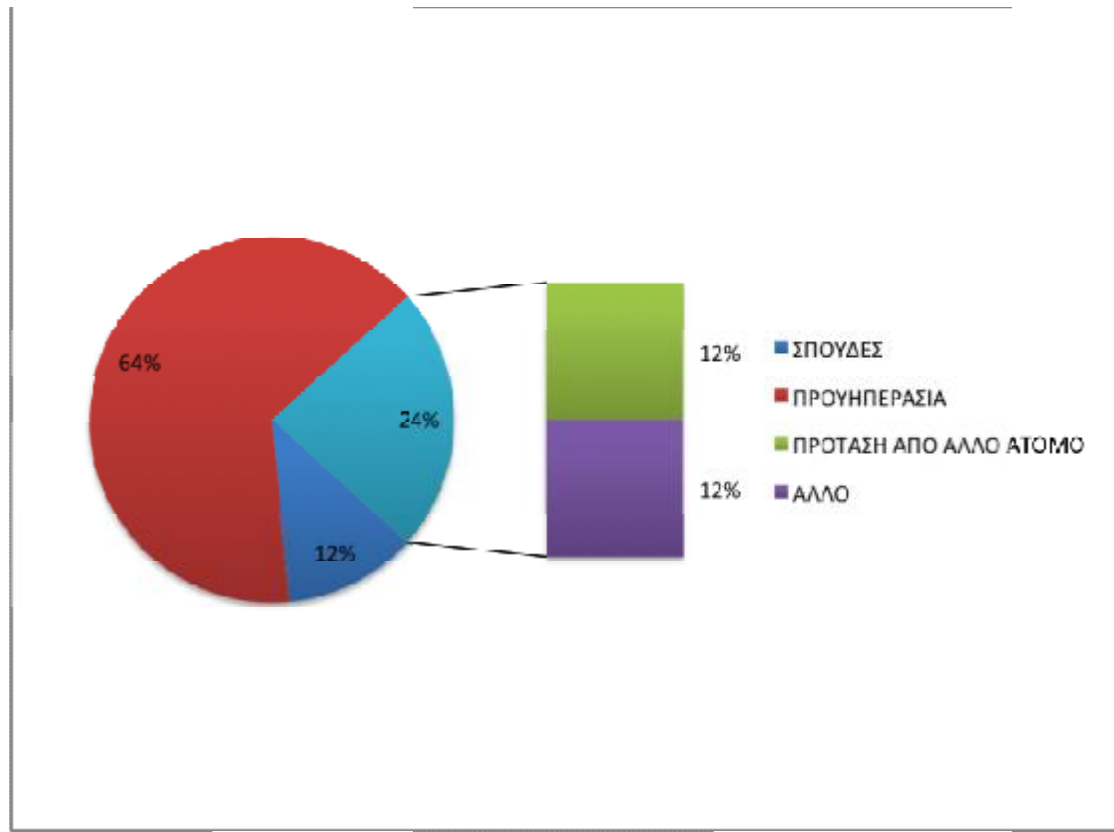
ΕΡΩΤΗΣΗ 6

Κατά την επιλογή του προσωπικού σας, πόση βάση δίνετε στην εξειδίκευση και στην προϋπηρεσία;



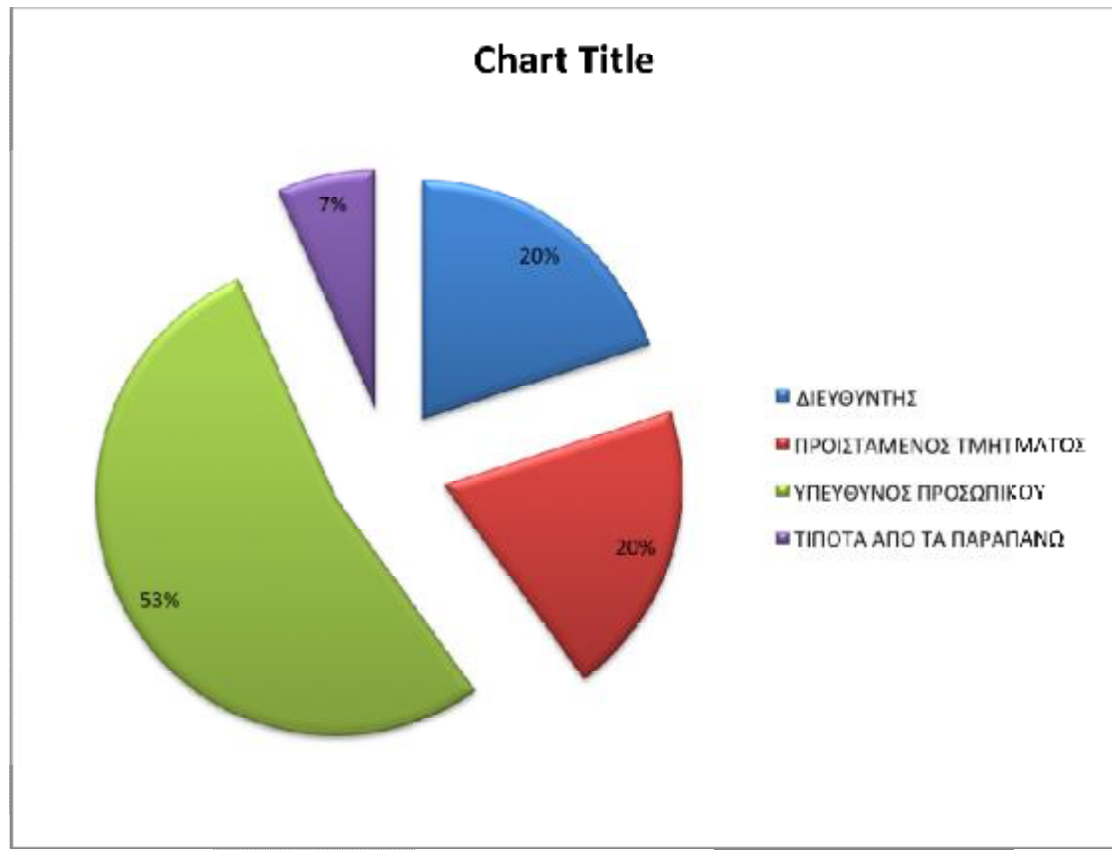
ΕΡΩΤΗΣΗ 7

Με βάση ποια κριτήρια επιλέγετε έναν καινούργιο υπάλληλο;



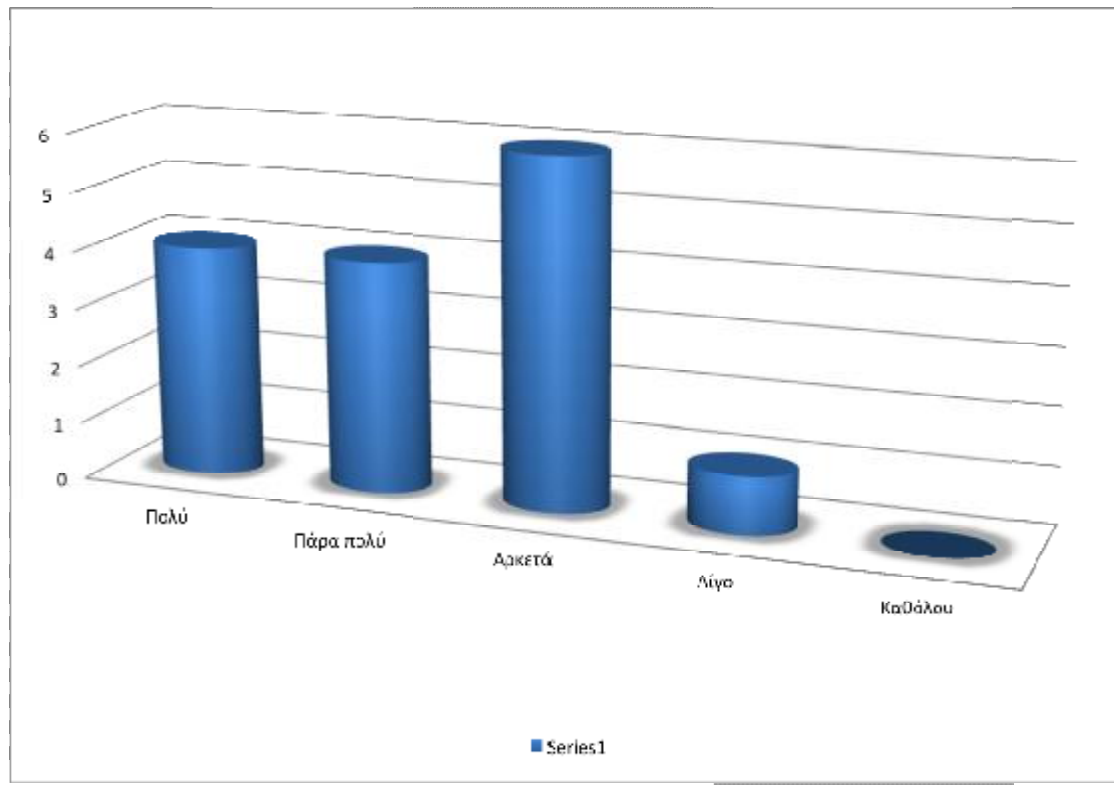
ΕΡΩΤΗΣΗ 8

Υπάρχει συγκεκριμένο άτομο που ασχολείται με την εκπαίδευση των καινούργιων υπαλλήλων; Αν ναι ποιος;



ΕΡΩΤΗΣΗ 9

Κατά πόσο θεωρείτε ότι η εκπαίδευση του προσωπικού αποτελεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην τουριστική αγορά;



Ενώ στην ερώτηση 10 «Θα μπορούσατε να μου αναφέρετε ένα περιστατικό ή μία κατάσταση που έχετε ζήσει μέσα σε μία τουριστική επιχείρηση που σας έκανε να πιστέψετε ότι η σωστή εκπαίδευση του προσωπικού θα είχε ως αποτέλεσμα την καλύτερη αντιμετώπιση αυτού του περιστατικού ή αυτής της κατάστασης;» δεν είχα καμία απάντηση γιατί όλοι μου είπαν ότι δεν τους είχε συμβεί κανένα περιστατικό.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

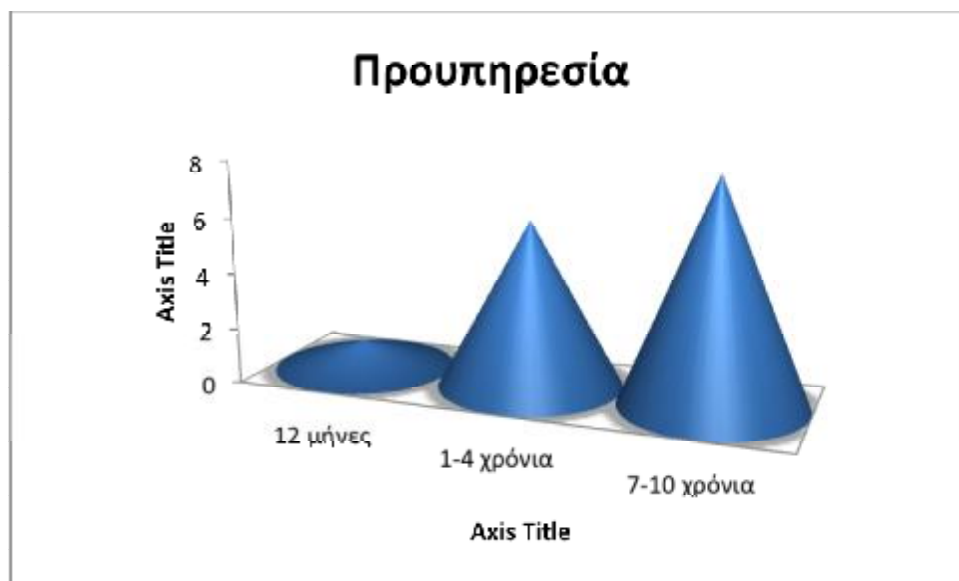
Παρουσίαση και ανάλυση αποτελεσμάτων

ΦΥΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΑ
ΑΝΤΡΑΣ	53%
ΓΥΝΑΙΚΑ	47%

ΗΛΙΚΙΑ	ΠΟΣΟΣΤΑ
18-24	6%
25-34	27%
35-44	40%
45-54	20%
55+	7%
ΑΛΛΟ	27%

Ο μέσος ηλικίας των ανθρώπων που εργάζονται είναι 21 χρονων

Στην πρώτη ερώτηση ζητήθηκε από τους υπαλλήλους των ξενοδοχείων να απαντήσουν πόσα χρόνια εργάζονται στον τουριστικό κλάδο



Παρατηρούμε λοιπόν ότι οι περισσότεροι υπάλληλοι εργάζονται από 7-10 χρόνια στον τουριστικό κλάδο.

Στην επόμενη ερώτηση ζητήθηκε από τα ξενοδοχεία να δηλώσουν σε ποια βαθμίδα ανήκουν οι υπάλληλοι τους

<i>ΒΑΘΜΙΔΑ</i>	<i>ΠΟΣΟΣΤΑ</i>
ΑΕΙ/ΤΕΙ	40%
ΑΠΟΦΟΙΤΟΙ ΛΥΚΕΙΟΥ	60%
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ	0%
ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΟ	0%
ΑΛΛΟ	0%

Εδώ παρατηρούμε ότι το 60% των υπαλλήλων ανήκει στη βαθμίδα απόφοιτοι λυκείου

Στην ερώτηση 3 τα ξενοδοχεία κλήθηκαν να απαντήσουν πόσο σημαντικό είναι οι υπάλληλοι τους να έχουν τις απαραίτητες γνώσεις για τον τουριστικό κλάδο

<i>ΒΑΘΜΙΔΑ</i>	<i>ΠΟΣΟΣΤΑ</i>
ΠΟΛΥ	20%
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	27%
ΑΡΚΕΤΑ	46%
ΛΙΓΟ	7%
ΚΑΘΟΛΟΥ	0%
ΛΙΓΟ	7%

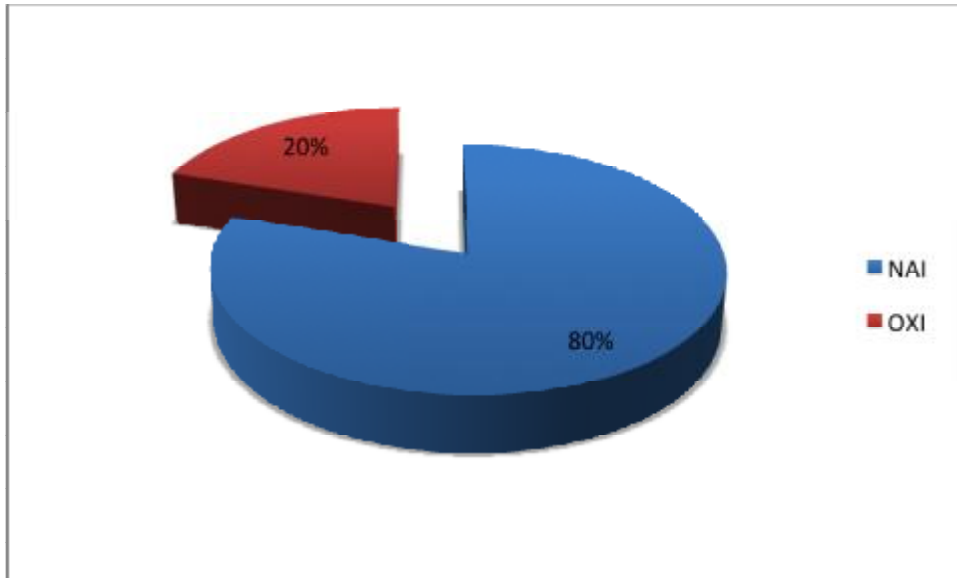
Εδώ όπως φαίνεται το 46% έχει απαντήσει αρκετά στην ερώτηση πόσο σημαντικές είναι οι γνώσεις για τον τουριστικό κλάδο.

Στην ερώτηση 4 ζητήσα από τα ξενοδοχεία να απαντήσουν αν ένας εργαζόμενος χωρίς πτυχίο στον τουριστικό τομέα τους ζητούσε να εργαστεί θα του πρότειναν να παρακολουθήσει κάποιο πρόγραμμα εκπαίδευσης

<i>ΑΠΑΝΤΗΣΗ</i>	<i>ΠΟΣΟΣΤΑ</i>
ΝΑΙ	20%
ΟΧΙ	80%

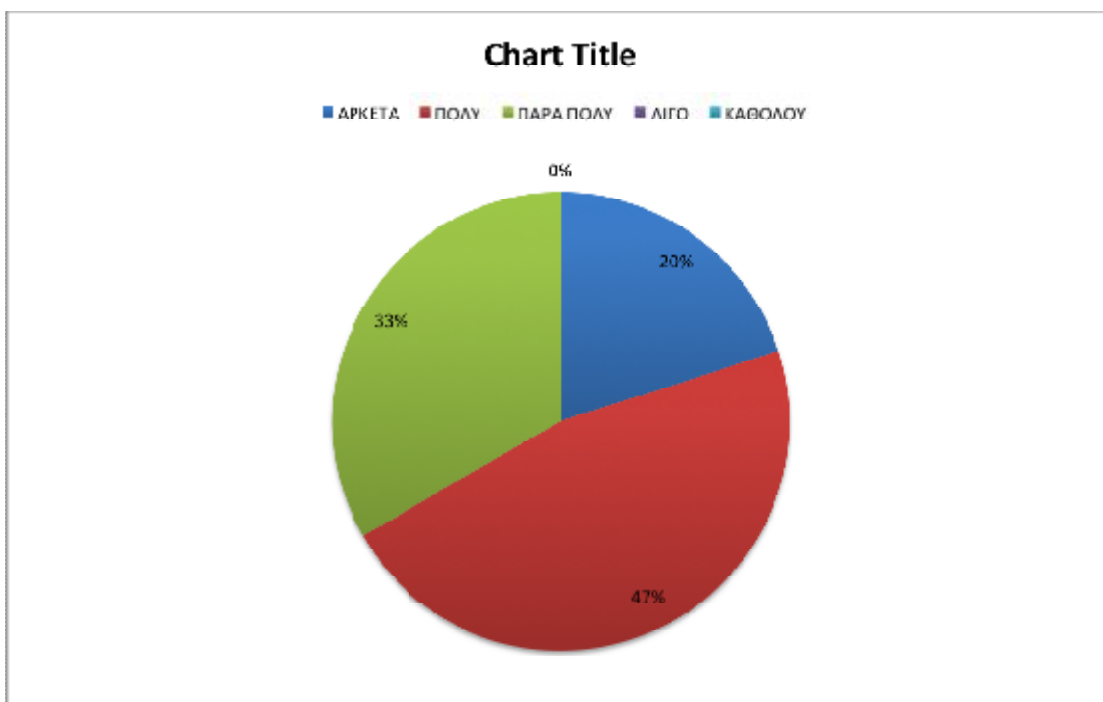
Όπως παρατηρούμε το 80% απάντησε όχι ενώ το 20% απάντησε ναι

Στην πέμπτη ερώτηση ζητήθηκε από τα ξενοδοχεία να απαντήσουν αν διαθέτουν τμήμα εκπαίδευσης



Όπως παρατηρούμε το 80% απάντησε ναι και το 20% απάντησε όχι. Άρα ναι μεν είναι απαραίτητη η γνώση περί του τουριστικού κλάδου αλλά περισσότερο βασίζεται στην εκπαίδευση παρά σε πιο θεωρητικό υπόβαθρο.

Στην επόμενη ερώτηση τα ξενοδοχεία κλήθηκαν να απαντήσουν κατά πόσο δίνουν βάση στην εξειδίκευση και στην προϋπηρεσία



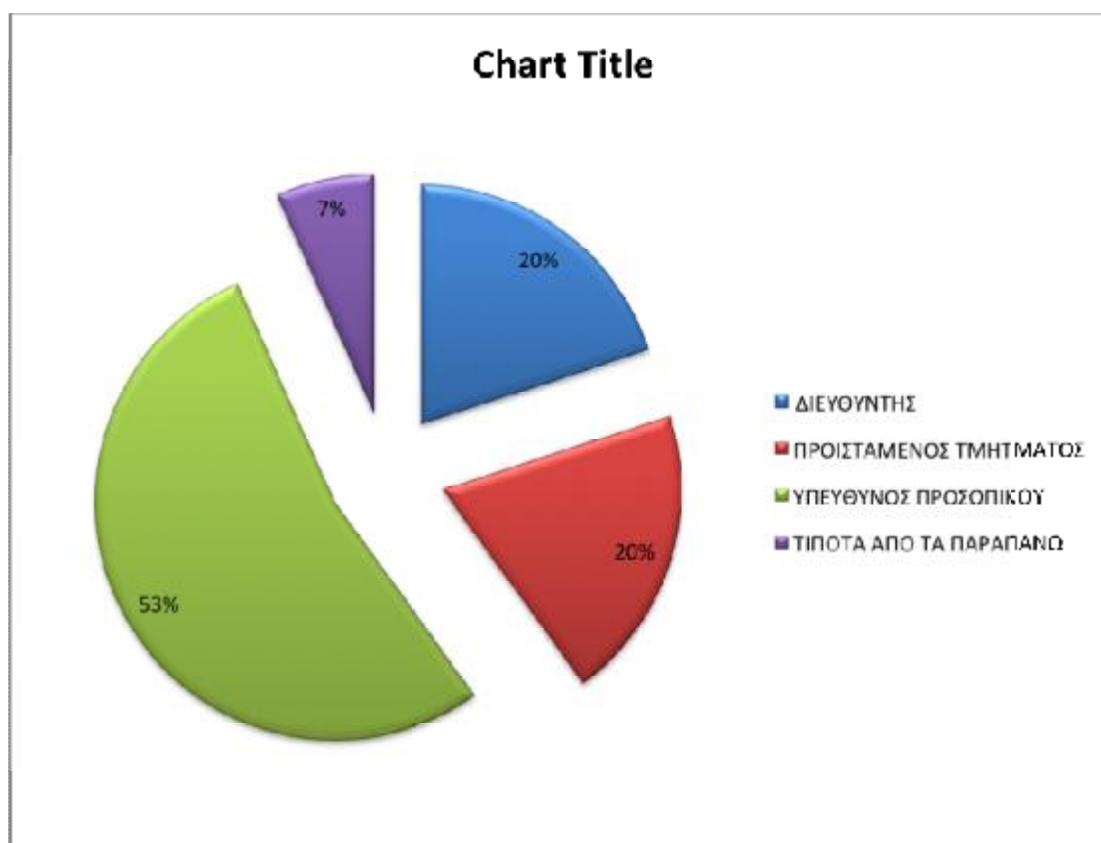
Βλέπουμε ότι το 47% δίνει πολύ σημασία στην εξειδίκευση και στην προϋπηρεσία, το 33% δίνει πάρα πολύ σημασία, το 20% δίνει αρκετή σημασία ενώ στο λίγο έχουμε 0%

Στην έβδομη ερώτηση ζήτησα από τους ξενοδόχους να μου πουν με βάση ποια κριτήρια επιλέγουν ένα νέο υπάλληλο

ΣΤΑΔΙΑ	ΠΟΣΟΣΤΑ
ΣΠΟΥΔΕΣ	24%
ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ	64%
ΠΡΟΤΑΣΗ ΑΠΟ ΑΛΛΟ ΑΤΟΜΟ	12%
ΑΛΛΟ	12%

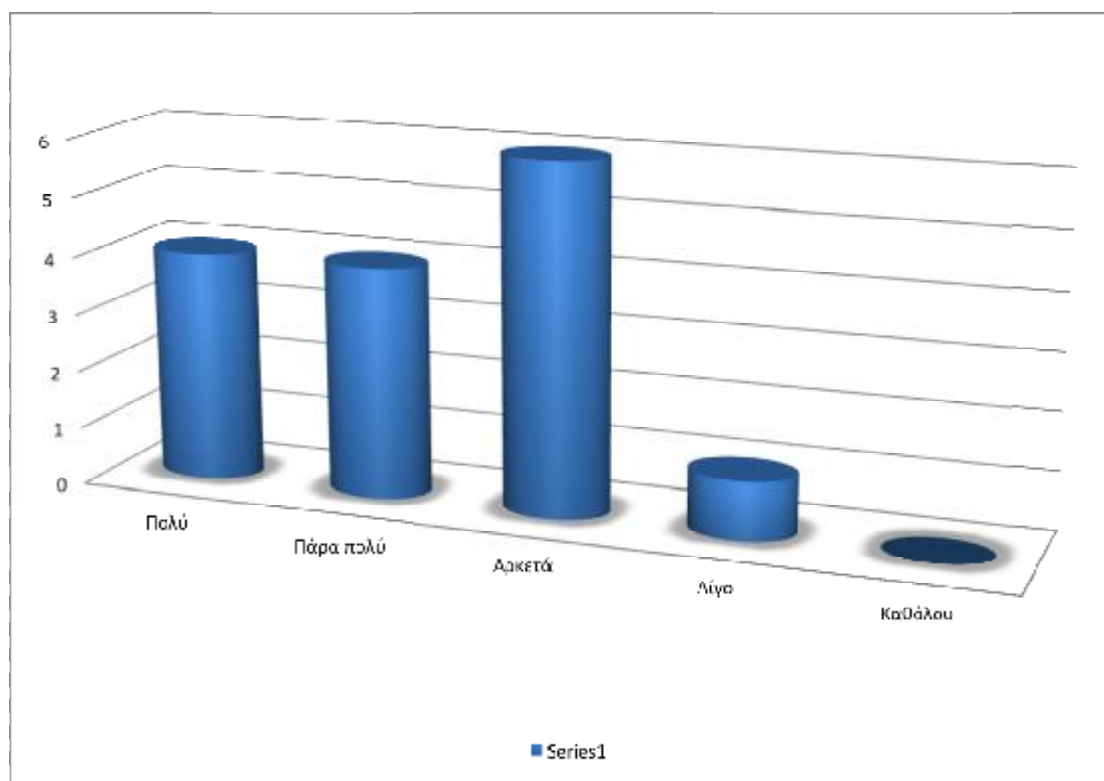
Παρατηρούμε ότι το 64% επιλέγει ένα νέο υπάλληλο με βάση την προϋπηρεσία

Στην ερώτηση 8 ζητήθηκε να απαντήσουν αν υπάρχει άτομο που να ασχολείται με την εκπαίδευση των νέων υπαλλήλων



Όπως βλέπουμε το 53% απάντησε ότι ο υπεύθυνος προσωπικού ασχολείται με την εκπαίδευση των νέων υπαλλήλων

Στην ένατη ερώτηση κλήθηκαν τα ξενοδοχεία να απαντήσουν αν η εκπαίδευση του προσωπικού αποτελεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στον τουριστικό τομέα



Εδώ βλέπουμε ότι οι περισσότεροι απάντησαν αρκετά

Ενώ στη 10^η ερώτηση αν υπήρξε κάποιο περιστατικό που τους έκανε να πιστέψουν ότι η εκπαίδευση στον τουριστικό κλάδο είναι απαραίτητη όλοι μου απάντησαν ότι μέχρι στιγμής δεν τους έχει τύχει κανένα περιστατικό

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Ο τουρισμός σήμερα είναι ο δυναμικότερος αναπτυσσόμενος τομέας και για αυτό μπορεί να λειτουργήσει ως ένας μοχλός δημιουργίας νέων θέσεων αλλά και ως ένας μοχλός ανάπτυξης για την ελληνική οικονομία. Πολλοί νέοι σπουδάζουν τουριστικές επιχειρήσεις επειδή ακριβώς ξέρουν ότι ο τουριστικός τομέας πάντα θα αναπτύσσεται, αλλά πόσο εύκολο είναι για τους νέους εργαζόμενους με πτυχίο στις τουριστικές επιχειρήσεις να βρουν δουλειά στον τουριστικό τομέα ή για τους εργαζόμενους χωρίς τις κατάλληλες σπουδές είναι πιο εύκολα. Από τα αποτελέσματα της έρευνας συμπεραίνω ότι όλα παίζουν σημαντικό ρόλο όπως η ηλικία, τα χρόνια προϋπηρεσίας και οι σπουδές. Αυτό που προτείνω είναι ότι αν τα ξενοδοχεία δεν έχουν τμήμα εκπαίδευσης, καλό είναι να οργανωθούν και να φτιάξουν κάποιο πρόγραμμα εκπαίδευσης ώστε να έχουν επιτυχίες στο μέλλον.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

<http://www.grhotels.gr/GR/xee/>

<https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A4%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B9%CF%83%CE%BC%CF%8C%CF%82>

http://www.ecdl.gr/el/peoplecertgroup/staff/departments/Pages/departments_description.aspx

<https://static.eudoxus.gr/books/19/chapter-58519.pdf>

<https://www.wwf.gr/images/pdfs/TourismLow.pdf>

<http://www.protothema.gr/blogs/blogger/post/605469/prooptikes-tis-agoras-tis-ergasias-kai-ton-epaggelmaton-simera/>

https://en.wikipedia.org/wiki/Travel_agency

<http://www.koinignomi.gr/news/oikonomia/2016/08/04/eynoikes-oi-prooptikes-gia-ton-toyrismo.html>

http://www.grhotels.gr/GR/xee/ITEP/DocLib2/%CE%A4%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B9%CF%83%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AE%20%CE%95%CE%BA%CF%80%CE%B1%CE%AF%CE%B4%CE%B5%CF%85%CF%83%CE%B7%20%CE%BA%CE%B1%CE%B9%20%CE%9A%CE%B1%CF%84%CE%AC%CF%81%CF%84%CE%B9%CF%83%CE%B7.%20%CE%95%CE%BE%CE%B5%CE%BB%CE%AF%CE%BE%CE%B5%CE%B9%CF%82,%20%CE%A0%CF%81%CE%BF%CE%B2%CE%BB%CE%AE%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B1,%20%CE%91%CE%BD%CE%AC%CE%B3%CE%BA%CE%B5%CF%82%20%CE%BA%CE%B1%CE%B9%20%CE%A0%CE%BF%CE%BB%CE%B9%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AE/16_%CE%9A%CE%95%CE%A6%CE%91%CE%9B%CE%91%CE%99%CE%9F_04.pdf

ΑΘΑΝΑΣΙΟΥ, 2004 Τίτλος, εκδότης,

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Το ερωτηματολόγιο αυτό είναι ερευνητικό και γίνεται για την πτυχιακή εργασία που έχει ως θέμα << Διερεύνηση της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης των εργαζομένων στον τουριστικό κλάδο>>.

Ερωτηματολόγιο

ΦΥΛΟ

ΑΝΤΡΑΣ

ΓΥΝΑΙΚΑ

ΤΥΠΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Ξενοδοχείο

Τουριστικό γραφείο

ΗΛΙΚΙΑ

Πόσο χρονών είστε;

18-24

25-34

35-44

45-54

55+

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 1

Εργάζεστε πολλά χρόνια στον τουριστικό τομέα;

12 μήνες

1-4 χρόνια

7-10 χρόνια

ΕΡΩΤΗΣΗ 2

Σε ποια βαθμίδα ανήκουν οι υπάλληλοι που εργάζονται στο ξενοδοχείου;

ΑΕΙ/ΤΕΙ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ

ΑΠΟΦΟΙΤΟΙ ΛΥΚΕΙΟΥ

ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΟ

ΑΛΛΟ

ΕΡΩΤΗΣΗ 3

Πόσο σημαντικό είναι για το ξενοδοχείο σας οι υπάλληλοι να έχουν τις απαραίτητες γνώσεις για τον τουριστικό τομέα;

ΠΟΛΥ

ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ

ΑΡΚΕΤΑ

ΛΙΓΟ

ΚΑΘΟΛΟΥ

ΕΡΩΤΗΣΗ 4

Αν ένας εργαζόμενος χωρίς πτυχίο σας ζητούσε να εργαστεί στο ξενοδοχείο σας θα του προτείνατε να παρακολουθήσει ειδικά προγράμματα για να μάθει τη δουλειά;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

ΕΡΩΤΗΣΗ 5

Το ξενοδοχείο σας διαθέτει τμήμα εκπαίδευσης;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

ΕΡΩΤΗΣΗ 6

Κατά την επιλογή του προσωπικού σας, πόση βάση δίνετε στην εξειδίκευση και στην προϋπηρεσία;

ΠΟΛΥ

ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ

ΑΡΚΕΤΑ

ΛΙΓΟ

ΚΑΘΟΛΟΥ

ΕΡΩΤΗΣΗ 7

Με βάση ποια κριτήρια επιλέγετε έναν καινούργιο υπάλληλο;

ΣΠΟΥΔΕΣ

ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ

ΠΡΟΤΑΣΗ ΑΠΟ ΤΡΙΤΟ ΑΤΟΜΟ

ΑΛΛΟ

ΕΡΩΤΗΣΗ 8

Υπάρχει συγκεκριμένο άτομο που ασχολείται με την εκπαίδευση των καινούργιων υπαλλήλων; Αν ναι ποιος;

ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ

ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

ΤΙΠΟΤΑ ΑΠΟ ΤΑ ΠΑΡΑΠΑΝΩ

ΕΡΩΤΗΣΗ 9

Κατά πόσο θεωρείτε ότι η εκπαίδευση του προσωπικού αποτελεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην τουριστική αγορά;

ΠΟΛΥ

ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ

ΑΡΚΕΤΑ

ΛΙΓΟ

ΚΑΘΟΛΟΥ

ΕΡΩΤΗΣΗ 10

Θα μπορούσατε να μου αναφέρετε ένα περιστατικό ή μία κατάσταση που έχετε ζήσει μέσα σε μία τουριστική επιχείρηση που σας έκανε να πιστέψετε ότι η σωστή εκπαίδευση του προσωπικού θα είχε ως αποτέλεσμα την καλύτερη αντιμετώπιση αυτού του περιστατικού ή αυτής της κατάστασης;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ