

**ΑΛΕΞΑΝΔΡΕΙΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
- ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΕΛΛΑΔΟΣ**



**ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ**

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**ΘΕΜΑ: Η ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΣΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΜΙΑΣ
ΧΩΡΑΣ**

ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΕΣ: ΒΑΗ ΕΛΕΥΘΕΡΙΑ

ΔΗΜΗΤΡΙΟΥ ANNA-ΛΙΖΑ

ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ ΚΑΘΗΓΗΡΙΑ: ΜΠΑΚΑΛΜΠΑΣΗ ΑΝΘΙΑ

Περιεχόμενα

| | |
|--|----|
| ΠΕΡΙΛΗΨΗ..... | 3 |
| ABSTRACT..... | 4 |
| ΕΙΣΑΓΩΓΗ..... | 5 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ^ο | 6 |
| 1.1 Τουριστική εκπαίδευση..... | 6 |
| 1.2 Ηγεσία και ανάπτυξη του ανθρώπινου κεφαλαίου..... | 6 |
| 1.3 Μέθοδοι διδασκαλίας με έμφαση στην ενεργητική και βιωματική μάθηση..... | 7 |
| 1.3.1 Ηλεκτρονική εκπαίδευση..... | 8 |
| 1.3.2 Διαπολιτισμική εκπαίδευση..... | 9 |
| 1.3.3 Διεθνοποίηση..... | 10 |
| 1.3.4 Βιομηχανική εμπειρία..... | 10 |
| 1.4 Μελλοντικά θέματα έρευνας για τη φιλοξενία και την εκπαίδευση του τουρισμού..... | 11 |
| 1.5 Σύνδεση του τουρισμού με την τουριστική εκπαίδευση..... | 13 |
| 1.6 Συζητήσεις και αντιπαραθέσεις για την τουριστική εκπαίδευση..... | 17 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ^ο | 18 |
| 2.1 Παγκόσμια θέματα και προκλήσεις..... | 18 |
| 2.2 Η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση στην Ελλάδα..... | 21 |
| 2.2.1 Θετικά χαρακτηριστικά της τουριστικής εκπαίδευσης στην Ελλάδα..... | 22 |
| 2.2.2 Αρνητικά χαρακτηριστικά της τουριστικής εκπαίδευσης στην Ελλάδα..... | 23 |
| 2.3 Μέτρα βελτίωσης της τουριστικής εκπαίδευσης..... | 24 |
| Κεφάλαιο 3 ^ο Μεθοδολογία της έρευνας..... | 27 |
| 3.1 Σκοπός της έρευνας..... | 27 |
| 3.2 Ερευνητικά ερωτήματα..... | 27 |
| 3.3 Δείγμα αναφοράς..... | 27 |
| 3.4 Περιγραφή του δείγματος..... | 28 |
| 3.5 Δεοντολογικά ζητήματα έρευνας..... | 34 |
| 3.6 Μέσο συλλογής δεδομένων..... | 34 |
| 3.7 Διαδικασία της έρευνας..... | 37 |
| 3.8 Μέθοδος στατιστικής ανάλυσης των ερευνητικών δεδομένων..... | 38 |
| Κεφάλαιο 4 ^ο Αποτελέσματα..... | 39 |
| ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ..... | 57 |

| | |
|-------------------|----|
| ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ..... | 59 |
| ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ..... | 62 |

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα πτυχιακή εργασία πραγματεύεται το θέμα της τουριστικής εκπαίδευσης και πιο συγκεκριμένα κατά πόσο αυτή μπορεί να συμβάλει στην τουριστική ανάπτυξη μιας χώρας. Αρχικά, γίνεται αναφορά στα γενικά χαρακτηριστικά της τουριστικής εκπαίδευσης καθώς και στους διάφορους τρόπους διδασκαλίας της και στη συνέχεια ακολουθεί εκτενής αναφορά στα θετικά και αρνητικά χαρακτηριστικά της στην περιοχή της Ελλάδας. Από την έρευνα που πραγματοποιήθηκε στα πλαίσια της παρούσας μελέτης, προέκυψε πως οι διευθυντές των ξενοδοχείων θεωρούν πως η εκπαίδευση του προσωπικού αποτελεί ένα πολύ ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην τουριστική αγορά. Έτσι, όλοι οι ερωτηθέντες διευθυντές δήλωσαν πως εφαρμόζουν κάποιο πρόγραμμα εκπαίδευσης προσωπικού, είτε σε μορφή σεμιναρίων είτε σε μορφή πρακτικής εκπαίδευσης. Επίσης, σχεδόν όλοι οι διευθυντές θεωρούν πως η τουριστική εκπαίδευση συμβάλει σε μεγάλο βαθμό στην τουριστική ανάπτυξη μιας χώρας. Ωστόσο, η βελτίωση της υφιστάμενης τουριστικής εκπαίδευσης στη χώρα μας θεωρείται σε μεγάλο βαθμό αναγκαία, προκειμένου να προαχθεί το τουριστικό προϊόν καθώς και για να επέλθουν υψηλότερα κέρδη στην Ελλάδα και στον τουριστικό κλάδο, ενώ θεωρείται πως υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης της ήδη υπάρχουσας τουριστικής εκπαίδευσης στη χώρα μας. Τέλος, οι κυρίαρχοι παράγοντες οι οποίοι μπορούν να βελτιώσουν την υφιστάμενη τουριστική εκπαίδευση στην Ελλάδα είναι η χρηματοδότηση προγραμμάτων τουριστικής εκπαίδευσης μέσω της Ε.Ε., οι τουριστικές επιχειρήσεις καθώς και οι κρατικοί φορείς.

ABSTRACT

This thesis deals with the topic of tourism education and more specifically whether it can contribute to the tourism development of a country. Initially, reference is made to the general characteristics of tourism education as well as to the various ways of teaching it, followed by extensive reference to its positive and negative characteristics in the Greek region. The survey conducted in the present study revealed that hotel managers consider staff training a very competitive advantage in the tourism market. Thus, all the principals interviewed stated that they are implementing a staff training program, either in the form of seminars or in the form of hands-on training. Also, almost all managers believe that tourism education contributes greatly to the tourism development of a country. However, the improvement of the existing tourism education in our country is largely considered necessary in order to promote the tourism product as well as to generate higher profits. in Greece and in the tourism industry, while there is scope for improving existing tourism education in our country. Finally, the dominant factors that can improve existing tourism education in Greece are the financing of EU tourism education programs, tourism businesses as well as government agencies.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο τουρισμός σήμερα είναι ένας από τους σημαντικότερους παγκόσμιους κλάδους και σημαντική πηγή οικονομικής ανάπτυξης και απασχόλησης. Επίσης, αποτελεί μια από τις μεγαλύτερες βιομηχανίες στον κόσμο και η ηγεμονία του φαίνεται ασφαλής αν διατηρηθεί ο σημερινός ρυθμός ανάπτυξης (WHO, 2010). Ο τουρισμός έχει εξεταστεί ευρέως ως ένας τομέας που έχει συμβάλει σημαντικά στην οικονομία των περισσότερων προορισμών, βελτιώνοντας το εξωτερικό τους εμπόριο, δημιουργώντας θέσεις εργασίας, δημιουργώντας συνείδηση, βελτιώνοντας το βιοτικό επίπεδο και συμβάλλοντας στην οικοδόμηση εικόνας των περιοχών προορισμού, είναι συναφής να σημειωθεί ότι οι περισσότερες αναπτυσσόμενες χώρες του κόσμου σήμερα επωφελούνται τόσο πολύ από τον τουρισμό, χωρίς να αναγνωρίζουν τον πραγματικό αντίκτυπο που έχουν οι τουριστικές αυτές δραστηριότητες στην οικονομία τους, με βάση την κατακόρυφη φύση των τουριστικών ωφελειών προς τον φιλοξενούντα (Okech, 2008).

Ο τουρισμός είναι μια ταχέως αναπτυσσόμενη βιομηχανία και σημαντική πηγή απασχόλησης. Ένα βασικό επιχείρημα για την ενθάρρυνση της ανάπτυξης του τουρισμού είναι ότι παράγει σημαντικό αριθμό θέσεων εργασίας, τόσο άμεσα στους τομείς στους οποίους πραγματοποιούνται οι τουριστικές δαπάνες όσο και ευρύτερα μέσω των διακλαδικών δεσμών. Η ανάπτυξη του τουρισμού και της σχετικής απασχόλησης θεωρείται ότι αποτελεί μέρος της ευρείας αλλαγής από μια μεταποιητική βιομηχανία σε μια οικονομία υπηρεσιών σε πολλές ανεπτυγμένες και αναπτυσσόμενες χώρες σε όλο τον κόσμο. Ωστόσο, παρόλο που η ανάπτυξη της τουριστικής βιομηχανίας δημιουργεί νέες ευκαιρίες απασχόλησης, επικρίνεται συχνά ότι δημιουργεί θέσεις εργασίας χαμηλής ειδίκευσης και χαμηλής αμοιβής που προσφέρουν ελάχιστη ικανοποίηση από την εργασία. Κατά συνέπεια, η

τουριστική βιομηχανία έχει φήμη για υψηλό κύκλο εργασιών προσωπικού και για σπατάλη εκπαιδευμένου προσωπικού.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

1.1 Τουριστική εκπαίδευση

Παραδοσιακά, πολλή έρευνα σχετικά με την φιλοξενία και την τουριστική εκπαίδευση έχει επικεντρωθεί στην ενίσχυση των μαθησιακών δυνατοτήτων των μαθητών και στην ανάπτυξη της διδασκαλίας των διδασκόντων. Για παράδειγμα, οι φιλοξενούμενοι και οι επιστήμονες του τουρισμού συχνά εξέταζαν τους μαθησιακούς τύπους των μαθητών, την ικανότητα των μαθητών στις θεματικές ενότητες, τις μεθόδους διδασκαλίας και την παράδοση. Ωστόσο, τα τελευταία χρόνια, το ερευνητικό πρότυπο έχει μετατοπιστεί για να καλύψει τις ανάγκες όλων των βασικών ενδιαφερομένων φορέων - φοιτητών, εκπαιδευτών και εργοδοτών του κλάδου (Barber, Deale, & Goodman, 2011). Αυτή η μετατόπιση οδήγησε σε μια στενή εξέταση της πρακτικότητας της φιλοξενίας και της τουριστικής εκπαίδευσης. Τα προγράμματα φιλοξενίας και τουρισμού έχουν αναλάβει αναθεωρήσεις προγραμμάτων σπουδών και ανάπτυξη για την παραγωγή εργαζομένων που είναι κατάλληλοι για τη συνεχώς μεταβαλλόμενη φιλοξενία και τουριστική βιομηχανία στην παγκόσμια κοινωνία.

1.2 Ηγεσία και ανάπτυξη του ανθρώπινου κεφαλαίου

Ένας από τους κρίσιμους στόχους του προγράμματος φιλοξενίας και τουρισμού είναι να καλλιεργήσει τους σπουδαστές ώστε να αποτελέσουν μελλοντικούς ηγέτες στα διάφορα τμήματα της φιλοξενίας και της τουριστικής βιομηχανίας και όχι απλώς ένα εργατικό δυναμικό για τη βιομηχανία. Όπως ο Vince Lombardi (2002) δηλώνει στο βιβλίο του, «οι ηγέτες γίνονται, δεν γεννιούνται». Όπως είναι φυσικό, δεξιότητες όπως οι διαπροσωπικές επικοινωνίες και η ομαδική εργασία είναι απαραίτητες για τους ηγέτες της φιλοξενίας. Αυτή η ιδέα είναι φυσική, διότι όλες οι υπηρεσίες φιλοξενίας και τουρισμού βασίζονται σε πολύ συνεργατική εργασία και συνεχείς επικοινωνίες. Αν και οι ηγέτες χρειάζονται γνώσεις

στη λειτουργική τους περιοχή, η βιβλιογραφία δείχνει ότι δεν είναι σκληρές δεξιότητες αλλά δεξιότητες που εξασφαλίζουν στους αποφοίτους ασφαλείς θέσεις (Sisson&Adams, 2013). Οι μαθητές ενθαρρύνονται να εκτίθενται σε φοιτητικές ομάδες ή οργανώσεις και να συμμετέχουν σε ηγετικό ρόλο. Μέσα από αυτές τις δραστηριότητες, οι μαθητές κερδίζουν ευκαιρίες για να ενισχύσουν τις δεξιότητες ηγεσίας μαζί με πολλές άλλες δεξιότητες. Οι εκπαιδευτικοί φιλοξενίας και τουρισμού θα πρέπει να αναλάβουν την πλήρη ευθύνη να προετοιμάσουν τους μαθητές για επιτυχία στις σταδιοδρομίες τους μετά την αποφοίτησή τους.

1.3 Μέθοδοι διδασκαλίας με έμφαση στην ενεργητική και βιωματική μάθηση

Προηγούμενες μελέτες δείχνουν ότι η εμπλοκή των μαθητών στις δραστηριότητες της τάξης και στην ακαδημαϊκή επίδοση έχει βελτιωθεί με την «μάθηση με πράξη», τη λεγόμενη ενεργή μάθηση (Green&Sammons, 2014). Η ενεργητική μάθηση συμβαίνει όταν οι σπουδαστές ασχολούνται με τα υλικά της τάξης και μπορούν να κατανοήσουν τι παρουσιάζεται με τρόπο που προσθέτει στις υπάρχουσες γνώσεις τους (Bojinova&Oigara, 2011). Οι τεχνικές ενεργητικής μάθησης υιοθετήθηκαν συχνά στο τρέχον εκπαιδευτικό περιβάλλον με τη βοήθεια προηγμένων τεχνολογιών πληροφορικής. Για παράδειγμα, οι μαθητές καλούνται να εργαστούν σε μια ομάδα για να εντοπίσουν τα προβλήματα και να δημιουργήσουν λύσεις στις συγκεκριμένες περιπτώσεις με τη μορφή λογισμικού προσομοίωσης (π.χ. HOTs). Μια άλλη τεχνολογία που χρησιμοποιείται συνήθως στην τρέχουσα τάξη είναι η αίθουσα διδασκαλίας ή το σύστημα προσωπικής ανταπόκρισης (π.χ. κλικ). οι εκπαιδευτικοί φιλοξενίας και τουρισμού πιστεύουν ότι το σύστημα αυτό βελτιώνει την εμπλοκή των σπουδαστών και επιτρέπει στους μαθητές να μοιράζονται τις ιδέες τους άνετα με τους συνομηλίκους στις συζητήσεις διδασκαλίας. Εκτός από τις ενεργητικές τεχνικές μάθησης, η βιωματική μάθηση αποτέλεσε βασικό ερευνητικό θέμα σε πολλές μελέτες σχετικά με την φιλοξενία και την τουριστική εκπαίδευση. Η βιωματική μάθηση έχει σχεδιαστεί για να μπορούν οι σπουδαστές να κατανοήσουν ένα μεγαλύτερο επίπεδο πραγματικών επιχειρηματικών πλαισίων, σε σύγκριση

με την παραδοσιακή μάθηση που βασίζεται σε διαλέξεις. Η εμπειρική μάθηση πιστεύεται ότι γεφυρώνει το χάσμα ανάμεσα στις τάξεις και τις καταστάσεις του πραγματικού κόσμου. Η αποτελεσματικότητά του μπορεί να μετρηθεί με την απόκτηση πρακτικών γνώσεων και δεξιοτήτων από τους μαθητές, οι οποίες μπορούν εύκολα να μεταφερθούν στην τελική σταδιοδρομία τους στον κλάδο της φιλοξενίας και του τουρισμού. Τόσο οι φιλοξενούμενοι όσο και οι επιστήμονες του τουρισμού και οι επαγγελματίες αναγνωρίζουν έντονα την αξία της βιωματικής μάθησης στο τρέχον εκπαιδευτικό περιβάλλον. Έτσι, οι εκπαιδευτικοί φιλοξενίας και τουρισμού ασχολούνται με τα μαθήματά τους για να αντικατοπτρίζουν τον τρόπο με τον οποίο λειτουργούν η φιλοξενία και οι τουριστικές επιχειρήσεις, ενσωματώνοντας πιο δυναμικά τις βιωματικές τεχνικές μάθησης. Οι αγαπημένες μέθοδοι βιωματικής μάθησης περιλαμβάνουν τις περιπτώσιολογικές μελέτες, τα μαθήματα υπηρεσιών και κοινωφελούς μάθησης, τα εκδρομικά πεδία, τη σκιά εργασίας, τις πρακτικές της βιομηχανίας και ούτω καθεξής.

1.3.1 Ηλεκτρονική εκπαίδευση

Η μάθηση πρόσωπο με πρόσωπο (f2f) έχει εξελιχθεί και επεκταθεί στην εξ αποστάσεως μάθηση. Η εξ αποστάσεως μάθηση εμφανίζεται όταν οι σπουδαστές και οι εκπαιδευτικοί βρίσκονται σε διαφορετική γεωγραφική περιοχή. Με την ταχεία εξάπλωση των τεχνολογιών του Διαδικτύου, οι αρχικές μέθοδοι επικοινωνίας της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης, όπως η τηλεφωνική, η τηλεοπτική και η ηχογράφηση, έχουν καταστεί άνευ αντικειμένου. Οι τεχνολογίες του Διαδικτύου παγκοσμίως οδήγησαν στην άνευ προηγουμένου ανάπτυξη της ηλεκτρονικής μάθησης τις τελευταίες δεκαετίες. Καθώς η τεχνολογία συνεχίζει να μετριάξει τα εμπόδια της ηλεκτρονικής μάθησης και των προόδων σε χαρακτηριστικά και λειτουργίες, είναι εξαιρετικά σημαντικό να αξιολογεί τις αντιλήψεις της διαδικτυακής μάθησης τόσο από τους μαθητές όσο και από τους εκπαιδευτές και την αίσθηση της κοινότητας στο περιβάλλον της εικονικής τάξης. Οι ερευνητές στον τομέα της φιλοξενίας και του τουρισμού έχουν δείξει οφέλη και ζητήματα ηλεκτρονικής μάθησης, σε σύγκριση με εκείνα

της μάθησης f2f (π.χ., Annaraud & Singh, 2017). Ανάλογα με την αποδοχή των μαθητών και την προσαρμοστικότητα τους στην ηλεκτρονική μάθηση, μπορούν να ενθουσιαστούν από τον διαφορετικό τρόπο μάθησης ή να αποθαρρύνονται από το τεχνολογικό τους άγχος ή άλλες ψυχολογικές ανησυχίες για την τεχνολογία. Τα ευρήματα της έρευνας δείχνουν ότι υπάρχει μεγάλη πιθανότητα οι ψυχολογικές ανησυχίες των μαθητών να παρεμποδίσουν την ανάπτυξη στρατηγικών πρωτοβουλιών σχετικά με την ηλεκτρονική μάθηση (Mejia & Phelan, 2013). Αν και υπάρχουν αμφιλεγόμενες συζητήσεις για την ηλεκτρονική εκπαίδευση, η ηλεκτρονική μάθηση έχει αναγνωριστεί ως το μέλλον της φιλοξενίας και της τουριστικής εκπαίδευσης.

1.3.2 Διαπολιτισμική εκπαίδευση

Η ποικιλομορφία αποτελεί ένα αναδυόμενο ζήτημα στον κλάδο της φιλοξενίας και του τουρισμού. Σύμφωνα με τις Διαφορετικές Πρωτοβουλίες του Πανεπιστημίου του Όρεγκον (2017), η ποικιλομορφία αναφέρεται στην κατανόηση ότι κάθε άτομο είναι μοναδικό, αναγνωρίζοντας τις μεμονωμένες μας διαφορές. Αυτά μπορεί να είναι κατά μήκος των διαστάσεων φυλής, εθνικότητας, φύλου, σεξουαλικού προσανατολισμού, κοινωνικοοικονομικής κατάστασης, ηλικίας, σωματικών ικανοτήτων, θρησκευτικών πεποιθήσεων, πολιτικών πεποιθήσεων και άλλων ιδεολογιών. Λόγω της έμφασης που δίδεται στο θέμα από τους επαγγελματίες του κλάδου, που προέρχεται εν μέρει από όλο και πιο διαφορετική εργατική δύναμη και πελατειακή βάση, η έρευνα για την πολυμορφία της εκπαίδευσης αυξάνεται. Ένα κοινό θέμα είναι η εξέταση της στάσης και των αντιλήψεων των φοιτητών σχετικά με την ποικιλομορφία και την ανάπτυξη αποτελεσματικών υλικών τάξης για την εκπαίδευση για την ποικιλομορφία (π.χ. Rivera, 2016). Ο συνδυασμός των σπουδαστών έχει επίσης διαφοροποιηθεί στα προγράμματα φιλοξενίας καθώς ο αριθμός των εγγεγραμμένων μειονοτήτων έχει αυξηθεί. Τα ζητήματα της πρόσληψης και διατήρησης φοιτητών μειονοτήτων, που θα διαδραματίσουν κρίσιμο ρόλο ως ηγέτες φιλοξενίας και εργαζόμενους στο μέλλον, έχουν αντιμετωπιστεί από μερικούς μελετητές (π.χ. Hornsby & Scott-Halsell, 2015).

1.3.3 Διεθνοποίηση

Τα προγράμματα φιλοξενίας και τουρισμού έχουν αρχίσει να μοιράζονται τις ακαδημαϊκές προσφορές τους με άλλα υπερπόντια προγράμματα στην προσπάθεια διεθνοποίησης βάσει διεθνών συμφωνιών αρθρώσεως. Μέσα από αυτά τα διεθνή προγράμματα άρθρωσης, και τα δύο θεσμικά όργανα υποθέτουν ότι θα επιτύχουν τους στόχους τους. Ωστόσο, επειδή δύο ή πολλαπλοί διεθνείς οργανισμοί, με πολιτισμικές διαφορές στις στρατηγικές μάθησης και διδασκαλίας, συμμετέχουν σε ένα διεθνές πρόγραμμα άρθρωσης, μπορεί να αυξηθούν διάφορα πιθανά προβλήματα. Οι ερευνητές στον τομέα της φιλοξενίας και του τουρισμού έχουν καταβάλει σημαντικές προσπάθειες για τον προσδιορισμό των αμοιβαίων οφελών και φραγμών για τα εμπλεκόμενα ιδρύματα (Lai & Wang, 2013). Από την άποψη των φοιτητών, τα προγράμματα αυτά προσφέρουν ευκαιρίες για σπουδές στο εξωτερικό. Μια βραχυπρόθεσμη μελέτη στο εξωτερικό είναι επίσης δημοφιλής, όπως μια καλοκαιρινή φοίτηση στο εξωτερικό, που διοργανώνεται από το ίδρυμα των φοιτητών μέσω συμφωνιών με διεθνείς σχολές συνεργατών. Σε ορισμένες περιπτώσεις, οι σπουδαστές κάνουν το δικό τους σχέδιο σπουδών-στο εξωτερικό μέσω τρίτου παρόχου. Το πιο αξιοσημείωτο όφελος από τη μελέτη στο εξωτερικό είναι να διευρυνθούν οι προοπτικές των σπουδαστών και ενδεχομένως να τοποθετηθούν σε ανταγωνιστικότερη θέση στην αγορά εργασίας.

1.3.4 Βιομηχανική εμπειρία

Η βιομηχανική εμπειρία, όπως οι πρακτικές πρακτικές, αποτελούν αναπόσπαστο μέρος των προγραμμάτων φιλοξενίας και τουρισμού παγκοσμίως. Τα προγράμματα φιλοξενίας και τουρισμού απαιτούν συνήθως από τους σπουδαστές τους να ολοκληρώσουν την εμπειρία της βιομηχανίας πριν από την αποφοίτησή τους. Πιστεύεται ότι οι πρακτικές είναι ένα από τα πιο αποτελεσματικά μοντέλα βιοματικής μάθησης στην εκπαίδευση φιλοξενίας (Yiu & Law, 2012). Μέσω πρακτικής εξάσκησης στη

βιομηχανία, οι μαθητές μπορούν να διερευνήσουν τις επιλογές σταδιοδρομίας τους, να ενισχύσουν τις γνώσεις που έχουν αποκτηθεί στο παραδοσιακό περιβάλλον της τάξης, να εντοπίσουν σημάδια συνδέσεων με την προηγούμενη μάθηση και να αναζητήσουν συνδέσεις μεταξύ των ακαδημαϊκών θεωριών και της πρακτικής εφαρμογής των θεωριών στο χώρο εργασίας. Ωστόσο, για να είναι επιτυχείς οι πρακτικές πρακτικές, απαιτεί τη συνεργασία τριών ενδιαφερομένων, δηλαδή φοιτητών, εργοδοτών του κλάδου και εκπαιδευτικών, και θα πρέπει να συζητήσει τα οφέλη και τα μειονεκτήματα των πρακτικών πρακτικών της βιομηχανίας από τις προοπτικές και των τριών ενδιαφερομένων. Σε πρόσφατες εργασίες, ο τρόπος σχεδιασμού των πρακτικών είναι ένα από τα βασικά ερευνητικά ερωτήματα προκειμένου να αυξηθεί το κίνητρο των μαθητών και η ικανοποίηση της εμπειρίας πρακτικής άσκησης (Stansbie & Nash, 2016).

1.4 Μελλοντικά θέματα έρευνας για τη φιλοξενία και την εκπαίδευση του τουρισμού

Πρώτον, καθώς οι εταιρείες φιλοξενίας όπως τα ξενοδοχεία αναζητούν επιθετικά επιχειρηματικές ευκαιρίες στο εξωτερικό λόγω του κορεσμού της αγοράς και του έντονου ανταγωνισμού στην εγχώρια αγορά, οι σπουδαστές φιλοξενίας είναι πιθανό να λάβουν ευκαιρίες να εργαστούν στο εξωτερικό ως ηγέτες ή διαχειριστές. Αν και οι εκπατρισμένες αποστολές δεν είναι νέες στο χώρο της φιλοξενίας και του τουρισμού, δεν είναι σαφές εάν εμείς ως εκπαιδευτικοί ετοιμάζουμε φοιτητές για θέσεις τέτοιες που μπορεί να είναι επικρατέστερες στο μέλλον. Παρά την αυξανόμενη τάση διεθνοποίησης της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, συμπεριλαμβανομένης της φιλοξενίας και του τουρισμού, είναι σπάνιο να βρεθούν μελέτες που να αξιολογούν συγκεκριμένα την πολιτιστική νοημοσύνη των σπουδαστών που προκύπτει από διεθνή προγράμματα άρθρωσης, μελέτες στο πλοίο ή άλλα παρόμοια προγράμματα. για παράδειγμα, προ και μετα-μελέτες που συγκρίνουν πριν και μετά την ένταξη στα προαναφερθέντα προγράμματα θα ήταν ένα υποσχόμενο ερευνητικό θέμα.

Είναι επίσης εφικτό να αναπτυχθεί ένα μάθημα για να αυξηθεί το επίπεδο πολιτιστικής ικανότητας για εκείνους που ενδέχεται να μην μπορούν να συμμετάσχουν στη φοίτηση στο εξωτερικό. Προβλέπουμε ότι η πολιτισμική νοημοσύνη ή η επαγγελματική ικανότητα θα αποτελέσει μία από τις βασικές μαλακές δεξιότητες που θα οδηγήσουν στην επιτυχία της καριέρας φιλοξενίας στο μέλλον. Δεύτερον, σχεδόν όλες οι μορφές μεθόδων διδασκαλίας, συμπεριλαμβανομένης της ενεργητικής μάθησης και της βιοματικής μάθησης, είναι πιθανό να ενισχυθούν ή να αναδημιουργηθούν μέσω της εξαιρετικά διαδραστικής, εμπλουτισμένης τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνιών. Ένα πρόσφατο άρθρο καταδεικνύει τη χρήση εικονικών ταξιδιών πεδίου (Patiar, Ma, Kensbock, & Cox, 2017). Κάποιοι μπορεί ακόμη να εξετάσουν το ενδεχόμενο να αναπτύξουν εικονικές πρακτικές εξάσκησης στο μέλλον. Καθώς πολλά φιλοξενία και τουριστικά θέματα παραδίδονται στο εικονικό μαθησιακό περιβάλλον, δημιουργούνται ολοκληρωμένα ηλεκτρονικά προγράμματα σπουδών. Αυτό ανοίγει μια τεράστια ευκαιρία για προγράμματα φιλοξενίας και τουρισμού να επεκτείνουν το κοινό τους και να φτάσουν με σημαντικά οικονομικά οφέλη. Η αυστηρότητα κάθε διαδικτυακής τάξης με καλά καθορισμένα μαθησιακά αποτελέσματα πρέπει να μελετηθεί προσεκτικά εκ των προτέρων και οι ανεπτυγμένες διαδικτυακές τάξεις πρέπει να αξιολογούνται σε τακτική βάση. Αυτός είναι ένας άλλος, πολλά υποσχόμενος μελλοντικός ερευνητικός χώρος, τον οποίο πρέπει να προσέχουν οι φιλοξενούμενοι και οι επιστήμονες του τουρισμού. Τρίτον, θα θέλαμε να επιστήσουμε την προσοχή στις μελέτες μεταπτυχιακών σπουδών ειδικότερα, προγράμματα διδακτορικών διατριβών. Οι περισσότερες έρευνες για τα κέντρα φιλοξενίας και τουρισμού αφορούν προπτυχιακά προγράμματα σπουδών ή μάθηση. Καθώς ο αριθμός των προγραμμάτων διδακτορικών διατριβών αυξάνεται, είναι καιρός να εξετάσουμε σοβαρά τα προγράμματα διδακτορικών σπουδών της πειθαρχίας μας. Είναι γνωστό ότι ένα μεγάλο ποσοστό της σχολής φιλοξενίας θα συνταξιοδοτηθεί μέσα στην επόμενη δεκαετία. Υπάρχει άμεση σχέση μεταξύ των εισερχομένων φοιτητών διδακτορικών σπουδών και του σώματος μελλοντικών εκπαιδευτικών φιλοξενίας. Η έλλειψη ή η ανεπαρκής βιομηχανική εμπειρία της φιλοξενίας των υποψηφίων διδακτορικών διατριβών αποτελεί σοβαρή ανησυχία.

Συνιστούμε συλλογικές σκέψεις με βέλτιστες πρακτικές για την επίλυση ή καλύτερη αντιμετώπιση της κατάστασης. Ελπίζουμε να δούμε περισσότερη έρευνα σχετικά με την φιλοξενία των φοιτητών, την πρόσληψη, την επιλογή και τη διατήρηση των φοιτητών στο μέλλον. Τέλος, η σχέση με τους αποφοίτους και τα μέλη του συμβουλευτικού συμβουλίου απαιτεί περαιτέρω προσοχή. Είναι αρκετά παραβλεπόμενες ομάδες ενδιαφερομένων. Μια πρόσφατη μελέτη προσδιορίζει τους καθοριστικούς παράγοντες για να είναι ενεργοί αποφοίτους μετά την αποφοίτησή τους (Cha, Kim, & Cichy, 2013). Ωστόσο, συχνά αγνοούμε τους διεθνείς αποφοίτους. Στην παγκόσμια κοινωνία, η παρακολούθηση των διεθνών αποφοίτων και η εύρεση του τρόπου μετατροπής τους σε ενεργούς αποφοίτους θα είναι εξίσου επωφελής. Οι μελέτες σχετικά με τους εγχώριους και διεθνείς αποφοίτους είναι μια ενδιαφέρουσα τοπική περιοχή για να εξερευνησετε στο μέλλον. Τα μέλη της συμβουλευτικής επιτροπής είναι επίσης ένας κρίσιμος πόρος. Ωστόσο, οι ρόλοι τους είναι συχνά ασαφείς. Στο μέλλον, μπορεί να είναι ωφέλιμο να επανεξεταστούν οι ευθύνες τους για το πρόγραμμα. Αυτό οδηγεί σε πιθανό ερευνητικό θέμα. τα δεδομένα θα μπορούσαν να συλλέγονται από εκείνους που υπηρετούν στη συμβουλευτική επιτροπή φιλοξενίας ή τουρισμού και ανακαλύπτουμε τις αντιλήψεις τους σχετικά με τους ρόλους τους. Αυτά τα στοιχεία είναι πιθανό να βοηθήσουν στην αναμόρφωση της λειτουργίας του υπάρχοντος συμβουλευτικού συμβουλίου, το οποίο με τη σειρά του οδηγεί σε πιο επικοινωνιακές σχέσεις μεταξύ του προγράμματος και των μελών του συμβουλευτικού συμβουλίου.

1.5 Σύνδεση του τουρισμού με την τουριστική εκπαίδευση

Η βάση για την τουριστική εκπαίδευση είναι η διαμόρφωση πολιτικών τουριστικής εκπαίδευσης, οι οποίες προκύπτουν από τη σύγκλιση του τουρισμού και της εκπαίδευσης σε εθνικό ή επαρχιακό επίπεδο. Η σύγκλιση αυτή θα πρέπει να στοχεύει στην εξάλειψη της τρέχουσας ad hoc εφαρμογής της τουριστικής εκπαίδευσης. Το τουριστικό περιβάλλον περιλαμβάνει χαρακτηριστικά και προϊόντα του τουρισμού, τη βιομηχανία του τουρισμού,

τις τουριστικές αγορές και τον αντίκτυπο του τουρισμού στον τόπο ή τη χώρα. Ο κόσμος της εκπαίδευσης αποτελείται από εκείνους τους οργανισμούς που είναι αρμόδιοι για την εκπαίδευση σε όλα τα επίπεδα από το νηπιαγωγείο στο πανεπιστήμιο. Τόσο το τουριστικό περιβάλλον όσο και ο κόσμος της εκπαίδευσης είναι ιδιαίτερα δυναμικοί, επηρεασμένοι από το ευρύτερο πολιτικό, οικονομικό, κοινωνικό και περιβαλλοντικό κλίμα. Η ύπαρξη πολιτικών που ισχύουν είναι να προωθηθεί ένα σταθερό και συνεκτικό περιβάλλον για την τουριστική εκπαίδευση. Δεδομένου ότι οι πολιτικές είναι κατευθύνσεις που πρέπει να τηρηθούν καθ' οδόν προς την εφαρμογή, υποστηρίζεται εδώ ότι σε εθνικό επίπεδο πρέπει να αναπτυχθεί η πολιτική τουριστικής εκπαίδευσης με διαβουλεύσεις με τα μέρη τόσο από το τουριστικό περιβάλλον όσο και από τον κόσμο της εκπαίδευσης. Τα ρυθμιστικά όργανα έχουν ρόλο στην καθοδήγηση των αρμόδιων φορέων για τη χάραξη πολιτικής και την εφαρμογή τους. Σύμφωνα με το πλαίσιο, η διαβούλευση μεταξύ των υπευθύνων για τη χάραξη πολιτικής στον τομέα του τουρισμού και των υπεύθυνων για τη χάραξη πολιτικής στον τομέα της εκπαίδευσης θα πρέπει να οδηγήσει σε σαφή πολιτική στον τομέα της εκπαίδευσης στον τομέα του τουρισμού. Χωρίς σταθεροποιητικά στοιχεία, η πιθανότητα είναι ότι η τουριστική εκπαίδευση θα προσανατολιστεί προς τη μία πλευρά περισσότερο από την άλλη, ανάλογα με το ποια είναι η μεγαλύτερη επιρροή εκείνη τη στιγμή, αλλά και τους επίσημους ρόλους που διαδραματίζουν οι οργανισμοί, αντίστοιχα, στον τομέα του τουρισμού ή της εκπαίδευσης του «διαχωρισμού» (Baum, 1993).

Η πολιτική στον τομέα της εκπαίδευσης στον τομέα του τουρισμού αποσκοπεί:

- ✓ να καθιερώσει μια συστηματική διαδικασία για την παροχή τουριστικής εκπαίδευσης σύμφωνα με την εθνική τουριστική πολιτική.
- ✓ να αποφευχθεί η adhoc διατύπωση και η εφαρμογή της τουριστικής εκπαίδευσης, η οποία οδηγεί σε ανισότητες, συζητήσεις και δυσαρέσκεια.

- ✓ να βοηθήσει με τον προγραμματισμό για τη χάραξη πολιτικής: να γνωρίζει τις εισροές, τα άτομα και τους οργανισμούς που εμπλέκονται, πιθανά προβλήματα κ.λπ.

Το παραπάνω πλαίσιο δεν αναφέρεται σε κάποιο συγκεκριμένο χρονικό πλαίσιο. Επομένως, πρέπει να αποφασιστεί πόσο συχνά πρέπει να διεξάγεται η διαδικασία χάραξης πολιτικής, με τη συμμετοχή των υπευθύνων χάραξης πολιτικής στους δύο τομείς εταιρικής σχέσης. Ο Καναδάς και η Δημοκρατία της Ιρλανδίας παρέχουν μοντέλα που αποτελούν αξιόπαινα παραδείγματα για το πώς μπορεί να λειτουργήσει το Πλαίσιο ΤΕΡ-ΤΕΙ. Μέσα από ένα γνωστό συντονιστικό όργανο όπως το Καναδικό Συμβούλιο Ανθρώπινου Δυναμικού για τον Τουρισμό (CTHRC), ο σχεδιασμός και η εκτέλεση της κατάρτισης και ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού στον Καναδά, καθώς και ο καθορισμός προτύπων και πιστοποίησης, πραγματοποιούνται αρμονικά σε εθνικό επίπεδο. Η CTHRC προάγει επίσης τη σταδιοδρομία στη βιομηχανία και διεξάγει έρευνα, ενώ ενεργεί ως κέντρο εκκαθάρισης και αποτελεί φόρουμ για την ανταλλαγή πληροφοριών. Και σε διεθνές επίπεδο, η CTHRC δρα ως υπερασπιστής των θεμάτων ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού του τουρισμού. Για να συνενώσει το εκπαιδευτικό και το τουριστικό περιβάλλον, το διοικητικό συμβούλιο της CTHRC προέρχεται από τον κόσμο των επιχειρήσεων, του εργατικού δυναμικού, των εθνικών ενώσεων, των επαρχιακών / εδαφικών ενώσεων, της εκπαίδευσης και της κατάρτισης, των ομάδων μετοχών και της ομοσπονδιακής, επαρχιακής / τοπικής κυβέρνησης (Amoah&Baum, 1997).

Στην Ιρλανδία, η CERT είναι η κρατική υπηρεσία που ιδρύθηκε επί μακρόν (από το 1963) και είναι επίσημα υπεύθυνη για την πρόσληψη, την εκπαίδευση και την κατάρτιση προσωπικό σε όλα τα επίπεδα για το ξενοδοχείο, την τροφοδοσία και την τουριστική βιομηχανία στην Ιρλανδία. Όπως και στο καναδικό παράδειγμα παραπάνω, αυτός ο φορέας είναι υπεύθυνος για τη χάραξη πολιτικής για την εκπαίδευση στον τουρισμό, καθώς και για την επίβλεψη της εφαρμογής του. Επίσης λειτουργεί υπό την

εποπτεία ενός συμβουλίου που εκπροσωπεί τους εργοδότες, τα συνδικάτα, τα εκπαιδευτικά ιδρύματα, καθώς και κυβερνητικές υπηρεσίες και υπηρεσίες. Ο ρόλος της CERT περιλαμβάνει συμβουλές προς την κυβέρνηση σχετικά με όλες τις πτυχές της ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού για την τουριστική βιομηχανία και συγκεκριμένα:

- Εντοπισμός αναγκών σε εργατικό δυναμικό και κατάρτιση και ανάπτυξη εθνικών δομών και προγραμμάτων κατάρτισης.
- Πρόσληψη, κατάρτιση και επίσημη εκπαίδευση των νέων που εγκαταλείπουν το σχολείο και προετοιμάζονται για επαγγελματική σταδιοδρομία στη βιομηχανία.
- Παροχή υπηρεσιών επαγγελματικής και εξειδικευμένης κατάρτισης στο υπάρχον προσωπικό της βιομηχανίας και στους ιδιοκτήτες (και συντονίζει την πιστοποίησή τους).
- Παροχή υπηρεσιών συμβουλευτικής και επιχειρηματικής ανάπτυξης στη βιομηχανία.
- Κατάρτιση ανέργων ώστε να βελτιώσουν τις προοπτικές τους να βρουν θέσεις εργασίας στον ξενοδοχειακό, catering και τουριστικό τομέα (Amoah&Baum, 1997).

Δεδομένου ότι η CERT αναλαμβάνει τόσο την έρευνα όσο και το σχεδιασμό και την εφαρμογή προγραμμάτων σπουδών και προγραμμάτων, υπάρχει πολύ στενή συσχέτιση μεταξύ των αποτελεσμάτων της διερμηνείας και της έρευνας και της μετάφρασής τους σε νέες πρωτοβουλίες εκπαίδευσης και κατάρτισης στον τουρισμό. Ο σχεδιασμός της εργατικής δύναμης οδηγεί στην πρόβλεψη των αριθμών διαχείρισης και, στη συνέχεια, την κατανομή ενός καθορισμένου αριθμού χρηματοδοτικών θέσεων. Κάποιοι ισχυρίζονται ότι αυτό οδηγεί σε μια κατάσταση ακαμψίας, που αποδεικνύεται από την κίνηση των Ιρλανδών φοιτητών στο Ηνωμένο Βασίλειο για τη μελέτη του τουρισμού, λόγω της έλλειψης θέσεων ή / και της έλλειψης ορισμένων εξειδικευμένων προγραμμάτων. Εντούτοις, αυτό που σημαίνει σημαίνει ότι

το ιρλανδικό κράτος δεν χρηματοδοτεί τη διαχείριση της εκπαίδευσης σε επίπεδο πέρα από το συγκεκριμένο αίτημα της εθνικής τουριστικής βιομηχανίας (Amoah&Baum, 1997).

1.6 Συζητήσεις και αντιπαραθέσεις για την τουριστική εκπαίδευση

Τις τελευταίες δύο δεκαετίες, η κατάρτιση και η εκπαίδευση στον τομέα του τουρισμού έχουν επιταχυνθεί, όπως αποδεικνύεται από το εύρος και την ποικιλομορφία των προγραμμάτων κατάρτισης που διατίθενται σε διάφορα επίπεδα, ιδίως σε χώρες όπου ο τουρισμός έχει γίνει ένα σημαντικό κοινωνικοοικονομικό φαινόμενο. Ωστόσο, σε γενικές γραμμές, αυτή η ταχεία αύξηση της κατάρτισης στον τομέα του τουρισμού οφείλεται στο γεγονός ότι πολλές κυβερνήσεις και ιδιωτικά ιδρύματα αναγνωρίζουν όλο και περισσότερο την κοινωνικοοικονομική σημασία της τουριστικής βιομηχανίας. Συνεπώς, η κυβέρνηση και ο ιδιωτικός τομέας αναγνωρίζουν ότι ένα επαγγελματικό και άρτια εκπαιδευμένο εργατικό δυναμικό είναι απαραίτητο για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και την ενίσχυση της συνολικής παροχής υπηρεσιών. Υπάρχει αυξημένο ενδιαφέρον για την κατάρτιση και την εκπαίδευση του τουρισμού τόσο από τον δημόσιο όσο και από τον ιδιωτικό τομέα. Το αποτέλεσμα είναι ο αυξανόμενος αριθμός ακαδημαϊκών ιδρυμάτων και ιδρυμάτων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και κατάρτισης που αρχικά δεν επιθυμούσαν να προσφέρουν τον τουρισμό ως τομέα σπουδών λόγω της χαμηλής κατάστασης ως ακαδημαϊκής πειθαρχίας, θεωρούν σήμερα την εισαγωγή νέων προγραμμάτων κατάρτισης στον τομέα του τουρισμού και μαθημάτων εκπαίδευσης ως μέσο για την αύξηση της εγγραφής των σπουδαστών και την ενίσχυση της κατάταξης. Ωστόσο, παρά την αυξημένη ανάπτυξη και επέκταση της κατάρτισης στον τομέα του τουρισμού, φαίνεται ότι υπάρχει έλλειψη στρατηγικών σχεδίων και πολιτικών κατευθυντήριων γραμμών για την ανάπτυξη της κατάρτισης και της εκπαίδευσης στον τομέα του τουρισμού σε πολλές χώρες, ιδίως στην Αφρική και άλλες αναπτυσσόμενες περιοχές του κόσμου. Επιπλέον, εξακολουθούν να υφίστανται διαφορετικές και ενίοτε διαμετρικά αντίθετες πτυχές ανάπτυξης προγραμμάτων σπουδών και εκπαιδευτικές προσεγγίσεις εντός περιφερειών, χωρών ή ακόμα και σε επίπεδο κατάρτισης (Baum, 2002). Επιπλέον, φαίνεται ότι υπάρχουν ελάχιστα στοιχεία για να

καταδειχθεί η δέσμευση και η προθυμία του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα να δρομολογήσει καλά συντονισμένες μακροπρόθεσμες επενδύσεις στην κατάρτιση και την εκπαίδευση στον τομέα του τουρισμού. Πολύ συχνά, φαίνεται ότι υπάρχει ελάχιστη προχωρημένη ευκαιρία σταδιοδρομίας και απασχόληση για άτομα με τις κατάλληλες τουριστικές δεξιότητες ή / και επαγγελματικές ικανότητες, ειδικά σε εποπτικό και διοικητικό επίπεδο. Επιπλέον, ως χώρος μελέτης ο τουρισμός εξακολουθεί να περιβάλλεται από παιδαγωγικές διαφωνίες. Το σενάριο αυτό καθιστά μακροπρόθεσμο τον προγραμματισμό για την ανάπτυξη τουριστικών προγραμμάτων και σχεδιασμού αναλυτικών προγραμμάτων σπουδών σε σύγκριση με καθιερωμένους συμβατικούς κλάδους που είχαν μακρά διάρκεια ζωής ακαδημαϊκού λόγου και ακαδημαϊκής δέσμευσης. Ωστόσο, η φύση της τουριστικής βιομηχανίας ως ένα αναδυόμενο μείζον παγκόσμιο κοινωνικοοικονομικό φαινόμενο σε συνδυασμό με τις αντιλήψεις του κλάδου ως εργαλείο για την περιφερειακή ανάπτυξη και την καταπολέμηση της φτώχειας, ιδιαίτερα στις οικονομικά περιθωριοποιημένες περιοχές του κόσμου, καθώς και την αυξανόμενη αναζήτηση για ωρίμανση του τουρισμού ένα πεδίο σπουδών, απαιτεί κατάλληλο συντονισμό στο σχεδιασμό και την ανάπτυξη προγραμμάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης στον τουρισμό σε όλα τα επίπεδα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

2.1 Παγκόσμια θέματα και προκλήσεις

Υπάρχουν πολλές προκλήσεις που αντιμετωπίζουν την ανάπτυξη συστηματικών και καλά συντονισμένων πρωτοβουλιών κατάρτισης στον τομέα του τουρισμού τόσο ως πεδίο σπουδών όσο και ως μέσο απόκτησης επαγγελματικών δεξιοτήτων (Mayaka&King, 2002, Saayman, 2005). Οι υφιστάμενες προκλήσεις που σχετίζονται με τον τύπο και την ποιότητα της κατάρτισης και της εκπαίδευσης στον τομέα του τουρισμού περιστρέφονται γύρω από τα ακόλουθα βασικά ζητήματα.

Πρώτον, ο τουρισμός είναι μια πολύ κατακερματισμένη και πολύπλευρη βιομηχανία. Αυτό που περιλαμβάνει ακριβώς τον τουρισμό μπορεί ως εκ τούτου να είναι δύσκολο να κατανοηθεί. Είναι ωστόσο απαραίτητη η σωστή κατανόηση των διαφόρων δραστηριοτήτων που αφορούν τον τουρισμό ως ένα μείζον παγκόσμιο φαινόμενο για συστηματικό σχεδιασμό προγραμμάτων σπουδών και ανάπτυξη περιεχομένων μαθήματος που καλύπτουν το εύρος και το εύρος της βιομηχανίας. Σχετικά με αυτό το θέμα συνδέεται στενά το γεγονός ότι υπάρχει έλλειψη συμφωνίας μεταξύ κυβερνητικού και ιδιωτικού τομέα ως προς το τι πραγματικά συνεπάγεται η βιομηχανία και ποια πρέπει να είναι η βασική τουριστική κατάρτιση και επαγγελματική ανάγκη. Κατά συνέπεια, οι ανάγκες της βιομηχανίας όσον αφορά την κατάρτιση και την εκπαίδευση είναι διαφορετικές και δεν είναι εύκολο να εντοπιστούν.

Δεύτερον, στις περισσότερες χώρες και ιδρύματα φαίνεται να υπάρχει γενική έλλειψη συμφωνίας ως προς το πού η μελέτη του τουρισμού ανήκει πράγματι στο γενικό πλαίσιο της εκπαιδευτικής πολιτικής, ιδίως στα πανεπιστημιακά και μεσαία εκπαιδευτικά ιδρύματα. Ως εκ τούτου, ο τουρισμός είναι συχνά ετικέτα σε μη συγγενικά τμήματα και σε μη συνδεδεμένα μαθήματα, ενώ σε πολλά ιδρύματα οι σπουδές του τουρισμού συνήθως στεγάζονται σε ποικίλους τομείς όπως γεωγραφία, κοινωνιολογία, δασοκομία και διαχείριση άγριων ζώων, μελέτες αναψυχής και αναψυχής, περιβαλλοντικές μελέτες, μεταξύ άλλων. Αυτό συνδέεται επίσης με την έλλειψη αξιοπιστίας εντός των ευρύτερων ακαδημαϊκών κύκλων του τουρισμού ως επιστημονικής πειθαρχίας. Σε ορισμένες περιπτώσεις, ο τουρισμός προσφέρεται μόνο για να εμπλουτίσει μερικές από τις πιο καθιερωμένες επιστήμες λόγω έλλειψης προσωπικού με τα απαιτούμενα επαγγελματικά προσόντα. Επιπλέον, ένα μεγάλο ποσοστό εκπαιδευτών του τουρισμού συχνά δεν είναι ειδικοί αλλά συνήθως προσελκύονται από άλλους τομείς σπουδών που θεωρούνται ότι συνδέονται με τον τουρισμό όπως η γεωγραφία και η κοινωνιολογία. Συνεπώς, υπάρχει έλλειψη συνοχής στις προσεγγίσεις διδασκαλίας και κατάρτισης που υιοθετήθηκαν στα πολυάριθμα προγράμματα που σχετίζονται με τον τουρισμό. Η παροχή

ποιοτικής τουριστικής κατάρτισης και εκπαίδευσης παραμένει βασική πρόκληση(Saayman, 2005).

Τρίτον, δεν υπάρχουν καλά εδραιωμένα φόρουμ τα οποία θα πρέπει να ενθαρρύνουν ακαδημαϊκές και πρακτικές συζητήσεις και συζητήσεις μεταξύ των εκπαιδευτικών και άλλων ενδιαφερομένων μερών όσον αφορά τη μελλοντική εξέλιξη του θέματος. αυτές οι καταστάσεις επιδεινώνουν την τρέχουσα σύγχυση. Επιπλέον, η υπάρχουσα έλλειψη κατάλληλης ακαδημαϊκής κατανόησης και επικεντρωμένου θεωρητικού πλαισίου των περισσότερων μελετών τουρισμού προκαλεί έλλειψη σαφών κατευθύνσεων στη διδασκαλία τουριστικών μαθημάτων. Φυσικά, ένα τέτοιο σενάριο προέρχεται εν μέρει από τη νεανικότητα του τουρισμού ως τομέα μελέτης. Αυτή η επικρατούσα κατάσταση έχει σίγουρα αντίκτυπο στο μέλλον του τουρισμού ως επιστημονικό ή / και επαγγελματικό τομέα σπουδών (Saayman, 2005).

Τέταρτον, δεν υπάρχει συντονισμός μεταξύ της βιομηχανίας και των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων κατάρτισης. Η ζήτηση για τη βιομηχανία, για παράδειγμα, περιορίζεται τόσο στο μέγεθος όσο και στην ικανότητα απορρόφησης των πτυχιούχων του τουρισμού. Επιπλέον, πολύ συχνά η βιομηχανία κυριαρχείται και ελέγχεται από επιχειρηματίες που δεν έχουν καμία επίσημη κατάρτιση και / ή έχουν πλήρη έλλειψη εκτίμησης της τουριστικής εκπαίδευσης και βασικές θεωρίες, πλαίσιο και έννοιες που θα πρέπει να καθοδηγήσουν τον τουρισμό ως ένα σημαντικό κοινωνικό και οικονομικό παγκόσμιο φαινόμενο (Saayman, 2005).

Ο συνολικός αντίκτυπος αυτών των ζητημάτων και προκλήσεων για τον κλάδο στο σύνολό του και οι συνέπειες για την κατάρτιση και την εκπαίδευση στη διεπαφή μεταξύ του εκπαιδευτικού συστήματος και της απασχόλησης είναι τεράστιες. Ως εκ τούτου, είναι επείγουσα ανάγκη να δρομολογηθούν νέες μορφές παρεμβάσεων που αποσκοπούν στη συγκέντρωση διαφόρων φορέων και φορέων για να καταγράψουν την πορεία προς την κατεύθυνση της κατάρτισης στον τομέα του τουρισμού ως χώρου κοινού επαγγελματικού προσανατολισμού και ακαδημαϊκής υποστήριξης. Χρειάζεται να αναγνωριστεί η ποικιλομορφία των

ενδιαφερομένων και η πολυπλοκότητα των θεμάτων που εμπλέκονται στο σχεδιασμό, την ανάπτυξη και την εφαρμογή προγραμμάτων και προγραμμάτων σπουδών στον τομέα του τουρισμού. Είναι ενδιαφέρον να σημειωθεί ωστόσο ότι ο κυβερνητικός ρόλος και τα ζητήματα πολιτικής στον σχεδιασμό της τουριστικής εκπαίδευσης εξακολουθούν να λαμβάνουν ανεπαρκή προσοχή (Tribe, 2005).

2.2 Η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση στην Ελλάδα

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

Στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση για παράδειγμα οι Επαγγελματικές Σχολές

(Ε.Π.Α.Σ) ανήκουν οι εξής ειδικότητες:

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

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

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

Επιπλέον, όσο αναφορά την επαγγελματική κατάρτιση στη χώρα μας έχει μεγάλη προϊστορία κυρίως επειδή η Ελλάδα έλκεται από πολλούς τουρίστες κάθε χρόνο και αυτό δημιούργησε την ανάγκη για τουριστικές σπουδές. Η τουριστική εκπαίδευση είναι πολύ σημαντική καθώς είναι μια δραστηριότητα που καλύπτει την απόκτηση συγκεκριμένων επαγγελματικών προσόντων τα οποία είναι απαραίτητα για τον τουριστικό τομέα. Έτσι θα δημιουργηθεί ένα αποδοτικότερο ανθρώπινο δυναμικό για τον τομέα και για την ανάπτυξη του. Τέλος, υπάρχουν και σχολές στην τριτοβάθμια εκπαίδευση που προσφέρουν τουριστικές σπουδές . Μερικές από αυτές είναι :

- α) η Ανώτατη Σχολή Τουριστικής Εκπαίδευσης Ρόδου ,
- β) η Ανώτατη Σχολή Τουριστικής Εκπαίδευσης Κρήτης,
- γ) Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα (Διοίκηση Οικονομίας & Επικοινωνίας, Τουριστικών & Πολιτιστικών Μονάδων) στο Μεσολόγγι, στον Πύργο και στην Άμφισσα
- και δ) Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα (Τμήμα Τουριστικών Σπουδών) στην Πάτρα και στ) Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Λάρισας (Αθανασίου, 2004).

2.2.1 Θετικά χαρακτηριστικά της τουριστικής εκπαίδευσης στην Ελλάδα

Τα θετικά χαρακτηριστικά της τουριστικής εκπαίδευσης στη χώρα μας είναι τα ακόλουθα:

- Η σωστή τουριστική εκπαίδευση προάγει τον τουρισμό

Όταν το προσωπικό έχει λάβει την σωστή εκπαίδευση μπορούν να προβλέψουν με ακρίβεια τις τάσεις της αγοράς και τις ανάγκες των πελατών. Η εκπαίδευση του προσωπικού που προορίζεται να στελεχώσει τις πάσης φύσεως τουριστικές εγκαταστάσεις είναι ουσιώδης προϋπόθεση για αναβάθμιση και επέκταση της τουριστικής δραστηριότητας. Η εκπαίδευση λοιπόν αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την σωστή λειτουργία και ανάπτυξη του τουρισμού (Αθανασίου, 2004).

- Δημιουργεί υψηλά στάνταρ υπηρεσιών

Παρουσία εκπαιδευμένου προσωπικού δημιουργείται η απαίτηση οι υπηρεσίες που προσφέρονται στους καταναλωτές του τουριστικού προϊόντος να είναι υψηλού επιπέδου. Πρέπει οι εργαζόμενοι στον τουριστικό κλάδο να χρησιμοποιούν τις γνώσεις που έχουν λάβει είτε σε θεωρητικό είτε σε πρακτικό επίπεδο για την καλύτερη ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρονται (Αθανασίου, 2004).

- Διαμορφώνει το τουριστικό προφίλ της χώρας

Η τουριστική εκπαίδευση παίζει καθοριστικό ρόλο στην διαμόρφωση του τουριστικού προφίλ της χώρας μας. Οι επαγγελματίες που δραστηριοποιούνται στον τουρισμό είναι ο καθρέφτης της τουριστικής βιομηχανίας της χώρας και παίζουν καταλυτικό ρόλο στην ανάπτυξη της. Πρέπει λοιπόν να υπάρχει κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό ώστε η εικόνα που προβάλλει η χώρα να αντιστοιχεί στην ποιότητα υπηρεσιών που προσφέρονται (Patiar, Ma, Kensbock, &Cox, 2017).

2.2.2 Αρνητικά χαρακτηριστικά της τουριστικής εκπαίδευσης στην Ελλάδα

Η παρεχόμενη τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση στη χώρα μας έχει και αρνητικά χαρακτηριστικά αυτά είναι:

- Πολυεποπτεία-πολυδιάσπαση: Τέσσερα Υπουργεία (Παιδείας δια βίου μάθησης και Θρησκευμάτων, Εργασίας, Πολιτισμού και Τουρισμού, Εμπορικής Ναυτιλίας Αιγαίου και Νησιωτικής Πολιτικής είναι υπεύθυνα για τον προγραμματισμό και έλεγχο της παρεχόμενης τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης σε διάφορα ιδρύματα και επίπεδα. Συνέπεια είναι να προκύπτει,ορισμένες φορές,έλλειψη συντονισμού με παράλληλη σπατάλη πολύτιμων παραγωγικών πόρων (Αθανασίου, 2004).

- Μειωμένη εκτίμηση της σημασίας των τουριστικών σπουδών:

Υπάρχει μια ανυποληψία εκ μέρους της Πολιτείας ως προς την σημασία και την επιστημονικότητα των τουριστικών σπουδών. Γενικώς, ακόμη και στην λοιπή επιστημονική κοινότητα, οι τουριστικές σπουδές εκλαμβάνονται ως κάτι σχετικό με την επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση. Η ίδια αντίληψη επικρατεί και στο ευρύτερο κοινό, με αποτέλεσμα να μην ελκύονται στον κλάδο σπουδαστές με αυξημένα προσόντα (Αθανασίου, 2004).

- Ανυποληψία εκ μέρους των τουριστικών επιχειρήσεων: Διαπιστώνεται μειωμένη εκτίμηση για την ποιότητα της παρεχόμενης τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης από τις τουριστικές επιχειρήσεις, που την θεωρούν κατώτερη των προσδοκιών τους, μη αντιστοιχούσα επαρκώς στις απαιτούμενες ικανότητες και δεξιότητες (Αθανασίου, 2004)

- Ανεπαρκής σύνδεση με την παραγωγή: Η σύνδεση της εκπαίδευσης με την παραγωγή, κυρίως όσον αφορά το θεσμό της πρακτικής άσκησης, είναι χαλαρή.

- Ανεπαρκές επίπεδο έρευνας: Παρ' όλη τη σημασία του ο ελληνικός τουρισμός δεν έτυχε της δέουσας προσοχής όσον αφορά την επιστημονική έρευνα (Patiar, Ma, Kensbock, &Cox, 2017).

2.3 Μέτρα βελτίωσης της τουριστικής εκπαίδευσης

Με βάση τις διαπιστώσεις της προηγούμενης παραγράφου, προτείνονται τα ακόλουθα μέτρα, που σταδιακά θα οδηγήσουν σε βελτίωση της ποιότητας της παρεχόμενης τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης (Αθανασίου, 2004):

1. Ενοποίηση εποπτικών αρχών:

Προτείνεται όλα τα ιδρύματα και σχολές που παρέχουν τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση να υπαχθούν στον έλεγχο του Υπουργείου παιδείας δια βίου μάθησης και θρησκευμάτων. Αυτό αφορά ειδικότερα τα υπαγόμενα στο Υπουργείο Ανάπτυξης εκπαιδευτικά ιδρύματα, δηλαδή, τις ελεγχόμενες από τον Ε.Ο.Τ. Σχολές Τουριστικής Εκπαίδευσης (ΣΤΕ) και τα Εργαστήρια Ελευθέρων Σπουδών. Οι Σχολές Τουριστικής Εκπαίδευσης αποτελούν τις αρχαιότερες μονάδες τουριστικής εκπαίδευσης και έχουν συμβάλει σημαντικά στην παραγωγή ικανών στελεχών και λοιπού προσωπικού. Προσφέρουν ακαδημαϊκούς τίτλους, μέχρι και διδακτορικά.

2. Έλεγχος-πιστοποίηση τουριστικών σπουδών:

Σε όλα τα επίπεδα σπουδών τουριστικής κατεύθυνσης είναι απαραίτητη η άμεση έναρξη λειτουργίας μηχανισμών αξιολόγησης (εσωτερικής και, κυρίως, εξωτερικής) και η συνακόλουθη λήψη πιστοποίησης σύμφωνα με τα διεθνώς κρατούντα.

3. Αναβάθμιση των τριτοβάθμιων τουριστικών σπουδών:

Πολλοί εκπρόσωποι τουριστικών οργανισμών, οικτίζουν το γεγονός ότι δεν υφίστανται πανεπιστημιακές τουριστικές σπουδές, παραγνωρίζοντας li ακόμη και υποτιμώντας την προσφορά των Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΤΤΕ) των Τ.Ε.Ι η οποία είναι πολύ σημαντική αφού κάθε χρόνο αποφοιτεί μεγάλος αριθμός από τις σχολές διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων (Patiar, Ma, Kensbock, &Cox, 2017).

4. Ισορροπη ανάπτυξη όλων των βαθμίδων τουριστικής εκπαίδευσης:

Ο τουρισμός είναι μια οικονομική δραστηριότητα εντάσεως εργασίας με μεγάλες απαιτήσεις σε κατώτερο και μεσαίο εργατικό δυναμικό. Απαιτείται, λοιπόν, εκπαίδευση και κατάρτιση αυτού του προσωπικού και μάλιστα καθ' όλη τη διάρκεια της ενασχόλησής τους με το επάγγελμα (δια βίου εκπαίδευση). Χωρίς την ποιοτική άνοδο της μόρφωσης αυτών των προσώπων, η όλη προσπάθεια για βελτίωση της τουριστικής προσφοράς δεν θα ευοδωθεί. Το ζητούμενο, λοιπόν, είναι να δοθεί προσοχή στην ποιοτική ανάπτυξη της παρεχόμενης στα κατώτερα και μεσαία στελέχη εκπαίδευσης και κατάρτισης μέσω των ΤΕΙ, ΙΕΚ, ΣΤΕ, των υπό ίδρυση ινστιτούτων δια βίου εκπαίδευσης, των ίδιων των τουριστικών επιχειρήσεων και άλλων φορέων που προσφέρουν σχετικές υπηρεσίες.

5. Ενίσχυση της τουριστικής επιστημονικής έρευνας:

Η ίδρυση περισσότερων μεταπτυχιακών τμημάτων τουριστικών σπουδών σε Α.Ε.Ι. και Τ.Ε.Ι. θα δώσει σημαντική ώθηση στην επιστημονική έρευνα, που σημαντικά υπολείπεται του

επιθυμητού. Παράλληλα, πρέπει να ιδρυθούν ερευνητικά ινστιτούτα από Α.Ε.Ι και Τ.Ε.Ι. κατά περιφέρειες, όπως λ.χ. την περιφέρεια της Μακεδονίας-Θράκης.

6. Ενίσχυση των δεσμών της εκπαίδευσης με την τουριστική βιομηχανία: Απαιτείται ισχυροποίηση των χαλαρών δεσμών της τουριστικής εκπαίδευσης με: τον επιχειρηματικό κόσμο, όχι μόνο με τη δημιουργία αποτελεσματικότερης διασύνδεσης για την πρακτική άσκηση και την επαγγελματική αποκατάσταση των αποφοίτων αλλά σε πολλά άλλα σημεία επαφής, όπως είναι η κατάρτιση ρεαλιστικών προγραμμάτων σπουδών κ.α. Εν προκειμένω, πρέπει να ενισχυθούν τα γραφεία διασύνδεσης και να ενεργοποιηθούν, επιτέλους, τα συμβούλια τεχνολογικής εκπαίδευσης με τη

συμμετοχή εκπροσώπων των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων και των επιχειρήσεων (Patiar, Ma, Kensbock, &Cox, 2017).

Κεφάλαιο 3^ο

Μεθοδολογία της έρευνας

3.1 Σκοπός της έρευνας

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η διερεύνηση του ζητήματος κατά πόσο μπορεί η τουριστική εκπαίδευση να συμβάλλει στην τουριστική ανάπτυξη μίας χώρας.

3.2 Ερευνητικά ερωτήματα

Στα πλαίσια της παρούσας έρευνας, τα ερευνητικά ερωτήματα που πρόκειται να απαντηθούν είναι τα εξής:

1. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε πως συμβάλλει η ύπαρξη της τουριστικής ανάπτυξης στην τουριστική ανάπτυξη μιας χώρας;
2. Υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης της υφιστάμενης τουριστικής εκπαίδευσης στη χώρα μας;
3. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε πως είναι αναγκαία η βελτίωση της υφιστάμενης τουριστικής εκπαίδευσης στη χώρα μας;
4. Ποιοι παράγοντες θεωρείτε πως είναι υπεύθυνοι για τη βελτίωση της υφιστάμενης τουριστικής εκπαίδευσης στη χώρα μας;

3.3 Δείγμα αναφοράς

Με τον όρο δείγμα εννοείται μέρος ή κομμάτι ενός συνόλου από το οποίο μπορούμε να σχηματίσουμε γνώμη για το σύνολο / είναι χαρακτηριστικό – αντιπροσωπευτικό για κάποιον ή για κάτι που συγκεντρώνει διακριτά στοιχεία

του είδους. Το δείγμα αναφοράς σε μια έρευνα δηλώνεται ως ένα υποσύνολο του πληθυσμού που μελετά ο ερευνητής, προκειμένου να καταλήξει σε ασφαλές συμπέρασμα, δεδομένου ότι είναι αδύνατο να μελετήσει όλο τον πληθυσμό που αφορά η έρευνά του. Τα στοιχεία του υποσυνόλου του πληθυσμού που αποτελούν το δείγμα της έρευνας ονομάζονται υποκείμενα ή αλλιώς περιπτώσεις. Προκειμένου τα συμπεράσματα που θα προκύψουν από τη μελέτη του δείγματος να ισχύουν με μονάδα του πληθυσμού να έχει την ίδια πιθανότητα να επιλεγεί. Οι αρχές και οι μέθοδοι για τη συλλογή των δεδομένων από πεπερασμένους πληθυσμούς είναι το αντικείμενο της Δειγματοληψίας, που αποτελεί βάση της στατιστικής. Με τον όρο ικανοποιητική ακρίβεια για ολόκληρο τον πληθυσμό, θα πρέπει το δείγμα να είναι αντιπροσωπευτικό του πληθυσμού. Στην πράξη, ένα δείγμα θεωρείται αντιπροσωπευτικό ενός πληθυσμού, αν έχει επιλεγεί κατά κάποιον τρόπο ώστε κάθε Δειγματοληψία εννοείται το σύνολο των ενεργειών στις οποίες προβαίνει ο ερευνητής για την εκλογή του περιορισμένου αριθμού ατόμων του πληθυσμού, δηλαδή του δείγματος, όπου η παρατήρηση και η μελέτη αυτών θα επιτρέψει την εξαγωγή συμπερασμάτων για το σύνολο των ατόμων από το οποίο αποσπάστηκαν.

Ο καθορισμός του πληθυσμιακού πεδίου της έρευνας αποτελεί μία από τις πρώτες ενέργειες του ερευνητή, κατά τη διάρκεια της δειγματοληψίας. Το δείγμα αναφοράς της παρούσας έρευνας αποτελούν 40 διευθυντές ξενοδοχειακών μονάδων στην περιοχή της Αττικής τους οποίους και ευχαριστώ θερμά.

Τέλος, η στατιστική επεξεργασία των απαντήσεων των ερωτηματολογίων για την εξαγωγή συμπερασμάτων έγινε με το πρόγραμμα στατιστικής της IBM, το SPSS Statistics 25, το οποίο είναι το πλέον διαδεδομένο εργαλείο εξαγωγής αποτελεσμάτων από μετρήσεις με χρήση στατιστικών στοιχείων.

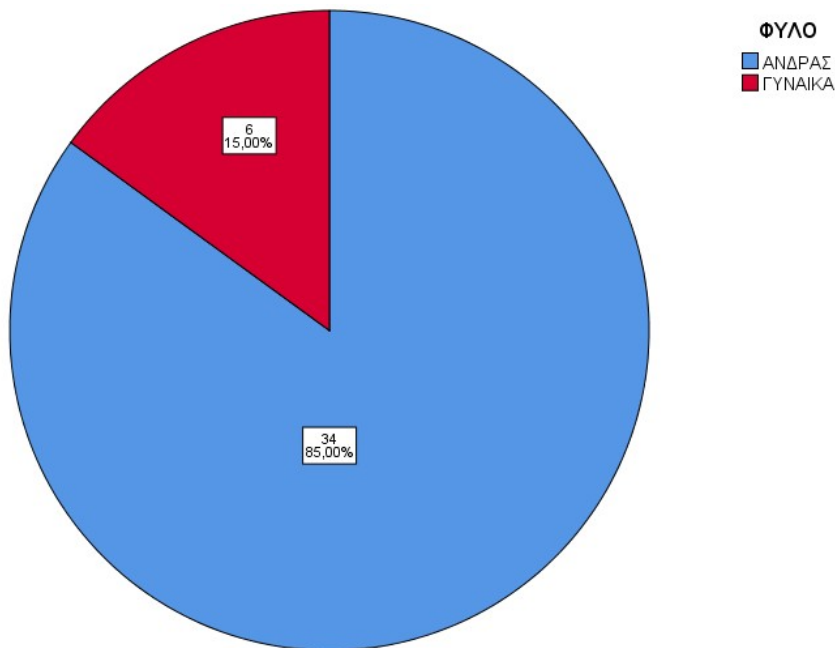
3.4 Περιγραφή του δείγματος

Ξεκινώντας την περιγραφή του παρόντος δείγματος σημειώνεται ότι ο συνολικός αριθμός των υποκειμένων που μετείχαν στην συμπλήρωση του ερωτηματολογίου είναι $N=40$. Η στατιστική ανάλυση των ερευνητικών

δεδομένων ανέδειξε τα παρακάτω στοιχεία που αφορούν το δείγμα των 100 συμμετεχόντων της παρούσας έρευνας. Στην αρχή του ερωτηματολογίου γίνονται δημογραφικές ερωτήσεις όπως φύλο, ηλικία κλπ.

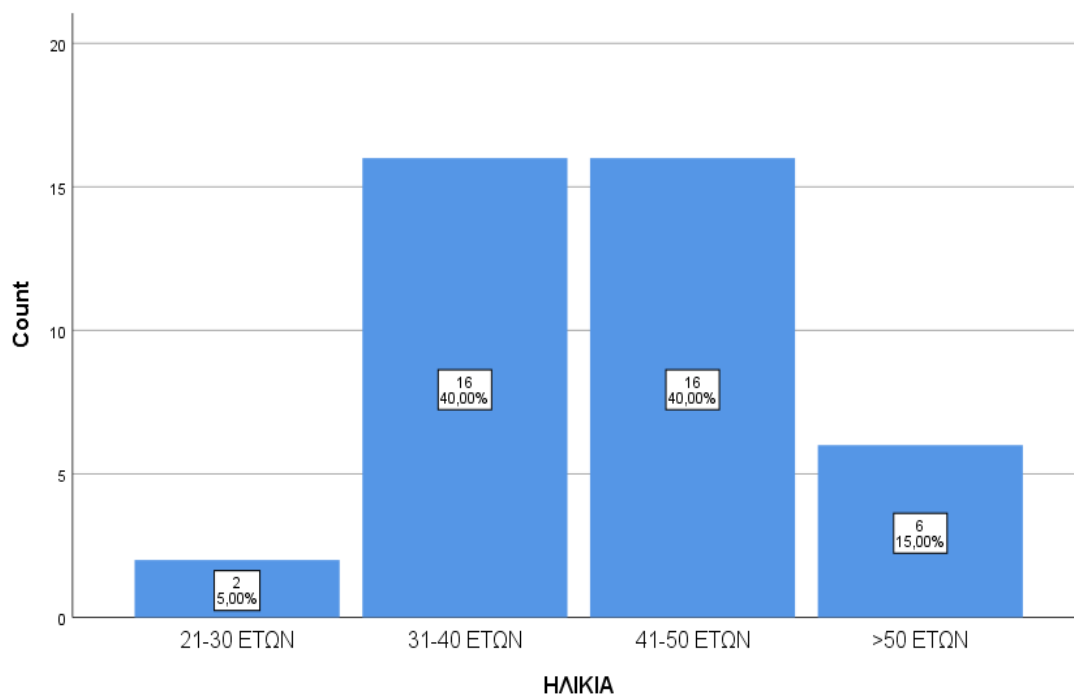
Στη συνέχεια, παρουσιάζονται τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των διευθυντών που συμμετείχαν στην παρούσα έρευνα.

Οι 34 (85%) από τους 40 συμμετέχοντες στην παρούσα έρευνα ήταν άνδρες, ενώ μόνο 6 (15%) ήταν γυναίκες (Διάγραμμα 1). Το γεγονός αυτό αποδεικνύει την ανδροκρατία σε ανώτερες θέσεις στον τουριστικό τομέα.



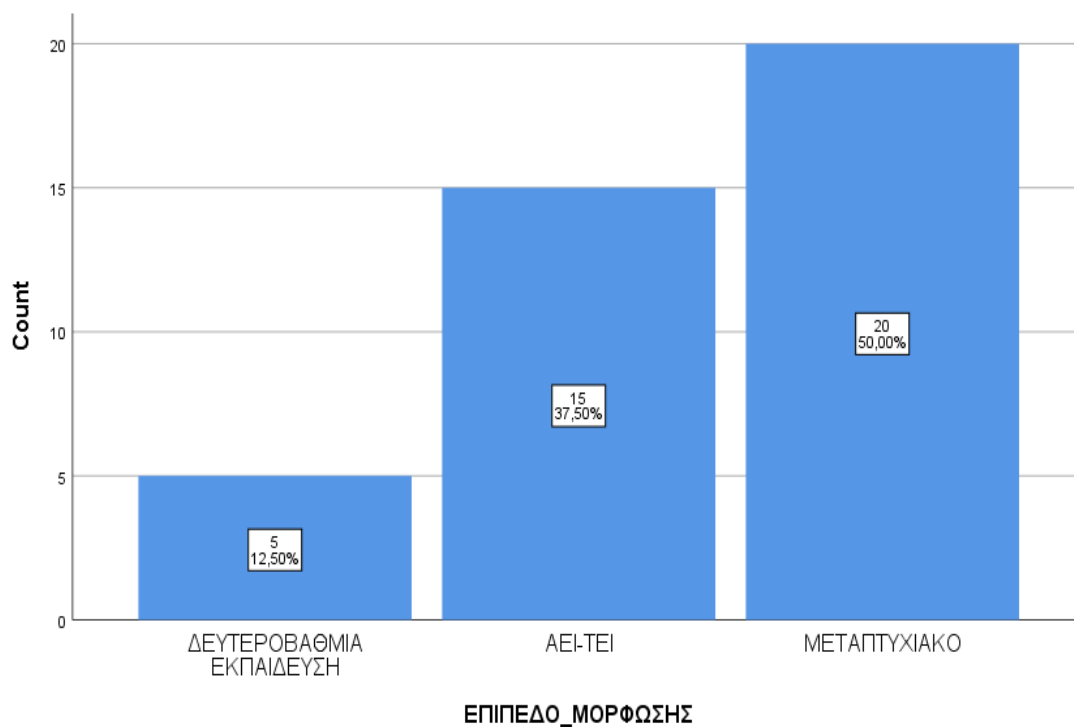
Διάγραμμα 1. Φύλο

Στο παρακάτω διάγραμμα (Διάγραμμα 2), παρουσιάζεται η ηλικία των διευθυντών που κλήθηκαν να συμπληρώσουν το παρόν ερωτηματολόγιο. 16 (40%) εξ' αυτών είναι ηλικίας 31-40 ετών, ακόμη 16 (40%) είναι 41-50 ετών, 6 (15%) πάνω από 50 ετών, ενώ μόλις 2 (5%) ήταν ηλικίας από 18-25 ετών. Το εύρος των ηλικιών αυτών αποδεικνύει πως μια τόσο υπεύθυνη θέση, όπως εκείνη ενός διευθυντή ξενοδοχειακής μονάδας, απαιτεί ωριμότητα καθώς και την εργασιακή εμπειρία στον κλάδο αυτό, προκειμένου να είναι σε θέση να ανταπεξέλθει σε οποιαδήποτε κατάσταση.



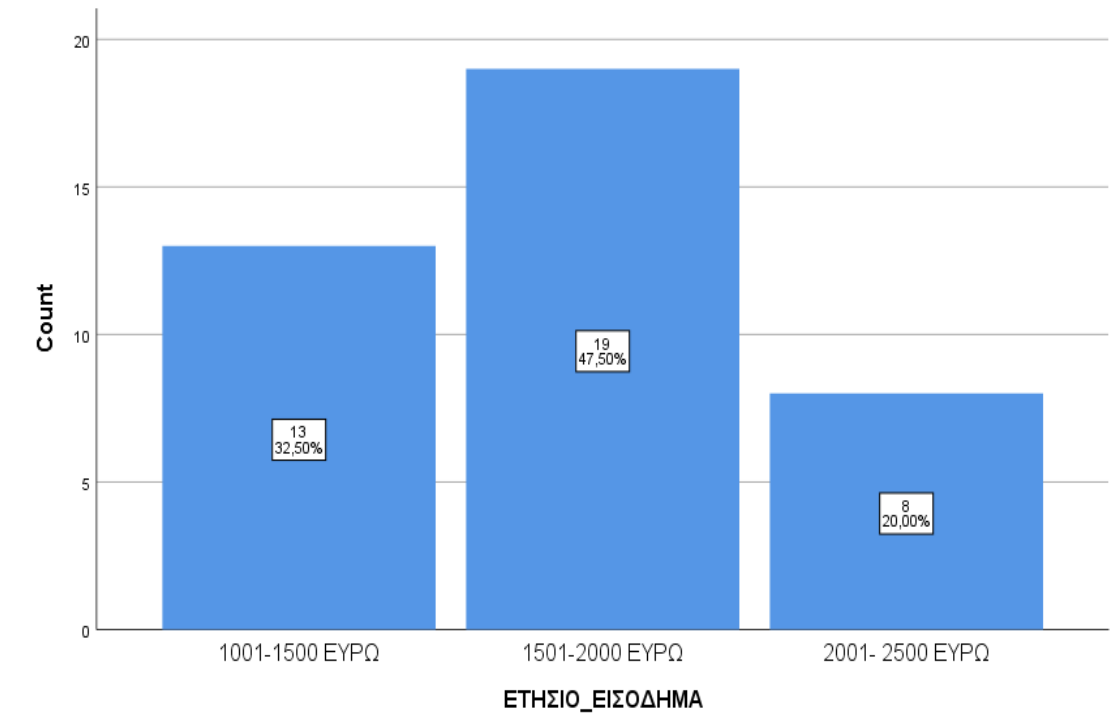
Διάγραμμα 2. Ηλικία

Ακολουθεί, στη συνέχεια, αναφορά στο μορφωτικό επίπεδο των διευθυντών (Διάγραμμα 3). Σύμφωνα λοιπόν με τα δεδομένα του παρακάτω διαγράμματος, οι μισοί από αυτούς είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών, οι 15 (37,5%) απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ, ενώ μόλις 5 (12,5%) εξ' αυτών έχουν ολοκληρώσει μόνο την δευτεροβάθμια εκπαίδευση. Η ύπαρξη έστω και ενός μικρού ποσοστού ατόμων που είναι διευθυντές αλλά δεν έχουν στην κατοχή τους κάποιον τίτλο σπουδών τριτοβάθμιας εκπαίδευσης αποτελεί αξιοσημείωτο γεγονός, διότι όπως είναι αναμενόμενο η θέση του διευθυντή προϋποθέτει την αντίστοιχη ανώτατη εκπαίδευση. Ωστόσο, σύμφωνα με τα προαναφερθέντα δεδομένα, υπάρχουν και διευθυντές που έχουν στην κατοχή τους μόνο απολυτήριο λυκείου.



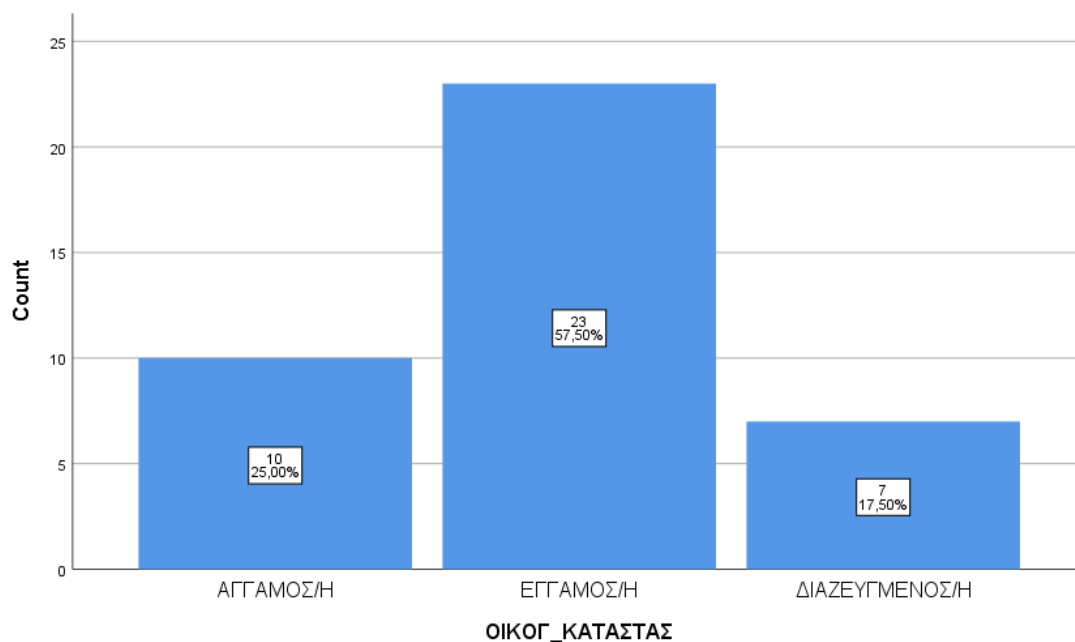
Διάγραμμα 3. Επίπεδο μόρφωσης

Σχετικά με το εισόδημα που λαμβάνουν ετησίως οι διευθυντές της παρούσας έρευνας, 19 (47,5%) εξ' αυτών δήλωσαν πως λαμβάνουν από 1501 έως 2000 ευρώ, 13 (32,5%) δήλωσαν 1001-1500 ευρώ, ενώ μόλις 8 (20%) δήλωσαν πως λαμβάνουν σε ετήσια βάση 2001-2500 ευρώ (Διάγραμμα 4). Όπως είναι φυσικό, το ετήσιο εισόδημα αντιστοιχεί, στις περισσότερες περιπτώσεις, στα προσόντα αλλά και στα καθήκοντα του εκάστοτε διευθυντή.



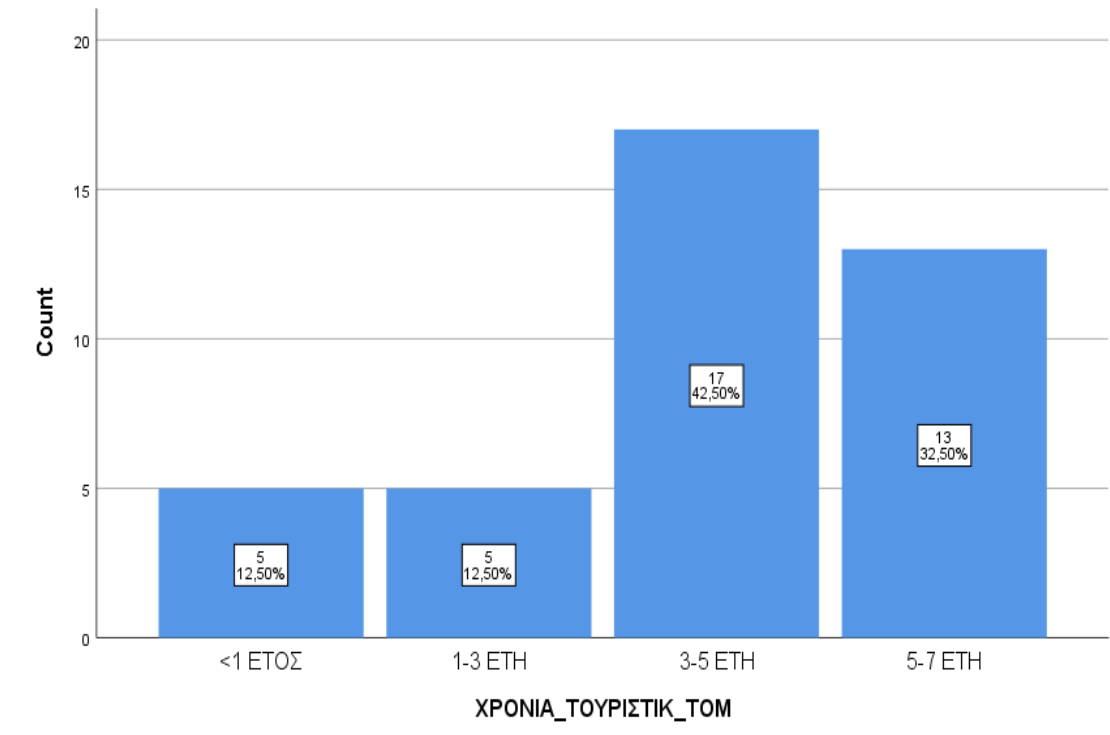
Διάγραμμα 4. Ετήσιο εισόδημα

Όσον αφορά την οικογενειακή κατάσταση των διευθυντών, 23 (57,5%) εξ' αυτών δήλωσαν πως είναι έγγαμοι, 10 (25%) άγαμοι, ενώ μόλις 7 (17,5%) δήλωσαν διαζευγμένοι (Διάγραμμα 5). Η θέση του διευθυντή σε οποιονδήποτε εργασιακό τομέα, αποτελεί αδιαμφισβήτητα ένα αρκετά χρονοβόρο και αγχωτικό επάγγελμα, γεγονός που πολλές φορές δεν επιτρέπει την δημιουργία οικογένειας, ενώ δεν είναι λίγες οι φορές που λόγω του εργασιακού φόρτου και στρες διαλύονται οικογένειες



Διάγραμμα 5. Οικογενειακή κατάσταση

Στο παρακάτω διάγραμμα (Διάγραμμα 6), παρουσιάζεται η εργασιακή εμπειρία των διευθυντών στον τουριστικό κλάδο. 17 (42,5%) εξ' αυτών δήλωσαν πως έχουν εμπειρία 3-5 ετών, 13 (32,5%) 5-7 ετών, 5 (12,5%) 1-3 έτη, ενώ ακόμη 5 (12,5%) δήλωσαν πως δεν έχουν εμπειρία στο χώρο αυτό πάνω από 1 έτος. Το γεγονός ότι υπάρχουν διευθυντές με μία τόσο μικρή εργασιακή εμπειρία στον κλάδο αυτό αποτελεί επίσης έκπληξη, αλλά η πιθανή του εξήγηση είναι πως η θέση αυτή προέκυψε λόγω οικογενειακής ιδιοκτησίας του ξενοδοχείου είτε λόγω της προγενέστερης ύπαρξης άλλου στενού οικογενειακού προσώπου στη θέση του διευθυντή, ο οποίος θα παραχώρησε και τη θέση του στο συγγενικό του πρόσωπο.



Διάγραμμα 6. Έτη προϋπηρεσίας στον τουριστικό κλάδο

3.5 Δεοντολογικά ζητήματα έρευνας

Η συμμετοχή των διευθυντών στην έρευνα είναι οικειοθελής, τα δοθέντα στοιχεία παραμένουν ανώνυμα και οι απαντήσεις που δόθηκαν είναι εμπιστευτικές και δεν θα χρησιμοποιηθούν για κανένα άλλο σκοπό πέραν της διεξαγωγής ποσοτικών και ποιοτικών αναλύσεων. Οι συμμετέχοντες ενημερώθηκαν σχετικά με τα παραπάνω κατά την παράδοση του ερωτηματολογίου.

3.6 Μέσο συλλογής δεδομένων

Μετά τον καθορισμό του προβλήματος και την διατύπωση των ερευνητικών ερωτημάτων δίνεται η δυνατότητα στον εκάστοτε ερευνητή να επιλέξει την

τεχνική που θα εφαρμοστεί η οποία συνδέεται απόλυτα με την φύση του προβλήματος και με τον σκοπό για τον οποίο διερευνάται. Η μέθοδος που υιοθετείται στην παρούσα έρευνα είναι η δειγματοληπτική και το εργαλείο που αποτελεί μέσο συλλογής πληροφοριών είναι το ερωτηματολόγιο.

Το ερωτηματολόγιο είναι ένα σύνολο γραπτών ερωτήσεων σχετικών μ' ένα πρόβλημα, τις οποίες ο ερευνητής απευθύνει ομοιόμορφα στα υποκείμενα του δείγματος με σκοπό να συγκεντρώσει τις αναγκαίες ερευνητικές πληροφορίες. Πρόκειται δηλαδή για ένα όργανο έρευνας, με το οποίο συγκεντρώνονται έμμεσα πολλές και διάφορες πληροφορίες. Αποτελεί επίσης ένα μέσο επικοινωνίας, αφού είναι ένας κατάλογος ερωτήσεων προφορικών ή γραπτών, ανάμεσα στον συνεντευκτή και τον ερωτώμενο, ένα μέσο επικοινωνίας μεταξύ του ερευνητή και των ερωτώμενων με άμεσο ή έμμεσο τρόπο, ανάλογα με τη μέθοδο συλλογής των δεδομένων. Με άλλα λόγια καθοδηγεί τη διαδικασία συλλογής των πληροφοριών και προωθεί την καταγραφή τους με συστηματικό τρόπο ((Βαμβούκας, 2010).

Έπειτα από σχετική έρευνα σε πανεπιστημιακές πηγές για τα μειονεκτήματα από τη χρήση του ερωτηματολογίου ως μέσο συλλογής δεδομένων φαίνεται ότι αποτελεί ένα πολύ χρήσιμο εργαλείο, αλλά με ιδιαιτερότητες για τους εξής λόγους (Βαμβούκας, 2010):

- Τα υποκείμενα στα οποία απευθύνεται πρέπει να ξέρουν όχι μόνο γραφή κι ανάγνωση αλλά και δυνατότητα έκφρασης. Η απαίτηση αυτή περιορίζει τη δυνατότητα συμπλήρωσης ενός ερωτηματολογίου από το σύνολο των διαθέσιμων υποκειμένων.
- Δεν υπάρχει πλήρης βεβαιότητα σχετικά με το άτομο που απάντησε το ερωτηματολόγιο.
- Δεν είναι δεδομένη η απολύτως ειλικρινής απάντηση από τον ερωτώμενο και οι πιθανές αιτίες είναι ο επηρεασμός ή η βοήθεια από τρίτα άτομα , η εκλογίκευση των αυθόρμητων απαντήσεών τους, ο φόβος περί μη τήρησης της υποσχεθείσας ανωνυμίας, η προσπάθεια εντυπωσιασμού άρα παρουσίαση διαφορετικής συμπεριφοράς από το υποκείμενο και τέλος εσφαλμένη ή

ελλιπής ενημέρωση των υποκειμένων επί του θέματος που δεν καθιστά σωστή την κατανόηση της ερώτησης.

- Θεωρείται εξαιρετικά δύσκολη η συγκέντρωση όλων των ερωτηματολογίων που έχουν δοθεί προς απάντηση.
- Τα κίνητρα συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου από τον ερωτώμενο δεν είναι γνωστά στον ερευνητή.
- Υπάρχει υποκειμενικότητα της αντίληψης των όψεων ενός θέματος από τον ερευνητή αλλά και από τον ερωτώμενο, διότι η αντίληψη είναι διαφορετική μεταξύ των ατόμων πάνω σ' ένα θέμα.
- Η φερεγγυότητα του δείγματος που εξετάζεται είναι σχετική, αφού η αντιπροσωπευτικότητά του έχει παρθεί μέσω περιορισμών από τον ερευνητή λόγω του μικρού ποσοστού συμμετοχής οικειοθελώς.

Τελευταίο αλλά καταλυτικής σημασίας είναι ο τυχόν λανθασμένος σχεδιασμός του ερωτηματολογίου, ο οποίος δυσχεραίνει το έργο της επεξεργασίας των απαντήσεων για εξαγωγή συμπερασμάτων.

Έπειτα όμως και από σχετική έρευνα σε πανεπιστημιακές πηγές για τα πλεονεκτήματα από τη χρήση του ερωτηματολογίου ως μέσο συλλογής δεδομένων φαίνεται ότι αποτελεί ένα πολύ χρήσιμο εργαλείο για τους εξής λόγους:

- Το πλήθος των συμμετεχόντων μπορεί να είναι αρκετά μεγάλο δηλαδή πολλοί εξεταζόμενοι, ήτοι επιπρόσθετος κύρος αποτελεσμάτων.
- Συλλογή πληθώρας στοιχείων σε σύντομο σχετικά χρονικό διάστημα, σε σχέση με άλλα μέσα συλλογής δεδομένων, δηλαδή εξοικονόμηση χρόνου.
- Απαιτείται σχετικά μικρή οικονομική δαπάνη σε σχέση με άλλα όργανα συλλογής δεδομένων, παράγοντας που έχει υψηλή σημασία ειδικά στην εποχή που βρισκόμαστε.
- Λόγω της απουσίας του ερευνητή κατά τη διάρκεια συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου, ο ερωτώμενος δίνει πιο ειλικρινείς απαντήσεις αφού δεν προκαλείται φόβος, δισταγμός ή τρακ στον ερωτώμενο.

- Μπορούμε να εκμηδενίσουμε τις γεωγραφικές αποστάσεις και να συλλέξουμε δεδομένα από απομακρυσμένες περιοχές.

- Στις περισσότερες έρευνες με χρήση ερωτηματολογίου, δίνεται η δυνατότητα της διατήρησης της ανωνυμίας του ερωτώμενου. Αυτό διευκολύνει τον ερωτώμενο ώστε να μη διστάσει να εκφραστεί κατά βούληση, δηλαδή πλήρης ακρίβεια στις απαντήσεις του.

Ακόμα, επιλέγεται ο τύπος των ερωτήσεων ή ο τρόπος με τον οποίο θα πάρουμε απάντηση. Οι κατηγορίες αυτές είναι οι εξής:

- i. Ανοιχτές ερωτήσεις, όπου συγκεντρώνονται περισσότερες πληροφορίες για κάποιο θέμα

- ii. Κλειστές ερωτήσεις, όπου ο σκοπός είναι η κατάταξη των απαντήσεων σε μία κατηγορία

- iii. Προκατασκευασμένες ερωτήσεις, όπου ο ερωτηθείς δεν απαντά άμεσα αλλά μέσα από μία συλλογή απαντήσεων ή κλίμακας.

Έπειτα, συντάσσουμε τις ερωτήσεις επιλέγοντας λέξεις-κλειδιά δημιουργώντας τις ερωτήσεις. Τέλος, καθορίζουμε τον αριθμό και την θέση τους.

Εδώ πρέπει να σημειωθεί ότι στο παρακάτω ερωτηματολόγιο τοποθετήθηκαν ερωτήσεις προκατασκευασμένων απαντήσεων γνώμης με χρήση της κλίμακας Likert. Η κλίμακα αυτή μετρά την στάση των συμμετεχόντων πάνω σε ένα θέμα, με την υπόθεση ότι η ένταση μιας στάσης είναι γραμμική, δηλαδή ότι το «πολύ χαμηλό- χαμηλό» απέχει όσο το «πολύ υψηλό- υψηλό».

3.7 Διαδικασία της έρευνας

Το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε σε διευθυντές 40 ξενοδοχειακών μονάδων στην περιοχή της Αττικής αυτοπροσώπως από τον υπεύθυνο για τη παρούσα πτυχιακή εργασία σε ψηφιακή μορφή. Για χάρη ευκολίας και εξοικονόμησης χρόνου, τα δεδομένα ταξινομήθηκαν και κωδικοποιήθηκαν προς ανάλυση σε

ένα φύλλο δεδομένων του λογισμικού πακέτου Microsoft Excel. Έπειτα εισήχθησαν στην πλατφόρμα στατιστικής ανάλυσης για κοινωνικές επιστήμες SPSS 25. Στην συνέχεια με την μέθοδο της απλής στατιστικής ανάλυσης, και συγκεκριμένα της περιγραφικής στατιστικής, παρήχθησαν τα γραφήματα τα οποία και θα δούμε αναλυτικά στο κεφάλαιο με τα αποτελέσματα.

3.8 Μέθοδος στατιστικής ανάλυσης των ερευνητικών δεδομένων

Η χρήση στατιστικών μεθόδων και τεχνικών είναι απαραίτητη κατά την επεξεργασία των ερευνητικών δεδομένων. Οι μέθοδοι αυτές μας επιτρέπουν να μελετήσουμε την επίδραση μεμονωμένων μεταβλητών ή την ταυτόχρονη επίδραση πολλών μεταβλητών, να κάνουμε παρατηρήσεις και να καταλήξουμε σε διαπιστώσεις ή και συμπεράσματα σε μία γλώσσα πιο απλή και επιστημονικά αυστηρή. Επιτρέπουν ακόμη, την οργάνωση και περιγραφή πληροφοριών πράγμα που γίνεται μέσω γραφικών παραστάσεων των δεδομένων. Καμιά φορά, κατά τη στατιστική ανάλυση και επεξεργασία των δεδομένων, διαπιστώνεται η ανάγκη αναζήτησης στοιχείων, τα οποία όμως δεν είχαν προβλεφθεί κατά το αρχικό στάδιο του σχεδιασμού της έρευνας. Δυστυχώς όμως, είναι πολύ αργά για να βρεθούν τα στοιχεία αυτά και να μετρηθεί με τη βοήθειά τους η επίδραση μιας μεταβλητής, της οποίας η επίπτωση δεν είχε αρχικά κινήσει το ενδιαφέρον του ερευνητή. Γι αυτό είναι απαραίτητη η προκαταρκτική έρευνα, κατά την οποία ίσως παρουσιαστούν στοιχεία τα οποία αρχικά φαίνεται να μην σχετίζονται με το θέμα της έρευνας. Η στατιστική επεξεργασία και ανάλυση προχωρεί, οφείλει να προχωρεί, πέρα από την απλή οργάνωση και περιγραφή των δεδομένων, στην αξιολόγηση της στατιστικής σημασίας των διαφορών που παρατηρούνται και την εκτίμηση των σχέσεων που δύναται να υπάρχουν μεταξύ των δεδομένων. Για την επεξεργασία δηλαδή των δεδομένων γίνεται χρήση τόσο της περιγραφικής, όσο και της επαγωγικής στατιστικής. Οι στατιστικές τεχνικές της συσχέτισης επιτρέπουν την αναζήτηση της ύπαρξης ή μη σχέσης μεταξύ δύο ή περισσότερων μεταβλητών, τον προσδιορισμό του βαθμού και της αξίας της σχέσης αυτής. Όσον αφορά τον στόχο της επιστημονικής αναζήτησης και της επιστήμης γενικά, αυτός είναι όχι μόνο η περιγραφή αλλά και η ερμηνεία ή η

εξήγηση των γεγονότων, των φαινομένων, των μορφών συμπεριφοράς των οργανισμών (Βαμβούκας, 2010).

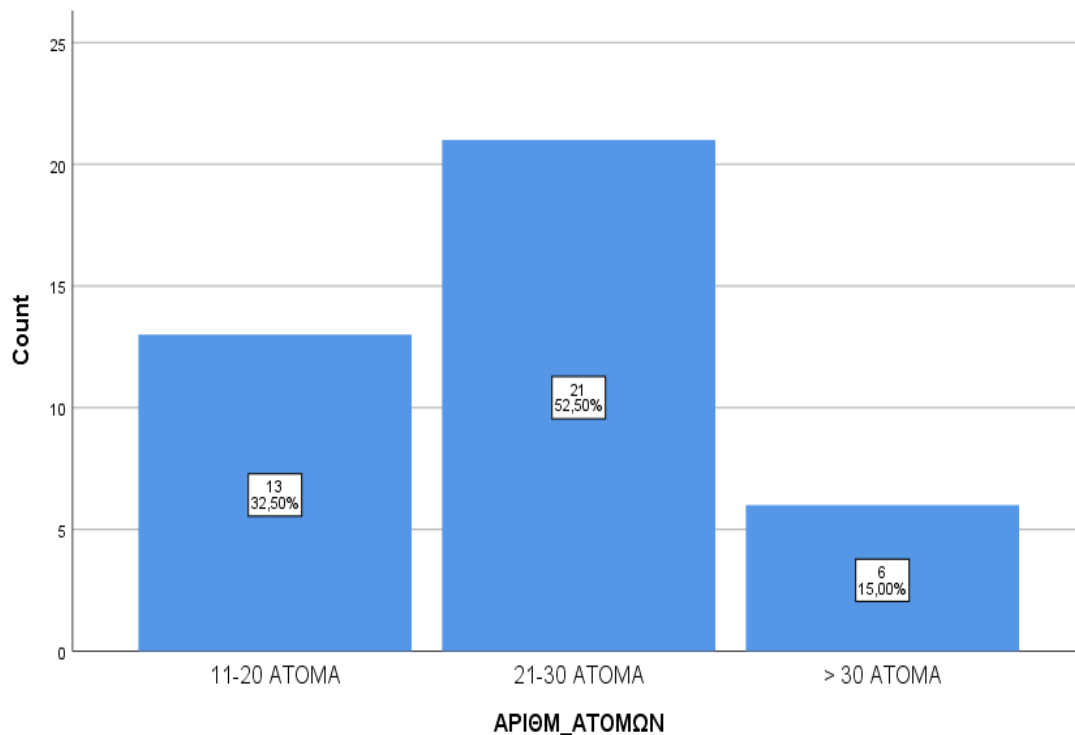
Στην παρούσα εργασία, το μέσο στατιστικής ανάλυσης των ερευνητικών δεδομένων που χρησιμοποιήσα είναι το SPSS/IBM/Statistics 25. Το SPSS είναι ένα πακέτο για γενικές στατιστικές αναλύσεις το οποίο από την σκοπιά του οικονομολόγου προσφέρει δυνατότητες που είναι ενδιάμεσα στο Excel και στο Eviews. Το SPSS (Superior Performance Software System) είναι το πιο διαδεδομένο πρόγραμμα για τη στατιστική ανάλυση δεδομένων. Χρησιμοποιείται κυρίως από φοιτητές στατιστικής για ερευνητικές μελέτες, αλλά και από επιχειρήσεις και ιδρύματα για τους ίδιους λόγους. Η δυσκολία έγκειται στο κατέβασμα αρχικά του προγράμματος και εν συνεχεία στην χρήση του, διότι προϋποθέτει βασικές γνώσεις στατιστικής και προγραμματισμού, συνεπώς δεν απευθύνεται στο ευρύ κοινό.

Κεφάλαιο 4^ο

Αποτελέσματα

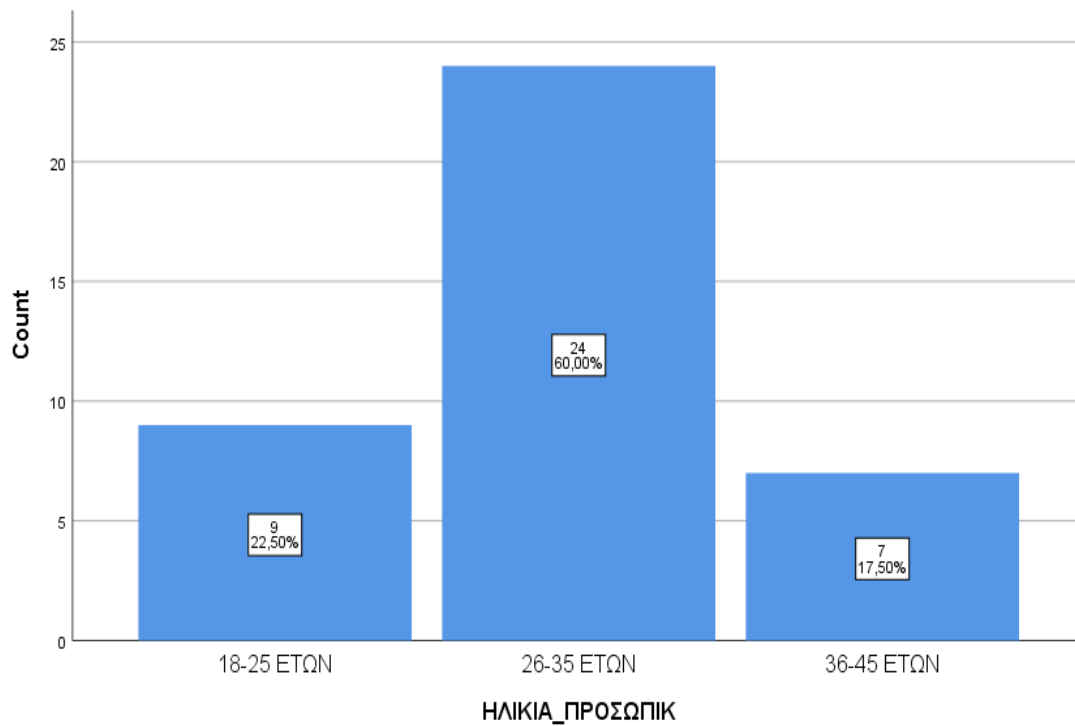
Στο κεφάλαιο αυτό, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την ανάλυση των απαντήσεων των συμμετεχόντων στις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου της παρούσας έρευνας.

Αρχικά, οι διευθυντές κλήθηκαν να απαντήσουν για τον αριθμό των ατόμων που απασχολούν στην ξενοδοχειακή τους μονάδα. 21 (52,5%) εξ' αυτών δήλωσαν πως απασχολούνται σχεδόν 21-30 άτομα, 13 (32,5%) δήλωσαν 11-20 άτομα, ενώ οι υπόλοιποι 6 (15%) δήλωσαν πως απασχολούνται περισσότερα από 30 άτομα (Διάγραμμα 7).



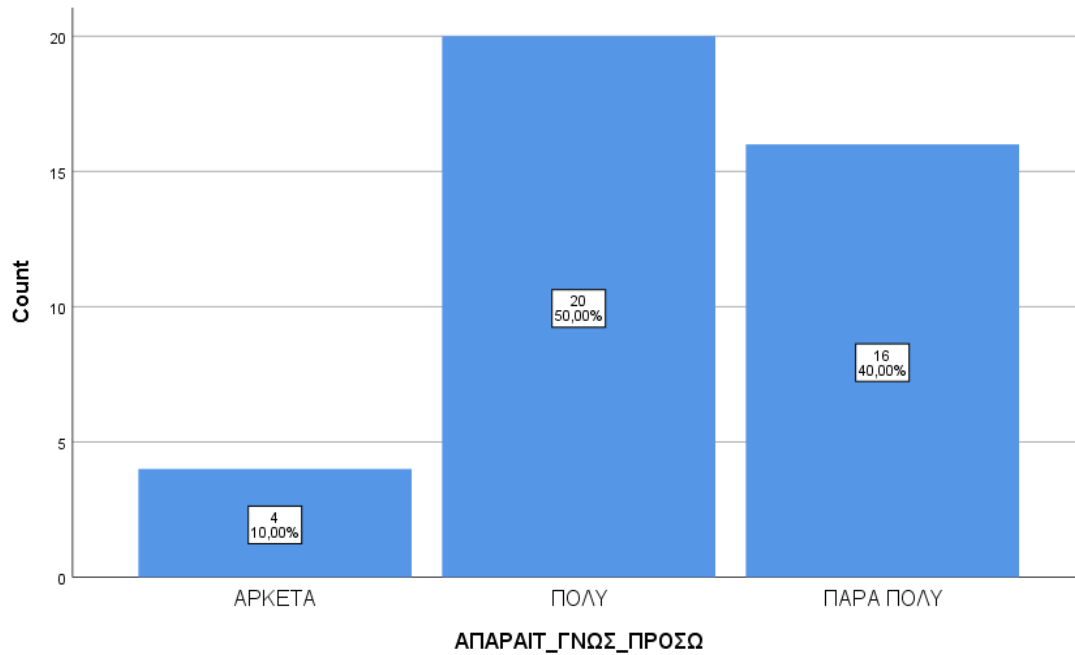
Διάγραμμα 7. Αριθμός ατόμων που απασχολούνται στο ξενοδοχείο

Σχετικά με την ηλικία του προσωπικού που απασχολείται στις ξενοδοχειακές μονάδες των ερωτηθέντων διευθυντών, 24 (60%) δήλωσαν πως η ηλικία του προσωπικού τους είναι μεταξύ 26-35 ετών, 9 (22,5%) δήλωσαν 18- 25 ετών, ενώ οι υπόλοιποι 7 (17,5%) διευθυντές ανέφεραν πως η ηλικία του προσωπικού τους είναι κατά μέσο όρο μεταξύ 36-45ετών (Διάγραμμα 8).



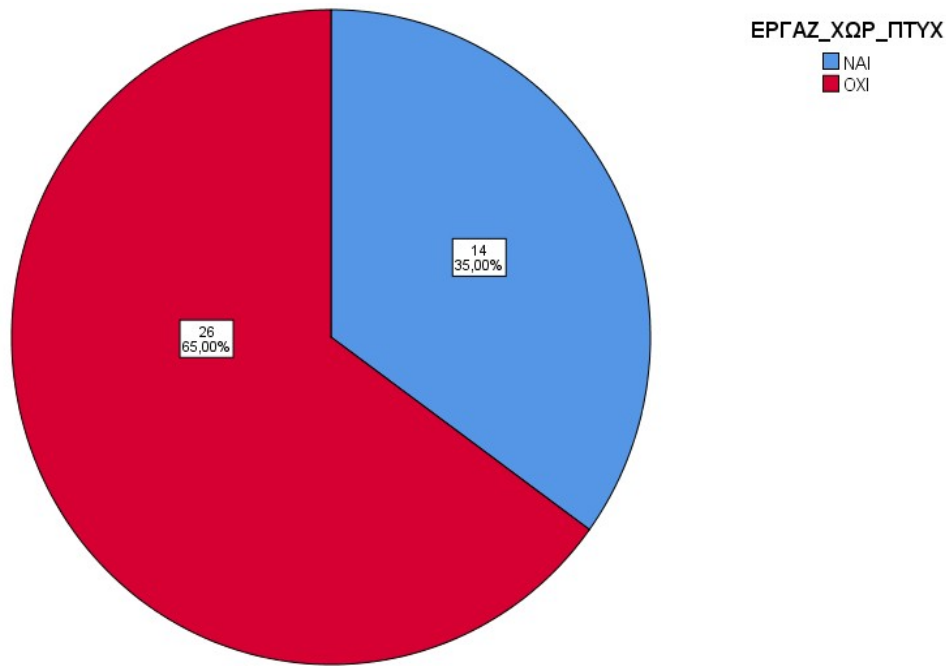
Διάγραμμα 8. Ηλικία προσωπικού

Σύμφωνα με τις απαντήσεις 20 διευθυντών (50%), οι γνώσεις πάνω στον τουριστικό τομέα θεωρούνται πολύ απαραίτητες για το προσωπικό που εργάζεται στο ξενοδοχείο τους. Οι υπόλοιποι 16 (40%) δήλωσαν πως είναι πάρα πολύ απαραίτητες, ενώ μόλις 4 (10%) ήταν εκείνοι που πιστεύουν πως είναι αρκετά απαραίτητες (Διάγραμμα 9).



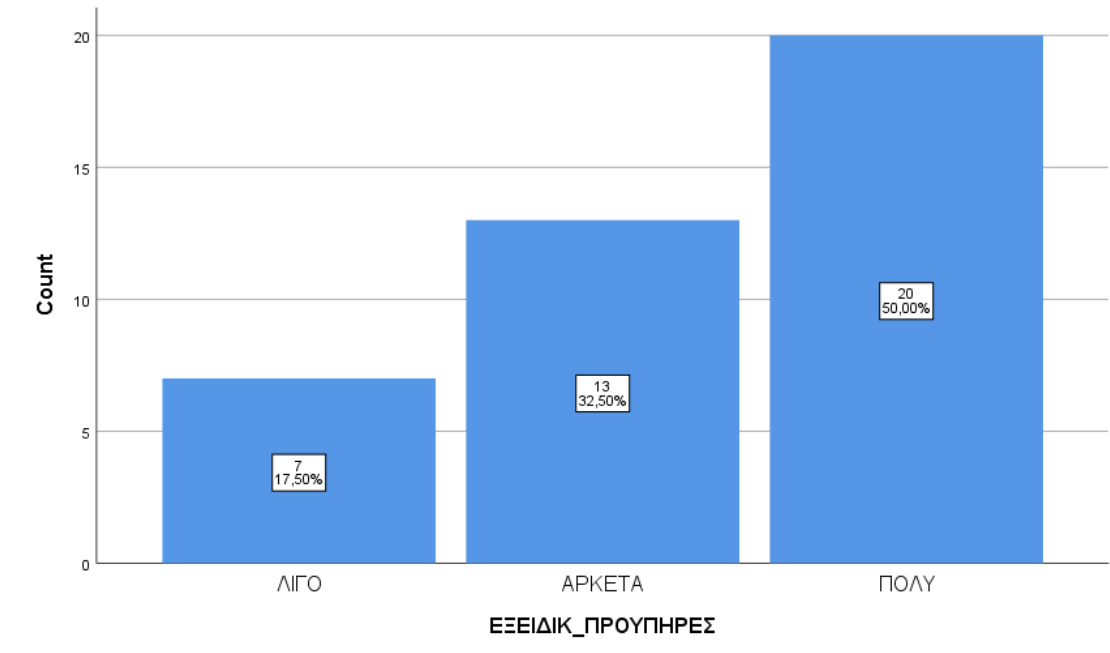
Διάγραμμα 9. Πόσο απαραίτητες οι γνώσεις του προσωπικού στον τουριστικό τομέα

Σχετικά με την ερώτηση “Αν ένας εργαζόμενος χωρίς πτυχίο σας ζητούσε να εργαστεί στο ξενοδοχείο σας θα του προτείνατε να παρακολουθήσει ειδικά προγράμματα για να μάθει τη δουλειά;”, οι 26 (65%) διευθυντές απάντησαν αρνητικά, ενώ μόλις 14 (35%) ήταν θετικοί με την υπόθεση αυτή. Το γεγονός αυτό αποδεικνύει πως η εμπειρία, καθώς και η προηγούμενη εκπαίδευση στον τουριστικό τομέα είναι αναγκαία και απαιτούμενη από τους περισσότερους εργοδότες στον ξενοδοχειακό κλάδο (Διάγραμμα 10).



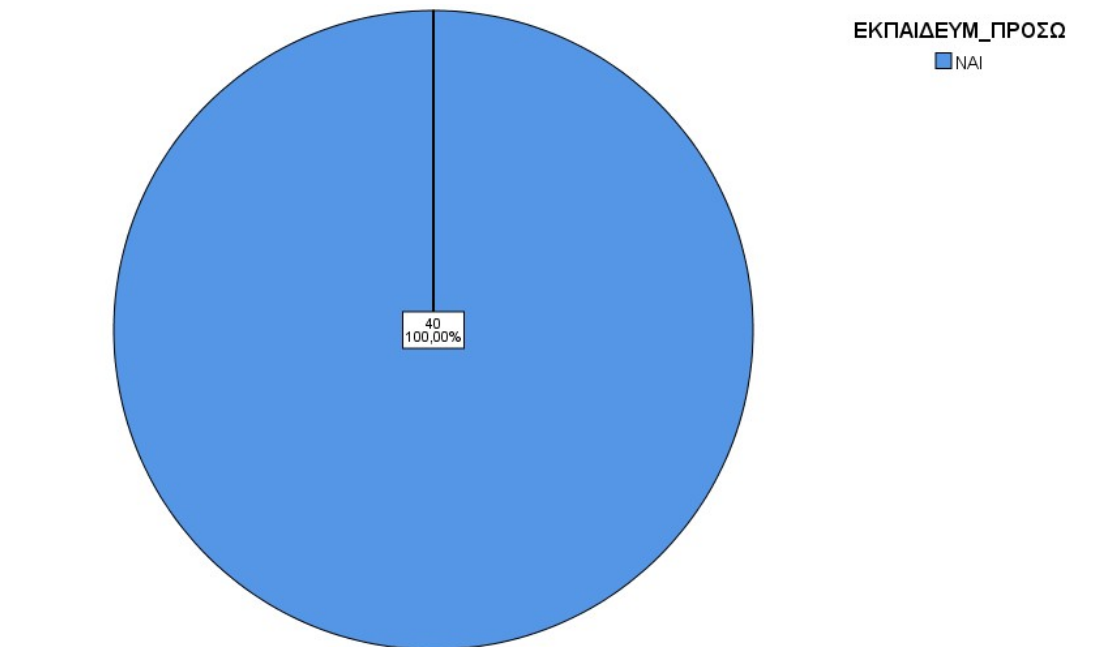
Διάγραμμα 10. Πρόσληψη εργαζόμενου στο ξενοδοχείο χωρίς πτυχίο

Σχετικά με το πόσο αναγκαία είναι η εξειδίκευση καθώς και η προϋπηρεσία του προσωπικού κατά τη διαδικασία επιλογής του, οι μισοί διευθυντές δήλωσαν πως είναι πολύ απαραίτητη, 13 (32,5%) δήλωσαν πως είναι αρκετά απαραίτητη ενώ μόλις 7 (17,5%) δήλωσαν πως είναι λίγο απαραίτητη (Διάγραμμα 11). Το εύρημα αυτό έρχεται σε συμφωνία και με τις δοθείσες απαντήσεις των διευθυντών στην αμέσως προηγούμενη ερώτηση.



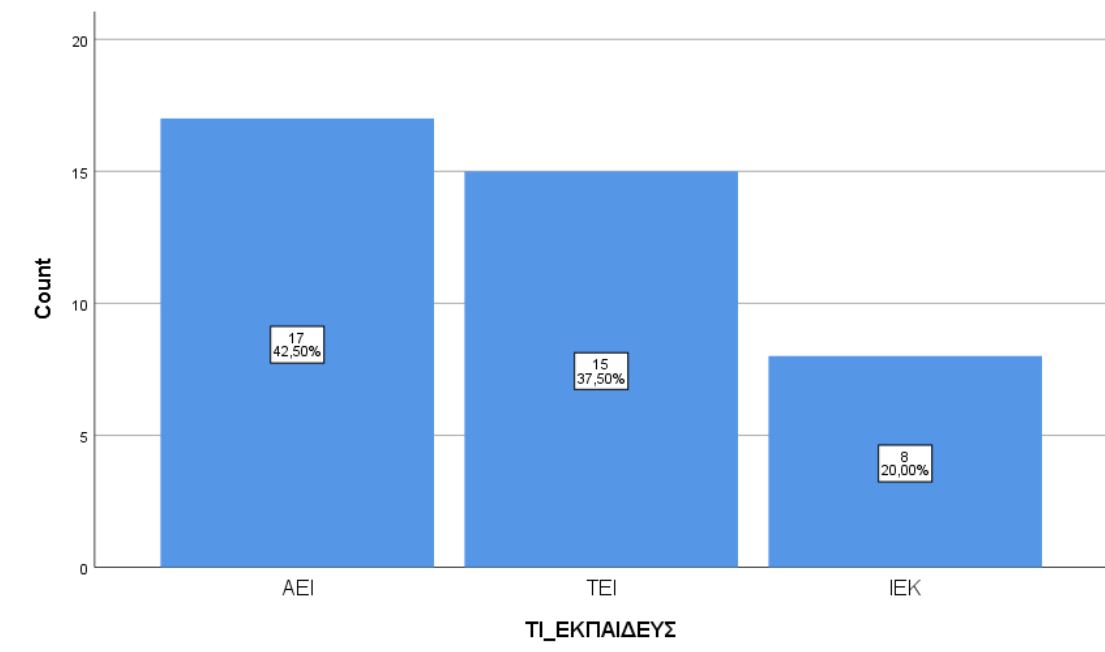
Διάγραμμα 11. Πόσο απαραίτητη η εξειδίκευση και η προϋπηρεσία κατά την επιλογή προσωπικού

Σχετικά με το αν το προσωπικό του ξενοδοχείου τους είναι εκπαιδευμένο, όλοι οι διευθυντές απάντησαν θετικά (Διάγραμμα 12).



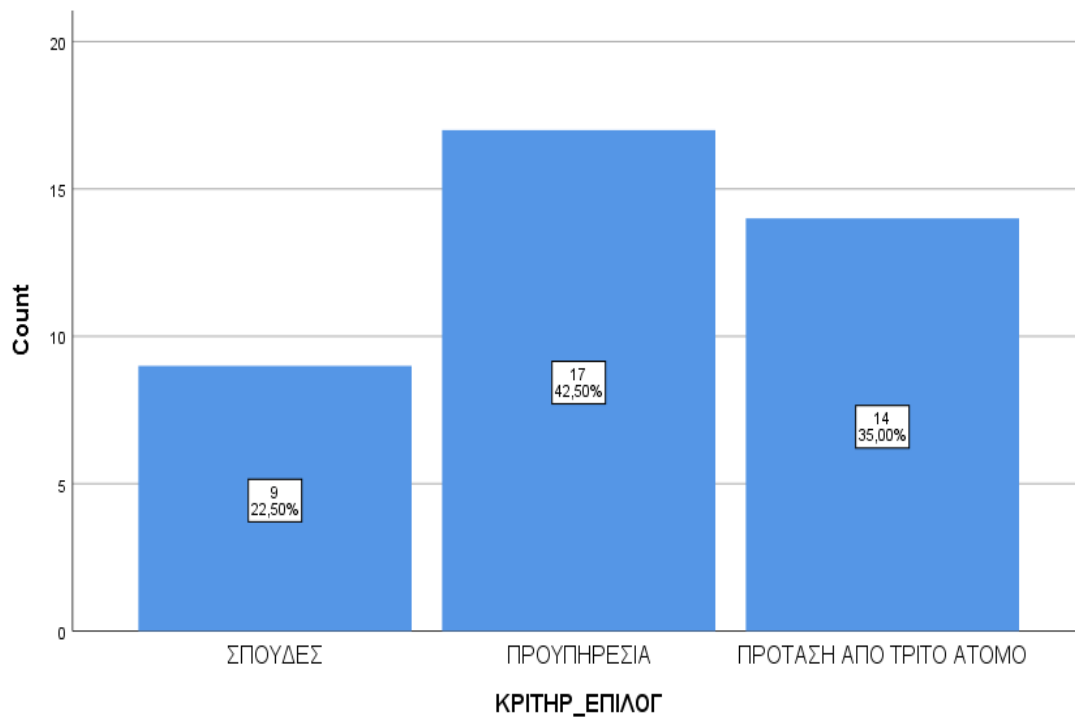
Διάγραμμα 12. Είναι εκπαιδευμένο το προσωπικό;

Σχετικά με το είδος εκπαίδευσης που έχει λάβει το προσωπικό του ξενοδοχείου τους, 17 (42,5%) διευθυντές δήλωσαν το προσωπικό τους πως είναι απόφοιτοι ΑΕΙ, οι 15 (37,5%) απόφοιτοι ΤΕΙ, ενώ οι υπόλοιποι 8 (20%) δήλωσαν πως το προσωπικό τους έχει πτυχίο από ΙΕΚ (Διάγραμμα 13).



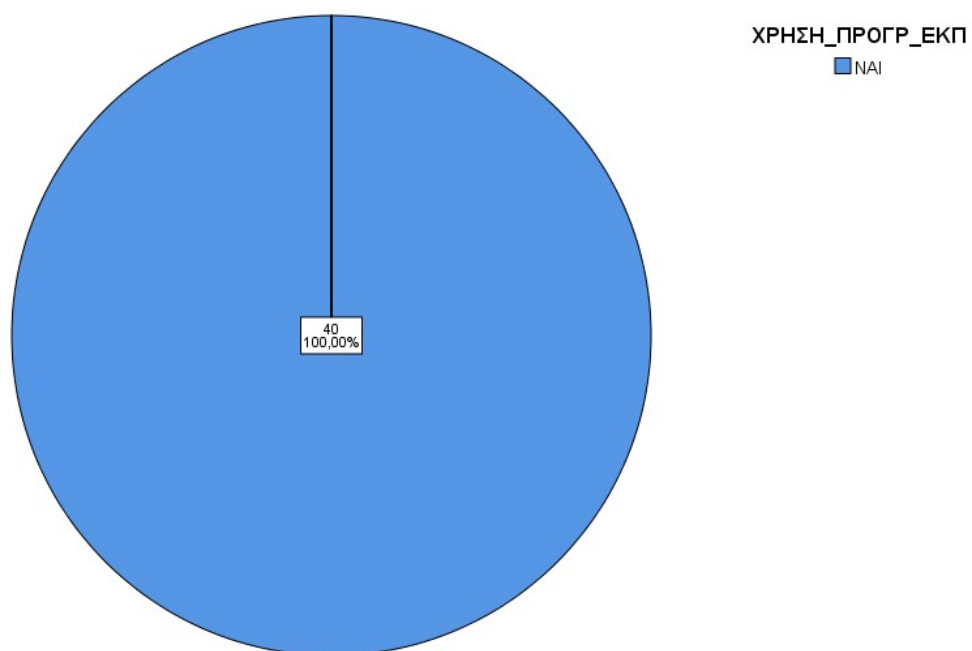
Διάγραμμα 13. Είδος εκπαίδευσης προσωπικού

Στο παρακάτω διάγραμμα (Διάγραμμα 14), παρουσιάζονται οι απαντήσεις των διευθυντών σχετικά με τα κριτήρια επιλογής του νέου προσωπικού. Η πλειοψηφία αυτών [17 διευθυντές (42,5%)] δήλωσαν την ύπαρξη προϋπηρεσίας ως απαραίτητο κριτήριο επιλογής, 14 (35%) εξ' αυτών την πρόταση από τρίτο άτομο, ενώ οι υπόλοιποι 9 (22,5%) δήλωσαν τις σπουδές σε αντίστοιχη σχολή τουριστικών σπουδών ως απαραίτητα εφόδια για τους υποψήφιους εργαζομένους στο ξενοδοχείο τους.



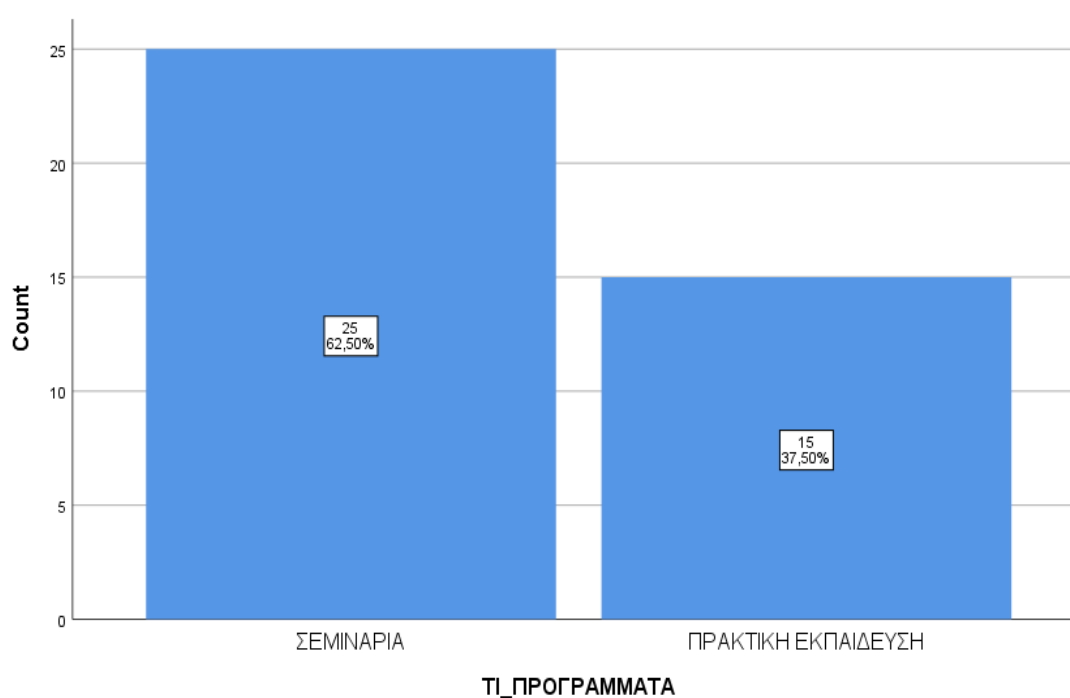
Διάγραμμα 14. Κριτήρια επιλογής νέου προσωπικού

Στην ερώτηση εάν εφαρμόζουν κάποιο πρόγραμμα εκπαίδευσης προσωπικού στο ξενοδοχείο τους, όλοι οι διευθυντές έδωσαν θετική απάντηση (Διάγραμμα 15).



Διάγραμμα 15. Χρήση προγραμμάτων εκπαίδευσης στο ξενοδοχείο

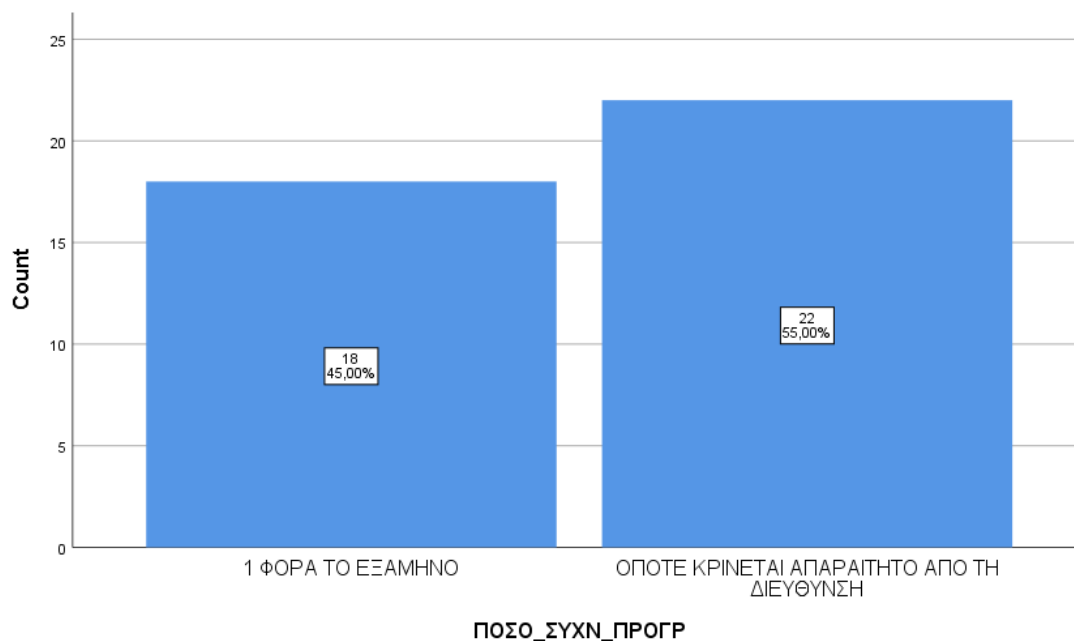
Σχετικά με τα προγράμματα εκπαίδευσης τα οποία χρησιμοποιούνται στο ξενοδοχείο τους, 25 (62,5%) διευθυντές δήλωσαν πως πραγματοποιούν εκπαιδευτικά σεμινάρια ενώ οι υπόλοιποι 15 (37,5%) πρακτική εκπαίδευση (Διάγραμμα 16). Αδιαμφισβήτητα, και οι 2 αυτές μορφές εκπαίδευσης είναι αναγκαίες για την πλήρη εκπαίδευση του προσωπικού στον τουριστικό τομέα. Πιθανόν, η πρακτική εκπαίδευση να είναι κάπως περισσότερο απαραίτητη διότι κυρίως μέσω της πρακτικής εφαρμογής των όσων παρακολουθεί κάποιος σε σεμινάρια, γίνονται περισσότερο αντιληπτά και κατανοητά αυτά τα οποία διδάχθηκε σε αυτά.



Διάγραμμα 16. Προγράμματα εκπαίδευσης που χρησιμοποιούνται στο ξενοδοχείο

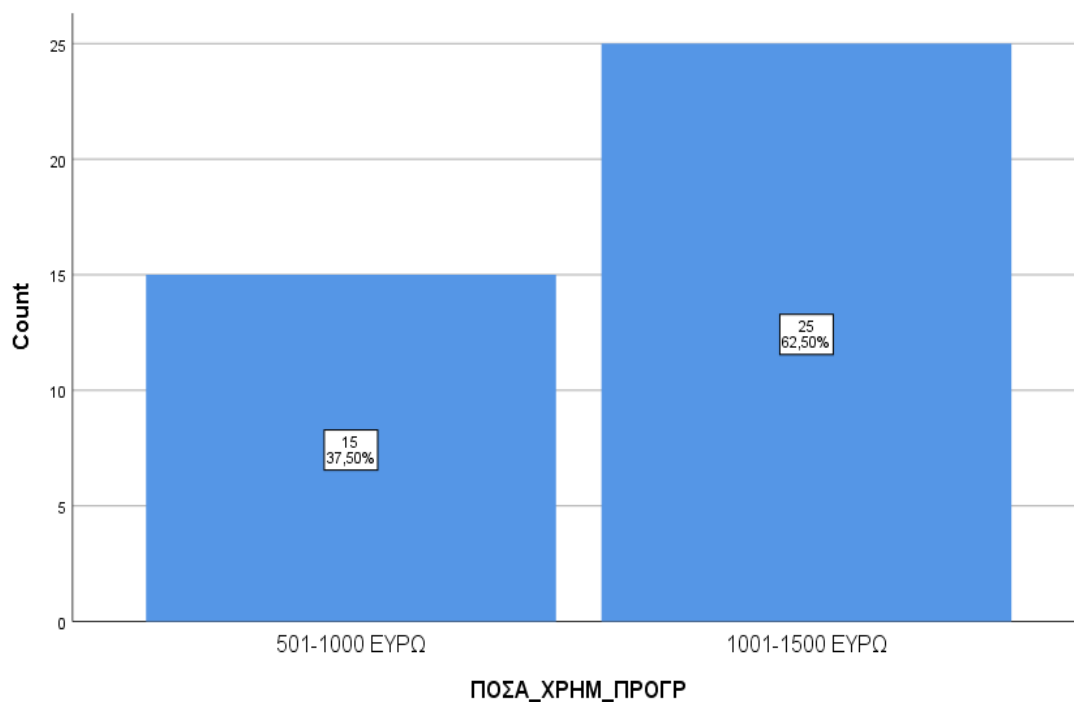
Αναφορικά με τη συχνότητα πραγματοποίησης προγραμμάτων εκπαίδευσης προσωπικού στο ξενοδοχείο τους, 22 (55%) διευθυντές δήλωσαν πως αυτά διεξάγονται όποτε κρίνεται απαραίτητο από τη διεύθυνση, ενώ οι υπόλοιποι 18 (45%) δήλωσαν πως τα διοργανώνουν 1 φορά το εξάμηνο (Διάγραμμα 17). Από την μία πλευρά, δικαιολογούνται και οι 2 απόψεις, ωστόσο κατά τη μία περίπτωση όπου διεξάγονται μόνο όταν είναι απαραίτητο, οι διευθυντές γλιτώνουν ίσως κάποια έξοδα διεξαγωγής των προγραμμάτων εκπαίδευσης, ενώ κατά την περίπτωση που τα διοργανώνουν ανά εξάμηνο, παρόλο που αδιαμφισβήτητα δαπανείται ένα μέρος του

κεφαλαίου του ξενοδοχείου, το προσωπικό εκπαιδεύεται διαρκώς με βάση τις συνεχείς εξελίξεις που διαδραματίζονται στον τομέα του τουρισμού.



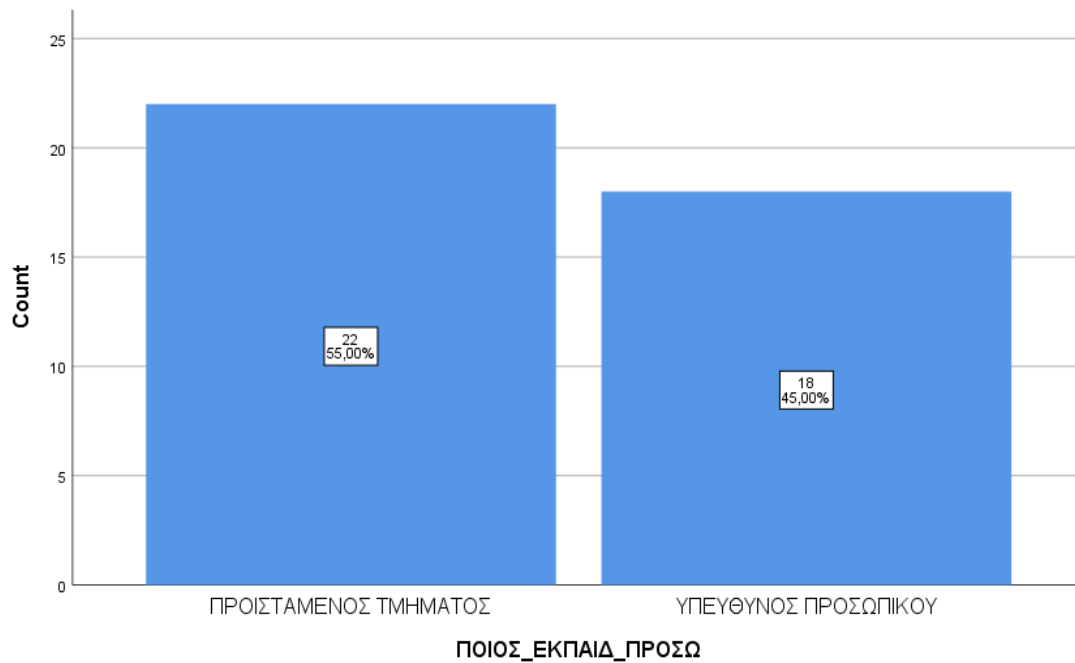
Διάγραμμα 17. Συχνότητα πραγματοποίησης προγραμμάτων εκπαίδευσης

Στο παρακάτω διάγραμμα (Διάγραμμα 18), παρουσιάζονται τα ποσά που δαπανούν κατά μέσο όρο οι διευθυντές κατά την πραγματοποίηση προγραμμάτων εκπαίδευσης προσωπικού. Οι 25 (62,5%) εξ' αυτών δήλωσαν πως δαπανούν μεταξύ 1001- 1500 ευρώ, ενώ οι υπόλοιποι 15 (37,5%) δήλωσαν πως δαπανούν μεταξύ 501- 1000 ευρώ.



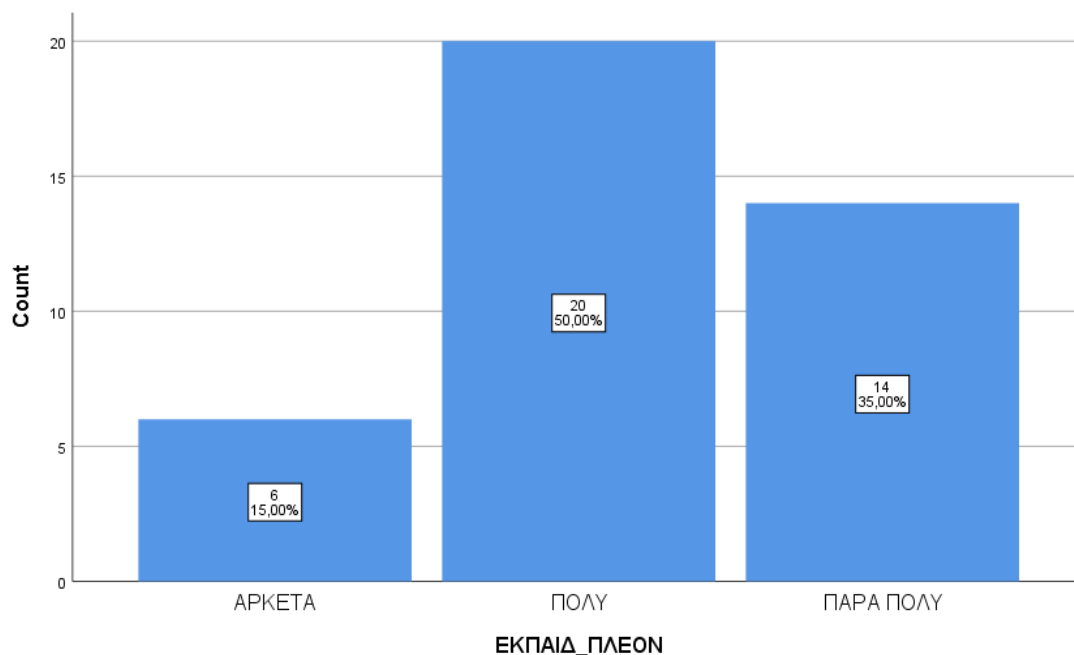
Διάγραμμα 18. Χρήματα που δαπανούνται κατά τη διεξαγωγή προγραμμάτων εκπαίδευσης προσωπικού

Σχετικά με το ποιος πραγματοποιεί την εκπαίδευση του προσωπικού στο ξενοδοχείο τους, 22 (55%) διευθυντές δήλωσαν πως ο προϊστάμενος του τμήματος ασχολείται με αυτό το θέμα, ενώ οι υπόλοιποι 18 (45%) δήλωσαν τον υπεύθυνο προσωπικού (Διάγραμμα 19).



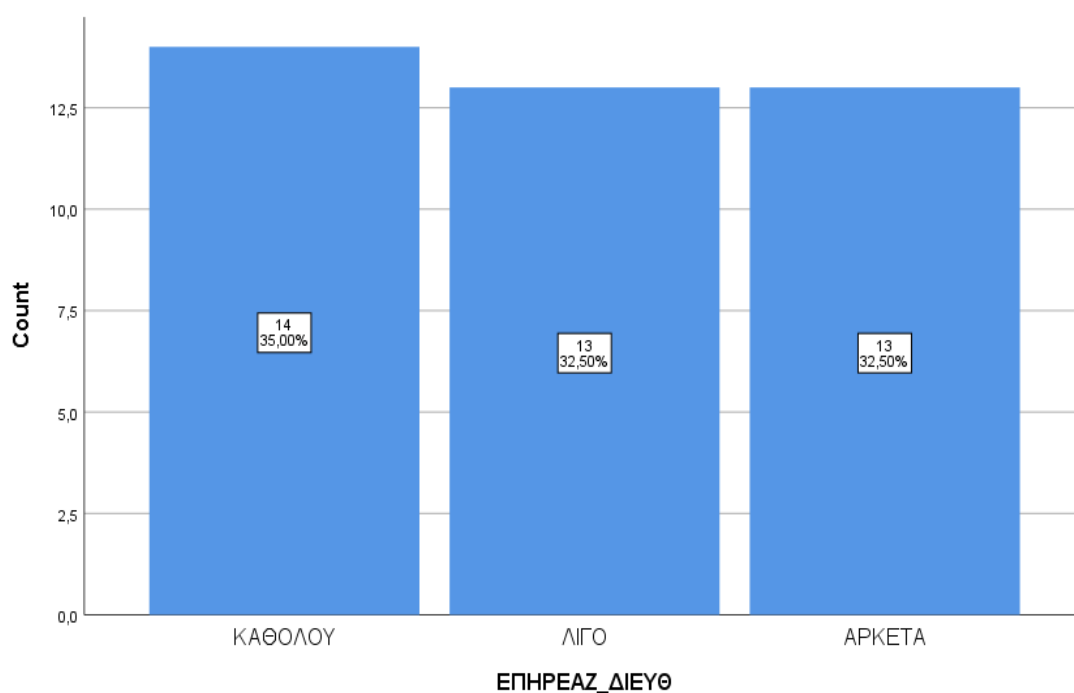
Διάγραμμα 19. Ποιος πραγματοποιεί την εκπαίδευση του προσωπικού

Σχετικά με το κατά πόσο θεωρούν οι διευθυντές των ξενοδοχείων πως η εκπαίδευση του προσωπικού αποτελεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην τουριστική αγορά, οι μισοί από αυτούς θεωρούν πως είναι πολύ ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, οι 14 (35%) πάρα πολύ, ενώ μόλις 5 (15%) δήλωσαν πως αποτελεί ένα αρκετά ανταγωνιστικό εφόδιο για τους εργαζομένους (Διάγραμμα 20).



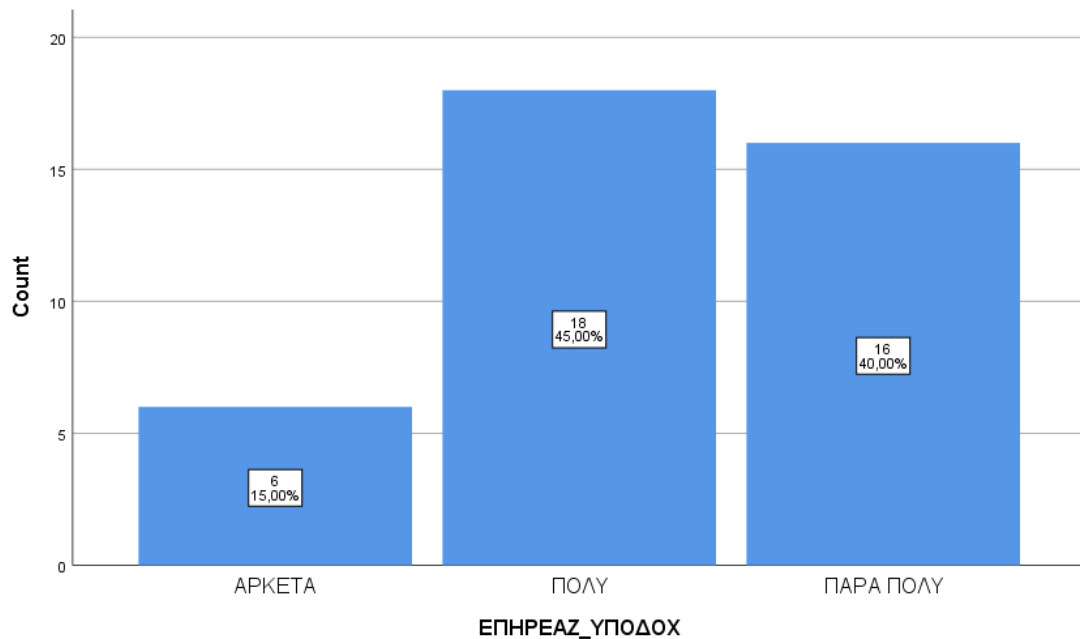
Διάγραμμα 20. Η εκπαίδευση του προσωπικού ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για το προσωπικό

Αναφορικά με το κατά πόσο επηρεάζει η τουριστική εκπαίδευση την ποιότητα της διεύθυνσης του ξενοδοχείου, 14 (35%) διευθυντές δήλωσαν πως δεν την επηρεάζει καθόλου, 13 (32,5%) λίγο, ενώ ακόμη 13 (32,5%) δήλωσαν πως την επηρεάζει αρκετά (Διάγραμμα 21).



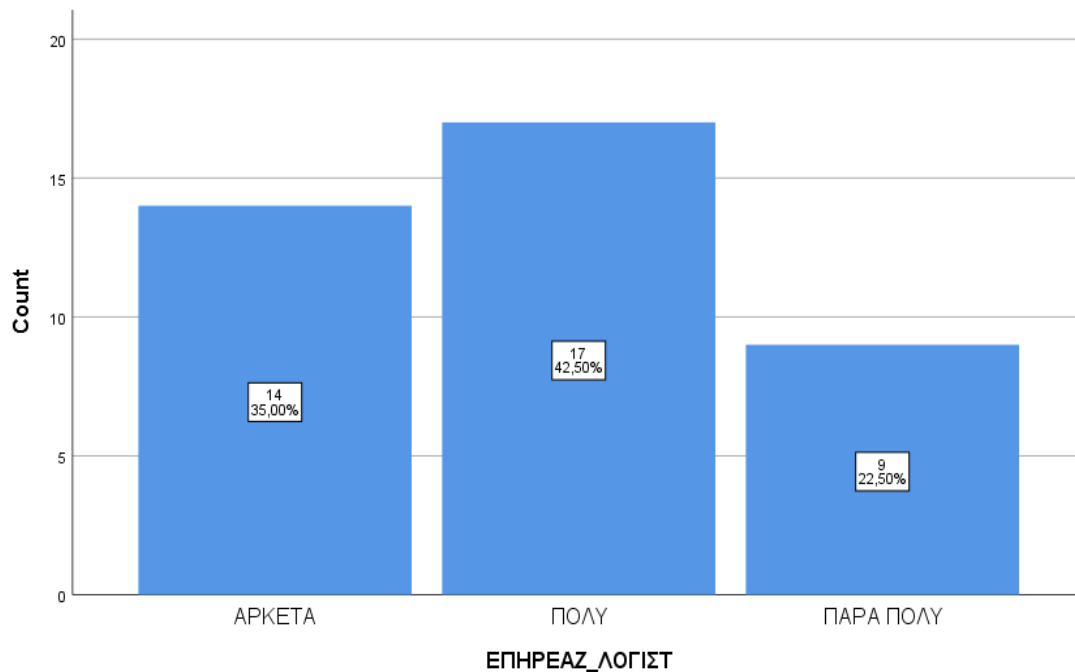
Διάγραμμα 21. Βαθμός στον οποίο επηρεάζει η τουριστική εκπαίδευση την ποιότητα της διεύθυνσης του ξενοδοχείου

Σχετικά με το κατά πόσο επηρεάζει η τουριστική εκπαίδευση την ποιότητα της υποδοχής του ξενοδοχείου, 18 (45%) διευθυντές δήλωσαν πως την επηρεάζει πολύ, 16 (40%) πάρα πολύ, ενώ οι υπόλοιποι 6 (15%) δήλωσαν πως την επηρεάζει αρκετά (Διάγραμμα 22).



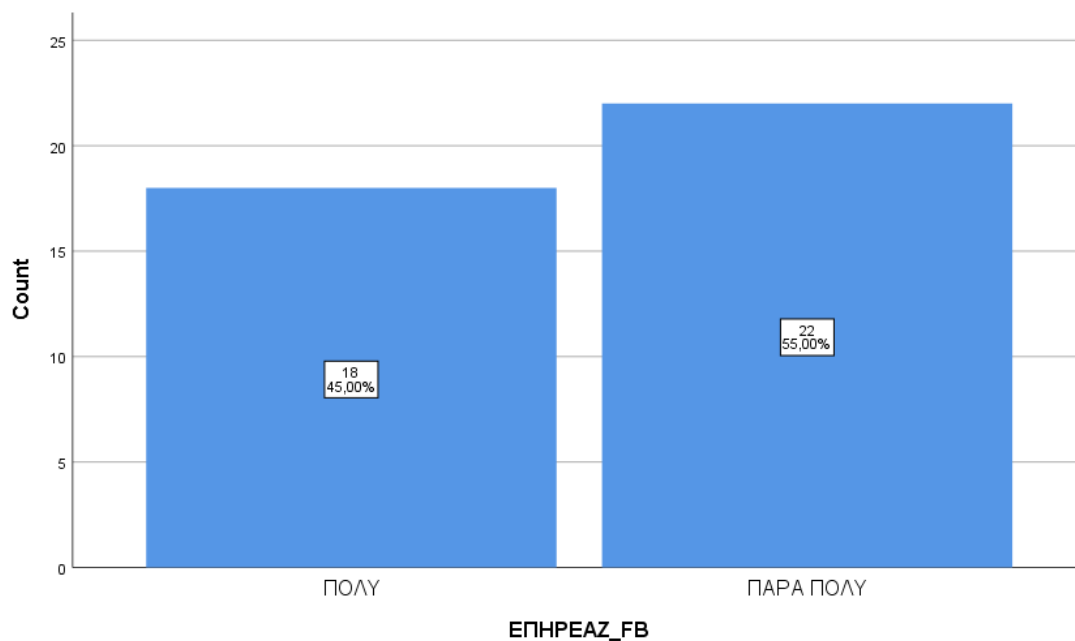
Διάγραμμα 22. Βαθμός στον οποίο επηρεάζει η τουριστική εκπαίδευση την ποιότητα της υποδοχής του ξενοδοχείου

Όσον αφορά το κατά πόσο επηρεάζει η τουριστική εκπαίδευση την ποιότητα του λογιστηρίου του ξενοδοχείου, 17 (42,5%) διευθυντές δήλωσαν πως την επηρεάζει πολύ, 14 (35%) αρκετά, ενώ οι υπόλοιποι 9 (22,5%) δήλωσαν πως την επηρεάζει πάρα πολύ (Διάγραμμα 23).



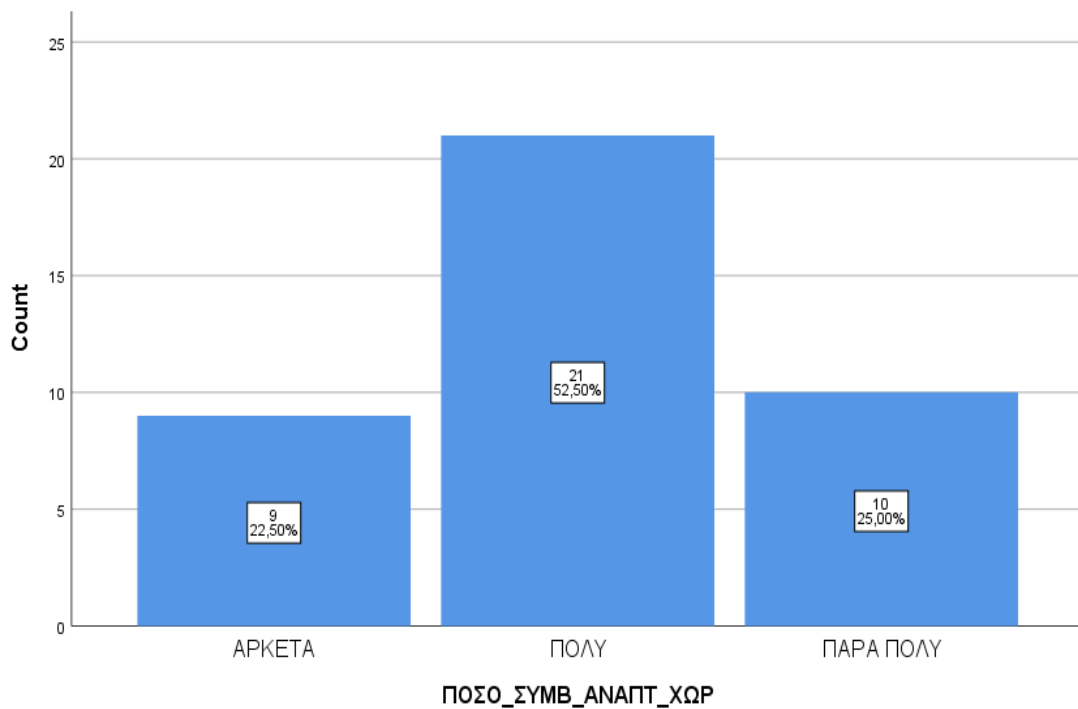
Διάγραμμα 23. Βαθμός στον οποίο επηρεάζει η τουριστική εκπαίδευση την ποιότητα του λογιστηρίου του ξενοδοχείου

Σχετικά με το κατά πόσο επηρεάζει η τουριστική εκπαίδευση την ποιότητα του F&B του ξενοδοχείου, 22 (55%) διευθυντές δήλωσαν πως την επηρεάζει πολύ, ενώ οι υπόλοιποι 18 (45%) δήλωσαν πως την επηρεάζει πάρα πολύ (Διάγραμμα 24).



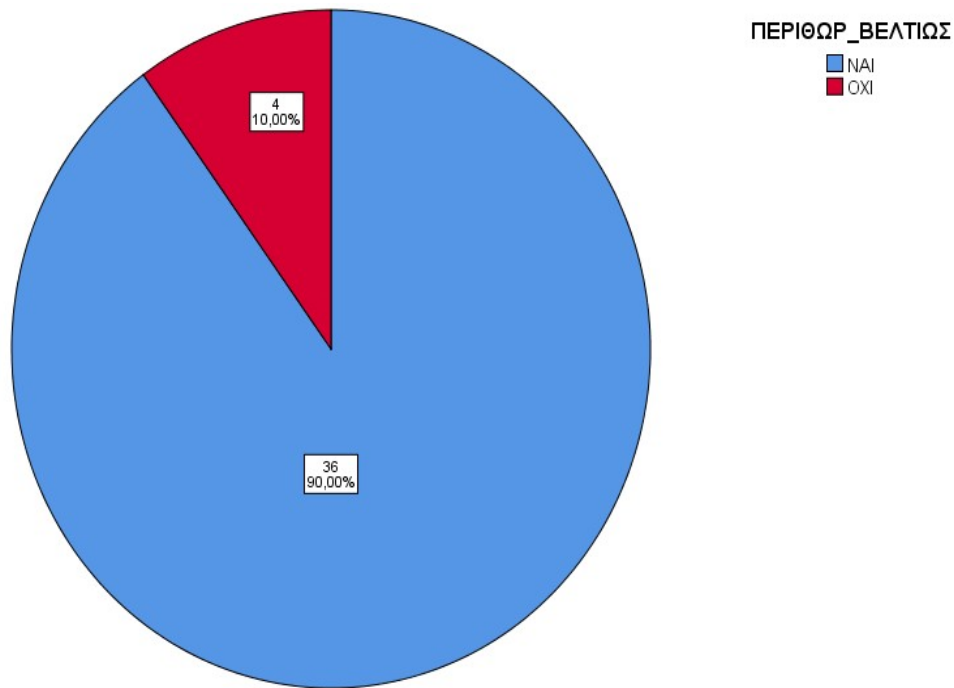
Διάγραμμα 24. Βαθμός στον οποίο επηρεάζει η τουριστική εκπαίδευση την ποιότητα του F&B του ξενοδοχείου

Σχετικά με το κατά πόσο συμβάλλει η τουριστική εκπαίδευση στην τουριστική ανάπτυξη μιας χώρας, 21 (52,5%) διευθυντές δήλωσαν πως αυτή συμβάλλει πολύ, 10 (25%) πάρα πολύ, ενώ οι υπόλοιποι 9 (22.5%) δήλωσαν πως συμβάλλει αρκετά (Διάγραμμα 25).



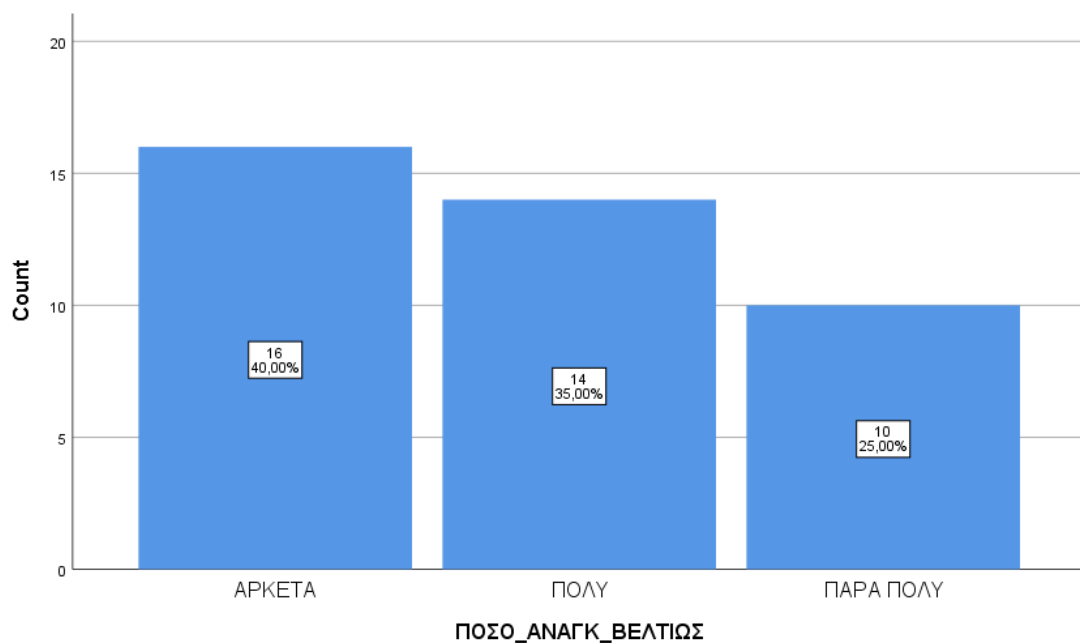
Διάγραμμα 25. Βαθμός στον οποίο συμβάλλει η τουριστική εκπαίδευση στην τουριστική ανάπτυξη μίας χώρας

Σχετικά με το αν υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης της ήδη υπάρχουσας τουριστικής εκπαίδευσης στη χώρα μας, 36 (90%) διευθυντές απάντησαν θετικά, ενώ μόλις 4 (10%) ήταν αρνητικοί με την υπόθεση αυτή (Διάγραμμα 25).



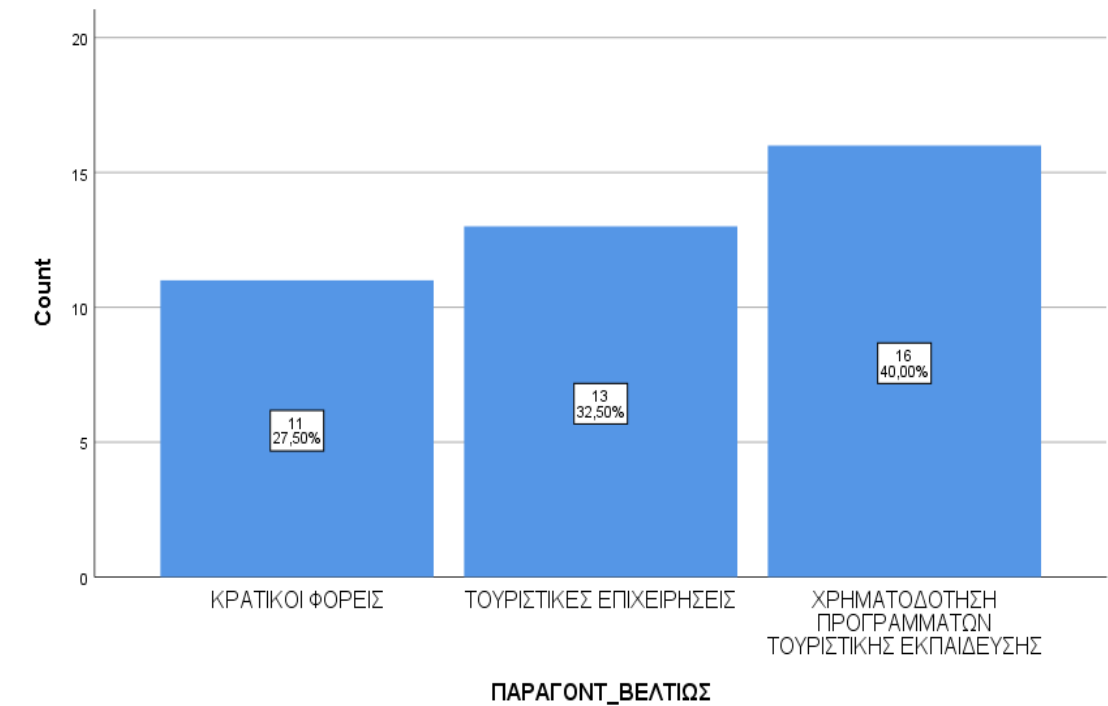
Διάγραμμα 25. Περιθώρια βελτίωσης υφιστάμενης τουριστικής εκπαίδευσης στην Ελλάδα

Σχετικά με το κατά πόσο θεωρείται αναγκαία η βελτίωση της υφιστάμενης τουριστικής εκπαίδευσης στη χώρα μας, οι 16 (40%) διευθυντές δήλωσαν πως είναι αρκετά αναγκαία, οι 14 (35%) πως είναι πολύ, ενώ οι υπόλοιποι 10 (25%) δήλωσαν πάρα πολύ (Διάγραμμα 26).



Διάγραμμα 26. Βαθμός στον οποίο είναι αναγκαία η βελτίωση της υφιστάμενης τουριστικής εκπαίδευσης στην Ελλάδα

Τέλος, σχετικά με τους παράγοντες που μπορούν να βελτιώσουν την υφιστάμενη τουριστική εκπαίδευση στην Ελλάδα, σύμφωνα με το παρακάτω διάγραμμα είναι η χρηματοδότηση προγραμμάτων τουριστικής εκπαίδευσης μέσω της Ε.Ε. (40%), οι τουριστικές επιχειρήσεις (32,5%) καθώς και οι κρατικοί φορείς (27,5%) (Διάγραμμα 27).



Διάγραμμα 27. Παράγοντες βελτίωσης της υφιστάμενης τουριστικής εκπαίδευσης στην Ελλάδα

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Στα πλαίσια της παρούσας εργασίας, μελετήθηκε κατά πόσο μπορεί να συμβάλλει η τουριστική εκπαίδευση στην τουριστική ανάπτυξη μιας χώρας. Τα ευρήματα που παρουσιάστηκαν στο κεφάλαιο των αποτελεσμάτων από τις δοθείσες απαντήσεις των ερωτηθέντων διευθυντών ξενοδοχειακών μονάδων της Αττικής που συμμετείχαν στην παρούσα έρευνα προέκυψαν αρκετά αξιολογήσιμα και σημαντικά συμπεράσματα.

Σε γενικές γραμμές, οι διευθυντές των ξενοδοχείων θεωρούν πως η εκπαίδευση του προσωπικού αποτελεί ένα πολύ ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην τουριστική αγορά. Έτσι, όλοι οι ερωτηθέντες διευθυντές δήλωσαν πως εφαρμόζουν κάποιο πρόγραμμα εκπαίδευσης προσωπικού, είτε σε μορφή σεμιναρίων είτε σε μορφή πρακτικής εκπαίδευσης. Αδιαμφισβήτητα, και οι 2 αυτές μορφές εκπαίδευσης είναι αναγκαίες για την πλήρη εκπαίδευση του προσωπικού στον τουριστικό τομέα. Πιθανόν, η πρακτική εκπαίδευση να είναι κάπως περισσότερο απαραίτητη διότι κυρίως μέσω της πρακτικής εφαρμογής των όσων παρακολουθεί κάποιος σε σεμινάρια, γίνονται περισσότερο αντιληπτά και κατανοητά αυτά τα οποία διδάχθηκε σε αυτά. Ακόμη, σχεδόν οι μισοί από αυτούς δήλωσαν πως τα προγράμματα αυτά διεξάγονται όποτε κρίνεται απαραίτητο από τη διεύθυνση ενώ οι υπόλοιποι μια φορά ανά έξι μήνες. Από την μία πλευρά, δικαιολογούνται και οι 2 απόψεις, ωστόσο κατά τη μία περίπτωση όπου διεξάγονται μόνο όταν είναι απαραίτητο, οι διευθυντές γλιτώνουν ίσως κάποια έξοδα διεξαγωγής των προγραμμάτων εκπαίδευσης, ενώ κατά την περίπτωση που τα διοργανώνουν ανά εξάμηνο, παρόλο που αδιαμφισβήτητα δαπανείται ένα μέρος του κεφαλαίου του ξενοδοχείου, το προσωπικό εκπαιδεύεται διαρκώς με βάση τις συνεχείς εξελίξεις που διαδραματίζονται στον τομέα του τουρισμού.

Αναφορικά με κριτήρια επιλογής νέου προσωπικού, τα σημαντικότερα εξ' αυτών είναι η προϋπηρεσία, η πρόταση από τρίτο άτομο καθώς και οι σπουδές σε αντίστοιχη σχολή τουριστικών σπουδών. Η πλειοψηφία των διευθυντών θεωρεί απόλυτα απαραίτητη την εξειδίκευση καθώς και την προϋπηρεσία του προσωπικού κατά τη διαδικασία επιλογής του. Το γεγονός αυτό αποδεικνύει πως η εμπειρία, καθώς και η προηγούμενη εκπαίδευση στον τουριστικό τομέα είναι αναγκαία και απαιτούμενη από τους περισσότερους εργοδότες στον ξενοδοχειακό κλάδο. Επίσης, σχετικά με το αν το προσωπικό του ξενοδοχείου τους είναι εκπαιδευμένο, όλοι οι διευθυντές

απάντησαν θετικά, δηλώνοντας πως το προσωπικό τους είναι κυρίως απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ τουριστικών σχολών.

Σχετικά με το κατά πόσο επηρεάζει η τουριστική εκπαίδευση την ποιότητα των διάφορων τμημάτων ενός ξενοδοχείου, προέκυψε πως επηρεάζει σε μεγαλύτερο βαθμό το F&B, το λογιστήριο καθώς και την υποδοχή του ξενοδοχείου, ενώ σε μικρότερο βαθμό έως και καθόλου κάποιες φορές, τη διεύθυνση του. Το συμπέρασμα αυτό εξηγείται απόλυτα, εάν σκεφτεί κανείς πως η εκπαίδευση των εργαζομένων σε ένα ξενοδοχείο μπορεί να γίνει αντιληπτή κυρίως από τις υπηρεσίες του ξενοδοχείου κατά τις οποίες υπάρχει άμεση επαφή με τον πελάτη. Έτσι, ο εκάστοτε πελάτης, από την εξυπηρέτηση την οποία θα λάβει από το προσωπικό, θα μπορεί να αξιολογήσει την ποιότητα των υπηρεσιών που του προσφέρονται. Κατά συνέπεια, το κατά πόσο έχουν λάβει την απαραίτητη εκπαίδευση οι εργαζόμενοι σε ένα ξενοδοχείο μπορεί να επηρεάσει τα προαναφερθέντα τμήματά του σε μεγάλο βαθμό και είτε να βελτιώσει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών τους, είτε να τις χειροτερέψει εάν δεν μπορεί να τα βγάλει πέρα με τις απαιτήσεις.

Σχεδόν όλοι οι διευθυντές θεωρούν πως η τουριστική εκπαίδευση συμβάλλει σε μεγάλο βαθμό στην τουριστική ανάπτυξη μιας χώρας. Το συμπέρασμα αυτό είναι απολύτως λογικό διότι μέσω της εκπαίδευσης του προσωπικού που εργάζεται στην τουριστική βιομηχανία, βελτιώνεται η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, αυξάνεται κατά συνέπεια η ικανοποίηση των πελατών και έτσι αυξάνεται και ο αριθμός των εισερχομένων τουριστών στη χώρα μας διότι βελτιώνεται η φήμη της και η εικόνα της προς τους τουρίστες, είτε εκείνοι προέρχονται από το εξωτερικό είτε είναι εγχώριοι. Ωστόσο, η βελτίωση της υφιστάμενης τουριστικής εκπαίδευσης στη χώρα μας θεωρείται σε μεγάλο βαθμό αναγκαία, προκειμένου να προαχθεί το τουριστικό προϊόν καθώς και για να επέλθουν υψηλότερα κέρδη στην Ελλάδα και στον τουριστικό κλάδο. Όπως είναι φυσικό, με τη βελτίωση των προγραμμάτων τουριστικής εκπαίδευσης, το προσωπικό θα έχει περισσότερες γνώσεις έτσι ώστε να αποδίδει στο βέλτιστο βαθμό ενώ παράλληλα οι παρεχόμενες υπηρεσίες στους πελάτες θα είναι καλύτερης ποιότητας προφανώς. Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων διευθυντών θεωρεί πως υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης της ήδη υπάρχουσας τουριστικής εκπαίδευσης στη χώρα μας. Τέλος, οι κυρίαρχοι παράγοντες οι οποίοι μπορούν να βελτιώσουν την υφιστάμενη τουριστική εκπαίδευση στην Ελλάδα είναι η

χρηματοδότηση προγραμμάτων τουριστικής εκπαίδευσης μέσω της Ε.Ε., οι τουριστικές επιχειρήσεις καθώς και οι κρατικοί φορείς.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Αθανασίου Λούκας Α. (2004) Τουριστική Εκπαίδευση και Κατάρτιση.

Amoah, V. A., & Baum, T. (1997). Tourism education: Policy versus practice. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 9, 5–12.

Annaraud, K., & Singh, D. (2017). Perceptions of hospitality faculty and students of massive open online courses (MOOCs). *Journal of Hospitality and Tourism Education*, 29(2), 82–90.

Barber, N., Deale, C., & Goodman, R. (2011). Environmental sustainability in the hospitality management curriculum: Perspectives from three groups of stakeholders. *Journal of Hospitality and Tourism Education*, 23(1), 6–17.

Baum, T. (Ed.). (1993). Human resources in tourism: An introduction. Human resources issues in international tourism (pp. 9–10). Oxford: Butterworth-Heinemann.

Baum, T. (2002). Skills and training for the hospitality sector: A review of issues. *Journal of Vocational Education and Training*, 54(3).

Bojinova, E., & Oigara, J. (2011). Teaching and learning with clickers: Are clickers good for students? *Interdisciplinary Journal of E-learning and Learning Objects*, 7(1), 169–184.

Cha, J., Kim, S., & Cichy, R. (2013). Hospitality students' intent to become involved as active alumni: A predictive model. *Journal of Hospitality and Tourism Education*, 25(1), 1–10.

Green, A. J., & Sammons, G. E. (2014). Student learning styles: Assessing active learning in the hospitality learners' model. *Journal of Hospitality and Tourism Education*, 26(1), 29–38.

Hornsby, G. D., & Scott-Halsell, S. A. (2015). Minorities in hospitality management: The state of diversity in hospitality education. *Journal of Hospitality and Tourism Education*, 27(3), 102–111.

Lai, K., & Wang, S. (2013). International cooperative learning and its applicability to teaching tourism geography: A comparative study of Chinese and American undergraduates. *Journal of Teaching in Travel and Tourism*, 13(1), 75–99.

Lombardi, V. (2002). *The Lombardi rules: 26 lessons from Vince Lombardi—The World's greatest coach*. The McGraw-hill professional education series Madison, WI: McGrawHill.

Mayaka, M. A., & King, B. E. M. (2002). Quality assessment of training and education for Kenya's tour operating sector. *Current Issues in Tourism*, 5(2), 112–133.

Mejia, C., & Phelan, K. V. (2013). Normative factors influencing hospitality instructors to teach online. *Journal of Hospitality, Leisure, Sports and Tourism Education*. 13(2), 168–179.

. OKECH Roselyne N.(2008). "Ecotourism And The Economy: Case Study Of Mara & Amboseli In Kenya," *Revista de turism - studii si cercetari in turism / Journal of tourism - studies and research in tourism*, "Stefan cel Mare" University of Suceava, Romania, Faculty of Economics and Public Administration - Economy, Business Administration and Tourism Department., vol. 5(5), pages 9-13.

Patiar, A., Ma, E., Kensbock, S., & Cox, R. (2017). Hospitality management student' expectation and perception of a virtual field trip web site: An Australian case study using importance-performance analysis. *Journal of Hospitality and Tourism Education*, 29(1), 1–12.

Rivera, D. (2016). A pre-/postcourse analysis of distance education students' attitudes toward and perceptions of diversity and multicultural issues. *Journal of Hospitality and Tourism Education*, 28(2), 60–70.

Saayman, M. (2005). South Africa. In D. Airey, & J. Tribe (Eds.), *An international handbook of tourism education* (pp. 258–269). Oxford: Elsevier.

Sisson, L. G., & Adams, A. R. (2013). Essential hospitality management competencies: The importance of soft skills. *Journal of Hospitality and Tourism Education*, 25(3), 131–145.

Stansbie, P., & Nash, R. (2016). Customizing internship experiences by emphasis area: The key to increased satisfaction and motivation in hospitality and tourism management students. *Journal of Hospitality and Tourism Education*, 28(2), 71–84.

Yiu, M., & Law, R. (2012). A review of hospitality internship: Different perspectives of students, employers, and educators. *Journal of Teaching in Travel and Tourism*, 12(4), 377–402.

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ**

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

1. ΦΥΛΟ

ΑΝΔΡΑΣ

ΓΥΝΑΙΚΑ

2. ΗΛΙΚΙΑ

21-30 ΕΤΩΝ

31-40 ΕΤΩΝ

41-50ΕΤΩΝ

> 50 ΕΤΩΝ

3. ΕΠΙΠΕΔΟ ΜΟΡΦΩΣΗΣ

ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

ΑΕΙ/ΤΕΙ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ

ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΟ

ΤΕΧΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ

4. ΕΤΗΣΙΟ ΕΙΣΟΔΗΜΑ

<1000 ΕΥΡΩ

1001-1500 ΕΥΡΩ

1501- 2000 ΕΥΡΩ

2001- 2500 ΕΥΡΩ

> 2500 ΕΥΡΩ

5. ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

ΑΓΓΑΜΟΣ/Η

ΕΓΓΑΜΟΣ/Η

ΔΙΑΖΕΥΓΜΕΝΟΣ/Η

ΧΗΡΟΣ/Α

ΕΛΕΥΘΕΡΟΣ/Η

6. ΕΡΓΑΖΕΣΤΕ ΠΟΛΛΑ ΧΡΟΝΙΑ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ;

< 1 ΧΡΟΝΟ

1-3 ΧΡΟΝΙΑ

3-5 ΧΡΟΝΙΑ
5-7 ΧΡΟΝΙΑ
7-10 ΧΡΟΝΙΑ

7. ΠΟΣΑ ΑΤΟΜΑ ΑΠΑΣΧΟΛΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΣΑΣ;

5-10
11-20
21-30
>30

8. ΤΙ ΗΛΙΚΙΑΣ ΕΙΝΑΙ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΣΑΣ;

18-25 ΕΤΩΝ
26-35 ΕΤΩΝ
36-45 ΕΤΩΝ
46-55 ΕΤΩΝ

**9. ΠΟΣΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ ΕΙΝΑΙ ΓΙΑ ΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ ΣΑΣ ΟΙ
ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΝΑ ΕΧΟΥΝ ΤΙΣ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟΝ
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ;**

ΚΑΘΟΛΟΥ
ΛΙΓΟ
ΑΡΚΕΤΑ
ΠΟΛΥ
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ

**10. ΑΝ ΕΝΑΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΣ ΧΩΡΙΣ ΠΤΥΧΙΟ ΣΑΣ ΖΗΤΟΥΣΕ ΝΑ
ΕΡΓΑΣΤΕΙ ΣΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ ΣΑΣ ΘΑ ΤΟΥ ΠΡΟΤΕΙΝΑΤΕ ΝΑ
ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΕΙ ΕΙΔΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΓΙΑ ΝΑ ΜΑΘΕΙ ΤΗ
ΔΟΥΛΕΙΑ;**

ΝΑΙ
ΟΧΙ

**11. ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΕΠΙΛΟΓΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΑΣ, ΠΟΣΗ ΒΑΣΗ
ΔΙΝΕΤΕ ΣΤΗΝ ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΠΡΟΫΠΗΡΕΣΙΑ;**

ΚΑΘΟΛΟΥ
ΛΙΓΟ
ΑΡΚΕΤΑ
ΠΟΛΥ
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ

12. ΜΕ ΒΑΣΗ ΠΟΙΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΛΕΓΕΤΕ ΕΝΑΝ ΚΑΙΝΟΥΡΓΙΟ

ΥΠΑΛΛΗΛΟ;
ΣΠΟΥΔΕΣ
ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ
ΠΡΟΤΑΣΗ ΑΠΟ ΤΡΙΤΟ ΑΤΟΜΟ
ΑΛΛΟ

13. ΕΙΝΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΜΕΝΟ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΣΑΣ;

ΝΑΙ
ΌΧΙ

14. ΑΝ ΝΑΙ, ΤΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΕΧΟΥΝ ΛΑΒΕΙ;

ΑΕΙ
ΤΕΙ
ΙΕΚ
ΟΑΕΔ
ΑΛΛΟ

**15. ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ
ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΑΣ;**

ΝΑΙ
ΌΧΙ

16. ΑΝ ΝΑΙ, ΤΙ ΑΠΟ ΤΑ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ;

ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ
ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΙΔΡΥΜΑΤΑ

ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ
ΆΛΛΟ

**17. ΠΟΣΟ ΣΥΧΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΚΑΠΟΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ;**

1 ΦΟΡΑ ΤΟ ΜΗΝΑ

1 ΦΟΡΑ ΤΟ ΕΞΑΜΗΝΟ

1 ΦΟΡΑ ΤΟ ΧΡΟΝΟ

ΟΠΟΤΕ ΚΡΙΝΕΤΑΙ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΟ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ

**18. ΠΟΣΑ ΧΡΗΜΑΤΑ ΞΟΔΕΥΕΤΕ ΓΙΑ ΤΟ ΕΚΑΣΤΟΤΕ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ;**

0-500 ΕΥΡΩ

501-1000 ΕΥΡΩ

1001- 1500 ΕΥΡΩ

1501- 2000 ΕΥΡΩ

ΠΑΝΩ ΑΠΟ 2000 ΕΥΡΩ

**19. ΥΠΑΡΧΕΙ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΑΤΟΜΟ ΠΟΥ ΑΣΧΟΛΕΙΤΑΙ ΜΕ ΤΗΝ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΤΩΝ ΚΑΙΝΟΥΡΓΙΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ; ΑΝ ΝΑΙ
ΠΟΙΟΣ;**

ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ

ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

ΤΙΠΟΤΑ ΑΠΟ ΤΑ ΠΑΡΑΠΑΝΩ

**20. ΚΑΤΑ ΠΟΣΟ ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΟΤΙ Η ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
ΑΠΟΤΕΛΕΙ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑ ΣΤΗΝ
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΑΓΟΡΑ;**

ΚΑΘΟΛΟΥ

ΛΙΓΟ

ΑΡΚΕΤΑ

ΠΟΛΥ

ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ

**21. ΠΟΣΟ ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ ΕΠΗΡΕΑΖΕΙ Η ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΑΡΑΚΑΤΩ;**

| | | | | | |
|------------------------------|---------|------|--------|------|--------------|
| ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ Υ | ΚΑΘΟΛΟΥ | ΛΙΓΟ | ΑΡΚΕΤΑ | ΠΟΛΥ | ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ |
| ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ | | | | | |
| ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ | | | | | |
| ΤΜΗΜΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ | | | | | |
| ΤΜΗΜΑ F&B | | | | | |

**22. ΣΕ ΠΟΙΟ ΒΑΘΜΟ ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΠΩΣ ΣΥΜΒΑΛΛΕΙ Η ΥΠΑΡΞΗ ΤΗΣ
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ
ΜΙΑΣ ΧΩΡΑΣ;**

ΚΑΘΟΛΟΥ
ΛΙΓΟ
ΑΡΚΕΤΑ
ΠΟΛΥ
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ

**23. ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΠΕΡΙΘΩΡΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΗΣ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗΣ
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΣΤΗ ΧΩΡΑ ΜΑΣ;**

ΝΑΙ
ΟΧΙ

**24. ΣΕ ΠΟΙΟ ΒΑΘΜΟ ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΠΩΣ ΕΙΝΑΙ ΑΝΑΓΚΑΙΑ Η
ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
ΣΤΗ ΧΩΡΑ ΜΑΣ;**

ΚΑΘΟΛΟΥ
ΛΙΓΟ
ΑΡΚΕΤΑ
ΠΟΛΥ
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ

**25. ΠΟΙΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΠΩΣ ΕΙΝΑΙ ΥΠΕΥΘΥΝΟΙ ΓΙΑ
ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΣΤΗ ΧΩΡΑ ΜΑΣ;**
ΚΡΑΤΙΚΟΙ ΦΟΡΕΙΣ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΦΟΡΕΙΣ
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ
ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΚΡΑΤΟΥΣ
ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
ΑΛΛΟ