



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ
ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΜΣ «Διοίκηση Εκπαιδευτικών Μονάδων»
MSc in Management of Educational Organisations

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΘΕΜΑ:

**«Διερεύνηση της συμβατότητας της τουριστικής εκπαίδευσης
και κατάρτισης με τις ανάγκες της τουριστικής αγοράς»**
**«Investigation into the compatibility of tourism education and
job training with the needs of the tourist industry»**

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: Δρ. ΙΩΑΝΝΗΣ ΣΑΛΜΟΝ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΦΟΙΤΗΤΡΙΑ: ΖΑΧΑΡΙΑ ΚΑΚΛΕΑ (Α.Μ. 1802)

Αθήνα, Μάρτιος 2020

Ευχαριστίες

Η συνεχής υποστήριξη, ενθάρρυνση και ενδιαφέρον του Καθηγητή του Μεταπτυχιακού Προγράμματος «Διοίκηση Εκπαιδευτικών Μονάδων» MSc in Management of Educational Organisations, του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής Κου Ιωάννη Σαλμόν, συνετέλεσε να ολοκληρωθεί η προσπάθειά μου για την εκπόνηση της Διπλωματικής μου Εργασίας.

Τον ευχαριστώ θερμά.

Αφιέρωση

Στην οικογένειά μου και στους σπουδαστές μου.

Μέλη Επιτροπής Εξέτασης

Όνοματεπώνυμο Επιβλέποντος: κ. Ιωάννης Σαλμών

Όνοματεπώνυμο Β' μέλους Εξεταστικής Επιτροπής: κ. Αθανάσιος Σπυριδάκος

Όνοματεπώνυμο Γ' μέλους Εξεταστικής Επιτροπής: κ. Πρόδρομος Γιαννάς

Περιεχόμενα

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	8
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	10
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ^ο	12
Εκπαίδευση – Εκπαιδευτικό σύστημα – Εκπαιδευτική πολιτική.....	12
1.1. Η έννοια της Εκπαίδευσης	12
1.2. Το Εκπαιδευτικό σύστημα.....	14
1.3. Η Εκπαιδευτική πολιτική.....	14
1.4. Το εκπαιδευτικό σύστημα της Ελλάδας.....	19
1.4.1. Οι διεθνείς, ευρωπαϊκές και εθνικές τυποποιήσεις.....	19
1.5. Η οργάνωση του Ελληνικού εκπαιδευτικού συστήματος.....	27
1.5.1. Πρωτοβάθμια Εκπαίδευση	27
1.5.2. Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση.....	27
1.5.3. Ανώτατη Εκπαίδευση	28
1.5.4. Δια Βίου Μάθηση.....	29
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ^ο	31
Ο Ελληνικός Τουρισμός.....	31
2.1 Εισαγωγικές έννοιες.....	31
2.2. Η σημασία του τουρισμού για την Ελλάδα.....	34
2.3. Η απασχόληση στον τουρισμό.....	36
2.4. Οι φορείς του Τουρισμού στην Ελλάδα.....	37
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ^ο	45
Η τουριστική εκπαίδευση στην Ελλάδα.....	45
3.1. Δευτεροβάθμια τουριστική εκπαίδευση.....	46
3.2. Η αρχική τουριστική επαγγελματική κατάρτιση.....	47
3.2.1. Η περίπτωση των ΙΕΚ του Υπουργείου Τουρισμού.....	49
3.3. Η ανωτέρα (μη πανεπιστημιακή) τουριστική εκπαίδευση.....	51
3.4. Οι σχολές ξεναγών	52
3.5. Η πανεπιστημιακή τουριστική εκπαίδευση	53
3.6. Η δια βίου μάθηση στο τουρισμό	56
3.6.1. Η περίπτωση των τμημάτων μετεκπαίδευσης του Υπουργείου Τουρισμού	57

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ^ο	58
Οι απόψεις της τουριστικής αγοράς για την Τουριστική Εκπαίδευση και απασχόληση και η SWOT ανάλυση της Τουριστικής Εκπαίδευσης.....	58
4.1. Οι Κοινωνικοί εταίροι.....	58
4.2. Οι επιστημονικοί και λοιποί φορείς.....	63
4.3. Η SWOT ανάλυση της τουριστικής εκπαίδευσης.....	67
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ^ο	70
Η Έρευνα με ερευνητικό υποκείμενο τα ΙΕΚ του Υπουργείου Τουρισμού.	70
5.1. Οριοθέτηση και μεθοδολογία της έρευνας.	70
5.2. Τα αποτελέσματα της έρευνας-παρουσίαση δεδομένων	73
5.3. Συμπεράσματα.	92
5.4 Προτάσεις για την Τουριστική Εκπαίδευση του Υπουργείου Τουρισμού.	96
5.5. Πρόταση περαιτέρω μελέτης.....	99
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ	100

ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η κάτωθι υπογεγραμμένη Ζαχαρία Κακλέα του Αλεξάνδρου με αριθμό μητρώου 1802 φοιτήτρια του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών, Διοίκηση Εκπαιδευτικών Μονάδων(Management of Educational Organizations), της Σχολής Διοικητικών Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής, δηλώνω ότι:

«Είμαι συγγραφέας αυτής της μεταπτυχιακής εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία είχα για την προετοιμασία της, είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην εργασία. Επίσης, οι όποιες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων, είτε ακριβώς είτε παραφρασμένες, αναφέρονται στο σύνολό τους, με πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο.

Επίσης, βεβαιώνω ότι αυτή η εργασία έχει συγγραφεί από μένα αποκλειστικά και αποτελεί προϊόν πνευματικής ιδιοκτησίας τόσο δικής μου, όσο και του Ιδρύματος.

Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου».

Η Δηλούσα



Ζαχαρία Κακλέα

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η συμβολή του τουρισμού στην οικονομική και κοινωνική πρόοδο για την χώρα μας είναι αδιαμφισβήτητη. Κατά την διάρκεια των τελευταίων δεκαετιών η τουριστική βιομηχανία γνώρισε μια συνεχή ανάπτυξη και διαφοροποίηση με αποτέλεσμα να αποτελεί σήμερα έναν από τους πλέον αναπτυσσόμενους οικονομικούς τομείς παγκοσμίως.

Είναι βεβαίως και αδιαμφισβήτητη η συμβολή της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, αφενός στην διαμόρφωση του ανθρώπινου δυναμικού πριν και μετά από την είσοδό του στην τουριστική αγορά, αφετέρου στην τουριστική ανάπτυξη της χώρας μας. Αξίζει να αναφερθεί ότι στον τομέα του τουρισμού, το ανθρώπινο δυναμικό του, σχετίζεται απόλυτα με το επιδιωκόμενο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, που δεν είναι άλλο για τον ελληνικό τουρισμό από την ποιοτική παροχή υπηρεσιών. Οι ποιοτικές υπηρεσίες του ανθρώπινου δυναμικού χτίζονται αποκλειστικά μέσα από την εκπαίδευση και κατάρτιση και μάλιστα μέσα από ποιοτικά εκπαιδευτικά προγράμματα. Όσο καλύτερα, ποιοτικά, αξιόπιστα και συμβατά με τις ανάγκες της τουριστικής αγοράς είναι τα προγράμματα εκπαίδευσης και κατάρτισης, τόσο ποιοτικότερο θα είναι το αποτέλεσμα στην εκροή του, δηλαδή στους αποδέκτες αυτής της εκπαίδευσης και κατάρτισης.

Φαίνεται, ότι τα τελευταία χρόνια, ο τουρισμός κατέχει σημαντικό ρόλο και αποτελεί βασικό συντελεστή για την ελληνική οικονομία, ιδιαιτέρως και όσον αφορά την μείωση της ανεργίας. Επίσης, είναι φανερό ότι ο τουρισμός είναι ένας από τους ελάχιστους κλάδους που παρουσιάζουν ένα συνεχές και έντονο επενδυτικό ενδιαφέρον, το οποίο μπορεί να συμβάλει στη βιώσιμη και αειφόρο ανάπτυξη. Επιπροσθέτως, αποτελεί πραγματικότητα το γεγονός ότι το επενδυτικό ενδιαφέρον, πλέον μετατοπίζεται στην ποιότητα παροχής υπηρεσιών και στην εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού.

Με δεδομένη τη σημασία του τουρισμού για τη χώρα μας, ο συντονισμός των δημόσιων πολιτικών με βάση ένα κεντρικό σχεδιασμό, για την σύνδεση της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης με τις ανάγκες της τουριστικής βιομηχανίας και την απασχόληση, αποτελεί επείγουσα και απόλυτη προτεραιότητα προκειμένου να διατηρηθεί και να αυξηθεί η ανταγωνιστικότητα του ελληνικού τουρισμού.

Ο διάλογος που αναπτύσσεται εστιάζεται στον τρόπο κατά τον οποίο οι θεωρητικές και πρακτικές γνώσεις, που παρέχονται στις τουριστικές ειδικότητες, θα δύνανται να

ικανοποιήσουν τις ανάγκες του τουριστικού κλάδου, διαμορφώνοντας τις κατάλληλες εκπαιδευτικές συνθήκες, με στόχο τη δημιουργία παραγωγικότερου και αποδοτικότερου ανθρώπινου δυναμικού.

Η εκπόνηση της εργασίας, στοχεύει και προσδοκά να συμβάλει στο διάλογο για μια καλύτερη και βελτιωμένη τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση, συμβατή με τις ανάγκες της τουριστικής αγοράς. Ως ερευνητικό υποκείμενο εξετάζεται η περίπτωση των ΙΕΚ του Υπουργείου Τουρισμού.

Λέξεις κλειδιά: Τουρισμός, εκπαίδευση, τουριστική εκπαίδευση.

ABSTRACT

The contribution of tourism to our country's economic and social progress is unquestionable. Over the last decades, tourism industry has experienced continuous growth and diversification, making it one of the fastest growing economic sectors in the world today.

At the same time, the contribution of tourism education and training to the shaping of human resources, before and after introducing tourism market in the tourism development of our country, is undisputed. It is worth mentioning that in the field of tourism, its human resources are closely linked to the intended competitive advantage that is no other for Greek tourism than service quality. Quality human resources services are built exclusively through education and training and even through quality educational programs. The better, the more reliable and compatible with the needs of tourism market the education and training programs are, the better the outcome will be for the outflow that is for the recipients of this education and training.

It seems that in recent years tourism has proved to be a bulwark against recession and a key factor in reducing unemployment for Greek economy. Tourism is also one of the few sectors with an ongoing and strong investment interest that can contribute to sustainable development. At the same time, the investment interest is now shifting to the quality of services provided and to the education and training of human resources.

Given the importance of tourism for our country, coordinating public policies based on a centralized planning to link tourism education and training to the needs of the tourism industry and employment is an urgent and absolute priority in order to maintain and increase the competitiveness of Greek tourism.

The ongoing debate focuses on how the theoretical and practical knowledge provided to tourism professionals can meet the needs of the tourism sector in a more productive and efficient workforce.

The preparation of this work aims at contributing to the dialogue on better tourism education and training compatible with the needs of tourism market. As a research subject we are examining the case of the Ministry of Tourism's ΙΕΚ.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο τουρισμός σήμερα, όπως προαναφέρθηκε, είναι ένας από τους πλέον δυναμικούς και ταχύτερα αναπτυσσόμενους κλάδους της εθνικής μας οικονομίας. Αποτελεί ένα σημαντικό ανάχωμα στην οικονομική ύφεση της τρέχουσας περιόδου και δημιουργεί ευκαιρίες μιας σταθερής και συνεχώς αναπτυσσόμενης οικονομικής ανάπτυξης, συμβάλλοντας στην αύξηση του ΑΕΠ, στη δημιουργία, εισοδήματος, θέσεων απασχόλησης και στην ενίσχυση των δημοσίων εσόδων και των τρεχουσών συναλλαγών. Η Ελλάδα, αποτελεί έναν παγκοσμίως αναγνωρίσιμο τουριστικό προορισμό, διότι διαθέτει σημαντικά ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα για την προτίμηση και προσέλκυση τουριστών, όπως το εξαιρετικό κλίμα και το φυσικό περιβάλλον, τον ήλιο και τη θάλασσα, την πολιτιστική κληρονομιά, την προϊστορική, βυζαντινή και μεταβυζαντινή ιστορία. Τα γαστρονομικά επιτεύγματα στην μεσογειακή διατροφή, είναι αναγνωρισμένα παγκοσμίως και χαρακτηρισμένα ως η υγιεινότερη διατροφή. Οι δυνατότητες ανάπτυξης εναλλακτικών και ειδικών μορφών τουρισμού, οι οποίες ικανοποιούν τις νέες και διαφοροποιημένες απαιτήσεις των τουριστών, όπως παράδειγμα ο καταδυτικός και ο ιαματικός τουρισμός. Ωστόσο, οι απότομες εξελίξεις στα τουριστικά δρώμενα της χώρας μας, τις τελευταίες δυο δεκαετίες, με την αξιοσημείωτη και ραγδαία ανάπτυξη των υποδομών καθώς και την εξέλιξη των ποικίλων μορφών τουρισμού, έχει ως αποτέλεσμα την δημιουργία της επιτακτικής ανάγκης ανεύρεσης και απασχόλησης εξειδικευμένου ανθρώπινου δυναμικού για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών. Για την διαμόρφωση του κατάλληλου και ειδικευμένου προσωπικού, το αποκλειστικό εργαλείο που στη διαθέτουν τα κράτη διεθνώς, είναι σαφώς τα συστήματα που αναπτύσσουν της εκπαίδευσης και της κατάρτισης. Είναι πλέον επιβεβαιωμένη η σημασία της τουριστικής εκπαίδευσης στην λειτουργία του τουριστικού κλάδου και της ξενοδοχίας. Σε κάθε περίπτωση η παροχή υψηλού επιπέδου εκπαίδευση και κατάρτιση, θα έχει σαν αποτέλεσμα την παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών. Η ανάπτυξη και η διατήρηση ενός επαρκούς και αξιόπιστου εκπαιδευτικού συστήματος είναι ευθύνη της πολιτείας, η οποία έχει την ευθύνη ώστε να μεριμνήσει και να διαμορφώσει το κατάλληλο μίγμα πολιτικών στα συστήματα εκπαίδευσης και ανάπτυξης. Βασικός στόχος και επιδίωξη θα πρέπει να είναι η σύνδεση και η προστιθέμενη αξία των ενεργειών, δηλαδή η αξία του ενός συστήματος να προσθέτει αξία στο άλλο. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί εφόσον τα εκπαιδευτικά προγράμματα

δύνανται να παρέχουν τις γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες, που θα ικανοποιούν τις ανάγκες της τουριστικής αγοράς με αποτέλεσμα την σταθερή απασχόληση, το ικανοποιητικό εισόδημα και την οικονομική ανάπτυξη. Ο προβληματισμός που προκύπτει εστιάζεται στην δυνατότητα εξεύρεσης του σημείου ισορροπίας μεταξύ της προσφοράς και της ζήτησης του ανθρώπινου δυναμικού στον τουριστικό κλάδο, το οποίο θα είναι ικανό να παρέχει τις επιθυμητές υψηλού επιπέδου υπηρεσίες.

Κατά συνέπεια, σύμφωνα με τα ανωτέρω προκύπτει η ανάγκη να ερευνηθεί κατά πόσο σήμερα η παρεχόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση στην χώρα μας ικανοποιεί τις ανάγκες της τουριστικής αγοράς. Η παρούσα εργασία στοχεύει να αναδείξει αυτή την διάσταση, της συμβατότητας των προσόντων του ανθρώπινου δυναμικού με τα απαιτούμενα προσόντα που ζητούνται από την τουριστική αγορά, διερευνώντας το ερώτημα μέσω της μελέτης περίπτωσης των αποφοίτων των ΙΕΚ του Υπουργείου Τουρισμού.

Στο πρώτο κεφάλαιο της εργασίας, προσεγγίζονται οι έννοιες της εκπαίδευσης, του εκπαιδευτικού συστήματος και της εκπαιδευτικής πολιτικής. Ακολούθως αναλύεται το εκπαιδευτικό σύστημα της Ελλάδας και περιγράφονται οι διεθνείς, ευρωπαϊκές και εθνικές τυποποιήσεις κατάταξης των εκπαιδευτικών βαθμίδων και μονάδων. Στο δεύτερο κεφάλαιο της εργασίας, επιχειρείται μια προσέγγιση της έννοιας του τουρισμού. Επίσης γίνεται μια προσπάθεια να αποτυπωθεί η σημαντικότητα και η συμμετοχή του κλάδου στην εθνική οικονομία και στην απασχόληση. Στη συνέχεια, για λόγους πληρότητας, αναφέρονται οι φορείς τουρισμού που έχουν την ευθύνη της διαμόρφωσης της εθνικής πολιτικής για τον τουρισμό καθώς και φορείς που λειτουργούν συμβουλευτικά στη διαμόρφωση της συγκεκριμένης πολιτικής. Στο τρίτο κεφάλαιο αναλύεται η τουριστική εκπαίδευση στην Ελλάδα, σε όλες τις βαθμίδες, τις μορφές και τα είδη που λειτουργούν σήμερα, παρουσιάζοντας και το περιεχόμενό τους σε ειδικότητες για κάθε περίπτωση. Παράλληλα, αναπτύσσονται και οι διάφορες μορφές εκπαίδευσης και κατάρτισης που παρέχονται από το Υπουργείο Τουρισμού. Στο τέταρτο κεφάλαιο της εργασίας προσεγγίζονται οι απόψεις των φορέων που εκπροσωπούν τους εργοδότες και τους εργαζόμενους στο κλάδο, καθώς και στελεχών της τουριστικής αγοράς, για την Τουριστική Εκπαίδευση και απασχόληση, δεδομένου ότι είναι αυτοί που διαμορφώνουν την προσφορά και τη ζήτηση σε ανθρώπινο δυναμικό αλλά και τη ζήτηση των απαιτούμενων προσόντων για την ομαλή λειτουργία της τουριστικής βιομηχανίας. Επίσης, αναπτύσσεται και η SWOT ανάλυση της Τουριστικής Εκπαίδευσης. Στο τέταρτο και τελευταίο κεφάλαιο της εργασίας, παρουσιάζεται η

έρευνα για την ανταπόκριση των αποφοίτων ΙΕΚ του Υπουργείου Τουρισμού στις ανάγκες του ξενοδοχειακού κλάδου. Εφόσον οριοθετείται η μεθοδολογία της έρευνας, παρουσιάζονται τα ευρήματα από την επεξεργασία των ερωτηματολογίων, ακολουθούν τα αποτελέσματα και τα συμπεράσματα από την έρευνα και η εργασία ολοκληρώνεται με τις προτάσεις για τις προοπτικές ανάπτυξης της Τουριστικής Εκπαίδευσης στο Υπουργείο Τουρισμού.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

Εκπαίδευση – Εκπαιδευτικό σύστημα – Εκπαιδευτική πολιτική

1.1. Η έννοια της Εκπαίδευσης

«Η εκπαίδευση, με την ευρεία έννοια περιλαμβάνει όλες τις διεργασίες, δραστηριότητες, μεθόδους και τεχνικές που έχουν σκοπό να επιδράσουν με συστηματικό τρόπο στη διαμόρφωση της σκέψης, του χαρακτήρα και στην αγωγή του ατόμου. Μέσα από τη διαδικασία της εκπαίδευσης τα άτομα αποκτούν γνώσεις, αναπτύσσουν δεξιότητες, ικανότητες και διαμορφώνουν αξίες όπως την ηθική, την ακεραιότητα του χαρακτήρα, την ειλικρίνεια, την αίσθηση του δικαίου, την αφοσίωση, τον επαγγελματισμό, την υπευθυνότητα, κτλ.» (Βικιπαίδεια, 2019).

Η εκπαίδευση συμβαδίζει και αποτυπώνει τα χαρακτηριστικά της κάθε εποχής. Αναλυτικότερα, η εκπαίδευση εμπεριέχει οργανωμένες διαδικασίες αγωγής και μάθησης που ακολουθούνται από την πολιτεία ή άλλο φορέα. Για την απόκτηση των χρήσιμων γνώσεων και δεξιοτήτων, οι διαδικασίες αγωγής και μάθησης παρέχονται σε εκπαιδευτικές μονάδες διαφόρων βαθμίδων. Οι γνώσεις και δεξιότητες βοηθούν τα άτομα να ικανοποιήσουν ορισμένες ανάγκες τους. Υπό αυτή την έννοια της εκπαίδευσης, προσδιορίζονται ορισμένα βασικά χαρακτηριστικά της, όπως η οργανωμένη μορφή της, η διεξαγωγή της σε συγκεκριμένες μονάδες και οι επίσημες και ελεγχόμενες προδιαγραφές της λειτουργικής της ανάπτυξης. Όλα αυτά τα χαρακτηριστικά εξειδικεύονται μέσα από το θεσμικό πλαίσιο της εκπαίδευσης, το οποίο αποτελεί την έκφραση της πολιτικής ιδεολογίας του κυβερνώντος κάθε φορά κόμματος. (Μπάκας, 2014).

Συνοπτικά, ως εκπαίδευση ορίζεται η οργανωμένη διαδικασία κατά την οποία οι άνθρωποι δηλαδή οι εκπαιδευόμενοι αποκτούν τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες για ένα συγκεκριμένο ή ορισμένο σκοπό.

Βασικός σκοπός της εκπαίδευσης, είναι να εμπλουτίσει και να εξοικειώσει τους ανθρώπους με τις ειδικές εκείνες πληροφορίες, οι οποίες θα τους βοηθήσουν να εκτελέσουν ασφαλέστερα και αποδοτικότερα τα καθήκοντα τους. Κυρίως, στόχος της εκπαίδευσης είναι να συμβάλλει στην υψηλή επιστημονική κατάρτιση σύμφωνα με διεθνή επιστημονικά και επαγγελματικά πρότυπα. Επιμέρους στόχοι αποτελούν, η βελτίωση και ανάπτυξη των επαγγελματικών δεξιοτήτων, που ήδη διαθέτουν οι εργαζόμενοι μέσω της συνεχούς και δια βίου εκπαίδευσης. Έτσι, θα είναι ικανοί να πραγματοποιήσουν μια νέα αρχή στον επαγγελματικό τους βίο, να μειώσουν τον χρόνο προσαρμογής στα νέα τους καθήκοντα, να δημιουργήσουν νέα οικονομικά και κοινωνικά κίνητρα με στόχο την προσωπική, οικογενειακή και κοινωνική τους καταξίωση και ευημερία.

Είναι σημαντικό στο σημείο αυτό, να διακριθεί εννοιολογικά η διαφορά μεταξύ εκπαίδευσης και παιδείας. Όπως αναφέρει ο Παρασκευόπουλος (2019) , «Με τον όρο παιδεία νοείται η συνολική μόρφωση του πολίτη. Η εκπαίδευση των πολιτών είναι μια πολύπλευρη και δια βίου διαδικασία ανάπτυξης του χαρακτήρα για την αφομοίωση της γνώσης και την ανάπτυξη των ικανοτήτων. Γενικότερα στόχος της παιδείας είναι η ανάπτυξη της ικανότητας και της συμμετοχής των συμμετεχόντων στις στοχαστικές και συμβουλευτικές δραστηριότητές της. Η παιδεία αποτελεί πολιτισμικό αγαθό, το οποίο αποκτάται από τον καθένα μας, μέσα από μία σύνθετη και πολύπλευρη κοινωνική λειτουργία. Έχει δυναμικό χαρακτήρα και είναι ο πλούτος των ιδεών, οι συναισθηματικοί δεσμοί κι οι βιωματικές αντιλήψεις που οδηγούν τους ανθρώπους στη συνεχή ανασυγκρότηση της εμπειρίας τους και την αξιολόγηση της σημασίας της, με συνέπεια τη δυναμική και ιδιαίτερη μορφοποίησή τους» (Παρασκευόπουλος, 2019).

Η θεσμική αποτύπωση της εκπαίδευσης αποτελεί το εφαρμοσμένο και υλοποιήσιμο πεδίο της παιδείας. Ουσιαστικά το πεδίο εφαρμογής της, είναι ο καταστατικός χάρτης της χώρας το νομικό και θεσμικό πλαίσιο της εκάστοτε κυβέρνησης και γενικότερα του πολιτικού συστήματος, που αφορά στη λειτουργία της (Τσούλιας, 2017). Γίνεται κατανοητό ότι η εκπαίδευση είναι στενά συνδεδεμένη με την εφαρμοσμένη εκπαιδευτική πολιτική η οποία έχει ως στόχο, αφενός την εσωτερίκευση των θεσμικών λειτουργιών, οι οποίες εκφράζονται μέσα από τη λειτουργία του σχολείου και την κουλτούρα που διαμορφώνει, και αφετέρου την παραγωγή «οικονομικά αποτελεσματικών» πολιτών, ως πολίτες με συσσωρευμένη «τεχνογνωσία» ώστε να

δύνανται να λειτουργήσουν ανταγωνιστικά μέσα σ' ένα αντίστοιχα ανταγωνιστικό κοινωνικό και οικονομικό περιβάλλον (Παρασκευόπουλος, 2019).

1.2. Το Εκπαιδευτικό σύστημα.

Το Εκπαιδευτικό σύστημα, είναι το ενιαίο οργανωτικό σύνολο με συγκεκριμένο σκοπό, το οποίο δομείται από μια σειρά εκπαιδευτικών μονάδων οι οποίες συνδέονται μεταξύ τους κάτω από μια ιεραρχική διαβάθμιση. Περιλαμβάνει μια τυπική οργανωτική δομή με καθορισμένους ρόλους, προσδιορισμένες ιεραρχικές δομές εξουσίας και ελέγχου και προκαθορισμένες διαδικασίες και κανονισμούς. Σε κάθε εκπαιδευτικό σύστημα ορίζεται η δομή και η οργάνωσή του. Η δομή περιλαμβάνει τις εκπαιδευτικές βαθμίδες, τη διάρθρωση της κάθε βαθμίδας σε κύκλους σπουδών, εκπαιδευτικές κατευθύνσεις κ.λπ. και τη σύσταση και ίδρυση αντίστοιχων τύπων σχολείων. Η οργάνωση και λειτουργία περιλαμβάνει τα προγράμματα σπουδών, τις διδακτικές μεθόδους, τους διδακτικούς στόχους, τις μεθόδους οργάνωσης της τάξης και του μαθήματος, το σύστημα αξιολόγησης, την οργάνωση της σχολικής ζωής κ.λπ. Βασικά κριτήρια που χρησιμοποιούνται για την οργάνωση ενός εκπαιδευτικού συστήματος είναι: η ηλικία των μαθητών, η βαθμίδα της παρεχόμενης εκπαίδευσης, η σχέση του σχολείου με διάφορους φορείς όπως, το κράτος, η αυτοδιοίκηση και οι ιδιώτες, ο κλάδος ειδίκευσης, και ο σκοπός της παρεχόμενης εκπαίδευσης (Μπάκας, 2014).

Η θεσμική εκπαίδευση για την εφαρμογή της εκπαιδευτικής πολιτικής, την προώθηση των γενικότερων κοινωνικών διεργασιών χρησιμοποιεί ως εργαλείο το εκπαιδευτικό σύστημα. Αυτό υλοποιείται στο πλαίσιο της εφαρμοσμένης πολιτικής και σε υψηλό βαθμό περιλαμβάνει και τις διοικητικές διαδικασίες της θεσμικής εκπαίδευσης. Μέσω της ανάλυσης του εκπαιδευτικού συστήματος, διαφαίνονται και παρέχονται αρκετά μετρήσιμα στοιχεία που αφορούν στην εκπαίδευση και στην εκπαιδευτική πολιτική με αποτέλεσμα να είναι πιο προσιτή η διαδικασία της έρευνας, της μελέτης, της αξιολόγησης και του εκπαιδευτικού σχεδιασμού. Επίσης, μέσω της εν λόγω ανάλυσης των εκπαιδευτικών συστημάτων, προσδιορίζονται συγκεκριμένοι δείκτες οι οποίοι μπορούν να συμβάλλουν στη σύγκριση θεμάτων που αφορούν στην εκπαίδευση, στην παιδεία και στην μόρφωση των πολιτών (Τσούλιας, 2017).

1.3. Η Εκπαιδευτική πολιτική.

Ως πολιτική, θεωρούνται ότι είναι οι γενικές πολιτικές αρχές που εκφράζουν τη φιλοσοφία και την ιδεολογία ενός συστήματος (μιας κυβέρνησης), ή υποσυστήματος

(ενός οργανισμού). Αυτές γίνονται κατανοητές μέσα από στρατηγικές (τακτικές), οι οποίες υλοποιούνται, με συγκεκριμένα προγράμματα δράσης, με συγκεκριμένες μεθόδους, τεχνικές και διαδικασίες. Ο όρος πολιτική, υπό την στενή του έννοια του όρου, εκφράζεται από τη στρατηγική ή την τακτική που εφαρμόζουν τα στελέχη της διοίκησης για να εκπληρώσουν τους σκοπούς και τους στόχους των κυβερνητικών προγραμμάτων. Υπό την ευρεία έννοια, ο όρος αναφέρεται στις δραστηριότητες των πολιτικών κομμάτων, των πολιτικών οργανώσεων και της κυβέρνησης, η οποία έχει τον τελευταίο λόγο στη λήψη των αποφάσεων που επηρεάζουν τη ζωή του τόπου (Μπάκας, 2014).

Ο όρος εξουσία, αναφέρεται στην ικανότητα ενός ατόμου, ή πολύ συχνότερα μιας ομάδας ατόμων ή ενός θεσμού, να χειρίζονται και να διαμορφώνουν τις αντιλήψεις και τις ενέργειες άλλων ατόμων. Παρομοίως, μπορεί να αναφερθεί και ως μορφή εξουσίας που ασκεί μια κυβέρνηση πάνω στους πολίτες.(Τσακίρης, 2011). Η πολιτική εξουσία είναι αυτή που διαθέτει μια νομιμοποιημένη κυβέρνηση και η οποία έχει το δικαίωμα να θεσπίζει νόμους, να θέτει κανόνες και περιορισμούς, να κατοχυρώνει τα ατομικά και κοινωνικά δικαιώματα και να ρυθμίζει κανόνες συμπεριφοράς. Επομένως, η πολιτική εξουσία καθορίζει και την εκπαιδευτική πολιτική, που εκφράζεται μέσα από ένα δεδομένο εκπαιδευτικό σύστημα και υλοποιείται από φορείς και όργανα σε εθνικό επίπεδο, σύμφωνα με το Σύνταγμα και των νόμων που ισχύουν σε δεδομένη χρονική περίοδο. Το Κράτος θεσπίζει νόμους με τους οποίους, καθιερώνεται το εκπαιδευτικό σύστημα, προβλέπεται η οργάνωση και η λειτουργία των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων, καθορίζονται οι διαδικασίες για την προμήθεια της υλικοτεχνικής υποδομής και της πρόσληψης του εκπαιδευτικού προσωπικού το οποίο αναλαμβάνει την εφαρμογή της εκπαιδευτικής πολιτικής.

Σύμφωνα με τον Μπάκα (2014), η διαμόρφωση της εκπαιδευτικής πολιτικής επειδή εμπεριέχει τη λήψη αποφάσεων, για να φέρει ικανοποιητικό αποτέλεσμα θα πρέπει:

- να υπαγορεύεται από αντικειμενικά κριτήρια τα οποία επιλέγονται μετά από συστηματική μελέτη του προβλήματος ή των προβλημάτων,
- να πραγματοποιείται με την ουσιαστική συμμετοχή όλων των ενδιαφερομένων παραγόντων και να αναλύεται σε όλα τα μέλη της εκπαιδευτικής κοινότητας, που συμμετέχουν στην εφαρμογή της, με τρόπο κατανοητό απ' όλους. Η τακτική αυτή πλεονεκτεί γιατί εξασφαλίζει την αποδοχή και δεσμεύει όλους

τους ενδιαφερομένους (π.χ. διδακτικό προσωπικό, μαθητές, γονείς κ.ά.) στην εφαρμογή της απόφασης,

- να έχει σταθερή κατεύθυνση και να διαθέτει ένα βαθμό ευελιξίας για την αντιμετώπιση ειδικών περιπτώσεων στο στάδιο της εφαρμογής της,
- να καθορίζει πλαίσια και κριτήρια για μελλοντικές ενέργειες, και
- να είναι εφαρμόσιμη.

Μέχρι τώρα η κάθε κυβέρνηση που ασκούσε την εξουσία ως έκφραση της βούλησης του λαού, από τη σύσταση του νεοελληνικού κράτους, εφάρμοσε στην εκπαίδευση ένα συγκεντρωτικό σύστημα, έχοντας την υπευθυνότητα, μέσω του Υπουργείου Παιδείας, τόσο για τη χάραξη, όσο και για την πραγματοποίηση της εκπαιδευτικής πολιτικής. Σύγχρονος ιστορικός της εκπαίδευσης, κατά την περιγραφή και ανάλυση του θέματος της συγκεντρωτικότητας του ελληνικού εκπαιδευτικού συστήματος, επισημαίνει ότι, «Δεν είναι κρατική η ελληνική εκπαιδευτική πολιτική, δεν είναι ούτε κυβερνητική, είναι απλά μόνο Υπουργική» (Μπάκας, 2014). Παρά το συγκεντρωτικό του όμως χαρακτήρα, το ελληνικό εκπαιδευτικό σύστημα δέχτηκε και δέχεται επιρροές από πολλούς παράγοντες μεταξύ των οποίων είναι: οι θρησκευτικοί, οι κοινωνικοί, οι οικονομικοί, οι πολιτιστικοί, οι ιστορικοί, οι τεχνολογικοί, καθώς και από την ευρωπαϊκή πολιτική.

Όπως παραπάνω αναφέρθηκε, η πολιτική και ιδιαίτερα η εκπαιδευτική πολιτική, είναι αυτή που αναφέρεται στις δραστηριότητες των πολιτικών κομμάτων, των πολιτικών οργανώσεων και της κυβέρνησης, η οποία έχει τον τελευταίο λόγο στη λήψη των αποφάσεων που επηρεάζουν τη ζωή του τόπου. Μπορεί να θεσπίζει νόμους, να θέτει κανόνες και περιορισμούς, να κατοχυρώνει τα ατομικά και κοινωνικά δικαιώματα και να ρυθμίζει κανόνες συμπεριφοράς. Ένα παράδειγμα μιας εκπαιδευτικής πολιτικής, η οποία διαμορφώνει κανόνες συμπεριφοράς αλλά και κοινωνικής κουλτούρας, περιγράφεται στη συνέχεια παρακάτω.

Διαχρονικά, από τη θεσμοθέτηση της οργανωμένης πλέον επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης (EEK) στο Υπουργείο Παιδείας, η συμμετοχή των παιδιών, μετά την ολοκλήρωση της υποχρεωτικής εκπαίδευσης, ήταν σημαντικά ελλειμματική στην επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση σε σχέση με την γενική εκπαίδευση. Το γεγονός αυτό συνάδει με τη συμπεριφορά που έχει διαμορφωθεί στους πολίτες, όσον αφορά τη διαμορφωθείσα εικόνα και ελκυστικότητα της EEK.

Η πλειονότητα των γονέων, επιθυμεί τα παιδιά τους να αποκτήσουν πανεπιστημιακή μόρφωση, χωρίς να εξετάζουν αν θα υπάρχουν τόσο μελλοντικά αντίστοιχες θέσεις εργασίας και

απασχόλησης όσο μετά την αποφοίτησή τους από το τμήμα της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Ούτε επίσης και αν θα υπάρχουν ικανοποιητικές αμοιβές ώστε να τους εξασφαλίζουν μια αξιοπρεπή και ανεξάρτητη διαβίωση κ.λπ. Η μαθησιογόνα κουλτούρα για τους νέους που έχει πλέον αναπτυχθεί και διαμορφωθεί από την ελληνική κοινωνία έχει ως αποτέλεσμα το γεγονός ότι στην περίπτωση που οι υποψήφιοι αποτύχουν να κερδίσουν μία θέση και την εισοδό τους στην ελληνική τριτοβάθμια εκπαίδευση να μεταβαίνουν σε ιδρύματα του εξωτερικού. Είναι μονόδρομος χωρίς καμία σκέψη για οποιαδήποτε άλλη εκπαιδευτική διαδρομή και βαθμίδα η οποία πιθανότατα να εξασφάλιζε ευημερία, προσωπική κοινωνική και οικονομική καταξίωση. Επί πλέον αποτελεί πραγματικότητα το γεγονός ότι η ΕΕΚ θεωρείται ότι είναι για τους αδύναμους μαθητές, γι αυτό κιόλας να έχει μειωμένη ελκυστικότητα και κοινωνική αναγνώριση. Από στοιχεία της έκθεσης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για το 2018, το ποσοστό των μαθητών στην δευτεροβάθμια ΕΕΚ παραμένει σταθερά γύρω στο 30 %, το οποίο είναι πολύ χαμηλότερο από το μέσο όρο της ΕΕ (47,3 %). Ενώ το ποσοστό των μαθητών στην δευτεροβάθμια γενική εκπαίδευση παραμένει σταθερό στο 70%. Είναι γεγονός ότι οι ειδικευμένοι νέοι έχουν καλύτερη πρόσβαση στην αγορά εργασίας από ότι οι ανειδίκευτοι απόφοιτοι της γενικής εκπαίδευσης.

Από πρόσφατη έρευνα του Ευρωπαϊκού Κέντρου για την Ανάπτυξη της Επαγγελματικής Κατάρτισης (Cedefop) φαίνεται να διαπιστώνεται ότι, ταχύτερα από ότι οι απόφοιτοι της γενικής εκπαίδευσης βρίσκουν την πρώτη τους σταθερή δουλειά οι νέες και οι νέοι, που έχουν επιλέξει σπουδές επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης (ΕΕΚ) στην Ελλάδα, αλλά και στην Ευρωπαϊκή Ένωση των 28 κρατών-μελών. Πάντως, παρά την προοπτική ταχύτερη επαγγελματική αποκατάσταση και την υψηλή ποιότητα των σπουδών του είδους στην Ελλάδα, που χαρακτηρίζεται ως πλήρως ικανοποιητική από τους ίδιους τους αποφοίτους, το ποσοστό των νεαρών Ελληνίδων και Ελλήνων ηλικίας 16 ως 18 ετών που σπουδάζουν στην ανώτερη δευτεροβάθμια επαγγελματική εκπαίδευση (ΕΠΑΣ-ΕΠΑΛ), παραμένει πολύ χαμηλότερο από τον μέσο ευρωπαϊκό όρο. Αυτό ίσως εξηγείται σε έναν βαθμό από την άποψη των Ελλήνων για το γόητρο της γενικής εκπαίδευσης που είναι σε υψηλότερη θέση σε σχέση με εκείνο της επαγγελματικής. Αναλυτικότερα, όπως προκύπτει από την έρευνα του Cedefop, περίπου το 64% των αποφοίτων επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην Ελλάδα βρήκαν την πρώτη μακροχρόνια εργασία τους εντός έτους από την ολοκλήρωση των σπουδών τους (9% πριν την ολοκλήρωση αυτών), έναντι 49% για

τους αποφοίτους της γενικής εκπαίδευσης. Η έρευνα έδειξε ακόμη ότι η επιλογή της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης ως κατεύθυνσης σπουδών συχνά δεν γίνεται -από τους συμμετέχοντες σε αυτή- με βάση την ικανότητά τους να διαχειριστούν τα συγκεκριμένα γνωστικά αντικείμενα, ούτε εκλαμβάνεται σαν «μονοπάτι» προς την ανώτατη εκπαίδευση και το πανεπιστήμιο. Σε επίπεδο επαγγελματικού προσανατολισμού είναι χαρακτηριστικό ότι η οικογένεια και οι φίλοι αναλαμβάνουν συχνά το ρόλο των συμβούλων καθοδηγητών καριέρας. Έτσι παρατηρείται ότι σε πολύ λίγες περιπτώσεις επιλέγεται η ΕΕΚ από τις νέες και τους νέους, βασιζόμενοι στις ικανότητές τους ή στην κλίση τους (κι αυτό διότι όταν η καθοδήγηση αυτού του είδους αφήνεται αποκλειστικά σε οικογένεια και φίλους, η εικόνα της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης είναι συχνά ελλιπής και ίσως και παραπλανητική, όπως επισημαίνεται στην έρευνα) (analitis.gr, 2019).

Τα τελευταία χρόνια έχουν θεσπιστεί πλαίσια ποιότητας για τις μαθητείες και για τα προγράμματα σπουδών της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης. Επιπλέον, το εθνικό στρατηγικό πλαίσιο για την ΕΕΚ, υποστηρίζεται από τους παρακάτω δύο φορείς και πιο συγκεκριμένα: (i) το Εθνικό Συμβούλιο Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού, το οποίο παρέχει συμβουλές και επιστημονικές οδηγίες για τη χάραξη πολιτικής, μεταξύ άλλων για την αποτελεσματική σύνδεση με την αγορά εργασίας, και (ii) η νέα Εθνική Επιτροπή για την Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση, η οποία παρακολουθεί την εφαρμογή των δράσεων του πλαισίου (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2018). Είναι γεγονός ότι η αλλαγή αυτών των αντιλήψεων είναι δύσκολη και η διασφάλιση της ελκυστικότητας της ΕΕΚ εξακολουθεί να αποτελεί πρόκληση. Για τα αίτια αυτής της «κρίσης» στην ΕΕΚ έχουν γραφεί και αναλυθεί από πολλούς αναλυτές της εκπαίδευσης. Βασικό όμως παράγοντα σε όλα αυτά αποτελεί ο ρόλος της εκπαιδευτικής πολιτικής, δηλαδή του κράτους, που δεν φαίνεται ότι έχει φτάσει σε ένα ικανοποιητικό επίπεδο ώστε να επηρεάσει τις συμπεριφορές και ταυτόχρονα να διαμορφώσει ένα πλαίσιο πολιτικών και κινήτρων, το οποίο θα έδινε εναλλακτικές διεξόδους για τις νέες και τους νέους, ακόμα και όταν αυτές οι πολιτικές αντικειμενικά και επιβεβαιωμένα είναι σωστές (Ιακωβίδης, 2003). Καταλήγοντας, για να καταστεί δυνατή η προσέγγιση των επιπέδων της Ε.Ε., αποδεικνύεται ότι χρειάζεται ακόμα πολύ σημαντικός χρόνος και ενέργειες με στοχευόμενες εκπαιδευτικές πολιτικές

1.4. Το εκπαιδευτικό σύστημα της Ελλάδας

Πριν την ανάλυση του ελληνικού εκπαιδευτικού συστήματος κρίνεται απαραίτητο να αναφερθούν οι διεθνείς, ευρωπαϊκές και εθνικές τυποποιήσεις ώστε να γίνονται σαφείς οι οιασδήποτε σχετικές αναφορές σε αυτές κατά την περιγραφή των διαφόρων τύπων και επιπέδων εκπαιδευτικών μονάδων.

1.4.1. Οι διεθνείς, ευρωπαϊκές και εθνικές τυποποιήσεις.

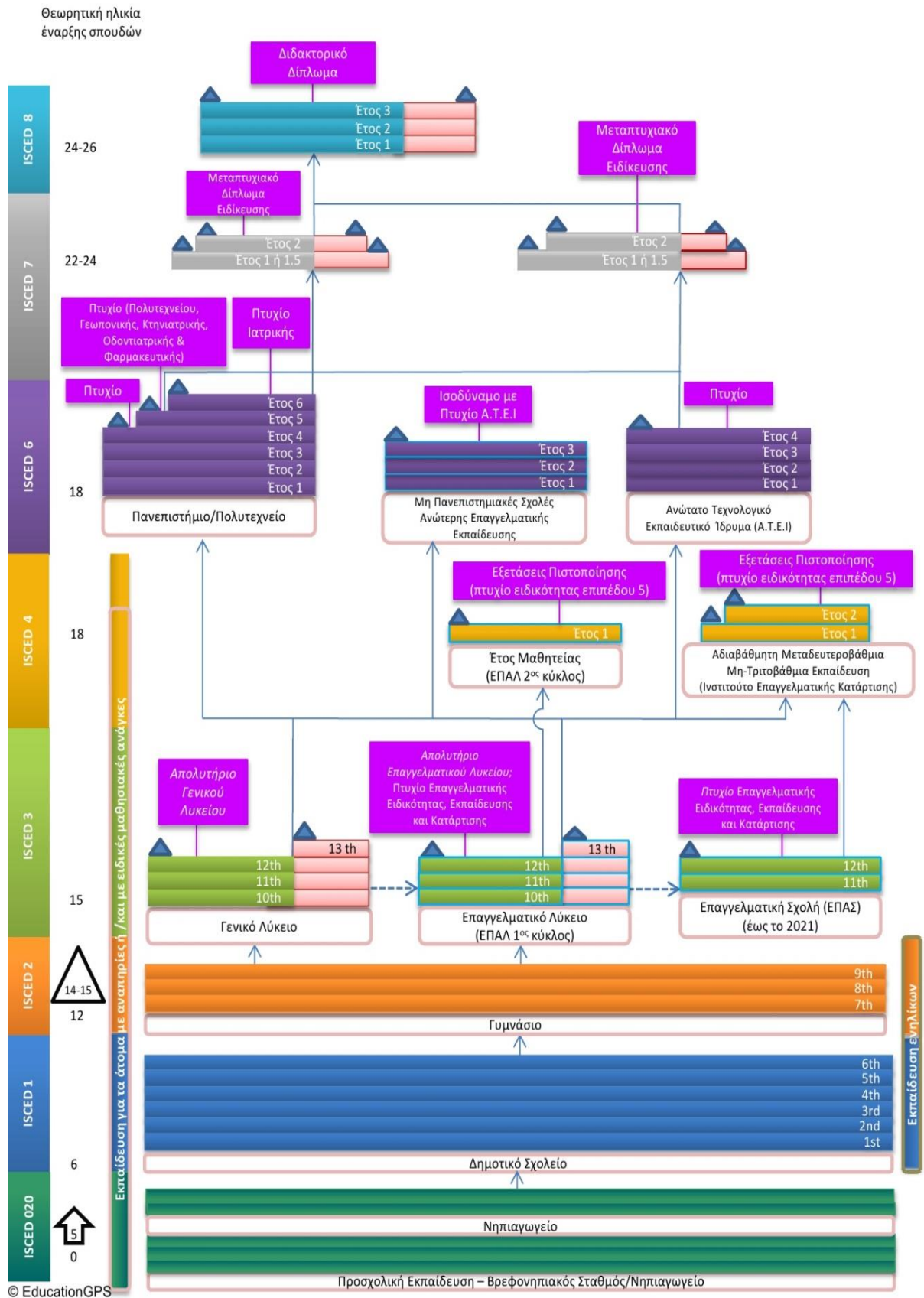
➤ **ISCED.** Όπως αναφέρεται στο Γλωσσάρι- ISCED 2011 της UNESCO (2012) το ISCED ορίζεται ως η Διεθνής Πρότυπη Ταξινόμηση της Εκπαίδευσης (International Standard Classification of Education) και έχει υιοθετηθεί για να παρέχει τις ανάλογες κατευθύνσεις για την αναφορά, τη συλλογή και την ανάλυση των στοιχείων της εκπαίδευσης.»

Η ισχύουσα έκδοση εγκρίθηκε το 2011 από τη Γενική διάσκεψη της UNESCO, ενώ η προηγούμενη εγκρίθηκε το 1997. Καλύπτει τα επίπεδα εκπαίδευσης 0 (προσχολική εκπαίδευση) έως 8 (διδακτορικές σπουδές). «Το ISCED αποτελεί ένα σύνολο τυποποιημένων εννοιών, ορισμών και ταξινομήσεων που παρέχουν ένα πλαίσιο για την κατάρτιση και την παρουσίαση διεθνών στατιστικών που αφορούν την εκπαίδευση και τους δείκτες της. Καλύπτει όλες τις οργανωμένες και συνεχείς δραστηριότητες μάθησης για παιδιά, νέους και ενήλικες, συμπεριλαμβανομένων και των ατόμων με ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες. Αποτελεί βάση για τις συγκρίσεις μεταξύ διαφορετικών συστημάτων εκπαίδευσης, βοηθάει τους αρμόδιους χάραξης πολιτικής και άλλους που θέλουν να διδαχθούν, μέσα από τη διεθνή εμπειρία, ώστε να βοηθήσουν στην ανάπτυξη εκπαιδευτικών συστημάτων και να συγκρίνουν τις επιδόσεις τους με άλλες χώρες.» (Unesco, 2012 · OECD, 2018).

Διάγραμμα 1: Κατάταξη των Εκπαιδευτικών μονάδων στα επίπεδα του ISCED











Ελλάδα

2018



Πηγή:OECD <http://gpseducation.oecd.org/CountryProfile?primaryCountry=GRC#>

Στο ανωτέρω διάγραμμα φαίνεται αναλυτικά η κατάταξη όλων των βαθμίδων του εκπαιδευτικού μας συστήματος στα επίπεδα του ISCED. Για διευκόλυνση της ανάγνωσης του διαγράμματος δίνονται στον πίνακα που ακολουθεί, οι επεξηγήσεις των συμβόλων.

	Υποχρεωτική εκπαίδευση: Ηλικία έναρξης Ηλικία ολοκλήρωσης
	Σημείο εξόδου από το εκπαιδευτικό σύστημα
	Τυπική ροή των μαθητών και φοιτητών
	Μετάβαση σε άλλο πρόγραμμα
	Πρόγραμμα εκπαίδευσης μερικής φοίτησης
	Επαγγελματικός προσανατολισμός ή ακαδημαϊκός προσανατολισμός
	Εκπαίδευση μονής δομής (ενσωματωμένα επίπεδα ISCED)
	Προσφερόμενο πρόγραμμα μέσα σε μία σχολική δομή
	Δεν είναι δυνατή η μετάβαση σε διασταυρούμενες διαδρομές
	Ονομασία τίτλου ή διπλώματος ή πτυχίου ή απολυτηρίου
2018	Έτος αναφοράς π.χ. για το σχολικό έτος 2017/2018

Πηγή:OECD <http://gpseducation.oecd.org/CountryProfile?primaryCountry=GRC#>

➤ **Το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων –ΕΠΠ (NQF).** Στο πλαίσιο της κοινής ευρωπαϊκής στρατηγικής «Ευρώπη 2020», το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων και η αντιστοίχισή του με το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων (EQF), αποτελεί ένα εργαλείο ερμηνείας και σύγκρισης των προσόντων των αποφοίτων από τις διάφορες εκπαιδευτικές βαθμίδες, έχοντας ως στόχο της ενίσχυσης της διά βίου μάθησης και της κινητικότητας του ανθρώπινου δυναμικού. Η ανάπτυξη του Εθνικού Πλαισίου Προσόντων ξεκίνησε το 2010 και υλοποιείται υπό την εποπτεία και το συντονισμό του Υπουργείου Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων από τον Εθνικό Οργανισμό Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΕΟΠΠΕΠ). Σύμφωνα με τις διατάξεις του Νόμου 3879/2010 και του Νόμου 4115/2013, όπως αυτοί έχουν συμπληρωθεί και ισχύουν, ο Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΕΟΠΠΕΠ), αποτελεί το Εθνικό Σημείο Συντονισμού του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων στην Ελλάδα (ΕΟΠΠΕΠ, 2019).

Πίνακας 1: Κατάταξη εκπαιδευτικών μονάδων στα επίπεδα του ΕΠΠ

ΕΠΠ- NQF & EQF	Επαγγελματική εκπαίδευση & επαγγελματική κατάρτιση	Γενική εκπαίδευση	Ανώτατη εκπαίδευση
1		Απολυτήριο Δημοτικού	
2		Απολυτήριο Γυμνασίου	
3	<ul style="list-style-type: none"> • Πτυχίο επαγγελματικής ειδικότητας, εκπαίδευσης και κατάρτισης – Επιπέδου 3 (χορηγείται στους αποφοίτους των σχολών επαγγελματικής κατάρτισης [ΣΕΚ] έπειτα από πιστοποίηση) * Πιστοποιητικό επαγγελματικής κατάρτισης (άρθρο 6 Ν. 2009/1992 -άρθρο 11 Ν. 3879/2010 - άρθρο 11, παρ. β' Οδηγίας 2005/36/ΕΚ) ΕΠΠΠΕΔΟ: Ι 		
4	<ul style="list-style-type: none"> • Πτυχίο ΕΠΑΣ • Απολυτήριο Επαγγελματικού Λυκείου (ΕΠΑΛ) - Επιπέδου 4 (ισότιμο με το απολυτήριο Γενικού Λυκείου, χορηγείται στους αποφοίτους της Γ' τάξης των Επαγγελματικών Λυκείων [ΕΠΑΛ] έπειτα από ενδοσχολικές εξετάσεις) 		

	<ul style="list-style-type: none"> • Πτυχίο επαγγελματικής ειδικότητας, εκπαίδευσης και κατάρτισης - Επιπέδου 4 (Χορηγείται στους αποφοίτους της Γ' τάξης των Επαγγελματικών Λυκείων [ΕΠΑΛ] μετά από ενδοσχολικές εξετάσεις) 		
5	<ul style="list-style-type: none"> • Πτυχίο επαγγελματικής ειδικότητας, εκπαίδευσης και κατάρτισης – Επιπέδου 5 (χορηγείται στους αποφοίτους της τάξης μαθητείας των ΕΠΑΛ έπειτα από πιστοποίηση) • Δίπλωμα επαγγελματικής ειδικότητας, εκπαίδευσης και κατάρτισης – Επιπέδου 5 (χορηγείται στους αποφοίτους ΙΕΚ έπειτα από πιστοποίηση) **Δίπλωμα Επαγγελματικής Επιπέδου Μεταδευτεροβάθμιας Επαγγελματικής Κατάρτισης – ΙΕΚ • Δίπλωμα / Πτυχίο Ανωτέρας Σχολής (τριτοβάθμια ανώτερη μη πανεπιστημιακή εκπαίδευση) 		
6			Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης (Πανεπιστήμιο / ΑΤΕΙ)
7			Μεταπτυχιακό δίπλωμα ειδίκευσης
8			Διδακτορικό δίπλωμα

* Ο τίτλος έχει καταργηθεί και αντιστοιχεί στο «ΠΤΥΧΙΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ ΕΠΙΠΕΔΟΥ 3», το οποίο χορηγείται στους αποφοίτους των Σχολών Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΣΕΚ), σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Νόμο 4186/2013 «Αναδιάρθρωση της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης και λοιπές διατάξεις», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

** Ο τίτλος έχει καταργηθεί και αντιστοιχεί στο «ΔΙΠΛΩΜΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ, ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΕΠΙΠΕΔΟΥ 5», που χορηγείται στους αποφοίτους ΙΕΚ έπειτα από πιστοποίηση.

Πηγή: ΕΟΠΠΕΠ,

https://www.eoppep.gr/images/European/ΕΘΝΙΚΟ_PLAISIO_PROSONTON_NOV_EMBER_2016.pdf

Σύμφωνα με την ανάλυση του ΙΝΕ/ΓΣΕΕ (2019), της χρησιμότητα της εθνικής τυποποίησης (NQF) η οποία εναρμονίστηκε με την ευρωπαϊκή (EQF), επισημαίνονται τα παρακάτω:

- Οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα να αντιστοιχίσουν τα προσόντα που κατέχουν στα επίπεδα του Εθνικού και στο Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων.
- Οι εργαζόμενοι και οι εκπαιδευόμενοι που επιθυμούν να αλλάξουν θέση εργασίας ή εκπαιδευτική διαδρομή ή να εργαστούν σε άλλη χώρα δύνανται να αντιστοιχίσουν τα προσόντα τους με τα δεδομένα και εφαρμοζόμενα της χώρας υποδοχής.
- Οι επιχειρήσεις και οι εργοδότες σύμφωνα με τους τίτλους (πτυχία, διπλώματα, πιστοποιητικά, βεβαιώσεις επάρκειας), έχουν τη δυνατότητα να αναγνωρίσουν, να κατανοήσουν και να αντιληφθούν με απλό τρόπο και σε συντομότερο χρόνο τις γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες των εργαζομένων.
- Γίνεται πιο σαφές και κατανοητό σε διεθνές επίπεδο το εθνικό σύστημα της πιστοποίησης των προσόντων
- Μέσω του Εθνικού Πλαισίου Προσόντων, η διά βίου μάθηση καθίσταται ελκυστική και αναγνωρίσιμη από όλους γιατί α) ενισχύεται η διασύνδεση όλων των μορφών μάθησης, β) τα προσόντα που αποκτώνται μέσα από τις μαθησιακές διαδρομές (τυπική, μη τυπική, άτυπη) περνούν από τις διαδικασίες της αξιολόγησης, επικύρωσης, αναγνώρισης και πιστοποίησης και γ) αφού κατατάσσονται στα επίπεδα του Εθνικού Πλαισίου Προσόντων μπορούν να αντιστοιχιστούν με του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων.
- Η ανάλυση των χαρακτηριστικών των προσόντων, για την κατάταξή στα επίπεδα του Εθνικού Πλαισίου Προσόντων, συμβάλει στην κινητικότητα και

διευκολύνει την ένταξη στην αγορά εργασίας, διασφαλίζοντας ποιότητα στην εργασία και διαφάνεια των διαδικασιών.

Πιστωτικές μονάδες ECTS και ECVET

Όπως αναφέρεται στην ιστοσελίδα της ευρωπαϊκής επιτροπής (2019), «Το Ευρωπαϊκό σύστημα μεταφοράς και συσσώρευσης ακαδημαϊκών μονάδων (**ECTS, European Credit Transfer System**), είναι ένα εργαλείο του ευρωπαϊκού χώρου τριτοβάθμιας εκπαίδευσης που προωθεί τη διαφάνεια στις σπουδές και τα ακαδημαϊκά μαθήματα. Βοηθά τους φοιτητές να μετακινούνται από χώρα σε χώρα και να κατοχυρώνουν τα ακαδημαϊκά τους προσόντα και τις περιόδους σπουδών τους στο εξωτερικό.»

Στόχος του είναι η διευκόλυνση των διαδικασιών ακαδημαϊκής αναγνώρισης των σπουδών ενός φοιτητή σε εκπαιδευτικό ίδρυμα του εξωτερικού μέσω της μεταφοράς διδακτικών μονάδων μεταξύ των συνεργαζόμενων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων. Βασίζεται στη διαφάνεια των μαθησιακών αποτελεσμάτων (δηλαδή τι αναμένουν οι φοιτητές να μάθουν, να κατανοήσουν και να είναι ικανοί να κάνουν) και των διαδικασιών μάθησης. Η χρήση του ECTS, σε συνδυασμό με τα πλαίσια τίτλων σπουδών, βασισμένα στα μαθησιακά αποτελέσματα, καθιστά τα προγράμματα και τους τίτλους σπουδών περισσότερο διαφανή και διευκολύνει την αναγνώρισή τους αλλά και την κινητικότητα των φοιτητών/φοιτητριών (π.χ. στα πλαίσια των προγραμμάτων Erasmus+). Συγκεκριμένα, το πανεπιστήμιο προέλευσης αναγνωρίζει τις πιστωτικές μονάδες που έλαβαν οι φοιτητές/φοιτήτριες από τα τμήματα των ιδρυμάτων για τα μαθήματα που παρακολούθησαν εκεί, έτσι ώστε οι μονάδες των μαθημάτων που έλαβαν οι φοιτητές/τριες στο εξωτερικό να αντικαθιστούν τις μονάδες που θα τους χορηγούνταν από το Πανεπιστήμιο προέλευσης σε ισοδύναμη περίοδο σπουδών.

«Οι πιστωτικές μονάδες ECTS εκφράζουν το φόρτο εργασίας του φοιτητή κατά τη διάρκεια των σπουδών του, δηλαδή το χρόνο που απαιτείται για την παρακολούθηση διαλέξεων, παραδόσεων και σεμιναρίων, την εκπόνηση εργασιών και της πρακτικής άσκησης, το χρόνο προσωπικής μελέτης και τις εξετάσεις. Σε κάθε τυπικό ακαδημαϊκό έτος απονέμονται 60 ECTS και αντιστοιχούν σε φόρτο εργασίας, ο οποίος κυμαίνεται από 1500 έως 1800 ώρες ετησίως, με στόχο την επίτευξη των προβλεπόμενων από το πρόγραμμα σπουδών μαθησιακών αποτελεσμάτων. Με βάση αυτό το φόρτο εργασίας,

μια πιστωτική μονάδα ECTS αντιστοιχεί σε 25 έως 30 ώρες εργασίας. Συνεπώς ένα προπτυχιακό πρόγραμμα σπουδών τετραετούς διάρκειας απονέμει στον φοιτητή 240 ECTS, που αντιστοιχούν σε 6000 έως 7200 ώρες φόρτου εργασίας για όλη την διάρκεια των σπουδών του. Συνήθως, το δίπλωμα «δεύτερου κύκλου σπουδών» (μεταπτυχιακό) ισοδυναμεί με 90 ή 120 μονάδες ECTS. Η χρήση των μονάδων ECTS σε επίπεδο «τρίτου κύκλου σπουδών» (διδακτορικό) ποικίλλει» (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2019).

Το ECVET, Ευρωπαϊκό Σύστημα Πιστωτικών Μονάδων για την Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση. Το ECVET είναι ένα από τα Ευρωπαϊκά εργαλεία που αναπτύχθηκαν για την Εκπαίδευση και την Κατάρτιση, και είναι συμβατό μαζί του τα παρακάτω:

- Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων (EQF) (και τα Εθνικά Πλαίσια Προσόντων)
- Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Αναφοράς για τη Διασφάλιση της Ποιότητας στην Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση (EQARF)
- Europass.

Το ECVET εφαρμόζεται για όλα τα επίπεδα του EQF κατά συνέπεια και στο αντίστοιχο ελληνικό. Υπάρχει σύνδεση και σχέση με το Ευρωπαϊκό Σύστημα Μεταφοράς και συσσώρευσης πιστωτικών μονάδων ECTS για την τριτοβάθμια Εκπαίδευση. Με τη βοήθεια του ECVET, ένας εκπαιδευόμενος μπορεί να μεταφέρει στην αρχική του σχολή (εκπαιδευτική μονάδα που φοιτά), μαθησιακά αποτελέσματα στα οποία έχει επιτύχει σε άλλη σχολή, π.χ. σε μια άλλη χώρα όπου μπορεί να είναι σε πρόγραμμα εκπαίδευσης ή/και κατάρτισης ή πρακτικής άσκησης. Οι Ενότητες τις οποίες παρακολούθησε ο εκπαιδευόμενος στη δεύτερη σχολή, αξιολογούνται, και κατόπιν μεταφέρονται στην αρχική σχολή, όπου μετά από πιστοποίηση και αναγνώριση συσσωρεύονται και προσμετρούνται με στόχο την απόκτηση επαγγελματικών προσόντων. Η δεύτερη σχολή μπορεί να ανήκει σε κατηγορία της μη τυπικής ή της άτυπης μάθησης. Τα εμπλεκόμενα ιδρύματα προέλευσης και υποδοχής μπορούν να δημιουργήσουν συμπράξεις αναφορικά με τη φοίτηση του εκπαιδευόμενου, μέσω ενός πλαισίου συνεργασίας υπογράφοντας «Μνημόνιο Συνεργασίας ή Συμφωνία Μάθησης» (Ιδρυμα Κρατικών Υποτροφιών, 2019).

1.5. Η οργάνωση του Ελληνικού εκπαιδευτικού συστήματος.

Οι πληροφορίες προέρχονται από το Ευρωπαϊκό δίκτυο «Eurydice» συμπληρωμένες με πληροφορίες από διάφορες αναφορές του Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων και από προσωπική γνώση των συστημάτων.

Η υποχρεωτική εκπαίδευση στην Ελλάδα διαρκεί 11 έτη και εκτείνεται από τα 4 έως τα 15 χρόνια. Πιο συγκεκριμένα, το ελληνικό εκπαιδευτικό σύστημα χωρίζεται σε τρία επίπεδα:

1.5.1. Πρωτοβάθμια Εκπαίδευση

Η Πρωτοβάθμια Εκπαίδευση περιλαμβάνει τα Νηπιαγωγεία και τα Δημοτικά Σχολεία.

Νηπιαγωγείο. Η Προσχολική Εκπαίδευση στην Ελλάδα είναι υποχρεωτική για τα παιδιά που έχουν συμπληρώσει το 4ο έτος της ηλικίας τους από το σχολικό έτος 2018-2019. Σε βάθος τριετίας, η δίχρονη προσχολική εκπαίδευση θα γίνει υποχρεωτική και η εγγραφή στα Νηπιαγωγεία θα πραγματοποιείται στην ηλικία των 4 ετών.

Την Προσχολική Αγωγή αποτελούν Βρεφικοί-Βρεφονηπιακοί και Παιδικοί Σταθμοί των οποίων η εποπτεία της λειτουργίας ανήκει στους Δήμους για παιδιά προσχολικής ηλικίας από 2 μηνών έως 5 ετών.

Δημοτικό Σχολείο. Στη συνέχεια ακολουθεί μετά την ολοκλήρωση της Προσχολικής Εκπαίδευσης η υποχρεωτική εξαετής παρακολούθηση στο Δημοτικό Σχολείο, της Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης, για παιδιά από 6 έως 12 ετών. Από το σχολικό έτος 2016-2017, λειτουργεί ένας Ενιαίος Τύπος Σχολείου με αναθεωρημένο ωρολόγιο πρόγραμμα. (European Commission-EURYDICE, 2019).

1.5.2. Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση.

Η Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση περιλαμβάνει δύο κύκλους σπουδών:

Γυμνάσιο (κατωτέρα δευτεροβάθμια εκπαίδευση). Ο πρώτος κύκλος είναι υποχρεωτικός και αντιστοιχεί στο Γυμνάσιο. Διαρκεί 3 έτη και παρέχει γενική παιδεία. Καλύπτει ηλικίες από 12 έως 15 ετών. Είναι προαπαιτούμενο για την εγγραφή στα Γενικά Λύκεια, τα Επαγγελματικά Λύκεια και τις Επαγγελματικές Σχολές. Εσπερινά Γυμνάσια λειτουργούν παράλληλα με τα Ημερήσια, στα οποία η παρακολούθηση αρχίζει από την ηλικία των 14 ετών.

Λύκειο (Ανωτέρα δευτεροβάθμια εκπαίδευση). Ο δεύτερος κύκλος σπουδών της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης είναι μη υποχρεωτικού χαρακτήρα και περιλαμβάνει τα Γενικά Λύκεια, τα Επαγγελματικά Λύκεια και τις Επαγγελματικές Σχολές. Διαρκεί τρία έτη για τα Λύκεια και δύο έτη για τις Επαγγελματικές Σχολές. Η εγγραφή των μαθητών γίνεται κατά το 15ο έτος της ηλικίας τους. Η Ανωτέρα δευτεροβάθμια εκπαίδευση είναι γενική και μη υποχρεωτική εκπαίδευση, διακρίνεται δε δύο κατηγορίες:

1. Γενικό Λύκειο. Συμπεριλαμβάνει τριετές πρόγραμμα σπουδών με μαθήματα της γενικής παιδείας και του προσανατολισμού.

2. Επαγγελματικό Λύκειο. Το οποίο περιλαμβάνει δύο κύκλους σπουδών:

1ο. Το δευτεροβάθμιο κύκλο σπουδών

2ο. Τον προαιρετικό μετα-δευτεροβάθμιο κύκλο σπουδών ή αλλιώς την "Τάξη Μαθητείας".

Επίσης εκτός από τα Ημερήσια Λύκεια λειτουργούν τα:

1. Εσπερινά Γενικά Λύκεια

2. Εσπερινά Επαγγελματικά Λύκεια.

Για την εγγραφή του στα παραπάνω ένας μαθητής θα πρέπει να είναι τουλάχιστον στο 16ο έτος της ηλικίας του(European Commission-EURYDICE, 2019).

1.5.3. Ανώτατη Εκπαίδευση

Η Ανώτατη Εκπαίδευση αποτελεί το τελευταίο επίπεδο του τυπικού εκπαιδευτικού συστήματος. Οι προπτυχιακές σπουδές συνήθως διαρκούν 4 χρόνια, ενώ τα μεταπτυχιακά προγράμματα ένα με δύο χρόνια και τα διδακτορικά τουλάχιστον 3 ημερολογιακά έτη και περιλαμβάνει τον:

Πανεπιστημιακό Τομέα. Πανεπιστήμια, Πολυτεχνεία, Σχολή Καλών Τεχνών, Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.

Τεχνολογικό Τομέα. Ανώτατα Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα (ΑΤΕΙ), Ανώτατη Σχολή Παιδαγωγικής και Τεχνολογικής Εκπαίδευσης (ΑΣΠΑΙΤΕ).

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Με τον νόμο του Υπουργείου Παιδείας 4521 /2018 (ΦΕΚ 38/Α΄/2018) με θέμα « Ίδρυση Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής και άλλες διατάξεις» ενοποιούνται τα δυο ΤΕΙ της Αττικής και εντάσσονται στο νεοϊδρυθέν Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής. Επίσης με τους νόμους 4589/19 (ΦΕΚ 13/Α΄/2019) και 4610/2019 (ΦΕΚ 70/Α΄/2019) καταργούνται περιφερειακά ΤΕΙ και ενσωματώνονται στα πλησιέστερα περιφερειακά Πανεπιστήμια.

Η Ανωτέρα (μη Πανεπιστημιακή) Εκπαίδευση. Στη Βαθμίδα αυτή ανήκουν δημόσια ιδρύματα και δημόσιες Ανώτερες Επαγγελματικές Σχολές οι οποίες λειτουργούν με ειδικό καθεστώς και εποπτεύονται από Άλλα Υπουργεία όπως:

1. Υπουργείο Τουρισμού: Ανώτερες Σχολές Τουριστικής Εκπαίδευσης
2. Υπουργείο Πολιτισμού: Ανώτερες Σχολές Χορού και Ανώτερες σχολές Δραματικής Τέχνης
3. Υπουργείο Ναυτιλίας: Ακαδημία Εμπορικού Ναυτικού
4. Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη: Πυροσβεστική Ακαδημία.

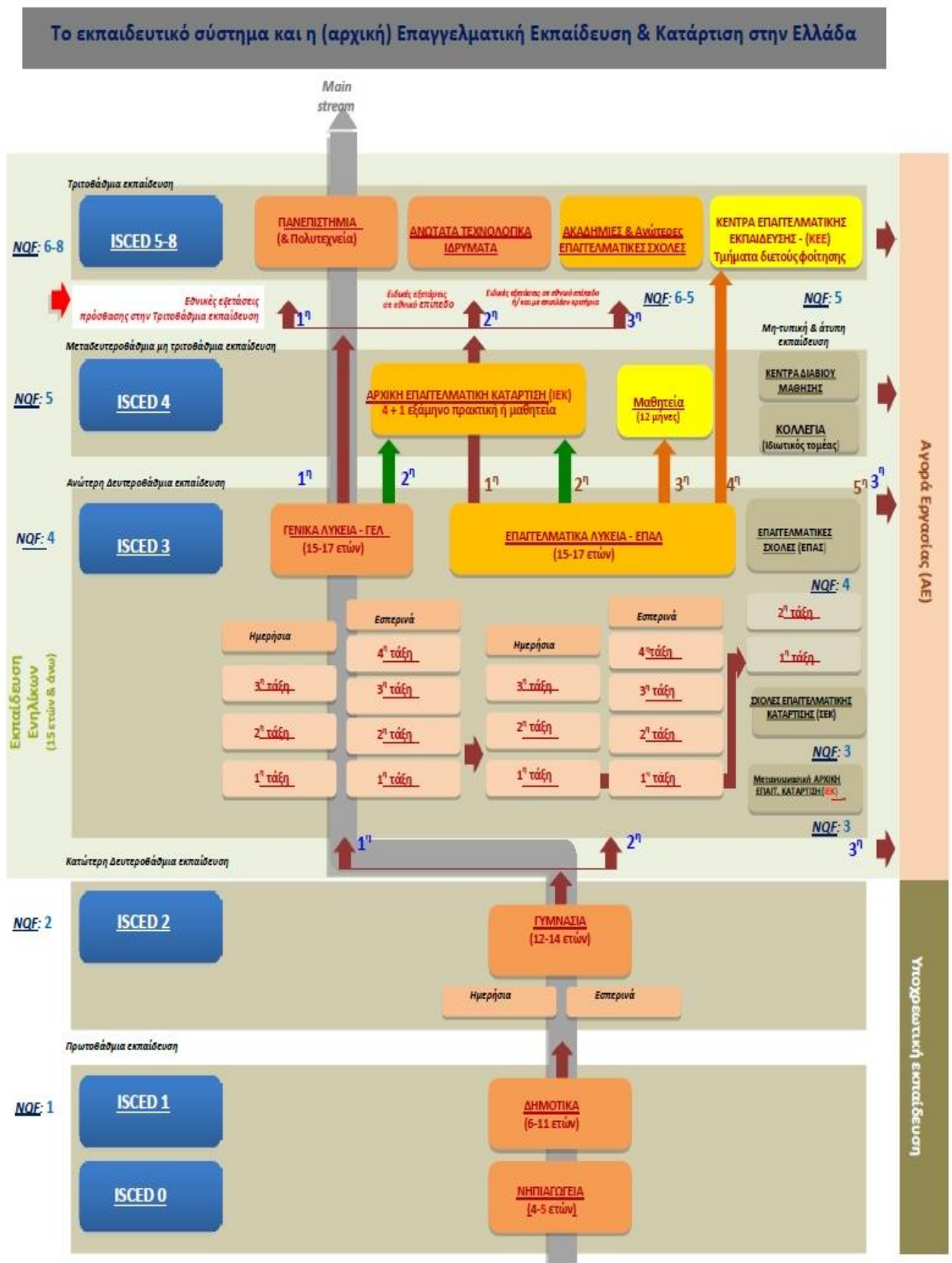
1.5.4. Δια Βίου Μάθηση. Η Δια Βίου Μάθησης στην Ελλάδα εντάσσεται στη μη τυπική εκπαίδευση και αποτελεί μέρος ενός ευρύτερου σχεδίου ανάπτυξης για τη επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση. Η Γενική Γραμματεία Δια Βίου Μάθησης και η Γενική Γραμματεία Νέας Γενιάς σχεδιάζει τη δημόσια πολιτική στο τομέα αυτό. Τα προγράμματα δια βίου μάθησης έχουν στόχο τη συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση και γενική εκπαίδευση ενηλίκων στην Ελλάδα. Τα προγράμματα αυτά υλοποιούνται σε πιστοποιημένα Κέντρα Δια Βίου Μάθησης (ΚΔΒΜ) τα οποία διακρίνονται σε ΚΔΒΜ επιπέδου 1, τα οποία είναι τα πρώην Εργαστήρια Ελευθέρων Σπουδών (ΕΕΣ), και σε ΚΔΒΜ επιπέδου 2, τα οποία είναι τα πρώην Κέντρα Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (ΚΕΚ). Τα προγράμματα των ΚΔΒΜ υποβάλλονται στον Εθνικό Οργανισμό Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΕΟΠΠΕΠ) για έγκριση ως προγράμματα κατάρτισης, με κύρια επιδίωξη την αξιολόγηση ώστε να αντιστοιχίζονται και να εναρμονίζονται με τα ευρωπαϊκά δεδομένα. Στο πλαίσιο αυτό, οι καταρτιζόμενοι των αναφερόμενων προγραμμάτων, μετά από επιτυχούς διαδικασίας εξέτασεων πιστοποίησης, κατατάσσονται σε βαθμίδες του εθνικού πλαισίου προσόντων (NQF).

Οι φορείς της παροχής υπηρεσιών της δια βίου μάθησης, στο πλαίσιο της μη τυπικής εκπαίδευσης, είναι οι παρακάτω:

1. Τα Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ)
2. Τα διετή προγράμματα επαγγελματικής εκπαίδευσης των πανεπιστημίων (Βρίσκονται σε αναστολή λειτουργίας)
3. Τα Κέντρα Δια Βίου Μάθησης (ΚΔΒΜ)
4. Οι Σχολές Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΣΕΚ)
5. Τα Κολλέγια.

(EURYDICE, 2019 και Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων, 2019)

Διάγραμμα 2: Το εκπαιδευτικό σύστημα της Ελλάδας



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

Ο Ελληνικός Τουρισμός

2.1 Εισαγωγικές έννοιες.

Σήμερα ο τουρισμός δεν εξετάζεται μόνο από την οικονομική του διάσταση, αλλά και από την κοινωνική, περιβαλλοντική, νομική και ψυχολογική. Πρόκειται για παγκόσμια δραστηριότητα η οποία εξυπηρετεί κοινωνικές και οικονομικές ανάγκες των λαών. Έχει ως στόχο να ικανοποιήσει άτομα, οποιασδήποτε ηλικίας, να ξεφύγουν από το άγχος της καθημερινότητας, να νοιώσουν ψυχολογικά ισορροπημένοι ξεκούραστοι για να συνεχίσουν τις επαγγελματικές, οικογενειακές και κοινωνικές τους δραστηριότητες. Παράλληλα μπορεί ταυτόχρονα στα άτομα να δίνεται η ευκαιρία να αποκτήσουν γνώση και εμπειρία από τους τόπους που επισκέπτονται, όσον αφορά την πολιτισμική και ιστορική κληρονομιά, απολαμβάνοντας τα πλεονεκτήματα που προσφέρονται στους τόπους υποδοχής, βιώνοντας την τοπική κουλτούρα και τον τρόπο ζωής των κατοίκων (Ζαχαράτος, 2000). Ο τουρισμός δεν είναι μια αυτοδύναμη οικονομική και κοινωνική δραστηριότητα αλλά αποτελεί μαζί με άλλους τομείς, ενιαίο παραγωγικό σύμπλεγμα και πρέπει να αντιμετωπίζεται ως η κινητήρια δύναμη της οικονομικής ανάπτυξης (Capital.gr, 2016). Αδιαμφισβήτητα ο τουρισμός αποτελεί σημαντικό κλάδο της οικονομικής πολιτικής, συμμετέχει δραστικά στη διαμόρφωση του Ακαθάριστου Εθνικού Προϊόντος των χωρών, προσελκύει εισροή ξένων κεφαλαίων και επενδύσεων, δημιουργεί, εισοδήματα για την τουριστική βιομηχανία, αύξηση της απασχόλησης και ευημερία για την τοπική κοινωνία. Απαιτεί τη συμβολή οικονομικών, κοινωνικών, πολιτιστικών και περιβαλλοντικών δεδομένων και χαρακτηρίζεται ως εξαιρετικά πολύπλευρος τομέας, ο ορισμός του οποίου παρουσιάζει διαφορετικές προσεγγίσεις και προβληματισμούς για τους μελετητές (Τσάρτας, 1996).

Ως τουρισμός θα μπορούσε να οριστεί «το γεγονός εκείνο που συμβαίνει όταν ένα άτομο αλλάζει φυσικό περιβάλλον και ρυθμό ζωής. Μπορεί να χαρακτηριστεί ως ένα σύνθετο οικονομικό και κοινωνικό φαινόμενο και πραγματοποιείται όταν συναντιέται η ανθρώπινη θέληση με το ταξίδι. Η σύμπτωση αυτή παρέχει ικανοποίηση σε ψυχοσωματικές ανάγκες και πνευματικές περιέργειες, μέσα από μια συνειδητή και αποκλειστικά για το σκοπό αυτό, πρόσκαιρη μετακίνηση και παραμονή των ατόμων σε ξένο γεωγραφικό χώρο, όπου αναπτύσσονται πλήθος δραστηριοτήτων αναψυχής και ψυχαγωγίας, στο πλαίσιο πάντα του ελεύθερου χρόνου τους. (Λαγός, 2005).

Σύμφωνα, με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού, ο τουρισμός αποτελείται από δραστηριότητες των ατόμων που ταξιδεύουν και διαμένουν σε μέρη διαφορετικά από το σύνθητες περιβάλλον τους, για λόγους αναψυχής, αποφυγής των προβλημάτων της καθημερινότητας, για άσκηση επιχειρηματικών δραστηριοτήτων και για χρονικό διάστημα όχι μεγαλύτερο του ενός έτους (Ηγουμενάκης & Κραβαρίτης, 2004).

Με βάση τα ανωτέρω ως ορισμός του «Τουρίστα», μπορεί να οριστεί ότι είναι ο κάθε επισκέπτης ο οποίος μένει για τουλάχιστον μια ημέρα σε ιδιωτικό κατάλυμα στη χώρα-περιοχή που έχει επισκεφθεί και σκοπός του είναι η αναψυχή, οι διακοπές, η επαγγελματική δραστηριότητα ή και άλλες δραστηριότητες (π.χ. υγεία, σπουδές, κ.ο.κ.) (Λαγός, 2005). Στους τουρίστες περιλαμβάνονται οι αλλοδαποί τουρίστες, οι υπήκοοι κάτοικοι εξωτερικού ή και μέλη πληρωμάτων. Οι εκδρομείς, σε αντίθεση με τους τουρίστες, μένουν στον τόπο προορισμού για λιγότερο από 24 ώρες δηλαδή δεν διανυκτερεύουν. Στους εκδρομείς περιλαμβάνονται επιβάτες κρουαζιερόπλοιων, μέλη πληρωμάτων και διασυνοριακοί αγοραστές. Κατηγορίες ταξιδιωτών που δεν περιλαμβάνονται ούτε στους τουρίστες ούτε στους εκδρομείς είναι οι πρόσφυγες, οι διπλωμάτες, οι μετανάστες, τα μέλη ενόπλων δυνάμεων, οι επιβάτες transit, οι νομάδες και οι διασυνοριακοί εργαζόμενοι (Ηράκλειτος, 2006).

Στον αντίποδα του μαζικού τουρισμού, ο οποίος έχει δώσει πέραν των θετικών και αρνητικά αποτελέσματα στις τοπικές κοινωνίες που δέχονται τουρίστες (ανυπαρξία υποδομών και μελετών φέρουσας ικανότητας, καταστροφή του περιβάλλοντος, παραβατικότητα κ.λπ.) αναπτύχθηκε ο εναλλακτικός τουρισμός ο οποίος ανταποκρίνεται στην αλλαγή στάσης και κινήτρων των επισκεπτών (Τσάρτας, 1996). Ο εναλλακτικός τουρισμός είναι το σύνολο των ολοκληρωμένων τουριστικών υπηρεσιών, οι οποίες διακρίνονται από εξειδίκευση ανάλογα με τις ιδιαίτερες ανάγκες και προτιμήσεις των πελατών τους, απευθύνονται σε ένα όλο και αυξανόμενο πλέον εξειδικευμένο κοινό. Οι τουριστικές υπηρεσίες στηρίζονται σε οικολογικά ανεκτές και ήπιες δραστηριότητες, ενώ αναδεικνύουν χωρίς να καταστρέφουν τα φυσικά κάλλη μίας περιοχής (Καθημερινή, 2006).

Με τον νόμο 4582/2018 (ΦΕΚ 208/Α/11-12-2018) με θέμα « Θεματικός τουρισμός – Ειδικές μορφές τουρισμού – Ρυθμίσεις για τον εκσυγχρονισμό του θεσμικού πλαισίου στον τομέα του τουρισμού και της τουριστικής εκπαίδευσης – Στήριξη τουριστικής επιχειρηματικότητας και άλλες διατάξεις», οριοθετούνται και θεσμοθετούνται οι θεματικές - ειδικές και εναλλακτικές μορφές τουρισμού καθώς και οι τρόποι οργάνωσης και λειτουργίας τους. Όπως αναφέρεται στο εισαγωγικό άρθρο του νόμου, σκοπός του

νόμου είναι «η ανάπτυξη, οργάνωση και εποπτεία δραστηριοτήτων αναψυχής και επιχειρηματικότητας και η διαμόρφωση πλαισίου κανόνων ασφαλείας που αφορούν το θεματικό τουρισμό - ειδικές μορφές τουρισμού, ούτως ώστε να επιτυγχάνεται η ικανοποίηση των επισκεπτών-τουριστών μέσω των αυθεντικών βιωματικών εμπειριών θεματικού τουρισμού, η αύξηση της ελκυστικότητας και ανταγωνιστικότητας του εγχώριου τουριστικού προϊόντος, η επιμήκυνση της τουριστικής περιόδου, η βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, η δημιουργία θέσεων απασχόλησης, η στήριξη των περιφερειακών και τοπικών οικονομιών και κοινωνιών, με στόχο την αειφόρο τουριστική ανάπτυξη».

Όταν λοιπόν αναφερόμαστε στον «τουρισμό» συμπεριλαμβάνονται όλες οι μορφές και τα είδη τουρισμού.

Συμπερασματικά, κάποιες εννοιολογικές οριοθετήσεις σχετικά με την κατανόηση του τουρισμού είναι οι παρακάτω:

- Ο τουρισμός είναι το αποτέλεσμα μια δραστηριότητας, μεμονωμένης ή ομαδικής, μετακίνησης και διαμονής ατόμων σε ποικίλους τουριστικούς προορισμούς.
- Σε όλες τις μορφές τουρισμού, για να θεωρηθεί τουριστικό αποτέλεσμα πρέπει να περιλαμβάνει δυο βασικά στοιχεία. Αφενός την μετάβαση και αφετέρου τη διαμονή και διατροφή σ' ένα τουριστικό προορισμό για τουλάχιστον 24 ώρες.
- Το ταξίδι και η διαμονή πραγματοποιείται εκτός του τόπου της μόνιμης διαμονής των ατόμων που αποφασίζουν να μετακινηθούν.
- Η μετακίνηση αυτή των ατόμων είναι προσωρινή με μικρή χρονική διάρκεια επιστρέφουν στον τόπο της μόνιμης κατοικίας τους μέσα σε λίγες μέρες, βδομάδες ή μήνες.
- Τα άτομα μετακινούνται σε τουριστικούς προορισμούς για λόγους διαφορετικούς από εκείνους της μόνιμης διαμονής τους ή της μόνιμης εργασίας τους.
- Ο τόπος προορισμού και αυτός της μόνιμης κατοικίας των τουριστών δημιουργούν σχέσεις αλληλεπίδρασης οι οποίες αναπτύσσονται μέσα από τις εμπειρίες και τα βιώματα που αποκτούν οι τουρίστες κατά την διάρκεια των διαμονής στους τόπους που επισκέπτονται.

2.2. Η σημασία του τουρισμού για την Ελλάδα.

Σήμερα, σε περίοδο οικονομικής κρίσης που βιώνει η χώρα μας, κρίνεται αναγκαία η προσαρμογή σε ένα νέο αναπτυξιακό/ο μίγμα πολιτικών, το οποίο θα πρέπει να αξιοποιεί τα πλεονεκτήματα της χώρας μας, να εστιάζεται στην εξωστρέφεια και στη προσέλκυση επενδύσεων. Ο τομέας του τουρισμού, σύμφωνα με τα στοιχεία δημοσίων και επιστημονικών φορέων, τόσο σε εθνικό όσο και σε διεθνές επίπεδο, αποτελεί ένα βασικό παράγοντα στην προοπτική ανάπτυξης της ελληνικής οικονομίας και μάλιστα σε ένα έντονο ανταγωνιστικό περιβάλλον από τις χώρες της Μεσογείου και από τις νέες αναδυόμενες τουριστικές περιοχές. Αποτελεί βασικό παράγοντα ενίσχυσης στο Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν, στην ενίσχυση της απασχόλησης και μείωσης της ανεργίας και στις επενδύσεις, συμβάλλοντας δυναμικά στην προοπτική της τουριστικής βιομηχανίας. Η απaráμιλλη φυσική ομορφιά, η ομορφιά των νησιωτικών μας περιοχών με τις εκτεταμένες παραλίες, το οικολογικό μας σύστημα των ορεινών όγκων, η πλούσια πολιτιστική μας κληρονομιά, η παγκοσμίως γνωστή γαστρονομική μας παράδοση, αποτελούν κάποια δείγματα από τα συγκριτικά πλεονεκτήματα που κατατάσσουν την χώρα μας ως ένα από τους σημαντικότερους τουριστικούς προορισμούς.

Πρέπει όμως να σημειωθεί ότι ένας τομέας, κρίσιμος λόγω της ιδιαίτερης σημασίας του είναι το φυσικό περιβάλλον και οι συνθήκες της αειφορίας και προστασίας του. Παράλληλα η αυξανόμενη ευαισθησία της τουριστικής ζήτησης σε θέματα κλιματικής αλλαγής, οικολογικής διαχείρισης περιβάλλοντος, εξοικονόμησης ενέργειας, η αναζήτηση διακοπών με μειωμένο περιβαλλοντικό κόστος, καθώς και η επιτακτική ανάγκη διαφύλαξης του συγκριτικού πλεονεκτήματος, επιβάλλουν τον αναπροσανατολισμό των προτεραιοτήτων στον τομέα αυτό. Διαμορφώνονται οι συνθήκες πλέον για τον περιορισμό του μαζικού τουρισμού και την ανάπτυξη του εναλλακτικού τουρισμού. Με την πρόσφατη νομοθεσία για τις θεματικές και ειδικές μορφές τουρισμού, επιδιώκεται να αναπτυχθούν νέες μορφές τουρισμού ενισχύοντας την περιφερειακή ανάπτυξη. Σημειώνεται ότι ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού (Π.Ο.Τ), η Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Ε), καθώς και Εθνικοί Φορείς και Ιδιωτικοί Φορείς καταβάλλουν ιδιαίτερη προσπάθεια προς αυτή την κατεύθυνση (Σφακιανάκης, 2000). Όπως είναι γνωστό η δραστηριότητα του τουρισμού επιδρά σε πολλούς κλάδους της οικονομίας, όπως μεταφορές, διαμονής (σε ξενοδοχείο ή αλλού), εστίασης (σε εστιατόρια ή bar εντός ή εκτός του χώρου διαμονής), διασκέδασης (περιλαμβανομένων των επισκέψεων σε αξιοθέατα) και κατανάλωσης σε καταστήματα. Έτσι ο τουρισμός αποτελεί μια δραστηριότητα που -ούτως ή άλλως- αφορά πολλά και διάφορα μέρη του

κοινωνικού και παραγωγικού ιστού της χώρας. Συνεπώς η τουριστική πολιτική που διαμορφώνεται θα πρέπει να ενταχθεί σε ένα συνολικό αναπτυξιακό σχέδιο για την ελληνική οικονομία έτσι ώστε να διαχέονται οι αναπτυξιακές δυνατότητες που προσφέρει (INE/ΓΣΕΕ, 2017).

Εστιάζοντας στους δείκτες που αποτυπώνουν την εικόνα του ελληνικού τουρισμού, όπως παρουσιάζονται από τον ΣΕΤΕ, φαίνεται ότι το 2018, ο εισερχόμενος τουρισμός παρουσίασε αύξηση αφίξεων (+10,8%) και εσόδων (+11,7%), πετυχαίνοντας νέα επίπεδα ρεκόρ 30,1 εκ. και € 15,9 δισ. αντίστοιχα. Συγκεκριμένα, η αύξηση των εσόδων το 2018 κυμάνθηκε στα ίδια επίπεδα με το 2017 (+11,4%), 2η συνεχόμενη χρονιά αύξησης μετά την πτώση που καταγράφηκε το 2016 (-6,8%). Παράλληλα το 2018 σημειώθηκε νέο ρεκόρ εσόδων (μετά και το 2017), καταγράφοντας την υψηλότερη επίδοση στις ταξιδιωτικές εισπράξεις από την έναρξη της Έρευνας Συνόρων (2005). Αναφορικά με τις διανυκτερεύσεις η αύξηση ανήλθε στο +8,2% και συνολικά σε σχεδόν 227 εκ., που επίσης αποτελεί νέο ρεκόρ. (ΣΕΤΕ, 2018). Στον πίνακα που ακολουθεί φαίνονται τα βασικά μεγέθη του Ελληνικού τουρισμού όπως τα επεξεργάστηκε ο ΣΕΤΕ.

Πίνακας 1: Βασικά Μεγέθη του Ελληνικού Τουρισμού 2018

Συνολική συμμετοχή στο ΑΕΠ	30,9% [INΣΕΤΕ]
Συνολική συμμετοχή στην απασχόληση	25,9% της συνολικής απασχόλησης [WTTC]
Συνολική Απασχόληση	988.600 [WTTC]
Έσοδα από εισερχόμενο τουρισμό	15,6 δισ. € (δεν περιλαμβάνονται τα έσοδα από κρουαζιέρα) [ΤτΕ]
Αφίξεις μη κατοίκων	30,1 εκατ. (δεν περιλαμβάνονται οι αφίξεις από κρουαζιέρα)
Μέση κατά κεφαλή δαπάνη	520 € (δεν περιλαμβάνονται τα ποσά κρουαζιέρας)
Εποχικότητα	54,8% των αφίξεων αλλοδαπών πραγματοποιείται Ιούλιο - Αύγουστο – Σεπτέμβριο
Συγκέντρωση Προσφοράς	70% των ξενοδοχειακών κλινών συγκεντρώνονται σε 4 περιοχές της Ελλάδας [ΞΕΕ]
Ξενοδοχειακή Υποδομή	10.121 ξενοδοχεία / 798.650 κλίνες [ΞΕΕ]
Top 5 αεροδρόμια (σε αφίξεις αλλοδαπών)	Αθήνα (8.121.761), Ηράκλειο (3.319.392), Ρόδος (2.362.308), Θεσσαλονίκη (2.162.117), Κέρκυρα (1.509.219) [ΔΑΑ, Fraport Greece & ΥΠΑ.]

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

Το θέμα των επενδύσεων στον ξενοδοχειακό κλάδο, παρουσιάζει ενδιαφέρον γιατί αποτελεί την οικονομική δραστηριότητα, η οποία συνδέεται τόσο με την ανάπτυξη του κλάδου όσο και με τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας. Οι επενδύσεις στον ξενοδοχειακό κλάδο για την κατασκευή νέων, για την ανακαίνιση ή και την επισκευή υπαρχόντων ξενοδοχειακών δομών και δωματίων για τα έτη 2017 και 2018, εκτιμήθηκε σε περίπου € 1.541 εκ. και € 2.260 εκ. αντίστοιχα, εμφανίζοντας μία συνολική αύξηση κατά +46% (ΙΝΣΕΤΕ, 2018).

Συμπερασματικά, ο τουρισμός είναι κατ' εξοχήν εξωστρεφής δραστηριότητα, αφού πάνω από το 90% των τουριστικών εσόδων προέρχεται από το εξωτερικό. Τα έσοδα αυτά, περιλαμβανομένων των εισπράξεων από κρουαζιέρα, αερομεταφορές και θαλάσσιες μεταφορές, ανήλθαν για το 2018, σε 18,2 δισ. ευρώ, καταγράφοντας αύξηση κατά 11,3% ή κατά 1,8 δισ. ευρώ σε σχέση με το 2017.

Με βάση τις εκτιμήσεις των σχετικών μελετών, από κάθε 1 ευρώ τουριστικής δραστηριότητας δημιουργείται επιπλέον 1,2 έως 1,65 ευρώ πρόσθετης οικονομικής δραστηριότητας. Ουσιαστικά για κάθε 1 ευρώ τουριστικού εσόδου, το ΑΕΠ της χώρας αυξάνεται κατά 2,2 έως 2,65 ευρώ (πολλαπλασιαστής), εξέλιξη που αποδεικνύει ότι ο τουρισμός είναι ένας τομέας με μεγάλη διασπορά ωφελειών στην οικονομία. Ενδεικτικό είναι το γεγονός ότι η οικονομία 3 νησιωτικών Περιφερειών εξαρτάται σε εξαιρετικά σημαντικό βαθμό από τον τουρισμό, αφού η συνεισφορά του τομέα στο Περιφερειακό ΑΕΠ ανέρχεται σε 47,2% στην Κρήτη, σε 71,2% στα Ιόνια Νησιά και σε 97,1% στο Νότιο Αιγαίο. Οι εν λόγω Περιφέρειες έχουν από τα υψηλότερα κατά κεφαλήν ΑΕΠ στη χώρα, τεκμηριώνοντας την άποψη ότι ο τουρισμός οδηγεί σε βελτίωση του βιοτικού επιπέδου των κατοίκων των προορισμών (Euro2day, 2019).

2.3. Η απασχόληση στον τουρισμό.

Κατά την τρέχουσα περίοδο της κρίσης, ο τουρισμός, συνέβαλε στην αύξηση της απασχόλησης και στη μείωση της ανεργίας, με συνεχή αυξητική τάση ιδιαίτερος στο 2ο, 3ο και 4ο τρίμηνο το 2018, όπου η απασχόληση αυξήθηκε κατά +2,1%, +3,1% και +7,9% αντίστοιχα.

Εκτιμάται ότι την περίοδο της τουριστικής αιχμής (Ιούνιος – Σεπτέμβριος) του 2018 οι εργαζόμενοι στον κλάδο ανήλθαν σε 650 χιλιάδες ήτοι το 16,7% της συνολικής απασχόλησης. Αν συνυπολογισθούν, με πολλαπλασιαστή αντίστοιχο του ΑΕΠ (2,2 ή 2,65), τότε η συνολική απασχόληση (άμεση και έμμεση) που δημιουργεί ο τουρισμός

ανέρχεται στο 36,7% έως 44,2% του συνόλου της απασχόλησης στη χώρα (ΙΝΣΕΤΕ, 2018).

Στο έντονα ανταγωνιστικό διεθνές περιβάλλον του τουρισμού, απαιτείται από το ανθρώπινο δυναμικό να αναπτύσσει και να παρέχει ποιοτικές «πρόσωπο με πρόσωπο» υπηρεσίες, σε κάθε μορφής και είδος τουριστικού προϊόντος εφάμιλλο της αξίας του φυσικού και πολιτισμικού περιβάλλοντος που διαθέτει η χώρα, ώστε να εκφράζει την ολική ποιότητα του προϊόντος. Πέρα από τις επενδύσεις σε εγκαταστάσεις και εξοπλισμούς, η ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών είναι αυτή που δίνει την προστιθέμενη αξία στον ανταγωνισμό και δύναται να συμβάλλει στην ουσιαστική αύξηση των εσόδων και σαφώς στην διαφοροποίηση του προϊόντος. Αν αυξηθούν τα προσόντα του ανθρώπινου δυναμικού, θα βελτιωθεί η ποιότητα των υπηρεσιών και αυτό μπορεί να επιτευχθεί μόνο μέσα από μια σωστά οργανωμένη τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση. Στη διαμόρφωση μιας τέτοιας εκπαιδευτικής πολιτικής για τον τουρισμό έχει σημαντικό ρόλο και έργο το Υπουργείο Τουρισμού.

2.4. Οι φορείς του Τουρισμού στην Ελλάδα.

Εν προκειμένω για να αποτυπωθεί επαρκώς η «εικόνα» του ελληνικού τουρισμού, είναι σημαντικό να χαρτογραφηθούν οι φορείς που έχουν την ευθύνη της αναπτυξιακής πολιτικής για τον τουρισμό και οι φορείς που άμεσα ή έμμεσα συμβάλουν ή συμμετέχουν στην διαμόρφωση και εφαρμογή των πολιτικών στον κλάδο.

➤ Το Υπουργείο Τουρισμού.

Σύμφωνα με τα στοιχεία που εκμαιεύονται από την ιστοσελίδα του Υπουργείου¹ (Υπουργείο Τουρισμού, 2019), το Υπουργείο Τουρισμού έχει ως κύρια αποστολή τη χάραξη της τουριστικής πολιτικής και τον επιτελικό σχεδιασμό της τουριστικής ανάπτυξης της χώρας στο πλαίσιο της κυβερνητικής πολιτικής. Βασικά το έργο του, για την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας του τουριστικού προϊόντος, εστιάζεται στην κατάρτιση βραχυπρόθεσμων και μακροπρόθεσμων προγραμμάτων, στην προώθηση της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, στην στήριξη των επενδύσεων και στην επικοινωνιακή προβολή της εικόνας της Ελλάδας στο εξωτερικό.

Ειδικότερα, αρμοδιότητες του υπουργείου συνοπτικά αποτελούν τα παρακάτω:

¹ <http://www.mintour.gov.gr/Ministry/VisionMission/>

- Σύμφωνα με την εκάστοτε κυβερνητική πολιτική, η χάραξη και ο προγραμματισμός της τουριστικής πολιτικής. Ο σχεδιασμός της τουριστικής ανάπτυξης μέσω της διαμόρφωσης και της προώθησης των αναγκαίων θεσμικών και λοιπών ρυθμίσεων συμπεριλαμβανομένων και των σχεδιασμών των απαιτούμενων μέτρων εφαρμογής.
- Οι εισηγήσεις προς τα αρμόδια κυβερνητικά όργανα των αναγκαίων μέτρων για την εύρυθμη και αποτελεσματική λειτουργία του τουριστικού κλάδου. Η παρακολούθηση της απόδοσής τους, σύμφωνα με τις μεθόδους και τις απαιτήσεις της διεθνούς τουριστικής αγοράς.
- Η έρευνα και η μελέτη των επιπτώσεων του τουρισμού στην εθνική οικονομία, στην κοινωνική ζωή και των όρων του ανταγωνισμού στη διεθνή τουριστική αγορά, με απώτερο σκοπό τη δημιουργία τουριστικών δεικτών, δεικτών αειφόρου τουριστικής ανάπτυξης συμπεριλαμβανομένης της απαραίτητης τεκμηρίωσης και αξιολόγησης των αποτελεσμάτων των ερευνών αυτών.
- Η παροχή κατευθύνσεων αναφορικά με τη μελέτη και την κατάρτιση προγραμμάτων τόσο τουριστικής υποδομής όσο και προγραμμάτων ανάπτυξης.
- Συνεργασία –σύμπραξη με το Υπουργείο Οικονομικών προώθησης και λήψης μέτρων για την προσέλκυση ιδιωτικών κεφαλαίων στον τομέα του τουρισμού.
- Συνεργασία με συναρμόδια Υπουργεία για την εναρμόνιση των πολιτικών που επηρεάζουν τον τουρισμό και το συντονισμό των αντίστοιχων δράσεων, με σκοπό την υποβοήθηση της τουριστικής ανάπτυξης και τη βελτίωση της ποιότητας και της ανταγωνιστικότητας του τουρισμού της χώρας.
- Η εκπροσώπηση της χώρας στις διακρατικές σχέσεις και σε διεθνείς τουριστικούς οργανισμούς. Η σύναψη των διεθνών συμβάσεων και διμερών συμφωνιών τουριστικής συνεργασίας.
- Η προώθηση των ελληνικών θέσεων στον τομέα τουρισμού προς τα αρμόδια όργανα της Ευρωπαϊκής Ένωσης και τους άλλους διεθνείς οργανισμούς. Η μέριμνα, σε συνεργασία με άλλα Υπουργεία, για την εξασφάλιση κοινοτικών πόρων. Η εναρμόνιση των τουριστικών θεμάτων της εθνικής νομοθεσίας με το ευρωπαϊκό κοινοτικό δίκαιο και τις οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- Η τουριστική προβολή της χώρας σε όλα τα επίπεδα, (εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον), συμπεριλαμβανομένου και του σχεδιασμού αυτής.
- Η δημιουργία και εφαρμογή πολιτικών μέτρων για την ποιοτική αναβάθμιση των τουριστικών υπηρεσιών της χώρας. Η αξιολόγηση των προτεινόμενων

προγραμμάτων σχετικά με την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτισης και η μέριμνα χρηματοδότησης με σκοπό την εξασφάλιση πόρων είτε από το Ταμείο της Ε.Ε είτε και από τον Κρατικό Προϋπολογισμό.

- Η έκδοση προεδρικών διαταγμάτων όπως την κήρυξη τόπων ως τουριστικών προορισμών, το χαρακτηρισμό ή την άρση των χαρακτηρισμών υδάτων ως ιαματικών πηγών.

➤ **Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού (ΕΟΤ)²**, είναι εποπτευόμενος οργανισμός του Υπουργείου Τουρισμού με τη μορφή Νομικού Πρόσωπου Δημοσίου Δικαίου. Το πρώτο έτος ίδρυσής του είναι το 1929 και η επανίδρυσή του το έτος 1950. Η συμβολή του, ιστορικά, υπήρξε σημαντικότερη για την ανάπτυξη του ελληνικού τουρισμού. Πολλές από τις προϋπάρχουσες αρμοδιότητες του ΕΟΤ έχουν μεταφερθεί στην κεντρική υπηρεσία του εποπτεύοντος Υπουργείου. Σύμφωνα με το ισχύον θεσμικό του πλαίσιο (Π.Δ. 72/2018 ΦΕΚ 141/Α'/2-8-2018), ο ΕΟΤ έχει κύρια αποστολή την οργάνωση, ανάπτυξη και προώθηση του τουρισμού στην Ελλάδα με την αξιοποίηση όλων των δυνατοτήτων της χώρας, ακολουθώντας δράσεις τουριστικής προβολής της Ελλάδας στο εσωτερικό και το εξωτερικό αλλά και κάθε άλλη δραστηριότητα που κρίνεται απαραίτητη για την υποστήριξη και προβολή του ελληνικού τουριστικού προϊόντος.

Η αποστολή του επίσης είναι να ενισχύσει την αξία του Ελληνικού Τουρισμού, σε συνεργασία με την τουριστική βιομηχανία και όλους τους εμπλεκόμενους φορείς με στόχο την αύξηση του εισερχόμενου τουρισμού και ταυτόχρονα τουριστικών εσόδων. Ο ΕΟΤ λειτουργεί με γνώμονα την ανάπτυξη του τουρισμού, του σημαντικότερου πυλώνα οικονομικής και κοινωνικής ανάπτυξης της χώρας, έχοντας πλήρη συνείδηση ότι το παραγόμενο προϊόν του διαχέεται σε όλες τις κοινωνικές ομάδες της χώρας επηρεάζει άμεσα την ποιότητα ζωής των Ελλήνων πολιτών, ανταποκρινόμενος με επιτυχία σε ένα ιδιαίτερα ανταγωνιστικό διεθνές περιβάλλον.

Είναι σημαντικό να αναφερθεί **και η στρατηγική του ΕΟΤ**, όπως έχει αποφασιστεί για την διετία 2019-2020, **δεδομένου ότι επηρεάζει και επηρεάζεται από την εθνική πολιτική για τον ελληνικό τουρισμό**. Η στρατηγική του διαμορφώνεται θεματικά ως εξής:

Επικοινωνιακό Positioning:

²

<http://www.gnto.gov.gr/el/%CE%91%CE%A0%CE%9F%CE%A3%CE%A4%CE%9F%CE%9B%CE%97>

Η ανάδειξη της Ελλάδας σε κορυφαίο, ελκυστικό και ασφαλή πολυνησιακό προορισμό με παράλληλα πολυποίκιλη ενδοχώρα, που προσφέρει αυθεντικές ταξιδιωτικές εμπειρίες θεματικού τουρισμού 365 ημέρες το χρόνο, ενισχύοντας ταυτόχρονα το παραδοσιακό μοντέλο «ήλιος και θάλασσα».

Έμφαση θα πρέπει να δοθεί στην προβολή ξεχωριστών θεματικών εμπειριών σε όλες τις γεωγραφικές περιοχές της χώρας, έτσι ώστε να καλύπτονται χρονικά όλες οι εποχές του χρόνου, και να ξεδιπλώνονται οι αναρίθμητες δυνατότητες της Ελλάδας να προσφέρει μοναδικές και ετερόκλητες μεταξύ τους εμπειρίες στους επισκέπτες της.

Στόχοι Μάρκετινγκ:

- Αύξηση της συμβολής του τουρισμού στο ΑΕΠ.
- Αύξηση των αφίξεων (5-10% σε ετήσια βάση).
- Αύξηση της κατά κεφαλήν τουριστικής δαπάνης των τουριστών που επισκέπτονται την Ελλάδα.
- Ισόρροπη και βιώσιμη τουριστική ανάπτυξη στην ηπειρωτική και νησιωτική Ελλάδα.
- Επέκταση της τουριστικής περιόδου.
- Ανάπτυξη και ανάδειξη του θεματικού τουρισμού όλο το χρόνο, στην ηπειρωτική και νησιωτική Ελλάδα.
- Ανάπτυξη ολοκληρωμένων και θεματικών τουριστικών προϊόντων που θα έχουν το χαρακτήρα της «μοναδικής εμπειρίας».
- Στοχευμένη ενίσχυση του εσωτερικού τουρισμού, δεδομένης της επίτευξης οικονομικής σταθερότητας και ανάπτυξης με ανάδειξη του κάθε προορισμού 365 μέρες το χρόνο.
- Εξειδικευμένη στρατηγική διείσδυση ανά αγορά στόχο και άνοιγμα νέων αγορών.
- Ενίσχυση ενδυνάμωση μεριδίων στις ώριμες αγορές.
- Η προσέλκυση mega events και τουριστικών συνεδρίων.
- Προσέλκυση νέων επενδύσεων (διαμόρφωση ελκυστικού επενδυτικού περιβάλλοντος).
- Βελτίωση των υφιστάμενων υποδομών των τουριστικών καταλυμάτων και των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω της παροχής αναπτυξιακών κινήτρων.

Άξονες Στρατηγικής Μάρκετινγκ για τον Τουρισμό 2019-2020:

- Διαφύλαξη και περαιτέρω ενίσχυση της θέσης μας μέσω αναβάθμισης και εμπλουτισμού του βασικού τουριστικού προϊόντος της Ελλάδας «ήλιος και θάλασσα».
- Ενδυνάμωση και διαφοροποίηση/Εμπλουτισμός κλασικών προορισμών με θεματικές αυθεντικές εμπειρίες και στόχο την επέκταση της τουριστικής περιόδου.
- Ανάδειξη νέων προορισμών και των συγκριτικών τους πλεονεκτημάτων με παράλληλη στρατηγική ενίσχυση της συνδεσιμότητας (νέες πτήσεις) και του capacity σε συντονισμό με τις αποκεντρωμένες διοικήσεις και την τοπική επιχειρηματικότητα.
- Ενδυνάμωση του city break σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη και ανάδειξη νέων προορισμών city break.
- Περαιτέρω ενίσχυση σε αφίξεις τουριστών στις χαμηλές τουριστικές περιόδους μέσω εξειδικευμένων συμφωνιών με Tour Operators.
- Άνοιγμα νέων αγορών και ενίσχυση υφιστάμενων ώριμων αγορών.

Το Τουριστικό Προϊόν: Οι κατηγορίες τουριστικών προϊόντων στην ανάπτυξη των οποίων θα πρέπει να δοθεί έμφαση είναι οι εξής:

- Ήλιος και θάλασσα
 - Τουρισμός Πόλεων-City Break
 - Πολιτιστικός τουρισμός,
 - Γαστρονομικός τουρισμός,
 - Συνεδριακός τουρισμός
 - Τουρισμός υγείας και ευεξίας/ιατρικός-ιαματικός τουρισμός,
 - Θαλάσσιος τουρισμός (κρουαζιέρα, yachting)
 - Θρησκευτικός τουρισμός
 - Τουρισμός πολυτελείας
 - Αθλητικός-προπονητικός τουρισμός
 - Περιηγητικός Τουρισμός
 - Τουρισμός Υπαίθρου
- **Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδας (ΞΕΕ)**³ με έτος ίδρυσης το 1935, είναι ο επίσημος (νομικά κατοχυρωμένος) σύμβουλος της χώρας, όσον αφορά τα

³ <http://www.grhotels.gr/GR/Pages/default.aspx>

τουριστικά ζητήματα με τη μορφή Νομικού Πρόσωπου Δημοσίου Δικαίου. Μέλη του αποτελούν τόσο τα ξενοδοχειακά καταλύματα όσο και οι οργανωμένες τουριστικές κατασκηνώσεις της χώρας. Ο αριθμός των εγγεγραμμένων μελών ανέρχεται σε πάνω 10.000 μονάδες. Τα ξενοδοχεία κλασικού τύπου είναι βεβαίως η βασικότερη κατηγορία των μελών του. Το Διοικητικό Συμβούλιο, των αιρετών προσώπων, απαρτίζεται από μέλη που αντιπροσωπεύουν τα ξενοδοχεία, τις οργανωμένες τουριστικές κατασκηνώσεις και εκπρόσωποι του κράτους. Εκτός των άλλων συμμετέχει ως μέλος στην Συνομοσπονδία των Εθνικών Ενώσεων Ξενοδοχίας Εστίασης και Αναψυχής της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Hotrec).

Σύμφωνα με το θεσμικό του πλαίσιο παρατίθενται ορισμένοι από τους σκοπούς του:

- Εκπόνηση μελετών για τον τουριστικό κλάδο
- Εφαρμογή ή και υπόδειξη μέτρων για την ανάπτυξη του ξενοδοχειακού τομέα και της τουριστικής βιομηχανίας της χώρας
- Σύμβουλος οικονομικός- νομικός- και εργασιακός προς τα μέλη
- Επεξεργασία και παροχή ποικίλων στατιστικών στοιχείων για τον τουρισμό
- Ενημέρωση μέσω έκδοσης δελτίων τύπου και άλλων ενημερωτικών
- Έγκυρη και τεκμηριωμένη παροχή πληροφοριών των καταναλωτών για την παροχή υπηρεσιών του κλάδου
- Εξωστρέφεια μέσω διοργάνωσης συνεδρίων και συμμετοχής στις διεθνείς εκθέσεις τουριστικού ενδιαφέροντος

Το ΞΕΕ, πέραν της εγγραφής και διαχείρισης των μελών του, στις αρμοδιότητές του συμπεριλαμβάνονται και οι παρακάτω διοικητικές διαδικασίες οι οποίες άπτονται της ξενοδοχειακής λειτουργίας:

- Έγκριση επωνυμίας νέου ξενοδοχείου
- Έκδοση σχετικών και κατά περίπτωση βεβαιώσεων για τα μέλη του
- Έλεγχος τιμών ξενοδοχείων και camping
- Οδηγός Ξενοδοχείων και camping όλης της χώρας

Σημαντική δραστηριότητα του ΞΕΕ είναι η ανάπτυξη και συνεχής επικαιροποίηση του **τουριστικού οδηγού**⁴ . «Ο Τουριστικός Οδηγός περιλαμβάνει αναλυτικές και τυποποιημένες πληροφορίες για όλα τα ξενοδοχεία της Ελλάδας, κάθε λειτουργικής

⁴ <http://www.grhotels.gr/GR/TourGuide/Pages/default.aspx>

μορφής (κλασσικού τύπου, motel, επιπλωμένων διαμερισμάτων, παραδοσιακά, κ.τ.λ.) και τάξης καθώς και για τα Campings. Είναι ο πλέον έγκυρος και πλήρης οδηγός ξενοδοχείων στο διαδίκτυο, με στοιχεία που συλλέγονται απ' ευθείας από τους ξενοδόχους. Οι τιμές που αναγράφονται σ' αυτόν τον Οδηγό είναι οι επίσημες, οι λεγόμενες τιμές πόρτας, που δηλώνονται κάθε χρόνο. Μέσα από την ειδικά διαμορφωμένη πληροφοριακή πλατφόρμα του οδηγού μπορεί να γίνει αναζήτηση ξενοδοχείων και κάμπινγκ, αναζήτηση προορισμών, αναζήτηση χρήσιμων διευθύνσεων και τέλος δίνει το θεσμικό πλαίσιο των υποχρεώσεων ξενοδοχείου – πελάτη» (ΞΕΕ, 2019).

- **Το Ινστιτούτο Τουριστικών Ερευνών και Προβλέψεων (ΙΤΕΠ)**⁵. Στην ιστοσελίδα του ΙΤΕΠ αναφέρονται ότι « είναι μη κερδοσκοπικό σωματείο, που ιδρύθηκε τον Ιούλιο του 1996 με πρωτοβουλία του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου Ελλάδος και άλλων φορέων που δραστηριοποιούνται στο χώρο του τουρισμού, και έχει ως κύριο σκοπό τη μελέτη του τουριστικού τομέα στην Ελλάδα και σε άλλες ανταγωνίστριες χώρες.

Ειδικότερα το ΙΤΕΠ δραστηριοποιείται :

- Στην εκπόνηση επιστημονικών μελετών αναφορικά με τα προβλήματα που εντοπίζονται στην ελληνική τουριστική οικονομία, με σκοπό τη διατύπωση προτάσεων ώστε να συμβάλλουν στην ανάπτυξη του τουρισμού και κατ' επέκταση και της ελληνικής οικονομίας.
- Στην επικαιροποίηση και στην εξέταση των τάσεων, των εθνικών και των διεθνών οικονομικών εξελίξεων για την πρόβλεψη ενδεχόμενων επιπτώσεων στον τουριστικό κλάδο.
- Στην εκπόνηση εξειδικευμένων μελετών για τα διαρθρωτικά (θεσμικά, τεχνικά, οικονομικά προβλήματα κ.τ.λ.) προβλήματα της οικονομίας.
- Στην εκπόνηση μελετών σχετικά με τη βιωσιμότητα των τουριστικών επιχειρήσεων.
- Στην παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών προς κρατικούς φορείς που εμπλέκονται στον τουριστικό τομέα.
- Στην διοργάνωση προγραμμάτων μεταπτυχιακής έρευνας.
- Στην διοργάνωση διεθνών τουριστικών συνεδρίων.
- Στην αρωγή του έργου του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου Ελλάδας.»

⁵ <https://www.grhotels.gr/to-epimelitirio/itep/>

Από την περιήγηση στην ιστοσελίδα του ΙΤΕΠ, εντοπίζονται διάφορες μελέτες σχετικά με τον τουριστικό τομέα, με στόχο την συμβολή τους στην διαμόρφωση της τουριστικής πολιτικής αλλά και την παροχή στοιχείων για την υποστήριξη πολιτικών αποφάσεων. Μια τελευταία μελέτη που πραγματοποίησε είναι αυτή για τις επιπτώσεις στον ελληνικό τουρισμό από την πτώχευση του Thomas Cook (ΙΤΕΠ, 2019),

- **Το Ινστιτούτο του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΙΝΣΕΤΕ)**⁶. Παρά το γεγονός ότι το ΙΝΣΕΤΕ δεν εποπτεύεται από κάποιο δημόσιο φορέα, με άμεσο ή έμμεσο τρόπο, είναι σημαντική η συμβολή του στην διαμόρφωση της τουριστικής πολιτικής λόγω της έντονης δραστηριότητάς του, η οποία έχει ουσιαστικά αντικαταστήσει το έργο δημόσιων συμβουλευτικών οργάνων. Το ΙΝΣΕΤΕ είναι αστική μη κερδοσκοπική εταιρεία που ιδρύθηκε στις αρχές του 2013, με πρωτοβουλία του ΣΕΤΕ, από τέσσερις εταίρους με έντονη δραστηριοποίηση σε κρίσιμα πεδία της ελληνικής τουριστικής αγοράς: Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων - ΣΕΤΕ (κύριος εταίρος), Πανελλήνια Ομοσπονδία Ξενοδόχων – ΠΟΞ, Σύνδεσμος των εν Ελλάδι Τουριστικών & Ταξιδιωτικών Γραφείων - ΗΑΤΤΑ και Συνομοσπονδία Επιχειρηματιών Ενοικιαζόμενων Δωματίων Διαμερισμάτων Ελλάδος – ΣΕΤΚΕ.

Ο σκοπός του ινστιτούτου όπως αναφέρεται στην σχετική ιστοσελίδα είναι:

- Η συμβολή με τεκμηριωμένες παρεμβάσεις στην προώθηση των δημόσιων και ιδιωτικών πολιτικών ενίσχυσης, εκσυγχρονισμού και αναβάθμισης του ελληνικού τουριστικού τομέα καθώς και κάθε άλλου τομέα που συνδέεται άμεσα ή έμμεσα με αυτόν.
- Η επιστημονική τεκμηρίωση των παρεμβάσεων του στον κοινωνικό και δημόσιο διάλογο (θέσεις, προτάσεις, κτλ.), με στόχο την προώθηση πολιτικών ενίσχυσης, εκσυγχρονισμού και αναβάθμισης του ελληνικού τουρισμού.
- Η υλοποίηση δράσεων έρευνας, ενημέρωσης και διάχυσης γνώσης, καθώς επίσης και ανάπτυξης του ανθρωπίνου δυναμικού και αναβάθμισης και πιστοποίησης της ποιότητας των επιχειρήσεων και των δεξιοτήτων των επαγγελματιών και εργαζομένων στον ελληνικό τουρισμό.

⁶ <http://www.insete.gr/el-gr/%CE%99%CE%9D%CE%A3%CE%95%CE%A4%CE%95/%CE%A3%CE%BA%CE%BF%CF%80%CF%8C%CF%82>

Στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων του έχει πραγματοποιήσει σημαντικό αριθμό μελετών για τον τουρισμό και την οικονομία οι οποίες στοχεύουν να συμβάλουν με τεκμηριωμένες παρεμβάσεις στην προώθηση των δημόσιων και ιδιωτικών πολιτικών ενίσχυσης, εκσυγχρονισμού και αναβάθμισης του ελληνικού τουριστικού τομέα (ΙΝΣΕΤΕ, 2019) .

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

Η τουριστική εκπαίδευση στην Ελλάδα.

Την τελευταία δεκαετία δημιουργήθηκαν πολλές δομές οι οποίες περιλαμβάνουν προγράμματα, ειδικότητες και συστήματα πιστοποίησης προγραμμάτων για τα προσόντα του ανθρώπινου δυναμικού. Τα ανωτέρω είναι οι βασικοί πυλώνες για τα συστήματα της τουριστικής αρχικής εκπαίδευσης και κατάρτισης και της συνεχιζόμενης τουριστικής επαγγελματικής κατάρτισης και δια βίου μάθησης. Οι παρατηρούμενες εκπαιδευτικές μεταρρυθμίσεις των τελευταίων ετών, έχουν αντίκτυπο, σε μικρό ή μεγάλο βαθμό, στις ειδικότητες του τουριστικού τομέα και στα μαθησιακά αποτελέσματα των αποφοίτων από αυτά. Οι εκπαιδευτικές μεταρρυθμίσεις, οι οποίες γίνονται χωρίς να λαμβάνονται υπόψη οι ανάγκες της τουριστικής αγοράς, χωρίς αξιολόγηση του υπάρχοντος συστήματος πριν την ανάπτυξη νέου, δημιουργεί πάντα προβλήματα στην υλοποίηση της εκπαιδευτικής πολιτικής. Μεταρρυθμίσεις οι οποίες δεν αντικαταστούν το ήδη υπάρχον πλαίσιο με κάτι άλλο ισότιμο ή και καλύτερο, κινδυνεύουν να χαρακτηριστούν όχι μόνο αναποτελεσματικές αλλά και ζημιογόνες, τόσο για την αναπτυξιακή πορεία του κλάδου, όσο και για το ανθρώπινο δυναμικό όσον αφορά στη σύνδεσή του με την απασχόληση.

Στην Ελλάδα η τουριστική εκπαίδευση εποπτεύεται από διάφορα Υπουργεία και τους φορείς τους, συγκεκριμένα:

- Το Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων το οποίο παρέχει εκπαίδευση στο τυπικό σύστημα α) της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (ΕΠΑΛ), β) της αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης (ΙΕΚ) και γ) ανώτατες σπουδές μέσω των δημόσιων Πανεπιστημίων.
- Το Υπουργείο Τουρισμού το οποίο παρέχει εκπαίδευση στο σύστημα: α) της αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης (ΙΕΚ), β) τις ανώτερες -μη πανεπιστημιακές- σχολές τουριστικής εκπαίδευσης (ΑΣΤΕ), γ) τις αδιαβάθμητες

σχολές ξεναγών και δ) της δια βίου μάθησης μέσω τουριστικών προγραμμάτων μετεκπαίδευσης εργαζομένων στον τομέα.

- Το Υπουργείο Εργασίας μέσω του ΟΑΕΔ το οποίο παρέχει εκπαίδευση α) στο τυπικό σύστημα (ΕΠΑΣ), β) στην αρχική επαγγελματική κατάρτιση (ΙΕΚ), και γ) ταχύρυθμα προγράμματα στο πλαίσιο της συνεχιζόμενης κατάρτισης (ΚΔΒΜ2)⁷.

Επιπροσθέτως σημαντική ανάπτυξη έχει σημειωθεί στην ιδιωτική τουριστική εκπαίδευση, στο σύστημα της αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης (ΙΕΚ), στην συνεχιζόμενη κατάρτιση (ΚΔΒΜ2) και στην μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση (Κολλέγια).

Στην ανάλυση που ακολουθεί καταγράφονται οι εκροές (ειδικότητες) από τα διάφορα συστήματα και μονάδες, χωρίς προσέγγιση του εκπαιδευτικού προγράμματος της κάθε περίπτωσης, δεδομένου ότι η αξιολόγηση και η σύγκριση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων για κάθε ειδικότητα από κάθε εκπαιδευτικό ίδρυμα απαιτεί μια άλλη διαφορετική προσέγγιση η οποία δεν αποτελεί αντικείμενο της παρούσας εργασίας.

3.1. Δευτεροβάθμια τουριστική εκπαίδευση.

Παρέχεται τουριστική εκπαίδευση από τις Επαγγελματικές Σχολές (ΕΠΑΣ) που λειτουργούν υπό την εποπτεία του ΟΑΕΔ και τα Επαγγελματικά Λύκεια (ΕΠΑΛ) που λειτουργούν υπό την εποπτεία του Υπουργείου Παιδείας.

Ι. Στις ΕΠΑΣ λειτουργούν οι παρακάτω ειδικότητες:

- Μαγειρικής Τέχνης
- Αρτοποιίας – Ζαχαροπλαστικής
- Ξενοδοχειακών επιχειρήσεων

Η εκπαίδευση παρέχεται με το σύστημα μαθητείας. Ως μαθητεία ορίζεται το εκπαιδευτικό σύστημα που περιλαμβάνει τόσο θεωρητική όσο και εργαστηριακή εκπαίδευση στην τάξη, σε συνδυασμό με πρακτική άσκηση σε επιχειρήσεις του ιδιωτικού και δημόσιου τομέα. Η διάρκεια της φοίτησης είναι δύο έτη (τέσσερα εξάμηνα). Το πρώι διεκπεραιώνεται η πρακτική άσκηση και το απόγευμα τα θεωρητικά

⁷ Κέντρα Δια Βίου Μάθησης επιπέδου 2 αντικατέστησαν τα ΚΕΚ.

Τα Κέντρα Δια Βίου Μάθησης επιπέδου 1 αντικατέστησαν τα Εργαστήρια Ελευθέρων Σπουδών.

και εργαστηριακά μαθήματα στις ίδιες ειδικότητες. Με την ολοκλήρωση των σπουδών παρέχεται πτυχίο ειδικότητας με ενδοσχολικές εξετάσεις (ΟΑΕΔ, 2019). Τα πτυχία ΕΠΑΣ κατατάσσονται στο επίπεδο 3 του ISCED και στο επίπεδο 4 του NQF.

Π. Στα ΕΠΑΛ λειτουργεί στον τομέα Διοίκησης και Οικονομίας η ειδικότητα «Υπάλληλος Τουριστικών Επιχειρήσεων».

Στα επαγγελματικά λύκεια εγγράφονται οι κάτοχοι απολυτηρίου γυμνασίου ή άλλου ισότιμου τίτλου της αλλοδαπής χωρίς εξετάσεις. Διακρίνονται σε ημερήσια και εσπερινά. Συνήθως στα εσπερινά λύκεια φοιτούν εργαζόμενοι μαθητές. Προσφέρει δύο κύκλους σπουδών, το δευτεροβάθμιο κύκλο σπουδών τριετούς φοίτησης και το μεταλυκειακό έτος – τάξη Μαθητείας. Η φοίτηση ανήκει στο μη τυπικό εκπαιδευτικό σύστημα, είναι προαιρετική και διαρκεί και στο ημερήσιο και στο εσπερινό επαγγελματικό 3 χρόνια. Στους αποφοίτους χορηγείται, μετά από την επιτυχία τους στις ενδοσχολικές εξετάσεις, απολυτήριο επαγγελματικού λυκείου το οποίο είναι ισότιμο με το απολυτήριο του γενικού λυκείου. Ταυτόχρονα τους παρέχεται η δυνατότητα της πρόσβασης στην τριτοβάθμια εκπαίδευση -Πανεπιστήμια, και επίσης η δυνατότητα πρόσληψης στο δημόσιο τομέα. Το πτυχίο της ειδικότητας τους κατοχυρώνει παρέχοντάς τους το δικαίωμα απόκτησης άδειας άσκησης επαγγέλματος και αντίστοιχη πρόσβαση στην αγορά εργασίας. Το πτυχίο κατατάσσεται στο επίπεδο 3 του ISCED και στο επίπεδο 4 του EQF.

Στους αποφοίτους του μεταδευτεροβάθμιου κύκλου σπουδών, δηλαδή της τάξης μαθητείας, χορηγείται πτυχίο επαγγελματικής ειδικότητας, εκπαίδευσης και κατάρτισης, μετά από πιστοποίηση. Το πτυχίο κατατάσσεται στο επίπεδο 5 του NQF και στο επίπεδο 4 του ISCED (ΕΟΠΠΕΠ, 2019 και Υπουργείο Παιδείας, 2019).

3.2. Η αρχική τουριστική επαγγελματική κατάρτιση.

Η αρχική επαγγελματική κατάρτιση, παρέχεται σε αποφοίτους Γυμνασίου και Λυκείου, από τα δημόσια και ιδιωτικά Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.). Η Γενική Γραμματεία Δια Βίου Μάθησης, έχοντας την βασική αρμοδιότητα της διαμόρφωσης και της εποπτείας του εκπαιδευτικού πλαισίου τους, είναι υπεύθυνη για την λειτουργία των Δημοσίων Ι.Ε.Κ.. Τα ιδιωτικά παρέχουν τις ειδικότητες και τα προγράμματα που καθορίζονται από την Γ.Γ.Δ.Β.Μ.. Η άδεια λειτουργίας τους χορηγείται, ύστερα από γνώμη του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. σχετικά με την καταλληλότητα των κτιριολογικών υποδομών, από τον αρμόδιο Υπουργό παιδείας και Θρησκευμάτων.

Στα ΙΕΚ λειτουργούν οι παρακάτω ειδικότητες του τουριστικού τομέα (ΓΓΔΒΜ, 2019):

- Στον τομέα Διοίκησης και Οικονομίας η ειδικότητα: Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον τομέα του τουρισμού.
- Στον τομέα τουριστικών επιχειρήσεων και επιχειρήσεων φιλοξενίας:
 1. Τεχνικός τουριστικών μονάδων και επιχειρήσεων φιλοξενίας (υπηρεσία υποδοχής-υπηρεσία ορόφων-εμπορευματογνωσία)
 2. Τεχνικός Αρτοποιός-ζαχαροπλάστης
 3. Τεχνικός μαγειρικής τέχνης-αρχιμάγειρας (Chef)
 4. Στέλεχος Θαλασσοθεραπείας /Λουτροθεραπείας – spa
 5. Ξεναγός για τα μουσεία και τους αρχαιολογικούς χώρους των ατόμων με προβλήματα όρασης ή προβλήματα ακοής.
 6. Στέλεχος κρουαζιερόπλοιων
 7. Θρησκευτικού Τουρισμού και Προσκυνηματικών Περιηγήσεων
 8. Συνοδός Βουνού
 9. Τεχνικός Αγροτουρισμού
 10. Φύλακας Μουσείων και Αρχαιολογικών Χώρων
 11. Ξεναγός σε Μουσεία και Αρχαιολογικούς-Πολιτιστικούς Χώρους (άτομα με προβλήματα όρασης ή προβλήματα ακοής)

Στους απόφοιτους των ως άνω ειδικοτήτων χορηγείται, από το ΙΕΚ αποφοίτησης, βεβαίωση επαγγελματικής κατάρτισης, απαραίτητη για την συμμετοχή του απόφοιτου στις προαιρετικές εξετάσεις πιστοποίησης οι οποίες διενεργούνται υπό την εποπτεία του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. Στους επιτυχόντες στις εξετάσεις πιστοποίησης παρέχεται δίπλωμα το οποίο και ενέχει θέση τελικού τίτλου σπουδών.

Την ευθύνη για τη διενέργεια των εξετάσεων πιστοποίησης έχει η Κεντρική Επιτροπή Εξετάσεων Πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης (Κ.Ε.Ε.Π.Ε.Κ.). Η επιτροπή συγκροτείται με σχετική Υπουργική απόφαση στην οποία συμμετέχουν υπηρεσιακοί παράγοντες του ΕΟΠΠΕΠ, υπηρεσιακοί παράγοντες άλλων δημοσίων φορέων και εκπρόσωποι των αντίστοιχων ειδικοτήτων που πιστοποιούνται των τριτοβάθμιων οργανώσεων εργαζομένων και εργοδοτών. Οι υποψήφιοι αφού ολοκληρώνουν επιτυχώς τις εξετάσεις τους, αποκτούν Δίπλωμα Επαγγελματικής Κατάρτισης της αντίστοιχης ειδικότητας. Το δίπλωμα κατατάσσεται στο επίπεδο 5 του ΝQF και στο επίπεδο 4 του ISCED (ΕΟΠΠΕΠ, 2019).

3.2.1. Η περίπτωση των ΙΕΚ του Υπουργείου Τουρισμού

Με βάση την κοινή υπουργική απόφαση αριθμ. 16701, ΦΕΚ Β'2107/31-07-2014, ιδρύθηκαν Δημόσια Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης αρμοδιότητας Υπουργείου Τουρισμού. Σύμφωνα με την απόφαση αυτή ιδρύθηκαν 8 Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ), στις περιοχές Ανάβυσσο Αττικής, στο Ηράκλειο Κρήτης, στη Ρόδο, στη Θεσσαλονίκη, στο Άργος Πελοποννήσου, στο Γαλαξίδι, στην Αλεξανδρούπολη και στην Κέρκυρα, με ειδικότητες της Ομάδας Προσανατολισμού Επαγγελματών Τουριστικών Επιχειρήσεων και Επιχειρήσεων Φιλοξενίας του Ν.4186/2013 του Υπουργείου Παιδείας, ως ακολούθως:

A. Τεχνικός Τουριστικών Μονάδων και Επιχειρήσεων Φιλοξενίας (Υπηρεσία υποδοχής – Υπηρεσία ορόφων – Εμπορευματογνωσία).

Ο τεχνικός τουριστικών μονάδων και επιχειρήσεων φιλοξενίας είναι ένας ειδικευμένος εργαζόμενος, ικανός να χειρίζεται υπεύθυνα και αυτόνομα τα ακόλουθα θέματα:

- Υποδοχή των πελατών στο Ξενοδοχείο και εκτέλεση των σχετικών εργασιών στην Υποδοχή.
- Εργασίες στους ορόφους και τα δωμάτια του Ξενοδοχείου.
- Προμήθεια και διαχείριση του αποθέματος εμπορευμάτων και του υλικού.
- Πώληση και σερβίρισμα φαγητών και κρασιών στο Εστιατόριο.
- Παρασκευή και σερβίρισμα κοκτέιλ και αλκοολούχων ή μη ποτών στο Μπαρ (Γ.Γ.Δ.Β.Μ., 2017).

B. Τεχνικός Μαγειρικής Τέχνης – Αρχιμάγειρας (chef).

Ο απόφοιτος των ΙΕΚ ειδικότητας «Τεχνικός μαγειρικής τέχνης – αρχιμάγειρας (chef)» είναι ένας εξειδικευμένος εργαζόμενος, ο οποίος γνωρίζοντας την μαγειρική, στοιχειά ζαχαροπλαστικής καθώς και την εστιατορική τέχνη, εργάζεται στην κουζίνα της επισιτιστικής ή ξενοδοχειακής μονάδας, επιμελείται και οργανώνει τη λειτουργία της, προετοιμάζει, παρασκευάζει και παραθέτει τα εδέσματα για μικρές και μεγάλες ομάδες ατόμων σύμφωνα με τις καθορισμένες προδιαγραφές ποιότητας της επισιτιστικής μονάδας και τα προβλεπόμενα επίπεδα υγιεινής. Ο καταρτιζόμενος είναι ικανός να χειρίζεται υπεύθυνα και αυτόνομα τα παρακάτω:

1. Τον ποιοτικό έλεγχο, τη συντήρηση και την αξιοποίηση των τροφίμων.
2. Την υγιεινή των τροφίμων.
3. Την παρασκευή εδεσμάτων κάθε μορφής και ποικιλίας.

4. Την οργάνωση και διοίκηση της κουζίνας.
5. Τον τεμαχισμό και την προετοιμασία κρεάτων – πουλερικών – κυνηγιών – ψαριών – θαλασσινών και τη χρήση κάθε τεμαχίου.
6. Τη σωστή σύνθεση κάθε μενού με βάση τις ισχύουσες αγορανομικές και υγειονομικές διατάξεις.
7. Την παρουσίαση και διακόσμηση εδεσμάτων.
8. Την τέχνη της ζαχαροπλαστικής.
9. Την εφαρμογή αρχών κοστολόγησης.
10. Την ανάδειξη της ελληνικής γαστρονομικής ταυτότητας

Γ. Τεχνικός Αρτοποιός – Ζαχαροπλαστικής

Ο απόφοιτος των ΙΕΚ της ειδικότητας «Τεχνικός Αρτοποιός - Ζαχαροπλαστικής» ασχολείται με την παρασκευή άρτου, αρτοσκευασμάτων, γλυκών και εδεσμάτων κάθε είδους και μορφής, οργανώνει την παραγωγή τους στις αναγκαίες ποσότητες, σύμφωνα με τους αγορανομικούς και υγειονομικούς κανόνες και τις εξειδικευμένες γνώσεις και δεξιότητες που έχει αποκτήσει κατά την εκπαίδευσή του.

Η φοίτηση στα Ι.Ε.Κ., διαρκεί πέντε (5) συνολικά εξάμηνα, επιμερίζεται σε τέσσερα (4) εξάμηνα θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης συνολικής διάρκειας έως 1.200 διδακτικές ώρες ανά ειδικότητα, και σε ένα εξάμηνο Πρακτικής Άσκησης συνολικής διάρκειας 960 ωρών. Η Πρακτική Άσκηση υλοποιείται σύμφωνα με την υπ' αριθμ. 16802/667/27-8-2010 (ΦΕΚ1345/Β') απόφαση των Υπουργών Παιδείας, Εργασίας και Τουρισμού «Όροι και προϋποθέσεις πρακτικής άσκησης ημεδαπών και αλλοδαπών σπουδαστών/μαθητών Σχολών Τουριστικής Εκπαίδευσης και φοιτητών τριτοβάθμιας εκπαίδευσης». Λόγω της εποχικότητας του κλάδου οι καταρτιζόμενοι των ΙΕΚ του Υπουργείου Τουρισμού πραγματοποιούν την πρακτική τους άσκηση μετά την ολοκλήρωση του Α' έτους για 3 μήνες από Ιούνιο μέχρι και Αύγουστο σε ξενοδοχεία 4* και 5* αστερών. Μετά την ολοκλήρωση του Β' έτους πραγματοποιεί πρακτική άσκηση 3 μηνών στο Δ' εξάμηνο. Η πρακτική άσκηση υλοποιείται σύμφωνα με τον κανονισμό πρακτικής άσκησης που έχει θεσμοθετηθεί από το αρμόδιο υπουργείο Τουρισμού (Υπουργείο Τουρισμού, 2016). Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση όλων των μαθημάτων και της πρακτικής άσκησης, χορηγείται βεβαίωση ολοκλήρωσης επαγγελματικής κατάρτισης, με την οποία δίνεται το δικαίωμα συμμετοχής στις εξετάσεις πιστοποίησης του ΕΟΠΠΕΠ.

3.3. Η ανώτερα (μη πανεπιστημιακή) τουριστική εκπαίδευση

Η ανώτερη- μη πανεπιστημιακή -τουριστική εκπαίδευση παρέχεται από δύο δημόσιες σχολές του Υπουργείου Τουρισμού, την ΑΣΤΕΡ που στεγάζεται στην περιοχή της Ρόδου και την ΑΣΤΕΚ που στεγάζεται στην περιοχή του Άγιου Νικόλαου Κρήτης. Η Ανώτερη Σχολή Τουριστικής Εκπαίδευσης Ρόδου (ΑΣΤΕΡ) ιδρύθηκε το 1956, ενώ η ΑΣΤΕΚ ιδρύθηκε το 1995. Η ΑΣΤΕΡ ήταν η πρώτη Σχολή Τουριστικής Εκπαίδευσης στην Ελλάδα και από τότε λειτουργεί στην πραγματικότητα ως μια αμιγώς Ξενοδοχειακή Σχολή στα πρότυπα της αντίστοιχης Ξενοδοχειακής Σχολής της Λωζάννης. Ιδρύθηκε σε μια εποχή που υπήρχε απόλυτο κενό στον τομέα της ανώτερης ξενοδοχειακής εκπαίδευσης και ως εκ τούτου κάλυψε το έλλειμμα της ελληνικής ξενοδοχίας, σε στελεχιακό δυναμικό αφού βρίσκονταν στα πρώτα βήματα της ανάπτυξης της (ΑΣΤΕΡ, 2019) (ΑΣΤΕΚ, 2019).

Οι προϋποθέσεις φοίτησης και η διαδικασία εισαγωγής ορίζονται από το Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων, σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον Εθνικό Σύστημα Εισαγωγής στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση. Οι υποψήφιοι για εισαγωγή στις σχολές αυτές, εκτός από τα προκαθορισμένα μαθήματα κατεύθυνσης, εξετάζονται επιπλέον σε μία ξένη γλώσσα και στο ειδικό μάθημα Αρχές Οικονομικής Θεωρίας (ΑΟΘ).

Το πρόγραμμα σπουδών, ακολουθεί το ευρωπαϊκό σύστημα πιστωτικών μονάδων και αντιστοιχεί συνολικά σε 210 διδακτικές μονάδες (E.C.T.S.). Η φοίτηση διαρκεί επτά εξάμηνα. Κάθε εξάμηνο περιλαμβάνει δύο κύκλους σπουδών.

A) Τον Θεωρητικό, που αρχίζει το μήνα Οκτώβριο κάθε ακαδημαϊκού έτους και λήγει τον Ιούνιο του επομένου έτους, περιλαμβάνοντας δύο διδακτικά εξάμηνα χειμερινό

B) Τον Πρακτικό, που αποτελεί συνέχεια του Θεωρητικού και αναπόσπαστη συνέχεια της εκπαίδευσης, αρχίζει τον Ιούλιο και λήγει στο τέλος του μηνός Σεπτεμβρίου κάθε έτους, συνολικής διάρκειας 9 μηνών. Οι φοιτητές τοποθετούνται με μέριμνα και εποπτεία της Σχολής σε επιλεγμένες Ξενοδοχειακές και Τουριστικές Επιχειρήσεις 5* και 4*, σε όλο τον Ελλαδικό χώρο, για την πραγματοποίηση της πρακτικής τους άσκησης. Στόχο της εκπαίδευσης αποτελεί η κατάρτιση στελεχών για τις ξενοδοχειακές και λοιπές επιχειρήσεις του τουριστικού τομέα.

Τα επαγγελματικά δικαιώματα των αποφοίτων καθορίζονται από τον ν. 3105/2003.

Οι σπουδές στις Ανώτερες Σχολές Τουριστικής Εκπαίδευσης καταλήγουν, μετά από επιτυχείς εξετάσεις και με την προϋπόθεση ολοκλήρωσης της πρακτικής άσκησης στο επάγγελμα, στην απόκτηση πτυχίου ανώτερης εκπαίδευσης. Τα επαγγελματικά δικαιώματα των αποφοίτων των Ανωτέρων Σχολών Τουριστικής Εκπαίδευσης είναι τα ίδια με αυτά που καθορίζονται στο π.δ. υπ' αριθ. 356/1989 για τους πτυχιούχους του τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων της Σχολής Διοίκησης και Οικονομίας των Τεχνολογικών Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων και θα ισχύουν για όλους τους αποφοίτους των Ανωτέρων Σχολών Τουριστικής Εκπαίδευσης, ανεξάρτητα από το χρόνο αποφοίτησής τους (άρθρο 33). Οι απόφοιτοι των ΑΣΤΕ προσλαμβάνονται και διορίζονται στο Δημόσιο σε θέσεις κατηγορίας Τεχνολογικής Εκπαίδευσης (άρθρο 53). Δύνανται να απασχοληθούν στην εκπαίδευση σύμφωνα όπως ορίζεται από την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία καθώς και να συμμετέχουν σε ερευνητικά θέματα της ειδικότητάς τους. Μπορούν να απασχοληθούν και ως αυτοαπασχολούμενοι στο πλαίσιο των παραπάνω επαγγελματικών δικαιωμάτων. Τέλος, σύμφωνα με την ΚΥΑ 16627/7-8-2008, ΦΕΚ 1671/τ. Β'/18-8-2008, στους αποφοίτους της ΑΣΤΕ δίνονταν το δικαίωμα κατάταξης στο 6^ο εξάμηνο σπουδών των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων των ΤΕΙ της χώρας προκειμένου να αποκτήσουν και το πτυχίο του ΤΕΙ και να έχουν πρόσβαση σε μεταπτυχιακά προγράμματα σπουδών των Πανεπιστημίων και των ΤΕΙ της ημεδαπής (ΑΣΤΕΡ, 2019), (ΑΣΤΕΚ, 2019).

3.4. Οι σχολές Ξεναγών

Οι Σχολές Ξεναγών, από ιδρύσεως τους, λειτουργούσαν πάντα κάτω από την ομπρέλα του εκάστοτε Υπουργείου Τουρισμού ή των εποπτευόμενων φορέων του. Είναι αδιαβάθμητες σχολές μεταδευτεροβάθμιας εκπαίδευσης. Η εισαγωγή των σπουδαστών γινόταν κατόπιν συμμετοχής σε ειδικές εξετάσεις, τώρα γίνεται με μοριοδότηση. Αξιοσημείωτη είναι η μεγάλη ζήτηση για φοίτηση από αποφοίτους τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Το ποσοστό των εισαχθέντων για κάθε έτος με απολυτήριο Λυκείου είναι το 70% ενώ των πτυχιούχων συναφών τμημάτων ΑΕΙ είναι το 30% επι του συνόλου των προκηρυσσόμενων θέσεων. Η λειτουργία τους είχε ανασταλεί τα τελευταία χρόνια και λειτουργούσαν μόνο τα ταχύρρυθμα προγράμματα κατάρτισης στο επάγγελμα του Ξεναγού σε συνεργασία με πανεπιστημιακά τμήματα. Από το 2017-18 άρχισαν πάλι να λειτουργούν σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη με πλήρες πρόγραμμα. Η διάρκεια σπουδών περιλαμβάνει δύο (2) εκπαιδευτικά έτη. Το πλήρες διετές εκπαιδευτικό πρόγραμμα περιλαμβάνει:

1. τη θεωρητική διδασκαλία και τις ημερήσιες επισκέψεις στα μουσεία, μνημεία, αρχαιολογικούς χώρους και ιστορικούς τόπους της έδρας της Σχολής
2. τις εκπαιδευτικές εκδρομές
3. τις εργασίες-ξεναγήσεις
4. τις γραπτές εξετάσεις
5. τις προφορικές διπλωματικές εξετάσεις.

Στους σπουδαστές/στριες που έχουν ολοκληρώσει με επιτυχία τις γραπτές και τις προφορικές διπλωματικές εξετάσεις, χορηγείται Δίπλωμα το οποίο τους παρέχει τη δυνατότητα απόκτησης άδειας άσκησης επαγγέλματος ξεναγού για όλη την ελληνική επικράτεια σύμφωνα με το νόμο 710/1977 «Περί ξεναγών» (Φ.Ε.Κ. 283/Α'), όπως τροποποιήθηκε από τον νόμο 4093/2012 (Φ.Ε.Κ. 222/Α') (edu.klimaka.gr, 2018).

3.5. Η πανεπιστημιακή τουριστική εκπαίδευση

Μέχρι και τον προηγούμενο χρόνο 2017-18 δεν υπήρχαν προγράμματα και πανεπιστημιακά τμήματα τα οποία να αφορούν αποκλειστικά τον τουρισμό. Υπήρχαν τα τμήματα Διοίκησης και Οικονομίας, τα οποία υπό την ευρεία έννοια θα μπορούσαν να καλύψουν ανάγκες της τουριστικής βιομηχανίας. Το γεγονός αυτό είχε προβληματίσει, για αρκετό διάστημα μάλιστα, τους αναλυτές και τους μελετητές που ασχολούνται με την διαμόρφωση αναπτυξιακών πολιτικών στον τουρισμό. Η κριτική εστιαζόταν στην ανυπαρξία αμιγώς τουριστικών πανεπιστημιακών τμημάτων στη χώρα μας, σε σύγκριση με τις ανταγωνίστριες χώρες, όπως είναι η γειτονική μας Τουρκία η οποία διαθέτει ικανό αριθμό τουριστικών σχολών στα πανεπιστήμιά της.

Η εικόνα του χάρτη των τουριστικών τμημάτων στα ελληνικά πανεπιστήμια αλλάζει από το τρέχον ακαδημαϊκό έτος 2019-20, μετά ειδικά και την ενσωμάτωση των ΑΤΕΙ στα ΑΕΙ. Οι υποψήφιοι φοιτητές κατά τη διαδικασία επεξεργασίας των μηχανογραφικών δελτίων τους για τη δήλωση των τμημάτων που επιθυμούν να φοιτήσουν, έχουν πλέον την ευκαιρία επιλογής τουριστικών σπουδών από ένα ικανό αριθμό τουριστικών τμημάτων που λειτουργούν από κεντρικά και περιφερειακά πανεπιστήμια. Τα πανεπιστήμια και τα αντίστοιχα τμήματα που λειτουργούν σε **προπτυχιακό** επίπεδο είναι τα παρακάτω (Υπουργείο Παιδείας, 2019):

- Ελληνικό Μεσογειακό Πανεπιστήμιο με τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων και Τουρισμού (Ηράκλειο)563⁸

⁸ Είναι ο αύξων αριθμός στο μηχανογραφικό δελτίο

- Διεθνές Πανεπιστήμιο της Ελλάδος με τμήμα Διοίκησης Οργανισμών, Μάρκετινγκ και Τουρισμού (Θεσσαλονίκη) 565
- Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής με τμήμα Με τμήμα Διοίκησης Τουρισμού (Αιγάλεω) 566
- Πανεπιστήμιο Πατρών με τμήμα Διοίκησης Τουρισμού (πάτρα)567
- Πανεπιστήμιο Αιγαίου με τμήμα οικονομικής και Διοίκησης Τουρισμού(Χίος)628
- Ιόνιο Πανεπιστήμιο με τμήμα Τουρισμού (κέρκυρα)682
- Πανεπιστήμιο Πειραιά με τμήμα Τουριστικών Σπουδών (Πειραιάς)683
- ΕΑΠ με τμήμα Διοίκηση Τουρισμού (ΔΙΤ)⁹

Τα προπτυχιακά προγράμματα των παραπάνω πανεπιστημίων και τμημάτων έχουν διάρκεια σπουδών 4 χρόνια (εκτός του ΕΑΠ το οποίο λειτουργεί με ειδικό καθεστώς εξ' αποστάσεως εκπαίδευσης) και απονέμουν πτυχίο αντίστοιχης ειδικότητας το οποίο κατατάσσεται στο επίπεδο 6 του EQF και στο επίπεδο 6 του ISCED.

Παράλληλα λειτουργεί ένας σημαντικός αριθμός **μεταπτυχιακών** προγραμμάτων στα πανεπιστημιακά ιδρύματα της χώρας τα οποία είναι:

- Διεθνές πανεπιστήμιο της Ελλάδος, Π.Μ.Σ. στη «Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων και Οργανισμών» με τις ακόλουθες κατευθύνσεις:
 1. Διοίκηση Ξενοδοχειακών & Ταξιδιωτικών Επιχειρήσεων.
 2. Μάρκετινγκ & Διοίκηση Τουριστικών Προορισμών
 3. Διοίκηση Ειδικών Μορφών Τουρισμού¹⁰
- Πανεπιστήμιο Πειραιώς, ΠΜΣ στην Διοίκηση Επιχειρήσεων – Μάνατζμεντ Τουρισμού (MBA – Tourism Management)¹¹
- Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης, Δ.Π.Μ.Σ: "Τουρισμός και τοπική Ανάπτυξη" με τρεις (3) Εξειδικεύσεις:
 1. Τουρισμός και Περιφερειακή Ανάπτυξη.
 2. Περιβάλλον και Αειφόρος Τουρισμός.

⁹ <https://www.eap.gr/el/programmata-spoudwn/483-dit/6473-dit>

¹⁰ <https://www.eduguide.gr/grad/table?foreas=%CE%94%CE%B9%CE%B5%CE%B8%CE%BD%CE%AD%CF%82%20%CE%A0%CE%B1%CE%BD%CE%B5%CF%80%CE%B9%CF%83%CF%84%CE%AE%CE%BC%CE%B9%CE%BF%20%CF%84%CE%B7%CF%82%20%CE%95%CE%BB%CE%BB%CE%AC%CE%B4%CE%BF%CF%82>

¹¹ <http://www.ode.unipi.gr/index.php/el/mbatm-home>

3. Πολιτιστικός –Θρησκευτικός Τουρισμός¹²

- Πανεπιστήμιο Αιγαίου, ΔΠΜΣ «Σχεδιασμό, Διοίκηση και Πολιτική του Τουρισμού», με τις κάτωθι κατευθύνσεις:
 1. Στρατηγική Τουριστικής Ανάπτυξης
 2. Διοίκηση Φιλοξενίας (Hospitality)¹³
- Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής, ΔΠΜΣ «Καινοτομία και Επιχειρηματικότητα στον Τουρισμό»¹⁴
- Ελληνικό Μεσογειακό Πανεπιστήμιο, ΠΜΣ «Διοίκηση Επιχειρήσεων Φιλοξενίας και Τουρισμού»¹⁵
- Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας, ΔΠΜΣ « Σχεδιασμός και Ανάπτυξη Τουρισμού και Πολιτισμού»¹⁶
- Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης, Π.Μ.Σ. «Αθλητικός Τουρισμός, Οργάνωση Δρώμενων, Χορός»¹⁷
- Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, ΠΜΣ «Μάνατζμεντ Τουριστικών Επιχειρήσεων και Οργανισμών»¹⁸
- ΕΑΠ, ΠΜΣ «Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων (MSc)»¹⁹

Στην πλειοψηφία τους, τα μεταπτυχιακά προγράμματα των παραπάνω πανεπιστημίων, έχουν διάρκεια από 1,5 έως 2 χρόνια. Κάποια από αυτά παρέχουν δωρεάν φοίτηση και άλλα με καταβολή διδάκτρων. Οι απόφοιτοι αποκτούν μεταπτυχιακό δίπλωμα ειδίκευσης της αντίστοιχης ειδικότητας. Το δίπλωμα του μεταπτυχιακού κατατάσσεται στο επίπεδο 7 του NQF και στο επίπεδο 7 του ISCED. Οι κάτοχοι του, για την εκπαιδευτική τους ανέλιξη, μπορούν επιπλέον να πραγματοποιήσουν διδακτορική διατριβή.

¹² <https://www.eduguide.gr/grad/prokiryksi/aristoteleio-tourismos-kai-topiki-anaptyxi,1753>

¹³ <https://www.aegean.gr/announcement/%CE%B4%CE%B9%CE%B1%CF%84%CE%BC%CE%B7%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B9%CE%BA%CF%8C-%CF%80%CF%81%CF%8C%CE%B3%CF%81%CE%B1%CE%BC%CE%BC%CE%B1-%CE%BC%CE%B5%CF%84%CE%B1%CF%80%CF%84%CF%85%CF%87%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%8E%CE%BD-%CF%83%CF%80%CE%BF%CF%85%CE%B4%CF%8E%CE%BD-%C2%AB%CF%83%CF%87%CE%B5%CE%B4%CE%B9%CE%B1%CF%83%CE%BC%CF%8C-%CE%B4%CE%B9%CE%BF%CE%AF%CE%BA%CE%B7%CF%83%CE%B7-%CE%BA%CE%B1%CE%B9-%CF%80%CE%BF%CE%BB%CE%B9%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AE-%CF%84%CE%BF%CF%85>

¹⁴ <http://tourpost.teiath.gr/>

¹⁵ <https://www.hmu.gr/hmu/15747>

¹⁶ <http://www.uth.gr/academics/graduate-studies>

¹⁷ <http://www.phyed.duth.gr/undergraduate/index.php/el/pstudies/npms>

¹⁸ <https://www.uom.gr/programmata-metaptyxiakon-spoydon>

¹⁹ <https://www.eap.gr/el/programmata-spoudwn/79-dioikisi-touristikon-epixeiriseon-msc/6550-dioikisi-touristikon-epixeiriseon-msc-etos-eisagogis-apo-to-2018-2019>

3.6. Η δια βίου μάθηση στο τουρισμό

Τελευταία υπήρξε μεγάλη ανάπτυξη των προγραμμάτων δια βίου μάθησης και επαγγελματικής κατάρτισης, λόγω της μεγάλης χρηματοδότησης από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (ΕΚΤ). Από τα επιχειρησιακά προγράμματα του ΕΣΠΑ ενισχύονται δύο βασικοί τομείς που αφορούν την δια βίου μάθηση και επαγγελματική κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού και στην περίπτωσή μας στον τομέα του τουρισμού. Ο πρώτος τομέας αφορά τα προγράμματα που στοχεύουν στην ενίσχυση της απασχόλησης και τη μείωση της ανεργίας, με επιτελικό φορέα το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων²⁰. Ο δεύτερος τομέας που στοχεύει στην ανάπτυξη των προσόντων, των δεξιοτήτων των εργαζομένων και στην ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων, με επιτελικό φορέα το Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων²¹. Από αυτά τα δύο επιχειρησιακά προγράμματα έχει χρηματοδοτηθεί ικανός αριθμός προγραμμάτων κατάρτισης για το ανθρώπινο δυναμικό στον τουριστικό τομέα.

Ενδεικτικά αναφέρονται προγράμματα όπως παρακάτω:

- voucher για κατάρτιση ανέργων που επιθυμούν να κάνουν μια νέα επαγγελματική αρχή στο ξενοδοχειακό και επισιτιστικό κλάδο²² με χρηματοδότηση από το επιχειρησιακό πρόγραμμα του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων,
- για την ενίσχυση των προσόντων εργαζομένων με στόχο την προσαρμογή σε νέα δεδομένα του κλάδου και στις σύγχρονες ανάγκες της τουριστικής αγοράς (περίπτωση προγραμμάτων κατάρτισης εργαζομένων σε τουριστικές ειδικότητες που υλοποιούνται την τρέχουσα περίοδο από ΣΕΤΕ και ΙΝΕ/ΓΣΕΕ με χρηματοδότηση από το επιχειρησιακό πρόγραμμα «Προσαρμογή εργαζομένων, επιχειρήσεων και επιχειρηματικού περιβάλλοντος στις νέες αναπτυξιακές απαιτήσεις» του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων²³.

²⁰ <https://www.ypakp.gr/>

²¹ <http://www.mindev.gov.gr/wp-content/uploads/2019/05/%CE%91%CE%BD%CE%B1%CF%80%CF%84%CF%85%CE%BE%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CE%AE-%CE%A3%CF%84%CF%81%CE%B1%CF%84%CE%B7%CE%B3%CE%B9%CE%BA%CE%AE-2030.pdf>

²² <https://voucher.gov.gr/project/view/id/25>

²³ https://epiteliki-ergasias.gov.gr/ed_files/implementation/6%CE%9803465%CE%A7%CE%998-%CE%96%CE%9F%CE%92_5029464_%CE%91%CF%80%CF%8C%CF%86%CE%B1%CF%83%CE%B7_%CE%AD%CE%BD%CF%84%CE%B1%CE%BE%CE%B7%CF%82.pdf

Πέραν των παραπάνω, υλοποιούνται από τα ΚΔΒΜ (Κέντρα Δια Βίου Μάθησης) προγράμματα, με ή χωρίς χρηματοδότηση από τα παραπάνω επιχειρησιακά προγράμματα. Τα ΚΔΒΜ 1 υλοποιούν προγράμματα διετή, ετήσια ή ταχύρρυθμα προγράμματα στις τουριστικές ειδικότητες όπως, μαγειρική, ζαχαροπλαστική, επαγγελματική μαγειρική, επαγγελματικό μπαρ, οροφοκόμος, ξενόγλωσση ξενοδοχειακή ορολογία, διοίκηση επισιτιστικών επιχειρήσεων, υπάλληλος υποδοχής ξενοδοχείου, διοίκηση ξενοδοχείου κ.ά. Τα ΚΔΒΜ 2 υλοποιούν προγράμματα διετή, ετήσια ή ταχύρρυθμα προγράμματα επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης. Η εξειδίκευση που προσφέρουν πραγματοποιείται σε συνεργασία με διεθνείς φορείς και πανεπιστήμια και τα προγράμματά τους καλύπτουν διοίκηση ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, υπηρεσίες φιλοξενίας και τουρισμού, επαγγελματική μαγειρική, επαγγελματική ζαχαροπλαστική, διαχείριση εστίασης κ.ά. (Καθημερινή, 2019).

3.6.1. Η περίπτωση των τμημάτων μετεκπαίδευσης του Υπουργείου Τουρισμού

Στο πλαίσιο της εκπαίδευσης και κατάρτισης που παρέχετε από το Υπουργείο Τουρισμού και διαχρονικά μέσω των διαφόρων διοικητικών δομών που προϋπήρξαν (ΣΤΕ, Ο.Τ.Ε.Κ), λειτουργούν τμήματα μετεκπαίδευσης για αυτοαπασχολούμενους και εποχιακά ανέργους ή και για εργαζόμενους σε διάφορες ειδικότητες, στον τουριστικό κλάδο. Οι αναφερόμενοι δεν έχουν αποφοιτήσει από κάποια εκπαιδευτική τουριστική δομή, και διαθέτουν μόνο εμπειρική γνώση του αντικειμένου τους. Η λειτουργία των τμημάτων αυτών θεσμοθετήθηκε και οργανώθηκε με τον νόμο 1077/80 (ΦΕΚ 225/Α' 02-10-1980) «Περί απασχολήσεως και μετεκπαιδεύσεως μισθωτών τουριστικών επιχειρήσεων» και τον νόμο 3105/03 (ΦΕΚ 29/Α' 13-03-2003) « Τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση, ρυθμίσεις για τον τουρισμό και άλλες διατάξεις». Οι νόμοι αυτοί παρέχουν όλες τις λεπτομέρειες οργάνωσης και λειτουργίας των τμημάτων μετεκπαίδευσης και το πλαίσιο το οποίο συμπληρώνεται με εξουσιοδοτικές Υπουργικές Αποφάσεις για τις ρυθμίσεις επί μέρους ζητημάτων.

Στόχος των τμημάτων μετεκπαίδευσης είναι να συμπληρώσουν, να εκσυγχρονίσουν και να συστηματοποιήσουν, οι εμπειρικοί εργαζόμενοι, τα προσόντα τους με τις απαραίτητες θεωρητικές γνώσεις της ειδικότητάς τους ώστε να βελτιώσουν την εργασιακή τους απόδοση, σε ποιότητα υπηρεσιών και διαχείρισης της επικοινωνίας με τους πελάτες/τουρίστες. Επίσης τα προγράμματα μετεκπαίδευσης ενισχύουν την

προσαρμογή των γνώσεων και δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού στις ανάγκες της αγοράς και στις ταχύτατες εξελίξεις του κλάδου. Παράλληλα η βελτίωση των προσόντων των απασχολουμένων στον τουριστικό τομέα, εξασφαλίζει μεγαλύτερη και ευκολότερη επαγγελματική κινητικότητα μεταξύ των επιχειρήσεων με καλύτερες αμοιβές αλλά και επαγγελματική ανέλιξη για μια επιτυχημένη επαγγελματική πορεία.

Η συνεχής ανανέωση και προσαρμογή γνώσεων και δεξιοτήτων απαντάει στο μείζονα προβληματισμό της εποχής μας, ο οποίος αναφέρεται στην βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών στον τουριστικό τομέα, δεδομένου ότι είναι κοινά αποδεκτό ότι «η ποιότητα υπηρεσιών» αποτελεί το βασικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα όχι μόνο μεταξύ των επιχειρήσεων του κλάδου αλλά και μεταξύ των χωρών υποδοχής τουριστών.

Τα τμήματα μετεκπαίδευσης που λειτουργούν είναι: ξενοδοχειακής τεχνικής, εστιατοριακής τεχνικής, οροφοκομίας, μαγειρικής τέχνης, και ζαχαροπλαστικής τέχνης. Η λειτουργία των τμημάτων μετεκπαίδευσης πραγματοποιείται μια φορά το χρόνο, εφόσον εκδοθεί σχετική Υπουργική απόφαση για τον σκοπό αυτό και η διάρκειά τους ξεκινά περίπου από τις αρχές Οκτωβρίου μέχρι τέλη Μαρτίου του επόμενου έτους, κι αυτό διευκολύνει τους εποχικά εργαζόμενους τους κλάδου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο

Οι απόψεις της τουριστικής αγοράς για την Τουριστική Εκπαίδευση και απασχόληση και η SWOT ανάλυση της Τουριστικής Εκπαίδευσης.

4.1. Οι Κοινωνικοί εταίροι

Όσον αφορά την πλευρά των εργαζομένων, η Πανελλήνια Ομοσπονδία Εργαζομένων στον Επισιτισμό-Τουρισμό (Π.Ο.Ε.Ε.Τ.) υποστηρίζει ότι παρουσιάζεται σημαντικό έλλειμμα στα «ποιοτικά χαρακτηριστικά» της εκπαίδευσης, τονίζοντας την καταγραφή φαινομένων πρόσληψης προσωπικού ευκαιρίας, την καταβολή χαμηλών αμοιβών και την έλλειψη ασφαλιστικής κάλυψης. Για όλα αυτά, τονίζεται η ανάγκη για καλύτερες και ποιοτικότερες σχέσεις απασχόλησης. Παράλληλα, προτείνεται να εφαρμοστεί η «ελάχιστη σύνθεση προσωπικού» στις ξενοδοχειακές δομές, όπως και να δημιουργηθεί ένα παρατηρητήριο, με σκοπό την συστηματική παρακολούθηση των νέων τάσεων και των εκπαιδευτικών αναγκών, προς όφελος του τουρισμού και των εργαζομένων. Βέβαια, αποτελεί κοινό τόπο το γεγονός ότι, η ποιοτικότερη τουριστική εκπαίδευση είναι απαραίτητο να υποστηριχθεί από τις αντίστοιχες βαθμίδες, μέσω εκσυγχρονισμένων αναλυτικών προγραμμάτων, αναμόρφωσης εκπαιδευτικού υλικού

και παιδαγωγικών μεθόδων διδασκαλίας, που θα είναι πλήρως εναρμονισμένα με τις εκάστοτε εκπαιδευτικές ανάγκες της τουριστικής εκπαίδευσης. (Γκρίμπα, Καραμπάτσου, & Πατσούρα, 2016).

Επιπλέον, η ΠΟΕΕΤ υποστηρίζει ότι, θα μπορούσε να αλλάξει ο τουριστικός χάρτης της χώρας, να αμβλυνθεί η ανισότητα της κατανομής και να επιτευχθεί ισόρροπη τουριστική ανάπτυξη στην ελληνική περιφέρεια μέσω της εφαρμογής ενός νέου μοντέλου τουριστικής ανάπτυξης και της δημιουργίας τουριστικής ταυτότητας. Η ανάπτυξη μπορεί να εστιαστεί όχι μόνο στον μαζικό τουρισμό αλλά και στον εναλλακτικό τουρισμό. Ο εναλλακτικός τουρισμός μπορεί να επιφέρει την ζητούμενη αντιστροφή της τάσης συρρίκνωσης της τουριστικής περιόδου δηλαδή την επιμήκυνση αυτής. Παράλληλα η δημιουργία νέων θέσεων εργασίας στις περιφέρειες που θα εξασφαλίσουν τις προϋποθέσεις για την ανάπτυξη εναλλακτικών μορφών τουρισμού, θα δημιουργήσουν και την ανάγκη της δια βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης των εργαζομένων στις νέες μορφές τουρισμού. Επίσης αναφέρει ότι, για να πραγματοποιηθεί ένα νέο μακροπρόθεσμο μοντέλο ανταγωνιστικής τουριστικής ανάπτυξης που θα αναδεικνύει με σεβασμό το φυσικό και πολιτιστικό πλούτο της χώρας μας, είναι επιτακτική ανάγκη να δημιουργηθεί ένα ολοκληρωμένο σχέδιο υποστήριξης, επεξεργασμένο βάσει των οικονομικών εργαλείων, για την ανάπτυξη άλλων μορφών τουρισμού πιο βιώσιμες και οικολογικές (ΠΟΕΕΤ, 2013).

Η Ομοσπονδία, υποστηρίζει την κατάρτιση, τη βελτιστοποίηση και την προσαρμογή των προσόντων στις νέες τεχνολογίες με σκοπό να μπορούν να ανταποκρίνονται επαρκώς στην εργασία τους οι εργαζόμενοι και να παρέχεται η κατάλληλη πιστοποίηση των επαγγελματιών τους προσόντων. Όπως υπογραμμίζει χαρακτηριστικά, θα εξακολουθήσει να διεκδικεί την υλοποίηση προγραμμάτων κατάρτισης, διότι κρίνει πως είναι μείζονος σημασίας η μείωση του χάσματος των δεξιοτήτων των μελών της, ώστε να ενισχύεται η ανταγωνιστικότητά τους στην αγοράς εργασίας και η διεκδίκηση ευκαιριών απασχόλησης (ΠΟΕΕΤ, 2019).

Όσον αφορά την πλευρά των εργοδοτών, ο Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ), διεκπεραιώνοντας έρευνα αναφορικά με τις εκπαιδευτικές ανάγκες των επιχειρήσεων στον τουριστικό κλάδο της χώρας, αναφέρει τα παρακάτω ως ευρήματα και προτάσεις (ΣΕΤΕ, 2014).

Εξακριβώνει ότι η τεχνολογία θα αυτοματοποιήσει, θα βελτιστοποιήσει αλλά και θα εξαφανίσει εργασίες ρουτίνας όμως οι διαδραστικές διαδικασίες της χρήσης της θα απαιτούν από τους εργαζόμενους υψηλότερου επιπέδου δεξιότητες.

Καίριος προβληματισμός των τουριστικών επιχειρήσεων είναι αυτός που αναφέρεται στην «ποιότητα» των προσόντων των υποψηφίων εργαζομένων. Έχει ενδιαφέρον το γεγονός ότι, το 33% των Ελλήνων εργοδοτών δήλωσε ότι, η αδυναμία εύρεσης υποψηφίων με τις κατάλληλες δεξιότητες, ήταν ο λόγος μη συμπλήρωσης κενών θέσεων εργασίας το τελευταίο έτος. Επιπροσθέτως, το 45% εξ' αυτών, δήλωσε ότι η έλλειψη δεξιοτήτων έχει ως απόρροια σημαντικά προβλήματα κόστους, ποιότητας και χρόνου στις επιχειρήσεις τους. Οι μεγαλύτερες ελλείψεις μεταξύ των νέων της Ευρώπης εμφανίζονται στις προσωπικές δεξιότητες (soft skills), όπως για παράδειγμα η προφορική επικοινωνία, το εργασιακό ήθος και η ικανότητα ανάλυσης και επίλυσης προβλημάτων. Για όλες τις χώρες της Μεσογείου (Ισπανία, Ιταλία, Πορτογαλία και Ελλάδα), παρατηρείται το γεγονός ότι οι νέοι υστερούν ως προς την επάρκεια της γνώσης της Αγγλικής γλώσσας. Στην Ελλάδα καταγράφεται ένα χάσμα 18 ποσοστιαίων μονάδων μεταξύ των δεξιοτήτων που αναζητούν οι εργοδότες και της αντίληψης από τους νέους για τις δεξιότητες που κατέχουν. Είναι μεγαλύτερο όμως το χάσμα που καταγράφεται για το εργασιακό ήθος (28%) και την ικανότητα ανάλυσης και επίλυσης προβλημάτων (29%) (ΣΕΤΕ, 2014).

Αξίζει να αναφερθεί και η άλλη διάσταση που εμφανίζεται μεταξύ των εκπαιδευτικών φορέων και των εργοδοτών. Οι εκπαιδευτικοί φορείς από την πλευρά τους υποστηρίζουν, τουλάχιστον κατά 2 φορές περισσότερο σε σχέση με τους εργοδότες, ότι οι απόφοιτοί από τις δομές τους, για την είσοδο τους στην αγορά εργασίας είναι κατάλληλα προετοιμασμένοι διαθέτοντας μεγάλο βαθμού ετοιμότητα και προσόντα. Για τα ελληνικά δεδομένα των παρόχων εκπαίδευσης, το 79% υποστηρίζει ότι οι πτυχιούχοι είναι επαρκώς προετοιμασμένοι για να αναλάβουν θέσεις εργασίας αρχικού επιπέδου, άποψη που συμμερίζεται μόνο το 23% των εργοδοτών. Λιγότεροι από τους μισούς Έλληνες εργοδότες επικοινωνούν αρκετές φορές το χρόνο με τους εκπαιδευτικούς φορείς για θέματα προσλήψεων ή δεξιοτήτων. Ενώ σε θεσμικό επίπεδο, δεν υφίσταται η έννοια ενός κοινά αποδεκτού οργάνου, που να μπορεί να συνδέει τα ενδιαφερόμενα μέρη μεταξύ τους με δομημένο τρόπο. Ήδη όμως, το συγκεκριμένο θέμα αντιμετωπίζεται με σχετική επιτυχία σήμερα με την ανάπτυξη των Επαγγελματικών Περιγραμμάτων. Τα Επαγγελματικά Περιγράμματα αποτυπώνουν αναλυτικά το

εκάστοτε επάγγελμα, καταγράφοντας τις απαιτούμενες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που απαιτούνται για να ασκήσει ένας εργαζόμενος όλες τις εργασίες του επαγγέλματός, προσδιορίζοντας τις εκπαιδευτικές διαδρομές που μπορεί να ακολουθήσει ο ενδιαφερόμενος προκειμένου να ασκήσει το συγκεκριμένο επάγγελμα. Αναπτύσσονται υποχρεωτικά με τη συνεργασία εκπροσώπων εργαζομένων και εργοδοτών του συγκεκριμένου επαγγέλματος και τέλος πιστοποιούνται κατόπιν συγκεκριμένης νομοθετημένης διαδικασίας από τον ΕΟΠΠΕΠ. Το Πιστοποιημένο Επαγγελματικό Περίγραμμα αποτελεί ένα εθνικό πρότυπο αφού εξασφαλίζει την αποδοχή των εργαζομένων, των εργοδοτών και του κράτους, βάσει του οποίου μπορούν να σχεδιαστούν προγράμματα εκπαίδευσης και κατάρτισης, και έτσι να διευκολύνουν και σε πολλούς τομείς τη λειτουργία της αγοράς εργασίας, όπως συλλογικές συμβάσεις, επιθεώρηση εργασίας, ρύθμιση επαγγελματικών δικαιωμάτων κ.λπ. Για τον τουριστικό κλάδο έχει ήδη αναπτυχθεί ένας αριθμός επαγγελματικών περιγραμμάτων και την τρέχουσα περίοδο αναπτύσσονται και άλλα (ΣΕΤΕ, 2014).

Επιπροσθέτως, διαπιστώνεται από την αναφερόμενη έρευνα του ΣΕΤΕ, ότι η πρακτική άσκηση αυξάνει σημαντικά τις πιθανότητες ευρέσεως εργασίας στον τομέα σπουδών των νέων. Μόνο το 67% των φοιτητών πανεπιστημίων και το 58% των φοιτητών επαγγελματικών σχολών κάνουν πρακτική άσκηση. Στην Ελλάδα η πιθανότητα ενός νεαρού ατόμου να απασχοληθεί εργασιακά σε τομέα σχετικό με τις σπουδές του μετά από έξι μήνες είναι 60% υψηλότερη, αν έχει κάνει πρακτική. Η πιθανότητα του να είναι άνεργος μετά την ίδια χρονική περίοδο είναι 15% χαμηλότερη.

Η μελλοντική έλλειψη σε έμπειρο και σωστά καταρτισμένο προσωπικό επικεντρώνεται στις «βασικές» ειδικότητες (σερβιτόροι, ρεσεψιονίστ, καμαριέρες, μάγειροι, σεφ, μπάρμαν, και υπάλληλοι υποδοχής αφανίζονται αθροιστικά σε >75% των απαντήσεων για τις μελλοντικές ανάγκες σε ειδικότητες). Τα ξενοδοχεία που λειτουργούν όλο το χρόνο κατάδειξαν μεγαλύτερες ελλείψεις σε διαθέσιμο προσωπικό για καμαριέρες, ρεσεψιονίστ και σερβιτόρους σε σχέση με τα εποχιακά ξενοδοχεία. Παρομοίως, οι 4 πρώτες θέσεις μελλοντικών αναγκών (σερβιτόροι, μάγειροι, καμαριέρες και ρεσεψιονίστ) αντιπροσωπεύουν το 72% των αναγκών απασχόλησης στα επόμενα 5 χρόνια.

Από την μελέτη, οι βασικές ελλείψεις που ανιχνεύθηκαν σε όλες τις κατηγορίες ξενοδοχείων, κρίσιμης σημασίας για τις «βασικές ειδικότητες» που απαιτούνται την επόμενη 5ετία, συνοψίζονται σε 3 άξονες,:

- Επαγγελματική εμπειρία
- Τουριστικές σπουδές (θεωρητικές/ακαδημαϊκές γνώσεις)
- Βασικές επαγγελματικές δεξιότητες: Ξένες γλώσσες και Soft skills
 - Τα Αγγλικά παραμένουν η κύρια γλώσσα σε έλλειψη και ακολουθούν ως εξίσου σημαντικές τα Ρώσικα και τα Γερμανικά και σε λιγότερο βαθμό τα Γαλλικά και τα Ιταλικά.
 - Επαγγελματική συμπεριφορά δηλαδή ακεραιότητα, επαγγελματική παρουσία, υπευθυνότητα, αξιοπιστία, δεξιότητες εξυπηρέτησης πελατών, προσαρμοστικότητα και δεξιότητες διαχείρισης ομάδας.

Οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις δηλώνουν ότι οι ανάγκες στις «βασικές» ειδικότητες αντιπροσωπεύουν >70% των μελλοντικών αναγκών. Δεδομένης της στρατηγικής απόφασης για αναβάθμιση της ποιότητας των τουριστικών υπηρεσιών, οι μελλοντικές ανάγκες σε εξειδικευμένο προσωπικό αποκτούν ακόμα μεγαλύτερη σημασία.

Σε ένα focus group που διοργανώθηκε στο πλαίσιο της έρευνας (ΣΕΤΕ, 2014), με επιχειρηματίες του κλάδου, έγινε μια πρώτη διάγνωση για τις κύριες ελλείψεις και ανάγκες που υπάρχουν και ποιες είναι σήμερα στην Τουριστική Βιομηχανία οι ειδικότητες με τις μεγαλύτερες ανάγκες εκπαίδευσης. Τα κύρια συμπεράσματα είναι τα εξής:

1. Σε μια σειρά από επαγγέλματα χαμηλού και μέσου βαθμού εξειδίκευσης (σερβιτόροι, οροφοκόμοι, υπάλληλοι εξυπηρέτησης πελατών), οι ανάγκες δεν αφορούν κατά κύριο λόγο στην έλλειψη εργατικού δυναμικού, αλλά στο χαμηλό βαθμό επαγγελματισμού και δεξιοτήτων του εργατικού δυναμικού, δηλαδή στην έλλειψη καλών επαγγελματιών, που ενδεχομένως συνδέεται σε ένα βαθμό και με την εποχικότητα του τομέα.
2. Στο πεδίο της γαστρονομίας, υπάρχει σημαντική έλλειψη επαγγελματιών με υψηλή εξειδίκευση σε εθνικές κουζίνες, υψηλή ζαχαροπλαστική οινολογία, bar tendering, κλπ.
3. Στο πεδίο της διαχείρισης μεσαίου επιπέδου (middle level management), υπάρχει μια γενικευμένη έλλειψη στις σύγχρονες δεξιότητες διαχείρισης (management skills), σε ομάδα εποπτείας και ελέγχου (team supervising), σε γνώσεις διαχείρισης ομάδας (team

management), σε γνώσεις διαχείρισης κρίσεων (crisis management), και συναφείς ικανότητες και δεξιότητες διοίκησης.

4. Στο πεδίο των βασικών επαγγελματικών δεξιοτήτων, των λεγόμενων hard skills, υπάρχουν σημαντικότερες ανάγκες σε ξένες γλώσσες και στη συνεχή ενημέρωση και επικαιροποίηση των δεξιοτήτων επικοινωνίας και χρήσης προγραμμάτων υπολογιστών (updating των IT/computing skills).

5. Σημαντικότερες ανάγκες και ελλείψεις υπάρχουν, σε όλους τους τομείς που συνδέονται με την εξυπηρέτηση πελατών και των πωλήσεων. Στο πεδίο αυτό υπάρχει επιτακτική ανάγκη επιμόρφωσης των εργαζομένων σε δεξιότητες που σχετίζονται με την υποδοχή πελατών (customer orientation approach), δεξιότητες εξυπηρέτησης πελατών (client service skills), δεξιότητες επικοινωνίας (communication skills), συνεργασία (cooperation), κουλτούρα και τεχνικές πωλήσεων (upselling, cross – selling), δεξιότητες προσαρμογής (adaptability skills), κ.λπ.

6. Στο άμεσο μέλλον δημιουργούνται ανάγκες για νέες ειδικότητες και εξειδικεύσεις όπως : Animator, δημιουργική απασχόληση παιδιών, ψηφιακή επικοινωνία (digital Communication), υπεύθυνοι τηλεφωνικού κέντρου (call center agents), μηχανικοί/τεχνικοί.

7. Οι διαδικασίες επικύρωσης/πιστοποίησης των επαγγελματικών προσόντων των εργαζομένων με βάση πρότυπα που αναγνωρίζονται διεθνώς από την ιδιωτική αγορά, είναι απαραίτητη προϋπόθεση για την επαγγελματική ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού του τομέα και αναβάθμιση της ποιότητας του τουριστικού προϊόντος.

4.2. Οι επιστημονικοί και λοιποί φορείς.

Καίρια είναι η αναφορά σε απόψεις εκφραζόμενες από ορισμένα πρόσωπα της τουριστικής αγοράς.

Η Διευθύντρια Εκπαίδευσης του ΙΝΣΕΤΕ, στην αναφορά της επί του θέματος επισημαίνει ότι τα εκπαιδευτικά ιδρύματα και οι επιχειρήσεις του κλάδου, μεταξύ τους θα πρέπει αποκτήσουν διάλους επικοινωνίας και συνεργασίας, ώστε αμφότεροι να εξοικειωθούν με τις ανάγκες τους, να λειτουργήσουν αποδοτικά προς τους σπουδαστές τους και τέλος, να επιτευχθεί η αναβάθμιση των προγραμμάτων σπουδών με στόχο την εξειδίκευση σε πιο σύγχρονες, πιο δυσεύρετες γνώσεις και δεξιότητες. Επιπλέον είναι σημαντικό από τις επιχειρήσεις, να δημιουργηθεί για τους εργαζομένους τους εσωτερικά, ένα περιβάλλον, ανάπτυξης, εξέλιξης και διά βίου μάθησης, λαμβάνοντας

ταυτόχρονα άτυπα και έναν ουσιαστικότατο ρόλο, αυτό του συνεχιστή της εκπαιδευτικής διαδικασίας, συμβάλλοντας στη επαγγελματική μετάβασή και εξέλιξη των αποφοίτων σε ολοκληρωμένα στελέχη τουριστικής επιχείρησης.

Ο Γενικός Διευθυντής AA+partners, υποστηρίζει ότι «Υπάρχουν δύο διαφορετικές ταχύτητες εργαζομένων σε ξενοδοχεία. Αυτοί που εργάζονται στα ξενοδοχεία που μένουν ανοιχτά όλο τον χρόνο αντιμετωπίζουν την εκπαίδευση και την επιμόρφωση ως επένδυση για την καριέρα τους. Αντίθετα, εκείνοι που εργάζονται στα resorts βλέπουν συνήθως μια ευκαιριακή δουλειά. Ωστόσο, οι καινοτομίες και οι εξελίξεις που υιοθετούνται πλέον από τα ξενοδοχεία απαιτούν εξειδίκευση και έχουν φέρει πολλές αλλαγές στις διάφορες ειδικότητες. Ο υπάλληλος υποδοχής, για παράδειγμα, ανέκαθεν έπρεπε να είναι ευγενικός, να γνωρίζει ξένες γλώσσες και να υποδέχεται τους πελάτες. Τώρα πρέπει να είναι εξοικειωμένος με τις νέες τεχνολογίες, να διαχειρίζεται τα παράπονα των πελατών, να προσφέρει ακόμα και υπηρεσίες online marketing. Αντίστοιχα, ο μπάρμαν έγινε «mixologist» και ο μπουφετζής έγινε «barista». Υπάρχουν όμως και αλλαγές έπειτα από νομοθετική απαίτηση. Ο ΕΦΕΤ καθορίζει ότι οι εργαζόμενοι πρέπει να έχουν βασικές γνώσεις (με αντίστοιχη πιστοποίηση) ασφάλειας και υγιεινής. Ο πρόσφατος ευρωπαϊκός κανονισμός GDPR απαιτεί γνώσεις για την προστασία των προσωπικών δεδομένων, επίσης πιστοποίηση χρειάζονται οι ναυαγосώστες, κ.λπ. Οι πιο δημοφιλείς ειδικότητες εκπαίδευσης αφορά τους εργαζομένους της πρώτης γραμμής (υποδοχή, σερβιτόροι, μπάρμεν, καμαριέρες), ενώ σεμινάρια πραγματοποιούνται για όλες τις ειδικότητες» (Καθημερινή, 2018).

Το επιστημονικό όργανο του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΙΝΣΕΤΕ), πραγματοποίησε μελέτη με τίτλο «Εξειδίκευση δράσεων Στρατηγικού Σχεδίου Τουρισμού & Στρατηγική Μελέτη Ανάπτυξης του Ανθρώπινου Δυναμικού στον τουριστικό τομέα» (ΙΝΣΕΤΕ, 2015).

Μερικές από τις πιο σημαντικές διαπιστώσεις της μελέτης είναι οι παρακάτω:

- ✓ Από τις μεγαλύτερες προκλήσεις που πρόκειται να αντιμετωπιστεί, τόσο από τη χώρα μας όσο και από την παγκόσμια η τουριστική βιομηχανία, όπως αναφέρθηκε στο World Travel & Tourism Council (WTTC), είναι η έλλειψη των δεξιοτήτων και των ειδικοτήτων σύμφωνα στις ανάγκες του Τουρισμού. Υπογραμμίζεται ότι, τα επόμενα 5 χρόνια, αναμένεται να γίνει πιο δύσκολη η πρόσληψη κατάλληλου προσωπικού, όπως αυτό προκύπτει από την αναμενόμενη και συνεχή αύξηση της ζήτησης των τουριστικών υπηρεσιών σε αντίθεση με την αδυναμία που παρουσιάζεται από το

ανθρώπινο δυναμικό του κλάδου να ανταποκριθεί σε αυτές και να προσαρμοστεί στις διαφαινόμενες προοπτικές ανάπτυξης, λόγω έλλειψης των κατάλληλων τουριστικών δεξιοτήτων και ειδικοτήτων.

- ✓ Η διείσδυση και η ανάπτυξη της τεχνολογίας λόγω της εξειδίκευσης των αγορών συνεπάγεται την αύξηση της ζήτησης δεξιοτήτων και υψηλής εξειδίκευσης καθώς και τεχνικής επάρκειας (π.χ. κρίνεται αναγκαία η ύπαρξη συνδυασμού δεξιοτήτων ΤΠΕ και Εξυπηρέτησης Πελατών ή Μάρκετινγκ). Οι προκύπτουσες ανάγκες για νέες ειδικότητες επιφέρουν και τροποποίηση στη σύνθεση της απασχόλησης.

Κατ' αυτόν τον τρόπο διαφαίνεται και ο σημαντικός ρόλος της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης για την ισορροπία της αγοράς εργασίας και κατ' επέκταση της παραγωγικότητας της οικονομίας, αλλά και της κοινωνικής συνοχής. Ένα σύστημα εκπαίδευσης και κατάρτισης, το οποίο χαρακτηρίζεται από αποδοτικότητα και ποιότητα, έχει ως σκοπό την επίτευξη της ομαλής μετάβασης από τις σπουδές εκπαίδευσης ή και κατάρτισης στην απασχόληση, παρέχοντας εκτός από σπουδές καλής ποιότητας και τη δυνατότητα κάλυψης και ικανοποίησης των αναγκών της παραγωγικής διαδικασίας.

- ✓ Στη μελέτη καταγράφηκαν οι ειδικότητες που οι επιχειρηματίες του κλάδου θεωρούν ότι θα τους βοηθήσουν να διατηρήσουν ή και να επεκτείνουν το ανταγωνιστικό τους πλεονέκτημα.
 - Στον κλάδο των ξενοδοχείων άνω των 40 δωματίων, σε ποσοστό 78% πιστεύουν ότι πρέπει να ενισχυθούν με ανθρώπινο δυναμικό στην υποδοχή και 42% στην οροφοκομία. Επίσης, το 34% των μεγάλων ξενοδοχείων εκτιμούν ότι κρίσιμο επάγγελμα για να ενισχύσουν το συγκριτικό τους πλεονέκτημα αποτελούν τα στελέχη πωλήσεων και μάρκετινγκ και 31% τα στελέχη διοίκησης.
 - Στον κλάδο της εστίασης, η μεγαλύτερη ανάγκη εντοπίζεται στο επάγγελμα του Σερβιτόρου (61,2%), με λίγο υψηλότερο ποσοστό για τα εστιατόρια, ενώ για τα τελευταία, τρεις στις δέκα περίπου επιχειρήσεις δήλωσαν ότι για την ενίσχυση του συγκριτικού τους πλεονεκτήματος θα πρέπει να ενισχύσουν την ειδικότητα του Μάγειρα / Chef.
 - Στον κλάδο Δραστηριοτήτων Διασκέδασης & Ψυχαγωγίας, παρατηρείται μία προτίμηση κατά 53,8% σε εξειδικευμένο προσωπικό ενώ σε επίπεδο ειδικότητας η βασική τους προτίμηση εστιάζεται στην ειδικότητα Υπεύθυνοι για προγράμματα αθλητισμού και αναψυχής, σε ποσοστό 38,5%.»

Ομάδα επιστημόνων του Ινστιτούτου Τουριστικών Ερευνών και Προβλέψεων (ΙΤΕΠ) σε μελέτη που πραγματοποίησαν, για λογαριασμό του Υπουργείου Τουρισμού, προκειμένου να μελετήσουν τα προγράμματα σπουδών των εκπαιδευτικών μονάδων του Υπουργείου, υποστηρίζουν ότι για να αντιμετωπιστούν τα εκπαιδευτικά ελλείμματα και να στηριχθεί μια ποιοτική τουριστική εκπαίδευση χρειάζεται να υποστηριχθεί από αντίστοιχες βαθμίδες και εκπαιδευτικά προγράμματα, αναβαθμισμένο εκπαιδευτικό υλικό και στοχευόμενες εκπαιδευτικές μεθόδους προς τις εκπαιδευτικές ανάγκες. Τα προγράμματα της Μετεκπαίδευσης κρίνονται αναγκαία προκειμένου να συμπληρωθούν οι θεωρητικές γνώσεις των μετεκπαιδευόμενων, αλλά και να ενισχυθεί ο βαθμός διασύνδεσης της Εκπαίδευσης και κατάρτισης με τις ανάγκες της αγοράς εργασίας. Ειδικότερα, βασική επιδίωξη του Υπουργείου Τουρισμού, θα πρέπει να είναι η προσαρμογή των θεωρητικών γνώσεων στις πραγματικές ανάγκες της παραγωγικής διαδικασίας, ενισχύοντας τις δεξιότητες των μετεκπαιδευόμενων στα πλαίσια της ευκολότερης και ταχύτερης απορρόφησης τους στην αγορά εργασίας. Επίσης, τα προγράμματα της Μετεκπαίδευσης, θα πρέπει να ανανεώνονται, να αναβαθμίζονται και να προσαρμόζονται συνεχώς, όσον αφορά στις γνώσεις και στις δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολείται στον τουριστικό τομέα και στις σύγχρονες απαιτήσεις της τουριστικής αγοράς, συμπεριλαμβανομένης της ενίσχυσης του ρόλου της μετεκπαίδευσης και τη δημιουργία νέων ειδικοτήτων με γεωγραφική κατανομή τέτοια ώστε να λαμβάνονται υπόψη οι ξεχωριστές ανάγκες της τουριστικής παραγωγής κατά περιοχή ή περιφέρεια. Στη μελέτη υποστηρίζεται ότι οι ΕΠΑΣ θα μπορούσαν να επαναλειτουργήσουν δεδομένου ότι οι ΣΕΚ δεν έχουν κανένα λόγο ύπαρξης, εφόσον τα ΙΕΚ καλύπτουν με μεγαλύτερη αξιοπιστία και ποιότητα το επίπεδο της κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού.

Αναφορικά με τις ΑΣΤΕ, διαπιστώθηκε ότι το υφιστάμενο πρόγραμμα σπουδών εστιάζεται στη θεωρητική εκπαίδευση στον τουρισμό, παρόλο που η φυσιογνωμία των δύο αυτών παραδοσιακών ανώτερων επαγγελματικών σχολών (ΑΣΤΕΡ και ΑΣΤΕΚ) πρέπει να είναι προσανατολισμένη στην παραγωγή στελεχιακού δυναμικού, επαγγελματιών, που θα στελεχώνουν διευθυντικές θέσεις στις τουριστικές επιχειρήσεις. Οι σχολές αυτές θα πρέπει να διατηρήσουν και να αναπτύξουν το συγκριτικό τους πλεονέκτημα, δηλαδή τον επαγγελματικό χαρακτήρα τους, έναντι του ακαδημαϊκού προφίλ των ΑΤΕΙ/ΑΕΙ. Η πρόταση που διαμορφώνεται από τη μελέτη για τις ΑΣΤΕ είναι να υπάρξει έμφαση στην επαγγελματική κατεύθυνση του προγράμματος, το πρόγραμμα σπουδών να έχει κατεύθυνση καθαρά ξενοδοχειακή και η διάρκεια να είναι

3 έτη. Να επικεντρωθούν οι ενότητες γύρω από τις δεξιότητες (skills) που θα πρέπει να συγκεντρώνει ο απόφοιτος και να επανασχεδιασθεί το πρόγραμμα χωρίς επικαλύψεις μεταξύ μαθημάτων δίνοντας μεγαλύτερη έμφαση στις ξένες γλώσσες (Υπουργείο Τουρισμού, 2016).

Η εφημερίδα ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ (2018), σε αφιέρωμα για την τουριστική Εκπαίδευση επισημαίνει τα παρακάτω:

- Το στοίχημα για να διατηρηθεί το ανταγωνιστικό ελληνικό προϊόν είναι η υψηλού επιπέδου εκπαίδευση των εργαζομένων.
- Μέσα από την εκπαίδευση των επαγγελματιών του κλάδου μπορεί να επιτευχθεί η ποιοτική παροχή υπηρεσιών, ώστε να προσελκυσθούν επισκέπτες υψηλής αγοραστικής ικανότητας, να αναπτυχθούν νέα τουριστικά προϊόντα και υπηρεσίες και να καθιερωθεί η χώρα μας τουριστικός προορισμός για 365 μέρες το χρόνο.
- Υπογραμμίζει την αναγκαιότητα επικαιροποίησης των προγραμμάτων σπουδών και της υλοποίησης προγραμμάτων ενδοεπιχειρησιακής κατάρτισης.
- Διαπιστώνει την απουσία μηχανισμών διασύνδεσης των εκπαιδευτικών προγραμμάτων με τις ανάγκες του τουριστικού κλάδου.
- Ελλείψεις στο μέρος που αφορά την πρακτική εφαρμογή των προγραμμάτων σπουδών.

4.3. Η SWOT ανάλυση της τουριστικής εκπαίδευσης.

- **Δυνατά σημεία.**
 - Αποτελεί βασικό στόχο της εθνικής αναπτυξιακής πολιτικής στον τουρισμό, για την προγραμματική περίοδο 2014-2020 του ΕΣΠΑ, η ανάδειξη του ανθρώπινου δυναμικού σε κύριο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της χώρας στον τουριστικό τομέα, μέσα από τη στοχευμένη εκπαίδευση και κατάρτιση των απασχολούμενων και των επιχειρηματιών.
 - Εντάσσονται βασικοί χρηματοδοτικοί άξονες στα προγράμματα για την ανταγωνιστικότητα και την ανάπτυξη της εκπαίδευσης και δια βίου μάθησης για την περίοδο 2014-2020, η «Αναβάθμιση και διασύνδεση των συστημάτων Τεχνικής-Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης με την αγορά εργασίας», καθώς και η «Αναβάθμιση του συστήματος Διά Βίου Μάθησης και αύξηση της συμμετοχής σε αυτήν»²⁴.

²⁴ <https://www.espa.gr/el/Pages/newprogperiod21-27.aspx>

- Η τουριστική εκπαίδευση έχει αναπτυχθεί σε όλα τα επίπεδα του εκπαιδευτικού συστήματος και σε όλα τα είδη της εκπαίδευσης και κατάρτισης.
 - Δημιουργήθηκαν προπτυχιακά πανεπιστημιακά τμήματα με ειδίκευση τον τουρισμό καθώς και σημαντικός αριθμός μεταπτυχιακών προγραμμάτων στον τουριστικό τομέα.
 - Ο ιδιωτικός τομέας επίσης έχει δραστηριοποιηθεί (κολέγια, ΚΔΒΜ επιπέδου 1&2) προσφέροντας εξειδικευμένα εκπαιδευτικά προγράμματα του τουριστικού τομέα.
 - Υλοποίηση προγραμμάτων με ισχυρή χρηματοδότηση για την αναβάθμιση των προσόντων των εργαζομένων στον τουριστικό τομέα και των ανέργων που θέλουν να κάνουν μια νέα επαγγελματική αρχή στην τουριστική βιομηχανία (voucher).
 - Η ανάπτυξη επιχειρηματικότητας με την δημιουργία μικρών επιχειρήσεων στον τουριστικό τομέα δημιουργεί μια επαγγελματική επιλογή για απασχόληση των νέων ως μικροί επιχειρηματίες ή αυτοαπασχολούμενοι.
 - Ευκαιρίες απασχόλησης σε ευρύ φάσμα θέσεων εργασίας για όλες τις βαθμίδες εκπαίδευσης καθώς και ευέλικτες μορφές εργασίας (μερική ή εποχιακή απασχόληση).
 - Μπορεί να στηρίξει την δημιουργία θέσεων απασχόλησης σε περιφέρειες όπου υπάρχει διαρθρωτικό πρόβλημα ανεργίας λόγω συρρίκνωσης του πρωτογενούς και δευτερογενούς τομέα της οικονομίας στις περιοχές αυτές.
 - Τα γεωφυσικά χαρακτηριστικά της χώρας και οι δυνατότητες ανάπτυξης των εναλλακτικών και ειδικών μορφών τουρισμού δημιουργεί ευκαιρίες εξειδίκευσης και επαγγελματικής ανάπτυξης στο ανθρώπινο δυναμικό του κλάδου.
- **Αδύνατα σημεία.**
- Αδυναμία του αρμόδιου Υπουργείου τουρισμού να ηγηθεί μιας ολοκληρωμένης στρατηγικής για την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού στον τουριστικό τομέα σε θέματα ειδικοτήτων και προγραμμάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης.
 - Έλλειψη ενός θεσμικού οργάνου που να συνδέει τις ανάγκες της τουριστικής αγοράς με την παρεχόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση.
 - Ασυμβατότητα προσφοράς και ζήτησης γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού του κλάδου.

- Θεωρητικοκεντρικό σύστημα εκπαίδευσης και έλλειψη ποιοτικού ελέγχου της πρακτικής άσκησης.
- Περιορισμένη εφαρμογή της πιστοποίησης στα τουριστικά επαγγέλματα κυρίως στις εκροές της συνεχιζόμενης κατάρτισης και δια βίου μάθησης.
- Περιορισμένη ενδοεπιχειρησιακή κατάρτιση για την αναβάθμιση των προσόντων του ανθρώπινου δυναμικού στις μονάδες του κλάδου.
- Έλλειψη ειδικευμένου προσωπικού.
- Απασχόληση αλλοδαπών με μαύρη εργασία.
- Η εποχικότητα του κλάδου αποτρέπει την προσέλκυση ανθρώπινου δυναμικού υψηλών προσόντων.
- Έλλειψη κουλτούρας εκπαίδευσης στις επιχειρήσεις του κλάδου- λανθασμένη αντίληψη ότι η εκπαίδευση είναι δαπάνη και όχι επένδυση που ενισχύει την ανταγωνιστικότητα.

➤ **Ευκαιρίες.**

- Ευκαιρίες για διαμόρφωση μιας ολοκληρωμένης στρατηγικής στον κλάδο.
- Συνέργειες δημόσιου και ιδιωτικού τομέα του κλάδου για την ενίσχυση των δράσεων ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού στο κλάδο.
- Προσαρμογή της εθνικής πολιτικής στο βασικό στόχο της ευρωπαϊκής πολιτικής για την βελτίωση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας της εκπαίδευσης και της κατάρτισης.
- Θεσμική κατοχύρωση της Πιστοποίησης Επαγγελματιών και ανάπτυξη προγραμμάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης επί τη βάση των πιστοποιημένων επαγγελματικών περιγραμμάτων.
- Ενίσχυση της συμβατότητας της δια βίου μάθησης με τις ανάγκες της αγοράς εργασίας.
- Η δυναμική του κλάδου παρέχει ευκαιρίες αύξησης της απασχόλησης σε εργαζόμενους όλων των επιπέδων εκπαίδευσης και δεξιοτήτων.
- Η ζήτηση για υψηλού επιπέδου ποιότητας τουριστικές υπηρεσίες, αναβαθμίζει το ρόλο της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης.
- Η ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων και η παροχή ποιοτικών τουριστικών υπηρεσιών είναι απόλυτα εξαρτώμενα από την ποιότητα του ανθρώπινου δυναμικού στον κλάδο.

➤ **Απειλές.**

- Η συνεχιζόμενη αστάθεια στο οικονομικό περιβάλλον.
- Τα εμπόδια που ανακύπτουν από τις αρμοδιότητες των Υπουργείων που διαμορφώνουν πολιτική για την τουριστική εκπαίδευση και απασχόληση (Παιδείας, Τουρισμού, Εργασίας κ.λπ.) προκειμένου να διαμορφωθεί μια αξιόπιστη και ολοκληρωμένη πολιτική για το σύνολο της τουριστικής εκπαίδευσης, κατάρτισης και απασχόλησης.
- Αδυναμία γρήγορης προσαρμογής των προγραμμάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης στις ανάγκες της αγοράς.
- Οικονομική δυσκολία να χρηματοδοτήσουν οι επιχειρήσεις την εκπαίδευση του προσωπικού τους.
- Έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού περιορίζει την ανάπτυξη του κλάδου.
- Η μαύρη εργασία μειώνει τις δυνατότητες ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού.
- Η συνεχής εξέλιξη των απαιτήσεων των τουριστών διαμορφώνει άλλες τουριστικές ανάγκες για τις επιχειρήσεις του κλάδου, οι οποίες πρέπει να προσαρμοστούν στη νέα ζήτηση έγκαιρα και ποιοτικά για να διατηρήσουν το ανταγωνιστικό τους πλεονέκτημα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο

Η Έρευνα με ερευνητικό υποκείμενο τα ΙΕΚ του Υπουργείου Τουρισμού.

5.1. Οριοθέτηση και μεθοδολογία της έρευνας.

➤ **Υπόβαθρο της έρευνας.** Ο τουρισμός, όπως και από την προηγούμενη ανάλυση έχει αναφερθεί, αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους πυλώνες στήριξης της ελληνικής οικονομίας. Η χώρα μας έχει το βασικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα να διαθέτει απaráμιλλης αξίας και ομορφιάς τουριστικούς πόρους με αποτέλεσμα να έχει σημαντικές ευκαιρίες και προοπτικές τουριστικής ανάπτυξης. Η πρόκληση που διαγράφεται για το μέλλον του ελληνικού τουρισμού, προκειμένου να συνεχίσει να αποτελεί έναν από τους βασικότερους τουριστικούς προορισμούς παγκοσμίως είναι να εστιαστεί στην ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών. Η ποιότητα στον τουρισμό έχει μονοσήμαντη σχέση με την ποιότητα του ανθρώπινου δυναμικού που στελεχώνει την

τουριστική μας βιομηχανία. Η βελτίωση και η αναβάθμιση των προσόντων του ανθρώπινου δυναμικού περνάει αναγκαστικά μέσα από την κατάλληλη εκπαίδευση και κατάρτισή του. Είναι λοιπόν σημαντικό να διερευνηθεί αν η παρεχόμενη σήμερα εκπαίδευση και κατάρτιση που παρέχεται από το ελληνικό εκπαιδευτικό σύστημα είναι συμβατή με την ποιότητα που έχει ανάγκη σήμερα η ελληνική ξενοδοχία.

➤ **Ο ερευνητικοί στόχοι.** Ο βασικός ερευνητικός στόχος, με παράδειγμα την περίπτωση των ΙΕΚ του Υπουργείου Τουρισμού, είναι να ερευνηθεί κατά πόσο η παρεχόμενη κατάρτιση και κατά συνέπεια οι γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που απέκτησαν οι απόφοιτοι κατά την διάρκεια των σπουδών τους ανταποκρίνονται στις ανάγκες της ξενοδοχειακής αγοράς. Παράλληλα θα διερευνηθεί κατά πόσο οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις έχουν μια σωστή πληροφόρηση και γνώση ή/και εμπειρία από το περιεχόμενο της κατάρτισης που παρέχεται προκειμένου να προσθέσουν την αξία αυτής της κατάρτισης στην δική τους παραγωγική και ανταγωνιστική ικανότητα.

➤ **Μεθοδολογία της έρευνας.**

Δεδομένων των ερευνητικών στόχων, η έρευνα εστιάστηκε σε πρόσωπα που διοικούν ξενοδοχειακές μονάδες και τα οποία έχουν άμεση σχέση με τη διαδικασία επιλογής και πρόσληψης προσωπικού αλλά και εποπτείας του προσωπικού αυτού κατά την διάρκεια της εργασιακής τους πορείας. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με δομημένο ερωτηματολόγιο κλειστού τύπου, εκτός μιας ερώτησης ανοικτού τύπου κατά την οποία οι ερωτώμενοι καλούντο να αναπτύξουν ελεύθερα την δική τους άποψη για το εξεταζόμενο θέμα. Η περίοδος που πραγματοποιήθηκε η έρευνα ήταν μεταξύ Ιουλίου και Αυγούστου 2019 κατά την οποία η τουριστική σεζόν ήταν στην πλήρη ανάπτυξή της. Εστάλησαν 60 ερωτηματολόγια με e-mails, σε διευθυντές ξενοδοχείων ή σε προϊσταμένους ανθρώπινου δυναμικού, παράλληλα στην πλειοψηφία των αποδεκτών υπήρξε και τηλεφωνική επικοινωνία μαζί τους προκειμένου να επισημανθούν οι στόχοι της έρευνας και η σημαντικότητα της συμβολής τους σ' αυτήν, ενισχύοντας το ενδιαφέρον τους για συμμετοχή αλλά και για να διευκρινιστούν επιμέρους θέματα της έρευνας και τυχόν ερωτήσεις.

Από την παραπάνω διαδικασία συγκεντρώθηκαν 26 συμπληρωμένα ερωτηματολόγια, αριθμός ο οποίος εκτιμάται ότι αποτελεί ένα αξιόπιστο δείγμα για πρωτογενή ερευνητικά στοιχεία.

➤ **Η σύνταξη του ερωτηματολογίου.**

Κατά την σύνταξη του ερωτηματολογίου έγινε προσπάθεια οι ερωτήσεις να είναι απλές, κατανοητές και χωρίς περίπλοκες εκφράσεις και λέξεις. Δόθηκε ιδιαίτερη σημασία στο

να αντιστοιχούν οι ερωτήσεις στους ερευνητικούς στόχους. Επιπλέον αποφεύχθηκαν οι ερωτήσεις που θα μπορούσαν να είναι δυσάρεστες για τους ερωτώμενους, που θα μπορούσαν να καθοδηγήσουν την απάντηση όπως και οι ερωτήσεις που οι ερωτώμενοι πιθανώς να μην έχουν τη δυνατότητα ή να μην επιθυμούν να απαντήσουν. Ο τύπος των κλειστών ερωτήσεων επιλέχτηκε να έχει τις παρακάτω μορφές:

- **Διαζευκτικές ερωτήσεις**, στις οποίες ο ερωτώμενος επιλέγει μια από τις δυο διαθέσιμες απαντήσεις. Το πλεονέκτημα είναι η ευκολία συμπλήρωσης και απλότητα κωδικοποίησης και ανάλυσής τους. Παράδειγμα:

Το ξενοδοχείο σας διαθέτει τμήμα εκπαίδευσης;

Ναι Όχι

- **Ερωτήσεις πολλαπλών επιλογών**, στις οποίες ο ερωτώμενος έχει την δυνατότητα να επιλέξει μεταξύ πολλών απαντήσεων. Και εδώ, όπως στις διαζευκτικές ερωτήσεις, δίνεται η ευκολία συμπλήρωσης και απλότητα κωδικοποίησης. Παράδειγμα:

Ποιές από τις ειδικότητες που λειτουργούν στα ΙΕΚ του Υπουργείου

Τουρισμού έχετε ανάγκη για τη στελέχωση του ξενοδοχείου σας;

- Τεχνικός Τουριστικών μονάδων και επιχειρήσεων φιλοξενίας (Υπηρεσία υποδοχής-Υπηρεσία ορόφων-Εμπορευματογνωσία).....
- Τεχνικός Μαγειρικής Τέχνης-Αρχιμάγειρας (chef)
- Τεχνικός Αρτοποιός-Ζαχαροπλαστικής
- Όλες τις παραπάνω

- **Ερωτήσεις με κλίμακα σπουδαιότητας**, στις οποίες ο ερωτώμενος με βάση τα δικά του κριτήρια δίνει τον βαθμό σπουδαιότητας. Και σ' αυτή την μορφή ερωτήσεων έχουμε το πλεονέκτημα της απλότητας της κωδικοποίησης.

Παράδειγμα: Πως αξιολογείτε τις επαγγελματικές γνώσεις που κατέχουν;

Κακή	Μέτρια	Καλή	Πολύ καλή	Πάρα πολύ καλή

- **Ανοικτές**

ερωτήσεις, στις οποίες ο ερωτώμενος μπορεί να απαντήσει ελεύθερα αυτό ακριβώς που επιθυμεί, γεγονός που αποτελεί πλεονέκτημα για την αποτύπωση της άποψης του ερωτώμενου. Το μειονέκτημα στην περίπτωση αυτή είναι η

δυσκολία κωδικοποίησης και ανάλυσής των απαντήσεων. Για τον λόγο αυτό επιλέχθηκε μία μόνο ερώτηση ανοικτού τύπου όπως στο παρακάτω παράδειγμα: Πιστεύετε ότι πρέπει οι σπουδές τους να ενισχυθούν σε κάποια θέματα που διαπιστώσατε ότι υπάρχει έλλειμμα; Ποια κατά την γνώμη σας είναι αυτά; (Διατυπώστε ελεύθερα την γνώμη σας).

5.2. Τα αποτελέσματα της έρευνας-παρουσίαση δεδομένων

Γενικά χαρακτηριστικά του δείγματος

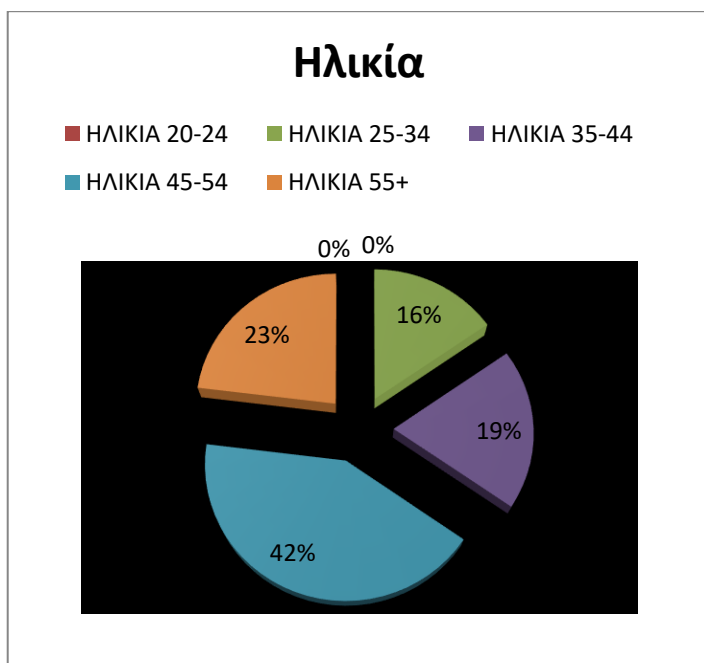
Φύλλο: Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην έρευνα ήταν άνδρες σε ποσοστό 73% και 27% γυναίκες.



ΦΥΛΟ:	ΑΝΔΡΑΣ	ΓΥΝΑΙΚΑ
	19	7

Ηλικία: Η ηλικία των συμμετεχόντων κυμαίνεται από την ηλικιακή κλίμακα 25-34 μέχρι 55+ με το μεγαλύτερο ποσοστό 42% να αντιπροσωπεύει τις ηλικίες από 45-54 και ακολουθούν με 23% οι ηλικίες άνω των 55 ετών, 19% οι ηλικίες 35-44 με 16% οι ηλικίες 25-34, ενώ δεν υπήρξε κανένας συμμετέχων στην ηλικιακή κλίμακα 20-24 ετών.

Ηλικία	
20-24	



25-34	4
35-44	5
45-54	11
55+	6

Προϋπηρεσία: Είναι ενδιαφέρον ότι στη πλειοψηφία τους οι συμμετέχοντες είναι έμπειροι διευθυντές ή υψηλόβαθμα στελέχη σε ποσοστό 77% και έχουν εμπειρία άνω των 10 ετών ενώ ένα μικρό ποσοστό 23% έχει εμπειρία μεταξύ 5 και 10 ετών.



Χρόνια προϋπηρεσίας	
12 ΜΗΝΕΣ	
1-4 ΧΡΟΝΙΑ	
5-10 ΧΡΟΝΙΑ	6
ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ ΑΠΟ 10	20

Αν ληφθεί υπόψη η προϋπηρεσία των συμμετεχόντων σε συνδυασμό με την ηλικία μπορεί να θεωρηθεί ότι το δείγμα γνωρίζει επαρκώς τον τουριστικό τομέα και εκτιμάται ότι με βάση την σημαντική εμπειρία του θα συμβάλλει με αξιόπιστες πληροφορίες.

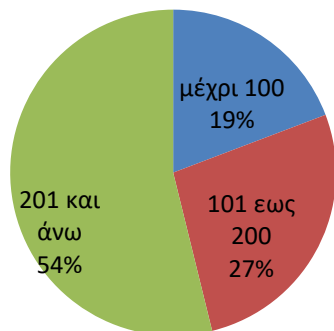
Κατηγορία ξενοδοχείων: Στη πλειοψηφία τους τα ξενοδοχεία ήταν 5*(14 ξενοδοχεία) και 4* (11 ξενοδοχεία) και μόνο ένα 3* αστερών. Κατά συνέπεια οι συμμετέχοντες στην έρευνα διοικούν ξενοδοχεία με υψηλών απαιτήσεων.

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ	
5*	14
4*	11
3*	1



Δυναμικότητα σε κλίνες: Η δυναμικότητα των κλινών των συμμετεχόντων ξενοδοχείων ανέρχεται σε ποσοστό 54% για δυναμικότητα πάνω από 200 κλίνες, σε ποσοστό 27% από 101 έως 200 κλίνες, ενώ το ποσοστό των ξενοδοχείων με λιγότερες από 100 κλίνες ανέρχεται σε 19%. Το αποτέλεσμα αυτό δείχνει ότι το δείγμα περιλαμβάνει μεγάλα ξενοδοχεία με υψηλές απαιτήσεις, πολυπλοκότητα και αποτελεσματικότητα στην οργάνωση και διοίκησή τους.

Δυναμικότητα σε κλίνες



μέχρι 100	101 έως 200	201 και άνω
5	7	14

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα που προέκυψαν εκτιμάται ότι έχουμε ένα αξιόπιστο και έμπειρο δείγμα ανθρώπων με έγκυρες απαντήσεις στο θέμα που διερευνάται. Με τα δεδομένα αυτά εικάζεται ότι οι συμμετέχουσες ξενοδοχειακές μονάδες έχουν υψηλές απαιτήσεις από το ανθρώπινο δυναμικό που επιλέγουν και απασχολούν, προκειμένου να διατηρήσουν και να αυξήσουν το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα που διαθέτουν, μέσω της παροχής ποιοτικών υπηρεσιών.

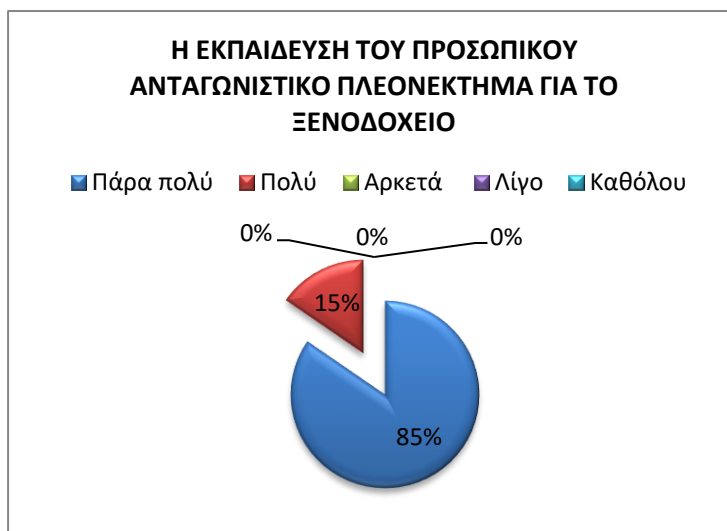
Αποτελέσματα επί των ερωτήσεων.

Ερώτηση 1: Με βάση ποια κριτήρια επιλέγετε ένα καινούριο υπάλληλο; Οι ξενοδοχειακές μονάδες δηλώνουν ότι το πρώτο κριτήριο επιλογής του προσωπικού τους είναι η προϋπηρεσία σε ποσοστό 34% και μετά οι σπουδές σε ποσοστό 28%. Ακολουθεί το βιογραφικό με 20%, η πρόταση/σύσταση από τρίτο πρόσωπο 13% και τέλος ένα μικρό ποσοστό 5% επιλέγει με άλλο τρόπο. Σημειώνεται ότι αυτοί που επέλεξαν το «άλλο» δηλώνουν ως επί πλέον κριτήρια, την συνέντευξη και την γνώση ξένων γλωσσών.



Σπουδές	17
Προϋπηρεσία	21
Το βιογραφικό του	12
Πρόταση/σύσταση από τρίτο άτομο	8
Άλλο	3

Ερώτηση 2: Κατά πόσο θεωρείτε ότι η εκπαίδευση του προσωπικού αποτελεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για το ξενοδοχείο σας; Στο σύνολό τους οι ερωτώμενοι δηλώνουν ότι η εκπαίδευση ενισχύει το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα των επιχειρήσεών τους με ποσοστά 85% πάρα πολύ και 15% πολύ.



Πάρα πολύ	22
Πολύ	4
Αρκετά	0
Λίγο	0
Καθόλου	0

Ερώτηση 3: Το ξενοδοχείο σας διαθέτει τμήμα εκπαίδευσης; Περισσότερα από τα μισά ξενοδοχεία 59% δεν διαθέτουν τμήμα εκπαίδευσης, με 41% να είναι αυτά που διαθέτουν. Αυτό σημαίνει ότι στα ξενοδοχεία που δεν έχουν τμήμα εκπαίδευσης η προσαρμογή στα δεδομένα των επιχειρήσεων και στο ιδιαίτερο περιβάλλον εργασίας, αφενός του νεοπροσλαμβανόμενου προσωπικού και αφετέρου των σπουδαστών που συμμετέχουν σε προγράμματα πρακτικής άσκησης, γίνεται εμπειρικά με πρωτοβουλίες πιθανόν των προϊσταμένων των διαφόρων τμημάτων, χωρίς ένα οργανωμένο σχέδιο. Προφανώς η προσαρμογή θα είναι χρονοβόρα με επιπτώσεις στην παραγωγικότητα των επιχειρήσεων. Επιπλέον δεν μπορεί να υποστηριχθεί ότι οι αναφερόμενες επιχειρήσεις μπορούν να υλοποιήσουν προγράμματα για την αναβάθμιση των προσόντων του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολούν. Προφανώς για να αντιμετωπίσουν αυτό το έλλειμμα ζητούν ως βασικό κριτήριο για την πρόσληψη νέων υπαλλήλων την επαγγελματική εμπειρία.

Στον αντίποδα βρίσκονται τα ξενοδοχεία που διαθέτουν τμήμα εκπαίδευσης, επιζητούν υπαλλήλους με σπουδές τις οποίες μπορούν να αξιοποιήσουν.



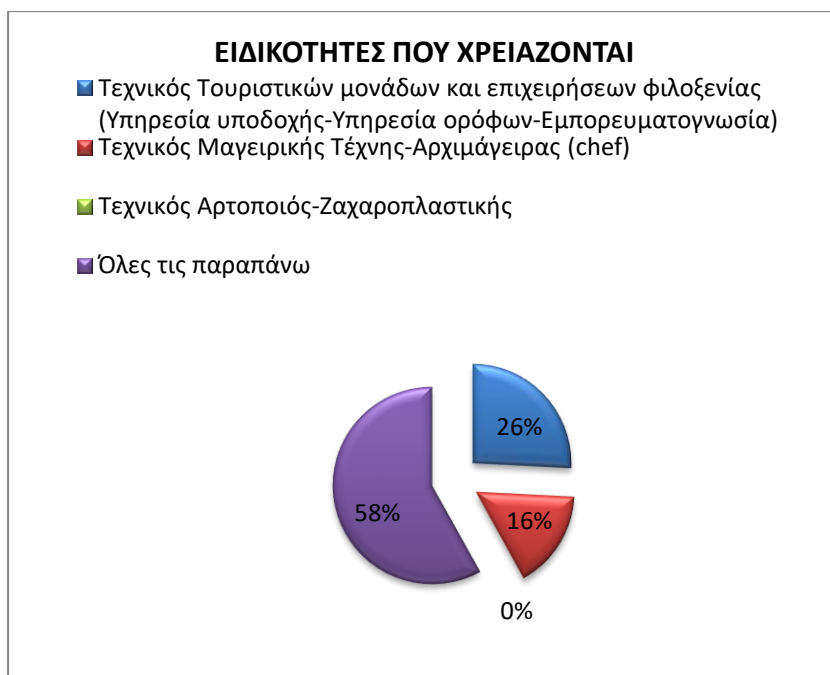
ΝΑΙ	10
ΌΧΙ	16

Ερώτηση 4: Έχετε επισκεφθεί τις εκπαιδευτικές μονάδες του Υπουργείου Τουρισμού (ΙΕΚ) ή έχετε συμμετάσχει στις ημέρες καριέρας που έχουν διοργανώσει οι σχολές αυτές; Η πλειοψηφία των ερωτώμενων, 24 επί συνόλου 26, έχουν επισκεφθεί τις εκπαιδευτικές μονάδες του Υπουργείου Τουρισμού στο πλαίσιο των ημερών καριέρας και συνεπώς έχουν προσωπική αντίληψη των δομών αλλά και της εκπαίδευσης που παρέχεται σ' αυτές. Το γεγονός αυτό είναι πολύ σημαντικό γιατί παρέχεται η δυνατότητα σύνδεσης του επιχειρηματικού κόσμου του κλάδου με τις εκπαιδευτικές μονάδες τουρισμού. Μόνο 2 από τους 26 απάντησαν ότι δεν είχαν συμμετέχει σε τέτοιες διαδικασίες και η οποιαδήποτε πληροφόρηση προέρχεται από δευτερεύουσες πηγές.



ΝΑΙ	24
ΟΧΙ	2

Ερώτηση 5: Ποιες από τις ειδικότητες που λειτουργούν στα ΙΕΚ του Υπουργείου Τουρισμού έχετε ανάγκη για τη στελέχωση του ξενοδοχείου σας; Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι όλες οι ειδικότητες που λειτουργούν στα ΙΕΚ του Υπουργείου Τουρισμού μπορούν να καλύψουν τις ανάγκες σε ειδικευμένο προσωπικό των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων σε ποσοστό 58%. Ένα ποσοστό 26% δήλωσε ότι έχει ανάγκη για στελέχη μόνο της ειδικότητας τουριστικών μονάδων και επιχειρήσεων φιλοξενίας. Οι απόφοιτοι της συγκεκριμένης ειδικότητας μπορούν να καλύψουν τα τμήματα υποδοχή, οροφοκομία, εστιατόριο και μπάρτου ξενοδοχείου. Τέλος σε ποσοστό 16% των επιχειρήσεων δήλωσαν ότι έχουν ανάγκη από ειδικευμένους μαγείρους. Φαίνεται ότι οι λειτουργούσες ειδικότητες από τα ΙΕΚ του Υπουργείου Τουρισμού καλύπτουν τις ανάγκες της ξενοδοχίας στην Ελλάδα.



Τεχνικός Τουριστικών μονάδων και επιχειρήσεων φιλοξενίας (Υπηρεσία υποδοχής-Υπηρεσία ορόφων-Εμπορευματογνωσία)	8
Τεχνικός Μαγειρικής Τέχνης-Αρχιμάγειρας (chef)	5
Τεχνικός Αρτοποιός-Ζαχαροπλαστικής	0
Όλες τις παραπάνω	18

Ερώτηση 6: Έχετε ενημερωθεί από κάποια πηγή πληροφόρησης για το περιεχόμενο των σπουδών και τον τρόπο απόκτησης επαγγελματικής εμπειρίας που υλοποιείται από τα ΙΕΚ του Υπουργείου Τουρισμού; Είναι σημαντικό ότι το 85% του δείγματος έχουν ενδιαφερθεί ώστε να πληροφορηθούν για το περιεχόμενο των σπουδών (θεωρητικά μαθήματα και εργαστηριακές ασκήσεις) καθώς και για τον τρόπο απόκτησης επαγγελματικής εμπειρίας κατά τη διάρκεια των σπουδών (πρακτική άσκηση) που υλοποιείται από τις σχολές του Υπουργείου Τουρισμού. Αυτό αρχικά καταδικνύει το ενδιαφέρον που υπάρχει από τις επιχειρήσεις για την τουριστική εκπαίδευση. Επιπροσθέτως διαπιστώνεται ότι η εκπαίδευση συμβάλει στην ανάπτυξη των επιχειρήσεων τους. Ένα ποσοστό 15% δεν έχει ανάλογη πληροφόρηση, οπότε οτιδήποτε γνωρίζουν είναι από ανεπίσημες πηγές.



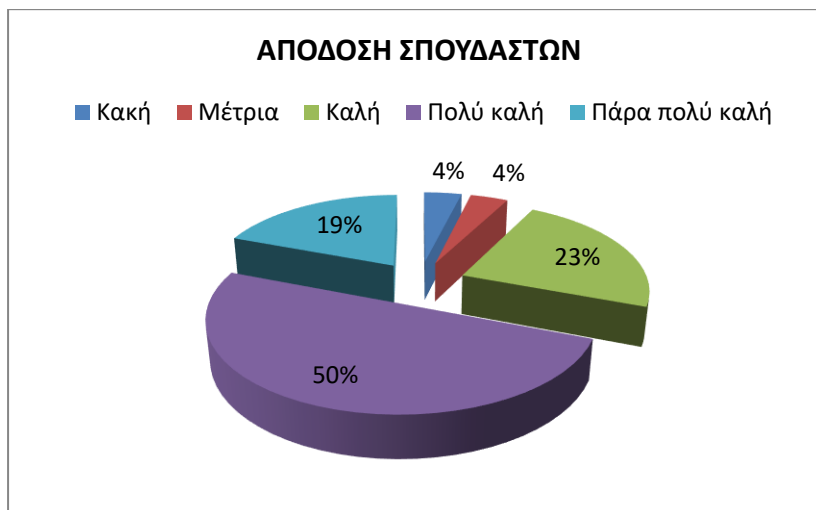
ΝΑΙ	22
ΌΧΙ	4

Ερώτηση 7: Κατά τη διάρκεια των σπουδών στα ΙΕΚ του Υπουργείου Τουρισμού, οι σπουδαστές είναι υποχρεωμένοι να πραγματοποιήσουν πρακτική άσκηση κατά τους θερινούς μήνες σε τουριστικές και επισιτιστικές μονάδες. Έχετε απασχολήσει σπουδαστές για πρακτική άσκηση των ειδικοτήτων που αναφέρονται στην ερώτηση 5; Η μακρόχρονη λειτουργία των τουριστικών σχολών και των ΙΕΚ έχει ως αποτέλεσμα όλες οι ξενοδοχειακές μονάδες του δείγματος να έχουν απασχολήσει σπουδαστές για πρακτική άσκηση. Το ερευνητικό αποτέλεσμα συμβαδίζει με την εμπειρική εκτίμηση ότι το μεγαλύτερο μέρος των ξενοδοχείων 5* και 4* αστερών στην Ελλάδα έχει συνεργαστεί με τις μονάδες του Υπουργείου Τουρισμού για την πραγματοποίηση πρακτικής άσκησης των σπουδαστών τους.



ΝΑΙ	26
ΌΧΙ	0

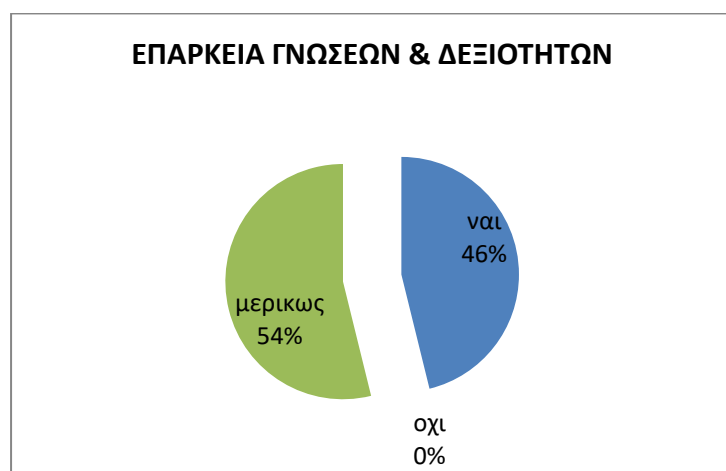
Ερώτηση 8: Αν Ναι στην προηγούμενη ερώτηση, ποια είναι η γνώμη σας σχετικά με την απόδοση των σπουδαστών αυτών στο εργασιακό περιβάλλον του ξενοδοχείου σας; Αξιολογώντας την απόδοση των σπουδαστών στην πρακτική άσκηση το 69% θεωρεί ότι είναι πολύ καλή και πάρα πολύ καλή, ενώ ένα ποσοστό 23% θεωρεί ότι είναι καλή και τέλος ένα ποσοστό 4% δηλώνει μέτρια και κακή. Τα μειωμένα ποσοστά απόδοσης μπορεί να οφείλονται στα προσωπικά χαρακτηριστικά των σπουδαστών, με αποτέλεσμα να επηρεάζεται η αξιολόγηση της συνολικής απόδοσης.



Κακή	Μέτρια	Καλή	Πολύ καλή	Πάρα πολύ καλή
1	1	6	13	5

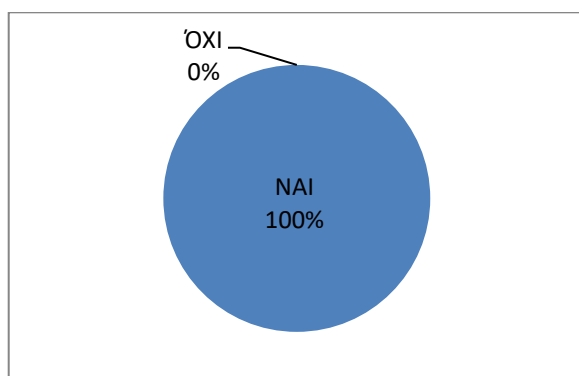
Ερώτηση 9: Οι γνώσεις και οι δεξιότητες που διαπιστώνετε ότι κατέχουν από την κατάρτισή τους στα ΙΕΚ, είναι ικανοποιητικές και επαρκείς για την προετοιμασία τους ως μελλοντικοί συνεργάτες σας; Η πρακτική άσκηση των σπουδαστών των ΙΕΚ πραγματοποιείται για ένα τρίμηνο κατά την περίοδο του καλοκαιριού μετά το 1^ο έτος σπουδών και για ένα δεύτερο τρίμηνο μετά το 2^ο και τελευταίο έτος των σπουδών τους. Με δεδομένο ότι αρκετά ξενοδοχεία υποδέχονται σπουδαστές για πρακτική άσκηση μετά το 1^ο έτος, που δεν έχουν ολοκληρώσει την εκπαίδευσή τους, να δικαιολογεί το αποτέλεσμα του 54% των ερωτηθέντων που δηλώνει μερικώς ικανοποιητική και επαρκή την κατάρτισή τους στα ΙΕΚ. Επίσης είναι σημαντικό ότι ποσοστό 46 % δηλώνει ικανοποιητική και επαρκή την κατάρτισή τους. Η ερώτηση αυτή πρέπει να συνδυαστεί με την ερώτηση 11 και 12 προκειμένου να εξαχθούν έγκυρα συμπεράσματα.

ναι	όχι	μερικώς
12	0	14



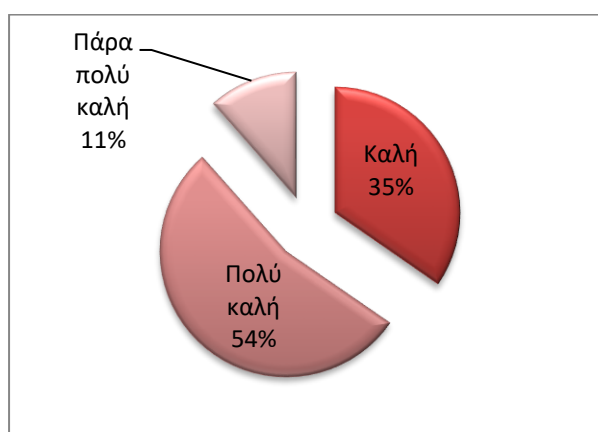
Ερώτηση 10: Έχετε απασχολήσει ή απασχολείτε εργαζόμενους οι οποίοι έχουν αποφοιτήσει από τις σχολές του υπουργείου τουρισμού; Και σ' αυτή την ερώτηση φαίνεται ότι η μακρόχρονη προσφορά τουριστικής εκπαίδευσης από το Υπουργείο Τουρισμού που χρονολογείται από το 1960 και έδωσε χιλιάδες αποφοίτους οι οποίοι στελέχωσαν τον ξενοδοχειακό κλάδο ενώ παράλληλα στήριζαν διαχρονικά την τουριστική ανάπτυξη. Είναι λοιπόν λογικό το αποτέλεσμα της έρευνας που δίνει ότι

100% των ξενοδοχείων, να έχει απασχολήσει ή να απασχολεί αποφοίτους των σχολών του Υπουργείου Τουρισμού.



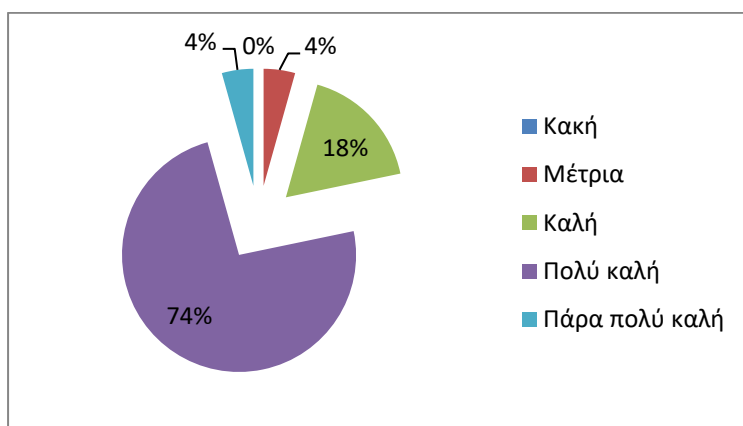
ΝΑΙ	26
ΌΧΙ	0

Ερώτηση 11: Πως αξιολογείτε τις επαγγελματικές γνώσεις που κατέχουν; Η ερώτηση αυτή αξιολογεί πλέον τους απόφοιτους των σχολών που έχουν απασχοληθεί από τις ξενοδοχειακές μονάδες του δείγματος. Ένα ποσοστό 65% αξιολογεί τις κατεχόμενες επαγγελματικές γνώσεις ως πολύ καλές και πάρα πολύ καλές. Υπάρχει και ένα ποσοστό 35% που δηλώνει καλές. Το ποσοστό αυτό δείχνει ότι υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης και κατά συνέπεια αυτό υποδηλώνει βελτίωση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων. Αν αυτό συγκριθεί και με τα αποτελέσματα της ερώτησης 9 φαίνεται να καταλήγει σε ένα πιο σίγουρο πλέον συμπέρασμα ότι τα προγράμματα εκπαίδευσης έχουν περιθώρια βελτίωσης.



Κακή	Μέτρια	Καλή	Πολύ καλή	Πάρα πολύ καλή
0	0	9	14	3

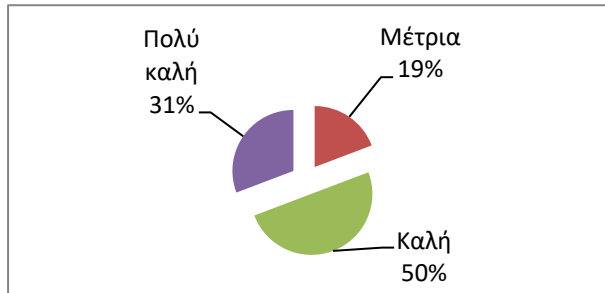
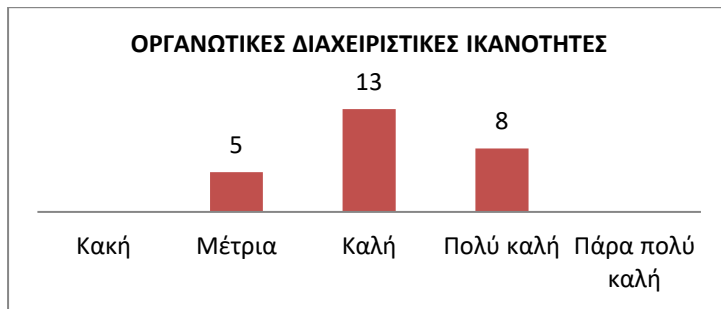
Ερώτηση 12: Πως αξιολογείτε τις επαγγελματικές δεξιότητες που κατέχουν; Στην ερώτηση αυτή τα αποτελέσματα για τους απόφοιτους δείχνουν μια ικανοποιητική αξιολόγηση για τις κατεχόμενες επαγγελματικές δεξιότητες –πολύ καλή και πάρα πολύ καλή- σε ποσοστό 78%. Ενώ ένα ποσοστό 22% τις αξιολογεί από μέτρια έως καλή. Το υψηλό ποσοστό του 78% φαίνεται να είναι αποτέλεσμα της πρακτικής άσκησης κατά την διάρκεια των σπουδών. Και εδώ γίνεται αντιληπτό από το αποτέλεσμα οτι υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης της εκπαιδευτικής διαδικασίας συνδυαστικά με τα αποτελέσματα των ερωτήσεων 8 και 9.



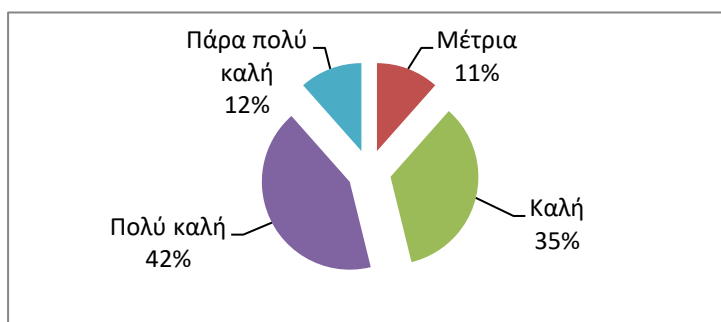
Κακή	Μέτρια	Καλή	Πολύ καλή	Πάρα πολύ καλή
	1	4	17	1

Ερώτηση 13: Πως αξιολογείτε τις ικανότητες/δεξιότητες που κατέχουν στα παρακάτω θέματα; Με τη ερώτηση αυτή αξιολογούνται οι κοινωνικές και προσωπικές ικανότητες/δεξιότητες (soft skills) , οι οποίες δίνουν προστιθέμενη αξία στις βασικές επαγγελματικές δεξιότητες προκειμένου ένας εργαζόμενος στον ξενοδοχειακό τομέα να είναι παραγωγικός και αποτελεσματικός στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του.

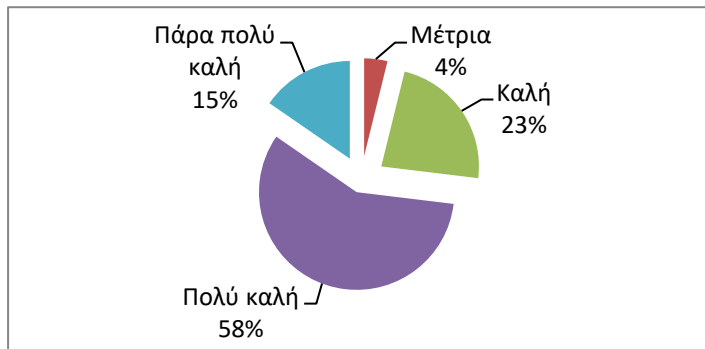
α. Οργανωτικές /διαχειριστικές ικανότητες. Οι απαντήσεις δείχνουν ότι οι οργανωτικές/διαχειριστικές ικανότητες βρίσκονται σε καλό επίπεδο με σημαντικά περιθώρια βελτίωσης.



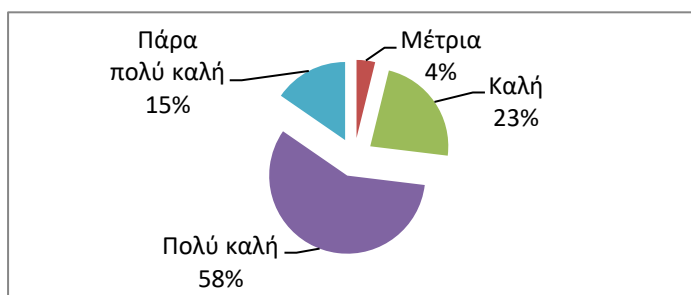
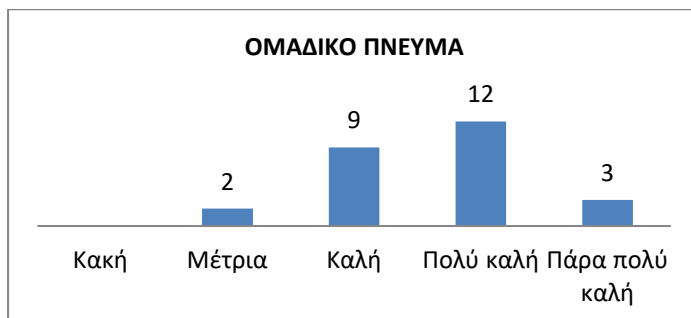
β. Κοινωνικές δεξιότητες (Επικοινωνία, Διαχείριση χρόνου, ικανότητα προσαρμογής, δημιουργικότητα). Στη συγκεκριμένη παράμετρο φαίνεται ότι οι απόφοιτοι έχουν καλή έως πολύ καλή κατοχή δεξιοτήτων στην επικοινωνία, τη διαχείριση χρόνου, την ικανότητα προσαρμογής και τη δημιουργικότητα.



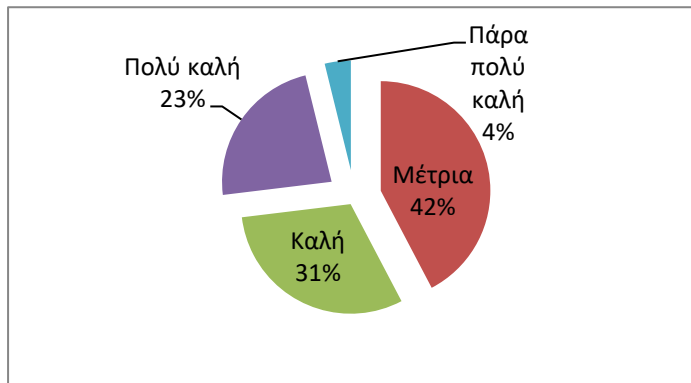
γ. Επαγγελματική ηθική & Ακεραιότητα. Οι απόφοιτοι φαίνεται ότι διαθέτουν πολύ καλό επίπεδο επαγγελματικής ηθικής και ακεραιότητας, γεγονός που χτίζεται κατά την διάρκεια των σπουδών.



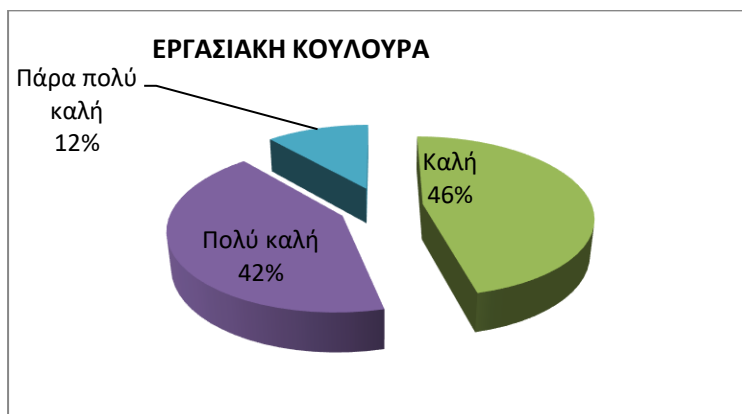
δ. Ομαδικό Πνεύμα. Στον παράγοντα αυτό φαίνεται ότι οι απόφοιτοι μπορούν να συνεργάζονται ομαδικά σε καλό έως πολύ καλό επίπεδο, γεγονός που συμβάλει στην παραγωγικότητα και αποτελεσματικότητα των παρεχομένων υπηρεσιών.



ε. Διαχείριση παραπόνων / Επίλυση προβλημάτων. Στον παράγοντα αυτό φαίνεται ότι χρειάζεται ενίσχυση η ικανότητα διαχείρισης κρίσεων, δεδομένου ότι τα αποτελέσματα προσδιορίζουν ένα μέτριο επίπεδο στη διαχείριση παραπόνων και επίλυσης προβλημάτων



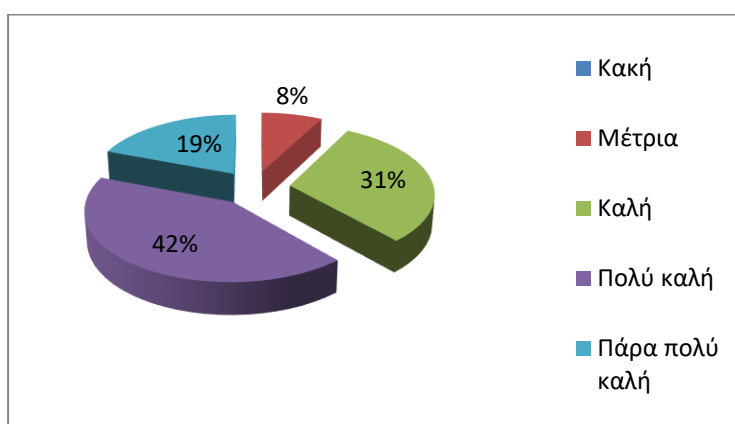
Ερώτηση 14: Πως αξιολογείτε την κατεχόμενη εργασιακή κουλτούρα που έχουν διαμορφώσει κατά τη διάρκεια των σπουδών τους στα ΙΕΚ του Υπουργείου Τουρισμού; Η εργασιακή κουλτούρα που διαμορφώνουν οι απόφοιτοι κατά τη διάρκεια των σπουδών τους, καταγράφει και κατά πόσο το εκπαιδευτικό περιβάλλον των ΙΕΚ βρίσκεται σε συμβατότητα με το εργασιακό περιβάλλον που προσδιορίζεται από τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι οι απόφοιτοι διαθέτουν σε ποσοστό 88% καλή και πολύ καλή εργασιακή κουλτούρα γεγονός που καταδεικνύει ότι βιώνουν τις εργασιακές συνθήκες κατά την διάρκεια των σπουδών τους.



Κακή	Μέτρια	Καλή	Πολύ καλή	Πάρα πολύ καλή
------	--------	------	-----------	----------------

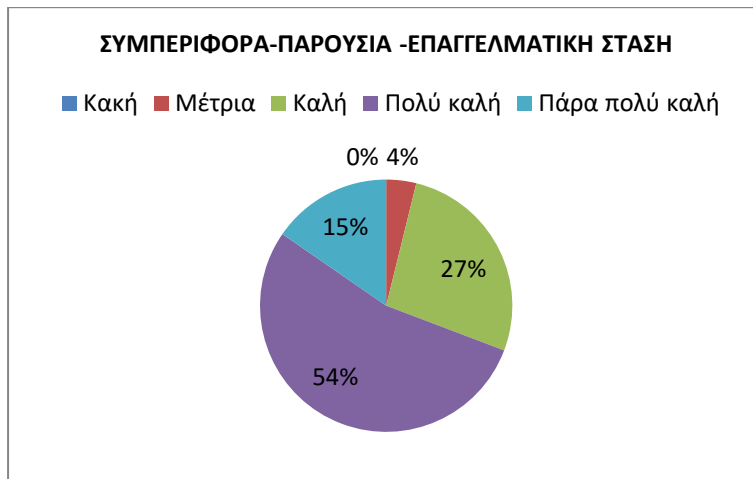
0	0	12	11	3
---	---	----	----	---

Ερώτηση 15: Πως αξιολογείτε τη γενικότερη προσφορά τους στην παραγωγικότητα της επιχείρησή σας; Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι οι απόφοιτοι των ΙΕΚ του Υπουργείου Τουρισμού συμβάλουν σημαντικά στην παραγωγικότητα των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, με δεδομένο ότι ένα ποσοστό 61% απάντησε ότι συμβάλει πολύ καλά έως πάρα πολύ και ένα σημαντικό ποσοστό 31% απάντησε ότι συμβάλει σε καλό επίπεδο.



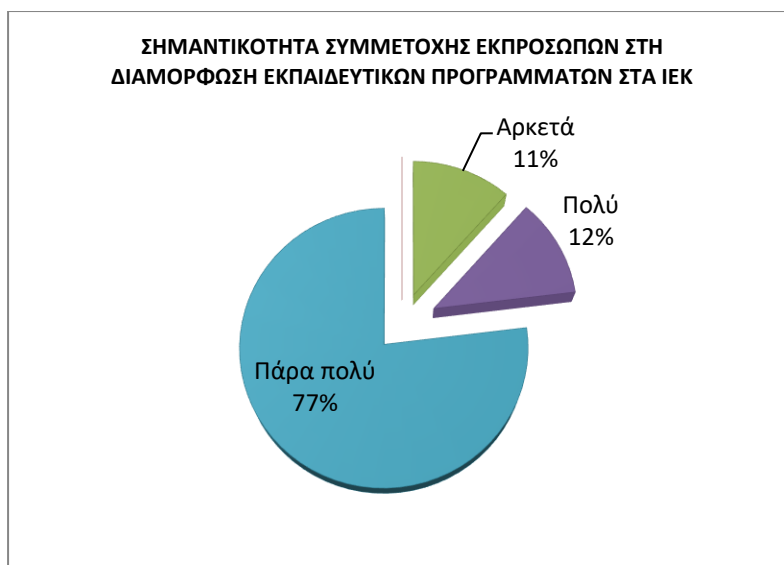
Κακή	Μέτρια	Καλή	Πολύ καλή	Πάρα πολύ καλή
0	2	8	11	5

Ερώτηση 16: Πως αξιολογείτε τη γενικότερη συμπεριφορά –παρουσία- επαγγελματική στάση και συνεργασία με τους προϊσταμένους τους και τους πελάτες σας; Οι απαντήσεις στην συγκεκριμένη ερώτηση προσδιορίζουν ένα ποσοστό 69% από πολύ καλά έως πάρα πολύ καλά, το οποίο είναι συμβατό και με τα αποτελέσματα στις ερωτήσεις 13.β (κοινωνικές δεξιότητες), 13.γ (Επαγγελματική ηθική & Ακεραιότητα και 13.δ (Ομαδικό Πνεύμα).



Κακή	Μέτρια	Καλή	Πολύ καλή	Πάρα πολύ καλή
	1	7	14	4

Ερώτηση 17: Πόσο σημαντική θεωρείτε ότι μπορεί να είναι η συμμετοχή εκπροσώπων του τουριστικού τομέα στη διαμόρφωση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων στις ειδικότητες που λειτουργούν στα ΙΕΚ του Υπουργείου Τουρισμού; Η ανταπόκριση στην συγκεκριμένη ερώτηση είναι καταφανώς θετική σε ποσοστό 89% γεγονός που καταδεικνύει ότι υπάρχει βούληση, επιθυμία αλλά και τεχνογνωσία, να συμβάλλουν στην αναβάθμιση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων ώστε να ενισχυθεί ακόμα περισσότερο η συμβατότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης με τις ανάγκες του ξενοδοχειακού τομέα στη χώρα μας.



Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
0	0	3	3	20

Ερώτηση 18: Πιστεύετε ότι πρέπει οι σπουδές τους να ενισχυθούν σε κάποια θέματα που διαπιστώσατε ότι υπάρχει έλλειμμα; Ποια κατά την γνώμη σας είναι αυτά; Οι απαντήσεις στη συγκεκριμένη ερώτηση εστιάζονται σε δυο άξονες. Ο πρώτος είναι αυτός που έχουν αναφερθεί θέματα σχετικά με τη βελτίωση της εκπαίδευσης με νέα γνωστικά αντικείμενα. Ο δεύτερος είναι αυτός που αφορά τις ανάγκες σε γνώσεις του προσωπικού που απασχολούν τις συγκεκριμένες επιχειρήσεις του δείγματος.

Στον πρώτο άξονα προτείνονται τα ακόλουθα:

- Υγιεινή και ασφάλεια στο χώρο εργασίας
- Διαχείριση HACCP
- Παρουσίαση του εαυτού τους (Σύνταξη βιογραφικού, τεχνικές συνέντευξης, επικοινωνία, κ.λπ.)
- Θέματα σχέσεων με πελάτες και συναδέλφους, διαχείριση κρίσεων, επαγγελματικό ήθος.
- Γνώση των εξελίξεων της τεχνολογίας και πληροφοριακών ξενοδοχειακών εφαρμογών και επιπτώσεις στον τουριστικό τομέα
- Διαχείριση/επίλυση παραπόνων με σενάρια
- Βασικά στοιχεία ψυχολογίας του πελάτη
- Βασικές αρχές βιώσιμης ανάπτυξης
- Ενίσχυση της πρακτικής άσκησης
- Κίνητρα για να αυξηθεί η ελκυστικότητα της τουριστικής εκπαίδευσης
- Εκπαιδευτικοί με άριστη τουριστική κατάρτιση και γνώση του αντικειμένου

Στο δεύτερο άξονα αναφέρονται τα ακόλουθα:

- Οι σπουδές πρέπει να συνδυάζονται με εμπειρία για να εξυπηρετεί όλες τις λειτουργίες του ξενοδοχείου
- Εκπαίδευση στα προγράμματα opera, Αλέξανδρος κ.λπ.

- Ψυχομετρικά test για μέτρηση της προσωπικότητας στους υποψηφίους για πρόσληψη
- Διαχείριση σχέσεων μεταξύ των εργαζομένων για καλύτερη απόδοση
- Πρωτοβουλίες κινήσεων για την εξυπηρέτηση των πελατών

5.3. Συμπεράσματα.

Μελετώντας τα αποτελέσματα της έρευνας, που πραγματοποιήθηκε σε 26 ξενοδοχειακές μονάδες, προκειμένου να διαπιστωθεί η συμβολή της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στις ανάγκες της τουριστικής αγοράς εξετάζοντας την περίπτωση των δημοσίων ΙΕΚ του Υπουργείου Τουρισμού, προέκυψαν τα παρακάτω συμπεράσματα:

1. Το δείγμα των ερωτηθέντων διευθυντών και υψηλόβαθμων στελεχών των ξενοδοχείων που συμμετείχαν στην έρευνα είχε σημαντική εμπειρία με αρκετά χρόνια στον συγκεκριμένο επαγγελματικό χώρο. Διοικούν ξενοδοχεία με υψηλή αστεροποίηση και με υψηλή πολυπλοκότητα οργάνωσης και διοίκησης λόγω του μεγέθους τους σε κλίνες. Συμπεραίνεται ότι το δείγμα είναι αξιόπιστο και οι απαντήσεις τους είναι απόρροια της εμπειρίας τους σχετικά με το ανθρώπινο δυναμικό που διαχειρίζονται και του ενδιαφέροντός του για το αντικείμενο της έρευνας.
2. Όλα τα ξενοδοχεία τη έρευνας έχουν απασχολήσει σπουδαστές για πρακτική άσκηση. Επίσης έχουν προσλάβει αποφοίτους των σχολών του Υπουργείου Τουρισμού ως εργαζόμενους στις επιχειρήσεις τους. Κατά συνέπεια έχουν διαμορφωμένη άποψη για τα προσόντα των σπουδαστών που αποκτώνται κατά την διάρκεια της φοίτησης αλλά και για τα προσόντα των αποφοίτων μετά την ολοκλήρωση των σπουδών τους.
3. Η πλειοψηφία των διευθυντών έχει λάβει μέρος σε ημέρες καριέρας που διοργανώνονται από τις εκπαιδευτικές μονάδες, κατά την διάρκεια των οποίων, έρχονται σε επαφή με τους σπουδαστές (μέσω συνεντεύξεων που πραγματοποιούνται), πληροφορούνται για το περιεχόμενο των σπουδών και γνωρίζουν και τις υποδομές των εργαστηριακών χώρων προκειμένου να διαπιστώσουν την συμβατότητα αυτών με τις πραγματικές υποδομές των ξενοδοχείων. Αυτό δίνει την δυνατότητα στα διευθυντικά στελέχη να διαμορφώσουν ιδίαν αντίληψη για την ποιότητα της εκπαίδευσης που παρέχεται.

4. Από την έρευνα διαπιστώνεται ότι περισσότερα από τα μισά ξενοδοχεία δεν διαθέτουν τμήμα εκπαίδευσης. Αν συνδυαστεί αυτή η διαπίστωση με το γεγονός ότι για την επιλογή και πρόσληψη προσωπικού εστιάζονται περισσότερο στον παράγοντα της εμπειρίας και ακολουθούν οι σπουδές, συμπεραίνεται ότι οι ξενοδοχειακές μονάδες στην Ελλάδα δεν επενδύουν σημαντικά στην επιμόρφωση του προσωπικού τους. Για τον λόγο αυτό προτιμούν «έτοιμο» και έμπειρο προσωπικό με βασικές ξενοδοχειακές σπουδές. Αντίθετα θα μπορούσαν να επενδύσουν σε προσωπικό με κατάλληλες σπουδές, ώστε να το επιμορφώσουν και να το «προσαρμόσουν» στα δικά τους οργανωτικά, λειτουργικά πλαίσια και να το εντάξουν στην εργασιακή κουλτούρα τους, προκειμένου γρήγορα και αξιόπιστα να το καταστήσουν παραγωγικό και συμβατό με τις δικές τους ανάγκες ενισχύοντας την ανταγωνιστικότητά τους. Αυτό θα είχε σαν αποτέλεσμα το αναφερόμενο προσωπικό να μην είναι εποχιακό αλλά μόνιμο και να αποτελεί παράγοντα του ανταγωνιστικού τους πλεονεκτήματος. Ωστόσο εν μέσω περιόδου οικονομικής κρίσης οι ελληνικές επιχειρήσεις δεν φαίνεται να είναι διατιθέμενες να διαθέσουν πόρους για τον παραπάνω σκοπό παρά την αύξηση των συνολικών εσόδων που απολαμβάνει ο τουριστικός τομέας. Όλα τα προαναφερόμενα καταγράφονται στο ερευνητικό δείγμα των επιχειρήσεων, παρά το γεγονός ότι η συντριπτική τους πλειοψηφία, όπως δηλώνουν στην σχετική ερώτηση, αναγνωρίζει ότι η εκπαίδευση του προσωπικού αποτελεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για τις επιχειρήσεις τους.
5. Με δεδομένο ότι όλες οι επιχειρήσεις του δείγματος έχουν απασχολήσει σπουδαστές για πρακτική άσκηση, και επί πλέον ότι όλες οι ειδικότητες που παρέχονται από τα ΙΕΚ του Υπουργείου Τουρισμού, είναι αυτές που χρειάζονται τα περισσότερα ξενοδοχεία για να καλύψουν τις ανάγκες τους σε προσωπικό, συμπεραίνεται ότι έχει διαμορφωθεί μια σαφής άποψη για την απόδοση των σπουδαστών αυτών στο εργασιακό περιβάλλον. Σε ποσοστό περισσότερο από το 60% δηλώνει ότι η απόδοσή τους κατά την διάρκεια της πρακτικής άσκησης είναι από πολύ καλή ως πάρα πολύ καλή. Αν παρατηρηθούν τα αποτελέσματα της ερώτησης σχετικά με το αν η επάρκεια των γνώσεων και δεξιοτήτων που κατέχουν από την κατάρτισή τους στα ΙΕΚ, τους προετοιμάζει ικανοποιητικά ως μελλοντικούς συνεργάτες τους, φαίνεται ότι οι απόψεις δίστανται, με περίπου ισομερή ποσοστά μεταξύ τους, μερικώς με 54% και του ναί με 46%. Αν συνδυαστούν τα αποτελέσματα των δυο παραπάνω παραγόντων συμπεραίνεται ότι, ενώ θεωρούν ότι είναι ικανοποιητική η απόδοσή τους ως σπουδαστές, όταν πρόκειται για να τους προσλάβουν προκειμένου να στηριχθεί η

επιχειρηματική τους δραστηριότητα τότε τα κριτήριά τους είναι περισσότερο αυστηρά. Αυτό σημαίνει ότι, κατά την άποψή τους, χρειάζεται περισσότερο ενδυνάμωση των γνώσεων και δεξιοτήτων που παρέχονται από τα προγράμματα κατάρτισης.

6. Εξετάζοντας τους απόφοιτους, ως απασχολούμενους πλέον στις επιχειρήσεις του δείγματος, τα αποτελέσματα δείχνουν ότι οι κατεχόμενες επαγγελματικές γνώσεις είναι σε πολύ καλό έως πάρα πολύ καλό επίπεδο σε ποσοστό 65%, ενώ οι κατεχόμενες δεξιότητες στην πλειοψηφία τους κυμαίνονται σε ποσοστό 92% από καλές έως πολύ καλές. Τα αποτελέσματα αυτά συνάδουν με τα ευρήματα της προηγούμενης παραγράφου σχετικά με την επάρκεια των γνώσεων και δεξιοτήτων των σπουδαστών κατά τη διάρκεια της πρακτικής άσκησης τους. Διαπιστώνεται τελικά ότι η παροχή κατάρτισης στα ΙΕΚ πρέπει να βελτιωθεί, μέσω της επικαιροποίησης των προγραμμάτων και να ενισχυθεί τόσο η παροχή επαγγελματικών γνώσεων όσο και η ενίσχυση των αποκτώμενων δεξιοτήτων.
7. Εξετάζοντας τις κοινωνικές/προσωπικές ικανότητες και δεξιότητες οι οποίες πέραν των επαγγελματικών δεξιοτήτων, προσδιορίζουν τα ποιοτικά στοιχεία της προσωπικότητας του εργαζόμενου και είναι αυτές που κάνουν τη διαφορά στις προσφερόμενες υπηρεσίες και στη λειτουργία του μέσα στον εργασιακό χώρο, τα αποτελέσματα, κατά προσέγγιση μέσου όρου, διαμορφώνουν την παρακάτω εικόνα:
 - Οι οργανωτικές/διαχειριστικές ικανότητες βρίσκονται σε ένα ικανοποιητικό καλό επίπεδο
 - Κοινωνικές δεξιότητες (Επικοινωνία, Διαχείριση χρόνου, ικανότητα προσαρμογής, δημιουργικότητα) βρίσκονται σε ένα καλό έως πολύ καλό επίπεδο
 - Η επαγγελματική ηθική και ακεραιότητα είναι σε πολύ καλό επίπεδο
 - Το ομαδικό πνεύμα που διακατέχει τους εργαζόμενους απόφοιτους των σχολών του Υπουργείου Τουρισμού είναι σε καλό έως πολύ καλό επίπεδο
 - Η ικανότητα διαχείρισης παραπόνων και επίλυσης προβλημάτων είναι σε μέτριο επίπεδο.

Τα παραπάνω ευρήματα καταλήγουν στο συμπέρασμα ότι οι συγκεκριμένες ικανότητες / δεξιότητες βρίσκονται σε ένα ικανοποιητικό επίπεδο το οποίο έχει διαμορφωθεί κατά την διάρκεια των σπουδών τους. Μπορούν όμως να ενισχυθούν με τη χρήση των κατάλληλων εκπαιδευτικών μεθόδων και με τη δυνατότητα

βιωματικής εκπαίδευσης μέσω ομαδικών εργασιών, μελέτες περίπτωσης, παίξιμο ρόλων κ.λπ..

8. Εξετάζοντας την κατεχόμενη εργασιακή κουλτούρα που έχουν αποκτήσει από τις σπουδές τους, φαίνεται ότι αυτή είναι συμβατή με τα ευρήματα της προηγούμενης παραγράφου και αποτυπώνεται ως ικανοποιητικά καλή έως πολύ καλή.
9. Αξιολογώντας γενικά το αποτέλεσμα της λειτουργίας των αποφοίτων μέσα στην επιχείρηση ως επαγγελματίες και κατά πόσο το αποτέλεσμα αυτής της λειτουργίας έχει συμβάλει στην παραγωγικότητα των επιχειρήσεων φαίνεται ότι οι επιχειρήσεις είναι ικανοποιημένες από καλό έως πολύ καλό βαθμό.
10. Η αξιολόγηση για τη γενικότερη συμπεριφορά –παρουσία- επαγγελματική στάση και συνεργασία με τους προϊσταμένους και τους πελάτες τους, τα αποτελέσματα φαίνεται να βρίσκονται σε συμβατότητα με τη γενικότερη εργασιακή απόδοση αλλά και με τις κοινωνικές δεξιότητες το ομαδικό πνεύμα, την επαγγελματική ηθική και ακεραιότητα και αποτυπώνονται από πολύ καλά έως πάρα πολύ καλά.
11. Η σημαντικότητα της συμμετοχής των εκπροσώπων του τουριστικού τομέα στη διαμόρφωση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων βρίσκει τους ερωτώμενους, με ισχυρή πλειοψηφία πάρα πολύ θετικούς.
12. Τέλος διατυπώθηκαν ελεύθερες απόψεις για βελτίωση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων, οι οποίες όπως κατατέθηκαν εστιάζονται στη ενίσχυση των κοινωνικών/προσωπικών δεξιοτήτων (soft skills).

Συνοψίζοντας τα παραπάνω συμπεράσματα διαπιστώνεται ότι, παρά το χάσμα δεξιοτήτων σε ειδικεύσεις υψηλής ζήτησης που παρουσιάζεται σήμερα, συνολικά στον τουριστικό τομέα, οι απόφοιτοι των ΙΕΚ του Υπουργείου Τουρισμού αποκλίνουν θετικά από την συγκεκριμένη διαπίστωση. Η παρούσα έρευνα έδειξε ότι οι απόφοιτοι των ΙΕΚ του Υπουργείου Τουρισμού, ανταποκρίνονται σε ικανοποιητικό βαθμό στις ανάγκες των ξενοδοχειακών μονάδων. Έχουν καλό επίπεδο επαγγελματικών γνώσεων και δεξιοτήτων, καθώς επίσης διαθέτουν σε καλό βαθμό κοινωνικές και προσωπικές ικανότητες και δεξιότητες, που διαμορφώνουν τα ποιοτικά στοιχεία του εκάστοτε εργαζόμενου, τα οποία μετακυλούν ποιοτικά προς το αποτέλεσμα της εργασίας του. Επιπροσθέτως συμπεραίνεται ότι, το αποτέλεσμα της κατάρτισης που παρέχεται από τις μονάδες του Υπουργείου Τουρισμού, δεν έχει φθάσει στο επιθυμητό επίπεδο, που είναι το ζητούμενο από τον ξενοδοχειακό τομέα της χώρας μας, προκειμένου να ανταγωνιστεί

την διεθνή αγορά έχοντας ως συγκριτικό πλεονέκτημα την ποιότητα των προσφερομένων υπηρεσιών.

5.4 Προτάσεις για την Τουριστική Εκπαίδευση του Υπουργείου Τουρισμού.

Η τουριστική εκπαίδευση που παρέχεται από το Υπουργείο Τουρισμού έχει μακρόχρονη ιστορία στη χώρα μας και είναι άμεσα συνδεδεμένη με την ποιότητα του τουριστικού μας προϊόντος. Πρόκειται για κατ' εξοχήν αναπτυξιακό εργαλείο και αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι στον σχεδιασμό της τουριστικής πολιτικής και της τουριστικής ανάπτυξης.

Το Υπουργείο Τουρισμού εκτός του ότι έχει την ευθύνη για την αναπτυξιακή τουριστική πολιτική, είναι το αρμόδιο Υπουργείο και αυτό που γνωρίζει ή θα πρέπει να γνωρίζει, με σχετική ακρίβεια, τις ανάγκες σε ανθρώπινο δυναμικό προκειμένου να στηριχθεί η τουριστική πολιτική που σχεδιάζει. Οι ανάγκες αυτές προσδιορίζονται από τις ειδικεύσεις και τις κατεχόμενες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες προκειμένου να στηριχθεί η τουριστική ανάπτυξη σε τομείς που μπορούν να αποτελέσουν πόλους έλξης για τουρίστες υψηλών εισοδημάτων ή και με ιδιαίτερες εναλλακτικές προτιμήσεις, εκτός από τον ήλιο και θάλασσα. Τη μέριμνα για το ανθρώπινο δυναμικό που πρέπει να προετοιμαστεί κατάλληλα μέσω της εκπαίδευσης και κατάρτισης ώστε να συμβάλλει σε μια βιώσιμη, ανταγωνιστική και αειφόρα τουριστική ανάπτυξη. Γιατί είναι αυτό που θα αναδείξει την ποιότητα των παρεχομένων τουριστικών υπηρεσιών ως βασικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα του ελληνικού τουρισμού.

Η αρμοδιότητα διαμόρφωσης της εθνικής πολιτικής για τον τουρισμό, που να συνδέει την τουριστική πολιτική, την στρατηγική ανάπτυξη νέων τομέων και τον μακροχρόνιο προγραμματισμό σε ανθρώπινο δυναμικό, δεν πρέπει να ανήκει σε κανένα άλλο δημόσιο φορέα εκτός από το Υπουργείο Τουρισμού. Κατά συνέπεια το περιεχόμενο της εκπαίδευσης και κατάρτισης που παρέχεται από το Υπουργείο Τουρισμού πρέπει να είναι απόλυτα συμβατό με τις ανάγκες της τουριστικής αγοράς εργασίας. Οι μελέτες για τις εκπαιδευτικές ανάγκες του ανθρώπινου δυναμικού στους διάφορους τομείς του τουρισμού μπορούν να ενισχύσουν, εμπλουτίσουν και να τεκμηριώσουν με εγκυρότητα το περιεχόμενο αυτής της στρατηγικής.

Διασαφηνίζεται ότι η διαμόρφωση του εκπαιδευτικού συστήματος και των διαφόρων επιπέδων εκπαιδευτικών δομών, είναι αρμοδιότητα του Υπουργείου Παιδείας και

Θρησκευμάτων. Τα παραπάνω αφορούν στις παρεχόμενες ειδικότητες των τουριστικών τομέων και το περιεχόμενο των εκπαιδευτικών προγραμμάτων που προσδιορίζουν το προφίλ του επαγγελματία που απαιτεί η σημερινή και μελλοντική τουριστική αγορά. Προφανώς την συγκεκριμένη πολιτική δεν είναι σε θέση να την γνωρίζει ούτε να την καθορίζει το Υπουργείο Παιδείας, χωρίς την στενή συνεργασία του με το Υπουργείο Τουρισμού.

Είναι λοιπόν εμφανές ότι η συνεργασία του Υπουργείου Τουρισμού με το Υπουργείο Παιδείας, είναι αναγκαία όσο ποτέ άλλοτε, προκειμένου οι εκροές των συστημάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης να έχουν τα χαρακτηριστικά που θα εξασφαλίσουν στους απόφοιτους άμεση, σταθερή και μακροχρόνια απασχόληση και ευημερία στον τουριστικό τομέα. Σε όλο αυτό το πλαίσιο, από την διαμόρφωση της τουριστικής πολιτικής μέχρι την απασχόληση του ανθρώπινου δυναμικού δεν μπορούν να απουσιάζουν οι συντελεστές της τουριστικής αγοράς, που είναι οι εκπρόσωποι των επιχειρήσεων και των εργαζομένων. Προκειμένου να διαμορφωθεί μια τέτοια εθνική πολιτική για τη τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση θα πρέπει να διαμορφωθεί ένας οδικός χάρτης στον οποίο μπορεί να περιέχονται τα ακόλουθα:

1. Το Υπουργείο Τουρισμού πρέπει μέσω αναλυτικής έρευνας πεδίου να χαρτογραφήσει πλήρως τις ανάγκες σε ανθρώπινο δυναμικό που απαιτείται για να καλυφθούν οι ανάγκες σε όλους τους τουριστικούς τομείς του κλάδου.
Η έρευνα αυτή πρέπει να εστιαστεί κυρίως στις ζητούμενες ειδικότητες και προσόντα του ανθρώπινου δυναμικού. Από τις προϋπάρχουσες μελέτες θα προκύψει και ο ρυθμός αύξησης της ζήτησης σε ανθρώπινο δυναμικό.
2. Οι ραγδαίες διεθνείς εξελίξεις στον οικονομικό, τεχνολογικό, κοινωνικό και πολιτιστικό τομέα απαιτούν τη συνεχή απόκτηση γνώσεων και δεξιοτήτων. Για τον λόγο αυτό και δεδομένου ότι το αρμόδιο Υπουργείο πρέπει να έχει σαφή εικόνα των τάσεων και εξελίξεων στον τουριστικό τομέα προτείνεται η ίδρυση Παρατηρητηρίου το οποίο θα μελετά τις νέες εξελίξεις και θα μπορεί να υποστηρίζει πολιτικές αποφάσεις για την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού.
3. Με βάση τα αποτελέσματα της παραπάνω αναφερθείσας έρευνας, μπορεί να καταλήξει σε μια συγκεκριμένη χαρτογράφηση των ειδικοτήτων και εξειδικεύσεων, που είναι αναγκαίες για να εξυπηρετηθούν οι άμεσες και οι μεσοπρόθεσμες ανάγκες της τουριστικής βιομηχανίας σε εξειδικευμένο προσωπικό, καθώς και οι απαιτούμενες επαγγελματικές γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες για κάθε περίπτωση.

4. Με βάση την παραπάνω χαρτογράφηση θα είναι σε θέση να οριοθετήσει ποιες από τις ειδικότητες και εξειδικεύσεις απαιτούν μακρόχρονη εκπαίδευση ή κατάρτιση και οι οποίες μπορούν να εξυπηρετηθούν από το σύστημα του τυπικού εκπαιδευτικού συστήματος της επαγγελματικής εκπαίδευσης και αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης, και ποιες εξειδικεύσεις απαιτούν σύντομη κατάρτιση ή επιμόρφωση οι οποίες μπορούν να εξυπηρετηθούν από τα Κέντρα Δια Βίου Μάθησης (ΚΔΒΜ).
5. Με βάση την παραπάνω καταγραφή και χαρτογράφηση το Υπουργείο Τουρισμού σε στενή συνεργασία με το Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων, θα μπορούν να διαμορφώσουν μια επικαιροποιημένη κατάσταση ειδικοτήτων και στην οποία θα διαχωρίζονται ποιες θα παρέχονται από τις μονάδες της επαγγελματικής εκπαίδευσης και αρχικής κατάρτισης και ποιες θα είναι εκείνες που θα μπορούν να παρασχεθούν από προγράμματα συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης μέσω των ΚΔΒΜ ή από ενδοεπιχειρησιακή κατάρτιση.
6. Ο σχεδιασμός των εκπαιδευτικών προγραμμάτων και των προγραμμάτων κατάρτισης, με βάση τα ερευνητικά αποτελέσματα που προσδιορίζουν τα γνωστικά αντικείμενα και τις εκπαιδευτικές ανάγκες της κάθε ειδικότητας ή εξειδίκευσης, μπορεί να είναι αποτέλεσμα του έργου κοινών ομάδων εργασίας των Υπουργείων Τουρισμού και Παιδείας, με την απαραίτητη συμμετοχή των εκπροσώπων των επιχειρήσεων και εργαζομένων του κλάδου, οι οποίοι θα έχουν συμβουλευτικό ρόλο.
7. Ο σχεδιασμός και η ποιοτική αναβάθμιση της πρακτικής άσκησης, θα πρέπει να αποτελέσει ιδιαίτερο κεφάλαιο μελέτης από ειδική ομάδα εργασίας του Υπουργείου Τουρισμού, η οποία θα καθορίσει την οργάνωση της πρακτικής άσκησης, τον τρόπο και τη διαδικασία τοποθέτησης στις επιχειρήσεις, τα κριτήρια των επιχειρήσεων που μπορούν να δεχθούν μαθητές και καταρτιζόμενους για πρακτική άσκηση, τις υποχρεώσεις των επιχειρήσεων και των ασκουμένων μαθητών/καταρτιζομένων και τις συνέπειες της μη τήρησης των υποχρεώσεων, τη διαδικασία σύνταξης του προγράμματος πρακτικής άσκησης, την επιλογή και τα προσόντα των εποπτών για κάθε ειδικότητα, τον τρόπο και τη διαδικασία της εποπτείας, τις αρμοδιότητες και τις υποχρεώσεις των εποπτών, τα απαιτούμενα έντυπα, το μηχανογραφικό σύστημα οργάνωσης

& παρακολούθησης της πρακτικής άσκησης και των εποπτειών και το σύστημα αξιολόγησης και ελέγχου της όλης διαδικασίας.

8. Ο διάλογος με τους συντελεστές του τουριστικού τομέα πρέπει να διεξάγεται θεσμικά και τακτικά. Για τον λόγο αυτό προτείνεται η θεσμοθέτηση μιας διαρκούς τεχνικής επιτροπής για τον σχεδιασμό της στρατηγικής ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού στον τουριστικό τομέα.
9. Προκειμένου να παρακολουθείται, να ελέγχεται και να αξιολογείται το κατά έτος αποτέλεσμα της εκπαιδευτικής διαδικασίας από τα ΙΕΚ του Υπουργείου Τουρισμού, προτείνεται να υπάρξει ειδική υπηρεσία Ποιοτικού Ελέγχου στη δομή της αρμόδιας διεύθυνσης του Υπουργείου.
10. Η πραγματοποίηση της πρακτικής άσκησης μπορεί να λειτουργήσει ως μέσο επικοινωνίας, διαλόγου και ανταλλαγής απόψεων μεταξύ του Υπουργείου και των εκπαιδευτικών μονάδων με τους φορείς του τουρισμού. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί με την οργάνωση ημερίδας, μετά τη ολοκλήρωση της πρακτικής των καταρτιζομένων, στην οποία θα συμμετέχουν εκπρόσωποι επιχειρήσεων που απασχόλησαν καταρτιζόμενους για πρακτική άσκηση και στελέχη του Υπουργείου και των ΙΕΚ. Επιπλέον η οργάνωση, η σύσταση και η λειτουργία στα ΙΕΚ του Υπουργείου Τουρισμού, ενεργών γραφείων διασύνδεσης με την αγορά εργασίας, θα διευκόλυνε όχι μόνο την οργάνωση της πρακτικής άσκησης αλλά και την επικοινωνία και τον διάλογο με τους φορείς του τουρισμού.

Για την αναβάθμιση και τον εκσυγχρονισμό του εκπαιδευτικού συστήματος, απαιτείται η διαμόρφωση μιας ολιστικής και αξιόπιστης εθνικής πολιτικής η οποία θα λάβει υπόψη τις διεθνώς διαμορφούμενες εκπαιδευτικές τάσεις. Συγχρόνως, για την επίτευξη αποτελεσματικού συστήματος τουριστικής εκπαίδευσης, απαραίτητη κρίνεται η υιοθέτηση απόψεων που θα βασίζονται στις ανάγκες και τις απαιτήσεις της τουριστικής αγοράς. Επιπροσθέτως, αναγκαία είναι η υιοθέτηση στρατηγικών, οι οποίες θα έχουν ως απότοκο κατάλληλες συνθήκες μακροπρόθεσμης ανάπτυξης τόσο της τουριστικής εκπαίδευσης όσο και του τουρισμού γενικότερα, καθώς η διαθεσιμότητα κατάλληλα εκπαιδευμένου ανθρώπινου δυναμικού αποτελεί προϋπόθεση για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών.

5.5. Πρόταση περαιτέρω μελέτης

Η τουριστική εκπαίδευση, όπως και στην παραπάνω ανάλυση αναφέρθηκε, αποτελεί ένα αναπτυξιακό εργαλείο, το οποίο πρέπει να αποτελεί βασικό παράγοντα, για την

εκάστοτε σχεδιαζόμενη τουριστική ανάπτυξη. Με δεδομένο ότι ο τουρισμός προσφέρει σημαντικό ποσοστό στο ΑΕΠ και επί πλέον ότι ο τουρισμός συνδέεται με μια σειρά από διασυνδεδεμένους παραγωγικούς τομείς, μπορεί εύλογα να θεωρηθεί ότι αποτελεί εθνική υπόθεση. Κατά συνέπεια αυτή η εθνική υπόθεση πρέπει να συμβαδίζει με τον σχεδιασμό εθνικής πολιτικής για την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση, προκειμένου να στηριχθεί και να αποκτήσει υπεραξία ο ελληνικός τουρισμός μέσω του κατάλληλα εκπαιδευμένου ανθρώπινου δυναμικού. Όλοι σήμερα κάνουν λόγο για την αναγκαία πλέον ποιοτική αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών, αλλά πολύ σπάνια συντάσσονται και κατατίθενται προτάσεις για την επίτευξή της, και ακόμη σπανιότερα βλέπουμε τη θέσπιση στρατηγικών πολιτικών που να δίνουν συγκεκριμένες πολιτικές κατευθύνσεις για στροφή στον ποιοτικό τουρισμό.

Με βάση τις παραπάνω αναφορές, προτείνεται και είναι απαραίτητο να αναπτυχθεί μια «Στρατηγική Μελέτη Ανάπτυξης του Ανθρώπινου Δυναμικού στον Τουριστικό Τομέα» που να καλύπτει τις σημερινές αλλά και τις μελλοντικές ανάγκες.

Αυτή η μελέτη πρέπει κατ' αρχάς να καταγράψει αναλυτικά την υφιστάμενη κατάσταση του ανθρώπινου δυναμικού σε ειδικότητες και προσόντα, δηλαδή που βρισκόμαστε σήμερα. Να προσδιοριστεί το που θέλουμε να πάμε σε μακροπρόθεσμη βάση, διερευνώντας και προσδιορίζοντας το ανθρώπινο δυναμικό που θα χρειαστούμε για να στηρίξουμε την αναπτυξιακή πολιτική, την ζητούμενη ποιότητα των υπηρεσιών και την ανταγωνιστικότητα των ελληνικών τουριστικών επιχειρήσεων και του ελληνικού τουρισμού. Η μελέτη αυτή πρέπει να ολοκληρώνεται με την αποτύπωση ενός στρατηγικού σχεδίου ανάπτυξης, για την «μετάβαση» του ανθρώπινου δυναμικού, μέσω της εκπαίδευσης και κατάρτισης, από την σημερινή κατάσταση στην μελλοντική ποιοτική, ανταγωνιστική και με την αναμενόμενη υπεραξία που μπορεί να προσδώσει το κατάλληλα εκπαιδευμένο ανθρώπινο δυναμικό στον ελληνικό τουρισμό.

BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

- Analitis.gr, (2019). Έρευνα Γνώμης Cedefop. Ταχύτερα φαίνεται ότι βρίσκουν σταθερή δουλειά όσοι ακολουθούν την επαγγελματική εκπαίδευση.

- <https://analitis.gr/ereyna-gnwmhs-cedefop-taxytera-fainetai-oti-briskoyn-statherh-doyleia-oso-akoloythoyn-thn-epaggelmatikh-ekpaideysh/> [πρόσβαση 21-07-2019].
- ΑΣΤΕΚ (2019). <http://astecrete.edu.gr/> [πρόσβαση 19-10-2019].
 - ΑΣΤΕΡ (2019). <https://asterodos.edu.gr/> [πρόσβαση 19-10-2019].
 - Βικιπαίδεια, 2019, Εκπαίδευση.
<https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%95%CE%BA%CF%80%CE%B1%CE%AF%CE%B4%CE%B5%CF%85%CF%83%CE%B7> [πρόσβαση 20-07-2019].
 - Capital.gr (2016), Σκουλάς Ν. «Να ποιο είναι το μέλλον του τουρισμού στην Ελλάδα». <https://www.capital.gr/sunenteuxi/3093977/-na-poio-einai-to-mellon-tou-tourismou-stin-ellada> [πρόσβαση 17/08/2019].
 - Γενική Γραμματεία Δια Βίου Μάθησης και Νέας Γενιάς, (2019). Οδηγοί Σπουδών ειδικοτήτων ΙΕΚ του Ν.4186/2013.
<http://www.gsae.edu.gr/el/toppress/1427-odigoi-spoudon-eidikotiton-iek-tou-n-4186-2013> [πρόσβαση 19-10-2019].
 - Γκρίμπα, Ε., Καραμπάτσου, Μ. & Πατσούρα, Α., (2016). Η ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού στο τομέα του τουρισμού. ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΑΡΙΣΤΕΙΑΣ JEAN MONNET ΕΘΝΙΚΟ ΚΑΙ ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΑΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ <https://jmce.gr/portal/wp-content/uploads/2017/04/GkrimpaKarampatsouPatsoura-H-anaptyksi-tou-an8rwpinou-dynamikou-sto-tomea-tou-tourismou.pdf> [πρόσβαση 25-11-2019].
 - Γ.Γ.Δ.Β.Μ., (2017). Οδηγοί Σπουδών ειδικοτήτων ΙΕΚ.
<http://www.gsae.edu.gr/el/toppress/1427-odigoi-spoudon-eidikotiton-iek-tou-n-4186-2013> [πρόσβαση 19-10-2019].
 - Edu.klimaka.gr,(2018). Σχολές Ξεναγών Υπουργείου Τουρισμού - Κανονισμός Λειτουργίας. <https://edu.klimaka.gr/dia-viou-mathsh/katartisi/25-scholes-xenagwn-turistikhs-ekpaidevshs-otek> [πρόσβαση 20-10-2019].
 - ΕΟΠΠΕΠ, (2019). Θεσμικό Πλαίσιο Εξετάσεων Πιστοποίησης αποφοίτων ΙΕΚ. <https://www.eoppep.gr/index.php/el/certification-exams/thesmikoiek> [πρόσβαση 28-09-2019].

- ΕΟΠΠΕΠ, (2019).Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων.
https://www.eoppep.gr/images/European/ETHNIKO_PLAISIO_PROSONTO_N_NOVEMBER_2016.pdf [πρόσβαση 28-09-2019]
- ΕΟΠΠΕΠ, (2019). Επαγγελματικό Λύκειο.
https://www.eoppep.gr/teens/index.php/spoudes_meta_to_gymnasio/189-epal [πρόσβαση 31-07-2019].
- Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού, (2019). <http://www.gnto.gov.gr/> [πρόσβαση 24-08-2019]
- Ευρωπαϊκή Επιτροπή, (2018). Έκθεση παρακολούθησης της εκπαίδευσης και κατάρτισης 2018 Ελλάδα.
https://ec.europa.eu/education/sites/education/files/document-library-docs/et-monitor-report-2018-greece_el.pdf [πρόσβαση 29-07-2019].
- Ευρωπαϊκή Επιτροπή, (2019). Ευρωπαϊκό σύστημα μεταφοράς και συσσώρευσης ακαδημαϊκών μονάδων (ECTS). [πρόσβαση 27-07-2019].
- https://ec.europa.eu/education/resources-and-tools/european-credit-transfer-and-accumulation-system-ects_el
- Euro2day, (2019). ΙΝΣΕΤΕ: Στα 21,6 δισ. η συνεισφορά του τουρισμού στο ΑΕΠ. <https://www.euro2day.gr/news/economy/article/1683801/insete-sta-216-dis-h-syneisfora-toy-toyrismoy-sto.html> [πρόσβαση 18/08/2019].
- European Commission-EURYDICE, (2019). Επισκόπηση της Ελλάδας.
https://eacea.ec.europa.eu/national-policies/eurydice/content/greece_el [πρόσβαση 28-07-2019].
- Ζαχαράτος, Γ. Α. (2000), Package Tour. Αθήνα: Προπομπός.
- Ηγουμενάκης Ν., Κραβαρίτης Κ. (2004) Τουρισμός Βασικές Έννοιες. Αθήνα: Interbooks.
- Ηράκλειτος, (2006). Αναπτυξιακή Σύμπραξη, Δράση: παραγωγή εκπαιδευτικού υλικού. Τουριστική Οικονομική και Ελληνική Τουριστική Οικονομία. http://www.tour.teithe.gr/get_file.php?f=112 [πρόσβαση 17/08/2019].
- Ιακωβίδης, Γ. (2003). Η εκπαιδευτική πολιτική και η τεχνική και επαγγελματική εκπαίδευση στην Ελλάδα. Παιδαγωγική Επιθεώρηση.
<https://ojs.lib.uom.gr/index.php/paidagogiki/article/view/6870/6899> [πρόσβαση 21-07-2019].

- Ίδρυμα Κρατικών Υποτροφιών, (2019). Δίκτυο ECVET. <https://www.iky.gr/el/ecvet-network> [πρόσβαση 27-07-2019].
- ΙΝΣΕΤΕ, (2015). Εξειδίκευση δράσεων Στρατηγικού Σχεδίου Τουρισμού & Στρατηγική Μελέτη Ανάπτυξης του Ανθρώπινου Δυναμικού στον τουριστικό τομέα. http://www.insete.gr/Portals/0/meletes-INSETE/10/2015_Strathgikh_Me leth_Anaptyxhs_AA.pdf [πρόσβαση 25-11-2019].
- ΙΝΣΕΤΕ, (2019). Σκοπός – Αποστολή. <http://www.insete.gr/el-gr/%CE%99%CE%9D%CE%A3%CE%95%CE%A4%CE%95/%CE%A3%CE%BA%CE%BF%CF%80%CF%8C%CF%82> [πρόσβαση 25/08/2019].
- ΙΝΣΕΤΕ, (2018). Η συμβολή του Τουρισμού στην ελληνική οικονομία το 2018. http://www.insete.gr/Portals/0/meletes-INSETE/01/2019/2019_SymvolhTourismou-2018.pdf [πρόσβαση 18/08/2019].
- ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, (2019). Το Εθνικό Πλαίσιο προσόντων (ΕΠΠ) και η αντιστοίχισή του με το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων (EQF). https://www.inegsee.gr/wp-content/uploads/2019/02/TO_ETHNIKO_PLAISIO_PROSONTWN_KAI_H_ANTISTOIXISI_TOY_ME_TO_EYRWPAIKO_PLAISIO_PROSONTVN.pdf [πρόσβαση 24-07-2019].
- ΙΝΕ-ΓΣΕΕ, (2017). Τουρισμός και Ανάπτυξη. https://www.inegsee.gr/wp-content/uploads/2017/07/Meleti_Tourismos_kai_Anaptiksi.pdf [πρόσβαση 17-08-2019].
 - ΙΤΕΠ, (2019). Σκοπός – Αντικείμενο. <https://www.grhotels.gr/to-epimelitirio/itep/> [πρόσβαση 24/08/2019].
- Καθημερινή-Επιχειρήσεις (2006). Ενίσχυση εναλλακτικών μορφών τουρισμού. <https://www.kathimerini.gr/262548/article/oikonomia/epixeirhseis/enisxysh-enallaktikwn-morfwn-toyrismoy> [πρόσβαση 29-07-2019].
- Καθημερινή, (2018). Αφιέρωμα: Τουριστική Εκπαίδευση. <https://www.kathimerini.gr/985917/gallery/ta3idia/sthn-ellada/afierwma-toyristikh-ekpaideysh> [πρόσβαση 28-10-2019].
- Λαγός Δ. (2005), Τουριστική Οικονομική, Αθήνα: Εκδόσεις Κρητική ΑΕ.
- Μπάκας, Θ. (2014). Εισαγωγή στην Εκπαιδευτική πολιτική. http://ecourse.uoi.gr/pluginfile.php/97062/mod_resource/content/1/%CE%A3%CE%97%CE%9C%CE%95%CE%99%CE%A9%CE%A3%CE%95%CE%9

[9%CE%A3%20%CF%84%CE%BF%CF%85%20%CE%BC%CE%B1%CE%B8%CE%AE%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%BF%CF%82%20%CE%95%CE%99%CE%A3%CE%91%CE%93%CE%A9%CE%93%CE%97%20%CE%A3%CE%A4%CE%97%CE%9D%20%CE%95%CE%9A%CE%A0%CE%91%CE%99%CE%94%CE%95%CE%A5%CE%A4%CE%99%CE%9A%CE%97%20%CE%A0%CE%9F%CE%9B%CE%99%CE%A4%CE%99%CE%9A%CE%97%20%282014%29.pdf](#) [πρόσβαση 20-07-2019].

- Νόμος 4582/2018 (ΦΕΚ 208/Α/11-12-2018).
http://www.et.gr/idocsnph/search/pdfViewerForm.html?args=5C7QrtC22wG3UHk-ZeQumndtvSoClrL8A9dyAUcKEJ5MXD0LzQTLWPU9yLzB8V68knBzLCmTXKaO6fpVZ6Lx3UnKl3nP8NxdnJ5r9cmWyJWelDvWS_18kAEhATUkJb0x1LIdQ163nV9K--td6SIuTjs1iNf2b-MblBSLPyQ7cVVmSmKlHYaOyYbI0IbTI7n [πρόσβαση 20/07/2019].
- Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος, (2019).
<http://www.grhotels.gr/GR/Pages/default.aspx> [πρόσβαση 24-08-2019]
- ΟΑΕΔ, (2019). Ειδικότητες ΕΠΑΣ. <http://www.oaed.gr/eidikotetes-epas> [πρόσβαση 20-10-2019].
- OECD, (2019). Ελλάδα 2018.
<http://gpseducation.oecd.org/CountryProfile?primaryCountry=GRC> [πρόσβαση 24-07-2019].
- Παρασκευόπουλος, Σ. (2019). Περιβαλλοντικός Εγγραμματισμός – Εκπαίδευση και Παιδεία.
https://www.disigma.gr/media/blfa_files/chapter_PERIBALLONTIKOS_EGGRAMMATISMOS.pdf [πρόσβαση 20-07-2019].
- Π.Ο.Ε.Ε.Τ., (2013). Θέσεις ΠΟΕΕ-ΥΤΕ όπως κατατέθηκαν στην μορφωτική επιτροπή της Βουλής, σχετικά με το σχέδιο νόμου «Απλούστευση διαδικασιών για την ενίσχυση της τουριστικής επιχειρηματικότητας, αναδιοργάνωση του ελληνικού Τουρισμού και λοιπές διατάξεις»....
<https://poeet.gr/index.php/news/394-diavoylefsi-ypo-katartisi-n-s-tourismoy> [πρόσβαση 25-11-2019].
- Π.Ο.Ε.Ε.Τ., (2019). 52ο Εκλογοαπολογιστικό συνέδριο - τοποθέτηση πρόεδρου - διοικητικός απολογισμός. <https://poeet.gr/index.php/news/796-52o->

[eklogoapologistiko-synedrio-topothetisi-proedrou-dioikitikos-apologismos](#)

[πρόσβαση 25-11-2019].

- ΣΕΤΕ, (2014). Οι εκπαιδευτικές ανάγκες των επιχειρήσεων στον κλάδο του τουρισμού στην Ελλάδα.
http://insete.gr/portals/_default/Skins/Insete/meletes/merged_document2.pdf
[πρόσβαση 26-11-2019].
-
- ΣΕΤΕ, (2018). Βασικά μεγέθη του ελληνικού τουρισμού.
<https://sete.gr/el/stratigiki-gia-ton-tourismo/vasika-megethi-tou-ellinikoy-tourismoy/> [πρόσβαση 18/08/2019].
- ΣΕΤΕ, (2017). Μακροχρόνιες τάσεις (1983 – 2016) απασχόλησης στον Τουρισμό και στους λοιπούς κλάδους της ελληνικής Οικονομίας.
http://www.insete.gr/Portals/0/meletes-INSETE/01/2017_Apasxolisi_Tourismos_83-16.pdf [πρόσβαση 25/08/2019].
- Σφακιανάκης Μ. (2000). *Εναλλακτικές Μορφές Τουρισμού*. Έλλην: Αθήνα.
- Τσακίρης, Θ. (2011). Η έννοια της εξουσίας.
<https://homopolitics.wordpress.com/2011/01/05/15/> [πρόσβαση 21-07-2019].
- Τσάρτας, Π. (1996), *Τουρίστες, Ταξίδια, Τόποι: κοινωνιολογικές προσεγγίσεις στον τουρισμό*. Αθήνα: Εξάντας.
- Τσούλιας, Ν. (2017). Μόρφωση, παιδεία, εκπαίδευση, εκπαιδευτικό σύστημα, σχολείο: ποιος σέρνει το χορό;
https://www.alfavita.gr/ekpaideysi/225436_morfosi-paideia-ekpaideysi-ekpaideytiko-systima-sholeio-pois-sernei-horo [πρόσβαση 20-07-2019].
- Unesco, (2012). International Standard Classification of Education ISCED 2011. <http://uis.unesco.org/sites/default/files/documents/international-standard-classification-of-education-isced-2011-en.pdf> [πρόσβαση 24-07-2019]
- Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων, (2019). Εκπαίδευση.
<https://www.minedu.gov.gr/> [πρόσβαση 28-09-2019].
- Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων, (2019). Τομείς κι ειδικότητες στα ΕΠΑΛ. <https://www.minedu.gov.gr/texniki-ekpaideusi-2/odigos-spoudon-gia-to-epal/34772-21-05-19-tomeis-kai-eidikotites-sta-epaggelmatika-lykeia-epa-lolis-tis-xoras> [πρόσβαση 28-09-2019].

- Υπουργείο Παιδείας, (2019). Μηχανογραφικό δελτίο (Μ.Δ.) γενικού λυκείου 2019 με 4 επιστημονικά πεδία (Ε.Π.) (βάσει του αρθ.74 του ν.4485/2017). https://www.minedu.gov.gr/publications/docs2019/1_%CE%9C%CE%97%CE%A7%CE%91%CE%9D%CE%9F%CE%93%CE%A1_2019_4_%CE%A0%CE%95%CE%94%CE%99%CE%91_%CE%95%CE%9D%CE%99%CE%91%CE%99%CE%9F.pdf [πρόσβαση 02-08-2019].
- Υπουργείο Τουρισμού, (2016). Μελέτες- Μελέτη διαμόρφωσης εκπαιδευτικού προγράμματος τουριστικών σχολών. <http://www.mintour.gov.gr/Statistics/meletes?pageNo=2> [πρόσβαση 26-11-2019]..
- Υπουργείο Τουρισμού, (2019). <http://www.mintour.gov.gr/Ministry> [πρόσβαση 24-08-2019].

Π Α Ρ Α Ρ Τ Η Μ Α

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

(ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ ΣΕ ΔΙΕΥΘΥΝΤΕΣ Ή ΥΨΗΛΟΒΑΘΜΑ ΣΤΕΛΕΧΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ)

ΦΥΛΟ: ΑΝΔΡΑΣ ΓΥΝΑΙΚΑ

ΗΛΙΚΙΑ: 20-24

25-34

35-44

45-54	<input type="checkbox"/>
55+	<input type="checkbox"/>

ΧΡΟΝΙΑ ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ: 12 ΜΗΝΕΣ

1-4 ΧΡΟΝΙΑ

5-10 ΧΡΟΝΙΑ

ΠΕΡΙΣΟΤΕΡΑ ΑΠΟ 10

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ 5*

4*

3*

ΔΥΝΑΜΙΚΟΤΗΤΑ ΣΕ ΚΑΙΝΕΣ :ΚΑΙΝΕΣ

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

1. Με βάση ποια κριτήρια επιλέγετε ένα καινούριο υπάλληλο;

Σπουδές.....

Προϋπηρεσία.....

Το βιογραφικό του

Πρόταση/σύσταση από τρίτο άτομο

Άλλο

Ποιο;

(Μπορείτε να συμπληρώσετε μέχρι 2 κριτήρια)

2. Κατά πόσο θεωρείτε ότι η εκπαίδευση του προσωπικού αποτελεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για το ξενοδοχείο σας;

Πάρα πολύ.....

Πολύ

Αρκετά

Λίγο

Καθόλου

3. Το ξενοδοχείο σας διαθέτει τμήμα εκπαίδευσης;

Ναι Όχι

4. Έχετε επισκεφθεί τις εκπαιδευτικές μονάδες του Υπουργείου Τουρισμού (ΙΕΚ) ή έχετε συμμετάσχει στις ημέρες καριέρας που έχουν διοργανώσει οι σχολές αυτές;

Ναι Όχι

5. Ποιες από τις ειδικότητες που λειτουργούν στα ΙΕΚ του Υπουργείου Τουρισμού έχετε ανάγκη για τη στελέχωση του ξενοδοχείου σας;

- Τεχνικός Τουριστικών μονάδων και επιχειρήσεων φιλοξενίας (Υπηρεσία υποδοχής-Υπηρεσία ορόφων-Εμπορευματογνωσία)
- Τεχνικός Μαγειρικής Τέχνης-Αρχιμάγειρας (chef)
- Τεχνικός Αρτοποιός-Ζαχαροπλαστικής
- Όλες τις παραπάνω

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

6. Έχετε ενημερωθεί από κάποια πηγή πληροφόρησης για το περιεχόμενο των σπουδών και τον τρόπο απόκτησης επαγγελματικής εμπειρίας που υλοποιείται από τα ΙΕΚ του Υπουργείου Τουρισμού;

Ναι Όχι

7. Κατά τη διάρκεια των σπουδών στα ΙΕΚ του Υπουργείου Τουρισμού, οι σπουδαστές είναι υποχρεωμένοι να πραγματοποιήσουν πρακτική άσκηση κατά τους θερινούς μήνες σε τουριστικές και επισιτιστικές μονάδες. Έχετε απασχολήσει σπουδαστές για πρακτική άσκηση των ειδικοτήτων που αναφέρονται στην ερώτηση 5;

Ναι Όχι

8. Αν Ναι στην προηγούμενη ερώτηση, ποια είναι η γνώμη σας σχετικά με την απόδοση των σπουδαστών αυτών στο εργασιακό περιβάλλον του ξενοδοχείου σας;

Κακή	Μέτρια	Καλή	Πολύ καλή	Πάρα πολύ καλή
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Οι γνώσεις και οι δεξιότητες που διαπιστώνετε ότι κατέχουν από την κατάρτισή τους στα ΙΕΚ, είναι ικανοποιητικές και επαρκείς για την προετοιμασία τους ως μελλοντικοί συνεργάτες σας;

ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΜΕΡΙΚΩΣ

10. Έχετε απασχολήσει ή απασχολείτε εργαζόμενους ΟΙ ΟΠΟΙΟΙ ΕΧΟΥΝ ΑΠΟΦΟΙΤΗΣΕΙ ΑΠΟ ΤΙΣ ΣΧΟΛΕΣ ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ;

Ναι Όχι

11. Πως αξιολογείτε τις επαγγελματικές γνώσεις που κατέχουν;

Κακή	Μέτρια	Καλή	Πολύ καλή	Πάρα πολύ καλή

12. Πως αξιολογείτε τις επαγγελματικές δεξιότητες που κατέχουν;

Κακή	Μέτρια	Καλή	Πολύ καλή	Πάρα πολύ καλή

13. Πως αξιολογείτε τις ικανότητες/δεξιότητες που κατέχουν στα παρακάτω θέματα;

- Οργανωτικές /διαχειριστικές ικανότητες

Κακή	Μέτρια	Καλή	Πολύ καλή	Πάρα πολύ καλή

- Κοινωνικές δεξιότητες (Επικοινωνία, Διαχείριση χρόνου, ικανότητα προσαρμογής, δημιουργικότητα).

Κακή	Μέτρια	Καλή	Πολύ καλή	Πάρα πολύ καλή

- Επαγγελματική ηθική & Ακεραιότητα

Κακή	Μέτρια	Καλή	Πολύ καλή	Πάρα πολύ καλή

- Ομαδικό Πνεύμα

Κακή	Μέτρια	Καλή	Πολύ καλή	Πάρα πολύ καλή

- Διαχείριση παραπόνων / Επίλυση προβλημάτων

Κακή	Μέτρια	Καλή	Πολύ καλή	Πάρα πολύ καλή

14. Πως αξιολογείτε την κατεχόμενη εργασιακή κουλτούρα που έχουν διαμορφώσει κατά τη διάρκεια των σπουδών τους στα ΙΕΚ του Υπουργείου Τουρισμού;

Κακή	Μέτρια	Καλή	Πολύ καλή	Πάρα πολύ καλή

15. Πως αξιολογείτε τη γενικότερη προσφορά τους στην παραγωγικότητα της επιχείρησής σας;

Κακή	Μέτρια	Καλή	Πολύ καλή	Πάρα πολύ καλή

16. Πως αξιολογείτε τη γενικότερη συμπεριφορά –παρουσία- επαγγελματική στάση και συνεργασία με τους προϊσταμένους τους και τους πελάτες σας;

Κακή	Μέτρια	Καλή	Πολύ καλή	Πάρα πολύ καλή

17. Πόσο σημαντική θεωρείτε ότι μπορεί να είναι η συμμετοχή εκπροσώπων του τουριστικού τομέα στη διαμόρφωση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων στις ειδικότητες που λειτουργούν στα ΙΕΚ του Υπουργείου Τουρισμού;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

18. Πιστεύετε ότι πρέπει οι σπουδές τους να ενισχυθούν σε κάποια θέματα που διαπιστώσατε ότι υπάρχει έλλειμμα; Ποια κατά την γνώμη σας είναι αυτά;
(Διατυπώστε ελεύθερα την γνώμη σας)

.....
.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....