



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΙΓΑΙΟΥ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΔΙΑΤΡΙΒΗ

για την απόκτηση διδακτορικού διπλώματος του
Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων

Ανθή Γούσιου

**«Η συμβολή της εκπαίδευσης και κατάρτισης στην
τουριστική ανάπτυξη της Ελλάδας»**

Συμβουλευτική Επιτροπή

Λαγός Δημήτριος
Καθηγητής,
Πανεπιστήμιο Αιγαίου

Παπαθεοδώρου Ανδρέας
Καθηγητής,
Πανεπιστήμιο Αιγαίου

Σταυρινούδης Θεόδωρος
Αναπληρωτής Καθηγητής,
Πανεπιστήμιο Αιγαίου

Επταμελής Επιτροπή

Λαγός Δημήτριος
Καθηγητής,
Πανεπιστήμιο Αιγαίου

Παπαθεοδώρου Ανδρέας
Καθηγητής,
Πανεπιστήμιο Αιγαίου

Σταυρινούδης Θεόδωρος
Αναπληρωτής Καθηγητής,
Πανεπιστήμιο Αιγαίου

Κωστοπούλου Στυλιανή
Καθηγήτρια,
Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης

Κούρτης Παναγιώτης
Αναπληρωτής Καθηγητής,
Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο
Αθηνών

Στεργίου Δημήτριος
Επίκουρος Καθηγητής,
Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο

Μαρινάκος Κωνσταντίνος
Επίκουρος Καθηγητής,
Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής

Χίος, 2021

Με ατομική μου ευθύνη και γνωρίζοντας τις κυρώσεις, που προβλέπονται από τις διατάξεις της παρ. 6 του άρθρου 22 του Ν. 1599/1986, δηλώνω ότι είμαι η αποκλειστική συγγραφέας της υποβληθείσας διδακτορικής διατριβής με τίτλο: «*Η συμβολή της εκπαίδευσης και κατάρτισης στην τουριστική ανάπτυξη της Ελλάδας*». Η συγκεκριμένη Διδακτορική Διατριβή είναι πρωτότυπη και εκπονήθηκε αποκλειστικά για την απόκτηση του Διδακτορικού Διπλώματος του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Αιγαίου. Κάθε βοήθεια, την οποία είχα για την προετοιμασία της, αναγνωρίζεται πλήρως και αναφέρεται επακριβώς στην εργασία. Επίσης, επακριβώς αναφέρω στην εργασία τις πηγές, τις οποίες χρησιμοποίησα, και μνημονεύω επώνυμα τα δεδομένα ή τις ιδέες που αποτελούν προϊόν πνευματικής ιδιοκτησίας άλλων, ακόμη κι εάν η συμπερίληψή τους στην παρούσα εργασία υπήρξε έμμεση ή παραφρασμένη. Γενικότερα, βεβαιώνω ότι κατά την εκπόνηση της διδακτορικής διατριβής έχω τηρήσει απαρέγκλιτα όσα ο νόμος ορίζει περί διανοητικής ιδιοκτησίας και έχω συμμορφωθεί πλήρως με τα προβλεπόμενα στο νόμο περί προστασίας προσωπικών δεδομένων και τις αρχές Ακαδημαϊκής Δεοντολογίας.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα διδακτορική διατριβή **έχει ως αντικείμενο** τη θεωρητική διερεύνηση και την εμπειρική εκτίμηση της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, προκειμένου να διερευνηθεί η συμβολή της στην τουριστική ανάπτυξη της Ελλάδας.

Η **τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση** αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της πολιτικής του τουρισμού και προκειμένου να είναι αποτελεσματική είναι απαραίτητο να λαμβάνει υπόψη τις ανάγκες της αγοράς εργασίας, τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολεί, καθώς και τη δομή της τουριστικής βιομηχανίας.

Ο κύριος **στόχος** της έρευνας είναι η διερεύνηση της συμβολής της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην τουριστική βιομηχανία της Ελλάδας.

Απώτερος **σκοπός** είναι η ανάδειξη του ρόλου της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης και η εξαγωγή συμπερασμάτων για τη βελτίωσή της και τη διαμόρφωση ενός πλαισίου προτάσεων τουριστικής εκπαιδευτικής πολιτικής, το οποίο θα συμβάλει στην περαιτέρω ανάπτυξη του τουρισμού της Ελλάδας.

Με βάση τον κύριο στόχο της έρευνας, σε **θεωρητικό επίπεδο** εξετάστηκε η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση ως παράγοντας ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού και των τουριστικών επιχειρήσεων τόσο στην Ελλάδα, όσο και διεθνώς. Σε **εμπειρικό επίπεδο**, διεξήχθη έρευνα που απευθύνθηκε σε εργοδότες, εργαζόμενους και φορείς της τουριστικής βιομηχανίας με σκοπό να διερευνηθεί πολύπλευρα η συμβολή της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων.

Ειδικότερα, το **μεθοδολογικό πλαίσιο** στηρίζεται στον συνδυασμό της ποιοτικής με την ποσοτική έρευνα, με την οποία διερευνώνται η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση, το ανθρώπινο δυναμικό της τουριστικής βιομηχανίας, τα κριτήρια επιλογής του, η επάρκεια της εκπαίδευσής του και η ικανοποίηση της εργοδοσίας και των εργαζομένων από αυτή, θέματα που σχετίζονται με την εκπαίδευση των εργαζομένων στη διαχείριση της πανδημίας Covid-19, καθώς και η συμβολή της εκπαίδευσης και κατάρτισης στην αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων.

Από την εκτίμηση των **αποτελεσμάτων της έρευνας**, προέκυψε ότι τόσο από την πλευρά των εργοδοτών και των φορέων, όσο και από την πλευρά των εργαζομένων, αναγνωρίζεται ότι η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση συμβάλλει στη βελτίωση των εργασιακών προσόντων των εργαζομένων και στην ανάπτυξη των τουριστικών επιχειρήσεων. Όσον αφορά την επιλογή των εργαζομένων στην αγορά εργασίας της τουριστικής βιομηχανίας, φαίνεται ότι αυτή δεν σχετίζεται σε μεγάλο βαθμό με την εκπαίδευση και κατάρτισή τους, ενώ όσον αφορά τις εξειδικευμένες θέσεις εργασίας στις τουριστικές επιχειρήσεις, αυτές καλύπτονται από επαρκώς εκπαιδευμένο και

εξειδικευμένο προσωπικό, ιδιαίτερος στην περίπτωση των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων και των τουριστικών γραφείων. Ως προς την ικανοποίηση των εργοδοτών από την εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους, διαπιστώθηκε ότι αυτοί είναι οριακά ικανοποιημένοι. Αλλά και οι εργαζόμενοι θεωρούν ότι διαθέτουν οριακά επαρκή εκπαίδευση και κατάρτιση στον τουρισμό, καθώς δεν ήταν επαρκώς προετοιμασμένοι κατά την είσοδό τους στην τουριστική βιομηχανία από την εκπαίδευση που είχαν λάβει. Εντούτοις, τα ανωτέρω ευρήματα σε ορισμένες περιπτώσεις διαφοροποιούνται ανάλογα με τον τύπο της επιχείρησης, γεγονός που επιβεβαιώνει τις πολλές διαστάσεις του τουρισμού, καθώς και την ύπαρξη διαφορετικών αναγκών ανάλογα με τον τύπο της επιχείρησης. Ακόμη, προέκυψε ότι δεδομένης της πανδημίας Covid-19, όλοι θεωρούν πως είναι απαραίτητη η εκπαίδευση των εργαζομένων σε θέματα διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων.

Τα **αποτελέσματα** του εμπειρικού πλαισίου σε συνδυασμό με τα συμπεράσματα του θεωρητικού υπόβαθρου, αναδεικνύουν τον ρόλο της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης τόσο σε επίπεδο ανθρώπινου δυναμικού, όσο και τουριστικής επιχείρησης. Επιπλέον, συμβάλλουν στη διαμόρφωση ενός πλαισίου προτάσεων τουριστικής εκπαιδευτικής πολιτικής, λαμβάνοντας υπόψη τις τρέχουσες εξελίξεις και τις απόψεις των εργοδοτών, των εργαζομένων και των φορέων του τουρισμού για την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση.

Η **συνεισφορά** της παρούσας διατριβής στην ερευνητική κοινότητα εντοπίζεται στη χρήση μιας συνδυαστικής και πολύπλευρης προσέγγισης για τη διερεύνηση του ρόλου της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην ανάπτυξη των τουριστικών επιχειρήσεων, καθώς και της συμβολής της στην τουριστική ανάπτυξη της Ελλάδας, με σκοπό τη διαμόρφωση ενός πλαισίου προτάσεων τουριστικής εκπαιδευτικής πολιτικής, το οποίο αξιοποιεί τόσο τη δυναμική του τουρισμού και τις τρέχουσες εξελίξεις, όσο και τις ανάγκες της τουριστικής βιομηχανίας.

Λέξεις Κλειδιά: Τουριστική Εκπαίδευση και Κατάρτιση, Ενδοεπιχειρησιακή Εκπαίδευση και Κατάρτιση, Διά Βίου Μάθηση, Ανθρώπινο Δυναμικό, Τουριστική Βιομηχανία, Εργοδότες, Εργαζόμενοι

ABSTRACT

The scope of this Ph.D. Thesis entitled “The contribution of education and training to tourism development in Greece” is the theoretical exploration and the empirical assessment of tourism education and training, in order to explore its contribution to the Greek tourism development.

Tourism education and training constitutes an integral part of tourism policy and, in order to be effective, it is necessary to take into account the needs of the labor market, the employees’ essential knowledge and skills, as well as the tourism industry structure.

The research mainly aims at investigating the contribution of tourism education and training in the tourism industry of Greece.

Its further aim is to highlight the role of tourism education and training and to draw conclusions for its improvement and the formation of a framework of tourism education policy proposals that will contribute to the further development of tourism in Greece.

Based on the main research objective, the role of tourism education and training in the development of human resources and tourism enterprises, as well as the current situation of tourism education and training both internationally and in Greece were studied on a theoretical basis. On an empirical basis, an empirical survey was conducted for employers, employees and stakeholders of the tourism industry, in order to comprehensively explore the contribution of tourism education and training to the effective operation of tourism businesses.

The entire methodological framework is based on the combination of qualitative and quantitative research to allow for a better evaluation of the results. Specifically, tourism education and training, tourism industry human resources, their selection criteria, the sufficiency of their education, employers’ and employees’ satisfaction from tourism education and training, issues related to employees’ training in the management of the Covid-19 pandemic, as well as the contribution of education and training to the effective operation of tourism businesses are explored.

The evaluation of the research results showed that both employers and tourism stakeholders, as well as the employees, recognize that tourism education and training contributes to the improvement of the employees’ working qualifications and to the development of tourism enterprises. Furthermore, the selection of employees in the tourism labor market is not largely related to their education and training, while as regards the specialized positions, they are covered by adequately trained and specialized staff, especially in the case of hotels and of travel agencies.

In terms of employers’ satisfaction with the education and training of their employees, it was found that they are marginally satisfied. Respectively, employees consider that they have marginally sufficient education and training in tourism, as they were not sufficiently prepared when entering the tourism industry from the education and training they had received. It is worth to be mentioned that the above findings in some

cases differ depending on the type of business, which confirms the many dimensions of tourism, as well as the existence of different needs depending on the type of business.

The results of the empirical framework in combination with the conclusions of the theoretical background highlight the role of education and training at both levels of human resources and tourism businesses. In addition, they contribute to the development of a framework for tourism education policy proposals, taking into account the current developments and the views of employers', employees' and tourism stakeholders on tourism education and training. It also turned out that given the Covid-19 pandemic, everyone considers necessary employees' training in emergency management.

The contribution of this thesis to the scientific community is a combinatorial and multidimensional approach in the research and assessment of the role of tourism education and training in the development of tourism businesses, as well as its contribution to the tourism development of Greece, in order to form a framework of proposals for tourism education policy, which deploys both tourism and current developments, as well as the needs of the tourism industry.

Keywords: Tourism Education and Training, In-company Training, Lifelong Learning, Human Resources, Tourism Industry, Employers, Employees

ΑΦΙΕΡΩΣΕΙΣ

Θα ήθελα να αφιερώσω αυτή την εργασία

*Στις αγαπημένες μου κόρες Αίγλη και Έλενα και στον σύζυγό μου Γιώργο για
τη διαρκή στήριξη, την ενθάρρυνση και την αγάπη τους*

και

στους πολυαγαπημένους μου γονείς για όλα όσα μου έχουν προσφέρει.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	3
ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΙΝΑΚΩΝ	13
ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ	38
ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΣΧΗΜΑΤΩΝ	45
ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΕΙΚΟΝΩΝ	46
ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	47

Α΄ ΜΕΡΟΣ – ΤΟ ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΥΠΟΒΑΡΟ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ		48
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΗ ΘΕΩΡΗΣΗ ΣΤΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	49
1.1.	Διατύπωση της γενικότερης προβληματικής της έρευνας	49
1.2.	Βιβλιογραφική ανασκόπηση	51
1.3.	Αντικειμενικός σκοπός και σημασία της έρευνας	64
1.4.	Ερευνητικά Ερωτήματα	64
1.5.	Μεθοδολογία της έρευνας	65
1.6.	Δομή της έρευνας	66
1.7.	Χρησιμότητα της έρευνας	68
1.8.	Πρωτοτυπία της έρευνας	68

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	Η ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΩΣ ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΟΣ ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ	69
2.1.	Εισαγωγή	69
2.2.	Η εξέλιξη της Τουριστικής Εκπαίδευσης	70
2.3.	Διαστάσεις και οφέλη της τουριστικής εκπαίδευσης	75
2.4.	Παράγοντες που επηρεάζουν την τουριστική εκπαίδευση	79
2.5.	Ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού και τουριστική εκπαίδευση	89
2.6.	Τουριστική Εκπαίδευση και Οικονομική Ανάπτυξη	96
2.7.	Συμπεράσματα κεφαλαίου	104

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	ΘΕΩΡΗΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ	106
3.1.	Εισαγωγή Κεφαλαίου	106
3.2.	Η Θεωρία του Ανθρώπινου Κεφαλαίου	107
3.3.	Η Θεωρία της Επαγγελματικής Κινητικότητας	114
3.4.	Η Θεωρία του Εργασιακού Ανταγωνισμού	115

3.5.	Η Θεωρία των Εκπαιδευτικών Ανισοτήτων	117
3.6.	Η Θεωρία του Φίλτρου	117
3.7.	Η Θεωρία της Σηματοδότησης/Σήμανσης	120
3.8.	Συμπεράσματα Κεφαλαίου	121

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4	Η ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΔΙΕΘΝΩΣ	125
4.1.	Εισαγωγή	125
4.2.	Η Τουριστική Εκπαίδευση και Κατάρτιση σε χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης	126
4.2.1.	Η Τουριστική Εκπαίδευση και Κατάρτιση στην Αυστρία	128
4.2.2.	Η Τουριστική Εκπαίδευση και Κατάρτιση στην Ελβετία	131
4.2.3.	Η Τουριστική Εκπαίδευση και Κατάρτιση στην Γαλλία	135
4.2.4.	Η Τουριστική Εκπαίδευση και Κατάρτιση στο Ηνωμένο Βασίλειο	137
4.2.5.	Η Τουριστική Εκπαίδευση και Κατάρτιση στη Γερμανία	142
4.3.	Η Τουριστική Εκπαίδευση και Κατάρτιση σε χώρες εκτός της Ευρωπαϊκής Ένωσης	146
4.3.1.	Η Τουριστική Εκπαίδευση και Κατάρτιση στην Τουρκία	146
4.3.2.	Η Τουριστική Εκπαίδευση και Κατάρτιση στη Βόρεια Αμερική	149
4.3.3.	Η Τουριστική Εκπαίδευση και Κατάρτιση στην Αυστραλία	151
4.3.4.	Η Τουριστική Εκπαίδευση και Κατάρτιση στην Αίγυπτο	155
4.4.	Κριτική Αξιολόγηση της Τουριστικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης Διεθνώς	158
4.5.	Συμπεράσματα κεφαλαίου	162

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5	Η ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	164
5.1.	Εισαγωγή	164
5.2.	Η Τουριστική Εκπαίδευση και Κατάρτιση στην Ελλάδα	165
5.2.1.	Δευτεροβάθμια Επαγγελματική Τουριστική Εκπαίδευση	166
5.2.1.1.	Επαγγελματικό Λύκειο (ΕΠΑ.Λ.)	167
5.2.1.2.	Επαγγελματικές Σχολές (ΕΠΑ.Σ.) Μαθητείας του ΟΑΕΔ	169
5.2.2.	Μεταδευτεροβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση	170

5.2.2.1.	Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.)	171
5.2.2.2.	Σχολές Ξεναγών του Υπουργείου Τουρισμού και ταχύρρυθμα προγράμματα κατάρτισης	174
5.2.2.3.	Διετή Προγράμματα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης ΑΕΙ	176
5.2.3.	Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση	177
5.2.3.1.	Προπτυχιακό Επίπεδο Σπουδών	177
5.2.3.1.1.	Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα (Α.Ε.Ι.)	178
5.2.3.1.2.	Ανώτερες Σχολές Τουριστικής Εκπαίδευσης (Α.Σ.Τ.Ε.)	179
5.2.3.2.	Μεταπτυχιακό Επίπεδο Σπουδών	179
5.2.4.	Ιδιωτικοί Φορείς Τουριστικής Εκπαίδευσης	181
5.2.5.	Διά βίου Εκπαίδευση και Κατάρτιση	181
5.3.	Κριτική Αξιολόγηση της Ελληνικής Τουριστικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης	182
5.4.	SWOT Ανάλυση της Τουριστικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης της Ελλάδας	184
5.5.	Συμπεράσματα κεφαλαίου	186

Β' ΜΕΡΟΣ – ΕΜΠΕΙΡΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ		187
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6	ΕΡΕΥΝΑ ΠΕΔΙΟΥ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	188
6.1	Εισαγωγή	188
6.2	Μεθοδολογικό πλαίσιο της έρευνας	188
6.3	Τεκμηρίωση της έρευνας	192
6.3.1.	Ερευνητικοί Στόχοι	192
6.3.2.	Ομάδα Στόχου (Πληθυσμός)	192
6.3.3.	Ερευνητικά Ερωτήματα και Ερευνητικές Υποθέσεις	193
6.4.	Μεθοδολογία της Έρευνας	205
6.4.1.	Μέθοδος Συλλογής Δεδομένων	205
6.4.2.	Ερευνητικό Εργαλείο	206
6.4.2.1.	Ερωτηματολόγιο Έρευνας Εργοδοτών Τουριστικών Επιχειρήσεων	208
6.4.2.2.	Ερωτηματολόγιο Έρευνας Εργαζομένων Τουριστικών Επιχειρήσεων	210
6.4.2.3.	Ερωτηματολόγιο Έρευνας Φορέων του Τουρισμού	212
6.4.3.	Σχέδιο Δειγματοληψίας	214
6.4.3.1.	Προσδιορισμός Ερευνητέου Πληθυσμού και Δείγματος	215
6.4.3.2.	Προσδιορισμός του Δειγματοληπτικού Σφάλματος	220
6.5.	Συλλογή Δεδομένων	221

6.5.1.	Προβλήματα κατά τη Συλλογή των Δεδομένων	221
6.5.2.	Βαθμός Απόκρισης των Ερωτωμένων (Response Rate) και Αντιπροσωπευτικότητα του Δείγματος	222
6.5.3.	Στατιστική Ανάλυση	223
6.5.4.	Η Ηθική και Δεοντολογία της Έρευνας	224
6.6.	Σύνοψη Κεφαλαίου	225

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	226
7.1.	Εισαγωγή	226
7.2.	Παρουσίαση και Ανάλυση των Αποτελεσμάτων της Έρευνας	226
7.2.1.	Περιγραφική Στατιστική (Descriptive Statistics)	226
7.2.1.1.	Έρευνα Εργοδοτών	227
7.2.1.1.1.	Έρευνα Εργοδοτών – Γενικά Δημογραφικά Στοιχεία	227
7.2.1.1.2.	Έρευνα Εργοδοτών – Περιγραφική Στατιστική Ερωτήσεων της Έρευνας	233
7.2.1.2.	Έρευνα Εργαζομένων	262
7.2.1.2.1.	Έρευνα Εργαζομένων – Γενικά Δημογραφικά Στοιχεία	262
7.2.1.2.2.	Έρευνα Εργαζομένων – Περιγραφική Στατιστική Ερωτήσεων της Έρευνας	271
7.2.1.3.	Έρευνα Φορέων	287
7.2.1.3.1.	Έρευνα Φορέων – Περιγραφική στατιστική Ερωτήσεων της Έρευνας	287
7.2.2.	Επαγωγική Στατιστική (Inferential Statistics)	300
7.2.2.1.	Έρευνα Εργοδοτών – Ερευνητικά Ερωτήματα και Ερευνητικές Υποθέσεις	300
7.2.2.1.1.	Έρευνα Εργοδοτών – Ερευνητικό Ερώτημα 1	300
7.2.2.1.2.	Έρευνα Εργοδοτών – Ερευνητικό Ερώτημα 2	307
7.2.2.1.3.	Έρευνα Εργοδοτών – Ερευνητικό Ερώτημα 3	321
7.2.2.1.4.	Έρευνα Εργοδοτών – Ερευνητικό Ερώτημα 4	329
7.2.2.1.5.	Έρευνα Εργοδοτών – Ερευνητικό Ερώτημα 6	336
7.2.2.2.	Έρευνα Εργαζομένων – Ερευνητικά Ερωτήματα και Ερευνητικές Υποθέσεις	353
7.2.2.2.1.	Έρευνα Εργαζομένων – Ερευνητικό Ερώτημα 1	354
7.2.2.2.2.	Έρευνα Εργαζομένων – Ερευνητικό Ερώτημα 2	367
7.2.2.2.3.	Έρευνα Εργαζομένων – Ερευνητικό Ερώτημα 5	375
7.2.2.2.4.	Έρευνα Εργαζομένων – Ερευνητικό Ερώτημα 7	391
7.2.2.3.	Έρευνα Φορέων – Ερευνητικά Ερωτήματα και Ερευνητικές Υποθέσεις	404
7.2.2.3.1.	Έρευνα Φορέων – Ερευνητικό Ερώτημα 3	404
7.2.2.3.2.	Έρευνα Φορέων – Ερευνητικό Ερώτημα 4	407
7.2.2.3.3.	Έρευνα Φορέων – Ερευνητικό Ερώτημα 5	410

7.2.2.3.4.	Έρευνα Φορέων – Ερευνητικό Ερώτημα 6	412
7.2.2.4.	Έλεγχος Συσχετίσεων των Μεταβλητών της Έρευνας	415
7.2.2.4.1.	Έλεγχος Συσχετίσεων των Μεταβλητών της Έρευνας Εργοδοτών	416
7.2.2.4.2.	Έλεγχος Συσχετίσεων των Μεταβλητών της Έρευνας Εργαζομένων	420
7.2.2.4.3.	Έλεγχος Συσχετίσεων των Μεταβλητών της Έρευνας Φορέων	424
7.3.	Κριτική Αξιολόγηση και Συζήτηση των Αποτελεσμάτων της Έρευνας	426

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΜΕΤΡΑ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΕΡΕΥΝΑΣ	439
8.1.	Εισαγωγή	439
8.2.	Συμπεράσματα Θεωρητικού Μέρους	439
8.3.	Συμπεράσματα Εμπειρικού Μέρους	442
8.4.	Προτάσεις Πολιτικής	447
8.5.	Περιορισμοί της Έρευνας	451
8.6.	Προτάσεις Περαιτέρω Έρευνας	452

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ		453
	Ελληνική	453
	Ξενόγλωσση	457
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ		472
I.	Ερωτηματολόγιο Εργοδοτών	472
II.	Ερωτηματολόγιο Εργαζομένων	482
III.	Ερωτηματολόγιο Φορέων	490

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΙΝΑΚΩΝ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5		
Πίνακας 5.1	Ειδικότητες Δ.Ι.Ε.Κ. του Υ.ΠΑΙ.Θ.	171
Πίνακας 5.2	Κατανομή καταρτιζόμενων σε Ι.Ε.Κ. του Υπουργείου Τουρισμού ανά ειδικότητα, για το εκπ. έτος 2019-20	173
Πίνακας 5.3	Μεταπτυχιακά Προγράμματα Τουρισμού Πανεπιστημίων της Ελλάδας	179
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6		
Πίνακας 6.1	Ερευνητικό Ερώτημα 1 και αντίστοιχες ερευνητικές υποθέσεις	194
Πίνακας 6.2	Ερευνητικό Ερώτημα 2 και αντίστοιχες ερευνητικές υποθέσεις	195
Πίνακας 6.3	Ερευνητικό Ερώτημα 3 και αντίστοιχη ερευνητική υπόθεση	197
Πίνακας 6.4	Ερευνητικό Ερώτημα 4 και αντίστοιχη ερευνητική υπόθεση	197
Πίνακας 6.5	Ερευνητικό Ερώτημα 5 και αντίστοιχες ερευνητικές υποθέσεις	198
Πίνακας 6.6	Ερευνητικό Ερώτημα 6 και αντίστοιχες ερευνητικές υποθέσεις	201
Πίνακας 6.7	Ερευνητικό Ερώτημα 7 και αντίστοιχες ερευνητικές υποθέσεις	202
Πίνακας 6.8	Αριθμός νομικών μονάδων του κλάδου της φιλοξενίας, του επισιτισμού και των τουριστικών γραφείων/ταξιδιωτικών υπηρεσιών και των απασχολούμενων σε αυτές	215
Πίνακας 6.9	Πανελλαδικοί Φορείς του τουρισμού που συμμετείχαν στην έρευνα	220
Πίνακας 6.10	Ανάλυση απόκρισης των φορέων τουριστικών επιχειρήσεων στην έρευνα	223
Πίνακας 6.11	Τιμές συντελεστή Cronbach's Alpha	223
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7		
Πίνακας 7.1	Συχνότητες και ποσοστά συμμετεχόντων εργοδοτών ανά φύλο	227
Πίνακας 7.2	Συχνότητες και ποσοστά συμμετεχόντων εργοδοτών τουριστικών επιχειρήσεων ανά ηλικία	228
Πίνακας 7.3	Συχνότητες και ποσοστά συμμετεχόντων εργοδοτών ανά γεωγραφική περιφέρεια στην οποία ανήκει η επιχείρηση	228
Πίνακας 7.4	Συχνότητες και ποσοστά εργοδοτών ανά είδος επιχείρησης	230

Πίνακας 7.5	Συχνότητες και ποσοστά εργοδοτών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων ανά κατηγορία ξενοδοχείου	230
Πίνακας 7.6	Συχνότητες και ποσοστά συμμετεχόντων εργοδοτών ανά περίοδο λειτουργίας επιχειρήσεων	231
Πίνακας 7.7	Συχνότητες και ποσοστά εργοδοτών ανά πλήθος εργαζομένων που απασχολεί η επιχείρησή τους	232
Πίνακας 7.8	Συχνότητες και ποσοστά συμμετεχουσών επιχειρήσεων ανά σύμβαση εργασίας των εργαζομένων που απασχολεί	233
Πίνακας 7.9	Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 1 «Με ποιους τρόπους αναζητάτε ανθρώπινο δυναμικό για την επιχείρησή σας;»	234
Πίνακας 7.10	Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 2 «Με βάση ποια κριτήρια επιλέγετε έναν υποψήφιο εργαζόμενο στην επιχείρησή σας;»	235
Πίνακας 7.11	Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 3 «Ποιες σπουδές θεωρείτε ότι πρέπει να έχει κάνει ένας εργαζόμενος, προκειμένου να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις της επιχείρησής σας;»	236
Πίνακας 7.12	Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 4 «Ποιες είναι οι γλώσσες που επιθυμείτε να μιλάνε οι εργαζόμενοι στην επιχείρησής σας;»	237
Πίνακας 7.13	Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 5 «Ποιο είναι το επίπεδο εκπαίδευσης των εργαζομένων στην επιχείρησή σας; Προσδιορίστε το πλήθος ανά επίπεδο εκπαίδευσης;»	238
Πίνακας 7.14	Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 6 «Αν απασχολείτε εργαζόμενους που έχουν κάνει σπουδές στον τουρισμό, προσδιορίστε το πλήθος τους ανά επίπεδο εκπαίδευσης»	239
Πίνακας 7.15	Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 7 «Σε ποιον βαθμό οι εξειδικευμένες θέσεις εργασίας στην επιχείρησή σας καλύπτονται από κατάλληλα εκπαιδευμένο και εξειδικευμένο προσωπικό;»	241
Πίνακας 7.16	Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 8 «Το ανθρώπινο δυναμικό που απασχολείται στην επιχείρησή σας προέρχεται από:»	242
Πίνακας 7.17	Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 9 «Αν απασχολείτε ανθρώπινο δυναμικό από την ξένη αγορά, στις έκτακτες συνθήκες λόγω της πανδημίας του COVID-19, θα συνεχίσετε να τους απασχολείτε;»	242

Πίνακας 7.18	Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 10 <i>«Ποιες ξένες γλώσσες μιλάνε οι εργαζόμενοι στην επιχείρησή σας;»</i>	243
Πίνακας 7.19	Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 11 <i>«Σε ποιον βαθμό έχει συμβάλει η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση στην αποτελεσματική λειτουργία της επιχείρησής σας;»</i>	244
Πίνακας 7.20	Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 12 <i>«Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων στην επιχείρησή σας;»</i>	245
Πίνακας 7.21	Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 13 <i>«Για ποιον λόγο/ποιους λόγους είστε ικανοποιημένοι;»</i>	246
Πίνακας 7.22	Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 15 <i>«Πόσο απαραίτητη είναι η συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού της επιχείρησής σας, προκειμένου αυτό να ανταποκριθεί στις διαρκώς μεταβαλλόμενες ανάγκες και απαιτήσεις της;»</i>	247
Πίνακας 7.23	Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 16 <i>«Για ποιον λόγο/ποιους λόγους θεωρείτε απαραίτητη τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού της επιχείρησής σας;»</i>	248
Πίνακας 7.24	Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 17 <i>«Ποια τα οφέλη που θεωρείτε ότι θα προκύψουν για την επιχείρησή σας μέσα από τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολεί;»</i>	249
Πίνακας 7.25	Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 18 <i>«Υποστηρίζει η επιχείρησή σας τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού;»</i>	250
Πίνακας 7.26	Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 19 <i>«Αν η επιχείρησή σας δεν υποστηρίζει τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολεί, για ποιους λόγους το κάνει αυτό;»</i>	251
Πίνακας 7.27	Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 20 <i>«Πόσο συχνά οργανώνει η επιχείρησή σας προγράμματα εκπαίδευσης και κατάρτισης για τους εργαζομένους της;»</i>	252
Πίνακας 7.28	Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 21 <i>«Ποιους τρόπους εκπαίδευσης χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας για τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολεί;»</i>	253
Πίνακας 7.29	Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 22 <i>«Σε ποια αντικείμενα παρέχει η επιχείρησή σας</i>	254

	<i>προγράμματα συνεχιζόμενης εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολεί;»</i>	
Πίνακας 7.30	<i>Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 36 «Συμμετέχει η επιχείρησή σας σε προγράμματα πρακτικής άσκησης ή/και μαθητείας φοιτητών/σπουδαστών;»</i>	256
Πίνακας 7.31	<i>Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 23 «Κατά πόσο το ανθρώπινο δυναμικό της επιχείρησής σας είναι εκπαιδευμένο σε θέματα εφαρμογής υγειονομικών πρωτοκόλλων ή/και διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων (π.χ. πανδημία) ή/και φυσικών καταστροφών;»</i>	257
Πίνακας 7.32	<i>Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 24 «Στις έκτακτες συνθήκες λόγω της πανδημίας του COVID-19, παρέχει η επιχείρησή σας εξειδικευμένη εκπαίδευση στους εργαζομένους της σε θέματα:»</i>	258
Πίνακας 7.33	<i>Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 25 «Στις έκτακτες συνθήκες λόγω της πανδημίας του COVID-19, κατά πόσο είστε ικανοποιημένοι από την εφαρμογή των υγειονομικών πρωτοκόλλων από το ανθρώπινο δυναμικό της επιχείρησής σας ανά επίπεδο εκπαίδευσης;»</i>	259
Πίνακας 7.34	<i>Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 26 «Σε περιόδους εκτάκτων καταστάσεων (π.χ. πανδημία) ή/και φυσικών καταστροφών, κατά πόσο το εκπαιδευμένο προσωπικό είναι απαραίτητο για την πιο αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων;»</i>	260
Πίνακας 7.35	<i>Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 27 «Με ποιους τρόπους εκτιμάτε ότι η κρίση της πανδημίας του COVID-19 και οι έκτακτες συνθήκες που δημιούργησε θα επηρεάσουν την επιλογή του ανθρώπινου δυναμικού της επιχείρησής σας;»</i>	261
Πίνακας 7.36	<i>Συχνότητες και ποσοστά συμμετεχόντων εργαζομένων ανά φύλο</i>	262
Πίνακας 7.37	<i>Συχνότητες και ποσοστά συμμετεχόντων εργαζομένων ανά ηλικία</i>	263
Πίνακας 7.38	<i>Συχνότητες και ποσοστά συμμετεχόντων εργαζομένων ανά γεωγραφική περιφέρεια στην οποία ανήκει η επιχείρηση</i>	263
Πίνακας 7.39	<i>Συχνότητες και ποσοστά εργαζομένων ανά είδος επιχείρησης</i>	265
Πίνακας 7.40	<i>Συχνότητες και ποσοστά συμμετεχόντων εργαζομένων σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις ανά κατηγορία επιχείρησης</i>	265
Πίνακας 7.41	<i>Συχνότητες και ποσοστά συμμετεχόντων εργαζομένων ανά περίοδο λειτουργίας επιχειρήσεων</i>	266

Πίνακας 7.42	Συχνότητες και ποσοστά συμμετεχόντων εργαζομένων ανά σχέση εργασίας εργαζομένων	267
Πίνακας 7.43	Συχνότητες και ποσοστά συμμετεχόντων μόνιμων εργαζομένων ανά έτη εργασίας στην επιχείρηση	267
Πίνακας 7.44	Συχνότητες και ποσοστά συμμετεχόντων εποχιακών εργαζομένων ανά έτη εργασίας στην επιχείρηση	268
Πίνακας 7.45	Συχνότητες και ποσοστά συμμετεχόντων εργαζομένων ανά επίπεδο σπουδών	296
Πίνακας 7.46	Συχνότητες και ποσοστά συμμετεχόντων εργαζομένων ανά ξένες γλώσσες που μιλάνε	270
Πίνακας 7.47	Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 1 «Αν έχετε κάνει σπουδές στον τουρισμό, παρακαλώ προσδιορίστε:»	272
Πίνακας 7.48	Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 2 «Εάν έχετε συμμετάσχει κατά τη διάρκεια των σπουδών σας σε πρόγραμμα πρακτικής άσκησης ή μαθητείας, ποια τα οφέλη που αποκομίσατε από αυτό;»	273
Πίνακας 7.49	Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 3 «Εάν έχετε συμμετάσχει σε προγράμματα διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης σε θέματα που σχετίζονται με τον τουρισμό, προσδιορίστε το είδος των προγραμμάτων αυτών:»	274
Πίνακας 7.50	Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 4 «Σε περίπτωση που έχετε συμμετάσχει σε προγράμματα διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης στον τουρισμό διευκρινίστε τον τρόπο συμμετοχής σας:»	275
Πίνακας 7.51	Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 5 «Την τελευταία τριετία σε πόσα προγράμματα εκπαίδευσης και κατάρτισης συμμετείχατε;»	276
Πίνακας 7.52	Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 6 «Προσδιορίστε το αντικείμενο/τα αντικείμενα των εκπαιδευτικών προγραμμάτων στα οποία συμμετείχατε με οποιονδήποτε τρόπο:»	277
Πίνακας 7.53	Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 7 «Αξιολογήστε κατά πόσο συνετέλεσαν οι κάτωθι παράγοντες στην πρόσληψή σας σε θέσεις εργασίας της τουριστικής βιομηχανίας»	278
Πίνακας 7.54	Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 8 «Κατά την είσοδό σας στην αγορά εργασίας του τουρισμού, σε ποιον βαθμό ήσασταν προετοιμασμένοι από την τυπική εκπαίδευση που είχατε, προκειμένου να ανταποκριθείτε στα καθήκοντα της θέσης εργασίας σας;»	279

Πίνακας 7.55	Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 9 «Κατά την είσοδό σας στην αγορά εργασίας του τουρισμού, σε ποιον βαθμό ήσασταν προετοιμασμένοι ως προς τα κάτωθι;»	280
Πίνακας 7.56	Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 10 «Αν διαθέτετε επαγγελματική εμπειρία στον τουρισμό, προσδιορίστε τα έτη:»	281
Πίνακας 7.57	Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 11 «Τι σας έχει βοηθήσει περισσότερο, ώστε να ανταποκριθείτε καλύτερα στα καθήκοντα της θέσης εργασίας που έχετε;»	282
Πίνακας 7.58	Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 12 «Σε ποιον βαθμό θεωρείτε ότι η ενδοεπιχειρησιακή εκπαίδευση και κατάρτιση στον τουρισμό συμβάλλει στη βελτίωση των εργασιακών σας προσόντων;»	283
Πίνακας 7.59	Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 13 «Ποια θεωρείτε ότι είναι τα οφέλη που προκύπτουν για την επιχείρηση στην οποία εργάζεστε, από την ενδοεπιχειρησιακή εκπαίδευση και κατάρτισή σας στον τουρισμό;»	284
Πίνακας 7.60	Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 14 «Λαμβάνοντας υπόψη τις έκτακτες συνθήκες λόγω της πανδημίας του COVID-19, κατά πόσο θεωρείτε ότι είναι απαραίτητη η εκπαίδευσή σας σε θέματα εφαρμογής υγειονομικών πρωτοκόλλων ή/και διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων (π.χ. πανδημία) ή/και φυσικών καταστροφών, προκειμένου να ανταποκριθείτε στις απαιτήσεις της τουριστικής επιχείρησης που εργάζεστε;»	285
Πίνακας 7.61	Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 15 «Κατά πόσο έχετε εκπαιδευτεί σε θέματα εφαρμογής υγειονομικών πρωτοκόλλων ή/και διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων (π.χ. πανδημία) ή/και φυσικών καταστροφών από:»	286
Πίνακας 7.62	Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 1 «Σε ποιον βαθμό θεωρείτε ότι έχει συμβάλει η τουριστική εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων του φορέα σας;»	288
Πίνακας 7.63	Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 2 «Ποια είναι τα οφέλη που προκύπτουν για τις επιχειρήσεις της τουριστικής βιομηχανίας από την απασχόληση εκπαιδευμένου και εξειδικευμένου ανθρώπινου δυναμικού;»	289

Πίνακας 7.64	Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 3 «Σε ποιον βαθμό θεωρείτε ότι οι απόφοιτοι της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης είναι προετοιμασμένοι, ώστε να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις των επιχειρήσεων του φορέα σας;»	290
Πίνακας 7.65	Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 4 «Πώς θεωρείτε ότι μπορεί να βελτιωθεί η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση περαιτέρω, προκειμένου οι απόφοιτοι να ανταποκρίνονται επαρκώς στις ανάγκες της αγοράς εργασίας της τουριστικής βιομηχανίας;»	291
Πίνακας 7.66	Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 5 «Κατά πόσο θεωρείτε απαραίτητο να υπάρχει ένας φορέας διαχείρισης τουριστικών κρίσεων σε μόνιμη βάση, ο οποίος να διαχειρίζεται και θέματα που άπτονται της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης;»	292
Πίνακας 7.67	Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 7 «Πόσο ικανοποιημένη είναι η τουριστική βιομηχανία από την τυπική τουριστική εκπαίδευση;»	293
Πίνακας 7.68	Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 8 «Πόσο ικανοποιημένη είναι η τουριστική βιομηχανία από τη διά βίου τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση;»	293
Πίνακας 7.69	Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 9 «Πόσο ικανοποιημένη είναι η τουριστική βιομηχανία από την ενδοεπιχειρησιακή τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση;»	294
Πίνακας 7.70	Απόλυτη και σχετική συχνότητα απαντήσεων στην Ερώτηση 10 «Πόσο απαραίτητη είναι η συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού των επιχειρήσεων της τουριστικής βιομηχανίας, προκειμένου να ανταποκριθεί στις διαρκώς μεταβαλλόμενες ανάγκες και απαιτήσεις της;»	295
Πίνακας 7.71	Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 11 «Για ποιους λόγους θεωρείτε απαραίτητη τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού των επιχειρήσεων της τουριστικής βιομηχανίας;»	296
Πίνακας 7.72	Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 12 «Ποια τα οφέλη που θεωρείτε ότι θα προκύψουν για τις επιχειρήσεις της τουριστικής βιομηχανίας μέσα από τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους;»	297
Πίνακας 7.73	Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 13 «Λαμβάνοντας υπόψη τις έκτακτες συνθήκες λόγω της πανδημίας του COVID-19, κατά πόσο θεωρείτε ότι είναι	299

	<i>απαραίτητη η εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων σε θέματα εφαρμογής υγειονομικών πρωτοκόλλων ή/και διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων (π.χ. πανδημία) ή/και φυσικών καταστροφών;»</i>	
Πίνακας 7.74	Ερωτηματολόγιο εργοδοτών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, επισιτιστικών επιχειρήσεων και τουριστικών γραφείων – Ερώτηση 2	300
Πίνακας 7.75	Pearson's Chi-Square Test για την Ερώτηση 2 του ερωτηματολογίου των εργοδοτών για τις σπουδές	301
Πίνακας 7.76	Έλεγχος χ^2 για την προτίμηση των σπουδών ως κριτήριο επιλογής ανά κατηγορία εργοδοτών	302
Πίνακας 7.77	Κατανομή συχνοτήτων για την προτίμηση των σπουδών ως κριτήριο επιλογής ανά κατηγορία εργοδοτών	302
Πίνακας 7.78	Pearson's Chi-Square Test για την Ερώτηση 2 του ερωτηματολογίου των εργοδοτών για την επαγγελματική εξειδίκευση	303
Πίνακας 7.79	Έλεγχος χ^2 για την προτίμηση της επαγγελματικής εξειδίκευσης προσόντων ως κριτήριο επιλογής ανά κατηγορία εργοδοτών	304
Πίνακας 7.80	Κατανομή συχνοτήτων για την προτίμηση της επαγγελματικής εξειδίκευσης προσόντων ως κριτήριο επιλογής ανά κατηγορία εργοδοτών	304
Πίνακας 7.81	Pearson's Chi-Square Test για την Ερώτηση 2 του ερωτηματολογίου των εργοδοτών για τα πρόσθετα προσόντα	305
Πίνακας 7.82	Έλεγχος χ^2 για την προτίμηση των πρόσθετων προσόντων ως κριτήριο επιλογής ανά κατηγορία εργοδοτών	306
Πίνακας 7.83	Κατανομή συχνοτήτων για την προτίμηση των πρόσθετων προσόντων ως κριτήριο επιλογής ανά κατηγορία εργοδοτών	306
Πίνακας 7.84	Ερωτηματολόγιο εργοδοτών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, επισιτιστικών επιχειρήσεων και τουριστικών γραφείων – Ερώτηση 7	307
Πίνακας 7.85	Μέτρα περιγραφικής στατιστικής για τις απαντήσεις των εργοδοτών στην Ερώτηση 7	308
Πίνακας 7.86	Ερώτηση 7 ερωτηματολογίου εργοδοτών - Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk	308

Πίνακας 7.87	Ερώτηση 7 ερωτηματολογίου εργοδοτών - Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test	309
Πίνακας 7.88	Μέτρα περιγραφικής στατιστικής για τις απαντήσεις των εργοδοτών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 7	309
Πίνακας 7.89	Απαντήσεις των εργοδοτών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 7 - Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk	310
Πίνακας 7.90	Απαντήσεις των εργοδοτών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 7 - Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test	310
Πίνακας 7.91	Μέτρα περιγραφικής στατιστικής για τις απαντήσεις των εργοδοτών επισιτιστικών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 7	311
Πίνακας 7.92	Απαντήσεις των εργοδοτών επισιτιστικών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 7 - Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk	311
Πίνακας 7.93	Απαντήσεις των εργοδοτών επισιτιστικών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 7 - Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test	312
Πίνακας 7.94	Μέτρα περιγραφικής στατιστικής για τις απαντήσεις των εργοδοτών τουριστικών γραφείων στην Ερώτηση 7	312
Πίνακας 7.95	Απαντήσεις των εργοδοτών επισιτιστικών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 7 - Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk	313
Πίνακας 7.96	Απαντήσεις των εργοδοτών επισιτιστικών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 7 - Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test	313
Πίνακας 7.97	Ερωτηματολόγιο εργοδοτών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, επισιτιστικών επιχειρήσεων και τουριστικών γραφείων – Ερώτηση 23	314
Πίνακας 7.98	Μέτρα περιγραφικής στατιστικής για τις απαντήσεις των εργοδοτών στην Ερώτηση 23	314
Πίνακας 7.99	Ερώτηση 23 ερωτηματολογίου εργοδοτών - Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk	315

Πίνακας 7.100	Ερώτηση 23 ερωτηματολογίου εργοδοτών - Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test	315
Πίνακας 7.101	Μέτρα περιγραφικής στατιστικής για τις απαντήσεις των εργοδοτών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 23	316
Πίνακας 7.102	Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk για τις απαντήσεις των εργοδοτών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 23	316
Πίνακας 7.103	Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test για τις απαντήσεις των εργοδοτών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 23	317
Πίνακας 7.104	Μέτρα περιγραφικής στατιστικής για τις απαντήσεις των εργοδοτών επισιτιστικών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 23	317
Πίνακας 7.105	Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk για τις απαντήσεις των εργοδοτών επισιτιστικών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 23	318
Πίνακας 7.106	Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test για τις απαντήσεις των εργοδοτών επισιτιστικών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 23	318
Πίνακας 7.107	Μέτρα περιγραφικής στατιστικής για τις απαντήσεις των εργοδοτών τουριστικών γραφείων στην Ερώτηση 23	319
Πίνακας 7.108	Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk για τις απαντήσεις των εργοδοτών τουριστικών γραφείων στην Ερώτηση 23	319
Πίνακας 7.109	Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test για τις απαντήσεις των εργοδοτών τουριστικών γραφείων στην Ερώτηση 23	320
Πίνακας 7.110	Ερωτηματολόγιο εργοδοτών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, επισιτιστικών επιχειρήσεων και τουριστικών γραφείων - Ερωτήσεις 15, 18, 24, και 26	321
Πίνακας 7.111	Έλεγχος αξιοπιστίας κλίμακας «Αναγνώριση ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης»	322
Πίνακας 7.112	Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Αναγνώριση ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης»	322

Πίνακας 7.113	Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Αναγνώριση ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης»	323
Πίνακας 7.114	Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test της κλίμακας «Αναγνώριση ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης»	323
Πίνακας 7.115	Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Αναγνώριση ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης» για τις απαντήσεις των εργοδοτών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων	324
Πίνακας 7.116	Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Αναγνώριση ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης» για τις απαντήσεις των εργοδοτών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων	324
Πίνακας 7.117	Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test της κλίμακας «Αναγνώριση ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης» για τις απαντήσεις των εργοδοτών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων	325
Πίνακας 7.118	Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Αναγνώριση ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης» για τις απαντήσεις των εργοδοτών επισιτιστικών επιχειρήσεων	326
Πίνακας 7.119	Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Αναγνώριση ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης» για τις απαντήσεις των εργοδοτών επισιτιστικών επιχειρήσεων	326
Πίνακας 7.120	Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test της κλίμακας «Αναγνώριση ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης» για τις απαντήσεις των εργοδοτών επισιτιστικών επιχειρήσεων	327
Πίνακας 7.121	Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Αναγνώριση ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης» για τις απαντήσεις των εργοδοτών τουριστικών γραφείων	327
Πίνακας 7.122	Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Αναγνώριση ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης» για τις απαντήσεις των εργοδοτών τουριστικών γραφείων	328
Πίνακας 7.123	Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test της κλίμακας	328

	«Αναγνώριση ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης» για τις απαντήσεις των εργοδοτών τουριστικών γραφείων	
Πίνακας 7.124	Ερωματολόγιο εργοδοτών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, επισιτιστικών επιχειρήσεων και τουριστικών γραφείων - Ερωτήσεις 12 και 25	329
Πίνακας 7.125	Έλεγχος εσωτερικής αξιοπιστίας κλίμακας «Ικανοποίηση εργοδοτών από την εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους»	330
Πίνακας 7.126	Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Ικανοποίηση εργοδοτών από την εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους»	330
Πίνακας 7.127	Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Ικανοποίηση εργοδοτών από την εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους»	331
Πίνακας 7.128	Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test της κλίμακας «Ικανοποίηση εργοδοτών από την εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους»	331
Πίνακας 7.129	Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Ικανοποίηση εργοδοτών από την εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους» για τις απαντήσεις των εργοδοτών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων	332
Πίνακας 7.130	Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Ικανοποίηση εργοδοτών από την εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους» για	332
Πίνακας 7.131	Παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο t-test της κλίμακας «Ικανοποίηση εργοδοτών από την εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους» για τις απαντήσεις των εργοδοτών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων	333
Πίνακας 7.132	Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Ικανοποίηση εργοδοτών από την εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους» για τις απαντήσεις των εργοδοτών επισιτιστικών επιχειρήσεων	333
Πίνακας 7.133	Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Ικανοποίηση εργοδοτών από την εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους» για τις απαντήσεις των εργοδοτών επισιτιστικών επιχειρήσεων	334
Πίνακας 7.134	Παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο t της κλίμακας «Ικανοποίηση εργοδοτών από την	334

	εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους» για τις απαντήσεις των εργοδοτών επισιτιστικών επιχειρήσεων	
Πίνακας 7.135	Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Ικανοποίηση εργοδοτών από την εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους» για τις απαντήσεις των εργοδοτών τουριστικών γραφείων	335
Πίνακας 7.136	Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Ικανοποίηση εργοδοτών από την εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων»	335
Πίνακας 7.137	Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test της κλίμακας «Ικανοποίηση εργοδοτών από την εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων»	336
Πίνακας 7.138	Ερωτηματολόγιο εργοδοτών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, επισιτιστικών επιχειρήσεων και τουριστικών γραφείων - Ερωτήσεις 17, 11, 15 και 26	337
Πίνακας 7.139	Έλεγχος αξιοπιστίας κλίμακας «Συμβολή εκπαίδευσης και κατάρτισης στην αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων»	338
Πίνακας 7.140	Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Συμβολή εκπαίδευσης και κατάρτισης στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων»	338
Πίνακας 7.141	Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Συμβολή εκπαίδευσης και κατάρτισης στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων»	338
Πίνακας 7.142	Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test της κλίμακας «Συμβολή εκπαίδευσης και κατάρτισης στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων»	339
Πίνακας 7.143	Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Συμβολή εκπαίδευσης και κατάρτισης στην αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων» για τις απαντήσεις των εργοδοτών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων	340
Πίνακας 7.144	Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Συμβολή εκπαίδευσης και κατάρτισης στην αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών»	340
Πίνακας 7.145	Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test της κλίμακας	341

	«Συμβολή εκπαίδευσης και κατάρτισης στην αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών»	
Πίνακας 7.146	Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Συμβολή εκπαίδευσης και κατάρτισης στην αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων» για τις απαντήσεις των εργοδοτών επισιτιστικών επιχειρήσεων	341
Πίνακας 7.147	Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Συμβολή εκπαίδευσης και κατάρτισης στην αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων» για τις απαντήσεις των εργοδοτών επισιτιστικών επιχειρήσεων	342
Πίνακας 7.148	Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test της κλίμακας «Συμβολή εκπαίδευσης και κατάρτισης στην αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων» για τις απαντήσεις των εργοδοτών επισιτιστικών επιχειρήσεων	342
Πίνακας 7.149	Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Συμβολή εκπαίδευσης και κατάρτισης στην αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων» για τις απαντήσεις των εργοδοτών τουριστικών γραφείων	343
Πίνακας 7.150	Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Συμβολή εκπαίδευσης και κατάρτισης στην αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων» για τις απαντήσεις των εργοδοτών τουριστικών γραφείων	343
Πίνακας 7.151	Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test της κλίμακας «Συμβολή εκπαίδευσης και κατάρτισης στην αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων» για τις απαντήσεις των εργοδοτών τουριστικών γραφείων	344
Πίνακας 7.152	Chi-Square Test για την Ερώτηση 17 του ερωτηματολογίου των εργοδοτών για τη βελτίωση της παραγωγικότητας της εργασίας	345
Πίνακας 7.153	Έλεγχος χ^2 για τη βελτίωση της παραγωγικότητας ανά τύπο επιχειρήσεων	346
Πίνακας 7.154	Κατανομή συχνοτήτων για την βελτίωση της παραγωγικότητας ανά τύπο επιχειρήσεων	346

Πίνακας 7.155	Chi-Square Test για την Ερώτηση 17 του ερωτηματολογίου των εργοδοτών για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους πελάτες της επιχείρησης	347
Πίνακας 7.156	Έλεγχος χ^2 για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους πελάτες της επιχείρησης ανά τύπο επιχειρήσεων	348
Πίνακας 7.157	Κατανομή συχνοτήτων για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών ανά τύπο επιχειρήσεων	349
Πίνακας 7.158	Έλεγχος χ^2 για τη βελτίωση της κερδοφορίας της επιχείρησης	349
Πίνακας 7.159	Έλεγχος χ^2 για τη βελτίωση της κερδοφορίας ανά τύπο επιχειρήσεων	350
Πίνακας 7.160	Κατανομή συχνοτήτων για τη βελτίωση της κερδοφορίας της επιχείρησης ανά τύπο επιχειρήσεων	351
Πίνακας 7.161	Chi-Square Test για την Ερώτηση 17 του ερωτηματολογίου των εργοδοτών για τη βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης	351
Πίνακας 7.162	Έλεγχος χ^2 για τη βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης ανά τύπο επιχειρήσεων	352
Πίνακας 7.163	Κατανομή συχνοτήτων για τη βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης ανά τύπο επιχειρήσεων	353
Πίνακας 7.164	Ερωτηματολόγιο εργαζομένων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, επισιτιστικών επιχειρήσεων και τουριστικών γραφείων – Ερώτηση 7	354
Πίνακας 7.165	Μέτρα περιγραφικής στατιστικής για τις απαντήσεις των εργαζομένων στην Ερώτηση 7	355
Πίνακας 7.166	Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk για τις απαντήσεις των εργαζομένων στην Ερώτηση 7	355
Πίνακας 7.167	Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test για τις απαντήσεις των εργαζομένων στην Ερώτηση 7	356
Πίνακας 7.169	Μέτρα περιγραφικής στατιστικής για τις απαντήσεις των εργαζομένων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 7	356
Πίνακας 7.170	Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk για τις απαντήσεις των εργαζομένων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 7	357
Πίνακας 7.171	Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test για τις απαντήσεις των εργαζομένων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 7	357

Πίνακας 7.172	Μέτρα περιγραφικής στατιστικής για τις απαντήσεις των εργαζομένων επισιτιστικών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 7	358
Πίνακας 7.173	Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk για τις απαντήσεις των εργαζομένων επισιτιστικών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 7	358
Πίνακας 7.174	Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test για τις απαντήσεις των εργαζομένων επισιτιστικών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 7	359
Πίνακας 7.175	Μέτρα περιγραφικής στατιστικής για τις απαντήσεις των τουριστικών γραφείων στην Ερώτηση 7	359
Πίνακας 7.176	Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk για τις απαντήσεις των τουριστικών γραφείων στην Ερώτηση 7	360
Πίνακας 7.177	Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test για τις απαντήσεις των τουριστικών γραφείων στην Ερώτηση 7	360
Πίνακας 7.178	Μέτρα περιγραφικής στατιστικής για τις απαντήσεις των εργαζομένων σε σχέση με την επιμόρφωση στην Ερώτηση 7	361
Πίνακας 7.179	Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk για τις απαντήσεις των εργαζομένων σε σχέση με την επιμόρφωση στην Ερώτηση 7	361
Πίνακας 7.180	Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test για τις απαντήσεις των εργαζομένων σε σχέση με την επιμόρφωση στην Ερώτηση 7	362
Πίνακας 7.181	Μέτρα περιγραφικής στατιστικής για τις απαντήσεις των εργαζομένων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων σε σχέση με την επιμόρφωση στην Ερώτηση 7	363
Πίνακας 7.182	Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk για τις απαντήσεις των εργαζομένων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων σε σχέση με την επιμόρφωση στην Ερώτηση 7	363
Πίνακας 7.183	Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test για τις απαντήσεις των εργαζομένων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων σε σχέση με την επιμόρφωση στην Ερώτηση 7	364

Πίνακας 7.184	Μέτρα περιγραφικής στατιστικής για τις απαντήσεις των εργαζομένων επισιτιστικών επιχειρήσεων σε σχέση με την επιμόρφωση στην Ερώτηση 7	364
Πίνακας 7.185	Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk για τις απαντήσεις των εργαζομένων επισιτιστικών επιχειρήσεων σε σχέση με την επιμόρφωση στην Ερώτηση 7	365
Πίνακας 7.186	Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test για τις απαντήσεις των εργαζομένων επισιτιστικών επιχειρήσεων σε σχέση με την επιμόρφωση στην Ερώτηση 7	365
Πίνακας 7.187	Μέτρα περιγραφικής στατιστικής για τις απαντήσεις των εργαζομένων τουριστικών γραφείων σε σχέση με την επιμόρφωση στην Ερώτηση 7	366
Πίνακας 7.188	Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk για τις απαντήσεις των εργαζομένων τουριστικών γραφείων σε σχέση με την επιμόρφωση στην Ερώτηση 7	367
Πίνακας 7.189	Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test για τις απαντήσεις των εργαζομένων τουριστικών γραφείων σε σχέση με την επιμόρφωση στην Ερώτηση 7	367
Πίνακας 7.190	Ερωτηματολόγιο εργαζομένων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, επισιτιστικών επιχειρήσεων και τουριστικών γραφείων – Ερωτήσεις 1, 2 και 4	368
Πίνακας 7.191	Έλεγχος αξιοπιστίας κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης και εξειδίκευσης εργαζομένων στον τουρισμό»	369
Πίνακας 7.192	Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης και εξειδίκευσης εργαζομένων στον τουρισμό»	369
Πίνακας 7.193	Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης και εξειδίκευσης εργαζομένων στον τουρισμό»	369
Πίνακας 7.194	Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης και εξειδίκευσης εργαζομένων στον τουρισμό»	370
Πίνακας 7.195	Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης και εξειδίκευσης εργαζομένων στον τουρισμό» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων	371

Πίνακας 7.196	Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης και εξειδίκευσης εργαζομένων στον τουρισμό» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων	371
Πίνακας 7.197	Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης και εξειδίκευσης εργαζομένων στον τουρισμό» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων	372
Πίνακας 7.198	Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης και εξειδίκευσης εργαζομένων στον τουρισμό» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των επισιτιστικών επιχειρήσεων	372
Πίνακας 7.199	Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης και εξειδίκευσης εργαζομένων στον τουρισμό» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των επισιτιστικών επιχειρήσεων	373
Πίνακας 7.200	Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης και εξειδίκευσης εργαζομένων στον τουρισμό» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των επισιτιστικών επιχειρήσεων	373
Πίνακας 7.201	Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης και εξειδίκευσης εργαζομένων στον τουρισμό» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των τουριστικών γραφείων	374
Πίνακας 7.202	Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης και εξειδίκευσης εργαζομένων στον τουρισμό» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των τουριστικών γραφείων	374
Πίνακας 7.203	Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης και εξειδίκευσης εργαζομένων στον τουρισμό» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των τουριστικών γραφείων	375
Πίνακας 7.204	Ερωτηματολόγιο εργαζομένων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, επισιτιστικών επιχειρήσεων και τουριστικών γραφείων – Ερωτήσεις 8 και 9	376

Πίνακας 7.205	Έλεγχος αξιοπιστίας κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης των εργαζομένων κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας του τουρισμού»	377
Πίνακας 7.206	Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης των εργαζομένων κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας του τουρισμού»	377
Πίνακας 7.207	Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης των εργαζομένων κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας του τουρισμού»	377
Πίνακας 7.208	Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης των εργαζομένων κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας του τουρισμού»	378
Πίνακας 7.209	Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης των εργαζομένων κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας του τουρισμού» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων	379
Πίνακας 7.210	Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης των εργαζομένων κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας του τουρισμού» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων	379
Πίνακας 7.211	Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης των εργαζομένων κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας του τουρισμού» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων	380
Πίνακας 7.212	Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης των εργαζομένων κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας του τουρισμού» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των επισιτιστικών επιχειρήσεων	380
Πίνακας 7.213	Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης των εργαζομένων κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας του τουρισμού» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των επισιτιστικών επιχειρήσεων	381

Πίνακας 7.214	Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης των εργαζομένων κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας του τουρισμού» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των επισιτιστικών επιχειρήσεων	381
Πίνακας 7.215	Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης των εργαζομένων κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας του τουρισμού» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των εργαζομένων των τουριστικών γραφείων	382
Πίνακας 7.216	Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης των εργαζομένων κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας του τουρισμού» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των εργαζομένων των τουριστικών γραφείων	382
Πίνακας 7.217	Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης των εργαζομένων κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας του τουρισμού» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των εργαζομένων των τουριστικών γραφείων	383
Πίνακας 7.218	Ερωτηματολόγιο εργοδοτών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, επισιτιστικών επιχειρήσεων και τουριστικών γραφείων – Ερώτηση 15	383
Πίνακας 7.219	Έλεγχος αξιοπιστίας κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης των εργαζομένων σε θέματα διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών»	384
Πίνακας 7.220	Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης των εργαζομένων σε θέματα διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών»	384
Πίνακας 7.221	Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης των εργαζομένων σε θέματα διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών»	385
Πίνακας 7.222	Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης των εργαζομένων σε θέματα διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών»	385

Πίνακας 7.223	Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης των εργαζομένων σε θέματα διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων	386
Πίνακας 7.224	Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης των εργαζομένων σε θέματα διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων	386
Πίνακας 7.225	Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης των εργαζομένων σε θέματα διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων	387
Πίνακας 7.226	Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης των εργαζομένων σε θέματα διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των επισιτιστικών επιχειρήσεων	387
Πίνακας 7.227	Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης των εργαζομένων σε θέματα διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των επισιτιστικών επιχειρήσεων	388
Πίνακας 7.228	Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης των εργαζομένων σε θέματα διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των επισιτιστικών επιχειρήσεων	388
Πίνακας 7.229	Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης των εργαζομένων σε θέματα διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των τουριστικών γραφείων	389
Πίνακας 7.230	Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης των εργαζομένων σε θέματα διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών	389

	καταστροφών» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των τουριστικών γραφείων	
Πίνακας 7.231	Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης των εργαζομένων σε θέματα διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των τουριστικών γραφείων	390
Πίνακας 7.232	Ερωτηματολόγιο εργαζομένων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, επισιτιστικών επιχειρήσεων και τουριστικών γραφείων – Ερώτηση 12	391
Πίνακας 7.233	Μέτρα περιγραφικής στατιστικής για τις απαντήσεις των εργαζομένων στην Ερώτηση 12	392
Πίνακας 7.234	Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk για τις απαντήσεις των εργαζομένων στην Ερώτηση 12	392
Πίνακας 7.235	Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test για τις απαντήσεις των εργαζομένων στην Ερώτηση 12	392
Πίνακας 7.236	Μέτρα περιγραφικής στατιστικής για τις απαντήσεις των εργαζομένων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 12	393
Πίνακας 7.237	Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk για τις απαντήσεις των εργαζομένων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 12	393
Πίνακας 7.238	Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test για τις απαντήσεις των εργαζομένων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 12	394
Πίνακας 7.239	Μέτρα περιγραφικής στατιστικής για την Ερώτηση 7 για τις απαντήσεις των εργαζομένων επισιτιστικών επιχειρήσεων	394
Πίνακας 7.240	Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk για την Ερώτηση 7 για τις απαντήσεις των εργαζομένων επισιτιστικών επιχειρήσεων	395
Πίνακας 7.241	Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test για την Ερώτηση 7 για τις απαντήσεις των εργαζομένων επισιτιστικών επιχειρήσεων	395
Πίνακας 7.242	Μέτρα περιγραφικής στατιστικής για την Ερώτηση 7 για τις απαντήσεις των εργοδοτών τουριστικών γραφείων	396

Πίνακας 7.243	Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk για την Ερώτηση 7 για τις απαντήσεις των εργοδοτών τουριστικών γραφείων	396
Πίνακας 7.244	Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test για την Ερώτηση 7 για τις απαντήσεις των εργοδοτών τουριστικών γραφείων	397
Πίνακας 7.245	Ερωτηματολόγιο εργαζομένων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, επισιτιστικών επιχειρήσεων και τουριστικών γραφείων – Ερώτηση 14	397
Πίνακας 7.246	Μέτρα περιγραφικής στατιστικής για τις απαντήσεις των εργαζομένων στην Ερώτηση 14	398
Πίνακας 7.247	Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk για τις απαντήσεις των εργαζομένων στην Ερώτηση 14	398
Πίνακας 7.248	Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test για τις απαντήσεις των εργαζομένων στην Ερώτηση 14	399
Πίνακας 7.249	Μέτρα περιγραφικής στατιστικής για τις απαντήσεις των εργαζομένων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 23	399
Πίνακας 7.250	Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk για τις απαντήσεις των εργαζομένων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 23	400
Πίνακας 7.251	Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test για τις απαντήσεις των εργαζομένων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 23	400
Πίνακας 7.252	Μέτρα περιγραφικής στατιστικής για τις απαντήσεις των εργαζομένων επισιτιστικών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 14	401
Πίνακας 7.253	Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk για τις απαντήσεις των εργαζομένων επισιτιστικών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 14	401
Πίνακας 7.254	Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test για τις απαντήσεις των εργαζομένων επισιτιστικών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 14	402
Πίνακας 7.255	Μέτρα περιγραφικής στατιστικής για τις απαντήσεις των εργαζομένων τουριστικών γραφείων στην Ερώτηση 14	403

Πίνακας 7.256	Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk για τις απαντήσεις των εργαζομένων τουριστικών γραφείων στην Ερώτηση 14	403
Πίνακας 7.257	Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test για τις απαντήσεις των εργαζομένων τουριστικών γραφείων στην Ερώτηση 14	404
Πίνακας 7.258	Ερωτηματολόγιο φορέων – Ερώτηση 10 και Ερώτηση 13	405
Πίνακας 7.259	Έλεγχος αξιοπιστίας κλίμακας «Αναγνώριση ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης»	405
Πίνακας 7.260	Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Αναγνώριση ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης»	406
Πίνακας 7.261	Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Αναγνώριση ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης»	406
Πίνακας 7.262	Παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο One sample t-test της κλίμακας «Αναγνώριση ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης»	407
Πίνακας 7.263	Ερωτηματολόγιο φορέων - Ερωτήσεις 7, 8 και 9	407
Πίνακας 7.264	Έλεγχος αξιοπιστίας κλίμακας «Ίκανοποίηση από την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση»	408
Πίνακας 7.265	Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Ίκανοποίηση από την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση»	408
Πίνακας 7.266	Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Ίκανοποίηση από την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση»	409
Πίνακας 7.267	Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test της κλίμακας «Ίκανοποίηση από την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση»	409
Πίνακας 7.268	Ερωτηματολόγιο φορέων– Ερώτηση 3	410
Πίνακας 7.269	Μέτρα περιγραφικής στατιστικής για τις απαντήσεις των εργαζομένων στην Ερώτηση 3	411
Πίνακας 7.270	Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk για τις απαντήσεις των εργαζομένων στην Ερώτηση 3	411
Πίνακας 7.271	Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test για τις απαντήσεις των εργαζομένων στην Ερώτηση 3	412

Πίνακας 7.272	Ερωτηματολόγιο φορέων – Ερώτηση 1, Ερώτηση 2, Ερώτηση 10 και Ερώτηση 12	412
Πίνακας 7.273	Έλεγχος αξιοπιστίας κλίμακας «Συμβολή της εκπαίδευσης και κατάρτισης στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων»	413
Πίνακας 7.274	Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Συμβολή της εκπαίδευσης και κατάρτισης στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων»	414
Πίνακας 7.275	Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Συμβολή της εκπαίδευσης και κατάρτισης στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων»	414
Πίνακας 7.276	Παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο One sample t-test της κλίμακας «Συμβολή της εκπαίδευσης και κατάρτισης στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων»	415
Πίνακας 7.277	Μεταβλητές έρευνας εργοδοτών	416
Πίνακας 7.278	Στατιστικές συσχετίσεις με συντελεστή Pearson r και συντελεστή προσδιορισμού r^2 των μεταβλητών της έρευνας των εργοδοτών	416
Πίνακας 7.279	Μεταβλητές έρευνας εργαζομένων	420
Πίνακας 7.280	Στατιστικές συσχετίσεις με συντελεστή Pearson r και συντελεστή προσδιορισμού r^2 των μεταβλητών της έρευνας των εργαζομένων	420
Πίνακας 7.281	Μεταβλητές έρευνας φορέων	424
Πίνακας 7.282	Στατιστικές συσχετίσεις με συντελεστή Pearson r και συντελεστή προσδιορισμού r^2 των μεταβλητών της έρευνας των φορέων	424

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6		
Διάγραμμα 6.1	Το μεθοδολογικό πλαίσιο της έρευνας	191
Διάγραμμα 6.2	Μοντέλο Τουριστικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης για τους Εργοδότες της Τουριστικής Βιομηχανίας	203
Διάγραμμα 6.3	Μοντέλο Τουριστικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης για τους Εργαζόμενους της Τουριστικής Βιομηχανίας	204
Διάγραμμα 6.4	Μοντέλο Τουριστικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης για τους Φορείς της Τουριστικής Βιομηχανίας	204
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7		
Διάγραμμα 7.1	Κυκλικό διάγραμμα ποσοστών συμμετεχόντων εργοδοτών ανά φύλο	227
Διάγραμμα 7.2	Ραβδόγραμμα ποσοστών συμμετεχόντων εργοδοτών τουριστικών επιχειρήσεων ανά ηλικία	228
Διάγραμμα 7.3	Ραβδόγραμμα ποσοστών συμμετεχόντων εργοδοτών ανά γεωγραφική περιφέρεια στην οποία ανήκει η επιχείρηση	229
Διάγραμμα 7.4	Κυκλικό διάγραμμα ποσοστών εργοδοτών ανά είδος επιχείρησης	230
Διάγραμμα 7.5	Ραβδόγραμμα ποσοστών εργοδοτών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων ανά κατηγορία ξενοδοχείου	231
Διάγραμμα 7.6	Κυκλικό διάγραμμα ποσοστών συμμετεχόντων εργοδοτών ανά περίοδο λειτουργίας επιχειρήσεων	231
Διάγραμμα 7.7	Ραβδόγραμμα ποσοστών εργοδοτών ανά πλήθος εργαζομένων που απασχολεί η επιχείρησή τους	232
Διάγραμμα 7.8	Ραβδόγραμμα ποσοστών συμμετεχουσών επιχειρήσεων ανά σύμβαση εργασίας των εργαζομένων που απασχολεί	233
Διάγραμμα 7.9	Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 1 « <i>Με ποιους τρόπους αναζητάτε ανθρώπινο δυναμικό για την επιχείρησή σας;</i> »	234
Διάγραμμα 7.10	Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 2 « <i>Με βάση ποια κριτήρια επιλέγετε έναν υποψήφιο εργαζόμενο στην επιχείρησή σας;</i> »	235
Διάγραμμα 7.11	Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 3 « <i>Ποιες σπουδές θεωρείτε ότι πρέπει να έχει κάνει ένας εργαζόμενος, προκειμένου να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις της επιχείρησής σας;</i> »	236
Διάγραμμα 7.12	Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 4 « <i>Ποιες είναι οι γλώσσες που επιθυμείτε να μιλάνε οι εργαζόμενοι στην επιχείρησή σας;</i> »	237
Διάγραμμα 7.13	Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 5 « <i>Ποιο είναι το επίπεδο εκπαίδευσης των εργαζομένων</i>	239

	<i>στην επιχείρησή σας; Προσδιορίστε το πλήθος ανά επίπεδο εκπαίδευσης;»</i>	
Διάγραμμα 7.14	<i>Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 4 «Ποιες είναι οι γλώσσες που επιθυμείτε να μιλάνε οι εργαζόμενοι στην επιχείρησή σας;»</i>	240
Διάγραμμα 7.15	<i>Ραβδόγραμμα ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 7 «Σε ποιον βαθμό οι εξειδικευμένες θέσεις εργασίας στην επιχείρησή σας καλύπτονται από κατάλληλα εκπαιδευμένο και εξειδικευμένο προσωπικό;»</i>	241
Διάγραμμα 7.16	<i>Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 8 «Το ανθρώπινο δυναμικό που απασχολείται στην επιχείρησή σας προέρχεται από:»</i>	242
Διάγραμμα 7.17	<i>Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 9 «Αν απασχολείτε ανθρώπινο δυναμικό από την ξένη αγορά, στις έκτακτες συνθήκες λόγω της πανδημίας του COVID-19, θα συνεχίσετε να τους απασχολείτε;»</i>	243
Διάγραμμα 7.18	<i>Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 10 «Ποιες ξένες γλώσσες μιλάνε οι εργαζόμενοι στην επιχείρησή σας;»</i>	244
Διάγραμμα 7.19	<i>Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 11 «Σε ποιον βαθμό έχει συμβάλει η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση στην αποτελεσματική λειτουργία της επιχείρησή σας;»</i>	245
Διάγραμμα 7.20	<i>Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 12 «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων στην επιχείρησή σας;»</i>	246
Διάγραμμα 7.21	<i>Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 13 «Για ποιον λόγο/ποιους λόγους είστε ικανοποιημένοι;»</i>	247
Διάγραμμα 7.22	<i>Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 15 «Πόσο απαραίτητη είναι η συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού της επιχείρησής σας, προκειμένου αυτό να ανταποκριθεί στις διαρκώς μεταβαλλόμενες ανάγκες και απαιτήσεις της;»</i>	248
Διάγραμμα 7.23	<i>Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 16 «Για ποιον λόγο/ποιους λόγους θεωρείτε απαραίτητη τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού της επιχείρησής σας;»</i>	249
Διάγραμμα 7.24	<i>Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 17 «Ποια τα οφέλη που θεωρείτε ότι θα προκύψουν για την επιχείρησή σας μέσα από τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολεί;»</i>	250

Διάγραμμα 7.25	Κυκλικό διάγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 18 «Υποστηρίζει η επιχείρησή σας τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού;»	251
Διάγραμμα 7.26	Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 19 «Αν η επιχείρησή σας δεν υποστηρίζει τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολεί, για ποιους λόγους το κάνει αυτό;»	252
Διάγραμμα 7.27	Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 20 «Πόσο συχνά οργανώνει η επιχείρησή σας προγράμματα εκπαίδευσης και κατάρτισης για τους εργαζομένους της;»	253
Διάγραμμα 7.28	Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 21 «Ποιους τρόπους εκπαίδευσης χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας για τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολεί;»	254
Διάγραμμα 7.29	Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 22 «Σε ποια αντικείμενα παρέχει η επιχείρησή σας προγράμματα συνεχιζόμενης εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολεί;»	255
Διάγραμμα 7.30	Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 36 «Συμμετέχει η επιχείρησή σας σε προγράμματα πρακτικής άσκησης ή/και μαθητείας φοιτητών/σπουδαστών;»	256
Διάγραμμα 7.31	Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 23 «Κατά πόσο το ανθρώπινο δυναμικό της επιχείρησής σας είναι εκπαιδευμένο σε θέματα εφαρμογής υγειονομικών πρωτοκόλλων ή/και διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων (π.χ. πανδημία) ή/και φυσικών καταστροφών;»	257
Διάγραμμα 7.32	Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 24 «Στις έκτακτες συνθήκες λόγω της πανδημίας του COVID-19, παρέχει η επιχείρησή σας εξειδικευμένη εκπαίδευση στους εργαζομένους της σε θέματα:»	258
Διάγραμμα 7.33	Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 25 «Στις έκτακτες συνθήκες λόγω της πανδημίας του COVID-19, κατά πόσο είστε ικανοποιημένοι από την εφαρμογή των υγειονομικών πρωτοκόλλων από το ανθρώπινο δυναμικό της επιχείρησής σας ανά επίπεδο εκπαίδευσης;»	259
Διάγραμμα 7.34	Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 26 «Σε περιόδους εκτάκτων καταστάσεων (π.χ. πανδημία) ή/και φυσικών καταστροφών, κατά πόσο το εκπαιδευμένο προσωπικό είναι απαραίτητο για την πιο αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων;»	260
Διάγραμμα 7.35	Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 27 «Με ποιους τρόπους εκτιμάτε ότι η κρίση της πανδημίας	261

	<i>του COVID-19 και οι έκτακτες συνθήκες που δημιούργησε θα επηρεάσουν την επιλογή του ανθρώπινου δυναμικού της επιχείρησής σας;»</i>	
Διάγραμμα 7.36	Κυκλικό διάγραμμα ποσοστών συμμετεχόντων εργαζομένων ανά φύλο	262
Διάγραμμα 7.37	Ραβδόγραμμα ποσοστών συμμετεχόντων εργαζομένων ανά ηλικία	263
Διάγραμμα 7.38	Ραβδόγραμμα ποσοστών συμμετεχόντων εργαζομένων ανά γεωγραφική περιφέρεια στην οποία ανήκει η επιχείρηση	264
Διάγραμμα 7.39	Κυκλικό διάγραμμα ποσοστών εργαζομένων ανά είδος επιχείρησης	265
Διάγραμμα 7.40	Ραβδόγραμμα ποσοστών συμμετεχόντων εργαζομένων σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις ανά κατηγορία επιχείρησης	266
Διάγραμμα 7.41	Κυκλικό διάγραμμα ποσοστών συμμετεχόντων εργαζομένων ανά περίοδο λειτουργίας επιχειρήσεων	266
Διάγραμμα 7.42	Κυκλικό διάγραμμα ποσοστών συμμετεχόντων εργαζομένων ανά σχέση εργασίας εργαζομένων	267
Διάγραμμα 7.43	Κυκλικό διάγραμμα ποσοστών συμμετεχόντων μόνιμων εργαζομένων ανά έτη εργασίας στην επιχείρηση	268
Διάγραμμα 7.44	Κυκλικό διάγραμμα ποσοστών συμμετεχόντων εποχιακών εργαζομένων ανά έτη εργασίας στην επιχείρηση	269
Διάγραμμα 7.45	Κυκλικό διάγραμμα ποσοστών συμμετεχόντων εργαζομένων ανά επίπεδο σπουδών	270
Διάγραμμα 7.46	Ραβδόγραμμα ποσοστών συμμετεχόντων εργαζομένων ανά ξένες γλώσσες που μιλάνε	271
Διάγραμμα 7.47	Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 1 «Αν έχετε κάνει σπουδές στον τουρισμό, παρακαλώ προσδιορίστε:»	272
Διάγραμμα 7.48	Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 2 «Εάν έχετε συμμετάσχει κατά τη διάρκεια των σπουδών σας σε πρόγραμμα πρακτικής άσκησης ή μαθητείας, ποια τα οφέλη που αποκομίσατε από αυτό;»	273
Διάγραμμα 7.49	Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 3 «Εάν έχετε συμμετάσχει σε προγράμματα διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης σε θέματα που σχετίζονται με τον τουρισμό, προσδιορίστε το είδος των προγραμμάτων αυτών:»	274
Διάγραμμα 7.50	Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 4 «Σε περίπτωση που έχετε συμμετάσχει σε προγράμματα διά	275

	<i>βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης στον τουρισμό διευκρινίστε τον τρόπο συμμετοχής σας:»</i>	
Διάγραμμα 7.51	<i>Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 5 «Την τελευταία τριετία σε πόσα προγράμματα εκπαίδευσης και κατάρτισης συμμετείχατε;»</i>	276
Διάγραμμα 7.52	<i>Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 6 «Προσδιορίστε το αντικείμενο/τα αντικείμενα των εκπαιδευτικών προγραμμάτων στα οποία συμμετείχατε με οποιονδήποτε τρόπο:»</i>	277
Διάγραμμα 7.53	<i>Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 7 «Προσδιορίστε το αντικείμενο/τα αντικείμενα των εκπαιδευτικών προγραμμάτων στα οποία συμμετείχατε με οποιονδήποτε τρόπο:»</i>	279
Διάγραμμα 7.54	<i>Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 8 «Κατά την είσοδό σας στην αγορά εργασίας του τουρισμού, σε ποιον βαθμό ήσασταν προετοιμασμένοι από την τυπική εκπαίδευση που είχατε, προκειμένου να ανταποκριθείτε στα καθήκοντα της θέσης εργασίας σας;»</i>	280
Διάγραμμα 7.55	<i>Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 9 «Κατά την είσοδό σας στην αγορά εργασίας του τουρισμού, σε ποιον βαθμό ήσασταν προετοιμασμένοι ως προς τα κάτωθι;»</i>	281
Διάγραμμα 7.56	<i>Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 10 «Αν διαθέτετε επαγγελματική εμπειρία στον τουρισμό, προσδιορίστε τα έτη:»</i>	282
Διάγραμμα 7.57	<i>Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 11 «Τι σας έχει βοηθήσει περισσότερο, ώστε να ανταποκριθείτε καλύτερα στα καθήκοντα της θέσης εργασίας που έχετε;»</i>	283
Διάγραμμα 7.58	<i>Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 12 «Σε ποιον βαθμό θεωρείτε ότι η ενδοεπιχειρησιακή εκπαίδευση και κατάρτιση στον τουρισμό συμβάλλει στη βελτίωση των εργασιακών σας προσόντων;»</i>	284
Διάγραμμα 7.59	<i>Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 13 «Ποια θεωρείτε ότι είναι τα οφέλη που προκύπτουν για την επιχείρηση στην οποία εργάζεστε, από την ενδοεπιχειρησιακή εκπαίδευση και κατάρτισή σας στον τουρισμό;»</i>	285
Διάγραμμα 7.60	<i>Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 14 «Λαμβάνοντας υπόψη τις έκτακτες συνθήκες λόγω της πανδημίας του COVID-19, κατά πόσο θεωρείτε ότι είναι απαραίτητη η εκπαίδευσή σας σε θέματα εφαρμογής υγειονομικών πρωτοκόλλων ή/και διαχείρισης εκτάκτων</i>	286

	<i>καταστάσεων (π.χ. πανδημία) ή/και φυσικών καταστροφών, προκειμένου να ανταποκριθείτε στις απαιτήσεις της τουριστικής επιχείρησης που εργάζεστε;»</i>	
Διάγραμμα 7.61	<i>Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 15 «Κατά πόσο έχετε εκπαιδευτεί σε θέματα εφαρμογής υγειονομικών πρωτοκόλλων ή/και διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων (π.χ. πανδημία) ή/και φυσικών καταστροφών από:»</i>	287
Διάγραμμα 7.62	<i>Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 1 «Σε ποιον βαθμό θεωρείτε ότι έχει συμβάλει η τουριστική εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων του φορέα σας;»</i>	288
Διάγραμμα 7.63	<i>Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 2 «Ποια είναι τα οφέλη που προκύπτουν για τις επιχειρήσεις της τουριστικής βιομηχανίας από την απασχόληση εκπαιδευμένου και εξειδικευμένου ανθρώπινου δυναμικού;»</i>	289
Διάγραμμα 7.64	<i>Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 3 «Ποια είναι τα οφέλη που προκύπτουν για τις επιχειρήσεις της τουριστικής βιομηχανίας από την απασχόληση εκπαιδευμένου και εξειδικευμένου ανθρώπινου δυναμικού;»</i>	290
Διάγραμμα 7.65	<i>Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 4 «Πώς θεωρείτε ότι μπορεί να βελτιωθεί η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση περαιτέρω, προκειμένου οι απόφοιτοι να ανταποκρίνονται επαρκώς στις ανάγκες της αγοράς εργασίας της τουριστικής βιομηχανίας;»</i>	291
Διάγραμμα 7.66	<i>Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 5 «Κατά πόσο θεωρείτε απαραίτητο να υπάρχει ένας φορέας διαχείρισης τουριστικών κρίσεων σε μόνιμη βάση, ο οποίος να διαχειρίζεται και θέματα που άπτονται της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης;»</i>	292
Διάγραμμα 7.67	<i>Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 7 «Πόσο ικανοποιημένη είναι η τουριστική βιομηχανία από την τυπική τουριστική εκπαίδευση;»</i>	293
Διάγραμμα 7.68	<i>Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 8 «Πόσο ικανοποιημένη είναι η τουριστική βιομηχανία από τη διά βίου τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση;»</i>	294
Διάγραμμα 7.69	<i>Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 9 «Πόσο ικανοποιημένη είναι η τουριστική βιομηχανία από την ενδοεπιχειρησιακή τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση;»</i>	295

Διάγραμμα 7.70	Ραβδόγραμμα σχετικών συχνοτήτων απαντήσεων στην Ερώτηση 10 «Πόσο απαραίτητη είναι η συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού των επιχειρήσεων της τουριστικής βιομηχανίας, προκειμένου να ανταποκριθεί στις διαρκώς μεταβαλλόμενες ανάγκες και απαιτήσεις της;»	296
Διάγραμμα 7.71	Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 11 «Για ποιους λόγους θεωρείτε απαραίτητη τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού των επιχειρήσεων της τουριστικής βιομηχανίας;»	297
Διάγραμμα 7.72	Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 12 «Ποια τα οφέλη που θεωρείτε ότι θα προκύψουν για τις επιχειρήσεις της τουριστικής βιομηχανίας μέσα από τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους;»	298
Διάγραμμα 7.73	Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 13 «Λαμβάνοντας υπόψη τις έκτακτες συνθήκες λόγω της πανδημίας του COVID-19, κατά πόσο θεωρείτε ότι είναι απαραίτητη η εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων σε θέματα εφαρμογής υγειονομικών πρωτοκόλλων ή/και διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων (π.χ. πανδημία) ή/και φυσικών καταστροφών;»	299

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2		
Σχήμα 2.1	Διεθνείς τουριστικές αφίξεις 1950-2030	71
Σχήμα 2.2	«Διεπιστημονικό» (“trans-disciplinary”) μοντέλο για την ανάπτυξη του τουρισμού ως ειδικού πεδίου σπουδών	72
Σχήμα 2.3	Μοντέλο εθνικής στρατηγικής τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης της Κένυα	74
Σχήμα 2.3	Σχέση μεταξύ χρόνων σχολική φοίτησης και μακροχρόνιας οικονομικής ανάπτυξης	101
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3		
Σχήμα 3.1	Ο ρόλος της εκπαίδευσης ως ανθρώπινου κεφαλαίου	111
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4		
Σχήμα 4.1	Ευρωπαϊκές πολιτικές που επηρεάζουν την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση	127
Σχήμα 4.2	Οριζόντιο Μοντέλο Τουριστικής Εκπαίδευσης της Ελβετίας	133
Σχήμα 4.3	Κατακόρυφο Μοντέλο Τουριστικής Εκπαίδευσης της Ελβετίας	134
Σχήμα 4.4	Η ανάπτυξη της πανεπιστημιακής τουριστικής εκπαίδευσης στη Γαλλία	136
Σχήμα 4.5	Εξέλιξη των παρόχων τουριστικής εκπαίδευσης στο Ηνωμένο Βασίλειο από το 1900 έως το 2011	140
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5		
Σχήμα 5.1	Πάροχοι τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην Ελλάδα και φορείς εποπτείας αυτών	165
Σχήμα 5.2	Ειδικότητες τουρισμού ανά επίπεδο εκπαίδευσης	166

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΕΙΚΟΝΩΝ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6		
Εικόνα 6.1	Υπολογισμός μεγέθους δείγματος εργοδοτών με χρήση του διαδικτυακού εργαλείου SurveyMonkey-Sample size calculator	217
Εικόνα 6.2	Υπολογισμός μεγέθους δείγματος εργαζομένων με χρήση του διαδικτυακού εργαλείου SurveyMonkey-Sample size calculator	219

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Ολοκληρώνοντας αυτό το ταξίδι εμπειρίας και γνώσης θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους εκείνους που με βοήθησαν και με στήριξαν στη διάρκεια αυτής της διαδρομής.

Αρχικά, θα ήθελα να εκφράσω θερμές και ειλικρινείς ευχαριστίες στον επιβλέποντα Καθηγητή μου κύριο Δημήτριο Λαγό, για την εμπιστοσύνη, το αμέριστο ενδιαφέρον, τη συνεχή υποστήριξη και την καθοδήγηση που μου προσέφερε σε όλη τη διάρκεια εκπόνησης της παρούσας διδακτορικής διατριβής. Η παρούσα έρευνα δε θα ήταν δυνατόν να ολοκληρωθεί χωρίς την ουσιαστική επίβλεψή του. Οι γνώσεις, οι συμβουλές, οι ιδέες και οι απόψεις του ήταν ανεκτίμητες και σημαντικές στο πλαίσιο μιας άριστης συνεργασίας. Στάθηκε αρωγός και πραγματικός δάσκαλος με όραμα και έμπνευση!

Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον Καθηγητή κ. Ανδρέα Παπαθεοδώρου και τον Αναπληρωτή Καθηγητή κ. Θεόδωρο Σταυρινούδη για την αγαστή συνεργασία που είχαμε και την ιδιαίτερη στήριξη που μου προσέφεραν ως μέλη της τριμελούς συμβουλευτικής επιτροπής.

Θερμότερες ευχαριστίες θα ήθελα να εκφράσω στην Καθηγήτρια κ. Στυλιανή Κωστοπούλου, στον Αναπληρωτή Καθηγητή κ. Παναγιώτη Κούρτη, στον Επίκουρο Καθηγητή κ. Δημήτριο Στεργίου και στον Επίκουρο Καθηγητή κ. Κωνσταντίνο Μαρινάκο για την εξαιρετική συνεργασία και την επίβλεψή τους ως μέλη της επταμελούς επιτροπής.

Θα ήθελα επιπλέον να ευχαριστήσω θερμά τον Ομότιμο Καθηγητή κ. Βασίλη Αγγελί για τις χρήσιμες παρατηρήσεις και συμβουλές του.

Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω τους εκπροσώπους σωματείων, οργανώσεων και συλλόγων εργοδοτών και εργαζομένων, τους εργαζόμενους και τους εργοδότες των τουριστικών επιχειρήσεων, καθώς και τους εκπροσώπους των τουριστικών φορέων που αφιέρωσαν τον χρόνο τους και συμμετείχαν στη διαδικασία της έρευνας.

Οφείλω να πω ένα μεγάλο ευχαριστώ στους τρεις κύριους συνταξιδιώτες μου, στις αγαπημένες μου κόρες, Έλενα και Αίγλη, και στον αγαπημένο μου σύζυγο, Γιώργο, που ήταν πάντα πλάι μου, με ενθάρρυναν και με στήριξαν συναισθηματικά σε όλη τη διάρκεια αυτού του δημιουργικού ταξιδιού.

Ακόμη, με βαθιά συγκίνηση οφείλω ένα μεγάλο ευχαριστώ στους γονείς μου για την πίστη τους σε εμένα, την ανεκτίμητη προσφορά και τις θυσίες τους για την ανατροφή και τη μόρφωσή μου.

Α΄ ΜΕΡΟΣ
ΤΟ ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΥΠΟΒΑΘΡΟ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΗ ΘΕΩΡΗΣΗ ΣΤΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

1.1. ΔΙΑΤΥΠΩΣΗ ΤΗΣ ΓΕΝΙΚΟΤΕΡΗΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΚΗΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Ο τουρισμός αποτελεί ένα δυναμικό φαινόμενο, το οποίο καθορίζεται από την αλληλεπίδραση οικονομικών, πολιτικών, περιβαλλοντικών, και κοινωνικών στοιχείων (Lea, 1998), ενώ εξελίσσεται και διαμορφώνεται μέσω μιας πορείας εκσυγχρονισμού και διαρκούς προσαρμογής σε νέα δεδομένα και καταστάσεις. Συγκεκριμένα, η ανάπτυξη της οικονομίας, η ταχεία διαδικασία της παγκοσμιοποίησης και οι τεχνολογικές εξελίξεις διαμορφώνουν ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον και ταυτόχρονα, δημιουργούν ευκαιρίες ανάπτυξης για την παγκόσμια τουριστική βιομηχανία (Λαγός, 2016: 129-134). Ωστόσο, αυτή η ανάπτυξη είναι απαραίτητο να χαρακτηρίζεται από ευσυνείδητη εκμετάλλευση των φυσικών και πολιτιστικών πόρων της κάθε χώρας, αλλά και να υποστηρίζεται από εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό (Qian, Law, & Li, 2019).

Στην πραγματικότητα, το ανθρώπινο δυναμικό των τουριστικών επιχειρήσεων αποτελεί τον πρωταγωνιστή της τουριστικής εμπειρίας μέσω της παροχής ποιοτικών υπηρεσιών, όπως είναι η άριστη εξυπηρέτηση, η αποτελεσματική διευθέτηση και επίλυση των εκάστοτε προβλημάτων που προκύπτουν, η επικοινωνία και η ευγένεια, που αποτελούν κρίσιμες παραμέτρους, οι οποίες, μεταξύ άλλων, διαμορφώνουν τη συνολική εμπειρία των τουριστών (Quan, & Wang, 2004; Zatori, 2016). Προκειμένου το ανθρώπινο δυναμικό των επιχειρήσεων του τουριστικού κλάδου να προσφέρει ποιοτικές υπηρεσίες, θα πρέπει να διαθέτει τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες τις οποίες έχει αποκτήσει με την κατάλληλη εκπαίδευση και κατάρτιση.

Στο πλαίσιο αυτό, και λαμβάνοντας υπόψη τις παγκόσμιες εξελίξεις σε πολιτικό, οικονομικό, κοινωνικό, πολιτισμικό, τεχνολογικό και περιβαλλοντικό επίπεδο, η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση προετοιμάζει κατάλληλα τους μελλοντικούς εργαζόμενους στην τουριστική βιομηχανία (Sheldon, Fesenmaier, Woeber, Cooper, & Antonioli, 2008). Ως εκ τούτου, αποτελεί έναν κρίσιμο παράγοντα της τουριστικής πολιτικής κάθε χώρας (Eugenio-Martin, Morales, & Scarpa, 2004), καθώς επηρεάζει άμεσα την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και τη βελτίωση της παραγωγικότητας των επιχειρήσεων της τουριστικής βιομηχανίας, μέσω της λειτουργικής αποτελεσματικότητας, της οικονομικής απόδοσης και της αύξησης της ανταγωνιστικότητας (Mullins, 1992).

Στην πραγματικότητα, η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση, προκειμένου να είναι αποτελεσματική, είναι απαραίτητο να λαμβάνει υπόψη τις ανάγκες της αγοράς εργασίας, τις γνώσεις και δεξιότητες που είναι απαραίτητο να έχει το ανθρώπινο δυναμικό που απασχολείται σε αυτή, καθώς και τη δομή της τουριστικής βιομηχανίας, με σκοπό να συμβάλει στη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας των τουριστικών επιχειρήσεων και στην τουριστική ανάπτυξη της κάθε χώρας.

Γενικότερα, η εκπαίδευση αποτελεί έναν μηχανισμό παραγωγής, συσσώρευσης και διάχυσης γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων, που έχει σημαντική επίδραση στην οικονομία, την κοινωνία, τον πολιτισμό και την πολιτική, ενώ, ταυτόχρονα, αποτελεί επένδυση με κόστος και οφέλη, για το άτομο και την κοινωνία. Η εφαρμογή της επιστημονικής γνώσης στην παραγωγική διαδικασία συμβάλλει στην ανάπτυξη της τεχνολογίας, στην αύξηση της παραγωγικότητας και στην οικονομική ανάπτυξη. Ενώ παράλληλα, μέσω της εκπαίδευσης και των παρεχόμενων γνώσεων και δεξιοτήτων, οι μελλοντικοί εργαζόμενοι δύνανται να εφαρμόζουν τις γνώσεις τους στον χώρο εργασίας τους και καθίστανται ικανοί να προσαρμόζονται επιτυχώς στις διαρκώς μεταβαλλόμενες απαιτήσεις της αγοράς εργασίας.

Είναι χαρακτηριστικό ότι στη σύγχρονη εποχή των ραγδαίων εξελίξεων σε όλους τους τομείς της ανθρώπινης δραστηριότητας, κινητήριες δυνάμεις θεωρούνται η γνώση και η πληροφορία, καθώς μέσω της παραγωγής της γνώσης και της επεξεργασίας της πληροφορίας προωθείται η οικονομική ανάπτυξη. Ως εκ τούτου, οι επιχειρήσεις όλων των κλάδων και ειδικότερα του τουρισμού δύνανται να επωφεληθούν από την αναγνώριση της αξίας του πνευματικού κεφαλαίου που διαθέτουν, καθώς η αξία του διοχετεύεται στα προϊόντα και στις υπηρεσίες που παρέχουν. Στην πραγματικότητα, το πνευματικό κεφάλαιο των τουριστικών επιχειρήσεων αποτελεί την πιο σημαντική μορφή συσσωρευμένου πλούτου μιας επιχείρησης, καθώς είναι η γνώση που μπορεί να μετασχηματιστεί σε κέρδος για την επιχείρηση, είναι πηγή παραγωγικότητας και ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος, ενώ ανήκει στους εργαζόμενους και όχι στην επιχείρηση. Ο ρόλος της τουριστικής εκπαίδευσης στη διαμόρφωση του πνευματικού κεφαλαίου είναι ιδιαίτερα σημαντικός, καθώς είναι αυτή που το καθορίζει.

Λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι ο τουρισμός αποτελεί έναν κλάδο που έχει στο επίκεντρό του τον άνθρωπο, από την πλευρά τόσο της ζήτησης, όσο και της προσφοράς, αλλά και των παρεχόμενων υπηρεσιών, συνάγεται ότι ο ρόλος του πνευματικού κεφαλαίου είναι ιδιαίτερα κρίσιμος για τις τουριστικές επιχειρήσεις, οι οποίες είναι απαραίτητο να εστιάσουν στο ανθρώπινο κεφάλαιο που διαθέτουν. Επομένως, το ανθρώπινο δυναμικό που απασχολούν δεν αποτελεί παράγοντα κόστους για την επιχείρηση, αλλά αντιθέτως παράγοντα αύξησης της κερδοφορίας και συγχρόνως βελτίωσης της παραγωγικότητας και απόδοσης αξίας της επιχείρησης. Το ανθρώπινο δυναμικό είναι σημαντικό περιουσιακό στοιχείο μιας επιχείρησης στο οποίο αυτή χρειάζεται να επενδύει, καθώς αποτελεί τον βασικό παραγωγικό συντελεστή της που συμβάλλει στην επίτευξη των στόχων της. Όταν το ανθρώπινο δυναμικό των επιχειρήσεων διαθέτει τις απαραίτητες γνώσεις, δεξιότητες και την κατάλληλη κατάρτιση, μπορεί να ανταποκριθεί στις διαρκώς μεταβαλλόμενες απαιτήσεις και

αλλαγές που συμβαίνουν στην τουριστική βιομηχανία. Ως εκ τούτου, ο ρόλος της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης είναι καταλυτικός για την ανάπτυξη του πνευματικού κεφαλαίου της επιχείρησης, αλλά και της ίδιας της επιχείρησης.

Τα τελευταία χρόνια, παρέχεται μεγάλος αριθμός προγραμμάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης στον τουρισμό από εκπαιδευτικά ιδρύματα όλων των βαθμίδων, τα οποία προσελκύουν το ενδιαφέρον των ερευνητών, εκπαιδευτικών και φοιτητών/σπουδαστών. Ωστόσο, σε πολλές περιπτώσεις, επισημαίνεται ότι τα παρεχόμενα εκπαιδευτικά προγράμματα δεν επιτυγχάνουν να ανταποκριθούν στις πραγματικές ανάγκες του τουριστικού κλάδου, με αποτέλεσμα η προετοιμασία του ανθρώπινου δυναμικού να μην είναι η κατάλληλη και να μην ικανοποιεί τις απαιτήσεις της αγοράς εργασίας (Becton, & Graetz, 2001). Επιπλέον, επισημαίνεται η έλλειψη διαδικασιών συντονισμού και προδιαγραφών κατά τον σχεδιασμό των προγραμμάτων σπουδών, γεγονός που προκαλεί σύγχυση στην εκπαιδευτική κοινότητα, με αποτέλεσμα να μην υπάρχει συμφωνία σε διεθνές επίπεδο (Airey, 2008). Συνεπώς, είναι απαραίτητη η διερεύνηση της τουριστικής εκπαίδευσης όσον αφορά την οργάνωση και λειτουργία, το περιεχόμενο και τα προγράμματα σπουδών, την πολιτική του τουρισμού, τις επιδράσεις της στην τουριστική βιομηχανία, καθώς και τις απόψεις όλων των εμπλεκόμενων φορέων.

Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω, η παρούσα έρευνα επιχειρεί να αναδείξει τη συμβολή της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην ανάπτυξη των τουριστικών επιχειρήσεων της Ελλάδας. Ο σημαντικός ρόλος της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού και η σημασία της για την ανάπτυξη της τουριστικής βιομηχανίας, υπογραμμίζει την ανάγκη μιας συστηματικής προσέγγισης, η οποία θα συνδυάσει τις σχετικές απόψεις των εργοδοτών και των εργαζομένων των τουριστικών επιχειρήσεων, καθώς και των εμπλεκόμενων με αυτούς φορείς. Επιπλέον, λαμβάνοντας υπόψη τις τρέχουσες εξελίξεις και, συγκεκριμένα, την παγκόσμια κρίση στον τουρισμό εξαιτίας της πανδημίας Covid-19, είναι απαραίτητο να διερευνηθεί η ετοιμότητα των εργαζομένων, καθώς και η συνεισφορά της εκπαίδευσης και κατάρτισης στη διαχείριση τη κρίσης αυτής.

Οι έρευνες που μέχρι τώρα έχουν πραγματοποιηθεί σχετικά με την τουριστική εκπαίδευση στην Ελλάδα είναι αποσπασματικές και παρουσιάζουν ελλείψεις, καθώς διερευνούν μεμονωμένα χαρακτηριστικά της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης.

Συνεπώς, η ανάδειξη του ρόλου της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης και της επίδρασής της στην τουριστική ανάπτυξη δύναται να εδραιώσει τη θέση της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην Ελλάδα και, ταυτόχρονα, να συμβάλει μέσω του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολείται στον τουρισμό στην αναβάθμιση του παρεχόμενου τουριστικού προϊόντος.

1.2. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ

Από τη βιβλιογραφική ανασκόπηση προκύπτει ότι η αρθρογραφία και οι μελέτες για την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση ξεκίνησαν τη δεκαετία του 1970.

Πρωτοπόροι της τουριστικής εκπαίδευσης οι Airey (1979), Jafari, & Ritchie (1981) έθεσαν τα θεμέλια της μελέτης του τουρισμού και της τουριστικής εκπαίδευσης. Έκτοτε, υπάρχουν διαθέσιμες έρευνες και επιστημονική βιβλιογραφία-αρθρογραφία γύρω από θέματα που αφορούν το περιεχόμενο της τουριστικής εκπαίδευσης, τη σχέση της με την αγορά εργασίας, καθώς και με τις απόψεις της εκπαιδευτικής κοινότητας και της τουριστικής βιομηχανίας.

Ενδεικτικά αναφέρονται:

- Ο Tribe (2002) σε βιβλιογραφική ανασκόπηση για το χρονικό διάστημα 1974-2001 εντόπισε 302 άρθρα με θεματολογία σχετική με την τουριστική εκπαίδευση, τα οποία κατηγοριοποίησε σε 47 διαφορετικές θεματικές περιοχές, οι οποίες δημιούργησαν συνολικά 16 κατηγορίες και υποκατηγορίες. Η κατηγορία που συγκέντρωσε τη μεγαλύτερη αρθρογραφία σε ποσοστό 86% αφορούσε θέματα σχετικά με τα προγράμματα σπουδών στον τουρισμό, ενώ οι υπόλοιπες κατηγορίες, με πολύ μικρότερη αρθρογραφία, αφορούσαν σε θέματα προόδου και επίδοσης, διαχείρισης ποιότητας, διδασκαλίας και αξιολόγησης, και μαθησιακών πόρων.
- Οι Hsu, Xiao, & Chen (2017) διερεύνησαν την τουριστική εκπαίδευση κατά την περίοδο 2005-2014 αναλύοντας το περιεχόμενο 644 σχετικών άρθρων. Βάσει αυτής της έρευνας, παρείχαν μια λεπτομερή ταξινόμηση των θεμάτων που ερευνήθηκαν, σε πέντε ομάδες και τριάντα υπο-ομάδες, κατά την οποία η πιο δημοφιλής θεματική περιοχή, με αρκετά μεγάλη διαφορά, αφορά τη διδασκαλία και μάθηση, ενώ ακολουθούν τα προγράμματα σπουδών και τα εκπαιδευτικά προγράμματα στον τουρισμό.
- Οι Qian, Law, & Li (2019) σε βιβλιογραφική ανασκόπηση που έκαναν για το χρονικό διάστημα 2008-2017, εντόπισαν 77 άρθρα για την τουριστική εκπαίδευση που δημοσιεύτηκαν σε συγκεκριμένο επιστημονικό περιοδικό για την τουριστική εκπαίδευση, τα οποία ταξινόμησαν σε τρεις κατηγορίες, βάσει της θεωρητικής πλαισίωσης, της ερευνητικής μεθοδολογίας και της θεματολογίας που χρησιμοποιούσαν. Διαπίστωσαν ότι στην πλειονότητά τους τα εν λόγω άρθρα δεν είχαν κάποια θεωρητική πλαισίωση, αλλά εντοπίστηκε μια αυξανόμενη τάση, κατά το δεύτερο μισό της δεκαετίας, οι ερευνητές να υιοθετούν θεωρίες από άλλους κλάδους, προκειμένου να διερευνήσουν ζητήματα της τουριστικής εκπαίδευσης. Επιπλέον, επισημαίνεται ότι ποσοτικές μελέτες κυριάρχησαν καθ' όλη την περίοδο, ενώ ως προς τη θεματολογία, αυτή επικεντρώθηκε σε μεθόδους διδασκαλίας και μάθησης, στα μαθησιακά κίνητρα και στην αξιολόγηση των μαθημάτων.
- Ο Mill (1978) μελέτησε την ανάπτυξη της τουριστικής εκπαίδευσης. Αρχικά, με μια πλήρη ανασκόπηση σε Η.Π.Α. και Ευρώπη, διερεύνησε την ανάπτυξη της τουριστικής εκπαίδευσης, δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στον βαθμό στον οποίο τα εκπαιδευτικά ιδρύματα παρέχουν το είδος των εργαζομένων που αναζητά η τουριστική βιομηχανία. Στη συνέχεια, σε έρευνα μεταξύ 48 διαφορετικών τουριστικών επιχειρήσεων της πολιτείας του Μίσιγκαν των Η.Π.Α. διερεύνησε τις

προδιαγραφές συγκεκριμένων επαγγελματών, όπως αυτά αναζητούνται από την τουριστική βιομηχανία. Τα κύρια ευρήματα της εν λόγω μελέτης ήταν ότι: (α) τα τουριστικά εκπαιδευτικά προγράμματα τόσο στις Η.Π.Α., όσο και στην Ευρώπη, φαίνεται να μην είναι συντονισμένα και σε πολλές περιπτώσεις να μην ανταποκρίνονται στις ανάγκες της τουριστικής βιομηχανίας, (β) ένα σημαντικό πρόβλημα είναι η έλλειψη εμπειρίας και γνώσης των εργαζομένων, (γ) οι περισσότερες επιχειρήσεις που συμμετείχαν στην έρευνα προτίμησαν οι διευθυντές και οι υπάλληλοι που απασχολούν να διαθέτουν ένα τετραετές πτυχίο ως εκπαιδευτικό προσόν, (δ) όλοι οι ερωτηθέντες θεώρησαν ότι είναι σημαντικό να διδάσκονται οι διευθυντές και οι υπάλληλοι ένα ακαδημαϊκό μάθημα σχετικό με τις πωλήσεις, (ε) οι τουριστικές επιχειρήσεις προτιμούν το ανθρώπινο δυναμικό που απασχολούν να διαθέτει προηγούμενη εργασιακή εμπειρία δύο έως πέντε ετών, και (στ) δεν υπήρχε κοινή συμφωνία σχετικά με τις δεξιότητες και τα χαρακτηριστικά που είναι σημαντικό να διαθέτει το ανθρώπινο δυναμικό των τουριστικών επιχειρήσεων.

- Ο Zaghil (1982) σχεδίασε ένα μοντέλο για τη δημιουργία ενός Διεθνούς Εκπαιδευτικού Συνεργατικού Προγράμματος στη Διοίκηση Ξενοδοχειακών Μονάδων μεταξύ Αιγύπτου και Η.Π.Α., προκειμένου να συμβάλει στην ανάπτυξη της βιομηχανίας της φιλοξενίας της Αιγύπτου, καθώς η Αίγυπτος αντιμετωπίζει έλλειψη εκπαιδευμένου ανθρώπινου δυναμικού.
- Ο Formica (1996) διερεύνησε την κατάσταση της τουριστικής εκπαίδευσης στην Ευρώπη, αναζητώντας πληροφορίες από ευρωπαϊκά εκπαιδευτικά ιδρύματα ανώτατης εκπαίδευσης, τα οποία παρείχαν προγράμματα τουρισμού. Η συγκεκριμένη μελέτη αποσκοπούσε, κυρίως, στον εντοπισμό του προφίλ των ερωτηθέντων σχετικά με το εκπαιδευτικό ίδρυμα, στα προγράμματα σπουδών, στα προσφερόμενα προγράμματα, στις σχολές και τους φοιτητές. Το ερευνητικό εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε ήταν ένα ερωτηματολόγιο, το οποίο στάλθηκε σε 63 ευρωπαϊκά εκπαιδευτικά ιδρύματα. Ανταποκρίθηκαν και απάντησαν 31 ιδρύματα που προσέφεραν προγράμματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης στον τουρισμό. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι, παρά την καθυστερημένη έναρξη, η τουριστική εκπαίδευση στην Ευρώπη προσφέρει ένα ευρύ φάσμα τουριστικών προγραμμάτων και παρέχει διπλώματα με πιστοποιήσεις στον τουρισμό. Τα προγράμματα αυτά οδηγούν σε Bachelor, Master και PhD και τα επιλέγει ένας σημαντικός αριθμός φοιτητών. Ωστόσο, προτείνεται, λόγω της ταχείας επέκτασης και ζήτησης, καθώς και της διαρκούς εξέλιξης της τουριστικής εκπαίδευσης στην Ευρώπη, η διεξαγωγή επιπλέον εμπειρικών ερευνών σε περιοδική βάση, οι οποίες θα διερευνούν την προσφορά και τη ζήτηση της τουριστικής εκπαίδευσης.
- Η Spivack (1997) διερεύνησε τα κενά μεταξύ τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης και τουριστικής βιομηχανίας, συγκρίνοντας τις δεξιότητες που οι εργοδότες δήλωσαν ως σημαντικές για κάθε επίπεδο απασχόλησης, έναντι αυτών των δεξιοτήτων που θεωρούσαν ότι στερούνται οι εργαζόμενοι στην τουριστική βιομηχανία. Με αυτόν τον τρόπο ανέλυσε τα κενά και ιεράρχησε τα θέματα

ανάλογα με τα επίπεδα επαγγέλματος, καθώς και τους διάφορους τομείς υπηρεσιών σε διαφορετικές περιοχές. Διεξήγαγε δύο έρευνες, μία σε παγκόσμιο επίπεδο και μία σε τοπικό χρησιμοποιώντας τη μεθοδολογία Delphi με τέσσερις φάσεις. Κατέληξε στο συμπέρασμα ότι για τους εργαζόμενους στην τουριστική βιομηχανία είναι ιδιαίτερα σημαντικές οι διαπροσωπικές δεξιότητες, καθώς και οι δεξιότητες προσωπικής ανάπτυξης (soft skills), ενώ η ευχέρεια στις γλώσσες και οι γνώσεις χειρισμού Η/Υ διαπιστώθηκε ότι είναι οι περιοχές στις οποίες υστερούν. Ο καλύτερος χώρος για την παροχή εκπαίδευσης σχετικά με τις περισσότερες δεξιότητες ήταν ο συνδυασμός σχολής και χώρου εργασίας, ενώ η εκπαίδευση στις γλώσσες αναδείχθηκε ως η πιο σημαντική. Επιπλέον, το προσωπικό της πρώτης γραμμής, αν και θεωρείται ιδιαίτερα κρίσιμο για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών, είναι πιο πιθανό να εκπαιδεύεται βραχυπρόθεσμα σε σύγκριση με άλλες θέσεις εργασίας. Τέλος, η έρευνα επιβεβαίωσε τη σημασία της πρακτικής μάθησης ή της εργασιακής εμπειρίας ως μίας από τις βασικές συνιστώσες της τυπικής εκπαίδευσης, καθώς και της εκπαίδευσης σε θέματα που αφορούν τις επιχειρήσεις για όσους επιθυμούν να εισέλθουν στην αγορά εργασίας του τουρισμού.

- Η Thompson (1997) διερεύνησε τα προγράμματα τουριστικής εκπαίδευσης σε δευτεροβάθμιο επίπεδο εκπαίδευσης σε δημόσια εκπαιδευτικά ιδρύματα των Η.Π.Α. Συγκεκριμένα, διεξήγαγε μία διερευνητική έρευνα (exploratory study) με δείγμα τακτικά μέλη του Society of Travel and Tourism Educators (STTE) και του Council for Hospitality, Restaurant and Institutional Education (CHRIE). Εστάλησαν ερωτηματολόγια σε 87 μέλη που ήταν ενεργά το 1994 και απαντήθηκαν τα 39 (45% των μελών) από αυτά. Τα δεδομένα μετά από στατιστική ανάλυση οδήγησαν σε συγκεκριμένα συμπεράσματα, τα βασικότερα των οποίων είναι τα κάτωθι: (α) τα προγράμματα τουριστικής εκπαίδευσης σε δευτεροβάθμιο επίπεδο εκπαίδευσης χρησιμοποιούν ένα σύμφωνο άρθρωσης (articulation agreement) το οποίο επιτρέπει την κινητικότητα των σπουδαστών μεταξύ των προγραμμάτων, (β) οι σχολές δευτεροβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης βρίσκονται σε περιοχές υψηλού τουριστικού ενδιαφέροντος, (γ) από αυτούς που απάντησαν, σχεδόν οι μισοί δεν είχαν καμία εμπειρία τουριστικής εκπαίδευσης ενώ σχεδόν κανένας δεν είχε εμπειρία στην τουριστική βιομηχανία, και (δ) υπάρχουν ομοιότητες στην αποστολή, τη δομή και τα προγράμματα σπουδών μεταξύ των τουριστικών εκπαιδευτικών προγραμμάτων σε επίπεδο δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης.
- Η Amoah (1998) ανέλυσε τη σχέση που υπάρχει μεταξύ τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, καθώς και της πολιτικής του τουρισμού και της εκπαίδευσης, ενώ χρησιμοποίησε ένα εννοιολογικό πλαίσιο, για τη διερεύνηση των ανωτέρω. Ακολούθησε μια ποιοτική προσέγγιση μελέτης περίπτωσης και το δείγμα της περιλάμβανε στοιχεία από τα κράτη της Ιρλανδίας, της Ολλανδίας, της Γαλλίας και της Σκωτίας. Διεξήγαγε ημιδομημένες ανοιχτές συνεντεύξεις σε προσωπικό κυβερνητικών τουριστικών φορέων, βιομηχανικών συλλόγων και εκπαιδευτικών ιδρυμάτων και τα αποτελέσματα στη συνέχεια συγκεντρώθηκαν μαζί με

δευτερεύοντα δεδομένα σε συγκεκριμένες μελέτες περίπτωσης για κάθε ένα από τα ανωτέρω κράτη. Στη συνέχεια, διερεύνησε την εφαρμογή του εννοιολογικού μοντέλου σε κάθε κράτος και διαπίστωσε ότι σε κάθε ένα υπήρχε διαφορετική εφαρμογή. Κατέληξε δε στο συμπέρασμα ότι και οι τρεις συνιστώσες του πλαισίου (το σύστημα του τουρισμού, το σύστημα της εκπαίδευσης και το υβριδικό περιβάλλον που προκύπτει από την ένωση και των δύο, δηλαδή η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση) επωφελούνται από τις μεταξύ τους συνδέσεις σε ένα ευρύ πεδίο που εκτείνεται από την πολιτική μέχρι την εφαρμογή αυτών. Επιπλέον, διαπίστωσε ότι το προτεινόμενο πλαίσιο έχει μεγαλύτερη δυνατότητα εφαρμογής στην περίπτωση του αναδυόμενου τουριστικού τομέα, είτε στον αναπτυσσόμενο είτε στον αναπτυγμένο κόσμο.

- Ο Tribe (1999) διερεύνησε το περιεχόμενο των τουριστικών σπουδών αναλύοντας τις μεθοδολογικές προσεγγίσεις για τον σχεδιασμό των προγραμμάτων σπουδών του τουρισμού και πρότεινε βασικές αρχές στις οποίες πρέπει να στηρίζεται ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα σπουδών στον τουρισμό για την Τριτοβάθμια Εκπαίδευση, αναδεικνύοντας και άλλες πτυχές πέρα από την επαγγελματική προετοιμασία, προκειμένου οι απόφοιτοι να είναι προετοιμασμένοι για δράση τόσο στο στενό επιχειρηματικό περιβάλλον, όσο και στην ευρύτερη κοινωνία του τουρισμού. Αυτοί οι απόφοιτοι θεωρεί πως θα είναι σε θέση να παρέχουν αποδοτικές και αποτελεσματικές τουριστικές υπηρεσίες και με αυτόν τον τρόπο να συμβάλλουν στην ευρύτερη ανάπτυξη του τουρισμού.
- Η Clemenz (2001) χρησιμοποίησε ένα μοντέλο για την εκτίμηση της ποιότητας της κατάρτισης και τη μεταφορά της αποκτηθείσας γνώσης στον χώρο εργασίας μέσα από τις εντυπώσεις των εκπαιδευομένων. Αρχικά, δημιουργήθηκε μια κλίμακα αξιολόγησης 36 στοιχείων σε εννέα διαστάσεις της κατάρτισης, ενώ για τον έλεγχο της κλίμακας συμμετείχαν 164 εκπαιδευόμενοι από έξι εκπαιδευτικά προγράμματα φιλοξενίας. Τέλος, έγινε διερευνητική ανάλυση παραγόντων από την οποία προέκυψε ότι οι έξι διαστάσεις της εκτιμώμενης ποιότητας της κατάρτισης είναι η διαδραστικότητα, το κλίμα, η ευγένεια, η συνάφεια, τα υλικά στοιχεία και η αξιοπιστία.
- Ο Gelbman (2001) αξιολόγησε τα προγράμματα σπουδών στον τουρισμό και την εφαρμογή τους σε σχολεία του Ισραήλ, από την πλευρά των εκπαιδευτικών και των μαθητών. Η μεθοδολογία που επιλέχθηκε συνδυάζει την ποσοτική προσέγγιση, χρησιμοποιώντας ερωτηματολόγια για μαθητές και εκπαιδευτικούς, με την ποιοτική προσέγγιση, χρησιμοποιώντας καθοδηγούμενες ή εστιασμένες συνεντεύξεις με καθηγητές και ανάλυση περιεχομένου, χρησιμοποιώντας το εργαλείο αξιολόγησης εκπαιδευτικού υλικού του Eden (1985). Σύμφωνα, με τα κύρια ευρήματα της έρευνας, οι μαθητές έχουν ιδιαίτερα θετική στάση απέναντι στις σπουδές του τουρισμού, καθώς τους αρέσει και θεωρούν ότι έχει ενδιαφέρον. Οι εκπαιδευτικοί αξιολογούν τη στάση των μαθητών τους ως θετική, ωστόσο φαίνεται να τείνουν να υπερβάλλουν και να εξιδανικεύουν την αξιολόγησή τους. Αναφορικά με το εκπαιδευτικό υλικό, εντοπίστηκαν ορισμένα προβλήματα, όπως

ασυνέπεια υλικού, έλλειψη διδακτικών βοηθημάτων και ανεπαρκής ενθάρρυνση για μάθηση σε επίπεδα σύνθεσης και αξιολόγησης. Από τα ανωτέρω ευρήματα αναδεικνύεται η δυναμική της τουριστικής εκπαίδευσης σε επίπεδο δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και η δυνατότητα ανάπτυξης της και προσέλκυσης μεγαλύτερου αριθμού μαθητών. Από την πλευρά τους οι εκπαιδευτικοί χρειάζεται να αναγνωρίσουν την τάση τους να εξιδανικεύουν τις στάσεις των μαθητών, έτσι ώστε να επιτύχουν μια περισσότερο αυθεντική και αξιόπιστη αξιολόγηση αυτών, και επιπλέον, να προσπαθούν να βελτιώνουν συνεχώς τις διαδικασίες διδασκαλίας-μάθησης στην τάξη.

- Ο Hashim (2001) διεξήγαγε έρευνα για τη διερεύνηση των προσδοκιών των εμπλεκόμενων φορέων – φοιτητών, εκπαιδευτικών και επαγγελματιών της τουριστικής βιομηχανίας – από την εκπαίδευση στη Διοίκηση Επιχειρήσεων Φιλοξενίας της Μαλαισίας. Χρησιμοποίησε μια συνδυαστική προσέγγιση με ερωτηματολόγια και ημιδομημένες συνεντεύξεις και πραγματοποίησε ανάλυση παραγόντων στα δεδομένα. Τα αποτελέσματα της εν λόγω έρευνας έδειξαν ότι υπάρχουν διαφορές στις προσδοκίες των ενδιαφερομένων, ωστόσο υπάρχει συναίνεση σχετικά με βασικά θέματα που αφορούν την εκπαίδευση στη διαχείριση των ξενοδοχείων. Μέσα από την έρευνα αναδείχθηκε η σημασία των δεξιοτήτων προσωπικής ανάπτυξης και επικοινωνίας, καθώς και των τεχνικών και λειτουργικών ικανοτήτων που είναι ζωτικής σημασίας για την ανάπτυξη των μελλοντικών διευθυντών αυτών των επιχειρήσεων. Επιπλέον, βάσει των αποτελεσμάτων της έρευνας, ανέπτυξε ένα εννοιολογικό μοντέλο για τη σχεδίαση προγραμμάτων σπουδών σχετικών με τη Διοίκηση Επιχειρήσεων Φιλοξενίας βασισμένο στις ανάγκες της Μαλαισίας, το οποίο, ωστόσο, δύναται να αξιοποιηθεί τόσο σε άλλες περιοχές, όσο και σε άλλους επαγγελματικούς τομείς.
- Ο Stergiou (2004) ασχολήθηκε με την τουριστική εκπαίδευση και εστίασε στη διδασκαλία και στην αξιολόγησή της στο Ηνωμένο Βασίλειο. Συγκεκριμένα, διερεύνησε τις βασικές διαστάσεις στις οποίες μπορεί να αξιολογηθεί η διδασκαλία και με αναφορά στις απόψεις των φοιτητών και των εκπαιδευτών του τουρισμού προσδιόρισε τους κύριους παράγοντες που σχετίζονται με την καλή διδασκαλία. Από τη μελέτη του προέκυψε ότι είναι πολύ σημαντικοί για την εκπαιδευτική διαδικασία για τους φοιτητές, αλλά και τους εκπαιδευτικούς, ο βαθμός σύνδεσης της διδασκαλίας τόσο με τις επαγγελματικές πτυχές του τουρισμού, όσο και με τις εμπειρίες που σχετίζονται με τη διδασκαλία στην τριτοβάθμια εκπαίδευση.
- Ο Yeung (2004) διερευνά τα ζητήματα ηθικής και δεοντολογίας που χρειάζεται να ενσωματωθούν στα προγράμματα σπουδών προγραμμάτων φιλοξενίας, για να ενισχύουν τις ηθικές πεποιθήσεις των φοιτητών τους. Στη μελέτη που πραγματοποίησε διαπίστωσε ότι κανένα από τα προγράμματα φιλοξενίας στο Χονγκ-Κονγκ δεν προσφέρει μάθημα σχετικό με την ηθική και τη δεοντολογία, ενώ στόχος του ήταν να εντοπίσει τα ζητήματα που χρειάζεται να ληφθούν υπόψη κατά την ανάπτυξη και την εφαρμογή ενός προγράμματος σπουδών στην ηθική και δεοντολογία για τη βιομηχανία της φιλοξενίας του Χονγκ-Κονγκ. Διεξήγαγε

συνεντεύξεις σε συνολικά 22 άτομα, επαγγελματίες του κλάδου φιλοξενίας, εκπαιδευτικούς και φοιτητές για να διερευνήσει τις απόψεις τους σχετικά με τα ζητήματα ηθικής και δεοντολογίας, τόσο στη βιομηχανία της φιλοξενίας, όσο και σε ένα πρόγραμμα σπουδών στην ηθική και δεοντολογία ενός προγράμματος φιλοξενίας. Διαπίστωσε ότι η ανάγκη για ένα πρόγραμμα σπουδών ηθικής και δεοντολογίας για την ενίσχυση των δεοντολογικών προτύπων της τουριστικής βιομηχανίας είναι έντονη.

- Ο Chaunkamnerdkarn (2006) διερεύνησε τις δυσκολίες στη διαδικασία διδασκαλίας και μάθησης που αντιμετωπίζουν οι φοιτητές, προκειμένου να βοηθηθούν οι εκπαιδευτικοί να βελτιώσουν και να αναπτύξουν αποτελεσματικές και κατάλληλες εκπαιδευτικές μεθόδους. Για τον σκοπό αυτό, πραγματοποίησε μία μελέτη περίπτωσης χρησιμοποιώντας ένα πρόγραμμα Φιλοξενίας σε ένα Πανεπιστήμιο της Ταϊλάνδης. Διεξήχθη, αρχικά, έρευνα η οποία εξέτασε ποιες είναι οι απαιτούμενες δεξιότητες για τους απόφοιτους ενός προγράμματος φιλοξενίας, προκειμένου να εργαστούν σε ξενοδοχείο σε θέσεις εποπτείας και διαχείρισης τροφίμων και ποτών στην Ταϊλάνδη, καθώς και ποια είναι τα κενά σε γνώσεις και δεξιότητες, προκειμένου αυτοί να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις της βιομηχανίας. Πραγματοποιήθηκαν συνεντεύξεις στο τμήμα ανθρώπινου δυναμικού και διοίκησης, και τα αποτελέσματα έδειξαν ότι δίνεται έμφαση σε ορισμένες δεξιότητες, συμπεριλαμβανομένων των δεξιοτήτων τεχνικών τροφίμων και ποτών, καθώς και των διαπροσωπικών δεξιοτήτων, ενώ ανέδειξαν τη σημασία της κατανόησης των τρόπων διδασκαλίας και μάθησης στην τριτοβάθμια εκπαίδευση της Ταϊλάνδης. Στη συνέχεια, διεξήχθη ποσοτική έρευνα σε μία ομάδα φοιτητών τμημάτων φιλοξενίας που είχαν εγγραφεί σε δύο μαθήματα σχετικά με τρόφιμα και ποτά και σε μια ομάδα εργαζομένων σε θέσεις εποπτείας και διαχείρισης τροφίμων και ποτών στην Ταϊλάνδη, ενώ διεξήχθη και ποιοτική έρευνα με συνεντεύξεις σε δύο εκπαιδευτικούς Πανεπιστημίου που διδάσκουν θέματα φιλοξενίας σε Πανεπιστήμιο της Ταϊλάνδης. Τα ποιοτικά και ποσοτικά αποτελέσματα έδειξαν μια διαφορά μεταξύ των τρόπων διδασκαλίας από την πλευρά των καθηγητών και μάθησης από την πλευρά των φοιτητών. Βάσει των αποτελεσμάτων των ερευνών, διατυπώθηκαν προτάσεις για τον σχεδιασμό, τη βελτίωση και την ανάπτυξη παιδαγωγικού και αποτελεσματικού περιβάλλοντος μάθησης στο αντικείμενο της φιλοξενίας, ιδιαίτερα για την περίπτωση του υπό μελέτη Πανεπιστημίου της Ταϊλάνδης.
- Η Petrova (2008) διερεύνησε τις απόψεις της τουριστικής βιομηχανίας αναφορικά με την αξία των τίτλων σπουδών στον τουρισμό με τη χρήση ποιοτικής και ποσοτικής μεθόδου. Τα αποτελέσματα της έρευνας υποδεικνύουν ότι η εκτιμώμενη αξία των πτυχίων του τουρισμού βασίζεται τόσο στη συνάφεια με την απασχόληση, όσο και την ακαδημαϊκή κατάσταση. Συγκεκριμένα, οι εργοδότες θεωρούν ότι για τις θέσεις εργασίας εισαγωγικού επιπέδου που είναι διαθέσιμες για τους αποφοίτους προγραμμάτων σπουδών του τουρισμού δεν απαιτείται η κατοχή τίτλου σπουδών, αλλά αξιολογείται η προσωπικότητα των υποψηφίων και η σχετική προϋπηρεσία, η οποία αποκτάται από τα προγράμματα πρακτικής

άσκησης που αποτελούν μέρος των προγραμμάτων του τουρισμού. Αναφορικά με τις θέσεις εργασίας που απαιτούν πτυχίο, οι εργοδότες επισημαίνουν ότι οι τίτλοι σπουδών στον τουρισμό δεν αποτελούν πλεονέκτημα. Συγκεκριμένα, συνδέουν τους τίτλους σπουδών στον τουρισμό με νέα πανεπιστήμια και θεωρούν ότι οι απόφοιτοι αυτών υστερούν σε δεξιότητες υψηλότερου επιπέδου. Τα αποτελέσματα της έρευνας υποδεικνύουν ότι ανεξάρτητα από το εάν τα προγράμματα σπουδών του τουρισμού παρέχουν καλές και αξιόπιστες ακαδημαϊκές βάσεις, όταν οι εργοδότες αμφισβητούν την αξία των ιδρυμάτων που τις παρέχουν και τις συνδέουν με χαμηλά ακαδημαϊκά πρότυπα, τότε επιλέγουν αποφοίτους άλλων τμημάτων από διακεκριμένα εκπαιδευτικά ιδρύματα και πιο παραδοσιακών αντικειμένων.

- Η Williams (2008) διερεύνησε την πρακτική της επαγγελματικής ανάπτυξης στον χώρο της Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης. Ο κύριος στόχος της εν λόγω μελέτης ήταν να διερευνήσει το πώς η παροχή επαγγελματικής ανάπτυξης σε μια επιλεγμένη ομάδα εκπαιδευτικών επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στον τομέα του τουρισμού, τους εφοδιάζει τόσο με την τεχνική επάρκεια του γνωστικού τους αντικειμένου, όσο και με την εκπαιδευτική επάρκεια του εκπαιδευτή. Διεξήχθη ποιοτική έρευνα με μελέτη περίπτωσης σε εκπαιδευτικούς που εργαζόταν την συγκεκριμένη περίοδο σε ένα τμήμα τουρισμού ενός επίσημου οργανισμού κατάρτισης. Πραγματοποιήθηκαν συνεντεύξεις σε 10 εκπαιδευτικούς και 4 διευθυντές τουριστικού τμήματος και βάσει αυτών δημιουργήθηκαν αφηγήσεις πορτρέτου (portrait narratives) με σκοπό να απαντήσουν στους στόχους της μελέτης. Τα αποτελέσματα της μελέτης έδειξαν ότι οι εκπαιδευτικοί και η διοίκηση πρέπει να λαμβάνουν υπόψη συγκεκριμένα ζητήματα κατά τον σχεδιασμό της πρακτικής της προσωπική ανάπτυξης. Επιπλέον, βάσει των ευρημάτων της έρευνας, αναπτύχθηκε ένα σύνολο συστάσεων που εστιάζουν στην ενίσχυση της πρακτικής της επαγγελματικής ανάπτυξης για τους εκπαιδευτικούς του τουρισμού, ιδίως στους ακόλουθους τομείς: (α) αυξημένη συνάφεια της προσωπικής ανάπτυξης με το έργο των εκπαιδευτικών, (β) ανάπτυξη μιας κουλτούρας που υποστηρίζει τη διά βίου μάθηση, (γ) πιο διαφανής χρηματοδότηση και ρυθμίσεις του προϋπολογισμού για την προσωπική ανάπτυξη, (δ) πρόσβαση στην προσωπική ανάπτυξη για το σύνολο του προσωπικού, και (ε) αυξημένη έμφαση στην επαγγελματική μάθηση που προκύπτει από την προσωπική ανάπτυξη.
- Η Cuffy (2010) διερεύνησε τον εθνικό σχεδιασμό της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης ενός αναπτυσσόμενου κράτους σε ένα μικρό νησί της Καραϊβικής, τη Δομινικανή Δημοκρατία και διαπίστωσε ότι παρουσιάζει αρκετά προβλήματα. Συγκεκριμένα, το κράτος αυτό βρίσκεται σε μια σχετικά ανώριμη κατάσταση τουριστικής ανάπτυξης και χαρακτηρίζεται από διάφορες αναπτυξιακές προκλήσεις, κυρίως λόγω του μικρού μεγέθους του. Στόχος της μελέτης αυτής ήταν η κριτική εξέταση της τρέχουσας κατάστασης της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης και στη συνέχεια ο βέλτιστος σχεδιασμός αυτής. Κατά τη διερεύνηση της εφαρμογής και της σημασίας σχετικών εννοιών και ζητημάτων

τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης της Δομινικανής Δημοκρατίας, αξιοποιήθηκαν βασικά παραδείγματα θεωριών οργάνωσης και σχεδίασης, όπως οργανωτικές δομές και σχέδια, γραφειοκρατία και σκοποκρατία (adhocracy), αναδιάρθρωση και οργανωτική αλλαγή, στρατηγικός σχεδιασμός, συνεργατικός σχεδιασμός και θεωρία συνεργατικών δικτύων. Για τον σκοπό αυτό, διεξήχθη εμπειρική έρευνα με συνεντεύξεις σε 65 εμπειρογνώμονες από όλα τα επίπεδα του επίσημου συστήματος εκπαίδευσης και κατάρτισης, καθώς και σε εκπροσώπους της τουριστικής βιομηχανίας και σε υπεύθυνους χάραξης πολιτικής. Η κύρια έρευνα χρησιμοποιεί ένα ποιοτικό σχέδιο για τη συλλογή και την ανάλυση των δεδομένων. Τα δεδομένα που προέκυψαν αφορούν τέσσερα ευρύτατα θέματα, τις αρχές, τις δομές, τη δύναμη και τη διαδικασία, και ανακαλύπτουν ότι στη Δομινικανή Δημοκρατία είναι ζωτικής σημασίας η διά βίου προσέγγιση της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης. Επομένως, ο τουρισμός είναι ένα αντικείμενο που χρειάζεται να εισαχθεί από πολύ νωρίς στην εκπαίδευση και να αναπτυχθεί με σπειροειδή τρόπο έως και την τριτοβάθμια εκπαίδευση, καθώς και στην κατάρτιση στην τουριστική βιομηχανία. Σε αυτό το πλαίσιο, η προσέγγιση σχεδιασμού της τουριστικής εκπαίδευσης χρειάζεται να είναι στρατηγική, ολιστική, συνεργατική και να καθοδηγείται από μια σαφώς διαρθρωμένη πολιτική. Τέλος, προτείνεται ένα εθνικό σχέδιο για την οργάνωση της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης που είναι κατάλληλο για το κράτος της Δομινικανής Δημοκρατίας.

- Η Gorham (2014) διερεύνησε την εκτιμώμενη αξία ενός μεταπτυχιακού προγράμματος με εξειδίκευση στη φιλοξενία και τον τουρισμό, από την οπτική των φοιτητών, των αποφοίτων, των εκπαιδευτικών και των εργοδοτών.
- Ο Lagiewski (2015) διερεύνησε τη διεθνοποίηση των προγραμμάτων τουριστικής εκπαίδευσης και την επίδραση μεταξύ των εσωτερικών και των αντίστοιχων διεθνών προγραμμάτων στον τουρισμό, τόσο ως προς την οργάνωση, όσο και ως προς το περιεχόμενό του, αναλύοντας τρία διεθνή προγράμματα στον τουρισμό Πανεπιστημίων των ΗΠΑ.
- Η Guden (2016) μελέτησε τι θα έπρεπε να συμπεριληφθεί στο περιεχόμενο ενός προγράμματος Διοίκησης Τουριστικών και Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων, το οποίο θα παρέχεται από το Girne American University της Βόρειας Κύπρου. Διεξήγαγε έρευνα δράσης σε δύο κύριους κύκλους. Κατά τον πρώτο κύκλο, διερεύνησε και ανέλυσε θέματα και συμπεράσματα που αφορούν την τουριστική εκπαίδευση, μέσω προσωπικών συνεντεύξεων σε 22 εκπροσώπους τουριστικών φορέων και σε φοιτητές. Μετά τον πρώτο κύκλο, αναπτύχθηκε το νέο πρόγραμμα στον τουρισμό. Το πρόγραμμα αυτό ήταν δομημένο σε τρεις διαστάσεις και στήριζε την επαγγελματική μάθηση μέσω ενός προγράμματος διά ζώσης και εξ αποστάσεως εκπαίδευσης, καθώς και εκπαίδευσης στον χώρο εργασίας. Στη συνέχεια, πραγματοποιήθηκε ο δεύτερος κύκλος στον οποίο συμμετείχαν τέσσερις ειδικοί εκπρόσωποι των τουριστικών φορέων και δύο φοιτητές. Κατά τον κύκλο αυτό, έγινε η παρουσίαση του νέου προγράμματος, συζητήθηκαν τρόποι

βελτίωσής του και βάσει αυτών έγιναν διορθώσεις σε αυτό. Τα συμπεράσματα έδειξαν ότι υπάρχει ανάγκη για την ύπαρξη τουριστικών προγραμμάτων επαγγελματικής εκπαίδευσης που να ανταποκρίνονται τόσο στις απαιτήσεις της τουριστικής βιομηχανίας, όσο και των φοιτητών, ενώ όλοι συμφώνησαν ότι τα διά ζώσης προγράμματα πρέπει να συνεχιστούν σε συνδυασμό με την εξ αποστάσεως και την πρακτική εκπαίδευση.

- Ο Jost (2018) διερεύνησε την τουριστική εκπαίδευση αναλύοντας μέσα από τις αρχές της μετασηματιστικής μάθησης (Transformative-Learning) τον τρόπο μάθησης των φοιτητών σε όλα τα επίπεδα που χρησιμοποιούνται σε ένα πρόγραμμα εκπαίδευσης για τη φιλοξενία, το οποίο συνδυάζει στοιχεία θεωρητικής και πρακτικής εκπαίδευσης, καθώς και πρακτικής άσκησης.

Όσον αφορά την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση στην Ελλάδα, αυτή έχει διερευνηθεί σε διάφορες διαστάσεις, με τις περισσότερες έρευνες να έχουν ως στόχο τη βελτίωση της υφιστάμενης κατάστασης.

Ενδεικτικά αναφέρονται:

- Οι Παπαδάκη-Κλαυδιανού & Γιασεμή (1991) διερεύνησαν τις ανάγκες εκπαίδευσης και κατάρτισης μιας συγκεκριμένης ομάδας πληθυσμού – γυναίκες-μέλη τοπικού συνεταιρισμού – που ασχολείται με τον αγροτουρισμό.
- Οι Airey & Frontistis (1997) διερεύνησαν τις αντιλήψεις νέων ανθρώπων που σπουδάζουν σε προγράμματα τουρισμού στο Ηνωμένο Βασίλειο και την Ελλάδα σχετικά με τον τουρισμό και την απασχόληση στην τουριστική βιομηχανία. Σύμφωνα με αυτή την έρευνα, φαίνεται πως το σύστημα εκπαίδευσης του Ηνωμένου Βασιλείου παρέχει στους νέους μια ευρεία και ρεαλιστική εικόνα της κατάστασης που επικρατεί στην τουριστική βιομηχανία, σε αντίθεση με το Ελληνικό σύστημα, το οποίο ουσιαστικά δεν υποστηρίζει σχετικά τους νέους, με αποτέλεσμα να έχουν μια μη πραγματική εικόνα της αγοράς εργασίας του τουρισμού. Επιπλέον, σημειώνεται η αρνητική στάση των νέων του Ηνωμένου Βασιλείου απέναντι στον τουρισμό ως επαγγελματική επιλογή σε σχέση με την αντίστοιχη των Ελλήνων νέων, οι οποίοι μη έχοντας μια πλήρη εικόνα της πραγματικότητας, ενδεχομένως να δημιουργούν μια άποψη μη πραγματική και ωραιοποιημένη για την τουριστική βιομηχανία. Από την εν λόγω έρευνα έγινε φανερό ότι οι αντιλήψεις και οι στάσεις των νέων των δύο χωρών που συμμετείχαν παρουσιάζουν σημαντικές διαφορές τόσο σχετικά με το ποια επαγγέλματα σχετίζονται με τον τουρισμό, όσο και με την απασχόληση στην τουριστική βιομηχανία εν γένει.
- Ο Christou (1999) διερεύνησε την τριτοβάθμια εκπαίδευση στον χώρο της φιλοξενίας μέσα από τις απόψεις ενός μικρού αριθμού αποφοίτων σχολών τουρισμού και φιλοξενίας στην Ελλάδα. Σύμφωνα με την έρευνα αυτή, φαίνεται ότι οι απόφοιτοι των συγκεκριμένων σχολών δε θεωρούν ότι είναι επαρκώς προετοιμασμένοι, ώστε να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις της

τουριστικής βιομηχανίας, και ως εκ τούτου δεν ικανοποιούνται οι ανάγκες της τουριστικής βιομηχανίας σε κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό.

- Ο Αθανασίου (2004) μελέτησε την υφιστάμενη κατάσταση της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης διεθνώς και ειδικότερα στην Ελλάδα, καθώς και τα χαρακτηριστικά της τουριστικής αγοράς εργασίας και την απασχόληση σε τουριστικά επαγγέλματα, ενώ στη συνέχεια μέσω ενός μοντέλου εκτίμησε τις μελλοντικές ανάγκες σε εκπαιδευμένο και καταρτισμένο εργατικό δυναμικό για τουριστικό τομέα σε βάθος 15ετίας. Από την εν λόγω μελέτη προέκυψε η ανάγκη αναβάθμισης του ανθρώπινου δυναμικού στον τουριστικό τομέα, ωστόσο το γεγονός αυτό προσκρούει από τη μία πλευρά στις περιορισμένες δυνατότητες του τομέα να απορροφήσει εκπαιδευμένο εργατικό δυναμικό και από την άλλη πλευρά στις αδυναμίες του συστήματος τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης να προσφέρει στον τουριστικό τομέα εκπαιδευμένο προσωπικό υψηλής στάθμης και να κάμψει με αυτόν τον τρόπο τη δηκτική στάση των εργοδοτών απέναντι στο εκπαιδευμένο προσωπικό. Βάσει των εκτιμήσεων αυτών διατυπώθηκαν συμπεράσματα και προτάσεις σχετικά με την οργάνωση του συστήματος τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην Ελλάδα.
- Οι Moira, Milonopoulos & Anastasiou (2004) πραγματοποίησαν μια έρευνα/μελέτη περίπτωσης σε 32 πτυχιούχους του τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων του ΤΕΙ Ηπείρου με σκοπό την αξιολόγηση του καθεστώτος εργασίας αυτών (πρώτοι απόφοιτοι του εν λόγω τμήματος). Σύμφωνα με αυτή, ένα πτυχίο στον τουρισμό δεν εξασφαλίζει την εργασία των κατόχων στην τουριστική βιομηχανία, καθώς προέκυψε ότι μόνο το 1/3 των ερωτηθέντων απασχολούνταν στον τουρισμό και μάλιστα με αποδοχές παρόμοιες με αυτές των μη πτυχιούχων εργαζομένων. Επιπλέον, οι ερωτηθέντες θεωρούν ότι το οικογενειακό δίκτυο, η γνώση ξένων γλωσσών και Η/Υ είναι περισσότερο σημαντικά από το ίδιο το πτυχίο κατά το ξεκίνημα της απασχόλησης στην τουριστική βιομηχανία.
- Η Prinianaki (2005) διεξήγαγε έρευνα σε διευθυντές ξενοδοχείων της Αθήνας και της Κρήτης, η οποία διερεύνησε τις απόψεις τους σχετικά με τους αποφοίτους τουριστικών προγραμμάτων. Σύμφωνα με αυτή, οι απόφοιτοι ενδεχομένως να μην είναι ικανοί να ανταπεξέλθουν στις απαιτήσεις της τουριστικής βιομηχανίας και κατά συνέπεια να διαφαίνεται ένα ξεκάθαρο κενό μεταξύ της τουριστικής εκπαίδευσης και των αναγκών της τουριστικής βιομηχανίας.
- Η Βεντουράτου (2006) πραγματοποίησε έρευνα που είχε ως στόχο τη διερεύνηση της επίδρασης της πανεπιστημιακής εκπαίδευσης στην ανάπτυξη των ελληνικών τουριστικών επιχειρήσεων και διεξήχθη σε στελέχη μεγάλων ελληνικών τουριστικών επιχειρήσεων. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της εν λόγω έρευνας, προέκυψε ότι η πανεπιστημιακή τουριστική εκπαίδευση συμβάλλει θετικά στην αποδοτικότητα των τουριστικών επιχειρήσεων, ενώ ταυτόχρονα χρειάζεται να συνδυάζει τις θεωρητικές γνώσεις με την πρακτική

εμπειρία. Επιπλέον, επισημάνθηκε η μέτρια ικανοποίηση των εταιρειών από τις γνώσεις των εργαζομένων τους, καθώς και η αναγκαιότητα για κατάλληλα εκπαιδευμένο και εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό. Επιπλέον, βάσει της εν λόγω έρευνας η ερευνήτρια προτείνει πέντε συγκεκριμένα γνωστικά πεδία ως απαραίτητα να συμπεριλαμβάνονται στην τουριστική πανεπιστημιακή εκπαίδευση, τα οποία είναι τα εξής: (α) διοικητικές δεξιότητες, (β) γνώσεις management και marketing τουριστικών επιχειρήσεων, (γ) επαγγελματικές δεξιότητες, (δ) γνώσεις σχετικές με την παγκόσμια τουριστική βιομηχανία, και (ε) ειδικές δεξιότητες.

- Οι Μοίρα & Μυλωνόπουλος (2008; 2008α) διερεύνησαν το καθεστώς της ιδιωτικής τουριστικής εκπαίδευσης και ειδικότερα τα εργαστήρια Ελευθέρων σπουδών και τα Ιδιωτικά ΙΕΚ της Ελλάδας που παρέχουν προγράμματα στον τουρισμό. Η έρευνες αυτές απευθύνθηκαν στους υπεύθυνους των ανωτέρω φορέων. Από αυτές αναδείχθηκε το γεγονός ότι σε μεταδευτεροβάθμιο επίπεδο η ιδιωτική εκπαίδευση και κατάρτιση στον τουρισμό λειτουργεί έξω από το τυπικό θεσμικό πλαίσιο, γεγονός το οποίο χρειάζεται να αντιμετωπιστεί θεσμικά από την ελληνική πολιτεία. Ειδικότερα, διερευνήθηκαν θέματα σχετικά με τη λειτουργία, τις παρεχόμενες ειδικότητες και θέματα πιστοποίησης των αποφοίτων. Διαπιστώθηκε ότι τα προγράμματα σπουδών αυτών παρακολουθούν και προσαρμόζονται στις απαιτήσεις της αγοράς εργασίας στον τουρισμό, καθώς συνεργάζονται με πανεπιστήμια και κολλέγια του εξωτερικού, με αποτέλεσμα οι απόφοιτοι αυτών να έχουν σημαντική απορρόφηση στην τουριστική βιομηχανία.
- Οι Diplari & Dimou (2010) διεξήγαγαν έρευνα σε αποφοίτους τουριστικών σπουδών και εκπροσώπους της τουριστικής βιομηχανίας (διευθυντές διαφόρων τμημάτων και διευθυντές ανθρώπινου δυναμικού) για να διερευνήσουν την αναμόρφωση της τουριστικής εκπαίδευσης στην Ελλάδα. Σύμφωνα με την εν λόγω έρευνα, το επίπεδο της τουριστικής εκπαίδευσης στην Ελλάδα κρίνεται ικανοποιητικό, ωστόσο, επισημαίνεται η ανάγκη για εμπλουτισμό των προγραμμάτων σπουδών της τουριστικής εκπαίδευσης με στοιχεία πρακτικής εφαρμογής των γνώσεων (όπως αναδιάρθρωση των προγραμμάτων σπουδών με έμφαση σε εφαρμοσμένες γνώσεις, αύξηση της διάρκειας της πρακτικής άσκησης σε επιχειρήσεις κατά τη διάρκεια των σπουδών). Επιπλέον, τονίζεται η ανάγκη συνεργασίας μεταξύ εκπαιδευτικών ιδρυμάτων και τουριστικών φορέων του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα, όπως τουριστικές επιχειρήσεις, τουριστικές ενώσεις, σωματεία εργαζομένων και εθνικοί και τοπικοί τουριστικοί οργανισμοί, με στόχο τον εμπλουτισμό των προγραμμάτων σπουδών και την παροχή τουριστικής εξειδίκευσης, η οποία θα είναι σύμφωνη με τις ανάγκες της τουριστικής βιομηχανίας.
- Οι Stergiou & Airey (2012) διεξήγαγαν έρευνα για την αξιολόγηση σχετικού ερωτηματολογίου [προσαρμοσμένη έκδοση του Course Experience Questionnaire (CEQ)], το οποίο προτείνεται να χρησιμοποιηθεί για την

αξιόπιστη αποτίμηση των δυνατών και αδύνατων σημείων προγραμμάτων τουριστικών σπουδών και εθνικών προγραμμάτων.

- Οι Stergiou & Airey (2017) σε μια άλλη έρευνα μέσω συνεντεύξεων σε διευθυντές τουριστικών επιχειρήσεων, από διάφορους κλάδους, διερεύνησαν την τουριστική εκπαίδευση στην Ελλάδα και τις προσδοκίες που είχαν οι διευθυντές από τους απόφοιτους των τουριστικών προγραμμάτων, καθώς και τις απόψεις τους γι' αυτούς. Από την εν λόγω έρευνα προέκυψε ότι χρειάζεται να γεφυρωθεί το χάσμα που υπάρχει μεταξύ των προγραμμάτων σπουδών της τουριστικής εκπαίδευσης και των αναγκών της βιομηχανίας και σε αυτό φάνηκε να είναι πρόθυμοι να συνεισφέρουν οι επαγγελματίες της τουριστικής βιομηχανίας.
- Οι Chistou & Chatzigeorgiou (2019) διερεύνησαν την οργάνωση της πρακτικής άσκησης ενός προπτυχιακού προγράμματος Διοίκησης του τουρισμού και της φιλοξενίας, προκειμένου να αξιολογήσουν το αποτέλεσμά του, μέσω 134 φοιτητών που ολοκλήρωσαν την πρακτική τους άσκηση. Τα δεδομένα συλλέχθηκαν μέσω προσωπικών συνεντεύξεων και ήταν τόσο ποιοτικά, όσο και ποσοτικά. Από την εν λόγω έρευνα προέκυψε ότι οι φοιτητές αναγνωρίζουν τα οφέλη της συμμετοχής τους στα προγράμματα πρακτικής άσκησης, τα οποία αφορούν γνώσεις σχετικές με την οργάνωση και λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων, την ανάπτυξη επαγγελματικών δεξιοτήτων, ενώ ταυτόχρονα επισημαίνουν την ευκαιρία να γνωρίσουν το πλήθος των επαγγελματικών επιλογών που έχουν στους διάφορους κλάδους της τουριστικής βιομηχανίας και να επιβεβαιώσουν με τι θέλουν να ασχοληθούν μετά την αποφοίτησή τους. Επιπλέον, διατυπώνονται προτάσεις για τη βέλτιστη οργάνωση των προγραμμάτων πρακτικής άσκησης.

Το σημαντικότερο **ερευνητικό κενό** που ανέδειξε η ανασκόπηση της επιστημονικής βιβλιογραφίας και αρθρογραφίας είναι το γεγονός ότι η συντριπτική πλειοψηφία των ερευνών που σχετίζονται με την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση, την εξετάζουν μεμονωμένα είτε από την πλευρά της οργάνωσης και εφαρμογής της, είτε από την πλευρά του περιεχομένου της και των εμπλεκόμενων φορέων. Ωστόσο, δεν έχει διερευνηθεί συνολικά και συνδυαστικά – τόσο από την πλευρά της ζήτησης (εργοδότες), όσο και από την πλευρά της προσφοράς (εργαζόμενοι) στην τουριστική αγορά εργασίας – και για διαφορετικούς τύπους επιχειρήσεων, ο ρόλος της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης και η επίδρασή της στην τουριστική ανάπτυξη.

Στο κενό αυτό βασίστηκε ο ερευνητικός σχεδιασμός της παρούσας διδακτορικής διατριβής και εστίασε το ερευνητικό ενδιαφέρον στην πολύπλευρη και συνδυαστική διερεύνηση της συμβολής της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην τουριστική ανάπτυξη της Ελλάδας. Για τον σκοπό αυτό διερευνήθηκε η μεταξύ τους επίδραση, σχεδιάζοντας μια έρευνα πεδίου σε τρία επίπεδα με κατάλληλα δομημένα ερωτηματολόγια για την άντληση συγκεκριμένων πληροφοριών, σχετικά με το επίπεδο και την επάρκεια της εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού της τουριστικής βιομηχανίας, τις απαιτήσεις της τουριστικής βιομηχανίας σε εκπαιδευμένο

ανθρώπινο δυναμικό, την ικανοποίηση από την παρεχόμενη εκπαίδευση, καθώς και τη συμβολή της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην τουριστική ανάπτυξη της Ελλάδας, συνδυάζοντας δεδομένα τόσο από την πλευρά του ανθρώπινου δυναμικού, όσο και από την πλευρά της εργοδοσίας και των εμπλεκόμενων φορέων για τους κλάδους της φιλοξενίας, του επισιτισμού και των τουριστικών γραφείων.

1.3.ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΟΣ ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Ο αντικειμενικός σκοπός της συγκεκριμένης διατριβής είναι η πολύπλευρη και συνδυαστική διερεύνηση της συμβολής της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων της τουριστικής βιομηχανίας και στην τουριστική ανάπτυξη της Ελλάδας.

Επιμέρους στόχοι της έρευνας είναι:

- Η διερεύνηση του επιπέδου εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού των επιχειρήσεων της τουριστικής βιομηχανίας.
- Η διερεύνηση του βαθμού ικανοποίησης τόσο των εργοδοτών από τις γνώσεις και δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολούν, όσο και των εργαζομένων από την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση που έχουν λάβει.
- Η διερεύνηση της συμβολής της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων.
- Η διερεύνηση της επίδρασης της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού της τουριστικής βιομηχανίας στην αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων.

Πιο συγκεκριμένα, η έρευνα θα αναδείξει, μέσω της διερεύνησης της εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού της τουριστικής βιομηχανίας, την επίδραση της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην τουριστική ανάπτυξη της Ελλάδας, διαμορφώνοντας ένα πλαίσιο προτάσεων τουριστικής εκπαιδευτικής πολιτικής.

1.4. ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ

Με βάση τον βασικό στόχο της έρευνας, διατυπώνουμε τα κάτωθι ερευνητικά ερωτήματα:

- Ερευνητικό Ερώτημα Ε1: Αποτελεί η εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων κριτήριο επιλογής του ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων;
- Ερευνητικό Ερώτημα Ε2: Απασχολεί η τουριστική βιομηχανία επαρκώς εκπαιδευμένο και εξειδικευμένο προσωπικό;
- Ερευνητικό Ερώτημα Ε3: Αναγνωρίζουν οι εργοδότες της τουριστικής βιομηχανίας την ανάγκη διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολούν;

- Ερευνητικό Ερώτημα: E4. Είναι ικανοποιημένοι οι εργοδότες της τουριστικής βιομηχανίας από την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους;
- Ερευνητικό Ερώτημα E5: Είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι από την εκπαίδευση και κατάρτιση που έχουν λάβει οι εργαζόμενοι στην τουριστική βιομηχανία, έτσι ώστε να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις των τουριστικών επιχειρήσεων;
- Ερευνητικό Ερώτημα E6: Κατά πόσο έχει συμβάλει η εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων της τουριστικής βιομηχανίας και με ποιους τρόπους;
- Ερευνητικό Ερώτημα E7: Κατά πόσο συμβάλλει η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση στην βελτίωση των εργασιακών προσόντων των εργαζομένων στην τουριστική βιομηχανία;

Τα παραπάνω ερωτήματα κρίνονται ως σημαντικά, επειδή διερευνούν συνολικά και πολύπλευρα τον ρόλο της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης σε σχέση με την αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων, καθώς και την επίδρασή της στην τουριστική ανάπτυξη της Ελλάδας. Επιπλέον, τα ανωτέρω ερευνητικά ερωτήματα είναι οι κυριότεροι άξονες που θα διαμορφώσουν τις υποθέσεις εργασίας της έρευνας και θα πραγματοποιηθεί η επαλήθευσή τους.

1.5.ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Το μεθοδολογικό πλαίσιο της έρευνας διαρθρώνεται σε τρία επίπεδα:

Πρώτον, γίνεται εκτενής βιβλιογραφική ανασκόπηση με σκοπό να αναδειχθεί η επίδραση της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην ανάπτυξη τόσο σε επίπεδο ανθρώπινου δυναμικού, όσο και σε επίπεδο επιχειρήσεων. Επιπλέον, παρουσιάζονται διαφορετικές θεωρητικές προσεγγίσεις της εκπαίδευσης και διερευνάται η εφαρμογή τους στον τουρισμό. Τέλος, διερευνάται η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση στην Ελλάδα και διεθνώς.

Δεύτερον, υλοποιείται πρωτογενής έρευνα πεδίου σε τρία επίπεδα με τη χρήση κατάλληλα δομημένων ερωτηματολογίων για την εκτίμηση των απόψεων του ανθρώπινου δυναμικού σε επιχειρήσεις τριών κλάδων της τουριστικής βιομηχανίας (φιλοξενίας, επισιτισμού και ταξιδιωτικών υπηρεσιών), καθώς και της εργοδοσίας αυτών και των εμπλεκόμενων με αυτούς φορέων για την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση, τη στελέχωση των τουριστικών επιχειρήσεων, την αναγκαιότητα της συνεχιζόμενης τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, την ικανοποίηση ως προς την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού της τουριστικής βιομηχανίας, την εκπαίδευση των εργαζομένων στη διαχείριση της πανδημίας Covid-19 και, τέλος, τη συμβολή της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων της τουριστικής βιομηχανίας και στην τουριστική ανάπτυξη της Ελλάδας.

Τρίτον, γίνεται ανάλυση, αξιολόγηση και ερμηνεία των εμπειρικών ευρημάτων, ενώ στη συνέχεια διαμορφώνεται ένα πλαίσιο προτάσεων τουριστικής εκπαιδευτικής πολιτικής, το οποίο αξιοποιεί τόσο τη δυναμική του τουρισμού, όσο και τις ανάγκες της τουριστικής βιομηχανίας, με σκοπό τη μέγιστη συμβολή της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην περαιτέρω τουριστική ανάπτυξη της Ελλάδας.

1.6. ΔΟΜΗ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η παρούσα διδακτορική διατριβή αποτελείται από **δύο μέρη**, εκ των οποίων το πρώτο αναφέρεται στο **θεωρητικό πλαίσιο** και το δεύτερο στην **εμπειρική έρευνα και τα αποτελέσματα**.

Στο **πρώτο μέρος** της διατριβής διερευνάται το θεωρητικό υπόβαθρο της εκπαίδευσης και ειδικότερα της τουριστικής εκπαίδευσης ως αναπτυξιακού παράγοντα. Συγκεκριμένα, διερευνώνται η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση, ο ρόλος της στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού της τουριστικής βιομηχανίας, καθώς και η συμβολή της στην τουριστική ανάπτυξη. Επιπλέον, παρουσιάζονται θεωρητικές προσεγγίσεις της εκπαίδευσης και ειδικότερα της τουριστικής εκπαίδευσης, ενώ ακολουθεί η αποτύπωση της υφιστάμενης κατάστασης της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης διεθνώς και στην Ελλάδα.

Στο **δεύτερο μέρος** της διατριβής παρουσιάζεται η εμπειρική έρευνα και τα αποτελέσματα αυτής. Η εν λόγω έρευνα με κατάλληλα δομημένα ερωτηματολόγια απευθύνθηκε σε εργαζόμενους και εργοδότες, καθώς και σε φορείς της τουριστικής βιομηχανίας, προκειμένου να αντλήσει πληροφορίες σχετικά με την εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού της τουριστικής βιομηχανίας, τη στελέχωση των τουριστικών επιχειρήσεων, την αναγκαιότητα της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης (τυπικής και διά βίου) του ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων, την εκπαίδευση των εργαζομένων στη διαχείριση της πανδημίας Covid-19, καθώς και την αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων της τουριστικής βιομηχανίας. Για την εκτίμηση της συμβολής της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης ελήφθησαν υπόψη δεδομένα από την τουριστική βιομηχανία τόσο από την πλευρά της ζήτησης (ανθρώπινο δυναμικό), όσο και της προσφοράς (τουριστικές επιχειρήσεις), καθώς και από τρεις κλάδους τουριστικών επιχειρήσεων (φιλοξενίας, επισιτισμού και τουριστικών γραφείων).

Ειδικότερα, το πρώτο μέρος αποτελείται από τα πρώτα πέντε κεφάλαια και το εμπειρικό από τα επόμενα τρία κεφάλαια.

Αναλυτικά:

Στο **πρώτο κεφάλαιο** γίνεται μια εισαγωγική τοποθέτηση στο αντικείμενο της έρευνας, διατυπώνονται αρχικά η γενικότερη προβληματική της, όσο και το ερευνητικό κενό. Επισημαίνεται ο σκοπός και η σημασία της διατριβής και παρατίθενται τα ερευνητικά ερωτήματα. Κλείνοντας, γίνεται αναφορά στη μεθοδολογία της έρευνας, παρουσιάζεται η δομή της διατριβής και επισημαίνονται η πρωτοτυπία και συμβολή αυτής.

Το **δεύτερο κεφάλαιο** πραγματεύεται την τουριστική εκπαίδευση ως αναπτυξιακό παράγοντα. Παρουσιάζεται η εξέλιξη της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, διερευνάται ο ρόλος, οι διαστάσεις και τα οφέλη της εκπαίδευσης και της ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού στον τουρισμό τόσο σε ατομικό επίπεδο, όσο και σε επίπεδο επιχείρησης/οργανισμού, επισημαίνεται ο ρόλος της για την παρακίνηση του ανθρώπινου δυναμικού, ενώ, τέλος, προβάλλεται η συμβολή της εκπαίδευσης στην οικονομική ανάπτυξη.

Στο **τρίτο κεφάλαιο** παρουσιάζονται οι θεωρητικές προσεγγίσεις που συνδέουν την εκπαίδευση, και ειδικότερα την τουριστική εκπαίδευση, με την ανάπτυξη και την αγορά εργασίας. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην κριτική επισκόπηση των θεωριών για την επίδραση της τουριστικής εκπαίδευσης στην αγορά εργασίας. Παρουσιάζονται η θεωρία του ανθρώπινου κεφαλαίου και οι θεωρίες της επαγγελματικής κινητικότητας, του εργασιακού ανταγωνισμού, των εκπαιδευτικών ανισοτήτων, του φίλτρου και της σηματοδότησης/σήμανσης.

Στο **τέταρτο κεφάλαιο** παρουσιάζεται η υφιστάμενη κατάσταση της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης διεθνώς. Ειδικότερα, παρουσιάζεται η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση στην Αυστρία, την Ελβετία, τη Γαλλία, το Ηνωμένο Βασίλειο, τη Γερμανία, την Τουρκία, τη Βόρεια Αμερική, την Αυστραλία και την Αίγυπτο. Τέλος, ακολουθεί κριτική αξιολόγηση της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στις χώρες αυτές.

Το **πέμπτο κεφάλαιο** παρουσιάζει την υφιστάμενη κατάσταση της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην Ελλάδα. Αρχικά, παρουσιάζονται οι φορείς, δημόσιοι και ιδιωτικοί, που παρέχουν τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση σε όλα τα επίπεδα εκπαίδευσης μετά την υποχρεωτική εκπαίδευση και οι ειδικότητες που παρέχονται. Τέλος, ακολουθεί κριτική αξιολόγηση της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην Ελλάδα.

Στο **έκτο κεφάλαιο** παρουσιάζεται το μεθοδολογικό πλαίσιο και η τεκμηρίωση της έρευνας. Ειδικότερα, παρουσιάζονται η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε κατά τη διεξαγωγή της έρευνας, καθώς και οι ερευνητικοί στόχοι, τα ερευνητικά ερωτήματα και οι αντίστοιχες ερευνητικές υποθέσεις. Επιπλέον, περιγράφονται τα ερευνητικά εργαλεία, η ομάδα στόχος, το σχέδιο δειγματοληψίας, η στατιστική ανάλυση, καθώς και ζητήματα ηθικής και δεοντολογίας της έρευνας.

Στο **έβδομο κεφάλαιο** περιγράφονται τα αποτελέσματα της έρευνας. Αρχικά, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα ανά κατηγορία συμμετεχόντων (εργοδότες, εργαζόμενους και φορείς) που προέκυψαν βάσει της περιγραφικής στατιστικής ανάλυσης. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα βάσει της επαγωγικής ανάλυσης ανά κατηγορία συμμετεχόντων, γίνεται η επαλήθευση των ερευνητικών υποθέσεων και απαντώνται τα ερευνητικά ερωτήματα που έχουν τεθεί. Τέλος, γίνεται κριτική αξιολόγηση και συζήτηση των αποτελεσμάτων.

Στο **όγδοο κεφάλαιο** παρουσιάζονται τα συμπεράσματα που προέκυψαν από την εμπειρική έρευνα, ενώ ακολουθούν προτάσεις τουριστικής εκπαιδευτικής πολιτικής

για την περαιτέρω συμβολή στην τουριστική ανάπτυξης της Ελλάδας. Τέλος, παρουσιάζονται οι περιορισμοί της παρούσας έρευνας και προτάσεις για περαιτέρω έρευνα.

1.7. ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η χρησιμότητα της παρούσας έρευνας εστιάζεται στα παρακάτω:

- Την περαιτέρω προώθηση του επιστημονικού διαλόγου και προβληματισμού στο αντικείμενο της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης.
- Την εξαγωγή επιστημονικών συμπερασμάτων και προτάσεων χρήσιμων για την εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού των επιχειρήσεων της τουριστικής βιομηχανίας.
- Τη διατύπωση ενός πλαισίου πολιτικής για την αναβάθμιση της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης της Ελλάδας, με σκοπό την περαιτέρω συμβολή στην τουριστική ανάπτυξη της χώρας.

1.8. ΠΡΩΤΟΤΥΠΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η πρωτοτυπία της έρευνας εστιάζεται στα παρακάτω:

- Τις υποθέσεις εργασίας, οι οποίες προσθέτουν στον μέχρι σήμερα προβληματισμό σχετικά με την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση και διερευνούν την επίδρασή της στην τουριστική ανάπτυξη.
- Τη συνδυαστική και πολυδιάστατη προσέγγιση που χρησιμοποιείται για τη διερεύνηση του ρόλου της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην ανάπτυξη των τουριστικών επιχειρήσεων της Ελλάδας.
- Τη δημιουργία ενός πλαισίου προτάσεων τουριστικής εκπαιδευτικής πολιτικής για την Ελλάδα, το οποίο αξιοποιεί τόσο τη δυναμική του τουρισμού, όσο και τις ανάγκες της τουριστικής βιομηχανίας, προκειμένου να συμβάλλει στην περαιτέρω τουριστική ανάπτυξη της Ελλάδας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Η ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΩΣ ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΟΣ ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ

2.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο τουρισμός αποτελεί ένα διεπιστημονικό φαινόμενο, το οποίο επηρεάζεται από άλλα υποσυστήματα, όπως η οικονομία, η κοινωνία, η οικολογία, η πολιτική, με αποτέλεσμα η διάσταση της διεπιστημονικής σκέψης να γίνεται όλο και πιο σημαντική στην αγορά εργασίας της τουριστικής βιομηχανίας. Ειδικότερα, το ανθρώπινο δυναμικό που εργάζεται σε υψηλές ιεραρχικά θέσεις καλείται να είναι επαρκές σε μια αγορά που χαρακτηρίζεται από αυξανόμενο ανταγωνισμό. Είναι χαρακτηριστικό ότι, πλέον, δεν είναι αρκετές οι βασικές γνώσεις στα οικονομικά, τις μεταφορές ή τη γεωγραφία, ενώ η εναλλαγή σε διαφορετικές θέσεις εργασίας στον χώρο του τουρισμού συνεχώς παρουσιάζει προκλήσεις, κυρίως σε θέσεις που βρίσκονται σε ανώτερα και ανώτατα επίπεδα (Freyer, Hammer, & Piermeier, 2005:173). Στο πλαίσιο αυτό, επειδή οι άνθρωποι αποτελούν τον πυρήνα λειτουργίας του τουριστικού κλάδου και οι υπηρεσίες που προσφέρουν απευθύνονται επίσης σε ανθρώπους, είναι πολύ σημαντικό το ανθρώπινο δυναμικό να είναι κατάλληλα εκπαιδευμένο (Λαλούμης, & Ρούπας, 1996), προκειμένου να γίνεται καλύτερο και ικανότερο στην εξυπηρέτηση και τις υπηρεσίες που προσφέρει προς τους πελάτες, προς ικανοποίηση τόσο των πελατών, όσο και της διοίκησης και της επιχείρησης, εν γένει (Cannon, & Gustafson, 2002). Επομένως, η εκπαίδευση και ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού αποτελούν σημαντικούς και ουσιαστικούς παράγοντες για τους οποίους οφείλει να μεριμνά ο κάθε οργανισμός/επιχείρηση της τουριστικής βιομηχανίας, προκειμένου να ανταποκριθεί στον ανταγωνισμό και να βελτιώσει την παραγωγικότητά του. Ωστόσο, δεδομένης της ανομοιογένειας που παρουσιάζει το ανθρώπινο δυναμικό στον χώρο του τουρισμού, η εκπαίδευση σχετίζεται με εξειδικευμένες γνώσεις, δεξιότητες και τεχνικές γνώσεις, ενώ διακρίνεται για το εύρος της.

Στο κεφάλαιο αυτό επιχειρείται η διερεύνηση του ρόλου της τουριστικής εκπαίδευσης και η συμβολή της στην ανάπτυξη του τουρισμού. Ειδικότερα, περιγράφεται η εξέλιξη, οι διαστάσεις και οι ιδιαιτερότητες της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, ενώ διερευνάται ο ρόλος της στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού, αλλά και την οικονομική ανάπτυξη. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται τα χαρακτηριστικά των εργαζομένων στην τουριστική βιομηχανία, τα οποία χρειάζεται να λαμβάνονται υπόψη κατά τον σχεδιασμό των προγραμμάτων σπουδών, ενώ διερευνάται και ο ρόλος της εκπαίδευσης και ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού στην τουριστική βιομηχανία.

2.2 Η ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

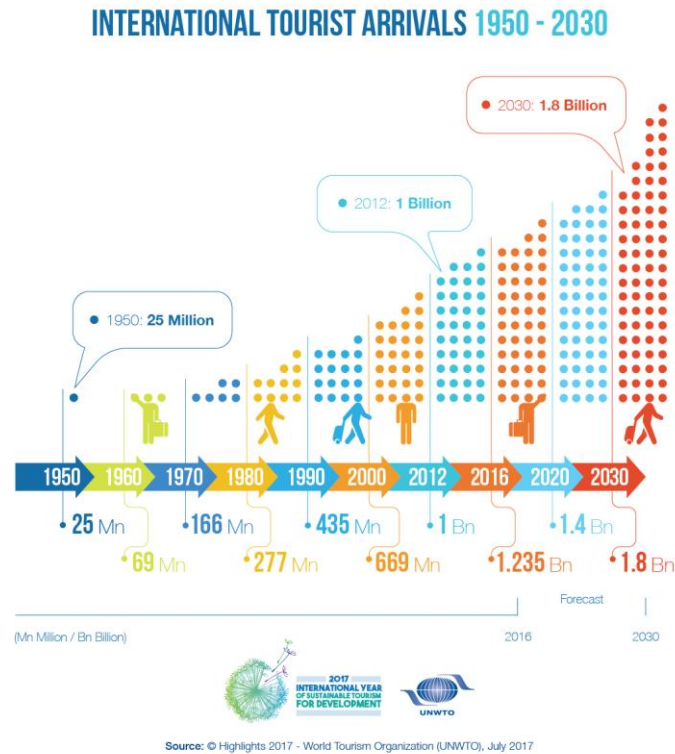
Η τουριστική εκπαίδευση αποτελεί βασική παράμετρο του πολυδιάστατου τουριστικού φαινομένου, η οποία επιδρά και επηρεάζει στο σύνολό του τον τουριστικό τομέα, είτε άμεσα είτε έμμεσα (Ayikoru, Tribe, & Airey, 2009:191) και αναπτύχθηκε παράλληλα με τον τουρισμό, αρχικά σε επίπεδο κατάρτισης και, στη συνέχεια, σε ανώτερο επίπεδο σπουδών.

Αξίζει να σημειωθεί ότι ο τουρισμός ως ξεχωριστό πεδίο μελέτης πρωτοεμφανίστηκε στις αρχές της δεκαετίας του 1960, όταν ξεκίνησε να αναπτύσσεται με υψηλούς ρυθμούς σε ολόκληρο τον κόσμο (Airey, 2005a:13-14; Fidgeon, 2010:700). Ωστόσο, θα μπορούσε κάποιος να ισχυριστεί ότι ορισμένες πτυχές του είχαν ξεκινήσει να μελετώνται πολύ νωρίτερα, πριν ακόμη από τον Β' Παγκόσμιο Πόλεμο, όπως οι υπηρεσίες φιλοξενίας και εστίασης, αλλά και άλλες δραστηριότητες, όπως η αναψυχή και ο ελεύθερος χρόνος. Παράλληλα, ακόμη πιο νωρίς, οι ειδικοί σε ακαδημαϊκό επίπεδο, κυρίως της Γεωγραφίας και της Οικονομίας, διερευνούσαν τον ρόλο του τουρισμού σε εξειδικευμένα θέματα, όπως είναι οι περιφερειακές μελέτες ανάπτυξης ή το εξωτερικό εμπόριο. Κάποια πρώιμα παραδείγματα - μεμονωμένες προσπάθειες - ολοκληρωμένων ακαδημαϊκών προσπαθειών στον τουρισμό αποτελούν για παράδειγμα οι εργασίες των Brunner το 1945, Norval το 1936, Ogilvie το 1933 και Pimlott το 1947 και ακόμη νωρίτερα του Rae το 1891 που περιέγραφε το αναπτυσσόμενο ταξιδιωτικό εμπόριο της Βικτωριανής Αγγλίας (Airey, 2005a:13).

Ωστόσο, χρειάστηκε αρκετός χρόνος, έως τη δεκαετία του 1960, όταν ένας σημαντικός αριθμός αλλαγών που αφορούσε τον τουρισμό, στην ανώτερη εκπαίδευση και την αντίληψη της κοινωνίας γενικότερα για τον τουρισμό, οδήγησαν στην παρουσία του τελευταίου τόσο ως διακριτού πεδίου μελέτης, όσο και ως πεδίου σπουδών, το οποίο οδηγεί στην απονομή πτυχίου ή/και διπλώματος, αλλά και έχει την δική του παρουσία σε ερευνητικό επίπεδο. Αποτέλεσμα των ανωτέρω αποτελεί και ο εξαιρετικός ρυθμός ανάπτυξης της τουριστικής εκπαίδευσης. Για παράδειγμα, στο Ηνωμένο Βασίλειο το 1972, στην ανώτερη εκπαίδευση στο πεδίο του τουρισμού, καταγράφονται 20 φοιτητές, ενώ οι εγγραφές των νέων φοιτητών ανά έτος στις αρχές του 21^{ου} αιώνα έφτασαν στις 4.000 εγγραφές και τις δεκάδες χιλιάδες αντίστοιχα στην τεχνική τουριστική εκπαίδευση (Airey, 2005a:13-14).

Συνεπώς, πίσω από όλη αυτή την τεράστια εξέλιξη της τουριστικής εκπαίδευσης, βρίσκεται η τεράστια ανάπτυξη του τουρισμού που σημειώθηκε από το τέλος του Β' Παγκοσμίου Πολέμου κι έπειτα και συνεχίζεται έως και σήμερα. Είναι χαρακτηριστικό ότι, ενώ το 1950 οι διεθνείς αφίξεις υπολογίζονται στα 25 εκατομμύρια, το 2017 φτάνουν τα 1.300 εκατομμύρια και αναμένεται ανοδική τάση στα επόμενα έτη (βλ. Σχήμα 2.1) (UNWTO, 2017:2).

Σχήμα 2.1: Διεθνείς τουριστικές αφίξεις 1950-2030



Πηγή: <http://media.unwto.org/content/infographics>

Ταυτόχρονα, οι οργανισμοί που σχετίζονται με την ικανοποίηση των αναγκών των τουριστών επεκτάθηκαν με την ανάπτυξη συγκεκριμένων εταιριών, από αεροπορικές εταιρίες ως ξενοδοχειακές επιχειρήσεις και τουριστικά πρακτορεία. Αυτή η ανάπτυξη σε συνδυασμό με την αυξανόμενη επαγγελματοποίηση των τουριστικών παροχών, ώθησαν τα εκπαιδευτικά ιδρύματα στη δημιουργία προγραμμάτων τουρισμού, προκειμένου να ικανοποιήσουν τις ανάγκες και τις ευκαιρίες που δημιουργήθηκαν από τους εργοδότες της τουριστικής βιομηχανίας.

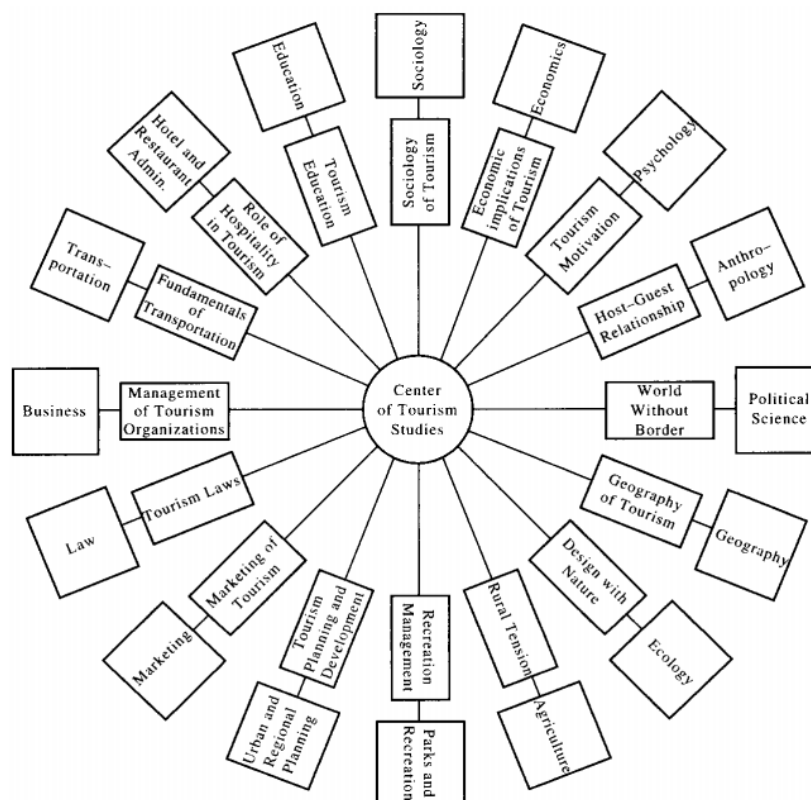
Σύμφωνα με τον Airey (2008:2-14) η περίοδος ανάπτυξης της τουριστικής εκπαίδευσης θα μπορούσε να χωριστεί σε τέσσερις φάσεις/στάδια.

- Η πρώτη φάση είναι η *Βιομηχανική* (Industrial Stage) (1960-1970), η οποία χαρακτηριζόταν από έναν υψηλό επαγγελματικό στόχο και περιεχόμενο, καθώς και από ισχυρό επιχειρησιακό προσανατολισμό με υπερβολική εξάρτηση από την «εξειδικευμένη γνώση».

- Δεύτερη φάση είναι η *Κατακερματισμένη* (Fragmented Stage) (1980-1990), η οποία κυριαρχείται από συζητήσεις και αβεβαιότητες σχετικά με το περιεχόμενο των προγραμμάτων σπουδών και τον αντίστοιχο κατακερματισμό των σχετικών επιστημονικών κλάδων λόγω διαφωνιών. Στη διάρκεια αυτής της φάσης, πολλά εκπαιδευτικά προγράμματα της φιλοξενίας επεκτάθηκαν και συμπεριέλαβαν και τον τουρισμό και αντίστροφα.

- Ακολουθεί η φάση της *Αναφοράς* (Benchmark Stage) (2000), η οποία σηματοδότησε τη συναίνεση ως προς το ευρύτερο περιεχόμενο των προγραμμάτων φιλοξενίας και τουρισμού σε ανώτατο επίπεδο σπουδών.
- Τελευταία φάση είναι η *Ωριμη* (Mature Stage) (2010-), κατά την οποία η εκπαίδευση της φιλοξενίας και του τουρισμού εντάσσεται στο πεδίο των κοινωνικών επιστημών, ενώ την απασχολούν θέματα, όπως οι θεμελιώδεις γνώσεις και η αποτελεσματική διδασκαλία. Ωστόσο, η τελευταία φάση είναι ακόμη υπό διαμόρφωση και αμφισβήτηση (Airey, Tribe, Benckendorff, & Xiao, 2015:140), δεδομένου ότι η τουριστική εκπαίδευση ακόμη εξελίσσεται και προβληματίζει τόσο την εκπαιδευτική κοινότητα, όσο και τις τουριστικές επιχειρήσεις. Ειδικότερα, ο ρόλος της τουριστικής εκπαίδευσης στην ανώτατη εκπαίδευση ακόμη δεν έχει προσδιοριστεί πλήρως, καθώς ακόμη εγείρει συζητήσεις η επιστημονική φύση του τουρισμού (Stuart, 2002:6; Korstanje, Mustelier, & Herrera, 2016:209). Έτσι, οι Jafari και Ritchie (1981) πρότειναν ιδανικά ένα «διεπιστημονικό» (“trans-disciplinary”) μοντέλο για την ανάπτυξη του τουρισμού ως ειδικού πεδίου σπουδών (βλ. Σχήμα 2.2), ενώ άλλοι υποστηρίζουν τις «πολύεπιστημονικές» (multidisciplinary ή interdisciplinary) πρακτικές (Tribe, 1997:651).

Σχήμα 2.2: «Διεπιστημονικό» (“trans-disciplinary”) μοντέλο για την ανάπτυξη του τουρισμού ως ειδικού πεδίου σπουδών



Πηγή: Jafari & Ritchie (1981: 23)

Αυτός ο πλουραλισμός και η αβεβαιότητα οδηγούν στην απουσία ενός συνεκτικού θεωρητικού πλαισίου, το οποίο δύναται να καθοδηγεί και να συμβάλει στην ανάπτυξη της τουριστικής εκπαίδευσης.

Ουσιαστικά, η εξάπλωση της ανώτερης τουριστικής εκπαίδευσης αξιοποίησε άλλες επιστήμες για την ανάπτυξη θεωρητικών και εμπειρικών βάσεων, οι οποίες εφαρμόστηκαν στον τουρισμό. Το γεγονός αυτό οδήγησε στη δημιουργία ενός νέου πεδίου μελέτης, που συνδύασε στοιχεία από άλλα πεδία σπουδών, όπως η Γεωγραφία, η Κοινωνιολογία, η Ψυχολογία, η Οικονομία και Διοίκηση, και η Ανθρωπολογία. Είναι γεγονός ότι ο τουρισμός χαρακτηρίζεται από έλλειψη προγενέστερων βάσεων, που έχουν άλλα ώριμα πεδία μελέτης, όπως η Γεωγραφία και η Οικονομία, ενώ παραμένει ένα ευρύ κι όχι αυστηρά ορισμένο πεδίο μελέτης, το οποίο απεικονίζεται και στον τρόπο ορισμού του ίδιου του τουριστικού φαινομένου (Jafari, & Ritchie, 1981:20-25).

Είναι χαρακτηριστικό ότι για τον ορισμό του τουρισμού χρησιμοποιούνται έννοιες που σχετίζονται με τη μετακίνηση των ανθρώπων, την οικονομία, αλλά και τις υπηρεσίες, οι οποίες είναι απαραίτητο να παρέχονται στους τουρίστες (Λαγός, 2005:42). Παράλληλα, ένα πλήθος από βασικά συστατικά (όπως, μεταφορές, αξιοθέατα, καταλύματα και εστίαση) συνδυάστηκαν και δημιούργησαν μια χαλαρή συσχέτιση που ονομάστηκε τουριστική βιομηχανία. Για τον λόγο αυτό, εξαιτίας της χαλαρής συσχέτισης, είναι δύσκολο να προσδιοριστεί το εύρος στο οποίο ο τουρισμός υφίσταται ως ένα πεδίο με συνοχή, με τις δικές του ξεκάθαρες απαιτήσεις για την εκπαίδευση του προσωπικού. Συνεπώς, προκύπτει ένα ερώτημα σχετικά με το πώς μπορούν τα εκπαιδευτικά ιδρύματα να ανταποκριθούν και να παρέχουν προπτυχιακές σπουδές, οι οποίες θα είναι «προσανατολισμένες στη βιομηχανία» και θα καλύπτουν τις ποικίλες απαιτήσεις της τουριστικής βιομηχανίας σε αντιδιαστολή με τις σπουδές που είναι «προσανατολισμένες στους φοιτητές» (Goodenough, & Page, 1993:58).

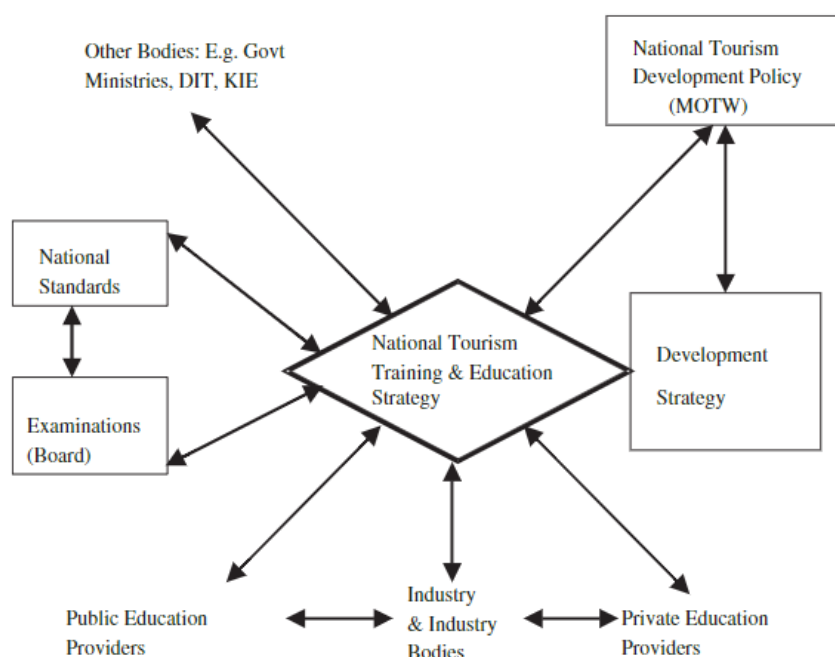
Ωστόσο, παρά την εντυπωσιακή αύξηση, η τουριστική εκπαίδευση έχει διαμορφωθεί με τέτοιο τρόπο, ώστε τα τουριστικά εκπαιδευτικά προγράμματα να μη χαρακτηρίζονται από ομοιογένεια και κοινό προσανατολισμό, αλλά να διακρίνονται για την ποικιλομορφία και τον κατακερματισμό τους. Σημειώνεται ότι ο κατακερματισμός αποτελεί το πιο ανασταλτικό χαρακτηριστικό της τουριστικής εκπαίδευσης, εν γένει, καθώς σχετίζεται με:

- (α) μια σειρά από διαφορετικές πιστοποιήσεις, που παρέχονται διεθνώς,
- (β) τον ετερόκλητο χειρισμό του τουρισμού από στατιστικές πηγές που αφορούν την απασχόληση,
- (γ) τις διαφορές που αφορούν τα προγράμματα σπουδών, τα οποία είτε είναι προσανατολισμένα στην αγορά εργασίας της τουριστικής βιομηχανίας, είτε δεν είναι προσανατολισμένα σε αυτή, και
- (δ) τη διαφορετικότητα των υφιστάμενων κλάδων της τουριστικής βιομηχανίας, οι οποίοι δε βλέπουν τη μεταξύ τους συσχέτιση ή τη συσχέτιση του καθενός από αυτούς με τον τουρισμό (Jafari, 2000).

Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω, αλλά και τις ραγδαίες αλλαγές στην παγκόσμια οικονομία, προκύπτει η ανάγκη ύπαρξης ενός αποδοτικού εκπαιδευτικού συστήματος στο σύνολό του, το οποίο θα συμβάλλει στην ανάπτυξη και ευημερία τόσο της χώρας, όσο και των ανθρώπων. Ειδικότερα, για την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση είναι αναγκαία η ανάπτυξη στρατηγικής που να λαμβάνει υπόψη τις ποικίλες και σύνθετες κοινωνικοοικονομικές συνθήκες, με σκοπό την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού στην ανταγωνιστική και διαρκώς μεταβαλλόμενη παγκόσμια αγορά.

Στο πλαίσιο αυτό, έχει προταθεί ένα μοντέλο (Mayaka, & Akama, 2007:303) (βλ. Σχήμα 2.3) που περιγράφει την αλληλεπίδραση μεταξύ των πολλών και διαφορετικών συστημάτων που επιδρούν στην εθνική στρατηγική της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης μιας χώρας. Ειδικότερα, αναγνωρίζει την ανάγκη ύπαρξης αμφίδρομων σχέσεων μεταξύ των επιμέρους συστημάτων, όπως των παρόχων εκπαίδευσης, της τουριστικής βιομηχανίας και άλλων φορέων. Συγχρόνως, είναι απαραίτητο να βρίσκεται σε συμφωνία με τα εθνικά αναπτυξιακά σχέδια και την εθνική πολιτική τουριστικής ανάπτυξης. Ως εκ τούτου, αυτή η στρατηγική έχει κεντρική σημασία για την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού, καθώς λαμβάνει υπόψη διαφορετικές οπτικές και ενδιαφέροντα όσων εμπλέκονται στην ανάπτυξη του τουρισμού. Συνεπώς, μια καλά αναπτυγμένη στρατηγική τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης είναι απαραίτητη για κάθε χώρα που ανταγωνίζεται στη διεθνή τουριστική αγορά, προκειμένου να αποκτήσει αποτελεσματικό και εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό για την τουριστική βιομηχανία. Ιδιαίτερο ρόλο σε αυτή τη στρατηγική έχουν τα προγράμματα σπουδών της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, προκειμένου αυτά να είναι ποιοτικά και να εξασφαλίζουν την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών.

Σχήμα 2.3: Μοντέλο εθνικής στρατηγικής τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης της Κένυα



Πηγή: Mayaka, & Akama (2007:303)

2.3. ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΟΦΕΛΗ ΤΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Εκπαίδευση είναι η οργανωμένη διαδικασία μάθησης, η οποία έχει ως στόχο την απόκτηση γνώσεων και ικανοτήτων για ένα συγκεκριμένο σκοπό. Ειδικότερα, η εκπαίδευση έχει ως στόχο τη μετάδοση γνώσεων ή δεξιοτήτων από έναν πομπό (εκπαιδευτή) σε έναν δέκτη (εκπαιδευόμενο), μέσω μιας τυπικής διαδικασίας (διδασκαλία) για ένα ή περισσότερα αντικείμενα (Μπουραντάς, 2003). Ως εκ τούτου, στο κέντρο της εκπαίδευσης βρίσκεται η μάθηση, η οποία αποτελεί ένα σύνθετο εσωτερικό φαινόμενο, τόσο βιολογικό όσο και πνευματικό, για το οποίο έχουν διατυπωθεί διαφορετικές απόψεις από ερευνητές. Ειδικότερα, η μάθηση έχει οριστεί από τον Ρανλόν ως δημιουργία υποκατάστατων ανακλαστικών, από τον Thorndike ως δοκιμή και πλάνη, από τον Skinner ως επανάληψη μιας αντίδρασης μετά από θετική ενίσχυση, από τον Kohler ως ενόραση, από τον Bandura ως μίμηση προτύπου, από τους Neisser, Seymour και Gagné ως επεξεργασία των πληροφοριών και από τους Maslow και Rogers ως προσωπική ερμηνεία στις νεοαποκτηθείσες πληροφορίες (Τριλιανός, 2003). Μεταξύ των ορισμών που έχουν προταθεί για τη μάθηση, παρατίθεται αυτός του Kimbe, ο οποίος θα μπορούσε να θεωρηθεί ως αντιπροσωπευτικός και ορίζει τη μάθηση ως μια σχετικά σταθερή αλλαγή σε μια δυνατότητα συμπεριφοράς, η οποία τελείται ως αποτέλεσμα ενισχυμένης πρακτικής (Kimbe, 1980; ό.π. Τριλιανός, 2003). Συνεπώς, η σταθερή αλλαγή της σκέψης, των στάσεων και των συμπεριφορών, η οποία προκύπτει ως άμεσο ή έμμεσο αποτέλεσμα της γνώσης και της εμπειρίας, ορίζεται ως μάθηση (Μπουραντάς, 2001:242).

Σε σχέση με τις ανάγκες ενός κλάδου σε εκπαιδευμένο ανθρώπινο δυναμικό, ο όρος εκπαίδευση αφορά κυρίως προγράμματα που προσφέρουν γνώσεις που συνδέονται στενά με κάποιο επάγγελμα ή ειδικότητα (δηλαδή, πώς να κάνει κάτι), αλλά και γνώσεις γενικότερης παιδείας, που ενώ δεν έχουν άμεση σχέση με ένα επάγγελμα, θεωρείται ότι προάγουν την παιδεία του ατόμου και το καθιστούν, εν δυνάμει, πιο αποτελεσματικό στην εργασία του (δηλαδή, του διδάσκουν πώς να σκέφτεται) (Αθανασίου, 2004:39).

Η κατάρτιση, από την άλλη πλευρά, παρέχει ειδικές γνώσεις και δεξιότητες, αποτελεί εξειδίκευση που καλύπτει τις τρέχουσες ανάγκες της αγοράς εργασίας, και στοχεύει στην επαγγελματική επάρκεια των εκπαιδευομένων. Ο όρος επαγγελματική κατάρτιση, αφορά το κομμάτι της επαγγελματικής εκπαίδευσης, το οποίο παρέχει στους εκπαιδευόμενους τις ειδικές επαγγελματικές γνώσεις και δεξιότητες, προκειμένου να ολοκληρωθεί η επαγγελματική επάρκεια του εκπαιδευόμενου (ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ, 2013:33). Στα προγράμματα κατάρτισης, το μεγαλύτερο μέρος όσων διδάσκονται συνδέεται στενά με την άσκηση ενός συγκεκριμένου επαγγέλματος ή ειδικότητας και αποβλέπει στην προετοιμασία των συμμετεχόντων για την άσκηση. Επιπλέον, η κατάρτιση διακρίνεται σε δύο κατηγορίες, την αρχική και τη συνεχιζόμενη ή επανακατάρτιση. Από τη μία πλευρά, τα προγράμματα αρχικής κατάρτισης απευθύνονται συνήθως σε νέους, που δεν έχουν εισέλθει ακόμη στην αγορά εργασίας ή δεν έχουν ειδίκευση, ή έχουν εργαστεί περιστασιακά και έχουν ως στόχο την προετοιμασία των ατόμων αυτών για την άσκηση ενός επαγγέλματος ή την απόκτηση μιας ειδικότητας. Τα προγράμματα αυτά διαρκούν από ένα εξάμηνο έως και τρία

χρόνια, προϋποθέτουν την πλήρη απασχόληση του εκπαιδευόμενου και περιλαμβάνουν και κάποιο είδος πρακτικής εξάσκησης, είτε στο εκπαιδευτήριο, είτε στον χώρο εργασίας. Τα προγράμματα συνεχιζόμενης κατάρτισης ή επανακατάρτισης, από την άλλη πλευρά, έχουν συνήθως μικρότερη διάρκεια και σε πολλές περιπτώσεις έχουν τη μορφή σεμιναρίου. Κατά κύριο λόγο, απευθύνονται σε ήδη εργαζόμενους και έχουν ως στόχο την παροχή νέων ή περαιτέρω γνώσεων σχετικά με κάποιο επάγγελμα που ήδη ασκούν ή πρόκειται άμεσα να ασκήσουν ή σχετικά με μια ειδικότητα που ήδη έχουν. Επιπλέον, τα προγράμματα αυτά αφορούν και άτομα που δεν εργάζονται και επιθυμούν να βελτιώσουν την απασχολησιμότητά τους (Αθανασίου, 2004:39-40).

Από τα ανωτέρω προκύπτει ότι τόσο η εκπαίδευση, όσο και η κατάρτιση αποτελούν δραστηριότητες που στοχεύουν στη μάθηση. Η μεταξύ τους διαφορά εντοπίζεται στο βάθος της σχεδιασμένης μάθησης που προσφέρει η εκπαίδευση. Από τη μία πλευρά, η κατάρτιση θεωρείται ότι αποτελεί κατώτερο είδος εκπαίδευσης, με περιορισμένους στόχους, το οποίο προετοιμάζει τους εκπαιδευόμενους, ώστε να μπορούν να εκτελούν έργα ή ρόλους με περισσότερο μηχανιστικό και τυποποιημένο τρόπο, δίχως να κατανοούν τις βαθύτερες διαστάσεις αυτών που χειρίζονται. Σύμφωνα με τον Zais (1976:317), η κατάρτιση ορίζεται ως ένα τεχνικό μοντέλο που κατευθύνεται προς συγκεκριμένες αλλαγές συμπεριφοράς, ενώ η εκπαίδευση κατευθύνεται προς την επέκταση της ευαισθητοποίησης για το ανθρώπινο περιβάλλον και για το πώς το διαχειριζόμαστε. Ωστόσο, από την άλλη πλευρά, υπάρχει η άποψη ότι τα όρια μεταξύ των δύο αυτών εννοιών είναι δυσδιάκριτα και συχνά οι έννοιες αυτές επικαλύπτονται σε μεγάλο βαθμό (Jarvis, 2001 στο ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ, 2013:33; Αθανασίου, 2004:40), καθώς σήμερα η κατάρτιση έχει ως στόχο τη συστηματική μάθηση δεξιοτήτων, κανόνων και εννοιών, αλλά και στάσεων και συμπεριφορών, με αποτέλεσμα να ασχολείται ως ένα βαθμό τουλάχιστον και με τη βαθύτερη κατανόηση των γνώσεων (Goldstein, & Gessner, 1988; στο ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ, 2013:33-34).

Όσον αφορά τον τομέα του τουρισμού, η κατάρτιση παρέχεται από τουριστικές σχολές επαγγελματικής εκπαίδευσης, έχει το χαρακτηριστικό ότι στοχεύει στην ικανοποίηση των τρεχουσών προτιμήσεων και είναι πιο πιθανό να διδάσκει καλά προσδιορισμένες μεταβιβάσιμες δεξιότητες, τις οποίες οι απόφοιτοι αποκτούν με τη συμπλήρωση του προγράμματος. Αντίθετα, μέσω της ανώτατης εκπαίδευσης οι απόφοιτοι είναι πιο πιθανό να μαθαίνουν πώς να μαθαίνουν, ώστε να αποκτήσουν αρκετή ευελιξία για να ανταπεξέλθουν στις μεταβαλλόμενες απαιτήσεις και τις ταχύτατες τεχνολογικές εξελίξεις. Ωστόσο, σε κάθε περίπτωση, επισημαίνεται η ανάγκη τόσο οι επαγγελματικές σχολές να παρέχουν σε κάποιο βαθμό στοιχεία γενικής εκπαίδευσης, όσο και τα πανεπιστήμια ορισμένα στοιχεία επαγγελματικής κατάρτισης (Zagonari, 2009:2).

Ως εκ τούτου, η εκπαίδευση και η κατάρτιση αποβλέπουν στη μάθηση και την αναβάθμιση των γνώσεων και των ικανοτήτων των εκπαιδευομένων, καθώς και στην προετοιμασία τους για τη συμμετοχή και τη διαβίωσή τους στη σύγχρονη κοινωνία, την Κοινωνία της Γνώσης (Knowledge Society). Ουσιαστικά, οι γνώσεις και οι δεξιότητες είναι μια ισχυρή «μηχανή» προσωπικής και οικονομικής ανάπτυξης και

κάθε άτομο καλείται να επωφεληθεί από τις ευκαιρίες που παρουσιάζονται και, ταυτόχρονα, να συμμετέχει ενεργά στην κοινωνία μέσω της εκπαίδευσης και της κατάρτισης για τη συνεχή απόκτηση γνώσεων.

Μια άλλη διάκριση, αφορά τα δύο κύρια εκπαιδευτικά στάδια των παραδοσιακών εκπαιδευτικών συστημάτων, την *αρχική εκπαίδευση* - η οποία περιλαμβάνει την πρωτοβάθμια, δευτεροβάθμια, μεταδευτεροβάθμια, και ανώτερη και ανώτατη εκπαίδευση ή την αρχική κατάρτιση που παρέχονται ως συνεχές στη νεαρή ηλικία – και την *περαιτέρω εκπαίδευση* – η οποία αποτελεί συνέχεια της αρχικής εκπαίδευσης και συνήθως ακολουθεί την επαγγελματική πορεία του ατόμου ή εξυπηρετεί την προσωπική του βελτίωση και ανάπτυξη - τα οποία σύμφωνα με την τυπολογία των Coombs & Ahmed (Coombs, & Ahmed, 1974:7-9) μπορούν να ενταχθούν στους παρακάτω τύπους:

Τυπική εκπαίδευση: Περιλαμβάνει το εκπαιδευτικό σύστημα, το οποίο καθορίζεται με νόμο, έχει ιεραρχική σειρά και συγκεκριμένη χρονική διάρκεια, από την πρωτοβάθμια εκπαίδευση έως και τις διδακτορικές σπουδές στο πανεπιστήμιο. Στο πλαίσιο αυτό, περιλαμβάνει τα εκπαιδευτικά ιδρύματα που συγκροτούν μια συνεχή «κλίμακα», οργανωμένη σε βαθμίδες (πρωτοβάθμια-δευτεροβάθμια-τριτοβάθμια), και η ολοκλήρωση της μίας αποτελεί κατά κανόνα προαπαιτούμενο για την είσοδο στην ανώτερη βαθμίδα. Μέρος της τυπικής εκπαίδευσης στον τουρισμό αποτελούν τα προγράμματα δευτεροβάθμιας (ειδικότητες τουρισμού σε ΕΠΑ.Λ.), μεταδευτεροβάθμιας (ειδικότητες τουρισμού σε ΙΕΚ, Προγράμματα Μαθητείας ΕΠΑ.Λ., Σχολές Ξεναγών) και τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (προπτυχιακά τμήματα τουρισμού, μεταπτυχιακά προγράμματα σπουδών και διδακτορικές σπουδές στον τουρισμό).

Μη-τυπική εκπαίδευση: Περιλαμβάνει κάθε οργανωμένη εκπαιδευτική δράση εκτός του καθιερωμένου εκπαιδευτικού συστήματος, με συγκεκριμένους εκπαιδευτικούς στόχους, η οποία απευθύνεται σε συγκεκριμένο κοινό και έχει ορισμένη χρονική διάρκεια. Αποτελείται από ένα ευρύ φάσμα εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων, όπως εκπαίδευση ενηλίκων, αρχική και συνεχιζόμενη επαγγελματική, σεμινάρια, συνέδρια, ιδιωτικά μαθήματα, φροντιστηριακά μαθήματα, κ.λπ. Μέρος της μη τυπικής εκπαίδευσης στον τουρισμό αποτελούν τα σεμινάρια διαφόρων φορέων, τα προγράμματα διά βίου μάθησης σε θέματα που σχετίζονται με τον τουρισμό, συνέδρια ή ημερίδες με αντικείμενο πτυχές του τουρισμού.

Άτυπη εκπαίδευση: Περιλαμβάνει όλες τις μεθοδευμένες ενέργειες κατά τις οποίες ο άνθρωπος οδηγείται σε ένα μαθησιακό αποτέλεσμα. Αποτελεί μια διά βίου διαδικασία, κατά την οποία το άτομο αποκτά στάσεις, δεξιότητες και γνώσεις από την οικογένεια, τις κοινωνικές συναναστροφές, την καθημερινή εμπειρία του και την επίδραση του περιβάλλοντος, την εργασία, την ψυχαγωγία, τις βιβλιοθήκες κ.ά. Η άτυπη εκπαίδευση στον τουρισμό αφορά το κάθε άτομο προσωπικά και σχετίζεται με την προσωπικότητα, τις ανησυχίες, και τα ενδιαφέροντα του καθενός, καθώς και το περιβάλλον στο οποίο δραστηριοποιείται.

Ωστόσο, ο ρόλος της εκπαίδευσης δεν ήταν πάντα ο ίδιος. Στις αρχές του 20^{ου} αιώνα, με το πέρας της τυπικής εκπαίδευσης το άτομο, συνήθως, εγκατέλειπε το σχολείο, ενώ σήμερα η εκπαίδευση συνεχίζεται καθ' όλη τη διάρκεια της ζωής ανταποκρινόμενη στη δυναμικά αναπτυσσόμενη αγορά εργασίας, καθώς και στην ανάγκη των ατόμων για εσωτερική ανάπτυξη και εξέλιξη. Στη σύγχρονη εποχή, που όλοι είναι «συνδεδεμένοι» μεταξύ τους – άνθρωποι και αντικείμενα – η απόκτηση της πληροφορίας αποτελεί ένα «εύκολο» γεγονός. Στο Διαδίκτυο υπάρχουν πληροφορίες που σχετίζονται με οποιοδήποτε θέμα και είναι διαθέσιμες ανά πάσα στιγμή. Παρ' όλα αυτά, η σύγχρονη εκπαίδευση σχετίζεται με την αξιοποίηση της πληροφορίας, δηλαδή πώς μπορεί αυτή να αναλυθεί, να γίνει αντιληπτή η αφθονία και η πολυπλοκότητά της, πώς μπορεί μέσω της συνεργασίας να γίνει σύνθεση της πληροφορίας και, τέλος, πώς μπορούν τα αποτελέσματα να γίνουν γνωστά. Τα ανωτέρω αποτελούν και το πλαίσιο προβληματισμού για την χάραξη εκπαιδευτικής πολιτικής, αλλά και για τον τρόπο με τον οποίο δύνανται να αποτυπωθούν στα εκπαιδευτικά συστήματα της κάθε χώρας (Laurie, Nonoyama-Tarumi, McKeown, & Hopkins, 2016:227).

Ειδικότερα για τον τουρισμό, η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση αποτελεί την απαραίτητη προϋπόθεση για όσους απασχολούνται στον κλάδο του τουρισμού, προκειμένου να αυξήσουν την παραγωγικότητά τους και να αποκτήσουν το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα σε σχέση με τους άλλους ή τους μελλοντικούς εργαζόμενους. Στην πραγματικότητα, όταν τα προγράμματα τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης είναι κατάλληλα σχεδιασμένα, οδηγούν στην αναβάθμιση και εξέλιξη του ανθρώπινου κεφαλαίου. Συγκεκριμένα, μέσω των προγραμμάτων αυτών, ενδυναμώνονται οι ικανότητες του ατόμου να μαθαίνει, να αντιμετωπίζει και να επιλύει προβλήματα, να επικοινωνεί, να εντάσσεται και να προσαρμόζεται στα σύγχρονα και διαρκώς μεταβαλλόμενα σχήματα οργάνωσης της παραγωγής και των υπηρεσιών, και με αυτό τον τρόπο ενισχύεται η παραγωγικότητά του και η ανάληψη πρωτοβουλιών (Αθανασίου, 2004:14). Ωστόσο, ενώ ο ρόλος της τουριστικής εκπαίδευσης είναι καθοριστικός για την ανάπτυξη του τουριστικού κλάδου και την ανάπτυξη της κοινωνίας εν γένει (Baum, 2007:1383; Lewis, 2005:5), σε ορισμένες περιπτώσεις δε λαμβάνει την προσοχή που της αξίζει. Για παράδειγμα, σύμφωνα με μία έρευνα που διεξήχθη στις Μαλδίβες, διαπιστώθηκε ότι η επίσημη τουριστική εκπαίδευση δεν αποτελεί προτεραιότητα για την επιλογή προσωπικού από τους εργοδότες, ενώ αποτελούν προτεραιότητα η ιδιοσυγκρασία και το ταλέντο των υποψήφιων εργαζομένων (Shakeela, Breakey, & Ruhanen, 2012:39-41). Μια άλλη έρευνα από την Αυστραλία αναγνώρισε σημαντικές διαφορές στις προτεραιότητες που αφορούν την τουριστική εκπαίδευση μεταξύ των επαγγελματιών της τουριστικής βιομηχανίας και της τουριστικής εκπαίδευσης και επεσήμανε την ανάγκη εποικοδομητικής συνεργασίας μεταξύ των δύο αυτών πλευρών (Wang, Ayres, & Huyton, 2010:10-13). Επίσης, στην Αυστραλία, μια άλλη έρευνα διερεύνησε τις απόψεις των εργοδοτών σχετικά με τις δεξιότητες και τα χαρακτηριστικά που από τη μία πλευρά καλλιεργούνται και αναπτύσσονται κατά τη διάρκεια των σπουδών στον τουρισμό και από την άλλη πλευρά είναι απαραίτητα για τους εργαζόμενους στην τουριστική βιομηχανία, και διαπίστωσε ότι αυτά δεν ταυτίζονται, ενώ επιπλέον, τονίζει την ανάγκη να υπάρχει

ταύτιση μεταξύ των ανωτέρω – των αναγκών της τουριστικής βιομηχανίας και της παρεχόμενης τουριστικής εκπαίδευσης – προκειμένου η τουριστική εκπαίδευση να προετοιμάζει κατάλληλα τους μελλοντικούς εργαζόμενους της τουριστικής βιομηχανίας (Wang, Ayres, & Huyton, 2009:65-69).

Η αναντιστοιχία μεταξύ των γνώσεων και των δεξιοτήτων που προσφέρει η ανώτατη τουριστική εκπαίδευση σε σχέση με εκείνες που απαιτεί η τουριστική βιομηχανία επιβεβαιώνεται και από άλλες σχετικές έρευνες που έχουν διεξαχθεί. Ειδικότερα, στις εν λόγω έρευνες αναφέρονται ως κύριοι ανασταλτικοί παράγοντες για την πρόσληψη των αποφοίτων τουριστικής εκπαίδευσης στην τουριστική βιομηχανία οι κάτωθι:

- η έλλειψη συμφωνίας για το είδος των απαιτούμενων δεξιοτήτων των αποφοίτων τουριστικής εκπαίδευσης και υποψήφιων εργαζομένων στην τουριστική βιομηχανία, καθώς και του περιεχομένου των προγραμμάτων σπουδών της τουριστικής εκπαίδευσης,
- η ποικιλομορφία της τουριστικής βιομηχανίας,
- το γεγονός ότι η είσοδος στην αγορά εργασίας της τουριστικής βιομηχανίας δεν απαιτεί σπουδές πανεπιστημιακού επιπέδου, και
- το γεγονός ότι οι ακαδημαϊκοί δίνουν περισσότερη σημασία στην έρευνα σε σχέση με την εργασία στην τουριστική βιομηχανία, το οποίο επηρεάζει και αποτυπώνεται και στα αντίστοιχα προγράμματα σπουδών τουριστικής εκπαίδευσης (Petrova, 2015; cited in Στεργίου, 2017).

Επιπροσθέτως, η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση έχει διερευνηθεί διεθνώς ως προς το περιεχόμενό της, τον τρόπο εφαρμογής της με στόχο τη βελτίωση και την ανάπτυξή της, αλλά κυρίως ως προς το αν τα προγράμματα τουριστικής εκπαίδευσης καλύπτουν τις ανάγκες της αγοράς εργασίας του τουρισμού και γενικότερα πώς σχετίζονται η τουριστική εκπαίδευση με την αγορά εργασίας του τουρισμού (Sharpley, 2011). Ωστόσο, σημειώνεται ότι η τουριστική εκπαίδευση χρειάζεται να διερευνηθεί σε ένα ευρύτερο επίπεδο αναφορικά με την ιδεολογία, την πολιτική και τη στρατηγική που τη διέπουν (Ayikoru, Tribe, & Airey, 2009:214), προκειμένου να κατακτήσει τη θέση που θα έπρεπε να έχει τόσο στην εκπαιδευτική κοινότητα, όσο και στην τουριστική βιομηχανία και την κοινωνία εν γένει.

2.4. ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Ωστόσο, ενώ η εκπαίδευση και ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού αποτελεί ένα σημαντικό κεφάλαιο στην τουριστική βιομηχανία, παρ' όλα αυτά φαίνεται πως δεν της έχει δοθεί η δέουσα προσοχή. Ενδεχομένως, η φύση του ίδιου του τουρισμού και η δυναμικότητα που τον χαρακτηρίζει καθιστούν την τουριστική εκπαίδευση εξίσου πολύπλευρη και δύσκολη να οριστεί, ενώ και αυτή επηρεάζεται από την πορεία του τουρισμού. Ο τουρισμός από τη δική του πλευρά επηρεάζεται από τις εξελίξεις στην οικονομική και κοινωνική κατάσταση. Στο πλαίσιο αυτό, είναι απαραίτητο να λαμβάνονται υπόψη κατά τον σχεδιασμό προγραμμάτων τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης οι κυριότεροι παράγοντες που επηρεάζουν και διαμορφώνουν την

ευρύτερη κατάσταση στο μέλλον, καθώς και την τουριστική ανάπτυξη και τον τουρισμό, οι οποίοι είναι:

α) Η τεχνολογία. Οι τεχνολογικές εξελίξεις σχετίζονται, μεταξύ άλλων, με την εξέλιξη στην επιστήμη της Πληροφορικής και τις τεχνολογίες των Επικοινωνιών, την αύξηση στη χρήση του Διαδικτύου, την αυξημένη αλληλεπίδραση μεταξύ των ανθρώπων με τις εφαρμογές κοινωνικής δικτύωσης, τη συνεχή αναβάθμιση των πληροφοριακών συστημάτων, τη χρήση ψηφιακών δεδομένων, κ.ά. Ως εκ τούτου, οι καταναλωτές/ταξιδιώτες έχουν τη δυνατότητα να ερευνήσουν ακόμη περισσότερο την αγορά και να συγκρίνουν τα παρεχόμενα τουριστικά προϊόντα και υπηρεσίες, καθώς πιθανόν θα είναι καλύτερα ενημερωμένοι, και θα αναζητούν αναβαθμισμένες υπηρεσίες και τουριστικά προϊόντα. Αλλά και οι εργαζόμενοι στην τουριστική βιομηχανία καλούνται να ενημερώνονται διαρκώς για τις εξελίξεις στους ανωτέρω τομείς και να αποκτούν νέες δεξιότητες.

β) Ο ανταγωνισμός. Οι τεχνολογικές εξελίξεις δημιουργούν, επιπλέον, και νέους τουριστικούς προορισμούς με αποτέλεσμα να αυξηθεί και να παγκοσμιοποιηθεί ο ανταγωνισμός. Το γεγονός αυτό εντείνει την προσπάθεια για ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας των τουριστικών επιχειρήσεων, καθώς θα πρέπει να χαράξουν νέα στρατηγική προς την επίτευξη του στόχου τους. Ως εκ τούτου, η επιβίωση ενός οργανισμού ή μιας επιχείρησης εξαρτάται από τη μία πλευρά, από την ικανότητά τους να ενημερώνονται και να μαθαίνουν γρηγορότερα από τους ανταγωνιστές τους (να εξελίσσονται και να προσαρμόζονται στις απαιτήσεις των πελατών) και, από την άλλη πλευρά, από την προσαρμογή τους στις διάφορες αλλαγές –οικονομικές και τεχνολογικές– που λαμβάνουν χώρα (Μπουραντάς, 2001: 463-467). Σε κάθε περίπτωση, το ανθρώπινο δυναμικό, που απασχολείται στην τουριστική βιομηχανία, είναι ο πρωταγωνιστής σε αυτές τις διαδικασίες και, συνεπώς, απαιτείται συστηματική και μακροχρόνια προσπάθεια για την εξειδίκευση και την αξιοποίησή του μέσω κατάλληλης εκπαίδευσης. Με αυτόν τον τρόπο, το ανθρώπινο δυναμικό δύναται να συμβάλει με τον βέλτιστο τρόπο προς την επίτευξη των στόχων του οργανισμού ή της επιχείρησης στην οποία εργάζεται.

γ) Η παγκοσμιοποίηση. Η προσαρμογή των παρεχόμενων τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών στα νέα δεδομένα της παγκοσμιοποίησης, της ανάδυσης νέων αγορών και του επαναπροσδιορισμού είναι απαραίτητη, καθώς το τοπίο στον τομέα του τουρισμού συνεχώς μεταβάλλεται, εξελίσσεται και διευρύνεται (Baum, 2015:210) με αποτέλεσμα και το ανθρώπινο δυναμικό σε αυτό να καλείται να προσαρμοστεί στο συνεχώς μεταβαλλόμενο τουριστικό τοπίο.

Επιπροσθέτως, αναφορικά με τις τάσεις, αλλά και τις τρέχουσες κοινωνικές αλλαγές, νέες μορφές τουρισμού επηρεάζουν τη γενικότερη ανάπτυξη του εν λόγω τομέα, ενώ αναδεικνύονται νέες διαστάσεις και θέματα, τα οποία σχετίζονται με τα κάτωθι (Jonckers, 2005:8-9):

(α) Τουρισμός και βιωσιμότητα:

- Τεράστια μετατόπιση της ευαισθητοποίησης των ανθρώπων στην επίδραση του μαζικού τουρισμού στο περιβάλλον,
- Νέα κοινωνική ευαισθητοποίηση και ενδιαφέρον για αυθεντικές και τοπικές εμπειρίες διακοπών.
- Ο νέος τουρίστας (θα τρώει σε ένα τοπικό εστιατόριο, θα χρησιμοποιεί τοπικούς οδηγούς, θα ψάχνει να βρει την αληθινή ιστορία πίσω από κάθε προορισμό).
- Περισσότεροι «do-it-yourself» ταξιδιώτες, οι οποίοι είναι πιο απαιτητικοί και ταυτόχρονα πιο υπεύθυνοι.

(β) *Τουρισμός και προσβασιμότητα:* σχεδόν 40 εκ. άνθρωποι στην Ευρώπη είναι ανάπηροι και οι άνθρωποι αυτοί είναι και τουρίστες, οι οποίοι από εμπορικής πλευράς είναι καταναλωτές και δε θα πρέπει σε καμία περίπτωση να παραμεληθούν.

(γ) *Τουρισμός και αγροτική και πολιτισμική κληρονομιά:* υπάρχει μια αναπτυσσόμενη αγορά για μη παραδοσιακούς τουριστικούς προορισμούς.

(δ) *Τουρισμός και ειρήνη:* ο τουρισμός είναι συσχετισμένος με την ανεκτικότητα, την πολιτισμική ανταλλαγή, το να μαθαίνεις να γνωρίζεις τον άλλον, καθώς και με την καλλιέργεια της ευημερίας και της φιλίας.

(ε) *Τουρισμός και αθλητισμός:* έχει τις ρίζες του στους Ολυμπιακούς αγώνες και αναπτύσσεται ραγδαία σε επίπεδο ατομικού ή ομαδικού τουρισμού.

(στ) *Τουρισμός και υγεία:*

- Ένας υγιεινός τρόπος ζωής και η προώθηση της υγιεινής διατροφής μεταξύ των πελατών θα αποτελέσει προτεραιότητα για τις ταξιδιωτικές εταιρείες.
- Οι τουριστικές εταιρείες θα συνεργάζονται στενά με επαγγελματίες υγείας.
- Οι ταξιδιώτες θα είναι περισσότερο ενημερωμένοι σχετικά με τους γενικότερους κινδύνους υγείας κατά τις διακοπές.

(ζ) *Τουρισμός και τεχνολογία:*

- Η ανάπτυξη των τηλεπικοινωνιών και των νέων τεχνολογιών επιφέρει τεράστιες αλλαγές στην επικοινωνία και δίνει τεράστια ώθηση στο ηλεκτρονικό εμπόριο, το οποίο επηρεάζει άμεσα τον τρόπο με τον οποίο κάνουμε διακοπές.
- Οι κινητές συσκευές αποτελούν σε πολλές περιπτώσεις τον προσωπικό οργανωτή διακοπών.
- Πράκτορες τεχνητής νοημοσύνης στους υπολογιστές μας θα συμπεριφέρονται σαν προσωπικοί τουριστικοί πράκτορες για τις διακοπές μας.
- Οι εικονικές διακοπές θα αποτελέσουν πραγματικότητα.

Οι ανωτέρω αναδυόμενες διαστάσεις του τουρισμού επηρεάζουν το ανθρώπινο δυναμικό της τουριστικής βιομηχανίας, το οποίο καλείται να προσαρμόζεται και να ανταποκρίνεται στις εξελίξεις που λαμβάνουν χώρα. Ταυτόχρονα, τα ανωτέρω είναι

απαραίτητο να λαμβάνονται υπόψη και στον σχεδιασμό ή/και την αναμόρφωση των προγραμμάτων σπουδών του τουρισμού, προκειμένου να προετοιμάζουν κατάλληλα τους εκπαιδευόμενους και να ανταποκρίνονται στις ανάγκες της αγοράς εργασίας.

Επιπροσθέτως, τα τελευταία χρόνια γίνεται ιδιαίτερη αναφορά στην ανάγκη αναθεώρησης της τουριστικής εκπαίδευσης. Η τεράστια ανάπτυξη του τουρισμού, που σημειώθηκε από το δεύτερο μισό του 20^{ου} αιώνα, οδήγησε στον πολλαπλασιασμό των εκπαιδευτικών προγραμμάτων στον τουρισμό σε επίπεδο ανώτερης εκπαίδευσης, προκειμένου να ικανοποιηθούν οι ανάγκες αυτής της ακμάζουσας βιομηχανίας. Εντούτοις, αυτή η τεράστια αύξηση δεν οδηγεί υποχρεωτικά στην κοινωνική και οικονομική ανάπτυξη και δεν προσφέρει μόνο θετικά οφέλη. Αντίθετα, η ραγδαία αυτή εξέλιξη οδηγεί σε κοινωνικοπολιτισμικές και οικονομικές αλλαγές, οι οποίες καθιστούν το μέλλον ιδιαιτέρως αβέβαιο. Ειδικότερα, για τους εργαζόμενους στον τουριστικό κλάδο, φαίνεται πως τα σημερινά επαγγέλματα έχουν αλλάξει σε σχέση με το παρελθόν και το ίδιο αναμένεται να συμβεί και στο μέλλον. Από την πλευρά τους, οι απόφοιτοι που εισέρχονται στον τουριστικό κλάδο, ο οποίος μεταβάλλεται ταχέως σε ένα παγκοσμιοποιημένο περιβάλλον, χρειάζεται να διαθέτουν διαφορετικές ικανότητες και αντιλήψεις σε σχέση με το παρελθόν, ώστε να επιτύχουν και να ξεχωρίσουν στον επαγγελματικό στίβο. Τα ανωτέρω χρειάζεται να ληφθούν υπόψη από τους φορείς της τουριστικής εκπαίδευσης, καθώς η τουριστική εκπαίδευση είναι αναγκαίο να προσαρμόζεται συνεχώς στις εξελίξεις της τουριστικής βιομηχανίας και του τουρισμού γενικότερα.

Για τον σκοπό αυτό, αναπτύχθηκαν προσπάθειες και πρωτοβουλίες μεταξύ εκπαιδευτικών της τουριστικής εκπαίδευσης και της τουριστικής βιομηχανίας, όπως είναι το πρόγραμμα Tourism Education Futures Initiative (TEFI) (Sheldon, Fesenmaier, & Tribe, 2011), το οποίο στοχεύει στη χάραξη βασικών αρχών και στρατηγικού σχεδίου για το μέλλον της τουριστικής εκπαίδευσης. Σύμφωνα με το πρόγραμμα TEFI, ο τουρισμός αναγνωρίζεται ως ένας δυναμικός κλάδος, ο οποίος από τη μία πλευρά έχει τη δυνατότητα να επιδρά σε παγκόσμιο επίπεδο και να επιτρέψει την αλλαγή στον τρόπο σκέψης των ανθρώπων, να δίνει ελπίδα και να προωθεί την κατανόηση, ενώ από την άλλη πλευρά μπορεί να προκαλέσει βλάβες, καθώς μπορεί να αλλάξει τον κόσμο στην κυριολεξία, είτε σε υλικό είτε σε συλλογιστικό επίπεδο. Ειδικότερα, επισημαίνεται ότι κατά τη διάρκεια του 20^{ου} αιώνα, η τουριστική εκπαίδευση εστίασε, κυρίως, στην ανάπτυξη της επιχειρηματικότητας και τις δεξιότητες υπηρεσιών, δίνοντας λίγη προσοχή στις ηθικές βάσεις που χρειάζονται οι μελλοντικοί εργαζόμενοι στον επιχειρηματικό κόσμο, ώστε να καταστούν κοινωνικά και περιβαλλοντικά υπεύθυνοι ηγέτες του τουριστικού κλάδου.

Στο πλαίσιο αυτό, το πρόγραμμα TEFI διατύπωσε ένα σύνολο από πέντε αρχές με βάση τις αξίες, τις οποίες οι φοιτητές του τουρισμού θα πρέπει να διαθέτουν κατά την αποφοίτησή τους, προκειμένου να γίνουν υπεύθυνοι ηγέτες και εργαζόμενοι στον τομέα τους, οι οποίες είναι: *η ηθική, η ικανότητα διαχείρισης/εποπτείας, η γνώση, ο επαγγελματισμός και η αμοιβαιότητα*. Ειδικότερα, σύμφωνα με την αρχή της ηθικής, οι φοιτητές χρειάζεται να είναι σε θέση να προσδιορίζουν τις πηγές εξουσίας, να

παρέχουν ηγεσία που βασίζεται στην ηθική και να ξεκινήσουν αλλαγές με στόχο τη βελτίωση της υπάρχουσας κατάστασης. Η γνώση περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, τη δημιουργικότητα, την κριτική σκέψη και τη δικτύωση μέσω πολύπλοκης συλλογιστικής, μάθησης, επικοινωνίας, συσχέτισης και εφαρμογής. Αναφορικά με την *ικανότητα διαχείρισης/εποπτείας*, αναφέρεται ότι οι φοιτητές χρειάζεται να ενθαρρύνονται να αμφισβητούν τα πάντα, συμπεριλαμβανομένων και αυτών που λένε οι καθηγητές τους. Ο *επαγγελματισμός* ορίζεται ως ένα σύνολο δεξιοτήτων ηγεσίας, πρακτικότητας, ομαδικής εργασίας και δεξιοτήτων οικοδόμησης συνεταιρικής σχέσης ή σχέσης συνεργασίας και προνοητικότητας, και μάλιστα, τόσο σε επίπεδο δεξιοτήτων και ικανοτήτων, όσο και σε επίπεδο στάσεων και συμπεριφορών. Τέλος, ως *αμοιβαιότητα* χαρακτηρίζεται ο αυτοσεβασμός και ο σεβασμός προς τους άλλους, ενώ μπορεί να αναπτυχθεί μέσω ανοικτών αλληλεπιδράσεων, εποικοδομητικής επικοινωνίας και συζητήσεων, αποφυγής συγκρούσεων και διαχείρισης αυτών, ενσυναίσθησης και αποδοχής. Ως εκ τούτου, προκειμένου η τουριστική εκπαίδευση να συμμορφωθεί στις απαιτήσεις των ανωτέρω πέντε αρχών, απαιτούνται βελτιώσεις στα μαθησιακά και διδακτικά περιβάλλοντα, καθώς και αναθεώρηση και ανάπτυξη των προγραμμάτων σπουδών των τουριστικών προγραμμάτων εκπαίδευσης.

Τα εκπαιδευτικά ιδρύματα, είναι σημαντικό να προετοιμάζουν αποφοίτους, οι οποίοι είναι αναγκαίο να ικανοποιούν τις ανάγκες και τις προσδοκίες των εργοδοτών ως προς τις γνώσεις, τις ικανότητες και τις δεξιότητες τους (Collins, 2002:152-153). Επιπροσθέτως, επισημαίνεται ότι τα ιδρύματα της ανώτερης τουριστικής εκπαίδευσης χρειάζεται να ανταποκριθούν όχι μόνο στις ανάγκες του παρόντος, αλλά να απενίσουν το μέλλον και να σχεδιάσουν προγράμματα με προοπτική. Ως εκ τούτου, χρειάζεται να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή στα προγράμματα σπουδών που σχεδιάζονται, ώστε να προετοιμάζονται οι απόφοιτοι για την είσοδό τους σε έναν αβέβαιο και συνεχώς μεταβαλλόμενο εργασιακό χώρο (Airey, 2016). Στο πλαίσιο αυτό, πέρα από τις απαραίτητες γνώσεις και σχετικές δεξιότητες, είναι ιδιαίτερα σημαντικό οι απόφοιτοι, μέσω των σπουδών τους, να αποκτούν και να καλλιεργούν δεξιότητες, όπως η προσοχή, η σύνεση, η μετριοφροσύνη, η σοβαρότητα, η δεκτικότητα, η ανθεκτικότητα και η ηρεμία (Barnett, 2004, cited in Airey, 2016:11).

Η παγκόσμια οικονομική κρίση δε θα μπορούσε να μην επηρεάσει και την πορεία της τουριστικής εκπαίδευσης, με αποτέλεσμα εξαιτίας της να διακοπεί ή να περιοριστεί, τα τελευταία χρόνια, η ραγδαία εξέλιξη των προγραμμάτων τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης. Και ενώ ο τουρισμός φαίνεται να έχει ανακτήσει την αναπτυξιακή του πορεία, τα εκπαιδευτικά ιδρύματα ανώτατης εκπαίδευσης ακόμη έρχονται αντιμέτωπα με τα αποτελέσματα της οικονομικής κρίσης, και ειδικότερα τα προγράμματα τουριστικής εκπαίδευσης, των οποίων το μέλλον φαίνεται να είναι λιγότερο διασφαλισμένο. Οι παράγοντες που επηρέασαν προς αυτή την κατεύθυνση είναι οι αλλαγές στον τρόπο και στα επίπεδα χρηματοδότησης της εκπαίδευσης αυτής. Ειδικότερα, οι κρατικές χρηματοδοτήσεις περιορίστηκαν και το κόστος των σπουδών σε πολλές περιπτώσεις επιβαρύνει τους φοιτητές και τις οικογένειές τους. Για παράδειγμα, στο Ηνωμένο Βασίλειο δεν υπάρχει κρατική επιχορήγηση στα πανεπιστήμια για τη διδασκαλία των Τεχνών, των Ανθρωπιστικών και των Κοινωνικών

επιστημών, ενώ στην Αυστραλία χρησιμοποιήθηκε η ανώτερη εκπαίδευση ως ένα προϊόν προς εξαγωγή, η οποία με τη σειρά της χρηματοδοτεί το κόστος της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης για τους εγχώριους φοιτητές. Επομένως, η επίδραση αυτών των αλλαγών έχει ως αποτέλεσμα ένα πρόγραμμα να καθίσταται βιώσιμο όταν είναι ελκυστικό προς τους φοιτητές από πλευράς ποιότητας και φήμης ή επαγγελματικής αποκατάστασης (Airey, 2016:10).

Μια άλλη διάσταση της τουριστικής εκπαίδευσης είναι η ποιότητά της. Σε κάθε περίπτωση όμως, δεν αρκεί απλώς η παροχή της τουριστικής εκπαίδευσης, αλλά το επιδιωκόμενο είναι η παροχή ποιοτικής τουριστικής εκπαίδευσης. Ωστόσο, είναι χαρακτηριστικό ότι δεν υπάρχει κάποιος συγκεκριμένος ορισμός για τη διάσταση της ποιότητας, καθώς, η εκπαίδευση γενικότερα, αποτελεί μια έννοια που διαρκώς αλλάζει, εξελίσσεται και μεταβάλλεται με την πάροδο του χρόνου, σύμφωνα με το κοινωνικό, οικονομικό, πολιτικό και περιβαλλοντικό πλαίσιο. Δεδομένου ότι η ποιοτική εκπαίδευση οφείλει να είναι συναφής με την κάθε περιοχή και σύμφωνη με τον πολιτισμό της κάθε χώρας, είναι αναμενόμενο ότι θα έχει πολλές και διαφορετικές μορφές σε όλο τον κόσμο (UNESCO, 2005:2).

Στο πλαίσιο αυτό, προτείνονται δύο βασικές αρχές που αποτελούν τη βάση της ποιοτικής εκπαίδευσης:

- η γνωστική ανάπτυξη των εκπαιδευομένων (μαθητών/-τριών, σπουδαστών/-τριών) και ο βαθμός επίτευξης αυτής (αποτελούν έναν δείκτη ποιότητας), και
- ο ρόλος της εκπαίδευσης στην προώθηση αξιών και συμπεριφορών υπεύθυνης άσκησης της ιδιότητας του πολίτη (citizenship), καθώς και στην καλλιέργεια της δημιουργικής και συναισθηματικής ανάπτυξης.

Επιπλέον, επισημαίνεται ότι υπάρχει ένας κοινός τόπος που αφορά την ποιοτική εκπαίδευση και περιλαμβάνει τον σεβασμό προς τα ατομικά δικαιώματα, την ισότητα στην πρόσβαση και στα μαθησιακά αποτελέσματα, και, τέλος, την αυξημένη συνοχή (UNESCO, 2004:17).

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, η ποιοτική εκπαίδευση προσεγγίζεται με διαφορετικούς τρόπους και ενδεικτικά μοντέλα που έχουν επικρατήσει γι' αυτή είναι τα κάτωθι δύο:

- *Το οικονομικό μοντέλο της εκπαίδευσης*, το οποίο χρησιμοποιεί ποσοτικά και μετρήσιμα αποτελέσματα ως μέτρο της ποιότητας. Για παράδειγμα, ποσοστά εγγεγραμμένων μαθητών και ρυθμούς απορρόφησης, ρυθμούς επιστροφής της επένδυσης στην εκπαίδευση με τη μορφή κέρδους και μαθησιακών επιτευγμάτων, όπως αυτά μετρούνται σε εθνικούς και διεθνείς διαγωνισμούς (Barret, Chawla-Duggan, Lowe, Nickel, & Ukro, 2006:10). Το μοντέλο αυτό υποστηρίζει ότι η εκπαίδευση είναι σημαντική για την οικονομική ανάπτυξη και τη μείωση της φτώχειας και βασίζεται στη θεωρία του ανθρώπινου κεφαλαίου (βλ. Κεφάλαιο 3), και
- *Το προοδευτικό μοντέλο ή η ανθρωπιστική παράδοση*, που υποστηρίζει ότι η εκπαίδευση αποτελεί μια διαδικασία, κατά την οποία οι εκπαιδευόμενοι βρίσκονται στο επίκεντρό της. Οι στόχοι της εκπαίδευσης περιλαμβάνουν

ευρύτερους κοινωνικούς στόχους, όπως είναι τα ανθρώπινα δικαιώματα, η κοινωνική δικαιοσύνη και η δημοκρατία, αλλά και προσωπικούς στόχους. Το μοντέλο αυτό βασίζεται στη διαπίστωση ότι τα άτομα έχουν ένα εσωτερικό ενδιαφέρον και μια ικανότητα να μαθαίνουν και έχει ως στόχο να αναπτύξει σφαιρικά την προσωπικότητά τους, καθώς και τη δημιουργικότητά τους και την ικανότητα επίλυσης προβλημάτων. Η προσέγγιση αυτή χαρακτηρίζεται ως μαθητοκεντρική, συμμετοχική και δημοκρατική, ενώ επιπλέον, ενστερνίζεται έννοιες των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και της βιωσιμότητας του περιβάλλοντος (Barrett, Chawla-Duggan, Lowe, Nickel, & Ukro, 2006:4). Αυτή η προσέγγιση ακολουθήθηκε από το πρόγραμμα TEFI για τον σχεδιασμό της τουριστικής εκπαίδευσης, προκειμένου να αναδειχθούν, εκτός από τις γνώσεις, και οι βασικές κοινωνικές αξίες που είναι απαραίτητο να περιέχονται σε αυτή.

Δημιουργείται, συνεπώς, ο προβληματισμός κατά πόσο είναι σε θέση η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση, μέσω ενός μακροπρόθεσμου στρατηγικού σχεδιασμού, να προετοιμάζει εξειδικευμένα στελέχη για την τουριστική αγορά, τα οποία θα μπορέσουν να χειρίζονται και να επιλύουν τυχόν δύσκολες καταστάσεις που θα προκύψουν και να προσφέρουν ποιοτικές υπηρεσίες ή/και προϊόντα. Ταυτόχρονα, χρειάζεται να ληφθεί υπόψη το γεγονός ότι οι άνθρωποι σπουδάζουν με σκοπό να προωθήσουν την προσωπική τους ανάπτυξη και να αποκτήσουν δεξιότητες που θα τους βοηθήσουν σε διάφορους τομείς της ζωής τους. Όπως αναφέρει ο Weiss (1995:151): *«Η εκπαίδευση δεν πρέπει να δικαιολογείται μόνο σύμφωνα με την επίδραση που έχει στην παραγωγικότητα στην εργασία. Αυτό δεν ήταν σίγουρα το επιχείρημα που χρησιμοποιούσε ο Πλάτων ή ο de Tocqueville και δεν χρειάζεται να είναι ούτε δικό μας. Οι μαθητές/φοιτητές διδάσκονται το Αστικό Δίκαιο ή τις Τέχνες ή τη Μουσική όχι μόνο για να βελτιώσουν την παραγωγικότητά τους στην εργασία τους, αλλά κυρίως για να εμπλουτίσουν τις ζωές τους και να γίνουν καλύτεροι πολίτες»*. Από τα ανωτέρω προκύπτει η ανάγκη για τη διαμόρφωση ενός πλαισίου ανάπτυξης της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης που υιοθετεί την ολιστική ανάπτυξη των εκπαιδευομένων και προωθεί την καλλιέργεια τόσο των απαραίτητων γνώσεων και δεξιοτήτων σε θέματα τουρισμού, όσο και των κοινωνικών γνώσεων και δεξιοτήτων που είναι απαραίτητες για την επαγγελματική και κοινωνική ανάπτυξη των εκπαιδευομένων.

Επιπροσθέτως, είναι χαρακτηριστικό ότι η σύγχρονη εποχή χαρακτηρίζεται από τη διαρκή απαξίωση των αρχικών προσόντων, τα οποία είναι απαραίτητο συνεχώς να αναβαθμίζονται, να προσαρμόζονται στις αλλαγές, να ανανεώνονται και να επεκτείνονται. Από την πλευρά τους και οι εργοδότες/επιχειρήσεις ζητούν υψηλότερα επίπεδα προσωπικής απόδοσης, αποδοτικότητα, παραγωγικότητα και αποτελεσματικότητα, με αποτέλεσμα η εκπαίδευση και η κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού να αποτελεί μια συνεχή και διά βίου μαθησιακή διαδικασία.

Η έννοια της διά βίου μάθησης ή της μάθησης «καθ' όλη τη διάρκεια της ζωής» είναι μια πρακτική που συναντάται από αρχαιοτάτων χρόνων, όπως για παράδειγμα στον αρχαίο Ελληνικό κόσμο («γηράσκω αεί διδασκόμενος»). Είναι χαρακτηριστικό ότι η διά βίου μάθηση είναι απαραίτητη τόσο για την κοινωνική σταθερότητα, όσο και για

την οικονομική ανάπτυξη (OECD, 1996:10; Delors, 1996:18), ενώ αποτελεί πολιτική του Οργανισμού για την Οικονομική Συνεργασία και Ανάπτυξη (ΟΟΣΑ), της UNESCO, και της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Σύμφωνα με τον επίσημο ορισμό της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ως *διά βίου μάθηση* ορίζεται κάθε μαθησιακή δραστηριότητα, η οποία λαμβάνει χώρα καθ' όλη τη διάρκεια της ζωής του ατόμου με σκοπό τη βελτίωση των γνώσεων, των δεξιοτήτων και των ικανοτήτων του, στο πλαίσιο μιας προσωπικής, κοινωνικής οπτικής και/ή μιας οπτικής που σχετίζεται με την απασχόληση (European Commission, 2001:3). Ουσιαστικά, η *διά βίου μάθηση* αφορά τη μάθηση που προκύπτει σε ένα ευρύ πλαίσιο τυπικής, μη-τυπικής και άτυπης μάθησης και αποτελεί μια μακροχρόνια μαθησιακή διαδρομή, η οποία ξεκινάει από τη γέννηση του ατόμου και συνεχίζει καθ' όλη τη διάρκεια της ζωής του, περιλαμβάνει όλες τις μαθησιακές και εκπαιδευτικές δραστηριότητες στις οποίες συμμετέχει, ενώ είναι το κατάλληλο «όχημα» για τη διαρκή προσωπική βελτίωση και επαγγελματική του κατάρτιση.

Στο πέρασμα του χρόνου, ένα άτομο είναι πιθανό να αλλάξει επάγγελμα ή να κληθεί να αναπτύξει τις γνώσεις και τις δεξιότητες που είναι σχετικές με το επάγγελμα που ασκεί. Επιπλέον, χρειάζεται να μπορεί να προσαρμόζεται σε ένα περιβάλλον που συνεχώς μεταβάλλεται, εξαιτίας της ραγδαίας ανάπτυξης της τεχνολογίας, καθώς και των οικονομικών, κοινωνικών και πολιτικών εξελίξεων. Τα ανωτέρω, δύναται να καλυφθούν από την εκπαίδευση, την κατάρτιση και τη *διά βίου μάθηση*. Ειδικότερα, στον τομέα του τουρισμού, διαπιστώνεται ότι ακόμη και στις λιγότερο απαιτητικές σε γνώσεις εργασίες ή επαγγέλματα, αυξάνονται συνεχώς ή μεταβάλλονται και εξελίσσονται οι γνώσεις και οι δεξιότητες που είναι απαραίτητες για την εκτέλεση ή την άσκησή τους. Επομένως, το να επιδιώκει ένας εργαζόμενος την απόκτηση των επιπλέον γνώσεων με άτυπους τρόπους, κατά την εργασία, και χωρίς συστηματική εκπαίδευση ή κατάρτιση αποτελεί μη αποτελεσματική λύση. Για παράδειγμα, για την εξυπηρέτηση του πελάτη από έναν υπάλληλο ταξιδιωτικού γραφείου παλαιότερα αρκούσε η χρήση του τηλεφώνου, ενώ τώρα απαιτούνται γνώσεις χειρισμού υπολογιστών, καθώς και εξειδικευμένων εφαρμογών. Αντίστοιχα, πριν την ανάπτυξη του διεθνούς τουρισμού, ένας σερβιτόρος δε χρειαζόταν να μιλάει ξένες γλώσσες, ενώ σήμερα είναι απαραίτητη η γνώση τουλάχιστον μίας ξένης γλώσσας, καθώς και η χρήση υπολογιστών και φορητών ηλεκτρονικών συσκευών (Αθανασίου, 2004: 13).

Συνεπώς, στο σύγχρονο κοινωνικοοικονομικό πλαίσιο της Κοινωνίας της Γνώσης, που χαρακτηρίζεται από την παγκοσμιοποίηση, την οικονομική αστάθεια, τη διαφοροποίηση της αγοράς εργασίας και τις ραγδαίες τεχνολογικές εξελίξεις, η *διά βίου μάθηση* καθίσταται απαραίτητη και πιο αναγκαία από ποτέ καθ' όλη τη διάρκεια της ζωής των ανθρώπων, ενώ ταυτόχρονα αποτελεί μέσο προσωπικής και επαγγελματικής βελτίωσης και αυτοπραγμάτωσης των ατόμων (Γκόβαρης, & Ρουσάκης, 2008:104). Ως εκ τούτου, τόσο οι εργαζόμενοι, όσο και οι οργανισμοί/επιχειρήσεις της τουριστικής βιομηχανίας καλούνται να επενδύσουν σε προγράμματα εκπαίδευσης, τα οποία καθιστούν τους εκπαιδευόμενους πιο ανταγωνιστικούς στη σύγχρονη αγορά εργασίας και τις ίδιες τις επιχειρήσεις περισσότερο ανταγωνιστικές.

Ειδικότερα, από την πλευρά των εργαζομένων, όλο και περισσότεροι είναι εκείνοι που επιζητούν να ενισχύσουν ή/και να επικαιροποιήσουν τις γνώσεις τους σε τομείς που τους ενδιαφέρουν ή που δεν είχαν την ευκαιρία να ασχοληθούν με αυτούς στο παρελθόν, αλλά πάντα τους ενδιέφεραν. Ταυτόχρονα, η διά βίου εκπαίδευση και η επικαιροποίηση των γνώσεων αποτελεί ένα σημαντικό εφόδιο για όσους επιθυμούν να εδραιώσουν τη θέση τους στον χώρο εργασίας τους ή να την αναβαθμίσουν ή να επιχειρήσουν κάποια αλλαγή στη μέχρι τώρα καριέρα τους.

Από την άλλη πλευρά, οι περισσότεροι σύγχρονοι οργανισμοί και επιχειρήσεις παρέχουν τη δυνατότητα στο ανθρώπινο δυναμικό που απασχολούν να αναβαθμίσει τις γνώσεις του, με σκοπό να αυξηθεί η αποτελεσματικότητά τους, αλλά και εν γένει η παραγωγικότητά τους. Ουσιαστικά, μέσα από τη συνεχή ανάπτυξη των δεξιοτήτων, την αξιοποίηση των προσωπικών γνώσεων και κλίσεων, την εξειδίκευση σε νέες τεχνολογίες, αλλά και τη διαμόρφωση προσωπικών στρατηγικών για την αντιμετώπιση προβλημάτων, οι εργαζόμενοι παγιώνουν την αξία τους στον εργασιακό τους χώρο (Brennan, Mills, Shah, & Woodley, 2000:417-418; Parnham, 2001).

Στο πλαίσιο αυτό, η συνεχής τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση, καθίσταται απαραίτητη για την ατομική και επαγγελματική ανάπτυξη κάθε ατόμου και εργαζομένου. Επιπλέον, αξίζει να σημειωθεί ότι η διαρκής εκπαίδευση είναι ανεξάρτητη του φύλου, της ηλικίας, αλλά και της εκπαιδευτικής βάσης, του επιπέδου σπουδών και του κλάδου στον οποίο δραστηριοποιείται ο εργαζόμενος (OECD, 1996).

Τέλος, η εκπαίδευση, ως ένα αγαθό με σημαντική οικονομική αξία, παρέχει πολλά οφέλη στα άτομα και στις οικογένειές τους, στις επιχειρήσεις, στο κράτος και εν γένει στην οικονομία, στην κοινωνία και στην πολιτική. Η αξία της εκπαίδευσης είχε αναδειχθεί από την αρχαιότητα, αλλά και κατά τους νεότερους χρόνους. Τον 18^ο αιώνα ο Adam Smith επεσήμανε ότι η εκπαίδευση των φτωχών εμποδίζει τη διαφθορά και την αποσύνθεση του μεγαλύτερου μέρους του κόσμου, ενώ τον 19^ο αιώνα ο Marshall μίλησε για τα άμεσα και τα έμμεσα κέρδη που αποφέρει η εκπαίδευση. Συγκεκριμένα, υποστήριξε ότι η εκπαίδευση συμβάλλει στη βελτίωση της ζωής των ανθρώπων, αποτελεί το βασικότερο μέσο ανακάλυψης των δυνατοτήτων τους, μια κερδοφόρα επένδυση για την κοινωνία, ενώ ταυτόχρονα, αποτελεί διαχωριστικό κριτήριο ανάμεσα στις κοινωνικές τάξεις (Sweetland, 1996).

Η αξία της εκπαίδευσης, γενικά, ξεκίνησε να μελετάται και να διερευνάται κατά τη δεκαετία του 1960. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με έρευνες που έχουν διεξαχθεί, η εκπαίδευση διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην οικονομική ανάπτυξη και συμβάλλει στην κοινωνική συνοχή και ισότητα, ενώ σε ατομικό επίπεδο δύναται να συμβάλλει στην επαγγελματική ικανοποίηση και στην προσφορά ευκαιριών για μια πιο υγιή, μακρόχρονη και ολοκληρωμένη ζωή (Cedefop, 2011:1). Αναλυτικά, η εκπαίδευση αποφέρει οφέλη:

- Στο άτομο και στην οικογένεια. Για τον σκοπό αυτό έχουν γίνει πολλές έρευνες, που αναφέρουν ότι επιδρά θετικά:

(α) στην υγεία, τον οικογενειακό προγραμματισμό και τη μόρφωση (όπως καλύτερη υγεία του ατόμου, αλλά και των άλλων μελών της οικογένειας, μείωση θνησιμότητας, αύξηση προσδόκιμου ζωής, θετική στάση στη διά βίου μάθηση, κ.ά.) (Currie, & Moretti, 2003:1525; Grossman, 2000:404-5).

(β) στην οργάνωση, τη διοίκηση και τα οικονομικά της οικογένειας/νοικοκυριού (όπως, καλύτερη οργάνωση και οικονομική διαχείριση του νοικοκυριού, καλλιέργεια περιβαλλοντικής συνείδησης, βελτίωση καταναλωτικής συμπεριφοράς, αποδοτικότερη διαχείριση οικονομικών θεμάτων, κ.ά.) (McMahon, 2002; McMahon 2004:253-4; Wolfe, & Haveman, 2000:14), και

(γ) στην παραγωγικότητα και τις αποδοχές από την εργασία, αν και υπάρχουν κριτικές ως προς αυτό, που θα συζητηθούν στο επόμενο κεφάλαιο (De la Fuente, 2003:48; Mincer, 1974).

- Στις *επιχειρήσεις*. Η εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων επιδρά θετικά τόσο στην παραγωγικότητα και των άλλων εργαζομένων, όσο και συνολικά της επιχείρησης, στην ανταγωνιστικότητα, την κερδοφορία και την υιοθέτηση και προώθηση καινοτομιών από την επιχείρηση (Bishop, 1994).
- Στην *οικονομία*. Σύμφωνα με την οικονομική θεωρία, η εκπαίδευση επιδρά θετικά στη μεγέθυνση της οικονομίας και στη διανομή του εισοδήματος. Ειδικότερα, σύμφωνα με έρευνες που έχουν γίνει, φαίνεται πως υπάρχει σημαντική σχέση μεταξύ εκπαίδευσης και μεγέθυνσης (Barro, 1991; De la Fuente, & Domenech, 2006; Krueger & Lindahl, 2001; Temple, 1999). Εκτιμάται ότι στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης κάθε επιπλέον έτος στο μέσο επίπεδο εκπαίδευσης αυξάνει την παραγωγικότητα κατά 6,2% κατά μέσο όρο και κατά 3,1% επιπλέον σε μακροπρόθεσμο ορίζοντα, μέσω της συνεισφοράς της στην ταχύτερη πρόοδο της τεχνολογίας (De la Fuente, 2003:4). Επιπλέον, έχει διερευνηθεί και η σχέση μεταξύ της εκπαίδευσης και της διανομής εισοδήματος και διαπιστώθηκε ότι πράγματι υπάρχει επίδραση μεταξύ τους. Για παράδειγμα, διαπιστώθηκε ότι σε χώρες με χαμηλό κατά κεφαλήν εισόδημα η πρωτοβάθμια εκπαίδευση επιδρά εξισωτικά, ενώ η τριτοβάθμια εκπαίδευση ανισωτικά (Marin, & Psacharopoulos, 1976). Αντίστοιχα, διαπιστώθηκε ότι η ανάπτυξη της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης οδηγεί στη μείωση της φτώχειας (McMahon, 2002; 2004:241). Εξάλλου, διαπιστώθηκε ότι κατά μέσο όρο ένα επιπλέον έτος εκπαίδευσης αυξάνει τις μελλοντικές αποδοχές του ατόμου από 5% έως 15% αναλόγως με τον χρόνο και τη χώρα (Temple, 2002:12).
- Στην *κοινωνία και την πολιτική*, όπου έχει διαπιστωθεί ότι η εκπαίδευση συμβάλλει στον περιορισμό εγκληματικών και παράνομων δραστηριοτήτων (Lochner, & Moretti, 2004; McMahon, 2002; McMahon, 2004:239), στη βελτίωση της κοινωνικής συμπεριφοράς και στη μείωση του κοινωνικού αποκλεισμού (Haveman, & Wolfe, 1984:388).

2.5 ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Η διάκριση μεταξύ των όρων εκπαίδευση και ανάπτυξη δεν είναι απόλυτη, καθώς αφορά όρους που σχετίζονται μεταξύ τους. Από τη μία πλευρά, η εκπαίδευση είναι ένα μέσο ανάπτυξης και για να είναι αποτελεσματική είναι σημαντικό να αποτελεί μέρος των προσωπικών προτεραιοτήτων και της κουλτούρας του ανθρώπινου δυναμικού. Επιπλέον, απευθύνεται σε μεμονωμένους εργαζόμενους, επικεντρώνεται, συνήθως, στην παροχή συγκεκριμένων δεξιοτήτων και γνώσεων, προκειμένου οι εργαζόμενοι να συμπληρώσουν και να διορθώσουν τις ανεπάρκειες και τις ελλείψεις στην επίδοσή τους, ενώ ταυτόχρονα τους βοηθά να εκτελούν ικανοποιητικά την τρέχουσα, αλλά και τη μελλοντική εργασία τους. Δηλαδή, η εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού εστιάζει στην καλλιέργεια και ανάπτυξη συγκεκριμένων δεξιοτήτων, αλλά και στην εφαρμογή τους στην εργασία. Από την άλλη πλευρά, η ανάπτυξη είναι μία ευρύτερη έννοια, η οποία αποτελεί μια διαρκή διεργασία διαμόρφωσης γνωρισμάτων, που θα επιτρέψουν τη μελλοντική προώθηση του ανθρώπινου δυναμικού σε θέσεις εργασίας πιο απαιτητικές ή με περισσότερες ευθύνες και αρμοδιότητες. Εξάλλου, η ανάπτυξη απευθύνεται και στην επιχείρηση και αποτελεί μέρος της προσπάθειάς της να βοηθήσει τους εργαζόμενους, να αποκτήσουν ικανότητες που θα χρειαστεί η ίδια στο μέλλον. Ουσιαστικά, συμβάλλει στην προετοιμασία του ανθρώπινου δυναμικού για την ανάληψη νέων μελλοντικών αρμοδιοτήτων, ενδεχομένως μη σχετικών με την παρούσα θέση του. Η ανάπτυξη σχετίζεται τόσο με την ανάπτυξη γενικών δεξιοτήτων, όσο και με την καλλιέργεια προσωπικών χαρακτηριστικών, τα οποία προωθούν την επαγγελματική και προσωπική πορεία του ανθρώπινου δυναμικού. Επομένως, η διάκριση μεταξύ εκπαίδευσης και ανάπτυξης σχετίζεται με τον σκοπό για τον οποίο αυτές πραγματοποιούνται, καθώς η ανάπτυξη εστιάζει σε μακροπρόθεσμες απαιτήσεις και εμπλουτίζει συνολικά τις δυνατότητες του ανθρώπινου δυναμικού, αφορά σε μια πιο γενική εκπαίδευση για μελλοντικούς ρόλους και θέσεις, μακροπρόθεσμα μέσα στην επιχείρηση, ενώ η εκπαίδευση αφορά σε συγκεκριμένες θέσεις και εστιάζει στις άμεσες ανάγκες της επιχείρησης επηρεάζοντας το τρέχον επίπεδο απόδοσης του προσωπικού (Μπουραντάς, & Παπαλεξανδρή, 2003).

Η απόδοση του ανθρώπινου δυναμικού, εξάλλου, σχετίζεται με τα αποτελέσματα που αυτό επιτυγχάνει, ενώ κάθε επιχείρηση ορίζει συγκεκριμένα πρότυπα απόδοσης, τα οποία αφορούν την παραγωγικότητα, την αποτελεσματικότητα, την ποιότητα και την αποδοτικότητά του. Οι επιχειρήσεις επιθυμούν να εξασφαλίσουν ότι το ανθρώπινο δυναμικό συμβάλλει στην παραγωγή προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής ποιότητας και αυτό το επιτυγχάνουν μέσω της διαδικασίας διαχείρισης των επιδόσεών του. Με αυτόν τον τρόπο ενθαρρύνεται το ανθρώπινο δυναμικό, ώστε να λάβει πιο ενεργό ρόλο στην επιχείρηση και έτσι δημιουργούνται κίνητρα για υψηλά επίπεδα απόδοσης. Σύμφωνα με έρευνες που έχουν γίνει, οι εργαζόμενοι που είναι ικανοποιημένοι από την εργασία τους έχουν υψηλότερες επιδόσεις και προσπαθούν να διατηρήσουν τις θέσεις τους σε σχέση με εκείνους που δεν είναι ικανοποιημένοι. Επομένως, η επιχείρηση ή ο οργανισμός αποκτά καλύτερη θέση στην αγορά και μπορεί να αντιμετωπίσει αποτελεσματικότερα τον ανταγωνισμό, ενώ ταυτόχρονα διατηρεί το υψηλό επίπεδο

του ανθρώπινου δυναμικού της. Φαίνεται, λοιπόν, ότι η εκπαίδευση δε βελτιώνει μόνο τη συνολική απόδοση των εργαζομένων σε σχέση με την πιο αποτελεσματική εκτέλεση των καθηκόντων τους, αλλά επιπροσθέτως ενισχύει τις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις στάσεις του ανθρώπινου δυναμικού, ως περιουσιακό στοιχείο μελλοντικής χρήσης, συμβάλλοντας κατά κάποιον τρόπο στην αναπτυγμένη επιχειρησιακή απόδοση (Kirkpatrick, 1959).

Ωστόσο, η εκπαίδευση αποτελεί και έναν από τους παράγοντες παρακίνησης (motivation) των εργαζομένων μιας επιχείρησης. Η παρακίνηση είναι μια διαδικασία, μια εσωτερική δύναμη, η οποία ενεργοποιεί τα άτομα και τα οδηγεί στην επίτευξη στόχων σχετικά με την ικανοποίηση των αναγκών τους (Linder, 1998). Όσον αφορά τους εργαζόμενους, η παρακίνηση σχετίζεται με την απόδοση των εργαζομένων και αποτελεί ένα από τα πιο σημαντικά θέματα που αφορούν τη διοίκηση του ανθρώπινου δυναμικού. Αναφορικά με την παρακίνηση του ανθρώπινου δυναμικού έχουν διατυπωθεί θεωρίες, οι οποίες έχουν ως στόχο την περιγραφή του μηχανισμού παρακίνησης των εργαζομένων με στόχο την αύξηση της απόδοσής τους. Οι πιο σημαντικές από αυτές είναι οι κάτωθι:

- Η *θεωρία της ιεράρχησης των αναγκών του Maslow* (Maslow, 1943), η οποία υποστηρίζει ότι οι ανάγκες ταξινομούνται κατά σειρά προτεραιότητας σε πέντε επίπεδα: τις φυσιολογικές ανάγκες (οι βιολογικές και άμεσες ανάγκες για την επιβίωση), τις ανάγκες ασφάλειας (οι ανάγκες που συνδέονται με την ασφάλεια του ατόμου και την προστασία του από τους κινδύνους), τις κοινωνικές ανάγκες (που αφορούν την ένταξη του ατόμου στο κοινωνικό σύνολο, τις φιλικές σχέσεις και την κοινωνικοποίησή του), τις ανάγκες για κοινωνική θέση και εκτίμηση (που σχετίζονται με την ανάγκη του ατόμου να είναι σημαντικό στην κοινωνία), και την αυτοεκπλήρωση ή αυτοπραγμάτωση (που αποτελεί την ύψιστη ανάγκη του ατόμου να ασχοληθεί με αυτό που επιθυμεί στη ζωή του). Σύμφωνα με τη θεωρία του Maslow, οι ανάγκες που βρίσκονται σε χαμηλότερο επίπεδο πρέπει να ικανοποιηθούν, ώστε οι ανάγκες που βρίσκονται στο επόμενο επίπεδο να αποτελέσουν κίνητρο για το άτομο. Δηλαδή, από τη στιγμή που ικανοποιούνται οι ανάγκες του ενός επιπέδου, δεν αποτελούν πια κίνητρο της ανθρώπινης συμπεριφοράς και πλέον προτεραιότητα αποτελεί η ικανοποίηση των αναγκών του επόμενου επιπέδου. Στην πραγματικότητα, οι ανθρώπινες ανάγκες αποτελούν κίνητρα, μόνο στην περίπτωση που δεν εκπληρώνονται.

Συνεπώς, αναφορικά με τους εργαζόμενους, ξεκινούν την ικανοποίηση των αναγκών από τις κατώτερες προς τις ανώτερες, ικανοποιώντας τη μία μετά την άλλη. Όταν η προσπάθεια για την κάλυψή τους ακολουθεί τη σειρά αυτή, τότε αυτές οι ανάγκες δύνανται να υποκινήσουν έναν εργαζόμενο. Δηλαδή, για να φτάσει ένας εργαζόμενος να κινητοποιηθεί από την ανάγκη για αυτοπραγμάτωση, χρειάζεται να έχει καλύψει την ανάγκη για ασφάλεια, χρειάζεται, για παράδειγμα, να έχει μόνιμη δουλειά. Ειδικότερα, όσον αφορά τον ρόλο της εκπαίδευσης, οι εργαζόμενοι που εκπαιδεύονται με πρωτοβουλία της επιχείρησης στην οποία εργάζονται, ικανοποιούν την ανάγκη τους για

ασφάλεια και συνεχίζουν με την ικανοποίηση των ανώτερων αναγκών ανάπτυξης και αυτοπραγμάτωσης.

- Η θεωρία των δύο παραγόντων του Herzberg (Herzberg, 2017), εστιάζει στα αίτια της παρακίνησης που αφορούν την εργασία και την επίτευξη των αποτελεσμάτων της, σε αντίθεση με τον Maslow που ασχολήθηκε για τα αίτια της παρακίνησης στη ζωή με την ευρεία έννοια. Ο Herzberg επεσήμανε ότι μόνο οι ανάγκες που αντιστοιχούν στα επίπεδα αυτοεκτίμησης και αυτό-ολοκλήρωσης του Maslow λειτουργούν αποτελεσματικά ως άμεσες πηγές παρακίνησης για τη δουλειά. Ειδικότερα, ο Herzberg κατατάσσει τους παράγοντες παρακίνησης σε δύο κατηγορίες:
 - τα κίνητρα (motivators) ή τους εσωτερικούς παράγοντες (motivation factors), όπως είναι η επιτυχία και η αναγνώριση, που παράγουν επαγγελματική ικανοποίηση. Οι παράγοντες αυτοί αφορούν προσωπικά συναισθήματα, αντιλήψεις και αξίες και σχετίζονται με τον τρόπο που βλέπει το άτομο το αντικείμενο της δουλειά του, τη θέση του σε αυτή, τον εργασιακό του χώρο και τις συνθήκες εργασίας, τις σχέσεις με τους συναδέλφους και τους προϊστάμενους.
 - τους παράγοντες υγιεινής (hygiene factors) ή τους εξωτερικούς παράγοντες, όπως είναι η αμοιβή και η ασφάλεια στην εργασία, η απουσία των οποίων προκαλεί επαγγελματική δυσαρέσκεια. Οι τελευταίοι είναι συνήθως εξωγενείς ως προς τον εργαζόμενο, δηλαδή επιβάλλονται ή παρέχονται από την επιχείρηση.

Η θεωρία του Herzberg υποστηρίζει ότι οι παράγοντες υγιεινής προκαλούν δυσαρέσκεια όταν δεν ικανοποιούνται, ενώ είναι απαραίτητοι για να ικανοποιείται το ελάχιστο των απαιτήσεων στην εργασία. Τις ανάγκες που βρίσκονται στα ανώτερα επίπεδα της ιεράρχησης του Maslow, ο Herzberg τα ονόμασε κίνητρα (motivators). Τα κίνητρα συσχετίζονται με την ικανοποίηση των εργαζομένων από την εργασία τους, καθώς ένας εργαζόμενος παρακινείται όταν είναι ικανοποιημένος από αυτή και έχει κίνητρα να παράγει έργο. Έναν πολύ σημαντικό ρόλο στην κινητοποίηση των εργαζομένων, μεταξύ άλλων, διαδραματίζει η εκπαίδευση, καθώς τους παρέχει τη δυνατότητα ανάπτυξης και βελτίωσης σε προσωπικό, αλλά και σε επαγγελματικό επίπεδο.

- Η θεωρία των προσδοκιών του Vroom (Vroom, 1964), η οποία βασίζεται στην πεποίθηση ότι τα άτομα κάνουν σχέδια για το μέλλον τους και προσπαθούν να τα πραγματοποιήσουν, υπολογίζοντας εκ των προτέρων εσωτερικά την αξία της ανταμοιβής και την πιθανότητα επίτευξής της. Στο πλαίσιο αυτό, οι προσπάθειες των εργαζομένων θα οδηγήσουν στην αύξηση της απόδοσης και αυτή θα οδηγήσει στην ανταμοιβή. Η ανταμοιβή μπορεί να είναι είτε θετική είτε αρνητική. Όσο πιο θετική είναι η ανταμοιβή τόσο πιο πιθανό είναι οι εργαζόμενοι να παρακινούνται περισσότερο, ενώ αντίθετα, όσο πιο αρνητική είναι η ανταμοιβή τόσο λιγότερο πιθανό είναι οι εργαζόμενοι να παρακινηθούν. Σύμφωνα με τη θεωρία του Vroom, οι εργαζόμενοι καταβάλλουν προσπάθειες,

ώστε να προσφέρουν μεγάλο σε ποσότητα και υψηλής ποιότητας έργο στην εργασία τους, ανάλογα με την προσδοκία ότι οι προσπάθειές τους δύνανται να οδηγήσουν σε υψηλότερη απόδοση, η οποία θα αναγνωριστεί από την επιχείρηση, προκειμένου να αμειφθούν σημαντικά και θετικά. Στο πλαίσιο αυτό, η εκπαίδευση αποτελεί έναν σημαντικό παράγοντα, ο οποίος παρακινεί τους εργαζόμενους, καθώς τους καθιστά περισσότερο παραγωγικούς και με αυτόν τον τρόπο αναμένουν να λάβουν και θετική ανταμοιβή.

- Η *θεωρία της ισότητας ή της δίκαιης μεταχείρισης* του Adams (Adams, 1965), η οποία βασίζεται στην άποψη ότι οι άνθρωποι είναι περισσότερο ικανοποιημένοι στις σχέσεις τους, τόσο τις προσωπικές, όσο και τις επαγγελματικές, όταν αυτό που δίνουν είναι ίσο με αυτό που παίρνουν. Όσον αφορά τους εργαζόμενους, θεωρεί ότι αυτοί επιζητούν την ισότητα μεταξύ των ίδιων και των συναδέλφων τους. Η ισότητα δύναται να επιτευχθεί, όταν ο ρυθμός της προσφοράς των εργαζομένων έναντι των ανταμοιβών τους είναι ίσος με αυτόν των άλλων εργαζομένων. Σύμφωνα με τη θεωρία αυτή, οι εργαζόμενοι δεν ελέγχουν σε απόλυτο βαθμό το ύψος της αμοιβής τους, αλλά το συγκρίνουν σε σχέση με τις αμοιβές άλλων συναδέλφων τους, τόσο στην ίδια, όσο και σε άλλες επιχειρήσεις. Ως εκ τούτου, είναι πολύ σημαντικό για μια επιχείρηση να γνωρίζει το επίπεδο προσφοράς των εργαζομένων και να τους αμείβει αντίστοιχα (Λαλούμης, 2017).
- Η *θεωρία της ενίσχυσης* του Skinner (Skinner, 1953), σχετίζεται με την ενίσχυση της συμπεριφοράς και τον έλεγχο των συνεπειών αυτής, δηλαδή ένας συνδυασμός ανταμοιβών ή/και τιμωριών χρησιμοποιείται είτε για την ενίσχυση της επιθυμητής συμπεριφοράς, είτε για την αποφυγή μιας μη επιθυμητής συμπεριφοράς. Ουσιαστικά, η θεωρία αυτή επικεντρώνεται στη σχέση μεταξύ της συμπεριφοράς και των σχετικών συνεπειών αυτής. Όσον αφορά τους εργαζόμενους, υποστηρίζει ότι οι συμπεριφορές που οδηγούν σε θετικά αποτελέσματα θα επαναληφθούν, ενώ αντίθετα οι συμπεριφορές που οδηγούν σε αρνητικά αποτελέσματα θα αποφευχθούν. Στο πλαίσιο αυτό, η διοίκηση των επιχειρήσεων είναι σημαντικό να ανταμείβει τις συμπεριφορές των εργαζομένων που οδηγούν σε θετικά αποτελέσματα και αντίστοιχα να αποδοκιμάζει τις συμπεριφορές που οδηγούν σε αρνητικά αποτελέσματα.

Ως εκ τούτου, η δημιουργία ενός περιβάλλοντος εργασίας, στο οποίο η παρακίνηση των εργαζομένων κατέχει σημαντικό ρόλο, αποτελεί πρόκληση για τις σύγχρονες επιχειρήσεις και οργανισμούς. Η πρόκληση αυτή είναι συνεχής και αφορά ένα δυναμικό φαινόμενο, καθώς τα κίνητρα για κάθε εργαζόμενο δεν είναι σταθερά, αλλά μεταβάλλονται ανάλογα με προσωπικούς, οικονομικούς, ψυχολογικούς και κοινωνικούς παράγοντες.

Στο πλαίσιο αυτό, η παροχή ευκαιριών εκπαίδευσης και ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού των επιχειρήσεων ή των οργανισμών, η οποία συνδέεται με την ατομική παραγωγικότητα, κατ' επέκταση επηρεάζει την απόδοση της επιχείρησης ή του οργανισμού, συμβάλλοντας καθοριστικά στη δημιουργία κινήτρων για τους

εργαζόμενους. Ειδικότερα, για τους νέους εργαζόμενους, φαίνεται ότι η εκπαίδευση αποτελεί ισχυρότερο κίνητρο σε σχέση με τους μεγαλύτερους σε ηλικία. Σε αυτή την περίπτωση, η εκπαίδευση καλλιεργεί και αναπτύσσει δεξιότητες, ικανότητες και γνώσεις των νέων εργαζομένων και τους εξοικειώνει με τους στόχους, τους κανόνες και τους κανονισμούς της επιχείρησης, καθώς και με τον τρόπο λειτουργίας αυτής, με τον απαραίτητο τεχνολογικό εξοπλισμό της και γενικότερα διαμορφώνει τον τρόπο σκέψης τους με αποτέλεσμα να παρουσιάζουν ποιοτικές επιδόσεις στις θέσεις εργασίας τους (Sekhar, Patwardhan, & Singh, 2013:475-477, 479-481).

Ειδικότερα για την τουριστική βιομηχανία, οι τουριστικές επιχειρήσεις, προκειμένου να επιτύχουν τους στόχους τους, χρειάζεται να αντιληφθούν και να ανταποκριθούν στις ατομικές ανάγκες των εργαζομένων τους, όπως είναι οι οικονομικές απολαβές, η αναγνώριση και η ανάπτυξη των δεξιοτήτων, κ.ά. Είναι ιδιαίτερα σημαντικό να υπάρχει ένας γενικός σχεδιασμός, ο οποίος θα αφορά την παρακίνηση των εργαζομένων μιας επιχείρησης, ώστε από τη μία πλευρά οι εργαζόμενοι να νιώθουν ότι αναγνωρίζεται και εκτιμάται ο κόπος τους και οι προσπάθειές τους και από την άλλη πλευρά να υπάρχει ισότητα στην παροχή κινήτρων μεταξύ των εργαζομένων της επιχείρησης. Μέσα από τη διαδικασία της ενίσχυσης της παρακίνησης των εργαζομένων, ενδεχομένως να μπορέσει να καταπολεμηθεί και ένα από τα πιο σημαντικά προβλήματα της τουριστικής βιομηχανίας, το υψηλό ποσοστό της επαγγελματικής κινητικότητας των εργαζομένων της. Το πρόβλημα αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι το προσωπικό στις επιχειρήσεις του τουρισμού αποτελείται σε ένα μεγάλο ποσοστό από γυναίκες, νέους και μέλη εθνικών μειονοτήτων, είναι ανειδίκευτο, απασχολείται σε καθεστώς εποχιακής ή μερικής απασχόλησης, συνήθως με χαμηλές αμοιβές και σε συνθήκες εργασιακής ανασφάλειας. Στην πραγματικότητα, οι δυσμενείς συνθήκες εργασίας και οι περιορισμένες δυνατότητες για προαγωγή σε συνδυασμό με τη λειτουργία σε εποχική βάση των επιχειρήσεων αυτών επιβαρύνουν επιπλέον το πρόβλημα της επαγγελματικής κινητικότητας. Ως εκ τούτου, η έλλειψη ουσιαστικών παραγόντων παρακίνησης από την πλευρά της επιχείρησης και τα χαμηλά επίπεδα επαγγελματικής ικανοποίησης για τους περισσότερους εργαζόμενους στην τουριστική βιομηχανία έχουν ως αποτέλεσμα να εντείνεται το ανωτέρω πρόβλημα, κυρίως προς αναζήτηση καλύτερων συνθηκών εργασίας ή/και υψηλότερων αμοιβών από την πλευρά των εργαζομένων (Μαρούδας, 2017). Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω, καθώς και την ανομοιογένεια του ανθρώπινου δυναμικού στον τουριστικό κλάδο, φαίνεται ότι ο σχεδιασμός και η εφαρμογή ενός ικανοποιητικού συστήματος παρακίνησης και παροχής κινήτρων είναι μια σχετικά δύσκολη διαδικασία, ωστόσο αν επιτευχθεί μπορεί να συμβάλει στην αναβάθμιση των τουριστικών επιχειρήσεων.

Στο πλαίσιο αυτό, προκύπτει η ανάγκη ανάπτυξης κατάλληλων προγραμμάτων παροχής κινήτρων και η εφαρμογή καλών πρακτικών για τους εργαζόμενους στον κλάδο του τουρισμού, λαμβάνοντας υπόψη τα ιεραρχικά επίπεδα και τις υφιστάμενες διαφορές σε σχέση με τις διαφορετικές εξειδικεύσεις και με τις διαφορετικές μορφές απασχόλησης. Προκειμένου να επιτευχθούν τα ανωτέρω, η εκπαίδευση και η ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού αποτελούν μια από τις προτεινόμενες καλές πρακτικές, καθώς αποσκοπούν στην παροχή και την καλλιέργεια των απαραίτητων δεξιοτήτων και

γνώσεων των εργαζομένων, προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι τόσο των επιχειρήσεων, όσο και των εργαζομένων της τουριστικής βιομηχανίας (Μαρούδας, 2017; Σταυρινούδης, 2017). Συνεπώς, είναι απαραίτητη η ύπαρξη ενός άρτια οργανωμένου συστήματος τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, το οποίο ταυτόχρονα θα αποτελέσει μοχλό για την οικονομική ανάπτυξη.

Επιπλέον, ιδιαίτερα σημαντική είναι η προώθηση της συνεχιζόμενης εκπαίδευσης και κατάρτισης των εργαζομένων στον χώρο του τουρισμού. Ειδικότερα, με δεδομένη τη διεπιστημονική φύση του κλάδου, η σχετική γνώση είναι τεράστια, ενώ μπορεί να προσεγγιστεί με διαφορετικούς τρόπους και από διαφορετικά εκπαιδευτικά μονοπάτια, ανάλογα με τον τρόπο που είναι διαμορφωμένο το εκάστοτε πρόγραμμα σπουδών (Jafari, 2000:170). Το γεγονός αυτό έχει εγείρει πλήθος συζητήσεων μεταξύ ερευνητών, σχετικά με την ανάγκη σχεδιασμού ενός βασικού προγράμματος σπουδών που θα διέπεται από ορισμένες κοινές αρχές. Οι αρχές αυτές χρειάζεται να εξασφαλίζουν την ανάπτυξη συγκεκριμένων γνώσεων σε κάθε επίπεδο εκπαίδευσης, αλλά και την ελεύθερη πρόσβαση στη γνώση και ταυτόχρονα να διαμορφώνουν έναν τρόπο σύνδεσης μεταξύ των διαφορετικών επιπέδων, ώστε όλα να συγκλίνουν στη διάβιου μάθηση και να συνεισφέρουν στην εξέλιξη του εκπαιδευόμενου και της ίδιας της γνώσης σχετικά με τον τουρισμό και κατ' επέκταση στην ανάπτυξη μιας μορφωμένης κοινωνίας της οποίας τα άτομα θα διαθέτουν επαγγελματικές δεξιότητες, καθώς και δεξιότητες κριτικής σκέψης (Cuffy, Tribe, & Airey, 2012:1406).

Επιπλέον, αξίζει να σημειωθεί ότι ο χώρος της τουριστικής βιομηχανίας παρουσιάζει αρκετές ιδιαιτερότητες, οι οποίες δυσκολεύουν τις προσπάθειες για εκπαίδευση και κατάρτιση ή επιμόρφωση του ανθρώπινου δυναμικού, ιδίως με τις παραδοσιακές μεθόδους εκπαίδευσης. Ειδικότερα, ο χώρος του τουρισμού χαρακτηρίζεται από ένα σύνθετο και πολυεπίπεδο σύστημα στην οργάνωση και λειτουργία του, καθώς οι εργαζόμενοι στον χώρο αυτό προέρχονται από πολλές και διαφορετικές ειδικότητες και βαθμίδες εκπαίδευσης [διοίκηση, οικονομικοί, μάρκετινγκ, πληροφορική, τεχνικοί, υπάλληλοι διαφόρων ειδικοτήτων (στον χώρο υποδοχής, στους ορόφους, στην κουζίνα) και βοηθητικό προσωπικό] και, επομένως, η σχεδίαση εκπαιδευτικών προγραμμάτων για όλους είναι πολύ δύσκολη. Εξάλλου, οι τουριστικές επιχειρήσεις είναι «ζωντανοί» οργανισμοί με έντονη και συνεχή καθημερινή λειτουργία, ενώ ο μεγάλος φόρτος εργασίας σε συνδυασμό με τα πιεστικά ωράρια των εργαζομένων σε αυτές είναι δεδομένα και αποτελούν απαγορευτικό παράγοντα απομάκρυνσης των εργαζομένων από τη γεωγραφική περιοχή του χώρου εργασίας τους, προκειμένου να παρακολουθήσουν κάποιο εκπαιδευτικό πρόγραμμα κατάρτισης. Σε πολλές περιπτώσεις, τα άτομα αυτά εργάζονται σε περιοχές απομακρυσμένες από τα εκπαιδευτικά ιδρύματα, με αποτέλεσμα να είναι αποκλεισμένα και αποξενωμένα από κάθε παραδοσιακή εκπαιδευτική διαδικασία. Για τον σκοπό αυτό, κρίνεται ως αναγκαία η δυνατότητα παροχής εκπαίδευσης και κατάρτισης στον τόπο εργασίας, προκειμένου τόσο οι εργαζόμενοι, όσο και οι νέοι άνθρωποι και μελλοντικοί εργαζόμενοι να έχουν κίνητρα να παραμείνουν στον τόπο τους και να σπουδάσουν σε μια τουριστική σχολή.

Ειδικότερα για την Ελλάδα, η οποία είναι μια χώρα με ιδιαίτερη γεωγραφική μορφολογία (πλήθος νησιών και απομακρυσμένων περιοχών), τα παραδοσιακά προγράμματα επιμόρφωσης δύσκολα υλοποιούνται εκτός των μεγάλων αστικών κέντρων. Το γεγονός αυτό δημιουργεί τις προϋποθέσεις για δημιουργία ευέλικτων μοντέλων εκπαίδευσης, προκειμένου να καλυφθούν οι ανάγκες επιμόρφωσης. Τα συγκεκριμένα μοντέλα εκπαίδευσης έχουν ως στόχο να δώσουν λύσεις στα ανωτέρω προβλήματα, καθώς θα επιτρέπουν την πρόσβαση όλων των ατόμων, εργαζομένων και μη, που επιθυμούν να συμμετάσχουν σε αυτά. Ένα τέτοιο μοντέλο είναι αυτό της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης, η οποία αποτελεί διέξοδο για όσους εργάζονται σε απομακρυσμένες περιοχές και μπορεί να προσαρμόζεται στις ανάγκες των εκπαιδευομένων, στο ωράριο εργασίας τους και στον διαθέσιμο χρόνο τους. Επιπλέον, αποτελεί και μια επιλογή με μικρότερο λειτουργικό κόστος για τις τουριστικές επιχειρήσεις, εφόσον δεν υπάρχουν έξοδα μετακίνησης, ούτε το προσωπικό υποχρεώνεται να αφήσει την εργασία του για να επιμορφωθεί, ενώ μπορεί παράλληλα με την εργασία του να συμμετέχει σε προγράμματα εξ αποστάσεως εκπαίδευσης και κατάρτισης. Με τον τρόπο αυτό η εκπαίδευση και η κατάρτιση αποτελούν τόσο τη βάση ανάπτυξης της τοπικής κοινωνίας, καθώς οι εργαζόμενοι και οι νέοι δύνανται να παραμείνουν στον τόπο τους, όσο και τη βάση οικονομικής στήριξης των τοπικών οικονομιών και αγορών.

Επιπλέον, ο τουρισμός αποτελεί ένα κοινωνικό φαινόμενο (Cohen, 1979), η μελέτη του οποίου προκύπτει από την οπτική πολλών επιστημών που συχνά βρίσκονται σε μια περιοχή που συνδυάζει τις εφαρμοσμένες και τις κοινωνικές επιστήμες. Συνεπώς, εκτός από τη θεωρητική κατανόηση του τουρισμού ως κοινωνικού φαινομένου, η παγκόσμια τουριστική βιομηχανία χρειάζεται να ενισχυθεί από άτομα τα οποία θα γνωρίζουν και θα μπορούν να εργαστούν σε διαφορετικές ομάδες, θα προσαρμόζονται εύκολα σε διαπολιτισμικά περιβάλλοντα, και θα αντιλαμβάνονται την κοινωνική πολυπλοκότητα και διαφορετικότητα, που προκύπτουν από το σχεδόν ένα δισεκατομμύριο διεθνών τουριστών που ταξιδεύουν κάθε χρόνο (UNWTO, 2010).

Ωστόσο, λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι η τουριστική βιομηχανία δεν αποτελεί ένα κλειστό σύστημα - αλλά ένα σύστημα άμεσα συνδεδεμένο με το ευρύτερο ανθρώπινο περιβάλλον, το οποίο διακρίνεται από αντανάκλαστικότητα, αλλαγές και ρευστότητα - προκύπτει ότι η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση είναι απαραίτητο να παρέχει στους αποφοίτους όχι μόνο δεξιότητες και γνώσεις που αφορούν τον τουρισμό, αλλά, επιπλέον, να καλλιεργεί δεξιότητες ανοικτότητας (openness) και προσαρμοστικότητας απέναντι σε αλλαγές και μετακινήσεις στον χώρο του τουρισμού, ώστε οι απόφοιτοι να έχουν τα απαιτούμενα εφόδια και να είναι ανταγωνιστικοί. Είναι χαρακτηριστικό ότι όσοι απασχολούνται στην τουριστική βιομηχανία δεν εργάζονται για όλη τη διάρκεια της επαγγελματικής τους ζωής σε μία μόνο εταιρεία, ενώ και οι εργασίες που εκτελούν δεν περιγράφονται από ένα αποκλειστικό σύνολο συγκεκριμένων και καθημερινών καθηκόντων. Προκειμένου οι απόφοιτοι της τουριστικής βιομηχανίας να είναι ανταγωνιστικοί, είναι αναγκαίο, πέραν της ανάπτυξης συγκεκριμένων γνώσεων και δεξιοτήτων, να έχουν δεξιότητες προσαρμοστικότητας, ευελιξίας, ανάπτυξης και ανανέωσης των γνώσεων καθ' όλη τη διάρκεια της ζωής τους (Crebbin, 1997). Στην

πραγματικότητα, χρειάζεται να έχουν αποκτήσει την ικανότητα να μαθαίνουν διαρκώς και να αντιλαμβάνονται την απόκτηση γνώσεων και δεξιοτήτων όχι ως τον τελικό στόχο, αλλά ως μία διαδικασία αλλαγής και βελτίωσης, τόσο σε προσωπικό επίπεδο, όσο και σε επίπεδο τουριστικής βιομηχανίας, αλλά και ολόκληρης της κοινωνίας σε μια διαρκή και βιώσιμη βάση (Su, 2014:326).

2.6. ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

Για την ανάπτυξη μιας επιτυχημένης οικονομίας που βασίζεται στη γνώση είναι απαραίτητο, σε επίπεδο κράτους, να γίνουν επενδύσεις στην εκπαίδευση, τις υποδομές, την έρευνα και την ανάπτυξη (Thurow, 2000). Ειδικότερα, η εκπαίδευση, ως μία από τις κινητήριες δυνάμεις της οικονομικής ανάπτυξης, αποτελεί το κυριότερο όχημα για τη συνέχεια της συσσωρευμένης πολιτιστικής και επιστημονικής εμπειρίας και γνώσης της ανθρωπότητας και μπορεί να οριστεί ως το απόθεμα των ανθρώπινων και τεχνολογικών δεξιοτήτων, ικανοτήτων, καθώς και άλλων χαρακτηριστικών που ενισχύουν την παραγωγικότητα. Σε συνδυασμό με το γεγονός ότι το ανθρώπινο κεφάλαιο και οι τεχνολογικές εξελίξεις θεωρούνται συχνά σημαντικοί παράγοντες που επηρεάζουν την οικονομία μιας χώρας, οι υπεύθυνοι για την χάραξη πολιτικής γνωρίζουν ότι η αύξηση των επενδύσεων στην εκπαίδευση ενισχύει την οικονομική ανάπτυξη μέσω των παραγόντων αυτών.

Η θετική επίδραση της εκπαίδευσης στην κοινωνία έχει επισημανθεί από τα τέλη του 18^{ου} αιώνα από τον Adam Smith, ο οποίος τόνισε την ανάγκη μερικής χρηματοδότησης των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων από το κράτος, ενώ λίγο αργότερα ο Mil, το 1848, τόνισε τη θετική επίδραση που δημιουργείται από κάθε μορφωμένο άτομο ξεχωριστά στην κοινωνία (Brezis, 2006). Ωστόσο, μόλις το 1960 και μετά ξεκίνησε η ανάλυση και η διερεύνηση της επίδρασης της εκπαίδευσης στον ρυθμό ανάπτυξης της οικονομίας, όταν ο Schultz (1961) επεσήμανε ότι οι γνώσεις σε συνδυασμό με τις δεξιότητες δημιουργούν ένα είδος κεφαλαίου, το οποίο αποτελεί επένδυση που ενισχύει την οικονομία και βελτιώνει το βιοτικό επίπεδο των ανθρώπων. Ο σημαντικός ρόλος της εκπαίδευσης σε σχέση με την τεχνολογική πρόοδο διερευνήθηκε από τους Nelson & Phelps (1966) και αναδείχθηκε η θετική σχέση μεταξύ εκπαίδευσης, οικονομίας και τεχνολογικής προόδου. Στη συνέχεια, ο Denison (2011) διερεύνησε τη σχέση εκπαίδευσης και αμοιβών και επεσήμανε ότι η αύξηση της μέσης διάρκειας εκπαίδευσης των εργαζομένων μεταξύ των ετών 1929 έως 1982 εξηγεί περίπου την αύξηση κατά ένα τέταρτο του κατά κεφαλήν εισοδήματος αυτών. Επιπροσθέτως, ο Lucas (1988) επεσήμανε τη σημασία του ανθρώπινου κεφαλαίου ως ενός ενδογενή παράγοντα παραγωγικότητας, προκειμένου να εξηγήσει την οικονομική ανάπτυξη.

Η διερεύνηση της σχέσης της εκπαίδευσης και του ανθρώπινου κεφαλαίου με την ανάπτυξη, συνεχίστηκε κατά τη δεκαετία του 1990, όταν ο Romer παρουσίασε ένα μοντέλο ανάπτυξης ισορροπίας ενδογενών τεχνολογικών αλλαγών, στο οποίο η μακροπρόθεσμη ανάπτυξη καθοδηγείται κυρίως από τη συσσώρευση της γνώσης, λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι η γνώση και οι ιδέες μπορούν να αναπτύσσονται χωρίς όρια (Romer, 1986; Romer, 1990).

Από την άλλη πλευρά, σύμφωνα με μια διαφορετική προσέγγιση, κατά τις δεκαετίες του 1960 και 1970, στη συνεισφορά της εκπαίδευσης στην οικονομική ανάπτυξη οι οικονομολόγοι της εργασίας εστίασαν στην επίδραση της εκπαίδευσης στο εισόδημα του κάθε ατόμου, καθώς και στην παραγωγικότητά του (Mincer, 1974; Becker, 1962). Σύμφωνα με έρευνες που έχουν γίνει, η κυρίαρχη εξήγηση που έχει δοθεί για την απόκτηση εκπαίδευσης και την επένδυση σε ανθρώπινο κεφάλαιο από το κάθε άτομο είναι η ισχυρή σύνδεση μεταξύ της εκπαίδευσης και του εισοδήματος των εργαζομένων, καθώς η αύξηση σε ανθρώπινο κεφάλαιο οδηγεί σε υψηλότερη παραγωγικότητα των εργαζομένων και ως εκ τούτου σε υψηλότερη ανάπτυξη. Αντίθετα, σύμφωνα μια άλλη προσέγγιση για τη σχέση της εκπαίδευσης με την παραγωγικότητα διατυπώθηκε με τη θεωρία της σηματοδότησης (Spence, 1978), η οποία θεωρεί την εκπαίδευση ένα σήμα προς τους εργοδότες σχετικά με την πραγματική παραγωγικότητα των εργαζομένων (οι θεωρητικές προσεγγίσεις της εκπαίδευσης παρουσιάζονται εκτενώς στο κεφάλαιο 3 της παρούσας διατριβής).

Σε κάθε περίπτωση, το ανθρώπινο κεφάλαιο διαδραματίζει σημαντικό ρόλο και αποτελεί καθοριστικό παράγοντα της ανάπτυξης (Mankiw, Romer, & Weil, 1992:408). Επιπροσθέτως, ένα υπόδειγμα ανάπτυξης που έχει προτείνει ο Romer (1990) βασίζεται στην υπόθεση ότι η δημιουργία των νέων ιδεών προκύπτει από το ανθρώπινο δυναμικό με τη μορφή επιστημονικής γνώσης. Συνεπώς, η επένδυση στο ανθρώπινο δυναμικό με την προώθηση της έρευνας και της ανάπτυξης οδηγεί σε αύξηση της φυσικής κύριας επένδυσης, η οποία ακολούθως οδηγεί σε υψηλότερα πραγματικά ποσοστά ανάπτυξης (Δριτσάκη, & Κηπουρός, 2006:34).

Λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι η εκπαίδευση αποτελεί καθοριστικό παράγοντα οικονομικής ανάπτυξης και ευημερίας, επισημαίνεται ο πολυδιάστατος ρόλος που έχει σε σχέση με την οικονομική ανάπτυξη και το πώς την επηρεάζει. Έτσι, η εκπαίδευση μπορεί: (α) να αυξήσει το εγγενές ανθρώπινο κεφάλαιο του ανθρώπινου δυναμικού, το οποίο αυξάνει την παραγωγικότητα στην εργασία και συνεπώς, η ανάπτυξη μεταβιβάζεται προς ένα υψηλότερο επίπεδο ισορροπίας της παραγωγής (όπως παρουσιάζεται στις νεοκλασικές θεωρίες ανάπτυξης), (β) να αυξήσει τις δυνατότητες καινοτομίας της οικονομίας μέσω των εξελίξεων στις γνώσεις και τις νέες τεχνολογίες, τα προϊόντα και τις διαδικασίες, τα οποία προωθούν την ανάπτυξη (όπως στις θεωρίες της ενδογενούς ανάπτυξης). Συγκεκριμένα, η καινοτόμος ικανότητα της τεχνολογίας εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την επάρκεια στις ψηφιακές δεξιότητες του πληθυσμού. Στο πλαίσιο αυτό, η εκπαίδευση διευκολύνει τη διάχυση και τη μετάδοση της γνώσης, που είναι απαραίτητη για την κατανόηση και την επεξεργασία των νέων πληροφοριών και για την επιτυχή εφαρμογή των νέων τεχνολογιών που επινοήθηκαν από άλλους, προωθώντας με αυτόν τον τρόπο την οικονομική ανάπτυξη, (γ) να μειώσει την ανισότητα των εισοδημάτων μέσω των υψηλότερων δαπανών για την εκπαίδευση, όπως υποστηρίζουν οι υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής. Δηλαδή, μια περισσότερο μορφωμένη κοινωνία οδηγεί σε υψηλότερα ποσοστά οικονομικής ανάπτυξης και, ως εκ τούτου, συμβάλλει στην προσπάθεια των κυβερνήσεων για περιορισμό της φτώχειας. Στο πλαίσιο αυτό και σύμφωνα με έρευνες που έχουν διεξαχθεί (De Gregorio & Lee, 2002; Judson, 1998; Turner, Tamura, & Mulholland, 2013) φαίνεται ότι η

εκπαίδευση καθίσταται σημαντικός παράγοντας, ο οποίος επηρεάζει σημαντικά την έκταση της εισοδηματικής ανισότητας μακροπρόθεσμα (Hanushek, & Wossmann, 2010).

Ειδικότερα, η εκπαίδευση και η κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού στη σύγχρονη εποχή, αποτελεί μεγάλη πρόκληση και συμβάλλει στην προσαρμογή του στις διαρκώς μεταβαλλόμενες συνθήκες του εργασιακού και κοινωνικού περιβάλλοντος. Είναι γεγονός ότι η απόκτηση γνώσεων και η ανάπτυξη της κριτικής σκέψης, που οδηγούν στη δημιουργία και τη συσσώρευση του ανθρώπινου κεφαλαίου, πραγματοποιούνται πρωτίστως μέσω της εκπαίδευσης, καθώς υψηλότερο επίπεδο εκπαίδευσης οδηγεί σε υψηλότερο μορφωτικό επίπεδο ανθρώπινου κεφαλαίου, καλύτερες προϋποθέσεις υιοθέτησης της τεχνολογίας, μεγαλύτερες δυνατότητες αύξησης των παραγόμενων προϊόντων ή υπηρεσιών και επίτευξη του στόχου της οικονομικής ανάπτυξης. Στο πλαίσιο αυτό, η επίδραση της εκπαίδευσης οδηγεί στην οικονομική ανάπτυξη, η οποία με τη σειρά της επιτρέπει και παρέχει τα μέσα για τη βελτίωση της εκπαίδευσης. Ωστόσο, χρειάζεται να δοθεί προσοχή στον τρόπο σύνδεσης μεταξύ του εκπαιδευτικού συστήματος και της οικονομικής ανάπτυξης, καθώς είναι σημαντικό αυτός να είναι ουσιαστικός και όχι μηχανιστικός. Δηλαδή, είναι απαραίτητο από τη μία πλευρά η εκπαίδευση να είναι ποιοτική και να παρέχει τις απαραίτητες γνώσεις και την αναγκαία εξειδίκευση, να καλλιεργεί τις κατάλληλες δεξιότητες και να συμβάλλει στην αξιοποίηση και την εξέλιξη των μέσων παραγωγής και από την άλλη πλευρά και η ίδια η οικονομία να έχει τη δυνατότητα να επενδύσει στην εκπαίδευση, επειδή μόνο μια αναπτυγμένη οικονομία μπορεί να προσφέρει υψηλής ποιότητας εκπαίδευση (Charlot, 1992). Ειδικά για την ποιότητα της εκπαίδευσης, έχει αποδειχθεί από σχετικές έρευνες, οι οποίες μέτρησαν τις γνωστικές δεξιότητες των μαθητών, ότι αυτή έχει μεγάλη επίδραση στην οικονομία (Hanushek, & Wossmann, 2010:247).

Επιπλέον, από την πλευρά της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.), προκειμένου να βελτιωθεί η οικονομική ανάπτυξη και απασχόληση στα κράτη μέλη, θεωρείται απολύτως αναγκαίο οι ευρωπαίοι πολίτες να διαθέτουν τις απαραίτητες δεξιότητες για να επιτύχουν στην αγορά εργασίας. Στο πλαίσιο αυτό, σημειώνεται ότι η εκπαίδευση και η κατάρτιση μπορούν να συμβάλουν στην πρόληψη της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού, στη διαφύλαξη των ανθρώπινων και κοινωνικών αξιών και στην καταπολέμηση των κάθε μορφής διακρίσεων (Ευρωπαϊκό Συμβούλιο, 2019).

Η επίδραση της εκπαίδευσης στην οικονομική ανάπτυξη των χωρών αποτελεί αντικείμενο μελέτης πολλών ερευνών, ενώ είναι γενικά αποδεκτό ότι ο στόχος της οικονομικής ανάπτυξης μιας χώρας συνδέεται άμεσα με την εκπαίδευση. Ειδικότερα, έχει μελετηθεί η συμβολή της εκπαίδευσης στην οικονομική ανάπτυξη τόσο σε μικρο-οικονομικό, όσο και σε μακρο-οικονομικό επίπεδο, με τις περισσότερες μελέτες να καταλήγουν στο ότι η αναβάθμιση του μορφωτικού επιπέδου των κατοίκων μιας χώρας σχετίζεται θετικά με την οικονομική ανάπτυξη, ιδιαίτερα σε χώρες με χαμηλό επίπεδο εκπαίδευσης ή παραγωγικότητας. Επιπροσθέτως, επισημαίνεται ότι η ποιότητα της εκπαίδευσης σήμερα έχει επιπτώσεις στην ποιότητα του οικονομικά ενεργού πληθυσμού στο μέλλον και μέσω αυτής στη μελλοντική ανάπτυξη (Χατζηδήμα,

2002:159), ενώ σε μακρο-οικονομικό επίπεδο, σημειώνεται σημαντική θετική συσχέτιση μεταξύ της ποσότητας της σχολικής φοίτησης και της οικονομικής ανάπτυξης (Barro, 1991; Mankiw, Romer, & Weil, 1992).

Αναλυτικά, σύμφωνα με μία εμπειρική έρευνα (Romer, 1989), στην οποία χρησιμοποιήθηκαν δεδομένα από 112 οικονομίες χωρών από το 1960 έως το 1985 βρέθηκε ότι ο γραμματισμός (literacy) συσχετίζεται θετικά με την ανάπτυξη, ενώ μια άλλη έρευνα (Barro, 1991) σε 98 χώρες για τη χρονική περίοδο από το 1960 έως το 1985 έδειξε ότι η ανάπτυξη συσχετίζεται θετικά με τις εγγραφές μαθητών/τριών στην πρωτοβάθμια και τη δευτεροβάθμια εκπαίδευση, ενώ σχετίζεται αρνητικά με την αναλογία μαθητών-εκπαιδευτικών. Μια άλλη έρευνα (Murphy, Shleifer, & Vishny, 1991), η οποία επεξεργάστηκε στοιχεία από 91 χώρες κατά τα έτη 1970-1985 υποστηρίζει ότι υπάρχει θετική σχέση μεταξύ της ανάπτυξης και της πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης, καθώς και των εγγραφών των φοιτητών σε σχολές μηχανικών, ενώ υπάρχει αρνητική σχέση μεταξύ της ανάπτυξης και των εγγραφών των φοιτητών σε σχολές νομικής, προκειμένου να αναδείξει τη θετική σχέση μεταξύ ανάπτυξης και επιχειρηματικότητας και την αρνητική σχέση μεταξύ ανάπτυξης και προσοδοθηρίας (rent-seeking). Αξίζει να σημειωθεί ότι ο ρόλος της εκπαίδευσης στην οικονομική ανάπτυξη εξετάζεται σε πολλές έρευνες μέσω του ανθρώπινου κεφαλαίου. Σε μια άλλη έρευνα (Mankiw, Romer, & Weil, 1992) γίνεται εμπειρική ανάλυση με τη χρήση του υποδείγματος οικονομικής μεγέθυνσης του Solow (1956) και την προσθήκη σε αυτό μιας μεταβλητής “SCHOOL” (σχολείο), το οποίο χρησιμοποιείται ως υποκατάστατο της συσσώρευσης ανθρώπινου κεφαλαίου και υπολογίζεται από το γινόμενο του ποσοστού των ατόμων ηλικίας 12-17 ετών που εγγράφονται στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση και του εργαζόμενου πληθυσμού ηλικίας 15-19 ετών. Χρησιμοποιώντας ως δείγμα για την εν λόγω έρευνα 121 χώρες από το 1960 έως το 1985, αναγνωρίστηκε η εξαρτημένη μεταβλητή του φυσικού λογαρίθμου του Ακαθάριστο Εγχώριου Προϊόντος (ΑΕΠ) βάσει της ηλικίας εργασίας με τρεις ανεξάρτητες μεταβλητές: τον φυσικό λογάριθμο του ποσοστού επένδυσης, την αύξηση του πληθυσμού και τη μεταβλητή SCHOOL. Σύμφωνα με τα ευρήματα αυτά, το προτεινόμενο μοντέλο εξηγεί το 80% της διαφοράς εισοδήματος μεταξύ των χωρών. Συνεπώς, γίνεται η υπόθεση ότι η παράλειψη του ανθρώπινου κεφαλαίου θα δημιουργούσε παραπλανητικά αποτελέσματα, όπως είναι εμφανές στο υπόδειγμα του Solow¹. Ωστόσο, η ανωτέρω

¹ Το υπόδειγμα του Solow βασίζεται σε μία νεοκλασική συνάρτηση παραγωγής και στην υπόθεση ενός σταθερού ποσού αποταμίευσης, ενώ αποτελεί σημείο αναφορά στη θεωρία της οικονομικής μεγέθυνσης. Ωστόσο, η διαδικασία της συσσώρευσης φυσικού κεφαλαίου, που είναι η βασική ατμομηχανή της οικονομικής μεγέθυνσης στο υπόδειγμα του Solow, δεν επαρκεί για να εξηγήσει ύστε τη μακροχρόνια αύξηση του προϊόντος ανά εργαζόμενο που έχει παρατηρηθεί στις αναπτυγμένες οικονομίες, αλλά ούτε και τις μεγάλες διαφορές στο προϊόν ανά εργαζόμενο μεταξύ των αναπτυγμένων και των λιγότερο αναπτυγμένων οικονομιών. Μικρό μέρος αυτών των φαινομένων εξηγείται από τη συσσώρευση φυσικού κεφαλαίου. Το μεγαλύτερο μέρος φαίνεται να οφείλεται σε διαφορές στην αποδοτικότητα της εργασίας (τεχνολογική πρόοδος), που για το υπόδειγμα Solow θεωρείται εξωγενής. Θα μπορούσε να αναφερθεί ότι το υπόδειγμα Solow, δεν εξηγεί τη διαδικασία μεγέθυνσης, αλλά ουσιαστικά την υποθέτει. Για τον λόγο αυτό, θεωρείται ότι αποτελεί υπόδειγμα εξωγενούς μεγέθυνσης, καθώς υποθέτει ότι η τεχνολογική πρόοδος, η οποία επηρεάζει την αποδοτικότητα της εργασίας είναι εξωγενής. Επιπλέον, μια άλλη θεωρητική αδυναμία του υποδείγματος είναι η υπόθεση ότι το ποσοστό αποταμίευσης είναι επίσης εξωγενές (Αλογοσκούφης, 2013).

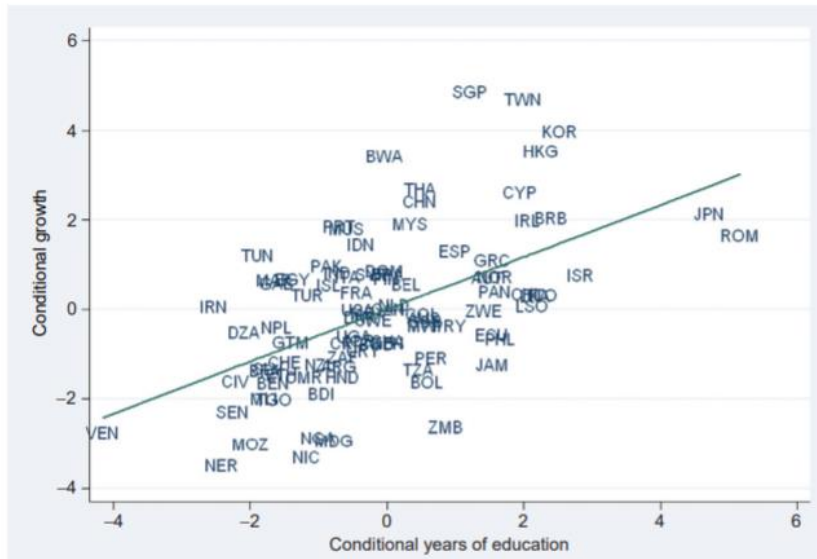
έρευνα δε λαμβάνει υπόψη άλλους παράγοντες που αφορούν τόσο την εκπαίδευση (βαθμίδα εκπαίδευσης, ποιοτικές πτυχές της εκπαίδευσης), όσο και τα σχολεία (εγκαταστάσεις, ποιότητα) και την οικογένεια και αυτό πιθανόν να συμβαίνει λόγω των περιορισμών στα δεδομένα και των προβλημάτων μέτρησης.

Η διερεύνηση της εκπαίδευσης, καθώς και των ποιοτικών πτυχών αυτής γίνεται σε μια άλλη έρευνα (Hanushek, & Woessman, 2007), στην οποία η εκπαίδευση ερευνάται ως καθοριστικός παράγοντας ανάπτυξης του κατά κεφαλήν εισοδήματος σε δείγμα 92 χωρών κατά την περίοδο 1960-2000. Στην έρευνα αυτή γίνεται μια προσπάθεια να εξηγηθεί το πραγματικό κατά κεφαλήν ΑΕΠ στο πλαίσιο της εκπαίδευσης, καθώς και άλλων μεταβλητών ελέγχου, όπως το αρχικό κατά κεφαλήν ΑΕΠ το 1960, το άνοιγμα της οικονομίας και η προστασία από την απαλλοτρίωση, έγινε δηλαδή μια προσπάθεια να δοθεί σημασία και στην ποιοτικής πτυχής της εκπαίδευσης που έχει, όπως αναφέρουν, παραμεληθεί και όχι μόνο στην ποσοτική πλευρά της εστιάζοντας απλώς στα έτη της σχολικής φοίτησης. Για τον σκοπό αυτό, έγινε η καταγραφή της ποσοτικής πλευράς της εκπαίδευσης με καταγραφή των ετών σχολικής εκπαίδευσης, ενώ για την ποιοτική πλευρά χρησιμοποιήθηκαν τα αποτελέσματα των δοκιμασιών του προγράμματος PISA (Programme for International Student Assessment)².

Για τον υπολογισμό αυτό εκτιμώνται οι παλινδρομήσεις της ανάπτυξης σε όλη τη χώρα (cross-country growth regressions). Ο μέσος όρος της ετήσιας ανάπτυξης στο ΑΕΠ ανά κάτοικο σε βάθος ορισμένων δεκαετιών εκφράζεται ως μια λειτουργία που μετρά τη σχολική εκπαίδευση και ένα σύνολο άλλων μεταβλητών που κρίνονται ως σημαντικές για την οικονομική ανάπτυξη. Στο Σχήμα 2.4 απεικονίζεται η σχέση μεταξύ των χρόνων σχολική φοίτησης και της οικονομικής ανάπτυξης και βάσει των δεδομένων αυτών, προκύπτει ότι κάθε έτος σχολικής φοίτησης συνδέεται με μακροπρόθεσμη ανάπτυξη που είναι 0,58 ποσοστιαίες μονάδες υψηλότερη (Hanushek, & Wossmann, 2010).

² Διεθνές Πρόγραμμα PISA για την Αξιολόγηση των Μαθητών (Programme for International Student Assessment) - Εκπαιδευτική Έρευνα, η οποία διεξάγεται κάθε τρία χρόνια (από το 2000 έως σήμερα) και υλοποιείται από διεθνή ερευνητικά ιδρύματα (PISA Consortium) υπό την οργάνωση της Διεύθυνσης Εκπαίδευσης του ΟΟΣΑ και τη συνεργασία των συμμετεχουσών στην Έρευνα χωρών. Κύριος στόχος του εν λόγω προγράμματος είναι η αξιολόγηση του εύρους των γνώσεων και των δεξιοτήτων των μαθητών που βρίσκονται στο τέλος της Υποχρεωτικής τους Εκπαίδευσης, βάσει των οποίων διαμορφώνεται, σε σημαντικό βαθμό, η ουσιαστική και ισότιμη συμμετοχή τους στις σύγχρονες δομημένες κοινωνίες. Κεντρική έννοια του Προγράμματος PISA είναι ο γραμματισμός (literacy) των μαθητών στην Κατανόηση Κειμένου, τα Μαθηματικά και τις Φυσικές Επιστήμες (<http://iep.edu.gr/pisa/>).

Σχήμα 2.4: Σχέση μεταξύ χρόνων σχολική φοίτησης και μακροχρόνιας οικονομικής ανάπτυξης



Πηγή: Hanushek, & Wossmann (2010)

Ωστόσο, αρκετές πρόσφατες μελέτες υποδεικνύουν ότι η εκπαίδευση είναι σημαντική και αποτελεί επένδυση για το ανθρώπινο κεφάλαιο, ενώ ταυτόχρονα διευκολύνει την έρευνα, την ανάπτυξη και τη διάδοση των τεχνολογιών. Ειδικότερα, αναφέρεται ότι η ανώτατη εκπαίδευση είναι αυτή που καλλιεργεί και ενθαρρύνει την καινοτομία, ενώ η χαμηλού επιπέδου εκπαίδευση προάγει τη μίμηση (Aghion, Boustan, Hexby, & Vandenbussche, 2009; Vandenbussche, Aghion, & Meghir, 2006). Στο πλαίσιο αυτό, οι Aghion, Boustan, Hexby & Vandenbussche (2009) πρότειναν ένα μοντέλο, το οποίο λαμβάνει υπόψη και άλλους παράγοντες, εκτός από τον μέσο όρο της σχολικής εκπαίδευσης, καθώς, όπως αναφέρουν χαρακτηριστικά, δύο χώρες με τα ίδια χρόνια εκπαίδευσης κατά μέσο όρο και την ίδια τεχνολογική πρόοδο θα αναπτυχθούν διαφορετικά εάν οι επενδύσεις στην εκπαίδευση τους σε κάθε βαθμίδα (πρωτοβάθμια, δευτεροβάθμια, τριτοβάθμια) διαφέρουν. Το συγκεκριμένο μοντέλο υποδηλώνει ότι οι επενδύσεις στην εκπαίδευση και η ανάπτυξη των κρατών διαφέρουν κυρίως εξαιτίας εξωγενών διαφορών στην τεχνολογία της κάθε χώρας. Στο ίδιο πλαίσιο, και άλλες δύο μελέτες εγείρουν επιφυλάξεις. Η μία από αυτές αμφισβητεί την αιτιώδη σχέση μεταξύ εκπαίδευσης και ανάπτυξης (Bils, & Klepnow, 2000) και η άλλη εγείρει ερωτήματα σχετικά με την αξιοπιστία των απλών μοντέλων που συσχετίζουν την ανάπτυξη με τα χρόνια σχολικής φοίτησης, ενώ τονίζει ότι είναι σημαντικό να λαμβάνονται υπόψη και άλλες παράμετροι και ιδίως το θεσμικό πλαίσιο της οικονομίας (Pritchett, 2001; 2006).

Επιπλέον, ένα πλήθος οικονομετρικών μελετών δείχνει ότι τα εισοδήματα του ατόμου εξαρτώνται από το επίπεδο εκπαίδευσής του. Εξάλλου, τα έξοδα για την εκπαίδευση θεωρούνται ως επένδυση στο ανθρώπινο δυναμικό, με αποτέλεσμα η εκπαίδευση με τη σειρά της να αναλύεται ως απόδοση της επένδυσης (Κηπουρός, & Δριτσάκης, 2006:358). Ειδικότερα, η απόδοση της επένδυσης σε εκπαίδευση (return to education) στις αναπτυσσόμενες χώρες διερευνήθηκε και τείνει να είναι περίπου στο 10% για κάθε

επιπλέον έτος σπουδών (Gunderson, & Oreopoulos, 2010; Psacharopoulos, & Patrinos, 2004), ενώ η απόδοση φαίνεται να είναι πιο υψηλή στις γυναίκες σε σχέση με τους άντρες, σε άτομα που έχουν γενική εκπαίδευση σε σχέση με την επαγγελματική εκπαίδευση, σε συγκεκριμένα επιστημονικά πεδία -μηχανικών, ιατρικής, και επιχειρήσεων- σε σχέση με τις κοινωνικές επιστήμες και τις ανθρωπιστικές επιστήμες και ιδίως τον χώρο της τέχνης. Επιπλέον, η απόδοση της επένδυσης σε εκπαίδευση τείνει να αυξάνεται με το πέρασμα του χρόνου παρά τη μεγάλη αύξηση του πλήθους εκπαιδευμένων ατόμων, γεγονός το οποίο τονίζει ότι η ζήτηση για εκπαίδευση συσχετιζόμενη με την οικονομία της γνώσης και η αύξηση της διαφοράς μεταξύ των μισθών των εξειδικευμένων και ανειδίκευτων εργαζομένων ξεπερνούν την προσφορά (Gunderson, & Oreopoulos, 2010).

Επιπροσθέτως, πέρα από τα οικονομικά οφέλη της εκπαίδευσης, τα τελευταία χρόνια διερευνώνται τα ευρύτερα οφέλη που προκύπτουν από την εκπαίδευση. Ειδικότερα για την τριτοβάθμια εκπαίδευση χρειάζεται να συνυπολογίζονται και άλλα σημαντικά οφέλη, όπως είναι η ανάπτυξη της επιχειρηματικότητας, η μείωση της ανεργίας, η αναβάθμιση της οικονομικής και πολιτικής διαχείρισης, καθώς και η συνολική επίδραση του ανθρώπινου δυναμικού με υψηλό επίπεδο εκπαίδευσης στον κοινωνικό ιστό ενός κράτους (Τάγκας, 2006). Αυτά τα οφέλη επιβεβαιώνονται και από διεθνείς έρευνες (Barro, & Sala-i-Martin, 2004; Lin, 2004) που έχουν πραγματοποιηθεί, σύμφωνα με τις οποίες φαίνεται πως οι χώρες με υψηλού επιπέδου ανθρώπινο δυναμικό αναπτύσσονται ταχύτερα, καθώς το εκπαιδευμένο ανθρώπινο δυναμικό συμβάλλει στην αύξηση του ΑΕΠ, ενώ ταυτόχρονα εξειδικευμένες σπουδές (στις φυσικές επιστήμες και στη μηχανολογία) έχουν συμβάλει στην αύξηση της βιομηχανικής παραγωγής.

Ωστόσο, είναι σημαντικό να επισημανθεί ότι μόνο η ανώτατη εκπαίδευση δεν επαρκεί, ώστε να επιτευχθεί η οικονομική ανάπτυξη. Μπορεί, όμως, να κάνει τη διαφορά, υπό την προϋπόθεση της ύπαρξης θετικού περιβάλλοντος, το οποίο ευνοεί την ανάπτυξη με ορθολογιστική μακροοικονομική διαχείριση και την αξιοποίηση του εκπαιδευμένου ανθρώπινου δυναμικού από το κράτος και τις επιχειρήσεις (Τάγκας, 2006:373).

Ειδικότερα για την Ελλάδα, σύμφωνα με μια εμπειρική έρευνα (Δριτσάκη, & Κηπουρός, 2006) φαίνεται ότι υπάρχει μια θετική μακροχρόνια σχέση του ΑΕΠ με όλες τις εκπαιδευτικές μεταβλητές. Η αιτιακή σχέση έδειξε ότι οι εκπαιδευτικές μεταβλητές επηρεάζουν την ανάπτυξη και μάλιστα για τις δύο πρώτες βαθμίδες της εκπαίδευσης, όσο μεγαλύτερος είναι ο αριθμός των μορφωμένων προσώπων, τόσο γρηγορότερη είναι η ανάπτυξη, ωστόσο επισημαίνεται η ύπαρξη μη αιτιακής σχέσης ανάμεσα στην τριτοβάθμια εκπαίδευση και την ανάπτυξη, η οποία αποδίδεται στον τρόπο επέκτασης της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης της Ελλάδας. Εντούτοις, σημειώνεται ότι υπάρχει και η άλλη πλευρά, σύμφωνα με την οποία σε μία μελέτη που εκπονήθηκε στην Ελλάδα υποστηρίζεται ότι η εκπαίδευση συνέβαλε στο παρελθόν πολύ λίγο στην οικονομική ανάπτυξη της Ελλάδας και το γεγονός αυτό αποδόθηκε από τους ερευνητές κατά κύριο λόγο στην ποιότητα και λιγότερο στη διάρθρωση της εκπαίδευσης για τη συγκεκριμένη χρονική περίοδο της μελέτης (Ψαχαρόπουλος, & Καζαμίας, 1985).

Βάσει των ανωτέρω, προκύπτει ότι η διερεύνηση της σχέσης της εκπαίδευσης με την οικονομική ανάπτυξη γίνεται με διαφορετικές προσεγγίσεις. Το γεγονός αυτό οφείλεται στις δυσκολίες μέτρησης της εκπαίδευσης, καθώς σχετίζεται με άυλες αξίες. Για παράδειγμα, ένα έτος σχολικής εκπαίδευσης δεν παράγει τις ίδιες γνώσεις και δεξιότητες παντού, καθώς υπάρχουν πολλοί άλλοι παράγοντες που επιδρούν, όπως η ποιότητα της εκπαίδευσης, η πρόσβαση στο Διαδίκτυο από το σπίτι, η ποιότητα και το γνωστικό επίπεδο των εκπαιδευτικών, οι μαθητές ανά εκπαιδευτικό, οι μαθητές ανά τάξη, διάφοροι οικογενειακοί παράγοντες, οι σχολικές εγκαταστάσεις, η υγεία και η διατροφή. Η υπάρχουσα εμπειρική βιβλιογραφία αγνοεί, εν πολλοίς, τις προαναφερθείσες πτυχές, λόγω των περιορισμών των δεδομένων και των υφιστάμενων προβλημάτων μέτρησης. Ωστόσο, η παράβλεψη συγκεκριμένων πτυχών, όπως η ποιότητα της εκπαίδευσης, ενδεχομένως να θέσει υπό αμφισβήτηση σχετικές εμπειρικές παρατηρήσεις και ευρήματα (Ishchy, 2020:348).

Αναφορικά με την επίδραση της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην τουριστική ανάπτυξη, έχει επισημανθεί ότι η εκπαίδευση και η κατάρτιση αποτελούν παράγοντες που οδηγούν στη βελτίωση της απόδοσης των εργαζομένων στην τουριστική βιομηχανία, συμβάλλοντας με αυτόν τον τρόπο στην προαγωγή των υπηρεσιών του τουρισμού και γενικότερα στην ανάπτυξη του κλάδου. Λαμβάνοντας υπόψη τις διαρκείς εξελίξεις στον τομέα των νέων τεχνολογιών, τον αυξανόμενο ανταγωνισμό μεταξύ των επιχειρήσεων της τουριστικής βιομηχανίας, αλλά και τις νέες απαιτήσεις στον κλάδο του τουρισμού και προκειμένου να επιτευχθεί η περαιτέρω τουριστική ανάπτυξη, καθίσταται σαφές ότι είναι απαραίτητο να αξιοποιείται το κατάλληλα εκπαιδευμένο και εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό.

Στο πλαίσιο αυτό, σημειώνεται ότι ο τουρισμός αποτελεί μια δραστηριότητα που εμπεριέχει την αλληλεπίδραση οικονομικών, πολιτικών, περιβαλλοντικών και κοινωνικών στοιχείων (Lea, 1998) και συμβάλλει στην ανάπτυξη της οικονομίας τόσο σε διεθνές, όσο και σε τοπικό επίπεδο. Ειδικότερα, τα τελευταία χρόνια ο παγκόσμιος τουρισμός αυξάνεται με ταχύτερο ρυθμό από το παγκόσμιο ΑΕΠ, κατά 3.9% έναντι 3.2% αντίστοιχα και σύμφωνα με το WTTC το 2018 συνέβαλε στο 10.4% του παγκόσμιου ΑΕΠ (US\$8.8 τρις). Σημειώνεται ότι για το 2018 ο κλάδος του τουρισμού ήταν ο δεύτερος πιο γρήγορα αναπτυσσόμενος κλάδος και με πολύ μικρή υστέρηση από τον πρώτο, τον κατασκευαστικό. Αντίστοιχα εντυπωσιακή είναι η συμβολή του τουρισμού και στην Ελληνική οικονομία, καθώς το 2018 ο ελληνικός τουρισμός αυξήθηκε με ταχύτερο ρυθμό από το ΑΕΠ, κατά 6.9% έναντι 1.9% αντίστοιχα και συνέβαλε στο 20.6% του εγχώριου ΑΕΠ (USD \$44.6 δις) (WTTC, 2018; WTTC, 2018a).

Ως εκ τούτου, για την επίτευξη των ανωτέρω είναι αναγκαίο να υπάρχει η δυνατότητα εκπαίδευσης και κατάρτισης όσων ενδιαφέρονται να ασχοληθούν ή ασχολούνται με τον τουριστικό κλάδο. Για να γίνει αυτό χρειάζεται να μεριμνήσει τόσο η πολιτεία, όσο και η εκπαιδευτική κοινότητα για την ανάπτυξη και την αναβάθμιση της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης. Ωστόσο, είναι απαραίτητο, τα ανωτέρω να επιβεβαιωθούν και από αντίστοιχες έρευνες, καθώς δεν έχει διερευνηθεί η σχέση

μεταξύ τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης και τουριστικής ανάπτυξης στην Ελλάδα.

Ειδικότερα, χρειάζεται να διερευνηθεί τόσο ποιοτικά, όσο και ποσοτικά η συμβολή της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην τουριστική ανάπτυξη και να αναδειχθεί ο σημαντικός ρόλος της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης για τους εργαζόμενους και για τις τουριστικές επιχειρήσεις.

2.7 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ

Ο τουρισμός ως πεδίο μελέτης συνδυάζει στοιχεία από άλλες επιστήμες, όπως Γεωγραφία, η Κοινωνιολογία, η Ψυχολογία, η Οικονομία και Διοίκηση και η Ανθρωπολογία. Ως επιστημονικό πεδίο σπουδών ξεκίνησε, σε ανώτατο επίπεδο, σε συνδυασμό με άλλες επιστήμες, όπως η Γεωγραφία, και η Οικονομία και Διοίκηση, ενώ στη συνέχεια αναπτύχθηκε ως αυτόνομο πεδίο σπουδών και έρευνας. Οι πρώτες σπουδές στον τουρισμό παρέχονταν από επαγγελματικές σχολές σε προγράμματα σχετικά με τη φιλοξενία, με σκοπό να ικανοποιήσουν τις αυξανόμενες ανάγκες της τουριστικής βιομηχανίας. Ωστόσο, σήμερα η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση διεθνώς παρέχεται από έναν μεγάλο αριθμό ιδρυμάτων δευτεροβάθμιας, μεταδευτεροβάθμιας και τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, αλλά και από φορείς διά βίου μάθησης.

Ο ρόλος της εκπαίδευσης είναι ιδιαίτερα σημαντικός τόσο για το ανθρώπινο δυναμικό ενός οργανισμού, όσο και για τον ίδιο τον οργανισμό. Ειδικότερα, στη σύγχρονη κοινωνία, την Κοινωνία της Γνώσης, το κάθε άτομο καλείται να προωθήσει την προσωπική του ανάπτυξη με σκοπό να συμμετάσχει ενεργά σε αυτή και η εκπαίδευση αποτελεί το κύριο μέσο επίτευξής της. Όσον αφορά τα οφέλη της εκπαίδευσης, αυτά αναγνωρίζονται σε επίπεδο κράτους, σε ατομικό επίπεδο και σε επίπεδο επιχειρήσεων/οργανισμών. Επιπλέον, αναγνωρίζεται η συμβολή της στη μεγέθυνση της οικονομίας και την κοινωνική ευημερία εν γένει. Ειδικότερα στον τομέα του τουρισμού, η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση συμβάλλει στη βελτίωση της απόδοσης των εργαζομένων, η οποία οδηγεί στην αναβάθμιση των παρεχόμενων τουριστικών υπηρεσιών και γενικότερα στην ανάπτυξη των τουριστικών επιχειρήσεων.

Όσον αφορά το ανθρώπινο δυναμικό που απασχολεί η τουριστική βιομηχανία είναι απαραίτητο να διαθέτει την κατάλληλη εκπαίδευση και εξειδίκευση, ώστε να είναι αποδοτικό και ανταγωνιστικό στον χώρο εργασίας του. Ωστόσο, σε καμία περίπτωση δε δύναται να επαναπαυθεί όσον αφορά την εκπαίδευση και την κατάρτισή του. Δεδομένης της δυναμικής φύσης του τουρισμού και του συνεχώς μεταβαλλόμενου πλαισίου εργασίας, επισημαίνεται η ανάγκη επικαιροποίησης των γνώσεων των εργαζομένων και ενημέρωσής τους σχετικά με τις εξελίξεις στον χώρο του τουρισμού. Παράλληλα, και ο ρόλος των επιχειρήσεων της τουριστικής βιομηχανίας είναι ιδιαίτερα σημαντικός, καθώς χρειάζεται να υποστηρίζουν και να προφέρουν ευκαιρίες εκπαίδευσης και κατάρτισης στο προσωπικό τους, καθώς γίνονται και αυτές περισσότερο ανταγωνιστικές και παρέχουν ποιοτικές υπηρεσίες στους πελάτες τους,

ενώ ταυτόχρονα μέσω της παροχής δυνατοτήτων ενδοεπιχειρησιακής εκπαίδευσης παρακινούν το προσωπικό τους.

Τέλος, επισημαίνεται η έλλειψη ευρείας εμπειρικής συναίνεσης για την επίδραση της εκπαίδευσης στην οικονομική ανάπτυξη, η οποία φαίνεται να οφείλεται στις δυσκολίες μέτρησης της εκπαίδευσης που σχετίζονται με άυλες αξίες, όπως είναι η ποιότητα της εκπαίδευσης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΘΕΩΡΗΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

3.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η εκπαίδευση αποτελεί πηγή για κοινωνική και οικονομική πρόοδο, παρέχει τη βάση για την κοινωνική ανάπτυξη των ατόμων, ενώ ταυτόχρονα, καλλιεργεί τον πολιτισμό και τις παραδόσεις. Ο ρόλος της εκπαίδευσης είναι διττός. Από τη μία πλευρά, μέσω της εκπαίδευσης αναπτύσσεται και διαδίδεται η επιστημονική γνώση, η οποία με τη σειρά της, καθώς εφαρμόζεται στην παραγωγική διαδικασία, οδηγεί στην τεχνολογική πρόοδο και ενισχύει την παραγωγικότητα· από την άλλη πλευρά, μέσω της παροχής γνώσεων και δεξιοτήτων, η εκπαίδευση καθιστά τους εργαζόμενους ικανούς για την εκτέλεση συγκεκριμένων εργασιών και ευκολότερα προσαρμοζόμενους στις αναδυόμενες απαιτήσεις της αγοράς εργασίας. Επομένως, το επίπεδο εκπαίδευσης, το οποίο αποτελεί βασικό εφόδιο των εργαζομένων, θεωρείται ιδιαίτερης σημασίας μεταβλητή για τις επιδόσεις τους στην αγορά εργασίας, την αύξηση της παραγωγικότητας των επιχειρήσεων, αλλά και την ανάπτυξη της οικονομίας γενικότερα.

Η σχέση μεταξύ τουρισμού και εκπαίδευσης είναι ένα θεμελιώδες ζήτημα, το οποίο εστιάζει στην ανταγωνιστικότητα του τουριστικού προϊόντος μέσω της βελτιστοποίησης των παρεχόμενων υπηρεσιών του τουρισμού από το κατάλληλα εκπαιδευμένο ανθρώπινο δυναμικό. Αυτό δημιουργεί την ανάγκη εντοπισμού του θεωρητικού πλαισίου που συνδέει την εκπαίδευση με τον τουρισμό, προκειμένου να διαμορφωθεί ένα πλαίσιο στρατηγικής τουριστικής ανάπτυξης.

Λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι υπάρχουν διαφορετικές προσεγγίσεις μεταξύ οικονομολόγων, κοινωνιολόγων, αλλά και άλλων επιστημόνων σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο επηρεάζει και επηρεάζεται η εκπαίδευση εν γένει από την οικονομική δραστηριότητα και την κοινωνική εξέλιξη, το συγκεκριμένο κεφάλαιο στοχεύει στην παρουσίαση του θεωρητικού υπόβαθρου των προσεγγίσεων της εκπαίδευσης, ενώ στη συνέχεια διερευνάται ο τρόπος εφαρμογής της κάθε μίας από αυτές στον τουρισμό. Ειδικότερα, παρουσιάζονται οι θεωρίες του ανθρώπινου κεφαλαίου, της επαγγελματικής κινητικότητας, του εργασιακού ανταγωνισμού, των εκπαιδευτικών ανισοτήτων, του φίλτρου και της σηματοδότησης/ σήμανσης.

3.2. Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ

Το ανθρώπινο κεφάλαιο (human capital) αποτελεί μια ευρεία και πολυδιάστατη έννοια, η οποία ορίζεται ως το σύνολο των έμφυτων και επίκτητων ικανοτήτων, γνώσεων, και δεξιοτήτων που κατέχει το άτομο. Αξίζει να σημειωθεί ότι, εκτός από τις έμφυτες, όλες οι επίκτητες ικανότητες, γνώσεις και δεξιότητες του ατόμου είναι δυνατόν να αποκτηθούν μέσω συγκεκριμένων δραστηριοτήτων, όπως είναι η εκπαίδευση, η κατάρτιση, η μαθητεία και η εξάσκηση (OECD, 2001). Ως έννοια, το ανθρώπινο κεφάλαιο αντιπροσωπεύει τη συνεισφορά και την επίδραση της εκπαίδευσης και της κατάρτισης στο άτομο, το οποίο έχει παρακολουθήσει ένα πρόγραμμα εκπαίδευσης ή κατάρτισης και χρησιμοποιεί τις γνώσεις και τις δεξιότητες που απέκτησε τόσο στο επάγγελμά του και την αγορά εργασίας, όσο και σε όλες τις δραστηριότητες της ζωής του εν γένει. Για τον λόγο αυτό, η έννοια του ανθρώπινου κεφαλαίου είναι σημαντική για όλους τους κλάδους των οικονομικών, όπως η πολιτική της απασχόλησης, η ανάλυση της αγοράς εργασίας, τα εισοδήματα, η οικονομική της εκπαίδευσης κ.ά.

Η αρχική προσέγγιση στην έννοια του ανθρώπινου κεφαλαίου στη σύγχρονη εποχή έγινε από τον Schultz, σύμφωνα με τον οποίο το ανθρώπινο κεφάλαιο έχει τα ακόλουθα χαρακτηριστικά/ιδιότητες (Schultz, 1961):

- Είναι μόνιμα ενσωματωμένο στον άνθρωπο, είναι δηλαδή ανθρώπινο στοιχείο, επομένως δεν είναι δυνατόν να διαχωριστεί από το άτομο που το κατέχει, όπως συμβαίνει με τις άλλες μορφές κεφαλαίου.
- Για την απόκτησή του, κάθε άτομο χρειάζεται να αφιερώσει χρόνο και να επενδύσει οικονομικούς πόρους. Η απόδοσή του διαρκεί μακροπρόθεσμα, ενώ η πρόσβαση σε οικονομικά οφέλη επιτυγχάνεται μετά από μεγάλη χρονική περίοδο. Παρ' όλα αυτά, η επένδυση σε ανθρώπινο κεφάλαιο συνοδεύεται από περιορισμένη αβεβαιότητα, εξαιτίας της χρησιμότητας της συσσωρευμένης γνώσης που αποκτάται.
- Όπως και οι άλλες μορφές κεφαλαίου αποσβένεται. Ωστόσο απαξιώνεται με την πάροδο του χρόνου, είτε λόγω της αύξησης της ηλικίας του ατόμου, είτε λόγω της αλλαγής των δεδομένων της παραγωγής και της υιοθέτησης νέων τεχνολογιών.
- Αντίθετα από το φυσικό κεφάλαιο, το ανθρώπινο κεφάλαιο δεν πωλείται, δεν ενοικιάζεται, δεν κληρονομείται, δε μεταβιβάζεται, ωστόσο μπορεί να «εκμισθωθεί» και αξιοποιείται στον εργασιακό χώρο κατά τη διάρκεια της ζωής κάθε ατόμου.

Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω, προκύπτει ότι η απόκτηση του ανθρώπινου κεφαλαίου είναι δυνατή μόνο εάν το ίδιο το άτομο μετέχει στη διαδικασία απόκτησής του, μέσω της εκπαίδευσης και της κατάρτισης. Σημειώνεται δε ότι, όταν κατά την είσοδο στην αγορά εργασίας το άτομο διαθέτει μεγάλο απόθεμα ανθρώπινου κεφαλαίου, τόσο πιο γρήγορη θα είναι η βελτίωση των εισοδηματικών εισροών κατά τα πρώτα έτη της απασχόλησής του.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η έννοια του του ανθρώπινου κεφαλαίου υιοθετήθηκε κατά τον 18^ο αιώνα, από τον Adam Smith (Πλούτος των Εθνών, 1776), ο οποίος αναφέρει ότι τα άτομα αποτελούν τον πλούτο των εθνών και ότι οι αποκτηθείσες ικανότητες των κατοίκων μιας χώρας αποτελούν μέρος του κεφαλαίου αυτής. Υποστηρίζει δε ότι οι δαπάνες για την εκπαίδευση αποτελούν επένδυση, η οποία δημιουργεί ανθρώπινο κεφάλαιο με αποδοτικότητα συναφή με αυτή των επενδύσεων σε υλικό κεφάλαιο και ταυτόχρονα αναγνωρίζει και αποδέχεται το ανθρώπινο κεφάλαιο ως τον βασικότερο προσδιοριστικό παράγοντα της οικονομικής προόδου. Σύμφωνα με τον Adam Smith, το απόθεμα κεφαλαίου ενός έθνους αποτελείται από *«τις αποκτώμενες και χρήσιμες ικανότητες όλων των κατοίκων ή μελών της κοινωνίας. Η απόκτηση τέτοιων ταλέντων, με την φροντίδα του ατόμου κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσής του, σπουδών ή μαθητείας του, έχει πάντοτε ένα πραγματικό κόστος, το οποίο αποτελεί ένα πάγιο κεφάλαιο εμφανιζόμενο σε αυτόν. Αυτά τα ταλέντα, επειδή αποτελούν μέρος της περιουσίας του ατόμου, αποτελούν, επίσης, περιουσία της κοινωνίας στην οποία ανήκει. Η βελτιωμένη δεξιότητα ενός εργαζόμενου μπορεί να θεωρηθεί ως μια μηχανή ή εργαλείο δουλειάς το οποίο βελτιώνει και αναβαθμίζει την εργασία, και η οποία αν και κοστίζει συγκεκριμένες δαπάνες ξεπληρώνει αυτές τις δαπάνες και αφήνει και κέρδος»* (Κανελλόπουλος, Μαυρομαράς, & Μητράκος, 2004:33).

Εντούτοις, η θεωρία του ανθρώπινου κεφαλαίου συστηματοποιήθηκε θεωρητικά και εμπειρικά στις αρχές της δεκαετίας του 1960, μέσω της προσπάθειας των οικονομολόγων να εξηγήσουν τις διαφορές στην εξέλιξη του ρυθμού οικονομικής ανάπτυξης μεταξύ χωρών από τη μία χρονική περίοδο στην άλλη. Μετά το τέλος του Β' Παγκοσμίου Πολέμου, οι οικονομολόγοι της Δύσης είχαν προβλέψει μικρότερους ρυθμούς ανάπτυξης λόγω των μεγάλων καταστροφών που προηγήθηκαν, εντούτοις διαπίστωσαν ότι η οικονομική ανάπτυξη πραγματοποιήθηκε με πολύ μεγαλύτερους ρυθμούς. Γι' αυτόν τον λόγο, περίπου στα μέσα του 20^{ου} αιώνα, κυρίως στις ΗΠΑ, άρχισαν να εξετάζονται και να λαμβάνονται υπόψη τα αίτια της οικονομικής ανόδου και έτσι εισήχθη η έννοια του ανθρώπινου κεφαλαίου στην παραγωγική διαδικασία, γεγονός που έως τότε δε λαμβανόταν υπόψη, καθώς υπολογιζόταν μόνο το συμβατικό κεφάλαιο και παραβλέπονταν η σημαντική συμβολή του ανθρώπινου κεφαλαίου. Συγκεκριμένα, τα Πανεπιστήμια του Σικάγο και Columbia αποτέλεσαν τις κύριες ερευνητικές ομάδες (Mincer, Schultz, Becker), που διερεύνησαν την έννοια του ανθρώπινου κεφαλαίου, έθεσαν τα θεμέλια και συγκρότησαν τη *θεωρία «του ανθρώπινου κεφαλαίου»*. Η θεωρία αυτή υποστηρίζει ότι η οικονομική ανάπτυξη εξαρτάται από την αποτελεσματική και ουσιαστική αξιοποίηση των διανοητικών πηγών πλούτου, δηλαδή του ανθρώπινου κεφαλαίου της κάθε χώρας και η εκπαίδευση αναγνωρίζεται ως ο κύριος μηχανισμός βελτίωσης των ικανοτήτων και δεξιοτήτων των ανθρώπων, αποτελεί επένδυση στις γνώσεις και τις δεξιότητες των ατόμων και βρίσκεται στον πυρήνα της θεωρίας αυτής.

Αναλυτικότερα, το 1960, ο Αμερικανός οικονομολόγος Schultz σε ένα οικονομικό συνέδριο μίλησε για την «Επένδυση στο Ανθρώπινο Κεφάλαιο», αναφέροντας ότι η εκπαίδευση αποτελεί μια σημαντική μορφή επένδυσης στον άνθρωπο και ασχολήθηκε

με δύο κύρια ζητήματα, τη συμβολή του ανθρώπινου κεφαλαίου στην οικονομική μεγέθυνση και την απόδοση των επενδύσεων στην εκπαίδευση (Schultz, 1961).

Ο Schultz, ο οποίος είναι ο πιο σημαντικός εκπρόσωπος της θεωρίας του ανθρώπινου κεφαλαίου, υποστήριξε ότι οι ικανότητες που αποκτά ο άνθρωπος αποτελούν μορφή κεφαλαίου, επομένως το πιο σημαντικό χαρακτηριστικό του οικονομικού συστήματος είναι η ανάπτυξη του ανθρώπινου κεφαλαίου, ενώ η εκπαίδευση αποτελεί πρωταρχική πηγή οικονομικής ανάπτυξης. Επιπλέον, υποστήριξε ότι η εκπαίδευση σχετίζεται άμεσα με την έρευνα και συνεπώς με την ανάπτυξη και εξέλιξη της τεχνολογίας αναδεικνύονται η αξία της εκπαίδευσης τόσο για το άτομο, όσο και για την κοινωνία συνολικά.

Στο ίδιο πλαίσιο, ο Denison υποστήριξε ότι η εκπαίδευση συμβάλλει στη μεγέθυνση της οικονομίας μέσω της ενσωμάτωσής της στους εργαζομένους και αυτό αντικατοπτρίζεται στις διαφορετικές απολαβές του καθενός (Denison, 1962), ενώ ο Becker διερεύνησε την επένδυση στην εκπαίδευση και τη διά βίου μάθηση και υποστήριξε ότι η εκπαίδευση είναι μια επένδυση με απόδοση που φαίνεται στο μέλλον και τα περισσότερα εκπαιδευμένα και καταρτισμένα άτομα αναμένεται να αμείβονται περισσότερο από τα άλλα (Becker, 1962). Ως προς την αναγνώριση του επενδυτικού χαρακτήρα της εκπαίδευσης και της κατάρτισης, αποδείχθηκε ότι οι αμοιβές των εργαζομένων συναρτώνται αιτιακά με το επίπεδο της εκπαίδευσης, της εξειδίκευσης, των πιστοποιημένων γνώσεων και δεξιοτήτων, καθώς και με την επαγγελματική εμπειρία τους (Mincer, 1974).

Με δεδομένο ότι ο κύριος θεσμικός μηχανισμός βελτίωσης και ανάπτυξης των ικανοτήτων, γνώσεων και δεξιοτήτων των ανθρώπων είναι η εκπαίδευση (Schultz, 1961), έχει μελετηθεί η επίδραση της εκπαίδευσης στην οικονομική μεγέθυνση με τη χρήση διαφορετικών προσεγγίσεων (Lin, 2003). Σημειώνεται ότι η επένδυση στην εκπαίδευση είναι μια διαδικασία, η οποία έχει κόστος στο παρόν, ωστόσο έχει απόδοση στο μέλλον. Συγκεκριμένα, ο Schultz υποστήριξε ότι η διαδικασία απόκτησης γνώσεων και δεξιοτήτων μέσω της εκπαίδευσης δε θα μπορούσε να θεωρηθεί κατανάλωση, αλλά επένδυση - την αποκάλυψε επένδυση σε ανθρώπινο κεφάλαιο - διότι οι δαπάνες που γίνονται γι' αυτή αναμένεται να αποφέρουν αποδόσεις με την αύξηση της παραγωγικότητας της εργασίας και εν γένει της οικονομίας. Η εκπαίδευση και αυξάνει τις γνώσεις και αναπτύσσει τις δεξιότητες και τις ικανότητες των ατόμων, επιτρέποντάς τους να παρέχουν τις υπηρεσίες τους στον χώρο εργασίας με μεγαλύτερη αμοιβή σε σχέση με αυτή που θα λάμβαναν, εάν δεν είχαν εκπαιδευτεί. Επομένως, μέσω της εκπαίδευσης, τα άτομα αποκτούν μια σειρά από γνώσεις και δεξιότητες, οι οποίες αποτελούν το συσσωρευμένο ανθρώπινο παραγωγικό κεφάλαιό τους.

Επιπλέον, η θεωρία του ανθρώπινου κεφαλαίου (Schultz, 1961) υποστηρίζει ότι η εκπαίδευση συμβάλλει και στην ανάπτυξη και εξάπλωση των τεχνολογιών, συνεπώς τόσο οι άνθρωποι, όσο και η κοινωνία επιδιώκουν τον σχηματισμό ανθρώπινου κεφαλαίου μέσω της εκπαίδευσης. Ειδικότερα, τα άτομα και οι οικογένειές τους εκλαμβάνουν την εκπαίδευση ως επένδυση, ενώ καταβάλλουν κάποιο κόστος για να την αποκτήσουν (καταβαλλόμενα χρήματα και διαφυγόν εισόδημα), στη συνέχεια,

αναμένουν να αποκτήσουν επιπλέον απολαβές με την είσοδό τους στην αγορά εργασίας. Με αυτόν τον τρόπο αναδεικνύεται ένας βασικός σκοπός της εκπαίδευσης, που είναι η ενίσχυση της παραγωγικότητας και της αποτελεσματικότητας των ατόμων στην αγορά εργασίας. Το γεγονός αυτό έχει ως αποτέλεσμα τα περισσότερα εκπαιδευμένα άτομα να ανταμείβονται κατέχοντας τις πιο ενδιαφέρουσες, ικανοποιητικές και υψηλότερα αμειβόμενες θέσεις εργασίας, ενώ ταυτόχρονα συνήθως απολαμβάνουν υψηλό κοινωνικό γόητρο. Επιπροσθέτως, μέσω της εκπαίδευσης, τα άτομα γίνονται πιο ευέλικτα και ευπροσάρμοστα σε τυχόν διαρθρωτικές και κοινωνικές αλλαγές, συμβάλλοντας με αυτόν τον τρόπο στην κινητικότητα της εργασίας μεταξύ επαγγελμάτων και επιχειρήσεων, ενισχύοντας ταυτόχρονα την απασχόληση και την ανταγωνιστικότητα, με αποτέλεσμα τα πιο εκπαιδευμένα -και άρα πιο παραγωγικά- να αμείβονται καλύτερα. Επιπλέον, αξίζει να σημειωθεί ότι η εκπαίδευση για την απόκτηση του ανθρώπινου κεφαλαίου δεν περιλαμβάνει μόνο τη φοίτηση σε μονάδες της τυπικής εκπαίδευσης, αλλά και σε προγράμματα της μη τυπικής εκπαίδευσης, τη συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση και την απόκτηση εμπειρίας στην εργασία.

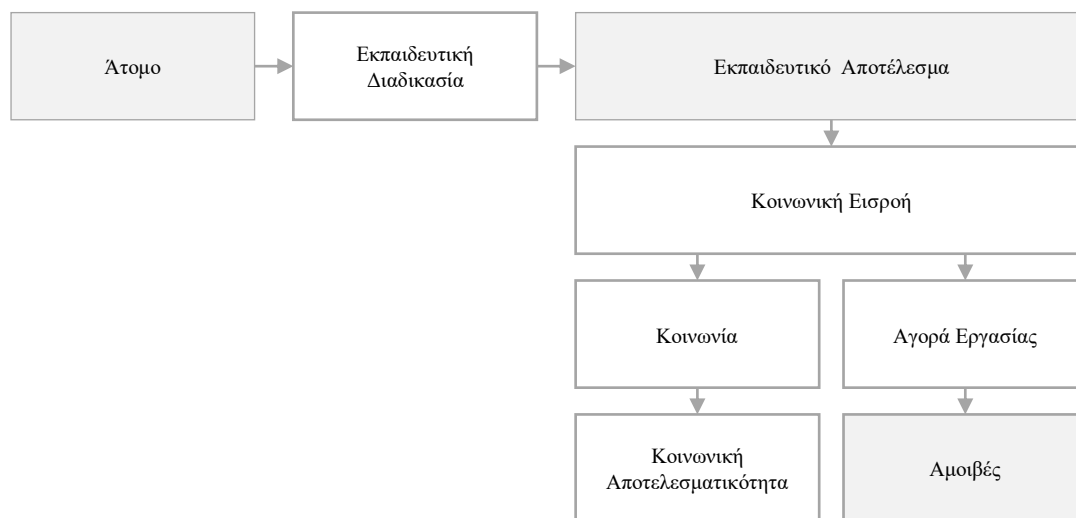
Γενικότερα, η θεωρία του ανθρώπινου κεφαλαίου συνέβαλε στην ανάδειξη του ρόλου και της σημασίας της γνώσης και των δεξιοτήτων στην Οικονομία της Γνώσης, η οποία έχει επηρεαστεί σε μεγάλο βαθμό από τη ραγδαία εξέλιξη της τεχνολογίας συνολικά και ειδικότερα των Τεχνολογιών της Πληροφορικής και των Επικοινωνιών, καθώς και την παγκοσμιοποίηση της εμπορικής και παραγωγικής διαδικασίας. Στην πραγματικότητα, η θεωρία του ανθρώπινου κεφαλαίου αποτελεί μια ολοκληρωμένη επιστημονική προσέγγιση σχετικά με την οικονομική ανάλυση τόσο οικονομικών, όσο και κοινωνικών φαινομένων, όπως είναι η διερεύνηση των μισθολογικών διαφορών ανά επίπεδο εκπαίδευσης και κατάρτισης, οι τύποι επαγγελμάτων, η παραγωγικότητα των εργαζομένων, κ.λπ. Ταυτόχρονα, μελετά και προσφέρει δυνατότητες πρόβλεψης τάσεων που σχετίζονται με θέματα όπως ο οικογενειακός προγραμματισμός, η υγεία, και η επίδραση αυτών των τάσεων στην οικονομική δραστηριότητα και την καινοτομία (Γιαννακόπουλος, & Ντεμούσης, 2015:22).

Μάλιστα, για να τονιστεί ο επενδυτικός χαρακτήρας της εκπαίδευσης -όπως έχει ήδη αναφερθεί- οι οικονομολόγοι την ονόμασαν επένδυση σε ανθρώπινο κεφάλαιο, σε αντιστοιχία με τις επενδύσεις σε άλλους τομείς οικονομικής δραστηριότητας, οι οποίες αποτελούν το υλικό κεφάλαιο (πάγια υποδομή, κτίρια, μηχανήματα, κ.ά.). Επομένως, επενδύοντας στην εκπαίδευση, οι μελλοντικοί εργαζόμενοι αποκτούν δεξιότητες και γνώσεις, οι οποίες μπορούν να αμειφθούν στην αγορά εργασίας, καθώς αυξάνουν την παραγωγικότητά τους. Ουσιαστικά, οι γνώσεις και οι δεξιότητες που αποκτούν μέσω της εκπαίδευσης αποτελούν το συσσωρευμένο ανθρώπινο κεφάλαιο που κατέχουν, το οποίο έχει συγκεκριμένη αξία, βάσει των όσων αποδίδουν στην αγορά εργασίας.

Εστιάζοντας στην οικονομική διάσταση της θεωρίας, το σημαντικότερο όφελος της επένδυσης σε ανθρώπινο κεφάλαιο ταυτίζεται με την προσδοκώμενη απόδοση, η οποία συνοδεύει την αύξηση της παραγωγικότητας του ατόμου στην εργασία του, δεδομένου ότι η αύξηση αυτή οφείλεται στις γνώσεις και τις δεξιότητες που απέκτησε κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσής του. Στο Σχήμα 3.1 αποτυπώνεται ο ρόλος της εκπαίδευσης

ως ανθρώπινου κεφαλαίου και ο τρόπος με τον οποίο το ανθρώπινο κεφάλαιο επηρεάζει διάφορα κοινωνικά και οικονομικά ζητήματα, όπως η κοινωνική αποτελεσματικότητα και το επίπεδο των αμοιβών αντίστοιχα (Γιαννακόπουλος, & Ντεμούσης, 2015:23).

Σχήμα 3.1: Ο ρόλος της εκπαίδευσης ως ανθρώπινου κεφαλαίου



Πηγή: Γιαννακόπουλος, & Ντεμούσης (2015:23)

Εξάλλου, η επένδυση στην εκπαίδευση δύναται να επηρεάσει την οικονομική δραστηριότητα και σε κοινωνικό επίπεδο, καθώς αφορά την κρατική δαπάνη για την εκπαίδευση με σκοπό την προετοιμασία κατάλληλα εκπαιδευμένου ανθρώπινου δυναμικού μέσα από το οποίο θα επιτευχθεί ο στόχος της οικονομικής ανάπτυξης. Επιπλέον, η εκπαίδευση δύναται να θεωρηθεί παράγοντας μείωσης της φτώχειας, αλλά και συμβολής -μέσω της φορολογίας- στα κρατικά έσοδα, καθώς τα ανωτέρω οδηγούν στην εκτίμηση ότι τα πιο εκπαιδευμένα άτομα, λόγω της αυξημένης συμβολής τους στο παραγόμενο προϊόν, αποκτούν τα απαραίτητα χρήματα για αξιοπρεπή διαβίωση. Στο πλαίσιο αυτό, μέσω της ποιοτικής εκπαίδευσης, η επένδυση σε ανθρώπινο κεφάλαιο δεν αποδίδει μόνο σε ατομικό επίπεδο (μικρο-οικονομική προσέγγιση), βελτιώνοντας τη θέση του ατομικά και κοινωνικά, αλλά και σε επίπεδο χώρας (μακροοικονομική προσέγγιση), καθώς το άρτια εκπαιδευμένο ανθρώπινο δυναμικό συμβάλλει στην ταχύτερη οικονομική ανάπτυξη και στην αύξηση του ρυθμού οικονομικής της ανόδου (Ψαχαρόπουλος, 1999).

Η απήχηση της θεωρίας του ανθρώπινου κεφαλαίου ήταν μεγάλη, όταν στα μέσα περίπου του 1950 η αύξηση του ΑΕΠ σε διάφορες χώρες προβλημάτισε τους επιστήμονες, καθώς δεν μπορούσε να ερμηνευθεί αποκλειστικά από την αύξηση των ποσοτήτων των τριών συντελεστών παραγωγής (γης, υλικού κεφαλαίου και αριθμού εργαζομένων). Δεδομένου ότι παρατηρήθηκαν διαφορές στην εξέλιξη του ρυθμού οικονομικής ανάπτυξης μεταξύ χωρών σε συγκεκριμένες χρονικές περιόδους, οι οικονομολόγοι καλούνταν να ερμηνεύσουν την αύξηση αυτή, η οποία ήταν σημαντικά μεγαλύτερη σε σχέση με τον αριθμό απασχολούμενων και τη συσσώρευση των μέσων παραγωγής. Επομένως, θεωρήθηκαν υπεύθυνοι και άλλοι παράγοντες, όπως: η βελτίωση του εκπαιδευτικού επιπέδου του ανθρώπινου δυναμικού και η μεταβολή της

κατανομής του ανά ηλικιακή ομάδα, φύλο και εμπειρία, καθώς και η βελτίωση και ο εκσυγχρονισμός των μεθόδων παραγωγής. Στις Η.Π.Α., η αύξηση του εθνικού εισοδήματος, η οποία ήταν μεγαλύτερη από την αύξηση των κλασικών συντελεστών παραγωγής, μπορούσε να ερμηνευθεί μόνο με βάση τη θεωρία του ανθρώπινου κεφαλαίου (Ψαχαρόπουλος, 1999).

Ως αποτέλεσμα της επίδρασης της θεωρίας του ανθρώπινου κεφαλαίου θα μπορούσε να θεωρηθεί η εκπαιδευτική έκρηξη, η οποία περιλάμβανε την καθιέρωση του καθολικού χαρακτήρα της μόρφωσης και την επιμήκυνση της διάρκειας της σχολικής φοίτησης, τη διεύρυνση και εμβάθυνση του εκπαιδευτικού προγράμματος και τη βαθμιαία είσοδο μεγαλύτερου ποσοστού φοιτητών στην ανώτατη εκπαίδευση (Banks, 1987).

Ωστόσο, από τα τέλη της δεκαετίας του 1960 εμφανίστηκαν κριτικές που αφορούν τις θεωρητικές υποθέσεις της θεωρίας του ανθρώπινου κεφαλαίου. Ταυτόχρονα, διαψεύστηκε η πεποίθηση ότι η επέκταση της εκπαίδευσης θα οδηγούσε σε εξάλειψη της φτώχειας, μείωση των ανισοτήτων και ενίσχυση της οικονομικής ανάπτυξης. Είναι χαρακτηριστικό ότι η αύξηση του εκπαιδευτικού επιπέδου σε αναπτυγμένες και αναπτυσσόμενες χώρες δε συνοδεύτηκε τη δεκαετία του 1970 με την προσδοκώμενη άνοδο της παραγωγικότητας. Επιπλέον, παρά τη διαχρονική μείωση στις διαφορές των εισοδημάτων και των αμοιβών, τα προγράμματα εκπαίδευσης και κατάρτισης, που είχαν ως στόχο την εξουδετέρωση της φτώχειας, φάνηκε να μην αποδίδουν τα αναμενόμενα αποτελέσματα. Είναι χαρακτηριστικό ότι από τα μέσα της δεκαετίας του 1970, που χαρακτηριζόταν από υψηλά ποσοστά πληθωρισμού και ανεργίας, ιδιαίτερα των νέων, δινόταν έμφαση, σε επίπεδο προτάσεων και άσκησης πολιτικής, στην ποιοτική αναβάθμιση της εκπαίδευσης, παρά στην ποσοτική της μεγέθυνση. Ταυτόχρονα, η θεωρία του ανθρώπινου κεφαλαίου δέχτηκε κριτική και σε θεωρητικό επίπεδο αναφορικά με τις δύο βασικές συνδέσεις που υποθέτει ότι υφίστανται, τόσο μεταξύ εκπαίδευσης και παραγωγικότητας, όσο και μεταξύ παραγωγικότητας και αμοιβών. Ειδικότερα, σημειώνεται ότι το εκπαιδευτικό σύστημα οφείλει να προσαρμόζεται στις μεταβολές που παρουσιάζονται στην αγορά εργασίας, ωστόσο διατυπώθηκαν αντιδράσεις προς αυτή την προσέγγιση από την πλευρά των κοινωνιολόγων, που υποστήριξαν ότι με αυτόν τον τρόπο ο κοινωνικός ρόλος του εκπαιδευτικού συστήματος περιορίζεται και, ουσιαστικά, το εκπαιδευτικό σύστημα εξυπηρετεί απλώς τις λειτουργικές ανάγκες του οικονομικού συστήματος (Κανελλόπουλος, Μαυρομαράς, & Μητράκος, 2004:26).

Επιπλέον, η θεωρία του ανθρώπινου κεφαλαίου αποτέλεσε τη βάση για τη διατύπωση άλλων θεωριών, που σχετίζονται με την εκπαίδευση και την αγορά εργασίας, ορισμένες από τις οποίες αναπτύσσονται στη συνέχεια.

Η επίδραση της θεωρίας του ανθρώπινου κεφαλαίου στον τουρισμό, ο οποίος βασίζεται στην παροχή υπηρεσιών, είναι ιδιαίτερα σημαντική. Συγκεκριμένα, στόχος κάθε τουριστικής επιχείρησης είναι η επίτευξη ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος σε σχέση με τις αντίστοιχες επιχειρήσεις του κλάδου. Στο πλαίσιο αυτό, το ανθρώπινο δυναμικό που απασχολείται σε αυτές αποτελεί τον φυσικό πάροχο του τουριστικού προϊόντος

(Σιγάλα, & Χρήστου, 2014:193) και το ανθρώπινο κεφάλαιο της εκάστοτε τουριστικής επιχείρησης. Επιπλέον, για ένα μεγάλο ποσοστό των θέσεων της τουριστικής βιομηχανίας είναι απαραίτητη η εξειδίκευση. Για την επίτευξη αυτής είναι απαραίτητη η εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού μέσω κατάλληλων προγραμμάτων τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, τα οποία δύνανται να διαμορφώσουν και να επηρεάσουν σημαντικά την ανάπτυξη του συγκριτικού πλεονεκτήματος της κάθε επιχείρησης, αλλά και του κάθε εργαζομένου. Συνεπώς, η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση αποτελούν επένδυση σε ανθρώπινο κεφάλαιο, η οποία επηρεάζει την παραγωγικότητα και την ανταγωνιστικότητα των τουριστικών επιχειρήσεων, ενώ ταυτόχρονα επιτρέπει στο ανθρώπινο δυναμικό να παραμένει ενεργό, καθώς αποκτά νέες γνώσεις και δεξιότητες και υιοθετεί θετική στάση και νοοτροπία σε σχέση με την αγορά εργασίας του τουριστικού κλάδου.

Επομένως, αναφορικά με την τουριστική εκπαίδευση, η θεωρία του ανθρώπινου κεφαλαίου εφαρμόζεται τόσο σε ατομικό επίπεδο, όσο και σε επίπεδο επιχείρησης. Η απόκτηση του ανθρώπινου κεφαλαίου είναι δυνατή μέσω της εκπαίδευσης, με τη συμμετοχή των εργαζομένων σε προγράμματα τουριστικής εκπαίδευσης ή/και κατάρτισης για την παροχή γνώσεων και την καλλιέργεια δεξιοτήτων, ενώ ταυτόχρονα καθιστά τους εργαζόμενους πιο ικανούς για την εκτέλεση των καθηκόντων τους στον εργασιακό χώρο, με αποτέλεσμα να αυξάνεται η παραγωγικότητά τους και οι απολαβές τους.

Συνεπώς, φαίνεται ότι η διαμόρφωση προγραμμάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού επηρεάζει σε μεγάλο βαθμό την απόδοση τόσο των τουριστικών επιχειρήσεων, όσο και των εργαζομένων τους. Από τη μία πλευρά, οι τουριστικές επιχειρήσεις που επενδύουν στην εκπαίδευση του προσωπικού τους καθίστανται περισσότερο παραγωγικές και ανταγωνιστικές και παρέχουν ποιοτικές υπηρεσίες στους πελάτες τους. Το ανθρώπινο δυναμικό που απασχολείται σε αυτές, από την άλλη πλευρά, αναγνωρίζει και εκτιμά τις προσπάθειες της επιχείρησης να ενισχύσει την απόκτηση γνώσεων και δεξιοτήτων του και ταυτόχρονα ενθαρρύνεται να προχωρήσει και να αναλάβει και άλλες αρμοδιότητες, πέραν της τρέχουσας θέσης και του ρόλου του, συμβάλλοντας με αυτόν τον τρόπο στην ανάπτυξη της επιχείρησης (Σταυρινούδης, 2017). Επιπλέον, είναι χαρακτηριστικό ότι για τις επιχειρήσεις της τουριστικής βιομηχανίας, οι πολιτικές εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού που υιοθετούν δημιουργούν μια σχέση αποδοχής και ικανοποίησης μεταξύ εργαζομένων και εργοδοτών περιορίζοντας με αυτόν τον τρόπο την επαγγελματική κινητικότητα που συναντάται σε εξαιρετικά μεγάλο βαθμό στις τουριστικές επιχειρήσεις.

Επιπλέον, καθώς η παραγωγικότητα συνδέεται άμεσα και με τις αποδοχές των εργαζομένων, οι εξειδικευμένοι εργαζόμενοι της τουριστικής βιομηχανίας αποδίδουν περισσότερο και επομένως αμείβονται καλύτερα σε σχέση με τους ανειδίκευτους εργαζόμενους που δεν αμείβονται ικανοποιητικά.

Η θεωρία του ανθρώπινου κεφαλαίου επιβεβαιώνεται και από εμπειρικές έρευνες που έγιναν στον χώρο της τουριστικής βιομηχανίας και ειδικότερα στον τομέα της

φιλοξενίας. Στις έρευνες αυτές αναδείχθηκε η άμεση και θετική επίδραση στην απόδοση του ανθρώπινου δυναμικού των πολιτικών εκπαίδευσης και κατάρτισης των εργαζομένων. Ειδικότερα, επισημαίνεται η ιδιαίτερη επίδραση της εκπαίδευσης και κατάρτισης στην προετοιμασία του ανθρώπινου δυναμικού για την αντιμετώπιση των αλλαγών, καθώς και η ανάπτυξη πολλαπλών δεξιοτήτων, ενώ όσον αφορά την επιχείρηση επισημαίνεται η συμβολή του ανθρώπινου κεφαλαίου στη διαφοροποίηση της επιχείρησης, στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και στην αύξηση της παραγωγικότητας αυτής, καθώς και στη βελτίωση του ενδοεπιχειρησιακού κλίματος (Σταυρινούδης, 2017).

Συνέπεια της απήχησης της θεωρίας του ανθρώπινου κεφαλαίου στην τουριστική εκπαίδευση, σε συνδυασμό με την τεράστια ανάπτυξη του τουρισμού, μπορεί να θεωρηθεί ο εξαιρετικός ρυθμός ανάπτυξης της τουριστικής εκπαίδευσης, ο οποίος παρατηρήθηκε παγκοσμίως κατά τη δεκαετία του 1960 και μετά, όταν ξεκίνησε η παροχή πανεπιστημιακών προγραμμάτων σπουδών στον τουρισμό. Μέχρι τότε παρέχονταν προγράμματα σχετικά με τη φιλοξενία, κυρίως από επαγγελματικές σχολές, ενώ ο τουρισμός σε πανεπιστημιακό επίπεδο εντάσσονταν σε άλλα προγράμματα σπουδών (π.χ. Γεωγραφίας και Εμπορίου). Έκτοτε, έγινε αντιληπτή η ανάγκη για την απασχόληση εκπαιδευμένων και εξειδικευμένων στελεχών στην τουριστική βιομηχανία τόσο από τις τουριστικές επιχειρήσεις, όσο και από την ακαδημαϊκή κοινότητα, προκειμένου να ικανοποιηθούν οι ανάγκες της τουριστικής βιομηχανίας, αλλά και να αποκτήσουν οι απόφοιτοι των τουριστικών τμημάτων πρόσβαση σε μια μεγάλη αγορά εργασίας, καθώς η ανάπτυξη του τουρισμού ήταν συνεχής και ταχύτατη.

3.3. Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΙΝΗΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

Η θεωρία της επαγγελματικής κινητικότητας (occupational mobility, career mobility) (Sicherman, & Gabor, 1990) αναφέρεται στην κινητικότητα των εργαζομένων με σκοπό την αναρρίχηση τους σε υψηλότερες ιεραρχικά θέσεις με σκοπό την αύξηση των αποδοχών τους. Η θεωρία αυτή εκτιμά ότι οι περισσότεροι εκπαιδευμένοι εργαζόμενοι μπορούν να ξεκινήσουν την επαγγελματική τους σταδιοδρομία από μία θέση που βρίσκεται ιεραρχικά υψηλότερα και είναι πιθανό να χρειαστεί να αλλάξουν επάγγελμα και να μετακινηθούν εργασιακά λιγότερες φορές σε σχέση με τους εργαζόμενους που είναι λιγότερο εκπαιδευμένοι. Ταυτόχρονα, η θεωρία αυτή υποστηρίζει ότι οι περισσότεροι εκπαιδευμένοι εργαζόμενοι είναι πιο πιθανό να μετακινηθούν σε υψηλότερες ιεραρχικά θέσεις απασχόλησης, ενώ επιπλέον, εκτιμά ότι είναι πιο πιθανό να παραιτηθούν από τη θέση εργασίας τους απ' ό,τι να απολυθούν και να μετακινηθούν κατακόρυφα. Ωστόσο, υπάρχει και η περίπτωση οι νεοεισερχόμενοι στην αγορά εργασίας που διαθέτουν υψηλά επίπεδα τυπικής εκπαίδευσης, να αποδέχονται θέσεις για τις οποίες έχουν παραπάνω εκπαίδευση, διότι προσπαθούν να αποκτήσουν εργασιακή εμπειρία και επαγγελματικό ανθρώπινο κεφάλαιο. Το καθεστώς, όμως, αυτό είναι προσωρινό, δεδομένου ότι τα άτομα αυτά είναι πιθανό να αποκτήσουν στη συνέχεια θέσεις ανώτερου επιπέδου με σκοπό την πλήρη αξιοποίηση των προσόντων

τους, ενώ ταυτόχρονα διακατέχονται από υψηλές προσδοκίες προαγωγής, καθώς προσδοκούν να κινηθούν ανοδικά. Η εν λόγω θεωρία υποστηρίζει δε ότι οι υπερεκπαιδευμένοι εργαζόμενοι σημειώνουν μεγαλύτερη ανοδική επαγγελματική κινητικότητα, σε σχέση με τους λιγότερο εκπαιδευμένους, γεγονός που έχει ως αποτέλεσμα να αυξάνονται περισσότερο τα κέρδη των υπερεκπαιδευμένων εργαζομένων σε σχέση με τους λιγότερο εκπαιδευμένους.

Στην τουριστική βιομηχανία παρατηρείται μεγάλη κινητικότητα από την πλευρά των εργαζομένων, καθώς επιθυμούν να αναρριχηθούν ιεραρχικά και αναζητούν διαρκώς καλύτερες και υψηλότερα αμειβόμενες θέσεις εργασίας. Ωστόσο, σε πολλές περιπτώσεις οι εργοδότες δεν αναγνωρίζουν ή/και δεν εκτιμούν την αξία της τουριστικής εκπαίδευσης και ειδικότερα στην περίπτωση των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων, σημειώνεται απροθυμία από την πλευρά των εργοδοτών να επενδύσουν στην εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού κυρίως λόγω κόστους (Evans, & Lindsay, 2013). Τα ανωτέρω έχουν ως αποτέλεσμα οι μεγάλες επιχειρήσεις που παρέχουν προγράμματα εκπαίδευσης και κατάρτισης, να αντιμετωπίζουν το πρόβλημα της διατήρησης του προσωπικού, καθώς το εκπαιδευμένο προσωπικό μετακινείται σε κάποια άλλη αντίστοιχη επιχείρηση με ευνοϊκότερους όρους μόλις αποκτήσει εμπειρία και προκειμένου να λάβει καλύτερες αποδοχές, ενώ οι μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις δεν μπορούν να ανταποκριθούν στο επιπλέον κόστος που θα απαιτούσε η πρόσληψη εξειδικευμένων εργαζομένων. Στο πλαίσιο αυτό, η θεωρία της επαγγελματικής κινητικότητας εφαρμόζεται με έναν ιδιότυπο τρόπο, κατά τον οποίο οι εργαζόμενοι χρειάζεται να αντιμετωπίσουν μια σειρά προβλημάτων, πέραν της εκπαίδευσης, που σχετίζονται με το μεγάλο πλήθος εργασιών χαμηλής εξειδίκευσης, το ωράριο εργασίας, αλλά και την αρνητική εικόνα της τουριστικής βιομηχανίας στα μάτια των μελλοντικών εργαζομένων. Στην πραγματικότητα, οι εξειδικευμένοι εργαζόμενοι στον τομέα αυτό επιλέγουν, εξαιτίας των ανωτέρω προβλημάτων, να αναζητούν όσο το δυνατόν καλύτερες και πιο καλά αμειβόμενες θέσεις εργασίας, ενώ σε πολλές περιπτώσεις αντιμετωπίζουν τον χώρο της τουριστικής βιομηχανίας ως ένα αρχικό σκαλοπάτι για την επαγγελματική τους εξέλιξη, την οποία με την κατάλληλη ευκαιρία θα επιλέξουν να εγκαταλείψουν, προκειμένου να εργαστούν σε έναν καλύτερο, με περισσότερες προοπτικές και υψηλότερες αποδοχές κλάδο εργασίας.

3.4. Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

Η *θεωρία του εργασιακού ανταγωνισμού* (Thurow, 1975) δίνει έμφαση στην πλευρά της ζήτησης στην αγορά εργασίας και υποθέτει ότι είναι θέμα των επιχειρήσεων ο τρόπος οργάνωσης της αγοράς εργασίας, βάσει των εσωτερικών της αναγκών. Η θεωρία αυτή υποστηρίζει ότι η αγορά εργασίας είναι μια αγορά «ενοικίασης» κι όχι «πωλήσεων», ενώ οι περισσότερες από τις δεξιότητες που είναι απαραίτητες σε μια εργασία, μαθαίνονται από τους εργαζόμενους στη διάρκεια της δουλειάς.

Σύμφωνα με τη θεωρία αυτή, λόγω της ανταγωνιστικής φύσης της αγοράς εργασίας, υπάρχουν δύο «ουρές», μία «ουρά» θέσεων εργασίας και μία υποψήφιων εργαζομένων. Κάθε θέση εργασίας στην αντίστοιχη «ουρά» έχει συγκεκριμένες απαιτήσεις σε

δεξιότητες, χαρακτηριστικά παραγωγικότητας και μισθολογική κλίμακα. Τα άτομα που ανταγωνίζονται για τις θέσεις εργασίας σχηματίζουν μια «ουρά» και η σχετική τους θέση σε αυτή καθορίζεται από ένα σύνολο χαρακτηριστικών, όπως είναι η εκπαίδευση και η εμπειρία τους, τα οποία και υποδεικνύουν στον εργοδότη το κόστος της εκπαίδευσης και κατάρτισης του κάθε υποψήφιου εργαζομένου σε δεξιότητες που είναι απαραίτητες για τη συγκεκριμένη θέση εργασίας. Όσο πιο ψηλά είναι ένα άτομο στην «ουρά» των εργαζομένων, τόσο μικρότερο είναι το κόστος για την εκπαίδευση και κατάρτισή του, συνεπώς είναι πιο πιθανό να προσληφθεί το άτομο που είναι πρώτο στην «ουρά» των εργαζομένων.

Επομένως, για να μπορέσουν να τοποθετηθούν όσο πιο ψηλά γίνεται στην «ουρά» των εργαζομένων, τα άτομα χρειάζεται να επενδύσουν στην εκπαίδευσή τους με την προσδοκία ότι ένα επιπλέον ποσό εκπαίδευσης θα αυξήσει την πιθανότητα να λάβουν μια καλύτερη θέση εργασίας σε σχέση με τα άλλα άτομα της «ουράς». Επιπλέον, η θεωρία αυτή υποστηρίζει ότι οι μισθοί καθορίζονται κυρίως από τα χαρακτηριστικά της θέσης εργασίας και όχι από την παραγωγικότητα του καθενός. Στο πλαίσιο αυτό, οι εργοδότες αναζητούν τους καλύτερους υποψήφιους εργαζόμενους με το μικρότερο κόστος εκπαίδευσης και κατάρτισης.

Ωστόσο, ο κλάδος του τουρισμού στερείται υψηλών απαιτήσεων σε εξειδικευμένες γνώσεις, καθώς οι τουριστικές επιχειρήσεις φαίνεται ότι προτιμούν να απασχολούν ανειδίκευτο ή χαμηλής εκπαίδευσης προσωπικό, το οποίο εκπαιδεύεται κατά τη διάρκεια της εργασίας του, παρά κατάλληλα εκπαιδευμένο και εξειδικευμένο προσωπικό, το οποίο πιθανόν να έχει πιο μεγάλες απαιτήσεις. Ειδικότερα, οι μικρού μεγέθους τουριστικές επιχειρήσεις, συνήθως λόγω αυξημένου κόστους, δεν προσλαμβάνουν ειδικευμένο προσωπικό και ταυτόχρονα διστάζουν να επενδύσουν στην εκπαίδευση του ήδη υπάρχοντος προσωπικού, αλλά προτιμούν να απασχολούν απλώς προσωπικό με πρακτική εμπειρία που θα αναλαμβάνει πολλαπλούς ρόλους. Οι μεγάλες επιχειρήσεις, από την άλλη πλευρά, αναζητούν εργαζόμενους με διοικητικές ικανότητες και χρησιμοποιούν πτυχιούχους από διαφορετικούς χώρους ή ανειδίκευτους εργαζόμενους, οι οποίοι εκπαιδεύονται κατά τη διάρκεια της εργασίας τους. Στην πραγματικότητα, ο τουριστικός κλάδος αποτελεί για τους εξειδικευμένους εργαζόμενους ένα καταφύγιο, όταν οι ευκαιρίες απασχόλησης σε άλλους κλάδους είναι ελάχιστες (Zagonari, 2009:4).

Συνεπώς, σύμφωνα με το θεωρητικό πλαίσιο του εργασιακού ανταγωνισμού, στην τουριστική βιομηχανία η «ουρά» των εργαζομένων περιέχει τόσο υποψήφιους με υψηλή εκπαίδευση και εξειδίκευση στον τουρισμό, όσο και υποψήφιους με υψηλή εκπαίδευση και χωρίς εξειδίκευση στον τουρισμό, αλλά και πολλούς ανειδίκευτους υποψήφιους. Από την άλλη πλευρά, η «ουρά» των θέσεων εργασίας περιέχει πολλές θέσεις εργασίας, δεδομένης της ταχύτατης ανάπτυξης του τουρισμού, οι οποίες σε πολλές περιπτώσεις καλύπτονται από τους υποψήφιους - κυρίως τους εξειδικευμένους και τους εκπαιδευμένους - κατ' ανάγκη είτε επειδή νιώθουν ότι δεν πρόκειται να εκτιμηθούν τα προσόντα τους, είτε επειδή δεν αποτελεί ο χώρος της τουριστικής βιομηχανίας την πρώτη τους επιλογή. Αλλά και για τους ανειδίκευτους ο χώρος αυτός

αποτελεί μια ευκαιρία για προσωρινή απασχόληση, καθώς το ωράριο εργασίας είναι αυξημένο και ακανόνιστο, οι αποδοχές χαμηλές, ενώ σε πολλές περιπτώσεις η απασχόληση προσφέρεται κάτω από συνθήκες παραοικονομίας/μαύρης εργασίας, με αποτέλεσμα να μην επενδύουν σε αυτές και, επίσης, να αποτελούν μια λύση ανάγκης.

3.5. Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΑΝΙΣΟΤΗΤΩΝ

Σύμφωνα με τη θεωρία αυτή, η οικονομική ανισότητα είναι αποτέλεσμα των εκπαιδευτικών ανισοτήτων, καθώς η εκπαίδευση που αποκτούν τα παιδιά των φτωχών οικογενειών είναι χαμηλού επιπέδου, είτε επειδή φοιτούν σε χαμηλού επιπέδου σχολεία, είτε επειδή οι οικογένειές τους παραμελούν την εκπαίδευσή τους. Συνεπώς, οι γνώσεις που αποκτούν είναι λιγότερες και χαμηλού επιπέδου και το γεγονός αυτό έχει ως αποτέλεσμα την απόκτηση χαμηλότερων εισοδημάτων.

Η συγκεκριμένη θεωρία αναπτύχθηκε κατά τη δεκαετία του 1960 και βασίστηκε σε έρευνες που ασχολήθηκαν με τους παράγοντες που καθορίζουν την ικανότητα των ατόμων για μάθηση. Σύμφωνα με τον Hunt, δεδομένων των γενετικών περιορισμών του ατόμου, οι συνθήκες που επικρατούν στο περιβάλλον που ανατρέφεται και μεγαλώνει ένα άτομο αποτελούν τον πρωταρχικό παράγοντα που καθορίζει την ικανότητά του για μάθηση. Η άποψη αυτή αποτέλεσε γενικότερο αντικείμενο μελέτης και ερευνητές υποστήριξαν ότι η εκπαίδευση αποτελεί το πιο αποτελεσματικό μέσο για την καταπολέμηση των οικονομικών ανισοτήτων. Στο πλαίσιο αυτό, καταβλήθηκαν προσπάθειες στις ΗΠΑ για παροχή καλύτερης και περισσότερης εκπαίδευσης σε παιδιά φτωχών οικογενειών μέσω π.χ. εκπαιδευτικών δανείων, υποτροφιών και οικονομικής βοήθειας, οι οποίες όμως απέτυχαν να οδηγήσουν σε άμβλυνση των ανισοτήτων. Η απόδοση των παραπάνω ενεργειών αποτέλεσε αντικείμενο έρευνας του Jenks και των συνεργατών του το 1972, η οποία κατέληξε στο συμπέρασμα ότι το οικογενειακό περιβάλλον, η ευφυΐα και το επίπεδο εκπαίδευσης δεν προσδιορίζουν σημαντικά ποσοστά των εκπαιδευτικών ανισοτήτων. Επιπλέον, οι ανωτέρω παράγοντες σε συνδυασμό με την εκπαίδευση και το εργασιακό status δε μεταβάλλουν σημαντικά τις οικονομικές ανισότητες. Αντίθετα, η έρευνα αυτή υποστηρίζει ότι η οικονομική επιτυχία αποτελεί αποτέλεσμα «τύχης και ειδικών συνθηκών» (Φέτση, 1990:20).

Η θεωρία των εκπαιδευτικών ανισοτήτων αποτυπώνεται και στην τουριστική βιομηχανία, στην οποία απασχολούνται άτομα με πολύ διαφορετικά επίπεδα εκπαίδευσης και εξειδίκευσης. Από τη μία πλευρά υπάρχει ένας μικρός αριθμός εργαζομένων με υψηλή εκπαίδευση και εξειδίκευση που απασχολείται σε υψηλές στην ιεραρχία θέσεις απασχόλησης με υψηλές αποδοχές, ενώ από την άλλη πλευρά οι περισσότεροι εργαζόμενοι είναι χαμηλά εκπαιδευμένοι ή ανειδίκευτοι και απασχολούνται στα μεσαία και κατώτερα επίπεδα θέσεων εργασίας – σε πολλές περιπτώσεις με σχέση μερικής απασχόλησης ή ακόμη και σε συνθήκες παραοικονομίας – με χαμηλές οικονομικές απολαβές και σε δύσκολες συνθήκες εργασίας.

3.6. Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΟΥ ΦΙΛΤΡΟΥ

Όπως αναφέρθηκε ανωτέρω, σύμφωνα με τη θεωρία του ανθρώπινου κεφαλαίου, η εκπαίδευση παρέχει γνωστικές δεξιότητες, οι οποίες χρησιμοποιούνται και αξιοποιούνται άμεσα στην παραγωγική διαδικασία, αυξάνουν την παραγωγικότητα του ατόμου και το εισόδημά του. Ως εκ τούτου, η άνοδος του εκπαιδευτικού επιπέδου των ατόμων δύναται να οδηγήσει και σε αύξηση του εισοδήματός τους. Ωστόσο, ο ρόλος της εκπαίδευσης δεν περιορίζεται στην προσφορά γνώσεων, αλλά λειτουργεί και ως μηχανισμός επιλογής. Ο ρόλος αυτός υποστηρίζεται από τις θεωρίες του φίλτρου και της σηματοδότησης που αναπτύσσονται στη συνέχεια.

Η σύνδεση μεταξύ εκπαίδευσης και παραγωγικότητας αμφισβητήθηκε από τη «θεωρία του φίλτρου» (Arrow, 1973), η οποία υποστηρίζει ότι η εκπαίδευση αποτελεί μηχανισμό επιλογής. Υποστηρίζει ότι η εκπαίδευση πρωτίστως λειτουργεί ως διαδικασία «φιλτραρίσματος» των ατόμων, παρά ως παράγοντας αύξησης της παραγωγικότητάς τους. Η θεωρία αυτή οφείλει το όνομά της στην τάση που υπάρχει στα σύγχρονα κράτη, κατά τη διαδικασία πρόσληψης των ατόμων, να «φιλτράρονται» οι υποψήφιοι ανάλογα με την εκπαίδευσή τους, κατανέμοντάς τους με ανάλογο τρόπο σε αντίστοιχες θέσεις εργασίας. Ουσιαστικά, η εκπαίδευση λειτουργεί ως «φίλτρο» για τους εργοδότες και αυτοί, προκειμένου να προσλάβουν νέους εργαζόμενους, θέτουν ως κριτήρια κυρίως τις ικανότητες των υποψηφίων οι οποίες είναι απαραίτητες, ώστε οι υποψήφιοι να μπορούν να ανταποκριθούν στις επαγγελματικές απαιτήσεις και τα καθήκοντα της αγοράς εργασίας. Οι ικανότητες των υποψηφίων να μαθαίνουν και να συνεργάζονται, η συνέπειά τους, η αξιοπιστία τους και η υπευθυνότητά τους, ώστε να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις της επιχείρησης αποτελούν βασικά κριτήρια κατά τη διαδικασία της επιλογής προσωπικού. Ωστόσο, η ύπαρξη των ανωτέρω χαρακτηριστικών είναι πολύ δύσκολο να εξακριβωθεί, για τον λόγο αυτό οι εργοδότες χρησιμοποιούν συγκεκριμένα στοιχεία ως ενδείξεις, όπως είναι η εκπαίδευση και η κατάρτιση των υποψηφίων εργαζομένων.

Σύμφωνα με τη θεωρία του φίλτρου, η εκπαίδευση θεωρείται ότι δε δημιουργεί ανθρώπινο κεφάλαιο και δε συμβάλλει στην ουσιαστική αύξηση της παραγωγικότητας, αλλά κυρίως επιτελεί ρόλο πιστοποίησης στην επιλογή των πιο ικανών εργαζομένων, οι οποίοι είναι και οι πιο εκπαιδευμένοι. Συνεπώς, οι εργαζόμενοι κατατάσσονται ανάλογα με τις προϋπάρχουσες (κυρίως έμφυτες) ικανότητες. Επιπλέον, η θεωρία αυτή υποστηρίζει ότι η εκπαίδευση δεν επηρεάζει την παραγωγικότητα των ατόμων, επειδή η παραγωγικότητα είναι αποτέλεσμα κυρίως των έμφυτων ικανοτήτων αυτών, ωστόσο αποδέχεται την ύπαρξη θετικής σχέσης μεταξύ εκπαίδευσης και αμοιβών, χωρίς όμως να αναγνωρίζει αιτιώδη σχέση μεταξύ αυτών (Arrow, 1973:193).

Κύριο χαρακτηριστικό της θεωρίας αυτής είναι ότι υποστηρίζει πως η εκπαίδευση απλώς πιστοποιεί την απόκτηση συγκεκριμένων προσόντων, τα οποία όταν ζητούνται από την αγορά εργασίας, οδηγούν σε μεγαλύτερες αποδοχές του κατόχου τους. Επιπλέον, θεωρεί ότι τα εκπαιδευμένα άτομα καθίστανται πιο παραγωγικά στον επαγγελματικό τους βίο κυρίως επειδή έχουν την έμφυτη ικανότητα να μαθαίνουν νέες γνώσεις, να συνεργάζονται με προθυμία, να τηρούν χρονοδιαγράμματα και να

υιοθετούν με ευκολία καινοτόμες ιδέες στις δραστηριότητές τους και όχι επειδή απέκτησαν γνώσεις και δεξιότητες κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσής τους. Δηλαδή, υποστηρίζει ότι η εκπαίδευση δε συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητας, παρόλο που μακροχρόνια έχει θετική συμβολή στις αμοιβές των εργαζομένων, ωστόσο θεωρεί ότι αποτελεί το εισιτήριο για την πρόσληψη στην αγορά εργασίας, καθώς οι εργοδότες λαμβάνουν υπόψη την εκπαίδευση των ατόμων κατά τη διαδικασία επιλογής του προσωπικού τους. Ουσιαστικά, κατά τη διαδικασία πρόσληψης οι υποψήφιοι «φιλτράρονται» βάσει των τυπικών προσόντων τους (τίτλοι σπουδών, πτυχία), τα οποία είναι τυπικοί κοινώς αποδεκτοί δείκτες αξιολόγησης και βοηθούν τους εργοδότες να προσλάβουν τους καλύτερους ποιοτικά υποψήφιους. Θεωρούνται δηλαδή ασφαλείς ενδείξεις ότι τα εκπαιδευμένα άτομα διαθέτουν τις επιθυμητές για τους εργοδότες ικανότητες και για τον λόγο αυτό τα άτομα αυτά προσλαμβάνονται πιο εύκολα και με υψηλότερες αποδοχές (Κανελλόπουλος, Μαυρομαράς, & Μητράκος, 2004:28).

Συνεπώς, οι εργοδότες δεν έχουν καμία πληροφόρηση για τις ικανότητες των νέων εργαζομένων και για τον λόγο αυτό θεωρούν ότι η παραγωγικότητα ενός ατόμου που έχει λάβει ανώτερη εκπαίδευση θα είναι αυξημένη, καθώς κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσής του το άτομο αυτό έχει καταβάλει μεγάλη προσπάθεια και διαθέτει πιο διευρυμένο νου καθώς και χαρακτηριστικά, τα οποία θα το καταστήσουν πιο παραγωγικό σε σχέση με ένα άλλο άτομο που δεν έχει λάβει εκπαίδευση ή έχει λάβει εκπαίδευση χαμηλότερης βαθμίδας. Συνεπώς, λαμβάνοντας υπόψη τα κριτήρια της προσδοκώμενης παραγωγικότητας, το άτομο αυτό θα αμείβεται περισσότερο. Ως εκ τούτου, η θεωρία αυτή υποστηρίζει ότι πρώτα έχουμε άνοδο του μορφωτικού επιπέδου και ως αποτέλεσμα αυτού ακολουθεί η αύξηση του εισοδήματος, ενώ η σχέση αυτή οφείλεται στην έλλειψη πλήρους πληροφόρησης (Arrow, 1973:214-216).

Ωστόσο, υπήρξαν αμφισβητήσεις της θεωρίας του φίλτρου, καθώς ειπώθηκε ότι η εν λόγω θεωρία διαστρεβλώνει την αξία της εκπαίδευσης, καθιστώντας τους τίτλους εκπαίδευσης ως αποδεικτικά της άρτιας προσωπικότητας του κατόχου τους, ενώ τέθηκε και μια άλλη παράμετρος προς διερεύνηση, οι διανοητικές ικανότητες των ατόμων, ο δείκτης νοημοσύνης (I.Q.). Εντούτοις, έρευνες έδειξαν ότι οι διαφορές στην αποδοτικότητα και τα εισοδήματα των εργαζομένων δεν οφειλόταν σε διαφορές στη νοημοσύνη, αλλά κυρίως σε διαφορές στην εκπαίδευση (Griliches, 1977), ευρήματα που έρχονται σε αντίθεση με τη θεωρία του φίλτρου.

Στην περίπτωση του τουρισμού, σύμφωνα με το θεωρητικό πλαίσιο του φίλτρου, οι εργοδότες μεγάλων επιχειρήσεων «φιλτράρουν» τους υποψήφιους εργαζόμενους για την κάλυψη των υψηλών ιεραρχικά θέσεων βάσει του επιπέδου εκπαίδευσής τους και επομένως παρατηρείται το γεγονός της μετακίνησης του εκπαιδευμένου προσωπικού σε κάποια άλλη αντίστοιχη επιχείρηση με καλύτερους οικονομικούς όρους. Ωστόσο, αυτή τη διαδικασία επιλογής δε δύνανται να την εφαρμόσουν οι μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις είτε λόγω κόστους – το εκπαιδευμένο προσωπικό λαμβάνει υψηλότερες αποδοχές – είτε λόγω της αντίληψης των εργοδοτών, ότι η εκπαίδευση δεν αποτελεί σημαντικό εφόδιο των εργαζομένων. Αντίθετα, για την πλήρωση των θέσεων, στις οποίες η εξειδίκευση δεν απαιτείται, οι επιχειρήσεις προτιμούν να επιλέγουν μη

εξειδικευμένους εργαζόμενους και δίνουν ιδιαίτερη σημασία σε προσωπικές δεξιότητες (π.χ. επικοινωνίας, προσαρμοστικότητας και ηγεσίας) και στις γνώσεις ξένων γλωσσών (Zagonari, 2009). Επομένως, καθώς οι εργαζόμενοι στην τουριστική βιομηχανία στην πλειονότητά τους είναι ανειδίκευτοι εργαζόμενοι με χαμηλό επίπεδο εκπαίδευσης, το γεγονός αυτό έχει ως αποτέλεσμα και οι απολαβές τους να είναι χαμηλές (Kotler, Armstrong, & Cunningham, 2002).

3.7. Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΗΣ ΣΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗΣ/ΣΗΜΑΝΣΗΣ

Μια εναλλακτική θεωρία σχετικά με την επένδυση στην εκπαίδευση είναι η *«θεωρία της σηματοδότησης»* (signaling theory) (Spence, 1978) την οποία διατύπωσε ο Michael Spence.

Η θεωρία αυτή υποθέτει ότι στην αγορά εργασίας υπάρχει ασύμμετρη πληροφόρηση. Συνεπώς, η παραγωγικότητα των νεοπροσληφθέντων εργαζομένων είναι άγνωστη στους εργοδότες. Ως εκ τούτου, οι τελευταίοι αξιοποιούν συγκεκριμένες αντιπροσωπευτικές πληροφορίες ως «σήμα» για την παραγωγικότητα των εργαζομένων. Μεταξύ αυτών των «σημάτων» είναι και η εκπαίδευση, η οποία αποτελεί το «σήμα», το οποίο στέλνουν οι εργαζόμενοι προς τους δυνητικούς εργοδότες σχετικά με το (μη άμεσα παρατηρούμενο) επίπεδο ικανοτήτων που διαθέτουν. Δηλαδή από τη μία πλευρά οι εργαζόμενοι, όταν αποφασίζουν σχετικά με την εκπαίδευσή τους, σκέφτονται τον τρόπο με τον οποίο οι επιχειρήσεις προσλαμβάνουν εργαζομένους, ώστε να ισχυροποιήσουν το «σήμα» τους προς τους δυνητικούς εργοδότες και από την άλλη πλευρά, οι εργοδότες/επιχειρήσεις αναζητούν συγκεκριμένα εκπαιδευτικά επιτεύγματα με στόχο να «εντοπίσουν» τους πιθανούς εργαζόμενους.

Στο πλαίσιο αυτό, η εκπαίδευση μπορεί να αποτελέσει διαδικασία «διαλογής» (sorting) των εργαζομένων με βάση τα μη-παρατηρούμενα χαρακτηριστικά τους. Είναι χαρακτηριστικό ότι η ανάγκη της «διαλογής» εμφανίζεται όταν η πληροφορία είναι ασύμμετρη, καθώς οι μεν εργαζόμενοι γνωρίζουν το προσωπικό επίπεδο των ικανοτήτων τους, οι δε εργοδότες/επιχειρήσεις δεν μπορούν να παρατηρήσουν το επίπεδο της εγγενούς παραγωγικότητας υποψήφιων εργαζομένων τους και συγχρόνως δεν μπορούν να βασιστούν στη διαβεβαίωση των ίδιων των εργαζομένων σχετικά με τα χαρακτηριστικά τους, καθώς όλοι θα ισχυρίζονται ότι διαθέτουν τις απαιτούμενες από τους εργοδότες ικανότητες. Συνεπώς, οι εργοδότες δε γνωρίζουν τις παραγωγικές ικανότητες των υποψήφιων εργαζομένων τη στιγμή της πρόσληψης, ωστόσο μπορούν να παρατηρήσουν ένα πλήθος άλλων εμφανών ατομικών δεδομένων και χαρακτηριστικών (εκτός της ατομικής παραγωγικότητας), τα οποία ονομάζονται «σήματα» και ένας τέτοιος τύπος «σηματος» είναι και η εκπαίδευση. Στο πλαίσιο αυτό, ένα συγκεκριμένο επίπεδο εκπαίδευσης και εξειδίκευσης αποτελεί ένδειξη υψηλής παραγωγικότητας και καθώς, οι υποψήφιοι εργαζόμενοι γνωρίζουν το γεγονός αυτό, επιδιώκουν να βελτιώσουν την εκπαίδευσή τους, με στόχο να αυξηθούν οι πιθανότητες να βρουν δουλειά (Weiss, 1995:148)

Επομένως, η καθαυτό βελτίωση της ατομικής παραγωγικότητας δεν αποτελεί κυρίαρχο στόχο της εκπαίδευσης και κατάρτισης. Συνεπώς, τα άτομα με υψηλότερο επίπεδο εκπαίδευσης λαμβάνουν υψηλότερες αποδοχές, όχι επειδή αυξάνουν την παραγωγικότητα, αλλά επειδή, μέσω της εκπαίδευσης, τα εν λόγω άτομα μπορούν να προσφέρουν την πληροφορία στον εργοδότη σχετικά με το επίπεδο παραγωγικότητας που κατέχουν. Ωστόσο, τα ανωτέρω δεν επιβεβαιώνονται και εμπειρικά, αντίθετα οι εμπειρικές μελέτες επιβεβαιώνουν τον σημαντικό ρόλο της εκπαίδευσης στην ανάπτυξη των ικανοτήτων των ατόμων, στην αύξηση της παραγωγικότητας και στην πιο αποτελεσματική εκτέλεση των καθηκόντων στον χώρο της εργασίας.

Η θεωρία της σηματοδότησης εφαρμόζεται και στον τουρισμό, καθώς οι υποψήφιοι εργαζόμενοι επιθυμούν να στείλουν «σήμα» στους εργοδότες προβάλλοντας, μεταξύ άλλων, και το επίπεδο εκπαίδευσης που διαθέτουν, προκειμένου να προσληφθούν σε συγκεκριμένες θέσεις εργασίας της τουριστικής βιομηχανίας. Το φαινόμενο αυτό παρατηρείται κυρίως στις περιπτώσεις των περισσότερο εκπαιδευμένων εργαζόμενων, οι οποίοι αποστέλλουν ένα πολύ δυνατό «σήμα» αντίστοιχο του επιπέδου εκπαίδευσης που διαθέτουν, με αποτέλεσμα οι εργοδότες να τους προτιμούν έναντι των λιγότερο εκπαιδευμένων – οι οποίοι στέλνουν πιο αδύνατο «σήμα» – και να τους προσφέρουν και υψηλές αμοιβές. Ωστόσο, όπως έχει ήδη αναφερθεί και ανωτέρω, η πλειονότητα των θέσεων που προσφέρονται στον κλάδο του τουρισμού είναι θέσεις χωρίς εξειδίκευση – και με χαμηλές απολαβές – με αποτέλεσμα η τουριστική βιομηχανία εν γένει να μην καθίσταται ιδιαίτερα ελκυστικός εργοδότης για τους υποψήφιους εργαζόμενους.

3.8. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ

Σύμφωνα με τη *θεωρία του ανθρώπινου κεφαλαίου*, η τουριστική εκπαίδευση μέσω της αύξησης των γνώσεων και των δεξιοτήτων των ατόμων, τα καθιστά περισσότερο ικανά για την εκτέλεση των καθηκόντων σε διάφορες θέσεις εργασίας και πιο προσαρμόσιμα στις εκάστοτε αλλαγές και στις νέες απαιτήσεις της τουριστικής βιομηχανίας, με αποτέλεσμα την αύξηση της παραγωγικότητας και των απολαβών τους. Επιπλέον, η τουριστική εκπαίδευση συμβάλλει στην τόνωση της ανταγωνιστικότητας μεταξύ των επιχειρήσεων της τουριστικής βιομηχανίας, στην ανάπτυξη και την εξάπλωση των νέων τεχνολογιών, καθώς και στον περιορισμό της επαγγελματικής κινητικότητας που σημειώνεται στον κλάδο αυτό. Ως εκ τούτου, επενδύουν σε αυτήν τόσο τα άτομα για τη δημιουργία του προσωπικού ανθρώπινου κεφαλαίου τους, τόσο η τουριστική βιομηχανία για τη διαφοροποίηση της επιχείρησης και την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας, όσο και η ίδια η πολιτεία, που χρηματοδοτεί τον σχηματισμό ανθρώπινου κεφαλαίου μέσω της τουριστικής εκπαίδευσης προκειμένου η χώρα να αποκτήσει το συγκριτικό πλεονέκτημα στον τουρισμό σε σχέση με τις άλλες χώρες.

Η *θεωρία της επαγγελματικής κινητικότητας* σχετίζεται με την κινητικότητα των εργαζομένων με σκοπό την αναρρίχσή τους σε υψηλότερες ιεραρχικά θέσεις με σκοπό την αύξηση των αποδοχών τους. Η θεωρία αυτή εφαρμόζεται στον χώρο του τουρισμού στους εξειδικευμένους εργαζόμενους, οι οποίοι αναζητούν τις πιο καλές και υψηλότερα

αμειβόμενες θέσεις εργασίας, ενώ αξίζει να σημειωθεί ότι σε πολλές περιπτώσεις ο χώρος της τουριστικής βιομηχανίας αποτελεί ένα αρχικό σκαλοπάτι, προκειμένου να μεταπηδήσουν σε έναν καλύτερο, με περισσότερες προοπτικές και υψηλές αποδοχές κλάδο εργασίας.

Η *θεωρία του εργασιακού ανταγωνισμού* εστιάζει στη ζήτηση της αγοράς εργασίας και θεωρεί ότι οργανώνεται από τις επιχειρήσεις βάσει των εσωτερικών τους αναγκών. Στο πλαίσιο αυτό, οι θέσεις εργασίας τοποθετούνται σε μια «ουρά» και οι υποψήφιοι εργαζόμενοι τοποθετούνται σε μια άλλη «ουρά», στην οποία καταλαμβάνουν μια συγκεκριμένη θέση, ανάλογα με το επίπεδο εκπαίδευσης που έχουν λάβει και βάσει αυτής της θέσης καταλαμβάνουν τις θέσεις εργασίας. Ωστόσο, στην τουριστική βιομηχανία η «ουρά» των εργαζομένων περιέχει υποψήφιους εξειδικευμένους στον τουρισμό, εξειδικευμένους σε άλλους κλάδους, αλλά και πολλούς ανειδίκευτους, ενώ η «ουρά» των θέσεων εργασίας περιέχει πολλές θέσεις εργασίας που απαιτούν εξειδίκευση, αλλά και μεσαίου και χαμηλού επιπέδου θέσεις που δεν απαιτούν ειδίκευση. Στο πλαίσιο αυτό και λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι ο τουρισμός δεν είναι ένας ελκυστικός κλάδος απασχόλησης (Zagonari, 2009), είναι χαρακτηριστικό ότι οι εξειδικευμένοι και εκπαιδευμένοι εργαζόμενοι πολλές φορές καλύπτουν μια θέση στην τουριστική βιομηχανία κατ' ανάγκη, καθώς θεωρούν τον κλάδο του τουρισμού μια προσωρινή λύση έως ότου μεταπηδήσουν σε έναν άλλο καλύτερο κλάδο με περισσότερες προοπτικές και υψηλότερες απολαβές.

Η *θεωρία των εκπαιδευτικών ανισοτήτων* ερμηνεύει την οικονομική ανισότητα ως αποτέλεσμα της εκπαιδευτικής ανισότητας, δεδομένου ότι η εκπαίδευση που αποκτούν τα παιδιά φτωχών οικογενειών είναι χαμηλού επιπέδου, με αποτέλεσμα να αποκτούν λιγότερες γνώσεις και να λαμβάνουν χαμηλότερα εισοδήματα στην αγορά εργασίας. Στην αγορά εργασίας της τουριστικής βιομηχανίας απασχολούνται άτομα τόσο με υψηλό επίπεδο εκπαίδευσης, όσο και άτομα χωρίς καμία ειδίκευση, με αποτέλεσμα να εμφανίζεται έντονα αυτή η εκπαιδευτική ανισότητα, η οποία αντικατοπτρίζεται και στις απολαβές των εργαζομένων.

Η *θεωρία του φίλτρου* δεν αναγνωρίζει τη σχέση μεταξύ εκπαίδευσης και παραγωγικότητας και υποστηρίζει ότι η εκπαίδευση κατά κύριο λόγο κατατάσσει τους υποψήφιους εργαζόμενους ανάλογα με τις προϋπάρχουσες – κυρίως εγγενείς – ικανότητες, ενώ δε συμβάλλει ουσιαστικά στην αύξηση της παραγωγικότητας. Εντούτοις, η θεωρία αυτή υποστηρίζει ότι τα άτομα που έχουν εκπαιδευτεί είναι πιο παραγωγικά, όχι όμως εξαιτίας της εκπαίδευσής τους, αλλά κυρίως επειδή διαθέτουν την εγγενή ικανότητα να μαθαίνουν, να συνεργάζονται, και να είναι πιο συνεπή. Στην περίπτωση του τουρισμού, η θεωρία του φίλτρου εφαρμόζεται κυρίως στις μεγάλες επιχειρήσεις, στις οποίες οι εργοδότες «φιλτράρουν» τους υποψήφιους εργαζόμενους βάσει του επιπέδου εκπαίδευσης που κατέχουν, προκειμένου να καλύψουν υψηλές ιεραρχικά θέσεις. Αντίθετα, οι μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις, δεδομένων των οικονομικών περιορισμών, δεν είναι σε θέση να «φιλτράρουν» τους υποψήφιους, αλλά συνήθως επιλέγουν μη εξειδικευμένο προσωπικό για την πλήρωση των θέσεων εργασίας που προκύπτουν.

Η θεωρία της σηματοδότησης θεωρεί ότι η εκπαίδευση είναι το «σήμα», το οποίο στέλνουν οι εργαζόμενοι προς τους υποψήφιους εργοδότες σχετικά με το επίπεδο ικανοτήτων που διαθέτουν, συνεπώς η εκπαίδευση μπορεί να θεωρηθεί ως μια διαδικασία διαλογής των εργαζομένων με βάση τα μη-παρατηρούμενα χαρακτηριστικά τους. Ωστόσο, και αυτή η θεωρία υποστηρίζει ότι η εκπαίδευση δεν έχει ως κύριο στόχο τη βελτίωση της παραγωγικότητας. Στην τουριστική βιομηχανία, το «σήμα» μέσω της εκπαίδευσης δύναται να σταλεί από τους εργαζόμενους που έχουν λάβει υψηλό επίπεδο εκπαίδευσης, ενώ αντίθετα η πλειονότητα των εργαζομένων που δε διαθέτει εξειδίκευση στέλνει μεν «σήμα», το οποίο όμως δεν είναι ισχυρό. Έτσι οι εργοδότες δεν μπορούν να το χρησιμοποιήσουν για να βγάλουν συμπέρασμα σχετικά με την παραγωγικότητα των υποψηφίων και επομένως χρειάζεται να βασιστούν σε άλλα χαρακτηριστικά των εργαζομένων.

Όλες οι ανωτέρω θεωρίες συγκλίνουν στο ότι αναγνωρίζουν τα οφέλη που προκύπτουν από την εκπαίδευση για την εξασφάλιση υψηλότερων αποδοχών για τα περισσότερα εκπαιδευμένα άτομα, γεγονός που τα κινητοποιεί στο να εκπαιδούνται. Ωστόσο, οι θεωρίες αυτές προσεγγίζουν με διαφορετικό τρόπο τη σχέση εκπαίδευσης και παραγωγικότητας. Σύμφωνα με τις θεωρίες του φίλτρου και της σηματοδότησης, η εκπαίδευση δεν αυξάνει την παραγωγικότητα, αλλά πιστοποιεί προϋπάρχουσες ικανότητες των ατόμων ή στέλνει «σήμα» σχετικά με το μη άμεσα παρατηρούμενο επίπεδο ικανοτήτων των ατόμων. Επιπλέον, όλες οι θεωρίες αναγνωρίζουν την εκπαίδευση ως επένδυση, καθώς και το γεγονός ότι συμβάλλει στη μελλοντική αύξηση των απολαβών των εργαζομένων. Εντούτοις, διαφοροποιούνται στο ότι η θεωρία του φίλτρου και της σηματοδότησης δεν την αναγνωρίζουν ως παράγοντα αύξησης της παραγωγικότητας, αλλά ως παράγοντα αύξησης των οικονομικών απολαβών. Δηλαδή, υποστηρίζουν ότι η εκπαίδευση δε βελτιώνει τις ικανότητες των ατόμων, δεν επηρεάζει την παραγωγικότητά τους, απλώς τη σηματοδοτεί και λειτουργεί επιβεβαιωτικά.

Οι ανωτέρω θεωρητικές προσεγγίσεις δεν είναι κατ' ανάγκη ανταγωνιστικές, αλλά μπορούν να αντιμετωπίζονται με συμπληρωματικό τρόπο, καθώς η εκπαίδευση είναι σε θέση να προσφέρει οφέλη και από τη συσσώρευση ανθρώπινου κεφαλαίου, αλλά και από τη «διαλογή». Εξάλλου, από όλες τις προσεγγίσεις υπάρχουν κοινωνικά οφέλη μέσω της αποτελεσματικής αντιστοίχισης προσόντων και δεξιοτήτων στο σύνολο της κοινωνίας (Weiss, 1995).

Ειδικότερα, για τον κλάδο του τουρισμού φαίνεται ότι πολλοί εργοδότες στην τουριστική βιομηχανία, κυρίως στις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις, δεν αναγνωρίζουν τη σπουδαιότητα της τουριστικής εκπαίδευσης, ουσιαστικά δεν αποδέχονται την εκπαίδευση ως επένδυση με αποτέλεσμα τόσο ο κλάδος να στερείται υψηλών απαιτήσεων σε εξειδικευμένες γνώσεις, οι οποίες αποκτώνται μέσα από εντατική και μεθοδική προσπάθεια, όσο και οι εργαζόμενοι που απασχολούνται στον κλάδο αυτό να μην είναι ικανοποιημένοι και να αναζητούν διεξόδους σε άλλους κλάδους με περισσότερες προοπτικές. Ωστόσο, οι μεγάλες επιχειρήσεις επενδύουν τόσο σε εξειδικευμένους εργαζόμενους για την πλήρωση των υψηλών ιεραρχικά θέσεων, όσο και στην εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού τους, παρ' όλο που γνωρίζουν ότι

υπάρχει μεγάλη επαγγελματική κινητικότητα στον κλάδο, με αποτέλεσμα να κινδυνεύουν να «χάσουν» εργαζόμενους που μόλις εκπαίδευσαν.

Τέλος, οι ανωτέρω θεωρητικές προσεγγίσεις συμβάλλουν καθοριστικά στη χάραξη και διαμόρφωση της εκπαιδευτικής πολιτικής στον τουρισμό, στην αξιολόγησή της, καθώς και στον σχεδιασμό εκπαιδευτικών μεταρρυθμίσεων, και γενικότερα της εκπαιδευτικής στρατηγικής παγκοσμίως. Εξάλλου, η εκπαίδευση, εν γένει, αποτελεί αναγκαία, αλλά όχι ικανή συνθήκη για οικονομική πρόοδο και κοινωνική ευημερία. Μεταξύ της εκπαίδευσης και της οικονομίας εντοπίζεται μια σχέση διαρκούς προσαρμογής και αλληλεξάρτησης, δεδομένου ότι χωρίς αναπτυγμένη παιδεία δεν υπάρχει αναπτυγμένη οικονομία, αλλά και χωρίς αναπτυγμένη οικονομία δεν υπάρχει αναπτυγμένη παιδεία. Στο ίδιο πλαίσιο, είναι απαραίτητος ο στρατηγικός σχεδιασμός της τουριστικής εκπαιδευτικής πολιτικής, ώστε να αναγνωριστεί ο επενδυτικός χαρακτήρας της τουριστικής εκπαίδευσης τόσο από την πλευρά των εργαζομένων, όσο και από την πλευρά της τουριστικής βιομηχανίας με στόχο την προσωπική και την επιχειρηματική, αλλά και την κοινωνική ευημερία.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

Η ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΔΙΕΘΝΩΣ

4.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο τουρισμός και η φιλοξενία αποτελούν ένα επιστημονικό πεδίο με λίγα χρόνια παρουσίας ως διακριτό κλάδο στην πανεπιστημιακή εκπαίδευση (Airey, 2005a:13-14). Είναι χαρακτηριστικό ότι έως και τη δεκαετία του 1960, παρέχονταν προγράμματα σχετικά με τη φιλοξενία σε επίπεδο ανώτερης εκπαίδευσης, κυρίως σε επαγγελματικές σχολές, με πρωτοπόρο την Ecole Hôtelière de Lausanne, η οποία ιδρύθηκε το 1893 [τώρα αποτελεί τμήμα του Πανεπιστημίου Εφαρμοσμένων Επιστημών της Δυτικής Ελβετίας (University of Applied Sciences of Western Switzerland)]. Αντίθετα, ο τουρισμός αποτελούσε μέρος πανεπιστημιακών σπουδών σε προγράμματα Γεωγραφίας και Εμπορίου, ενώ υπήρχαν ορισμένα πρωτόλεια προγράμματα στον τουρισμό, όπως στο Πανεπιστήμιο της Ρώμης (1925), στο Πανεπιστήμιο της Βιέννης (1936), στα Πανεπιστήμια St Gallen και Berne της Ελβετίας (1941) (Medlik, 1965 cited in Airey, Dredge, & Gross, 2014:6). Ωστόσο, από το 1970 και μετά, ο τουρισμός ξεκίνησε να έχει παρουσία στην ανώτερη εκπαίδευση, αλλά και πάλι με ξεκάθαρη επαγγελματική κατεύθυνση. Από τότε, τα προγράμματα εκπαίδευσης στον τουρισμό αυξήθηκαν μαζικά και εξαπλώθηκαν γεωγραφικά, τόσο στην Ευρώπη, όσο και σε άλλες χώρες (όπως Αμερική, Αυστραλία, Κίνα). Επιπροσθέτως, τα τελευταία χρόνια, στα προγράμματα που σχετίζονται με τον τουρισμό, εκτός από τους όρους τουρισμός και φιλοξενία, προστέθηκε και ο όρος εκδηλώσεις (events) και ταυτόχρονα δημιουργήθηκαν αντίστοιχα προγράμματα σπουδών που περιλαμβάνουν και τις εκδηλώσεις. Τα προγράμματα αυτά λειτουργούν μαζί με τα προγράμματα τουρισμού και φιλοξενίας, όπως για παράδειγμα το πρόγραμμα με τίτλο «Μάνατζμεντ Εκδηλώσεων και Τουρισμού-Event and Tourism Management» (Airey, Dredge, & Gross, 2014:6).

Επιπλέον, είναι χαρακτηριστικό ότι το εύρος της τουριστικής εκπαίδευσης ποικίλει από χώρα σε χώρα, καθώς επηρεάζεται τόσο από ιστορικούς παράγοντες, όσο και από τον βαθμό συσχέτισης του τουρισμού με την εθνική οικονομία της κάθε χώρας. Στο κεφάλαιο αυτό διερευνάται η θέση της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Ε.) και στη συνέχεια παρουσιάζονται συνοπτικά τα συστήματα τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης ορισμένων χωρών με αναπτυγμένο τον τουριστικό τομέα, εντός και εκτός Ε.Ε..

4.2. Η ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΣΕ ΧΩΡΕΣ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ

Ο τουρισμός αποτελεί οικονομική δραστηριότητα μείζονος σημασίας, καθώς έχει ιδιαίτερα θετικό αντίκτυπο στην οικονομική ανάπτυξη και στην απασχόληση της Ευρώπης. Αντιπροσωπεύει την τρίτη πιο μεγάλη κοινωνικοοικονομική δραστηριότητα της Ε.Ε. από πλευράς συνεισφοράς στο ΑΕΠ και στην απασχόληση, μετά το εμπόριο και τις διανομές, και τον κατασκευαστικό τομέα. Ειδικότερα, συνεισφέρει στην ευρωπαϊκή οικονομία το 10% του ΑΕΠ, ενώ έχει δημιουργήσει 26 εκ. θέσεις εργασίας – λαμβάνοντας υπόψη και τους άλλους τομείς που είναι συνδεδεμένοι με αυτόν – δηλαδή, συνεισφέρει στο 9% της συνολικής απασχόλησης στην Ε.Ε. (World Tourism Organization, 2018).

Ταυτόχρονα, είναι ένας από τους ελάχιστους οικονομικούς τομείς, ο οποίος σημειώνει συνεχή ανάπτυξη, παρά τις οικονομικές δυσκολίες, με μεγάλη προοπτική (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2010). Στην πραγματικότητα, αποτελεί μια ανθρωποκεντρική βιομηχανία εντατικής εργασίας, η οποία βασίζεται κυρίως στις υπηρεσίες, σε σύγκριση με το ποικιλόμορφο φάσμα άλλων τομέων και ως εκ τούτου, προϋποθέτει την απασχόληση ικανού ανθρώπινου δυναμικού.

Καθώς η Ευρώπη αποτελεί τον Νούμερο 1 τουριστικό προορισμό, παρά τον αυξανόμενο ανταγωνισμό από άλλες περιοχές της γης (UNWTO, 2018), η Ε.Ε. αναγνωρίζει τον τουρισμό ως έναν ιδιαίτερα σημαντικό κλάδο και στο πλαίσιο αυτό καταβάλλονται εδώ και χρόνια προσπάθειες με σκοπό να τεθεί σε εφαρμογή μια σειρά δράσεων που αποσκοπούν στην ενίσχυση του ευρωπαϊκού τουρισμού και της ανταγωνιστικότητάς του. Για την επίτευξη του στόχου αυτού, σημαντικό ρόλο διαδραματίζουν:

- Η ανάπτυξη της καινοτομίας στον τομέα του τουρισμού.
- Η ενίσχυση της ποιότητας της προσφοράς σε όλες της τις διαστάσεις.
- Η βελτίωση των επαγγελματικών προσόντων στον τομέα.
- Η καταβολή προσπαθειών για αποκατάσταση της εποχικότητας της ζήτησης, και
- Η διαφοροποίηση της προσφοράς τουριστικών προϊόντων (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2010).

Ειδικότερα, σύμφωνα με τη Συνθήκη Λειτουργίας της Ευρωπαϊκής Ένωσης, στο άρθρο 195 ορίζεται ότι η Ε.Ε. μπορεί να δημιουργήσει ευνοϊκό περιβάλλον για την ανάπτυξη των επιχειρήσεων της τουριστικής βιομηχανίας, να ενθαρρύνει τη συνεργασία μεταξύ των κρατών-μελών, κυρίως με την ανταλλαγή ορθών πρακτικών σε θέματα τουρισμού, και εν γένει να αναπτύξει ολοκληρωμένη προσέγγιση του τουρισμού που να εξασφαλίζει τη συνεκτίμηση αυτού του τομέα στο πλαίσιο των λοιπών πολιτικών της (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2010; Ευρωπαϊκή Ένωση, 2012).

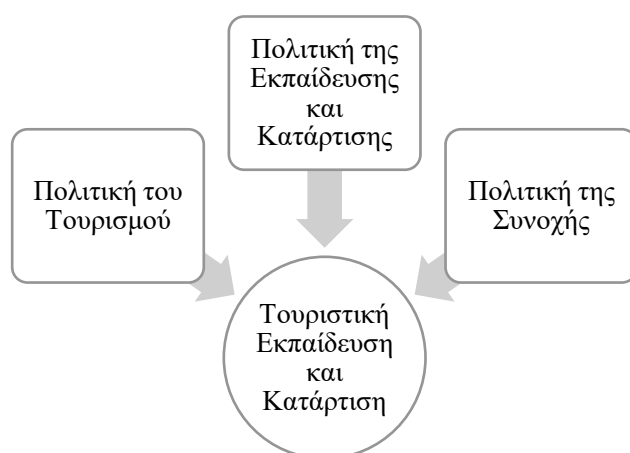
Ουσιαστικά, ο τουρισμός αποτελεί ένα σημαντικό μέσο για την ενίσχυση της εικόνας της Ευρώπης παγκοσμίως, το οποίο συμβάλλει στην προβολή των Ευρωπαϊκών αξιών

και στην προώθηση της ελκυστικότητας του ευρωπαϊκού προτύπου (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2010). Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω και δεδομένης της φύσης του τουρισμού, προκύπτει ότι μια σημαντική παράμετρος, η οποία σχετίζεται άμεσα με τον τουρισμό είναι η τουριστική εκπαίδευση, καθώς αποσκοπεί στην παροχή εκπαιδευμένου ανθρώπινου δυναμικού, το οποίο θα παρέχει ποιοτικές υπηρεσίες και θα συμβάλει στη βελτίωση του τουριστικού τομέα. Συνεπώς, αναδεικνύεται η ανάγκη αναβάθμισης της τουριστικής επαγγελματικής εκπαίδευσης, καθώς η ποιότητα του ανθρώπινου δυναμικού αποτελεί ένα αναπόσπαστο κομμάτι της ποιότητας του αποτελέσματος.

Επιπλέον, η μεγάλη πλειοψηφία των τουριστικών επιχειρήσεων στην Ευρώπη είναι μικρομεσαίες επιχειρήσεις (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2010), οι οποίες αντιμετωπίζουν τεράστιο ανταγωνισμό σε σχέση με τις μεγαλύτερες επιχειρήσεις, τόσο από πλευράς λειτουργικής ικανότητας να διοικήσουν την επιχείρησή τους, όσο και από πλευράς τεχνολογικής ικανότητας να λειτουργήσουν στην παγκόσμια αγορά (Braun, & Hallick, 2006). Συνεπώς, η αναβάθμιση της τουριστικής εκπαίδευσης δύναται να συμβάλει στην αναβάθμιση της λειτουργίας του συνόλου των τουριστικών επιχειρήσεων μέσω του κατάλληλα εκπαιδευμένου ανθρώπινου δυναμικού που θα παρέχει στην τουριστική βιομηχανία.

Ωστόσο, σημειώνεται η έλλειψη συγκεκριμένης ευρωπαϊκής πολιτικής σχετικά με την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση. Αντί αυτής, υπάρχουν: (α) η πολιτική του τουρισμού, (β) η πολιτική της εκπαίδευσης και κατάρτισης, και (γ) η πολιτική της συνοχής, με κάθε μία από αυτές να επηρεάζει και την τουριστική εκπαίδευση από τη δική της πλευρά.

Σχήμα 4.1: Ευρωπαϊκές πολιτικές που επηρεάζουν την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση



Συγκεκριμένα, η ευρωπαϊκή πολιτική του τουρισμού αφορά κυρίως την ανταγωνιστικότητα και τη βιωσιμότητα του ευρωπαϊκού τουριστικού τομέα και σαφώς επισημαίνει την ανάγκη ανάπτυξης αποτελεσματικών ικανοτήτων και δεξιοτήτων, χωρίς ωστόσο να επικεντρώνεται στην εκπαίδευση και κατάρτιση, η οποία καθορίζεται από την αντίστοιχη ευρωπαϊκή πολιτική εκπαίδευσης και κατάρτισης που έχει ως στόχο

να βελτιώσει την απόδοση της εκπαίδευσης στην Ευρώπη και, μεταξύ άλλων, να παρέχει δεξιότητες που είναι απαραίτητες στην αγορά εργασίας. Επιπροσθέτως, με την υποστήριξη των μεταρρυθμίσεων των εθνικών συστημάτων εκπαίδευσης και τη συμβολή στην αντιμετώπιση των διαφόρων προκλήσεων που σχετίζονται με την εκπαίδευση, επηρεάζεται και η απόδοση της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης. Ταυτόχρονα, ως κύρια προτεραιότητα των κρατών της Ευρωπαϊκής Ένωσης αναφέρεται η αναβάθμιση του συνόλου της επαγγελματικής εκπαίδευσης - μέρος της οποίας είναι και η τουριστική επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση.

Παράλληλα, η πολιτική της συνοχής έχει ως στόχο την προαγωγή περισσότερο ισορροπημένης, βιώσιμης ανάπτυξης σε όλες τις περιοχές, οπότε συνεισφέρει στη μείωση των ανισοτήτων μεταξύ διαφόρων περιοχών και των καθυστερήσεων των λιγότερο ευνοημένων περιοχών (European Commission, 2016). Ωστόσο, σημειώνεται ότι καταβάλλονται προσπάθειες από διάφορους οργανισμούς, συμπεριλαμβανομένου του UNWTO και του CEDEFOP (European Centre for the Development of Vocational Education), ώστε να αυξηθεί η ευαισθητοποίηση στον τομέα της τουριστικής εκπαίδευσης καθώς και να τεθούν συγκεκριμένα πρότυπα (Edgell, Allen, Smith, & Swanson, 2008;219-257).

4.2.1. Η Τουριστική Εκπαίδευση και Κατάρτιση στην Αυστρία

Η Αυστρία αποτελεί μια χώρα, στην οποία ο τουρισμός έχει μακρά ιστορία, όπως και η τουριστική εκπαίδευση. Ειδικότερα, προγράμματα εκπαίδευσης στον τουρισμό παρέχονται σε δευτεροβάθμιο, μεταδευτεροβάθμιο και τριτοβάθμιο επίπεδο εκπαίδευσης μέσω διαφορετικών επιλογών (Dolnicar, 2001), οι οποίες περιγράφονται στη συνέχεια:

Επαγγελματικά σχολεία Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης - Στα σχολεία αυτά εφαρμόζονται Προγράμματα Μαθητείας (δυϊκό σύστημα εκπαίδευσης) (Traditional Apprenticeship education and training-dual system). Συγκεκριμένα, παρέχεται η δυνατότητα εκπαίδευσης και κατάρτισης σε επιχειρήσεις με την εφαρμογή του δυϊκού συστήματος, καθώς τα εν λόγω προγράμματα συνδυάζουν την εκπαίδευση και την απασχόληση, που λαμβάνουν χώρα σε επιχειρήσεις και σε επαγγελματικές σχολές. Με αυτό τον τρόπο, η πρακτική εκπαίδευση παρέχεται στον χώρο εργασίας και παράλληλα, στις επαγγελματικές σχολές παρέχονται οι απαραίτητες θεωρητικές γνώσεις – που σχετίζονται με τον τουρισμό και τα τουριστικά επαγγέλματα – καθώς και γενικές γνώσεις, αποτελώντας ουσιαστικά συμπληρωματικές μορφές εκπαίδευσης. Στο πλαίσιο αυτό, λειτουργούν τριετείς και πενταετείς επαγγελματικές σχολές για την προετοιμασία υποψήφιων εργαζομένων στην τουριστική βιομηχανία, σε επαγγέλματα φιλοξενίας και εστίασης. Συγκεκριμένα, λειτουργούν:

Επαγγελματικές σχολές τουρισμού (Vocational Tourism Schools) – Η φοίτηση στις εν λόγω σχολές ξεκινάει από την ηλικία των 14 ετών και διαρκεί τρία (3) έτη, ενώ περιλαμβάνει δύο τρίμηνες περιόδους εκπαίδευσης στον χώρο εργασίας (on the job training). Στις σχολές αυτές παρέχονται βασικές γνώσεις και δεξιότητες για κάθε κλάδο

επιτρέποντας στους σπουδαστές να εξασκήσουν το αντίστοιχο επάγγελμα στον χώρο της φιλοξενίας και της εστίασης, με εξειδίκευση στις λειτουργίες ξενοδοχείων. Για τον λόγο αυτό, ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην πρακτική εκπαίδευση και η μαθησιακή διαδικασία συνδυάζεται με πρακτικά σεμινάρια, ενώ η εκπαίδευση συνήθως ολοκληρώνεται με τη συμμετοχή σε τελικές εξετάσεις. Επιπλέον, παρέχεται η δυνατότητα στους σπουδαστές να μεταβούν από μία ενδιάμεση σχολή (Intermediate school) επαγγελμαμάτων της βιομηχανίας φιλοξενίας και εστίασης σε μια ανώτερη τεχνική και επαγγελματική σχολή (Berufsbildende Höhere Schule) του ίδιου αντικειμένου ή και αντίστροφα. Για να μεταβεί κάποιος σε ανώτερο επίπεδο θα πρέπει κατά το τέλος του έτους να ολοκληρώσει με επιτυχία το πρόγραμμα της σχολής που φοιτά ή και να λάβει μέρος σε εξετάσεις. Οι απόφοιτοι αυτών των σχολών δεν έχουν πρόσβαση στην τριτοβάθμια εκπαίδευση.

Ανώτερες Τεχνικές και Επαγγελματικές Σχολές (Higher Technical and Vocational School): Η φοίτηση στις εν λόγω σχολές ξεκινάει από την ηλικία των 14 ετών και διαρκεί πέντε (5) έτη, ενώ περιλαμβάνει τέσσερις δίμηνες περιόδους εκπαίδευσης στον χώρο εργασίας (on the job training). Στις σχολές αυτές δίνεται έμφαση και στο θεωρητικό μέρος των σπουδών, αλλά και στις πρακτικές γνώσεις και δεξιότητες που είναι απαραίτητες σε κάποιον που επιθυμεί να απασχοληθεί στον κλάδο του τουρισμού και της φιλοξενίας. Οι απόφοιτοι με την επιτυχή ολοκλήρωση 5ετούς εκπαίδευσης/εξειδίκευσης σε δευτεροβάθμιο επίπεδο εκπαίδευσης, μπορούν να αποκτήσουν το Απολυτήριο (“Matura/Reifeprüfung”) που τους δίνει το δικαίωμα να συνεχίσουν σε πανεπιστημιακές σπουδές. Κύριος εκπαιδευτικός στόχος των επαγγελματικών σχολών αποτελεί η παροχή πιστοποίησης, η οποία θα παρέχει τη δυνατότητα εργασίας σε ξενοδοχεία, εστιατόρια ή επιχειρήσεις ταξιδίων και τουριστικές επιχειρήσεις.

Σε μετα-δευτεροβάθμιο επίπεδο εκπαίδευσης παρέχονται προγράμματα μετα-δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης μη-πανεπιστημιακού επιπέδου (Post Secondary Non-University Tourism Programmes) στις:

Ανώτερες Επαγγελματικές Σχολές Μετα-δευτεροβάθμιων προγραμμάτων στον τουρισμό: Η διάρκεια των εν λόγω προγραμμάτων είναι δύο (2) έτη και παρέχουν γνώσεις και δεξιότητες παρόμοιες με αυτές των δευτεροβάθμιων επαγγελματικών σχολών. Στις σχολές αυτές μπορούν να φοιτήσουν άτομα που έχουν ολοκληρώσει επιτυχώς το Λύκειο (High School) και επιθυμούν να αποκτήσουν επαγγελματική εκπαίδευση σχετική με την τουριστική βιομηχανία (φιλοξενία και εστίαση). Κατά τη διάρκεια της φοίτησης στις εν λόγω σχολές είναι υποχρεωτική η πρακτική άσκηση σε επιχειρήσεις της τουριστικής βιομηχανίας διάρκειας δώδεκα (12) εβδομάδων κατά τις θερινές διακοπές (πριν την έναρξη του τρίτου εξαμήνου).

Προγράμματα Πανεπιστημίων στον τουρισμό [University Study Programmes (Diploma Courses)] – Ο στόχος αυτών των πανεπιστημιακών εκπαιδευτικών προγραμμάτων είναι να αποτελέσουν προγράμματα επέκτασης σπουδών, τα οποία θα παρέχουν στους σπουδαστές επικαιροποιημένες και σύγχρονες γνώσεις αξιοποιώντας σύγχρονα εργαλεία διαχείρισης για δραστηριότητες που σχετίζονται με τη βιομηχανία

φιλοξενίας, με τουριστικές οργανώσεις, καθώς και με τμήματα που σχετίζονται με τουριστικές οικονομικές δραστηριότητες. Επιπλέον, στους συμμετέχοντες στα εν λόγω προγράμματα, εκτός από τις δεξιότητες που σχετίζονται με τη διαχείριση και διοίκηση των επιχειρήσεων, καλλιεργούνται και εξειδικευμένες γνώσεις και δεξιότητες που αφορούν τον τουρισμό. Τέτοια προγράμματα παρέχονται από αρκετά πανεπιστήμια της Αυστρίας, όπως το Πανεπιστήμιο του Klagenfurt (University in Klagenfurt), το Οικονομικό Πανεπιστήμιο της Βιέννης (Vienna Economic University- Tourism & Event Management certificate program – part-time) και το Πανεπιστήμιο του Ίνσμπρουκ (Center for Tourism and Service Economics, the University of Innsbruck).

Σε τριτοβάθμιο επίπεδο εκπαίδευσης, η Τουριστική Εκπαίδευση στην Αυστρία παρέχεται από εξειδικευμένα προγράμματα για σπουδές στον τουρισμό Πανεπιστημίων Εφαρμοσμένων Επιστημών (*Fachhochschule*) και Πανεπιστημίων. Ειδικότερα:

Τουριστική εκπαίδευση σε Πανεπιστήμια Εφαρμοσμένων Επιστημών-Fachhochschule – Κατά το 1994/95 δημιουργήθηκαν τα προγράμματα εκπαίδευσης σε *Fachhochschule*, που παρέχουν σπουδές με πρακτικό προσανατολισμό προπτυχιακού και μεταπτυχιακού επιπέδου. Οι σπουδές για κάθε πρόγραμμα διαρκούν έξι (6) έως οκτώ (8) εξάμηνα, είναι πλήρους ή μερικής φοίτησης και η γλώσσα διδασκαλίας είναι τα Γερμανικά ή/και τα Αγγλικά, ενώ σε πολλές περιπτώσεις λειτουργούν και προγράμματα σε συνεργασία με άλλα πανεπιστήμια, είτε της Αυστρίας είτε άλλων χωρών. Στον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας προσφέρονται προγράμματα, όπως «Καινοτομία και Μάνατζμεντ στον Τουρισμό (Innovation & Management in Tourism)», «Διεθνές Ξενοδοχειακό Μάνατζμεντ - International Executive Master Program in Hospitality Management», «Διοίκηση Υπηρεσιών Υγείας στον Τουρισμό-Health Management in Tourism», «Διοίκηση Τουρισμού και Αναψυχής - Tourism and Leisure Management», «Διοίκηση Τουρισμού και Φιλοξενίας-Tourism and Hospitality Management», «Ηγεσία στον Τουρισμό και στη Φιλοξενία - Leadership in Tourism & Hospitality». Ορισμένα *Fachhochschule* στην Αυστρία παρέχουν προπτυχιακά και μεταπτυχιακά προγράμματα στον τομέα του τουρισμού και της ψυχαγωγίας, όπως τα IMC University of Applied Sciences Krems, Management Center Innsbruck-The Entrepreneurial School, FH Joanneum University of Applied Sciences, Salzburg University of Applied Sciences και FH Wien University of Applied Sciences.

Τουριστική Εκπαίδευση σε Πανεπιστήμια – Είναι χαρακτηριστικό ότι σε ένα μόνο Πανεπιστήμιο στην Αυστρία προσφέρεται προπτυχιακό πρόγραμμα σπουδών - διάρκειας έξι (6) εξαμήνων - με εξειδίκευση στον τουρισμό. Συγκεκριμένα, στη σχολή Οικονομικών και Στατιστικής του University of Innsbruck σε συνεργασία με το ιδιωτικό Πανεπιστήμιο UMIT λειτουργεί προπτυχιακό πρόγραμμα εξειδίκευσης στον Τουρισμό με τίτλο «Economy, Health and Sports Tourism» (Joint study Programme of the University of Innsbruck and the UMIT-The Health & Live Sciences Private University - Bachelor's Programme Economy, Health and Sports Tourism). Επιπλέον, σε μεταπτυχιακό επίπεδο σπουδών παρέχονται προγράμματα εξειδίκευσης στον τουρισμό διάρκειας 5 εξαμήνων, όπως τα: «Διοίκηση Εκδηλώσεων και Τουρισμού-

Event and Tourism Management» στο Πανεπιστήμιο του Κρεμς (Danube University of Krems), «MBA στο Μάνατζμεντ Σπορ και εκδηλώσεων-MBA Sport and Event Management» στο Πανεπιστήμιο του Κρεμς (Danube University of Krems), και «MBA στην Τουριστική Διοίκηση-Tourism Management». Επιπλέον, αξίζει να σημειωθεί ότι διδακτορικά προγράμματα σπουδών παρέχονται μόνο από τα Πανεπιστήμια στην Αυστρία.

Τέλος, προγράμματα σπουδών στον τουρισμό και τη φιλοξενία παρέχονται και από ιδιωτικά πανεπιστήμια που λειτουργούν στην Αυστρία, όπως το MODUL University Vienna και το UMIT – Private University for Health Sciences, Medical Informatics and Technology.

4.2.2. Η Τουριστική Εκπαίδευση και κατάρτιση στην Ελβετία

Ο τουρισμός έχει μακρά παράδοση στην Ελβετία με τα πρώτα βήματα να γίνονται κατά τον 19^ο αιώνα, ενώ σήμερα να αποτελεί έναν από τους κύριους τομείς που στηρίζουν την οικονομία της χώρας, αλλά και την αγορά εργασίας. Ωστόσο, εξαιτίας σημαντικών προβλημάτων στην τουριστική αγορά εργασίας, ο τουριστικός τομέας δεν ελκύει νέους εργαζόμενους. Ειδικότερα, ως κυριότερα προβλήματα αναφέρονται η εικόνα του κλάδου, οι σκληρές συνθήκες εργασίας, όπως είναι οι ώρες εργασίας και ο χαμηλός μέσος όρος μισθών σε σχέση με άλλους κλάδους. Τα ανωτέρω έχουν ως αποτέλεσμα, από τη μία πλευρά, να μην επιθυμούν να εργαστούν σε αυτόν τον κλάδο εξειδικευμένοι εργαζόμενοι και από την άλλη πλευρά να μην υπάρχουν αρκετές θέσεις εργασίας για άτομα που έχουν υψηλή εξειδίκευση και είναι απόφοιτοι ανώτερων επαγγελματικών κολλεγίων. Επιπλέον, πολύ συχνά κάποιες τουριστικές εργασίες χρησιμεύουν και χρησιμοποιούνται ως δυνατότητα κατάρτισης του προσωπικού, ενώ είναι σύνηθες το φαινόμενο όταν οι εργαζόμενοι αποκτήσουν αρκετή εμπειρία και κοινωνικές δεξιότητες, να εγκαταλείπουν τον κλάδο, γεγονός που οδηγεί σε υψηλή κινητικότητα εργαζομένων μεταξύ του τουριστικού κλάδου και άλλων κλάδων. Τα ανωτέρω έχουν ως συνέπεια ο τουριστικό κλάδος να ελκύει ανειδίκευτους/χωρίς τα απαραίτητα προσόντα εργαζόμενους, γεγονός που έχει αρνητική επίδραση στην ποιότητα των παρεχόμενων τουριστικών υπηρεσιών (Weiermair, & Bieger, 2005).

Ειδικότερα για την τουριστική εκπαίδευση της Ελβετίας, η οποία θεωρείται η «πατρίδα» των τουριστικών σπουδών, επισημαίνεται ότι ο θεσμός της μαθητείας κατέχει υψηλή θέση. Η τουριστική εκπαίδευση στην Ελβετία ξεκίνησε με τις διάσημες ξενοδοχειακές σχολές της Λωζάνης (Lausanne) και της Γκλιόν (Glion) μετά τον Β' Παγκόσμιο Πόλεμο, οι οποίες στόχευσαν από πολύ νωρίς σε διεθνείς αγορές. Ειδικότερα, η Ξενοδοχειακή Σχολή της Λωζάνης (EHL - École hôtelière de Lausanne), η πιο παλιά ξενοδοχειακή σχολή στον κόσμο, ιδρύθηκε το 1893 από τον Jacques Tschumi, Διευθύνων Σύμβουλο του Lausanne Beau Rivage Palace και σημαντικό μέλος της Εταιρείας Ελβετικών Ξενοδόχων. Η λειτουργία της ξεκίνησε κατά τη διάρκεια της τουριστικής έκρηξης που σημειώθηκε στην Ελβετία στα τέλη του 19^{ου} αιώνα, προκειμένου να ανταποκριθεί στις αυξανόμενες ανάγκες για εκπαιδευμένους και καταρτισμένους επαγγελματίες στον χώρο της φιλοξενίας, δίνοντας έμφαση εκτός

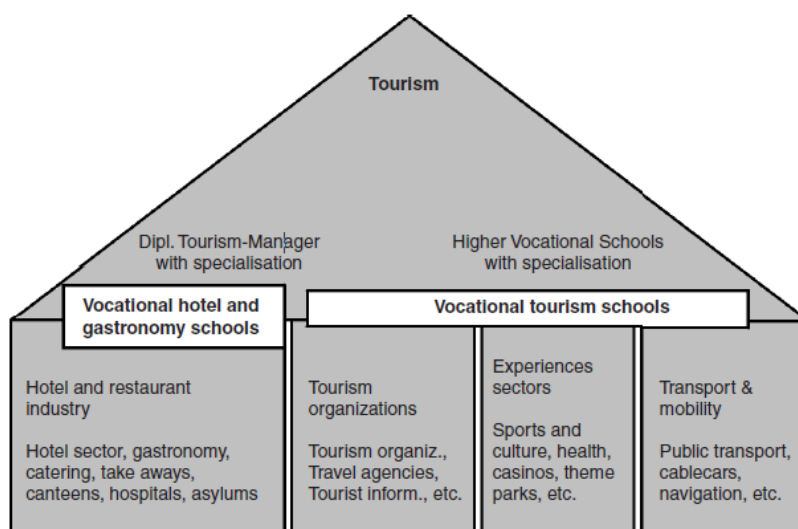
από την τεχνική και στον πολιτισμό του χώρου της φιλοξενίας. Ο χώρος στον οποίο λειτούργησε αρχικά η EHL ήταν ένα δωμάτιο του ξενοδοχείου Hôtel d'Angleterre, στις όχθες της λίμνης Lemán της Λωζάνης, στο οποίο το 1893, συγκεντρώθηκαν 27 μαθητές για να σπουδάσουν αριθμητική, λογιστική, γεωγραφία και γλώσσες, καθώς και για να αυξήσουν την κατανόηση της φιλοξενίας, με σκοπό να εφαρμόσουν άμεσα τις νέες γνώσεις τους στο Ξενοδοχείο Hotel d'Angleterre. Το 1903 η σχολή μεγάλωσε και μετακόμισε στις εγκαταστάσεις του στη λεωφόρο Avenue de Cour, στη Λωζάνη. Το 1924 έγιναν δεκτές τέσσερις νέες γυναίκες στη σχολή σε μία μεικτή τάξη ενώ έγινε και πιο επιλεκτική η επιλογή των σπουδαστών, καθώς έγιναν δεκτές μόνο 62 αιτήσεις, 32 αλλοδαπών σπουδαστών και 30 Ελβετών υπηκόων. Το 1926 ιδρύθηκε ο σύλλογος αποφοίτων και σχεδόν 500 πρώην φοιτητές έγιναν μέλη του κατά τη διάρκεια του πρώτου έτους ύπαρξής του, συμπεριλαμβανομένων των διευθυντών πολλών διακεκριμένων ξενοδοχείων της Ελβετίας και του εξωτερικού. Η σχολή αναγκάστηκε να κλείσει εξαιτίας του Β΄ Παγκόσμιου πολέμου, αλλά το 1943 άνοιξε ξανά τις πόρτες μετά τις προσπάθειες 600 αποφοίτων της και της πρωτοβουλίας «SOS Survie» για τη συγκέντρωση χρημάτων. Μετά τον Β΄ Παγκόσμιο πόλεμο, η σχολή αναπτύχθηκε πολύ γρήγορα και ενισχύθηκαν τα προγράμματα σπουδών των μαθημάτων, ενώ και η διδασκαλία των μαθημάτων γινόταν από εξειδικευμένους καθηγητές και επαγγελματίες. Το 1959 η EHL δημιούργησε την ιδέα της πρακτικής άσκησης των σπουδαστών, με αποτέλεσμα η ζήτηση από την τουριστική βιομηχανία να είναι τόσο έντονη που δεν επαρκούσαν οι ασκούμενοι για να καλύψουν τις διαθέσιμες θέσεις εργασίας. Το 1975 η EHL μετακόμισε στο Chalet-à-Gobet στην πανεπιστημιούπολη που βρίσκεται μόλις λίγα χιλιόμετρα βόρεια της Λωζάνης. Το 1986 εφαρμόστηκε η εισαγωγή των σπουδαστών μέσω εξετάσεων εισαγωγής, τερματίζοντας με αυτό τον τρόπο τη μακρά λίστα αναμονής που ήταν η μόνη προϋπόθεση εισαγωγής στη σχολή και σηματοδοτώντας την αρχή μιας πιο αυστηρής διαδικασίας επιλογής. Το 1989 μέσω του έργου «EHL 2000» ξεκίνησε μια μεγάλης κλίμακας επανεκτίμηση της εκπαιδευτικής φιλοσοφίας της με βάση τα αποτελέσματα σχετικής έρευνας. Η EHL ασχολήθηκε περισσότερο με τη διοίκηση και άρχισε να χρησιμοποιεί μεθόδους διδασκαλίας που ανταποκρίνονται καλύτερα στις απαιτήσεις του πανεπιστημίου. Το 1994 δημιούργησε ένα νέο προπτυχιακό πρόγραμμα στη «Διεθνή διοίκηση φιλοξενίας-International Hospitality Management» και το 1998 εντάχθηκε στο University of Applied Sciences Western Switzerland-Haute Ecole Spécialisée de Suisse (HES-SO) και έγινε η πρώτη Ελβετικής Σχολή Φιλοξενίας που αναγνωρίστηκε ως πανεπιστημιακή από την κυβέρνηση της Ελβετίας (EHL, 2020).

Κατά την περίοδο της πρώτης κρίσης στον τουρισμό και την εμφάνιση/ανάδυση του νέου τουρισμού, αντίθετα με άλλες χώρες, η Ελβετία δεν απέκτησε ένα ενιαίο τουριστικό εκπαιδευτικό σύστημα που να περιλαμβάνει ανώτερα εκπαιδευτικά ιδρύματα εκτός της κλασικής ξενοδοχειακής βιομηχανίας. Κατά τη δεκαετία του 1990, αυτό το κενό αναπληρώθηκε με τη δημιουργία σχολών τύπου Ανώτερων Κολλεγίων ως μέρος της επίσημης εκπαίδευσης, οι οποίες κυρίως εστίασαν στη διαχείριση του τουρισμού και χρηματοδοτήθηκαν από την ομοσπονδιακή και κρατική κυβέρνηση. Στη συνέχεια, υλοποιήθηκαν νέες αλλαγές που σχετίζονται με την επαγγελματική

κατάρτιση (Neues Berufsbildungsgesetz, nBBG) και κρίθηκαν αναγκαίες, καθώς είχαν ως στόχο κυρίως να αναδιοργανώσουν την πολύπλοκη δομή που προέκυψε από τη μη συντονισμένη δημιουργία διαφορετικών εκπαιδευτικών ιδρυμάτων/οργανισμών, αλλά και την προσαρμογή στις αλλαγές στην οικονομία που απαιτεί νέες και διαφορετικές ικανότητες. Αυτή η νέα δομή εισάγει τη μαθητεία στον τουρισμό/ ξενοδοχεία/ γαστρονομία, ταξιδιωτικά γραφεία και δημόσιες συγκοινωνίες και αυξάνει τη διαφάνεια.

Καθώς ο τουρισμός αποτελεί έναν δια-τομεακό κλάδο, η τουριστική εκπαίδευση στην Ελβετία μπορεί να περιγραφεί με ένα οριζόντιο και κάθετο μοντέλο. Εντός του οριζόντιου μοντέλου, η τουριστική εκπαίδευση χωρίζεται σε τέσσερα τμήματα: τη Βιομηχανία Φιλοξενίας και Σίτισης (Hotel and restaurant industry), τους Τουριστικούς Οργανισμούς, τους Τομείς Εμπειρίας (experience sectors) και τις Συγκοινωνίες και Μετακινήσεις (transport and mobility), όπως φαίνεται στο Σχήμα 4.2.

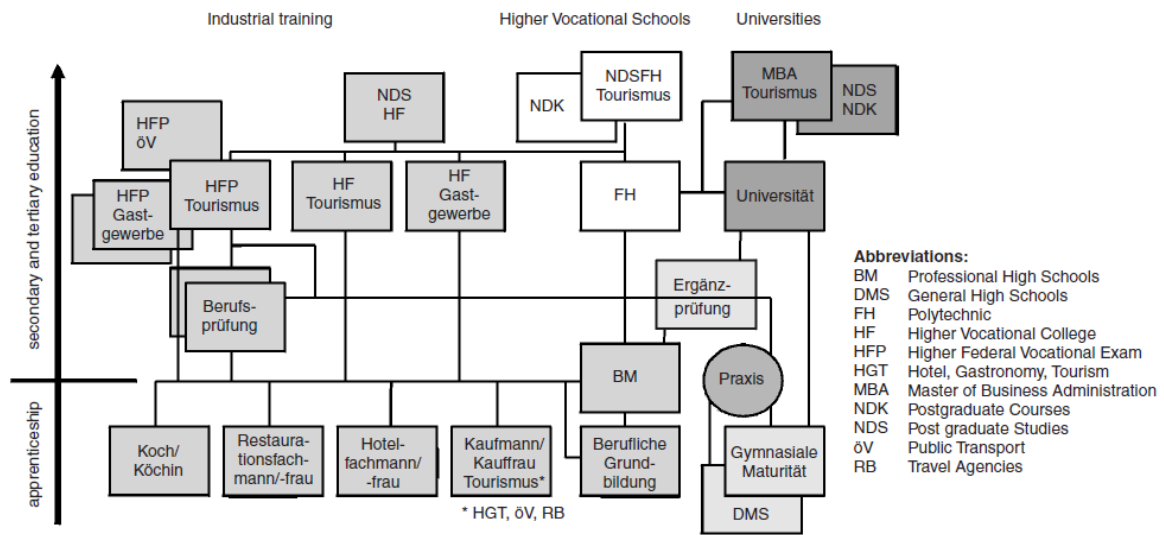
Σχήμα 4.2: Οριζόντιο Μοντέλο Τουριστικής Εκπαίδευσης της Ελβετίας



Πηγή: Muller (2002; cited in Weiermair, & Bieger, 2005)

Το μοντέλο στο Σχήμα 4.3 απεικονίζει τα σχετικά με τον τουρισμό πεδία του εκπαιδευτικού συστήματος. Η κατακόρυφη διάσταση επισημαίνει τους διαφορετικούς τρόπους, με τους οποίους παρέχεται η τουριστική εκπαίδευση στην Ελβετία και, ταυτόχρονα, δείχνει τα διαθέσιμα προγράμματα σε κάθε εκπαιδευτική βαθμίδα.

Σχήμα 4.3: Κατακόρυφο Μοντέλο Τουριστικής Εκπαίδευσης της Ελβετίας



Πηγή: Renner-Bach (2003; cited in Weiermair, & Bieger, 2005)

Κατά κανόνα, υπάρχουν διαφορετικοί τρόποι παροχής ανώτερης εκπαίδευσης στην Ελβετία. Οι πιο σημαντικοί είναι: το Ανώτερο Επαγγελματικό Δίπλωμα στον Τουρισμό (Higher Vocational Diploma “dipl. Tourismsexperte”), τα Επαγγελματικά Κολλέγια Τουρισμού, οι Πολυτεχνικές Σχολές με Ειδίκευση στον Τουρισμό, και τα Πανεπιστήμια με ειδίκευση στον τουρισμό ή με δευτερεύον αντικείμενο σπουδών τον τουρισμό (universities with a major or minor in tourism). Οι περισσότεροι απόφοιτοι προέρχονται από επαγγελματικά κολλέγια τουρισμού (περίπου 600 άτομα αποφοιτούν κάθε χρόνο από τις εν λόγω σχολές).

Η ανάπτυξη της τουριστικής εκπαίδευσης στην Ελβετία χαρακτηρίζεται από τις ακόλουθες αλλαγές:

- *Μετάβαση από την ιδιωτική στη δημόσια εκπαίδευση:* Τα πρώτα σχολεία κατά τις δεκαετίες του 1950 και 1960 ιδρύθηκαν ως ιδιωτικά σχολεία βιομηχανικών ενώσεων και ιδιωτικών εταιρειών. Τελικά, με την εμπλοκή της κυβέρνησης σε ότι αφορά την εκπαιδευτική πολιτική και τη δομή της εκπαίδευσης δημιουργήθηκαν νέα πτυχία και διπλώματα, καθώς και δημόσια σχολεία.
- *Από την τουριστική εκπαίδευση ως εξαγόμενη υπηρεσία στην παροχή υπηρεσιών στην εγχώρια αγορά:* Καθώς οι πρώτες ξενοδοχειακές σχολές, οι οποίες ακόμη υπάρχουν στη Λωζάνη και στη Glion, απευθύνθηκαν στις διεθνείς αγορές και εξήγαγαν την ελβετική τεχνογνωσία της διαχείρισης/διοίκησης ξενοδοχειακών επιχειρήσεων διεθνώς, τα κρατικά/δημόσια σχολεία εξυπηρετούν κυρίως την εγχώρια αγορά.
- *Από εξειδικευμένες ξενοδοχειακές σχολές σε μια μεγάλη ποικιλία προγραμμάτων για όλους τους κλάδους του τουρισμού:* Με την εμφάνιση νέων υπο-κλάδων του τουρισμού, αναπτύχθηκαν νέα προγράμματα γενικού τουρισμού, οργάνωσης εκδηλώσεων, κ. ά.

Οι ανωτέρω παρεμβάσεις έλαβαν χώρα λαμβάνοντας υπόψη τα εξής:

- Την πολιτική βούληση, ώστε να περιοριστεί η έμφαση στις διεθνείς αγορές.
- Τα προβλήματα που αντιμετώπιζαν οι περιφέρειες λόγω οικονομικών και άλλων δυσκολιών. Με τη διασπορά σχολών τουριστικής εκπαίδευσης σε όλες τις περιφέρειες της χώρας έγινε μια προσπάθεια τοπική ανάπτυξης όλων των περιφερειών, με αποτέλεσμα να υπάρχουν τουριστικές σχολές σε όλες τις περιφέρειες της Ελβετίας.
- Η δημιουργία σχολών μετρίου μεγέθους και ισχυρών λόμπι δε συμβάλλει στην ανάπτυξη των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων, αλλά αντίθετα τα οδηγεί σε στάσιμη κατάσταση (Weiermair, & Bieger, 2005:57).

4.2.3. Η Τουριστική Εκπαίδευση και Κατάρτιση στη Γαλλία

Η τουριστική εκπαίδευση στη Γαλλία παρέχεται από επαγγελματικές σχολές και από Πανεπιστήμια σε δευτεροβάθμιο και τριτοβάθμιο επίπεδο εκπαίδευσης αντίστοιχα. Οι παρεχόμενες κατευθύνσεις είναι «Τουριστικές Επιχειρήσεις» και «Ξενοδοχειακές Επιχειρήσεις και Εστίαση» και απονέμονται οι ακόλουθοι τίτλοι σπουδών.

Στη μη πανεπιστημιακή εκπαίδευση παρέχονται πτυχία και πιστοποιητικά μετά από διετή φοίτηση στις κάτωθι κατευθύνσεις:

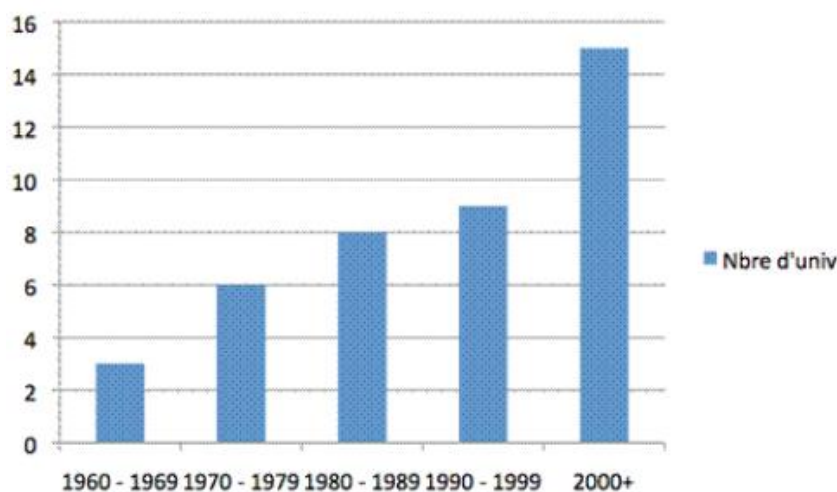
(α) Ξενοδοχειακές Επιχειρήσεις και Εστίαση: (i) Πιστοποιητικό Επαγγελματικής Επάρκειας (Certificat d' Aptitude Professionnelle – CAP), το οποίο παρέχεται στον πρώτο κύκλο της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης ή μετά από φοίτηση σε κέντρα μαθητείας ή σε επαγγελματικά λύκεια σε μαθητές από 15 ετών, για τις ειδικότητες: Κουζίνα, Εστιατόριο, Ξενοδοχείο, Τεχνικός Τροφοδοσίας, Καφετέριας, (ii) Πτυχίο Baccalaureat-BAC, το οποίο αντιστοιχεί στα δύο τελευταία έτη του Λυκείου και αποτελεί επαγγελματικό δίπλωμα με εξειδίκευση είτε στην Εστίαση είτε στη Φιλοξενία, και (iii) Πτυχίο Ανώτερου Τεχνικού στην Ξενοδοχειακή Εστίαση,

(β) Τουριστικές Επιχειρήσεις: (i) BTS (Brevet de Technicien Supérieur du Tourisme-Loisirs), με αντικείμενο τον Τουρισμό και την Αναψυχή, το οποίο απευθύνεται σε όσους έχουν γνώση δύο ξένων γλωσσών και είναι κάτοχοι του Baccalaureat-BAC, (ii) Δίπλωμα Ξεναγού (Diplom de Guide Interprete), το οποίο απευθύνεται σε φοιτητές του δεύτερου έτους της Φιλολογίας, των Ξένων Γλωσσών, της Ιστορίας και της Τέχνης, καθώς και σε κατόχους BTS, (γ) DUT (Diplome Universitaire de Technologie) με εξειδίκευση την Τουριστική Ανάπτυξη ή τις Εμπορικές Τεχνικές (με επιλογή το Τουριστικό Μάρκετινγκ. Απαραίτητη συμμετοχή στην εν λόγω εξειδίκευση είναι η καλή γνώση δύο ξένων γλωσσών), (δ) DESTU (Formation Post-DUT), το οποίο απευθύνεται σε κατόχους DUT, BTS, DEUG εφαρμοσμένων γλωσσών και κατόχους BAC με επαγγελματική εμπειρία.

Η ανώτατη εκπαίδευση της Γαλλίας παρέχεται είτε από τα δημόσια πανεπιστήμια είτε από τα κολλέγια (grandes écoles) και τα μαθήματα προσφέρονται είτε στην αγγλική γλώσσα είτε στη γαλλική είτε και στις δύο. Αναφορικά με τα Πανεπιστήμια,

σημειώνεται ότι αποτελούν δημόσια εκπαιδευτικά ιδρύματα, ενώ τα κολλέγια είναι κυρίως ιδιωτικά ιδρύματα. Οι σπουδές οργανώνονται σε τρία επίπεδα: (α) το *πτυχίο (Licence)*, σε τρία έτη σπουδών ή 6 εξάμηνα, (β) το *μεταπτυχιακό (Master)*, σε δύο έτη σπουδών ή 4 εξάμηνα. Ειδικότερα, υπάρχει το *Μεταπτυχιακό Ερευνητικής Κατεύθυνσης (Master recherche)*, που αφορά εκείνους που θέλουν να συνεχίσουν τις σπουδές τους, και το *Μεταπτυχιακό Επαγγελματικής Κατεύθυνσης (Master professionnel)*, για όσους επιθυμούν να εργαστούν μετά την ολοκλήρωσή του, ενώ περιλαμβάνει και πρακτική άσκηση, και (γ) το *Διδακτορικό Δίπλωμα (Doctorat)*, που διαρκεί τουλάχιστον τρία (3) έτη μετά το Master. Συνολικά, η πανεπιστημιακή τουριστική εκπαίδευση (προγράμματα για τον τουρισμό και τη φιλοξενία) παρέχεται στα περισσότερα Πανεπιστήμια (74% των πανεπιστημίων). Το πρώτο πανεπιστήμιο που παρείχε πρόγραμμα για τον τουρισμό είναι το Université Paris 1 (IREST). Στο Σχήμα 4.4 φαίνεται μια επισκόπηση του πότε τα πανεπιστήμια ξεκίνησαν να προσφέρουν προγράμματα για την τουριστική εκπαίδευση. Όπως φαίνεται στο σχήμα 4.4, μεταξύ του 1960 και του 2000 ο αριθμός των προγραμμάτων συνεχώς αυξανόταν και σημείωσε μια μεγάλη άνοδο κατά το 2000. Για να εξηγηθεί αυτή η μεγάλη εξέλιξη έχει χωριστεί η περίοδος αυτή σε δύο μικρότερες περιόδους (Séraphin, & Mansfield, 2017).

Σχήμα 4.4: Η ανάπτυξη της πανεπιστημιακής τουριστικής εκπαίδευσης στη Γαλλία



Πηγή: Séraphin, & Mansfield, 2017

(α) 1960-1989 – Κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου, οι Επαγγελματικές Σχολές γινόταν ολοένα και πιο δημοφιλείς για το κράτος, τους σπουδαστές και τα ιδρύματα. Η Γαλλία είχε επηρεαστεί στον τομέα αυτό από την Αγγλία. Κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου, δημιουργήθηκαν πολλά επαγγελματικά κολλέγια, καθώς και κάποιες από τις πιο δημοφιλείς και γνωστές πιστοποιήσεις στον τουρισμό, όπως είναι το «Brevet de Technicien Supérieur du Tourisme» (ισοδύναμο με το Higher National Diploma or Foundation Degree του Ηνωμένου Βασιλείου) το 1969 και το επαγγελματικό Baccalaureat στον τουρισμό το 1985. Επιπλέον, για την ικανοποίηση της επίμονης

ζήτησης από την κοινωνία για την παροχή επαγγελματικής εκπαίδευσης από τα πανεπιστήμια, δημιουργήθηκαν κάποια πανεπιστήμια που είχαν επαγγελματικό προσανατολισμό και ένας αριθμός από επαγγελματικά εκπαιδευτικά προγράμματα μικρής διάρκειας. Εξάλλου, και η ανάπτυξη της βιομηχανίας του τουρισμού και της αναψυχής ενθάρρυνε την ανάπτυξη εκπαιδευτικών προγραμμάτων στον τουρισμό και την αναψυχή.

(β) 1990-2010 – Κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου, δημιουργήθηκε πενταπλάσιος αριθμός προγραμμάτων τουρισμού και αναψυχής. Αυτό συνέβη κυρίως εξαιτίας της μαζικής αύξησης των τουριστών στη Γαλλία. Αξίζει να σημειωθεί ότι η Γαλλία ήταν ο πρώτος τουριστικός προορισμός στον κόσμο το 1985. Εξάλλου, είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι στη Γαλλία οι ιδιωτικές σχολές ήταν αυτές που αρχικά ξεκίνησαν να προσφέρουν προγράμματα για τον τουρισμό και τη φιλοξενία, πριν ακόμη ξεκινήσουν τα δημόσια ιδρύματα. Χαρακτηριστικά, η Σχολή Cours Hotelier de Besannon ξεκίνησε να προσφέρει προγράμματα για τη φιλοξενία το 1916, καθώς υπήρχε έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού που μπορούσε να ανταποκριθεί στις προσδοκίες των πελατών. Επιπλέον, είναι χαρακτηριστικό ότι κατά τη δεκαετία του 1980, υπήρξε ανταγωνισμός μεταξύ των ιδιωτικών και των δημόσιων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων, ενώ αντίθετα σήμερα όλο και περισσότερο συνεργάζονται μεταξύ τους. Στο πλαίσιο αυτό έχουν δημιουργηθεί συνεργασίες μεταξύ εκπαιδευτικών ιδρυμάτων, όπως μεταξύ Perpignan University (δημόσιο) και Vatel (ιδιωτικό); La Rochelle University (δημόσιο) και ESC La Rochelle (ιδιωτικό); Université Jean-Moulin (δημόσιο) και Institut Paul Bocuse (ιδιωτικό). Ωστόσο, αξίζει να σημειωθεί ότι αναφέρεται πως εξαιτίας της ύπαρξης δημόσιων και ιδιωτικών παρόχων τουριστικής εκπαίδευσης, υπάρχει πληθώρα αποφοίτων που δε μπορεί να απορροφήσει η βιομηχανία.

4.2.4. Η Τουριστική Εκπαίδευση και Κατάρτιση στο Ηνωμένο Βασίλειο

Η τουριστική εκπαίδευση στο Ηνωμένο Βασίλειο παρέχεται από επαγγελματικές σχολές/κολλέγια και από την ανώτατη/πανεπιστημιακή εκπαίδευση. Τα προγράμματα που λειτουργούν, παρέχουν κατάρτιση σε βασικές δεξιότητες μέσω προγραμμάτων μαθητείας, διπλώματα και πτυχία προπτυχιακού επιπέδου, αλλά και μεταπτυχιακά και διδακτορικά.

Το Πανεπιστήμιο Manchester Metropolitan ήταν το πρώτο που παρείχε εξειδίκευση στον χώρο του τουρισμού και της φιλοξενίας το 1908 (Séraphin, & Mansfield, 2017), ενώ το 1972 ιδρύθηκαν δύο μεταπτυχιακά προγράμματα σπουδών στον τουρισμό στα Πανεπιστήμια του Strathclyde και του Surrey. Ουσιαστικά, το 1972 ήταν η πρώτη φορά κατά την οποία ο τουρισμός θεωρήθηκε και αντιμετωπίστηκε ως ένα ανεξάρτητο πεδίο μελέτης και όχι ως τμήμα άλλων παραδοσιακών επιστημονικών πεδίων, ενώ αρκετά αργότερα, το 1986, δημιουργήθηκαν τα δύο πρώτα προπτυχιακά προγράμματα σπουδών στον τουρισμό. Ωστόσο, ενώ οι σπουδές στον τουρισμό ξεκίνησαν με πολύ μικρή συμμετοχή των φοιτητών (περίπου 20 στα δύο πρώτα μεταπτυχιακά προγράμματα), σήμερα αποτελούν ένα πολύ δημοφιλή κλάδο (Airey, 2005b).

Στο εκπαιδευτικό σύστημα του Ηνωμένου Βασιλείου επισημαίνεται, ειδικά για τον τουριστικό τομέα, η στενή σχέση μεταξύ εκπαιδευτικών φορέων, επιχειρήσεων και των επίσημων οργάνων του κλάδου. Στο πλαίσιο αυτό, οι διάφορες ανάγκες στην εκπαίδευση και την κατάρτιση της τουριστικής βιομηχανίας στο Ηνωμένο Βασίλειο, τυπικά καθορίζονται με τη διαπραγμάτευση μεταξύ εργοδοτών στην τουριστική βιομηχανία, επαγγελματικών οργανώσεων (όπως, ο Σύνδεσμος Βρετανικών Ταξιδιωτικών Πρακτόρων- Association of British Travel Agents), σχετικών φορέων επικύρωσης (όπως, το Business and Technical Education Council και το Council for National Academic Awards) και του Τμήματος Εκπαίδευσης-Department for Education, μέσω συμβουλών και αναφορών σε προγράμματα που έχουν επιθεωρήσει (Goodenough, & Page, 1993). Επιπλέον, σημειώνεται η διασύνδεση του εκπαιδευτικού συστήματος με την αγορά εργασίας και την επαγγελματική πιστοποίηση των σπουδών, η οποία, με εξαίρεση τα πανεπιστήμια, γίνεται από ανεξάρτητους φορείς, όπως τα: City and Guilds, HCIMA (Hotel and Catering International Management Association), ABTA (Association of British Travel Agents), IATE (International Air Transport Association), καθώς και από κολλέγια συνεχιζόμενης και ανώτερης εκπαίδευσης. Όλοι αυτοί οι φορείς και οργανισμοί σχεδιάζουν και προγράμματα σπουδών, τα οποία αντιστοιχούν σε πτυχία διαφόρων επιπέδων και Γενικών Εθνικών Επαγγελματικών Ικανοτήτων (General national Vocational Qualifications-GNVQs) ή σε περισσότερο εξειδικευμένα πτυχία των Εθνικών Επαγγελματικών Ικανοτήτων (National Vocational Qualifications-NVQs). Τα εκπαιδευτικά προγράμματα που αφορούν τον Τουρισμό, προσφέρονται από σχολές τουριστικών επαγγελμάτων και με την ολοκλήρωση των σπουδών σε αυτές, οι απόφοιτοι, ανάλογα με το επαγγελματικό τους επίπεδο, δίνουν εξετάσεις στους ανωτέρω οργανισμούς για να αποκτήσουν το επαγγελματικό τους πτυχίο. Με αυτόν τον τρόπο πιστοποιείται κάθε είδος σπουδών και διασφαλίζεται το επίπεδο ικανοτήτων των εργαζομένων κάθε ειδικότητας (Δημοπούλου, 2011).

Επιπλέον, είναι χαρακτηριστικό ότι στο Ηνωμένο Βασίλειο υπάρχει δυνατότητα επιλογής διαφορετικών εκπαιδευτικών επιλογών για όσους επιθυμούν να παρακολουθήσουν εκπαιδευτικά προγράμματα στον τουρισμό. Στη μεσαία βαθμίδα να υπάρχει η δυνατότητα της φοίτησης στη γενική ή την επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση, ενώ σε ανώτερο επίπεδο, υπάρχει η δυνατότητα επιλογής μεταξύ προγραμμάτων επαγγελματικού ή μη προσανατολισμού. Τα προγράμματα αυτά παρέχονται είτε σε σχολεία (υποχρεωτική εκπαίδευση έως 16 ετών με δυνατότητα συνέχισης ως τα 18), είτε σε κολλέγια και σε πανεπιστήμια ή άλλα ανώτερα εκπαιδευτικά ιδρύματα, καθώς και σε ιδιωτικά εκπαιδευτικά ιδρύματα, αλλά και στον χώρο εργασίας. Ειδικότερα, ολοκληρώνοντας την υποχρεωτική εκπαίδευση, οι νέοι στο Ηνωμένο Βασίλειο, σε ηλικία 14 ετών, για να συνεχίσουν τις επαγγελματικές τους σπουδές, μπορούν να επιλέξουν μεταξύ ενός μεγάλου αριθμού διαφοροποιημένων προγραμμάτων.

Τα εκπαιδευτικά προγράμματα στον τουρισμό προσφέρονται είτε ανεξάρτητα είτε σε συνδυασμό με σπουδές που σχετίζονται με την αναψυχή (leisure studies). Όσον αφορά τις επαγγελματικές πιστοποιήσεις, αυτές βασίζονται σε πιστοποιήσεις ικανοτήτων και είναι σχετικές με συγκεκριμένα τουριστικά επαγγέλματα, όπως τουριστικός οδηγός,

υπάλληλος μουσείου, βοηθός δημοσίων σχέσεων, υπάλληλος τουριστικών πληροφοριών, και ταξιδιωτικός σύμβουλος (Airey, 2005b).

Επαγγελματικές σπουδές στον τουρισμό μετά την υποχρεωτική εκπαίδευση προσφέρονται μέσω *προγραμμάτων διετούς διάρκειας* (για μαθητές ηλικίας 16-18 ετών), η ολοκλήρωση των οποίων επιτρέπει την είσοδο σε Πανεπιστήμια.

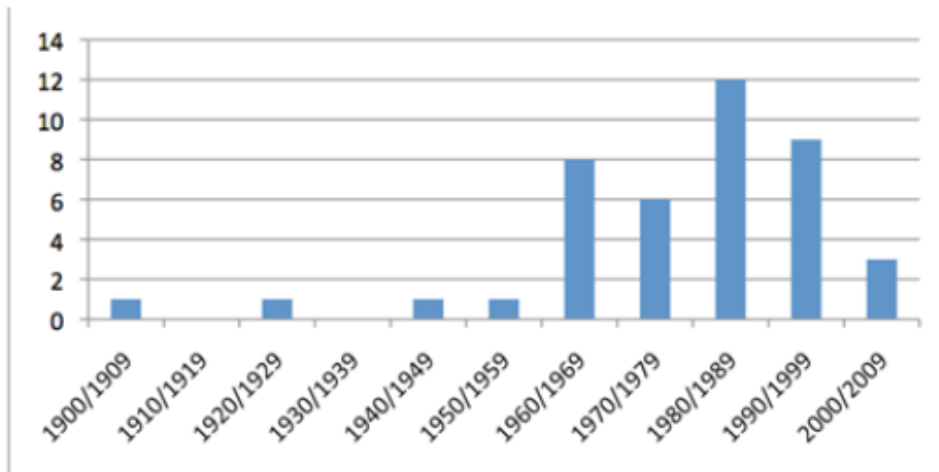
Η εθνική πιστοποίηση στον τουρισμό (NVQ-National Vocational Qualification) αποτελεί μια πιστοποίηση των ικανοτήτων των σπουδαστών, οι οποίοι αξιολογούνται «κατά την εκτέλεση της εργασίας-on the job».

Προγράμματα Μαθητείας (Internships) – Τα προγράμματα μαθητείας έχουν σχεδιαστεί με σκοπό να παρέχουν πρακτικές γνώσεις και δεξιότητες σε άτομα που ενδιαφέρονται να εισέλθουν στην αγορά εργασίας. Υπάρχουν τρία είδη μαθητείας, η μέση (Intermediate), η προχωρημένη (advanced) και η ανώτερη (higher ή degree) μαθητεία. Κατά τη διάρκεια της μαθητείας, οι σπουδαστές περνούν τον περισσότερο χρόνο στον χώρο εργασίας και μαθαίνουν κατά την εκτέλεση της εργασίας, ενώ περνάνε και αρκετό χρόνο σε Ινστιτούτο Κατάρτισης ή σε κάποιο τοπικό κολλέγιο.

Πανεπιστημιακή εκπαίδευση: όσον αφορά τα προπτυχιακά προγράμματα στον τουρισμό, δικαίωμα φοίτησης σε αυτά έχουν οι νέοι, άνω των 18 ετών, που έχουν ένα πτυχίο GNVQ ή ισοδύναμο με υψηλή βαθμολογία ή GCSE με υψηλή βαθμολογία σε δύο μαθήματα. Οι σπουδές διαρκούν 3-4 χρόνια, ενώ αξιολογείται και η προηγούμενη εμπειρία στον τουριστικό κλάδο, εφόσον υπάρχει, καθώς και η γνώση μιας ευρωπαϊκής γλώσσας (εκτός από την Αγγλική). Κατά το τελευταίο ακαδημαϊκό έτος λαμβάνει χώρα η πρακτική άσκηση, η οποία είναι υποχρεωτική, διαρκεί από 20-48 εβδομάδες, είναι αμειβόμενη και γίνεται σε συνεργαζόμενες με το πανεπιστήμιο επιχειρήσεις εντός ή εκτός της χώρας. Οι κατευθύνσεις που προσφέρονται είναι «Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων» ή «Διοίκηση Επιχειρήσεων Φιλοξενίας». Συγκεκριμένα, τα προπτυχιακά προγράμματα τουριστικών σπουδών έχουν ως στόχο κατά το πρώτο έτος να περιγράψουν την τουριστική βιομηχανία και τους επιμέρους τομείς της και να καλλιεργήσουν στους/στις φοιτητές βασικές γνώσεις και δεξιότητες. Συνεχίζοντας στο επόμενο έτος εισάγονται εξειδικευμένες γνώσεις, ενώ κατά το τελευταίο έτος δίνεται έμφαση σε θέματα Διοίκησης Επιχειρήσεων, Στρατηγικού Σχεδιασμού, προσφέρονται μαθήματα επιλογής και επιπλέον, οι φοιτητές πρέπει να εκπονήσουν την πτυχιακή τους εργασία. Επιπλέον, προσφέρονται μεταπτυχιακά προγράμματα σπουδών στον τουρισμό, η διάρκειά των οποίων είναι μονοετής, καθώς και διδακτορικές σπουδές στον τουρισμό με διάρκεια από τρία (3) έως πέντε (5) έτη (Δημοπούλου, 2011).

Στο Ηνωμένο Βασίλειο προγράμματα σπουδών στον τουρισμό και τη φιλοξενία παρέχονται σε 121 ιδρύματα (77 πανεπιστήμια και 44 κολλέγια). Μεταξύ των πρώτων δεκαετιών του 1900 και του 2000, παρατηρήθηκε μια μη σταθερή ανάπτυξη των ιδρυμάτων που προσέφεραν προγράμματα στον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας, η οποία απεικονίζεται στο διάγραμμα του Σχήματος 4.5 και η συγκεκριμένη χρονική περίοδος μπορεί να χωριστεί στις ακόλουθες τρεις (3) περιόδους:

Σχήμα 4.5: Η ανάπτυξη της πανεπιστημιακής τουριστικής εκπαίδευσης στο Ηνωμένο Βασίλειο



Πηγή: Séraphin, & Mansfield (2017)

(α) 1^η περίοδος 1900-1959. Η τουριστική βιομηχανία στο Ηνωμένο Βασίλειο βρίσκεται σε πρώιμο στάδιο. Τότε δημιουργήθηκαν οι πρώτοι τουριστικοί φορείς, όπως ο British Tourist and Holidays (1947), ο British Travel Holidays Association (1950), ενώ κατασκευάστηκαν αυτοκινητόδρομοι, οι οποίοι διευκόλυναν τις μετακινήσεις (British Motorway Building Programme το 1958). Επιπλέον, το 1955 επισκέφτηκαν την Αγγλία ένα (1) εκατ. τουρίστες.

(β) 2^η περίοδος 1960-1989. Παρατηρείται αύξηση του αριθμού των ιδρυμάτων που παρέχουν προγράμματα στον τουρισμό και τη φιλοξενία (με μια μικρή πτώση κατά τη δεκαετία του 1970). Αυξάνονται τα ταξίδια και τα εισοδήματα των νοικοκυριών, ενώ ταυτόχρονα, η χώρα προσπαθεί να ανακάμψει από τις καταστροφές που προκλήθηκαν κατά τον Β΄ Παγκόσμιο πόλεμο. Το Tourism Act το 1969, συνέβαλε στη δημιουργία του English Tourist Board, ώστε κατά το τέλος της δεκαετίας του 1960 ο τουρισμός αποτέλεσε την κύρια πηγή εισοδήματος για τη χώρα. Εντούτοις, η αναφορά Robins Report το 1963 έπαιξε πολύ σημαντικό ρόλο για την ανάπτυξη προγραμμάτων για τον τουρισμό και τη φιλοξενία, καθώς παρείχε στα πανεπιστήμια την πρόσβαση σε περισσότερους φοιτητές. Ενώ και μια άλλη συνέπεια αυτής της αναφοράς είναι ότι σε 10 κολλέγια χορηγήθηκε η άδεια πανεπιστημίου. Το 1985 το Ηνωμένο Βασίλειο έφτασε τις πρώτες 10 θέσεις των πιο επισκέψιμων προορισμών στον κόσμο.

(γ) 3^η περίοδος. Από το 1990 έως σήμερα. Παρατηρείται μείωση στη δημιουργία νέων ιδρυμάτων ανώτερης εκπαίδευσης που παρέχουν προγράμματα για τον τουρισμό και τη φιλοξενία, εξαιτίας κυρίως του κορεσμού της «αγοράς», αλλά και του ανταγωνισμού με τα ιδιωτικά ιδρύματα, όπως το St Patrick's College, το οποίο προσφέρει προγράμματα παρόμοια με αυτά των δημόσιων ιδρυμάτων με μικρότερο κόστος (Séraphin, & Mansfield, 2017).

Τέλος, ένα βασικό χαρακτηριστικό της τουριστικής εκπαίδευσης του Ηνωμένου Βασιλείου, σχετίζεται με τον διεθνή προσανατολισμό αυτής. Σημειώνεται ότι από τα

πρώτα στάδια της δημιουργίας της είχε διεθνείς επιρροές, καθώς τα άτομα που στελέχωναν τις νέες τουριστικές σχολές είχαν εμπειρία στην ευρωπαϊκή και τη διεθνή τουριστική βιομηχανία. Για τον λόγο αυτό, αναγνωρίστηκε η ανάγκη της διδασκαλία του τουρισμού σε ένα διεθνές πλαίσιο. Αυτή η επιρροή, με τη σειρά της οδήγησε τους αποφοίτους αυτών των τουριστικών προγραμμάτων να αναζητήσουν επαγγελματική εμπειρία και εργασία εκτός των ορίων του Ηνωμένου Βασιλείου, στην Ευρώπη, στη Βόρεια Αμερική και πιο μακριά, κυρίως σε διεθνείς επιχειρήσεις.

Από την πλευρά τους, οι τουριστικές σχολές έκαναν προσπάθειες να «διεθνοποιήσουν» τα προγράμματα σπουδών τους, με στόχο αυτά να ανταποκρίνονται στις ανάγκες τόσο των αποφοίτων, που πρόκειται να εργαστούν στη διεθνή τουριστική αγορά, όσο και της διεθνούς βιομηχανίας. Προς επίτευξη των ανωτέρω, δημιουργήθηκαν συνεργασίες μεταξύ των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων της Αγγλίας και άλλων χωρών, με στόχο την ανταλλαγή φοιτητών ή τη δημιουργία προγραμμάτων που υλοποιούνται σε περισσότερα από ένα ιδρύματα και οδηγούν στην απόκτηση joint awards. Η «διεθνοποίηση» και η εξωστρέφεια της τουριστικής εκπαίδευσης της Αγγλίας οδήγησε στην προσέλκυση μεγάλου αριθμού φοιτητών από άλλες χώρες. Επομένως, κατά τον σχεδιασμό των προγραμμάτων τουριστικής εκπαίδευσης ελήφθησαν υπόψη και οι ανάγκες των φοιτητών των άλλων χωρών. Ως εκ τούτου, τα Πανεπιστήμια της Αγγλίας ήταν τα πρώτα που προσέφεραν προπτυχιακά και μεταπτυχιακά προγράμματα, τα οποία σχεδιάστηκαν, ώστε να ικανοποιούν τις ανάγκες διεθνών φοιτητών. Είναι χαρακτηριστικό ότι στα πανεπιστήμια του Strathclyde και Surrey το 60% των φοιτητών είναι από χώρες εκτός Αγγλίας.

Επομένως, εξαιτίας της ανομοιογένειας των φοιτητών, τα εκπαιδευτικά ιδρύματα έχουν προβεί στις ακόλουθες ενέργειες που αφορούν τα παρεχόμενα προγράμματα στον τουρισμό: (α) ένταξη στο περιεχόμενο των προγραμμάτων σπουδών διδακτικού υλικού και παραδειγμάτων από διεθνείς περιπτώσεις, (β) αξιοποίηση παιδαγωγικών μεθόδων και τρόπων αξιολόγησης που είναι κατάλληλοι για όλους τους φοιτητές (Αγγλους και μη), και (γ) προσφορά ευκαιριών απασχόλησης σε όλους τους φοιτητές, οι οποίοι έχουν διαφορετικό πολιτισμικό και εθνικό υπόβαθρο, μέσω της σύνδεσης με την αγορά εργασίας [συνεργασία με γραφεία εύρεσης προσωπικού (recruiters)].

Από τα ανωτέρω προκύπτει ότι η διαμόρφωση του διεθνούς περιβάλλοντος μάθησης στον τουρισμό, έχει επηρεάσει τόσο τα εκπαιδευτικά ιδρύματα του Ηνωμένου Βασιλείου, όσο και τους ίδιους τους φοιτητές. Από τη μία πλευρά, τα πανεπιστήμια κατάφεραν να διαμορφώσουν και να εμπλουτίσουν τα προγράμματα σπουδών των προγραμμάτων που προσφέρουν μέσω μίας διεθνοποιημένης προσέγγισης και, από την άλλη πλευρά, οι φοιτητές έχουν την ευκαιρία να έρθουν σε επαφή με άλλους φοιτητές από διαφορετικές εθνότητες και πολιτισμούς και να μοιραστούν εμπειρίες και αντιλήψεις. Τέλος, αρκετά κολλέγια και πανεπιστήμια του Ηνωμένου Βασιλείου παρέχουν προγράμματα στον τουρισμό και σε άλλες χώρες, σε συνεργασία με τοπικά ιδρύματα, ενώ άλλα προσφέρουν διασφάλιση της ποιότητας των προγραμμάτων που προσφέρουν τοπικά ιδρύματα (Baum, 2006).

4.2.5. Η Τουριστική Εκπαίδευση και Κατάρτιση στη Γερμανία

Ο ανάπτυξη του τουρισμού στη Γερμανία ξεκίνησε κατά τα μέσα του 19^{ου} αιώνα και συνεχίστηκε μετά το τέλος του Β' Παγκοσμίου Πολέμου. Ωστόσο, ενώ οι τουρίστες της Γερμανίας αποτελούν τη μεγαλύτερη ενιαία μονάδα στο σύνολο των διεθνών τουριστών, το σύστημα τουριστικής εκπαίδευσης της χώρας είναι σχετικά νέο. Τα πρώτα προγράμματα σπουδών, τα οποία περιλάμβαναν τον τουρισμό δημιουργήθηκαν τη δεκαετία του 1960 – ως μέρος των κλάδων της Οικονομίας, της Πολιτικής Οικονομίας και της Γεωγραφίας – αλλά η ιδιαίτερη σημασία, καθώς και η αναπτυσσόμενη τάση της τουριστικής βιομηχανίας στη Γερμανία σε συνδυασμό με την ανάπτυξη των τουριστικών επαγγελματιών, επέδρασαν καταλυτικά στην αλλαγή του τοπίου στην τουριστική εκπαίδευση. Επιπλέον, επισημαίνεται ότι οι τουριστικές σπουδές στη Γερμανία αποτελούν έναν ελκυστικό κλάδο για όσους εγκατέλειψαν τις σπουδές τους και σκοπεύουν να ξεκινήσουν εκ νέου σπουδές σε ένα ίδρυμα ανώτερης εκπαίδευσης. Ωστόσο, επειδή ορισμένα πανεπιστήμια λαμβάνουν περισσότερες αιτήσεις από τις διαθέσιμες θέσεις, αναγκάζονται να ορίσουν διαδικασίες επιλογής (Freyer, Hammer, & Piermeier, 2005).

Από τις αρχές του 2000 έχει ξεκινήσει η ανάπτυξη του συνόλου του εκπαιδευτικού συστήματος της Γερμανίας με σκοπό να αποτελεί ένα συνεχόμενο σύστημα εκπαίδευσης, όπως περιγράφεται από τη «Συνθήκη της Μπολόνια (Bologna Declaration)». Αναφορικά με το εκπαιδευτικό σύστημα της Γερμανίας στην επαγγελματική εκπαίδευση, αξίζει να αναφερθεί ότι είναι ένα δυϊκό σύστημα (Duales System der Berufsausbildung), στο οποίο συνδυάζονται η θεωρία και η πράξη σε έναν ενιαίο κύκλο σπουδών, καθώς η εκπαίδευση περιλαμβάνει μερική απασχόληση στην επιχείρηση και ταυτόχρονη εκπαίδευση γενικής και επαγγελματικής κατεύθυνσης σε επαγγελματικό σχολείο. Όσον αφορά την τριτοβάθμια εκπαίδευση, παρέχεται από Πανεπιστήμια, Πανεπιστήμια Εφαρμοσμένων Επιστημών (Fachhochschule), και Επαγγελματικά Κολλέγια (Berufsakademien). Τα Πανεπιστήμια έχουν θεωρητικό προσανατολισμό και διεξάγουν τη βασική έρευνα επιστημονικής φύσης, ενώ καλύπτουν σχεδόν όλους τους γνωστικούς τομείς σπουδών και απονέμουν Magister degree, Diplom degree ή Staatsexamen. Επιπλέον, τα Πανεπιστήμια έχουν έντονη ερευνητική δραστηριότητα που τα διακρίνει από τα Επαγγελματικά Κολλέγια, ενώ επιπλέον χορηγούν και διδακτορικούς τίτλους σπουδών. Τα Πανεπιστήμια Εφαρμοσμένων Επιστημών (Fachhochschule) ιδρύθηκαν πριν περίπου 40 χρόνια και δραστηριοποιούνται στην επιστημονική κατάρτιση εργαζομένων σε ακαδημαϊκό επίπεδο. Προσφέρουν προγράμματα σπουδών κυρίως για μηχανικούς, αλλά και σε πολλούς ακόμη τομείς, όπως οικονομία, πληροφορική, και εφαρμοσμένες τέχνες. Παρέχουν εφαρμοσμένη εκπαίδευση με προσανατολισμό στις απαιτήσεις και τις ανάγκες εφαρμογής των σχετικών επαγγελματιών, με τον συνδυασμό πρακτικών όρων και εφαρμογών της επιστημονικής γνώσης που προέρχεται από την έρευνα, ενώ συνεργάζονται πιο στενά με επιχειρήσεις. Τα Επαγγελματικά Κολλέγια (Berufsakademien) είναι ιδρύματα ανώτερης εκπαίδευσης ειδικού προσανατολισμού και συνάπτουν συμβάσεις με επιχειρήσεις που προσφέρουν θέσεις εργασίας ανωτέρου επιπέδου στους αποφοίτους αυτών.

Συνεπώς, πολλά προγράμματα σπουδών στον τουρισμό παρέχονται σήμερα, τόσο σε επίπεδο επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, η οποία είναι προσανατολισμένη στη μετάδοση επαγγελματικών δεξιοτήτων, όσο και σε ακαδημαϊκό επίπεδο, όπου οι τουριστικές σπουδές είναι προσανατολισμένες στη μετάδοση διεπιστημονικών δεξιοτήτων (Freyer, Hammer, & Piermeier, 2005).

Όσον αφορά την *επαγγελματική κατάρτιση* στον τουρισμό, αρχική και συνεχιζόμενη, αξίζει να σημειωθεί ότι είναι πολύ οργανωμένη, είναι συνήθως εξειδικευμένη ανά κλάδο, και εστιάζει στην λεπτομερή εφαρμογή χαμηλού επιπέδου πρακτικών δεξιοτήτων. Έχει διάρκεια συνήθως τρία έτη και ακολουθεί ένα δυϊκό σύστημα εκπαίδευσης-μαθητείας, το οποίο περιλαμβάνει εκπαίδευση στην επιχείρηση (τρείςμισι μέρες την εβδομάδα) και τις επαγγελματικές σχολές (Berufsschule) (μιάμιση μέρα την εβδομάδα). Στα προγράμματα αυτά, δικαίωμα συμμετοχής έχουν μαθητές, οι οποίοι έχουν ολοκληρώσει την Πρωτοβάθμια ή Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση και είναι 16 ετών, ενώ για την απόκτηση του σχετικού διπλώματος απαιτείται να επιτύχουν στις ενδιάμεσες εξετάσεις, που πραγματοποιούνται μόλις ολοκληρώσουν το 1^ο έτος φοίτησης, αλλά και στις τελικές εξετάσεις που διοργανώνονται με ευθύνη του Γερμανικού Εμπορικού Επιμελητηρίου-IHK (Industrie und Handelskammer) και αποτελούνται από θεωρητικό και πρακτικό μέρος εξέτασης. Στη συνέχεια, όσοι διπλωματούχοι αποκτήσουν πέντε (5) με επτά (7) έτη επαγγελματικής εμπειρίας, και εφόσον προβλέπεται από το πρόγραμμα αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης, έχουν τη δυνατότητα – εφόσον ενδιαφέρονται και έχουν συμπληρώσει το 24^ο έτος της ηλικίας τους – να αποκτήσουν Ανώτερο Πιστοποιητικό Ειδίκευσης-master craftsman's certificate μετά από εξετάσεις.

Ειδικότερα, ειδικότητες που προσφέρονται στο πλαίσιο των τουριστικών προγραμμάτων κατάρτισης είναι: «Βοηθός φιλοξενίας», «Ειδικευμένο ξενοδοχειακό προσωπικό», «Καταρτισμένος σερβιτόρος», «Μάγειρας» και «Προσωπικό εμπορικών τμημάτων ξενοδοχείου». Επισημαίνεται ότι η διάρκεια σπουδών για την ειδικότητα «Βοηθός φιλοξενίας» είναι κατ' εξαίρεση δύο (2) έτη, ενώ οι καταρτιζόμενοι έχουν τη δυνατότητα να παρακολουθήσουν ένα επιπλέον έτος και να αποφοιτήσουν και από άλλη ειδικότητα, όπως «Προσωπικό Εμπορικών Τμημάτων Ξενοδοχείου» ή «Καταρτισμένος σερβιτόρος».

Άλλες ειδικότητες που σχετίζονται με τον τουρισμό και παρέχονται από την επαγγελματική εκπαίδευση είναι: «Ταξιδιωτικός Πράκτορας», ειδικότητες τουριστικών μεταφορών, όπως «Επαγγελματίας Οδηγός» με εξειδίκευση στις υπηρεσίες σε πελάτες και επισκέπτες, «Διαχείριση περιηγήσεων» και «Ταξιδιωτικό μάρκετινγκ».

Με την ολοκλήρωση της αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης και, αφού αποκτήσουν σημαντική επαγγελματική εμπειρία στον τουριστικό τομέα εν γένει, οι εργαζόμενοι, που είναι απόφοιτοι των τουριστικών προγραμμάτων μαθητείας, μπορούν να συνεχίσουν την εκπαίδευσή τους σε σχολές Διοίκησης Φιλοξενίας/Τουρισμού (Hotelfachschule). Αυτές οι σχολές παρέχουν μεσαίου-επιπέδου εκπαίδευση σε δεξιότητες διαχείρισης με προγράμματα σπουδών πλήρους φοίτησης διάρκειας δύο (2)

ετών, επιτρέποντας επιπλέον στους αποφοίτους να αποκτήσουν πρόσβαση στην Ανώτατη Εκπαίδευση. Οι απόφοιτοι αποκτούν εξειδίκευση στη «Διοίκηση Επιχειρήσεων στον Ξενοδοχειακό κλάδο» ή «Διοίκηση Επιχειρήσεων στον Τουριστικό κλάδο».

Σε επίπεδο *τριτοβάθμιας εκπαίδευσης*, υπάρχει δυνατότητα παρακολούθησης πλήρους κύκλου σπουδών ή προγραμμάτων μερικής παρακολούθησης που προσφέρονται από τα Πανεπιστήμια και τα Fachhochschulen, ενώ υπάρχουν και τα Berufsschulen (Επαγγελματικά Κολλέγια). Είναι χαρακτηριστικό ότι το 1971, το Fachhochschule of Munich (FH München) δημιούργησε το πρώτο πρόγραμμα σπουδών στον τουρισμό στη Γερμανία ως μέρος του κλάδου της Οικονομίας, ενώ στη συνέχεια ακολούθησαν κι άλλα. Ωστόσο, σε πρώτη φάση, οι σπουδές στον τουρισμό παρέχονταν αποκλειστικά από τα Fachhochschule, τα οποία είχαν έναν πρακτικό προσανατολισμό. Τα συγκεκριμένα τουριστικά προγράμματα σχεδιάστηκαν για φοιτητές που είχαν ολοκληρώσει την επαγγελματική κατάρτιση και επιθυμούσαν να αποκτήσουν μια περαιτέρω πιστοποίηση ακολουθώντας μια διαφορετική εκπαιδευτική πορεία. Επιπλέον, κατά τη δεκαετία του 1970 και τις αρχές της δεκαετίας του 1980, Πανεπιστήμια και Fachhochschulen δημιούργησαν ολοκληρωμένα προγράμματα στον τουρισμό συνδεδεμένα με τους κλάδους της Γεωγραφίας, της Κοινωνιολογίας και της Εκπαίδευσης.

Σήμερα, υπάρχουν προγράμματα που παρέχονται από *Πανεπιστήμια* τα οποία διαρκούν συνολικά πέντε (5) έτη. Τα τέσσερα (4) έτη για τον βασικό κύκλο σπουδών και την απόκτηση πτυχίου και το πέμπτο έτος για το μεταπτυχιακό πρόγραμμα εξειδίκευσης στον τουρισμό. Στη Γερμανία δεν υπάρχει αυτοτελές πανεπιστημιακό τμήμα τουρισμού, ωστόσο, οι σπουδές στον τουρισμό προσφέρονται ως υποχρεωτικό γνωστικό αντικείμενο, ως επιλογή ή ως ειδίκευση, μέσα από ένα ευρύ φάσμα διαφορετικών προγραμμάτων σπουδών και επιστημονικών πεδίων, όπως η Γεωγραφία, η Οικονομία, οι Τέχνες και ο Πολιτισμός, οι Μεταφορές, η Κοινωνιολογία, η Εκπαίδευση, το Περιβάλλον. Στο πλαίσιο αυτό, η τουριστική εκπαίδευση εντάσσεται στο πρόγραμμα σπουδών ενός επιστημονικού πεδίου συνολικής διάρκειας εννέα (9) εξαμήνων, κατά το οποίο οι σπουδές χωρίζονται σε δύο μέρη, τις βασικές και τις κύριες. Οι βασικές σπουδές έχουν διάρκεια 2-4 εξάμηνα και περιλαμβάνουν μαθήματα βασικών γνώσεων του κλάδου σπουδών τους και ολοκληρώνονται με ενδιάμεση εξέταση. Αφού επιτύχουν στις ενδιάμεσες εξετάσεις, εισέρχονται στις κύριες σπουδές, κατά τις οποίες έχουν πιο σαφές και συγκεκριμένο πεδίο επιλογών και εμβαθύνουν/διερευνούν τη γνώση, επιλέγοντας έναν αριθμό προαιρετικών μαθημάτων, ώστε να ειδικευτούν σε έναν τομέα ή να συμβάλλουν περαιτέρω σε ερευνητική δραστηριότητα. Η κύρια εκπαίδευση ολοκληρώνεται με τις τελικές εξετάσεις και την εκπόνηση διπλωματικής εργασίας. Στη συνέχεια, παρέχεται η δυνατότητα από ορισμένα πανεπιστήμια της απόκτησης μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών μονοετούς διάρκειας για περαιτέρω εξειδίκευση, με στόχο οι απόφοιτοι να βελτιώσουν τις επαγγελματικές τους προοπτικές. Τέλος, μόνο οι απόφοιτοι των Πανεπιστημίων έχουν δικαίωμα απόκτησης διδακτορικού τίτλου σπουδών.

Τα *Fachhochschule* στη Γερμανία παρέχουν το μεγαλύτερο φάσμα επιλογών σπουδών στον τουρισμό, καθώς παρέχουν προγράμματα διοίκησης επιχειρήσεων με εξειδίκευση στον τουρισμό, στον ταξιδιωτικό κλάδο και στη φιλοξενία, τα οποία είναι προσανατολισμένα στις απαιτήσεις της τουριστικής βιομηχανίας.

Συγκεκριμένα, τα προγράμματα σπουδών στα *Fachhochschule* είναι τριετή ή τετραετή. Ένα τριετές πρόγραμμα οδηγεί στη λήψη πτυχίου (bachelor), ένα τετραετές οδηγεί στη λήψη διπλώματος [Diplome (FH)], ενώ για τη λήψη μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών απαιτείται αντίστοιχα η παρακολούθηση διετούς προγράμματος. Τα προγράμματα που προσφέρουν δίπλωμα χωρίζονται σε τέσσερα (4) εξάμηνα βασικής εκπαίδευσης και τέσσερα (4) κύριας εκπαίδευσης, κατά την οποία παρέχεται η εξειδίκευση στον Τουρισμό. Σε αυτά περιλαμβάνονται οι τελικές εξετάσεις και η διπλωματική εργασία. Αναφορικά με την εξειδίκευση στον τουρισμό, στα *Fachhochschule* είναι απαραίτητη η απόκτηση επαγγελματικής εμπειρίας μέσω πρακτικής άσκησης, η οποία αντιστοιχεί στο 25% της συνολικής διάρκειας σπουδών, και η εκπόνηση πτυχιακής εργασίας.

Η τουριστική εκπαίδευση στα *Berufsacademien* βασίζεται επίσης στο δυϊκό σύστημα εκπαίδευσης (Duales System der Berufsausbildung). Αποτελεί μια τριετή συνδυασμένη εκπαίδευση, η οποία εναλλάσσεται μεταξύ της σχολής και του χώρου εκπαίδευσης (επιχείρηση της τουριστικής βιομηχανίας). Η θεωρητική και η πρακτική εκπαίδευση εναλλάσσονται σε περιόδους εξαμήνου. Με αυτό τον τρόπο, οι φοιτητές λαμβάνουν εκπαίδευση, η οποία συνδέει στενά τις θεωρητικές γνώσεις με τις πρακτικές δεξιότητες. Συγκεκριμένα, περιλαμβάνεται ένας χρόνος εκπαίδευσης σε διάφορα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων και δύο χρόνια συνδυαστικής εκπαίδευσης (θεωρητικής και πρακτικής). Οι ειδικότητες που παρέχονται από τις *Berufsacademien* είναι: «Τουριστικοί πράκτορες και ενδιάμεσες τουριστικές υπηρεσίες», «Ξενοδοχεία και υπηρεσίες φιλοξενίας», και «Διαχείριση τουρισμού στον δημόσιο τομέα». Οι φοιτητές μετά την ολοκλήρωση των σπουδών τους και την επιτυχή εξέταση στις εξετάσεις αποκτούν τον τίτλο «Βοηθητικό έργο υποστήριξης στη Διοίκηση Επιχειρήσεων»-*Wirtschaftsassistent/-in* (BA), ενώ με έναν επιπλέον χρόνο σπουδών αποκτούν τον ακαδημαϊκό τίτλο *Diplome Betriebswirt/-in* (BA), ο οποίος αντιστοιχεί στον μεταπτυχιακό τίτλο «Διοίκησης Επιχειρήσεων» (Freyer, Hammer, & Piermeier, 2005).

Μεταπτυχιακές σπουδές στον τουρισμό – Οι μεταπτυχιακές σπουδές στον τουρισμό εστιάζουν σε άτομα που ήδη εργάζονται στον χώρο του τουρισμού, ώστε να αποκτήσουν περαιτέρω εξειδίκευση με σκοπό να ανέλθουν σε υψηλότερα επίπεδα διοίκησης ή για να αποκτήσουν τη δυνατότητα να αποκτήσουν διδακτορικό. Επιπλέον, δίνουν έμφαση στον διεπιστημονικό χαρακτήρα του τουρισμού και συνδυάζουν περιεχόμενο οικονομικό, γεωγραφικό, πολιτισμικό, οικολογικό και κοινωνικό, το οποίο είναι πολύ σημαντικό για τους επαγγελματίες στον χώρο του τουρισμού.

Στο πλαίσιο της διεθνοποίησης της τουριστικής εκπαίδευσης στη Γερμανία, λειτουργούν και τμήματα που απευθύνονται σε φοιτητές από άλλες χώρες, εκτός Γερμανίας, με γλώσσα διδασκαλίας την Αγγλική και τη Γερμανική. Παραδείγματα τέτοιων προγραμμάτων είναι τα: (i) πρόγραμμα προπτυχιακών σπουδών «Διοίκηση τουρισμού» και μεταπτυχιακό πρόγραμμα «Διεθνές τουριστικό μάνατζμεντ» του

Heilbronn University of Applied Science, (ii) προπτυχιακά προγράμματα «Διεθνές τουριστικό μάνατζμεντ/International Tourism Management», «Διεθνής διοίκηση φιλοξενίας/International Hospitality Management», «Διοίκηση φιλοξενίας/Hospitality Management», «Διοργάνωση διεθνών εκδηλώσεων/International Event Management» και μεταπτυχιακά προγράμματα «Διεθνής Διοίκηση Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων/International Management with Major Hospitality», «MBA Διοίκηση Διεθνών Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων/International Business with Major Hospitality» του IUBH University of Applied Science, και (iii) προπτυχιακό πρόγραμμα «Διοίκηση τουρισμού και αναψυχής/Leisure and Tourism Management» και πρόγραμμα «Στρατηγικές ανάπτυξης τουρισμού/Tourism Development Strategies» του Hochschule Stralsund-University of Applied Science.

4.3.Η ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΣΕ ΧΩΡΕΣ ΕΚΤΟΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ

4.3.1. Η Τουριστική Εκπαίδευση και Κατάρτιση στην Τουρκία

Οι σπουδές στον τουρισμό ξεκίνησαν στην Τουρκία τη δεκαετία του 1950, όταν ορισμένα ιδρύματα δημιούργησαν σχετικά τμήματα με σκοπό να προωθήσουν την τουριστική εκπαίδευση σε όλα τα επίπεδα εκπαίδευσης. Ορισμένα από αυτά ιδρύθηκαν από δημόσιους φορείς, ενώ κάποια άλλα ιδρύθηκαν με τη συνεργασία δημόσιων και ιδιωτικών φορέων, με στόχο να ενισχύσουν την ποιότητα της τουριστικής εκπαίδευσης και, ταυτόχρονα, να ικανοποιήσουν τις αυξανόμενες ανάγκες της τουριστικής βιομηχανίας.

Στην Τουρκία, η τουριστική εκπαίδευση χωρίζεται σε δύο κατηγορίες, τη θεωρητική και την πρακτική, ενώ αξίζει να σημειωθεί ότι παρουσιάζει μια διάχυση και οργανώνεται από το Υπουργείο Πολιτισμού και Τουρισμού, το TUREM (Tourism Education Centre) και το Υπουργείο Παιδείας της Τουρκίας. Ωστόσο, η οργανωμένη/τυπική εκπαίδευση γενικότερα εφαρμόζεται από το Συμβούλιο Ανώτερης Εκπαίδευσης (Council of Higher Education) και το Υπουργείο Παιδείας της Τουρκίας.

Στον τομέα της τουριστικής εκπαίδευσης στην Τουρκία παρέχονται διάφορες εκπαιδευτικές επιλογές σε κάθε βαθμίδα. Ειδικότερα, στο πλαίσιο της τυπικής εκπαίδευσης, το Υπουργείο Παιδείας της Τουρκίας σε συνεργασία με το Συμβούλιο Ανώτερης Εκπαίδευσης (YÖK) είναι υπεύθυνα για την οργάνωση της τουριστικής εκπαίδευσης. Αναλυτικά, για την παροχή τουριστικής εκπαίδευσης λειτουργούν τα κάτωθι:

Anatolian Chefs and Hotel and Tourism Vocational Schools - Είναι επαγγελματικές σχολές, επιπέδου Λυκείου, για τις οποίες είναι υπεύθυνο και συντονίζει τη λειτουργία τους το Υπουργείο Παιδείας. Αυτές οι επαγγελματικές σχολές παρέχουν την βασικού επιπέδου τουριστική εκπαίδευση, ενώ ταυτόχρονα περιλαμβάνουν την εκμάθηση μιας ξένης γλώσσας. Η συνολική διάρκεια σπουδών στις εν λόγω σχολές είναι τέσσερα (4) έτη και οι ειδικότητες που προσφέρονται αφορούν τις Υπηρεσίες Εστίασης και Ποτών (Food and Beverage Services), τις Υπηρεσίες Διαμονής και Ταξιδιού (Accommodation

and Travelling Services), τις Υπηρεσίες Αναψυχής (Entertainment Services), και πεδία εφαρμογής του τουριστικού τομέα. Κατά το πρώτο έτος των σπουδών στις σχολές αυτές παρέχονται προπαρασκευαστικά μαθήματα, στη διάρκεια των οποίων οι μαθητές υποχρεούνται να μάθουν μια ξένη γλώσσα, ενώ για τα υπόλοιπα τρία (3) έτη παρέχεται τουριστική εκπαίδευση που συνδυάζει και την πρακτική άσκηση σε αντίστοιχες με τις ειδικότητες επιχειρήσεις της τουριστικής βιομηχανίας. Επιπλέον, αξίζει να σημειωθεί ότι οι εν λόγω σχολές προετοιμάζουν τους απόφοιτους και για την είσοδό τους στην Ανώτερη Εκπαίδευση, εφόσον υπάρχει ενδιαφέρον από την πλευρά αυτών (Güzeller, Yıldız, & Sonuç, 2009). Σύμφωνα με τα επίσημα στατιστικά στοιχεία για την εκπαίδευση, για το ακαδημαϊκό έτος 2013-14, λειτουργούσαν 135 προγράμματα «Ξενοδοχειακών και Τουριστικών Σπουδών» στις εν λόγω Επαγγελματικές Σχολές (Anatolian Vocational High Schools) με 36.259 σπουδαστές.

Ανώτερη Εκπαίδευση – Στο πλαίσιο αυτό, παρέχονται τα Διετή Πανεπιστημιακά προγράμματα εκπαίδευσης (Associate Degree Level) που είναι συνδεδεμένα με επαγγελματικές σχολές, και τα τετραετή προπτυχιακά προγράμματα, τα οποία παρέχουν πτυχίο με εξειδίκευση στη «Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων και Επιχειρήσεων Φιλοξενίας». Αναλυτικά ισχύουν τα κάτωθι:

Διετή Πανεπιστημιακά προγράμματα εκπαίδευσης (Associate Degree Level) - Η λειτουργία των εν λόγω προγραμμάτων ξεκίνησε στα μέσα της δεκαετία του 1970 με την ονομασία «Τουριστική Διαχείριση» (Tourism Administration). Τα εν λόγω προγράμματα περιλαμβάνουν τα τμήματα “Tourism and Hotel Management”, “Tourism and Travel Management” και “Tourist Guidance”. Ο στόχος των ανωτέρω προγραμμάτων είναι η παροχή των απαραίτητων γνώσεων και δεξιοτήτων σε άτομα που σκοπεύουν να εργαστούν σε θέσεις μεσαίου επιπέδου στην τουριστική βιομηχανία (Güzeller, Yıldız, & Sonuç, 2009). Σημειώνεται ότι για την ολοκλήρωση της φοίτησης είναι υποχρεωτική η πρακτική άσκηση, η οποία διαρκεί συνήθως τριάντα (30) ημέρες και υλοποιείται στο τέλος του δεύτερου έτους. Για την εφαρμογή, την οργάνωση και τον συντονισμό αυτών υπεύθυνο είναι το Συμβούλιο Ανώτερης Εκπαίδευσης (Council of Higher Education) της Τουρκίας. Με την επιτυχή ολοκλήρωση των ανωτέρω προγραμμάτων, οι απόφοιτοι έχουν τη δυνατότητα φοίτησης σε τετραετή προπτυχιακά προγράμματα μετά από εξετάσεις.

Ωστόσο, αναφέρονται και ορισμένα σημαντικά προβλήματα και δυσκολίες, που αφορούν τη λειτουργία των Προγραμμάτων Εκπαίδευσης Διετούς Διάρκειας των Πανεπιστημίων, τα οποία σχετίζονται με χωροταξικά και διαχειριστικά θέματα, με την έλλειψη εξειδικευμένου διδακτικού προσωπικού, με προβλήματα στα προγράμματα σπουδών, με τα χαρακτηριστικά και τις ειδικότητες των νέων σπουδαστών, καθώς και με προβλήματα που προκύπτουν κατά την πρακτική άσκηση των σπουδαστών σε επιχειρήσεις της τουριστικής βιομηχανίας, αλλά και με τη δυσκολία που παρουσιάζεται στο να απασχοληθούν οι απόφοιτοι των τουριστικών προγραμμάτων στην τουριστική βιομηχανία (Okumus & Yagci, 2006).

Προπτυχιακές Σπουδές στον Τουρισμό – Προγράμματα σχετικά με τον τουρισμό ξεκίνησαν να παρέχονται το 1965, με την ίδρυση του «Commerce and Tourism

Teachers School», κύριος σκοπός του οποίου ήταν η εκπαίδευση εκπαιδευτικών για τη στελέχωση εμπορικών και τουριστικών σχολών δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (Commerce and Tourism schools). Το 1982, η ανωτέρω σχολή μετονομάστηκε σε «Commerce and Tourism Education Faculty». Ωστόσο, από τα τέλη του 1960 και τις αρχές του 1970 και άλλα πανεπιστήμια ξεκίνησαν να παρέχουν διετή προγράμματα σπουδών στον τουρισμό. Τα προγράμματα αυτά, αργότερα αναβαθμίστηκαν σε τετραετή προγράμματα, καθώς πολλά πανεπιστήμια δημιούργησαν αντίστοιχα σχολές «Διοίκησης του Τουρισμού και Επιχειρήσεων Φιλοξενίας» (School of Tourism and Hotel Management). Ενώ, στις αρχές της δεκαετίας του 1980 δημιουργήθηκαν τα πρώτα πανεπιστημιακά προπτυχιακά τμήματα τουρισμού. Αξίζει να σημειωθεί ότι, από τις αρχές της δεκαετίας του 1980, σημειώθηκε ραγδαία ανάπτυξη της τουριστικής βιομηχανίας στην Τουρκία. Ταυτόχρονα, λόγω της έλλειψης σε ειδικευμένο προσωπικό, σε θέσεις χαμηλού, μεσαίου και ανώτερου επιπέδου στον κλάδο του τουρισμού, αυξήθηκε η ζήτηση για προπτυχιακά προγράμματα σπουδών. Είναι χαρακτηριστικό ότι στο διάστημα μεταξύ του 1992 και του 2004 ιδρύθηκαν 25 νέα δημόσια και 21 ιδιωτικά πανεπιστήμια, με στόχο την περαιτέρω ανάπτυξη της ανώτερης τουριστικής εκπαίδευσης, ενώ επιπλέον, τα περισσότερα πανεπιστήμια, τόσο τα νέα, όσο και τα παλαιά ξεκίνησαν να παρέχουν προγράμματα στον τουρισμό, από διετή προγράμματα έως προπτυχιακά και μεταπτυχιακά προγράμματα στη «Διοίκηση στον τουρισμό και σε επιχειρήσεις φιλοξενίας». Ωστόσο, όπως σημειώνεται, παρά τη θετική προοπτική, η δημιουργία τόσο πολλών προγραμμάτων για τον τουρισμό δημιούργησε πολλά προβλήματα και προκλήσεις (Okumus & Yagci, 2006).

Ειδικότερα, στην Τουρκία, παρέχονται τετραετή προγράμματα για τον τουρισμό σε επίπεδο ανώτερης εκπαίδευσης, είτε σε σχολές εφαρμοσμένων επιστημών (schools of applied sciences) είτε σε πανεπιστημιακές σχολές τουρισμού, στα οποία η γλώσσα διδασκαλίας μπορεί να είναι τα Τουρκικά, τα Αγγλικά ή και οι δύο γλώσσες. Στόχος των τμημάτων αυτών είναι η προετοιμασία των αποφοίτων για απασχόληση σε μεσαίου και ανώτερου επιπέδου διοικητικές θέσεις στην τουριστική βιομηχανία. Αξίζει να σημειωθεί ότι σε κάθε περίπτωση είναι υποχρεωτική η πρακτική άσκηση, η οποία διαρκεί συνήθως εξήντα (60) μέρες (για τα τετραετή προγράμματα) και υλοποιείται κατά τη διάρκεια των καλοκαιρινών μηνών στο τέλος του τρίτου και τέταρτου έτους (Koc, Yumusak, Ulukoy, Kilic, & Toptas, 2014).

Οι προπτυχιακές σπουδές πανεπιστημιακού επιπέδου (Bachelor) διαρκούν οκτώ (8) εξάμηνα, ενώ σε ορισμένες περιπτώσεις απαιτούνται και δύο εξάμηνα για την εκπαίδευση των σπουδαστών στις ξένες γλώσσες. Επιπλέον, πρόσθετες ευκαιρίες σε ανώτερο επίπεδο εκπαίδευσης αποτελούν τα προγράμματα μεταπτυχιακών σπουδών (Master) (διετούς διάρκειας) και τα προγράμματα διδακτορικών σπουδών (PhD) (τριετούς διάρκειας). Ειδικότερα, κατά το ακαδημαϊκό έτος 2011-12, ως προς τα προπτυχιακά προγράμματα, λειτουργούσαν δεκατρία (13) προγράμματα σε σχολές Τουρισμού, δεκατέσσερα (14) προγράμματα σε τμήματα Διοίκησης Επιχειρήσεων στον Τουρισμό που ήταν συνδεδεμένα με σχολές Διοίκησης Επιχειρήσεων, Εμπορίου ή Οικονομικές και τριάντα τρία (33) προγράμματα σε σχολές Διοίκησης στον Τουρισμό και τη Φιλοξενία. Επιπλέον, κατά το έτος 2014, λειτουργούσαν τριάντα επτά

(37) μεταπτυχιακά προγράμματα και δεκαεπτά (17) διδακτορικά προγράμματα με εξειδίκευση στον τουρισμό (Çakar, & Çizel, 2015).

Τα πανεπιστήμια στην Τουρκία προσφέρουν ποικιλία προγραμμάτων στον τουρισμό και τη φιλοξενία. Ωστόσο, επισημαίνεται ότι είναι δύσκολο να δημιουργηθούν διαδικασίες πιστοποίησης για την τουριστική εκπαίδευση. Όσον αφορά την επαγγελματική τουριστική εκπαίδευση στην Τουρκία, αξίζει να σημειωθεί ότι σχεδόν όλες οι επαγγελματικές σχολές προσφέρουν προγράμματα στον τουρισμό (80%), ώστε όσοι επιθυμούν να απασχοληθούν στον τομέα αυτό να μπορούν να αποκτήσουν την κατάλληλη εκπαίδευση. Ένα άλλο ενδιαφέρον στοιχείο αποτελεί το γεγονός ότι προγράμματα στον τουρισμό παρέχονται από δημόσια Πανεπιστήμια, ενώ τα ιδιωτικά δε δείχνουν ενδιαφέρον για τον τομέα αυτό. Επιπλέον, οι εξειδικεύσεις που παρέχονται αφορούν κατά κύριο λόγο τον τομέα της φιλοξενίας (60%) και ακολουθούν η διαχείριση ταξιδιωτικών πρακτορείων, η γαστρονομία, η διαχείριση εστίασης και οι υπηρεσίες ξενάγησης (Pirnar, 2014). Επιπλέον, καταβάλλονται προσπάθειες από την ακαδημαϊκή κοινότητα για εκσυγχρονισμό των προγραμμάτων σπουδών των σχολών τουριστικής εκπαίδευσης, αλλά και των εξειδικεύσεων που προσφέρονται από τα διάφορα προγράμματα της τουριστικής εκπαίδευσης.

Τέλος, από την πλευρά της μη τυπικής (diffused) τουριστικής εκπαίδευσης στην Τουρκία, τον κύριο οργανωτικό ρόλο έχουν αναλάβει το Υπουργείο Πολιτισμού και Τουρισμού της Τουρκίας, το Υπουργείο Παιδείας της Τουρκίας και το Κέντρο Τουριστικής Εκπαίδευσης (TUREM), το οποίο αποτελεί φορέα του Υπουργείου Παιδείας της Τουρκίας. Αναλυτικά, στο πλαίσιο της μη τυπικής εκπαίδευσης λειτουργούν:

Προγράμματα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης Ξεναγών. Παρέχονται από το Υπουργείο Πολιτισμού και Τουρισμού της Τουρκίας, ενώ οι προκαταρκτικές εξετάσεις για το επάγγελμα του Ξεναγού, τα προγράμματα πιστοποίησης, οι εξετάσεις ξένων γλωσσών και τα ταξίδια πρακτικής οργανώνονται από τις Οργανώσεις Ξεναγών υπό την επίβλεψη και τον έλεγχο του Υπουργείου Πολιτισμού και Τουρισμού.

Προγράμματα Μαθητείας στις υπηρεσίες Τροφίμων και Ποτών. Το Υπουργείο Παιδείας της Τουρκίας οργανώνει και εφαρμόζει τη σχετική με τη μαθητεία εκπαίδευση, η οποία είναι απαραίτητη για όσους ενδιαφέρονται να ασχοληθούν με τον τομέα Τροφίμων και Ποτών και να εισέλθουν στην τουριστική βιομηχανία.

Εκπαιδευτικά Προγράμματα TUREM - Προκειμένου να ανταποκριθεί στις ανάγκες της τουριστικής βιομηχανίας, το Υπουργείο Παιδείας της Τουρκίας δημιούργησε το TUREM (Tourism Education Center). Ο κύριος σκοπός του TUREM είναι η ανάπτυξη εργαζομένων με υψηλά προσόντα και η δημιουργία υψηλής ποιότητας ανθρώπινου δυναμικού που θα απασχοληθεί στον τουριστικό τομέα.

4.3.2. Τουριστική Εκπαίδευση και κατάρτιση στη Βόρεια Αμερική

Η τουριστική εκπαίδευση στη Βόρεια Αμερική παρέχεται σε πολλά επίπεδα εκπαίδευσης. Μαθήματα σχετικά με τον τουρισμό διδάσκονται σε λύκεια, σε

επαγγελματικές σχολές που παρέχουν εκπαίδευση σε νεοεισερχόμενους εργαζόμενους στην τουριστική βιομηχανία, σε junior community κολλέγια που παρέχουν εκπαίδευση και κατάρτιση σε διάφορες δεξιότητες που είναι απαραίτητες για εργασία στην τουριστική βιομηχανία, ενώ και οι επαγγελματικές ενώσεις δραστηριοποιούνται στην τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση, όπως για παράδειγμα οι American Society of Travel Agents, Institute of Certified Travel Agents, Educational Institute of American Hotel and Lodging Association και ο National Restaurant Association Education Foundation. Επιπλέον, οι περισσότεροι δημόσιοι μεταφορείς, όπως οι αεροπορικές εταιρείες παρέχουν προγράμματα εκπαίδευσης και κατάρτισης προς τους εργαζομένους τους.

Επίσης, τα κολέγια και τα πανεπιστήμια δραστηριοποιούνται στην παροχή τουριστικής εκπαίδευσης, η οποία διακρίνεται για την ποικιλομορφία της και προσφέρεται σε σχολές διοίκησης επιχειρήσεων, σε σχολές διοίκησης μονάδων φιλοξενίας και εστίασης, σε κολέγια φυσικών πόρων και σε τμήματα εμπορικής αναψυχής, κοινωνιολογίας, γεωγραφίας και ανθρωπολογίας. Ορισμένες επίσης σχολές προσφέρουν μεταπτυχιακά προγράμματα στα ταξίδια και τον τουρισμό, ενώ ένας αυξανόμενος αριθμός ιδρυμάτων χορηγούν διδακτορικά σε θέματα που σχετίζονται με τον τουρισμό.

Επιπροσθέτως, κρατικά επιχορηγούμενες σχολές παρέχουν υπηρεσίες εκπαίδευσης μέσω της Υπηρεσίας Συνεργατικής Επέκτασης (Cooperative Extension Service), η οποία λειτουργεί και στις 50 πολιτείες των ΗΠΑ. Αυτές οι υπηρεσίες, που περιλαμβάνουν μικρής διάρκειας μαθήματα και διοργάνωση συνεδρίων, είναι διαθέσιμες στους μάνατζερ ξενοδοχείων, μοτέλ, εστιατορίων, θέρετρων, κλαμπ, μαρίνων, μικρών επιχειρήσεων με σκοπό να συμβάλουν στην αύξηση της αποτελεσματικότητας και της παραγωγικότητάς τους.

Αναφορικά με τη μελέτη του τουρισμού, αυτή ξεκίνησε επίσημα στη Βόρεια Αμερική κατά τη δεκαετία του 1940, ωστόσο άρχισε να αναπτύσσεται κατά τη δεκαετία του 1980. Στις ΗΠΑ και στον Καναδά οι σπουδές στον τουρισμό και τα προγράμματα διαχείρισης φιλοξενίας αποτελούν ένα κοινό πεδίο σπουδών και ενσωματώνονται σε προγράμματα τουρισμού. Αξίζει, δε, να σημειωθεί ότι τις τελευταίες δεκαετίες η τουριστική εκπαίδευση έχει αυξηθεί παράλληλα με τη ραγδαία αναπτυσσόμενη βιομηχανία του τουρισμού. Δεδομένης της φύσης της τουριστικής βιομηχανίας και τις ελκυστικές ευκαιρίες επαγγελματικής σταδιοδρομίας σε αυτή, τα προγράμματα τουρισμού είναι δημοφιλή για τους φοιτητές, ενώ ακόμη και στην περίπτωση που παρακολουθούν προγράμματα διαφορετικά από τον τουρισμό, επιλέγουν να παρακολουθήσουν και μαθήματα σχετικά με τον τουρισμό για να βελτιώσουν τις επαγγελματικές τους προοπτικές. Είναι χαρακτηριστικό ότι πρώτα τα κολλέγια παρείχαν προγράμματα εκπαίδευσης στον τουρισμό και στη συνέχεια και τα πανεπιστήμια δημιούργησαν προγράμματα τουρισμού.

Το Πανεπιστήμιο του Μίσιγκαν ήταν πιθανόν το πρώτο πανεπιστήμιο των ΗΠΑ που παρείχε σπουδές στον τουρισμό το 1963, ενώ τα ιδρύματα μεταδευτεροβάθμιας εκπαίδευσης που προσφέρουν σπουδές στον τουρισμό έχουν υπερδιπλασιαστεί τα

τελευταία 30 χρόνια. Στις αρχές της δεκαετία του 1970 στις ΗΠΑ υπήρχαν περίπου 40 τετραετή προγράμματα που παρείχαν σπουδές στον τουρισμό, ενώ τη δεκαετία το 2000 υπάρχουν περισσότερα από 170 προγράμματα που χορηγούν πτυχία στον τουρισμό και περισσότερα από 800 προγράμματα που παρέχουν πιστοποιητικά στον τουρισμό (Hudson, 2005).

Όσον αφορά τον Καναδά, εξειδικευμένα προγράμματα τουριστικής εκπαίδευσης λειτούργησαν στο τέλος της δεκαετίας του 1960 σε κολλέγια και πανεπιστήμια, ενώ περιφερειακά μαθήματα σχετικά με τον τουρισμό διδάσκονταν σε άλλα εκπαιδευτικά ιδρύματα, όπως η Γεωγραφία του τουρισμού σε τμήματα Γεωγραφίας. Κατά τη δεκαετία του 1970 σημειώθηκε σημαντική αύξηση τόσο στον αριθμό των προσφερόμενων τουριστικών προγραμμάτων, όσο και στον αριθμό των φοιτητών που εγγράφηκαν σε αυτά, ενώ και κατά τη δεκαετία του 1980 έγινε προσπάθεια διερεύνησης των αναγκών της τουριστικής βιομηχανίας και βελτίωσης της παρεχόμενης τουριστικής εκπαίδευσης. Η δεκαετία του 1990 ήταν επίσης μια δεκαετία κατά την οποία σημειώθηκαν προσπάθειες ενοποίησης και βελτίωσης της τουριστικής εκπαίδευσης στον Καναδά, ενώ δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στις συμφωνίες μεταξύ κολλεγίων και πανεπιστημίων που θα επέτρεπαν τους φοιτητές να συνεχίσουν απρόσκοπτα σε διαφορετικά επίπεδα εκπαίδευσης βάσει συγκεκριμένων απαιτήσεων και προδιαγραφών. Μέσω αυτής της διάρθρωσης, σχεδιάστηκε οι φοιτητές να έχουν τη δυνατότητα να συμπληρώσουν μια ομάδα μαθημάτων σε ένα ίδρυμα και να συνεχίσουν σε κάποιο άλλο ίδρυμα τις σπουδές τους αναγνωρίζοντας την ομάδα μαθημάτων με μία απλή διαδικασία. Ωστόσο, αξίζει να σημειωθεί ότι τα θέματα που αφορούν το ανωτέρω ζήτημα απασχόλησαν για καιρό στην εκπαιδευτική κοινότητα, καθώς έπρεπε να αντιμετωπιστούν διάφορα προβλήματα, όπως η τοπική έναντι της ομοσπονδιακής εκπαίδευσης του Καναδά, καθώς και οι διαφοροποιήσεις μεταξύ των πανεπιστημίων και κολλεγίων στο περιεχόμενο και στην ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης (MacLaurin, 2006).

Στον Καναδά το 2004 υπήρχαν 17 προγράμματα στον τουρισμό σε πανεπιστήμια, ενώ περίπου 71 κολλέγια παρείχαν διετή προγράμματα στον τουρισμό, ενώ σήμερα σύμφωνα με τον ιστότοπο EduCanada (<https://www.educanada.ca>) υπάρχουν 182 διετή προγράμματα στον τουρισμό που προσφέρονται από κολλέγια, 44 τετραετή προπτυχιακά και 14 μεταπτυχιακά προγράμματα στον τουρισμό στα οποία έχουν πρόσβαση φοιτητές από όλο τον κόσμο. Αξίζει επιπλέον να σημειωθεί ότι οι φοιτητές του εξωτερικού αποτελούν ένα μεγάλο ποσοστό των φοιτητών των σχολών του τουρισμού στη Βόρεια Αμερική. Συγκεκριμένα, τα πανεπιστήμιά της ελκύουν πάνω από μισό εκατομμύριο φοιτητές τον χρόνο από μια ευρεία ομάδα χωρών, κυρίως από την Κίνα, αλλά και από τη Γερμανία, Γαλλία, Ιαπωνία και Κορέα (Hudson, 2005:223-225).

4.3.3. Τουριστική Εκπαίδευση και κατάρτιση στην Αυστραλία

Η Τουριστική Εκπαίδευση και κατάρτιση στην Αυστραλία παρέχεται από ένα ευρύ πλήθος παρόχων – πανεπιστήμια, επαγγελματικές σχολές, τεχνικά/πολυτεχνικά

ιδρύματα, δημόσια και ιδιωτικά κολλέγια, ενώ επιπλέον υπάρχει η δυνατότητα εκπαίδευσης στον χώρο εργασίας. Ωστόσο, η παροχή εκπαίδευσης στα διάφορα επίπεδα προέκυψε σε διαφορετικές χρονικές στιγμές, καθώς η εκπαιδευτική κοινότητα ανταποκρινόταν στις ανάγκες της διαρκώς αναπτυσσόμενης τουριστικής βιομηχανίας. Αρχικά, στα μέσα της δεκαετίας του 1960 προέκυψαν οι σπουδές εστίασης και ποτών, καθώς και εμπορικής εστίασης και λίγο αργότερα οι σπουδές τουριστικών πρακτορείων. Τα προγράμματα σε ανώτερο εκπαιδευτικό επίπεδο ξεκίνησαν μια δεκαετία αργότερα, περίπου στα μέσα της δεκαετίας του 1970 και στη συνέχεια εξαπλώθηκαν και σε άλλες περιοχές μέχρι τις αρχές του 1990, ενώ τα μεταπτυχιακά προγράμματα προέκυψαν στα τέλη της δεκαετίας του 1990 (Airey, 1990; Breakey, Robinson, & Brenner, 2014). Είναι χαρακτηριστικό ότι από τα δύο προπτυχιακά προγράμματα στον τουρισμό στις αρχές του 1970 έφτασαν στα 88 προπτυχιακά και στα 85 μεταπτυχιακά το 2009, ένας ιδιαίτερα υψηλός αριθμός για μια χώρα με 21 περίπου εκ. κατοίκους.

Σε επίπεδο επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στον τουρισμό υπάρχει η δυνατότητα σπουδών σε Ινστιτούτα Τεχνικής και Ανώτερης Εκπαίδευσης [Technical and Further Education (TAFE) Institutions], Πανεπιστήμια με TAFE τμήματα και ιδιωτικά κολλέγια. Ειδικότερα, η εξειδίκευση δύναται να ξεκινήσει σε σχολεία δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης κατά τα δύο τελευταία έτη σπουδών και να ολοκληρωθεί σε ένα Ινστιτούτο TAFE. Επιπλέον, μέσω της σύνδεσης των Ινστιτούτων TAFE με πανεπιστήμια, στη συνέχεια οι απόφοιτοι μετά την επιτυχή ολοκλήρωση της επαγγελματικής τους εκπαίδευσης, αν το επιθυμούν, γίνονται δεκτοί για να συνεχίσουν τις σπουδές τους σε αντίστοιχα πανεπιστήμια. Οι εξειδικεύσεις της επαγγελματικής εκπαίδευσης στον κλάδο του τουρισμού αφορούν τον ταξιδιωτικό τομέα, τον τουρισμό, τη διοίκηση διεθνών μονάδων φιλοξενίας και θέρετρων (International hotel and resort management), και τις ξεναγήσεις. Στον κλάδο της φιλοξενίας προσφέρονται προγράμματα που αφορούν τη φιλοξενία, την εμπορική μαγειρική, την ασιατική μαγειρική, τις λειτουργίες κουζίνας, τη ζαχαροπλαστική, τη λειτουργία της βιομηχανίας κρασιού και τις εκδηλώσεις. Στο πλαίσιο αυτό, υπάρχουν πολλοί και διαφορετικοί τύποι πιστοποίησης επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στα πεδία του τουρισμού και της φιλοξενίας. Οι πιστοποιήσεις αυτές οδηγούν στη λήψη διαφόρων τύπων τίτλων σπουδών (πιστοποιητικού, διπλώματος και διπλώματος ανώτερου τύπου), ενώ τα προγράμματα επαγγελματικής εκπαίδευσης επιτρέπουν στους σπουδαστές να αποκτήσουν πρακτικές και βασιζόμενες στην εργασία γνώσεις και δεξιότητες, παρέχοντάς τους και σε ορισμένες περιπτώσεις και δυνατότητες πρόσβασης στην ανώτατη εκπαίδευση. Επιπλέον, ορισμένα από τα ανώτερα πιστοποιητικά (vocational graduate certificate και vocational graduate diploma level) που παρέχονται από την επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση, είναι ισοδύναμα με τα graduate certificates και graduate diplomas που προσφέρονται στην ανώτερη εκπαίδευση, με περισσότερο πρακτικό προσανατολισμό. Δεδομένης της πρακτικής φύσης της τουριστικής βιομηχανίας, κατά τη διάρκεια των σπουδών περιλαμβάνεται και πρακτική άσκηση σε επιχειρήσεις του κλάδου. Επιπλέον, υπάρχει η δυνατότητα και κάτοχοι πανεπιστημιακών τίτλων σπουδών να επιλέξουν να παρακολουθήσουν ένα

πρόγραμμα επαγγελματικής εκπαίδευσης, προκειμένου να αποκτήσουν την επιθυμητή εμπειρία στον κλάδο αυτό.

Ομοίως και η πανεπιστημιακή Τουριστική Εκπαίδευση στην Αυστραλία μπορεί να διαχωριστεί σε δύο υποκλάδους εξειδίκευσης. Αρχικά, στα *προγράμματα φιλοξενίας* (Hotel/hospitality programmes), τα οποία είναι τα πρώτα που ιδρύθηκαν και εστιάζουν κυρίως στη διαχείριση ξενοδοχείων, εστιατορίων και τροφοδοσίας. Τα συγκεκριμένα προγράμματα εστιάζουν κατά κύριο λόγο στη διαμονή (accommodation) και σε σχετικές υπηρεσίες, ενώ τα τελευταία χρόνια, ένας αριθμός παρόχων εκπαίδευσης φιλοξενίας έχει επεκταθεί και στον τομέα του event management, club management και gaming management. Ο δεύτερος ευρύς υποκλάδος είναι τα *τουριστικά προγράμματα*, τα οποία εστιάζουν κυρίως σε ταξιδιωτικές και τουριστικές δραστηριότητες, καθώς και στον σχεδιασμό και στη διαχείριση του τουρισμού. Όπως και η παροχή των προγραμμάτων στον τομέα φιλοξενίας έτσι και αυτά τα προγράμματα, έχουν εξαπλωθεί και έχουν δημιουργηθεί εξειδικευμένα προγράμματα τουρισμού, όπως πολιτισμικού, εγχώριου, οικολογικού, αναψυχής και αθλητικού τουρισμού. Επιπροσθέτως, σχεδιάστηκαν και προγράμματα τα οποία συνδυάζουν τη φιλοξενία και τον τουρισμό και συνήθως περιέχουν αναφορές και στους δύο τομείς στην περιγραφή του ονόματός τους. Ένα τέτοιο παράδειγμα αποτελεί και το πτυχίο Διεθνούς Τουρισμού και Φιλοξενίας (Bachelor of International Tourism and Hotel Management του University of Queensland). Ωστόσο, τα διάφορα εκπαιδευτικά προγράμματα, που σχετίζονται με τον Τουρισμό παρουσιάζουν ποικιλία τόσο στη μορφή, όσο και στη δομή τους (Airey, 1990) δεδομένης της ανομοιογενούς φύσης του τουρισμού και των διαφόρων εξειδικεύσεων που παρέχει. Είναι χαρακτηριστικό ότι υπάρχουν δύο διαφορετικές προσεγγίσεις στην ανώτατη εκπαίδευση. Από τη μία πλευρά, υπάρχουν πανεπιστήμια που επιδιώκουν να συγχωνεύσουν συγκεκριμένες περιοχές εξειδίκευσης σε ένα συγκεκριμένο πρόγραμμα, ενώ αντίθετα άλλα παρέχουν προγράμματα υψηλής εξειδίκευσης (King, 2009). Αναλυτικά, τα προγράμματα εκπαίδευσης και κατάρτισης στον τουρισμό που παρέχονται από τα πανεπιστήμια αφορούν:

(α) *Προπτυχιακά προγράμματα* στον τουρισμό ή/και τη φιλοξενία ή/και τη διοργάνωση εκδηλώσεων, την αναψυχή, τον οικοτουρισμό, τη διοίκηση διεθνών μονάδων εστίασης, τη διοίκηση στον τουρισμό, και τη διοίκηση μονάδων φιλοξενίας, τα οποία οδηγούν στη λήψη πτυχίου (bachelor's degree) διάρκειας από δύο έως τρία έτη, ενώ σε ορισμένα πανεπιστήμια υπάρχει δυνατότητα λήψης δύο πτυχίων (double degrees) σε τέσσερα έτη, που συνδυάζουν τον τουρισμό και τη φιλοξενία με τις ανθρωπιστικές σπουδές, τις επιχειρήσεις και τη διοίκηση (όπως, το Bachelor of International Tourism and Hotel Management/Bachelor of Business στο Πανεπιστήμιο Griffith). Επιπλέον, υπάρχουν και προγράμματα Διοίκησης Επιχειρήσεων, τα οποία προσφέρουν, μεταξύ άλλων, εξειδικεύσεις στον τουρισμό και στη φιλοξενία. Ακόμη, υπάρχει η δυνατότητα λήψης πτυχίου online/από απόσταση σε έξι έτη (όπως το Bachelor of Wine Business ή το Bachelor of Wine Science στο Charles Sturt University). Οι προπτυχιακές σπουδές συνήθως περιλαμβάνουν μαθήματα σχετικά με την τουριστική βιομηχανία και τον τρόπο λειτουργίας της, μαθήματα σχετικά με επιχειρηματικές δεξιότητες που αφορούν

τη βιομηχανία (όπως μάρκετινγκ ή διοίκηση), αλλά και μαθήματα που περιλαμβάνουν εκτεταμένα πρακτικά στοιχεία (με εργαστηριακά μαθήματα, αλλά και πρακτική άσκηση σε επιχειρήσεις της βιομηχανίας).

(β) *Μεταπτυχιακά προγράμματα* στον τουρισμό (διοίκηση του τουρισμού), ή/και τη φιλοξενία (τη διοίκηση μονάδων φιλοξενίας), σε ειδικές μορφές τουρισμού (όπως τον οικοτουρισμό και τον γαστρονομικό τουρισμό) ή διπλά μεταπτυχιακά προγράμματα που συνδυάζουν και άλλα επιστημονικά πεδία (όπως το Master of Marketing/Master of International Tourism and Hospitality Management στο Πανεπιστήμιο Griffith) ή joint master's degree (όπως το Master of International Tourism and Hospitality Management, Master of Business Administration στο James Cook University), που οδηγούν στη λήψη μεταπτυχιακού διπλώματος (master's degree) διάρκειας από ένα έως δύο έτη. Επιπλέον, παρέχεται η δυνατότητα εκπόνησης διδακτορικής διατριβής.

Επιπλέον, πέραν των προγραμμάτων που προσφέρονται από συγκεκριμένους εκπαιδευτικούς φορείς, παρατηρούνται και περιπτώσεις συνεργασιών μεταξύ των φορέων παροχής τουριστικής εκπαίδευσης, όπως σχολεία Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης συνεργάζονται τακτικά με παρόχους επαγγελματικής εκπαίδευσης, ενώ και πανεπιστήμια συνεργάζονται με παρόχους επαγγελματικής εκπαίδευσης. Η συνεργασία αυτή υλοποιείται, διότι κατά τη διάρκεια των σπουδών για την παροχή ενός πτυχίου, η επαγγελματική εκπαίδευση μπορεί να εμπλακεί στην μετάδοση της γνώσης που σχετίζεται με πρακτικά/εφαρμοσμένα θέματα του τουρισμού. Επισημαίνεται ότι οι πάροχοι της επαγγελματικής και της πανεπιστημιακής εκπαίδευσης έχουν ενεργό συνεργασία και με την τουριστική βιομηχανία. Ορισμένα πανεπιστήμια, επίσης, συνεργάζονται και με ιδιωτικούς παρόχους εκπαίδευσης και κάποια έχουν ταξινομηθεί ως «διπλού τομέα» πανεπιστήμια («dual sector»), τα οποία συμπεριλαμβάνουν τόσο ένα τμήμα επαγγελματικής εκπαίδευσης, όσο και ένα τμήμα ανώτερης εκπαίδευσης, όπως τα πανεπιστήμια Charles Darwin και Victoria. Αυτά τα ιδρύματα συνδυάζουν τις λειτουργίες που είναι γνωστές ως community colleges στο Αμερικάνικο σύστημα όσο και τα γνωστά καθιερωμένα πανεπιστημιακά μοντέλα. Σε αυτά τα ιδρύματα, δίνεται μια ιδιαίτερη έμφαση στο να παρέχουν στους φοιτητές ευκαιρίες για να προχωρήσουν απρόσκοπτα από επαγγελματικά πιστοποιητικά και διπλώματα σε πτυχία πανεπιστημίων (Airey, 1990).

Συνολικά, ο ρόλος των περισσότερων ιδρυμάτων που παρέχουν τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση στην Αυστραλία εστιάζει στην παροχή κυρίως λειτουργικής εκπαίδευσης και όχι ανώτερης/προηγμένης εκπαίδευσης σε επίπεδο διοίκησης, προκειμένου οι απόφοιτοι αυτών να έχουν τα απαραίτητα εφόδια για να απασχοληθούν σε θέσεις εργασίας στον κλάδο του τουρισμού. Επιπλέον, με την έρευνα στον τουρισμό ασχολείται ένας μικρός αριθμός πανεπιστημίων, τα οποία παρέχουν και τη δυνατότητα διδακτορικών σπουδών στον τουρισμό (Pearce, 2006).

Στο πλαίσιο αυτό, επισημαίνεται η στενή σχέση μεταξύ των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων και της τουριστικής βιομηχανίας, προκειμένου οι απόφοιτοι της τουριστικής εκπαίδευσης να είναι κατάλληλα προετοιμασμένοι και εκπαιδευμένοι προκειμένου να εργαστούν άμεσα σε επιχειρήσεις του κλάδου. Στην πραγματικότητα, η βιομηχανία

ορίζει ρόλους εργασίας και αναγνωρίζει τις ανάγκες σε γνώσεις και δεξιότητες και στη συνέχεια αυτά μεταφράζονται σε εθνικές πιστοποιήσεις, ενώ ταυτόχρονα προσαρμόζονται και τα προγράμματα σπουδών των αντίστοιχων προγραμμάτων εκπαίδευσης, ώστε να είναι σύμφωνα με τις εκάστοτε ανάγκες και τους νέους τρόπους λειτουργίας της τουριστικής βιομηχανίας. Ως εκ τούτου, οι απόφοιτοι διαθέτουν τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες, προκειμένου να απορροφηθούν στην εγχώρια και στη διεθνή αγορά εργασίας (Commonwealth of Australia, 2019).

Ένα άλλο χαρακτηριστικό της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης της Αυστραλίας είναι ο διεθνής χαρακτήρας των προγραμμάτων και το «άνοιγμα» της εκπαίδευσης σε φοιτητές άλλων χωρών. Είναι χαρακτηριστικό ότι η Αυστραλία έχει το μεγαλύτερο ποσοστό εγγραφών σε φοιτητές που προέρχονται από χώρες του εξωτερικού σε σχέση με τις εγγραφές των εγχώριων φοιτητών στον ΟΟΣΑ, με αποτέλεσμα τα διεθνή έσοδά της από τον κλάδο αυτό να είναι πολύ υψηλά (15.5 δις δολάρια Αυστραλίας το 2008, 28.1 δις δολάρια Αυστραλίας το 2017 και 32,4 δις δολάρια Αυστραλίας το 2018) (King, 2009; Ferguson, & Sherrel, 2019). Συγκεκριμένα, η Αυστραλία αποτελεί έναν δημοφιλή προορισμό για να σπουδάσει κάποιος τον τουρισμό «στο πεδίο» (in the field). Οι φοιτητές του εξωτερικού επιλέγουν την Αυστραλία για τις προπτυχιακές σπουδές τους στον τουρισμό σε ποσοστό 10% επί του συνόλου των εγγραφών σε προγράμματα τουρισμού, ενώ σε μεταπτυχιακό επίπεδο φτάνουν το 90% (King, 2009). Στο πλαίσιο αυτό, ορισμένα εκπαιδευτικά ιδρύματα της Αυστραλίας (πανεπιστήμια, TAFE και ιδιωτικά ιδρύματα) προσφέρουν τα τουριστικά προγράμματα εκπαίδευσης και κατάρτισης και εκτός της Αυστραλίας, όπως στην Ασία (Σιγκαπούρη, Μαλαισία, Ταϊλάνδη και Κίνα). Για παράδειγμα, το πανεπιστήμιο James Cook προσφέρει προπτυχιακό και μεταπτυχιακό πρόγραμμα στον τουρισμό τόσο εντός Αυστραλίας, όσο και στην Σιγκαπούρη και το TAFE Queensland προσφέρει προγράμματα τουριστικής επαγγελματικής εκπαίδευσης στην Κίνα για πάνω από 18 έτη (Commonwealth of Australia, 2019; Pearce, 2006). Στο πλαίσιο αυτό, το 2017 έγιναν συνολικά 425.700 εγγραφές φοιτητών σε προγράμματα που παρέχονταν εκτός Αυστραλίας από εκπαιδευτικά ιδρύματα της Αυστραλίας, ενώ από αυτές το 11% αφορούσε προγράμματα τουριστικής εκπαίδευσης (Commonwealth of Australia, 2019).

4.3.4. Τουριστική Εκπαίδευση και κατάρτιση στην Αίγυπτο

Ο τουρισμός αποτελεί έναν κλάδο που ενισχύει σημαντικά την οικονομία της Αιγύπτου, καθώς το 2019 συνέβαλε στο 9.3% του ΑΕΠ και στο 9.7% της συνολικής απασχόλησης (WTTC, 2020). Ωστόσο, επισημαίνεται η έλλειψη εκπαιδευμένων εργαζομένων στον χώρο του τουρισμού, γεγονός που οδηγεί και στην έλλειψη παροχής ποιοτικών υπηρεσιών. Όσον αφορά την εκπαίδευση γενικότερα στην Αίγυπτο, ο περισσότερος από τον μισό εργαζόμενο πληθυσμό έχει εκπαίδευση κατώτερη της μέσης. Ειδικότερα, οι αναλφάβητοι αποτελούν το 21.1% του συνόλου, ενώ μόνο το 15.2% είναι απόφοιτοι ανώτατης εκπαίδευσης (Dailf, & Elsayed, 2019).

Στη μέση ανατολή, το Πανεπιστήμιο Helwan ήταν αυτό που προσέφερε εξειδικευμένες σπουδές στον τουρισμό και τη φιλοξενία. Τα συγκεκριμένα προγράμματα βασιζόταν στην καλλιέργεια των θεωρητικών και των πρακτικών δεξιοτήτων που ήταν απαραίτητες στην τουριστική βιομηχανία. Αναφορικά με την τριτοβάθμια εκπαίδευση στην Αίγυπτο, αυτή χρονολογείται από το 1962 όταν ιδρύθηκαν τα δύο ανώτερα ινστιτούτα και στη συνέχεια το 1975 τα δύο ινστιτούτα συγχωνεύτηκαν σε ένα ίδρυμα με το όνομα Τμήμα Διοίκησης του Τουρισμού και της Φιλοξενίας (Tourism and Hotel Management) στο Πανεπιστήμιο Helwan το 1975. Άλλα δημόσια πανεπιστήμια με προγράμματα σπουδών στον τουρισμό είναι το Πανεπιστήμιο της Αλεξάνδρειας (ιδρύθηκε το 1983), το Πανεπιστήμιο Fayoum (ιδρύθηκε το 1993), το Πανεπιστήμιο Suez Canal (ιδρύθηκε το 1994), το Πανεπιστήμιο Minia (ιδρύθηκε το 1997), το Πανεπιστήμιο Menofia (ιδρύθηκε το 1997), το Πανεπιστήμιο Mansoura (ιδρύθηκε το 2006) (Afifi, 2011:363). Εκτός από τα δημόσια πανεπιστήμια, υπάρχουν περίπου 20 Ινστιτούτα Ανώτερης Εκπαίδευσης και τέσσερα ινστιτούτα διετούς εκπαίδευσης στον τουρισμό. Ωστόσο, έρευνα σε θέματα τουρισμού μπορούν να κάνουν μόνο τα πανεπιστήμια (Elnasr Sobaih, & Jones, 2015).

Αναφορικά με τις προκλήσεις που αντιμετωπίζει η τουριστική εκπαίδευση στην Αίγυπτο, σημειώνεται ότι υπάρχει μεγάλη απόσταση μεταξύ της επίσημης τουριστικής εκπαίδευσης και των απαιτήσεων της τουριστικής βιομηχανίας. Επιπλέον, επισημαίνεται η ανάγκη της εστίασης της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στις μελλοντικές ανάγκες της βιομηχανίας και στην προετοιμασία των αποφοίτων για απασχόληση στο περιβάλλον εργασίας, το οποίο επιτυγχάνεται με την πρακτική άσκηση των εργαζομένων (Hussein, Abou-Shouk, & Khalifa, 2013: 764-765).

Αναλυτικά, η επαγγελματική τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση στην Αίγυπτο παρέχεται σε επίπεδο δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης από βιομηχανικές, εμπορικές και γεωργικές σχολές, ενώ σε επίπεδο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης παρέχεται από διαφορετικά τεχνικά κολλέγια και Ινστιτούτα Μέσης Τεχνικής Εκπαίδευσης (Middle Technical Institutes) και από σχολές βιομηχανικής εκπαίδευσης.

Σε επίπεδο μετά-δευτεροβάθμιας επαγγελματικής εκπαίδευσης παρέχονται προγράμματα εκπαίδευσης σε πέντε (5) κύριους τομείς, οι οποίοι είναι: σπουδές στη Μηχανική και Βιομηχανία, Εμπορικές σπουδές, σπουδές στον Τουρισμό και τη Φιλοξενία, Ιατρικές σπουδές και Σπουδές Κοινωνικής Εργασίας. Αναφορικά με τον κλάδο του τουρισμού, αυτός χωρίζεται σε δύο βασικούς άξονες, τον τουρισμό και τη φιλοξενία και υπάρχουν εννέα (9) ακαδημαϊκά προγράμματα σχετικά με τον τουρισμό (Hussein, Abou-Shouk, & Khalifa, 2013: 765). Οι σπουδές διαρκούν πέντε (5) χρόνια, προκειμένου οι απόφοιτοι να πάρουν το Advanced Technical Diploma και είτε να εργαστούν είτε να αποκτήσουν πρόσβαση στην τριτοβάθμια εκπαίδευση (Ramage, Skinner, & Trines, 2019).

Όσον αφορά το περιεχόμενο των τουριστικών σπουδών στην Αίγυπτο, σημειώνεται ότι το 55% των ωρών διδασκαλίας αφορούν γνώσεις θεωρητικής φύσης, το οποίο έρχεται σε αντίθεση με τις ανάγκες της αγοράς εργασίας, καθώς και στην Αίγυπτο

αναδεικνύεται και τονίζεται η σημασία της εκπαίδευσης των εργαζομένων στον τουρισμό σύμφωνα με τις ανάγκες της τουριστικής βιομηχανίας.

Έχοντας ως στόχο την τουριστική ανάπτυξη και την αναβάθμιση των τουριστικών υπηρεσιών, η κυβέρνηση της Αιγύπτου έχει αναπτύξει ένα σχέδιο ανάπτυξης του Εργατικού Δυναμικού της Τουριστικής Βιομηχανίας, το οποίο επιδιώκει:

- Τη βελτίωση των δεξιοτήτων των εργαζομένων για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και ασφάλειας τροφίμων.
- Την παροχή προγράμματος επαγγελματικής τουριστικής κατάρτισης, σύμφωνα με τις διεθνείς βέλτιστες τεχνικές.
- Τη δημιουργία μιας Μονάδας Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού υπεύθυνη για την εκπαίδευση των εργαζομένων για μικρές χρονικές περιόδους και ελάχιστο κόστος, προκειμένου να συμβάλει στην ανταπόκριση του εκπαιδευτικού συστήματος στις ανάγκες της αγοράς.
- Την εισαγωγή ενός προγράμματος για τη βελτίωση των εποπτικών και διαχειριστικών δεξιοτήτων σε ξενοδοχεία και εστιατόρια.

Επιπλέον, η Αιγυπτιακή Ομοσπονδία Τουρισμού συνεργάζεται με το Υπουργείο Τουρισμού της Αιγύπτου για την ανάπτυξη ειδικευμένου ανθρώπινου δυναμικού, το οποίο θα είναι ικανό να βελτιστοποιήσει τις ευκαιρίες απασχόλησης στην τουριστική βιομηχανία μέσω τριών κύριων αξόνων:

- Ευρύτερη εφαρμογή προγραμμάτων επαγγελματικής πιστοποίησης για τους εργαζόμενους στον τουρισμό.
- Παροχή μιας σειράς από ιδρύματα και κέντρα επαγγελματικής κατάρτισης σε κύριες τουριστικές περιοχές, ειδικά στο Νότιο Σινά και την Ερυθρά Θάλασσα.
- Με την υπουργική παρέμβαση στην τουριστική εκπαίδευση στα πανεπιστήμια, στα σχολεία και στα ιδρύματα.

Πιστεύεται ότι μέσω αυτών των προγραμμάτων θα περιοριστούν τα κενά δεξιοτήτων στην αγορά εργασίας στον τουρισμό και σε συσχετιζόμενους με τον τουρισμό τομείς και θα δημιουργήσουν επίσης άμεσες και έμμεσες ευκαιρίες εργασίας και αύξησης της κοινωνικής πρόνοιας (OECD, 2014).

Η Αιγυπτιακή Ομοσπονδία Τουρισμού, μέσω της Μονάδας Ανάπτυξης και Εκπαίδευσης Ανθρώπινου Δυναμικού και, πιο πρόσφατα, σε συνεργασία με το Συμβούλιο Τουριστικής Εκπαίδευσης έχει συμμετάσχει σε τρεις βασικούς άξονες στην εκπαίδευση για τον τουριστικό τομέα:

- την ανάπτυξη δεξιοτήτων των εργαζομένων. Ειδικότερα, έχει δημιουργήσει 40 εκπαιδευτικά προγράμματα για εγκαταστάσεις ξενοδοχείων, εστιατόρια, ταξιδιωτικά γραφεία, τουριστικά είδη, παζάρια και καταδυτικά κέντρα. Ο συνολικός αριθμός των εκπαιδευομένων φτάνει τους 120.000 και στους 80.000 από αυτούς απονεμήθηκαν πιστοποιητικά από διεθνείς οργανισμούς κατάρτισης και εκπαίδευσης, όπως οι AHLA, IDI και Cornell University. Η

Αιγυπτιακή Ομοσπονδία Τουρισμού εφαρμόζει καθημερινά 200 εκπαιδευτικά προγράμματα που πραγματοποιούνται από 300 εκπαιδευτές πλήρους και μερικής απασχόλησης. Επιπλέον, η Αιγυπτιακή Ομοσπονδία Τουρισμού εφαρμόζει εκπαιδευτικά σεμινάρια για τη διδασκαλία της Αγγλικής Γλώσσας σε 100.000 υπαλλήλους που εργάζονται στον τομέα του τουρισμού.

- την εκπαίδευση νέων αποφοίτων. Η Αιγυπτιακή Ομοσπονδία Τουρισμού εφαρμόζει το Πρόγραμμα Εκπαίδευση Νεολαίας σε διεθνείς ξενοδοχειακές αλυσίδες από το 2007. Οι απόφοιτοι έφτασαν τους 1600, και το 95% αυτών προσελήφθη από τα ξενοδοχεία εκπαίδευσης, και
- την ανάπτυξη της εκπαίδευσης του κλάδου της φιλοξενίας. Η Αιγυπτιακή Ομοσπονδία Τουρισμού έχει ήδη τροποποιήσει το 20% των εκπαιδευτικών προγραμμάτων σπουδών των τουριστικών και ξενοδοχειακών κολλεγίων και ανωτέρων ιδρυμάτων σύμφωνα με Υπουργικό Διάταγμα. Επιπλέον, η Αιγυπτιακή Ομοσπονδία Τουρισμού εποπτεύει την κατασκευή του μεγαλύτερου κέντρου εκπαίδευσης οδικής ασφάλειας στον κόσμο για οδηγούς τουριστικών οχημάτων (ETF, 2010).

4.4. ΚΡΙΤΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΔΙΕΘΝΩΣ

Λαμβάνοντας υπόψη τα συστήματα τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης που παρουσιάστηκαν, είναι προφανές ότι σε όλα τα ανωτέρω κράτη γίνεται μια αξιολογία προσπάθεια για την ορθή οργάνωση και λειτουργία της. Ωστόσο, υπάρχουν αρκετές ομοιότητες, αλλά και διαφορές μεταξύ τους, τις οποίες και θα διερευνήσουμε στη συνέχεια.

Η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση παρέχεται σε όλες τις ανωτέρω χώρες τόσο σε δευτεροβάθμιο και μεταδευτεροβάθμιο, όσο και σε τριτοβάθμιο επίπεδο εκπαίδευσης, με αποτέλεσμα οι ενδιαφερόμενοι σπουδαστές και φοιτητές να έχουν ποικίλες επιλογές κατά τη διάρκεια των σπουδών τους.

Τα προγράμματα μαθητείας (δυσικό σύστημα εκπαίδευσης) εφαρμόζονται στην Αυστρία, τη Γερμανία, την Ελβετία, το Ηνωμένο Βασίλειο και την Τουρκία, είτε σε επαγγελματικές σχολές δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης σε συνεργασία με επιχειρήσεις της τουριστικής βιομηχανίας, είτε σε προγράμματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (Γερμανία - *Berufsacademien*), είτε σε προγράμματα μη τυπικής εκπαίδευσης (Τουρκία- *Προγράμματα Μαθητείας στις υπηρεσίες Τροφίμων και Ποτών*), με αποτέλεσμα οι σπουδαστές και οι φοιτητές να έχουν τη δυνατότητα να αποκτήσουν πρακτικές γνώσεις, δεξιότητες και επαγγελματική εμπειρία με την ολοκλήρωση των σπουδών τους.

Σε δευτεροβάθμιο και μεταδευτεροβάθμιο επίπεδο εκπαίδευσης και κατάρτισης, σε όλα τα ανωτέρω κράτη, οι απόφοιτοι προετοιμάζονται για απασχόληση σε μεσαίου επιπέδου θέσεις εργασίας που απαιτούν κυρίως πρακτική εκπαίδευση. Οι ειδικότητες που παρέχονται αφορούν τους κλάδους της φιλοξενίας, της εστίασης, των ταξιδιωτικών

πρακτορείων, των τουριστικών υπηρεσιών (όπως, ξεναγοί, μάρκετινγκ), καθώς και βασικές διαχειριστικές/οικονομικές δραστηριότητες των τουριστικών επιχειρήσεων.

Σε τριτοβάθμιο επίπεδο εκπαίδευσης, οι τουριστικές σπουδές παρέχονται από Πανεπιστήμια, Πανεπιστήμια Εφαρμοσμένων Επιστημών (Universities of Applied Science – Fachhochschulen) και Επαγγελματικά Κολλέγια (Berufsacademien). Και οι τρεις αυτές κατηγορίες ιδρυμάτων παρέχουν πτυχία/διπλώματα (τριετούς έως πενταετούς διάρκειας) σε προπτυχιακό και μεταπτυχιακό επίπεδο, ωστόσο, σε όλες τις χώρες, μόνο τα πανεπιστήμια έχουν τη δυνατότητα να παρέχουν διδακτορικές σπουδές. Σημειώνεται ότι οι σπουδές στον τουρισμό παρέχονται κατά κύριο λόγο από τα Πανεπιστήμια Εφαρμοσμένων Επιστημών (όπου υπάρχει αυτό το είδος των ιδρυμάτων-Αυστρία, Γερμανία), τα οποία παρέχουν σπουδές με κυρίως πρακτικό προσανατολισμό, ενώ τα Πανεπιστήμια παρέχουν πολύ λίγες επιλογές στον κλάδο αυτό. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η Αυστρία, στην οποία μόνο ένα πανεπιστήμιο προσφέρει προπτυχιακές σπουδές στον τουρισμό, ενώ αντίθετα παρέχονται αρκετές επιλογές σε επίπεδο μεταπτυχιακών σπουδών. Αναφορικά με τις ειδικότητες που προσφέρονται στο επίπεδο αυτό, σημειώνεται ότι τα προγράμματα σχετίζονται με τη Διοίκηση στον Τουρισμό και τις Μονάδες Φιλοξενίας, στα Οικονομικά του Τουρισμού, το Τουριστικό Μάρκετινγκ, κ.ά. Επιπλέον, στην Αυστραλία η επαγγελματική εκπαίδευση αποτελεί τμήμα της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, ενώ και τα πανεπιστήμια (που έχουν TAFE) παρέχουν προγράμματα και αντίστοιχα πιστοποιητικά ή διπλώματα επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης. Επιπροσθέτως, σε πολλές περιπτώσεις απόφοιτοι της επαγγελματικής εκπαίδευσης δύνανται, εάν το επιθυμούν, να συνεχίσουν τις σπουδές τους και να παρακολουθήσουν προπτυχιακά προγράμματα στον τουρισμό, ενώ σημειώνεται ότι και οι απόφοιτοι πανεπιστημίων επιλέγουν στη συνέχεια να παρακολουθήσουν προγράμματα επαγγελματικής εκπαίδευσης, προκειμένου να αποκτήσουν πρακτικές γνώσεις και δεξιότητες, καθώς και εμπειρία στον κλάδο του τουρισμού και σε όποια εξειδίκευση τους ενδιαφέρει.

Γενικότερα, σε όλες τις χώρες σε επίπεδο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης γίνεται προσπάθεια να εμπλουτίζονται, να επικαιροποιούνται και να εκσυγχρονίζονται τα προγράμματα σπουδών και οι εξειδικεύσεις που προσφέρονται, προκειμένου να ακολουθούν τις τρέχουσες εξελίξεις στον κλάδο του τουρισμού. Επιπλέον, πέραν των θεωρητικών γνώσεων, σε πολλές περιπτώσεις επισημαίνεται η ανάγκη για εισαγωγή και πρακτικού περιεχομένου στα προγράμματα σπουδών [όπως, ολοκληρωμένα σεμινάρια/εργαστήρια (workshops), πρακτική άσκηση, διεθνής εμπειρία, διαλέξεις από επαγγελματίες της τουριστικής βιομηχανίας], η οποία φαίνεται πως συμβάλλει στην προετοιμασία των φοιτητών για θέσεις εργασίας σε ανώτερα επίπεδα διοίκησης, ώστε να εξασφαλιστεί η απασχολησιμότητά τους.

Σε όλα τα κράτη αναφέρεται ότι υπάρχει σύνδεση της δευτεροβάθμιας επαγγελματικής εκπαίδευσης με την τριτοβάθμια εκπαίδευση (είτε με εξετάσεις είτε με τη λήψη συγκεκριμένου πτυχίου) με αποτέλεσμα οι απόφοιτοι, εάν το επιθυμούν, να μπορούν να συνεχίζουν τις σπουδές τους και σε ανώτερη βαθμίδα (προπτυχιακές και

μεταπτυχιακές σπουδές). Ειδικότερα, στην Αυστρία και την Τουρκία υπάρχει η δυνατότητα στους απόφοιτους δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης να συνεχίσουν τις σπουδές τους σε Πανεπιστήμια σε Προγράμματα Εκπαίδευσης στον Τουρισμό διετούς διάρκειας, είτε για να επικαιροποιήσουν, είτε για να επεκτείνουν τις γνώσεις τους. Μια άλλη επιλογή, είναι τα προγράμματα μεταδευτεροβάθμιας εκπαίδευσης που παρέχονται στην Αυστρία, τη Γερμανία και την Τουρκία.

Αναφορικά με την εμπλοκή ιδιωτικών και του δημόσιων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων, σημειώνεται ότι ποικίλει ανάλογα με τη χώρα. Συγκεκριμένα, στην Ελβετία η τουριστική εκπαίδευση ξεκίνησε με ιδιωτική πρωτοβουλία - ως εξαγόμενη υπηρεσία για μη εγχώριους φοιτητές - και πολύ αργότερα αναπτύχθηκαν προγράμματα στον τουρισμό σε δημόσια εκπαιδευτικά ιδρύματα προς εξυπηρέτηση της εγχώριας αγοράς. Αλλά και στη Γαλλία προγράμματα σπουδών για τον τουρισμό και τη φιλοξενία ξεκίνησαν από ιδιωτικές σχολές, ενώ στη συνέχεια λειτούργησαν και σε δημόσια εκπαιδευτικά ιδρύματα με αρχικά ανταγωνιστική σχέση μεταξύ τους. Ωστόσο, σήμερα στη Γαλλία αναφέρεται ότι υπάρχει όλο και περισσότερη συνεργασία μεταξύ δημόσιων και ιδιωτικών εκπαιδευτικών ιδρυμάτων. Αντίθετα, στην Τουρκία σημειώνεται ότι οι τουριστικές σπουδές παρέχονται κυρίως από δημόσια εκπαιδευτικά ιδρύματα (πανεπιστήμια), καθώς τα ιδιωτικά δε δείχνουν ενδιαφέρον για τον τουρισμό. Τέλος, στη Βόρεια Αμερική, την Αυστρία, και το Ηνωμένο Βασίλειο προγράμματα σπουδών στον τουρισμό παρέχονται τόσο από δημόσια, όσο και από ιδιωτικά εκπαιδευτικά ιδρύματα.

Αναφορικά με τον τρόπο εξέλιξης της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, σημειώνεται ότι σε όλα τα κράτη αναπτύχθηκε η επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση, προσαρμοσμένη στο ισχύον εκπαιδευτικό σύστημα του κάθε κράτους, με σκοπό να ικανοποιήσει τις αυξανόμενες ανάγκες της τουριστικής βιομηχανίας που σημειώθηκαν εξαιτίας της ανάπτυξης του τουρισμού μετά το τέλος του Β΄ παγκόσμιου πολέμου. Ωστόσο, στην τριτοβάθμια εκπαίδευση, η κάθε χώρα ανέπτυξε την τουριστική εκπαίδευση με διαφορετικό τρόπο. Έτσι, στο Ηνωμένο Βασίλειο πολύ νωρίς (1972) ιδρύθηκαν δύο μεταπτυχιακά προγράμματα σπουδών στον τουρισμό, ενώ πολύ αργότερα (1986) ιδρύθηκαν τα δύο πρώτα προπτυχιακά προγράμματα στον τουρισμό. Στην Τουρκία ξεκίνησε με την ίδρυση σχολής (1965) που είχε ως στόχο την εκπαίδευση εκπαιδευτικών για τη στελέχωση εμπορικών και τουριστικών σχολών δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, ενώ σήμερα παρέχονται προπτυχιακά και μεταπτυχιακά προγράμματα τόσο από σχολές Τουρισμού, όσο και από σχολές Διοίκησης Επιχειρήσεων, Εμπορίου ή Οικονομικές που προσφέρουν και την εξειδίκευση στον τουρισμό. Δεδομένης της διεπιστημονικής φύσης του τουρισμού, σε άλλα κράτη, όπως η Γερμανία και τη Βόρεια Αμερική, οι σπουδές στην τριτοβάθμια πανεπιστημιακή εκπαίδευση ξεκίνησαν ως μέρος άλλων κλάδων, όπως της Οικονομίας και της Γεωγραφίας, ενώ στη Γερμανία ακόμη και σήμερα παρέχεται σε συνδυασμό σπουδών που σχετίζονται με τη Γεωγραφία, τα Οικονομικά, τις Μεταφορές, την Κοινωνιολογία, την Εκπαίδευση και το Περιβάλλον.

Στις περισσότερες από τις ανωτέρω χώρες, ο τουριστικό κλάδος δεν αποτελεί ελκυστική επιλογή για τους νέους/υποψήφιους εργαζόμενους, αλλά και ακόμη για όσους ήδη εργάζονται σε αυτόν, με αποτέλεσμα να εργάζονται χωρίς να έχουν φιλοδοξίες στον χώρο. Αναφέρεται ότι πολλοί από τους φοιτητές δεν επιλέγουν συνειδητά τις σπουδές στον τουρισμό, αλλά οδηγούνται σε αυτόν εξαιτίας των χαμηλών επιδόσεών τους. Ειδικότερα, στην Ελβετία, η οποία αποτελεί χώρα με μακρά παράδοση στον τουρισμό, ο τουριστικός τομέας δεν είναι ελκυστικός για τους νέους, λόγω των σημαντικών προβλημάτων που αντιμετωπίζει ο κλάδος διεθνώς, όπως οι ώρες εργασίας, ο χαμηλός μέσος όρος μισθών σε σχέση με άλλους κλάδους, με αποτέλεσμα να απασχολεί ως επί το πλείστον ανειδίκευτο προσωπικό. Στη Γαλλία, από την άλλη πλευρά υπάρχει πληθώρα αποφοίτων, οι οποίοι δεν είναι δυνατόν να απορροφηθούν στην αγορά εργασίας. Αλλά και στο Ηνωμένο Βασίλειο σημειώνεται κορεσμός στην αγορά γεγονός που έχει οδηγήσει στον περιορισμό των νέων προγραμμάτων ανώτερης εκπαίδευσης στον τουρισμό και τη φιλοξενία. Στη Γερμανία, από την άλλη πλευρά, οι τουριστικές σπουδές αποτελούν μία συνήθη επιλογή για τα άτομα που εγκατέλειψαν τις σπουδές τους και θέλουν να κάνουν μια νέα αρχή. Επειδή η ζήτηση είναι μεγάλη και οι διαθέσιμες θέσεις λιγότερες, τα εκπαιδευτικά ιδρύματα ορίζουν διαδικασίες επιλογής.

Ο ρόλος των κοινωνικών εταίρων, όπως είναι οι συνδικαλιστικές ενώσεις σε ορισμένες χώρες, όπως είναι η Αυστρία και το Ηνωμένο Βασίλειο, είναι ιδιαίτερα σημαντικός και έχει επίδραση στη δομή και στο περιεχόμενο της επαγγελματικής εκπαίδευσης στον τουρισμό. Αντίθετα, σε άλλες, όπως η Ελβετία, η κυβέρνηση σε συνεργασία με τον ιδιωτικό τομέα καθόρισαν και αποφάσισαν την ισχύουσα κατάσταση. Επιπλέον, σε ορισμένες χώρες, όπως το Ηνωμένο Βασίλειο και η Γερμανία, σημειώνεται διασύνδεση μεταξύ του εκπαιδευτικού συστήματος με τη τουριστική βιομηχανία, η οποία αποτυπώνεται με τις συνεργασίες που αναπτύσσουν είτε στην περίπτωση της επαγγελματικής πιστοποίησης είτε στην περίπτωση των Επαγγελματικών Κολλεγίων. Αναφορικά με την επαγγελματική πιστοποίηση σπουδών, το Ηνωμένο Βασίλειο παρέχει αυτή τη δυνατότητα και με αυτόν τον τρόπο διασφαλίζεται το επίπεδο ικανοτήτων των αποφοίτων κάθε ειδικότητας. Αντίθετα, στην Τουρκία επισημαίνεται η έλλειψη διαδικασιών πιστοποίησης για την τουριστική εκπαίδευση.

Επιπλέον, σε ορισμένες χώρες, όπως η Ελβετία, το Ηνωμένο Βασίλειο, η Βόρεια Αμερική και η Αυστραλία, από πολύ νωρίς, έγινε προσπάθεια «διεθνοποίησης» της εκπαίδευσης για την παροχή τουριστικής εκπαίδευσης και σε φοιτητές άλλων χωρών. Το γεγονός αυτό είχε ως αποτέλεσμα οι ανωτέρω χώρες να διαμορφώσουν κατάλληλα εκπαιδευτικά προγράμματα για να προσελκύσουν φοιτητές από άλλες χώρες, προκειμένου να καλύψουν το εκεί υπάρχον εκπαιδευτικό κενό ή να αξιοποιήσουν την υπάρχουσα τεχνογνωσία και ανώτερη ποιότητα εκπαίδευσης σε συνδυασμό με το κατάλληλο εκπαιδευτικό προσωπικό που διέθεταν. Σήμερα, οι περισσότερες χώρες παρέχουν προγράμματα σπουδών στον τουρισμό που προσφέρονται συνήθως σε δύο γλώσσες (οπωσδήποτε την Αγγλική) με σκοπό να εξυπηρετήσουν τις υπάρχουσες ανάγκες και να προσελκύσουν διεθνείς φοιτητές. Σε αρκετές περιπτώσεις, έχουν δημιουργηθεί προγράμματα από συνέργειες εκπαιδευτικών ιδρυμάτων, τα οποία

λειτουργούν σε περισσότερες από μία χώρες και επιτρέπουν στους φοιτητές να αποκτήσουν τουριστική εκπαίδευση που ακολουθεί μια διεθνή πολυπολιτισμική προσέγγιση. Για παράδειγμα, στη Γερμανία έχουν δημιουργηθεί προγράμματα, που διδάσκονται στην Αγγλική γλώσσα και παρέχουν τη δυνατότητα πρακτικής άσκησης σε άλλες χώρες, εκτός της Γερμανίας (Freyer, Hammer, & Piermeier, 2005) και στην Αυστρία προγράμματα σε συνεργασία με άλλα Πανεπιστήμια της Αυστρίας είτε άλλων χωρών, ενώ και η Αυστραλία έχει δημιουργήσει παραρτήματα πανεπιστημίων σε χώρες της Ασίας (κυρίως στην Κίνα).

Αναφορικά με τη «διεθνοποίηση» της εκπαίδευσης, γενικότερα, επισημαίνεται ότι τόσο η Ευρωπαϊκή Ένωση, όσο και οι ίδιες οι χώρες καταβάλλουν προσπάθειες, ώστε να προωθήσουν την κινητικότητα των σπουδαστών στο πλαίσιο των σπουδών τους. Ειδικότερα, η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει προωθήσει ένα ευρύτερο πλαίσιο με σκοπό να διευκολύνει την ανάπτυξη ενός υψηλού επιπέδου συγκρισιμότητας, συμβατότητας και ανταλλαγών μεταξύ των ιδρυμάτων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και των συστημάτων του ευρωπαϊκού χώρου τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Για τον σκοπό αυτό προωθούνται πρακτικές μετακίνησης φοιτητών μέσω προγραμμάτων κινητικότητας της Ευρωπαϊκής Ένωσης (π.χ. Erasmus+) και εργαλεία διαφάνειας, όπως το ευρωπαϊκό σύστημα μεταφοράς και συσσώρευσης ακαδημαϊκών μονάδων (ECTS) και το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Επαγγελματικών Προσόντων (ΕΠΕΠ), τα οποία βοήθησαν τα εθνικά συστήματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης της Ε.Ε. να επιτύχουν σημαντικό βαθμό ενδοευρωπαϊκής διεθνοποίησης (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2013).

4.5. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ

Ο χώρος της τουριστικής εκπαίδευσης παρουσιάζει δυναμική ανάπτυξη σε όλο τον κόσμο. Σε όλες τις χώρες γίνονται πολλές προσπάθειες εκ μέρους της πολιτείας και της ακαδημαϊκής και εκπαιδευτικής κοινότητας για την αναβάθμισή της και την προσαρμογή της στις σύγχρονες απαιτήσεις της τουριστικής βιομηχανίας και στις εξελίξεις σε οικονομικό και κοινωνικό επίπεδο. Ωστόσο, στο πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, σημειώνεται ότι υπάρχει κενό στη χάραξη κεντρικής πολιτικής σχετικά με την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση, ενώ υπάρχουν άλλες πολιτικές, συγκεκριμένα, η πολιτική του τουρισμού, της εκπαίδευσης και της πολιτικής συνοχής, οι οποίες - η καθεμιά από τη δική της πλευρά - επηρεάζουν την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση. Το γεγονός αυτό έχει ως αποτέλεσμα τη διαφορετική οργάνωση της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης σε κάθε χώρα της Ε.Ε., αλλά και διεθνώς.

Εξάλλου, λαμβάνοντας υπόψη τα συστήματα τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης που εξετάστηκαν φαίνεται ότι υπάρχει ένα πλήθος επιλογών για όσους επιθυμούν να σπουδάσουν στον τομέα του τουρισμού σε όλα τα επίπεδα από τη δευτεροβάθμια και μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση και κατάρτιση για περισσότερο εφαρμοσμένες και πρακτικές γνώσεις, που απευθύνονται σε όσους επιθυμούν να απασχοληθούν σε μεσαίου επιπέδου θέσεις εργασίας, έως και την τριτοβάθμια εκπαίδευση που προσεγγίζει τον τουρισμό διεπιστημονικά και παρέχει την ευκαιρία στους ενδιαφερόμενους να αποκτήσουν προπτυχιακές, μεταπτυχιακές και διδακτορικές

σπουδές και να διεκδικήσουν ανώτερου επιπέδου θέσεις εργασίας ή να ασχοληθούν με την έρευνα στον κλάδο του τουρισμού. Επιπλέον, σε αρκετές περιπτώσεις, υπάρχει δυνατότητα συνέχισης της φοίτησης σε επόμενη εκπαιδευτική βαθμίδα υπό συγκεκριμένες προϋποθέσεις. Επιπλέον, ο θεσμός της Μαθητείας αποτελεί έναν δημοφιλή θεσμό για την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση και επιτρέπει στους σπουδαστές να συνδυάσουν την απόκτηση πρακτικών γνώσεων και δεξιοτήτων και, ταυτόχρονα, επαγγελματική εμπειρία που θα αποτελέσει απαραίτητο εφόδιο κατά την αναζήτηση εργασίας στο μέλλον στον χώρο της τουριστικής βιομηχανίας.

Στα περισσότερα κράτη που διερευνήθηκαν προέκυψε ότι έχουν εμπλακεί στην παροχή της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης τόσο δημόσια, όσο και ιδιωτικά εκπαιδευτικά ιδρύματα, ενώ σε ορισμένες περιπτώσεις επιδιώκεται και η μεταξύ τους συνεργασία. Ένα άλλο ενδιαφέρον χαρακτηριστικό που προέκυψε είναι η τάση «διεθνοποίησης» των τουριστικών σπουδών από εκπαιδευτικά ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης στις ανωτέρω χώρες με σκοπό την προσέλκυση φοιτητών άλλων χωρών είτε της Ε.Ε. είτε εκτός Ε.Ε. Στο πλαίσιο αυτό, υλοποιούνται και συνεργασίες με τη δημιουργία εκπαιδευτικών προγραμμάτων μεταξύ εκπαιδευτικών ιδρυμάτων διαφορετικών χωρών. Με αυτόν τον τρόπο παρέχεται η δυνατότητα σπουδών σε περισσότερες από μία χώρες και, ταυτόχρονα, προβάλλεται η πολυπολιτισμική διάσταση των τουριστικών σπουδών.

Ωστόσο, σε όλα τα κράτη επισημαίνεται η ανάγκη για τη σύνδεση της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης με την αγορά εργασίας και τις διαρκώς μεταβαλλόμενες ανάγκες της, αλλά και η προσαρμογή της στις εξελίξεις του κλάδου του τουρισμού.

Τέλος, επιβεβαιώθηκε η ποικιλομορφία της τουριστικής εκπαίδευσης σε όλες τις χώρες με αποτέλεσμα το γεγονός αυτό από τη μία πλευρά να δυσκολεύει την συνολική εξέλιξη και αναβάθμισή της διεθνώς και από την άλλη πλευρά να καθιστά δύσκολη την αναγνώριση και ισοδυναμία τίτλων σπουδών και τις μετακινήσεις των φοιτητών από μια χώρα σε μια άλλη.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

Η ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

5.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η τουριστική εκπαίδευση στην Ελλάδα ξεκίνησε το 1936, όταν συστάθηκε η Επαγγελματική Ξενοδοχειακή Σχολή, η οποία μετατράπηκε και μετονομάστηκε σε Σχολή Τουριστικών Επαγγελμάτων το 1937, ενώ βασίστηκε στο ευρωπαϊκό και ελβετικό μοντέλο σπουδών. Σκοπός της συγκεκριμένης σχολής ήταν η άρτια επαγγελματική κατάρτιση και η εν γένει κατάλληλη διαπαιδαγώγηση των εργαζομένων ή όσων προτίθενται να εργαστούν σε τουριστικά επαγγέλματα. Επιπλέον, η εν λόγω σχολή παρείχε θεωρητική και πρακτική διδασκαλία στους φοιτητές της (ΦΕΚ 119/τ. Α'/1937). Το 2003 οι Σχολές Τουριστικής Εκπαίδευσης μετονομάστηκαν σε Οργανισμό Τουριστικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (ΟΤΕΚ) για την παροχή θεωρητικής και πρακτικής εκπαίδευσης, για την εφαρμογή επιστημονικών και άλλων γνώσεων και δεξιοτήτων στα επαγγέλματα του τουριστικού τομέα, για την ποιοτική αναβάθμιση των προσόντων του ανθρώπινου δυναμικού και την ικανοποίηση των αναγκών της τουριστικής αγοράς σε εθνικό και περιφερειακό επίπεδο. Επιπλέον, σκοπός του ΟΤΕΚ ήταν ο εκσυγχρονισμός της τουριστικής εκπαίδευσης με στόχο τη συμβολή στη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας του τομέα και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Ταυτόχρονα, ιδρύθηκαν εκπαιδευτικές μονάδες Δευτεροβάθμιας Τεχνικής και Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης, Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης, Σχολών Ξεναγών, καθώς και Σχολές Ανώτερης Τουριστικής Εκπαίδευσης που ανήκουν στην Ανώτερη Τουριστική Εκπαίδευση (ΦΕΚ 29/τ. Α'/10-02-2003)

Το 1956 ιδρύθηκε η Ανώτερη Σχολή Τουριστικής Εκπαίδευσης Ρόδου (ΑΣΤΕΡ) η οποία δημιουργήθηκε στα πρότυπα της αντίστοιχης ξενοδοχειακής σχολής της Λωζάνης, ενώ η Ανώτερη Σχολή Τουριστικής Εκπαίδευσης Κρήτης ιδρύθηκε το 1995. Κατά τη δεκαετία του 1970 ιδρύθηκαν τα Κέντρα Ανωτέρας Τεχνικής και Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (ΚΑΤΕ) τα οποία στη συνέχεια μετονομάστηκαν σε Κέντρα Ανωτέρας Τεχνικής και Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (ΚΑΤΕΕ) στα οποία ιδρύθηκαν τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων. Τα ΚΑΤΕΕ το 1983 εξελίχθηκαν σε Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα (ΤΕΙ) και το 2018 αναβαθμίστηκαν σε Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα (ΑΕΙ) με τμήματα που αφορούν τον τουρισμό. Επιπλέον, αναφορικά με τη δευτεροβάθμια επαγγελματική τουριστική εκπαίδευση, το 1985 λειτουργούν τα Τεχνικά Επαγγελματικά Λύκεια (ΤΕΛ) από τα οποία παρέχεται η

ειδικότητα Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων του Τομέα Οικονομίας και Διοίκησης. Το 2000 μετατρέπονται σε Τεχνικά Επαγγελματικά Εκπαιδευτήρια (ΤΕΕ) και το 2006 μετατρέπονται σε Επαγγελματικά Λύκεια και Επαγγελματικές Σχολές (ΦΕΚ 1379/τ.Β΄/14-09-2006).

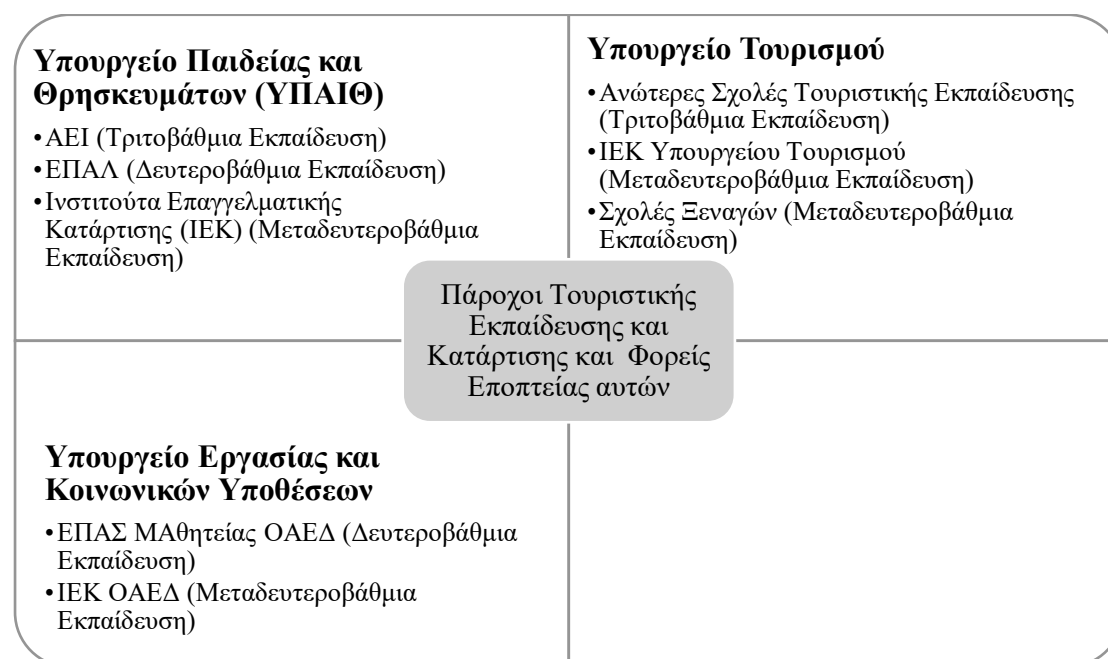
Το 1998 λειτούργησε στο Πανεπιστήμιο Αιγαίου (Χίο) το πρώτο μεταπτυχιακό πρόγραμμα στον Τουρισμό με τίτλο «Σχεδιασμός, διοίκηση και πολιτική του Τουρισμού», ενώ τα δύο πρώτα προπτυχιακά προγράμματα στον Τουρισμό λειτούργησαν το 2017 στο Πανεπιστήμιο Αιγαίου και στο Πανεπιστήμιο Πειραιά.

Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζεται η υφιστάμενη κατάσταση της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην Ελλάδα για κάθε επίπεδο εκπαίδευσης.

5.2. Η ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση στην Ελλάδα αφορά σε όλα τα επίπεδα εκπαίδευσης, μετά την υποχρεωτική εκπαίδευση και παρέχεται από φορείς δημόσιους και ιδιωτικούς. Ειδικότερα, οι φορείς που παρέχουν τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση στην Ελλάδα εποπτεύονται από το Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων (ΥΠΑΙΘ), από το Υπουργείο Τουρισμού και από το Υπουργείο Εργασίας. Στο Σχήμα 5.1 περιγράφονται οι πάροχοι τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, καθώς και οι φορείς εποπτείας αυτών.

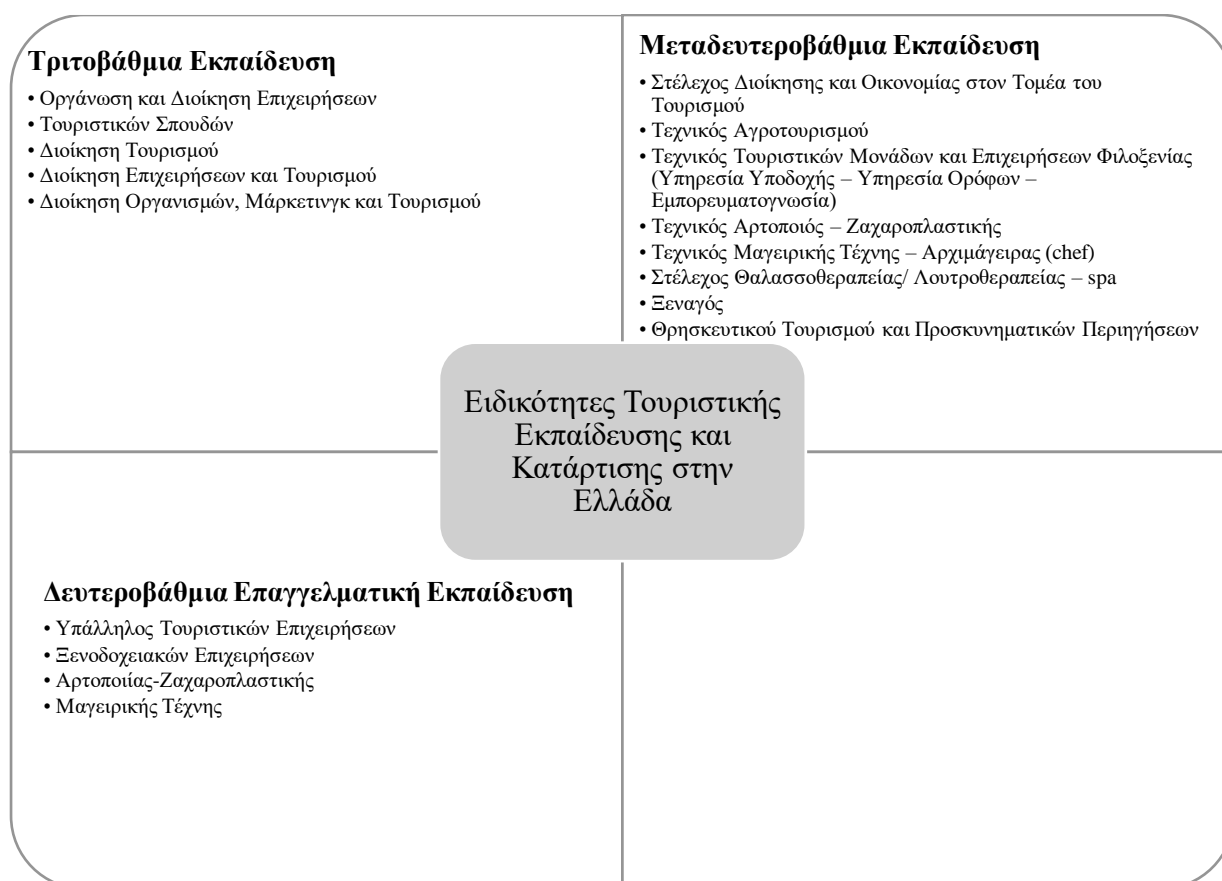
Σχήμα 5.1: Πάροχοι τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην Ελλάδα και φορείς εποπτείας αυτών



Όσον αφορά τις παρεχόμενες ειδικότητες, σε δευτεροβάθμιο επίπεδο και σε επίπεδο κατάρτισης, αυτές αφορούν θέσεις μεσαίων στελεχών, ενώ οι ειδικότητες σε τριτοβάθμιο επίπεδο εκπαίδευσης αφορούν σε θέσεις στελεχών ανώτερου και

ανώτατου επιπέδου. Στο Σχήμα 5.2 απεικονίζονται οι παρεχόμενες ειδικότητες τουρισμού ανά επίπεδο εκπαίδευσης.

Σχήμα 5.2: Ειδικότητες τουρισμού ανά επίπεδο εκπαίδευσης



5.2.1. Δευτεροβάθμια Επαγγελματική Τουριστική Εκπαίδευση

Σε δευτεροβάθμιο επίπεδο σπουδών, μετά την ολοκλήρωση της υποχρεωτικής εκπαίδευσης, παρέχεται η δυνατότητα φοίτησης σε Επαγγελματικά Λύκεια (ΕΠΑ.Λ.) για όσους επιθυμούν να αποκτήσουν επαγγελματική εξειδίκευση σε συγκεκριμένες ειδικότητες. Η φοίτηση στα ΕΠΑ.Λ. διαρκεί τρία (3) έτη, ενώ προαιρετικά παρέχεται σε όσους απόφοιτους επιθυμούν να συνεχίσουν τις σπουδές τους το Μεταλυκειακό Έτος-Τάξη Μαθητείας. Στους αποφοίτους των ΕΠΑ.Λ. χορηγείται *Απολυτήριο Λυκείου*, ισότιμου του Γενικού, και *Επαγγελματικό Πτυχίο Ειδικότητας Επιπέδου 4*, ενώ εάν παρακολουθήσουν το «Μεταλυκειακό έτος-Τάξη Μαθητείας» μετά από εξετάσεις πιστοποίησης λαμβάνουν Πτυχίο Επιπέδου 5.

Μια σημαντική αλλαγή, η οποία ουσιαστικά αναβαθμίζει τον ρόλο των ΕΠΑ.Λ. γενικότερα είναι η διεύρυνση της πρόσβασης των αποφοίτων των ΕΠΑ.Λ. στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση. Συγκεκριμένα, από το σχ. έτος 2016-17 (ΦΕΚ 545/τ. Β' 545/22.02.2017) δόθηκε η δυνατότητα πρόσβασης των αποφοίτων ΕΠΑ.Λ. σε Σχολές, Τμήματα και Εισαγωγικές κατευθύνσεις Τμημάτων των Α.Ε.Ι., ΑΣΠΑΙΤΕ, των Ανώτερων Σχολών Τουριστικής Εκπαίδευσης (Α.Σ.Τ.Ε.), των Ανώτερων Στρατιωτικών Σχολών Υπαξιωματικών των Ενόπλων Δυνάμεων, της Σχολής

Αστυφυλάκων, της Σχολής Πυροσβεστών, των Σχολών της Ακαδημίας Εμπορικού Ναυτικού (ΑΕΝ), και για ειδικό ποσοστό θέσεων 1% επί του αριθμού των θέσεων ανά τμήμα σε τμήματα σχολών των Πανεπιστημίων.

Επιπλέον, οι Επαγγελματικές Σχολές του Οργανισμού Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (Ο.Α.Ε.Δ.) ανήκουν στη Δευτεροβάθμια Επαγγελματική Εκπαίδευση (Ν. 3475/06), και λειτουργούν με το σύστημα Μαθητείας. Η Μαθητεία αποτελεί σύστημα Επαγγελματικής και Τεχνικής Εκπαίδευσης που έχει ως χαρακτηριστικό τον συνδυασμό της θεωρητικής και της εργαστηριακής εκπαίδευσης των μαθητών στο σχολείο με την πρακτική τους άσκηση σε χώρους εργασίας. Δικαιούχοι είναι νέοι και νέες, ηλικίας 16 έως 23 ετών, που έχουν αποφοιτήσει από την Α΄ τάξη Γενικού ή Επαγγελματικού Λυκείου και οι οποίοι βρίσκονται εκτός απασχόλησης, εκπαίδευσης και κατάρτισης. Η εισαγωγή στις ΕΠΑ.Σ. Μαθητείας του Ο.Α.Ε.Δ. επιτυγχάνεται μετά από μοριοδότηση συγκεκριμένων κριτηρίων των υποψηφίων (βαθμός Τίτλου Σπουδών, κοινωνικά και οικονομικά κριτήρια), τα οποία καθορίζονται κάθε σχολικό έτος από σχετική εγκύκλιο του Ο.Α.Ε.Δ. Η φοίτηση στις ΕΠΑ.Σ Μαθητείας είναι διετής (4 εξάμηνα) και περιλαμβάνει τις Τάξεις Α΄ και Β΄, οι οποίες οργανώνονται σε τμήματα ειδικότητας³.

Ειδικότερα, οι μαθητές παρακολουθούν θεωρητικά και εργαστηριακά μαθήματα στην ΕΠΑ.Σ (για 1 πρωινό και 4 απογευματινά) και παράλληλα (για 4 ή 5 ημέρες την εβδομάδα) πραγματοποιούν πρακτική άσκηση σε επιχειρήσεις σε θέσεις εργασίας συναφείς προς την ειδικότητά τους. Συγκεκριμένα, κατά τη φοίτησή τους παρακολουθούν θεωρητικά και εργαστηριακά μαθήματα στην ΕΠΑ.Σ. για 21 ώρες την εβδομάδα, βάσει συγκεκριμένων ωρολογίων αναλυτικών προγραμμάτων, ενώ, παράλληλα, εντάσσονται σε πρόγραμμα πρακτικής άσκησης, το οποίο ενεργείται στη βάση υπογραφής Συμφωνητικού Μαθητείας, στο οποίο αναφέρονται ο χρόνος έναρξης και λήξης της πρακτικής άσκησης, καθώς και οι υποχρεώσεις, τόσο του εργοδότη, όσο και του μαθητή. Επίσης, κατά τη διάρκεια του συγκεκριμένου προγράμματος, οι μαθητές αμείβονται (με ποσοστό 75% επί του κατωτάτου ημερομισθίου του ανειδίκευτου εργάτη ανά ημέρα πρακτικής άσκησης), ασφαλιζονται από τον εργοδότη τους και τυγχάνουν άλλων παροχών, που προβλέπονται από τις κείμενες διατάξεις (ΟΑΕΔ, 2018).

5.2.1.1. Επαγγελματικό Λύκειο (ΕΠΑ.Λ.)

Αναφορικά με την τουριστική εκπαίδευση σε δευτεροβάθμιο επίπεδο, στο Επαγγελματικό Λύκειο (ΕΠΑ.Λ.) παρέχεται η ειδικότητα «Υπάλληλος Τουριστικών Επιχειρήσεων» του Τομέα «Διοίκησης και Οικονομίας»⁴. Οι σχολικές μονάδες στις

³ Σύμφωνα με την [Απόφαση 36206/24-06-2020](#) {ΑΔΑ:ΩΔ3Λ4691Ω2-ZN3} του Ο.Α.Ε.Δ.

⁴ Σύμφωνα με την Εγκύκλιο «Τομείς–Ειδικότητες ανά Επαγγελματικό Λύκειο (ΕΠΑ.Λ.) του ν.4386/2016(Α΄ 83)». Σημειώνεται ότι σε σύνολο 393 ΕΠΑ.Λ. σε όλη την Ελλάδα ο Τομέας «Διοίκησης και Οικονομίας» για το Σχολικό Έτος 2017-18 λειτούργησε σε 251 ΕΠΑ.Λ. ενώ η ειδικότητα «Υπάλληλος Τουριστικών Επιχειρήσεων» λειτούργησε σε 119 ΕΠΑ.Λ., τα οποία εκτείνονται σε όλη την επικράτεια, ανεξάρτητα από το εάν οι περιοχές είναι τουριστικές ή όχι.

οποίες λειτουργεί ο Τομέας «Διοίκησης και Οικονομίας» και η ειδικότητα «Υπάλληλος Τουριστικών Επιχειρήσεων» καθορίζονται για το εκάστοτε σχολικό έτος με σχετική εγκύκλιο από το ΥΠΑΙΘ.

Οι απόφοιτοι της ειδικότητας «Υπάλληλος Τουριστικών Επιχειρήσεων» αποκτούν γνώσεις και δεξιότητες, προκειμένου να απασχοληθούν κυρίως σε τουριστικά συγκροτήματα, ξενοδοχειακές μονάδες, κάμπινγκ, κατασκηνώσεις και τουριστικά γραφεία. Οι απόφοιτοι της συγκεκριμένης ειδικότητας, έχουν επιπλέον τη δυνατότητα μέσω των Πανελλαδικών Εξετάσεων να συνεχίσουν τις σπουδές τους και σε μία σχολή Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης (Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα-ΑΕΙ ή ΑΣΤΕ). Επισημαίνεται ότι οι απόφοιτοι των ειδικοτήτων της Ομάδας Προσανατολισμού Διοίκησης και Οικονομίας έχουν πρόσβαση σε σχετικές με την ειδικότητα σχολές της Τριτοβάθμιας εκπαίδευσης.

Μια εναλλακτική επιλογή για τους αποφοίτους των ΕΠΑ.Λ. είναι ο θεσμός του «Μεταλυκειακού Έτους-Τάξης Μαθητείας» (ΦΕΚ 490/Τεύχος Β/20-02-2017). Ο θεσμός της Μαθητείας παρέχει προαιρετικά τη δυνατότητα σε ενήλικες αποφοίτους των ΕΠΑ.Λ. να εκπαιδευτούν σε χώρο εργασίας του δημόσιου ή ιδιωτικού τομέα. Επιπλέον, στους μαθητευόμενους παρέχεται καθ' όλη τη διάρκεια του προγράμματος αμοιβή, η οποία ορίζεται στο εβδομήντα πέντε τοις εκατό (75%) επί του νόμιμου, νομοθετημένου, κατώτατου ορίου του ημερομισθίου και πλήρη εργασιακά και ασφαλιστικά δικαιώματα. Το πρόγραμμα της Μαθητείας τελεί υπό την εποπτεία των ΕΠΑ.Λ. και των Κέντρων Προώθησης Απασχόλησης (Κ.Π.Α.) Ο.Α.Ε.Δ., η διάρκειά του είναι εννέα (9) μήνες και οι απόφοιτοι συμμετέχουν βάσει συγκεκριμένου Προγράμματος Σπουδών στο «Πρόγραμμα εκπαίδευσης στο χώρο εργασίας – Μαθητεία σε εργασιακό χώρο» διάρκειας 28 ωρών εβδομαδιαίως για τέσσερις ημέρες, ενώ παρακολουθούν 7ωρο εργαστηριακό μάθημα της ειδικότητας στο αρμόδιο ΕΠΑ.Λ. και το Εργαστηριακό Κέντρο (μία φορά την εβδομάδα). Στόχος του προγράμματος είναι η αναβάθμιση της εργασιακής προοπτικής των αποφοίτων, καθώς και η ομαλή έξοδός τους στην αγορά εργασίας, με στόχο την απόκτηση επαγγελματικής εμπειρίας και τη στήριξη των αποφοίτων μετά την απόκτηση του πτυχίου τους. Το Πτυχίο Επαγγελματικής Ειδικότητας Εκπαίδευσης και Κατάρτισης επιπέδου 5 του Εθνικού Πλαισίου Προσόντων, χορηγείται μετά την ολοκλήρωση των διαδικασιών πιστοποίησης των προσόντων των αποφοίτων από τον Εθνικό Οργανισμό Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.).

Ο θεσμός του «Μεταλυκειακού Έτους – Τάξης Μαθητείας» εφαρμόστηκε για πρώτη φορά κατά το σχολικό έτος 2016-17 και για συγκεκριμένες ειδικότητες, ενώ κατά το Σχολικό Έτος 2017-18 δημιουργήθηκαν τμήματα μαθητείας και για νέες ειδικότητες (Τεχνικός Τεχνολογίας Τροφίμων και Ποτών, Υπάλληλος Τουριστικών Επιχειρήσεων, Γραφικών Τεχνών, Τεχνικός Ηλεκτρονικών και Υπολογιστικών Συστημάτων Εγκαταστάσεων, Δικτύων και Τηλεπικοινωνιών, Τεχνικός Εγκαταστάσεων Ψύξης Αερισμού και Κλιματισμού, Βοηθός Ιατρικών & Βιολογικών Εργαστηρίων, Βοηθός Βρεφονηπιοκόμων, Βοηθός Φυσικοθεραπευτή, Αισθητικής Τέχνης). Μεταξύ αυτών είναι και η ειδικότητα «Υπάλληλος Τουριστικών Επιχειρήσεων» (ΦΕΚ 2859/τ.Β'/21-

08-2017). Επιπλέον, οι πρώτες εξετάσεις πιστοποίησης των αποφοίτων του Μεταλυκειακού Έτους Μαθητείας διενεργήθηκαν το καλοκαίρι του Σχολικού Έτους 2017-18.

Τέλος, μια επιπλέον δυνατότητα των αποφοίτων των ΕΠΑ.Λ. είναι η εγγραφή τους στα Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.), κατά προτεραιότητα, σε σχετικά με την ειδικότητα του πτυχίου τους αντικείμενα.

Μία πρόσφατη εξέλιξη σχετικά με τους αποφοίτους του Μεταλυκειακού Έτους – Τάξης Μαθητείας, αφορά τη δυνατότητα κατάταξής τους σε τμήματα ΑΕΙ συναφούς ειδικότητας με αυτή του διπλώματος που κατέχουν. Σύμφωνα με τον ν. 4763/2020, η επιλογή των υποψηφίων γίνεται με κατατακτικές εξετάσεις, που διενεργούνται με την επιμέλεια του ΑΕΙ και αφορούν εξέταση με θέματα ανάπτυξης σε τρία (3) μαθήματα του προγράμματος σπουδών του τμήματος υποδοχής. Με τον νέο νόμο, ουσιαστικά συνδέεται η μεταδευτεροβάθμια με την τριτοβάθμια εκπαίδευση.

5.2.1.2. Επαγγελματικές Σχολές (ΕΠΑ.Σ.) Μαθητείας του ΟΑΕΔ

Οι Επαγγελματικές Σχολές (ΕΠΑ.Σ.) Μαθητείας του Οργανισμού Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (Ο.Α.Ε.Δ.), οι οποίες ακολουθούν το δυϊκό σύστημα εκπαίδευσης (μαθητεία), υπάγονται στο Υπουργείο Εργασίας.

Σε όλη την Ελλάδα λειτουργούν 51 ΕΠΑ.Σ Μαθητείας του Ο.Α.Ε.Δ. στις οποίες για το Σχολικό Έτος 2020-21 λειτουργούν 32 ειδικότητες στις ΕΠΑ.Σ. Μαθητείας του ΟΑΕΔ, μεταξύ αυτών, οι τρεις (3) ειδικότητες Τουριστικής Εκπαίδευσης, ήτοι: (α) *Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων*, (β) *Αρτοποιίας-Ζαχαροπλαστικής*, και (γ) *Μαγειρικής Τέχνης*.

Αναλυτικά:

(α) Η ειδικότητα *Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων* έχει ως κύριο αντικείμενο σπουδών την παροχή γνώσεων και δεξιοτήτων, που αφορούν κατά κύριο λόγο την οικονομική/λογιστική διαχείριση μιας ξενοδοχειακής μονάδας. Παρέχονται γνώσεις της συνολικής οργάνωσης και λειτουργίας μιας ξενοδοχειακής μονάδας και γνώσεις τουριστικού management, αλλά και ειδικές γνώσεις που αφορούν τις λειτουργίες επιμέρους τμημάτων των ξενοδοχειακών μονάδων. Με την ολοκλήρωση των σπουδών τους οι απόφοιτοι μπορούν να απασχοληθούν ως υπάλληλοι σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, αλλά και σε τουριστικά γραφεία. Η συγκεκριμένη ειδικότητα για το σχολικό έτος 2020-21 λειτουργεί σε 10 ΕΠΑ.Σ (Αιγάλεω, Ρόδου, Λακκιάς, Ωραιοκάστρου, Δράμας, Μεσολογγίου, Αργολίδας, Κέρκυρας, Ηρακλείου Κρήτης, Χανίων).

(β) Η ειδικότητα *Αρτοποιίας-Ζαχαροπλαστικής* έχει ως κύριο αντικείμενο σπουδών τη θεωρία και πράξη της Αρτοποιίας και της Ζαχαροπλαστικής Τέχνης και την εφαρμογή των βασικών αρχών τους, σύμφωνα με τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας στη διαχείριση πρώτων υλών και τροφίμων. Οι απόφοιτοι της συγκεκριμένης ειδικότητας αποκτούν γνώσεις και δεξιότητες,

ώστε να δραστηριοποιούνται ως τεχνίτες αρτοποιείου ή ζαχαροπλαστείου. Η συγκεκριμένη ειδικότητα για το σχολικό έτος 2020-21 λειτουργεί σε 13 ΕΠΑ.Σ (Αιγάλεω, Καλαμακίου, Μυτιλήνης, Χαλκίδας, Ωραιοκάστρου, Καβάλας, Ξάνθης, Αργολίδας, Σπάρτης, Τρίπολης, Ιωαννίνων, Βόλου, Χανίων)

(γ) Η ειδικότητα *Μαγειρικής Τέχνης* έχει ως κύριο αντικείμενο σπουδών την παροχή σχετικών θεωρητικών και πρακτικών γνώσεων με τη μαγειρική τέχνη και την εφαρμογή τους για την παρασκευή εδεσμάτων, σύμφωνα με τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας διαχείρισης πρώτων υλών και τροφίμων. Οι απόφοιτοι της συγκεκριμένης ειδικότητας αποκτούν τεχνικές γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες και μπορούν να απασχοληθούν ως τεχνίτες μαγειρικής σε κάθε είδους μονάδες μαζικής εστίασης (εστιατόρια, ξενοδοχειακές μονάδες, εταιρείες παροχής υπηρεσιών επισιτισμού κ.α.). Η συγκεκριμένη ειδικότητα για το σχολικό έτος 2020-21 λειτουργεί σε 21 ΕΠΑ.Σ (Αιγάλεω, Καλαμακίου, Πειραιά, Μυτιλήνης, Ρόδου, Χίου, Ωραιοκάστρου, Φλώρινας, Αλεξανδρούπολης, Ξάνθης, Σερρών, Μεσολογγίου, Αργολίδας, Καλαμάτας, Πάτρας, Τρίπολης, Ιωαννίνων, Καρδίτσας, Λάρισας, Ηρακλείου Κρήτης, Χανίων)

5.2.2. Μεταδευτεροβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση

Τα Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) λειτουργούν στο πλαίσιο της μη τυπικής εκπαίδευσης, αποτελούν κύριο φορέα παροχής μεταδευτεροβάθμιας μη ανώτατης εκπαίδευσης, παρέχουν αρχική επαγγελματική κατάρτιση και μπορούν να οδηγήσουν στην απόκτηση πιστοποιητικών αναγνωρισμένων σε εθνικό επίπεδο.

Τα Ι.Ε.Κ. έχουν ως αποστολή τους, σύμφωνα με τον Νόμο 2009/1992, την παροχή κάθε είδους επαγγελματικής κατάρτισης, αρχικής ή συμπληρωματικής, καθώς και την εξασφάλιση στους εκπαιδευόμενους αντίστοιχων προσόντων, με τη διδασκαλία επιστημονικών, τεχνικών, επαγγελματικών και πρακτικών γνώσεων και την καλλιέργεια ανάλογων δεξιοτήτων, ώστε να διευκολύνεται η επαγγελματική τους ένταξη στην κοινωνία και να διασφαλίζεται η προσαρμογή τους στις μεταβαλλόμενες ανάγκες της παραγωγικής διαδικασίας.

Δικαίωμα φοίτησης σε Ι.Ε.Κ. έχουν οι απόφοιτοι Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης και οι απόφοιτοι Σχολών Επαγγελματικής Κατάρτισης (Σ.Ε.Κ.) ενώ δεν υπάρχει όριο ηλικίας για την εγγραφή και φοίτηση σε αυτά. Αναλυτικά, υπάρχουν τα Δημόσια Ι.Ε.Κ. του Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων (Δ.Ι.Ε.Κ.), το Ι.Ε.Κ. της Σιβιτανιδείου Σχολής, τα Ι.Ε.Κ. του Ο.Α.Ε.Δ. του Υπουργείου Εργασίας, τα Ι.Ε.Κ. του Υπουργείου Τουρισμού, το Ι.Ε.Κ. του Εθνικού Κέντρου Άμεσης Βοήθειας (ΕΚΑΒ) του Υπουργείου Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, καθώς και πολλά ιδιωτικά Ι.Ε.Κ., τα οποία αδειοδοτούνται από το Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων.

Στους αποφοίτους Ι.Ε.Κ. χορηγείται Βεβαίωση Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΒΕΚ), Δίπλωμα Επαγγελματικής Ειδικότητας Επιπέδου 5 και Άδεια Ασκίσεως

Επαγγέλματος Ειδικότητας, έπειτα από επιτυχή συμμετοχή στις Εξετάσεις Πιστοποίησης.

Τα προγράμματα σπουδών ανά ειδικότητα της αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης διαμορφώνονται και εποπτεύονται ως προς την εφαρμογή τους από τη Γενική Γραμματεία Διά Βίου Μάθησης (Γ.Γ.Δ.Β.Μ.) ενώ η πιστοποίηση των προγραμμάτων σπουδών γίνεται από τον Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.

Η φοίτηση στα Ι.Ε.Κ. έχει διάρκεια 5 εξάμηνα από τα οποία τα 4 εξάμηνα αφορούν θεωρητική και εργαστηριακή κατάρτιση (1200 ώρες) και το ένα (1) εξάμηνο αφορά την Πρακτική Άσκηση ή Μαθητεία συνολικής διάρκειας 960 ωρών. Επιπλέον, παρέχονται κίνητρα εγγραφής ή συνέχισης σπουδών σε προγράμματα αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης με γεωγραφικά, εισοδηματικά, κοινωνικά και άλλα κριτήρια (Φ.Ε.Κ. 1807 τ.Β'/2-7-2014).

Μία πρόσφατη εξέλιξη σχετικά με τους αποφοίτους των ΙΕΚ και του Μεταλυκειακού Έτους – Τάξης Μαθητείας, αφορά στη δυνατότητα κατάταξής τους σε τμήματα ΑΕΙ συναφούς ειδικότητας με αυτή του διπλώματος που κατέχουν. Σύμφωνα με τον ν. 4763/2020, η επιλογή των υποψηφίων γίνεται με κατατακτήριες εξετάσεις, που διενεργούνται με την επιμέλεια του ΑΕΙ και αφορούν εξέταση με θέματα ανάπτυξης σε τρία (3) μαθήματα του προγράμματος σπουδών του τμήματος υποδοχής. Με τον νέο νόμο, ουσιαστικά συνδέεται η μεταδευτεροβάθμια με την τριτοβάθμια εκπαίδευση.

Όσον αφορά την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση, σε μεταδευτεροβάθμιο επίπεδο σπουδών, παρέχεται η δυνατότητα φοίτησης σε Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) σε ειδικότητες σχετικές με τον τουρισμό και στις Σχολές Ξεναγών του Υπουργείου Τουρισμού.

5.2.2.1. Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.)

Ειδικότητες σχετικές με τον τουρισμό παρέχονται από τα Δημόσια Ι.Ε.Κ. του Υ.ΠΑΙ.Θ. (Δ.Ι.Ε.Κ.), τα Ι.Ε.Κ. του ΟΑΕΔ του Υπουργείου Εργασίας, τα Ι.Ε.Κ. του Υπουργείου Τουρισμού, καθώς και από ιδιωτικά Ι.Ε.Κ., τα οποία αδειοδοτούνται από το Υ.ΠΑΙ.Θ.

(α) Δημόσια Ι.Ε.Κ. (Δ.Ι.Ε.Κ.) του Υ.ΠΑΙ.Θ.

Οι ειδικότητες, οι οποίες αφορούν την Τουριστική Εκπαίδευση περιγράφονται στον Πίνακα 5.1.

Πίνακας 5.1: Ειδικότητες Δ.Ι.Ε.Κ. του Υ.ΠΑΙ.Θ.

Ομάδα Προσανατολισμού	Τομέας	Ειδικότητα
Διοίκησης και Οικονομίας	Οικονομίας και Διοίκησης	<ul style="list-style-type: none">• Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα του Τουρισμού

Γεωπονίας, Τεχνολογίας Τροφίμων και Διατροφής	Γεωπονίας	<ul style="list-style-type: none"> • Τεχνικός Αγροτουρισμού
Επαγγελματιών Τουριστικών Επιχειρήσεων και Επιχειρήσεων Φιλοξενίας	Επαγγελματιών Τουριστικών Επιχειρήσεων και Επιχειρήσεων Φιλοξενίας	<ul style="list-style-type: none"> • Τεχνικός Τουριστικών Μονάδων και Επιχειρήσεων Φιλοξενίας (Υπηρεσία Υποδοχής – Υπηρεσία Ορόφων – Εμπορευματογνωσία) • Τεχνικός Αρτοποιός – Ζαχαροπλαστικής • Τεχνικός Μαγειρικής Τέχνης – Αρχιμάγειρας (chef)
Επιμέρους Τομείς και Επαγγέλματα	Επιμέρους Τομείς και Επαγγέλματα	<ul style="list-style-type: none"> • Στέλεχος Θαλασσοθεραπείας/ Λουτροθεραπείας – spa

Πηγή: Υπουργείο Παιδείας & Θρησκευμάτων (<https://diek.it.minedu.gov.gr/>)

Κατά την έναρξη κάθε εξαμήνου το Υ.ΠΑΙ.Θ σε εγκύκλιό του ενημερώνει για τις ειδικότητες των Δ.Ι.Ε.Κ. που θα λειτουργήσουν σε κάθε Ι.Ε.Κ.

(β) Ι.Ε.Κ. του Υπουργείου Τουρισμού. Στα Ι.Ε.Κ. του Υπουργείου Τουρισμού λειτουργούν οι εξής πέντε ειδικότητες:

- Τεχνικός Τουριστικών Μονάδων και Επιχειρήσεων Φιλοξενίας (Υπηρεσία υποδοχής -Υπηρεσία ορόφων -Εμπορευματογνωσία)
- Τεχνικός Μαγειρικής Τέχνης – Αρχιμάγειρας (chef)
- Τεχνικός Αρτοποιός- Ζαχαροπλαστικής
- Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα του Τουρισμού
- Στέλεχος Λουτροθεραπείας/Θαλασσοθεραπείας-SPA

Τα Ι.Ε.Κ. του Υπουργείου Τουρισμού παρέχουν αρχική επαγγελματική κατάρτιση και λειτουργούν στην Ανάβυσσο Αττικής, στο Ηράκλειο Κρήτης, στην Περαιά Θεσσαλονίκης, στην Ρόδο, στο Άργος Πελοποννήσου, στο Γαλαξίδι, στην Αλεξανδρούπολη και στην Κέρκυρα. Η φοίτηση είναι συνολικής διάρκειας πέντε (5) εξαμήνων, [τέσσερα (4) εξάμηνα θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης και ένα (1) εξάμηνο Πρακτικής Άσκησης διάρκειας 960 ωρών]. Το πρόγραμμα Πρακτικής Άσκησης πραγματοποιείται σε τουριστικές επιχειρήσεις (ξενοδοχεία, εγκαταστάσεις ειδικής τουριστικής υποδομής) και εργαστήρια ζαχαροπλαστικής. Οι υποψήφιοι πρέπει να είναι απόφοιτοι Γενικού, Επαγγελματικού Λυκείου ή Επαγγελματικής Σχολής ή ΣΕΚ ή άλλου ισότιμου Σχολείου και γίνονται δεκτοί μετά από επιλογή. Οι προϋποθέσεις, η διαδικασία εισαγωγής, ο αριθμός των εισακτέων ανά Μονάδα Κατάρτισης και κάθε άλλη σχετική λεπτομέρεια ορίζονται στην «Προκήρυξη εισαγωγής καταρτισμένων» που εκδίδεται από το Υπουργείο Τουρισμού κατά τους

θερινούς μήνες κάθε έτους. Συγκεκριμένα, για το εκπαιδευτικό έτος 2020-21 προκηρύχθηκαν συνολικά εννιακόσιες εξήντα δύο (962) θέσεις καταρτιζόμενων⁵. Η κατανομή τους ανά ειδικότητα φαίνεται στον Πίνακα 5.2.

Πίνακας 5.2: Κατανομή καταρτιζόμενων σε Ι.Ε.Κ. του Υπουργείου Τουρισμού ανά ειδικότητα, για το εκπ. έτος 2020-21

α/α	Ειδικότητα	Αρ. Καταρτιζόμενων
1	Τεχνικός Τουριστικών Μονάδων και Επιχειρήσεων Φιλοξενίας (Υπηρεσία υποδοχής -Υπηρεσία ορόφων - Εμπορευματογνωσία)	382 άτομα
2	Τεχνικός Μαγειρικής Τέχνης – Αρχιμάγειρας (chef)	380 άτομα
3	Τεχνικός Αρτοποιός- Ζαχαροπλαστικής	100 άτομα
4	Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα του Τουρισμού	75 άτομα
5	Στέλεχος Λουτροθεραπείας/Θαλασσοθεραπείας-SPA	25 άτομα
Σύνολο		962 άτομα

Οι απόφοιτοι της κάθε ειδικότητας αποκτούν Βεβαίωσης Επαγγελματικής Κατάρτισης, ενώ επιπλέον έχουν τη δυνατότητα να συμμετάσχουν σε Εξετάσεις Πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης, οι οποίες διεξάγονται από τον Εθνικό Οργανισμό Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π) και οδηγούν στην απόκτηση Διπλώματος Επαγγελματικής ειδικότητας, επιπέδου 5 [αρ. 25 ν. 4186/2013 (ΦΕΚ 193/Α)].

(γ) Ι.Ε.Κ. του Ο.Α.Ε.Δ. Τα Ι.Ε.Κ. του ΟΑΕΔ εποπτεύονται από το Υπουργείο Εργασίας (μέσω του Ο.Α.Ε.Δ.). Στα Ι.Ε.Κ. του Ο.Α.Ε.Δ. δικαίωμα εγγραφής στο Α' εξάμηνο κατάρτισης έχουν οι απόφοιτοι Λυκείου, καθώς και οι απόφοιτοι ΕΠΑ.Σ, ΕΠΑ.Λ., ΤΕΕ Β' Κύκλου Σπουδών, ανεξαρτήτως ορίου ηλικίας. Δικαίωμα εγγραφής στο Γ' εξάμηνο κατάρτισης έχουν οι απόφοιτοι ΕΠΑ.Λ, ΕΠΑ.Σ, ΤΕΕ Β' Κύκλου Σπουδών, ΤΕΛ, ΕΠΑ.Λ. αντίστοιχης ειδικότητας σύμφωνα με τις υπ' αριθμ. Κ1/149167/2015 και Κ1/47016/2016 εγκυκλίου της Γενικής Γραμματείας Διά Βίου Μάθησης και Νέας Γενιάς, ανεξαρτήτως ορίου ηλικίας. Η εισαγωγή στα Ι.Ε.Κ. του ΟΑΕΔ γίνεται με μοριοδότηση συγκεκριμένων κριτηρίων των υποψηφίων (βαθμός Τίτλου Σπουδών, εργασιακή εμπειρία, και κοινωνικά κριτήρια) τα οποία καθορίζονται από σχετική εγκύκλιο του ΟΑΕΔ .

⁵ Σύμφωνα με την υπ' αρ. 13408/24-08-2020 Προκήρυξη εισαγωγής καταρτιζόμενων στα Ι.Ε.Κ. του Υπουργείου Τουρισμού για το έτος κατάρτισης 2020-2021 (ΑΔΑ: 937Η465ΧΘΟ-Δ7Β)

Για το χειμερινό εξάμηνο έτους κατάρτισης 2020-2021⁶ καθορίζονται οι ειδικότητες και ο αριθμός εισακτέων για κάθε ειδικότητα και για κάθε ΙΕΚ του ΟΑΕΔ. Οι ειδικότητες, οι οποίες αφορούν την Τουριστική Εκπαίδευση είναι οι κάτωθι πέντε:

- Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα του Τουρισμού (ΙΕΚ Κομοτηνής)
- Τεχνικός Τουριστικών Μονάδων και Επιχειρήσεων Φιλοξενίας (Υπηρεσία Υποδοχής - Υπηρεσία Ορόφων – Εμπορευμάτων) (ΙΕΚ Καλαμακίου, ΙΕΚ Ξάνθης, ΙΕΚ Ρόδου, ΙΕΚ Βέροιας, ΙΕΚ Λάρισας, ΙΕΚ Ηρακλείου Κρήτης)
- Τεχνικός Αρτοποιός-Ζαχαροπλαστικής (ΙΕΚ Γαλασίου, ΙΕΚ Καλαμακίου, ΙΕΚ Καβάλας, ΙΕΚ Πάτρας)
- Τεχνικός Μαγειρικής Τέχνης-Αρχιμάγειρας (chef) (ΙΕΚ Καλαμακίου, ΙΕΚ Καβάλας, ΙΕΚ Ξάνθης, ΙΕΚ Καλαμάτας)
- Θρησκευτικού Τουρισμού και Προσκυνηματικών Περιηγήσεων (ΙΕΚ Καλαμάτας)

5.2.2.2. Σχολές Ξεναγών του Υπουργείου Τουρισμού και ταχύρρυθμα προγράμματα κατάρτισης

Οι Σχολές Ξεναγών του Υπουργείου Τουρισμού αποτελούν μεταδευτεροβάθμιες επαγγελματικές σχολές διάρκειας δύο (2) εκπαιδευτικών ετών και λειτουργούν σύμφωνα με τον Κανονισμό λειτουργίας, ο οποίος εγκρίθηκε με την υπ' αριθμ.12360/12.07.2017 κοινή απόφαση των Υπουργών Παιδείας, Έρευνας & Θρησκευμάτων και Τουρισμού (ΦΕΚ 2532/Β /2017). Η λειτουργία τους είχε ανασταλεί το 2010, ενώ από την εκπαιδευτική περίοδο 2017-2018 επαναλειτουργεί η Σχολή Ξεναγών Αθήνας και από την εκπαιδευτική περίοδο 2020-2021 λειτουργούν και οι Σχολές Ξεναγών σε Θεσσαλονίκη, Κρήτη, Ρόδο και Κέρκυρα.

Στις Σχολές Ξεναγών Δεκτοί γίνονται δεκτοί μετά από επιλογή κατόπιν μοριοδότησης Έλληνες υπήκοοι, υπήκοοι κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, καθώς και υπήκοοι κρατών εκτός της Ε.Ε., εφόσον διαμένουν νόμιμα στη χώρα και γνωρίζουν πολύ καλά την ελληνική γλώσσα (επίπεδο Γ1/C1). Το 70% των θέσεων καλύπτεται από αποφοίτους γενικού ή επαγγελματικού λυκείου και το 30% από πτυχιούχους τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, ενώ όλοι οι υποψήφιοι, ανεξαρτήτως του τίτλου σπουδών που κατέχουν, πρέπει να έχουν πιστοποιημένη άριστη γνώση επιπέδου Γ2/C2, τουλάχιστον μιας (πέραν της ελληνικής) ξένης γλώσσας. Η φοίτηση στις Σχολές Ξεναγών παρέχεται δωρεάν και είναι υποχρεωτική για το σύνολο του εκπαιδευτικού προγράμματος. Στους σπουδαστές που έχουν συμμετάσχει επιτυχώς στις γραπτές και προφορικές διπλωματικές εξετάσεις, σύμφωνα με τον Κανονισμό Λειτουργίας των Σχολών Ξεναγών, χορηγείται Δίπλωμα, με το οποίο μπορούν να αποκτήσουν βεβαίωση

⁶ Σύμφωνα με την υπ' αριθμ. Πρωτ. 46021/31-07-2020 [Απόφαση του ΟΑΕΔ](#) (ΑΔΑ: ΩΦΑΨ4691Ω2-8ΧΝ)

συνδρομής νόμιμων προϋποθέσεων για την άσκηση του επαγγέλματος του ξεναγού για όλη την Ελλάδα σύμφωνα με το άρθρο 2 του ν. 710/77, όπως ισχύει. Για την εκπαιδευτική περίοδο 2020-2021 εγκρίθηκε η λειτουργία της η εισαγωγή συνολικά τριάντα πέντε (35) σπουδαστών⁷ στη Σχολή Ξεναγών Αθήνας, τριάντα πέντε (35) σπουδαστών στη Σχολή Ξεναγών Θεσσαλονίκης⁸, σαράντα (40) σπουδαστών στη Σχολή Ξεναγών Κρήτης⁹, σαράντα (40) σπουδαστών στη Σχολή Ξεναγών Ρόδου¹⁰ και σαράντα (40) σπουδαστών στη Σχολή Ξεναγών Κέρκυρας¹¹.

Πέραν των Σχολών Ξεναγών, παρέχεται η δυνατότητα κατάρτισης στο επάγγελμα του Ξεναγού μέσω Ταχύρρυθμων Προγραμμάτων Κατάρτισης. Συγκεκριμένα, με τον ν. 710/1977 «Περί ξεναγών» (Φ.Ε.Κ. 283/Α'), όπως τροποποιήθηκε από τον ν.4093/2012 (Φ.Ε.Κ. 222/Α'),δίνεται η δυνατότητα σε ιστορικούς και αρχαιολόγους να παρακολουθήσουν, σε συνεργασία με Πανεπιστημιακά Ιδρύματα της χώρας, ταχύρρυθμα προγράμματα διάρκειας δύο μηνών προκειμένου να καταρτισθούν στο επάγγελμα του ξεναγού. Ειδικότερα, οι συμμετέχοντες στα ταχύρρυθμα προγράμματα κατάρτισης θα πρέπει να είναι απόφοιτοι των ακόλουθων τμημάτων πανεπιστημίων της ημεδαπής ή της αλλοδαπής:

- Αρχαιολογίας
- Ιστορίας
- Ιστορίας και Αρχαιολογίας
- Ιστορίας, Αρχαιολογίας και Κοινωνικής Ανθρωπολογίας
- Ιστορίας, Αρχαιολογίας και Διαχείρισης Πολιτισμικών Αγαθών
- Ιστορίας και Εθνολογίας

Επιπλέον, πρέπει να έχουν άριστη γνώση (επίπεδο Γ2) μίας εκ των ακόλουθων γλωσσών: Αγγλική, Γαλλική, Γερμανική, Ιταλική, Ισπανική και Ρωσική. Τα σεμινάρια είναι διάρκειας 240 ωρών και διεξάγονται στην έδρα του Πανεπιστημίου ενώ περιλαμβάνουν την κατάρτιση των συμμετεχόντων στη σύγχρονη θεωρία και μεθοδολογία της ξενάγησης. Το αναλυτικό πρόγραμμα των σεμιναρίων καθορίζεται με την υπ' αριθμ. 18062/20.12.2012 υπουργική απόφαση (Φ.Ε.Κ. 3401 Β') ενώ με την επιτυχή ολοκλήρωση του προγράμματος οι συμμετέχοντες αποκτούν το δικαίωμα άσκησης του επαγγέλματος του ξεναγού. Ο τόπος και ο χρόνος υλοποίησης των σεμιναρίων, και τα κριτήρια επιλογής των υποψηφίων καθορίζονται κάθε φορά με απόφαση του Υπουργού Τουρισμού, ενώ το κόστος παρακολούθησης του προγράμματος επιβαρύνει τους συμμετέχοντες.

⁷ Σύμφωνα με την υπ' αρ. 9793/26-6-2020 Προκήρυξη του Υπουργείου Τουρισμού (ΑΔΑ: 9Λ1Β465ΧΘΟ-Ε3Φ).

⁸ Σύμφωνα με την υπ' αρ. 9795/26-6-2020 Προκήρυξη του Υπουργείου Τουρισμού (ΑΔΑ: 9ΚΓ1465ΧΘΟ-77Ω).

⁹ Σύμφωνα με την υπ' αρ. 9799/26-6-2020 Προκήρυξη του Υπουργείου Τουρισμού (ΑΔΑ: 67Ο646ΧΘΟ-5Υ5).

¹⁰ Σύμφωνα με την υπ' αρ. 9797/26-6-2020 Προκήρυξη του Υπουργείου Τουρισμού (ΑΔΑ: Ρ6ΠΜ465ΧΘΟ-ΕΙΞ).

¹¹ Σύμφωνα με την υπ' αρ. 9798/26-6-2020 Προκήρυξη του Υπουργείου Τουρισμού (ΑΔΑ: Ψ8ΝΑ465ΧΘΟ-55Ω).

5.2.2.3. Διετή Προγράμματα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης ΑΕΙ¹²

Τα Διετή Προγράμματα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης, τα οποία οργανώνονται από τα Κέντρα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (Κ.Ε.Ε.) των ΑΕΙ, εντός των ΑΕΙ, αποτελούν μια νέα επιλογή η οποία σχεδιάστηκε για τους αποφοίτους των ΕΠ.Α.Λ. Τα Διετή Προγράμματα Σπουδών βασίζονται σε μια διεθνώς κατοχυρωμένη πρακτική που εφαρμόζεται σε πολλές ευρωπαϊκές χώρες. Ωστόσο, τον Ιούλιο του 2019 ανακοινώθηκε η αναστολή λειτουργίας των εν λόγω προγραμμάτων χωρίς να υπάρχει οποιαδήποτε άλλη πληροφορία σχετικά με την τύχη αυτής της εκπαιδευτικής επιλογής.

Αναφορικά με τον σκοπό και τον τρόπο λειτουργίας των εν λόγω προγραμμάτων, σύμφωνα με τον αρχικό σχεδιασμό τους και την υφιστάμενη νομοθεσία, αναφέρεται ότι σκοπεύουν να παρέχουν επαγγελματική εκπαίδευση σε νέους ανθρώπους σε ελκυστικά αντικείμενα και να εξυπηρετήσουν τις ανάγκες της οικονομίας αξιοποιώντας την υπάρχουσα τεχνογνωσία και το κύρος των ΑΕΙ της χώρας. Το προσωπικό που θα διδάσκει δε θα είναι αποκλειστικά από τα ΑΕΙ, καθώς, θα υπάρξει η πρόνοια, ώστε να υπάρχει, ανάλογα με τις ειδικότητες, το προσωπικό που έχει και αντίστοιχη επαγγελματική εμπειρία.

Στα εν λόγω προγράμματα η φοίτηση παρέχεται δωρεάν και οι εκπαιδευόμενοι θα επιλέγονται με βάση τον βαθμό του απολυτηρίου από τα ΕΠ.Α.Λ., αλλά και με επιπλέον κριτήρια (Ν. 4485/2017, Ν. 4521/2018). Το κάθε πρόγραμμα διαρκεί 4 εξάμηνα και περιλαμβάνει θεωρητική και εργαστηριακή εκπαίδευση, συνολικής διάρκειας 1.200 διδακτικών ωρών και πρακτική άσκηση συνολικής διάρκειας 960 ωρών, που μπορεί να πραγματοποιείται παράλληλα με τη φοίτηση μετά την ολοκλήρωση του δεύτερου εξαμήνου. Οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να πραγματοποιούν την πρακτική άσκηση σε φυσικά πρόσωπα, Ν.Π.Δ.Δ., Ν.Π.Ι.Δ. και δημόσιες υπηρεσίες, με ευθύνη του Α.Ε.Ι. στο οποίο φοιτούν.

Με προεδρικό διάταγμα καθορίζονται τα επαγγελματικά δικαιώματα που αντιστοιχούν στους τίτλους που θα απονέμουν τα Κ.Ε.Ε. Τα προγράμματα αυτά θα παρέχουν διπλώματα επιπέδου 5 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων.

Με πρόταση της Συγκλήτου προσδιορίζονται τα γνωστικά αντικείμενα που θεραπεύουν τα προγράμματα επαγγελματικής εκπαίδευσης του Κ.Ε.Ε., τα οποία πρέπει να είναι συναφή με ένα από τα γνωστικά αντικείμενα που θεραπεύουν τα Τμήματα του Ιδρύματος.

Μεταξύ των παρεχόμενων ειδικοτήτων στον τομέα των υπηρεσιών είναι και ο τουρισμός. Συγκεκριμένα, για το ακαδημαϊκό έτος 2019-20 είχε ανακοινωθεί ότι επρόκειτο να λειτουργήσουν τα κάτωθι Διετή Προγράμματα, τα οποία είχαν εγκριθεί από το Υ.ΠΑΙ.Θ. ή είχαν προταθεί από τις Συγκλήτους των Πανεπιστημίων:

- Πανεπιστήμιο Αιγαίου – Εξυπηρέτηση Πελατών στον Τουριστικό Τομέα (Διοίκησης & Οικονομίας)

¹² Προς το παρόν σε αναστολή

- Ελληνικό Μεσογειακό Πανεπιστήμιο (ΕΛ.ΜΕ.ΠΑ.) - Στέλεχος Οργάνωσης Επισιτιστικών Μονάδων (Διοίκησης & Οικονομίας).
- Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας – Ειδικός Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων και Εστίασης (Διοίκησης & Οικονομίας), Ειδικός Οργάνωσης Δραστηριοτήτων σε Εναλλακτικές και Ειδικές Μορφές Τουρισμού (Διοίκησης & Οικονομίας).
- Πανεπιστήμιο Πάτρας – Οργάνωση Διετών Προγραμμάτων Σπουδών σε Θέματα Τουρισμού, μετά από έγκρισή τους από τα αρμόδια όργανα του Πανεπιστημίου (Διοίκησης & Οικονομίας).
- Ιόνιο Πανεπιστήμιο – Αγροοικοτουρισμός (Διοίκησης & Οικονομίας), Οργάνωση και Διαχείριση Υπηρεσιών Φιλοξενίας (Διοίκησης & Οικονομίας), Διαχείριση και Οργάνωση Ειδικών και Εναλλακτικών Μορφών Τουρισμού (Διοίκησης & Οικονομίας), Στέλεχος Πολιτισμικού Τουρισμού (Διοίκησης & Οικονομίας).
- Διεθνές Πανεπιστήμιο Ελλάδος (ΔΙ.ΠΑ.Ε.) – Ειδικός Τουριστικών και Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων (Διοίκησης & Οικονομίας), Ξεναγός και Τουριστικός Συνοδός (Διοίκησης & Οικονομίας), Επαγγελματικής Κατάρτιση Στελεχών Επίγειας Εξυπηρέτησης Αεροδρομίων-Ταξιδιωτικών Οργανισμών (Διοίκησης & Οικονομίας), Ειδικός Λουτροθεραπείας-SPA, Στέλεχος Κέντρων Αναζωογόνησης και Ευεξίας (Υγείας-Πρόνοιας-Ευεξίας).

Ωστόσο, όπως αναφέρθηκε και παραπάνω, η λειτουργία των εν λόγω προγραμμάτων έχει ανασταλεί.

5.2.3. Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση

Το τοπίο στην Τριτοβάθμια εκπαίδευση της Ελλάδας τα τελευταία χρόνια έχει αλλάξει σημαντικά, καθώς, σύμφωνα με τον ν. 4610/19 «Συνέργειες Πανεπιστημίων και ΤΕΙ, πρόσβαση στην τριτοβάθμια εκπαίδευση, πειραματικά σχολεία, Γενικά Αρχεία του Κράτους και λοιπές διατάξεις», καταργήθηκαν όλα τα ΤΕΙ, τα οποία συγχωνεύτηκαν με πανεπιστήμια ή οδήγησαν στην ίδρυση νέου πανεπιστημίου (Μεσογειακό Πανεπιστήμιο Κρήτης στο οποίο εντάχθηκε το ΤΕΙ Κρήτης). Ως εκ τούτου, πλέον η τριτοβάθμια εκπαίδευση παρέχεται στην Ελλάδα από τα ΑΕΙ αλλάζοντας εντελώς τη δομή της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Στο πλαίσιο αυτό και οι τουριστικές σπουδές σε αυτό το επίπεδο εκπαίδευσης επηρεάστηκαν από αυτές τις αλλαγές.

5.2.3.1. Προπτυχιακό Επίπεδο Σπουδών

Στην *Τριτοβάθμια εκπαίδευση*, ως προς την *προπτυχιακή τουριστική εκπαίδευση* υπάρχει η δυνατότητα φοίτησης σε τμήματα Πανεπιστημίων και στις Α.Σ.Τ.Ε. μετά από πανελλήνιες εξετάσεις.

5.2.3.1.1. Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα (Α.Ε.Ι.)

Τρία (3) νέα προπτυχιακά τμήματα ΑΕΙ στον χώρο του τουρισμού δημιουργήθηκαν κατά το 2017 και καλύφθηκε το κενό που υπήρχε έως τότε σε προπτυχιακό επίπεδο τουριστικών σπουδών στην Ελληνική τριτοβάθμια εκπαίδευση.

Συγκεκριμένα, δημιουργήθηκαν τα τμήματα:

- (α) *Οικονομικής και Διοίκησης Τουρισμού (Τ.Ο.ΔΙ.Τ.)* (<http://www.tourem.aegean.gr/>) της Σχολής Επιστημών της Διοίκησης του Πανεπιστημίου Αιγαίου με έδρα τη Χίο,
- (β) *Τουριστικών Σπουδών* (<http://www.unipi.gr/unipi/el/tourism-home.html>) του Πανεπιστημίου Πειραιά, και
- (γ) *Διοίκησης Τουρισμού* (<http://www.uniwa.gr/toum/>) της Σχολής Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών του νεοϊδρυθέντος Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής, το οποίο δημιουργήθηκε από τη συγχώνευση των Τ.Ε.Ι. Αθήνας και Πειραιά.

Επιπλέον, το 2018 ξεκίνησε η λειτουργία του Προπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών «*Διοίκηση Τουρισμού*» στο Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο (Ε.Α.Π.), το οποίο αξιοποιεί τη μεθοδολογία της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης.

Ενώ, το 2019 με την υλοποίηση των νέων αλλαγών στην τριτοβάθμια εκπαίδευση και συγκεκριμένα την κατάργηση των ΤΕΙ και την ένταξή τους σε Πανεπιστήμια, ιδρύθηκαν τα κάτωθι πέντε (5) νέα προπτυχιακά τμήματα τουρισμού:

- (α) *Τουρισμού* (<http://tourism.ionio.gr/>) της Σχολής Οικονομικών Επιστημών του Ιόνιου Πανεπιστημίου με έδρα την Κέρκυρα.
- (β) *Διοίκησης Επιχειρήσεων και Τουρισμού* (<https://bat.hmu.gr/>), με έδρα το Ηράκλειο, το οποίο εντάσσεται στη Σχολή Επιστημών Διοίκησης και Οικονομίας του Ελληνικού Μεσογειακού Πανεπιστημίου.
- (γ) *Διοίκησης Οργανισμών, Μάρκετινγκ και Τουρισμού* (<http://ommt.ihu.gr/>), με έδρα τη Θεσσαλονίκη του Διεθνούς Πανεπιστημίου της Ελλάδος.
- (δ) *Διοίκησης Τουρισμού* (<http://tourism.upatras.gr/>), με έδρα την Πάτρα, το οποίο εντάσσεται στη Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Πατρών.
- (ε) *Τουριστικών Σπουδών και Εναλλακτικού Τουρισμού* (<https://www.touralter.uoa.gr/>), με έδρα τα Ψαχνά του Νομού Ευβοίας, το οποίο εντάσσεται στη Σχολή Αγροτικής Ανάπτυξης, Διατροφής και Αειφορίας του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών (Ε.Κ.Π.Α.) (Φ.Ε.Κ. 13/τ. Α'29-01-2019), του οποίου η εκπαιδευτική λειτουργία είχε προγραμματιστεί να αρχίσει από το ακαδημαϊκό έτος 2020-2021, ωστόσο, το Υ.ΠΑΙ.Θ. προχώρησε σε αναστολή της έναρξης λειτουργίας 37 νεοϊδρυθέντων τμημάτων, μεταξύ των οποίων βρίσκεται και το εν λόγω τμήμα.

Συνολικά, υπάρχουν οκτώ (8) προπτυχιακά τμήματα (εν λειτουργία) στον χώρο του τουρισμού, με τα πέντε (5) από αυτά να έχουν προκύψει από την κατάργηση των ΤΕΙ και τη συγχώνευσή τους με πανεπιστήμια, τα οποία διαμορφώνουν μια νέα κατάσταση στον χώρο της τουριστικής εκπαίδευσης σε τριτοβάθμιο επίπεδο εκπαίδευσης.

Η φοίτηση στα ανωτέρω προπτυχιακά τμήματα διαρκεί οκτώ (8) εξάμηνα, ενώ σε ορισμένα από αυτά η πρακτική άσκηση των φοιτητών αποτελεί μέρος των σπουδών.

5.2.3.1.2. Ανώτερες Σχολές Τουριστικής Εκπαίδευσης (Α.Σ.Τ.Ε.)

Οι Ανώτερες Σχολές Τουριστικής Εκπαίδευσης (Α.Σ.Τ.Ε) είναι οι παλιότερες τουριστικές σχολές και για χρόνια αποτελούσαν μονόδρομο για όσους επιθυμούσαν να ασχοληθούν με τον τουριστικό τομέα. Πλέον, έχουν ενταχθεί στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση και οι φοιτητές έχουν πρόσβαση σε αυτές μέσω των Πανελληνίων Εξετάσεων. Οι Α.Σ.Τ.Ε. αποτελούν επαγγελματικές σχολές προσανατολισμένες στην κατάρτιση και παραγωγή ικανών και κατάλληλων επαγγελματιών και στελεχών με τις απαραίτητες τεχνικές και επαγγελματικές γνώσεις για ξενοδοχειακές, επισιτιστικές και λοιπές επιχειρήσεις του Τουριστικού Τομέα.

Οι Α.Σ.Τ.Ε. λειτουργούν στην Κρήτη (<http://astcrete.edu.gr/>) και στη Ρόδο (<http://www.aster.edu.gr/>) υπό την αιγίδα του Υπουργείου Τουρισμού. Η φοίτηση στις Α.Σ.Τ.Ε. διαρκεί οκτώ (8) εξάμηνα¹³ και είναι υποχρεωτική. Κάθε εκπαιδευτικό έτος περιλαμβάνει δύο κύκλους σπουδών, τον Θεωρητικό (από Οκτώβριο έως Ιούνιο) και τον Πρακτικό, ο οποίος αποτελεί συνέχεια του Θεωρητικού και αναπόσπαστη συνέχεια της παρεχόμενης εκπαίδευσης (Ιούλιο έως Σεπτέμβριο) και περιλαμβάνει πρακτική άσκηση.

5.2.3.2. Μεταπτυχιακό Επίπεδο Σπουδών

Οι ιδιαίτερες ανάγκες της τουριστικής αγοράς εργασίας για εξειδικευμένα στελέχη με τα απαραίτητα προσόντα, ώστε να μπορούν να σταδιοδρομήσουν στον κλάδο της διοίκησης της τουριστικής βιομηχανίας, οδήγησαν στη δημιουργία προγραμμάτων μεταπτυχιακών σπουδών. Στην Ελλάδα, σε μεταπτυχιακό επίπεδο σπουδών στον τομέα του τουρισμού λειτουργούν προγράμματα με διάφορες εξειδικεύσεις σε θέματα τουρισμού. Συγκεκριμένα, στον Πίνακα 5.3 αναφέρονται τα Μεταπτυχιακά Προγράμματα στον Τουρισμό που παρέχονται κατά το ακαδημαϊκό έτος 2020- 21.

Πίνακας 5.3: Μεταπτυχιακά Προγράμματα Τουρισμού Πανεπιστημίων της Ελλάδας

Μεταπτυχιακά Προγράμματα Τουρισμού σε Πανεπιστήμια της Ελλάδας	
1	«Στρατηγική Διοίκηση Τουριστικών Προορισμών και Επιχειρήσεων Φιλοξενίας» - Διατμηματικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών του Πανεπιστημίου Αιγαίου

¹³ Σύμφωνα με το ΦΕΚ 5824/Β/30-12-2020

2	«Διοίκηση Επιχειρήσεων –Μάνατζμεντ Τουρισμού» (MBA – Tourism Management) του τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Πειραιώς
3	«Μάνατζμεντ Τουριστικών Επιχειρήσεων και Οργανισμών» του τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Μακεδονίας
4	«Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων» του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου (ΕΑΠ)
5	«Σχεδιασμός και Ανάπτυξη Τουρισμού και Πολιτισμού» του τμήματος Μηχανικών Χωροταξίας, Πολεοδομίας και Περιφερειακής Ανάπτυξης και του τμήματος Οικονομικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας
6	«Καινοτομία και Επιχειρηματικότητα στον Τουρισμό» - Διδρυματικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής και του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Αιγαίου
7	«Τουρισμός και Τοπική Ανάπτυξη» Διατμηματικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης
8	«Διοίκηση Επιχειρήσεων Φιλοξενίας & Τουρισμού» του τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων και Τουρισμού του Ελληνικού Μεσογειακού Πανεπιστημίου
9	«Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων και Οργανισμών» του τμήματος Διοίκησης Οργανισμών, Μάρκετινγκ & Τουρισμού (Θεσσαλονίκη) του Διεθνούς Πανεπιστημίου της Ελλάδος
10	«Διοίκηση Τουριστικών Μονάδων και Φιλοξενίας» (MSc in Hospitality and Tourism Management) της Σχολής Οικονομίας, Διοίκησης και Νομικών Επιστημών του Διεθνούς Πανεπιστημίου της Ελλάδος, στο οποίο η διδασκαλία γίνεται αποκλειστικά στην Αγγλική γλώσσα καθώς αποτελεί διεθνές πρόγραμμα σπουδών που παρέχεται από το Πανεπιστημιακό Κέντρο Διεθνών Προγραμμάτων Σπουδών (University Center of International Programmes of Studies (UCIPS)) του Διεθνούς Πανεπιστημίου της Ελλάδος.
11	«Θρησκευτικός & Προσκυνηματικός Τουρισμός» - Διδρυματικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών του τμήματος Κοινωνικής Θεολογίας και Χριστιανικού Πολιτισμού του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης και του τμήματος Διοίκησης οργανισμών, Μάρκετινγκ και Τουρισμού της Σχολής Οικονομίας και Διοίκησης (Θεσσαλονίκης) του Διεθνούς Πανεπιστημίου Ελλάδος
12	«Sustainable Tourism Development: Cultural Heritage, Environment, Society» - Διεθνές Διδρυματικό Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών του Χαροκόπειου Πανεπιστημίου, του Πανεπιστημίου Αιγαίου και του Université Paris I – Panthéon Sorbonne

Επιπλέον, σε επίπεδο έρευνας, τα τμήματα πανεπιστημίων χορηγούν Διδακτορικούς Τίτλους Σπουδών σε θέματα τουρισμού. Στο πλαίσιο της έρευνας, επίσης, λειτουργούν σε ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης θεσμοθετημένα Ερευνητικά Εργαστήρια, όπως το Εργαστήριο Τουριστικών Ερευνών και Μελετών (Ε.Τ.Ε.Μ.) του τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Αιγαίου, το Εργαστήριο Τουριστικού Σχεδιασμού, Έρευνας και Πολιτικής του τμήματος Μηχανικών Χωροταξίας, Πολεοδομίας και Περιφερειακής Ανάπτυξης του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας, το Εργαστήριο Δορυφόρων Λογαριασμών Τουρισμού του τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Πάτρας, και το Εργαστήριο Τουρισμού και Επιχειρηματικότητας της Σχολής Επιστημών Διοίκησης και Οικονομίας του Ελληνικού Μεσογειακού Πανεπιστημίου.

5.2.4. Ιδιωτικοί Φορείς Τουριστικής Εκπαίδευσης

Στην Ελλάδα δραστηριοποιείται πληθώρα ιδιωτικών εκπαιδευτικών ιδρυμάτων - ιδιωτικά ΙΕΚ και κολλέγια - τα οποία προσφέρουν σπουδές στον τομέα του Τουρισμού σε απόφοιτους Δευτεροβάθμιας και Τριτοβάθμιας εκπαίδευσης σε μεταδευτεροβάθμιο, προπτυχιακό και σε μεταπτυχιακό επίπεδο. Σε πολλές περιπτώσεις, η γλώσσα διδασκαλίας είναι τα αγγλικά και τα προγράμματα είναι συνδεδεμένα με πανεπιστήμια ή σχολές του εξωτερικού. Η φοίτηση σε αυτά διαρκεί συνήθως 3-4 χρόνια, κατά τα οποία οι φοιτητές παρακολουθούν μαθήματα στην Ελλάδα, ενώ έχουν τη δυνατότητα, εάν το επιλέξουν, να ολοκληρώσουν τις σπουδές τους στο εξωτερικό. Για παράδειγμα, ιδιωτικά κολλέγια σε συνεργασία με Πανεπιστήμια του εξωτερικού παρέχουν πτυχία στον τομέα του τουρισμού σε προπτυχιακό επίπεδο με εξειδικεύσεις, όπως «Φιλοξενία και Διαχείριση Τουρισμού», «Διαχείριση τροφίμων και ποτών», «Διοίκηση Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων» και σε μεταπτυχιακό επίπεδο με εξειδικεύσεις, όπως «Διοίκηση Τουριστικών και Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων», «Διεθνής Διαχείριση και Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων», «Διοίκηση στον τομέα του Τουρισμού». Συγκεκριμένα, στην Ελλάδα λειτουργούν τριάντα δύο (32) αδειοδοτημένα κολλέγια από το Υ.ΠΑΙ.Θ. και τα περισσότερα εξ αυτών παρέχουν σπουδές στον τουρισμό.

5.2.5. Διά βίου Εκπαίδευση και Κατάρτιση

Η δυνατότητα επιμόρφωσης μέσα από προγράμματα κατάρτισης και διά βίου εκπαίδευσης παρέχεται από ελληνικά Πανεπιστήμια, από Κέντρα Διά Βίου Μάθησης, αλλά και από ανεξάρτητους φορείς, ώστε να ικανοποιηθούν οι ανάγκες για διεύρυνση και εμπλουτισμό δεξιοτήτων και επικαιροποίηση των γνώσεων των νέων, αλλά και των επαγγελματιών σε διάφορους τομείς. Ειδικότερα για τα ΑΕΙ, λειτουργούν Κέντρα Επιμόρφωσης και Διά Βίου Μάθησης (Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ.), στα οποία πραγματοποιούνται προγράμματα επιμόρφωσης, συνεχιζόμενης εκπαίδευσης, κατάρτισης και εν γένει διά βίου μάθησης.

Όσον αφορά τον τουρισμό, τα προγράμματα κατάρτισης και διά βίου μάθησης απευθύνονται σε απόφοιτους Δευτεροβάθμιας και Τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, οι

οποίοι είτε εργάζονται ήδη στον τουρισμό και επιθυμούν να εμπλουτίσουν και να επικαιροποιήσουν/ανανεώσουν τις γνώσεις τους, είτε επιθυμούν να αποκτήσουν γνώσεις που θα τους είναι χρήσιμες για να εργαστούν στο μέλλον. Στόχος είναι η σύνδεση της θεωρητικής γνώσης με την πράξη, έτσι ώστε οι συμμετέχοντες να αποκτήσουν γνώσεις και δεξιότητες για να τις εφαρμόσουν στην αγορά εργασίας. Ο σχεδιασμός των περισσότερων προγραμμάτων ακολουθεί τη μεθοδολογία που υποστηρίζει την Ανοικτή και Εξ Αποστάσεως ηλεκτρονική μάθηση, ώστε να δοθεί η δυνατότητα σε επαγγελματίες του Τουρισμού αυτόνομα, να αποκτήσουν εξειδικευμένες γνώσεις χωρίς τη φυσική τους παρουσία στον χώρο εκπαίδευσης. Συγχρόνως, βέβαια, συμπληρωματικά και σύμφωνα με τις εκπαιδευτικές ανάγκες των εκπαιδευομένων ή βάσει του σχεδιασμού του προγράμματος, κατά περίπτωση πραγματοποιείται και σύγχρονη μάθηση μέσω συστημάτων σύγχρονης τηλεεκπαίδευσης. Παραδείγματα τέτοιων προγραμμάτων κατάρτισης στον Τουρισμό είναι τα εξής: «Οργάνωση και Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων» του Πανεπιστημίου Αιγαίου, «Tourism Management and Marketing» και «e-Tourism» του ΕΚΠΑ, «Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων» του Πανεπιστημίου Πειραιώς. Επιπλέον, ιδιωτικοί φορείς, όπως ο Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (Σ.Ε.Τ.Ε.), διοργανώνουν εκπαιδευτικά σεμινάρια και προγράμματα κατάρτισης σε θέματα αιχμής του τουρισμού.

Επιπλέον, το Υπουργείο Τουρισμού λειτουργεί σε διάφορες πόλεις της Ελλάδας τμήματα μετεκπαίδευσης¹⁴ για τους ήδη εργαζόμενους στον τουριστικό τομέα ή για τους πρόσκαιρα άνεργους, οι οποίοι διαθέτουν μόνο εμπειρική γνώση του αντικειμένου εργασίας τους. Τα εν λόγω προγράμματα δεν εντάσσονται στην τυπική εκπαίδευση, αλλά αποτελούν προγράμματα συνεχιζόμενης κατάρτισης και οδηγούν στην απόκτηση αδιαβάθμητων τίτλων σπουδών. Οι παρεχόμενες ειδικότητες είναι: Υπηρεσία Υποδοχής, Επισιτισμός, Μαγειρική Τέχνη, Ζαχαροπλαστική Τέχνη και Οροφοκομία. Οι προϋποθέσεις συμμετοχής και επιλογής καθορίζονται από σχετική προκήρυξη που εκδίδεται από το Υπουργείο Τουρισμού. Η φοίτηση στα εν λόγω προγράμματα είναι υποχρεωτική και δωρεάν, ενώ επιπλέον παρέχεται στους μετεκπαιδευόμενους επίδομα μετεκπαίδευσης από τον Ο.Α.Ε.Δ. (Υπουργείο Τουρισμού, 2021)

5.3. ΚΡΙΤΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

Από τα ανωτέρω προκύπτει ότι στην Ελλάδα παρέχεται ένα πλήθος επιλογών για όσους ενδιαφέρονται να σπουδάσουν στον τομέα του τουρισμού σε οποιοδήποτε επίπεδο μετά την υποχρεωτική εκπαίδευση. Επιπλέον, υπάρχει σύνδεση μεταξύ δευτεροβάθμιας και τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και μεταξύ δευτεροβάθμιας και μεταδευτεροβάθμιας. Επομένως, οι απόφοιτοι έχουν τη δυνατότητα συνέχισης των σπουδών τους σε ανώτερο επίπεδο εκπαίδευσης, είτε μέσω των πανελληνίων εξετάσεων στην τριτοβάθμια εκπαίδευση, είτε κατά προτεραιότητα από ΕΠΑΛ σε ΙΕΚ, είτε μέσω συγκεκριμένων

¹⁴ σύμφωνα με το ν. 1077/1980 όπως ισχύει

κριτηρίων. Επιπλέον, χαρακτηριστικό είναι ότι σε δευτεροβάθμιο και μεταδευτεροβάθμιο επίπεδο υπάρχει η δυνατότητα φοίτησης σε ειδικότητες τουρισμού σε ΕΠΑ.Λ., Ι.Ε.Κ. και ΕΠΑ.Σ. σε όλες τις περιφέρειες της Ελλάδας, ανεξάρτητα από το αν είναι τουριστικές περιοχές ή όχι.

Στο πλαίσιο της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, ο θεσμός της Μαθητείας παρέχει τη δυνατότητα σε όλους τους αποφοίτους των ΕΠΑ.Λ., ΕΠΑ.Σ. και Ι.Ε.Κ. να εκπαιδευτούν και να εργαστούν (με αμοιβή) σε χώρους εργασίας του δημόσιου ή του ιδιωτικού τομέα, σχετικό με την ειδικότητά τους, για την απόκτηση εργασιακής εμπειρίας.

Επιπλέον, το σύστημα τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην Ελλάδα αποτελεί ένα *πολυεπίπεδο* δημιούργημα με τα επιμέρους επίπεδα που το συγκροτούν, να βρίσκονται σε συνεχή αλλαγή. Από την μία πλευρά, στη Δευτεροβάθμια Επαγγελματική Εκπαίδευση γίνεται συνεχής προσπάθεια βελτίωσης, η οποία επηρεάζει κάθε φορά τη δομή και τη λειτουργία της, με αποτέλεσμα να επηρεάζονται με τη σειρά τους και κάποιες φορές να αλλάζουν και οι ειδικότητες, που προσφέρονται δημιουργώντας μια ασαφή και ευμετάβλητη κατάσταση. Εξάλλου, εδραιωμένες προκαταλήψεις της ελληνικής κοινωνίας σχετικά με τη Δευτεροβάθμια Επαγγελματική Εκπαίδευση στην Ελλάδα, αποθαρρύνουν τους μαθητές να συνεχίσουν τις σπουδές τους σε αυτή. Οι συνθήκες αυτές αποτρέπουν συχνά τους νέους να επιλέξουν την Επαγγελματική Εκπαίδευση, γεγονός που επηρεάζει και τις παρεχόμενες ειδικότητες των Τουριστικών Επαγγελμάτων.

Από την άλλη πλευρά, στην τριτοβάθμια εκπαίδευση γίνεται προσπάθεια υλοποίησης μιας νέας στρατηγικής και υιοθέτησης ενός σχεδίου με στόχο τη διασφάλιση της ποιότητας της εκπαίδευσης και της μάθησης σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Στο πλαίσιο αυτό, στην Ελλάδα έχουν υλοποιηθεί και, ενδεχομένως, σχεδιάζονται και άλλες αλλαγές, οι οποίες οδήγησαν σε συγχωνεύσεις ιδρυμάτων, δημιουργία νέων ιδρυμάτων και τμημάτων, οι οποίες επηρεάζουν την υφιστάμενη δομή. Παρόλα αυτά, στην τριτοβάθμια εκπαίδευση πλέον λειτουργούν οκτώ προπτυχιακά τμήματα τουρισμού καλύπτοντας το κενό που υπήρχε σε αυτό το επίπεδο εκπαίδευσης. Ταυτόχρονα, τα μεταπτυχιακά προγράμματα συμβάλλουν στην αύξηση της εξειδίκευσης των στελεχών, αλλά και στην ανάπτυξη και την πρόοδο της έρευνας στον τομέα του τουρισμού σε συνδυασμό με τις διδακτορικές σπουδές.

Όμως, και στο πλαίσιο της διά βίου μάθησης, παρέχεται από διάφορους φορείς, δημόσιους και ιδιωτικούς, η δυνατότητα επικαιροποίησης των γνώσεων, αλλά και απόκτησης νέων δεξιοτήτων σε θέματα τουρισμού. Η ανάγκη για επανειδίκευση των εργαζομένων αναγνωρίζεται ως αναγκαία σε ολόκληρο τον κόσμο, δεδομένων τόσο των αλλαγών στη δραστηριότητα του τουρισμού, όσο και των τεχνολογικών εξελίξεων που επηρεάζουν την οικονομία και ειδικότερα στην Ελλάδα, όπου το ποσοστό της ανεργίας είναι πολύ υψηλό.

Τέλος, χαρακτηριστικό γνώρισμα της ελληνικής τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης αποτελεί το γεγονός ότι τρεις διαφορετικοί κρατικοί φορείς είναι υπεύθυνοι για τον προγραμματισμό και τον έλεγχο της παρεχόμενης τουριστικής εκπαίδευσης και

κατάρτισης σε όλα τα επίπεδα εκπαίδευσης. Οι φορείς, οι οποίοι αποτελούν τις εποπτικές αρχές της ελληνικής τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης από την πλευρά του δημόσιου τομέα, είναι τα Υπουργεία Παιδείας και Θρησκευμάτων, Τουρισμού, και Εργασίας (μέσω του ΟΑΕΔ). Το γεγονός αυτό έχει ενδεχομένως ως αποτέλεσμα την έλλειψη ή τη δυσκολία συντονισμού και αποτελεσματικού προγραμματισμού στο σύνολο του συστήματος της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης.

5.4. SWOT ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ

Η ανάλυση SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) ως μεθοδολογικό εργαλείο, αποτελεί έναν τρόπο αποτύπωσης των κυριότερων συμπερασμάτων που προκύπτουν από την αξιολόγηση της υφιστάμενης κατάστασης της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην Ελλάδα. Λαμβάνοντας υπόψη τους παράγοντες που ορίζουν την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση, καθώς και τη μέχρι τώρα πορεία της, γίνεται μια προσπάθεια να εντοπιστούν και να εξειδικευτούν οι παράμετροι που συνιστούν τα Δυνατά Σημεία (Strengths), τα οποία είναι απαραίτητα να αναπτυχθούν και να αναδειχθούν, καθώς και τα Αδύνατα Σημεία (Weaknesses), τα οποία πρέπει να περιοριστούν, ώστε να μην αποτελούν τροχοπέδη στην ανάπτυξή της. Αντίστοιχα, θα προσδιοριστούν τα σημεία εκείνα που ενδεχομένως αποτελούν Ευκαιρίες για Ανάπτυξη (Opportunities), τα οποία θα πρέπει να ληφθούν υπόψη και να αξιοποιηθούν κατά τον εθνικό στρατηγικό σχεδιασμό της τουριστικής εκπαιδευτικής πολιτικής, όπως επίσης και οι Κίνδυνοι (Threats) που ενδέχεται να αντιμετωπίσει η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση στην Ελλάδα στο μέλλον.

Στο πλαίσιο αυτό, η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση επηρεάζει την εκπαίδευση, την οικονομία, την κοινωνία και την πολιτική. Το γεγονός αυτό τονίζει την ανάγκη χάραξης και εφαρμογής μιας εθνικής στρατηγικής για την ολοκληρωμένη διαχείριση της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην Ελλάδα, η οποία είναι δυνατόν να αποτελέσει τη βάση για την ουσιαστική επικοινωνία και εποικοδομητική συνεργασία μεταξύ όλων των εμπλεκόμενων φορέων για την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών και την περαιτέρω τουριστική ανάπτυξη στην Ελλάδα.

Δυνατά σημεία

- Παρέχεται σε όλα τα επίπεδα εκπαίδευσης (δευτεροβάθμια, τριτοβάθμια εκπαίδευση και διά βίου μάθησης).
- Παρέχεται σε επίπεδο δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης σε όλους τους νομούς της Ελλάδας, σε μεταδευτεροβάθμιο και σε τριτοβάθμιο επίπεδο εκπαίδευσης σε όλες τις περιφέρειες της Ελλάδας, ανεξάρτητα από το αν είναι τουριστικές ή όχι.
- Υπάρχει σύνδεση μεταξύ δευτεροβάθμιας και τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης

- Παρέχεται το Μεταλυκειακό έτος-Τάξης Μαθητείας στους αποφοίτους των ΕΠΑ.Λ.
- Λειτουργούν οκτώ (8) προπτυχιακά τμήματα τουρισμού σε Πανεπιστήμια της Ελλάδας, δύο (2) ΑΣΤΕ και πάνω από 10 μεταπτυχιακά προγράμματα σπουδών στον τουρισμό.

Αδύνατα σημεία

- Η έλλειψη ενός εθνικού στρατηγικού σχεδίου για την ανάπτυξη της εθνικής τουριστικής εκπαιδευτικής πολιτικής.
- Συνεχείς αλλαγές στο εκπαιδευτικό σύστημα της Ελλάδας που επηρεάζουν τόσο την επαγγελματική, όσο και την ανώτατη τουριστική με αποτέλεσμα να αποθαρρύνονται οι μαθητές να επιλέγουν την επαγγελματική τουριστική εκπαίδευση είτε λόγω αβεβαιότητας είτε λόγω της χαμηλής εκτίμησης και των εδραιωμένων προκαταλήψεων που υπάρχουν στην Ελλάδα.
- Η πολυεποπτεία του συστήματος της ελληνικής τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης και η έλλειψη κεντρικού σχεδιασμού και συντονισμού.
- Η έλλειψη σύνδεσης μεταξύ τουριστικής εκπαίδευσης με την αγορά εργασίας που επισημαίνεται από εργοδότες και εργαζόμενους της τουριστικής βιομηχανίας.
- Η έλλειψη σύγχρονων ειδικοτήτων σε επίπεδο επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, σύμφωνα με τη διαρκή εξέλιξη του τουρισμού και τις νέες/ειδικές μορφές τουρισμού, εκτός των παραδοσιακών (και σχετικών με τις ξενοδοχειακές και επισιτιστικές υπηρεσίες).

Ευκαιρίες

- Διεθνοποίηση της ελληνικής τουριστικής εκπαίδευσης και ανάδειξη της Ελλάδας ως ένα διεθνές κέντρο ανάπτυξης του τουρισμού, μέσω της δημιουργίας ξενόγλωσσων προγραμμάτων εκπαίδευσης και ενίσχυση της συνεργασίας με άλλα πανεπιστήμια του εξωτερικού.
- Η διασύνδεση της τουριστικής εκπαίδευσης και της τουριστικής βιομηχανίας για την παροχή αποφοίτων με τις κατάλληλες γνώσεις και δεξιότητες.
- Η ενίσχυση του επαγγελματικού προσανατολισμού των νέων για την προώθηση της απασχόλησης στον τουρισμό.
- Ένταξη της πρακτικής άσκησης σε όλα τα προγράμματα σπουδών της τουριστικής εκπαίδευσης σε τουριστικές επιχειρήσεις της Ελλάδας και του εξωτερικού.
- Αναδιοργάνωση των προγραμμάτων σπουδών της τουριστικής εκπαίδευσης δίνοντας έμφαση στις εξελίξεις του τουρισμού, στις νέες/ειδικές μορφές τουρισμού και στη «νέα» κανονικότητα της μετά Covid-19 εποχής.

Απειλές

- Η παροχή προγραμμάτων σπουδών τουριστικής εκπαίδευσης που δεν είναι προσαρμοσμένα στις εξελίξεις του κλάδου του τουρισμού, καθώς και στις τρέχουσες εξελίξεις.
- Η ελλιπής προετοιμασία αποφοίτων της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης με παροχή μη συμβατών ή λιγότερων προσόντων σε σχέση με αυτά που χρειάζεται η αγορά εργασίας του τουρισμού.
- Μειωμένες εγγραφές μαθητών/φοιτητών σε προγράμματα τουριστικής εκπαίδευσης είτε λόγω του ότι ο τουρισμός αποτελεί μη ελκυστικό κλάδο εργασίας, είτε λόγω μη επαρκούς ενημέρωσης για την αγορά εργασίας του τουρισμού.

5.5. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ

Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω και δεδομένης της πολυεποπτείας του συστήματος της ελληνικής τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην Ελλάδα, προκύπτει η ανάγκη για την ύπαρξη ενός κεντρικού φορέα, ο οποίος θα συντονίζει και θα εποπτεύει τα θέματα τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης και ταυτόχρονα θα υλοποιεί και θα εφαρμόζει το στρατηγικό σχέδιο τουριστικής εκπαιδευτικής πολιτικής της χώρας.

Σε γενικές γραμμές, η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση στην Ελλάδα παρουσιάζει μια πορεία βελτίωσης σε σχέση με το παρελθόν και παρέχεται από όλες τις βαθμίδες εκπαίδευσης (δευτεροβάθμια, μεταδευτεροβάθμια και τριτοβάθμια). Επιπλέον, υπάρχουν δημόσιοι και ιδιωτικοί φορείς που παρέχουν προγράμματα επαγγελματικής κατάρτισης στον τουρισμό. Σε κάθε περίπτωση, στόχος των ανωτέρω είναι να συμβάλλουν στην παροχή ποιοτικού και κατάλληλα εκπαιδευμένου προσωπικού, το οποίο με τη σειρά του συνεισφέρει στη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας του τουρισμού.

Στο πλαίσιο αυτό, βασικό κλειδί για την αναβάθμιση της ελληνικής τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης είναι η ύπαρξη ενός σχεδίου δράσης με ξεκάθαρους στόχους, το οποίο θα λαμβάνει υπόψη του τις προβλεπόμενες - μεσοπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα - ανάγκες της τουριστικής βιομηχανίας, τις διεθνείς πρακτικές, αλλά και τις τάσεις που επικρατούν σε παγκόσμιους οργανισμούς και φορείς τουρισμού, ώστε να υποστηρίζει τη δημιουργία καλά εκπαιδευμένου ανθρώπινου δυναμικού, το οποίο θα είναι ικανό να καλύψει τις αναδυόμενες ανάγκες σε όλα τα επίπεδα της ιεραρχίας των τουριστικών επιχειρήσεων, με απώτερο στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων τουριστικών υπηρεσιών.

Β' ΜΕΡΟΣ
ΕΜΠΕΙΡΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

ΕΡΕΥΝΑ ΠΕΔΙΟΥ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

6.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στο παρόν κεφάλαιο πραγματοποιείται η παρουσίαση του μεθοδολογικού πλαισίου της εμπειρικής έρευνας, ο προσδιορισμός και η τεκμηρίωση των ερευνητικών ερωτημάτων και των ερευνητικών υποθέσεων αυτής, ενώ ακολουθεί η ανάλυση του σχεδιασμού της. Στόχος της εμπειρικής έρευνας είναι η διερεύνηση των απόψεων και των αντιλήψεων των εργοδοτών, των εργαζομένων και των εμπλεκόμενων με αυτούς φορέων της τουριστικής βιομηχανίας σχετικά με την τουριστική εκπαίδευση. Ειδικότερα, η έρευνα επικεντρώνεται στον ρόλο της εκπαίδευσης και κατάρτισης κατά την επιλογή του ανθρώπινου δυναμικού σε τουριστικές επιχειρήσεις, την ενδοεπιχειρησιακή του εκπαίδευση, την αναγκαιότητα της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων, τον βαθμό ικανοποίησης (εργοδοτών, εργαζομένων και εμπλεκόμενων φορέων) από την τουριστική εκπαίδευση, τη συμβολή της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην τουριστική ανάπτυξη, καθώς και στην εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων σε σχέση με την πανδημία Covid-19.

Συγκεκριμένα, η έρευνα που σχεδιάστηκε αποτελεί έρευνα πεδίου και απευθύνθηκε σε τυχαίο δείγμα εργοδοτών, εργαζομένων και εμπλεκόμενων φορέων από δεδομένο πληθυσμό. Ειδικότερα, απαρτίζεται από τρεις (3) επιμέρους πρωτογενείς έρευνες που διερευνούν τις απόψεις από την πλευρά της ζήτησης (εργοδότες), της προσφοράς (εργαζόμενοι) και των εμπλεκόμενων τουριστικών φορέων σε θέματα που αφορούν την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση και τη συμβολή της στην αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων και κατ' επέκταση στην τουριστική ανάπτυξη της Ελλάδας. Στο πλαίσιο αυτό, περιγράφεται το μεθοδολογικό πλαίσιο της έρευνας, η κατάρτιση των εργαλείων συλλογής δεδομένων (τρία ερωτηματολόγια) για την επίτευξη του ανωτέρω στόχου, ενώ στη συνέχεια παρουσιάζεται το είδος της στατιστικής ανάλυσης που χρησιμοποιήθηκε. Τέλος, γίνεται αναφορά σε θέματα ηθικής και δεοντολογίας της έρευνας.

6.2. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Κατά την εμπειρική έρευνα ως ερευνητική μεθοδολογία χρησιμοποιήθηκε η τριγωνοποίηση (triangulation) με χρήση πολλαπλών πηγών δεδομένων (Denzin,

1989:301; Λιαργκόβας, Δερμάτης Κομηνός, 2018:143), προκειμένου να συλλεχθούν μοναδικές και διαφορετικές απόψεις πάνω στο ίδιο θέμα, να ενισχυθεί η εγκυρότητα της έρευνας και να επαληθευθούν οι ερευνητικές υποθέσεις. Συγκεκριμένα, συλλέχθηκαν δεδομένα από τρεις διαφορετικές ομάδες (εργοδότες, εργαζόμενοι και εμπλεκόμενοι φορείς) και από τρεις διαφορετικούς κλάδους (ξενοδοχεία, επισιτισμό και ταξιδιωτικά γραφεία), προκειμένου να διερευνηθούν πολύπλευρα και συνδυαστικά και να επιβεβαιώσουν τα δεδομένα και τα συμπεράσματα που θα προκύψουν.

Στην παρούσα έρευνα επιλέχθηκε η δειγματοληπτική μέθοδος για τις περιπτώσεις των ερευνών των εργοδοτών και των εργαζομένων, όπου ο πληθυσμός είναι μεγάλος, ενώ για την περίπτωση της έρευνας των φορέων χρησιμοποιήθηκε η απογραφική μέθοδος. Κατά τις απογραφικές έρευνες γίνεται συλλογή στοιχείων από ολόκληρο τον πληθυσμό και στη συνέχεια εξάγονται συμπεράσματα, ενώ κατά τις δειγματοληπτικές έρευνες γίνεται επιλογή ενός αντιπροσωπευτικού μέρους του πληθυσμού, του δείγματος, σύμφωνα με συγκεκριμένη τεχνική και στη συνέχεια γενικεύονται τα συμπεράσματα που εξάγονται από το δείγμα σε εκτιμήσεις και κατ' επέκταση σε συμπεράσματα που αφορούν ολόκληρο τον πληθυσμό.

Στην παρούσα έρευνα χρησιμοποιείται η μεθοδολογία της ποσοτικής σε συνδυασμό με την ποιοτική έρευνα. Όσον αφορά την ποσοτική έρευνα, έχει ως σκοπό την εύρεση σχέσεων μεταξύ διαφόρων παραγόντων και βασίζεται κυρίως στη στατιστική ανάλυση. Αυτοτελώς ή συμπληρωματικά προς την ποσοτική προσέγγιση, η ποιοτική προσέγγιση στην έρευνα έχει ως στόχο τη διερεύνηση και κατανόηση σε βάθος κοινωνικών φαινομένων. Ουσιαστικά, στόχος της ποιοτικής διερεύνησης δεν αποτελεί απλά η περιγραφή μιας στάσης ή μιας συμπεριφοράς, αλλά η συνολική κατανόηση του φαινομένου ή της κατάστασης (Χρήστου, 2019).

Κρίσιμες παραμέτρους κατά τη διεξαγωγή της ερευνητικής διαδικασίας αποτελούν η αξιοπιστία και η εγκυρότητά της. Η αξιοπιστία αφορά τη συνέπεια μέσω της επανάληψης και της αναπαραγωγής μιας σειράς μετρήσεων. Ειδικότερα, στην ποσοτική έρευνα εξετάζεται η αξιοπιστία, όσον αφορά την επανάληψη της έρευνας και τα αριθμητικά αποτελέσματα, ενώ στην ποιοτική προσέγγιση δίνεται έμφαση στη σταθερότητα, την απόδειξη και κατηγοριοποίηση των διαδικασιών για την ερμηνεία των δεδομένων. Η εγκυρότητα αφορά την εκτίμηση του κατά πόσο ένα εργαλείο μέτρησης μετράει αυτό που υποστηρίζει ότι σκοπεύει να μετρήσει και έχει σχέση με την ύπαρξη του συστηματικού σφάλματος. Σε μια ποσοτική έρευνα, η εγκυρότητα στηρίζεται στη λογική και στα στατιστικά αποτελέσματα, ενώ σε μια ποιοτική έρευνα αυτό που απασχολεί τον ερευνητή είναι κατά κύριο λόγο η εμπιστοσύνη και λιγότερο η επανάληψη. Συνεπώς, κρίσιμο ρόλο για την εξασφάλιση της αξιοπιστίας και της εγκυρότητας μιας έρευνας είναι η χρησιμοποίηση αποδεκτών από την επιστημονική κοινότητα τεχνικών και εργαλείων.

Το μεθοδολογικό πλαίσιο της παρούσας έρευνας, βασίζεται στην υλοποίηση των κάτωθι οκτώ (8) διαδοχικών βημάτων, που έχουν ως εξής:

- Κατά το πρώτο βήμα πραγματοποιείται ο καθορισμός του ερευνητικού αντικειμένου και των ερευνητικών στόχων της έρευνας, ο οποίος σχετίζεται με

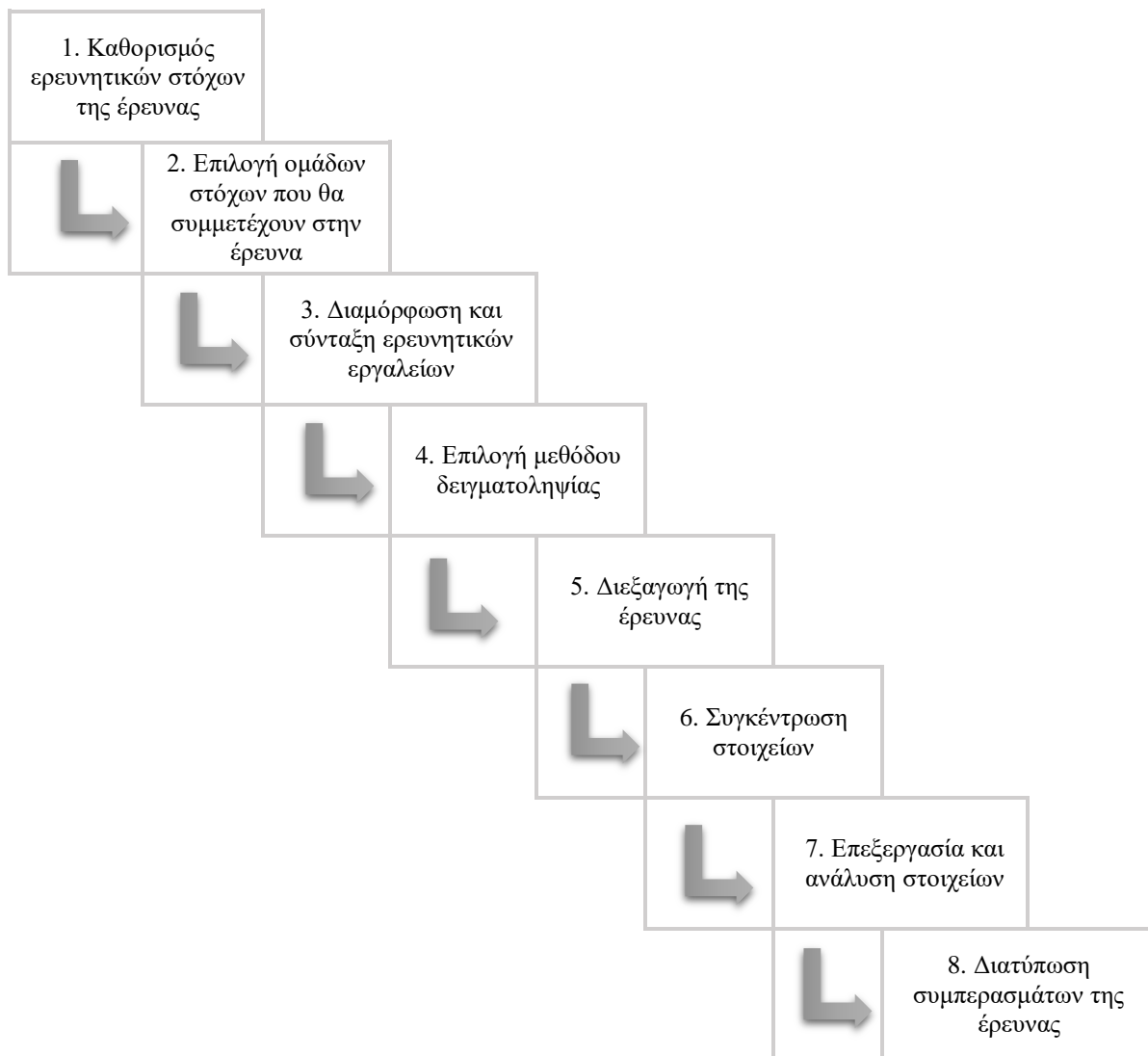
τον ορισμό των μεταβλητών, των οποίων οι τιμές συλλέγονται και αναλύονται στατιστικά, προκειμένου να μελετηθεί το ερευνητικό αντικείμενο της έρευνας και να γίνει έλεγχος των ερευνητικών υποθέσεων. Ένας συστηματικό τρόπος σύνδεσης του ερευνητικού αντικείμενου και των ερευνητικών στόχων με τις μεταβλητές, είναι η δημιουργία των ερευνητικών υποθέσεων, που προσδιορίζουν το αντικείμενο και τους στόχους της έρευνας (Biemer, & Lyberg, 2003). Στην παρούσα έρευνα οι ερευνητικές υποθέσεις αφορούν θέματα που σχετίζονται με την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση και επαληθεύονται μέσω διερεύνησης των απόψεων των εργοδοτών και των εργαζομένων σε τουριστικές επιχειρήσεις, καθώς και εμπλεκόμενων φορέων, με σκοπό να διαπιστωθεί η επίδραση της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην τουριστική ανάπτυξη της Ελλάδας.

- Κατά το *δεύτερο βήμα* γίνεται η επιλογή της ομάδας στόχου (target group) της έρευνας. Εργοδότες, εργαζόμενοι και εμπλεκόμενοι φορείς τουριστικών επιχειρήσεων αποτελούν τις ομάδες στόχους των επιμέρους ερευνών με σκοπό να υπάρξει πολύπλευρη διερεύνηση της τουριστικής εκπαίδευσης. Επιπροσθέτως, δεδομένης της φύσης του τουρισμού και του εύρους των τουριστικών επιχειρήσεων, και στο πλαίσιο της πολύπλευρης διερεύνησης, αποφασίστηκε η έρευνα να απευθυνθεί σε συγκεκριμένους κλάδους τουριστικών επιχειρήσεων, ήτοι τους κλάδους της φιλοξενίας, του επισιτισμού και των τουριστικών/ταξιδιωτικών υπηρεσιών.
- Κατά το *τρίτο βήμα* υλοποιήθηκε ο σχεδιασμός και η διαμόρφωση των τριών (3) ερωτηματολογίων των επιμέρους ερευνών, τα οποία αποτελούν ερευνητικά εργαλεία συλλογής δεδομένων, σύμφωνα με τους θεωρητικούς και ερευνητικούς στόχους που έχουν τεθεί, καθώς και τις ομάδες στόχους στις οποίες απευθύνονται.
- Στο *τέταρτο βήμα* επιλέχθηκε η κατάλληλη μέθοδος δειγματοληψίας, η οποία συμβάλλει ουσιαστικά τόσο στη διεξαγωγή της έρευνας, όσο και στην επεξεργασία των αποτελεσμάτων.
- Κατά το *πέμπτο βήμα* πραγματοποιήθηκε η διεξαγωγή της έρευνας. Το βήμα αυτό περιλαμβάνει τη διανομή, τη συμπλήρωση και τη συλλογή των ερωτηματολογίων της κάθε έρευνας. Η διανομή των ερωτηματολογίων έγινε ηλεκτρονικά είτε με απευθείας αποστολή των ερωτηματολογίων στις ομάδες στόχους, είτε με αποστολή σε σωματεία/ενώσεις/ομοσπονδίες των εργοδοτών και των εργαζομένων, προκειμένου να προωθηθούν από αυτούς σε μέλη τους.
- Στο *έκτο βήμα* έγινε η συγκέντρωση και κωδικοποίηση των αρχείων των συμπληρωμένων ερωτηματολογίων με τη χρήση του στατιστικού πακέτου ανάλυσης δεδομένων SPSS.
- Κατά το *έβδομο βήμα* πραγματοποιήθηκε επεξεργασία και ανάλυση των δεδομένων, καθώς και διαγραμματική απεικόνιση των αποτελεσμάτων των ερωτηματολογίων.

- Στο *όγδοο* και τελευταίο *βήμα* της έρευνας πραγματοποιήθηκε η εξαγωγή και διατύπωση συμπερασμάτων για την κάθε επιμέρους έρευνα, από την πλευρά της ζήτησης (εργοδοτών), της προσφοράς (εργαζομένων) και των εμπλεκομένων φορέων.

Στο Διάγραμμα 6.1 παρουσιάζεται η διαγραμματική αναπαράσταση του μεθοδολογικού πλαισίου της έρευνας.

Διάγραμμα 6.1: Το μεθοδολογικό πλαίσιο της έρευνας



Με βάση το ανωτέρω μεθοδολογικό πλαίσιο, γίνεται αναλυτική τεκμηρίωση της παρούσας έρευνας και παρουσιάζεται η μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε.

6.3. ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

6.3.1. Ερευνητικοί Στόχοι

Ο προσδιορισμός του ερευνητικού αντικειμένου αποτελεί το πρώτο βήμα κατά τον σχεδιασμό της έρευνας. Για τον σκοπό αυτό, αρχικά πραγματοποιήθηκε εκτενής βιβλιογραφική μελέτη, η οποία οδήγησε στη συγκέντρωση των απαραίτητων στοιχείων για την ανάλυση της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης και τις υπό διερεύνηση πτυχές τους, καθώς και για το πώς τα αποτελέσματα που θα προκύψουν δύνανται να αναδείξουν τον ρόλο της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης και τη συμβολή της στην τουριστική ανάπτυξη.

Ο κύριος ερευνητικός στόχος της παρούσας διδακτορικής διατριβής είναι η διερεύνηση του ρόλου της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην τουριστική βιομηχανία, καθώς και η εκτίμηση της συμβολής της στην τουριστική ανάπτυξη της Ελλάδας.

Ο ανωτέρω κύριος ερευνητικός στόχος εξειδικεύεται περαιτέρω σε επιμέρους στόχους (βλέπε κεφ. 1.3 διατριβής), οι οποίοι που έχουν ως σκοπό να αναδείξουν - μέσω της διερεύνησης του ανθρώπινου δυναμικού της τουριστικής βιομηχανίας τόσο από την πλευρά της ζήτησης (εργοδότες), όσο και από την πλευρά της προσφοράς (εργαζόμενοι), καθώς και των εμπλεκόμενων φορέων - τη συμβολή της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην τουριστική ανάπτυξη της Ελλάδας. Στο πλαίσιο αυτό, θα δοθεί η δυνατότητα διαμόρφωσης ενός πλαισίου προτάσεων τουριστικής εκπαιδευτικής πολιτικής, το οποίο θα αξιοποιεί τόσο τη δυναμική του τουρισμού, όσο και τις ανάγκες της τουριστικής βιομηχανίας, καθώς και τις τρέχουσες εξελίξεις.

6.3.2. Ομάδα Στόχου (Πληθυσμός)

Η ομάδα στόχος της παρούσας έρευνας είναι αφενός οι εργοδότες και αφετέρου οι εργαζόμενοι τουριστικών επιχειρήσεων, καθώς και εμπλεκόμενοι με αυτούς φορείς. Αναλυτικά, στην πρώτη έρευνα πεδίου των εργοδοτών τουριστικών επιχειρήσεων χρησιμοποιήθηκαν τουριστικές επιχειρήσεις (ξενοδοχειακές, επισιτιστικές και τουριστικά/ταξιδιωτικά γραφεία) όλης της επικράτειας, προκειμένου το δείγμα να είναι αντιπροσωπευτικό. Στο ίδιο πλαίσιο, η δεύτερη έρευνα πεδίου που αφορά τους εργαζόμενους σε τουριστικές επιχειρήσεις (ξενοδοχειακές, επισιτιστικές και τουριστικά/ταξιδιωτικά γραφεία) απευθύνθηκε σε εργαζόμενους τουριστικών επιχειρήσεων όλης της επικράτειας. Οι δύο ανωτέρω έρευνες πραγματοποιήθηκαν μέσω ομοσπονδιών, σωματείων, συλλόγων και συνδικάτων εργοδοτών και εργαζομένων, προκειμένου να υπάρξει αντιπροσώπευση από εργοδότες και εργαζόμενους τουριστικών επιχειρήσεων όλης της χώρας. Τέλος, στην τρίτη έρευνα πεδίου των φορέων της τουριστικής βιομηχανίας χρησιμοποιήθηκαν ως πεδίο έρευνας εμπλεκόμενοι φορείς των κλάδων της φιλοξενίας, του επισιτισμού και των τουριστικών/ταξιδιωτικών υπηρεσιών.

6.3.3. Ερευνητικά Ερωτήματα και Ερευνητικές Υποθέσεις

Ο σκοπός της παρούσας έρευνας στη συνέχεια υποδιαιρείται σε επιμέρους ερευνητικά ερωτήματα, ενώ ακολούθως τα ερευνητικά ερωτήματα συνδέονται με συγκεκριμένες ερευνητικές υποθέσεις, οι οποίες προσδιορίζουν το αντικείμενο και τους στόχους της έρευνας. Τα ερευνητικά ερωτήματα παρουσιάζουν μεταξύ τους τη μικρότερη δυνατή επικάλυψη, αλλά ταυτόχρονα μεγάλη συμπληρωματικότητα ως προς την κάλυψη του ερευνητικού αντικειμένου με στόχο την πληρότητα της έρευνας.

Στη συνέχεια γίνεται συσχέτιση των ερευνητικών ερωτημάτων, των ερευνητικών υποθέσεων και των στόχων της παρούσας διατριβής με τα αντίστοιχα σημεία της βιβλιογραφίας.

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΕΡΩΤΗΜΑ 1

Η τουριστική βιομηχανία εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από το ανθρώπινο δυναμικό (επιπλέον των άλλων παραγόντων, όπως είναι οι φυσικοί πόροι, οι υποδομές και το υλικό κεφάλαιο), προκειμένου να εξασφαλίσει την παράδοση και την ποιότητα των προϊόντων της και των υπηρεσιών της. Είναι χαρακτηριστικό ότι τόσο το τουριστικό προϊόν, όσο και οι τουριστικές υπηρεσίες απευθύνονται σε ανθρώπους και ο υποψήφιος πελάτης έχει απλώς μια «ιδέα» για το τι ενδέχεται να συναντήσει και να χρησιμοποιήσει (Μπενετάτος, Παπαγεωργίου, & Στεργίου, 2004).

Στην πραγματικότητα, η αγορά του τουριστικού προϊόντος συνεπάγεται τη δυνατότητα χρήσης μιας υπηρεσίας για ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, ενώ δεν υφίσταται η έννοια της ιδιοκτησίας αυτού. Είναι χαρακτηριστικό ότι το τουριστικό προϊόν καταναλώνεται την ίδια ακριβώς στιγμή που παράγεται και επομένως, δεν υπάρχει δυνατότητα αποθήκευσης, όπως γίνεται στα βιομηχανικά προϊόντα, τα οποία μπορούν να αποθηκεύονται για μεγάλο χρονικό διάστημα χωρίς να καταναλωθούν. Ως εκ τούτου, δεν είναι πάντα το ίδιο, αλλά πολλές φορές διαφοροποιείται, καθώς αφορά σε υπηρεσίες που παρέχονται από ανθρώπους. Η ποιότητά του εξαρτάται από το άτομο ή τα άτομα που το προσφέρουν, την εκπαίδευση που έχουν λάβει, αλλά και από τη διάθεσή τους τη δεδομένη στιγμή (Ανδριώτης, 2002; Βαρβαρέσος, 1997). Συνεπώς, το ανθρώπινο δυναμικό αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του τουριστικού προϊόντος και ο ρόλος που διαδραματίζει στην διαμόρφωση της ποιότητάς του είναι ιδιαίτερα σημαντικός (Yildirim, Bahar, & Pal, 2019), ενώ η εκπαίδευση και κατάρτισή του αποτελεί μια κρίσιμη παράμετρο κατά τη διαδικασία επιλογής του.

Από τα ανωτέρω προκύπτει ότι το ανθρώπινο δυναμικό ενός τουριστικού οργανισμού/επιχείρησης αποτελεί τη δύναμή του και είναι αυτό που τον διαφοροποιεί από άλλους οργανισμούς/επιχειρήσεις. Το ανθρώπινο δυναμικό, που διαθέτει υψηλής ποιότητας δεξιότητες, εξασφαλίζει μεγαλύτερη ανταγωνιστικότητα και καινοτομία, βελτιώνει τις επαγγελματικές προοπτικές και διευκολύνει τη διαδικασία προσαρμογής στη διαρκώς μεταβαλλόμενη αγορά εργασίας (Urosevic, Karabasevic, Stanujkic, & Maksimovic, 2017).

Ουσιαστικά, η επιτυχία του τουριστικού οργανισμού/επιχείρησης εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τους εργαζομένους του, γι' αυτό η επένδυση στην εκπαίδευσή τους θεωρείται η πιο κερδοφόρα και σίγουρη από τις υπόλοιπες επενδύσεις. Παρ' όλα αυτά, πολλοί οργανισμοί/επιχειρήσεις δεν είναι πρόθυμοι στο να επενδύσουν στην εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού, διότι δεν είναι εύκολο να μετρήσουν τα οφέλη έναντι του κόστους που προκύπτει (Evans, & Lindsay, 2013). Τα ανωτέρω έχουν ως αποτέλεσμα, ο τουριστικός κλάδος, σε γενικές γραμμές, να στερείται υψηλών απαιτήσεων σε εξειδικευμένες γνώσεις, οι οποίες μπορούν να αποκτηθούν, αλλά και να εμπεδωθούν μέσα από εντατική και μεθοδική προσπάθεια. Ταυτόχρονα, επειδή υπάρχει ανάγκη για ταχύτατη ανάπτυξη, πολλές φορές στην τουριστική βιομηχανία χρησιμοποιείται εργατικό δυναμικό και από άλλους κλάδους χωρίς την απαραίτητη εκπαίδευση στον τουρισμό. Σε πολλές περιπτώσεις, μάλιστα, οι τουριστικές επιχειρήσεις τείνουν να επιλέγουν μη πτυχιούχους εργαζόμενους και να δίνουν ιδιαίτερη σημασία σε προσωπικές δεξιότητες (όπως δεξιότητες επικοινωνίας, προσαρμοστικότητας και ηγεσίας) και στις γνώσεις ξένων γλωσσών. Ταυτόχρονα, επιρρίπτουν ευθύνες στα εκπαιδευτικά ιδρύματα υποστηρίζοντας ότι παρέχουν στους φοιτητές τουριστικών σπουδών αναλυτικές και γενικές γνώσεις που αφορούν άλλες επιστημονικές σπουδές (π.χ. διοίκησης επιχειρήσεων και οικονομικών) με αποτέλεσμα όταν ολοκληρώνουν τις σπουδές τους οι απόφοιτοι να μην έχουν αποκτήσει κατάλληλα προσόντα σχετικά με τον τουρισμό (Zagonari, 2009). Στο ανωτέρω πλαίσιο αναφοράς διατυπώνεται το ερευνητικό ερώτημα Ε1 και οι αντίστοιχες ερευνητικές υποθέσεις (βλ. Πίνακα 6.1).

Πίνακας 6.1: Ερευνητικό Ερώτημα 1 και αντίστοιχες ερευνητικές υποθέσεις

E1: Αποτελεί η εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων κριτήριο επιλογής του ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων;
<i>Ερευνητικές Υποθέσεις</i>
<i>H1: Η επιλογή ενός εργαζόμενου από την τουριστική βιομηχανία σχετίζεται με τις σπουδές του</i>
<i>H2: Η επιλογή ενός εργαζόμενου από την τουριστική βιομηχανία σχετίζεται με την επαγγελματική του εξειδίκευση.</i>
<i>H3: Η επιλογή ενός υποψηφίου από την τουριστική βιομηχανία σχετίζεται με τα πρόσθετα προσόντα του.</i>
<i>H13: Η τυπική εκπαίδευση των εργαζομένων έχει συντελέσει στην πρόσληψή τους σε επιχειρήσεις της τουριστικής βιομηχανίας</i>
<i>H14: Η επιμόρφωση των εργαζομένων έχει συντελέσει στην πρόσληψή τους σε επιχειρήσεις της τουριστικής βιομηχανίας</i>

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΕΡΩΤΗΜΑ 2

Η τουριστική βιομηχανία αποτελεί έναν χώρο, στον οποίο οι εργαζόμενοι καλούνται να αντιμετωπίσουν πληθώρα προβλημάτων, τα οποία δε σχετίζονται μόνο με την εκπαίδευσή τους, αλλά και με άλλους παράγοντες, όπως οι χαμηλές απολαβές, τα υψηλά ποσοστά εργαζομένων που εργάζονται προσωρινά ή με μερική απασχόληση, το υψηλό ποσοστό κινητικότητας του προσωπικού, το μεγάλο πλήθος εργασιών χαμηλής ειδίκευσης, το ωράριο εργασίας που διαφέρει κατά πολύ από τις συνήθεις ώρες εργασίας, και την αρνητική εικόνα της τουριστικής βιομηχανίας στα μάτια των μελλοντικών εργαζομένων (Richardson, 2008; Peacock, & Ladkin, 2002). Ως εκ τούτου, από τη μία πλευρά, η απαίτηση για μείωση του κόστους και από την άλλη πλευρά, το χαμηλού επιπέδου εργατικό δυναμικό, καθιστούν την τουριστική βιομηχανία ως έναν μη ελκυστικό εργοδότη και δίνουν το περίγραμμα των γνωρισμάτων των εργαζομένων στον τουριστικό κλάδο, με βασικότερα τα εξής χαρακτηριστικά:

- α) μερική απασχόληση στα μεσαία και κατώτερα επίπεδα εργαζομένων με χαμηλές οικονομικές απολαβές,
- β) χαμηλές οικονομικές απαιτήσεις από εργαζόμενους, που προέρχονται από άλλους κλάδους,
- γ) ανειδίκευτοι εργαζόμενοι, νέοι σε ηλικία, με χαμηλές αμοιβές,
- δ) αυξημένες και ακανόνιστες ώρες εργασίας, και
- ε) απασχόληση κάτω από συνθήκες παραοικονομίας/μαύρης εργασίας για έναν μεγάλο αριθμό εργαζομένων (Kotler, Armstrong, & Cunningham, 2002).

Ωστόσο, η διασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών ενός οργανισμού/επιχείρησης στηρίζεται στο ανθρώπινο δυναμικό, το οποίο αποτελεί τη βάση της και επιλέγεται από τη διοίκηση. Συγκεκριμένα, ο ρόλος της διοίκησης σχετίζεται αφενός με την επιλογή των κατάλληλων ανθρώπων στις σωστές θέσεις, αφετέρου δε, προσφέρει στο προσωπικό τις κατάλληλες παροχές και κίνητρα, ώστε αυτό να βελτιώσει την αποδοτικότητά του (Τέφα, 2015). Παρόλα αυτά, οι εργοδότες της τουριστικής βιομηχανίας φαίνεται ότι δεν θεωρούν απαραίτητο προσόν την τουριστική εξειδίκευση, αλλά αναζητούν προσωπικές δεξιότητες και γνώσεις ξένων γλωσσών ή ευρύτερη εξειδίκευση, για παράδειγμα στη διοίκηση επιχειρήσεων και τα οικονομικά (Zagonari, 2009). Στο ανωτέρω πλαίσιο αναφοράς διατυπώνεται το Ερευνητικό Ερώτημα 2 και οι αντίστοιχες ερευνητικές υποθέσεις (βλ. Πίνακα 6.2).

Πίνακας 6.2: Ερευνητικό Ερώτημα 2 και αντίστοιχες ερευνητικές υποθέσεις

E2: Απασχολεί η τουριστική βιομηχανία επαρκώς εκπαιδευμένο και εξειδικευμένο προσωπικό;
<i>Ερευνητικές Υποθέσεις</i>
<i>H4: Οι εξειδικευμένες θέσεις εργασίας στην τουριστική βιομηχανία καλύπτονται από επαρκώς εκπαιδευμένο και εξειδικευμένο προσωπικό</i>

H5: Το ανθρώπινο δυναμικό της τουριστικής βιομηχανίας είναι επαρκώς εκπαιδευμένο σε θέματα που σχετίζονται με την πανδημία Covid-19 και τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών

H15: Οι εργαζόμενοι στην τουριστική βιομηχανία διαθέτουν επαρκή εκπαίδευση και εξειδίκευση στον τουρισμό

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΕΡΩΤΗΜΑ 3

Η τουριστική βιομηχανία χρειάζεται να προσφέρει στο προσωπικό που απασχολεί τη δυνατότητα περαιτέρω εκπαίδευσης, πέρα από τις σπουδές και την κατάρτιση που αυτό μπορεί να έχει ήδη αποκτήσει. Ωστόσο, αυτή η παροχή εμπεριέχει κάποιο κόστος, το οποίο πολλές φορές είναι απαγορευτικό για την πλειοψηφία των εργοδοτών, καθώς ένα μεγάλο ποσοστό της τουριστικής βιομηχανίας αποτελείται από μικρές επιχειρήσεις. Συγκεκριμένα, αρκετοί εργοδότες επιχειρήσεων της τουριστικής βιομηχανίας δεν αναγνωρίζουν τη σπουδαιότητα της εκπαίδευσης του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολούν. Το γεγονός αυτό συμβαίνει, καθώς σε αρκετές περιπτώσεις, η τουριστική βιομηχανία ελέγχεται από επιχειρηματίες που δεν εκτιμούν την αξία της τουριστικής εκπαίδευσης και των υποκείμενων θεωριών (Peacock, & Ladkin, 2002).

Ειδικότερα, στις περιπτώσεις των μικρομεσαίων τουριστικών επιχειρήσεων, συνήθως, δεν υπάρχει η δυνατότητα παροχής εκπαίδευσης και κατάρτισης των εργαζομένων στον χώρο εργασίας, καθώς, και αν ακόμη οι ιδιοκτήτες αποδέχονται τη σπουδαιότητα της εκπαίδευσης, δεν μπορούν να ανταποκριθούν οικονομικά και να την υποστηρίξουν. Ομοίως, συνήθως δεν μπορούν να ανταποκριθούν στο επιπλέον κόστος που θα απαιτούσε η πρόσληψη πτυχιούχων εργαζομένων (Buhalis, & Peters, 2006). Από την άλλη πλευρά, οι μεγάλες επιχειρήσεις της τουριστικής βιομηχανίας παρέχουν δυνατότητες τακτικής εκπαίδευσης στο προσωπικό τους, παρόλο που έχουν να αντιμετωπίσουν το πρόβλημα της διατήρησής του, καθώς παρατηρείται το φαινόμενο της μετακίνησης του εκπαιδευμένου προσωπικού σε κάποια άλλη αντίστοιχη επιχείρηση με ευνοϊκότερους οικονομικούς όρους. Τα ανωτέρω έχουν ως αποτέλεσμα οι περισσότερες τουριστικές επιχειρήσεις, να μην παρέχουν δυνατότητες εκπαίδευσης στον χώρο εργασίας εξαιτίας των υψηλών ρυθμών κινητικότητας (turn over), καθώς οι μεν παλαιοί εργαζόμενοι θεωρούν τον χώρο του τουρισμού ως ένα πρώτο σκαλοπάτι για την επαγγελματική εξέλιξή τους, οι δε νέοι εργαζόμενοι τον θεωρούν ως μια ευκαιρία για προσωρινή απασχόληση. Ουσιαστικά, ο τουριστικός κλάδος αποτελεί ένα καταφύγιο, όταν οι ευκαιρίες απασχόλησης σε άλλους κλάδους είναι ελάχιστες (Zagonari, 2009; Evans, & Lindsay, 2013). Σε πολλές περιπτώσεις, λοιπόν, παρατηρείται το φαινόμενο ένας νέος εργαζόμενος σε μία τουριστική επιχείρηση που δεν παρέχει ευκαιρίες εκπαίδευσης, μόλις αποκτήσει γνώση και εμπειρία, να αποχωρεί προς αναζήτηση καλύτερης θέσης εργασίας (Αθανασίου, 2004). Στο ανωτέρω πλαίσιο αναφοράς διατυπώνεται το Ερευνητικό Ερώτημα 3 και οι αντίστοιχη ερευνητική υπόθεση (βλ. Πίνακα 6.3).

Πίνακας 6.3: Ερευνητικό Ερώτημα 3 και αντίστοιχη ερευνητική υπόθεση

E3: Αναγνωρίζουν οι εργοδότες της τουριστικής βιομηχανίας την ανάγκη διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολούν;

Ερευνητική Υπόθεση

H6: Η τουριστική βιομηχανία αναγνωρίζει την ανάγκη εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολεί

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΕΡΩΤΗΜΑ 4

Έχει διατυπωθεί η άποψη ότι ορισμένοι εργοδότες στον τομέα του τουρισμού θεωρούν ότι η τουριστική εκπαίδευση δεν προετοιμάζει επαρκώς τους μελλοντικούς εργαζόμενους της τουριστικής βιομηχανίας, επισημαίνοντας ως πιθανή αιτία την έλλειψη σύνδεσης μεταξύ της εκπαιδευτικής κοινότητας με την τουριστική βιομηχανία (Sharpley, 2011; Prinianaki, 2005; Stergiou, & Airey, 2017), ενώ επιπλέον επισημαίνεται και η έλλειψη συγκεκριμένων ήπιων δεξιοτήτων (soft skills) οι οποίες είναι πολύ σημαντικές για τους εργαζόμενους στην τουριστική βιομηχανία (Simantiraki, & Dimou, 2016). Σύμφωνα με μια έρευνα που διεξήχθη στην Αυστραλία σχετικά με την τρίτοβάθμια εκπαίδευση στον τουρισμό, διαπιστώθηκε ότι η τουριστική βιομηχανία επέκρινε τους παρόχους τουριστικής εκπαίδευσης για την ανεπαρκή προετοιμασία των ανθρώπων που θα απασχοληθούν σε αυτή (Wang, Ayres, & Huyton, 2010), ενώ με το εύρημα αυτό συμφωνούν κι άλλοι ερευνητές (Christou, 1999; Ladkin, 2005). Ως λύσεις στην αδυναμία αυτή προτείνονται η ενημέρωση των φοιτητών με ρεαλιστικό τρόπο και με πραγματικές πληροφορίες σχετικά με την απασχόληση στην τουριστική βιομηχανία, η ένταξη της απόκτησης εργασιακής εμπειρίας και της γνωριμίας με την τουριστική βιομηχανία στα προγράμματα σπουδών του τουρισμού, οι επισκέψεις των φοιτητών σε επιχειρήσεις της τουριστικής βιομηχανίας, η πρόσκληση ομιλητών στα πανεπιστήμια, η συνεργασία σε συγκεκριμένα έργα με την τουριστική βιομηχανία (Barron, Maxwell, Broadbridge, & Ogden, 2007; Busby, 2005; Goodenough, & Page, 1993). Στο ανωτέρω πλαίσιο αναφοράς διατυπώνεται το Ερευνητικό Ερώτημα 4 και οι αντίστοιχη ερευνητική υπόθεση (βλ. Πίνακα 6.4).

Πίνακας 6.4: Ερευνητικό Ερώτημα 4 και αντίστοιχη ερευνητική υπόθεση

E4: Είναι ικανοποιημένοι οι εργοδότες της τουριστικής βιομηχανίας από την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους;

Ερευνητική Υπόθεση

H7: Οι εργοδότες της τουριστικής βιομηχανίας είναι ικανοποιημένοι από την εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΕΡΩΤΗΜΑ 5

Σε αρκετές περιπτώσεις και οι ίδιοι οι εργαζόμενοι εκφράζουν τις επιφυλάξεις τους σχετικά με την επάρκεια της προετοιμασία τους από την τουριστική εκπαίδευση που έχουν λάβει. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με έρευνα που διεξήχθη σε αποφοίτους σχολών τουρισμού και φιλοξενίας στην Ελλάδα, διατυπώθηκε η άποψη ότι δεν αισθάνονται επαρκώς προετοιμασμένοι, προκειμένου να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις της τουριστικής βιομηχανίας (Christou, 1999). Σε άλλη έρευνα που διεξήχθη σε πτυχιούχους τμήματος τουριστικών επιχειρήσεων, οι απόφοιτοι θεωρούν ότι το πτυχίο δεν εξασφαλίζει την εργασία στην τουριστική βιομηχανία, ενώ σημειώνουν ότι το οικογενειακό δίκτυο, η γνώσεις ξένων γλωσσών και υπολογιστών είναι περισσότερο σημαντικά από το ίδιο το πτυχίο κατά το ξεκίνημα της απασχόλησης στην τουριστική βιομηχανία (Moira, Milonopoulos, & Anastasiou, 2004). Αντίστοιχα, απόφοιτοι τουριστικών σπουδών επισημαίνουν σε μια άλλη έρευνα (Diplari, & Dimou, 2010) την ανάγκη εμπλουτισμού των προγραμμάτων σπουδών της τουριστικής εκπαίδευσης με στοιχεία πρακτικής εφαρμογής των γνώσεων, όπως η αναδιάρθρωση των προγραμμάτων σπουδών με έμφαση σε εφαρμοσμένες γνώσεις και η αύξηση της διάρκειας της πρακτικής άσκησης σε επιχειρήσεις κατά τη διάρκεια των σπουδών.

Το κατά πόσο είναι επαρκώς προετοιμασμένοι από την εκπαίδευση που έχουν λάβει οι εργαζόμενοι της τουριστικής βιομηχανίας είναι το επόμενο ερώτημα που απασχολεί την εν λόγω έρευνα. Στο ανωτέρω πλαίσιο αναφοράς διατυπώνεται το Ερευνητικό Ερώτημα 5 και οι αντίστοιχες ερευνητικές υποθέσεις (βλ. Πίνακα 6.5).

Πίνακας 6.5: Ερευνητικό Ερώτημα 5 και αντίστοιχες ερευνητικές υποθέσεις

E5: Είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι από την εκπαίδευση και κατάρτιση που έχουν λάβει οι εργαζόμενοι στην τουριστική βιομηχανία, έτσι ώστε να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις των τουριστικών επιχειρήσεων;
<i>Ερευνητικές Υποθέσεις</i>
<i>H16: Οι εργαζόμενοι στην τουριστική βιομηχανία είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας</i>
<i>H17: Οι εργαζόμενοι στην τουριστική βιομηχανία είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι σε θέματα που αφορούν τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών</i>
<i>H22: Σύμφωνα με τη γνώμη των φορέων του τουρισμού, οι απόφοιτοι της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι, προκειμένου να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις των επιχειρήσεων της τουριστικής βιομηχανίας</i>

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΕΡΩΤΗΜΑ 6

Η εκπαίδευση αποτελεί έναν από τους θεμελιώδεις παράγοντες ανάπτυξης, καθώς κανένα κράτος δε θα μπορούσε να επιτύχει βιώσιμη οικονομική ανάπτυξη χωρίς να έχει επενδύσει σημαντικά στο ανθρώπινο κεφάλαιο. Επιπλέον, ο ρόλος της εκπαίδευσης και η επίδρασή της στην παραγωγικότητα έχουν διερευνηθεί τόσο σε

ατομικό, όσο και σε επιχειρηματικό επίπεδο. Για παράδειγμα, έχει επισημανθεί η σχέση του κέρδους των εργαζομένων με τα επιπλέον έτη εκπαίδευσης, με το ποσοστό απόδοσης να ποικίλει ανάλογα με το επίπεδο εκπαίδευσης. Αντίστοιχα, έχει διερευνηθεί η συνεισφορά της εκπαίδευσης στην υιοθέτηση των νέων τεχνολογιών, καθώς και των τεχνολογικών αλλαγών στη βιομηχανία εν γένει (Ozturk, 2001). Γενικότερα, η εκπαίδευση αναπτύσσει το ανθρώπινο κεφάλαιο που απαιτείται για τη δημιουργία εξειδικευμένου ανθρώπινου δυναμικού, τη βελτίωση της παραγωγικότητας και την ανάπτυξη των επιχειρήσεων.

Η ανάγκη για ενίσχυση των γνώσεων και των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού αυξάνεται συνεχώς και ειδικότερα στον τομέα του τουρισμού, στον οποίο νέες απαιτήσεις αναδύονται, με αποτέλεσμα να είναι απαραίτητη η ύπαρξη επαρκώς ειδικευμένου προσωπικού (Mayaka, & Akama, 2007). Συνεπώς, η ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην προώθηση του επαγγελματισμού στον τουριστικό κλάδο. Είναι γεγονός αναμφισβήτητο ότι το ανθρώπινο δυναμικό που ενημερώνεται σχετικά με θέματα προσωπικής ανάπτυξης και απόδοσης στον χώρο εργασίας υπερέχει, ενώ οι επιχειρήσεις που εστιάζουν στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού τους έχουν μεγαλύτερες πιθανότητες να επιβιώσουν μακροπρόθεσμα (Κανελλόπουλος, & Παπαλεξανδρή, 1990). Επομένως, εάν μία τουριστική επιχείρηση επιθυμεί να αναπτυχθεί, χρειάζεται να είναι ευαισθητοποιημένη ως προς την εκπαίδευση και επιπλέον, να έχει ως πρωταρχικό στόχο το εκπαιδευμένο προσωπικό.

Στο πλαίσιο αυτό, οι τουριστικές επιχειρήσεις, που επικεντρώνονται στην ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουν, έχουν συγκριτικό πλεονέκτημα στον βαθμό διαφοροποίησής¹⁵ τους από τις ανταγωνίστριές τους και στο πλαίσιο αυτό, ο ανθρώπινος παράγοντας κατέχει ιδιαίτερος σημαντικό ρόλο και δημιουργεί προστιθέμενη αξία σε αυτές. Είναι ιδιαίτερα σημαντικό για μια επιχείρηση να διαθέτει υψηλά εκπαιδευμένο ανθρώπινο δυναμικό σε νέες τεχνικές και καινοτόμες μεθόδους παροχής υπηρεσιών. Ταυτόχρονα, όταν το ανθρώπινο δυναμικό διαθέτει και προσωπικά χαρακτηριστικά, όπως η συναισθηματική νοημοσύνη, η ευγένεια και η φιλικότητα, τότε η επιχείρηση είναι σε θέση να παρέχει υπηρεσίες με αξιοπιστία και ακρίβεια που ικανοποιούν τις ανάγκες και τις επιθυμίες των πελατών (Belias, Trivellas, Koustelios, Serdaris, Varsanis, & Grigoriou, 2017).

Συνεπώς, η εκπαίδευση και η κατάρτιση είναι απαραίτητες τόσο στο ανθρώπινο δυναμικό της τουριστικής βιομηχανίας, όσο και στις ίδιες τις επιχειρήσεις και κατ' επέκταση και στην κοινωνία. Είναι χαρακτηριστικό πως οι περισσότερες θέσεις εργασίας, για τις οποίες δε χρειάζεται εξειδίκευση και συγκεκριμένα προσόντα, δεν αμείβονται καλά. Επιπλέον, το εξειδικευμένο προσωπικό είναι απαραίτητο σε κάθε τουριστική επιχείρηση, καθώς συνήθως οι εξειδικευμένοι υπάλληλοι εργάζονται καλύτερα και αποδίδουν περισσότερο. Ωστόσο, οι τουριστικές επιχειρήσεις, που δεν

¹⁵ Ο βαθμός διαφοροποίησης μιας επιχείρησης αποτελεί βασικό μέσο προσέλκυσης του ενδιαφέροντος των πελατών μέσω καινοτόμων ή διαφοροποιημένων υπηρεσιών, ενώ ταυτόχρονα, δημιουργεί μοναδική ευκαιρία για αποτελεσματικές δημόσιες σχέσεις, ανάπτυξη της εικόνας της επιχείρησης και υψηλότερα ποσοστά κερδοφορίας.

παρέχουν ευκαιρίες εκπαίδευσης στο ανθρώπινο δυναμικό που απασχολούν, πιθανόν να αντιμετωπίζουν προβλήματα, με κυριότερο τον κίνδυνο να μπούν στο περιθώριο από τους ανταγωνιστές τους. Συνεπώς, η εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού συμβάλλει στην ανάπτυξη όλων των τομέων και κυρίως της οικονομίας (Τσάρτας, 2000), ενώ ταυτόχρονα συντελεί στην ανάπτυξη θετικής κουλτούρας προσανατολισμένης στη συνεχή βελτίωση της απόδοσης του ανθρώπινου δυναμικού (Μπουραντάς, & Παπαλεξανδρή, 2003).

Στο πλαίσιο αυτό, τα προγράμματα εκπαίδευσης και ανάπτυξης αποτελούν βασικούς παράγοντες, που επηρεάζουν την παραγωγικότητα και την ανταγωνιστικότητα των τουριστικών επιχειρήσεων, ενώ ταυτόχρονα επιτρέπουν στο ανθρώπινο δυναμικό να παραμένει ενεργό στην αγορά εργασίας, καθώς αποκτά νέες γνώσεις και δεξιότητες και υιοθετεί θετική στάση και νοοτροπία σε σχέση με την εκπαίδευση. Τα οφέλη αυτά επιτυγχάνονται εξαιτίας της μετάδοσης γνώσεων, της ανάπτυξης δεξιοτήτων και της αλλαγής στάσεων που συντελούνται μέσω της εκπαίδευσης του ανθρώπινου δυναμικού. Ειδικότερα, μέσω της εκπαίδευσης επιτυγχάνεται αύξηση της παραγωγικότητας του ανθρώπινου δυναμικού, βελτίωση και ανάπτυξη των γνώσεων, αναβάθμιση της ποιότητας και αύξηση της ποσότητας του παραγόμενου προϊόντος/υπηρεσίας. Ταυτόχρονα μειώνονται τα λάθη, οι καθυστερήσεις, οι παρεξηγήσεις και οι παρερμηνείες, ενώ επιτυγχάνεται προσωπική, ομαδική και επιχειρησιακή πρόοδος σε σχέση με την ποιότητα, την ταχύτητα, την ποσότητα και την παραγωγικότητα της εργασίας. Με αυτόν τον τρόπο, όταν μια επιχείρηση προσφέρει τη δυνατότητα εκπαίδευσης στο ανθρώπινο δυναμικό που απασχολεί, επιτυγχάνεται αύξηση της παραγωγικότητας του ανθρώπινου δυναμικού (Μπουραντάς, & Παπαλεξανδρή, 2003).

Επιπλέον, η ποιότητα των τουριστικών υπηρεσιών που παρέχει ένας οργανισμός/επιχείρηση αποτελεί ένα από τα ζητήματα που απασχολούν διεθνώς την πολιτική του τουρισμού, ενώ ιδιαίτερο ενδιαφέρον έχουν δείξει δημόσιοι και ιδιωτικοί φορείς σε διεθνές, εθνικό και τοπικό επιχειρηματικό επίπεδο (Augustyn, 1998).

Ειδικότερα, η διαχείριση ποιότητας ή η διοίκηση ολικής ποιότητας (Total quality management) που αφορά τη γενικότερη λειτουργία μιας επιχείρησης, η οποία επικεντρώνεται στην καλύτερη δυνατή ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών, αποτελεί προτεραιότητα στρατηγικού σχεδιασμού στον τουριστικό κλάδο που έχει ως απώτερο στόχο την προστιθέμενη αξία του τουριστικού τομέα και τη βελτίωση της απόδοσής του (Holjencac, 2008). Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού, η ποιότητα στον τουρισμό αποτελεί έναν από τους βασικούς παράγοντες ανταγωνιστικότητας και είναι ένα επαγγελματικό εργαλείο για την οργάνωση και λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων. Είναι το αποτέλεσμα μιας διαδικασίας που συνεπάγεται την ικανοποίηση όλων των αναγκών σε απαιτήσεις και προσδοκίες των καταναλωτών σχετικά με τα παρεχόμενα προϊόντα και υπηρεσίες, σε μια αποδεκτή τιμή, σύμφωνα με τις αμοιβαία αποδεκτούς όρους και τους υποκείμενους παράγοντες που αφορούν την ποιότητα, όπως είναι η ασφάλεια, η υγιεινή, η προσβασιμότητα, η επικοινωνία, καθώς και η ηθική, η διαφάνεια, η αρμονία και ο σεβασμός της

τουριστικής δραστηριότητας στο ανθρώπινο, το φυσικό και το πολιτιστικό περιβάλλον (UNWTO, 2019:22). Γενικότερα, υπάρχει ανάγκη για αλλαγή και ανάπτυξη των δεξιοτήτων, καθώς και για συνεχή εκπαίδευση των εργαζομένων εξαιτίας της ταχέως εξελισσόμενης τεχνολογίας και των ευρύτερων αλλαγών στην τουριστική βιομηχανία και τις απαιτήσεις των πιο «ώριμων» καταναλωτών. Το καλά εκπαιδευμένο εργατικό δυναμικό είναι απαραίτητο για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και για τη βελτίωση της παροχής των συνολικών υπηρεσιών στο πλαίσιο της παγκόσμιας αγοράς (Zagonari, 2009). Στο ανωτέρω πλαίσιο αναφοράς διατυπώνεται το Ερευνητικό Ερώτημα 6 και οι αντίστοιχες ερευνητικές υποθέσεις (βλ. Πίνακα 6.6).

Πίνακας 6.6: Ερευνητικό Ερώτημα 6 και αντίστοιχες ερευνητικές υποθέσεις

Ε6. Κατά πόσο έχει συμβάλει η εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων της τουριστικής βιομηχανίας και με ποιους τρόπους;
Ερευνητικές Υποθέσεις
<i>H8: Οι εργοδότες της τουριστικής βιομηχανίας θεωρούν ότι η εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων συμβάλλει στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων.</i>
<i>H9: Η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων σχετίζεται με τη βελτίωση της παραγωγικότητας της εργασίας</i>
<i>H10: Η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων σχετίζεται με την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους πελάτες της επιχείρησης</i>
<i>H11: Η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων σχετίζεται με τη βελτίωση της κερδοφορίας της επιχείρησης</i>
<i>H12: Η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων σχετίζεται με τη βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης</i>
<i>H23: Η εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων έχει συμβάλει επαρκώς στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων της τουριστικής βιομηχανίας</i>

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΕΡΩΤΗΜΑ 7

Η τουριστική εκπαίδευση στοχεύει στην καλλιέργεια και την ανάπτυξη κατάλληλων δεξιοτήτων και ικανοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού, καθώς και στην εξέλιξή του, ενώ η συνύπαρξη κατάλληλα εκπαιδευμένου και καταρτισμένου ανθρώπινου δυναμικού σε όλα τα ιεραρχικά επίπεδα μιας επιχείρησης και μιας εξίσου κατάλληλα εκπαιδευμένης και καταρτισμένης εργοδοσίας δύναται να δημιουργήσει το αντίστοιχο περιβάλλον που θα συμβάλει στη βιώσιμη τουριστική ανάπτυξη. Ως εκ τούτου, βασική

προϋπόθεση για την τουριστική ανάπτυξη αποτελεί η ύπαρξη προσωπικού με κατάλληλα προσόντα, γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες, τα οποία εξασφαλίζει και προωθεί η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση (Sripun, & Ladkin, 2001).

Επιπλέον, μέσω της εκπαίδευσης επιτυγχάνεται αύξηση της παραγωγικότητας του ανθρώπινου δυναμικού, βελτίωση και ανάπτυξη των γνώσεων, αναβάθμιση της ποιότητας και αύξηση της ποσότητας του παραγόμενου προϊόντος/υπηρεσίας, ενώ ταυτόχρονα, μειώνονται τα λάθη, οι καθυστερήσεις, οι παρεξηγήσεις και οι παρερμηνείες. Επιπλέον, επιτυγχάνεται προσωπική, ομαδική και επιχειρησιακή πρόοδος σε σχέση με την ποιότητα, την ταχύτητα, την ποσότητα και την παραγωγικότητα της εργασίας (Μπουραντάς, & Παπαλεξανδρή, 2003).

Συγκεκριμένα, μια επιχείρηση ωφελείται σημαντικά όταν προσφέρει τη δυνατότητα εκπαίδευσης στο ανθρώπινο δυναμικό που απασχολεί, με αποτέλεσμα να συντελούνται, μεταξύ άλλων, τα ακόλουθα είτε σε ατομικό επίπεδο είτε σε σχέση με την ίδια την επιχείρηση (Μπουραντάς, & Παπαλεξανδρή, 2003):

- (α) Αύξηση της παραγωγικότητας του ανθρώπινου δυναμικού.
- (β) Ανάληψη πρωτοβουλιών από τους εργαζόμενους και μείωση επίβλεψης.
- (γ) Ανύψωση του ηθικού των εργαζομένων.
- (δ) Αύξηση της οργανωσιακής σταθερότητας και ευελιξίας.
- (ε) Αύξηση της καλής φήμης της επιχείρησης ως εργοδότη.
- (στ) Αντιμετώπιση του εργασιακού άγχους των εργαζομένων.
- (ζ) Μείωση ατυχημάτων.

Το γεγονός αυτό απασχολεί και την Ευρωπαϊκή Ένωση, η οποία με τις πολιτικές που υιοθετεί επιδιώκει την αναβάθμιση των δεξιοτήτων και επαγγελματικών προσόντων των εργαζομένων στον τουριστικό κλάδο, προκειμένου να ανταποκριθούν καλύτερα στις ανάγκες της τουριστικής βιομηχανίας και στις προσδοκίες των τουριστών.

Στο ανωτέρω πλαίσιο αναφοράς διατυπώνεται το Ερευνητικό Ερώτημα 7 και οι αντίστοιχες ερευνητικές υποθέσεις (βλ. Πίνακα 6.7).

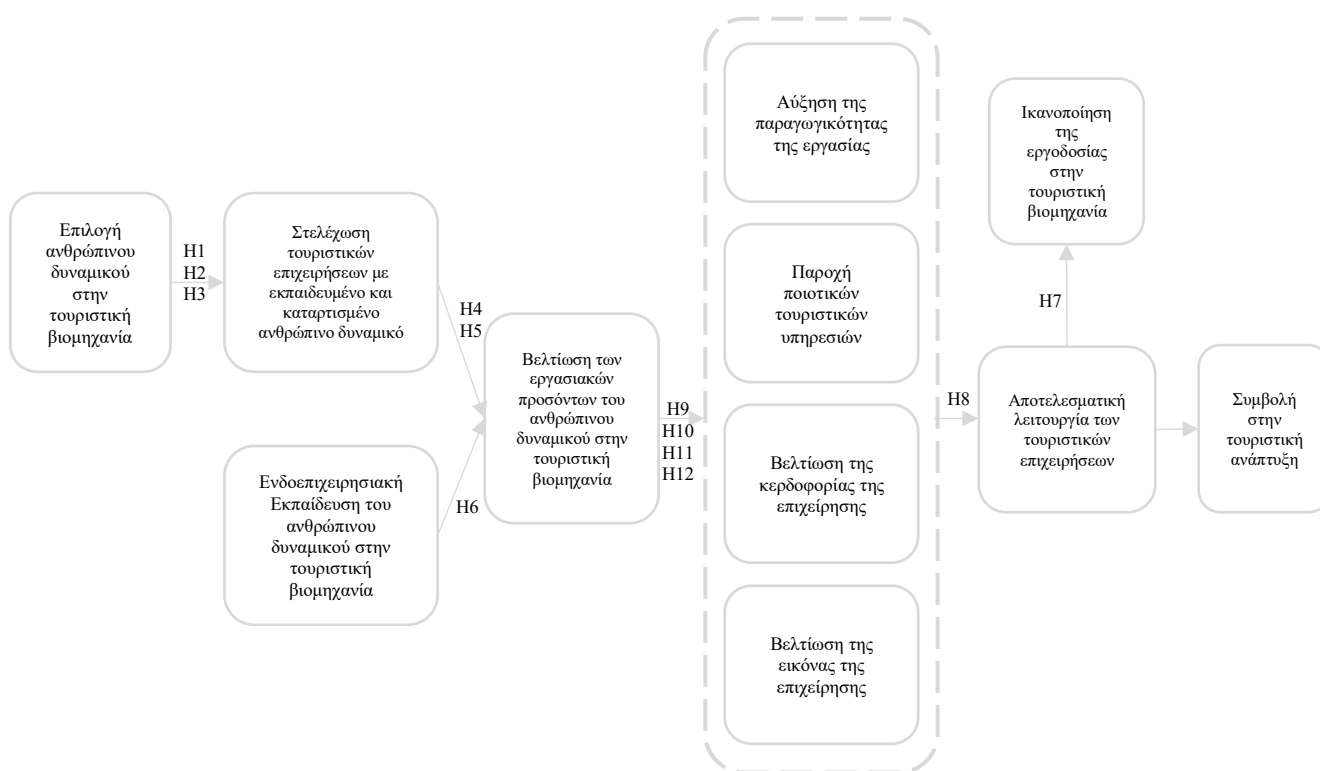
Πίνακας 6.7: Ερευνητικό Ερώτημα 7 και αντίστοιχες ερευνητικές υποθέσεις

E7: Κατά πόσο συμβάλλει η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση στην βελτίωση των εργασιακών προσόντων των εργαζομένων στην τουριστική βιομηχανία;
Ερευνητικές Υποθέσεις
<i>H18: Σύμφωνα με τη γνώμη των εργαζομένων στον τουρισμό, η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτισή τους στον τουρισμό συμβάλλει στη βελτίωση των εργασιακών τους προσόντων</i>
<i>H19: Σύμφωνα με τη γνώμη των εργαζομένων σε τουριστικές επιχειρήσεις, η εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τουριστικών επιχειρήσεων σε θέματα που σχετίζονται</i>

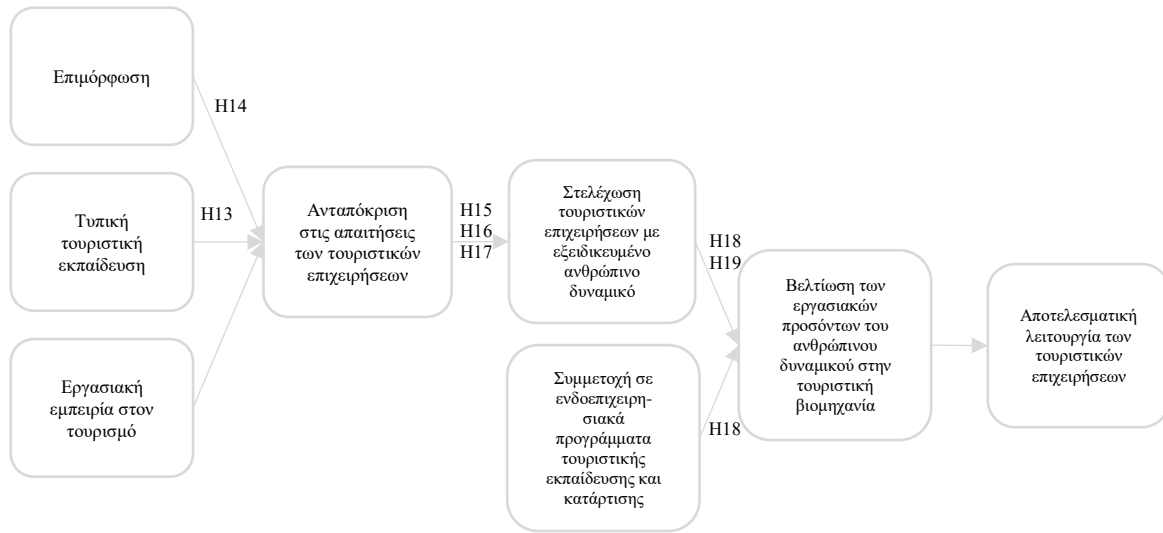
με την πανδημία Covid-19 και τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών είναι απαραίτητη για τη βελτίωση των εργασιακών τους προσόντων.

Στα Διαγράμματα 6.2, 6.3. και 6.4 παρουσιάζονται τρία μοντέλα υπό το πρίσμα της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, τα οποία δείχνουν τα επιμέρους δομικά στοιχεία (στελέχωση τουριστικών επιχειρήσεων, προσόντα ανθρώπινου δυναμικού, βελτίωση παραγωγικότητας της εργασίας και παροχή ποιοτικών τουριστικών υπηρεσιών, αύξηση της κερδοφορίας της επιχείρησης, βελτίωσης της εικόνας της), που επηρεάζουν την αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων, η οποία με τη σειρά της συμβάλλει στην τουριστική ανάπτυξη. Τα εν λόγω μοντέλα αφορούν τους εργοδότες (Διάγραμμα 6.2), τους εργαζόμενους (Διάγραμμα 6.3) και τους εμπλεκόμενους φορείς της τουριστικής βιομηχανίας (Διάγραμμα 6.4) και αποτυπώνουν τις ερευνητικές υποθέσεις που έχουν τεθεί.

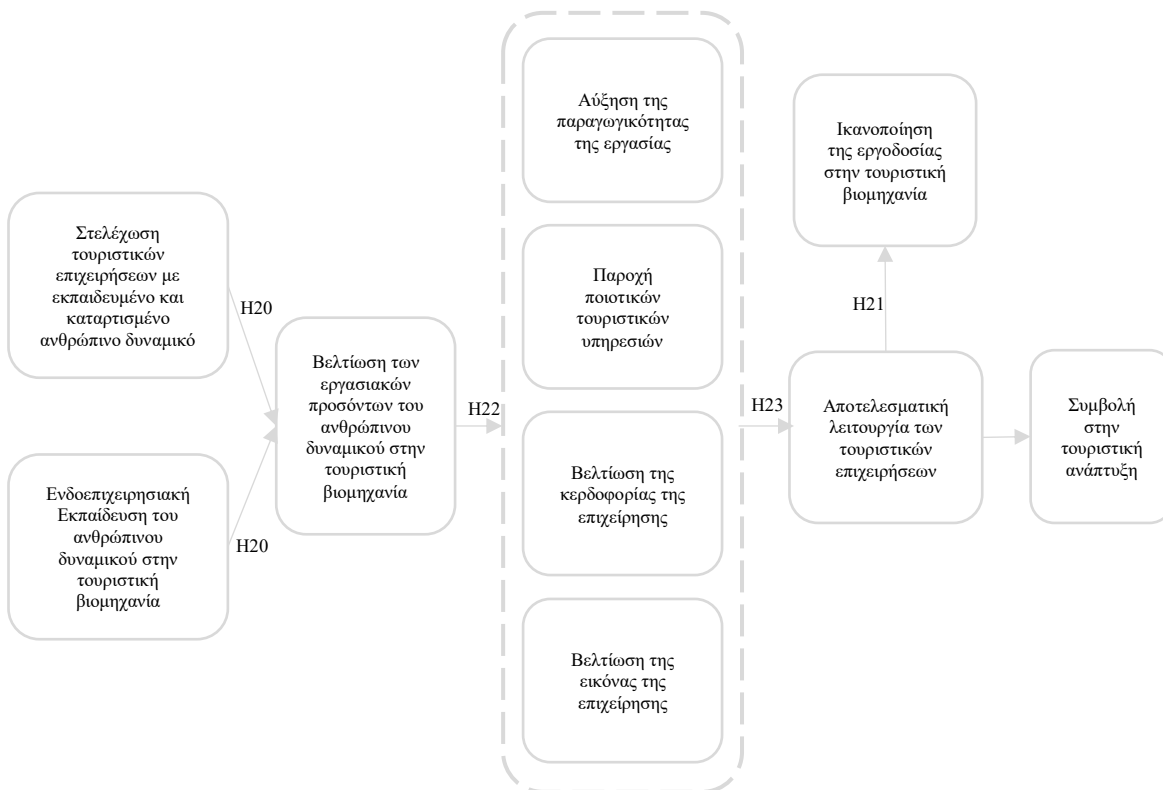
Διάγραμμα 6.2: Μοντέλο Τουριστικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης για τους Εργοδότες της Τουριστικής Βιομηχανίας



Διάγραμμα 6.3: Μοντέλο Τουριστικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης για τους Εργαζόμενους της Τουριστικής Βιομηχανίας



Διάγραμμα 6.4: Μοντέλο Τουριστικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης για τους Φορείς της Τουριστικής Βιομηχανίας



Στόχος της έρευνας είναι η αποδοχή ή η απόρριψη των μηδενικών υποθέσεων **H0**, δηλαδή των απόψεων ότι δεν υπάρχει καμία σχέση μεταξύ των μεταβλητών της έρευνας και μέσω αυτής της υπόθεσης εκφράζεται η αντίθετη άποψη, δηλαδή οι εναλλακτικές υποθέσεις **H1-H23** ότι υπάρχει σχέση μεταξύ των μεταβλητών.

Η διερεύνηση του επιπέδου εκπαίδευσης του ανθρώπινου δυναμικού της τουριστικής βιομηχανίας σε συνδυασμό με τις απόψεις των εργοδοτών και των εργαζομένων των τουριστικών επιχειρήσεων σχετικά με τη στελέχωση των τουριστικών επιχειρήσεων, την αναγκαιότητα της διά βίου τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, της ικανοποίησης ως προς την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού της τουριστικής βιομηχανίας, καθώς και η διερεύνηση της επίδρασης της τουριστικής εκπαίδευσης στην ανάπτυξη των τουριστικών επιχειρήσεων και κατ' επέκταση στην τουριστική ανάπτυξη της Ελλάδας, αποτελούν το αντικείμενο της παρούσας έρευνας. Στο πλαίσιο αυτό είναι απαραίτητο να πραγματοποιηθούν τα ανωτέρω, προκειμένου να εξαχθούν χρήσιμα συμπεράσματα και να διατυπωθούν εποικοδομητικές προτάσεις για την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση της Ελλάδας, λαμβάνοντας υπόψη τις απόψεις τόσο από την πλευρά της ζήτησης (εργοδότες), όσο και από την πλευρά της προσφοράς (εργαζόμενων) σε συνδυασμό με τις απόψεις των εμπλεκόμενων φορέων της τουριστικής βιομηχανίας. Η συνολική αυτή προσέγγιση θα οδηγήσει στη διατύπωση ενός πλαισίου πολιτικής για την αναβάθμιση της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης της Ελλάδας, με σκοπό την περαιτέρω συμβολή στην τουριστική ανάπτυξη της χώρας. Αυτό επιτυγχάνεται με την πολύπλευρη διερεύνηση της τουριστικής εκπαίδευσης του ανθρώπινου δυναμικού της τουριστικής βιομηχανίας σε ξενοδοχειακές και επισιτιστικές επιχειρήσεις, καθώς και σε ταξιδιωτικά/τουριστικά γραφεία.

Τα ερευνητικά ερωτήματα που παρουσιάζονται στα ανωτέρω μοντέλα έχουν αναπτυχθεί με βάση τη διεθνή βιβλιογραφία και τη σχετική γνώση που έχει αποκτηθεί σε αυτή την περιοχή του ακαδημαϊκού ενδιαφέροντος.

6.4. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

6.4.1. Μέθοδος Συλλογής Δεδομένων

Η συλλογή απαραίτητων ποσοτικών και ποιοτικών δεδομένων από τον πληθυσμό-στόχο πραγματοποιήθηκε μέσω τριών (3) τυποποιημένων ερωτηματολογίων, με σκοπό την εξαγωγή αιτιατών σχέσεων και την παροχή απαντήσεων στα ερευνητικά ερωτήματα της παρούσας διδακτορικής διατριβής, τα οποία διατυπώθηκαν στην προηγούμενη ενότητα.

Το ερευνητικό υλικό που χρησιμοποιήθηκε είναι πρωτογενές, καθώς έχει συλλεχθεί ειδικά για τους σκοπούς της παρούσας έρευνας. Ειδικότερα, κατά την πρώτη και δεύτερη έρευνα, η συλλογή των δεδομένων πραγματοποιήθηκε με τη συμπλήρωση κατάλληλα δομημένων ερωτηματολογίων από εργοδότες και εργαζόμενους, τουριστικών επιχειρήσεων όλης της Ελλάδας κατά το χρονικό διάστημα Ιούνιος 2020 έως Οκτώβριος 2020. Επίσης, για την τρίτη έρευνα, η συλλογή των δεδομένων έγινε

με τη συμπλήρωση κατάλληλα δομημένου ερωτηματολογίου από φορείς της τουριστικής βιομηχανίας της Ελλάδας κατά το ίδιο χρονικό διάστημα.

6.4.2. Ερευνητικό Εργαλείο

Το ερευνητικό εργαλείο της παρούσας έρευνας είναι το ερωτηματολόγιο, το οποίο αποτελεί το πιο διαδεδομένο μεθοδολογικό εργαλείο, δεδομένου ότι έχει ελάχιστες απαιτήσεις σε πόρους, ενώ παράλληλα μπορεί να συλλέξει δεδομένα από ένα μεγάλο δείγμα, ανεξάρτητα από τη γεωγραφική κατανομή των συμμετεχόντων. Επιπλέον, τα δεδομένα που συλλέγονται μέσω του ερωτηματολογίου μπορούν εύκολα να κωδικοποιηθούν και να αναλυθούν, προκειμένου να εξαχθούν αποτελέσματα, ενώ οι ερωτώμενοι μπορούν να εκφραστούν ελεύθερα χωρίς ο ερευνητής να μπορεί να επηρεάσει τις απαντήσεις (Wilson, & McLean, 1994 cited in Cohen, Manion, & Morrison, 2007: 317).

Ωστόσο, η κατασκευή του ερωτηματολογίου είναι μια σημαντική εργασία που σχετίζεται άμεσα με την ποιότητα των προς συλλογή πρωτογενών δεδομένων και των επιθυμητών και επιδιωκόμενων αποτελεσμάτων της έρευνας. Βασικοί παράγοντες που επηρεάζουν είτε θετικά, είτε αρνητικά την ανταπόκριση των συμμετεχόντων στην έρευνα είναι η μορφή του ερωτηματολογίου, η διατύπωση των ερωτήσεων, το πλήθος και η σειρά εμφάνισης των ερωτήσεων, η συνοδευτική επιστολή, οι σχετικές οδηγίες συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου, κ.ά. Στην πραγματικότητα, ο ερευνητής μέσω του ερωτηματολογίου εισβάλλει στην προσωπική ζωή των ερωτώμενων, είτε από την πλευρά του χρόνου που θα αφιερώσουν για τη συμπλήρωσή του, είτε από την πλευρά του περιεχομένου των ερωτήσεων ή την πιθανότητα παραβίασης της ιδιωτικότητας. Ως εκ τούτου, οι ερωτώμενοι δεν είναι παθητικοί πάροχοι πληροφοριών για τους ερευνητές, αλλά αποτελούν τα υποκείμενα κι όχι τα αντικείμενα της έρευνας. Επιπλέον, δεν μπορούν να εξαναγκαστούν να συμπληρώσουν ένα ερωτηματολόγιο. Ενδέχεται να ενθαρρυνθούν, ωστόσο η απόφαση για τη συμμετοχή τους σε μία έρευνα λαμβάνεται αποκλειστικά από τους ίδιους (Cohen, Manion, & Morrison, 2007: 318).

Στόχος του ερωτηματολογίου είναι να καλύπτει πλήρως το ερευνητικό αντικείμενο και να ελέγχει τις ερευνητικές υποθέσεις, και επιπλέον να μεταφέρει με ακρίβεια τις έννοιες της έρευνας, ώστε ο συμμετέχων να κατανοεί από τις ερωτήσεις αυτό που επιθυμεί να αντλήσει ο ερευνητής.

Όσον αφορά την παρούσα έρευνα, κατά τον σχεδιασμό των ερωτηματολογίων ελήφθη υπόψη η μεθοδολογία των Sellitz, Wrightsman & Cook (1976), όπως περιγράφεται από τους Cohen, Manion & Morrison (2007:318- 320).

Στην παρούσα έρευνα σχεδιάστηκαν και χρησιμοποιήθηκαν τρία (3) ερωτηματολόγια με μια σειρά δομημένων ερωτήσεων, στις οποίες οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να απαντήσουν ηλεκτρονικά και με μία συγκεκριμένη σειρά. Συγκεκριμένα, στο δομημένο ερωτηματολόγιο όλοι οι συμμετέχοντες απαντούν στις ίδιες ακριβώς ερωτήσεις με την ίδια σειρά, προκειμένου να εξασφαλιστεί περισσότερο η αξιοπιστία των αποτελεσμάτων, καθώς η διαφορετική σειρά των ερωτήσεων, αλλά και

διαφορετικές ερωτήσεις ενδεχομένως οδηγήσουν σε μείωση της αξιοπιστίας και αδυναμία σύγκρισης και συσχέτισης των δεδομένων και συνεπώς, της εξαγωγής μη αξιόπιστων αποτελεσμάτων και συμπερασμάτων (Λαγουμιντζής, Βλαχόπουλος, & Κουτσογιάννης, 2015).

Τα ερωτηματολόγια που χρησιμοποιήθηκαν κατά την παρούσα έρευνα είναι *ερωτηματολόγια απόψεων*, σύμφωνα με τα οποία ζητείται από τον ερωτώμενο να εκφράσει μια γνώμη, προτίμηση άποψη ή αξιολόγηση για τη συλλογή ποιοτικών στοιχείων και *ερωτηματολόγια γεγονότων* για τη συλλογή απαντήσεων σε συγκεκριμένα γεγονότα για τη συλλογή ποσοτικών στοιχείων. Επιπλέον, περιέχουν ερωτήσεις κλειστού τύπου, καθώς είναι εύκολες τόσο στην κατανόηση και τη συμπλήρωση από τους συμμετέχοντες, όσο και στην κωδικοποίησή τους κατά τη φάση της επεξεργασίας.

Εκτός από το *περιεχόμενο* του ερωτηματολογίου, ιδιαίτερα σημαντική είναι και η *εμφάνιση* του ερωτηματολογίου. Χρειάζεται να φαίνεται εύκολο, ελκυστικό και ενδιαφέρον, και όχι σύνθετο, ασαφές, απαγορευτικό και βαρετό. Μια συμπιεσμένη διάταξη πιθανόν είναι μη ελκυστική και δημιουργεί σύγχυση αναφορικά με το περιεχόμενό του, ενώ ένα μεγαλύτερο ερωτηματολόγιο με αρκετό χώρο για τις ερωτήσεις και τις απαντήσεις ενδεχομένως είναι περισσότερο ενθαρρυντικό για τους ερωτώμενους (Cohen, Manion, & Morrison, 2007). Η σχεδίαση ως προς την εμφάνιση αποσκοπούσε στη δημιουργία ενός εύχρηστου και ελκυστικού ερωτηματολογίου, προκειμένου να κινητοποιηθούν οι ερωτώμενοι για τη συμπλήρωσή του.

Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω, τα ερωτηματολόγια που χρησιμοποιήθηκαν στην παρούσα έρευνα είναι ηλεκτρονικά, οι ερωτήσεις χωρίστηκαν σε διακριτές θεματικές ενότητες, με συγκεκριμένο τίτλο η καθεμία και οι ερωτώμενοι μόλις ολοκλήρωναν τη συμπλήρωση των ερωτήσεων της μίας ενότητας του ερωτηματολογίου προχωρούσαν στην επόμενη, ενώ με την ολοκλήρωση της τελευταίας ενότητας επέλεξαν την υποβολή του ερωτηματολογίου.

Για την κατάρτιση των τριών ερωτηματολογίων ελήφθησαν υπόψη και οι έρευνες των Spivack (1997), Βεντουράτου (2006) και Petrova (2008), που σχετίζονται με το ευρύτερο αντικείμενο της παρούσας έρευνας.

Πριν τη διεξαγωγή της έρευνας, έγινε προκαταρκτική/πilotική δοκιμή (pilot test) των ερωτηματολογίων σε τρεις εργοδότες και τρεις εργαζόμενους, ώστε να υπάρξει ανατροφοδότηση τόσο στη δομή, όσο και στη διατύπωση των ερωτήσεων, προκειμένου να είναι σαφές το περιεχόμενό του και τα ζητούμενα από αυτό, ενώ στη συνέχεια πραγματοποιήθηκαν οι απαραίτητες διορθώσεις. Αναφορικά με τον τύπο των ερωτήσεων χρησιμοποιήθηκαν δύο ειδών ερωτήσεις: (α) πολλαπλής επιλογής, και (β) κλίμακας Likert.

Ακολουθεί η ανάλυση των ερωτηματολογίων για κάθε μία από τις τρεις επιμέρους έρευνες.

6.4.2.1. Ερωτηματολόγιο Έρευνας Εργοδοτών Τουριστικών Επιχειρήσεων

Σκοπός του συγκεκριμένου ερωτηματολογίου είναι η διερεύνηση των απόψεων των εργοδοτών τουριστικών επιχειρήσεων, σχετικά με θέματα που αφορούν την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων στις επιχειρήσεις τους, καθώς και της συμβολή της στην ανάπτυξη των τουριστικών επιχειρήσεων.

Κατά την έρευνα που απευθύνθηκε σε εργοδότες τουριστικών επιχειρήσεων όλης της Ελλάδας, χρησιμοποιήθηκε δομημένο ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο, το οποίο διανεμήθηκε - μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου - είτε άμεσα σε τουριστικές επιχειρήσεις, είτε μέσω συνδέσμων και ενώσεων εργοδοτών τουριστικών επιχειρήσεων (ξενοδοχείων, επισιτισμού και τουριστικών/ταξιδιωτικών γραφείων), κατά το χρονικό διάστημα Ιούνιος 2020-Οκτώβριος 2020.

Ως προς τη δομή, το ερωτηματολόγιο των εργοδοτών αποτελείται από έξι (6) ενότητες, περιλαμβάνει συνολικά 36 ερωτήσεις (βλ. Παράρτημα Ι). Ακολουθεί η δομή και το περιεχόμενό του:

Ενότητα 1 του ερωτηματολογίου με τίτλο «*Επιλογή ανθρώπινου δυναμικού στην τουριστική βιομηχανία*» αποτελείται από τέσσερις (4) ερωτήσεις που διερευνούν:

- Q1 - Τους τρόπους αναζήτησης ανθρώπινου δυναμικού της επιχείρησης
- Q2 - Τα κριτήρια επιλογής των εργαζομένων στην επιχείρηση
- Q3 - Το επιθυμητό επίπεδο σπουδών των εργαζομένων, προκειμένου να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις της επιχείρησης
- Q4 - Τις ξένες γλώσσες που επιθυμούν οι εργοδότες να μιλάνε οι εργαζόμενοι της επιχείρησής τους

Ενότητα 2 του ερωτηματολογίου με τίτλο «*Εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού*» αποτελείται από επτά (7) ερωτήσεις που διερευνούν:

- Q5 - Το επίπεδο εκπαίδευσης των εργαζομένων της επιχείρησης
- Q6 - Το επίπεδο εξειδίκευσης στον τουρισμό των εργαζομένων της επιχείρησης
- Q7 - Τον βαθμό κάλυψης των εξειδικευμένων θέσεων εργασίας από εκπαιδευμένο και εξειδικευμένο προσωπικό
- Q8 - Την προέλευση των εργαζομένων (ελληνική ή ξένη αγορά)
- Q9 - Εάν, λόγω Covid-19, η επιχείρηση θα συνεχίσει να απασχολεί εργαζόμενους από την ξένη αγορά
- Q10 - Τις ξένες γλώσσες που μιλάνε οι εργαζόμενοι της επιχείρησης
- Q11 - Τον βαθμό στον οποίο έχει συμβάλει η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση στην αποτελεσματική λειτουργία της επιχείρησης

Ενότητα 3 του ερωτηματολογίου με τίτλο «*Ικανοποίηση από την εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού*» αποτελείται από τρεις (3) ερωτήσεις που διερευνούν:

Q12 - Τον βαθμό ικανοποίησης των εργοδοτών από την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων της επιχείρησης

Q13 – Τους λόγους για τους οποίους οι εργοδότες είναι ικανοποιημένοι

Q14 – Τους λόγους για τους οποίους οι εργοδότες δεν είναι ικανοποιημένοι

Ενότητα 4 του ερωτηματολογίου με τίτλο «*Αναγκαιότητα εκπαίδευσης και κατάρτισης ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων*» αποτελείται από οκτώ (8) ερωτήσεις που διερευνούν:

Q15 – Το πόσο απαραίτητη είναι η συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού της επιχείρησης, προκειμένου αυτό να ανταποκριθεί στις διαρκώς μεταβαλλόμενες ανάγκες και απαιτήσεις της

Q16 – Τους λόγους για τους οποίους οι εργοδότες θεωρούν απαραίτητη τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού της επιχείρησης

Q17 – Τα οφέλη που οι εργοδότες θεωρούν ότι θα προκύψουν για την επιχείρηση μέσα από τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολεί

Q18 – Εάν υποστηρίζει η επιχείρηση τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολεί

Q19 – Τους λόγους για τους οποίους η επιχείρηση δεν υποστηρίζει τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολεί

Q20 – Τη συχνότητα οργάνωσης από την επιχείρηση προγραμμάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης για τους εργαζομένους

Q21 – Τους τρόπους εκπαίδευσης που χρησιμοποιεί η επιχείρηση για τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολεί

Q22 – Τα αντικείμενα στα οποία η επιχείρηση εκπαιδεύει το ανθρώπινο δυναμικό που απασχολεί

Ενότητα 5 του ερωτηματολογίου με τίτλο «*Τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση και Covid-19*» αποτελείται από πέντε (5) ερωτήσεις που διερευνούν:

Q23 – Το κατά πόσο το ανθρώπινο δυναμικό της επιχείρησης είναι εκπαιδευμένο σε θέματα εφαρμογής υγειονομικών πρωτοκόλλων ή/και διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων (π.χ. πανδημία) ή/και φυσικών καταστροφών

Q24 – Εάν παρέχει η επιχείρηση εξειδικευμένη εκπαίδευση στους εργαζομένους της εξαιτίας της πανδημίας του Covid-19

Q25 – Τον βαθμό ικανοποίησης από την εφαρμογή των υγειονομικών πρωτοκόλλων από το ανθρώπινο δυναμικό της επιχείρησης ανά επίπεδο εκπαίδευσης

Q26 – Το κατά πόσο είναι απαραίτητο το εκπαιδευμένο προσωπικό για την πιο αποτελεσματική λειτουργία της επιχείρησης σε περιόδους εκτάκτων καταστάσεων (π.χ. πανδημία) ή/και φυσικών καταστροφών

Q27 – Τους τρόπους που θα επηρεάσει η κρίση της πανδημίας του Covid-19 την επιλογή του ανθρώπινου δυναμικού της επιχείρησης

Ενότητα 6 του ερωτηματολογίου με τίτλο «Γενικές Πληροφορίες» αποτελείται από εννέα (9) ερωτήσεις που αναφέρονται σε γενικές πληροφορίες σχετικά με τον συμμετέχοντα. Ειδικότερα αφορούν:

Q28 – Το φύλο

Q29 – Την ηλικιακή ομάδα

Q30 – Την περιφερειακή ενότητα που βρίσκεται η επιχείρηση

Q31 – Το είδος της επιχείρησης

Q32 – Την κατηγορία της επιχείρησης, εάν πρόκειται για ξενοδοχειακή επιχείρηση

Q33 – Την περίοδο λειτουργίας της επιχείρησης

Q34 – Το πλήθος των εργαζομένων που απασχολούνται στην επιχείρηση

Q35 – Την εργασιακή σχέση των εργαζομένων

Q36 – Το εάν συμμετέχει η επιχείρηση σε προγράμματα πρακτικής άσκησης ή/και μαθητείας φοιτητών/σπουδαστών

6.4.2.2. Ερωτηματολόγιο Έρευνας Εργαζομένων Τουριστικών Επιχειρήσεων

Σκοπός του συγκεκριμένου ερωτηματολογίου είναι η διερεύνηση των απόψεων των εργαζομένων σε τουριστικές επιχειρήσεις, σχετικά με θέματα που αφορούν την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση, καθώς και τη συμβολή της στην προσωπική τους ανάπτυξη και στην ανάπτυξη των τουριστικών επιχειρήσεων.

Για την έρευνα, που απευθύνθηκε σε εργαζόμενους τουριστικών επιχειρήσεων όλης της Ελλάδας, χρησιμοποιήθηκε δομημένο ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο, το οποίο διανεμήθηκε σε εργαζόμενους – μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου – από συνδέσμους και ενώσεις τους, κατά το χρονικό διάστημα Ιούνιος 2020 έως Οκτώβριος 2020.

Το ερωτηματολόγιο των εργαζομένων αποτελείται από πέντε (5) ενότητες, περιλαμβάνει συνολικά 24 ερωτήσεις (βλ. Παράρτημα II). Ακολουθεί η δομή και το περιεχόμενό του:

Ενότητα 1 του ερωτηματολογίου με τίτλο «Εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού» αποτελείται από έξι (6) ερωτήσεις που διερευνούν:

Q1 – Το επίπεδο εξειδίκευσης των εργαζομένων στον τουρισμό

Q2 – Τα οφέλη της πρακτικής άσκησης ή μαθητείας που έχουν αποκομίσει οι εργαζόμενοι, που έχουν συμμετάσχει σε αυτά

Q3 – Το είδος των προγραμμάτων διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης σε θέματα που σχετίζονται με τον τουρισμό στα οποία έχουν συμμετάσχει οι εργαζόμενοι

Q4 – Τον τρόπο συμμετοχής των εργαζομένων σε προγράμματα διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης στον τουρισμό

Q5 – Το πλήθος των προγραμμάτων διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης, στα οποία συμμετείχαν οι εργαζόμενοι κατά την τελευταία τριετία

Q6 – Τα αντικείμενα των εκπαιδευτικών προγραμμάτων στα οποία συμμετείχαν οι εργαζόμενοι

Ενότητα 2 του ερωτηματολογίου με τίτλο «Ανταπόκριση στις απαιτήσεις των τουριστικών επιχειρήσεων» αποτελείται από πέντε (5) ερωτήσεις που διερευνούν:

Q7 – Τους παράγοντες και κατά πόσο αυτοί συνετέλεσαν στην πρόσληψη των εργαζομένων σε θέσεις εργασίας της τουριστικής βιομηχανίας

Q8 – Το κατά πόσο οι εργαζόμενοι ήταν προετοιμασμένοι από την τυπική εκπαίδευση που είχαν, προκειμένου να ανταποκριθούν στα καθήκοντα των θέσεων εργασίας στον τουρισμό

Q9 – Εάν οι εργαζόμενοι κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας του τουρισμού ήταν προετοιμασμένοι ως προς συγκεκριμένες γνώσεις

Q10 – Εάν οι εργαζόμενοι διαθέτουν επαγγελματική εμπειρία στον τουρισμό

Q11 – Το τι έχει βοηθήσει περισσότερο τους εργαζομένους, προκειμένου να ανταποκριθούν καλύτερα στα καθήκοντα της θέσης εργασίας που κατέχουν

Ενότητα 3 του ερωτηματολογίου με τίτλο «Αναγκαιότητα εκπαίδευσης και κατάρτισης ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων» αποτελείται από δύο (2) ερωτήσεις που διερευνούν:

Q12 – Τον βαθμό που έχει συμβάλει η ενδοεπιχειρησιακή εκπαίδευση και κατάρτιση στον τουρισμό στη βελτίωση των εργασιακών προσόντων των εργαζομένων

Q13 – Τα οφέλη που προκύπτουν για την επιχείρηση, από την ενδοεπιχειρησιακή εκπαίδευση και κατάρτισή των εργαζομένων στον τουρισμό

Ενότητα 4 του ερωτηματολογίου με τίτλο «Τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση και Covid-19» αποτελείται από δύο (2) ερωτήσεις που διερευνούν:

Q14 – Το κατά πόσο απαραίτητη θεωρούν οι εργαζόμενοι την εκπαίδευσή τους σε θέματα εφαρμογής υγειονομικών πρωτοκόλλων ή/και διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων (π.χ. πανδημία) ή/και φυσικών καταστροφών, προκειμένου να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις της τουριστικής επιχείρησης που εργάζονται

Q15 – Το κατά πόσο έχουν εκπαιδευτεί οι εργαζόμενοι σε θέματα εφαρμογής υγειονομικών πρωτοκόλλων ή/και διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων (π.χ. πανδημία) ή/και φυσικών καταστροφών από την τυπική εκπαίδευση, την ενδοεπιχειρησιακή εκπαίδευση και κατάρτιση και με προσωπική τους πρωτοβουλία

Ενότητα 5 του ερωτηματολογίου με τίτλο «Γενικές Πληροφορίες» αποτελείται από εννέα (9) ερωτήσεις που αναφέρονται σε γενικές πληροφορίες σχετικά με τον συμμετέχοντα. Ειδικότερα αφορούν:

Q16 – Το φύλο

Q17 – Την ηλικιακή ομάδα

Q18 – Την περιφερειακή ενότητα που βρίσκεται η επιχείρηση

Q19 – Το είδος της επιχείρησης

Q20 – Την κατηγορία της επιχείρησης, εάν πρόκειται για ξενοδοχειακή επιχείρηση

Q21 – Την περίοδο λειτουργίας της επιχείρησης

Q22 – Τη σχέση εργασίας και τα έτη εργασίας στην επιχείρηση

Q23 – Το επίπεδο εκπαίδευσης

Q24 – Τις ξένες γλώσσες που μιλάει ο εργαζόμενος

6.4.2.3. Ερωτηματολόγιο Έρευνας Φορέων του Τουρισμού

Σκοπός του συγκεκριμένου ερωτηματολογίου είναι η διερεύνηση των απόψεων των φορέων του τουρισμού σχετικά με θέματα που αφορούν την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση, καθώς και τη συμβολή της στην ανάπτυξη των τουριστικών επιχειρήσεων. Για τον σκοπό αυτό η έρευνα απευθύνθηκε σε φορείς της τουριστικής βιομηχανίας που αφορούν τους κλάδους της φιλοξενίας, του επισιτισμού και των τουριστικών/ταξιδιωτικών υπηρεσιών.

Πρόκειται για δομημένο ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο, το οποίο διανεμήθηκε - μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου - άμεσα σε φορείς του τουρισμού (που εμπλέκονται με τους κλάδους των ξενοδοχείων, του επισιτισμού και των τουριστικών/ταξιδιωτικών γραφείων), κατά το χρονικό διάστημα Ιούνιος 2020 έως Οκτώβριος 2020.

Το ερωτηματολόγιο των φορέων αποτελείται από τέσσερις (4), περιλαμβάνει συνολικά 13 ερωτήσεις (βλ. Παράρτημα ΙΙΙ). Ακολουθεί η δομή και το περιεχόμενό του:

Ενότητα 1 του ερωτηματολογίου με τίτλο «Εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού» αποτελείται από έξι (6) ερωτήσεις που διερευνούν:

Q1 – Τη συμβολή της τουριστικής εκπαίδευσης του ανθρώπινου δυναμικού στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων του φορέα

Q2 – Τα οφέλη που προκύπτουν για τις επιχειρήσεις της τουριστικής βιομηχανίας από την απασχόληση εκπαιδευμένου και εξειδικευμένου ανθρώπινου δυναμικού

Q3 – Τον βαθμό κατά τον οποίο οι απόφοιτοι της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης είναι προετοιμασμένοι, ώστε να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις των επιχειρήσεων του φορέα

Q4 – Τους τρόπους με τους οποίους θα μπορούσε να βελτιωθεί περαιτέρω η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση, προκειμένου οι απόφοιτοι αυτής να ανταποκρίνονται επαρκώς στις ανάγκες της αγοράς εργασίας της τουριστικής βιομηχανίας

Q5 – Το κατά πόσο θεωρούν απαραίτητη την ύπαρξη ενός φορέα διαχείρισης τουριστικών κρίσεων σε μόνιμη βάση, ο οποίος να διαχειρίζεται και θέματα που άπτονται της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης

Q6 – Τις προτάσεις τουριστικής εκπαιδευτικής πολιτικής που χρειάζεται να υιοθετήσει η πολιτεία, προκειμένου να συμβάλει στην τουριστική ανάπτυξη

Ενότητα 2 του ερωτηματολογίου με τίτλο «*Ικανοποίηση από την εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού*» αποτελείται από τρεις (3) ερωτήσεις που διερευνούν:

Q7 – Τον βαθμό ικανοποίησης της τουριστικής βιομηχανίας από την τυπική τουριστική εκπαίδευση των εργαζομένων της

Q8 - Τον βαθμό ικανοποίησης της τουριστικής βιομηχανίας από τη διά βίου τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων της

Q9 - Τον βαθμό ικανοποίησης της τουριστικής βιομηχανίας από την ενδοεπιχειρησιακή τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων της

Ενότητα 3 του ερωτηματολογίου με τίτλο «*Αναγκαιότητα εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού τουριστικών επιχειρήσεων*» αποτελείται από τρεις (3) ερωτήσεις που διερευνούν:

Q10 – Το πόσο απαραίτητη είναι η συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού των επιχειρήσεων της τουριστικής βιομηχανίας, προκειμένου αυτό να ανταποκριθεί στις διαρκώς μεταβαλλόμενες ανάγκες και απαιτήσεις της

Q11 – Τους λόγους για τους οποίους οι φορείς θεωρούν απαραίτητη τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού της τουριστικής βιομηχανίας

Q12 – Τα οφέλη που προκύπτουν για τις επιχειρήσεις της τουριστικής βιομηχανίας από τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων σε αυτές

Ενότητα 4 του ερωτηματολογίου με τίτλο «*Τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση και Covid-19*» αποτελείται από μία (1) ερώτηση που διερευνά:

Q13 – Το κατά πόσο οι φορείς θεωρούν απαραίτητη την εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων σε θέματα εφαρμογής υγειονομικών πρωτοκόλλων ή/και διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων (π.χ. πανδημία) ή/και φυσικών καταστροφών μέσω της τυπικής εκπαίδευσης, μέσω της ενδοεπιχειρησιακής εκπαίδευσης και κατάρτισης και μέσω της διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης.

6.4.3. Σχέδιο Δειγματοληψίας

Απαραίτητο βήμα κατά τη διεξαγωγή της έρευνας είναι η επιλογή του κατάλληλου δείγματος, το οποίο θα είναι αντιπροσωπευτικό του πληθυσμού των ξενοδοχείων. Ένα δείγμα είναι ένα τμήμα ενός πληθυσμού που επιλέγεται για ανάλυση, ενώ η διαδικασία που χρησιμοποιείται για την επιλογή του δείγματος μιας έρευνας, καθώς και το μέγεθος του δείγματος αποτελούν σημαντικά στοιχεία για την αντιπροσωπευτικότητά του σε σχέση με τον υπό έρευνα πληθυσμό.

Στο πλαίσιο αυτό, ελήφθησαν υπόψη κατά την επιλογή του δείγματος των τριών ερευνών είναι οι εξής παράγοντες:

- Το μέγεθος του πληθυσμού
- Το στατιστικό σφάλμα – επίπεδο ακρίβειας
- Η στάθμη εμπιστοσύνης
- Η μεταβλητότητα του πληθυσμού που μελετάται
- Η μέθοδος επιλογής του δείγματος

Αξίζει, δε, να σημειωθεί ότι η χρήση μεγάλου δείγματος αυξάνει την ακρίβεια στην εκτίμηση των χαρακτηριστικών του πληθυσμού, ωστόσο, υπάρχει περίπτωση ένα μικρό δείγμα, το οποίο έχει επιλεγεί προσεκτικά, να δώσει πολύ καλύτερα αποτελέσματα από ένα μεγαλύτερο δείγμα που δεν έχει επιλεγεί κατάλληλα (Cohen, Manion, & Morrison, 2007: 121).

Η λήψη του δείγματος από κάποιο ευρύτερο σύνολο αφορά τη δειγματοληψία, η οποία θεωρείται επιτυχής, όταν η επιλογή του δείγματος παράγει αποτελέσματα, δείκτες και συμπεράσματα που βρίσκονται πιο κοντά στις αντίστοιχες παραμέτρους του πληθυσμού (Ζαφειρόπουλος, 2015:125). Για τη διεξαγωγή της παρούσας έρευνας επιλέχθηκε η απλή τυχαία δειγματοληψία (Simple Random Sampling).

6.4.3.1. Προσδιορισμός Ερευνητέου Πληθυσμού και Δείγματος

Στον Πίνακα 6.8, σύμφωνα με τα στοιχεία της ΕΛ.ΣΤΑΤ. (για το έτος 2017), αποτυπώνεται ο αριθμός των νομικών μονάδων που σχετίζονται με τον κλάδο της φιλοξενίας, του επισιτισμού και των τουριστικών γραφείων/ταξιδιωτικών υπηρεσιών και των απασχολούμενων σε αυτές. Ωστόσο, να σημειωθεί ότι απευθυνθήκαμε στους εργοδότες και στους εργαζόμενους των τουριστικών επιχειρήσεων των ανωτέρω κλάδων μέσω των αντίστοιχων συλλόγων/σωματείων τους.

Πίνακας 6.8: Αριθμός νομικών μονάδων του κλάδου της φιλοξενίας, του επισιτισμού και των τουριστικών γραφείων/ταξιδιωτικών υπηρεσιών και των απασχολούμενων σε αυτές

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ		Αριθμός Νομικών Μονάδων	Αριθμός Απασχολούμενων
Κωδικός	Περιγραφή		
55	Καταλύματα	29.368	147.522
56	Δραστηριότητες υπηρεσιών εστίασης	82.412	384.196
79	Δραστηριότητες ταξιδιωτικών πρακτορείων, γραφείων οργανωμένων ταξιδιών και υπηρεσιών κρατήσεων και συναφείς δραστηριότητες	3.472	19.576
Γενικό Σύνολο		115.252	551.294

Πηγή: ΕΛ.ΣΤΑΤ. (<https://www.statistics.gr/>)

Πληθυσμός και δείγμα της Έρευνας Εργοδοτών

Στην **πρώτη έρευνα** – που απευθύνεται σε εργοδότες – το πλαίσιο του δείγματος (sampling frame) είναι εργοδότες τουριστικών επιχειρήσεων (ξενοδοχεία, επισιτιστικές επιχειρήσεις και τουριστικά/ταξιδιωτικά γραφεία) από όλη την Ελλάδα.

Ως πληθυσμός της εν λόγω έρευνας θεωρούνται οι εργοδότες τουριστικών επιχειρήσεων της Ελλάδας στους οποίους απευθυνθήκαμε μέσω των αντίστοιχων σωματείων τους. Με δεδομένο ότι είναι μεγάλος ο πληθυσμός της έρευνας και αφορά επιχειρήσεις που είναι μέλη σε αντίστοιχα σωματεία, η μεθοδολογία μπορεί να στηριχτεί στην απλή τυχαία δειγματοληψία, καθώς θεωρούμε ότι υπάρχει αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος σε όλη την Ελλάδα. Για τον σκοπό αυτό, το μέγεθος του δείγματος θα πρέπει να καθοριστεί σύμφωνα με τις αρχές της ακαδημαϊκής δεοντολογίας, όπως αυτές ορίζονται στην απλή τυχαία δειγματοληψία.

Στο πλαίσιο αυτό χρησιμοποιήθηκε η μαθηματική εξίσωση του Cochran (2007), σύμφωνα με την οποία το μέγεθος n^* του δείγματος υπολογίζεται ως εξής:

$$n^* = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

Όπου:

Z= το προκαθορισμένο διάστημα εμπιστοσύνης

p: η τυπική απόκλιση

e: το αποδεκτό όριο για το δειγματοληπτικό σφάλμα

q: είναι ίσο με 1-p

pq= μέτρο της διασποράς του δείγματος

Συνεπώς, για τον προσδιορισμό του δείγματος της εν λόγω έρευνας δύναται να χρησιμοποιηθεί η μέθοδος της απλής τυχαίας δειγματοληψίας και συγκεκριμένα του προσδιορισμού του μεγέθους του δείγματος για την εκτίμηση του μέσου ενός πληθυσμού με τις ακόλουθες βασικές παραδοχές:

- Διάστημα εμπιστοσύνης= 95%, όπου Z=1,96. Δηλαδή, το δείγμα θα είναι αντιπροσωπευτικό του πληθυσμού με πιθανότητα 95%.
- Δειγματοληπτικό σφάλμα e=0,05, το οποίο εκφράζει τον βαθμό του σφάλματος που μπορεί να γίνει ανεκτό στην έρευνα.
- Τυπική απόκλιση p. Αντί να υπολογίσουμε την τυπική απόκλιση, η διασπορά υπολογίζεται με όρους pq (όπου q είναι η αναλογία που δεν διαθέτει το χαρακτηριστικό και q=(1- p)
- pq = (0,25 x 0,25) μέτρο της διασποράς του δείγματος (χρησιμοποιείται εδώ ως μια εκτίμηση της διασποράς του πληθυσμού)
- Επίπεδο σημαντικότητας α=1-0,95=0,05. Η τιμή αυτή δηλώνει τη μέγιστη πιθανότητα που ο ερευνητής επιτρέπει στον εαυτό του να κάνει λάθος τύπου I. Συνήθως, η τιμή του α επιλέγεται από τον ίδιο τον ερευνητή.
- Πληθυσμός έρευνας (N) = 115.252.

Συνεπώς, ισχύει:

$$n^* = \frac{Z^2 * p * q}{e^2} = \frac{1,96^2 * 0,5 * (1-0,5)}{0,05^2} = \frac{0,9604}{0,0025} = 384,16$$

Στη συνέχεια υπολογίζουμε το πηλίκο,

$$\frac{n^*}{N} = \frac{384,16}{115.252} = 0,00333322 < 0,05 \rightarrow n = n^* = 384,16 = 384 \text{ ερωτηθέντες}$$

Επιπροσθέτως, για την επιβεβαίωση του ανωτέρω αποτελέσματος, το μέγεθος του δείγματος υπολογίστηκε με τη χρήση του διαδικτυακού εργαλείου SurveyMonkey-Sample size calculator (<https://www.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>) χρησιμοποιώντας τις ως άνω παραδοχές και προέκυψε το ίδιο μέγεθος του δείγματος, όπως παρουσιάζεται στην Εικόνα 6.1.

Εικόνα 6.1: Υπολογισμός μεγέθους δείγματος εργοδοτών με χρήση του διαδικτυακού εργαλείου SurveyMonkey-Sample size calculator (<https://www.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>)

Sample Size Calculator: Underst... x +

← → ↻ 🏠 🔍 ☆ 🛒 🌐 🌱 🌿 🌳 🌴 🌵 🌶 🌷 🌸 🌹 🍀 🍁 🍂 🍃 🍄 🍅 🍆 🍇 🍈 🍉 🍊 🍋 🍌 🍍 🍎 🍇 🍈 🍉 🍊 🍋 🍌 🍍 🍎

SurveyMonkey Log in Sign up

Sample size calculator

Get started

How many people do you need to take your survey? Even if you're a statistician, determining survey sample size can be tough.

Want to know how to calculate it? Our sample size calculator makes it easy. Here's everything you need to know about getting the right number of responses for your survey.

Calculate your sample size

Population Size	Confidence Level (%)	Margin of Error (%)
<input type="text" value="115252"/>	<input type="text" value="95"/>	<input type="text" value="5"/>

Sample size

383

Doing market research? SurveyMonkey

Επομένως, από τα ανωτέρω προκύπτει ότι το δείγμα της εν λόγω έρευνας θα πρέπει να προσεγγίζει τους 384 ερωτηθέντες/εργοδότες τουριστικών επιχειρήσεων.

Πληθυσμός και δείγμα της Έρευνας Εργαζομένων

Αντίστοιχα, **στη δεύτερη έρευνα** – που απευθύνεται σε εργαζόμενους – το πλαίσιο δείγματος (sampling frame) είναι ουσιαστικά εργαζόμενοι τουριστικών επιχειρήσεων (ξενοδοχεία, επισιτιστικές επιχειρήσεις και τουριστικά/ταξιδιωτικά γραφεία) από όλη την Ελλάδα.

Ως πληθυσμός της εν λόγω έρευνας θεωρούνται οι εργαζόμενοι τουριστικών επιχειρήσεων της Ελλάδας στους οποίους απευθυνθήκαμε μέσω των αντίστοιχων ενώσεων/σωματείων τους. Με δεδομένο ότι είναι μεγάλος ο πληθυσμός της έρευνας και αφορά εργαζόμενους που είναι μέλη σε αντίστοιχα σωματεία, η μεθοδολογία μπορεί να στηριχτεί στην απλή τυχαία δειγματοληψία, καθώς θεωρούμε ότι υπάρχει αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος σε όλη την Ελλάδα. Για τον σκοπό αυτό, το μέγεθος του δείγματος θα πρέπει να καθοριστεί σύμφωνα με τις αρχές της ακαδημαϊκής δεοντολογίας, όπως αυτές ορίζονται στην απλή τυχαία δειγματοληψία.

Στο πλαίσιο αυτό χρησιμοποιήθηκε η μαθηματική εξίσωση του Cochran (2007), σύμφωνα με την οποία το μέγεθος n^* του δείγματος υπολογίζεται ως εξής:

$$n^* = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

Όπου:

Z= το προκαθορισμένο διάστημα εμπιστοσύνης

p: η τυπική απόκλιση

e: το αποδεκτό όριο για το δειγματοληπτικό σφάλμα

q: είναι ίσο με 1-p

pq= μέτρο της διασποράς του δείγματος

Συνεπώς, για τον προσδιορισμό του δείγματος της εν λόγω έρευνας μπορεί να χρησιμοποιηθεί η επιστήμη της απλής τυχαίας δειγματοληψίας και συγκεκριμένα του προσδιορισμού του μεγέθους του δείγματος για την εκτίμηση του μέσου ενός πληθυσμού με τις ακόλουθες βασικές παραδοχές:

- Διάστημα εμπιστοσύνης= 95%, όπου Z=1,960. Δηλαδή, το δείγμα θα είναι αντιπροσωπευτικό του πληθυσμού με πιθανότητα 95%.
- Δειγματοληπτικό σφάλμα e=0,05, το οποίο εκφράζει τον βαθμό του σφάλματος που μπορεί να γίνει ανεκτό στην έρευνα.
- Τυπική απόκλιση p. Αντί να υπολογίσουμε την τυπική απόκλιση, η διασπορά υπολογίζεται με όρους pq (όπου q είναι η αναλογία που δεν διαθέτει το χαρακτηριστικό και q=(1- p)
- pq = (0,25 x 0,25) μέτρο της διασποράς του δείγματος (χρησιμοποιείται εδώ ως μια εκτίμηση της διασποράς του πληθυσμού)
- Επίπεδο σημαντικότητας α=1-0,95=0,05. Η τιμή αυτή δηλώνει τη μέγιστη πιθανότητα που ο ερευνητής επιτρέπει στον εαυτό του να κάνει λάθος τύπου I. Συνήθως, η τιμή του α επιλέγεται από τον ίδιο τον ερευνητή.
- Πληθυσμός έρευνας (N)= 551.294

Συνεπώς, ισχύει:

$$n^* = \frac{Z^2 * p * q}{e^2} = \frac{1,96^2 * 0,5 * (1-0,5)}{0,05^2} = \frac{0,9604}{0,0025} = 384,16$$

Στη συνέχεια για την πρώτη έρευνα υπολογίζουμε το πηλίκο,

$$\frac{n^*}{N} = \frac{384,16}{551.294} = 0,00069683 < 0,05 \rightarrow n = n^* = 384,16 = 384 \text{ ερωτηθέντες}$$

Επιπροσθέτως, για την επιβεβαίωση του ανωτέρω αποτελέσματος, το μέγεθος του δείγματος υπολογίστηκε με τη χρήση του διαδικτυακού εργαλείου SurveyMonkey-Sample size calculator (<https://www.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>) χρησιμοποιώντας τις ως άνω παραδοχές και προέκυψε το ίδιο μέγεθος του δείγματος, όπως παρουσιάζεται στην Εικόνα 6.2.

Εικόνα 6.2: Υπολογισμός μεγέθους δείγματος εργαζομένων με χρήση του διαδικτυακού εργαλείου SurveyMonkey-Sample size calculator (<https://www.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>)

Sample Size Calculator: Underst... x +

surveymonkey.com... Σε παύση

SurveyMonkey Log in Sign up

Sample size calculator

Get started

How many people do you need to take your survey? Even if you're a statistician, determining survey sample size can be tough.

Want to know how to calculate it? Our sample size calculator makes it easy. Here's everything you need to know about getting the right number of responses for your survey.

Calculate your sample size

Population Size	Confidence Level (%)	Margin of Error (%)
551294	95	5

Sample size

384

Doing market research? SurveyMonkey

Επομένως, από τα ανωτέρω προκύπτει ότι το δείγμα της εν λόγω έρευνας θα πρέπει να προσεγγίζει τους 384 ερωτηθέντες/εργαζόμενους τουριστικών επιχειρήσεων.

Πληθυσμός και δείγμα της Έρευνας των Φορέων του τουρισμού

Στην τρίτη **έρευνα** – απευθύνεται σε φορείς του τουρισμού – το πλαίσιο του δείγματος είναι συγκεκριμένο και αφορά φορείς του τουρισμού της Ελλάδας που έχουν εμπλοκή στους κλάδους των ξενοδοχείων, του επισιτισμού και των ταξιδιωτικών υπηρεσιών. Προς τούτο, το δείγμα αποτελείται από κεντρικούς φορείς των ανωτέρω κλάδων με πανελλαδική κάλυψη. Τα κριτήρια για τους ερωτηθέντες είναι η εμπλοκή με την τουριστική δραστηριότητα της Ελλάδας είτε από την πλευρά των εργοδοτών είτε από την πλευρά των εργαζομένων.

Ως πληθυσμός της εν λόγω έρευνας θεωρούνται δεκατέσσερις (14) φορείς της Ελλάδας που έχουν πανελλαδική εμβέλεια (βλέπε Πίνακα 6.7).

Με δεδομένο ότι είναι ο πληθυσμός της εν λόγω έρευνας είναι συγκεκριμένος και αφορά πανελλαδικούς φορείς που σχετίζονται επαγγελματικά με τον τουρισμό και ειδικότερα με τους κλάδους της φιλοξενίας, του επισιτισμού και των τουριστικών

γραφείων, η μεθοδολογία είναι απογραφική και καλύπτει τις ανάγκες της έρευνας. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με τη χρήση δομημένου ερωτηματολογίου, το οποίο εστάλη ηλεκτρονικά στους φορείς του Πίνακα 6.9 για τη συμπλήρωσή του.

Πίνακας 6.9: Πανελλαδικοί Φορείς του τουρισμού που συμμετείχαν στην έρευνα

Τουριστικοί Φορείς
1. Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ) (https://sete.gr/)
2. Πανελλήνια Ομοσπονδία Ξενοδόχων (ΠΟΞ) (https://www.hhf.gr/)
3. Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος (https://www.grhotels.gr/)
4. Πανελλήνια Ομοσπονδία Διευθυντών Ξενοδοχείων Ελλάδος (https://podix.gr/)
5. Ένωση Ξενοδόχων Αθηνών-Αττικής & Αργοσαρωνικού (https://www.all-athens-hotels.com/?lang=el)
6. Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών & Ταξιδιωτικών Γραφείων (HATTA) (http://www.hatta.gr/)
7. Ένωση Ελληνικών Γραφείων Εισερχομένου Τουρισμού
8. Πανελλήνια Ένωση Ταξιδιωτικών Γραφείων Αερομεταφορών (http://www.petaga.gr)
9. Ελληνική Ένωση Στελεχών Επισιτιστικών Επιχειρήσεων (https://fbma.gr/en/home/)
10. Ομοσπονδία Αρχιμαγείρων Ελλάδος (Ο.Α.Ε.) (https://hcf.gr/)
11. Πανελλήνια Ομοσπονδία Τουριστικών Καταλυμάτων (https://fede.gr/)
12. Πανελλήνια Ομοσπονδία Εστιατορικών και Συναφών Επαγγελματιών (ΠΟΕΣΕ) (https://www.poese.gr/)
13. Πανελλήνια Ομοσπονδία Επιχειρήσεων Τουρισμού (ΠΟΕΤ) (http://poet.gr/)
14. Ινστιτούτο Τουριστικών Ερευνών και Προβλέψεων (ΙΤΕΠ) (http://www.itep.gr)

6.4.3.2. Προσδιορισμός του Δειγματοληπτικού Σφάλματος

Οι εκτιμήσεις των χαρακτηριστικών του πληθυσμού από ένα τμήμα αυτού, ανεξάρτητα από τη δειγματοληπτική μέθοδο, περιέχουν σφάλματα δειγματοληψίας (sampling error). Σφάλμα δειγματοληψίας θεωρείται η διαφορά μεταξύ του μέσου όρου του δείγματος και του μέσου όρου του πληθυσμού και αντικατοπτρίζει τη μεταβλητότητα ή τις «τυχαίες διαφορές πιθανοτήτων» από δείγμα σε δείγμα, με βάση τις πιθανότητες που προκύπτουν τα συγκεκριμένα άτομα ή στοιχεία που επιλέγονται στα συγκεκριμένα

δείγματα (Berenson, Levine, & Szabat, 2018:49). Το δειγματοληπτικό σφάλμα προκύπτει από την επιλογή μη κατάλληλης μεθόδου δειγματοληψίας και εσφαλμένου σχεδιασμού του δείγματος. Συνεπώς, εξαρτάται από τον βαθμό αντιπροσωπευτικότητας του δείγματος και επιπλέον είναι συνάρτηση του ζητούμενου βαθμού ακρίβειας. Συνήθως, όταν αυξάνεται το μέγεθος του δείγματος, τα δειγματοληπτικά σφάλματα ελαττώνονται.

Το μέγεθος του περιθωρίου λάθους για ένα δεδομένο διάστημα εμπιστοσύνης με το οποίο εξετάζεται μια υπόθεση επηρεάζεται σημαντικά από το ποσοστό του δείγματος που συμφωνεί με την υπό έλεγχο υπόθεση. Καθώς το συγκεκριμένο ποσοστό δεν είναι γνωστό εξ αρχής, το μέγεθος του δείγματος για ένα ορισμένο επίπεδο βεβαιότητας ή ένα συγκεκριμένο περιθώριο λάθους για ένα δείγμα υπολογίζεται λαμβάνοντας υπόψη το ποσοστό της χειρότερης δυνατής περίπτωσης, δηλαδή του 50%.

Το περιθώριο σφάλματος εκφράζει το ποσό των τυχαίων δειγματοληπτικών σφαλμάτων σε μία έρευνα. Όσο πιο μικρό είναι το περιθώριο σφάλματος, τόσο περισσότερο σίγουρος είναι κάποιος ότι τα αποτελέσματα της στατιστικής έρευνας θα είναι κοντά στην πραγματικότητα και στα ποσά όλου του πληθυσμού.

Ως εκ τούτου, το περιθώριο λάθους ή διάστημα εμπιστοσύνης αποτελεί ένα μέτρο της αξιοπιστίας μιας έρευνας.

Το επίπεδο εμπιστοσύνης με τη σειρά του ποσοτικοποιεί τη βεβαιότητα που διατυπώνεται από το περιθώριο λάθους, καθώς εκφράζεται ως ένα ποσοστό, το οποίο αντιπροσωπεύει τη συχνότητα με την οποία το πραγματικό ποσοστό του πληθυσμού που θα επέλεγε μια συγκεκριμένη απάντηση, βρίσκεται μέσα στο διάστημα που ορίζει το περιθώριο λάθους.

6.5 ΣΥΛΛΟΓΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

6.5.1 Προβλήματα κατά τη Συλλογή των Δεδομένων

Κατά τη διάρκεια της έρευνας και συλλογής των δεδομένων/στοιχείων μέσω των ηλεκτρονικών ερωτηματολογίων προέκυψαν αρκετές δυσκολίες. Η κυριότερη δυσκολία προέκυψε λόγω της πανδημίας Covid-19, καθώς η έρευνα διενεργήθηκε κατά τη διάρκεια αυτής. Εξαιτίας της πανδημίας, εφαρμόστηκε γενικό lockdown σε όλη την Ελλάδα από τον Μάρτιο του 2020 έως και τον Μάιο του 2020 για τις επισιτιστικές επιχειρήσεις και τα τουριστικά γραφεία, ενώ για τα ξενοδοχεία το lockdown συνεχίστηκε έως τις αρχές Ιουλίου του 2020. Το γενικό lockdown είχε ως συνέπεια να πληγεί η οικονομία της Ελλάδας σε πολύ μεγάλο βαθμό, πολλές επιχειρήσεις να μην μπορέσουν να ανοίξουν και μετά το τέλος της λήξης του lockdown και πολλοί εργαζόμενοι να χάσουν τη δουλειά τους. Πολλές τουριστικές επιχειρήσεις επέλεξαν να μη λειτουργήσουν την τουριστική περίοδο του τρέχοντος έτους με αποτέλεσμα και οι εργαζόμενοι σε αυτές να μείνουν σε αναστολή εργασίας, ενώ και σε περιπτώσεις που ορισμένες επιχειρήσεις επέλεξαν να λειτουργήσουν, αποφάσισαν για λόγους περικοπής των εξόδων να απασχολήσουν λιγότερους εργαζομένους. Επιπλέον, σε πολλές περιοχές της Ελλάδας κατά τη διάρκεια του καλοκαιριού, παρουσιάστηκαν αυξημένα

κρούσματα κορονοϊού με αποτέλεσμα σε αυτές να εφαρμοστεί ένα είδος τοπικού lockdown, όπου οι επιχειρήσεις λειτουργούσαν σε συγκεκριμένο ωράριο και κάτω από ιδιαίτερες συνθήκες [όπως, εφαρμογή масκών σε όλους τους χώρους, απαγόρευση συναθροίσεων άνω των τεσσάρων (4) ατόμων σε επισιτιστικές επιχειρήσεις, τήρηση αποστάσεων ασφαλείας, κ.ά.]. Τα ανωτέρω είχαν ως αποτέλεσμα να υπάρχει δυσθυμία και απροθυμία τόσο από την πλευρά των εργοδοτών, όσο και από την πλευρά των εργαζομένων για τη συμμετοχή τους στην έρευνα. Επιπλέον, ακόμη και όσοι δούλευαν και δεν αντιμετώπισαν προβλήματα στις επιχειρήσεις και στην εργασία τους λόγω του κορονοϊού, έδειξαν αδιαφορία και επικαλέστηκαν την έλλειψη χρόνου για να συμμετάσχουν στην έρευνα. Χρειάστηκε, λοιπόν, να γίνουν τηλεφωνικές επικοινωνίες με τους εκπροσώπους των σωματείων εργοδοτών και εργαζομένων, προκειμένου να αποσταλούν υπενθυμίσεις για τη συμμετοχή τους στη συγκεκριμένη έρευνα.

6.5.2 Βαθμός Απόκρισης των Ερωτώμενων (Response Rate) και Αντιπροσωπευτικότητα του Δείγματος

Ο βαθμός απόκρισης των ερωτώμενων σχετίζεται με την έκταση του δείγματος, το πλήθος των προσκλήσεων που εστάλησαν και με το πλήθος των απαντήσεων που ελήφθησαν. Ο βαθμός απόκρισης σε ερωτηματολόγιο, το οποίο συμπληρώνεται στο διαδίκτυο, εξαρτάται και από τον πληθυσμό στον οποίο απευθύνεται και μπορεί να κυμανθεί από 23% όταν αφορά επαγγελματίες, 10% όταν αφορά εργαζόμενους και 13% όταν αφορά γενικό πληθυσμό (Shih, & Fan, 2008: 259). Ωστόσο, ο υπολογισμός του ποσοστού απόκρισης του δείγματος των ερευνών που απευθύνθηκαν σε εργοδότες και εργαζόμενους τουριστικών επιχειρήσεων δεν μπορεί να εφαρμοστεί, καθώς η αποστολή των ερωτηματολογίων έγινε μέσω των συλλόγων, σωματείων και ομοσπονδιών εργοδοτών και εργαζομένων.

Όσον αφορά την έρευνα που απευθύνθηκε σε φορείς τουριστικών επιχειρήσεων, το ερωτηματολόγιο απεστάλη σε 14 φορείς εκ των οποίων απάντησαν οι 12, συνεπώς το ποσοστό απόκρισης ανέρχεται σε 85,71% (βλ. Πίνακα 6.10).

Πίνακας 6.10: Ανάλυση απόκρισης των φορέων τουριστικών επιχειρήσεων στην έρευνα

Φορείς που ερωτήθηκαν	Φορείς που απάντησαν	Ποσοστό απόκρισης
14	12	85,71%

Αναφορικά με την αξιοπιστία των ερωτηματολογίων, αυτή αξιολογήθηκε με τον συντελεστή Cronbach's Alpha (Λιαργκόβας, Δερμάτης Κομηνός, 2018:145; Tavakol, & Dennick, 2011) για τις ερωτήσεις που συμμετείχαν στην εξέταση των ερευνητικών υποθέσεων. Συγκεκριμένα, έλεγχος αξιοπιστίας έγινε στην περίπτωση που χρησιμοποιήθηκε κλίμακα ερωτήσεων για την εξέταση των ερευνητικών υποθέσεων. Αναλυτική αναφορά γίνεται στο κεφάλαιο 7 της παρούσας διδακτορικής διατριβής.

Όπως φαίνεται στον Πίνακα 6.11 τιμές του συντελεστή Cronbach's Alpha μεγαλύτερες του 0,8 θεωρούνται πολύ ικανοποιητικές, ωστόσο, στην πράξη τιμές μέχρι και 0,6 γίνονται δεκτές ανάλογα με το στάδιο, το είδος της έρευνας και τον σκοπό της (Μιχαηλίδης, Σιάρδος, & Μάττας, 2004).

Πίνακας 6.11: Τιμές συντελεστή Cronbach's Alpha

Τιμές συντελεστή Cronbach's Alpha	Internal consistency
$\alpha \geq 0,9$	Excellent
$0,9 > \alpha \geq 0,8$	Good
$0,8 > \alpha \geq 0,7$	Acceptable
$0,7 > \alpha \geq 0,6$	Questionable
$0,6 > \alpha \geq 0,5$	Poor
$0,5 > \alpha$	Unacceptable

Πηγή: Tavakol, & Dennick (2011)

Όλοι οι δείκτες ήταν αποδεκτοί, συνεπώς το αποτέλεσμα ήταν αξιόπιστο.

6.5.3 Στατιστική Ανάλυση

Ακολουθεί η περιγραφή της στατιστικής ανάλυσης που πραγματοποιήθηκε κατά την παρούσα έρευνα. Οι κατηγορικές μεταβλητές της έρευνας αναλύθηκαν μέσω περιγραφικών και επαγωγικών στατιστικών αναλύσεων. Κατά πρώτον, έγινε αποτύπωση των απόλυτων και των σχετικών συχνοτήτων κάθε μεταβλητής. Δεύτερον, πραγματοποιήθηκαν αναλύσεις για τον έλεγχο προσαρμογής των συχνοτήτων εντός του συνολικού δείγματος (one sample chi-square test). Σε αυτή την περίπτωση, ελέγχθηκε με το κριτήριο χ^2 , το κατά πόσο οι πραγματικές συχνότητες που προέκυψαν από τα δεδομένα της έρευνας προσαρμόζονται στις αναμενόμενες συχνότητες είτε διαφέρουν στατιστικά σημαντικά από αυτές. Τρίτον, εξετάστηκε η ανεξαρτησία των πραγματικών συχνοτήτων στις τρεις ομάδες του δείγματος (Ξενοδοχειακές Επιχειρήσεις, Επισιτιστικές Επιχειρήσεις, Τουριστικά Γραφεία), μέσω πινάκων διπλής εισόδου και του ελέγχου χ^2 (Schindler, 2019: 448-455).

Οι τακτικές μεταβλητές της έρευνας αποτέλεσαν αφενός μεν μονά θέματα (single items), αφετέρου δε, κλίμακες οι οποίες προέκυψαν ύστερα από έλεγχο της αξιοπιστίας τους. Η αξιοπιστία αξιολογήθηκε στη βάση της εκτίμησης της εσωτερικής συνέπειας των θεμάτων με τη χρήση του συντελεστή Cronbach's Alpha. Η στατιστική ανάλυση των τακτικών μεταβλητών έγινε μέσω περιγραφικών και επαγωγικών στατιστικών αναλύσεων. Πέραν της αποτύπωσης των μέτρων κεντρικής τάσης και διασποράς, έγινε

έλεγχος για την κανονικότητα της κατανομής των δεδομένων με το στατιστικό κριτήριο των Kolmogorov-Smirnov και την διόρθωση της σημαντικότητας κατά τον Lilliefors. Αναλόγως του αποτελέσματος, πραγματοποιήθηκε είτε παραμετρικός (με το t-test) είτε μη παραμετρικός έλεγχος (με το προσημικό τεστ Wilcoxon) για να διαπιστωθεί επαγωγικά η σημαντική απόκλιση των τιμών του δείγματος από τον αναμενόμενο μέσο ή τον διάμεσο αντίστοιχα (Schindler, 2019: 457-467). Επιπλέον, τα ανωτέρω εφαρμόστηκαν για κάθε μία από τις τρεις ομάδες του δείγματος (Ξενοδοχειακές Επιχειρήσεις, Επισιτιστικές Επιχειρήσεις, Τουριστικά Γραφεία).

Τέλος, για τον έλεγχο των συσχετίσεων μεταξύ των μεταβλητών χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής Pearson (Zero-Order Pearson Correlations) (Schindler, 2019: 473-484).

Το επίπεδο σημαντικότητας ορίστηκε στο 5% ($\alpha = 0.05$), τόσο στις επαγωγικές αναλύσεις για την λειτουργία των στατιστικών δοκιμασιών, όσο και για την απόρριψη των μηδενικών υποθέσεων. Όλες οι παραπάνω στατιστικές αναλύσεις έγιναν με το στατιστικό πρόγραμμα SPSS.

6.5.4. Η Ηθική και Δεοντολογία της Έρευνας

Η ηθική και η δεοντολογία αποτελούν αναπόσπαστο και σημαντικό κομμάτι της έρευνας σε όλη τη διάρκεια της διεξαγωγής της. Ειδικότερα, λαμβάνοντας υπόψη τις διαρκείς εξελίξεις σε όλες τις επιστήμες, προκύπτουν ηθικά, δεοντολογικά και νομικά ζητήματα, όπως τα όρια της έρευνας, η εκμετάλλευση των ανθρώπινων όντων, η προστασία των προσωπικών δεδομένων, η εκμετάλλευση των αποτελεσμάτων.

Στην παρούσα έρευνα, προκειμένου να εξασφαλιστούν ηθικά και δεοντολογικά ζητήματα, έγιναν οι κάτωθι ενημερώσεις και δεσμεύσεις (Cohen, Manion, & Morrison, 2007):

- Η ενημέρωση των συμμετεχόντων για την ταυτότητα και το επιστημονικό υπόβαθρο των υπευθύνων της έρευνας.
- Η παροχή συνειδητής και ενημερωμένης συγκατάθεσης των συμμετεχόντων. Ειδικότερα, όλοι λάβανε γνώση για τον σκοπό της έρευνας, το πανεπιστήμιο στο πλαίσιο του οποίου διεξάγεται η εν λόγω έρευνα και τον εκτιμώμενο χρόνο συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου.
- Η προαιρετική συμμετοχή των συμμετεχόντων στην έρευνα.
- Η εγγύηση εμπιστευτικότητας και ανωνυμίας. Όλοι οι συμμετέχοντες έλαβαν τη διαβεβαίωση ότι η συμμετοχή τους στη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου είναι ανώνυμη και ότι οποιαδήποτε προσωπικά στοιχεία θα παραμείνουν εμπιστευτικά και θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τους σκοπούς της παρούσας έρευνας.

Τέλος, η αντικειμενικότητα αποτελεί κρίσιμο παράγοντα στη διασφάλιση της ηθικής κατά τη διεξαγωγή μιας έρευνας. Σε αυτό το πλαίσιο, η έρευνα διεξήχθη χωρίς

οποιαδήποτε προκατάληψη και μεροληψία και η ανάλυση και η παρουσίαση των δεδομένων έγινε με αντικειμενικότητα.

6.6. ΣΥΝΟΨΗ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ

Στο παρόν κεφάλαιο παρουσιάστηκε το μεθοδολογικό πλαίσιο που ακολουθείται στην πρωτογενή έρευνα πεδίου, η οποία αποτελείται από τρεις επιμέρους έρευνες. Αναλύθηκε ο σχεδιασμός των επιμέρους ερευνών με την περιγραφή των τμημάτων του κάθε ερωτηματολογίου που χρησιμοποιήθηκε, ο τρόπος συλλογής των πρωτογενών δεδομένων, η ανταπόκριση των ερωτώμενων και η αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος, ενώ καθορίστηκε το μέγεθος του δείγματος σε σχέση με τον πληθυσμό της κάθε έρευνας. Επιπλέον, έγινε η διατύπωση των ερευνητικών ερωτημάτων, η συσχέτιση με τα αντίστοιχα σημεία της βιβλιογραφίας, καθώς και η αιτιολόγηση της επιλογής τους. Στη συνέχεια, διατυπώθηκαν οι ερευνητικές υποθέσεις των τριών ερευνών πεδίου, οι οποίες αντιστοιχίστηκαν με τα ερευνητικά ερωτήματα. Επιπροσθέτως, αναλύθηκε ο τρόπος δειγματοληψίας, συλλογής και επεξεργασίας των δεδομένων και τέλος, το πλαίσιο ηθικής και δεοντολογίας που ελήφθη υπόψη κατά τη διεξαγωγή της παρούσας έρευνας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

7.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στο συγκεκριμένο κεφάλαιο πραγματοποιείται η παρουσίαση και η ανάλυση των αποτελεσμάτων της παρούσας έρευνας. Για την στατιστική επεξεργασία των απαντήσεων των ερωτηματολογίων που διανεμήθηκαν σε εργοδότες, εργαζόμενους και φορείς της τουριστικής βιομηχανίας χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πακέτο SPSS 21 (Statistical Package of Social Sciences) και ακολουθήθηκαν τα εξής βήματα: (α) Περιγραφική Στατιστική (Descriptive Statistics) και (β) Επαγωγική στατιστική (Inferential Statistics).

Στόχος του κεφαλαίου είναι η παρουσίαση των ευρημάτων που σχετίζονται με τα ερευνητικά ερωτήματα και τις ερευνητικές υποθέσεις της παρούσας διδακτορικής διατριβής, τόσο από την πλευρά της ζήτησης (εργοδότες,) όσο και από την πλευρά της προσφοράς (εργαζόμενοι), καθώς και από την πλευρά των εμπλεκόμενων με αυτούς φορείς.

7.2. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Στη παρούσα ενότητα πραγματοποιείται αναλυτική παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας, καθώς και έλεγχος των ερευνητικών ερωτημάτων και των ερευνητικών υποθέσεων.

7.2.1. Περιγραφική Στατιστική (Descriptive Statistics)

Στο πλαίσιο της παρούσας έρευνας πραγματοποιήθηκε περιγραφική στατιστική ανάλυση που περιλαμβάνει τα ακόλουθα: α) κυκλικά διαγράμματα (pie charts), β) ραβδογράμματα (bar charts), και γ) πίνακες συχνοτήτων. Πρόκειται για μια ανάλυση, η οποία με τη βοήθεια των προαναφερθέντων στατιστικών μέτρων αποτυπώνει τις απόψεις εργοδοτών και των εργαζομένων σε επιχειρήσεις της τουριστικής βιομηχανίας, καθώς και των εμπλεκόμενων με αυτούς φορέων, αναφορικά με την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση και τη συμβολή της στην αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων και στην τουριστική ανάπτυξη της Ελλάδας.

7.2.1.1. Έρευνα Εργοδοτών

Στην παρούσα έρευνα συμμετείχαν εργοδότες τουριστικών επιχειρήσεων και ειδικότερα ξενοδοχειακών και επισιτιστικών επιχειρήσεων, καθώς και τουριστικών γραφείων. Ακολουθεί η περιγραφική στατιστική ανάλυση των δημογραφικών στοιχείων και των ερωτήσεων της έρευνας.

7.2.1.1.1. Έρευνα Εργοδοτών – Γενικά Δημογραφικά Στοιχεία

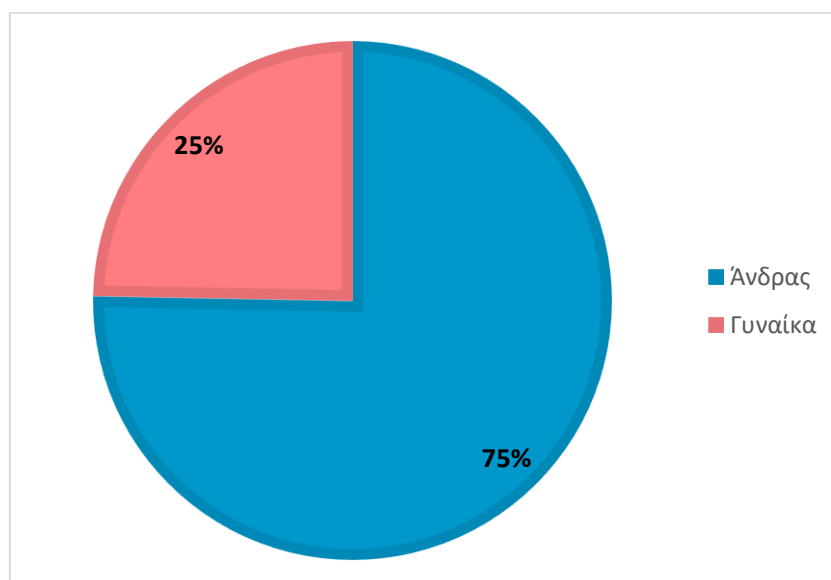
Στην παρούσα ενότητα παρουσιάζονται τα γενικά δημογραφικά στοιχεία της έρευνας των εργοδοτών.

Στην έρευνα συμμετείχαν 457 εργοδότες τουριστικών επιχειρήσεων. Από αυτούς οι άνδρες αποτελούσαν το 75,3% των συμμετεχόντων, ενώ οι γυναίκες το 24,7% (Πίνακας 7.1, Διάγραμμα 7.1).

Πίνακας 7.1: Συχνότητες και ποσοστά συμμετεχόντων εργοδοτών ανά φύλο

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Άνδρας	344	75,3%
Γυναίκα	113	24,7%
Σύνολο	457	100%

Διάγραμμα 7.1: Κυκλικό διάγραμμα ποσοστών συμμετεχόντων εργοδοτών ανά φύλο

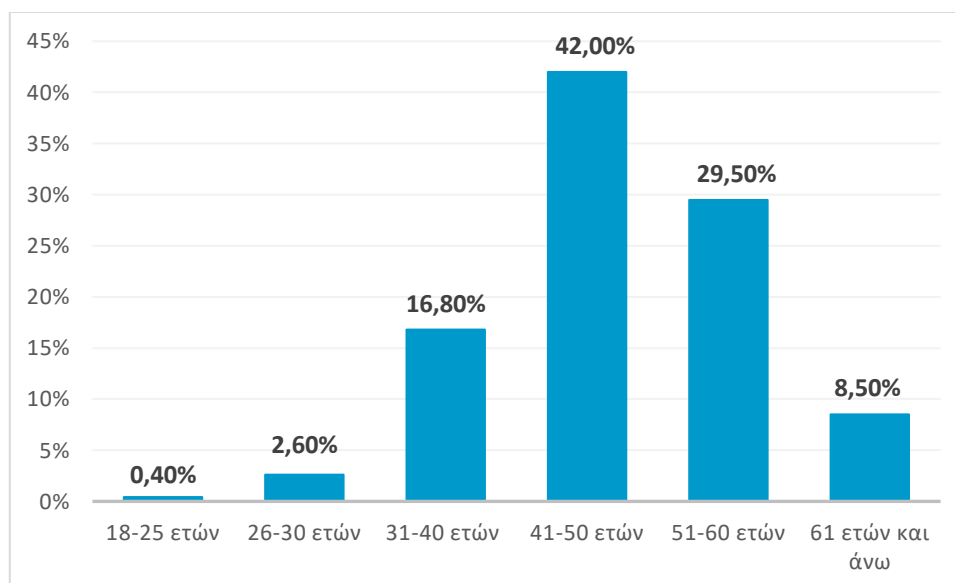


Σχετικά με την ηλικία των συμμετεχόντων στο δείγμα της έρευνας (βλ. Πίνακας 7.2, Διάγραμμα 7.2), οι εργοδότες με ηλικία 41-50 έτη κατείχαν το μεγαλύτερο μέρος με ποσοστό 42%, στη συνέχεια ήταν οι εργοδότες από 51-60 έτη με ποσοστό 29,5%, ακολουθούν οι εργοδότες από 31-40 έτη με ποσοστό 16,8% και οι εργοδότες από 61 έτη και άνω με ποσοστό 8,5%, ενώ στο τέλος παρατηρούνται οι ηλικίες 26-30 ετών σε ποσοστό 2,6% και 18-25 ετών με σχεδόν μηδενικό ποσοστό (0,4%).

Πίνακας 7.2: Συχνότητες και ποσοστά συμμετεχόντων εργοδοτών τουριστικών επιχειρήσεων ανά ηλικία

	Συχνότητα	Ποσοστό %
18-25 ετών	2	0,4%
26-30 ετών	12	2,6%
31-40 ετών	77	16,8%
41-50 ετών	192	42,0%
51-60 ετών	135	29,5%
61 ετών και άνω	39	8,5%
Σύνολο	457	100,0%

Διάγραμμα 7.2: Ραβδόγραμμα ποσοστών συμμετεχόντων εργοδοτών τουριστικών επιχειρήσεων ανά ηλικία



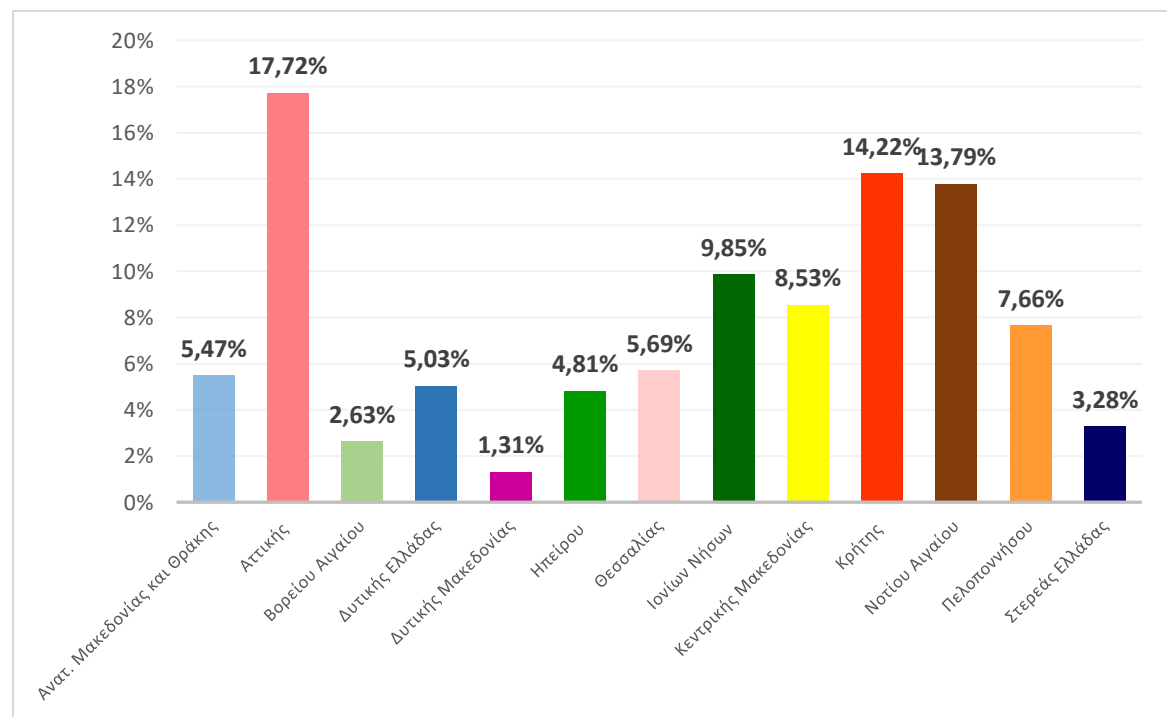
Σχετικά με τη γεωγραφική κατανομή των επιχειρήσεων των εργοδοτών του δείγματος, όπως φαίνεται στον Πίνακα 7.3 και στο Διάγραμμα 7.3, οι μεγαλύτερες τιμές αφορούν εργοδότες των οποίων οι επιχειρήσεις βρίσκονται στις γεωγραφικές περιφέρειες Αττικής με ποσοστό 17,72%, Κρήτης με ποσοστό 14,22% και Νοτίου Αιγαίου με ποσοστό 13,79%. Ακολουθούν οι γεωγραφικές περιφέρειες Ιονίων Νήσων με ποσοστό 9,85%, Κεντρικής Μακεδονίας με ποσοστό 8,53%, Πελοποννήσου με ποσοστό 7,66%, Θεσσαλίας με ποσοστό 5,69% και Δυτικής Ελλάδας με ποσοστό 5,03%. Οι υπόλοιπες γεωγραφικές περιφέρειες κατείχαν ποσοστά μικρότερα του 5%.

Πίνακας 7.3: Συχνότητες και ποσοστά συμμετεχόντων εργοδοτών ανά γεωγραφική περιφέρεια στην οποία ανήκει η επιχείρηση

	Συχνότητα	Ποσοστό %
--	-----------	-----------

Περιφέρεια Ανατ. Μακεδονίας και Θράκης	25	5,47%
Περιφέρεια Αττικής	81	17,72%
Περιφέρεια Βορείου Αιγαίου	12	2,63%
Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας	23	5,03%
Περιφέρεια Δυτικής Μακεδονίας	6	1,31%
Περιφέρεια Ηπείρου	22	4,81%
Περιφέρεια Θεσσαλίας	26	5,69%
Περιφέρεια Ιονίων Νήσων	45	9,85%
Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας	39	8,53%
Περιφέρεια Κρήτης	65	14,22%
Περιφέρεια Νοτίου Αιγαίου	63	13,79%
Περιφέρεια Πελοποννήσου	35	7,66%
Περιφέρεια Στερεάς Ελλάδας	15	3,28%
Σύνολο	457	100,00%

Διάγραμμα 7.3: Ραβδόγραμμα ποσοστών συμμετεχόντων εργοδοτών ανά γεωγραφική περιφέρεια στην οποία ανήκει η επιχείρηση

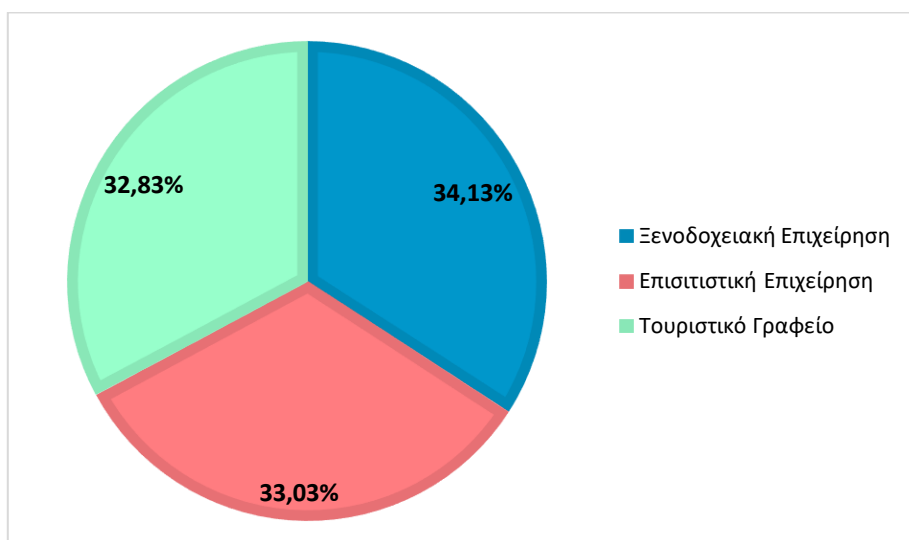


Σχετικά με το είδος των επιχειρήσεων των συμμετεχόντων εργοδοτών, όπως φαίνεται στον Πίνακα 7.4 και στο Διάγραμμα 7.4, όλες οι κατηγορίες κατέχουν περίπου το ίδιο ποσοστό. Συγκεκριμένα, οι εργοδότες ξενοδοχειακών επιχειρήσεων κατέχουν ποσοστό 34,1%, οι εργοδότες επισιτιστικών επιχειρήσεων ποσοστό 33% και οι εργοδότες τουριστικών γραφείων ποσοστό 32,8%.

Πίνακας 7.4: Συχνότητες και ποσοστά εργοδοτών ανά είδος επιχείρησης

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Ξενοδοχειακή Επιχείρηση	156	34,1%
Επισιτιστική Επιχείρηση	151	33%
Τουριστικό Γραφείο	150	32,8%
Σύνολο	457	100%

Διάγραμμα 7.4: Κυκλικό διάγραμμα ποσοστών εργοδοτών ανά είδος επιχείρησης

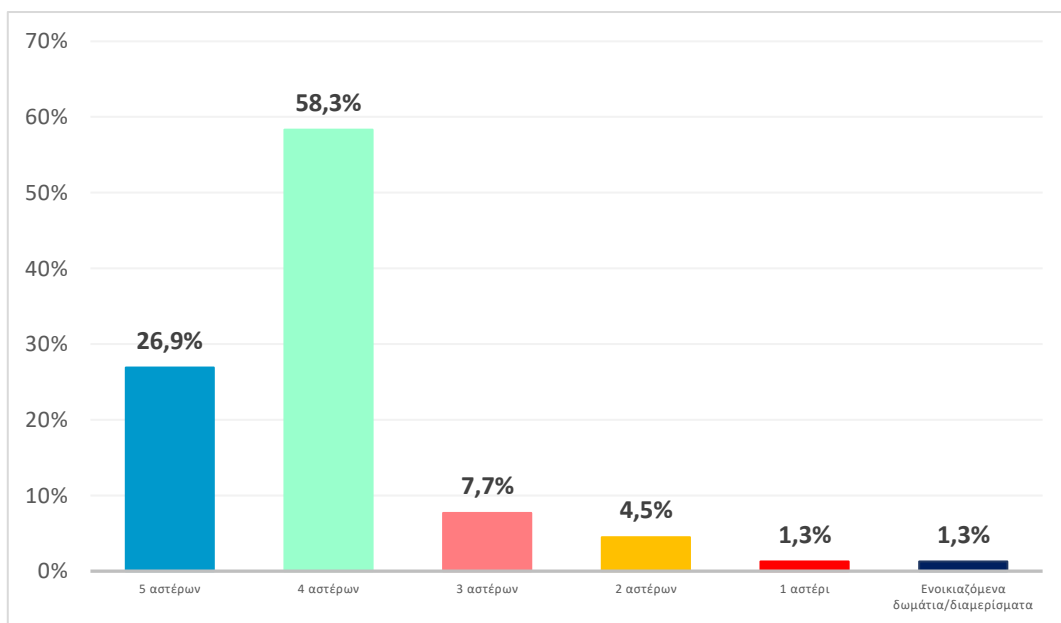


Αναφορικά με την κατηγορία των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων (βλ. Πίνακας 7.5, Διάγραμμα 7.5), των οποίων οι εργοδότες συμμετείχαν στην έρευνα, προκύπτει ότι οι εργοδότες ξενοδοχείων 5 αστερών αποτελούν το 26,9% των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων του δείγματος, οι εργοδότες ξενοδοχείων 4 αστερών το 58,3%, οι εργοδότες ξενοδοχείων 3 αστερών το 7,7% και 2 αστερών το 4,5%, ενώ οι εργοδότες ξενοδοχείων 1 αστεριού και ενοικιαζόμενων δωματίων/διαμερισμάτων συμμετείχαν με ποσοστό 1,3% στο καθένα.

Πίνακας 7.5: Συχνότητες και ποσοστά εργοδοτών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων ανά κατηγορία ξενοδοχείου

	Συχνότητα	Ποσοστό %
5 αστερών	42	26,9%
4 αστερών	91	58,3%
3 αστερών	12	7,7%
2 αστερών	7	4,5%
1 αστέρι	2	1,3%
Ενοικιαζόμενα δωμάτια/διαμερίσματα	2	1,3%
Σύνολο	156	100,0%

Διάγραμμα 7.5: Ραβδόγραμμα ποσοστών εργοδοτών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων ανά κατηγορία ξενοδοχείου

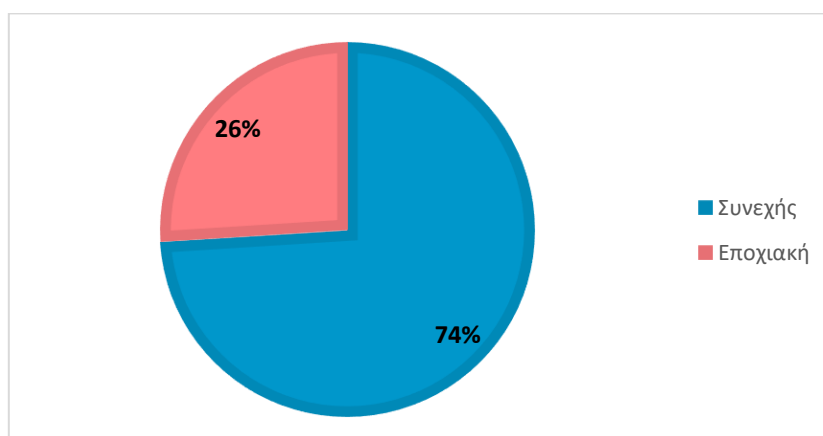


Ως προς την περίοδο λειτουργίας των επιχειρήσεων των εργοδοτών του δείγματος (βλ. Πίνακας 7.6, Διάγραμμα 7.6), προέκυψε ότι το 74% των επιχειρήσεων λειτουργούν όλη τη διάρκεια του χρόνου, ενώ το 26% εξ αυτών λειτουργούν εποχιακά.

Πίνακας 7.6: Συχνότητες και ποσοστά συμμετεχόντων εργοδοτών ανά περίοδο λειτουργίας επιχειρήσεων

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Συνεχής	338	74%
Εποχιακή	119	26%
Σύνολο	457	100%

Διάγραμμα 7.6: Κυκλικό διάγραμμα ποσοστών συμμετεχόντων εργοδοτών ανά περίοδο λειτουργίας επιχειρήσεων

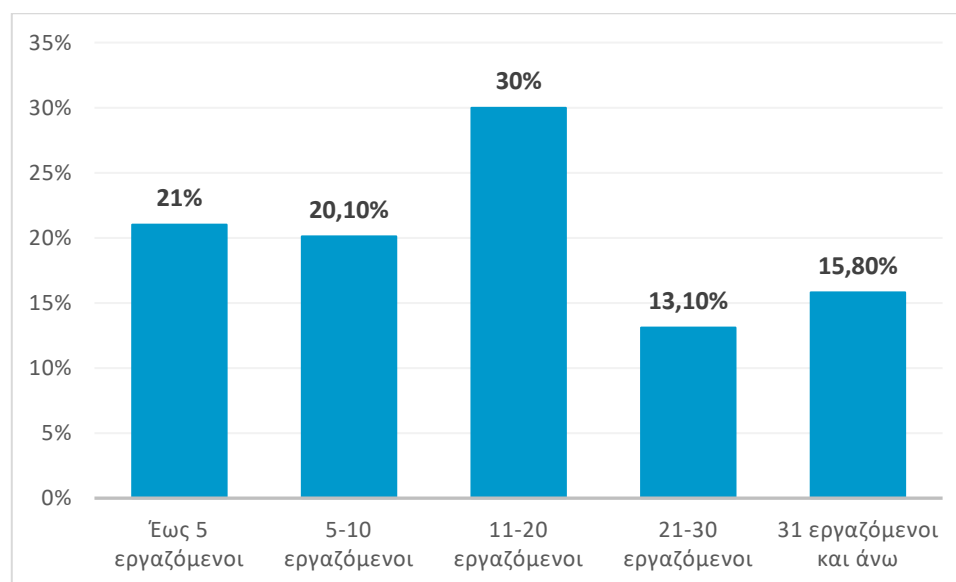


Ως προς το πλήθος των εργαζομένων που απασχολούν οι επιχειρήσεις των συμμετεχόντων εργοδοτών (βλ. Πίνακας 7.7, Διάγραμμα 7.7), οι επιχειρήσεις με προσωπικό από 11-20 εργαζόμενους κατέχουν την πρώτη θέση με ποσοστό 30%, ακολουθούσαν οι επιχειρήσεις με έως 5 εργαζόμενους με ποσοστό 21%, οι επιχειρήσεις με 5-10 εργαζόμενους με ποσοστό 20,1%, ενώ με αρκετά μικρότερα ποσοστά ακολουθούν οι επιχειρήσεις με 31 εργαζόμενους και άνω με ποσοστό 15,8% και οι επιχειρήσεις με 21-30 εργαζόμενους με ποσοστό 13,1%.

Πίνακας 7.7: Συχνότητες και ποσοστά εργοδοτών ανά πλήθος εργαζομένων που απασχολεί η επιχείρησή τους

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Έως 5 εργαζόμενοι	96	21%
5-10 εργαζόμενοι	92	20,1%
11-20 εργαζόμενοι	137	30%
21-30 εργαζόμενοι	60	13,1%
31 εργαζόμενοι και άνω	72	15,8%
Σύνολο	457	100%

Διάγραμμα 7.7: Ραβδόγραμμα ποσοστών εργοδοτών ανά πλήθος εργαζομένων που απασχολεί η επιχείρησή τους



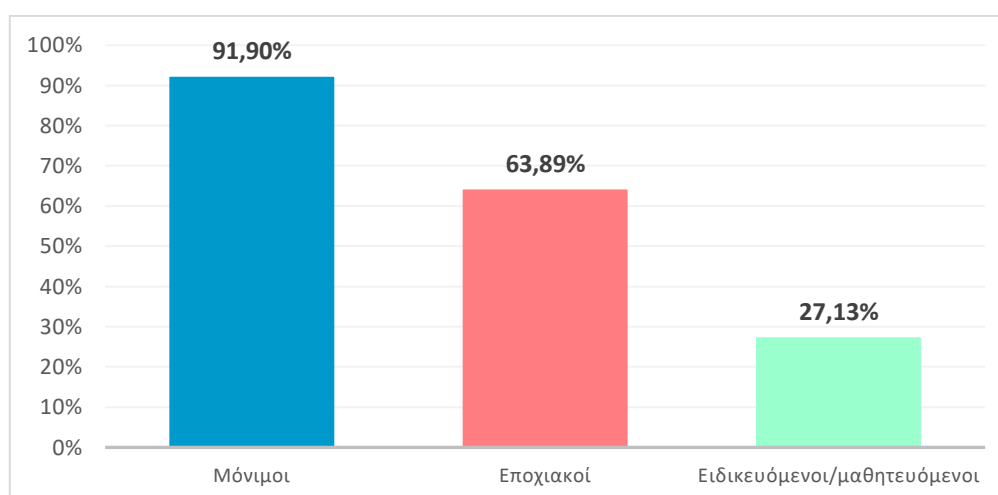
Ως προς το δυναμικό των επιχειρήσεων που συμμετείχαν στην παρούσα έρευνα μέσω των εργοδοτών τους (βλ. Πίνακας 7.8, Διάγραμμα 7.8), οι εταιρείες απασχολούν μόνιμους και εποχιακούς υπαλλήλους, ενώ σε ορισμένες περιπτώσεις απασχολούν και ειδικευόμενο/μαθητευόμενο προσωπικό. Ειδικότερα, το 91,9% των εργοδοτών του δείγματος αναφέρουν ότι οι επιχειρήσεις τους απασχολούν μόνιμο προσωπικό. Το 63,89% των εργοδοτών αναφέρουν ότι οι επιχειρήσεις τους απασχολούν εποχιακό

προσωπικό, ενώ το 27,13 των εργοδοτών αναφέρουν ότι οι επιχειρήσεις τους απασχολούν ειδικευόμενο μαθητευόμενο προσωπικό.

Πίνακας 7.8: Συχνότητες και ποσοστά συμμετεχουσών επιχειρήσεων ανά σύμβαση εργασίας των εργαζομένων που απασχολεί

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Μόνιμοι	420	91,90%
Εποχιακοί	292	63,89%
Ειδικευόμενοι/μαθητευόμενοι	124	27,13%

Διάγραμμα 7.8: Ραβδόγραμμα ποσοστών συμμετεχουσών επιχειρήσεων ανά σύμβαση εργασίας των εργαζομένων που απασχολεί



7.2.1.1.2. Έρευνα Εργοδοτών – Περιγραφική Στατιστική Ερωτήσεων της Έρευνας

Στην παρούσα ενότητα θα παρουσιαστούν τα αποτελέσματα των ερωτήσεων του ερωτηματολογίου των εργοδοτών.

Αρχικά διερευνήθηκαν παράμετροι που σχετίζονται με την επιλογή του ανθρώπινου δυναμικού στην τουριστική βιομηχανία.

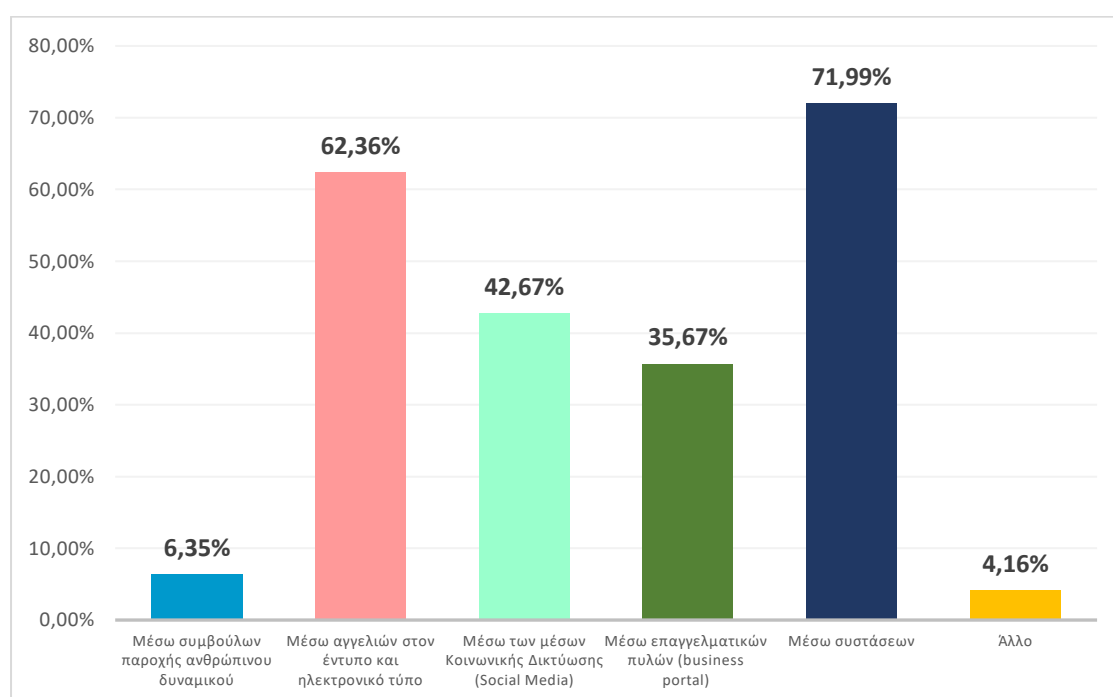
Με την Ερώτηση 1 (Ερώτηση πολλαπλής επιλογής πολλαπλών απαντήσεων) διερευνήθηκαν οι τρόποι επιλογής του ανθρώπινου δυναμικού στις τουριστικές επιχειρήσεις. Οι περισσότεροι εργοδότες του δείγματος σε ποσοστό 71,99% ανέφεραν ότι η επιλογή προσωπικού μέσω συστάσεων είναι ένας τρόπος αναζήτησης προσωπικού, ενώ και οι αγγελίες μέσω του έντυπου και ηλεκτρονικού τύπου χρησιμοποιούνται, επίσης, σε μεγάλο ποσοστό (62,36%). Ακολουθούν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (Social media) σε ποσοστό 42,67% και οι επαγγελματικές πύλες (business portals) σε ποσοστό 35,67%. Ένα πολύ μικρό ποσοστό των συμμετεχόντων εργοδοτών έκαναν την επιλογή Άλλο, στην οποία ανέφεραν ότι για την αναζήτηση

προσωπικού χρησιμοποιούν τις αγγελίες έξω από το κατάστημα, το δίκτυο συνεργατών τους ή την αναζήτηση «στόμα με στόμα» (βλ. Πίνακας 7.9, Διάγραμμα 7.9).

Πίνακας 7.9: Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 1 «Με ποιους τρόπους αναζητάτε ανθρώπινο δυναμικό για την επιχείρησή σας;»

	Συχνότητα	Ποσοστό%
Μέσω συμβούλων παροχής ανθρώπινου δυναμικού	29	6,35%
Μέσω αγγελιών στον έντυπο και ηλεκτρονικό τύπο	285	62,36%
Μέσω των μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης (Social Media)	195	42,67%
Μέσω επαγγελματικών πυλών (business portal)	163	35,67%
Μέσω συστάσεων	329	71,99%
Άλλο	19	4,16%

Διάγραμμα 7.9: Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 1 «Με ποιους τρόπους αναζητάτε ανθρώπινο δυναμικό για την επιχείρησή σας;»



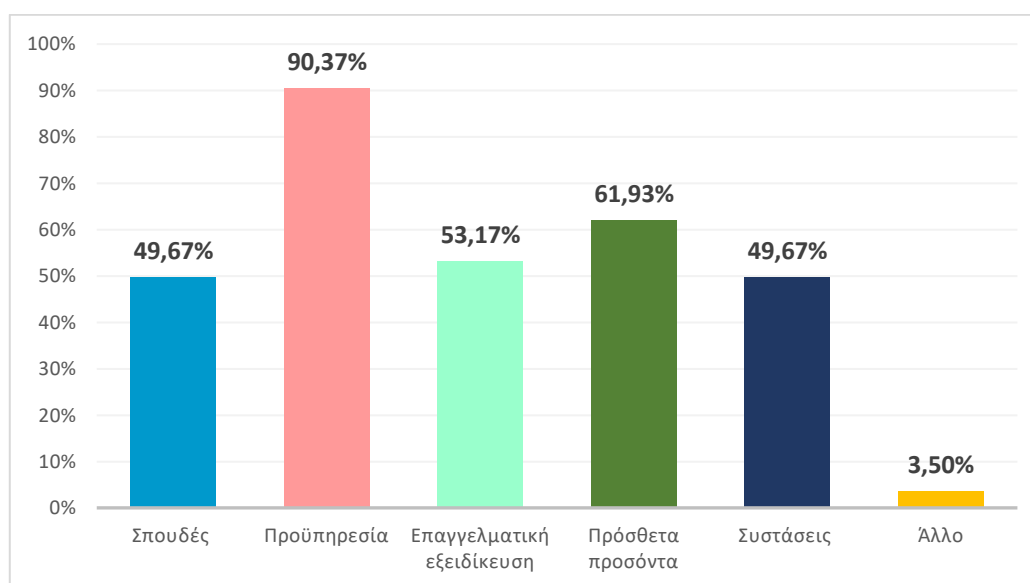
Με την Ερώτηση 2 (Ερώτηση πολλαπλής επιλογής πολλαπλών απαντήσεων) διερευνήθηκαν τα κριτήρια επιλογής των εργαζομένων σε μια τουριστική επιχείρηση. Στη συγκεκριμένη ερώτηση απάντησε το σύνολο του δείγματος. Οι περισσότεροι εργοδότες του δείγματος σε ποσοστό 90,37% θεωρούν ότι η προϋπηρεσία αποτελεί ένα βασικό κριτήριο για την επιλογή του προσωπικού των επιχειρήσεων, ακολουθούν τα πρόσθετα προσόντα (όπως γνώσεις ξένων γλωσσών και ηλεκτρονικών υπολογιστών, επαγγελματικές πιστοποιήσεις, κ.ά.) σε ποσοστό 61,93%, η επαγγελματική εξειδίκευση

σε ποσοστό 53,17%, οι σπουδές σε ποσοστό 49,67% και οι συστάσεις σε ποσοστό 49,67%, ενώ ένα πολύ μικρό ποσοστό των εργοδοτών (3,50%) ανέφερε άλλα κριτήρια επιλογής και συγκεκριμένα στοιχεία της προσωπικότητας των υποψήφιων εργαζομένων (όπως ο χαρακτήρας, η αγάπη για τον τουρισμό και οι προσωπικές δεξιότητες), η συνέντευξη και η ύπαρξη δοκιμαστικής περιόδου (βλ. Πίνακας 7.10, Διάγραμμα 7.10).

Πίνακας 7.10: Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 2 «Με βάση ποια κριτήρια επιλέγετε έναν υποψήφιο εργαζόμενο στην επιχείρησή σας;»

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Σπουδές	227	49,67%
Προϋπηρεσία	413	90,37%
Επαγγελματική εξειδίκευση	243	53,17%
Πρόσθετα προσόντα	283	61,93%
Συστάσεις	227	49,67%
Άλλο	16	3,50%

Διάγραμμα 7.10: Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 2 «Με βάση ποια κριτήρια επιλέγετε έναν υποψήφιο εργαζόμενο στην επιχείρησή σας;»



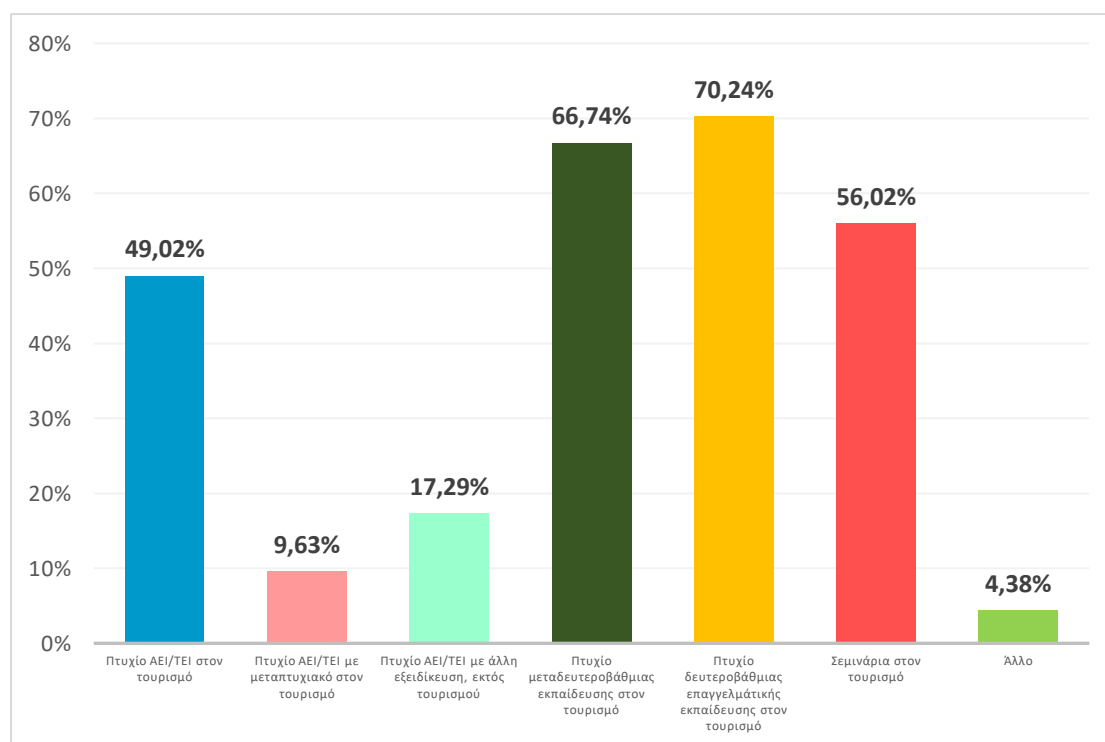
Με την Ερώτηση 3 (Ερώτηση πολλαπλής επιλογής πολλαπλών απαντήσεων) διερευνήθηκε το είδος των σπουδών που θεωρούν οι εργοδότες του δείγματος ότι είναι απαραίτητο να έχουν κάνει οι εργαζόμενοι των τουριστικών επιχειρήσεων. Όπως φαίνεται στον πίνακα 7.11, οι περισσότεροι από τους εργοδότες του δείγματος σε ποσοστό 70,24% δήλωσαν ότι το πτυχίο δευτεροβάθμιας επαγγελματικής εκπαίδευσης με εξειδίκευση στον τουρισμό είναι απαραίτητο για τους εργαζόμενους στην επιχείρησή τους, ενώ ακολουθεί σε ποσοστό 66,74% το πτυχίο μεταδευτεροβάθμιας επαγγελματικής εκπαίδευσης με εξειδίκευση στον τουρισμό και έπειτα τα σεμινάρια

στον τουρισμό με ποσοστό 56,02%. Το πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ με εξειδίκευση στον τουρισμό επιλέχθηκε από το 49,02% των εργοδοτών του δείγματος, ενώ το πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ με άλλη εξειδίκευση επιλέχθηκε από το 17,29% των συμμετεχόντων. Τέλος, μόνο το 9,63% των εργοδοτών του δείγματος δήλωσε ότι είναι απαραίτητη η κατοχή πτυχίου ΑΕΙ/ΤΕΙ με μεταπτυχιακό στον τουρισμό.

Πίνακας 7.11: Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 3 «Ποιες σπουδές θεωρείτε ότι πρέπει να έχει κάνει ένας εργαζόμενος, προκειμένου να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις της επιχείρησής σας;»

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ στον τουρισμό	224	49,02%
Πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ με μεταπτυχιακό στον τουρισμό	44	9,63%
Πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ με άλλη εξειδίκευση, εκτός τουρισμού	79	17,29%
Πτυχίο μεταδευτεροβάθμιας εκπαίδευσης στον τουρισμό	305	66,74%
Πτυχίο δευτεροβάθμιας επαγγελματικής εκπαίδευσης στον τουρισμό	321	70,24%
Σεμινάρια στον τουρισμό	256	56,02%
Άλλο	20	4,38%

Διάγραμμα 7.11: Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 3 «Ποιες σπουδές θεωρείτε ότι πρέπει να έχει κάνει ένας εργαζόμενος, προκειμένου να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις της επιχείρησής σας;»

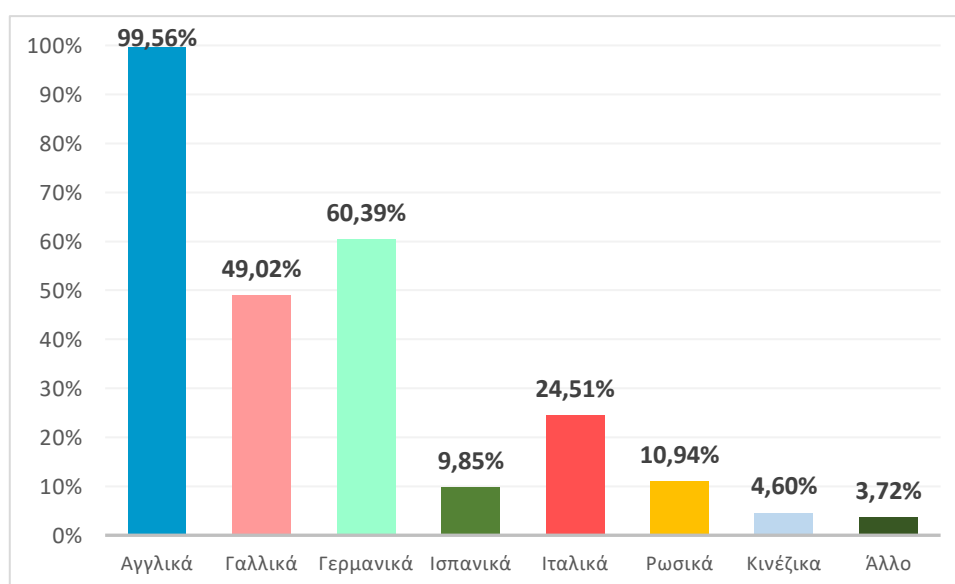


Με την ερώτηση 4 διερευνήθηκαν οι ξένες γλώσσες που επιθυμούν οι εργοδότες του δείγματος να μιλάει το προσωπικό των επιχειρήσεών τους. Όπως προκύπτει από τον Πίνακα 7.12, η Αγγλική γλώσσα είναι επιθυμητό να ομιλείται από τους εργαζόμενους στο σύνολο των εργοδοτών του δείγματος σε ποσοστό 99,56%, στη συνέχεια βρίσκεται η Γερμανική γλώσσα σε ποσοστό 60,39% και ακολουθεί η Γαλλική σε ποσοστό 49,02%. Σε πολύ μικρότερα ποσοστά (24,51%) είναι επιθυμητό να ομιλείται η Ιταλική γλώσσα και η Ρωσική (10,94%), ενώ σε ακόμη μικρότερα ποσοστά τα Ισπανικά (9,85%) και τα Κινέζικα (4,60%). Τέλος, ένα πολύ μικρό ποσοστό εργοδοτών (3,72%) ανέφερε και άλλες γλώσσες, όπως η Ολλανδική, η Πολωνική, η Ιαπωνική, η Πορτογαλική, η Τουρκική, η Βουλγαρική, η Σερβική, η Ρουμανική και η Νορβηγική.

Πίνακας 7.12: Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 4 «Ποιες είναι οι γλώσσες που επιθυμείτε να μιλάνε οι εργαζόμενοι στην επιχείρησή σας;»

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Αγγλικά	455	99,56%
Γαλλικά	224	49,02%
Γερμανικά	276	60,39%
Ισπανικά	45	9,85%
Ιταλικά	112	24,51%
Ρωσικά	50	10,94%
Κινέζικα	21	4,60%
Άλλο	17	3,72%

Διάγραμμα 7.12: Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 4 «Ποιες είναι οι γλώσσες που επιθυμείτε να μιλάνε οι εργαζόμενοι στην επιχείρησή σας;»



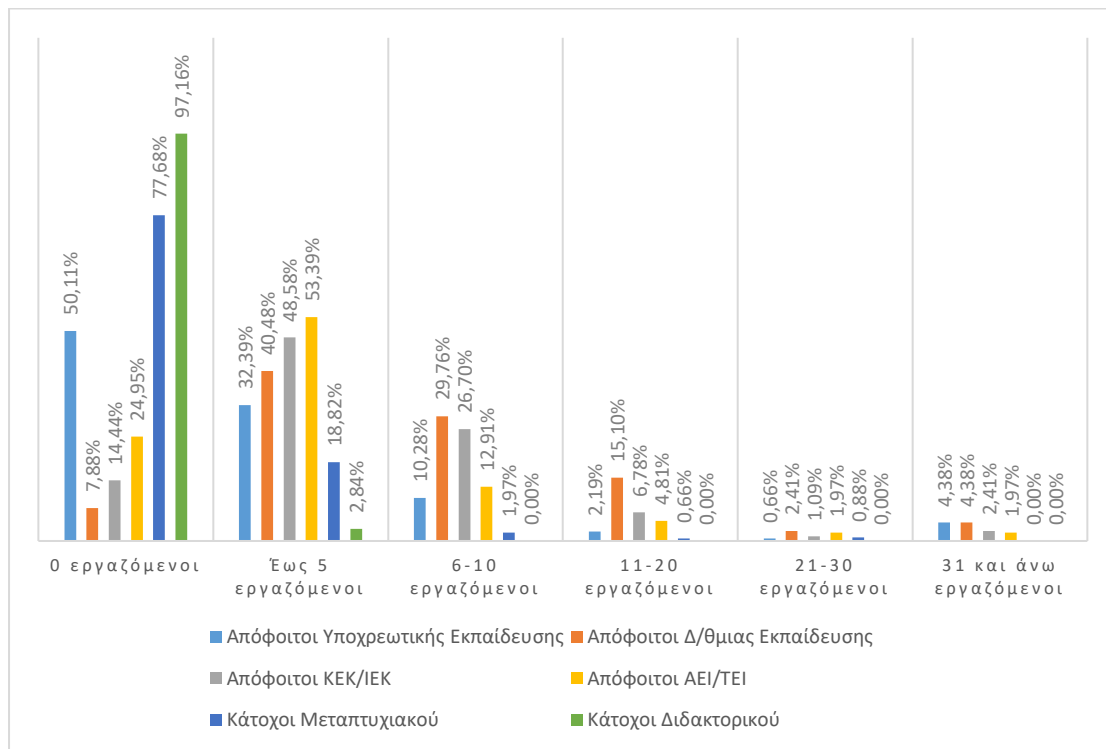
Στη συνέχεια, διερευνήθηκαν παράμετροι που σχετίζονται με την εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού.

Με την Ερώτηση 5 διερευνήθηκε το επίπεδο εκπαίδευσης των εργαζομένων στις επιχειρήσεις των εργοδοτών του δείγματος. Σύμφωνα με τον Πίνακα 7.13 και το Διάγραμμα 7.13, το 92,12% των επιχειρήσεων των συμμετεχόντων εργοδοτών απασχολούν απόφοιτους Δ/θμιας Εκπαίδευσης, το 85,56% απόφοιτους ΚΕΚ/ΙΕΚ, το 75,05% απόφοιτους ΑΕΙ/ΤΕΙ και το 49,89% απόφοιτους υποχρεωτικής εκπαίδευσης. Τέλος, πολύ μικρότερα ποσοστά των εργοδοτών του δείγματος δήλωσαν ότι απασχολούν κατόχους μεταπτυχιακών (22,32%) και διδακτορικών (2,84%). Ως προς το πλήθος των εργαζομένων στις επιχειρήσεις των εργοδοτών του δείγματος, προκύπτει ότι οι περισσότεροι εργοδότες απασχολούν κυρίως έως 5 εργαζόμενους από κάθε επίπεδο εκπαίδευσης και στη συνέχεια από 6-10 εργαζόμενους.

Πίνακας 7.13: Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 5 «Ποιο είναι το επίπεδο εκπαίδευσης των εργαζομένων στην επιχείρησή σας; Προσδιορίστε το πλήθος ανά επίπεδο εκπαίδευσης:»

	0 εργαζόμενοι		Έως 5 εργαζόμενοι		6-10 εργαζόμενοι		11-20 εργαζόμενοι		21-30 εργαζόμενοι		31 και άνω εργαζόμενοι	
	Συχνοτ	%	Συχνοτ	%	Συχνοτ	%	Συχ. νοτ.	%	Συχ. νοτ.	%	Συχν. οτ.	%
Απόφοιτοι Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης	229	50,11%	148	32,39%	47	10,28%	10	2,19%	3	0,66%	20	4,38%
Απόφοιτοι Δ/θμιας Εκπαίδευσης	36	7,88%	185	40,48%	136	29,76%	69	15,10%	11	2,41%	20	4,38%
Απόφοιτοι ΚΕΚ/ΙΕΚ	66	14,44%	222	48,58%	122	26,70%	31	6,78%	5	1,09%	11	2,41%
Απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ	114	24,95%	244	53,39%	59	12,91%	22	4,81%	9	1,97%	9	1,97%
Κάτοχοι Μεταπτυχιακού	355	77,68%	86	18,82%	9	1,97%	3	0,66%	4	0,88%	0	0,00%
Κάτοχοι Διδακτορικού	444	97,16%	13	2,84%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%

Διάγραμμα 7.13: Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 5 «Ποιο είναι το επίπεδο εκπαίδευσης των εργαζομένων στην επιχείρησή σας; Προσδιορίστε το πλήθος ανά επίπεδο εκπαίδευσης:»



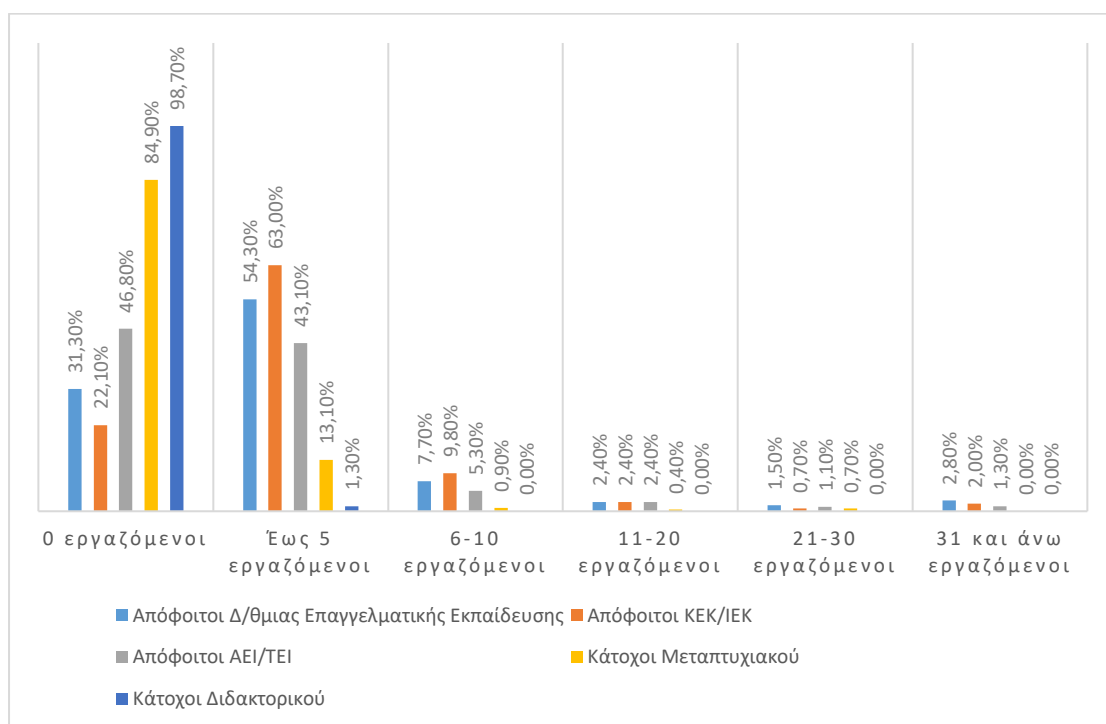
Με την Ερώτηση 6 διερευνήθηκε η εξειδίκευση στον τουρισμό στις σπουδές των εργαζομένων στις επιχειρήσεις των εργοδοτών του δείγματος. Σύμφωνα με τον Πίνακα 7.14 και το Διάγραμμα 7.14, το 77,90% των επιχειρήσεων των συμμετεχόντων εργοδοτών απασχολούν απόφοιτους ΚΕΚ/ΙΕΚ με εξειδίκευση στον τουρισμό, το 68,70% των επιχειρήσεων απόφοιτους Δ/θμιας Επαγγελματικής Εκπαίδευσης με εξειδίκευση στον τουρισμό, το 53,20% απόφοιτους ΑΕΙ/ΤΕΙ με εξειδίκευση στον τουρισμό και το 15,10% κατόχους μεταπτυχιακού διπλώματος με εξειδίκευση στον τουρισμό. Τέλος, μόλις το 1,30% των εργοδοτών του δείγματος δήλωσαν ότι απασχολούν κατόχους διδακτορικών με εξειδίκευση στον τουρισμό. Ως προς το πλήθος των εργαζομένων με εξειδίκευση στον τουρισμό ανά επίπεδο εκπαίδευσης, προκύπτει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των εργοδοτών απασχολεί έως 5 εργαζόμενους με εξειδίκευση στον τουρισμό ανά επίπεδο εκπαίδευσης και στη συνέχεια σε πολύ μικρότερα ποσοστά ανά επίπεδο εκπαίδευσης από 6-10 εργαζόμενους.

Πίνακας 7.14: Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 6 «Αν απασχολείτε εργαζόμενους που έχουν κάνει σπουδές στον τουρισμό, προσδιορίστε το πλήθος τους ανά επίπεδο εκπαίδευσης»

0 εργαζόμενοι		Έως 5 εργαζόμενοι		6-10 εργαζόμενοι		11-20 εργαζόμενοι		21-30 εργαζόμενοι		31 και άνω εργαζόμενοι	
Συχν. οτ.	%	Συχν. οτ.	%	Συχν. οτ.	%	Συχν. οτ.	%	Συχν. οτ.	%	Συχν. οτ.	%

Απόφοιτοι Δ/θμιας Επαγγελματικής Εκπαίδευσης	143	31,30%	248	54,30%	35	7,70%	11	2,40%	7	1,50%	13	2,80%
Απόφοιτοι ΚΕΚ/ΙΕΚ	101	22,10%	288	63,00%	45	9,80%	11	2,40%	3	0,70%	9	2,00%
Απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ	214	46,80%	197	43,10%	24	5,30%	11	2,40%	5	1,10%	6	1,30%
Κάτοχοι Μεταπτυχιακού	388	84,90%	60	13,10%	4	0,90%	2	0,40%	3	0,70%	0	0,00%
Κάτοχοι Διδακτορικού	451	98,70%	6	1,30%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%

Διάγραμμα 7.14: Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 4 «Ποιες είναι οι γλώσσες που επιθυμείτε να μιλάνε οι εργαζόμενοι στην επιχείρησή σας;»



Συνδυάζοντας τα δεδομένα των Πινάκων 7.13 και 7.14, προκύπτει ότι οι επιχειρήσεις των εργοδοτών του δείγματος απασχολούν εργαζόμενους τόσο με εξειδίκευση στον τουρισμό, όσο και με άλλες εξειδικεύσεις ή και χωρίς εξειδίκευση. Επιπλέον, προκύπτει ότι οι περισσότεροι εργοδότες απασχολούν εργαζόμενους με εξειδίκευση στον τουρισμό κυρίως απόφοιτους Δ/θμιας και Μεταδευτεροβάθμιας Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και στη συνέχεια απόφοιτους Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης.

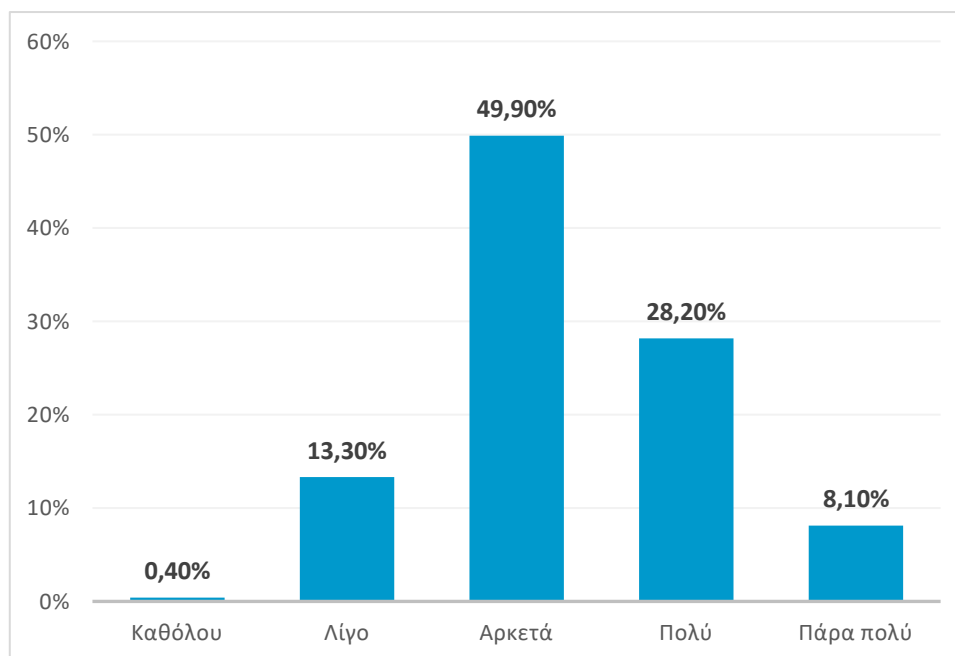
Με την Ερώτηση 7 (Ερώτηση κλίμακας Likert πέντε επιλογές) διερευνήθηκε το κατά πόσο καλύπτονται από κατάλληλα εκπαιδευμένο και εξειδικευμένο προσωπικό οι εξειδικευμένες θέσεις εργασίας στις επιχειρήσεις των εργοδοτών του δείγματος. Όπως φαίνεται στον Πίνακα 7.15, σχεδόν οι μισοί από τους εργοδότες του δείγματος σε ποσοστό 49,90% δήλωσαν ότι οι εξειδικευμένες θέσεις καλύπτονται «αρκετά» από κατάλληλα εκπαιδευμένο και εξειδικευμένο προσωπικό, σε ποσοστό 28,20% δήλωσαν «πολύ» και σε ποσοστό 8,10% δήλωσαν «πάρα πολύ». Τέλος, το 13,30% των

εργοδοτών του δείγματος δήλωσε ότι καλύπτονται «λίγο» οι εξειδικευμένες θέσεις από κατάλληλα εκπαιδευμένο και εξειδικευμένο προσωπικό, ενώ το 0,40% των εργοδοτών έδωσε την απάντηση «καθόλου».

Πίνακας 7.15: Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 7 «Σε ποιον βαθμό οι εξειδικευμένες θέσεις εργασίας στην επιχείρησή σας καλύπτονται από κατάλληλα εκπαιδευμένο και εξειδικευμένο προσωπικό;»

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Καθόλου	2	0,40%
Λίγο	61	13,30%
Αρκετά	228	49,90%
Πολύ	129	28,20%
Πάρα πολύ	37	8,10%
Σύνολο	457	100%

Διάγραμμα 7.15: Ραβδόγραμμα ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 7 «Σε ποιον βαθμό οι εξειδικευμένες θέσεις εργασίας στην επιχείρησή σας καλύπτονται από κατάλληλα εκπαιδευμένο και εξειδικευμένο προσωπικό;»

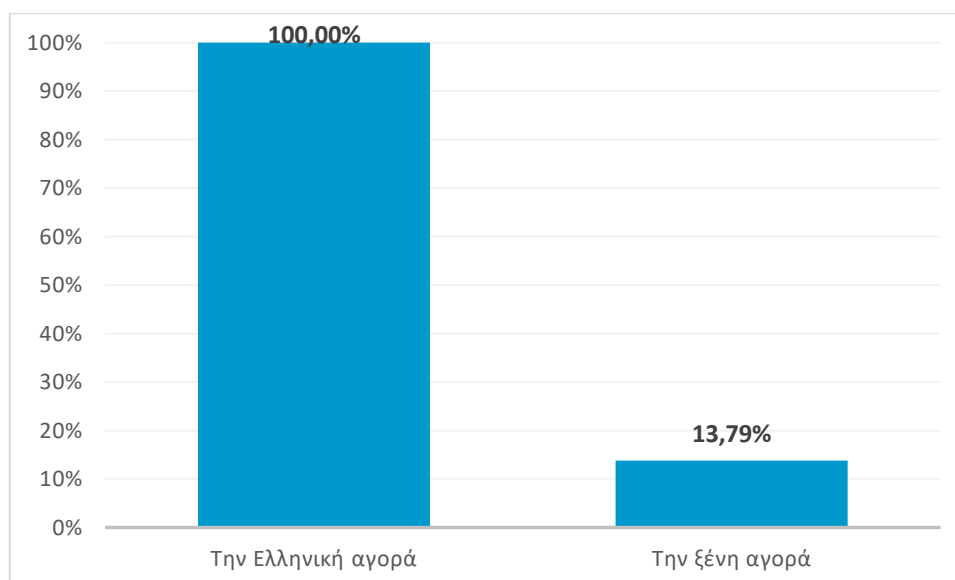


Στην Ερώτηση 8 (Ερώτηση κλίμακας Likert πέντε επιλογές) διερευνήθηκε η προέλευση του ανθρώπινου δυναμικού των επιχειρήσεων των εργοδοτών του δείγματος. Στο σύνολό τους οι εργοδότες του δείγματος ανέφεραν ότι απασχολούν ανθρώπινο δυναμικό από την Ελληνική αγορά σε ποσοστό 100%, ενώ από την ξένη αγορά το 13,79% (βλ. Πίνακας 7.16, Διάγραμμα 7.16).

Πίνακας 7.16: Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 8 «*Το ανθρώπινο δυναμικό που απασχολείται στην επιχείρησή σας προέρχεται από:*»

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Την Ελληνική αγορά	457	100,00%
Την ξένη αγορά	63	13,79%

Διάγραμμα 7.16: Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 8 «*Το ανθρώπινο δυναμικό που απασχολείται στην επιχείρησή σας προέρχεται από:*»

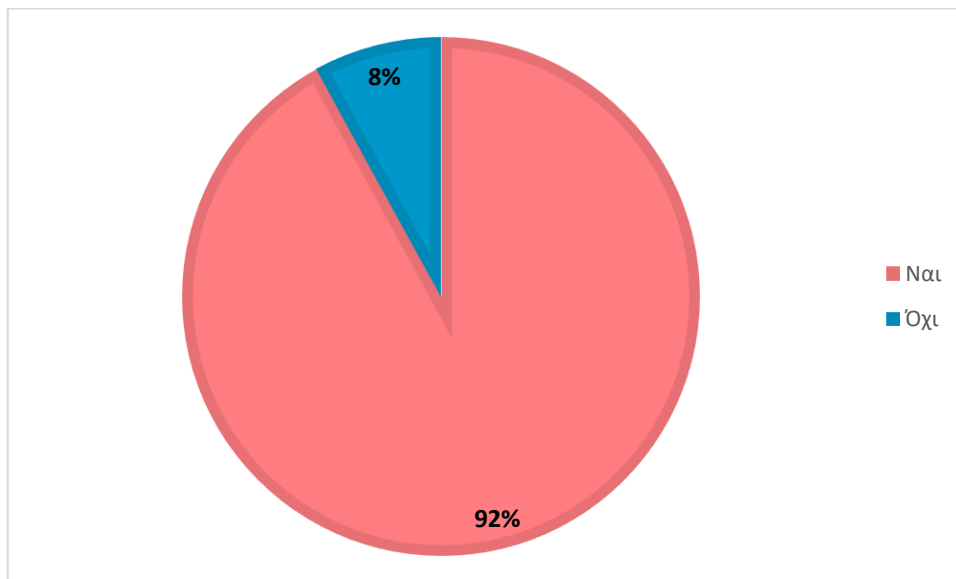


Επιπλέον, στην Ερώτηση 9 (διχοτομική ερώτηση Ναι/Όχι) διερευνήθηκε η πρόθεση των εργοδοτών που απασχολούν ανθρώπινο δυναμικό που προέρχεται από την ξένη αγορά, εάν σκοπεύουν να συνεχίσουν να το απασχολούν λόγω της πανδημίας του Covid-19. Σε ένα πολύ μεγάλο ποσοστό 92,06% οι εργοδότες, που χρησιμοποιούν ανθρώπινο δυναμικό από την ξένη αγορά, δήλωσαν ότι θα συνεχίσουν να το απασχολούν και στις έκτακτες συνθήκες λόγω της πανδημίας του Covid-19, ενώ μόλις το 7,94% απάντησε αρνητικά στην ερώτηση (βλ. Πίνακας 7.17, Διάγραμμα 7.17).

Πίνακας 7.17: Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 9 «*Αν απασχολείτε ανθρώπινο δυναμικό από την ξένη αγορά, στις έκτακτες συνθήκες λόγω της πανδημίας του Covid-19, θα συνεχίσετε να τους απασχολείτε;*»

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Ναι	58	92,06%
Όχι	5	7,94%

Διάγραμμα 7.17: Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 9 «Αν απασχολείτε ανθρώπινο δυναμικό από την ξένη αγορά, στις έκτακτες συνθήκες λόγω της πανδημίας του COVID-19, θα συνεχίσετε να τους απασχολείτε;»

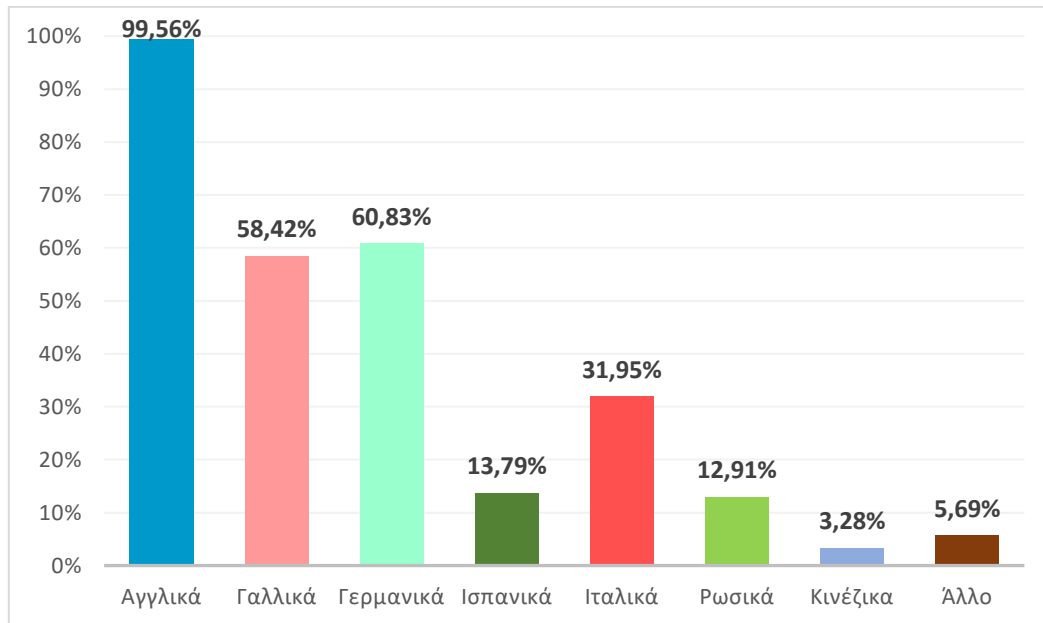


Στην Ερώτηση 10 (Ερώτηση πολλαπλής επιλογής πολλαπλών απαντήσεων) διερευνήθηκαν οι ξένες γλώσσες που μιλάνε οι εργαζόμενοι στις επιχειρήσεις των εργοδοτών του δείγματος. Η ερώτηση απαντήθηκε από όλους τους εργοδότες και από τις απαντήσεις που δόθηκαν στη συγκεκριμένη ερώτηση προέκυψε ότι η Αγγλική γλώσσα ομιλείται σε ποσοστό 99,56% από τους εργαζόμενους των εργοδοτών του δείγματος. Στη συνέχεια βρίσκονται η Γερμανική σε ποσοστό 60,83%, η Γαλλική σε ποσοστό 58,42%, η Ιταλική σε ποσοστό 31,95%, η Ισπανική σε ποσοστό 13,79% και η Ρωσική σε ποσοστό 12,91%. Στην τελευταία θέση βρίσκεται η Κινέζικη γλώσσα, ενώ ορισμένοι από τους εργοδότες του δείγματος σε ποσοστό 5,69% δήλωσαν και άλλες γλώσσες, όπως η Ολλανδική, η Πολωνική, η Ιαπωνική, η Πορτογαλική, η Ρουμανική, η Αραβική, η Κορεάτικη, η Τουρκική, η Σουηδική, η Αλβανική, η Σερβική και η Βουλγαρική (βλ. Πίνακας 7.18, Διάγραμμα 7.18).

Πίνακας 7.18: Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 10 «Ποιες ξένες γλώσσες μιλάνε οι εργαζόμενοι στην επιχείρησή σας;»

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Αγγλικά	455	99,56%
Γαλλικά	267	58,42%
Γερμανικά	278	60,83%
Ισπανικά	63	13,79%
Ιταλικά	146	31,95%
Ρωσικά	59	12,91%
Κινέζικα	15	3,28%
Άλλο	26	5,69%

Διάγραμμα 7.18: Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 10 «Ποιες ξένες γλώσσες μιλάνε οι εργαζόμενοι στην επιχείρησή σας;»

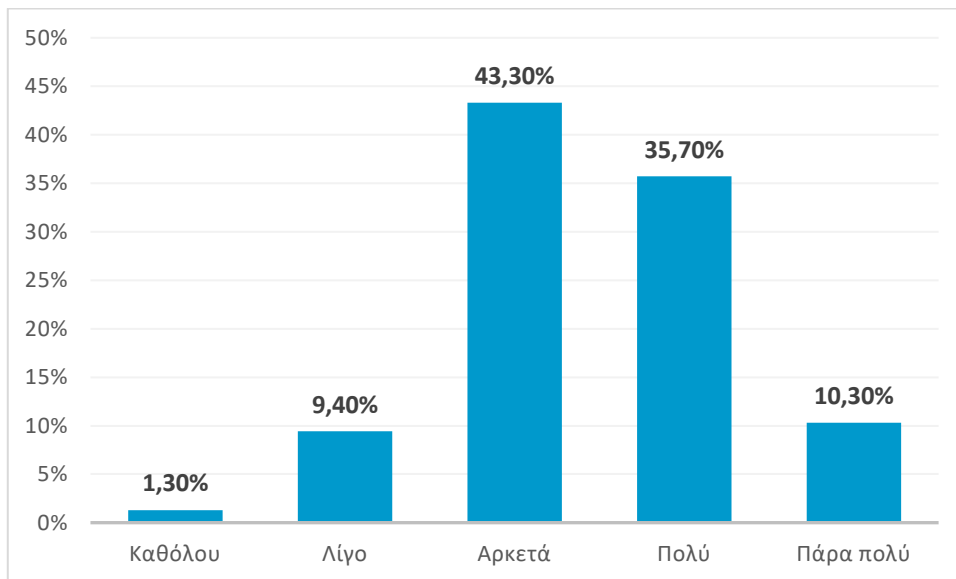


Στην Ερώτηση 11 (Ερώτηση κλίμακας Likert πέντε επιλογές) διερευνάται ο βαθμός συμβολής της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην αποτελεσματική λειτουργία της επιχείρησης. Οι εργοδότες του δείγματος ανέφεραν ότι η τουριστική εκπαίδευση έχει συμβάλει «αρκετά» στην αποτελεσματική λειτουργία της επιχείρησής τους σε ποσοστό 43,3%, «πολύ» σε ποσοστό 35,7% και «πάρα πολύ» σε ποσοστό 10,3%, ενώ πολύ λιγότεροι ανέφεραν ότι έχει συμβάλει «λίγο» σε ποσοστό 9,4% και «καθόλου» σε ποσοστό 1,3% (βλ. Πίνακας 7.19, Διάγραμμα 7.19).

Πίνακας 7.19: Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 11 «Σε ποιον βαθμό έχει συμβάλει η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση στην αποτελεσματική λειτουργία της επιχείρησής σας;»

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Καθόλου	6	1,30%
Λίγο	43	9,40%
Αρκετά	198	43,30%
Πολύ	163	35,70%
Πάρα πολύ	47	10,30%
Σύνολο	457	100%

Διάγραμμα 7.19: Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 11 «Σε ποιον βαθμό έχει συμβάλει η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση στην αποτελεσματική λειτουργία της επιχείρησής σας;»



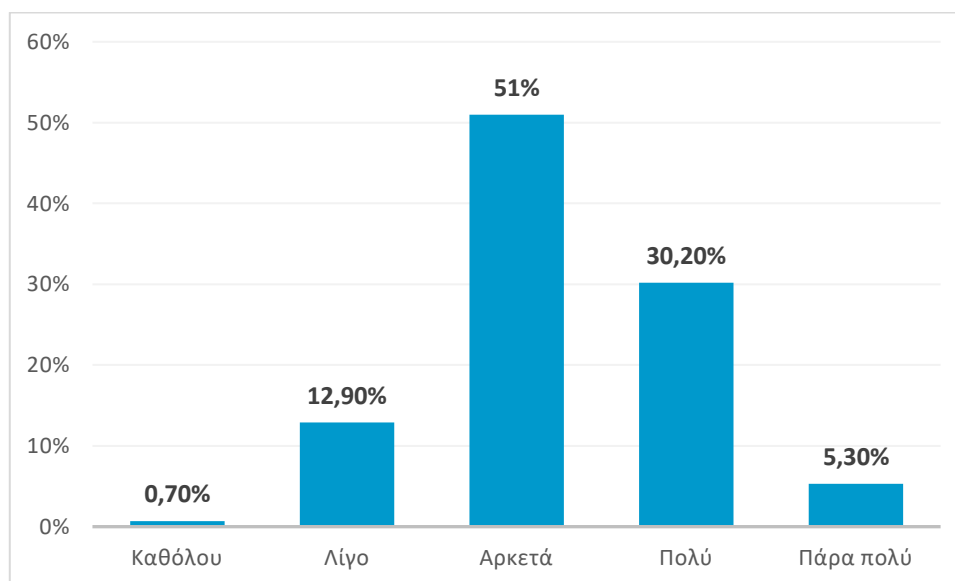
Στη συνέχεια διερευνήθηκαν παράμετροι που σχετίζονται με την ικανοποίηση των εργοδοτών από την εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολούν.

Στην Ερώτηση 12 (Ερώτηση κλίμακας Likert πέντε επιλογές) διερευνήθηκε το κατά πόσο είναι ικανοποιημένοι οι εργοδότες του δείγματος από την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού των εργαζομένων στην επιχείρησή τους. Στην ερώτηση απάντησαν όλοι οι εργοδότες του δείγματος και, όπως φαίνεται από τον Πίνακα 7.20, το 51% αυτών απάντησε ότι είναι «αρκετά» ικανοποιημένοι, το 30,20% «πολύ» και το 5,30% «πάρα πολύ», ωστόσο υπάρχει και ένα σχετικά μικρό ποσοστό (12,90%) εργοδοτών που, όπως δήλωσαν, είναι «λίγο» ικανοποιημένοι και ένα ελάχιστο ποσοστό (0,70%) που δήλωσαν ότι είναι «καθόλου» ικανοποιημένοι από την εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους.

Πίνακας 7.20: Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 12 «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων στην επιχείρησή σας;»

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Καθόλου	3	0,70%
Λίγο	59	12,90%
Αρκετά	233	51%
Πολύ	138	30,20%
Πάρα πολύ	24	5,30%
Σύνολο	457	100%

Διάγραμμα 7.20: Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 12 «Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων στην επιχείρησή σας;»

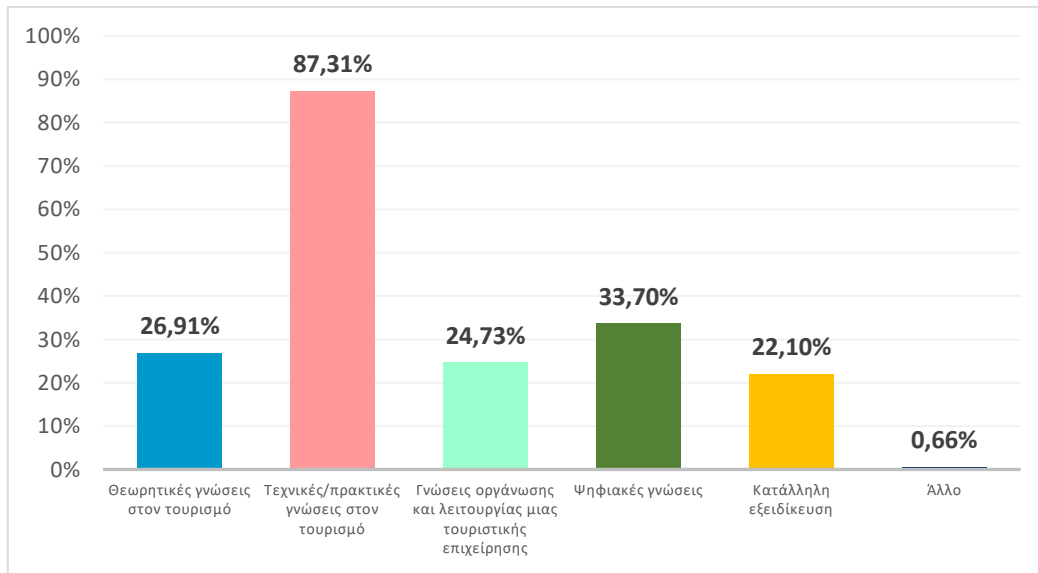


Στην Ερώτηση 13 (ερώτηση πολλαπλής επιλογής και πολλαπλών απαντήσεων), η οποία αποτελεί συνέχεια της προηγούμενης, διερευνήθηκαν οι λόγοι για τους οποίους είναι ικανοποιημένοι οι εργοδότες του δείγματος. Στη συγκεκριμένη ερώτηση απάντησαν όλοι οι εργοδότες. Το 87,31% αυτών δήλωσαν ικανοποιημένοι από τις τεχνικές/πρακτικές γνώσεις των εργαζομένων τους στον τουρισμό. Ωστόσο, όλες οι άλλες απαντήσεις συγκεντρώνουν σχετικά χαμηλά ποσοστά. Ειδικότερα, το 33,70% των εργοδοτών δήλωσε ικανοποιημένο από τις ψηφιακές γνώσεις των εργαζομένων, το 26,91% από τις θεωρητικές γνώσεις στον τουρισμό, το 24,73% από τις γνώσεις οργάνωσης και λειτουργίας μιας τουριστικής επιχείρησης και το 22,10% από την κατάλληλη εξειδίκευση των εργαζομένων. Τέλος, η επιλογή Άλλο συγκέντρωσε ένα πολύ μικρό ποσοστό (0,66%), όπου οι εργοδότες ανέφεραν ότι είναι ικανοποιημένοι από στοιχεία της προσωπικότητας των εργαζομένων (βλ. Πίνακας 7.21, Διάγραμμα 7.21).

Πίνακας 7.21: Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 13 «Για ποιον λόγο/ποιους λόγους είστε ικανοποιημένοι;»

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Θεωρητικές γνώσεις στον τουρισμό	123	26,91%
Τεχνικές/πρακτικές γνώσεις στον τουρισμό	399	87,31%
Γνώσεις οργάνωσης και λειτουργίας μιας τουριστικής επιχείρησης	113	24,73%
Ψηφιακές γνώσεις	154	33,70%
Κατάλληλη εξειδίκευση	101	22,10%
Άλλο	3	0,66%

Διάγραμμα 7.21: Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 13 «Για ποιον λόγο/ποιους λόγους είστε ικανοποιημένοι;»



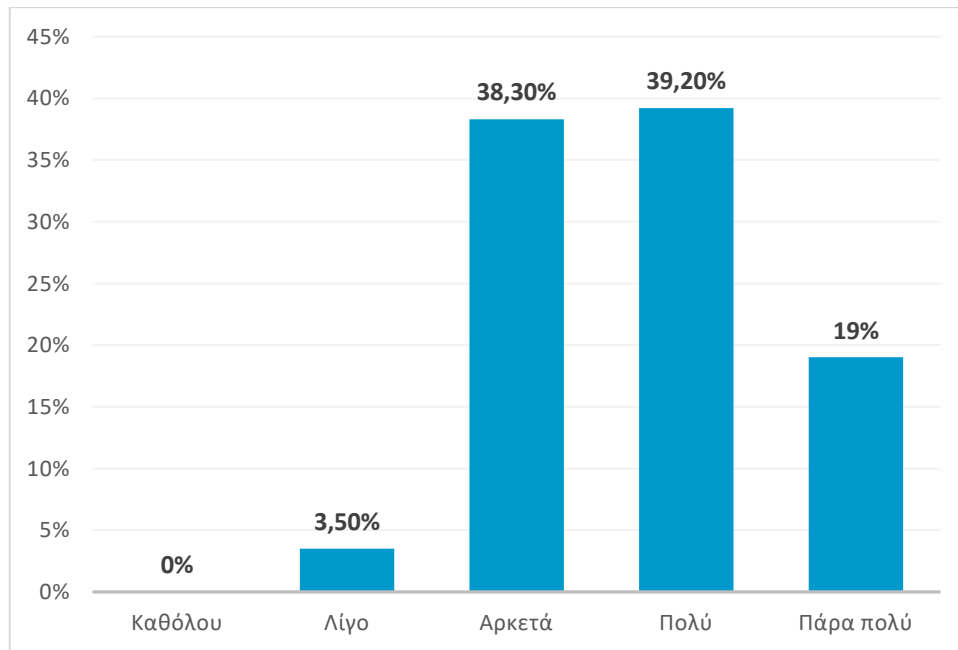
Ακολούθως διερευνήθηκε η αναγκαιότητα της εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων.

Στην Ερώτηση 15 (Ερώτηση κλίμακας Likert πέντε επιλογές) διερευνήθηκε το πόσο απαραίτητη είναι η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού, ώστε αυτό να ανταποκριθεί στις διαρκώς μεταβαλλόμενες ανάγκες και απαιτήσεις της τουριστικής βιομηχανίας. Στην ερώτηση απάντησαν όλοι οι εργοδότες του δείγματος. Οι εργοδότες που θεωρούν «πολύ» απαραίτητη τη διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού κατέχουν ποσοστό 39,20%, ακολουθούν οι εργοδότες που τη θεωρούν «αρκετά» απαραίτητη με ποσοστό 38,30% και στη συνέχεια βρίσκονται οι εργοδότες που τη θεωρούν «πάρα πολύ» απαραίτητη με ποσοστό 19%. Αξίζει να σημειωθεί ότι οι εργοδότες που τη θεωρούν «λίγο» απαραίτητη κατέχουν ποσοστό 3,50%, ενώ δεν υπάρχουν εργοδότες που να τη θεωρούν «καθόλου» απαραίτητη (βλ. Πίνακας 7.22, Διάγραμμα 7.22).

Πίνακας 7.22: Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 15 «Πόσο απαραίτητη είναι η συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού της επιχείρησής σας, προκειμένου αυτό να ανταποκριθεί στις διαρκώς μεταβαλλόμενες ανάγκες και απαιτήσεις της;»

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Καθόλου	0	0%
Λίγο	16	3,50%
Αρκετά	175	38,30%
Πολύ	179	39,20%
Πάρα πολύ	87	19%
Σύνολο	457	100%

Διάγραμμα 7.22: Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 15 «Πόσο απαραίτητη είναι η συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού της επιχείρησής σας, προκειμένου αυτό να ανταποκριθεί στις διαρκώς μεταβαλλόμενες ανάγκες και απαιτήσεις της;»



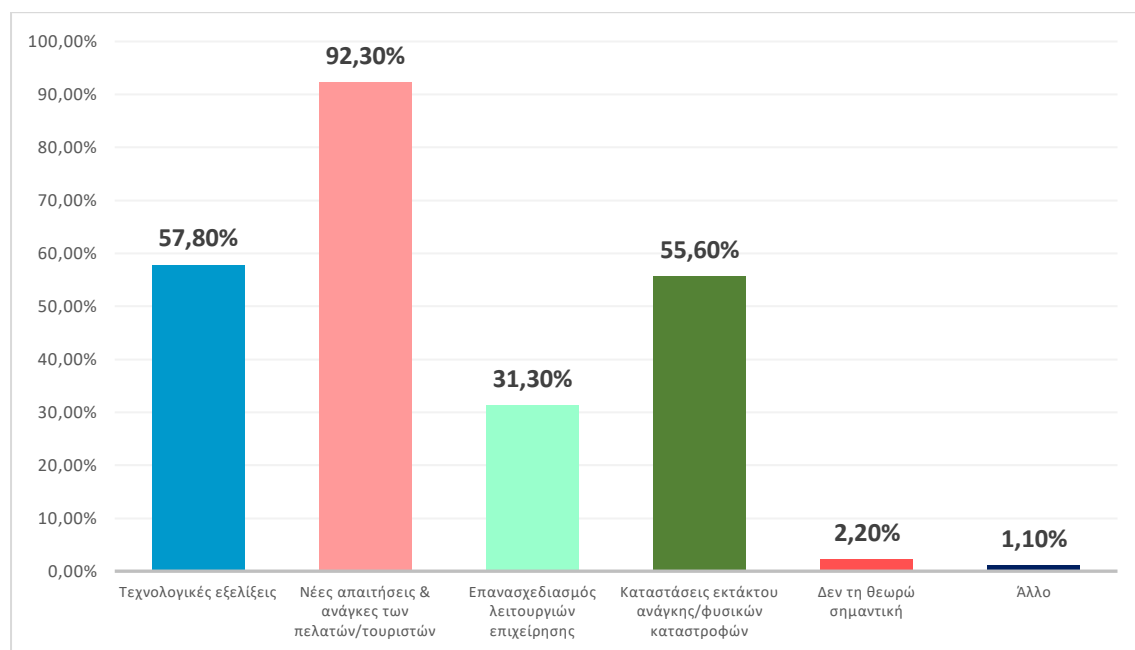
Η Ερώτηση 16 (Ερώτηση πολλαπλής επιλογής πολλαπλών απαντήσεων) διερευνά τους λόγους για τους οποίους η τουριστική βιομηχανία θεωρεί απαραίτητη τη διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση. Όπως φαίνεται στον Πίνακα 7.23, στη συγκεκριμένη ερώτηση απάντησαν όλοι οι εργοδότες που συμμετείχαν στην έρευνα. Η ύπαρξη νέων απαιτήσεων και αναγκών των πελατών/τουριστών είναι ο κυριότερος λόγος για το 92,30% των εργοδοτών του δείγματος, ενώ ακολουθούν οι τεχνολογικές εξελίξεις που προκύπτουν σε ποσοστό 57,80% και η ενδεχόμενη ύπαρξη καταστάσεων εκτάκτου ανάγκης (π.χ. πανδημία) ή/και φυσικών καταστροφών σε ποσοστό 55,60%, ενώ ο επανασχεδιασμός των λειτουργιών της επιχείρησης επιλέχθηκε από το 31,30% των συμμετεχόντων. Μόλις το 1% των εργοδοτών του δείγματος ανέφερε άλλους λόγους, μεταξύ των οποίων είναι η δημιουργία επαγγελματικής κουλτούρας, η υποστήριξη του ανθρώπινου δυναμικού, και οι γενικότερες εξελίξεις. Τέλος, αξίζει να σημειωθεί ότι μόλις το 2,20% των εργοδοτών του δείγματος θεωρεί ότι η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση δεν είναι απαραίτητη.

Πίνακας 7.23: Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 16 «Για ποιον λόγο/ποιους λόγους θεωρείτε απαραίτητη τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού της επιχείρησής σας;»

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Λόγω τεχνολογικών εξελίξεων	264	57,80%
Λόγω νέων απαιτήσεων και αναγκών των πελατών/τουριστών	422	92,30%
Λόγω επανασχεδιασμού λειτουργιών της επιχείρησης	143	31,30%

Λόγω καταστάσεων εκτάκτου ανάγκης/φυσικών καταστροφών	254	55,60%
Δεν τη θεωρώ σημαντική	10	2,20%
Άλλο	5	1,10%

Διάγραμμα 7.23: Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 16 «Για ποιον λόγο/ποιους λόγους θεωρείτε απαραίτητη τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού της επιχείρησής σας;»



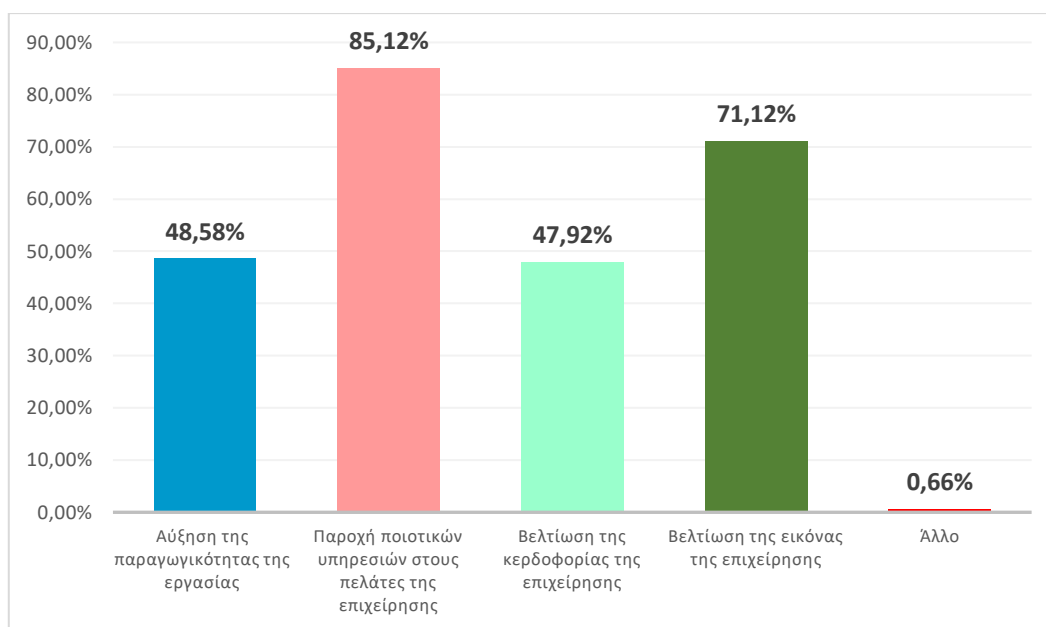
Στην Ερώτηση 17 (Ερώτηση πολλαπλής επιλογής πολλαπλών απαντήσεων) διερευνώνται τα οφέλη που θεωρούν οι εργοδότες του δείγματος ότι θα προκύψουν στην επιχείρηση εξαιτίας της εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολούν. Στη συγκεκριμένη ερώτηση απάντησαν όλοι οι εργοδότες του δείγματος. Οι περισσότεροι εργοδότες σε ποσοστό 85,12% θεωρούν ότι η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση συμβάλλει στην Παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους πελάτες της επιχείρησης και ακολούθως στη βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης. Επιπλέον, θεωρούν ότι συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητας της εργασίας σε ποσοστό 48,58% και στη βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης σε ποσοστό 47,92%, ενώ ένα πολύ μικρό ποσοστό εργοδοτών (0,66%) έκανε την επιλογή Άλλο, στην οποία ανέφερε την κινητικότητα του ανθρώπινου δυναμικού, την ικανοποίησή του, καθώς και τη βελτίωση της εικόνας της χώρας (βλ. Πίνακας 7.24, Διάγραμμα 7.24).

Πίνακας 7.24: Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 17 «Ποια τα οφέλη που θεωρείτε ότι θα προκύψουν για την επιχείρησή σας μέσα από τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολεί;»

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Αύξηση της παραγωγικότητας της εργασίας	222	48,58%

Παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους πελάτες της επιχείρησης	389	85,12%
Βελτίωση της κερδοφορίας της επιχείρησης	219	47,92%
Βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης	325	71,12%
Άλλο	3	0,66%

Διάγραμμα 7.24: Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 17 «Ποια τα οφέλη που θεωρείτε ότι θα προκύψουν για την επιχείρησή σας μέσα από τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολεί;»

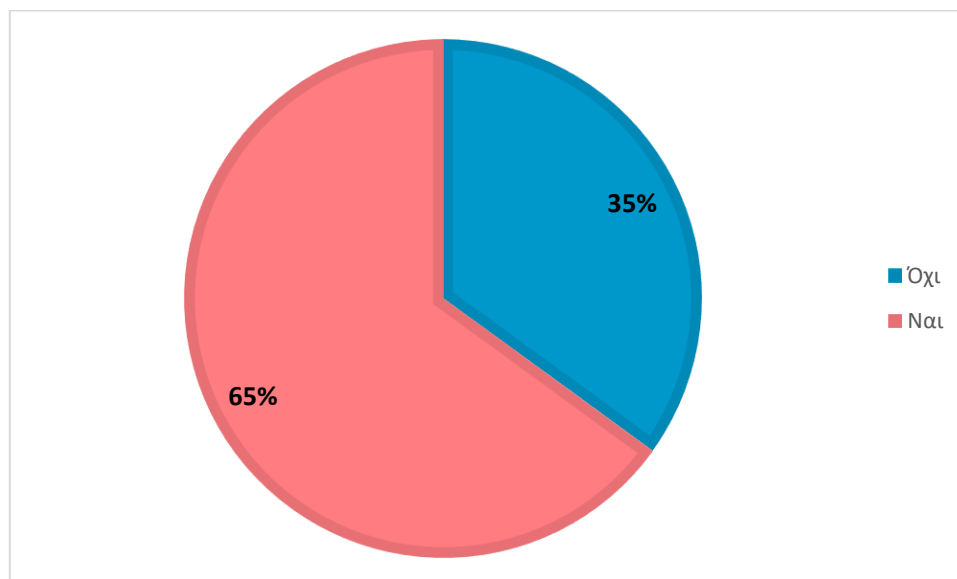


Στην Ερώτηση 18 (διχοτομική ερώτηση Ναι/Όχι) διερευνάται εάν υποστηρίζει η επιχείρηση των συμμετεχόντων εργοδοτών τη διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων. Από τον Πίνακα 7.25 προκύπτει ότι το 65% των συμμετεχόντων εργοδοτών δηλώνει ότι η επιχείρησή τους υποστηρίζει τη διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων της.

Πίνακας 7.25: Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 18 «Υποστηρίζει η επιχείρησή σας τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού;»

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Όχι	160	35%
Ναι	297	65%
Σύνολο	457	100

Διάγραμμα 7.25: Κυκλικό διάγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 18 «Υποστηρίζει η επιχείρησή σας τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού;»

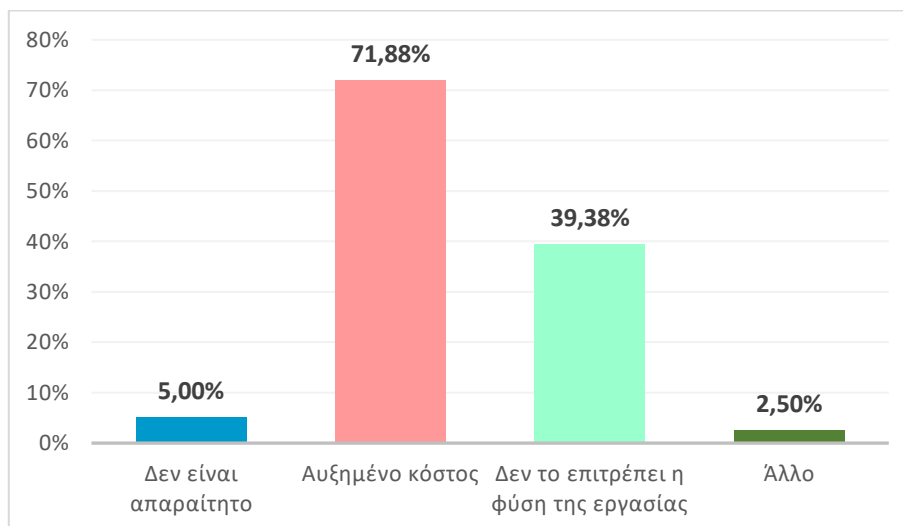


Όσον αφορά τους εργοδότες του δείγματος, των οποίων η επιχείρηση σύμφωνα με δήλωσή τους τους δεν υποστηρίζει τη διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση, ήτοι 160 εργοδότες (35% του δείγματος), διερευνήθηκαν οι λόγοι για τους οποίους δεν την υποστηρίζουν στην Ερώτηση 19 (Ερώτηση πολλαπλής επιλογής πολλαπλών απαντήσεων). Όπως φαίνεται στον πίνακα 7.26, ο κυριότερος λόγος μη υποστήριξης της διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης από την πλευρά των εργοδοτών είναι το αυξημένο κόστος της εκπαίδευσης σε ποσοστό 71,88%, ενώ ακολουθεί το γεγονός ότι δεν το επιτρέπει η φύση της εργασίας σε ποσοστό 39,38%. Επιπλέον, ένα πολύ μικρό ποσοστό των εργοδοτών του δείγματος (5%) δήλωσε ως λόγο μη υποστήριξης το γεγονός ότι δεν είναι απαραίτητο. Επιπλέον, ένα, επίσης, μικρό ποσοστό (2,50%) δήλωσε την έλλειψη χρόνου ως έναν άλλο λόγο μη υποστήριξης της διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης.

Πίνακας 7.26: Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 19 «Αν η επιχείρησή σας δεν υποστηρίζει τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολεί, για ποιους λόγους το κάνει αυτό;»

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Δεν είναι απαραίτητο	8	5,00%
Αυξημένο κόστος	115	71,88%
Δεν το επιτρέπει η φύση της εργασίας	63	39,38%
Άλλο	4	2,50%

Διάγραμμα 7.26: Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 19 «Αν η επιχείρησή σας δεν υποστηρίζει τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολεί, για ποιους λόγους το κάνει αυτό;»



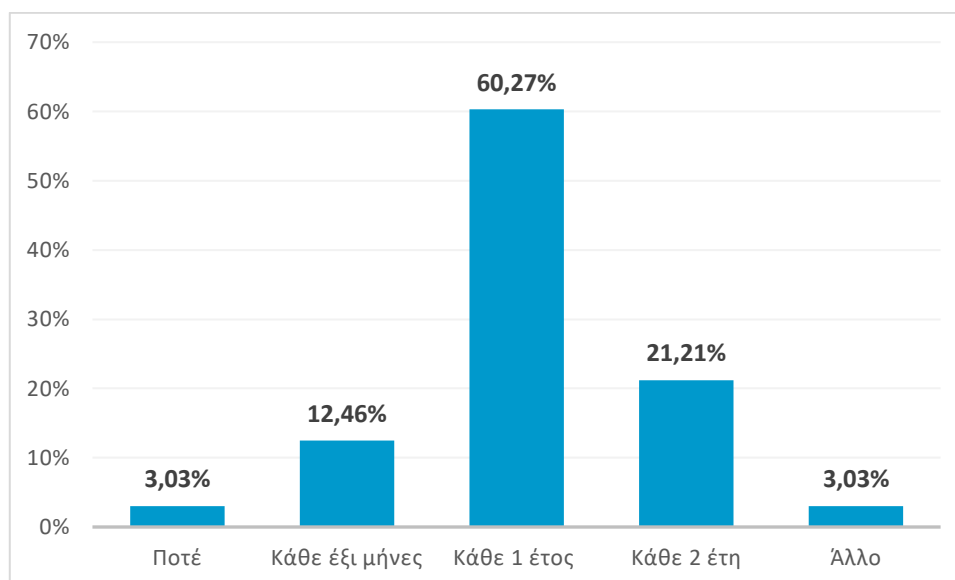
Επιπροσθέτως, όσοι εργοδότες απάντησαν θετικά στην Ερώτηση 18 (βλ. Πίνακα 7.25), ήτοι 297 εργοδότες (65%), ερωτήθηκαν επιπλέον για τους τρόπους εκπαίδευσης που χρησιμοποιούν, καθώς και τα αντικείμενα πάνω στα οποία εκπαιδεύεται το ανθρώπινο δυναμικό που απασχολούν.

Η Ερώτηση 20 (Ερώτηση πολλαπλής επιλογής με μοναδική απάντηση) διερευνά τη συχνότητα παροχής προγραμμάτων διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης από τις επιχειρήσεις που την υποστηρίζουν. Από τις απαντήσεις των εργοδοτών (βλ. Πίνακας 7.27, Διάγραμμα 7.27) προέκυψε ότι το 60,27% των εργοδοτών των επιχειρήσεων που υποστηρίζουν τη διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση οργανώνουν προγράμματα εκπαίδευσης και κατάρτισης κάθε ένα έτος, το 21,21% κάθε δύο έτη, το 12,46% κάθε έξι μήνες, ενώ το 3,03% των εργοδοτών δήλωσαν ότι η επιχείρησή τους δεν οργανώνει προγράμματα εκπαίδευσης και κατάρτισης. Τέλος, ένα, επίσης, μικρό ποσοστό των εργοδοτών (3,03%) σημείωσε την επιλογή Άλλο, στην οποία αναφέρουν ότι οι εργαζόμενοι εκπαιδεύονται κάθε μέρα στην πράξη (1,01%), όποτε προκύπτουν καινούργιες ανάγκες (0,67%), ανάλογα με την κατάσταση και την περίοδο (0,67%), κάθε πέντε χρόνια (0,34%) ή κάθε μήνα (0,34%).

Πίνακας 7.27: Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 20 «Πόσο συχνά οργανώνει η επιχείρησή σας προγράμματα εκπαίδευσης και κατάρτισης για τους εργαζομένους της;»

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Ποτέ	9	3,03%
Κάθε έξι μήνες	37	12,46%
Κάθε ένα έτος	179	60,27%
Κάθε δύο έτη	63	21,21%
Άλλο	9	3,03%

Διάγραμμα 7.27: Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 20 «Πόσο συχνά οργανώνει η επιχείρησή σας προγράμματα εκπαίδευσης και κατάρτισης για τους εργαζομένους της;»

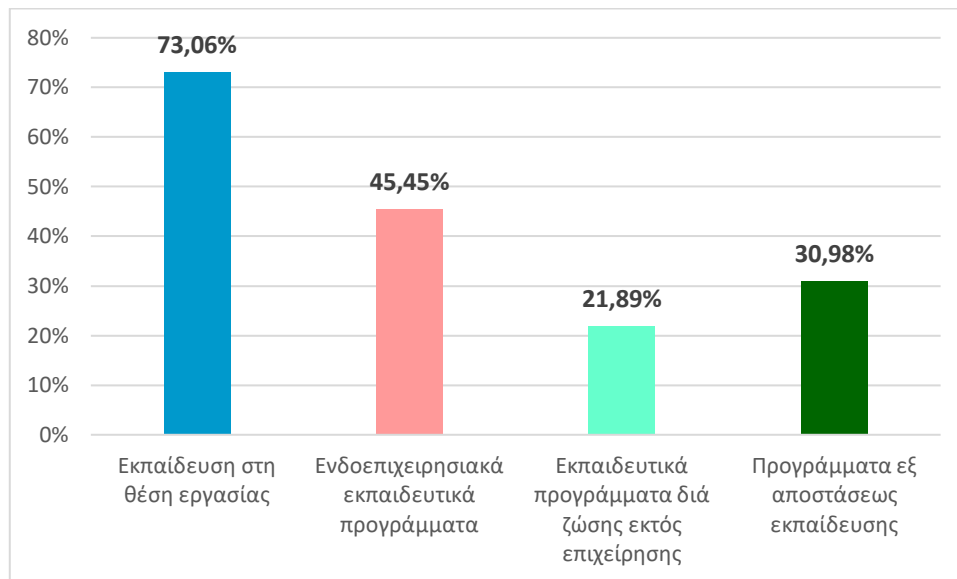


Ειδικότερα, με την Ερώτηση 21 (Ερώτηση πολλαπλής επιλογής πολλαπλών απαντήσεων) διερευνήθηκαν οι τρόποι που χρησιμοποιούνται από τις τουριστικές επιχειρήσεις για τη διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολούν. Όπως φαίνεται στον Πίνακα 7.28, το 73,06% των εργοδοτών που απάντησαν στην ερώτηση αναφέρει ότι χρησιμοποιεί την εκπαίδευση στη θέση εργασίας (On the job training), το 45,45% οργανώνει ενδοεπιχειρησιακά σεμινάρια, το 30,98% οργανώνει προγράμματα εξ αποστάσεως εκπαίδευσης, ενώ το 21,89% εκπαιδευτικά προγράμματα διά ζώσης εκτός επιχείρησης.

Πίνακας 7.28: Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 21 «Ποιους τρόπους εκπαίδευσης χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας για τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολεί;»

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Εκπαίδευση στη θέση εργασίας (On the job training)	217	73,06%
Ενδοεπιχειρησιακά εκπαιδευτικά προγράμματα	135	45,45%
Εκπαιδευτικά προγράμματα διά ζώσης εκτός επιχείρησης	65	21,89%
Προγράμματα εξ αποστάσεως εκπαίδευσης	92	30,98%

Διάγραμμα 7.28: Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 21 «Ποιους τρόπους εκπαίδευσης χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας για τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολεί;»



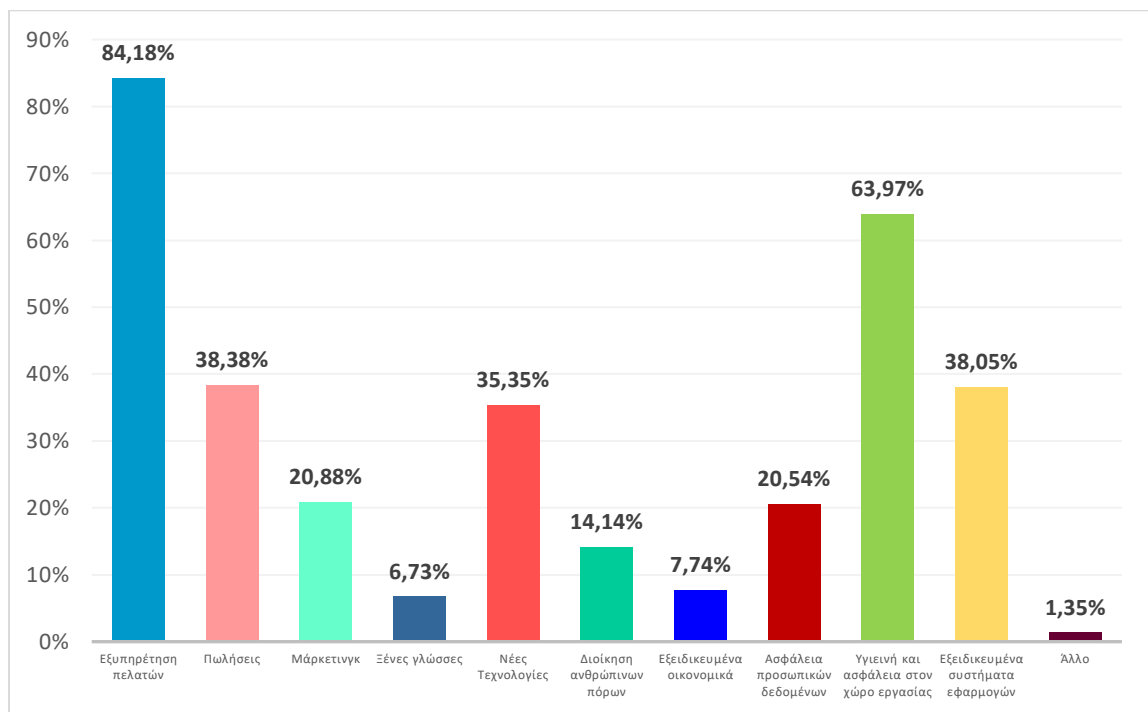
Η Ερώτηση 22 (Ερώτηση πολλαπλής επιλογής με πολλαπλές απαντήσεις) διερευνά τα αντικείμενα στα οποία παρέχονται προγράμματα διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης από τις επιχειρήσεις. Όπως φαίνεται στον Πίνακα 7.29, το αντικείμενο που επιλέγεται από τους περισσότερους εργοδότες του δείγματος είναι η Εξυπηρέτηση πελατών σε ποσοστό 84,12% και η Υγιεινή και ασφάλεια στον χώρο εργασίας σε ποσοστό 63,97%. Ακολουθούν οι Πωλήσεις με ποσοστό 38,38%, τα Εξειδικευμένα συστήματα εφαρμογών που στηρίζουν την επιχείρηση, όπως Συστήματα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων (CRM-Customer Relationship Management), Συστήματα Διαχείρισης Εφοδιαστικής Αλυσίδας (SCM-Supply Chain Management), Συστήματα Ενδοεπιχειρησιακού Σχεδιασμού (ERP-Enterprise Resource Planning), Διεθνή Συστήματα Κρατήσεων (GDS-Global Distribution Systems Galileo, Amadeus, Sabre) κ.λπ., με ποσοστό 38,05% και οι Νέες Τεχνολογίες με ποσοστό 35,35%, ενώ στη συνέχεια των επιλογών βρίσκονται το Μάρκετινγκ με ποσοστό 20,88%, η Ασφάλεια προσωπικών δεδομένων και ευαίσθητων πληροφοριών με ποσοστό 20,54% και διάφορα θέματα σχετικά με τη Διοίκηση ανθρωπίνων πόρων με ποσοστό 14,14%. Τέλος, με μονοψήφιο ποσοστό επιλογών βρίσκονται τα Εξειδικευμένα οικονομικά θέματα (7,74%) και οι Ξένες γλώσσες (6,73%), ενώ η επιλογή Άλλο συγκέντρωσε ποσοστό 1,35%, στην οποία οι συμμετέχοντες εργοδότες ανέφεραν την εκπαίδευση σχετικά με θέματα επισιτισμού.

Πίνακας 7.29: Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 22 «Σε ποια αντικείμενα παρέχει η επιχείρησή σας προγράμματα συνεχιζόμενης εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολεί;»

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Εξυπηρέτηση πελατών	250	84,18%

Πωλήσεις	114	38,38%
Μάρκετινγκ	62	20,88%
Ξένες γλώσσες	20	6,73%
Νέες Τεχνολογίες	105	35,35%
Διοίκηση ανθρώπινων πόρων	42	14,14%
Εξειδικευμένα οικονομικά	23	7,74%
Ασφάλεια προσωπικών δεδομένων	61	20,54%
Υγιεινή και ασφάλεια στον χώρο εργασίας	190	63,97%
Εξειδικευμένα συστήματα εφαρμογών	113	38,05%
Άλλο	4	1,35%

Διάγραμμα 7.29: Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 22 «Σε ποια αντικείμενα παρέχει η επιχείρησή σας προγράμματα συνεχιζόμενης εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολεί;»

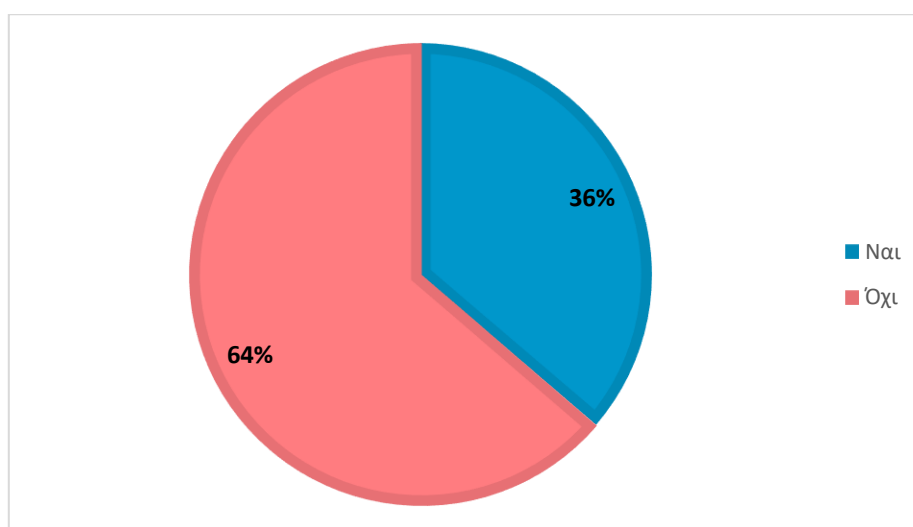


Επιπροσθέτως, ένας άλλος τρόπος για να διερευνηθεί το κατά πόσο υποστηρίζουν οι επιχειρήσεις των εργοδοτών του δείγματος την εκπαίδευση και κατάρτιση, προκύπτει από την Ερώτηση 36 (διχοτομική ερώτηση Ναι/Όχι), η οποία διερευνά το εάν οι επιχειρήσεις των εργοδοτών του δείγματος συμμετέχουν σε προγράμματα πρακτικής άσκησης ή/και μαθητείας φοιτητών/σπουδαστών. Στη συγκεκριμένη ερώτηση απάντησαν όλοι οι εργοδότες που συμμετείχαν στην παρούσα έρευνα και από τον Πίνακα 7.30 προκύπτει ότι το 63,7% των συμμετεχόντων εργοδοτών δηλώνει ότι η επιχείρησή τους δε συμμετέχει σε προγράμματα πρακτικής άσκησης ή/και μαθητείας.

Πίνακας 7.30: Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 36 «Συμμετέχει η επιχείρησή σας σε προγράμματα πρακτικής άσκησης ή/και μαθητείας φοιτητών/σπουδαστών;»

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Ναι	166	36,3%
Όχι	291	63,7%
Σύνολο	457	100%

Διάγραμμα 7.30: Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 36 «Συμμετέχει η επιχείρησή σας σε προγράμματα πρακτικής άσκησης ή/και μαθητείας φοιτητών/σπουδαστών;»



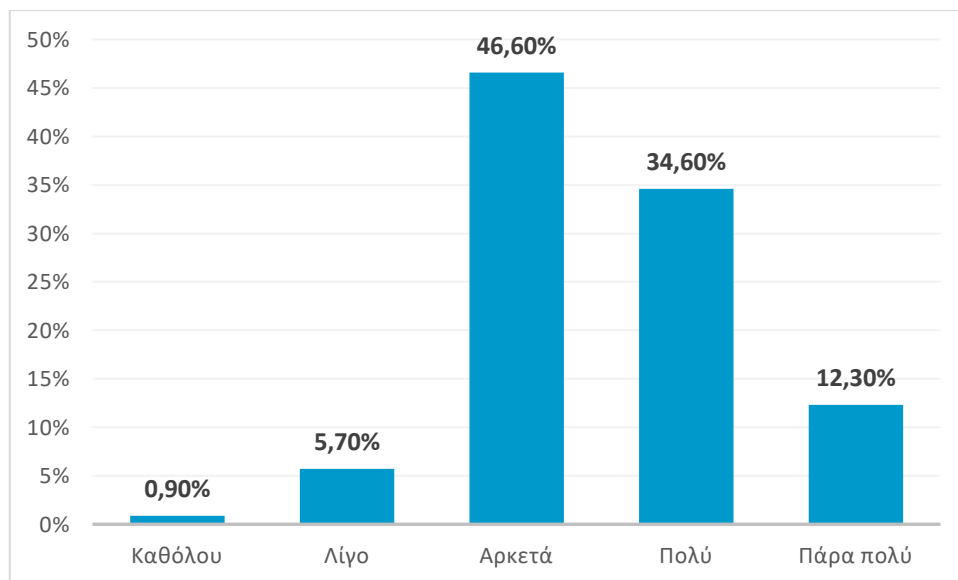
Στη συνέχεια διερευνήθηκαν η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση σε συνάρτηση με την πανδημία Covid-19.

Στην Ερώτηση 23 (Ερώτηση κλίμακας Likert πέντε επιλογές) διερευνήθηκε το κατά πόσο είναι εκπαιδευμένο το ανθρώπινο δυναμικό των επιχειρήσεων σε θέματα εφαρμογής υγειονομικών πρωτοκόλλων, διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών. Στη συγκεκριμένη ερώτηση απάντησαν όλοι οι εργοδότες που συμμετείχαν στην παρούσα έρευνα. Όπως φαίνεται στον Πίνακα 7.31, το 46,60% των συμμετεχόντων εργοδοτών δηλώνει ότι οι εργαζόμενοι της επιχείρησής του είναι «αρκετά» εκπαιδευμένοι, το 34,60% «πολύ» εκπαιδευμένοι και το 12,30% «πάρα πολύ» εκπαιδευμένοι. Αξίζει να σημειωθεί ότι μόνο το 5,70% των ερωτηθέντων δηλώνει ότι οι εργαζόμενοι της επιχείρησής του είναι «λίγο» εκπαιδευμένοι, ενώ το 0,90% των εργοδοτών δηλώνει ότι οι εργαζόμενοι που απασχολεί είναι «καθόλου» εκπαιδευμένοι στα υπό διερεύνηση θέματα.

Πίνακας 7.31: Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 23 «Κατά πόσο το ανθρώπινο δυναμικό της επιχείρησής σας είναι εκπαιδευμένο σε θέματα εφαρμογής υγειονομικών πρωτοκόλλων ή/και διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων (π.χ. πανδημία) ή/και φυσικών καταστροφών;»

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Καθόλου	4	0,90%
Λίγο	26	5,70%
Αρκετά	213	46,60%
Πολύ	158	34,60%
Πάρα πολύ	56	12,30%
Σύνολο	457	100%

Διάγραμμα 7.31: Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 23 «Κατά πόσο το ανθρώπινο δυναμικό της επιχείρησής σας είναι εκπαιδευμένο σε θέματα εφαρμογής υγειονομικών πρωτοκόλλων ή/και διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων (π.χ. πανδημία) ή/και φυσικών καταστροφών;»



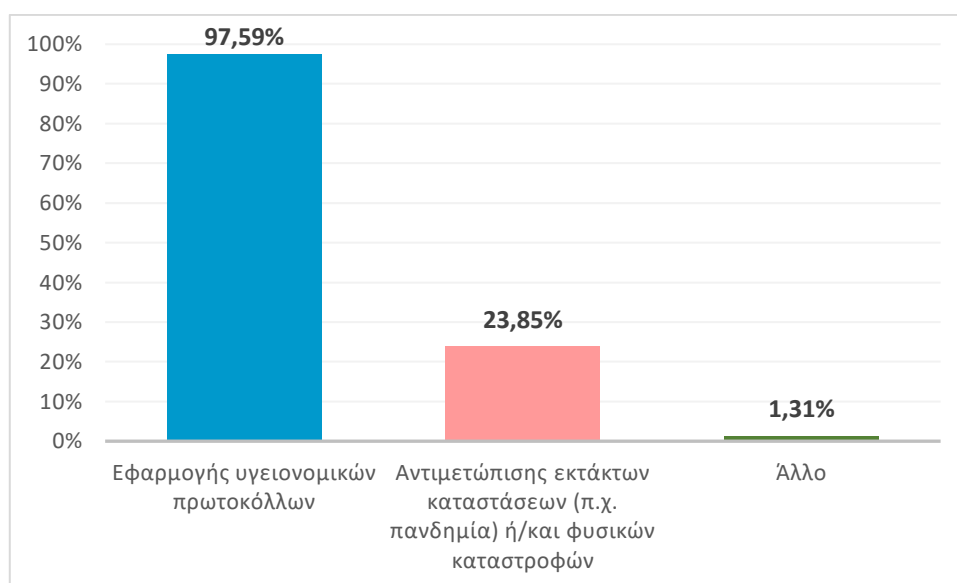
Στην Ερώτηση 24 (ερώτηση πολλαπλής επιλογής πολλαπλών απαντήσεων) διερευνήθηκε η παροχή εξειδικευμένης εκπαίδευσης στους εργαζόμενους των επιχειρήσεων των συμμετεχόντων εργοδοτών, εξαιτίας της πανδημίας του Covid-19. Στη συγκεκριμένη ερώτηση απάντησαν όλοι οι εργοδότες που συμμετείχαν στην παρούσα έρευνα. Όπως φαίνεται στον Πίνακα 7.32, το 97,59% των συμμετεχόντων εργοδοτών αναφέρει ότι η επιχείρησή τους παρείχε εξειδικευμένη εκπαίδευση στο ανθρώπινο δυναμικό που απασχολεί σε θέματα εφαρμογής υγειονομικών πρωτοκόλλων, ενώ το 23,85% των εργοδοτών αναφέρει ότι παρείχε εξειδικευμένη εκπαίδευση σε θέματα αντιμετώπισης εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών. Τέλος, ένα πολύ μικρό ποσοστό, το 1,31% των εργοδοτών του

δείγματος, αναφέρει στην επιλογή Άλλο ότι παρείχε την απαραίτητη εκπαίδευση σε σχετικά θέματα, όπως ορίζεται από την κείμενη νομοθεσία.

Πίνακας 7.32: Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 24 «Στις έκτακτες συνθήκες λόγω της πανδημίας του COVID-19, παρέχει η επιχείρησή σας εξειδικευμένη εκπαίδευση στους εργαζομένους της σε θέματα:»

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Εφαρμογής υγειονομικών πρωτοκόλλων	446	97,59%
Αντιμετώπισης εκτάκτων καταστάσεων	109	23,85%
Άλλο	6	1,31%

Διάγραμμα 7.32: Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 24 «Στις έκτακτες συνθήκες λόγω της πανδημίας του COVID-19, παρέχει η επιχείρησή σας εξειδικευμένη εκπαίδευση στους εργαζομένους της σε θέματα:»

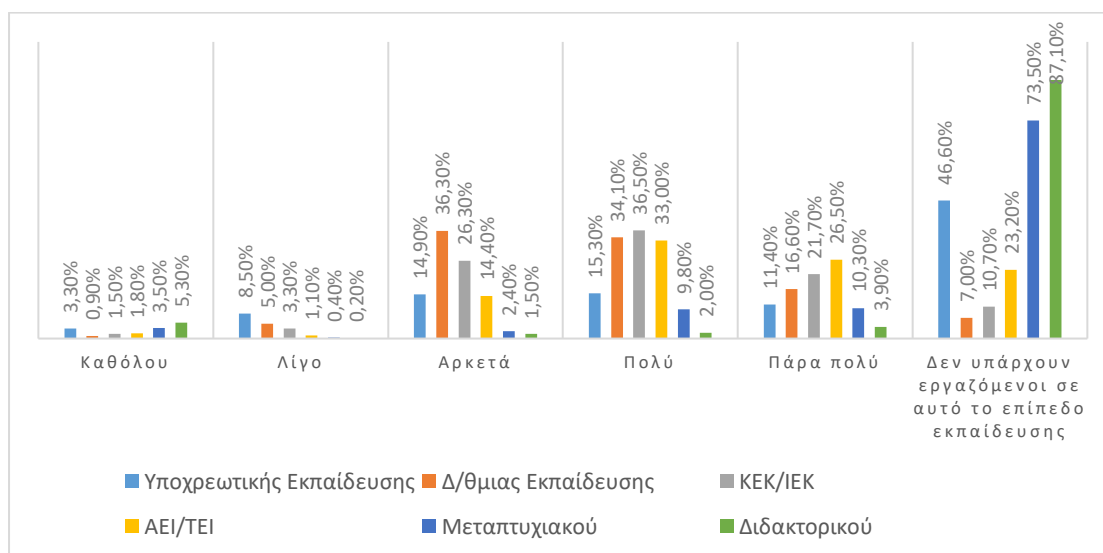


Στην Ερώτηση 25 (ερώτηση κλίμακας LIKERT έξι επιλογές) διερευνήθηκε ο βαθμός ικανοποίησης των εργοδοτών από την εφαρμογή των υγειονομικών πρωτοκόλλων από τους εργαζόμενους ανά επίπεδο εκπαίδευσης. Στη συγκεκριμένη ερώτηση απάντησαν όλοι οι εργοδότες του δείγματος. Όπως φαίνεται στον Πίνακα 7.33 και στο Διάγραμμα 7.33, οι εργοδότες του δείγματος στην πλειοψηφία τους είναι ικανοποιημένοι από «αρκετά» έως «πάρα πολύ» από την εφαρμογή των υγειονομικών πρωτοκόλλων από το ανθρώπινο δυναμικό των επιχειρήσεών τους και από σχεδόν όλα τα επίπεδα εκπαίδευσης.

Πίνακας 7.33: Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 25 «Στις έκτακτες συνθήκες λόγω της πανδημίας του COVID-19, κατά πόσο είστε ικανοποιημένοι από την εφαρμογή των υγειονομικών πρωτοκόλλων από το ανθρώπινο δυναμικό της επιχείρησής σας ανά επίπεδο εκπαίδευσης;»

Απόφοιτοι	Καθόλου		Λίγο		Αρκετά		Πολύ		Πάρα πολύ		Δεν υπάρχουν εργαζόμενοι σε αυτό το επίπεδο εκπαίδευσης		Σύνολο	
	Συχν. νοτ.	%	Συχν. νοτ.	%	Συχν. οτ.	%	Συχν. οτ.	%	Συχν. οτ.	%	Συχν. οτ.	%	Συχν. οτ.	%
Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης	15	3,30%	39	8,50%	68	14,90%	70	15,30%	52	11,40%	213	46,60%	457	100%
Δ/θμιας Εκπαίδευσης	4	0,90%	23	5,00%	166	36,30%	156	34,10%	76	16,60%	32	7,00%	457	100%
ΚΕΚ/ΙΕΚ	7	1,50%	15	3,30%	120	26,30%	167	36,50%	99	21,70%	49	10,70%	457	100%
ΑΕΙ/ΤΕΙ	8	1,80%	5	1,10%	66	14,40%	151	33,00%	121	26,50%	106	23,20%	457	100%
Μεταπτυχιακού	16	3,50%	2	0,40%	11	2,40%	45	9,80%	47	10,30%	336	73,50%	457	100%
Διδακτορικού	24	5,30%	1	0,20%	7	1,50%	9	2,00%	18	3,90%	398	87,10%	457	100%

Διάγραμμα 7.33: Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 25 «Στις έκτακτες συνθήκες λόγω της πανδημίας του COVID-19, κατά πόσο είστε ικανοποιημένοι από την εφαρμογή των υγειονομικών πρωτοκόλλων από το ανθρώπινο δυναμικό της επιχείρησής σας ανά επίπεδο εκπαίδευσης;»



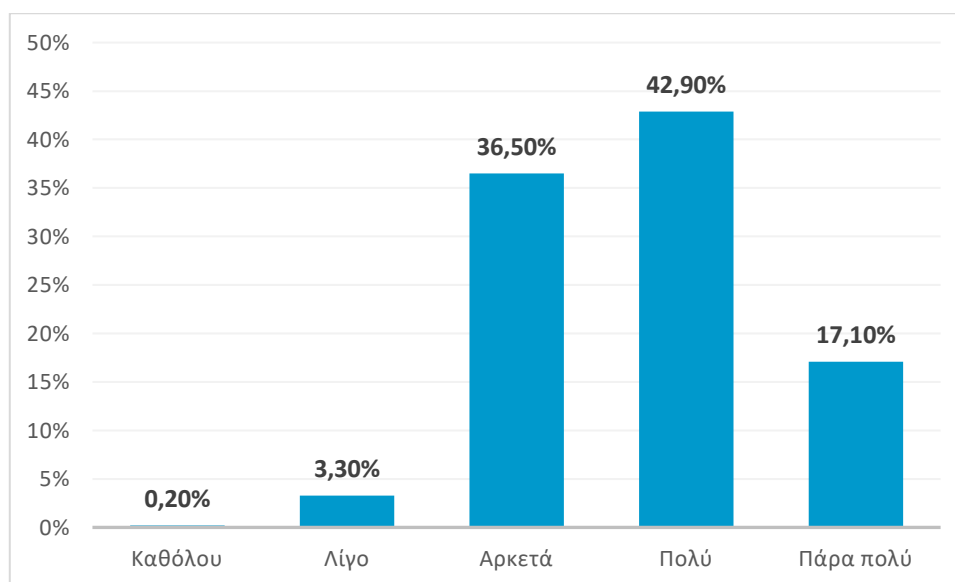
Στην Ερώτηση 26 (ερώτηση κλίμακα Likert πέντε επιλογές) διερευνήθηκε το κατά πόσο οι εργοδότες θεωρούν απαραίτητο το εκπαιδευμένο προσωπικό σε περιόδους εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών, προκειμένου να λειτουργήσει αποτελεσματικά η επιχείρησή τους. Στην ερώτηση απάντησαν όλοι οι εργοδότες του δείγματος. Ειδικότερα, οι εργοδότες του δείγματος σε ποσοστό 42,90% θεωρούν ότι σε περιόδους εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών το εκπαιδευμένο προσωπικό είναι «πολύ» απαραίτητο, σε ποσοστό 36,5% θεωρούν το εκπαιδευμένο προσωπικό «αρκετά» απαραίτητο, ενώ σε ποσοστό 17,10% «πάρα πολύ» απαραίτητο. Μόνο ένα πολύ μικρό ποσοστό εργοδοτών (3,30%) θεωρεί το εκπαιδευμένο

προσωπικό «λίγο» απαραίτητο και ένα ελάχιστο ποσοστό (0,20%) «καθόλου» απαραίτητο (βλ. Πίνακας 7.34, Διάγραμμα 7.34).

Πίνακας 7.34: Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 26 «Σε περιόδους εκτάκτων καταστάσεων (π.χ. πανδημία) ή/και φυσικών καταστροφών, κατά πόσο το εκπαιδευμένο προσωπικό είναι απαραίτητο για την πιο αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων;»

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Καθόλου	1	0,20%
Λίγο	15	3,30%
Αρκετά	167	36,50%
Πολύ	196	42,90%
Πάρα πολύ	78	17,10%
Σύνολο	457	100%

Διάγραμμα 7.34: Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 26 «Σε περιόδους εκτάκτων καταστάσεων (π.χ. πανδημία) ή/και φυσικών καταστροφών, κατά πόσο το εκπαιδευμένο προσωπικό είναι απαραίτητο για την πιο αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων;»



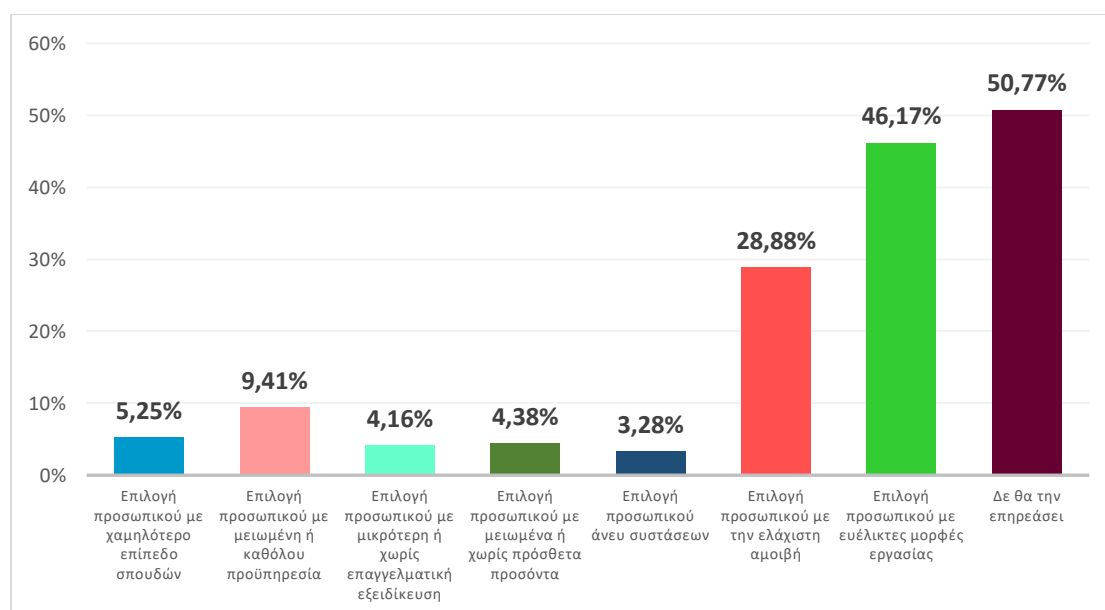
Τέλος, στην Ερώτηση 27 (ερώτηση πολλαπλής επιλογής πολλαπλών απαντήσεων) διερευνήθηκε ο τρόπος με τον οποίο θα επηρεάσει η πανδημία Covid-19 την επιλογή του προσωπικού των τουριστικών επιχειρήσεων. Στη συγκεκριμένη ερώτηση απάντησαν όλοι οι εργοδότες του δείγματος. Όπως φαίνεται στον Πίνακα 7.35, το 50,77% των εργοδοτών του δείγματος εκτιμούν ότι δε θα την επηρεάσει, ενώ, όσοι εκτιμούν ότι θα την επηρεάσει αναφέρουν ότι κυρίως θα την επηρεάσει είτε επιλέγοντας προσωπικό με ευέλικτες μορφές εργασίας σε ποσοστό 46,17%, είτε επιλέγοντας προσωπικό με την ελάχιστη αμοιβή σε ποσοστό 28,88%. Σε πολύ

μικρότερο ποσοστό, οι συμμετέχοντες εργοδότες θεωρούν ότι η πανδημία θα οδηγήσει τις επιχειρήσεις τους στην επιλογή προσωπικού με μειωμένη ή καθόλου προϋπηρεσία (9,41%), με χαμηλότερο επίπεδο σπουδών (5,25%), με μειωμένα ή χωρίς πρόσθετα προσόντα (4,38%), με μικρότερη ή χωρίς επαγγελματική εξειδίκευση (4,16%) ή άνευ συστάσεων (3,28%).

Πίνακας 7.35: Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 27 «*Με ποιους τρόπους εκτιμάτε ότι η κρίση της πανδημίας του COVID-19 και οι έκτακτες συνθήκες που δημιουργήσε θα επηρεάσουν την επιλογή του ανθρώπινου δυναμικού της επιχείρησής σας;*»

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Επιλογή προσωπικού με χαμηλότερο επίπεδο σπουδών	24	5,25%
Επιλογή προσωπικού με μειωμένη ή καθόλου προϋπηρεσία	43	9,41%
Επιλογή προσωπικού με μικρότερη ή χωρίς επαγγελματική εξειδίκευση	19	4,16%
Επιλογή προσωπικού με μειωμένα ή χωρίς πρόσθετα προσόντα	20	4,38%
Επιλογή προσωπικού άνευ συστάσεων	15	3,28%
Επιλογή προσωπικού με την ελάχιστη αμοιβή	132	28,88%
Επιλογή προσωπικού με ευέλικτες μορφές εργασίας	211	46,17%
Δε θα την επηρεάσει	232	50,77%

Διάγραμμα 7.35: Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 27 «*Με ποιους τρόπους εκτιμάτε ότι η κρίση της πανδημίας του COVID-19 και οι έκτακτες συνθήκες που δημιουργήσε θα επηρεάσουν την επιλογή του ανθρώπινου δυναμικού της επιχείρησής σας;*»



7.2.1.2. Έρευνα Εργαζομένων

Στην παρούσα έρευνα συμμετείχαν εργαζόμενοι τουριστικών επιχειρήσεων και ειδικότερα ξενοδοχειακών και επισιτιστικών επιχειρήσεων, καθώς και τουριστικών γραφείων. Ακολουθεί η περιγραφική στατιστική ανάλυση των δημογραφικών στοιχείων και των ερωτήσεων της έρευνας.

7.2.1.2.1. Έρευνα Εργαζομένων – Γενικά Δημογραφικά Στοιχεία

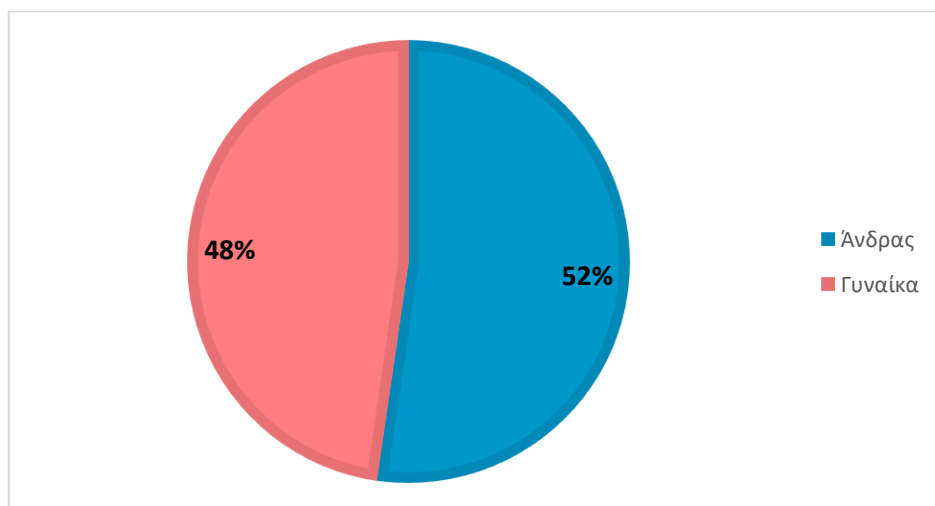
Στην παρούσα ενότητα παρουσιάζονται τα γενικά δημογραφικά στοιχεία της έρευνας των εργαζομένων.

Στην έρευνα συμμετείχαν 455 εργαζόμενοι τουριστικών επιχειρήσεων. Από αυτούς οι άνδρες αποτελούν το 52,3% των συμμετεχόντων, ενώ οι γυναίκες το 47,7%.

Πίνακας 7.36: Συχνότητες και ποσοστά συμμετεχόντων εργαζομένων ανά φύλο

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Άνδρας	238	52,3%
Γυναίκα	217	47,7%
Σύνολο	455	100%

Διάγραμμα 7.36: Κυκλικό διάγραμμα ποσοστών συμμετεχόντων εργαζομένων ανά φύλο

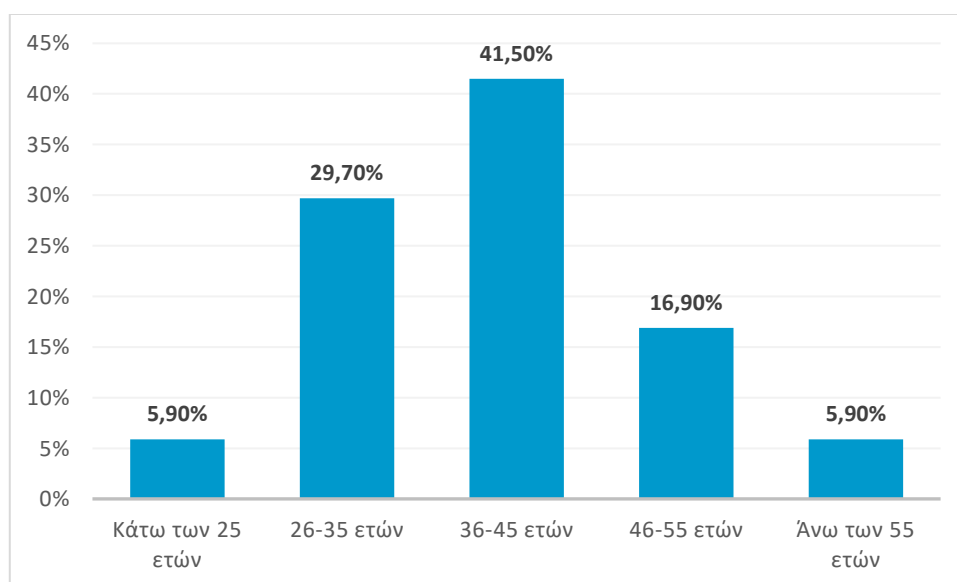


Σχετικά με την ηλικία των συμμετεχόντων στο δείγμα της έρευνας, οι εργαζόμενοι με ηλικία 36-45 έτη κατείχαν το μεγαλύτερο ποσοστό με 41,5%, στη συνέχεια ακολουθούν οι εργαζόμενοι από 26-35 έτη με ποσοστό 29,7% και οι εργαζόμενοι από 46-55 έτη με ποσοστό 16,9%, ενώ την τελευταία θέση κατέχουν οι ηλικίες κάτω των 25 ετών και άνω των 55 ετών με ποσοστό 5,9% (βλ. Πίνακα 7.37).

Πίνακας 7.37: Συχνότητες και ποσοστά συμμετεχόντων εργαζομένων ανά ηλικία

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Κάτω των 25 ετών	27	5,90%
26-35 ετών	135	29,70%
36-45 ετών	189	41,50%
46-55 ετών	77	16,90%
Άνω των 55 ετών	27	5,90%
Σύνολο	455	100%

Διάγραμμα 7.37: Ραβδόγραμμα ποσοστών συμμετεχόντων εργαζομένων ανά ηλικία



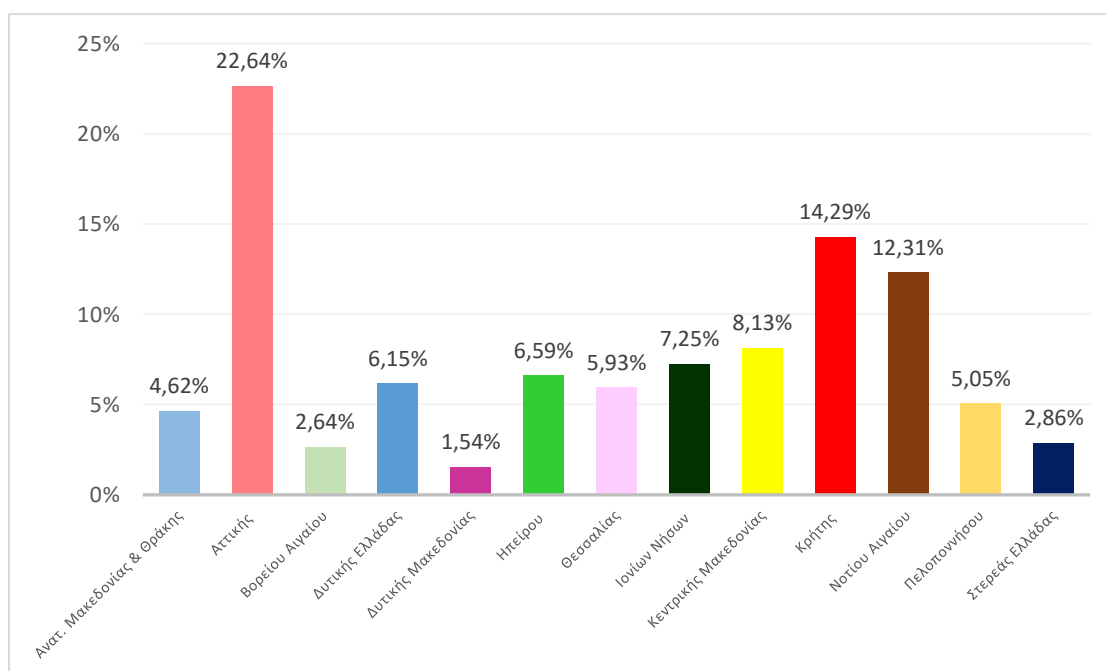
Σχετικά με τη γεωγραφική κατανομή των επιχειρήσεων των συμμετεχόντων εργαζομένων, όπως φαίνεται στον Πίνακα 7.38 και στο διάγραμμα 7.38, οι μεγαλύτερες τιμές αφορούν εργαζόμενους των οποίων οι επιχειρήσεις βρίσκονται στις γεωγραφικές περιφέρειες Αττικής με ποσοστό 22,64%, Κρήτης με ποσοστό 14,29% και Νοτίου Αιγαίου με ποσοστό 12,31%. Ακολουθούν οι γεωγραφικές περιφέρειες Κεντρικής Μακεδονίας με ποσοστό 8,13%, Ιονίων Νήσων με ποσοστό 7,25%, Ηπείρου με ποσοστό 6,59%, Δυτικής Ελλάδας με ποσοστό 6,15%, Θεσσαλίας με ποσοστό 5,93% και Πελοποννήσου με ποσοστό 5,05%. Οι υπόλοιπες γεωγραφικές περιφέρειες εμφάνισαν ποσοστά μικρότερα του 5%.

Πίνακας 7.38: Συχνότητες και ποσοστά συμμετεχόντων εργαζομένων ανά γεωγραφική περιφέρεια στην οποία ανήκει η επιχείρηση

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης	21	4,62%
Περιφέρεια Αττικής	103	22,64%

Περιφέρεια Βορείου Αιγαίου	12	2,64%
Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας	28	6,15%
Περιφέρεια Δυτικής Μακεδονίας	7	1,54%
Περιφέρεια Ηπείρου	30	6,59%
Περιφέρεια Θεσσαλίας	27	5,93%
Περιφέρεια Ιονίων Νήσων	33	7,25%
Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας	37	8,13%
Περιφέρεια Κρήτης	65	14,29%
Περιφέρεια Νοτίου Αιγαίου	56	12,31%
Περιφέρεια Πελοποννήσου	23	5,05%
Περιφέρεια Στερεάς Ελλάδας	13	2,86%
Σύνολο	455	100,00%

Διάγραμμα 7.38: Ραβδόγραμμα ποσοστών συμμετεχόντων εργαζομένων ανά γεωγραφική περιφέρεια στην οποία ανήκει η επιχείρηση

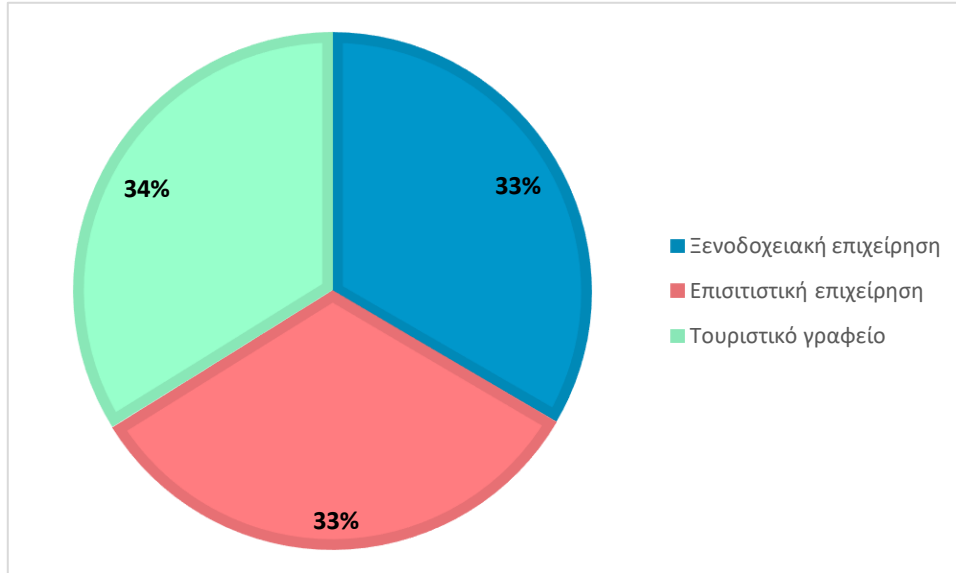


Σχετικά με το είδος των επιχειρήσεων των συμμετεχόντων εργαζομένων, όπως φαίνεται στον Πίνακα 7.39 και στο Διάγραμμα 7.39, όλες οι κατηγορίες κατέχουν περίπου το ίδιο ποσοστό. Συγκεκριμένα, οι εργαζόμενοι ξενοδοχειακών επιχειρήσεων κατέχουν ποσοστό 33,4%, οι εργαζόμενοι επισιτιστικών επιχειρήσεων ποσοστό 32,70% και οι εργαζόμενοι τουριστικών γραφείων ποσοστό 33,8%.

Πίνακας 7.39: Συχνότητες και ποσοστά εργαζομένων ανά είδος επιχείρησης

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Ξενοδοχειακή επιχείρηση	152	33,40%
Επισιτιστική επιχείρηση	149	32,70%
Τουριστικό γραφείο	154	33,80%
Σύνολο	455	100%

Διάγραμμα 7.39: Κυκλικό διάγραμμα ποσοστών εργαζομένων ανά είδος επιχείρησης

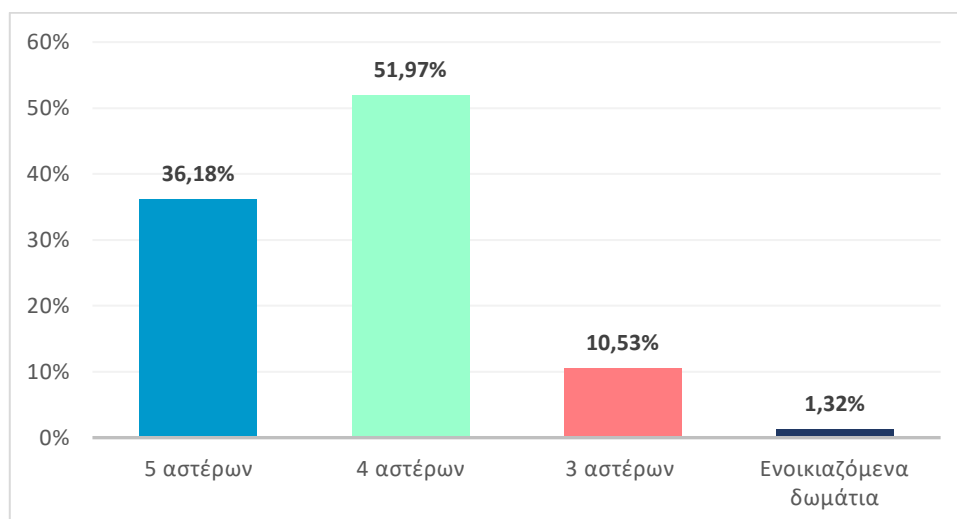


Αναφορικά με την κατηγορία των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, των οποίων οι εργαζόμενοι συμμετείχαν στην έρευνα, προκύπτει ότι οι εργαζόμενοι σε ξενοδοχεία 5 αστέρων αποτελούσαν το 36,18% των εργαζομένων των τουριστικών επιχειρήσεων, οι εργαζόμενοι σε ξενοδοχεία 4 αστέρων το 51,97% των εργαζομένων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, οι εργαζόμενοι ξενοδοχείων 3 αστέρων το 10,53% των εργαζομένων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, ενώ οι εργαζόμενοι σε ενοικιαζόμενα δωμάτια αποτελούσαν το 1,32% των εργαζομένων σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις (βλ. Πίνακα 7.40).

Πίνακας 7.40: Συχνότητες και ποσοστά συμμετεχόντων εργαζομένων σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις ανά κατηγορία επιχείρησης

	Συχνότητα	Ποσοστό %
5 αστέρων	55	36,18%
4 αστέρων	79	51,97%
3 αστέρων	16	10,53%
Ενοικιαζόμενα δωμάτια	2	1,32%
Σύνολο	152	100,00%

Διάγραμμα 7.40: Ραβδόγραμμα ποσοστών συμμετεχόντων εργαζομένων σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις ανά κατηγορία επιχείρησης

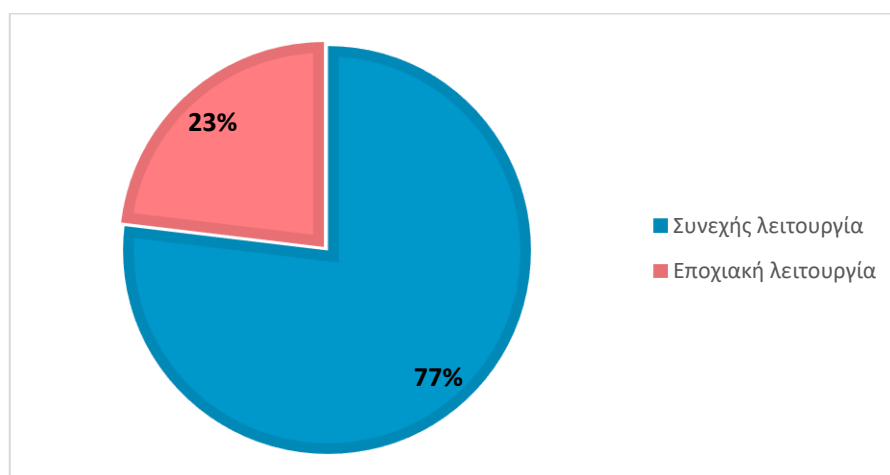


Ως προς την περίοδο λειτουργίας των επιχειρήσεων των συμμετεχόντων εργαζομένων, προέκυψε ότι το 76,9% των εργαζομένων εργάζονται σε επιχειρήσεις που λειτουργούν σε όλη τη διάρκεια του έτους, ενώ το 23,1% σε επιχειρήσεις που λειτουργούν εποχιακά (βλ. Πίνακα 7.41).

Πίνακας 7.41: Συχνότητες και ποσοστά συμμετεχόντων εργαζομένων ανά περίοδο λειτουργίας επιχειρήσεων

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Συνεχής λειτουργία	350	76,9%
Εποχιακή λειτουργία	105	23,1%
Σύνολο	455	100%

Διάγραμμα 7.41: Κυκλικό διάγραμμα ποσοστών συμμετεχόντων εργαζομένων ανά περίοδο λειτουργίας επιχειρήσεων

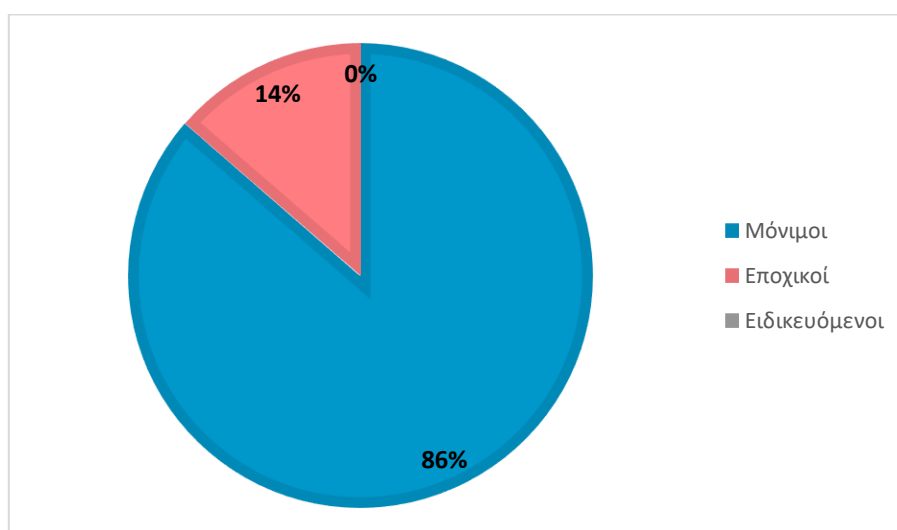


Ως προς τη σχέση και τα χρόνια εργασίας των εργαζομένων στην επιχείρηση, προέκυψε ότι στη μεγάλη τους πλειονότητα οι εργαζόμενοι που συμμετείχαν στην έρευνα ήταν μόνιμο προσωπικό σε ποσοστό 86,37% και εποχιακοί σε ποσοστό 13,63%, ενώ δε συμμετείχαν καθόλου ειδικευόμενοι εργαζόμενοι (βλ. Πίνακα 7.42).

Πίνακας 7.42: Συχνότητες και ποσοστά συμμετεχόντων εργαζομένων ανά σχέση εργασίας εργαζομένων

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Μόνιμοι	393	86,37%
Εποχικοί	62	13,63%
Ειδικευόμενοι	0	0,00%
Σύνολο	455	100,00%

Διάγραμμα 7.42: Κυκλικό διάγραμμα ποσοστών συμμετεχόντων εργαζομένων ανά σχέση εργασίας εργαζομένων



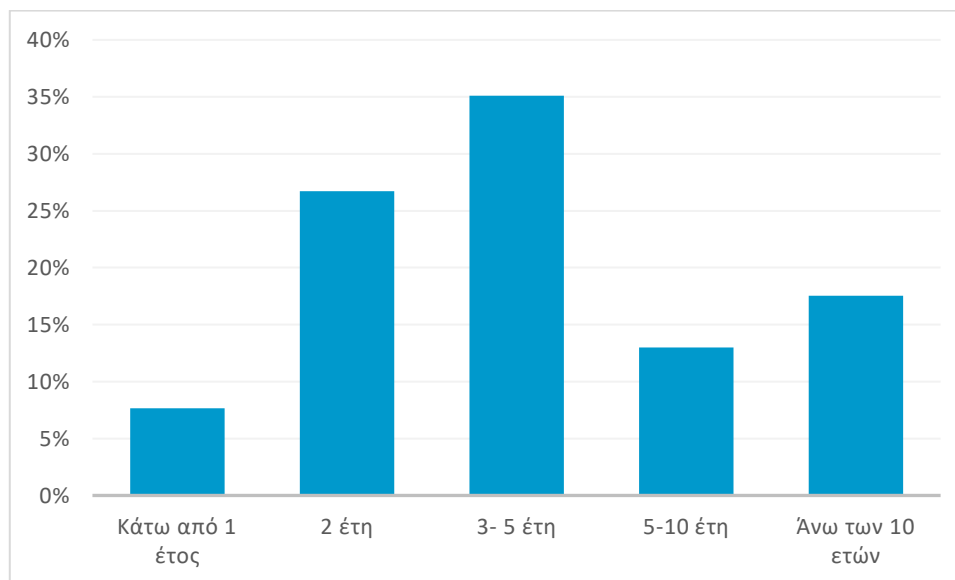
Αναλυτικά, οι εργαζόμενοι που αποτελούν μόνιμο προσωπικό τουριστικών επιχειρήσεων (βλ. Πίνακα 7.43), στο μεγαλύτερο ποσοστό (35,11%) εργάζονται στην επιχείρηση για 3-5 έτη, ακολουθούν οι εργαζόμενοι που εργάζονται 2 έτη με ποσοστό 26,72% και στη συνέχεια βρίσκονται οι εργαζόμενοι που εργάζονται πάνω από 10 έτη στην επιχείρηση με ποσοστό 17,56%. Οι λιγότεροι εργαζόμενοι είναι αυτοί που εργάζονται στην επιχείρηση από 5-10 έτη με ποσοστό 12,98% και αυτοί που εργάζονται στην επιχείρηση κάτω από 1 έτος με ποσοστό 7,63%.

Πίνακας 7.43: Συχνότητες και ποσοστά συμμετεχόντων μόνιμων εργαζομένων ανά έτη εργασίας στην επιχείρηση

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Κάτω από 1 έτος	30	7,63%
2 έτη	105	26,72%

3- 5 έτη	138	35,11%
5-10 έτη	51	12,98%
Άνω των 10 ετών	69	17,56%
Σύνολο	393	100,00%

Διάγραμμα 7.43: Κυκλικό διάγραμμα ποσοστών συμμετεχόντων μόνιμων εργαζομένων ανά έτη εργασίας στην επιχείρηση

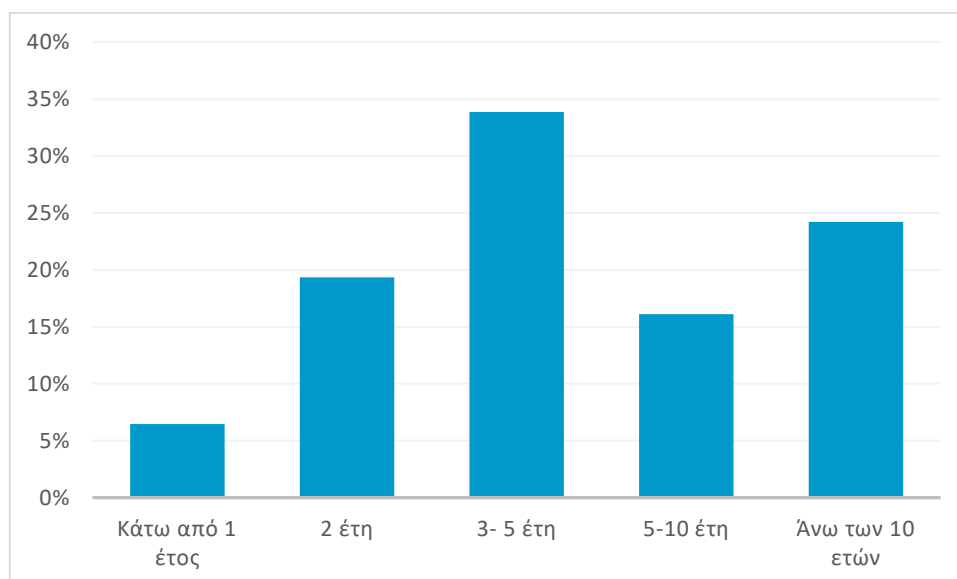


Οι εργαζόμενοι, που ήταν εποχικό προσωπικό τουριστικών επιχειρήσεων, στο μεγαλύτερο ποσοστό (33,87%) εργάζονται στην επιχείρηση για 3-5 έτη, ακολουθούν οι εργαζόμενοι που εργάζονται πάνω από 10 έτη με ποσοστό 24,19% και στη συνέχεια βρίσκονται οι εργαζόμενοι που εργάζονται 2 έτη με ποσοστό 19,35%. Στην προτελευταία θέση είναι οι εργαζόμενοι που εργάζονται στην επιχείρηση από 5-10 έτη με ποσοστό 16,13%, ενώ στην τελευταία θέση βρίσκονται οι εργαζόμενοι που εργάζονται στην επιχείρηση κάτω από 1 έτος με ποσοστό 6,45% (βλ. Πίνακα 7.44).

Πίνακας 7.44: Συχνότητες και ποσοστά συμμετεχόντων εποχιακών εργαζομένων ανά έτη εργασίας στην επιχείρηση

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Κάτω από 1 έτος	4	6,45%
2 έτη	12	19,35%
3- 5 έτη	21	33,87%
5-10 έτη	10	16,13%
Άνω των 10 ετών	15	24,19%
Σύνολο	62	100,00%

Διάγραμμα 7.44: Κυκλικό διάγραμμα ποσοστών συμμετεχόντων εποχιακών εργαζομένων ανά έτη εργασίας στην επιχείρηση

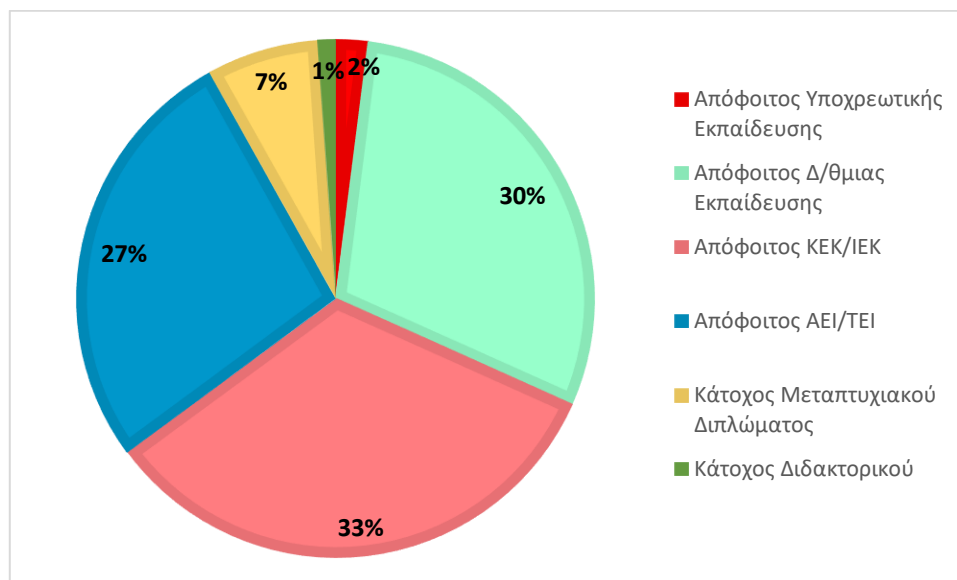


Αναφορικά με το επίπεδο σπουδών των εργαζομένων που συμμετείχαν στην έρευνα (βλ. Πίνακα 7.45), προκύπτει ότι οι περισσότεροι εργαζόμενοι είναι απόφοιτοι ΚΕΚ/ΙΕΚ (33,20%), ακολουθούν οι απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης με ποσοστό 29,70% και έπειτα οι απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ με ποσοστό 27%. Οι κάτοχοι μεταπτυχιακού διπλώματος αποτελούν το 7% των συμμετεχόντων, ενώ οι απόφοιτοι υποχρεωτικής εκπαίδευσης και οι κάτοχοι διδακτορικού διπλώματος συγκεντρώνουν πολύ μικρά ποσοστά, 2% και 1,10% αντίστοιχα.

Πίνακας 7.45: Συχνότητες και ποσοστά συμμετεχόντων εργαζομένων ανά επίπεδο σπουδών

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Απόφοιτος Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης	9	2%
Απόφοιτος Δ/θμιας Εκπαίδευσης	135	29,70%
Απόφοιτος ΚΕΚ/ΙΕΚ	151	33,20%
Απόφοιτος ΑΕΙ/ΤΕΙ	123	27%
Κάτοχος Μεταπτυχιακού Διπλώματος	32	7%
Κάτοχος Διδακτορικού	5	1,10%
Σύνολο	455	100%

Διάγραμμα 7.45: Κυκλικό διάγραμμα ποσοστών συμμετεχόντων εργαζομένων ανά επίπεδο σπουδών

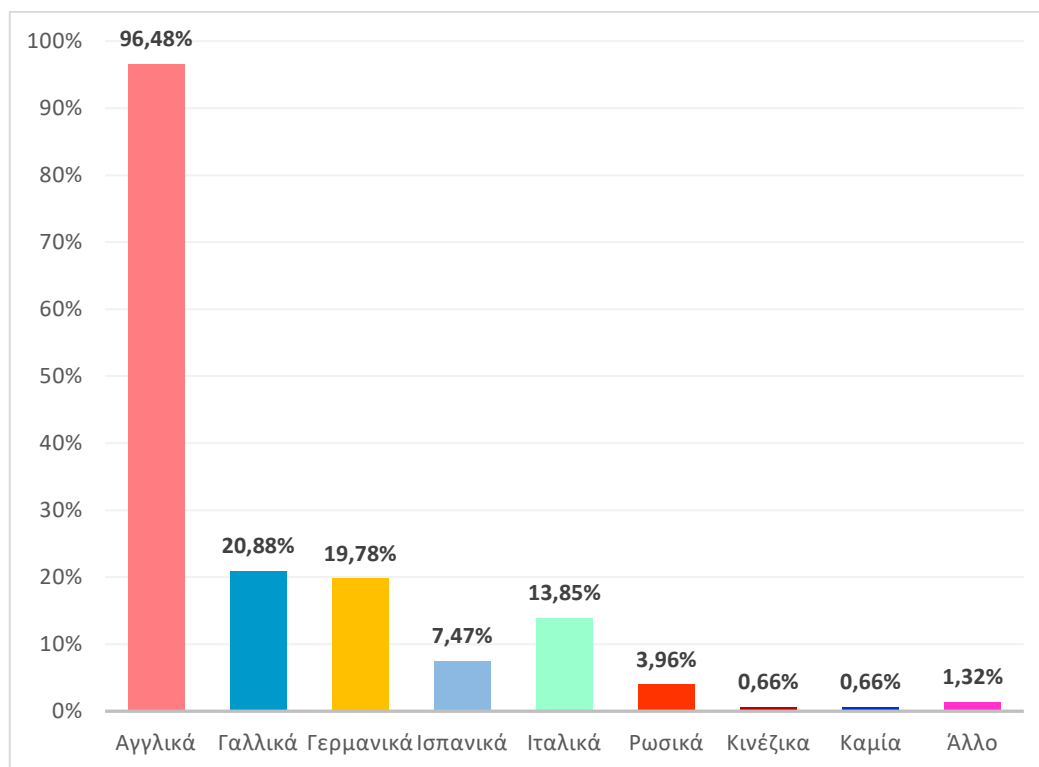


Τέλος, αναφορικά με τις ξένες γλώσσες που μιλάνε οι συμμετέχοντες εργαζόμενοι (βλ. Πίνακα 7.46), προκύπτει ότι οι εργαζόμενοι σχεδόν στο σύνολό τους μιλάνε την Αγγλική γλώσσα (ποσοστό 96,48%), ενώ στη δεύτερη θέση έρχεται η Γαλλική γλώσσα σε ποσοστό 20,88%, στην τρίτη θέση βρίσκεται η Γερμανική σε ποσοστό 19,78% και στην τέταρτη θέση είναι η Ιταλική γλώσσα σε ποσοστό 13,85%. Την Ισπανική γλώσσα μιλάει το 7,47% των εργαζομένων, ενώ τη Ρωσική γλώσσα το 3,96% αυτών. Στην τελευταία θέση βρίσκεται η Κινεζική γλώσσα με ποσοστό 0,66%, ενώ το ίδιο ποσοστό συγκέντρωσε η επιλογή Καμία. Επιπλέον, οι εργαζόμενοι σε ποσοστό 1,32% δήλωσαν ότι μιλάνε μια άλλη ξένη γλώσσα. Συγκεκριμένα, οι γλώσσες που ανέφεραν είναι η Βουλγαρική, η Ρουμανική, η Τουρκική, η Αραβική, η Σουηδική και η Φινλανδική γλώσσα. Από τα παραπάνω φαίνεται ότι σχεδόν όλοι οι εργαζόμενοι μιλάνε μία τουλάχιστον ξένη γλώσσα.

Πίνακας 7.46: Συχνότητες και ποσοστά συμμετεχόντων εργαζομένων ανά ξένες γλώσσες που μιλάνε

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Αγγλικά	439	96,48%
Γαλλικά	95	20,88%
Γερμανικά	90	19,78%
Ισπανικά	34	7,47%
Ιταλικά	63	13,85%
Ρωσικά	18	3,96%
Κινέζικα	3	0,66%
Καμία	3	0,66%
Άλλο	6	1,32%

Διάγραμμα 7.46: Ραβδόγραμμα ποσοστών συμμετεχόντων εργαζομένων ανά ξένες γλώσσες που μιλάνε



7.2.1.2.2. Έρευνα Εργαζομένων – Περιγραφική Στατιστική Ερωτήσεων της Έρευνας

Στην παρούσα ενότητα θα παρουσιαστούν τα αποτελέσματα των ερωτήσεων του ερωτηματολογίου των εργαζομένων.

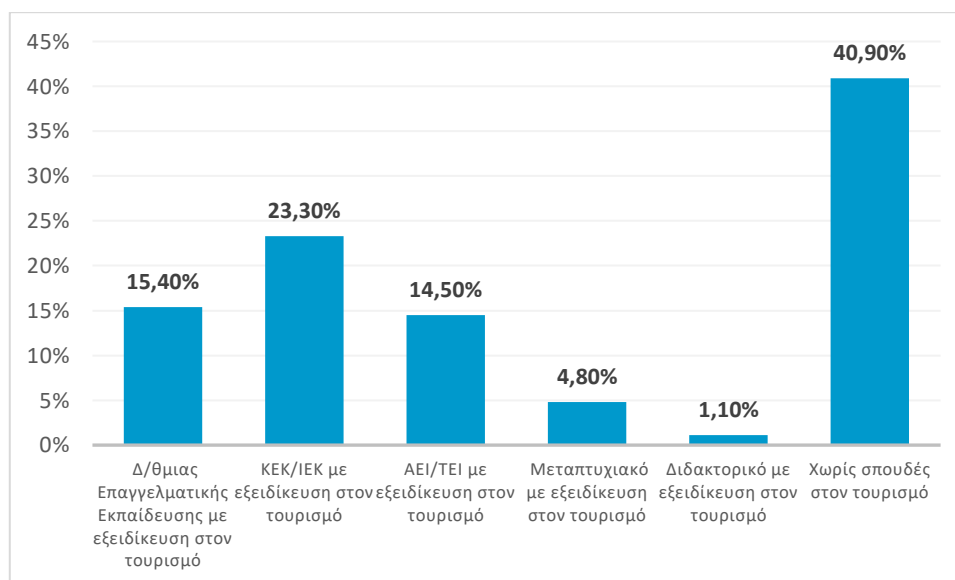
Αρχικά, διερευνήθηκαν παράμετροι που σχετίζονται με την εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού στην τουριστική βιομηχανία.

Με την Ερώτηση 1 (Ερώτηση πολλαπλής επιλογής μίας απάντησης) διερευνήθηκαν οι σπουδές του ανθρώπινου δυναμικού στις τουριστικές επιχειρήσεις. Όπως φαίνεται στον Πίνακα 7.47, ένα μεγάλο ποσοστό του δείγματος (40%) δε διαθέτει εξειδίκευση στον τουρισμό, ακολουθούν σε ποσοστό 23,30% οι εργαζόμενοι που είναι απόφοιτοι ΚΕΚ/ΙΕΚ με εξειδίκευση στον τουρισμό, οι εργαζόμενοι που είναι απόφοιτοι Δ/θμιας Επαγγελματικής Εκπαίδευσης με εξειδίκευση στον τουρισμό σε ποσοστό 15,40% και οι εργαζόμενοι που είναι απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ με εξειδίκευση στον τουρισμό σε ποσοστό 14,50%, ενώ ένα πολύ μικρό ποσοστό (4,80%) των εργαζομένων του δείγματος είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών με εξειδίκευση στον τουρισμό και ένα ακόμη μικρότερο ποσοστό εργαζομένων (1,1%) είναι κάτοχοι διδακτορικού τίτλου σπουδών με εξειδίκευση στον τουρισμό.

Πίνακας 7.47: Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 1 «Αν έχετε κάνει σπουδές στον τουρισμό, παρακαλώ προσδιορίστε:»

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Δ/θμιας Επαγγελματικής Εκπαίδευσης με εξειδίκευση στον τουρισμό	70	15,40%
ΚΕΚ/ΙΕΚ με εξειδίκευση στον τουρισμό	106	23,30%
ΑΕΙ/ΤΕΙ με εξειδίκευση στον τουρισμό	66	14,50%
Μεταπτυχιακό με εξειδίκευση στον τουρισμό	22	4,80%
Διδακτορικό με εξειδίκευση στον τουρισμό	5	1,10%
Χωρίς σπουδές στον τουρισμό	186	40,90%
Σύνολο	455	100%

Διάγραμμα 7.47: Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 1 «Αν έχετε κάνει σπουδές στον τουρισμό, παρακαλώ προσδιορίστε:»

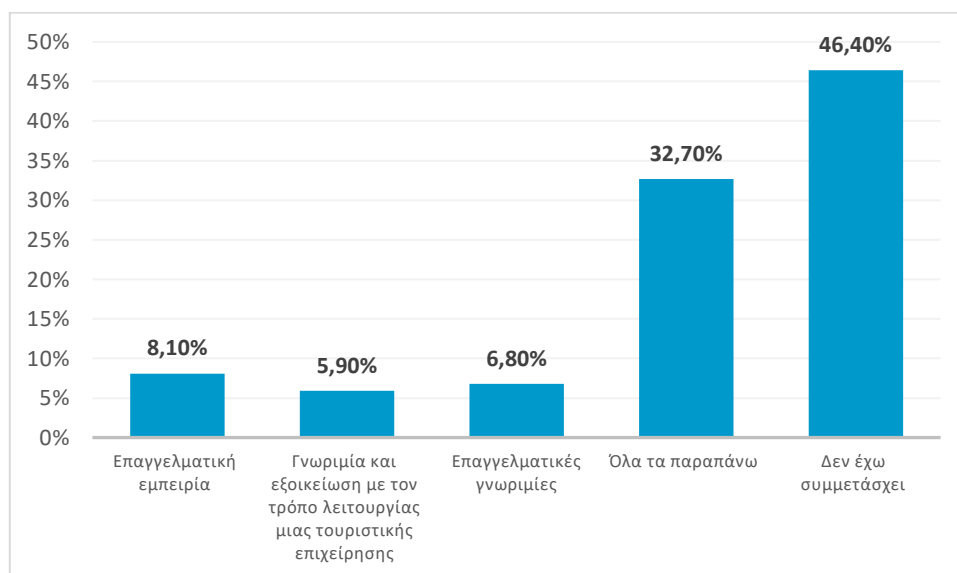


Με την Ερώτηση 2 (Ερώτηση πολλαπλής επιλογής μίας απάντησης) διερευνήθηκε η συμμετοχή των εργαζομένων σε προγράμματα πρακτικής άσκησης ή/και μαθητείας, καθώς και τα οφέλη που αποκόμισαν από αυτά. Όπως φαίνεται στον Πίνακα 7.48, ένα μεγάλο ποσοστό του δείγματος (46,4%) δεν έχει συμμετάσχει κατά τη διάρκεια των σπουδών του σε προγράμματα πρακτικής άσκησης ή/και μαθητείας. Ωστόσο, οι εργαζόμενοι που συμμετείχαν, απάντησαν ως προς τα οφέλη που αποκόμισαν θεωρώντας ότι έχουν αποκτήσει επαγγελματική εμπειρία σε ποσοστό 8,1%, επαγγελματικές γνωριμίες σε ποσοστό 6,8%, γνωριμία και εξοικείωση με τον τρόπο λειτουργίας μιας τουριστικής επιχείρησης σε ποσοστό 5,9% και, τέλος, όλα τα προαναφερθέντα οφέλη σε ποσοστό 32,7%.

Πίνακας 7.48: Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 2 «Εάν έχετε συμμετάσχει κατά τη διάρκεια των σπουδών σας σε πρόγραμμα πρακτικής άσκησης ή μαθητείας, ποια τα οφέλη που αποκομίσατε από αυτό;»

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Επαγγελματική εμπειρία	37	8,1
Γνωριμία και εξοικείωση με τον τρόπο λειτουργίας μιας τουριστικής επιχείρησης	27	5,9
Επαγγελματικές γνωριμίες	31	6,8
Όλα τα παραπάνω	149	32,7
Δεν έχω συμμετάσχει	211	46,4
Σύνολο	455	100

Διάγραμμα 7.48: Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 2 «Εάν έχετε συμμετάσχει κατά τη διάρκεια των σπουδών σας σε πρόγραμμα πρακτικής άσκησης ή μαθητείας, ποια τα οφέλη που αποκομίσατε από αυτό;»



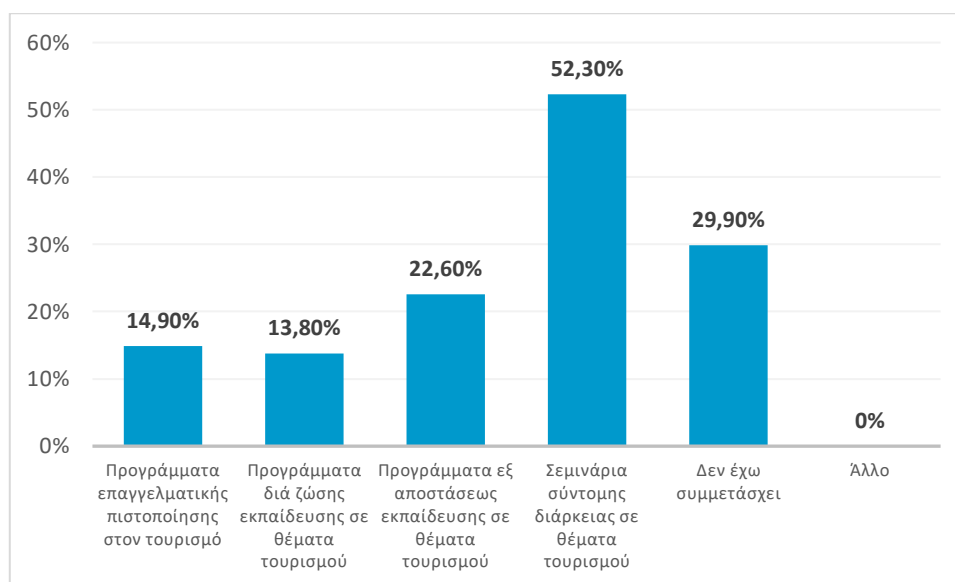
Με την Ερώτηση 3 (Ερώτηση πολλαπλής επιλογής πολλαπλών απαντήσεων) διερευνήθηκε η συμμετοχή των εργαζομένων σε προγράμματα διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης σε θέματα τουρισμού, καθώς και το είδος των προγραμμάτων αυτών σε σχέση με τον τρόπο διεξαγωγής τους. Όπως φαίνεται στον Πίνακα 7.49, οι περισσότεροι εργαζόμενοι του δείγματος σε ποσοστό 52,30% ανέφεραν ότι έχουν παρακολουθήσει σεμινάρια σύντομης διάρκειας σε θέματα τουρισμού, ενώ προγράμματα επαγγελματικής πιστοποίησης στον τουρισμό έχει παρακολουθήσει το 14,90% των συμμετεχόντων. Επιπλέον, προγράμματα εξ αποστάσεως εκπαίδευσης σε θέματα τουρισμού έχει παρακολουθήσει το 22,60% των ερωτηθέντων, ενώ προγράμματα διά ζώσης εκπαίδευσης σε θέματα τουρισμού έχει παρακολουθήσει το 13,80% των εργαζομένων. Τέλος, το ένα τρίτο περίπου των συμμετεχόντων (29,90%)

δήλωσαν ότι δεν έχουν συμμετάσχει σε προγράμματα διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης στον τουρισμό.

Πίνακας 7.49: Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 3 «Εάν έχετε συμμετάσχει σε προγράμματα διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης σε θέματα που σχετίζονται με τον τουρισμό, προσδιορίστε το είδος των προγραμμάτων αυτών:»

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Προγράμματα επαγγελματικής πιστοποίησης στον τουρισμό	68	14,90%
Προγράμματα διά ζώσης εκπαίδευσης σε θέματα τουρισμού	63	13,80%
Προγράμματα εξ αποστάσεως εκπαίδευσης σε θέματα τουρισμού	103	22,60%
Σεμινάρια σύντομης διάρκειας σε θέματα τουρισμού	238	52,30%
Δεν έχω συμμετάσχει	136	29,90%
Άλλο	0	0%

Διάγραμμα 7.49: Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 3 «Εάν έχετε συμμετάσχει σε προγράμματα διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης σε θέματα που σχετίζονται με τον τουρισμό, προσδιορίστε το είδος των προγραμμάτων αυτών:»



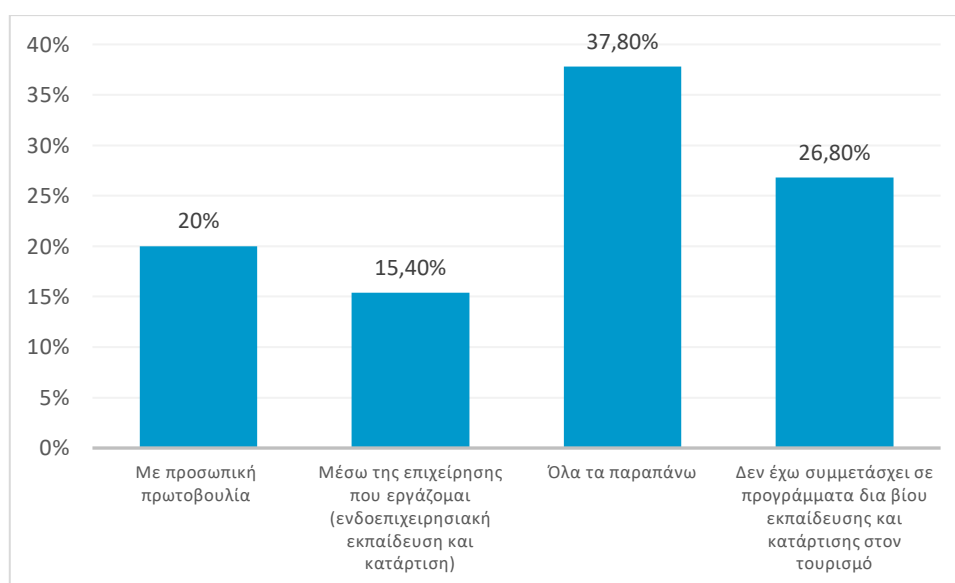
Με την Ερώτηση 4 (πολλαπλής επιλογής μίας απάντησης) διερευνήθηκε ο τρόπος συμμετοχής των εργαζομένων σε προγράμματα διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης στον τουρισμό. Όπως φαίνεται στον Πίνακα 7.50, το μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων του δείγματος (37,80%) δήλωσε ότι έχουν συμμετάσχει σε προγράμματα διά βίου εκπαίδευσης, τόσο μέσω της επιχείρησης που εργάζονται (ενδοεπιχειρησιακή εκπαίδευση και κατάρτιση), όσο και με προσωπική τους πρωτοβουλία. Ένα μικρότερο ποσοστό (20%) δήλωσε ότι συμμετείχαν μόνο σε προγράμματα εκπαίδευσης και κατάρτισης με προσωπική τους πρωτοβουλία, ενώ ένα ακόμη μικρότερο ποσοστό (15,40%) δήλωσε ότι συμμετείχε σε προγράμματα που οργάνωσε η επιχείρηση που εργάζονται. Τέλος, περίπου το ένα τρίτο των εργαζομένων του δείγματος (26,80%)

δήλωσε ότι δεν έχει συμμετάσχει σε προγράμματα διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης.

Πίνακας 7.50: Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 4 «Σε περίπτωση που έχετε συμμετάσχει σε προγράμματα διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης στον τουρισμό διευκρινίστε τον τρόπο συμμετοχής σας:»

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Με προσωπική πρωτοβουλία	91	20%
Μέσω της επιχείρησης που εργάζομαι (ενδοεπιχειρησιακή εκπαίδευση και κατάρτιση)	70	15,40%
Όλα τα παραπάνω	172	37,80%
Δεν έχω συμμετάσχει σε προγράμματα διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης στον τουρισμό	122	26,80%
Σύνολο	455	100%

Διάγραμμα 7.50: Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 4 «Σε περίπτωση που έχετε συμμετάσχει σε προγράμματα διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης στον τουρισμό διευκρινίστε τον τρόπο συμμετοχής σας:»



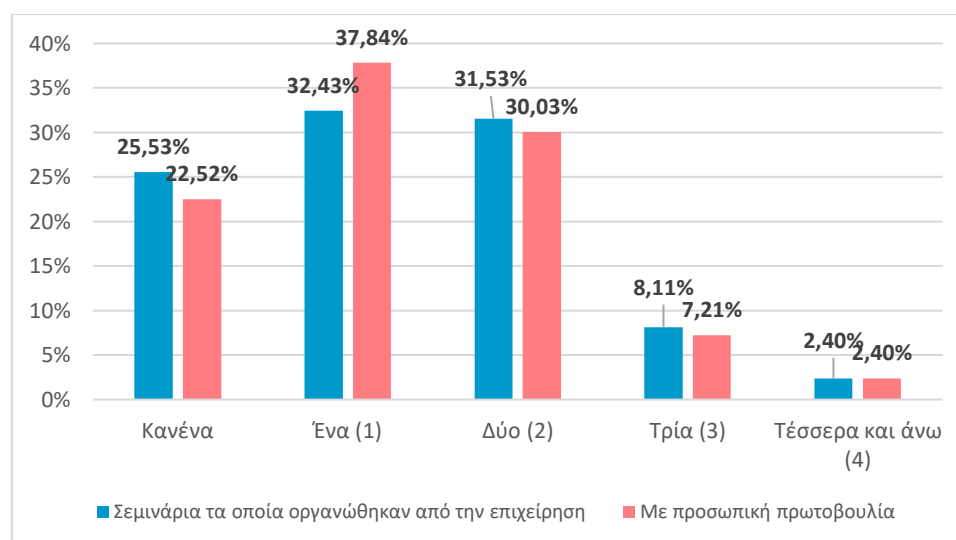
Με την Ερώτηση 5 (Ερώτηση κλίμακας Likert πέντε επιλογές) διερευνήθηκε το πλήθος των προγραμμάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης στα οποία συμμετείχαν οι εργαζόμενοι του δείγματος, είτε μέσω ενδοεπιχειρησιακής κατάρτισης είτε με προσωπική τους πρωτοβουλία, κατά την τελευταία τριετία (βλ. Πίνακα 7.51). Όσον αφορά την ενδοεπιχειρησιακή κατάρτιση, οι περισσότεροι εργαζόμενοι σε ποσοστό 32,43% δήλωσαν ότι έχουν παρακολουθήσει ένα πρόγραμμα, ενώ ένα μικρότερο ποσοστό (31,53%) δήλωσε ότι έχει παρακολουθήσει δύο προγράμματα και ένα πολύ μικρότερο ποσοστό τρία (8,11%) και τέσσερα και άνω (2,40%) προγράμματα κατά την τελευταία τριετία. Τέλος, το 25,53% των εργαζομένων δήλωσε ότι δεν έχει παρακολουθήσει κανένα πρόγραμμα ενδοεπιχειρησιακής εκπαίδευσης και κατάρτισης

κατά την τελευταία τριετία. Αναφορικά με τα προγράμματα εκπαίδευσης και κατάρτισης που παρακολούθησαν οι εργαζόμενοι με προσωπική τους πρωτοβουλία κατά την τελευταία τριετία, το μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων του δείγματος (37,84%) δήλωσε ότι συμμετείχε σε ένα πρόγραμμα, στη συνέχεια ένα μικρότερο ποσοστό (30,03%) δήλωσε δύο προγράμματα, ενώ πολύ μικρότερα ποσοστά εργαζομένων δήλωσαν ότι έχουν παρακολουθήσει τρία (7,21%) και τέσσερα και άνω (2,40%) προγράμματα. Τέλος, το 22,52% των εργαζομένων του δείγματος δήλωσε ότι δεν έχει παρακολουθήσει κανένα πρόγραμμα με προσωπική του πρωτοβουλία κατά την τελευταία τριετία.

Πίνακας 7.51: Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 5 «Την τελευταία τριετία σε πόσα προγράμματα εκπαίδευσης και κατάρτισης συμμετείχατε;»

	Κανένα		Ένα (1)		Δύο (2)		Τρία (3)		Τέσσερα και άνω (4)		Σύνολο
	Συχνότητα	Ποσοστό %	Συχνότητα	Ποσοστό %	Συχνότητα	Ποσοστό %	Συχνότητα	Ποσοστό %	Συχνότητα	Ποσοστό %	
Σεμινάρια που οργανώθηκαν από την επιχείρηση	85	25,53%	108	32,43%	105	31,53%	27	8,11%	8	2,40%	333
Με προσωπική πρωτοβουλία	75	22,52%	126	37,84%	100	30,03%	24	7,21%	8	2,40%	333

Διάγραμμα 7.51: Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 5 «Την τελευταία τριετία σε πόσα προγράμματα εκπαίδευσης και κατάρτισης συμμετείχατε;»



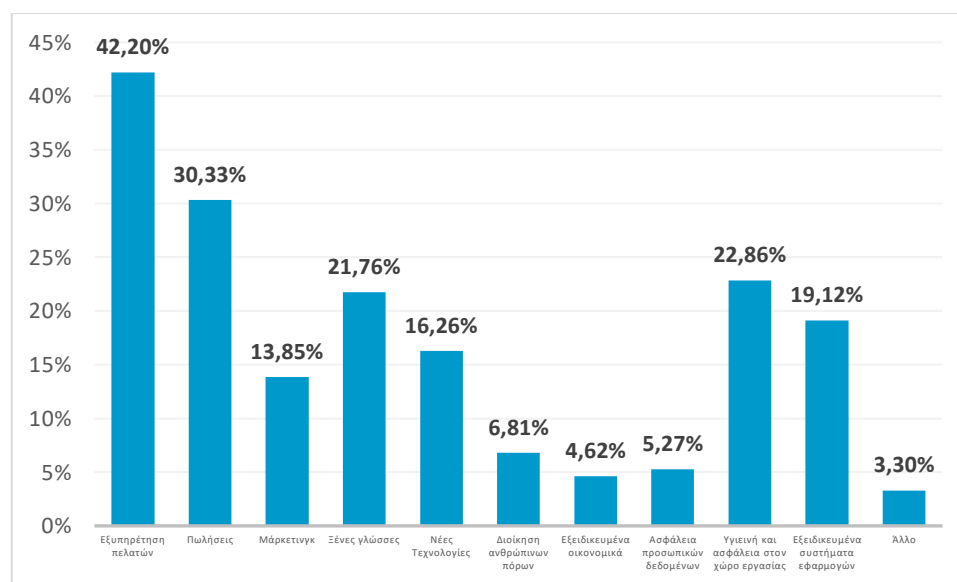
Με την Ερώτηση 6 διερευνήθηκαν τα αντικείμενα στα οποία έχουν επιμορφωθεί με οποιονδήποτε τρόπο οι εργαζόμενοι του δείγματος. Όπως φαίνεται στον Πίνακα 7.52, το μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων (42,20%) έχει παρακολουθήσει προγράμματα επιμόρφωσης στην Εξυπηρέτηση Πελατών. Ακολουθούν οι Πωλήσεις με ποσοστό 30,33%, η Υγιεινή και ασφάλεια στον χώρο εργασίας με ποσοστό 22,86%, οι Ξένες Γλώσσες με ποσοστό 21,76%, τα Εξειδικευμένα συστήματα εφαρμογών τουριστικών επιχειρήσεων με ποσοστό 19,12%, οι Νέες τεχνολογίες με ποσοστό

16,26% και το Μάρκετινγκ με ποσοστό 13,85%. Τέλος, μονοψήφιο ποσοστό επιλογών συγκέντρωσαν η Διοίκηση ανθρώπινων πόρων (6,81%), η Ασφάλεια προσωπικών δεδομένων (5,27%) και τα Εξειδικευμένα οικονομικά θέματα (4,62%), ενώ η επιλογή Άλλο συγκέντρωσε ποσοστό 3,30%, στην οποία οι εργαζόμενοι ανέφεραν την εκπαίδευση σε θέματα επισιτισμού.

Πίνακας 7.52: Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 6 «Προσδιορίστε το αντικείμενο/τα αντικείμενα των εκπαιδευτικών προγραμμάτων στα οποία συμμετείχατε με οποιονδήποτε τρόπο:»

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Εξυπηρέτηση πελατών	192	42,20%
Πωλήσεις	138	30,33%
Μάρκετινγκ	63	13,85%
Ξένες γλώσσες	99	21,76%
Νέες Τεχνολογίες	74	16,26%
Διοίκηση ανθρώπινων πόρων	31	6,81%
Εξειδικευμένα οικονομικά	21	4,62%
Ασφάλεια προσωπικών δεδομένων	24	5,27%
Υγιεινή και ασφάλεια στον χώρο εργασίας	104	22,86%
Εξειδικευμένα συστήματα εφαρμογών	87	19,12%
Άλλο	15	3,30%

Διάγραμμα 7.52: Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 6 «Προσδιορίστε το αντικείμενο/τα αντικείμενα των εκπαιδευτικών προγραμμάτων στα οποία συμμετείχατε με οποιονδήποτε τρόπο:»



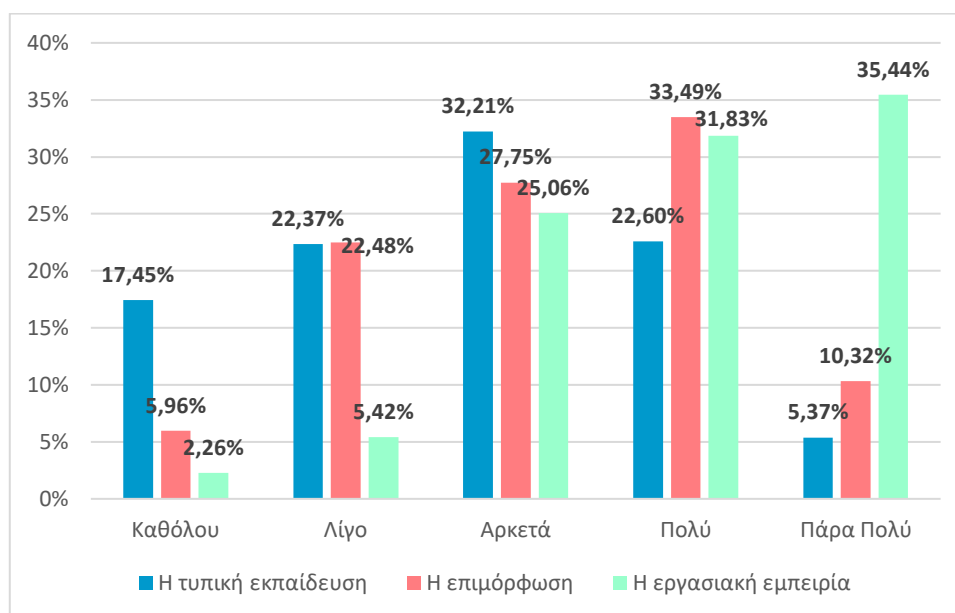
Στη συνέχεια, διερευνήθηκαν θέματα που σχετίζονται με την επάρκεια της εκπαίδευσης των εργαζομένων στις απαιτήσεις των τουριστικών επιχειρήσεων.

Συγκεκριμένα, με την Ερώτηση 7 διερευνήθηκαν οι παράγοντες που έχουν συντελέσει στην πρόσληψη των εργαζομένων σε θέσεις εργασίας της τουριστικής βιομηχανίας, καθώς και ο βαθμός συμβολής για καθέναν από αυτούς (βλ. Πίνακα 7.53). Όσον αφορά την τυπική εκπαίδευση, οι εργαζόμενοι του δείγματος δήλωσαν ότι έχει συντελέσει «αρκετά» σε ποσοστό 32,21%, «πολύ» σε ποσοστό 22,60% και «πάρα πολύ» σε ποσοστό 5,37%, ενώ ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό (22,37%) δήλωσε ότι η τυπική εκπαίδευση έχει συντελέσει «λίγο» και τέλος ένα μικρότερο ποσοστό εργαζομένων (17,45%) δήλωσε ότι δεν τους έχει βοηθήσει «καθόλου». Αναφορικά με την επιμόρφωση, το 33,49% των εργαζομένων του δείγματος δήλωσε ότι έχει συντελέσει «πολύ», το 27,75% «αρκετά» και το 10,32% «πάρα πολύ», ενώ το 22,48% δήλωσε ότι έχει συντελέσει «λίγο» και ένα μικρότερο ποσοστό (5,96%) δήλωσε ότι δεν έχει συντελέσει «καθόλου». Τέλος, η εργασιακή εμπειρία αποτελεί τον παράγοντα που αξιολόγησαν περισσότερο θετικά οι συμμετέχοντες εργαζόμενοι. Συγκεκριμένα, το 35,44% δήλωσε ότι η εργασιακή εμπειρία έχει συντελέσει «πάρα πολύ», το 31,83% «πολύ» και το 25,06% «αρκετά», ενώ το 5,42% δήλωσε «λίγο» και μόλις το 2,26% ότι δεν έχει συντελέσει «καθόλου».

Πίνακας 7.53: Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 7 «Αξιολογήστε κατά πόσο συνετέλεσαν οι κάτωθι παράγοντες στην πρόσληψή σας σε θέσεις εργασίας της τουριστικής βιομηχανίας»

	Καθόλου		Λίγο		Αρκετά		Πολύ		Πάρα πολύ		Σύνολο
	Συχνότητα	Ποσοστό %	Συχνότητα	Ποσοστό %	Συχνότητα	Ποσοστό %	Συχνότητα	Ποσοστό %	Συχνότητα	Ποσοστό %	
Τυπική εκπαίδευση	78	17,45%	100	22,37%	144	32,21%	101	22,60%	24	5,37%	447
Επιμόρφωση	26	5,96%	98	22,48%	121	27,75%	146	33,49%	45	10,32%	436
Εργασιακή εμπειρία	10	2,26%	24	5,42%	111	25,06%	141	31,83%	157	35,44%	443

Διάγραμμα 7.53: Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 7
 «Προσδιορίστε το αντικείμενο/τα αντικείμενα των εκπαιδευτικών προγραμμάτων στα
 οποία συμμετείχατε με οποιονδήποτε τρόπο:»

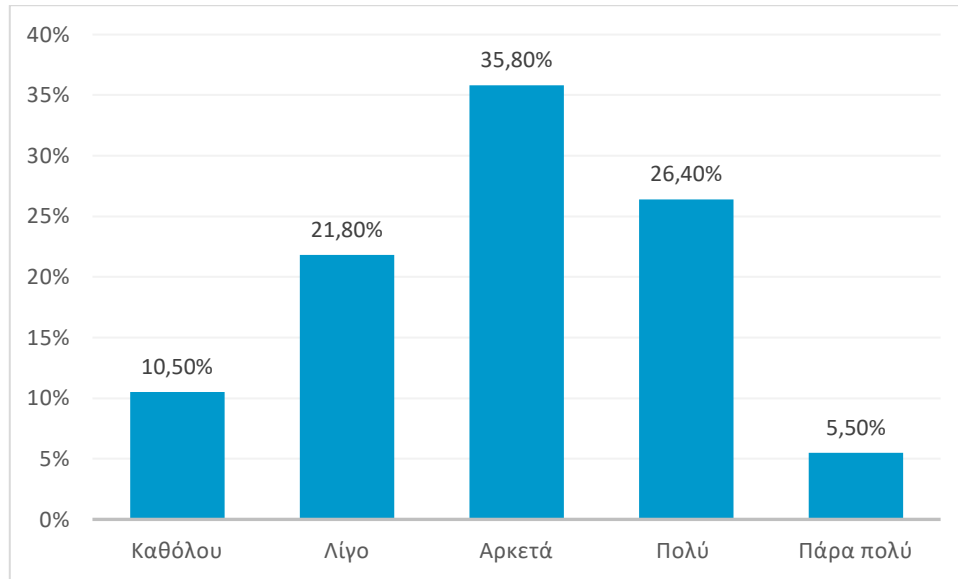


Με την Ερώτηση 8 διερευνήθηκε ο βαθμός προετοιμασίας των εργαζομένων από την τυπική εκπαίδευση κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας του τουρισμού, προκειμένου να ανταποκριθούν στα καθήκοντα της θέσης εργασίας τους. Όπως φαίνεται στον Πίνακα 7.54, το 35,80% δήλωσε ότι ήταν «αρκετά» προετοιμασμένοι, το 26,40% «πολύ» και το 5,50% «πάρα πολύ», ενώ το 21,80% δήλωσε ότι ήταν «λίγο» προετοιμασμένοι και το 10,50% των εργαζομένων δήλωσαν «καθόλου» προετοιμασμένοι.

Πίνακας 7.54: Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 8 «Κατά την είσοδό σας στην αγορά εργασίας του τουρισμού, σε ποιον βαθμό ήσασταν προετοιμασμένοι από την τυπική εκπαίδευση που είχατε, προκειμένου να ανταποκριθείτε στα καθήκοντα της θέσης εργασίας σας;»

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Καθόλου	48	10,50%
Λίγο	99	21,80%
Αρκετά	163	35,80%
Πολύ	120	26,40%
Πάρα πολύ	25	5,50%
Σύνολο	455	100%

Διάγραμμα 7.54: Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 8 «Κατά την είσοδό σας στην αγορά εργασίας του τουρισμού, σε ποιον βαθμό ήσασταν προετοιμασμένοι από την τυπική εκπαίδευση που είχατε, προκειμένου να ανταποκριθείτε στα καθήκοντα της θέσης εργασίας σας;»

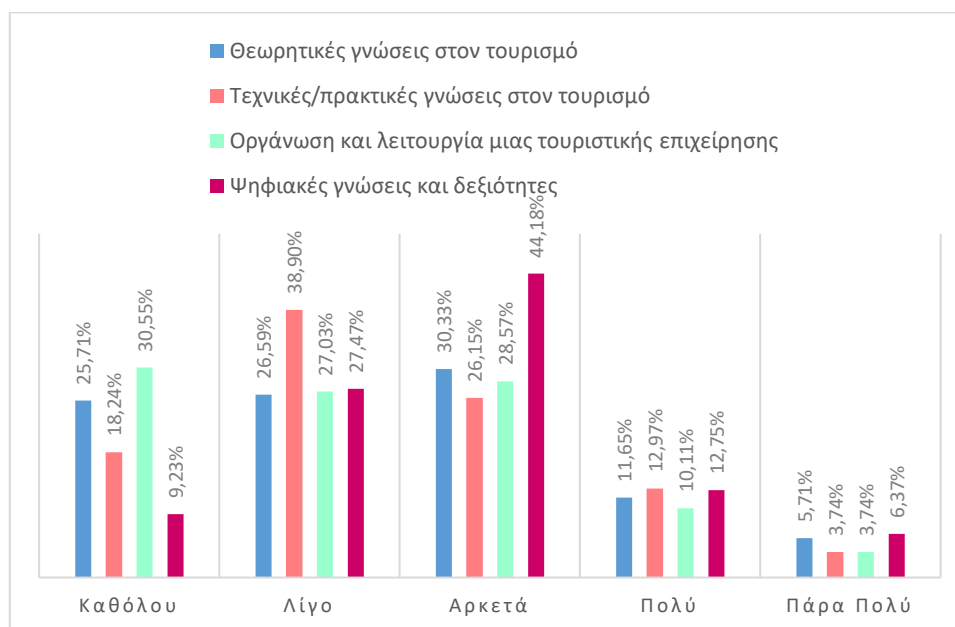


Με την Ερώτηση 9 διερευνήθηκε ο βαθμός προετοιμασίας των εργαζομένων σε συγκεκριμένες γνώσεις και δεξιότητες των εργαζομένων του δείγματος. Όσον αφορά τις θεωρητικές γνώσεις στον τουρισμό, όπως φαίνεται στον Πίνακα 7.55, το 30,33% των εργαζομένων του δείγματος δήλωσαν «αρκετά» προετοιμασμένοι, το 11,65% «πολύ» και το 5,71% «πάρα πολύ», ενώ το 26,59% δήλωσαν «λίγο» και το 25,71% «καθόλου» προετοιμασμένοι. Αναφορικά με τις τεχνικές/πρακτικές γνώσεις στον τουρισμό, το 26,15% των εργαζομένων του δείγματος δήλωσαν «αρκετά» προετοιμασμένοι, το 12,97% «πολύ» και το 3,74% «πάρα πολύ», ενώ το 38,90% του δείγματος δήλωσαν «λίγο» και το 18,24% «καθόλου» προετοιμασμένοι. Σε σχέση με την οργάνωση και λειτουργία μιας τουριστικής επιχείρησης, το 28,57% των εργαζομένων δήλωσαν «αρκετά» προετοιμασμένοι, το 10,11% «πολύ» και το 3,74% «πάρα πολύ», ενώ το 30,55% δήλωσαν «καθόλου» και το 27,03% «λίγο» προετοιμασμένοι. Τέλος, όσον αφορά τις ψηφιακές γνώσεις και δεξιότητες, το 44,18% των εργαζομένων δήλωσαν «αρκετά» προετοιμασμένοι, το 12,75% «πολύ» και το 6,37% «πάρα πολύ», ενώ το 27,47% «λίγο» και το 9,23% «καθόλου» προετοιμασμένοι.

Πίνακας 7.55: Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 9 «Κατά την είσοδό σας στην αγορά εργασίας του τουρισμού, σε ποιον βαθμό ήσασταν προετοιμασμένοι ως προς τα κάτωθι;»

	Καθόλου		Λίγο		Αρκετά		Πολύ		Πάρα πολύ		Σύνολο
	Συχνότητα	Ποσοστό %	Συχνότητα	Ποσοστό %	Συχνότητα	Ποσοστό %	Συχνότητα	Ποσοστό %	Συχνότητα	Ποσοστό %	
Θεωρητικές γνώσεις στον τουρισμό	117	25,71%	121	26,59%	138	30,33%	53	11,65%	26	5,71%	455
Τεχνικές/πρακτικές γνώσεις στον τουρισμό	83	18,24%	177	38,90%	119	26,15%	59	12,97%	17	3,74%	455
Οργάνωση και λειτουργία μιας	139	30,55%	123	27,03%	130	28,57%	46	10,11%	17	3,74%	455

Διάγραμμα 7.55: Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 9 «Κατά την είσοδό σας στην αγορά εργασίας του τουρισμού, σε ποιον βαθμό ήσασταν προετοιμασμένοι ως προς τα κάτωτι;»

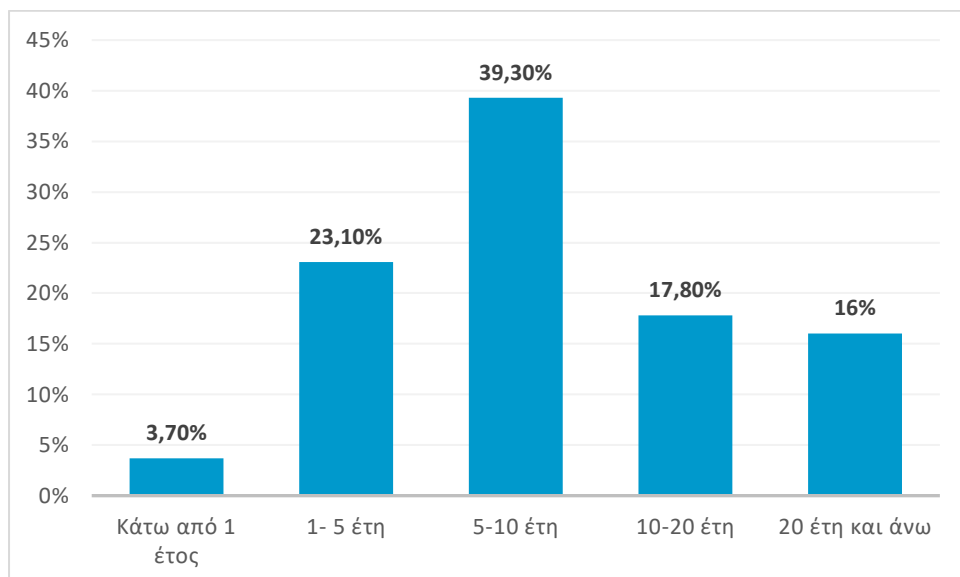


Με την Ερώτηση 10 διερευνήθηκε η τυχόν προϋπηρεσία των εργαζομένων του δείγματος. Όπως φαίνεται στον Πίνακα 7.56, το 39,30% των εργαζομένων του δείγματος δήλωσε ότι διαθέτει εμπειρία 5-10 ετών, το 23,10 1-5 έτη, το 17,80% 10-20 έτη, το 16% 20 έτη και άνω, ενώ μόλις το 3,70% δήλωσε ότι έχει εμπειρία κάτω από 1 έτος.

Πίνακας 7.56: Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 10 «Αν διαθέτετε επαγγελματική εμπειρία στον τουρισμό, προσδιορίστε τα έτη:»

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Κάτω από 1 έτος	17	3,70%
1- 5 έτη	105	23,10%
5-10 έτη	179	39,30%
10-20 έτη	81	17,80%
20 έτη και άνω	73	16%
Σύνολο	455	100%

Διάγραμμα 7.56: Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 10 «Αν διαθέτετε επαγγελματική εμπειρία στον τουρισμό, προσδιορίστε τα έτη:»

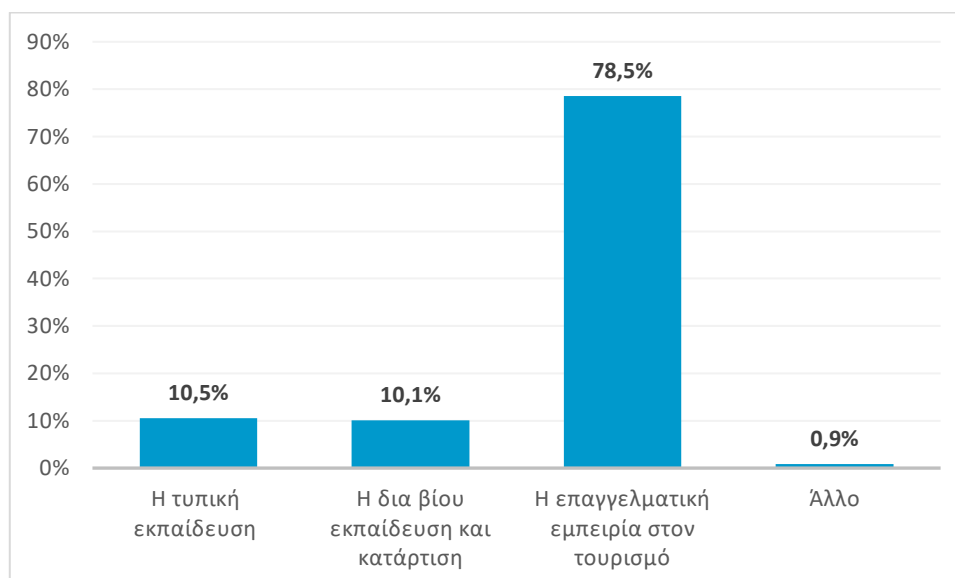


Με την Ερώτηση 11 (Ερώτηση πολλαπλής επιλογής μίας απάντησης) διερευνήθηκαν οι παράγοντες που βοήθησαν τους εργαζόμενους του δείγματος να ανταποκριθούν καλύτερα στα καθήκοντα των θέσεων εργασίας τους. Όπως φαίνεται στον Πίνακα 7.57, οι συμμετέχοντες δήλωσαν ότι τους έχει βοηθήσει η επαγγελματική εμπειρία στον τουρισμό σε ποσοστό 78,5%, στη συνέχεια τους έχει βοηθήσει η τυπική εκπαίδευση σε ποσοστό 10,5% και η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση σε ποσοστό (10,1%), ενώ ένα πολύ μικρό ποσοστό (0,9%) δήλωσε άλλους παράγοντες, όπως συνδυασμό των τριών προαναφερθέντων παραγόντων, και η επαφή με ανθρώπους του χώρου.

Πίνακας 7.57: Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 11 «Τι σας έχει βοηθήσει περισσότερο, ώστε να ανταποκριθείτε καλύτερα στα καθήκοντα της θέσης εργασίας που έχετε;»

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Η τυπική εκπαίδευση	48	10,5%
Η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση	46	10,1%
Η επαγγελματική εμπειρία στον τουρισμό	357	78,5%
Άλλο	4	0,9%
Σύνολο	455	100%

Διάγραμμα 7.57: Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 11 «Τι σας έχει βοηθήσει περισσότερο, ώστε να ανταποκριθείτε καλύτερα στα καθήκοντα της θέσης εργασίας που έχετε;»



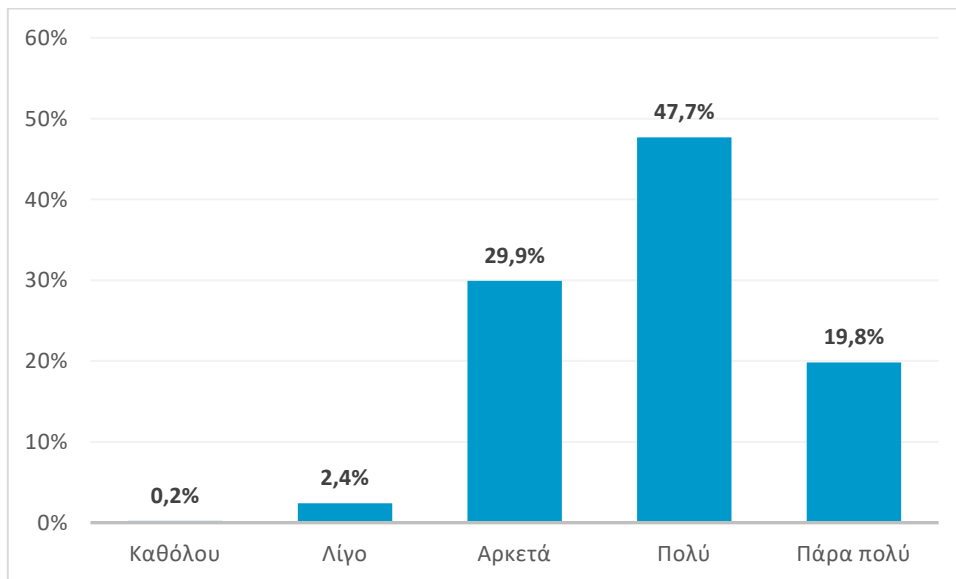
Στη συνέχεια διερευνήθηκε η αναγκαιότητα της εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων.

Συγκεκριμένα, με την Ερώτηση 12 διερευνήθηκε ο βαθμός που έχει συμβάλει η ενδοεπιχειρησιακή εκπαίδευση και κατάρτιση στον τουρισμό στη βελτίωση των εργασιακών προσόντων των εργαζομένων του δείγματος. Όπως φαίνεται στον Πίνακα 7.58, το μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων του δείγματος δήλωσε ότι έχει συμβάλει πολύ, το 19,8% δήλωσε πάρα πολύ και το 29,9% αρκετά, ενώ μόλις το 2,4% των εργαζομένων του δείγματος λίγο και ένα ελάχιστο ποσοστό (0,2%) δήλωσε καθόλου.

Πίνακας 7.58: Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 12 «Σε ποιον βαθμό θεωρείτε ότι η ενδοεπιχειρησιακή εκπαίδευση και κατάρτιση στον τουρισμό συμβάλλει στη βελτίωση των εργασιακών σας προσόντων;»

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Καθόλου	1	0,2%
Λίγο	11	2,4%
Αρκετά	136	29,9%
Πολύ	217	47,7%
Πάρα πολύ	90	19,8%
Σύνολο	455	100%

Διάγραμμα 7.58: Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 12 «Σε ποιον βαθμό θεωρείτε ότι η ενδοεπιχειρησιακή εκπαίδευση και κατάρτιση στον τουρισμό συμβάλλει στη βελτίωση των εργασιακών σας προσόντων;»

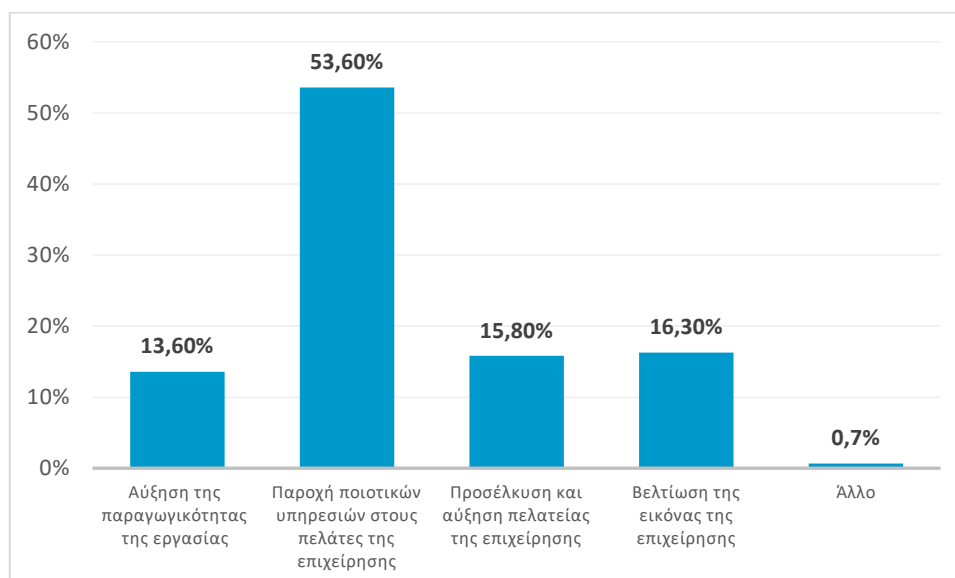


Με την Ερώτηση 13 διερευνήθηκαν τα οφέλη των επιχειρήσεων από την ενδοεπιχειρησιακή εκπαίδευση και κατάρτισή των εργαζομένων στον τουρισμό. Όπως φαίνεται στον Πίνακα 7.59, το μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων του δείγματος δήλωσε ότι το κύριο όφελος είναι η παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους πελάτες της επιχείρησης, στη συνέχεια βρίσκεται η βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης σε ποσοστό 16,30%, ακολουθεί η προσέλκυση και αύξηση πελατείας της επιχείρησης με ποσοστό 15,80% και η αύξηση της παραγωγικότητας της εργασίας σε ποσοστό 13,60%. Τέλος, ένα πολύ μικρό ποσοστό (0,7%) έκαναν την επιλογή άλλο και δήλωσαν όλα τα παραπάνω και την αύξηση της προσωπικής απόδοσης.

Πίνακας 7.59: Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 13 «Ποια θεωρείτε ότι είναι τα οφέλη που προκύπτουν για την επιχείρηση στην οποία εργάζεστε, από την ενδοεπιχειρησιακή εκπαίδευση και κατάρτισή σας στον τουρισμό;»

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Αύξηση της παραγωγικότητας της εργασίας	62	13,60%
Παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους πελάτες της επιχείρησης	244	53,60%
Προσέλκυση και αύξηση πελατείας της επιχείρησης	72	15,80%
Βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης	74	16,30%
Άλλο	3	0,7%
Σύνολο	455	100

Διάγραμμα 7.59: Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 13 «Ποια θεωρείτε ότι είναι τα οφέλη που προκύπτουν για την επιχείρησή σας στην οποία εργάζεστε, από την ενδοεπιχειρησιακή εκπαίδευση και κατάρτισή σας στον τουρισμό;»



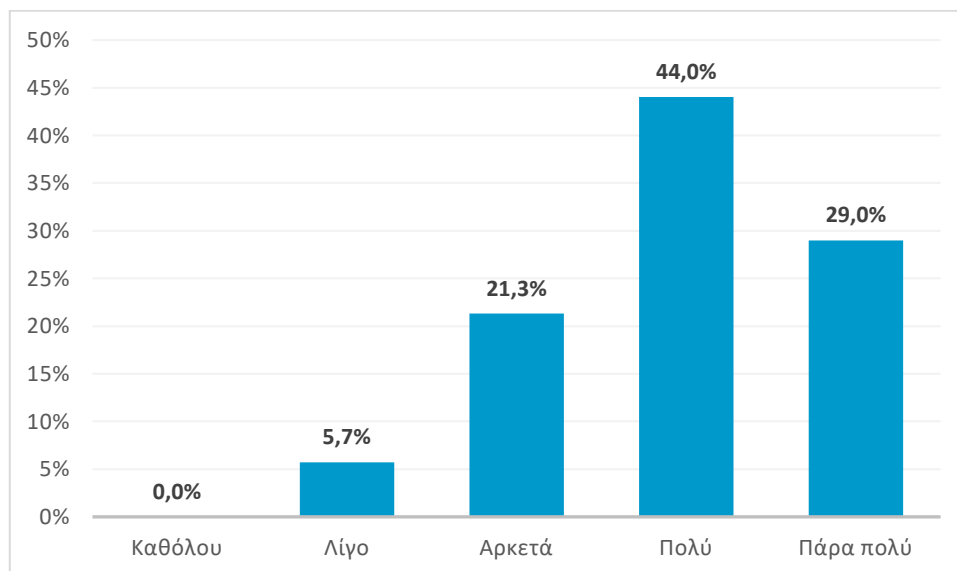
Στη συνέχεια διερευνήθηκαν η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση σε συνάρτηση με την πανδημία Covid-19.

Συγκεκριμένα, με την Ερώτηση 14 διερευνήθηκε το πόσο απαραίτητη θεωρούν οι εργαζόμενοι την εκπαίδευσή τους σε θέματα εφαρμογής υγειονομικών πρωτοκόλλων ή/και διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων (π.χ. πανδημία) ή/και φυσικών καταστροφών, προκειμένου να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις των επιχειρήσεων που εργάζονται. Όπως φαίνεται στον Πίνακα 7.60, το μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων του δείγματος (44%) δήλωσε ότι είναι «πολύ» απαραίτητη, το 29% «πάρα πολύ» απαραίτητη και το 21,3% «αρκετά», ενώ μόλις το 5,7% δήλωσε «λίγο» και κανένας δεν δήλωσε την επιλογή «καθόλου».

Πίνακας 7.60: Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 14 «Λαμβάνοντας υπόψη τις έκτακτες συνθήκες λόγω της πανδημίας του COVID-19, κατά πόσο θεωρείτε ότι είναι απαραίτητη η εκπαίδευσή σας σε θέματα εφαρμογής υγειονομικών πρωτοκόλλων ή/και διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων (π.χ. πανδημία) ή/και φυσικών καταστροφών, προκειμένου να ανταποκριθείτε στις απαιτήσεις της τουριστικής επιχείρησής που εργάζεστε;»

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Καθόλου	0	0,0%
Λίγο	26	5,7%
Αρκετά	97	21,3%
Πολύ	200	44,0%
Πάρα πολύ	132	29,0%
Σύνολο	455	100,0%

Διάγραμμα 7.60: Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 14 «Λαμβάνοντας υπόψη τις έκτακτες συνθήκες λόγω της πανδημίας του COVID-19, κατά πόσο θεωρείτε ότι είναι απαραίτητη η εκπαίδευσή σας σε θέματα εφαρμογής υγειονομικών πρωτοκόλλων ή/και διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων (π.χ. πανδημία) ή/και φυσικών καταστροφών, προκειμένου να ανταποκριθείτε στις απαιτήσεις της τουριστικής επιχείρησης που εργάζεστε;»

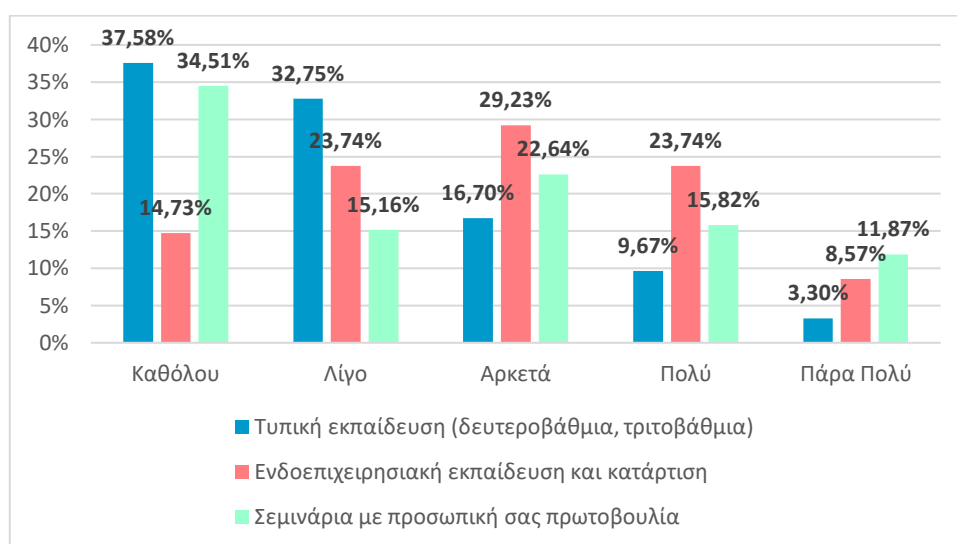


Με την Ερώτηση 15 διερευνήθηκε ο βαθμός εκπαίδευσης σε θέματα εφαρμογής υγειονομικών πρωτοκόλλων ή/και διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων (π.χ. πανδημία) ή/και φυσικών καταστροφών από την τυπική και την ενδοεπιχειρησιακή εκπαίδευση καθώς και από την εκπαίδευση που είχαν μετά από προσωπική κινητοποίηση (με πρωτοβουλία των ίδιων των εργαζομένων). Όπως φαίνεται στον Πίνακα 7.61, η πλειονότητα των εργαζομένων του δείγματος δήλωσε ότι από την τυπική εκπαίδευση έχει εκπαιδευτεί «λίγο» σε ποσοστό 32,75% και «καθόλου» σε ποσοστό 37,58%, ενώ το 16,70% του δείγματος ότι έχει εκπαιδευτεί «αρκετά», το 9,67% «πολύ» και το 3,30% «πάρα πολύ». Αναφορικά με την ενδοεπιχειρησιακή εκπαίδευση και κατάρτιση, το 29,23% των εργαζομένων του δείγματος δήλωσε «αρκετά» εκπαιδευμένο, το 23,74% «πολύ» και το 8,57% «πάρα πολύ» εκπαιδευμένο, ενώ το 23,74% δήλωσε «λίγο» και το 14,73% «καθόλου» εκπαιδευμένο. Τέλος, όσον αφορά την εκπαίδευση με προσωπική πρωτοβουλία, το 34,51% των εργαζομένων του δείγματος δήλωσε «καθόλου» εκπαιδευμένο και το 15,16% «λίγο», ενώ το 22,64% δήλωσε «αρκετά» εκπαιδευμένο, το 15,82% «πολύ» εκπαιδευμένο και το 11,87% «πάρα πολύ» εκπαιδευμένο. Από τα παραπάνω προκύπτει ότι σύμφωνα με τους εργαζόμενους του δείγματος, η ενδοεπιχειρησιακή εκπαίδευση και κατάρτιση τους προετοίμασε περισσότερο και η τυπική εκπαίδευση λιγότερο, ενώ ορισμένοι από αυτούς προσπάθησαν και με δική τους πρωτοβουλία να εκπαιδευτούν σε σχετικά θέματα.

Πίνακας 7.61: Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 15 «Κατά πόσο έχετε εκπαιδευτεί σε θέματα εφαρμογής υγειονομικών πρωτοκόλλων ή/και διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων (π.χ. πανδημία) ή/και φυσικών καταστροφών από:»

	Καθόλου		Λίγο		Αρκετά		Πολύ		Πάρα πολύ		Σύνολο
	Συχνότητα	Ποσοστό %	Συχνότητα	Ποσοστό %	Συχνότητα	Ποσοστό %	Συχνότητα	Ποσοστό %	Συχνότητα	Ποσοστό %	
Τυπική εκπαίδευση (δευτεροβάθμια, τριτοβάθμια)	117	37,58%	149	32,75%	76	16,70%	44	9,67%	15	3,30%	455
Ενδοεπιχειρησιακή εκπαίδευση και κατάρτιση Σεμινάρια με προσωπικές πρωτοβουλίες	67	14,73%	108	23,74%	133	29,23%	108	23,74%	39	8,57%	455
Σεμινάρια με προσωπικές πρωτοβουλίες	157	34,51%	69	15,16%	103	22,64%	72	15,82%	54	11,87%	455

Διάγραμμα 7.61: Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 15 «Κατά πόσο έχετε εκπαιδευτεί σε θέματα εφαρμογής υγειονομικών πρωτοκόλλων ή/και διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων (π.χ. πανδημία) ή/και φυσικών καταστροφών από:»



7.2.1.3. Έρευνα Φορέων

Στην έρευνα συμμετείχαν 12 φορείς τουριστικών επιχειρήσεων. Στο πλαίσιο της έρευνας των φορέων διατυπώθηκαν ερωτήματα, τα οποία είτε σχετίζονται με συγκεκριμένα ερευνητικά ερωτήματα είτε αφορούν προτάσεις πολιτικής που σχετικά με την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση στην Ελλάδα.

7.2.1.3.1 Έρευνα Φορέων – Περιγραφική στατιστική Ερωτήσεων της Έρευνας

Στην παρούσα ενότητα θα παρουσιαστούν τα αποτελέσματα των ερωτήσεων του ερωτηματολογίου των φορέων.

Αρχικά, διερευνήθηκαν παράμετροι που σχετίζονται με την εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού στην τουριστική βιομηχανία.

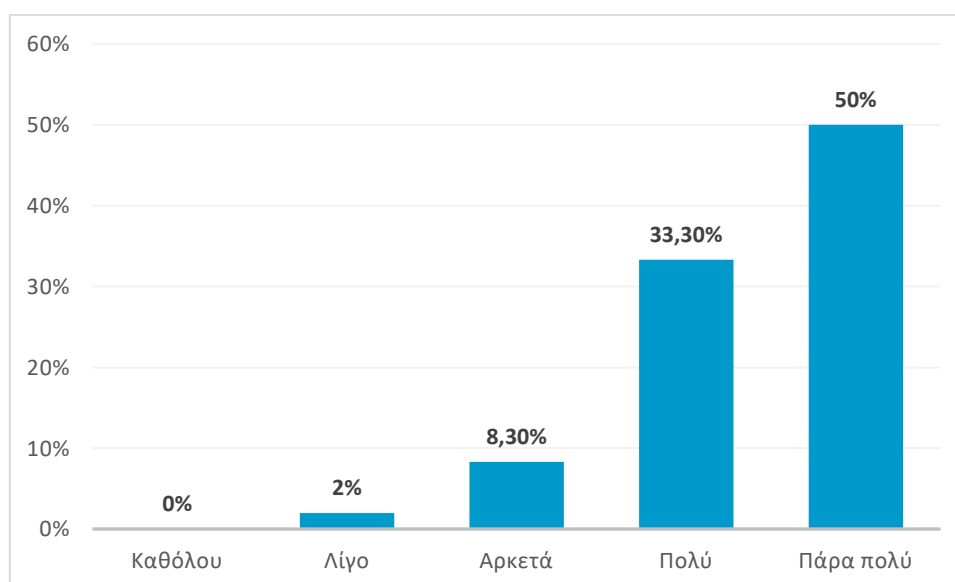
Με την Ερώτηση 1 (Ερώτηση κλίμακας Likert πέντε επιλογές) διερευνήθηκε ο βαθμός συμβολής της τουριστικής εκπαίδευσης του ανθρώπινου δυναμικού στην αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων. Όπως φαίνεται στον

Πίνακα 7.62, οι περισσότεροι φορείς του δείγματος αξιολόγησαν τη θετική συμβολή της τουριστικής εκπαίδευσης στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων του φορέα. Συγκεκριμένα, οι μισοί φορείς του δείγματος (50%) δήλωσαν ότι έχει συμβάλει «πάρα πολύ» και το ένα τρίτο αυτών (33,30%) δήλωσε ότι έχει συμβάλει «πολύ», ενώ ένα μικρότερο ποσοστό (8,30%) δήλωσε «αρκετά» και ένα πολύ μικρό ποσοστό (2%) δήλωσε ότι έχει συμβάλει «λίγο».

Πίνακας 7.62: Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 1 «Σε ποιον βαθμό θεωρείτε ότι έχει συμβάλει η τουριστική εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων του φορέα σας;»

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Καθόλου	0	0%
Λίγο	1	2%
Αρκετά	1	8,30%
Πολύ	4	33,30%
Πάρα πολύ	6	50%
Σύνολο	12	100%

Διάγραμμα 7.62: Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 1 «Σε ποιον βαθμό θεωρείτε ότι έχει συμβάλει η τουριστική εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων του φορέα σας;»



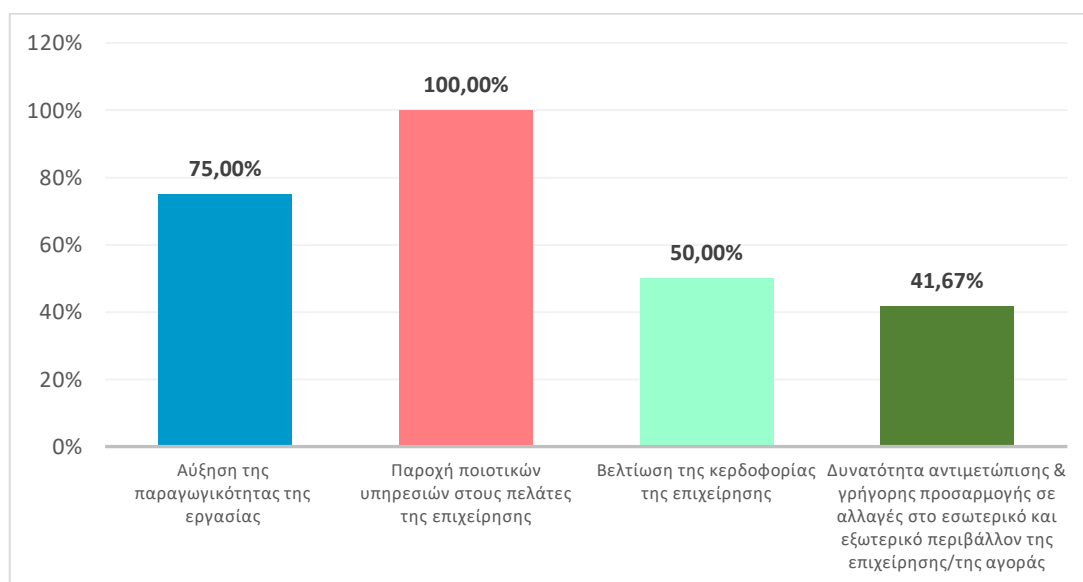
Με την Ερώτηση 2 (Ερώτηση πολλαπλής επιλογής πολλαπλών απαντήσεων) διερευνήθηκαν τα οφέλη των επιχειρήσεων από την απασχόληση εκπαιδευμένου και εξειδικευμένου ανθρώπινου δυναμικού. Όπως φαίνεται στον Πίνακα 7.63, όλοι οι φορείς του δείγματος (100%) θεωρούν ότι ένα από τα οφέλη που προκύπτουν είναι η παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους πελάτες της επιχείρησης, ακολουθεί η αύξηση της παραγωγικότητας της εργασίας σε ποσοστό 75% και η βελτίωση της κερδοφορίας της

επιχείρησης σε ποσοστό (50%). Τέλος, η δυνατότητα αντιμετώπισης και γρήγορης προσαρμογής σε αλλαγές στο εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης/της αγοράς συγκεντρώνει το μικρότερο ποσοστό (41,67%).

Πίνακας 7.63: Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 2 «Ποια είναι τα οφέλη που προκύπτουν για τις επιχειρήσεις της τουριστικής βιομηχανίας από την απασχόληση εκπαιδευμένου και εξειδικευμένου ανθρώπινου δυναμικού;»

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Αύξηση της παραγωγικότητας της εργασίας	9	75,00%
Παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους πελάτες της επιχείρησης	12	100,00%
Βελτίωση της κερδοφορίας της επιχείρησης	6	50,00%
Δυνατότητα αντιμετώπισης και γρήγορης προσαρμογής σε αλλαγές στο εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης/της αγοράς	5	41,67%

Διάγραμμα 7.63: Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 2 «Ποια είναι τα οφέλη που προκύπτουν για τις επιχειρήσεις της τουριστικής βιομηχανίας από την απασχόληση εκπαιδευμένου και εξειδικευμένου ανθρώπινου δυναμικού;»

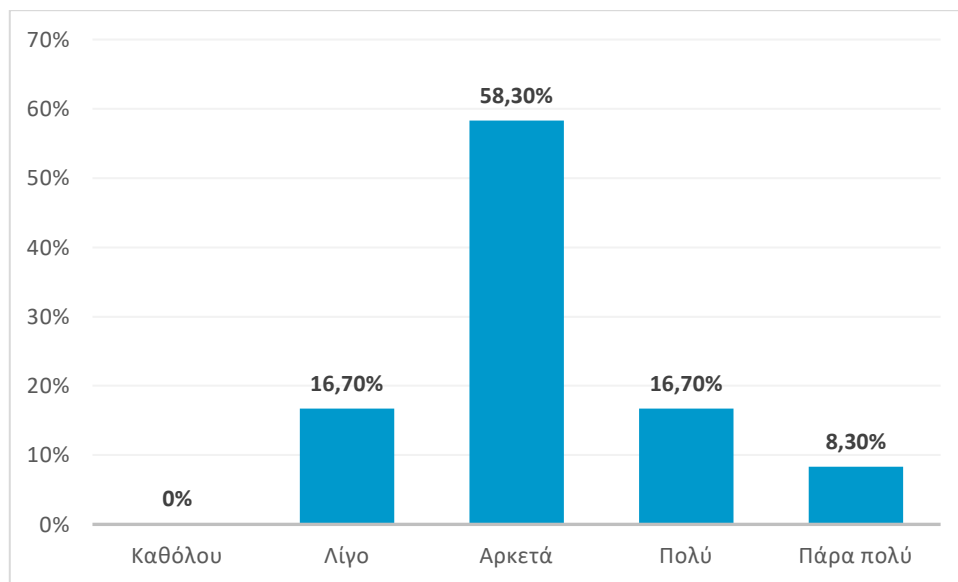


Με την Ερώτηση 3 (Ερώτηση κλίμακας Likert πέντε επιλογές) διερευνήθηκε το κατά πόσο θεωρούν οι φορείς ότι οι απόφοιτοι της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης είναι επαρκώς προετοιμασμένοι, ώστε να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις των επιχειρήσεων του φορέα. Όπως φαίνεται στον Πίνακα 7.64, πάνω από τους μισούς φορείς, σε ποσοστό 58,30%, θεωρούν ότι οι απόφοιτοι της τουριστικής εκπαίδευσης είναι «αρκετά» προετοιμασμένοι, το 16,70% των εργαζομένων θεωρούν ότι είναι «πολύ» προετοιμασμένοι και το 8,30% θεωρούν ότι είναι «πάρα πολύ» προετοιμασμένοι. Τέλος, το 16,70% των φορέων θεωρεί ότι οι απόφοιτοι είναι «λίγο» προετοιμασμένοι.

Πίνακας 7.64: Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 3 «Σε ποιον βαθμό θεωρείτε ότι οι απόφοιτοι της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης είναι προετοιμασμένοι, ώστε να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις των επιχειρήσεων του φορέα σας;»

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Καθόλου	0	0%
Λίγο	2	16,70%
Αρκετά	7	58,30%
Πολύ	2	16,70%
Πάρα πολύ	1	8,30%
Σύνολο	12	100%

Διάγραμμα 7.64: Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 3 «Ποια είναι τα οφέλη που προκύπτουν για τις επιχειρήσεις της τουριστικής βιομηχανίας από την απασχόληση εκπαιδευμένου και εξειδικευμένου ανθρώπινου δυναμικού;»



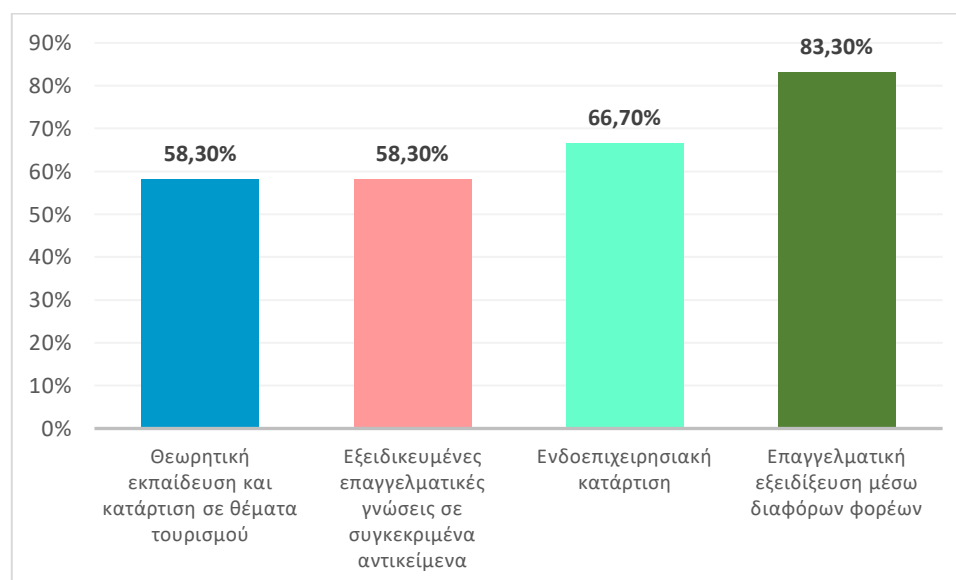
Η Ερώτηση 4 (Ερώτηση πολλαπλής επιλογής πολλαπλών απαντήσεων) αφορά τη διερεύνηση των τρόπων με τους οποίους θα μπορούσε να βελτιωθεί η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση περαιτέρω, προκειμένου οι απόφοιτοι να ανταποκρίνονται επαρκώς στις ανάγκες της αγοράς εργασίας της τουριστικής βιομηχανίας. Ειδικότερα, προτείνονται: α) η θεωρητική εκπαίδευση και κατάρτιση σε θέματα τουρισμού, β) οι εξειδικευμένες επαγγελματικές γνώσεις σε συγκεκριμένα αντικείμενα, γ) η ενδοεπιχειρησιακή κατάρτιση, δ) η επαγγελματική εξειδίκευση μέσω διαφόρων φορέων. Στην ερώτηση αυτή, οι συμμετέχοντες φορείς (βλ. Πίνακα 65) θεωρούν ότι η βελτίωση της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης μπορεί να πραγματοποιηθεί μέσω της επαγγελματικής εξειδίκευσης των αποφοίτων μέσω διαφόρων φορέων σε ποσοστό 83,30% και μέσω της ενδοεπιχειρησιακής κατάρτισης σε ποσοστό 66,70%.

Επιπλέον, θεωρούν ότι αυτό μπορεί να συμβεί μέσω της θεωρητικής εκπαίδευσης και κατάρτισης σε θέματα τουρισμού, καθώς και μέσω εξειδικευμένων επαγγελματικών γνώσεων σε συγκεκριμένα αντικείμενα, σε ποσοστό 58,30%.

Πίνακας 7.65: Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 4 «Πώς θεωρείτε ότι μπορεί να βελτιωθεί η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση περαιτέρω, προκειμένου οι απόφοιτοι να ανταποκρίνονται επαρκώς στις ανάγκες της αγοράς εργασίας της τουριστικής βιομηχανίας;»

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Θεωρητική εκπαίδευση και κατάρτιση σε θέματα τουρισμού	7	58,30%
Εξειδικευμένες επαγγελματικές γνώσεις σε συγκεκριμένα αντικείμενα	7	58,30%
Ενδοεπιχειρησιακή κατάρτιση	8	66,70%
Επαγγελματική εξειδίκευση μέσω διαφόρων φορέων	10	83,30%

Διάγραμμα 7.65: Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 4 «Πώς θεωρείτε ότι μπορεί να βελτιωθεί η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση περαιτέρω, προκειμένου οι απόφοιτοι να ανταποκρίνονται επαρκώς στις ανάγκες της αγοράς εργασίας της τουριστικής βιομηχανίας;»



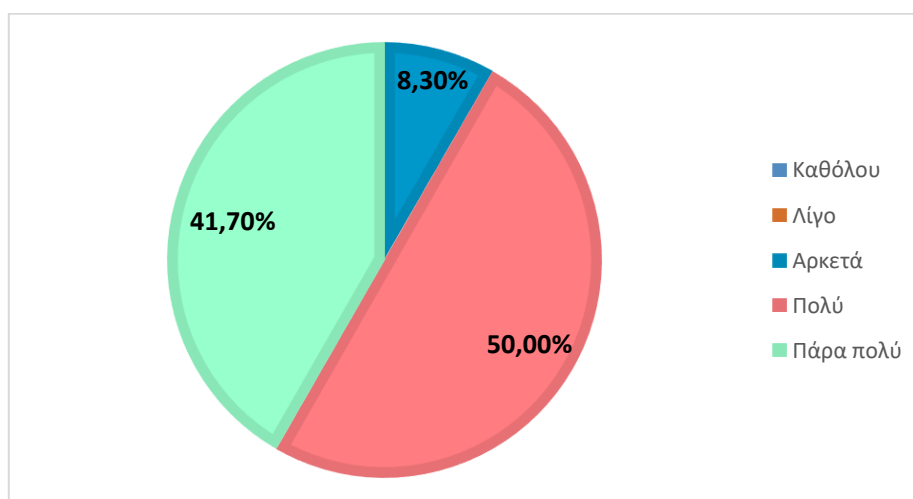
Η ερώτηση 5 (Ερώτηση κλίμακας Likert πέντε επιλογές) αφορά τη διερεύνηση ανάγκης ύπαρξης ενός φορέα διαχείρισης τουριστικών κρίσεων σε μόνιμη βάση, ο οποίος να διαχειρίζεται και θέματα που άπτονται της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης. Οι συμμετέχοντες φορείς θεωρούν ότι είναι απαραίτητη η ύπαρξη ενός φορέα διαχείρισης τουριστικών κρίσεων σε μόνιμη βάση, ο οποίος θα έχει ως αντικείμενο και τη διαχείριση θεμάτων που άπτονται της τουριστικής εκπαίδευσης. Συγκεκριμένα (βλ. Πίνακα 7.66), το 50% των συμμετεχόντων φορέων θεωρούν «πάρα πολύ» απαραίτητη και το 41,7% «πολύ» απαραίτητη την ύπαρξη του συγκεκριμένου

φορέα, ενώ το 8,3% τη θεωρεί «αρκετά» απαραίτητη. Είναι αξιοσημείωτο το γεγονός ότι κανένας φορέας δεν απάντησε αρνητικά σε αυτή την ερώτηση.

Πίνακας 7.66: Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 5 «Κατά πόσο θεωρείτε απαραίτητο να υπάρχει ένας φορέας διαχείρισης τουριστικών κρίσεων σε μόνιμη βάση, ο οποίος να διαχειρίζεται και θέματα που άπτονται της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης;»

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Καθόλου	0	0%
Λίγο	0	0%
Αρκετά	1	8,3%
Πολύ	6	50%
Πάρα πολύ	5	41,7%
Σύνολο	12	100

Διάγραμμα 7.66: Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 5 «Κατά πόσο θεωρείτε απαραίτητο να υπάρχει ένας φορέας διαχείρισης τουριστικών κρίσεων σε μόνιμη βάση, ο οποίος να διαχειρίζεται και θέματα που άπτονται της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης;»



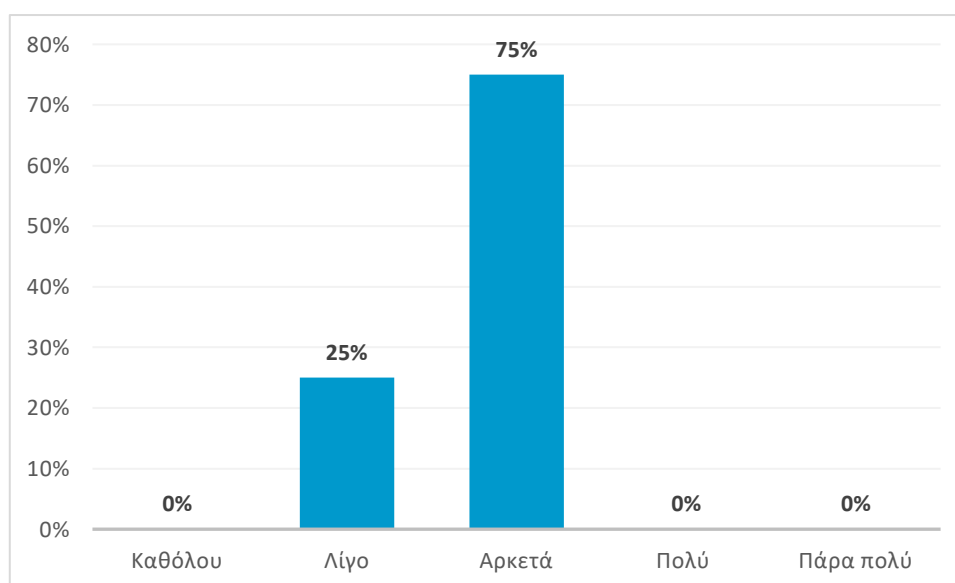
Στη συνέχεια, διερευνήθηκαν παράμετροι που σχετίζονται με την ικανοποίηση της τουριστικής βιομηχανίας από την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση (τυπική, διά βίου και ενδοεπιχειρησιακή εκπαίδευση και κατάρτιση).

Στην Ερώτηση 7 (Ερώτηση κλίμακας Likert πέντε επιλογές) διερευνήθηκε ο βαθμός ικανοποίησης της τουριστικής βιομηχανίας από την τυπική τουριστική εκπαίδευση. Όπως φαίνεται στον Πίνακα 7.67, το 75% των φορέων του δείγματος θεωρεί ότι η τουριστική βιομηχανία είναι «αρκετά» ικανοποιημένη, ενώ το 25% των φορέων θεωρεί ότι είναι «λίγο» ικανοποιημένη.

Πίνακας 7.67: Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 7 «Πόσο ικανοποιημένη είναι η τουριστική βιομηχανία από την τυπική τουριστική εκπαίδευση;»

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Καθόλου	0	0%
Λίγο	3	25%
Αρκετά	9	75%
Πολύ	0	0%
Πάρα πολύ	0	0%
Σύνολο	12	100%

Διάγραμμα 7.67: Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 7 «Πόσο ικανοποιημένη είναι η τουριστική βιομηχανία από την τυπική τουριστική εκπαίδευση;»



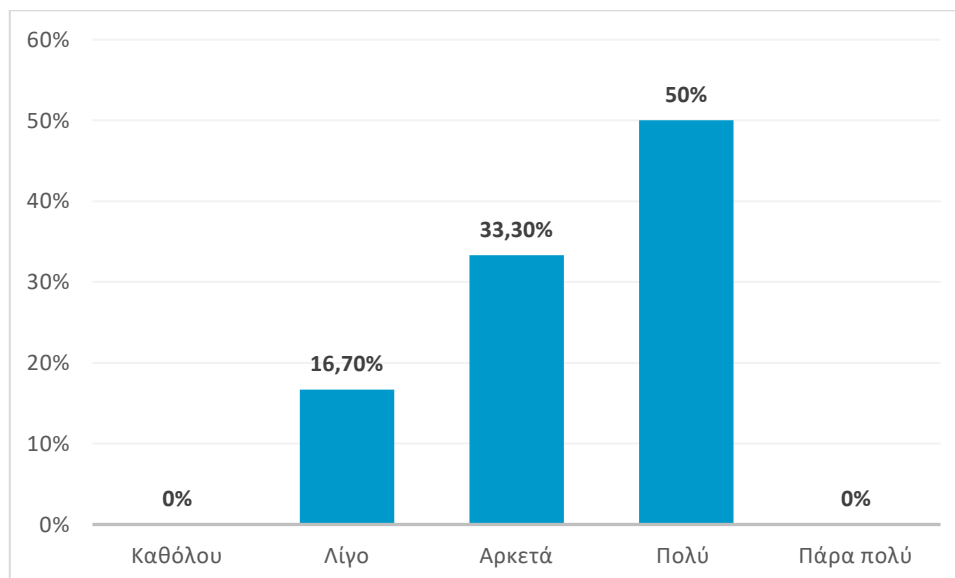
Στην Ερώτηση 8 (Ερώτηση κλίμακας Likert πέντε επιλογές) διερευνήθηκε ο βαθμός ικανοποίησης της τουριστικής βιομηχανίας από τη διά βίου τουριστική εκπαίδευση. Όπως φαίνεται στον Πίνακα 7.68, το 50% των φορέων του δείγματος θεωρεί ότι η τουριστική βιομηχανία είναι «πολύ» ικανοποιημένη, ενώ το 33,30% των φορέων θεωρεί ότι είναι «αρκετά» ικανοποιημένη. Τέλος, το 16,70% των φορέων θεωρεί ότι είναι «λίγο» ικανοποιημένη.

Πίνακας 7.68: Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 8 «Πόσο ικανοποιημένη είναι η τουριστική βιομηχανία από τη διά βίου τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση;»

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Καθόλου	0	0%
Λίγο	2	16,70%

Αρκετά	4	33,30%
Πολύ	6	50%
Πάρα πολύ	0	0%
Σύνολο	12	100%

Διάγραμμα 7.68: Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 8 «Πόσο ικανοποιημένη είναι η τουριστική βιομηχανία από τη διά βίου τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση;»

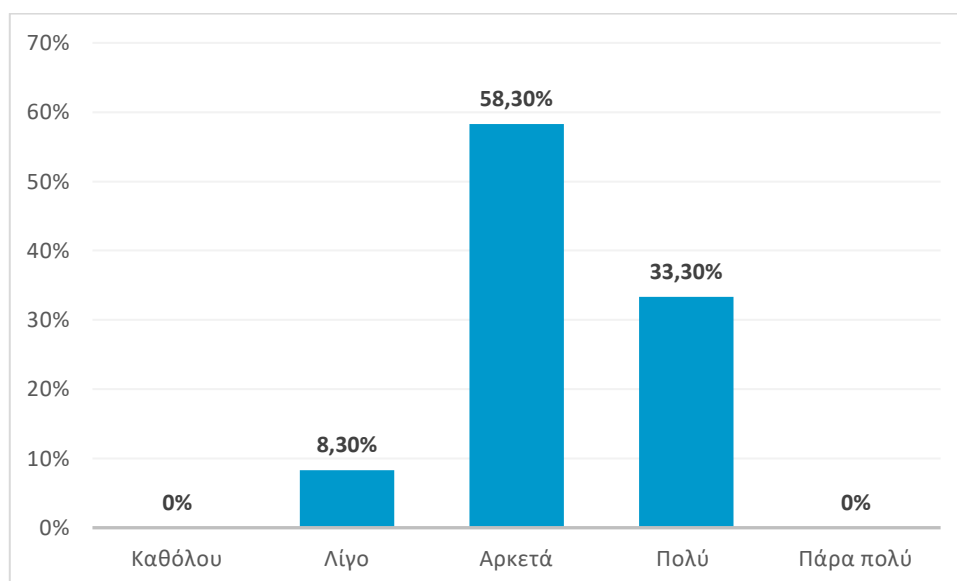


Στην Ερώτηση 9 (Ερώτηση κλίμακας Likert πέντε επιλογές) διερευνήθηκε ο βαθμός ικανοποίησης της τουριστικής βιομηχανίας από την ενδοεπιχειρησιακή τουριστική εκπαίδευση. Όπως φαίνεται στον Πίνακα 7.69, το 58,30% των φορέων του δείγματος θεωρεί ότι η τουριστική βιομηχανία είναι «αρκετά» ικανοποιημένη, ενώ το 33,30% των φορέων θεωρεί ότι είναι «πολύ» ικανοποιημένη. Τέλος, το 8,30% των φορέων θεωρεί ότι είναι «λίγο» ικανοποιημένη.

Πίνακας 7.69: Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 9 «Πόσο ικανοποιημένη είναι η τουριστική βιομηχανία από την ενδοεπιχειρησιακή τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση;»

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Καθόλου	0	0%
Λίγο	1	8,30%
Αρκετά	7	58,30%
Πολύ	4	33,30%
Πάρα πολύ	0	0%
Σύνολο	12	100%

Διάγραμμα 7.69: Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 9 «Πόσο ικανοποιημένη είναι η τουριστική βιομηχανία από την ενδοεπιχειρησιακή τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση;»



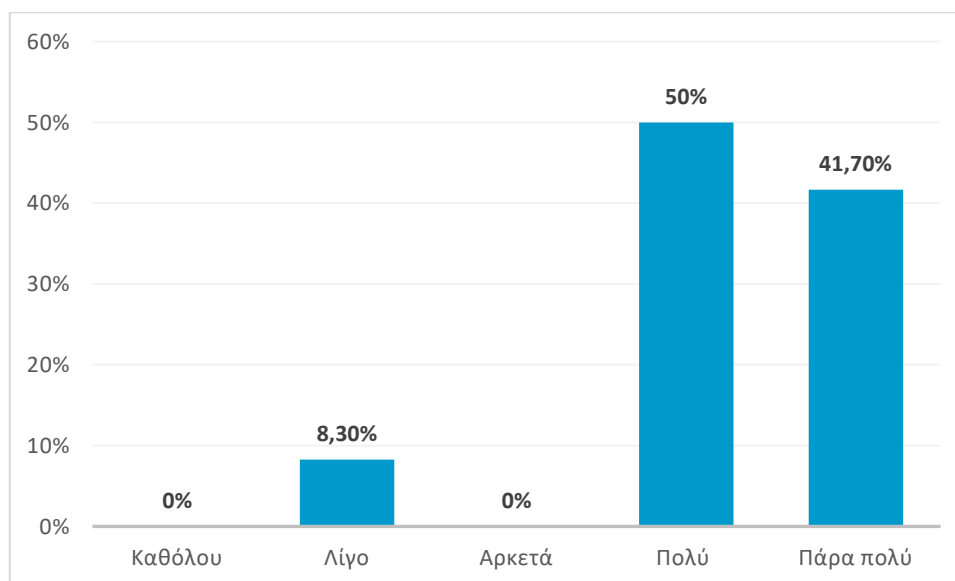
Ακολούθως διερευνήθηκε η αναγκαιότητα της εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων.

Στην Ερώτηση 10 (Ερώτηση κλίμακας Likert πέντε επιλογές) διερευνήθηκε το πόσο απαραίτητη είναι η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού, ώστε αυτό να ανταποκριθεί στις διαρκώς μεταβαλλόμενες ανάγκες και απαιτήσεις της τουριστικής βιομηχανίας. Όπως φαίνεται στον Πίνακα 7.70, οι φορείς που θεωρούν «πολύ» απαραίτητη τη διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού κατέχουν ποσοστό 50% και ακολουθούν οι φορείς που τη θεωρούν «πάρα πολύ» απαραίτητη με ποσοστό 41,7%. Αξίζει να σημειωθεί ότι οι φορείς που τη θεωρούν «λίγο» απαραίτητη κατέχουν ποσοστό 8,3%, ενώ δεν υπάρχουν φορείς που να τη θεωρούν «καθόλου» ή «αρκετά» απαραίτητη.

Πίνακας 7.70: Απόλυτη και σχετική συχνότητα απαντήσεων στην Ερώτηση 10 «Πόσο απαραίτητη είναι η συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού των επιχειρήσεων της τουριστικής βιομηχανίας, προκειμένου να ανταποκριθεί στις διαρκώς μεταβαλλόμενες ανάγκες και απαιτήσεις της;»

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Καθόλου	0	0%
Λίγο	1	8,3%
Αρκετά	0	0%
Πολύ	6	50%
Πάρα πολύ	5	41,7%
Σύνολο	12	100%

Διάγραμμα 7.70: Ραβδόγραμμα σχετικών συχνοτήτων απαντήσεων στην Ερώτηση 10 «Πόσο απαραίτητη είναι η συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού των επιχειρήσεων της τουριστικής βιομηχανίας, προκειμένου να ανταποκριθεί στις διαρκώς μεταβαλλόμενες ανάγκες και απαιτήσεις της;»

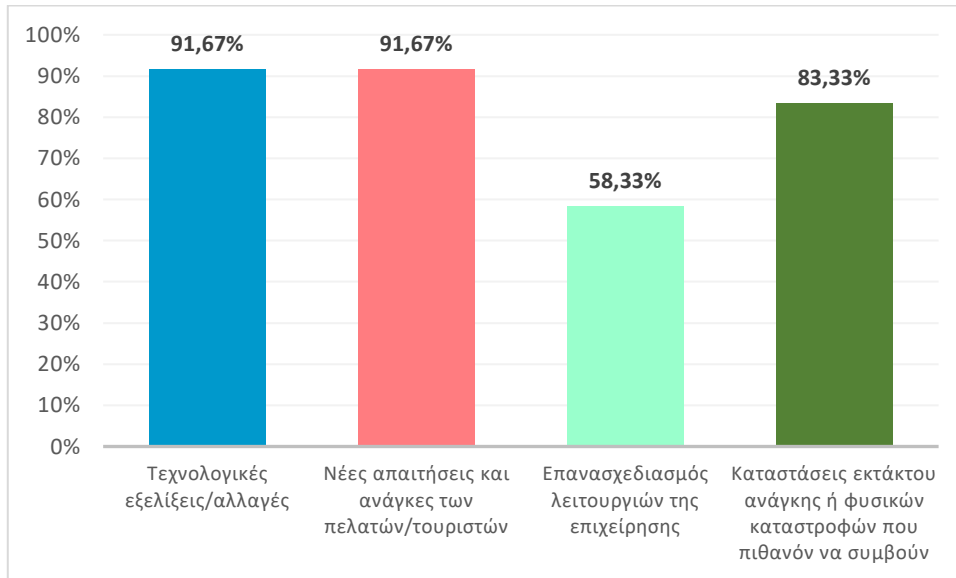


Στην Ερώτηση 11 (Ερώτηση πολλαπλής επιλογής πολλαπλών απαντήσεων) διερευνώνται οι λόγοι για τους οποίους οι φορείς θεωρούν απαραίτητη τη διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων. Όπως φαίνεται στον Πίνακα 7.71, οι τεχνολογικές εξελίξεις/αλλαγές που προκύπτουν, καθώς και οι νέες απαιτήσεις και ανάγκες των πελατών/τουριστών είναι οι κυριότεροι λόγοι για τους οποίους οι φορείς θεωρούν απαραίτητη τη διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού σε ποσοστό 91,67%, ενώ ακολουθούν οι καταστάσεις εκτάκτου ανάγκης ή φυσικών καταστροφών που πιθανόν να συμβούν σε ποσοστό 83,33% και ο επανασχεδιασμός των λειτουργιών της επιχείρησης σε ποσοστό 58,33%.

Πίνακας 7.71: Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 11 «Για ποιους λόγους θεωρείτε απαραίτητη τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού των επιχειρήσεων της τουριστικής βιομηχανίας;»

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Τεχνολογικές εξελίξεις/αλλαγές	11	91,67%
Νέες απαιτήσεις και ανάγκες των πελατών/τουριστών	11	91,67%
Επανασχεδιασμός των λειτουργιών της επιχείρησης	7	58,33%
Καταστάσεις εκτάκτου ανάγκης ή φυσικών καταστροφών που πιθανόν να συμβούν	10	83,33%

Διάγραμμα 7.71: Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 11 «Για ποιους λόγους θεωρείτε απαραίτητη τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού των επιχειρήσεων της τουριστικής βιομηχανίας;»

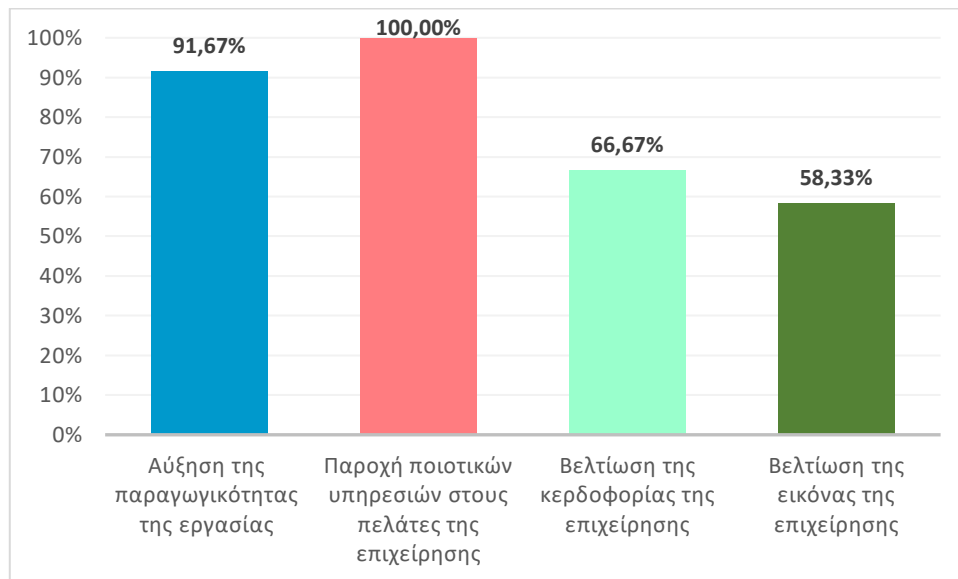


Η Ερώτηση 12 (Ερώτηση πολλαπλής επιλογής πολλαπλών απαντήσεων) διερευνά τα οφέλη που θα προκύψουν για τις επιχειρήσεις της τουριστικής βιομηχανίας μέσα από τη διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους. Όπως φαίνεται στον Πίνακα 7.72, σύμφωνα με τους φορείς του δείγματος, η παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους πελάτες της επιχείρησης είναι το κυριότερο όφελος που θα προκύψει σε ποσοστό 100%, ακολουθεί η αύξηση της παραγωγικότητας της εργασίας σε ποσοστό 91,67% και στη συνέχεια βρίσκεται η βελτίωση της κερδοφορίας της επιχείρησης σε ποσοστό 66,67%. Τέλος, η βελτίωση της εικόνας είναι η επιλογή που συγκέντρωσε ποσοστό 58,33%.

Πίνακας 7.72: Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 12 «Ποια τα οφέλη που θεωρείτε ότι θα προκύψουν για τις επιχειρήσεις της τουριστικής βιομηχανίας μέσα από τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους;»

	Συχνότητα	Ποσοστό %
Αύξηση της παραγωγικότητας της εργασίας	11	91,67%
Παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους πελάτες της επιχείρησης	12	100,00%
Βελτίωση της κερδοφορίας της επιχείρησης	8	66,67%
Βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης	7	58,33%

Διάγραμμα 7.72: Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 12 «Ποια τα οφέλη που θεωρείτε ότι θα προκύψουν για τις επιχειρήσεις της τουριστικής βιομηχανίας μέσα από τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους;»



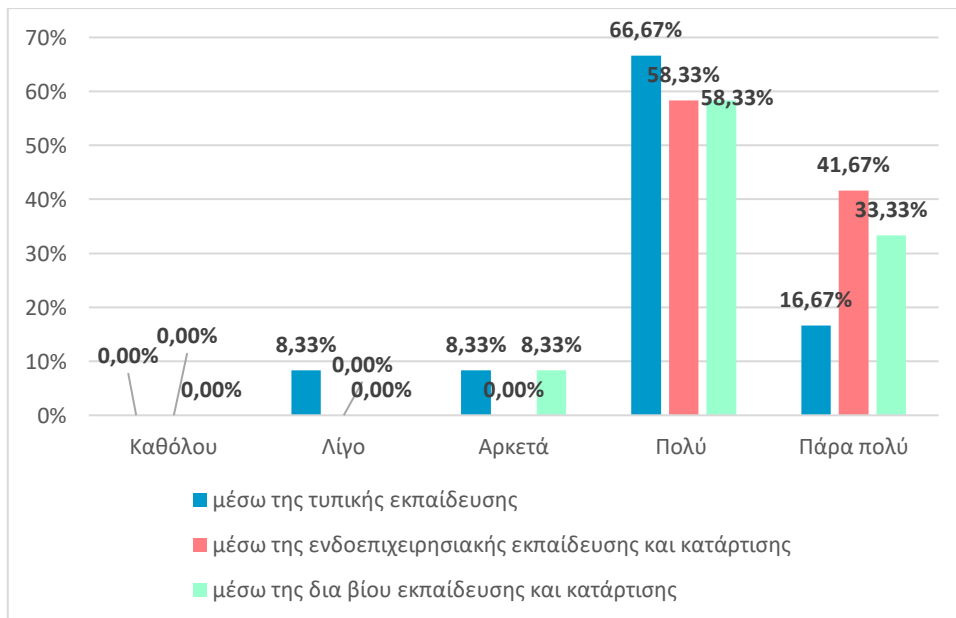
Στη συνέχεια διερευνήθηκαν η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση σε συνάρτηση με την πανδημία Covid-19.

Στην Ερώτηση 13 (Ερώτηση κλίμακας Likert πέντε επιλογές) διερευνήθηκε το κατά πόσο είναι απαραίτητη η εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων σε θέματα εφαρμογής υγειονομικών πρωτοκόλλων ή/και διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών μέσω της τυπικής, ενδοεπιχειρησιακής και διά βίου εκπαίδευσης. Όπως φαίνεται στον Πίνακα 7.73, οι φορείς του δείγματος θεωρούν ότι η εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού μέσω της τυπικής εκπαίδευσης είναι «πολύ» απαραίτητη σε ποσοστό 66,67%, «πάρα πολύ» σε ποσοστό 16,67% και «αρκετά» απαραίτητη σε ποσοστό 8,33%. Τέλος, οι φορείς θεωρούν την εκπαίδευση μέσω της τυπικής εκπαίδευσης «λίγο» απαραίτητη σε ποσοστό 8,33%. Αναφορικά με την ενδοεπιχειρησιακή εκπαίδευση, το 58,33% των φορέων του δείγματος θεωρούν την εκπαίδευση «πολύ» απαραίτητη και το 41,67% «πάρα πολύ» απαραίτητη. Αξίζει δε να αναφερθεί ότι κανένας δεν έδωσε αρνητική αξιολόγηση. Παρόμοιες είναι οι επιλογές και για τη διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση, όπου το 58,83% των φορέων δήλωσε ότι τη θεωρεί «πολύ» απαραίτητη, το 33,33% δήλωσε «πάρα πολύ», ενώ το 8,33% δήλωσε «αρκετά» απαραίτητη. Και στην περίπτωση της διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης δεν υπάρχει καμία αρνητική απάντηση.

Πίνακας 7.73: Συχνότητες και ποσοστά απαντήσεων στην Ερώτηση 13
«Λαμβάνοντας υπόψη τις έκτακτες συνθήκες λόγω της πανδημίας του COVID-19, κατά πόσο θεωρείτε ότι είναι απαραίτητη η εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων σε θέματα εφαρμογής υγειονομικών πρωτοκόλλων ή/και διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων (π.χ. πανδημία) ή/και φυσικών καταστροφών;»

	Καθόλου		Λίγο		Αρκετά		Πολύ		Πάρα πολύ	
	Συχνότητα	Ποσοστό %	Συχνότητα	Ποσοστό %	Συχνότητα	Ποσοστό %	Συχνότητα	Ποσοστό %	Συχνότητα	Ποσοστό %
μέσω της τυπικής εκπαίδευσης	0	0,00%	1	8,33%	1	8,33%	8	66,67%	2	16,67%
μέσω της ενδοεπιχειρησιακής εκπαίδευσης και κατάρτισης	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	58,33%	5	41,67%
μέσω της διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης	0	0,00%	0	0,00%	1	8,33%	7	58,33%	4	33,33%

Διάγραμμα 7.73: Ραβδόγραμμα ποσοστών απαντήσεων στην Ερώτηση 13
«Λαμβάνοντας υπόψη τις έκτακτες συνθήκες λόγω της πανδημίας του COVID-19, κατά πόσο θεωρείτε ότι είναι απαραίτητη η εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων σε θέματα εφαρμογής υγειονομικών πρωτοκόλλων ή/και διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων (π.χ. πανδημία) ή/και φυσικών καταστροφών;»



7.2.2. Επαγωγική Στατιστική (Inferential Statistics)

Στο πλαίσιο της παρούσας έρευνας πραγματοποιήθηκε επαγωγική στατιστική ανάλυση που περιλαμβάνει στατιστικούς ελέγχους για την κανονικότητα (normality tests) των δεδομένων (Kolmogorov-Smirnov) και ελέγχους Pearson's Chi Squared test (χ^2) για τη διερεύνηση των συσχετίσεων, καθώς και παραμετρικούς και μη παραμετρικούς ελέγχους (One-sample t-test και Wilcoxon signed-rank test αντίστοιχα) για τον έλεγχο υποθέσεων (hypothesis testing) και την ύπαρξη διαφορών μεταξύ δύο ή περισσότερων δειγμάτων ή μεταβλητών.

7.2.2.1. Έρευνα Εργοδοτών – Ερευνητικά Ερωτήματα και Ερευνητικές Υποθέσεις

Στη συνέχεια θα εξεταστούν τα ερευνητικά ερωτήματα και οι ερευνητικές υποθέσεις που αφορούν την έρευνα των εργοδοτών.

7.2.2.1.1. Έρευνα Εργοδοτών – Ερευνητικό Ερώτημα 1

Ερευνητικό Ερώτημα E1: Αποτελεί η εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων κριτήριο επιλογής του ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων;

Το συγκεκριμένο ερευνητικό ερώτημα αφορά την αναγνώριση της εκπαίδευσης και κατάρτισης ως βασικό κριτήριο που λαμβάνεται υπόψη κατά την επιλογή του ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων.

Προκειμένου να απαντηθεί το ανωτέρω ερώτημα, αξιοποιήθηκε μέρος των απαντήσεων των εργοδοτών του δείγματος στην Ερώτηση 2 (βλ. Πίνακα 7.10 & Πίνακα 7.74), οι οποίες αφορούν την εκπαίδευση και κατάρτιση, ήτοι τις σπουδές, την επαγγελματική εξειδίκευση και τα πρόσθετα προσόντα, όπως γνώσεις ξένων γλωσσών και υπολογιστών, επαγγελματικές πιστοποιήσεις κ.λπ.

Πίνακας 7.74: Ερωτηματολόγιο εργοδοτών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, επισιτιστικών επιχειρήσεων και τουριστικών γραφείων – Ερώτηση 2

Ερώτηση 2: Με βάση ποια κριτήρια επιλέγετε έναν υποψήφιο εργαζόμενο στην επιχείρησή σας;

- Σπουδές
- Προϋπηρεσία
- Επαγγελματική Εξειδίκευση
- Πρόσθετα προσόντα, όπως γνώσεις ξένων γλωσσών και υπολογιστών, επαγγελματικές πιστοποιήσεις κ.λπ.
- Συστάσεις
- Άλλο

Η Ερώτηση 2 είναι μια ερώτηση πολλαπλής επιλογής στην οποία οι ερωτηθέντες είχαν τη δυνατότητα να επιλέξουν περισσότερες από μία απαντήσεις. Δεδομένης της φύσης των δεδομένων δεν έγινε έλεγχος αξιοπιστίας μέσω του δείκτη Cronbach.

Σε σχέση με το ερευνητικό ερώτημα E1 και τις απαντήσεις των εργοδοτών για τις σπουδές διατυπώνουμε τις παρακάτω ερευνητικές υποθέσεις:

H0: Η επιλογή ενός εργαζόμενου από την τουριστική βιομηχανία δε σχετίζεται με τις σπουδές του

H1: Η επιλογή ενός εργαζόμενου από την τουριστική βιομηχανία σχετίζεται με τις σπουδές του

Για τον στατιστικό έλεγχο των παραπάνω υποθέσεων χρησιμοποιούμε τον έλεγχο χ^2 με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$ και βαθμούς ελευθερίας $\beta.ε.=1$. Από τον σχετικό έλεγχο (βλ. Πίνακα 7.75) προκύπτει ότι η τιμή Pearson's Chi-Square είναι 0.020 και η τιμή Asymptotic Significance που εκφράζει το παρατηρούμενο επίπεδο σημαντικότητας p είναι 0.888. Συνεπώς, επειδή $p=.888>0.05$, δεν απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 . Επομένως, η επιλογή ενός εργαζόμενου από την τουριστική βιομηχανία δε σχετίζεται με τις σπουδές του.

Πίνακας 7.75: Pearson's Chi-Square Test για την Ερώτηση 2 του ερωτηματολογίου των εργοδοτών για τις σπουδές

Test Statistics	
	Er2_1
Chi-Square	,020 ^a
df	1
Asymp. Sig.	,888

a. 0 cells (0,0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 228,5.

Περαιτέρω, προκειμένου να διαπιστώσουμε αν οι διαφοροποιήσεις στις απαντήσεις των εργοδοτών δείχνουν ότι υπάρχει σημαντική διαφορά ανάμεσα στις κατηγορίες των επιχειρήσεων (ξενοδοχειακές, επισιτιστικές και τουριστικά γραφεία) ή αν αποτελούν απλά δειγματοληπτικές διακυμάνσεις θα προβούμε στον στατιστικό έλεγχο χ^2 . Προς τούτο, διατυπώνουμε τις ακόλουθες ερευνητικές υποθέσεις:

H0: Οι σπουδές ως κριτήριο επιλογής ενός εργαζόμενου σε μια επιχείρηση δε σχετίζονται με τον τύπο της τουριστικής επιχείρησης

H1: Οι σπουδές ως κριτήριο επιλογής ενός εργαζόμενου σε μια επιχείρηση σχετίζονται με τον τύπο της τουριστικής επιχείρησης

Για τον στατιστικό έλεγχο των παραπάνω υποθέσεων χρησιμοποιούμε τον έλεγχο χ^2 με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$ και βαθμούς ελευθερίας $\beta.ε.=2$ (βλ. Πίνακα 7.76), από όπου προκύπτει ότι η τιμή Pearson's Chi-Square είναι 22.755 και η τιμή Asymptotic Significance είναι 0.000. Συνεπώς, επειδή $p=.000<0.05$, απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 και γίνεται δεκτή η υπόθεση H_1 . Επομένως, διαπιστώνεται ότι οι σπουδές

ως κριτήριο επιλογής ενός εργαζόμενου σε μια επιχείρηση σχετίζονται με τον τύπο της τουριστικής επιχείρησης.

Πίνακας 7.76: Έλεγχος χ^2 για την προτίμηση των σπουδών ως κριτήριο επιλογής ανά κατηγορία εργοδοτών

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)		
				Sig.	99% Confidence Interval	
				Lower Bound	Upper Bound	
Pearson Chi-Square	22,755 ^a	2	,000	,000 ^b	,000	,000
Likelihood Ratio	23,054	2	,000	,000 ^b	,000	,000
Fisher's Exact Test	22,908			,000 ^b	,000	,000
N of Valid Cases	457					

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 74,51.

b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 272886377.

Από τους παραπάνω στατιστικούς ελέγχους προκύπτει ότι η επιλογή των εργαζομένων από την τουριστική βιομηχανία δε σχετίζεται με τις σπουδές τους. Ωστόσο, διαπιστώνεται ότι οι σπουδές ως κριτήριο επιλογής ενός εργαζόμενου σε μια επιχείρηση σχετίζονται με τον τύπο της τουριστικής επιχείρησης και όπως φαίνεται στον Πίνακα 7.77, υπάρχουν διαφοροποιήσεις στις διαφορετικές κατηγορίες επιχειρήσεων. Ειδικότερα, μόνο οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις διακρίνονται για το σχετικά υψηλό ποσοστό προτιμήσεων στο χαρακτηριστικό των σπουδών των υποψήφιων εργαζομένων.

Πίνακας 7.77: Κατανομή συχνοτήτων για την προτίμηση των σπουδών ως κριτήριο επιλογής ανά κατηγορία εργοδοτών

	Όχι		Ναι		Σύνολο	
	Συχνότητα	Ποσοστό%	Συχνότητα	Ποσοστό%	Συχνότητα	Ποσοστό%
Ξενοδοχειακές Επιχειρήσεις	59	37,8	97	62,2	156	100
Επισιτιστικές Επιχειρήσεις	98	64,9	53	35,1	151	100
Τουριστικά Γραφεία	73	48,7	77	51,3	150	100
Σύνολο εργοδοτών	230	50,3	227	49,7	457	100

Σε σχέση με το ερευνητικό ερώτημα E1 και τις απαντήσεις των εργοδοτών για την επαγγελματική εξειδίκευση διατυπώνουμε τις παρακάτω ερευνητικές υποθέσεις:

H0: Η επιλογή ενός εργαζόμενου από την τουριστική βιομηχανία δε σχετίζεται με την επαγγελματική του εξειδίκευση.

H1: Η επιλογή ενός εργαζόμενου από την τουριστική βιομηχανία σχετίζεται με την επαγγελματική του εξειδίκευση.

Για τον στατιστικό έλεγχο των παραπάνω υποθέσεων χρησιμοποιούμε τον έλεγχο χ^2 με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$ και βαθμούς ελευθερίας $\beta.ε.=1$. Από τον σχετικό έλεγχο (βλ. Πίνακα 7.78) προκύπτει ότι η τιμή Pearson's Chi-Square είναι 1.840 και η τιμή Asymptotic Significance που εκφράζει το παρατηρούμενο επίπεδο σημαντικότητας p είναι 0.175. Συνεπώς, επειδή $p=.175>0.05$, γίνεται δεκτή η υπόθεση H_0 . Επομένως, η επιλογή ενός εργαζόμενου από την τουριστική βιομηχανία δε σχετίζεται με την επαγγελματική του εξειδίκευση.

Πίνακας 7.78: Pearson's Chi-Square Test για την Ερώτηση 2 του ερωτηματολογίου των εργοδοτών για την επαγγελματική εξειδίκευση

Test Statistics	
	Er2_3
Chi-Square	1,840 ^a
df	1
Asymp. Sig.	,175

a. 0 cells (0,0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 228,5.

Περαιτέρω, προκειμένου να διαπιστώσουμε αν οι διαφοροποιήσεις στις απαντήσεις των εργοδοτών δείχνουν ότι υπάρχει σημαντική διαφορά ανάμεσα στις κατηγορίες των επιχειρήσεων (ξενοδοχειακές, επισιτιστικές και τουριστικά γραφεία) ή αν αποτελούν απλά δειγματοληπτικές διακυμάνσεις, θα προβούμε στον στατιστικό έλεγχο χ^2 . Προς τούτο, διατυπώνουμε τις ακόλουθες ερευνητικές υποθέσεις:

H0: Η επαγγελματική εξειδίκευση ως κριτήριο επιλογής ενός εργαζόμενου σε μια επιχείρηση δε σχετίζεται με τον τύπο της τουριστικής επιχείρησης

H1: Η επαγγελματική εξειδίκευση ως κριτήριο επιλογής ενός εργαζόμενου σε μια επιχείρηση σχετίζεται με τον τύπο της τουριστικής επιχείρησης

Για τον στατιστικό έλεγχο των παραπάνω υποθέσεων χρησιμοποιούμε τον έλεγχο χ^2 με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$ και βαθμούς ελευθερίας $\beta.ε.=2$. Από τον σχετικό έλεγχο (βλ. Πίνακα 7.79) προκύπτει η ότι η τιμή Pearson Chi-Square είναι 84.264 και η τιμή Asymptotic Significance είναι 0.000. Συνεπώς, επειδή $p=.000<0.05$, απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 και γίνεται δεκτή η υπόθεση H_1 . Συνεπώς, διαπιστώνεται ότι η επαγγελματική εξειδίκευση ως κριτήριο επιλογής ενός εργαζόμενου σε μια επιχείρηση σχετίζεται με τον τύπο της τουριστικής επιχείρησης.

Πίνακας 7.79: Έλεγχος χ^2 για την προτίμηση της επαγγελματικής εξειδίκευσης προσόντων ως κριτήριο επιλογής ανά κατηγορία εργοδοτών

Chi-Square Tests											
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)		Monte Carlo Sig. (1-sided)					
				Sig.	99% Confidence Interval		Sig.	99% Confidence Interval			
					Lower	Upper		Lower	Upper		
					Bound	Bound		Bound	Bound		
Pearson Chi-Square	84,264 ^a	2	,000	,000 ^b	,000	,000					
Likelihood Ratio	88,787	2	,000	,000 ^b	,000	,000					
Fisher's Exact Test	88,135			,000 ^b	,000	,000					
Linear-by-Linear Association	20,760 ^c	1	,000	,000 ^b	,000	,000	,000 ^b	,000	,000		
N of Valid Cases	457										

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 70,24.

b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 1090229469.

c. The standardized statistic is -4,556.

Από τους παραπάνω στατιστικούς ελέγχους προκύπτει ότι η επιλογή των εργαζομένων από την τουριστική βιομηχανία δε σχετίζεται με την επαγγελματική τους εξειδίκευση. Ωστόσο, διαπιστώνεται ότι η επαγγελματική εξειδίκευση ως κριτήριο επιλογής ενός υποψήφιου σε μια επιχείρηση σχετίζεται με τον τύπο της τουριστικής επιχείρησης και, όπως φαίνεται στον Πίνακα 7.80, υπάρχουν διαφοροποιήσεις στις διαφορετικές κατηγορίες επιχειρήσεων. Ειδικότερα, μόνο οι επισιτιστικές επιχειρήσεις διακρίνονται για το σχετικά υψηλό ποσοστό προτιμήσεων στο χαρακτηριστικό της επαγγελματικής εξειδίκευσης των υποψήφιων εργαζομένων.

Πίνακας 7.80: Κατανομή συχνοτήτων για την προτίμηση της επαγγελματικής εξειδίκευσης προσόντων ως κριτήριο επιλογής ανά κατηγορία εργοδοτών

	Όχι		Ναι		Σύνολο	
	Συχνότητα	Ποσοστό%	Συχνότητα	Ποσοστό%	Συχνότητα	Ποσοστό%
Ξενοδοχειακές Επιχειρήσεις	73	46,8	83	53,2	156	100
Επισιτιστικές Επιχειρήσεις	31	20,5	120	79,5	151	100
Τουριστικά Γραφεία	110	73,3	40	26,7	150	100
Σύνολο εργοδοτών	214	46,8	243	53,2	457	100

Σε σχέση με το ερευνητικό ερώτημα Ε1 και τις απαντήσεις των εργοδοτών για τα πρόσθετα προσόντα (όπως γνώσεις ξένων γλωσσών και υπολογιστών, επαγγελματικές πιστοποιήσεις κ.λπ.) διατυπώνουμε τις παρακάτω ερευνητικές υποθέσεις:

H0: Η επιλογή ενός υποψηφίου από την τουριστική βιομηχανία δε σχετίζεται με τα πρόσθετα προσόντα του.

H1: Η επιλογή ενός υποψηφίου από την τουριστική βιομηχανία σχετίζεται με τα πρόσθετα προσόντα του.

Για τον στατιστικό έλεγχο των παραπάνω υποθέσεων χρησιμοποιούμε τον έλεγχο χ^2 με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$ και βαθμούς ελευθερίας $\beta.ε.=1$. Από τον σχετικό έλεγχο (βλ. Πίνακα 7.81) προκύπτει ότι η τιμή Pearson's Chi-Square είναι 25.998 και η τιμή Asymptotic Significance, που εκφράζει το επίπεδο σημαντικότητας p , είναι 0.000. Συνεπώς, επειδή $p=.000 < 0.05$, απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 και γίνεται δεκτή η υπόθεση H_1 . Συνεπώς, η επιλογή ενός εργαζόμενου από την τουριστική βιομηχανία σχετίζεται με τα πρόσθετα προσόντα του.

Πίνακας 7.81: Pearson's Chi-Square Test για την Ερώτηση 2 του ερωτηματολογίου των εργοδοτών για τα πρόσθετα προσόντα

Test Statistics	
	Er2_4
Chi-Square	25,998 ^a
df	1
Asymp. Sig.	,000

a. 0 cells (0,0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 228,5.

Περαιτέρω, προκειμένου να διαπιστώσουμε αν οι διαφοροποιήσεις στις απαντήσεις των εργοδοτών δείχνουν ότι υπάρχει σημαντική διαφορά ανάμεσα στις κατηγορίες των επιχειρήσεων (ξενοδοχειακές, επισιτιστικές και τουριστικά γραφεία) ή αν αποτελούν απλά δειγματοληπτικές διακυμάνσεις θα προβούμε στον στατιστικό έλεγχο χ^2 . Προς τούτο, διατυπώνουμε τις ακόλουθες ερευνητικές υποθέσεις:

H0: Τα πρόσθετα προσόντα ως κριτήριο επιλογής ενός εργαζόμενου σε μια επιχείρηση δε σχετίζονται με τον τύπο της τουριστικής επιχείρησης

H1: Τα πρόσθετα προσόντα ως κριτήριο επιλογής ενός εργαζόμενου σε μια επιχείρηση σχετίζονται με τον τύπο της τουριστικής επιχείρησης

Υλοποιούμε τον στατιστικό έλεγχο χ^2 με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$ και βαθμούς ελευθερίας $\beta.ε.=2$ (βλ. Πίνακα 7.82) και προκύπτει ότι η τιμή Pearson's Chi-Square είναι 83.486 και η τιμή Asymptotic Significance είναι 0.000. Συνεπώς, επειδή $p=.000 < 0.05$, απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 και γίνεται δεκτή η υπόθεση H_1 . Συνεπώς, διαπιστώνεται ότι τα πρόσθετα προσόντα ως κριτήριο επιλογής ενός εργαζόμενου σε μια επιχείρηση σχετίζονται με τον τύπο της τουριστικής επιχείρησης

Πίνακα 7.82: Έλεγχος χ^2 για την προτίμηση των πρόσθετων προσόντων ως κριτήριο επιλογής ανά κατηγορία εργοδοτών

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	83,486 ^a	2	,000
Likelihood Ratio	87,589	2	,000
Linear-by-Linear Association	13,915	1	,000
N of Valid Cases	457		

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 57,11.

Από τους παραπάνω στατιστικούς ελέγχους προκύπτει ότι η επιλογή των εργαζομένων από την τουριστική βιομηχανία σχετίζεται με τα πρόσθετα προσόντα που διαθέτουν. Επιπλέον, διαπιστώνεται ότι τα πρόσθετα προσόντα ως κριτήριο επιλογής ενός υποψήφιου σε μια επιχείρηση σχετίζονται με τον τύπο της τουριστικής επιχείρησης και, όπως φαίνεται στον Πίνακα 7.83, υπάρχουν διαφοροποιήσεις στις διαφορετικές κατηγορίες επιχειρήσεων. Ειδικότερα, τα τουριστικά γραφεία και οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις διακρίνονται για τα σχετικά υψηλά ποσοστά προτιμήσεων στο χαρακτηριστικό των πρόσθετων προσόντων (όπως, γνώσεις ξένων γλωσσών και υπολογιστών, επαγγελματικές πιστοποιήσεις κ.λπ.).

Πίνακας 7.83: Κατανομή συχνοτήτων για την προτίμηση των πρόσθετων προσόντων ως κριτήριο επιλογής ανά κατηγορία εργοδοτών

	Όχι		Ναι		Σύνολο	
	Συχνότητα	Ποσοστό%	Συχνότητα	Ποσοστό%	Συχνότητα	Ποσοστό%
Ξενοδοχειακές Επιχειρήσεις	55	35,3	101	64,7	156	100
Επισιτιστικές Επιχειρήσεις	98	64,9	53	35,1	151	100
Τουριστικά Γραφεία	21	14,0	129	86,0	150	100
Σύνολο εργοδοτών	174	38,1	283	61,9	457	100

Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω και προκειμένου να απαντήσουμε στο ερευνητικό ερώτημα Ε1, προκύπτει ότι η επιλογή των εργαζομένων στην τουριστική βιομηχανία δε σχετίζεται με τις σπουδές και τα εργασιακά τους προσόντα, ενώ σχετίζεται με τα πρόσθετα προσόντα που διαθέτουν (όπως γνώσεις ξένων γλωσσών και υπολογιστών, επαγγελματικές πιστοποιήσεις κ.λπ.). Επιπλέον, προέκυψε ότι οι προτιμήσεις των

εργοδοτών διαφοροποιούνται ανάλογα με τον τύπο της επιχείρησης (ξενοδοχειακή επιχείρηση, επισιτιστική επιχείρηση, τουριστικό γραφείο). Ειδικότερα, οι εργοδότες των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων διακρίνονται για το σχετικά υψηλό ποσοστό προτιμήσεων στο χαρακτηριστικό των σπουδών και των πρόσθετων προσόντων των υποψήφιων εργαζομένων, οι εργοδότες των επισιτιστικών επιχειρήσεων διακρίνονται για το σχετικά υψηλό ποσοστό προτιμήσεων στο χαρακτηριστικό της επαγγελματικής εξειδίκευσης των υποψήφιων εργαζομένων και τέλος οι εργοδότες των τουριστικών γραφείων διακρίνονται για το σχετικό υψηλό ποσοστό προτιμήσεων στο χαρακτηριστικό των πρόσθετων προσόντων.

7.2.2.1.2. Έρευνα Εργοδοτών – Ερευνητικό Ερώτημα 2

Ερευνητικό Ερώτημα E2: Απασχολεί η τουριστική βιομηχανία επαρκώς εκπαιδευμένο και εξειδικευμένο προσωπικό;

Το συγκεκριμένο ερευνητικό ερώτημα αφορά τη διερεύνηση του κατά πόσο είναι επαρκώς εκπαιδευμένο και εξειδικευμένο το ανθρώπινο δυναμικό που απασχολεί η τουριστική βιομηχανία.

Για την απάντηση στο ερευνητικό ερώτημα E2 αξιοποιήθηκαν οι απαντήσεις των εργοδοτών του δείγματος στην Ερώτηση 7 (βλ. Πίνακα 7.15 & Πίνακα 7.84). Στην ερώτηση αυτή διερευνάται το κατά πόσο καλύπτονται οι εξειδικευμένες θέσεις εργασίας στις επιχειρήσεις των εργοδοτών του δείγματος από κατάλληλα εκπαιδευμένο και εξειδικευμένο προσωπικό.

Πίνακας 7.84: Ερωτηματολόγιο εργοδοτών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, επισιτιστικών επιχειρήσεων και τουριστικών γραφείων – Ερώτηση 7

Ερώτηση 7: Σε ποιον βαθμό οι εξειδικευμένες θέσεις εργασίας στην επιχείρησή σας καλύπτονται από κατάλληλα εκπαιδευμένο και εξειδικευμένο προσωπικό;

Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ

Η Ερώτηση 7 είναι μια ερώτηση τύπου Likert με πέντε επιλογές.

Σε σχέση με το ερευνητικό ερώτημα E2 και τις απαντήσεις των εργοδοτών στην Ερώτηση 7 του ερωτηματολογίου των εργοδοτών διατυπώνουμε τις παρακάτω ερευνητικές υποθέσεις:

H0: Οι εξειδικευμένες θέσεις εργασίας στην τουριστική βιομηχανία δεν καλύπτονται από επαρκώς εκπαιδευμένο και εξειδικευμένο προσωπικό

H1: Οι εξειδικευμένες θέσεις εργασίας στην τουριστική βιομηχανία καλύπτονται από επαρκώς εκπαιδευμένο και εξειδικευμένο προσωπικό

Για τον έλεγχο των ανωτέρω υποθέσεων, αρχικά έγινε στατιστική ανάλυση μέσω των μέτρων της περιγραφικής στατιστικής (βλ. Πίνακα 7.85), όπου διαπιστώθηκε ότι η ελάχιστη δυνατή τιμή που μπορεί να πάρει η κλίμακα είναι το ένα και η μέγιστη δυνατή

τιμή είναι το πέντε. Το μέσον της κλίμακας είναι η τιμή τρία, η οποία και θα χρησιμοποιηθεί στις στατιστικές δοκιμασίες.

Πίνακας 7.85: Μέτρα περιγραφικής στατιστικής για τις απαντήσεις των εργοδοτών στην Ερώτηση 7

Descriptive Statistics									
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness	Kurtosis		
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Er16	457	1	5	3,30	,817	,241	,114	-,168	,228
Valid N (listwise)	457								

Στη συνέχεια, έγινε έλεγχος για την κανονικότητα της κατανομής των δεδομένων με το στατιστικό κριτήριο των Kolmogorov-Smirnov και τη διόρθωση της σημαντικότητας αυτού κατά τον Lilliefors (βλ. Πίνακα 7.86) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, όπου διαπιστώθηκε ότι οι τιμές αυτής της μεταβλητής δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (Kolmogorov-Smirnov=.281, β.ε.=457, $p=.000<.05$) και συνεπώς θα προβούμε σε μη παραμετρικό έλεγχο.

Πίνακας 7.86: Ερώτηση 7 ερωτηματολογίου εργοδοτών - Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Er16	,281	457	,000	,864	457	,000

a. Lilliefors Significance Correction

Από την εφαρμογή του μη παραμετρικού ελέγχου Wilcoxon signed-rank test (βλ. Πίνακα 7.87) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, προέκυψε ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος γι' αυτή τη μεταβλητή απέχει από το μέσον της κλίμακας, δηλαδή από την τιμή τρία ($Z = -7.45$, $p=.000<.05$). Συνεπώς, απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 , δηλαδή, ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει από το μέσον της κλίμακας. Ως εκ τούτου και δεδομένου ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει κατά μικρό ποσοστό από το μέσο της κλίμακας (θετική απόκλιση από την τιμή τρία) (βλ. Πίνακα 7.85), υπάρχουν ενδείξεις ότι μπορούμε να συμπεράνουμε ότι οι εργοδότες της τουριστικής βιομηχανίας θεωρούν ότι οι εξειδικευμένες θέσεις εργασίας στην τουριστική βιομηχανία καλύπτονται αρκετά από επαρκώς εκπαιδευμένο και εξειδικευμένο προσωπικό.

Πίνακας 7.87: Ερώτηση 7 ερωτηματολογίου εργοδοτών - Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test

Test Statistics^a

GenVar3 - Er16	
Z	-7,450 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

Περαιτέρω, προκειμένου να διαπιστώσουμε αν οι παραπάνω απαντήσεις των εργοδοτών είναι ενιαίες σε όλο το δείγμα ή αν διαφοροποιούνται ανάλογα από τον τύπο επιχείρησης, θα προβούμε στον στατιστικό έλεγχο απόκλισης από τον αναμενόμενο μέσο όρο για κάθε τύπο επιχείρησης ξεχωριστά (ομάδα δείγματος).

Για τον σκοπό αυτό διατυπώνουμε τις ακόλουθες ερευνητικές υποθέσεις για κάθε τύπο επιχείρησης.

H0: Οι εξειδικευμένες θέσεις εργασίας στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις δεν καλύπτονται από επαρκώς εκπαιδευμένο και εξειδικευμένο προσωπικό

H1: Οι εξειδικευμένες θέσεις εργασίας στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις καλύπτονται από επαρκώς εκπαιδευμένο και εξειδικευμένο προσωπικό

Για τον έλεγχο των παραπάνω υποθέσεων, έγινε στατιστική ανάλυση μέσω των μέτρων της περιγραφικής στατιστικής (βλ. Πίνακα 7.88), όπου διαπιστώθηκε ότι η ελάχιστη δυνατή τιμή που μπορεί να πάρει η κλίμακα είναι το ένα και η μέγιστη δυνατή τιμή είναι το πέντε. Το μέσον της κλίμακας είναι η τιμή τρία, η οποία και θα χρησιμοποιηθεί στις στατιστικές δοκιμασίες.

Πίνακας 7.88: Μέτρα περιγραφικής στατιστικής για τις απαντήσεις των εργοδοτών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 7

Descriptive Statistics^a

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Er16	156	1	5	3,49	,919	,070	,194	-,581	,386
Valid N (listwise)	156								

a. Er45 = 1

Στη συνέχεια έγινε έλεγχος για την κανονικότητα της κατανομής των δεδομένων με το στατιστικό κριτήριο των Kolmogorov-Smirnov και τη διόρθωση της σημαντικότητας αυτού κατά τον Lilliefors (βλ. Πίνακα 7.89) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, όπου διαπιστώθηκε ότι οι τιμές αυτής της μεταβλητής δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (Kolmogorov-Smirnov=.243, β.ε.=156, $p=.000<.05$) και συνεπώς θα προβούμε σε μη παραμετρικό έλεγχο.

Πίνακας 7.89: Απαντήσεις των εργοδοτών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 7 - Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk

Tests of Normality ^a						
	Kolmogorov-Smirnov ^b			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Er16	,243	156	,000	,883	156	,000

a. Er45 = 1

b. Lilliefors Significance Correction

Από την εφαρμογή μη παραμετρικού ελέγχου Wilcoxon signed-rank test (βλ. Πίνακα 7.90) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, προκύπτει ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος γι' αυτή τη μεταβλητή απέχει από το μέσον της κλίμακας, δηλαδή από την τιμή τρία ($Z=-5.911$, $p=.000<.05$). Συνεπώς, απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 , δηλαδή, ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει από το μέσον της κλίμακας. Ως εκ τούτου και δεδομένου ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει κατά μικρό ποσοστό από το μέσο της κλίμακας (θετική απόκλιση από την τιμή τρία) (βλ. Πίνακα 7.88), υπάρχουν ενδείξεις ότι μπορούμε να συμπεράνουμε ότι οι εργοδότες των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων θεωρούν ότι οι εξειδικευμένες θέσεις εργασίας στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις καλύπτονται αρκετά από επαρκώς εκπαιδευμένο και εξειδικευμένο προσωπικό.

Πίνακας 7.90: Απαντήσεις των εργοδοτών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 7 - Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test

Test Statistics ^{a,b}	
	GenVar3 - Er16
Z	-5,911 ^c
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

a. Er45 = 1

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

c. Based on positive ranks.

Στη συνέχεια, διατυπώνουμε τις κάτωθι υποθέσεις για τις επισιτιστικές επιχειρήσεις:

H0: Οι εξειδικευμένες θέσεις εργασίας στις επισιτιστικές επιχειρήσεις δεν καλύπτονται από επαρκώς εκπαιδευμένο και εξειδικευμένο προσωπικό

H1: Οι εξειδικευμένες θέσεις εργασίας στις επισιτιστικές επιχειρήσεις καλύπτονται από επαρκώς εκπαιδευμένο και εξειδικευμένο προσωπικό

Για τον έλεγχο των παραπάνω υποθέσεων, έγινε στατιστική ανάλυση μέσω των μέτρων της περιγραφικής στατιστικής (βλ. Πίνακα 7.91), όπου διαπιστώθηκε ότι η ελάχιστη δυνατή τιμή που μπορεί να πάρει η κλίμακα είναι το ένα και η μέγιστη δυνατή τιμή είναι το πέντε. Το μέσον της κλίμακας είναι η τιμή τρία, η οποία και θα χρησιμοποιηθεί στις στατιστικές δοκιμασίες.

Πίνακας 7.91: Μέτρα περιγραφικής στατιστικής για τις απαντήσεις των εργοδοτών επισιτιστικών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 7

Descriptive Statistics^a

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Er16	151	2	5	3,11	,776	,334	,197	-,226	,392
Valid N (listwise)	151								

a. Er45 = 2

Στη συνέχεια, έγινε έλεγχος για την κανονικότητα της κατανομής των δεδομένων με το στατιστικό κριτήριο των Kolmogorov-Smirnov και τη διόρθωση της σημαντικότητας αυτού κατά τον Lilliefors (βλ. Πίνακα 7.92) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, όπου διαπιστώθηκε ότι οι τιμές αυτής της μεταβλητής δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (Kolmogorov-Smirnov=.276, β.ε.=151, $p=.000<.05$) και συνεπώς θα προβούμε σε μη παραμετρικό έλεγχο.

Πίνακας 7.92: Απαντήσεις των εργοδοτών επισιτιστικών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 7 - Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk

Tests of Normality^a

	Kolmogorov-Smirnov ^b			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Er16	,276	151	,000	,845	151	,000

a. Er45 = 2

b. Lilliefors Significance Correction

Από την εφαρμογή του μη παραμετρικού ελέγχου Wilcoxon signed-rank test. (βλ. Πίνακα 7.93) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, προκύπτει ότι ο μέσος όρος των

παρατηρήσεων του δείγματος γι' αυτή τη μεταβλητή δεν απέχει από το μέσον της κλίμακας, δηλαδή από την τιμή τρία ($Z=-1.697$, $p=.090>.05$). Συνεπώς, δεν απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 , δηλαδή, ο μέσος όρος γι' αυτή τη μεταβλητή δεν απέχει από το μέσον της κλίμακας. Ως εκ τούτου και δεδομένου ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος δεν απέχει από το μέσο της κλίμακας (βλ. Πίνακα 7.91), υπάρχουν ενδείξεις ότι μπορούμε να συμπεράνουμε ότι οι εργοδότες των επισιτιστικών επιχειρήσεων θεωρούν ότι οι εξειδικευμένες θέσεις εργασίας στις επισιτιστικές επιχειρήσεις καλύπτονται οριακά από επαρκώς εκπαιδευμένο και εξειδικευμένο προσωπικό.

Πίνακας 7.93: Απαντήσεις των εργοδοτών επισιτιστικών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 7 - Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test

Test Statistics ^{a,b}	
GenVar3 - Er16	
Z	-1,697 ^c
Asymp. Sig. (2-tailed)	,090

a. Er45 = 2

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

c. Based on positive ranks.

Στη συνέχεια, διατυπώνουμε τις κάτωθι υποθέσεις για τα τουριστικά γραφεία:

H0: Οι εξειδικευμένες θέσεις εργασίας στα τουριστικά γραφεία δεν καλύπτονται από επαρκώς εκπαιδευμένο και εξειδικευμένο προσωπικό

H1: Οι εξειδικευμένες θέσεις εργασίας στα τουριστικά γραφεία καλύπτονται από επαρκώς εκπαιδευμένο και εξειδικευμένο προσωπικό

Για τον έλεγχο των παραπάνω υποθέσεων έγινε στατιστική ανάλυση μέσω των μέτρων της περιγραφικής στατιστικής (βλ. Πίνακα 7.94), όπου διαπιστώθηκε ότι η ελάχιστη δυνατή τιμή που μπορεί να πάρει η κλίμακα είναι το ένα και η μέγιστη δυνατή τιμή είναι το πέντε. Το μέσον της κλίμακας είναι η τιμή τρία, η οποία και θα χρησιμοποιηθεί στις στατιστικές δοκιμασίες.

Πίνακας 7.94: Μέτρα περιγραφικής στατιστικής για τις απαντήσεις των εργοδοτών τουριστικών γραφείων στην Ερώτηση 7

Descriptive Statistics ^a									
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Er16	150	1	5	3,30	693	,135	,198	,618	,394
Valid N (listwise)	150								

a. Er45 = 3

Στη συνέχεια έγινε έλεγχος για την κανονικότητα της κατανομής των δεδομένων με το στατιστικό κριτήριο των Kolmogorov-Smirnov και τη διόρθωση της σημαντικότητας αυτού κατά τον Lilliefors (βλ. Πίνακα 7.95) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, όπου διαπιστώθηκε ότι οι τιμές αυτής της μεταβλητής δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (Kolmogorov-Smirnov =.321, β.ε. =150, $p=.000<.05$) και συνεπώς θα προβούμε σε μη παραμετρικό έλεγχο.

Πίνακας 7.95: Απαντήσεις των εργοδοτών επισιτιστικών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 7 - Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk

Tests of Normality ^a						
	Kolmogorov-Smirnov ^b			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Er16	,321	150	,000	,815	150	,000

a. Er45 = 3

b. Lilliefors Significance Correction

Από την εφαρμογή του μη παραμετρικού ελέγχου Wilcoxon signed-rank test (βλ. Πίνακα 7.96) επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, προέκυψε ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος γι' αυτή τη μεταβλητή απέχει από το μέσον της κλίμακας, δηλαδή από την τιμή τρία ($Z=-4.853$, $p=.000<.05$). Συνεπώς, απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 , δηλαδή, ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει από το μέσον της κλίμακας. Ως εκ τούτου και δεδομένου ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει κατά μικρό ποσοστό από το μέσο της κλίμακας (θετική απόκλιση από την τιμή τρία) (βλ. Πίνακα 7.94) υπάρχουν ενδείξεις ότι μπορούμε να συμπεράνουμε ότι οι εργοδότες των τουριστικών γραφείων θεωρούν ότι οι εξειδικευμένες θέσεις εργασίας στα τουριστικά γραφεία καλύπτονται αρκετά από επαρκώς εκπαιδευμένο και εξειδικευμένο προσωπικό.

Πίνακας 7.96: Απαντήσεις των εργοδοτών επισιτιστικών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 7 - Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test

Test Statistics ^{a,b}	
	GenVar3 - Er16
Z	-4,853 ^c
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

a. Er45 = 3

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

c. Based on positive ranks.

Στη συνέχεια, προκειμένου να διερευνηθεί το κατά πόσο εκπαιδευμένο είναι το ανθρώπινο δυναμικό της τουριστικής βιομηχανίας σε θέματα που σχετίζονται με την πανδημία Covid-19 και τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών

καταστροφών, αξιοποιήθηκαν οι απαντήσεις της ερώτησης 23 του ερωτηματολογίου των εργοδοτών (βλ. Πίνακα 7.97).

Πίνακας 7.97: Ερωτηματολόγιο εργοδοτών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, επισιτιστικών επιχειρήσεων και τουριστικών γραφείων – Ερώτηση 23

Ερώτηση 23: «Κατά πόσο το ανθρώπινο δυναμικό της επιχείρησής σας είναι εκπαιδευμένο σε θέματα εφαρμογής υγειονομικών πρωτοκόλλων ή/και διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων (π.χ. πανδημία) ή/και φυσικών καταστροφών;»
 Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ

Η Ερώτηση 23 είναι μια ερώτηση τύπου Likert με πέντε επιλογές.

Σε σχέση με το ερευνητικό ερώτημα Ε2 και τις απαντήσεις των εργοδοτών στην Ερώτηση 23 του ερωτηματολογίου των εργοδοτών διατυπώνουμε τις παρακάτω ερευνητικές υποθέσεις:

H0: Το ανθρώπινο δυναμικό της τουριστικής βιομηχανίας δεν είναι επαρκώς εκπαιδευμένο σε θέματα που σχετίζονται με την πανδημία Covid-19 και τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών

H1: Το ανθρώπινο δυναμικό της τουριστικής βιομηχανίας είναι επαρκώς εκπαιδευμένο σε θέματα που σχετίζονται με την πανδημία Covid-19 και τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών

Για τον έλεγχο των ανωτέρω υποθέσεων, έγινε στατιστική ανάλυση μέσω των μέτρων της περιγραφικής στατιστικής (βλ. Πίνακα 7.98), όπου διαπιστώθηκε ότι η ελάχιστη δυνατή τιμή που μπορεί να πάρει η κλίμακα είναι το ένα και η μέγιστη δυνατή τιμή είναι το πέντε. Το μέσον της κλίμακας είναι η τιμή τρία, η οποία και θα χρησιμοποιηθεί στις στατιστικές δοκιμασίες.

Πίνακας 7.98: Μέτρα περιγραφικής στατιστικής για τις απαντήσεις των εργοδοτών στην Ερώτηση 23

Descriptive Statistics									
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Er32	457	1	5	3,52	,814	,069	,114	-,018	,228
Valid N (listwise)	457								

Στη συνέχεια έγινε έλεγχος για την κανονικότητα της κατανομής των δεδομένων με το στατιστικό κριτήριο των Kolmogorov-Smirnov και τη διόρθωση της σημαντικότητας αυτού κατά τον Lilliefors (βλ. Πίνακα 7.99) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, όπου διαπιστώθηκε ότι οι τιμές αυτής της μεταβλητής δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (Kolmogorov-Smirnov=.269, β.ε.=457, $p=.000<.05$) και συνεπώς θα προβούμε σε μη παραμετρικό έλεγχο.

Πίνακας 7.99: Ερώτηση 23 ερωτηματολογίου εργοδοτών - Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Er32	,269	457	,000	,856	457	,000

a. Lilliefors Significance Correction

Από την εφαρμογή του μη παραμετρικού ελέγχου Wilcoxon signed-rank test (βλ. Πίνακα 7.100) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, προκύπτει ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος γι' αυτή τη μεταβλητή απέχει από το μέσον της κλίμακας, δηλαδή από την τιμή τρία ($Z=-11.222$, $p=.000<.05$). Συνεπώς, απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 , δηλαδή, ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει από το μέσον της κλίμακας. Ως εκ τούτου και δεδομένου ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει κατά μικρό ποσοστό από το μέσο της κλίμακας (θετική απόκλιση από την τιμή τρία) (βλ. Πίνακα 7.98) υπάρχουν ενδείξεις ότι μπορούμε να συμπεράνουμε ότι οι εργοδότες των τουριστικών επιχειρήσεων θεωρούν ότι το ανθρώπινο δυναμικό της τουριστικής βιομηχανίας είναι επαρκώς εκπαιδευμένο σε θέματα που σχετίζονται με την πανδημία Covid-19 και τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών.

Πίνακας 7.100: Ερώτηση 23 ερωτηματολογίου εργοδοτών - Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test

Test Statistics ^a	
	GenVar3 - Er32
Z	-11,222 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

Περαιτέρω, προκειμένου να διαπιστώσουμε αν οι παραπάνω απαντήσεις των εργοδοτών είναι ενιαίες σε όλο το δείγμα ή αν διαφοροποιούνται ανάλογα από τον τύπο επιχείρησης θα προβούμε στον στατιστικό έλεγχο απόκλισης από τον αναμενόμενο μέσο όρο για κάθε τύπο επιχείρησης ξεχωριστά (ομάδα δείγματος).

Για τον σκοπό αυτό διατυπώνουμε τις ακόλουθες ερευνητικές υποθέσεις για κάθε τύπο επιχείρησης.

H₀: Το ανθρώπινο δυναμικό των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων δεν είναι επαρκώς εκπαιδευμένο σε θέματα που σχετίζονται με την πανδημία Covid-19 και τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών

H1: Το ανθρώπινο δυναμικό των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων είναι επαρκώς εκπαιδευμένο σε θέματα που σχετίζονται με την πανδημία Covid-19 και τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών

Για τον έλεγχο των ανωτέρω υποθέσεων, έγινε στατιστική ανάλυση μέσω των μέτρων της περιγραφικής στατιστικής (βλ. Πίνακα 7.101), όπου διαπιστώθηκε ότι η ελάχιστη δυνατή τιμή που μπορεί να πάρει η κλίμακα είναι το ένα και η μέγιστη δυνατή τιμή είναι το πέντε. Το μέσον της κλίμακας είναι η τιμή τρία, η οποία και θα χρησιμοποιηθεί στις στατιστικές δοκιμασίες.

Πίνακας 7.101: Μέτρα περιγραφικής στατιστικής για τις απαντήσεις των εργοδοτών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 23

Descriptive Statistics ^a									
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Er32 Valid N (listwise)	156 156	1	5	4,01	,775	-,517	,194	,479	,386

a. Er45 = 1

Στη συνέχεια, έγινε έλεγχος για την κανονικότητα της κατανομής των δεδομένων με το στατιστικό κριτήριο των Kolmogorov-Smirnov και τη διόρθωση της σημαντικότητας αυτού κατά τον Lilliefors (βλ. Πίνακα 7.102) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, όπου διαπιστώθηκε ότι οι τιμές αυτής της μεταβλητής δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (Kolmogorov-Smirnov=.260, β.ε.=156, $p=.000<.05$) και συνεπώς θα προβούμε σε μη παραμετρικό έλεγχο.

Πίνακας 7.102: Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk για τις απαντήσεις των εργοδοτών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 23

Tests of Normality ^a						
	Kolmogorov-Smirnov ^b			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Er32	,260	156	,000	,833	156	,000

a. Er45 = 1

b. Lilliefors Significance Correction

Από την εφαρμογή του μη παραμετρικού ελέγχου Wilcoxon signed-rank test (βλ. Πίνακα 7.103), προκύπτει ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος γι' αυτή τη μεταβλητή απέχει από το μέσον της κλίμακας, δηλαδή από την τιμή τρία ($Z=-9.500$, $p=.000<.05$). Συνεπώς, απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 , δηλαδή, ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει από το μέσο της κλίμακας. Ως εκ τούτου και δεδομένου ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει αρκετά από το μέσο της κλίμακας (θετική απόκλιση από την τιμή τρία) (βλ. Πίνακα 7.101) υπάρχουν

ενδείξεις ότι μπορούμε να συμπεράνουμε ότι οι εργοδότες των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων θεωρούν ότι το ανθρώπινο δυναμικό των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων είναι επαρκώς εκπαιδευμένο σε θέματα που σχετίζονται με την πανδημία Covid-19 και τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών.

Πίνακας 7.103: Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test για τις απαντήσεις των εργοδοτών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 23

Test Statistics ^{a,b}	
	GenVar3 - Er32
Z	-9,500 ^c
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

a. Er45 = 1

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

c. Based on positive ranks.

Στη συνέχεια, διατυπώνουμε τις κάτωθι υποθέσεις για τις επισιτιστικές επιχειρήσεις:

H0: Το ανθρώπινο δυναμικό των επισιτιστικών επιχειρήσεων δεν είναι επαρκώς εκπαιδευμένο σε θέματα που σχετίζονται με την πανδημία Covid-19 και τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών

H1: Το ανθρώπινο δυναμικό των επισιτιστικών επιχειρήσεων είναι επαρκώς εκπαιδευμένο σε θέματα που σχετίζονται με την πανδημία Covid-19 και τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών

Για τον έλεγχο των παραπάνω υποθέσεων, έγινε στατιστική ανάλυση μέσω των μέτρων της περιγραφικής στατιστικής (βλ. Πίνακα 7.104), όπου διαπιστώθηκε ότι η ελάχιστη δυνατή τιμή που μπορεί να πάρει η κλίμακα είναι το ένα και η μέγιστη δυνατή τιμή είναι το πέντε. Το μέσον της κλίμακας είναι η τιμή τρία, η οποία και θα χρησιμοποιηθεί στις στατιστικές δοκιμασίες.

Πίνακας 7.104: Μέτρα περιγραφικής στατιστικής για τις απαντήσεις των εργοδοτών επισιτιστικών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 23

Descriptive Statistics ^a									
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Er32 Valid N (listwise)	151 151	1	5	3,29	,771	,152	,197	,148	,392

a. Er45 = 2

Στη συνέχεια έγινε έλεγχος για την κανονικότητα της κατανομής των δεδομένων με το στατιστικό κριτήριο των Kolmogorov-Smirnov και τη διόρθωση της σημαντικότητας αυτού κατά τον Lilliefors (βλ. Πίνακα 7.105) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, όπου

διαπιστώθηκε ότι οι τιμές αυτής της μεταβλητής δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (Kolmogorov-Smirnov =.290, β.ε.=151, $p=.000<.05$), συνεπώς θα προβούμε σε μη παραμετρικό έλεγχο.

Πίνακας 7.105: Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk για τις απαντήσεις των εργοδοτών επισιτιστικών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 23

Tests of Normality ^a						
	Kolmogorov-Smirnov ^b			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Er32	,290	151	,000	,853	151	,000

a. Er45 = 2

b. Lilliefors Significance Correction

Από την εφαρμογή του μη παραμετρικού ελέγχου Wilcoxon signed-rank test (βλ. Πίνακα 7.106), προέκυψε ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος γι' αυτή τη μεταβλητή απέχει από το μέσο της κλίμακας, δηλαδή από την τιμή τρία ($Z=-4.346$, $p=.000<.05$). Συνεπώς, απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 , δηλαδή, ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει στατιστικά σημαντικά από το μέσον της κλίμακας. Ως εκ τούτου και δεδομένου ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει κατά μικρό ποσοστό από το μέσο της κλίμακας (θετική απόκλιση από την τιμή τρία) (βλ. Πίνακα 7.104), υπάρχουν ενδείξεις ότι μπορούμε να συμπεράνουμε ότι οι εργοδότες των επισιτιστικών επιχειρήσεων θεωρούν ότι το ανθρώπινο δυναμικό των επισιτιστικών επιχειρήσεων είναι επαρκώς εκπαιδευμένο σε θέματα που σχετίζονται με την πανδημία Covid-19 και τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών.

Πίνακας 7.106: Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test για τις απαντήσεις των εργοδοτών επισιτιστικών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 23

Test Statistics ^{a,b}	
	GenVar3 - Er32
Z	-4,346 ^c
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

a. Er45 = 2

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

c. Based on positive ranks.

Στη συνέχεια διατυπώνονται οι κάτωθι ερευνητικές υποθέσεις για τα τουριστικά γραφεία:

H0: Το ανθρώπινο δυναμικό των τουριστικών γραφείων δεν είναι επαρκώς εκπαιδευμένο σε θέματα που σχετίζονται με την πανδημία Covid-19 και τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών

H1: Το ανθρώπινο δυναμικό των τουριστικών γραφείων είναι επαρκώς εκπαιδευμένο σε θέματα που σχετίζονται με την πανδημία Covid-19 και τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών

Για τον έλεγχο των παραπάνω υποθέσεων, έγινε στατιστική ανάλυση μέσω των μέτρων της περιγραφικής στατιστικής (βλ. Πίνακα 7.107), όπου διαπιστώθηκε ότι η ελάχιστη δυνατή τιμή που μπορεί να πάρει η κλίμακα είναι το ένα και η μέγιστη δυνατή τιμή είναι το πέντε. Το μέσον της κλίμακας είναι η τιμή τρία, η οποία και θα χρησιμοποιηθεί στις στατιστικές δοκιμασίες.

Πίνακας 7.107: Μέτρα περιγραφικής στατιστικής για τις απαντήσεις των εργοδοτών τουριστικών γραφείων στην Ερώτηση 23

Descriptive Statistics ^a									
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Er32 Valid N (listwise)	150 150	1	5	3,23	,649	,177	,198	1,944	,394

a. Er45 = 3

Στη συνέχεια έγινε έλεγχος για την κανονικότητα της κατανομής των δεδομένων με το στατιστικό κριτήριο των Kolmogorov-Smirnov και τη διόρθωση της σημαντικότητας αυτού κατά τον Lilliefors (βλ. Πίνακα 7.108) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, όπου διαπιστώθηκε ότι οι τιμές αυτής της μεταβλητής δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (Kolmogorov-Smirnov =.367, β.ε.=150, $p=.000<.05$) και συνεπώς θα προβούμε σε μη παραμετρικό έλεγχο.

Πίνακας 7.108: Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk για τις απαντήσεις των εργοδοτών τουριστικών γραφείων στην Ερώτηση 23

Tests of Normality ^a						
	Kolmogorov-Smirnov ^b			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Er32	,367	150	,000	,751	150	,000

a. Er45 = 3

b. Lilliefors Significance Correction

Από την εφαρμογή του μη παραμετρικού ελέγχου Wilcoxon signed-rank test (βλ. Πίνακα 7.109), προκύπτει ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος γι' αυτή τη μεταβλητή απέχει από το μέσο της κλίμακας, δηλαδή από την τιμή τρία ($Z=-4.090$, $p=.000<.05$). Συνεπώς, απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 , δηλαδή, ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος γι' αυτή τη μεταβλητή απέχει από το μέσο της κλίμακας. Επομένως, δεδομένου ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος κατά μικρό ποσοστό από το μέσο της κλίμακας (θετική απόκλιση από την τιμή τρία)

(βλ. Πίνακα 7.107) υπάρχουν ενδείξεις ότι μπορούμε να συμπεράνουμε ότι οι εργοδότες των τουριστικών γραφείων θεωρούν ότι το ανθρώπινο δυναμικό των τουριστικών γραφείων είναι επαρκώς εκπαιδευμένο σε θέματα που σχετίζονται με την πανδημία Covid-19 και τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών.

Πίνακας 7.109: Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test για τις απαντήσεις των εργοδοτών τουριστικών γραφείων στην Ερώτηση 23

Test Statistics ^{a,b}	
	GenVar3 - Er32
Z	-4,090 ^c
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

a. Er45 = 3

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

c. Based on positive ranks.

Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω και προκειμένου να απαντήσουμε στο ερευνητικό ερώτημα E2, προκύπτει ότι, σύμφωνα με τους εργοδότες των τουριστικών επιχειρήσεων, οι εξειδικευμένες θέσεις εργασίας στην τουριστική βιομηχανία καλύπτονται από επαρκώς εκπαιδευμένο και εξειδικευμένο προσωπικό. Ωστόσο, κατά τη διερεύνηση ανά κατηγορία επιχείρησης, προέκυψε ότι στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις και στα τουριστικά γραφεία οι εξειδικευμένες θέσεις εργασίας καλύπτονται από επαρκώς εκπαιδευμένο και εξειδικευμένο προσωπικό, ενώ στις επισιτιστικές επιχειρήσεις φαίνεται να καλύπτονται οριακά.

Επιπλέον, όσον αφορά την εκπαίδευση των εργαζομένων σε θέματα που σχετίζονται με την πανδημία Covid-19 και τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών, προκύπτει ότι το ανθρώπινο δυναμικό των τουριστικών επιχειρήσεων είναι επαρκώς εκπαιδευμένο. Το ανωτέρω εύρημα επιβεβαιώνεται και κατά τη διερεύνηση ανά κατηγορία επιχείρησης, καθώς προέκυψε ότι το ανθρώπινο δυναμικό από όλες τις κατηγορίες επιχειρήσεων -ξενοδοχειακές, επισιτιστικές και τουριστικά γραφεία – είναι επαρκώς εκπαιδευμένο σε θέματα που σχετίζονται με την πανδημία Covid-19 και τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών, με το προσωπικό των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων να θεωρείται από τους εργοδότες του σε μεγαλύτερο βαθμό εκπαιδευμένο και εξειδικευμένο σε σχέση με αυτό που θεωρούν οι εργοδότες των άλλων δύο τύπων επιχειρήσεων για τους δικούς τους εργαζομένους.

7.2.2.1.3. Έρευνα Εργοδοτών – Ερευνητικό Ερώτημα 3

Ερευνητικό Ερώτημα E3: Αναγνωρίζουν οι εργοδότες της τουριστικής βιομηχανίας την ανάγκη διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολούν;

Το συγκεκριμένο ερευνητικό ερώτημα αφορά τη διερεύνηση της αναγνώρισης από πλευράς εργοδοτών της ανάγκης διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολούν.

Για την απάντηση στο συγκεκριμένο ερευνητικό ερώτημα E3 αξιοποιήθηκαν οι απαντήσεις στην Ερώτηση 15 (βλ. Πίνακα 7.22, Διάγραμμα 7.22), την Ερώτηση 18 (βλ. Πίνακα 7.25, Διάγραμμα 7.25), την Ερώτηση 24 (βλ. Πίνακα 7.32, Διάγραμμα 7.32) και την Ερώτηση 26 (βλ. Πίνακα 7.34, Διάγραμμα 7.34) που αφορούν τις απόψεις των συμμετεχόντων εργοδοτών για την αναγκαιότητα της διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού τόσο γενικά, όσο και σε περίοδο εκτάκτων συνθηκών, καθώς και την παροχή ή όχι από την επιχείρηση προγραμμάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης στους εργαζόμενους που απασχολεί (βλ. Πίνακα 7.110).

Πίνακας 7.110: Ερωτηματολόγιο εργοδοτών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, επισιτιστικών επιχειρήσεων και τουριστικών γραφείων - Ερωτήσεις 15, 18, 24, και 26

Ερώτηση 15: Πόσο απαραίτητη είναι η συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού της επιχείρησής σας, προκειμένου αυτό να ανταποκριθεί στις διαρκώς μεταβαλλόμενες ανάγκες και απαιτήσεις της;

Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ

Ερώτηση 18: Υποστηρίζει η επιχείρησή σας τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού;

Ναι Όχι

Ερώτηση 24: Στις έκτακτες συνθήκες λόγω της πανδημίας του COVID-19, παρέχει η επιχείρησή σας εξειδικευμένη εκπαίδευση στους εργαζόμενους της σε θέματα:

- Εφαρμογής υγειονομικών πρωτοκόλλων*
- Αντιμετώπισης εκτάκτων καταστάσεων (π.χ. πανδημία) ή/και φυσικών καταστροφών*
- Άλλο*

Ερώτηση 26: Σε περιόδους εκτάκτων καταστάσεων (π.χ. πανδημία) ή/και φυσικών καταστροφών, κατά πόσο το εκπαιδευμένο προσωπικό είναι απαραίτητο για την πιο αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων;

Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ

Σε σχέση με το ερευνητικό ερώτημα Ε3 και τις απαντήσεις των εργοδοτών στις ανωτέρω ερωτήσεις του ερωτηματολογίου των εργοδοτών διατυπώνουμε τις παρακάτω ερευνητικές υποθέσεις:

H0: Η τουριστική βιομηχανία δεν αναγνωρίζει την ανάγκη εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολεί

H1: Η τουριστική βιομηχανία αναγνωρίζει την ανάγκη εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολεί

Η κλίμακα που αναπτύχθηκε για να περιγράψει την αναγνώριση της ανάγκης διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης από τους εργοδότες της τουριστικής βιομηχανίας επέδειξε μια οριακά αποδεκτή αξιοπιστία (ο δείκτης Cronbach's Alpha που καταδεικνύει την εσωτερική συνοχή των ερωτημάτων ανήλθε σε .644) (βλ. Πίνακα 7.111).

Πίνακας 7.111: Έλεγχος αξιοπιστίας κλίμακας «Αναγνώριση ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης»

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.637	.644	4

Για τον έλεγχο των ανωτέρω υποθέσεων, αρχικά έγινε στατιστική ανάλυση μέσω των μέτρων της περιγραφικής στατιστικής (βλ. Πίνακα 7.112), όπου διαπιστώθηκε ότι η ελάχιστη δυνατή τιμή που μπορεί να πάρει η κλίμακα είναι το τέσσερα και η μέγιστη δυνατή τιμή είναι το δεκατέσσερα. Το μέσον της κλίμακας είναι η τιμή εννέα, η οποία και θα χρησιμοποιηθεί στις στατιστικές δοκιμασίες.

Πίνακας 7.112: Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Αναγνώριση ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης»

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Training_Recogn2	457	6,00	14,00	10,3501	1,78688	,110	,114	-,698	,228
Valid N (listwise)	457								

Έπειτα, έγινε έλεγχος για την κανονικότητα της κατανομής των δεδομένων με το στατιστικό κριτήριο των Kolmogorov-Smirnov και τη διόρθωση της σημαντικότητας αυτού κατά τον Lilliefors (βλ. Πίνακα 7.113) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, όπου διαπιστώθηκε ότι οι τιμές αυτής της μεταβλητής δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (Kolmogorov-Smirnov =.112, β.ε.= 457, $p=.000<.05$) και συνεπώς θα προβούμε σε μη παραμετρικό έλεγχο.

Πίνακας 7.113: Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Αναγνώριση ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης»

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Training_Recogn2	,112	457	,000	,959	457	,000

a. Lilliefors Significance Correction

Από την εφαρμογή του μη παραμετρικού ελέγχου Wilcoxon signed-rank test (βλ. Πίνακα 7.114) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, προέκυψε ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος γι' αυτή τη μεταβλητή απέχει από το μέσον της κλίμακας, δηλαδή από την τιμή εννιά ($Z=-13.183$, $p=.000<.05$). Συνεπώς, απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 , δηλαδή, ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει από το μέσον της κλίμακας. Ως εκ τούτου και δεδομένου ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει αρκετά από το μέσο της κλίμακας (θετική απόκλιση από την τιμή εννέα) (βλ. Πίνακα 7.112) υπάρχουν ενδείξεις ότι μπορούμε να συμπεράνουμε ότι η τουριστική βιομηχανία αναγνωρίζει την ανάγκη εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολεί.

Πίνακας 7.114: Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test της κλίμακας «Αναγνώριση ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης»

Test Statistics^a

	Training_Recogn2m - Training_Recogn2
Z	-13,183 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

Περαιτέρω, προκειμένου να διαπιστώσουμε αν οι παραπάνω απαντήσεις των εργαζομένων είναι ενιαίες σε όλο το δείγμα ή αν διαφοροποιούνται, ανάλογα με τον τύπο επιχείρησης, θα προβούμε στον στατιστικό έλεγχο απόκλισης από τον αναμενόμενο μέσο όρο για κάθε τύπο επιχείρησης ξεχωριστά (ομάδα δείγματος).

Για τον σκοπό αυτό διατυπώνουμε τις ακόλουθες ερευνητικές υποθέσεις για κάθε τύπο επιχείρησης.

H0: Οι εργοδότες των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων δεν αναγνωρίζουν την ανάγκη εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολούν

H1: Οι εργοδότες των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων αναγνωρίζουν την ανάγκη εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολούν

Για τον έλεγχο των ανωτέρω υποθέσεων, έγινε στατιστική ανάλυση μέσω των μέτρων της περιγραφικής στατιστικής (βλ. Πίνακα 7.115), όπου διαπιστώθηκε ότι η ελάχιστη δυνατή τιμή που μπορεί να πάρει η κλίμακα είναι το τέσσερα και η μέγιστη δυνατή τιμή είναι το δεκατέσσερα. Το μέσον της κλίμακας είναι η τιμή εννέα, η οποία και θα χρησιμοποιηθεί στις στατιστικές δοκιμασίες.

Πίνακας 7.115: Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Αναγνώριση ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης» για τις απαντήσεις των εργοδοτών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων

Descriptive Statistics ^a									
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Training_Recogn2	156	6,00	14,00	11,3718	1,76788	-,615	,194	,071	,386
Valid N (listwise)	156								

a. Er45 = 1

Στη συνέχεια, έγινε έλεγχος για την κανονικότητα της κατανομής των δεδομένων με το στατιστικό κριτήριο των Kolmogorov-Smirnov και τη διόρθωση της σημαντικότητας αυτού κατά τον Lilliefors (βλ. Πίνακα 7.116) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, όπου διαπιστώθηκε ότι οι τιμές αυτής της μεταβλητής δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (Kolmogorov-Smirnov=.184, β.ε.=156, $p=.000<.05$) και συνεπώς θα προβούμε σε μη παραμετρικό έλεγχο.

Πίνακας 7.116: Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Αναγνώριση ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης» για τις απαντήσεις των εργοδοτών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων

	Kolmogorov-Smirnov ^b			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Training_Recogn2	,184	156	,000	,937	156	,000

a. Er45 = 1

b. Lilliefors Significance Correction

Από την εφαρμογή του μη παραμετρικού ελέγχου Wilcoxon signed-rank test (βλ. Πίνακα 7.117) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, προκύπτει ότι ο μέσος όρος γι' αυτή τη μεταβλητή απέχει στατιστικά σημαντικά από το μέσον της κλίμακας, δηλαδή από την τιμή εννέα ($Z=-9.833$, $p=.000<.05$). Συνεπώς, απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 , δηλαδή, δηλαδή, ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει από το μέσον της κλίμακας. Ως εκ τούτου και δεδομένου ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει αρκετά από το μέσο της κλίμακας (θετική απόκλιση από την τιμή εννιά) (βλ. Πίνακα 7.115) υπάρχουν ενδείξεις ότι μπορούμε να συμπεράνουμε ότι οι εργοδότες των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων αναγνωρίζουν την ανάγκη εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολούν.

Πίνακας 7.117: Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test της κλίμακας «Αναγνώριση ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης» για τις απαντήσεις των εργοδοτών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων

Test Statistics^{a,b}

	Training_Recogn2m - Training_Recogn2
Z	-9,833 ^c
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

a. Er45 = 1

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

c. Based on positive ranks.

Στη συνέχεια, διατυπώνουμε τις κάτωθι υποθέσεις για τις επισιτιστικές επιχειρήσεις:

H₀: Οι εργοδότες των επισιτιστικών επιχειρήσεων δεν αναγνωρίζουν την ανάγκη εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολούν

H₁: Οι εργοδότες των επισιτιστικών επιχειρήσεων αναγνωρίζουν την ανάγκη εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολούν

Για τον έλεγχο των ανωτέρω υποθέσεων, έγινε στατιστική ανάλυση μέσω των μέτρων της περιγραφικής στατιστικής (βλ. Πίνακα 7.118), όπου διαπιστώθηκε ότι η ελάχιστη δυνατή τιμή που μπορεί να πάρει η κλίμακα είναι το τέσσερα και η μέγιστη δυνατή τιμή είναι το δεκατέσσερα. Το μέσον της κλίμακας είναι η τιμή εννέα, η οποία και θα χρησιμοποιηθεί στις στατιστικές δοκιμασίες.

Πίνακας 7.118: Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Αναγνώριση ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης» για τις απαντήσεις των εργοδοτών επισιτιστικών επιχειρήσεων

Descriptive Statistics^a

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Training_Recogn2	151	6,00	14,00	9,8278	1,61972	,254	,197	-,309	,392
Valid N (listwise)	151								

a. Er45 = 2

Στη συνέχεια, έγινε έλεγχος για την κανονικότητα της κατανομής των δεδομένων με το στατιστικό κριτήριο των Kolmogorov-Smirnov και τη διόρθωση της σημαντικότητας αυτού κατά τον Lilliefors (βλ. Πίνακα 7.119) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, όπου διαπιστώθηκε ότι οι τιμές αυτής της μεταβλητής δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (Kolmogorov-Smirnov=.132, β.ε.=151, $p=.000<.05$) και συνεπώς θα προβούμε σε μη παραμετρικό έλεγχο.

Πίνακας 7.119: Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Αναγνώριση ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης» για τις απαντήσεις των εργοδοτών επισιτιστικών επιχειρήσεων

Tests of Normality^a

	Kolmogorov-Smirnov ^b			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Training_Recogn2	,132	151	,000	,953	151	,000

a. Er45 = 2

b. Lilliefors Significance Correction

Από την εφαρμογή του μη παραμετρικού ελέγχου Wilcoxon signed-rank test (βλ. Πίνακα 7.120) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, προέκυψε ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος γι' αυτή τη μεταβλητή απέχει από το μέσον της κλίμακας, δηλαδή από την τιμή εννέα ($Z=-5.747$, $p=.000<.05$). Συνεπώς, απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 , δηλαδή, ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει από το μέσον της κλίμακας. Επομένως, δεδομένου ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει κατά μικρό ποσοστό από το μέσο της κλίμακας (θετική απόκλιση από την τιμή εννέα) (βλ. Πίνακα 7.118) υπάρχουν ενδείξεις ότι μπορούμε να συμπεράνουμε ότι οι εργοδότες των επισιτιστικών επιχειρήσεων αναγνωρίζουν οριακά την ανάγκη εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολούν.

Πίνακας 7.120: Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test της κλίμακας «Αναγνώριση ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης» για τις απαντήσεις των εργοδοτών επισιτιστικών επιχειρήσεων

Test Statistics^{a,b}

	Training_Recogn2m - Training_Recogn2
Z	-5,747 ^c
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

a. Er45 = 2

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

c. Based on positive ranks.

Στη συνέχεια, διατυπώνουμε τις κάτωθι υποθέσεις για τα τουριστικά γραφεία:

H0: Οι εργοδότες των τουριστικών γραφείων δεν αναγνωρίζουν την ανάγκη εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολεί

H1: Οι εργοδότες των τουριστικών γραφείων αναγνωρίζουν την ανάγκη εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολεί

Για τον έλεγχο των ανωτέρω υποθέσεων, αρχικά έγινε στατιστική ανάλυση μέσω των μέτρων της περιγραφικής στατιστικής (βλ. Πίνακα 7.121), όπου διαπιστώθηκε ότι η ελάχιστη δυνατή τιμή που μπορεί να πάρει η κλίμακα είναι το τέσσερα και η μέγιστη δυνατή τιμή είναι το δεκατέσσερα. Το μέσον της κλίμακας είναι η τιμή εννέα, η οποία και θα χρησιμοποιηθεί στις στατιστικές δοκιμασίες.

Πίνακας 7.121: Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Αναγνώριση ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης» για τις απαντήσεις των εργοδοτών τουριστικών γραφείων

Descriptive Statistics^a

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Training_Recogn2	150	7,00	14,00	9,8133	1,48995	,387	,198	-,527	,394
Valid N (listwise)	150								

a. Er45 = 3

Στη συνέχεια, έγινε έλεγχος για την κανονικότητα της κατανομής των δεδομένων με το στατιστικό κριτήριο των Kolmogorov-Smirnov και τη διόρθωση της σημαντικότητας αυτού κατά τον Lilliefors (βλ. Πίνακα 7.122) με επίπεδο

σημαντικότητας $\alpha=0.05$, όπου διαπιστώθηκε ότι οι τιμές αυτής της μεταβλητής δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (Kolmogorov-Smirnov =.154, β.ε.=150, $p=.000<.05$) και συνεπώς, θα προβούμε σε μη παραμετρικό έλεγχο.

Πίνακας 7.122: Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Αναγνώριση ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης» για τις απαντήσεις των εργοδοτών τουριστικών γραφείων

Tests of Normality^a

	Kolmogorov-Smirnov ^b			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Training_Recogn2	,154	150	,000	,932	150	,000

a. Er45 = 3

b. Lilliefors Significance Correction

Από την εφαρμογή του μη παραμετρικού ελέγχου Wilcoxon signed-rank test (βλ. Πίνακα 7.123) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, προέκυψε ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος γι' αυτή τη μεταβλητή απέχει από το μέσον της κλίμακας, δηλαδή από την τιμή εννέα ($Z=-6.067$, $p=.000<.05$). Συνεπώς, απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 , δηλαδή, ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει από το μέσον της κλίμακας. Ως εκ τούτου και δεδομένου ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει κατά μικρό ποσοστό από το μέσο της κλίμακας (θετική απόκλιση από την τιμή εννέα) (βλ. Πίνακα 7.121) υπάρχουν ενδείξεις ότι μπορούμε να συμπεράνουμε ότι οι εργοδότες των τουριστικών γραφείων αναγνωρίζουν οριακά την ανάγκη εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολούν.

Πίνακας 7.123: Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test της κλίμακας «Αναγνώριση ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης» για τις απαντήσεις των εργοδοτών τουριστικών γραφείων

Test Statistics^{a,b}

	Training_Recogn2m - Training_Recogn2
Z	-6,067 ^c
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

a. Er45 = 3

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

c. Based on positive ranks.

Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω και προκειμένου να απαντήσουμε στο ερευνητικό ερώτημα Ε3, προκύπτει ότι η τουριστική βιομηχανία αναγνωρίζει την ανάγκη εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολεί. Το ανωτέρω εύρημα επιβεβαιώνεται και κατά τη διερεύνηση ανά κατηγορία επιχείρησης, καθώς προέκυψε ότι οι εργοδότες όλων των τύπων επιχειρήσεων που συμμετείχαν στην εν λόγω έρευνα, ήτοι ξενοδοχειακές και επισιτιστικές επιχειρήσεις, καθώς και τουριστικά γραφεία, αναγνωρίζουν την ανάγκη εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολούν.

7.2.2.1.4. Έρευνα Εργοδοτών – Ερευνητικό Ερώτημα 4

Ερευνητικό Ερώτημα Ε4: Είναι ικανοποιημένοι οι εργοδότες της τουριστικής βιομηχανίας από την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους;

Το συγκεκριμένο ερευνητικό ερώτημα αφορά τη διερεύνηση του κατά πόσο είναι ικανοποιημένοι οι εργοδότες της τουριστικής βιομηχανίας από την επάρκεια της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης των εργαζομένων τους.

Για την απάντηση στο συγκεκριμένο ερευνητικό ερώτημα Ε4 αξιοποιήθηκαν οι απαντήσεις στην Ερώτηση 12 (βλ. Πίνακα 7.20, Διάγραμμα 7.20) και την Ερώτηση 25 (βλ. Πίνακα 7.33, Διάγραμμα 7.33), που διερευνούν τον βαθμό ικανοποίησης των συμμετεχόντων εργοδοτών για την εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού τόσο γενικά, όσο και σε θέματα που αφορούν την εφαρμογή υγειονομικών πρωτοκόλλων λόγω της πανδημίας (βλ. Πίνακα 7.124).

Πίνακας 7.124: Ερωτηματολόγιο εργοδοτών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, επισιτιστικών επιχειρήσεων και τουριστικών γραφείων - Ερωτήσεις 12 και 25

Ερώτηση 12: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων στην επιχείρησή σας;

Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ

Ερώτηση 25: Στις έκτακτες συνθήκες λόγω της πανδημίας του COVID-19, κατά πόσο είστε ικανοποιημένοι από την εφαρμογή των υγειονομικών πρωτοκόλλων από το ανθρώπινο δυναμικό της επιχείρησής σας ανά επίπεδο εκπαίδευσης;

- Απόφοιτοι Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης
- Απόφοιτοι Δ/θμιας Εκπαίδευσης
- Απόφοιτοι ΚΕΚ/ΙΕΚ
- Απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ
- Κάτοχοι Μεταπτυχιακού
- Κάτοχοι Διδακτορικού

Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ

Σε σχέση με το ερευνητικό ερώτημα E4 και τις απαντήσεις των εργοδοτών στις ανωτέρω ερωτήσεις του ερωτηματολογίου των εργοδοτών διατυπώνουμε τις παρακάτω ερευνητικές υποθέσεις:

H0: Οι εργοδότες της τουριστικής βιομηχανίας δεν είναι ικανοποιημένοι από την εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους

H1: Οι εργοδότες της τουριστικής βιομηχανίας είναι ικανοποιημένοι από την εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους

Η κλίμακα που αναπτύχθηκε για να περιγράψει τον βαθμό ικανοποίησης των εργοδοτών από την εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους επέδειξε μια πολύ καλή αξιοπιστία (ο δείκτης Cronbach's Alpha που καταδεικνύει την εσωτερική συνοχή των ερωτημάτων ανήλθε σε .816) (βλ. Πίνακα 7.125).

Πίνακας 7.125: Έλεγχος εσωτερικής αξιοπιστίας κλίμακας «Ικανοποίηση εργοδοτών από την εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους»

ReliabilityStatistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,820	,816	7

Για τον έλεγχο των ανωτέρω υποθέσεων, αρχικά έγινε στατιστική ανάλυση μέσω των μέτρων της περιγραφικής στατιστικής (βλ. Πίνακα 7.126), όπου διαπιστώθηκε ότι η ελάχιστη δυνατή τιμή που μπορεί να πάρει η κλίμακα είναι το ένα και η μέγιστη δυνατή τιμή είναι το πέντε. Το μέσον της κλίμακας είναι η τιμή τρία, η οποία και θα χρησιμοποιηθεί στις στατιστικές δοκιμασίες.

Πίνακας 7.126: Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Ικανοποίηση εργοδοτών από την εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους»

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Personel_Satisfaction	457	1,29	5	3,5757	0,53722	-0,456	0,114	1,996	0,228
Valid N (listwise)	457								

Στη συνέχεια, έγινε έλεγχος για την κανονικότητα της κατανομής των δεδομένων με το στατιστικό κριτήριο των Kolmogorov-Smirnov και τη διόρθωση της σημαντικότητας αυτού κατά τον Lilliefors (βλ. Πίνακα 7.127) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, όπου διαπιστώθηκε ότι οι τιμές αυτής της μεταβλητής δεν

ακολουθούν την κανονική κατανομή (Kolmogorov-Smirnov=.077, β.ε.=457, $p=.000<.05$) και συνεπώς προβαίνουμε σε μη παραμετρικό έλεγχο.

Πίνακας 7.127: Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Ίκανοποίηση εργοδοτών από την εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους»

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Personel_Satisfaction	,077	457	,000	,964	457	,000

a. Lilliefors Significance Correction

Από την εφαρμογή του μη παραμετρικού ελέγχου Wilcoxon signed-rank test (βλ. Πίνακα 7.128) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, προέκυψε ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος γι' αυτή τη μεταβλητή απέχει από το μέσον της κλίμακας, δηλαδή από την τιμή τρία ($Z = -16.237$, $p<.05$). Συνεπώς, απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 , δηλαδή, ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει από το μέσον της κλίμακας. Ως εκ τούτου και δεδομένου ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει κατά μικρό ποσοστό από το μέσο της κλίμακας (θετική απόκλιση από την τιμή τρία) (βλ. Πίνακα 7.126) υπάρχουν ενδείξεις ότι μπορούμε να συμπεράνουμε ότι οι εργοδότες της τουριστικής βιομηχανίας είναι οριακά ικανοποιημένοι από την εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους.

Πίνακας 7.128: Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test της κλίμακας «Ίκανοποίηση εργοδοτών από την εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους»

Test Statistics^a

	GenVar3 - Personel_Satisfaction
Z	-16,237 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

Περαιτέρω, προκειμένου να διαπιστώσουμε αν οι παραπάνω απαντήσεις των εργοδοτών είναι ενιαίες σε όλο το δείγμα ή αν διαφοροποιούνται ανάλογα από τον τύπο επιχείρησης θα προβούμε στον στατιστικό έλεγχο απόκλισης από τον αναμενόμενο μέσο όρο για κάθε τύπο επιχείρησης ξεχωριστά (ομάδα δείγματος).

Για τον σκοπό αυτό διατυπώνουμε τις ακόλουθες ερευνητικές υποθέσεις για κάθε τύπο επιχείρησης.

H0: Οι εργοδότες των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων δεν είναι ικανοποιημένοι από την εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους

H1: Οι εργοδότες των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων είναι ικανοποιημένοι από την εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους

Για τον έλεγχο των ανωτέρω υποθέσεων, αρχικά έγινε στατιστική ανάλυση μέσω των μέτρων της περιγραφικής στατιστικής (βλ. Πίνακα 7.129), όπου διαπιστώθηκε ότι η ελάχιστη δυνατή τιμή που μπορεί να πάρει η κλίμακα είναι το ένα και η μέγιστη δυνατή τιμή είναι το πέντε. Το μέσον της κλίμακας είναι η τιμή τρία, η οποία και θα χρησιμοποιηθεί στις στατιστικές δοκιμασίες.

Πίνακας 7.129: Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Ικανοποίηση εργοδοτών από την εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους» για τις απαντήσεις των εργοδοτών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων

Descriptive Statistics^a

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Training_Recogn2	156	1,57	5,00	3,8507	,57641	-,700	,194	1,544	,386
Valid N (listwise)	156								

a. Er45 = 1

Στη συνέχεια, έγινε έλεγχος για την κανονικότητα της κατανομής των δεδομένων με το στατιστικό κριτήριο των Kolmogorov-Smirnov και τη διόρθωση της σημαντικότητας αυτού κατά τον Lilliefors (βλ. Πίνακα 7.130) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, όπου διαπιστώθηκε ότι οι τιμές αυτής της μεταβλητής ακολουθούν την κανονική κατανομή (Kolmogorov-Smirnov=.067, β.ε.=156, $p=.085>.05$) και συνεπώς θα προβούμε σε παραμετρικό έλεγχο.

Πίνακας 7.130: Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Ικανοποίηση εργοδοτών από την εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους» για τις απαντήσεις των εργοδοτών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων

Tests of Normality^a

	Kolmogorov-Smirnov ^b			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Personel_Satisfaction	,067	156	,085	,964	156	,000

a. Er45 = 1

b. Lilliefors Significance Correction

Από την εφαρμογή του παραμετρικού ελέγχου t- test (βλ. Πίνακα 7.131) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, προέκυψε ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος γι' αυτή τη μεταβλητή απέχει από το μέσον της κλίμακας, δηλαδή από την τιμή τρία ($t=59.146$, $\beta.e.=155$, $p=.000<.05$) Συνεπώς, απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 , δηλαδή, ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει από το μέσον της κλίμακας. Ως εκ τούτου και δεδομένου ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει κατά μικρό ποσοστό από το μέσο της κλίμακας (θετική απόκλιση από την τιμή τρία) (βλ. Πίνακα 7.129) υπάρχουν ενδείξεις ότι μπορούμε να συμπεράνουμε ότι οι εργοδότες των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων είναι ικανοποιημένοι από την εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους.

Πίνακας 7.131: Παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο t-test της κλίμακας «Ικανοποίηση εργοδοτών από την εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους» για τις απαντήσεις των εργοδοτών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων

One-Sample Test^a

	Test Value = 3				
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference
	Lower				
Training_Recogn2	59,146	155	,000	8,37179	8,0922

Στη συνέχεια, διατυπώνουμε τις κάτωθι υποθέσεις για τις επισιτιστικές επιχειρήσεις:

H₀: Οι εργοδότες των επισιτιστικών επιχειρήσεων δεν είναι ικανοποιημένοι από την εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους

H₁: Οι εργοδότες των επισιτιστικών επιχειρήσεων είναι ικανοποιημένοι από την εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους

Για τον έλεγχο των ανωτέρω υποθέσεων, αρχικά έγινε στατιστική ανάλυση μέσω των μέτρων της περιγραφικής στατιστικής (βλ. Πίνακα 7.132).

Πίνακας 7.132: Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Ικανοποίηση εργοδοτών από την εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους» για τις απαντήσεις των εργοδοτών επισιτιστικών επιχειρήσεων

Descriptive Statistics^a

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Training_Recogn2	151	1,71	4,54	3,4530	,41025	-,396	,197	1,358	,392
Valid N (listwise)	151								

a. Er45 = 2

Στη συνέχεια, έγινε έλεγχος για την κανονικότητα της κατανομής των δεδομένων με το στατιστικό κριτήριο των Kolmogorov-Smirnov και τη διόρθωση της σημαντικότητας αυτού κατά τον Lilliefors (βλ. Πίνακα 7.133) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, όπου διαπιστώθηκε ότι οι τιμές αυτής της μεταβλητής ακολουθούν την κανονική κατανομή (Kolmogorov-Smirnov = .065, β.ε.=151, $p=.200>.05$) και συνεπώς προβαίνουμε σε παραμετρικό έλεγχο.

Πίνακας 7.133: Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Ικανοποίηση εργαζομένων από την εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους» για τις απαντήσεις των εργαζομένων επισιτιστικών επιχειρήσεων

Tests of Normality^a

	Kolmogorov-Smirnov ^b			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Personel_Satisfaction	,065	151	,200*	,979	151	,023

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Er45 = 2

b. Lilliefors Significance Correction

Από την εφαρμογή του παραμετρικού ελέγχου t-test (βλ. Πίνακα 7.134) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, προέκυψε ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος γι' αυτή τη μεταβλητή απέχει από το μέσον της κλίμακας, δηλαδή από την τιμή τρία ($t=51.800$, $p=.000<.05$). Συνεπώς, απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 , δηλαδή, δηλαδή, ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει από το μέσον της κλίμακας. Ως εκ τούτου και δεδομένου ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει κατά μικρό ποσοστό από το μέσο της κλίμακας (θετική απόκλιση από την τιμή τρία) (βλ. Πίνακα 7.132) υπάρχουν ενδείξεις ότι μπορούμε να συμπεράνουμε ότι οι εργαζόμενοι των επισιτιστικών επιχειρήσεων είναι οριακά ικανοποιημένοι από την εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους.

Πίνακας 7.134: Παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο t της κλίμακας «Ικανοποίηση εργαζομένων από την εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους» για τις απαντήσεις των εργαζομένων επισιτιστικών επιχειρήσεων

One-Sample Test^a

	Test Value = 3				
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference
					Lower
Training_Recogn2	51,800	150	,000	6,82781	6,5674

Στη συνέχεια, διατυπώνουμε τις κάτωθι υποθέσεις για τα τουριστικά γραφεία:

H0: Οι εργοδότες των τουριστικών γραφείων δεν είναι ικανοποιημένοι από την εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους

H1: Οι εργοδότες των τουριστικών γραφείων είναι ικανοποιημένοι από την εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους

Για τον έλεγχο των ανωτέρω υποθέσεων, αρχικά έγινε στατιστική ανάλυση μέσω των μέτρων της περιγραφικής στατιστικής (βλ. Πίνακα 7.135).

Πίνακας 7.135: Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Ικανοποίηση εργοδοτών από την εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους» για τις απαντήσεις των εργοδοτών τουριστικών γραφείων

Descriptive Statistics ^a									
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Training_Recogn2	150	1,29	4,86	3,4134	,49721	-1,389	,198	4,481	,394
Valid N (listwise)	150								

a. Er45 = 3

Στη συνέχεια, έγινε έλεγχος για την κανονικότητα της κατανομής των δεδομένων με το στατιστικό κριτήριο των Kolmogorov-Smirnov και τη διόρθωση της σημαντικότητας αυτού κατά τον Lilliefors (βλ. Πίνακα 7.136) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, όπου διαπιστώθηκε ότι οι τιμές αυτής της μεταβλητής ακολουθούν την κανονική κατανομή (Kolmogorov-Smirnov=.156, β.ε.=150, $p=.000<.05$) και συνεπώς προβαίνουμε σε μη παραμετρικό έλεγχο.

Πίνακας 7.136: Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Ικανοποίηση εργοδοτών από την εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων»

	Tests of Normality ^a					
	Kolmogorov-Smirnov ^b			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Personel_Satisfaction	,156	150	,000	,875	150	,000

a. Er45 = 3

b. Lilliefors Significance Correction

Από την εφαρμογή του μη παραμετρικού ελέγχου Wilcoxon signed-rank test (βλ. Πίνακα 7.137) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, προέκυψε ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος γι' αυτή τη μεταβλητή απέχει από το μέσον της κλίμακας, δηλαδή από την τιμή τρία ($Z=-9.541$, $p=.000<.05$). Συνεπώς, απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 , δηλαδή, ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει από το μέσον της κλίμακας. Ως εκ τούτου και δεδομένου ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει κατά μικρό ποσοστό από το μέσο της κλίμακας (θετική απόκλιση από την τιμή τρία) (βλ. Πίνακα 7.135), υπάρχουν ενδείξεις ότι μπορούμε να συμπεράνουμε ότι οι εργοδότες των τουριστικών γραφείων είναι οριακά ικανοποιημένοι από την εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους.

Πίνακας 7.137: Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test της κλίμακας «Ικανοποίηση εργοδοτών από την εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων»

Test Statistics^{a,b}

	GenVar3 - Personel_Satisfaction
Z	-8,159 ^c
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω και προκειμένου να απαντήσουμε στο ερευνητικό ερώτημα E4, προκύπτει ότι οι εργοδότες της τουριστικής βιομηχανίας είναι οριακά ικανοποιημένοι από την εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων της. Το ανωτέρω εύρημα επιβεβαιώνεται και κατά τη διερεύνηση ανά κατηγορία επιχείρησης, καθώς προέκυψε ότι οι εργοδότες όλων των τύπων επιχειρήσεων που συμμετείχαν στην εν λόγω έρευνα, ήτοι ξενοδοχειακές και επισιτιστικές επιχειρήσεις, καθώς και τουριστικά γραφεία, είναι ικανοποιημένοι από την εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους με περισσότερο ικανοποιημένους τους εργοδότες των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων από τους εργαζομένους τους.

7.2.2.1.5. Έρευνα Εργοδοτών – Ερευνητικό Ερώτημα 6

Ερευνητικό Ερώτημα E6: Κατά πόσο έχει συμβάλει η εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων της τουριστικής βιομηχανίας και με ποιους τρόπους;

Το συγκεκριμένο ερευνητικό ερώτημα αφορά τη διερεύνηση του κατά πόσο και πώς έχει συμβάλει η εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων στην αποτελεσματική τους λειτουργία.

Για την απάντηση στο συγκεκριμένο ερώτημα E6 αξιοποιήθηκαν συνολικά οι απαντήσεις στην Ερώτηση 11 (βλ. Πίνακα 7.19, Διάγραμμα 7.19), την Ερώτηση 15

(βλ. Πίνακα 7.22, Διάγραμμα 7.22), και την Ερώτηση 26 (βλ. Πίνακα 7.34, Διάγραμμα 7.34), καθώς και οι απαντήσεις στην Ερώτηση 17 (βλ. Πίνακα 7.24, Διάγραμμα 7.24) που διερευνούν τις απόψεις των εργοδοτών για τη συμβολή της εκπαίδευσης και κατάρτισης των εργαζομένων στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων (βλ. Πίνακα 7.138).

Πίνακας 7.138: Ερωτηματολόγιο εργοδοτών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, επισιτιστικών επιχειρήσεων και τουριστικών γραφείων - Ερωτήσεις 17, 11, 15 και 26

<p>Ερώτηση 11: Σε ποιον βαθμό έχει συμβάλει η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση στην αποτελεσματική λειτουργία της επιχείρησής σας;</p> <p style="text-align: center;"><i>Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ</i></p>
<p>Ερώτηση 15: Πόσο απαραίτητη είναι η συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού της επιχείρησής σας, προκειμένου αυτό να ανταποκριθεί στις διαρκώς μεταβαλλόμενες ανάγκες και απαιτήσεις της;</p> <p style="text-align: center;"><i>Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ</i></p>
<p>Ερώτηση 26: Σε περιόδους εκτάκτων καταστάσεων (π.χ. πανδημία) ή/και φυσικών καταστροφών, κατά πόσο το εκπαιδευμένο προσωπικό είναι απαραίτητο για την πιο αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων;</p> <p style="text-align: center;"><i>Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ</i></p>
<p>Ερώτηση 17: Ποια τα οφέλη που θεωρείτε ότι θα προκύψουν για την επιχείρησή σας μέσα από τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολεί;</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Αύξηση της παραγωγικότητας της εργασίας ○ Παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους πελάτες της επιχείρησης ○ Βελτίωση της κερδοφορίας της επιχείρησης ○ Βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης

Σε σχέση με το ερευνητικό ερώτημα Ε6 και τις απαντήσεις των εργοδοτών στις ανωτέρω ερωτήσεις του ερωτηματολογίου των εργοδοτών διατυπώνουμε τις παρακάτω ερευνητικές υποθέσεις:

H0: Οι εργοδότες της τουριστικής βιομηχανίας θεωρούν ότι η εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων δε συμβάλλει στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων

H1: Οι εργοδότες της τουριστικής βιομηχανίας θεωρούν ότι η εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων συμβάλλει στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων.

Προκειμένου να ελέγξουμε τις ανωτέρω υποθέσεις, αναπτύξαμε κλίμακα που αποτελείται από τις ερωτήσεις 11, 15 και 26 του ερωτηματολογίου των εργοδοτών (βλ. Πίνακα 7.139) και περιγράφει τη συμβολή της εκπαίδευσης και κατάρτισης στην

αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων. Η εν λόγω κλίμακα επέδειξε μια καλή αξιοπιστία (ο δείκτης Cronbach's Alpha που καταδεικνύει την εσωτερική συνοχή των ερωτημάτων ανήλθε σε .711) (βλ. Πίνακα 1).

Πίνακας 7.139: Έλεγχος αξιοπιστίας κλίμακας «Συμβολή εκπαίδευσης και κατάρτισης στην αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων»

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,709	,711	3

Για τον έλεγχο των ανωτέρω υποθέσεων έγινε στατιστική ανάλυση μέσω των μέτρων της περιγραφικής στατιστικής (βλ. Πίνακα 7.140), όπου διαπιστώθηκε ότι η ελάχιστη δυνατή τιμή που μπορεί να πάρει η κλίμακα είναι το ένα και η μέγιστη δυνατή τιμή είναι το πέντε. Το μέσον της κλίμακας είναι η τιμή τρία, η οποία και θα χρησιμοποιηθεί στις στατιστικές δοκιμασίες.

Πίνακας 7.140: Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Συμβολή εκπαίδευσης και κατάρτισης στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων»

	Descriptive Statistics								
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Training_Benefit2	457	2	5	3,6375	0,64672	0,041	0,114	-0,666	0,228
Valid N (listwise)	457								

Στη συνέχεια, έγινε έλεγχος για την κανονικότητα της κατανομής των δεδομένων με το στατιστικό κριτήριο των Kolmogorov-Smirnov και τη διόρθωση της σημαντικότητας αυτού κατά τον Lilliefors (βλ. Πίνακα 7.141) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, όπου διαπιστώθηκε ότι οι τιμές αυτής της μεταβλητής δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (Kolmogorov-Smirnov=.135, β.ε.=457, $p=.000<.05$) και συνεπώς προβαίνουμε σε μη παραμετρικό έλεγχο.

Πίνακας 7.141: Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Συμβολή εκπαίδευσης και κατάρτισης στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων»

	Tests of Normality					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Training_Benefit2	,135	457	,000	,959	457	,000

a. Lilliefors Significance Correction

Από την εφαρμογή του μη παραμετρικού ελέγχου Wilcoxon signed-rank test (βλ. Πίνακα 7.142) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, προέκυψε ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος γι' αυτή τη μεταβλητή απέχει από το μέσον της κλίμακας, δηλαδή από την τιμή τρία ($Z=-14.904$, $p=.000<.05$). Συνεπώς, απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 , δηλαδή, ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει από το μέσον της κλίμακας. Ως εκ τούτου και δεδομένου ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει αρκετά από το μέσο της κλίμακας (βλ. Πίνακα 7.140) υπάρχουν ενδείξεις ότι μπορούμε να συμπεράνουμε ότι οι εργοδότες της τουριστικής βιομηχανίας θεωρούν ότι η εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων συμβάλλει στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων.

Πίνακας 7.142: Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test της κλίμακας «Συμβολή εκπαίδευσης και κατάρτισης στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων»

Test Statistics ^a	
	GenVar3 - Training_Benefit2
Z	-14,904 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

Περαιτέρω, προκειμένου να διαπιστώσουμε αν οι παραπάνω απαντήσεις των εργοδοτών είναι ενιαίες σε όλο το δείγμα ή αν διαφοροποιούνται, ανάλογα με τον τύπο επιχείρησης, θα προβούμε στον στατιστικό έλεγχο απόκλισης από τον αναμενόμενο μέσο όρο για κάθε τύπο επιχείρησης ξεχωριστά (ομάδα δείγματος).

Για τον σκοπό αυτό διατυπώνουμε τις ακόλουθες ερευνητικές υποθέσεις για κάθε τύπο επιχείρησης.

H0: Οι εργοδότες των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων θεωρούν ότι η εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων δε συμβάλλει στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων

H1: Οι εργοδότες των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων θεωρούν ότι η εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων συμβάλλει στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων

Για τον έλεγχο των ανωτέρω υποθέσεων, έγινε στατιστική ανάλυση μέσω των μέτρων της περιγραφικής στατιστικής (βλ. Πίνακα 7.143).

Πίνακας 7.143: Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Συμβολή εκπαίδευσης και κατάρτισης στην αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων» για τις απαντήσεις των εργοδοτών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Training_Recogn2	156	2,00	5,00	3,9893	,63180	-,673	,194	,219	,386
Valid N (listwise)	156								

a. Er45 = 1

Στη συνέχεια, έγινε έλεγχος για την κανονικότητα της κατανομής των δεδομένων με το στατιστικό κριτήριο των Kolmogorov-Smirnov και τη διόρθωση της σημαντικότητας αυτού κατά τον Lilliefors (βλ. Πίνακα 7.144) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, όπου διαπιστώθηκε ότι οι τιμές αυτής της μεταβλητής δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (Kolmogorov-Smirnov=.161, β.ε.=156, $p=.000<.05$) και συνεπώς θα προβούμε σε μη παραμετρικό έλεγχο.

Πίνακας 7.144: Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Συμβολή εκπαίδευσης και κατάρτισης στην αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών»

	Kolmogorov-Smirnov ^b			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Training_Benefit2	,161	156	,000	,942	156	,000

a. Er45 = 1

b. Lilliefors Significance Correction

Από την εφαρμογή του μη παραμετρικού ελέγχου Wilcoxon signed-rank test (βλ. Πίνακα 7.145) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, προέκυψε ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος γι' αυτή τη μεταβλητή απέχει από το μέσον της κλίμακας, δηλαδή από την τιμή τρία ($Z=-10.179$, $p=.000<.05$). Συνεπώς, απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 , δηλαδή, ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει από το μέσον της κλίμακας. Ως εκ τούτου και δεδομένου ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει αρκετά (αποκλίνει θετικά) από το μέσο της κλίμακας (βλ. Πίνακα 7.143) υπάρχουν ενδείξεις ότι μπορούμε να συμπεράνουμε ότι οι εργοδότες των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων θεωρούν ότι η εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων συμβάλλει στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων.

Πίνακας 7.145: Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test της κλίμακας «Συμβολή εκπαίδευσης και κατάρτισης στην αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών»

Test Statistics^{a,b}

	GenVar3 - Training_Benefit2
Z	-10,179 ^c
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

a. Er45 = 1

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

c. Based on positive ranks.

Στη συνέχεια, διατυπώνουμε τις κάτωθι υποθέσεις για τις επισιτιστικές επιχειρήσεις:

H0: Οι εργοδότες των επισιτιστικών επιχειρήσεων θεωρούν ότι η εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων δε συμβάλλει στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων

H1: Οι εργοδότες των επισιτιστικών επιχειρήσεων θεωρούν ότι η εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων συμβάλλει στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων

Για τον έλεγχο των ανωτέρω υποθέσεων, έγινε στατιστική ανάλυση μέσω των μέτρων της περιγραφικής στατιστικής (βλ. Πίνακα 7.146).

Πίνακας 7.146: Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Συμβολή εκπαίδευσης και κατάρτισης στην αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων» για τις απαντήσεις των εργοδοτών επισιτιστικών επιχειρήσεων

Descriptive Statistics^a

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Training_Recogn2	151	2,00	5,00	3,4327	,56542	,104	,197	-,422	,392
Valid N (listwise)	151								

a. Er45 = 2

Στη συνέχεια, έγινε έλεγχος για την κανονικότητα της κατανομής των δεδομένων με το στατιστικό κριτήριο των Kolmogorov-Smirnov και τη διόρθωση της σημαντικότητας αυτού κατά τον Lilliefors. Σύμφωνα με τον σχετικό έλεγχο (βλ. Πίνακα 7.147), διαπιστώνουμε ότι οι τιμές αυτής της μεταβλητής δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (Kolmogorov-Smirnov = .149, β.ε.= 151, p=.000<.05) και συνεπώς θα προβούμε σε μη παραμετρικό έλεγχο.

Πίνακας 7.147: Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Συμβολή εκπαίδευσης και κατάρτισης στην αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων» για τις απαντήσεις των εργοδοτών επισιτιστικών επιχειρήσεων

Tests of Normality^a

	Kolmogorov-Smirnov ^b			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Training_Benefit2	,149	151	,000	,956	151	,000

a. Er45 = 2

b. Lilliefors Significance Correction

Από την εφαρμογή του μη παραμετρικού ελέγχου Wilcoxon signed-rank test (βλ. Πίνακα 7.148) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, προέκυψε ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος γι' αυτή τη μεταβλητή απέχει από το μέσον της κλίμακας, δηλαδή από την τιμή τρία ($Z=-5.747$, $p=.000<.05$). Συνεπώς, απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 , δηλαδή, ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει από το μέσον της κλίμακας. Ως εκ τούτου και δεδομένου ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει κατά μικρό ποσοστό (αποκλίνει θετικά) από το μέσο της κλίμακας (βλ. Πίνακα 7.146) υπάρχουν ενδείξεις ότι μπορούμε να συμπεράνουμε ότι οι εργοδότες των επισιτιστικών επιχειρήσεων θεωρούν ότι η εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων συμβάλλει οριακά στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων.

Πίνακας 7.148: Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test της κλίμακας «Συμβολή εκπαίδευσης και κατάρτισης στην αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων» για τις απαντήσεις των εργοδοτών επισιτιστικών επιχειρήσεων

Test Statistics^{a,b}

	GenVar3 - Training_Benefit2
Z	-7,463 ^c
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

a. Er45 = 2

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

c. Based on positive ranks.

Στη συνέχεια, διατυπώνουμε τις κάτωθι υποθέσεις για τα τουριστικά γραφεία:

H0: Οι εργοδότες των τουριστικών γραφείων θεωρούν ότι η εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων δε συμβάλλει στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων

H1: Οι εργοδότες των τουριστικών γραφείων θεωρούν ότι η εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων συμβάλλει στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων

Για τον έλεγχο των ανωτέρω υποθέσεων, έγινε στατιστική ανάλυση μέσω των μέτρων της περιγραφικής στατιστικής (βλ. Πίνακα 7.149).

Πίνακας 7.149: Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Συμβολή εκπαίδευσης και κατάρτισης στην αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων» για τις απαντήσεις των εργοδοτών τουριστικών γραφείων

Descriptive Statistics^a

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Training_Recogn2	150	2,00	5,00	3,4778	,58749	,406	,198	-,335	,394
Valid N (listwise)	150								

a. Er45 = 3

Στη συνέχεια, έγινε έλεγχος για την κανονικότητα της κατανομής των δεδομένων με το στατιστικό κριτήριο των Kolmogorov-Smirnov και τη διόρθωση της σημαντικότητας αυτού κατά τον Lilliefors (βλ. Πίνακα 7.150) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, διαπιστώνουμε ότι οι τιμές αυτής της μεταβλητής δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (Kolmogorov-Smirnov = .212, β.ε. = 150, $p < .05$) και συνεπώς θα προβούμε σε μη παραμετρικό έλεγχο.

Πίνακας 7.150: Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Συμβολή εκπαίδευσης και κατάρτισης στην αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων» για τις απαντήσεις των εργοδοτών τουριστικών γραφείων

Tests of Normality^a

	Kolmogorov-Smirnov ^b			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Training_Benefit2	,212	150	,000	,924	150	,000

a. Er45 = 3

b. Lilliefors Significance Correction

Από την εφαρμογή του μη παραμετρικού ελέγχου Wilcoxon signed-rank test (βλ. Πίνακα 7.151) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, προέκυψε ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος γι' αυτή τη μεταβλητή απέχει από το μέσον της

κλίμακας, δηλαδή από την τιμή εννιά ($Z = -7.690$, $p < .05$). Συνεπώς, απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 , δηλαδή, ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει από το μέσον της κλίμακας. Ως εκ τούτου και δεδομένου ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει κατά μικρό ποσοστό (αποκλίνει θετικά) από το μέσο της κλίμακας (βλ. Πίνακα 7.149) υπάρχουν ενδείξεις ότι μπορούμε να συμπεράνουμε ότι οι εργοδότες των τουριστικών γραφείων θεωρούν ότι η εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων συμβάλλει οριακά στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων.

Πίνακας 7.151: Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test της κλίμακας «Συμβολή εκπαίδευσης και κατάρτισης στην αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων» για τις απαντήσεις των εργοδοτών τουριστικών γραφείων

Test Statistics ^{a,b}	
	GenVar3 - Training_Benefit2
Z	-7,690 ^c
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

a. Er45 = 3

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

c. Based on positive ranks.

Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω και προκειμένου να απαντήσουμε στο ερευνητικό ερώτημα Ε6, προκύπτει ότι οι εργοδότες των τουριστικών επιχειρήσεων θεωρούν ότι έχει συμβάλει η εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων της τουριστικής βιομηχανίας. Το ανωτέρω εύρημα επιβεβαιώνεται και κατά τη διερεύνηση ανά κατηγορία επιχείρησης, καθώς προέκυψε ότι οι εργοδότες όλων των τύπων επιχειρήσεων που συμμετείχαν στην εν λόγω έρευνα, ήτοι ξενοδοχειακών και επισιτιστικών επιχειρήσεων, καθώς και τουριστικών γραφείων, αναγνωρίζουν τη συμβολή της εκπαίδευσης και κατάρτισης των εργαζομένων στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεών τους.

Στη συνέχεια, προκειμένου να διερευνήσουμε τους τρόπους που έχει συμβάλλει η διάβιου εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων χρησιμοποιήθηκε την Ερώτηση 17, η οποία είναι μια ερώτηση πολλαπλής επιλογής στην οποία οι ερωτηθέντες είχαν τη δυνατότητα να επιλέξουν περισσότερες από μία απαντήσεις. Δεδομένης της φύσης των δεδομένων δεν έγινε έλεγχος αξιοπιστίας μέσω του δείκτη Cronbach.

Σε σχέση με το ερευνητικό ερώτημα Ε6 και τις απαντήσεις των εργοδοτών στην ερώτηση 17 (βλ. Πίνακα 7.24 & Πίνακα 7.138) διατυπώνουμε τις κάτωθι ερευνητικές υποθέσεις:

H0: Η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων δε σχετίζεται με τη βελτίωση της παραγωγικότητας της εργασίας

H1: Η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων σχετίζεται με τη βελτίωση της παραγωγικότητας της εργασίας

Για τον στατιστικό έλεγχο των παραπάνω υποθέσεων χρησιμοποιούμε τον έλεγχο χ^2 με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$ και βαθμούς ελευθερίας β.ε.=1. Από τον σχετικό έλεγχο (βλ. Πίνακα 7.152) προκύπτει ότι η τιμή Pearson's Chi-Square είναι 0.370 και η τιμή Asymptotic Significance που εκφράζει το παρατηρούμενο επίπεδο σημαντικότητας p είναι 0.543. Συνεπώς, επειδή $p>0.05$, δεν απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 και άρα γίνεται δεκτή η υπόθεση H_0 . Ως εκ τούτου, σύμφωνα με τους εργοδότες των τουριστικών επιχειρήσεων, η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων δε σχετίζεται με τη βελτίωση της παραγωγικότητας της εργασίας.

Πίνακας 7.152: Chi-Square Test για την Ερώτηση 17 του ερωτηματολογίου των εργοδοτών για τη βελτίωση της παραγωγικότητας της εργασίας

Test Statistics

	Er26_1
Chi-Square	,370 ^a
df	1
Asymp. Sig.	,543

a. 0 cells (0,0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 228,5.

Περαιτέρω, προκειμένου να διαπιστώσουμε αν οι διαφοροποιήσεις στις απαντήσεις των εργοδοτών δείχνουν ότι υπάρχει σημαντική διαφορά ανάμεσα στις κατηγορίες των επιχειρήσεων (ξενοδοχειακές, επισιτιστικές και τουριστικά γραφεία) ή αν αποτελούν απλά δειγματοληπτικές διακυμάνσεις θα προβούμε στον στατιστικό έλεγχο χ^2 . Προς τούτο, διατυπώνουμε τις ακόλουθες ερευνητικές υποθέσεις:

H0: Η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού των διαφόρων τύπων τουριστικών επιχειρήσεων δε σχετίζεται με τη βελτίωση της παραγωγικότητας

H1: Η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού των διαφόρων τύπων τουριστικών επιχειρήσεων σχετίζεται με τη βελτίωση της παραγωγικότητας

Από την εφαρμογή του στατιστικού ελέγχου χ^2 με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$ και βαθμούς ελευθερίας β.ε.=2 (βλ. Πίνακα 7.153) προκύπτει η ότι η τιμή Pearson's Chi-Square είναι 0.459 και η τιμή Asymptotic Significance είναι 0.795. Συνεπώς, επειδή $p>0.05$, γίνεται δεκτή η υπόθεση H_0 . Ως εκ τούτου, διαπιστώνουμε ότι σύμφωνα με τη γνώμη των εργοδοτών τουριστικών επιχειρήσεων, η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού των διαφόρων τύπων τουριστικών επιχειρήσεων δε σχετίζεται με τη βελτίωση της παραγωγικότητας.

Πίνακα 7.153: Έλεγχος χ^2 για τη βελτίωση της παραγωγικότητας ανά τύπο επιχειρήσεων

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)		
				Sig.	99% Confidence Interval	99% Confidence Interval
					Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	,459 ^a	2	0,795	,795 ^b	0,785	,805 ^a
Likelihood Ratio	0,459	2	0,795	,795 ^b	0,785	0,805
Fisher's Exact Test	0,465			,795 ^b	0,785	0,805
N of Valid Cases	457					

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 72,87.

b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 334431365.

c. The standardized statistic is -,124.

Από τους παραπάνω στατιστικούς ελέγχους, προκύπτει ότι οι εργοδότες των τουριστικών επιχειρήσεων θεωρούν ότι η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων δε σχετίζεται με τη βελτίωση της παραγωγικότητας της εργασίας. Το ανωτέρω εύρημα είναι ανεξάρτητο από τους τύπους των επιχειρήσεων, καθώς επιβεβαιώνεται τόσο για τις ξενοδοχειακές και επισιτιστικές επιχειρήσεις, όσο και για τα τουριστικά γραφεία. Στον Πίνακα 7.154 φαίνονται οι μικρές διαφοροποιήσεις που υπάρχουν σε κάθε κατηγορία.

Πίνακας 7.154: Κατανομή συχνοτήτων για την βελτίωση της παραγωγικότητας ανά τύπο επιχειρήσεων

	Όχι		Ναι		Σύνολο	
	Συχνότητα	Ποσοστό	Συχνότητα	Ποσοστό	Συχνότητα	Ποσοστό
Ξενοδοχειακές Επιχειρήσεις	78	50,00%	78	50,00%	156	100%
Επισιτιστικές Επιχειρήσεις	81	53,60%	70	46,40%	151	100%
Τουριστικά Γραφεία	76	50,70%	74	49,30%	150	100%
Σύνολο εργοδοτών	235	51,42%	222	48,58%	457	100%

Όσον αφορά το ερευνητικό ερώτημα Ε6 και τις απαντήσεις των εργοδοτών για τη σχέση εκπαίδευσης και κατάρτισης με την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους πελάτες της επιχείρησης διατυπώνουμε τις παρακάτω ερευνητικές υποθέσεις:

H0: Η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων δε σχετίζεται με την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους πελάτες της επιχείρησης

H1: Η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων σχετίζεται με την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους πελάτες της επιχείρησης

Από την εφαρμογή του στατιστικού ελέγχου χ^2 με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$ και βαθμούς ελευθερίας $\beta.ε.=1$ (βλ. Πίνακας 7.155) προκύπτει ότι η τιμή Pearson's Chi-Square είναι 225.473 και η τιμή Asymptotic Significance που εκφράζει το παρατηρούμενο επίπεδο σημαντικότητας p είναι 0.000. Συνεπώς, επειδή $p<0.05$, απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 και γίνεται δεκτή η εναλλακτική υπόθεση H_1 . Ως εκ τούτου, σύμφωνα με τους εργοδότες των τουριστικών επιχειρήσεων, η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων σχετίζεται με την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους πελάτες της επιχείρησης.

Πίνακας 7.155: Chi-Square Test για την Ερώτηση 17 του ερωτηματολογίου των εργοδοτών για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους πελάτες της επιχείρησης

Test Statistics	
	Er26_2
Chi-Square	225,473 ^a
df	1
Asymp. Sig.	,000

a. 0 cells (0,0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 228,5.

Περαιτέρω, προκειμένου να διαπιστώσουμε αν οι διαφοροποιήσεις στις απαντήσεις των εργοδοτών δείχνουν ότι υπάρχει σημαντική διαφορά ανάμεσα στις κατηγορίες των επιχειρήσεων (ξενοδοχειακές, επισιτιστικές και τουριστικά γραφεία) ή αν αποτελούν απλά δειγματοληπτικές διακυμάνσεις θα προβούμε στον στατιστικό έλεγχο χ^2 . Προς τούτο, διατυπώνουμε τις ακόλουθες ερευνητικές υποθέσεις:

H0: Η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού των διαφόρων τύπων τουριστικών επιχειρήσεων δε σχετίζεται με την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους πελάτες της επιχείρησης

H1: Η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού των διαφόρων τύπων τουριστικών επιχειρήσεων σχετίζεται με την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους πελάτες της επιχείρησης

Από την εφαρμογή του στατιστικού ελέγχου χ^2 με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$ και βαθμούς ελευθερίας $\beta.ε.=2$ (βλ. Πίνακας 7.156), προκύπτει ότι η τιμή Pearson's Chi-Square είναι 19.720 και η τιμή Asymptotic Significance είναι 0.000. Συνεπώς, επειδή $p<0.05$ απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 γίνεται δεκτή η εναλλακτική υπόθεση H_1 . Ως εκ τούτου, διαπιστώνουμε ότι η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού των διαφόρων τύπων τουριστικών επιχειρήσεων σχετίζεται με την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους πελάτες της επιχείρησης.

Πίνακας 7.156: Έλεγχος χ^2 για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους πελάτες της επιχείρησης ανά τύπο επιχείρησης

Chi-Square Tests						
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)		
				Sig.	99% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	19,720 ^a	2	0	,000 ^b	0	,000 ^a
Likelihood Ratio	19,972	2	0	,000 ^b	0	0
Fisher's Exact Test	19,582			,000 ^b	0	0
N of Valid Cases	457					

Notes:

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 22,32.

b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 221623949.

c. The standardized statistic is -2,711.

Από τους παραπάνω στατιστικούς ελέγχους προκύπτει ότι οι εργοδότες των τουριστικών επιχειρήσεων θεωρούν ότι η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων σχετίζεται με την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους πελάτες της επιχείρησης. Το ανωτέρω εύρημα επιβεβαιώνεται και από τους διαφορετικούς τύπους τουριστικών επιχειρήσεων, στους οποίους υπάρχουν οι διαφοροποιήσεις που φαίνονται στον Πίνακα 7.157. Ειδικότερα, οι επισιτιστικές επιχειρήσεις διακρίνονται για το πολύ υψηλό ποσοστό επιλογής της παροχής ποιοτικών υπηρεσιών στους πελάτες της επιχείρησης, ενώ ακολουθούν οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις και στη συνέχεια τα τουριστικά γραφεία.

Πίνακας 7.157: Κατανομή συχνοτήτων για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών ανά τύπο επιχειρήσεων

	Όχι		Ναι		Σύνολο	
	Συχνότητα	Ποσοστό	Συχνότητα	Ποσοστό	Συχνότητα	Ποσοστό
Ξενοδοχειακές Επιχειρήσεις	21	13,50%	135	86,50%	156	100%
Επισιτιστικές Επιχειρήσεις	10	6,60%	141	93,40%	151	100%
Τουριστικά Γραφεία	37	24,70%	113	75,30%	150	100%
Σύνολο εργοδοτών	68	14,88%	389	85,12%	457	100%

Όσον αφορά το ερευνητικό ερώτημα Ε6 και τις απαντήσεις των εργοδοτών για τη σχέση εκπαίδευσης και κατάρτισης με βελτίωση της κερδοφορίας της επιχείρησης διατυπώνουμε τις παρακάτω ερευνητικές υποθέσεις:

H0: Η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων δε σχετίζεται με τη βελτίωση της κερδοφορίας της επιχείρησης

H1: Η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων σχετίζεται με τη βελτίωση της κερδοφορίας της επιχείρησης

Από την εφαρμογή του στατιστικού ελέγχου χ^2 με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$ και βαθμούς ελευθερίας β.ε.=2 (βλ. Πίνακας 7.158), προκύπτει η ότι η τιμή Pearson Chi-Square είναι 0.790 και η τιμή Asymptotic Significance είναι 0.374. Συνεπώς, επειδή $p>0.05$, γίνεται δεκτή η υπόθεση H0. Ως εκ τούτου, διαπιστώνουμε ότι η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων δε σχετίζεται με τη βελτίωση της κερδοφορίας της επιχείρησης.

Πίνακας 7.158: Έλεγχος χ^2 για τη βελτίωση της κερδοφορίας της επιχείρησης

Test Statistics

	Er26_3
Chi-Square	,790 ^a
df	1
Asymp. Sig.	,374

a. 0 cells (0,0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 228,5.

Περαιτέρω, προκειμένου να διαπιστώσουμε αν οι διαφοροποιήσεις στις απαντήσεις των εργοδοτών δείχνουν ότι υπάρχει σημαντική διαφορά ανάμεσα στις κατηγορίες των επιχειρήσεων (ξενοδοχειακές, επισιτιστικές και τουριστικά γραφεία) ή αν αποτελούν

απλά δειγματοληπτικές διακυμάνσεις θα προβούμε στον στατιστικό έλεγχο χ^2 . Προς τούτο, διατυπώνουμε τις ακόλουθες ερευνητικές υποθέσεις:

H0: Η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού των διαφόρων τύπων τουριστικών επιχειρήσεων δε σχετίζεται με τη βελτίωση της κερδοφορίας της επιχείρησης

H1: Η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού των διαφόρων τύπων τουριστικών επιχειρήσεων σχετίζεται με τη βελτίωση της κερδοφορίας της επιχείρησης

Από την εφαρμογή του στατιστικού ελέγχου χ^2 με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$ και βαθμούς ελευθερίας β.ε.=2 (βλ. Πίνακας 7.159), προκύπτει η ότι η τιμή Pearson Chi-Square είναι 24.709 και η τιμή Asymptotic Significance είναι 0.000. Συνεπώς, επειδή $p<0.05$, απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H0 και γίνεται δεκτή η εναλλακτική υπόθεση H1. Ως εκ τούτου, διαπιστώνουμε ότι η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού των διαφόρων τύπων τουριστικών επιχειρήσεων σχετίζεται με τη βελτίωση της κερδοφορίας της επιχείρησης

Πίνακας 7.159: Έλεγχος χ^2 για τη βελτίωση της κερδοφορίας ανά τύπο επιχειρήσεων

Chi-Square Tests						
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)		
				Sig.	99% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	24,709 ^a	2	0	,000 ^b	0	,000 ^a
Likelihood Ratio	24,973	2	0	,000 ^b	0	0
Fisher's Exact Test	24,813			,000 ^b	0	0
N of Valid Cases	457					

Notes:

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 71,88.

b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 1535910591.

c. The standardized statistic is 3,530.

Από τους παραπάνω στατιστικούς ελέγχους, προκύπτει ότι οι εργοδότες των τουριστικών επιχειρήσεων θεωρούν ότι η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων δε σχετίζεται με τη βελτίωση της κερδοφορίας της επιχείρησης. Το ανωτέρω εύρημα είναι ανεξάρτητο από τους τύπους των επιχειρήσεων, και επιβεβαιώνεται τόσο από τους εργοδότες των ξενοδοχειακών, όσο και των επισιτιστικών επιχειρήσεων. Μόνο οι εργοδότες των τουριστικών γραφείων διαφοροποιούνται στην επιλογή της βελτίωσης της κερδοφορίας της επιχείρησης. Στον Πίνακα 7.160 φαίνονται οι επιλογές της κάθε κατηγορίας εργοδοτών.

Πίνακας 7.160: Κατανομή συχνοτήτων για τη βελτίωση της κερδοφορίας της επιχείρησης ανά τύπο επιχειρήσεων

	Όχι		Ναι		Σύνολο	
	Συχνότητα	Ποσοστό	Συχνότητα	Ποσοστό	Συχνότητα	Ποσοστό
Ξενοδοχειακές Επιχειρήσεις	88	56,40%	68	43,60%	156	100%
Επισιτιστικές Επιχειρήσεις	96	63,60%	55	36,40%	151	100%
Τουριστικά Γραφεία	54	36,00%	96	64,00%	150	100%
Σύνολο εργοδοτών	238	52,08%	219	47,92%	457	100%

Όσον αφορά το ερευνητικό ερώτημα Ε6 και τις απαντήσεις των εργοδοτών για τη σχέση εκπαίδευσης και κατάρτισης με τη βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης διατυπώνουμε τις παρακάτω ερευνητικές υποθέσεις:

H0: Η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων δε σχετίζεται με τη βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης

H1: Η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων σχετίζεται με τη βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης

Για τον στατιστικό έλεγχο των παραπάνω υποθέσεων χρησιμοποιούμε τον έλεγχο χ^2 με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$ και βαθμούς ελευθερίας $\beta.ε.=1$. Από τον σχετικό έλεγχο (βλ. Πίνακας 7.161) προκύπτει ότι η τιμή Pearson's Chi-Square είναι 81.508 και η τιμή Asymptotic Significance που εκφράζει το παρατηρούμενο επίπεδο σημαντικότητας p είναι 0.000. Συνεπώς, $p<0.05$, απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 και γίνεται δεκτή η εναλλακτική υπόθεση H_1 . Συνεπώς, σύμφωνα με τους εργοδότες των τουριστικών επιχειρήσεων, η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων σχετίζεται με τη βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης.

Πίνακας 7.161: Chi-Square Test για την Ερώτηση 17 του ερωτηματολογίου των εργοδοτών για τη βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης

Test Statistics

	Er26_4
Chi-Square	81,508 ^a
df	1
Asymp. Sig.	,000

a. 0 cells (0,0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 228,5.

Περαιτέρω, προκειμένου να διαπιστώσουμε αν οι διαφοροποιήσεις στις απαντήσεις των εργοδοτών δείχνουν ότι υπάρχει σημαντική διαφορά ανάμεσα στις κατηγορίες των επιχειρήσεων (ξενοδοχειακές, επισιτιστικές και τουριστικά γραφεία) ή αν αποτελούν απλά δειγματοληπτικές διακυμάνσεις θα προβούμε στον στατιστικό έλεγχο χ^2 . Προς τούτο, διατυπώνουμε τις ακόλουθες ερευνητικές υποθέσεις:

H0: Η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού των διαφόρων τύπων τουριστικών επιχειρήσεων δε σχετίζεται με τη βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης

H1: Η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού των διαφόρων τύπων τουριστικών επιχειρήσεων σχετίζεται με τη βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης

Από την εφαρμογή του στατιστικού ελέγχου χ^2 με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$ και βαθμούς ελευθερίας β.ε.=2 (βλ. Πίνακας 7.162), προκύπτει η ότι η τιμή Pearson Chi-Square είναι 7.927 και η τιμή Asymptotic Significance είναι 0.019. Συνεπώς, επειδή $p<0.05$, απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 γίνεται δεκτή η εναλλακτική υπόθεση H_1 . Συνεπώς, διαπιστώνουμε ότι η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού των διαφόρων τύπων τουριστικών επιχειρήσεων σχετίζεται με τη βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης.

Πίνακας 7.162: Έλεγχος χ^2 για τη βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης ανά τύπο επιχειρήσεων

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Monte Carlo Sig. (2-sided)		
				Sig.	99% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
Pearson Chi-Square	7,927 ^a	2	0,019	,020 ^b	0,016	,023 ^a
Likelihood Ratio	7,77	2	0,021	,022 ^b	0,018	0,026
Fisher's Exact Test	7,715			,021 ^b	0,018	0,025
N of Valid Cases	457					

Notes:

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 43,33.

b. Based on 10000 sampled tables with starting seed 79654295.

c. The standardized statistic is -2,613.

Από τους παραπάνω στατιστικούς ελέγχους προκύπτει ότι οι εργοδότες των τουριστικών επιχειρήσεων θεωρούν ότι η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση του

ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων σχετίζεται με τη βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης. Το ανωτέρω εύρημα επιβεβαιώνεται και από τους διαφορετικούς τύπους τουριστικών επιχειρήσεων, στους οποίους υπάρχουν οι διαφοροποιήσεις που φαίνονται στον Πίνακα 7.163. Ειδικότερα, οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις διακρίνονται για το υψηλό ποσοστό επιλογής της βελτίωσης της εικόνας της επιχείρησης, ενώ ακολουθούν οι επισιτιστικές επιχειρήσεις και στη συνέχεια τα τουριστικά γραφεία.

Πίνακας 7.163: Κατανομή συχνοτήτων για τη βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης ανά τύπο επιχειρήσεων

	Όχι		Ναι		Σύνολο	
	Συχνότητα	Ποσοστό	Συχνότητα	Ποσοστό	Συχνότητα	Ποσοστό
Ξενοδοχειακές Επιχειρήσεις	37	23,70%	119	76,30%	156	100%
Επισιτιστικές Επιχειρήσεις	39	25,80%	112	74,20%	151	100%
Τουριστικά Γραφεία	56	37,30%	94	62,70%	150	100%
Σύνολο εργοδοτών	132	28,88%	325	71,12%	457	100%

Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω συνολικά για το ερευνητικό ερώτημα Ε6, προκύπτει ότι οι εργοδότες της τουριστικής βιομηχανίας θεωρούν ότι η εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων στην τουριστική βιομηχανία έχει συμβάλει στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων συνολικά. Το ανωτέρω εύρημα επιβεβαιώνεται από τους εργοδότες όλων των τύπων επιχειρήσεων. Στη συνέχεια, κατά τη διερεύνηση των τρόπων με τους οποίους συμβάλλει η εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων στη λειτουργία των επιχειρήσεων, προέκυψε ότι οι εργοδότες της τουριστικής βιομηχανίας αξιολογούν με διάφορους τρόπους τη συμβολή αυτή. Συγκεκριμένα, φαίνεται να μην συσχετίζουν την εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων με την αύξηση της παραγωγικότητας και της κερδοφορίας, ενώ αντίθετα τη συσχετίζουν με την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους πελάτες των επιχειρήσεων και τη βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης. Σε κάθε περίπτωση, βέβαια, υπάρχουν διαφοροποιήσεις σε κάθε τύπο επιχείρησης.

7.2.2.2. Έρευνα Εργαζομένων – Ερευνητικά Ερωτήματα και Ερευνητικές Υποθέσεις

Στη συνέχεια θα εξεταστούν τα ερευνητικά ερωτήματα και οι ερευνητικές υποθέσεις που αφορούν την έρευνα των εργαζομένων.

7.2.2.2.1. Έρευνα Εργαζομένων – Ερευνητικό Ερώτημα 1

Ερευνητικό Ερώτημα Ε1: Αποτελεί η εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων κριτήριο επιλογής του ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων;

Το συγκεκριμένο ερευνητικό ερώτημα εξετάζει την άποψη των εργαζομένων σχετικά με την αναγνώριση της εκπαίδευσης και κατάρτισης ως βασικό κριτήριο κατά την επιλογή του ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων.

Για την απάντηση στο ερευνητικό ερώτημα Ε1 αξιοποιήθηκε μέρος των απαντήσεων των εργαζομένων του δείγματος στην Ερώτηση 7 του ερωτηματολογίου των εργαζομένων (βλ. Πίνακα 7.164), οι οποίες αφορούν την εκπαίδευση και κατάρτιση, ήτοι τις σπουδές και την επιμόρφωση, και κατά πόσον αυτές συνετέλεσαν στην πρόσληψη των εργαζομένων σε θέσεις εργασίας τουριστικών επιχειρήσεων.

Πίνακας 7.164: Ερωτηματολόγιο εργαζομένων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, επισιτιστικών επιχειρήσεων και τουριστικών γραφείων – Ερώτηση 7

Ερώτηση 7: *Αξιολογήστε κατά πόσο συνετέλεσαν οι κάτωθι παράγοντες στην πρόσληψή σας σε θέσεις εργασίας της τουριστικής βιομηχανίας*

- *Η τυπική εκπαίδευση*
 - *Η επιμόρφωση*
 - *Η εργασιακή εμπειρία*
- Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ*

Η ερώτηση 7 είναι μια ερώτηση τύπου Likert με πέντε επιλογές, στην οποία οι ερωτηθέντες είχαν τη δυνατότητα να αξιολογήσουν κάθε έναν από τους τρεις παράγοντες. Παρακάτω θα διερευνήσουμε τη συμβολή της τυπικής εκπαίδευσης και της επιμόρφωσης κατά μόνας, οι οποίες αφορούν εν γένει την εκπαίδευση και κατάρτιση.

Σε σχέση με το ερευνητικό ερώτημα Ε1 και τις απαντήσεις των εργαζομένων για την τυπική εκπαίδευση διατυπώνουμε τις κάτωθι ερευνητικές υποθέσεις:

H₀: Η τυπική εκπαίδευση των εργαζομένων δεν έχει συντελέσει στην πρόσληψή τους σε επιχειρήσεις της τουριστικής βιομηχανίας

H₁: Η τυπική εκπαίδευση των εργαζομένων έχει συντελέσει στην πρόσληψή τους σε επιχειρήσεις της τουριστικής βιομηχανίας

Για τον έλεγχο των παραπάνω υποθέσεων, αρχικά, έγινε στατιστική ανάλυση μέσω των μέτρων της περιγραφικής στατιστικής (βλ. Πίνακα 7.165), όπου διαπιστώθηκε ότι η ελάχιστη δυνατή τιμή που μπορεί να πάρει η κλίμακα είναι το ένα και η μέγιστη δυνατή τιμή είναι το πέντε. Το μέσον της κλίμακας είναι η τιμή τρία, η οποία και θα χρησιμοποιηθεί στις στατιστικές δοκιμασίες.

Πίνακας 7.165: Μέτρα περιγραφικής στατιστικής για τις απαντήσεις των εργαζομένων στην Ερώτηση 7

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Er_8	447	1	5	2,76	1,144	-0,009	0,115	-0,862	0,23
Valid N (listwise)	447								

Στη συνέχεια, έγινε έλεγχος για την κανονικότητα της κατανομής των δεδομένων με το στατιστικό κριτήριο των Kolmogorov-Smirnov και τη διόρθωση της σημαντικότητας αυτού κατά τον Lilliefors (βλ. Πίνακα 7.166) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, όπου διαπιστώθηκε ότι οι τιμές αυτής της μεταβλητής δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (Kolmogorov-Smirnov=.185, β.ε.=447, $p=.000<.005$) και συνεπώς, προβαίνουμε σε μη παραμετρικό έλεγχο.

Πίνακας 7.166: Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk για τις απαντήσεις των εργαζομένων στην Ερώτηση 7

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Er_8	,185	447	,000	,908	447	,000

a. Lilliefors Significance Correction

Από την εφαρμογή του μη παραμετρικού ελέγχου Wilcoxon signed-rank test (βλ. Πίνακα 7.167) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, προέκυψε ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος γι' αυτή τη μεταβλητή απέχει από το μέσον της κλίμακας, δηλαδή από την τιμή τρία ($Z=-4.628$, $p=.000<.05$). Συνεπώς, απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 , δηλαδή, ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει από το μέσον της κλίμακας. Επομένως, δεδομένου ότι το πλήθος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει κατά μικρό ποσοστό από το μέσο της κλίμακας (βλ. Πίνακα 7.165) υπάρχουν ενδείξεις ότι μπορούμε να συμπεράνουμε ότι η τυπική εκπαίδευση έχει συντελέσει μάλλον οριακά στην πρόσληψη των εργαζομένων σε τουριστικές επιχειρήσεις.

Πίνακας 7.167: Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test για τις απαντήσεις των εργαζομένων στην Ερώτηση 7

Test Statistics^a

	GenVar3 - Er_8
Z	-4,628 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on negative ranks.

Περαιτέρω, προκειμένου να διαπιστώσουμε αν οι παραπάνω απαντήσεις των εργαζομένων είναι ενιαίες σε όλο το δείγμα ή αν διαφοροποιούνται, ανάλογα με τον τύπο επιχείρησης, θα προβούμε στον στατιστικό έλεγχο απόκλισης από τον αναμενόμενο μέσο όρο για κάθε τύπο επιχείρησης ξεχωριστά (ομάδα δειγματος).

Για τον σκοπό αυτό, διατυπώνουμε τις ακόλουθες ερευνητικές υποθέσεις για κάθε τύπο επιχείρησης.

H0: Η τυπική εκπαίδευση των εργαζομένων σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις δεν έχει συντελέσει στην πρόσληψή τους στη θέση εργασίας τους

H1: Η τυπική εκπαίδευση των εργαζομένων σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις έχει συντελέσει στην πρόσληψή τους στη θέση εργασίας τους

Για τον έλεγχο των ανωτέρω υποθέσεων, αρχικά έγινε στατιστική ανάλυση μέσω των μέτρων της περιγραφικής στατιστικής (βλ. Πίνακα 7.169).

Πίνακας 7.169: Μέτρα περιγραφικής στατιστικής για τις απαντήσεις των εργαζομένων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 7

Descriptive Statistics^a

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Er_8	147	1	5	3,07	1,231	-0,287	0,2	-0,874	0,397
Valid N (listwise)	147								

a. Er_27 = 1

Στη συνέχεια, έγινε έλεγχος για την κανονικότητα της κατανομής των δεδομένων με το στατιστικό κριτήριο των Kolmogorov-Smirnov και τη διόρθωση της σημαντικότητας αυτού κατά τον Lilliefors (βλ. Πίνακα 7.170) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, όπου διαπιστώθηκε ότι οι τιμές αυτής της μεταβλητής δεν

ακολουθούν την κανονική κατανομή (Kolmogorov-Smirnov=.190, β.ε.=147, $p=.000<.05$) και συνεπώς θα προβούμε σε μη παραμετρικό έλεγχο.

Πίνακας 7.170: Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk για τις απαντήσεις των εργαζομένων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 7

Tests of Normality ^a						
	Kolmogorov-Smirnov ^b			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Er_8	,190	147	,000	,899	147	,000

a. Er_27 = 1

b. Lilliefors Significance Correction

Από την εφαρμογή του μη παραμετρικού ελέγχου Wilcoxon signed-rank test (βλ. Πίνακα 7.171) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, προέκυψε ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος γι' αυτή τη μεταβλητή απέχει από το μέσον της κλίμακας, δηλαδή από την τιμή τρία ($Z = -.335$, $p=.737 > .05$). Συνεπώς γίνεται δεκτή η μηδενική υπόθεση H_0 , δηλαδή, ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος δεν απέχει από το μέσον της κλίμακας. Επομένως, δεδομένου ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει κατά μικρό ποσοστό από το μέσο της κλίμακας (θετική απόκλιση) (βλ. Πίνακα 7.169) υπάρχουν ενδείξεις ότι μπορούμε να συμπεράνουμε ότι στην περίπτωση των εργαζομένων σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις η τυπική εκπαίδευση έχει συντελέσει οριακά στην πρόσληψή τους στη θέση εργασίας τους.

Πίνακας 7.171: Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test για τις απαντήσεις των εργαζομένων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 7

Test Statistics ^{a,b}	
	GenVar3 - Er_8
Z	-,335 ^c
Asymp. Sig. (2-tailed)	,737

a. Er_27 = 1

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

c. Based on positive ranks.

Στη συνέχεια, διατυπώνουμε τις κάτωθι υποθέσεις για τις επισιτιστικές επιχειρήσεις:

H0: Η τυπική εκπαίδευση των εργαζομένων σε επισιτιστικές επιχειρήσεις δεν έχει συντελέσει στην πρόσληψή τους στη θέση εργασίας τους

H1: Η τυπική εκπαίδευση των εργαζομένων σε επισιτιστικές επιχειρήσεις έχει συντελέσει στην πρόσληψή τους στη θέση εργασίας τους

Για τον έλεγχο των ανωτέρω υποθέσεων, έγινε στατιστική ανάλυση μέσω των μέτρων της περιγραφικής στατιστικής (βλ. Πίνακα 7.172).

Πίνακας 7.172: Μέτρα περιγραφικής στατιστικής για τις απαντήσεις των εργαζομένων επισιτιστικών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 7

Descriptive Statistics ^a									
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Er_8	148	1	5	2,53	0,958	0,162	0,199	-0,548	0,396
Valid N (listwise)	148								

Στη συνέχεια, έγινε έλεγχος για την κανονικότητα της κατανομής των δεδομένων με το στατιστικό κριτήριο των Kolmogorov-Smirnov και τη διόρθωση της σημαντικότητας αυτού κατά τον Lilliefors (βλ. Πίνακα 7.173) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, όπου διαπιστώθηκε ότι οι τιμές αυτής της μεταβλητής δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (Kolmogorov-Smirnov=.211, β.ε.= 148, $p=.000<.05$) και συνεπώς θα προβούμε σε μη παραμετρικό έλεγχο.

Πίνακας 7.173: Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk για τις απαντήσεις των εργαζομένων επισιτιστικών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 7

Tests of Normality ^a						
	Kolmogorov-Smirnov ^b			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Er_8	,211	148	,000	,897	148	,000

a. Er_27 = 2

b. Lilliefors Significance Correction

Από την εφαρμογή του μη παραμετρικού ελέγχου Wilcoxon signed-rank test (βλ. Πίνακα 7.174) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, προέκυψε ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος γι' αυτή τη μεταβλητή απέχει από το μέσον της κλίμακας, δηλαδή από την τιμή τρία ($Z=-5.327$, $p=.000<.05$). Συνεπώς, απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 , δηλαδή, ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει από το μέσον της κλίμακας. Ως εκ τούτου και δεδομένου ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει κατά μικρό ποσοστό από το μέσο της κλίμακας

(βλ. Πίνακα 7.172), υπάρχουν ενδείξεις ότι η τυπική εκπαίδευση έχει συντελέσει μάλλον οριακά στην πρόσληψη των εργαζομένων σε επισιτιστικές επιχειρήσεις.

Πίνακας 7.174: Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test για τις απαντήσεις των εργαζομένων επισιτιστικών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 7

Test Statistics^{a,b}

	GenVar3 - Er_8
Z	-5,327 ^c
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

a. Er_27 = 2

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

c. Based on negative ranks.

Στη συνέχεια, διατυπώνουμε τις κάτωθι υποθέσεις για τα τουριστικά γραφεία:

H0: Η τυπική εκπαίδευση των εργαζομένων σε τουριστικά γραφεία δεν έχει συντελέσει στην πρόσληψή τους στη θέση εργασίας τους

H1: Η τυπική εκπαίδευση των εργαζομένων σε τουριστικά γραφεία έχει συντελέσει στην πρόσληψή τους στη θέση εργασίας τους

Για τον έλεγχο των ανωτέρω υποθέσεων, έγινε στατιστική ανάλυση μέσω των μέτρων της περιγραφικής στατιστικής (βλ. Πίνακα 7.175).

Πίνακας 7.175: Μέτρα περιγραφικής στατιστικής για τις απαντήσεις των τουριστικών γραφείων στην Ερώτηση 7

Descriptive Statistics^a

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Er_8	152	1	5	2,68	1,165	-0,073	0,197	-0,985	0,391
Valid N (listwise)	152								

Στη συνέχεια, έγινε έλεγχος για την κανονικότητα της κατανομής των δεδομένων με το στατιστικό κριτήριο των Kolmogorov-Smirnov και τη διόρθωση της σημαντικότητας αυτού κατά τον Lilliefors (βλ. Πίνακα 7.176) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, όπου διαπιστώνουμε ότι οι τιμές αυτής της μεταβλητής δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (Kolmogorov-Smirnov = .212, β.ε. = 152, $p=.000<.05$) και συνεπώς θα προβούμε σε μη παραμετρικό έλεγχο.

Πίνακας 7.176: Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk για τις απαντήσεις των τουριστικών γραφείων στην Ερώτηση 7

Tests of Normality^a

	Kolmogorov-Smirnov ^b			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Er_8	,212	152	,000	,890	152	,000

a. Er_27 = 3

b. Lilliefors Significance Correction

Από την εφαρμογή του μη παραμετρικού ελέγχου Wilcoxon signed-rank test (βλ. Πίνακα 7.177) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, προέκυψε ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος γι' αυτή τη μεταβλητή απέχει από το μέσον της κλίμακας, δηλαδή από την τιμή τρία ($Z = -3.581$, $p=.000 < .05$). Συνεπώς, απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 , δηλαδή, ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει από το μέσον της κλίμακας. Επομένως, δεδομένου ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει κατά μικρό ποσοστό από το μέσο της κλίμακας (αρνητική απόκλιση) (βλ. Πίνακα 7.175), υπάρχουν ενδείξεις ότι η τυπική εκπαίδευση έχει συντελέσει μάλλον οριακά στην πρόσληψη των εργαζομένων σε τουριστικά γραφεία.

Πίνακας 7.177: Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test για τις απαντήσεις των τουριστικών γραφείων στην Ερώτηση 7

Test Statistics^{a,b}

	GenVar3 - Er_8
Z	-3,581 ^c
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

a. Er_27 = 3

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

c. Based on negative ranks.

Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω και προκειμένου να απαντήσουμε στο ερευνητικό ερώτημα E1, προκύπτει ότι οι εργαζόμενοι της τουριστικής βιομηχανίας αξιολογούν ότι η τυπική εκπαίδευση έχει συντελέσει οριακά στην πρόσληψή τους σε επιχειρήσεις της τουριστικής βιομηχανίας. Το ανωτέρω εύρημα επιβεβαιώνεται και από τους

επιμέρους τύπους των επιχειρήσεων, δηλαδή τις ξενοδοχειακές και τις επισιτιστικές επιχειρήσεις, καθώς και τα τουριστικά γραφεία.

Σε σχέση με το ερευνητικό ερώτημα Ε1 και τις απαντήσεις των εργαζομένων για την επιμόρφωση διατυπώνουμε τις κάτωθι ερευνητικές υποθέσεις:

H0: Η επιμόρφωση των εργαζομένων δεν έχει συντελέσει στην πρόσληψή τους σε επιχειρήσεις της τουριστικής βιομηχανίας

H1: Η επιμόρφωση των εργαζομένων έχει συντελέσει στην πρόσληψή τους σε επιχειρήσεις της τουριστικής βιομηχανίας

Για τον έλεγχο των παραπάνω υποθέσεων, αρχικά έγινε στατιστική ανάλυση μέσω των μέτρων της περιγραφικής στατιστικής (βλ. Πίνακα 7.178), όπου διαπιστώθηκε ότι η ελάχιστη δυνατή τιμή που μπορεί να πάρει η κλίμακα είναι το ένα και η μέγιστη δυνατή τιμή είναι το πέντε. Το μέσον της κλίμακας είναι η τιμή τρία, η οποία και θα χρησιμοποιηθεί στις στατιστικές δοκιμασίες.

Πίνακας 7.178: Μέτρα περιγραφικής στατιστικής για τις απαντήσεις των εργαζομένων σε σχέση με την επιμόρφωση στην Ερώτηση 7

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Er_9	436	1	5	3,2	1,084	-0,192	0,117	-0,752	0,233
Valid N (listwise)	436								

Στη συνέχεια έγινε έλεγχος για την κανονικότητα της κατανομής των δεδομένων με το στατιστικό κριτήριο των Kolmogorov-Smirnov και τη διόρθωση της σημαντικότητας αυτού κατά τον Lilliefors (βλ. Πίνακα 7.179) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, όπου διαπιστώθηκε ότι οι τιμές αυτής της μεταβλητής δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (Kolmogorov-Smirnov=.209, β.ε.=436, $p=.000<.005$) και συνεπώς, προβαίνουμε σε μη παραμετρικό έλεγχο.

Πίνακας 7.179: Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk για τις απαντήσεις των εργαζομένων σε σχέση με την επιμόρφωση στην Ερώτηση 7

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Er_9	,209	436	,000	,907	436	,000

a. Lilliefors Significance Correction

Από την εφαρμογή του μη παραμετρικού ελέγχου Wilcoxon signed-rank test (βλ. Πίνακα 7.180) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, προέκυψε ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος γι' αυτή τη μεταβλητή απέχει από το μέσον της κλίμακας, δηλαδή από την τιμή τρία ($Z=-3.687$, $p=.000<.05$). Συνεπώς, απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 , δηλαδή, ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει από το μέσον της κλίμακας. Ως εκ τούτου και δεδομένου ότι το πλήθος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει κατά μικρό ποσοστό από το μέσο της κλίμακας (βλ. Πίνακα 7.178), υπάρχουν ενδείξεις ότι μπορούμε να συμπεράνουμε ότι η επιμόρφωση έχει συμβάλει οριακά στην πρόσληψη των εργαζομένων σε τουριστικές επιχειρήσεις.

Πίνακας 7.180: Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test για τις απαντήσεις των εργαζομένων σε σχέση με την επιμόρφωση στην Ερώτηση 7

Test Statistics ^a	
	GenVar3 - Er_9
Z	-3,687 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

Περαιτέρω, προκειμένου να διαπιστώσουμε αν οι παραπάνω απαντήσεις των εργαζομένων είναι ενιαίες σε όλο το δείγμα ή αν διαφοροποιούνται, ανάλογα με τον τύπο επιχείρησης, θα προβούμε στον στατιστικό έλεγχο απόκλισης από τον αναμενόμενο μέσο όρο για κάθε τύπο επιχείρησης ξεχωριστά (ομάδα δείγματος).

Για τον σκοπό αυτό διατυπώνουμε τις ακόλουθες ερευνητικές υποθέσεις για κάθε τύπο επιχείρησης.

H₀: Η επιμόρφωση των εργαζομένων σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις δεν έχει συντελέσει στην πρόσληψή τους στη θέση εργασίας τους

H₁: Η επιμόρφωση των εργαζομένων σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις έχει συντελέσει στην πρόσληψή τους στη θέση εργασίας τους

Για τον έλεγχο των ανωτέρω υποθέσεων, έγινε στατιστική ανάλυση μέσω των μέτρων της περιγραφικής στατιστικής (βλ. Πίνακα 7.181).

Πίνακας 7.181: Μέτρα περιγραφικής στατιστικής για τις απαντήσεις των εργαζομένων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων σε σχέση με την επιμόρφωση στην Ερώτηση 7

Descriptive Statistics^a

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Er_9	147	1	5	3,55	1,041	-0,414	0,2	-0,361	0,397
Valid N (listwise)	147								

a. Er_27 = 1

Στη συνέχεια, έγινε έλεγχος για την κανονικότητα της κατανομής των δεδομένων με το στατιστικό κριτήριο των Kolmogorov-Smirnov και τη διόρθωση της σημαντικότητας αυτού κατά τον Lilliefors (βλ. Πίνακα 7.182) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.0$, όπου διαπιστώθηκε ότι οι τιμές αυτής της μεταβλητής δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (Kolmogorov-Smirnov=.218, β.ε.=147, $p=.000<.05$) και συνεπώς θα προβούμε σε μη παραμετρικό έλεγχο.

Πίνακας 7.182: Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk για τις απαντήσεις των εργαζομένων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων σε σχέση με την επιμόρφωση στην Ερώτηση 7

Tests of Normality^a

	Kolmogorov-Smirnov ^b			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Er_9	,218	147	,000	,896	147	,000

a. Er_27 = 1

b. Lilliefors Significance Correction

Από την εφαρμογή του μη παραμετρικού ελέγχου Wilcoxon signed-rank test (βλ. Πίνακα 7.183) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, προέκυψε ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος γι' αυτή τη μεταβλητή απέχει από το μέσον της κλίμακας, δηλαδή από την τιμή τρία ($Z = -5.570$, $p=.000<.05$). Συνεπώς, απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 , δηλαδή, ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει από το μέσον της κλίμακας. Ως εκ τούτου και δεδομένου ότι το πλήθος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει κατά ένα μικρό ποσοστό από το μέσο της κλίμακας (βλ. Πίνακα 7.181), υπάρχουν ενδείξεις ότι η επιμόρφωση έχει συντελέσει οριακά στην πρόσληψη των εργαζομένων στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.

Πίνακας 7.183: Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test για τις απαντήσεις των εργαζομένων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων σε σχέση με την επιμόρφωση στην Ερώτηση 7

Test Statistics^{a,b}

	GenVar3 - Er_9
Z	-5,570 ^c
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

a. Er_27 = 1

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

c. Based on positive ranks.

Στη συνέχεια, διατυπώνουμε τις κάτωθι υποθέσεις για τις επισιτιστικές επιχειρήσεις:

H0: Η επιμόρφωση των εργαζομένων σε επισιτιστικές επιχειρήσεις δεν έχει συντελέσει στην πρόσληψή τους στη θέση εργασίας τους

H1: Η επιμόρφωση των εργαζομένων σε επισιτιστικές επιχειρήσεις έχει συντελέσει στην πρόσληψή τους στη θέση εργασίας τους

Για τον έλεγχο των ανωτέρω υποθέσεων, έγινε στατιστική ανάλυση μέσω των μέτρων της περιγραφικής στατιστικής (βλ. Πίνακα 7.184).

Πίνακας 7.184: Μέτρα περιγραφικής στατιστικής για τις απαντήσεις των εργαζομένων επισιτιστικών επιχειρήσεων σε σχέση με την επιμόρφωση στην Ερώτηση 7

Descriptive Statistics^a

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Er_9	144	1	5	2,86	1,035	0,053	0,202	-0,937	0,401
Valid N (listwise)	144								

a. Er_27 = 2

Στη συνέχεια, έγινε έλεγχος για την κανονικότητα της κατανομής των δεδομένων με το στατιστικό κριτήριο των Kolmogorov-Smirnov και τη διόρθωση της σημαντικότητας αυτού κατά τον Lilliefors (βλ. Πίνακα 7.185) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, όπου διαπιστώθηκε ότι οι τιμές αυτής της μεταβλητής δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (Kolmogorov-Smirnov=.221, β.ε.=144, $p=.000<.05$) και συνεπώς θα προβούμε σε μη παραμετρικό έλεγχο.

Πίνακας 7.185: Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk για τις απαντήσεις των εργαζομένων επισιτιστικών επιχειρήσεων σε σχέση με την επιμόρφωση στην Ερώτηση 7

Tests of Normality^a

	Kolmogorov-Smirnov ^b			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Er_9	,221	144	,000	,889	144	,000

a. Er_27 = 2

b. Lilliefors Significance Correction

Από την εφαρμογή του μη παραμετρικού ελέγχου Wilcoxon signed-rank test (βλ. Πίνακα 7.186) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, προέκυψε ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος γι' αυτή τη μεταβλητή δεν απέχει από το μέσον της κλίμακας, δηλαδή από την τιμή τρία ($Z=-1.624$, $p=.104>.05$) Συνεπώς, δεν απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 , δηλαδή, ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος δεν απέχει από το μέσον της κλίμακας. Επομένως, δεδομένου ότι το πλήθος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει κατά ένα μικρό ποσοστό από το μέσο της κλίμακας (βλ. Πίνακα 7.184), υπάρχουν ενδείξεις ότι η επιμόρφωση έχει συντελέσει μάλλον οριακά στην πρόσληψη των εργαζομένων στις επισιτιστικές επιχειρήσεις.

Πίνακας 7.186: Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test για τις απαντήσεις των εργαζομένων επισιτιστικών επιχειρήσεων σε σχέση με την επιμόρφωση στην Ερώτηση 7

Test Statistics^{a,b}

	GenVar3 - Er_9
Z	-1,624 ^c
Asymp. Sig. (2-tailed)	,104

a. Er_27 = 2

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

c. Based on negative ranks.

Στη συνέχεια, διατυπώνουμε τις κάτωθι υποθέσεις για τα τουριστικά γραφεία:

H₀: Η επιμόρφωση των εργαζομένων σε τουριστικά γραφεία δεν έχει συντελέσει στην πρόσληψή τους στη θέση εργασίας τους

H1: Η επιμόρφωση των εργαζομένων σε τουριστικά γραφεία έχει συντελέσει στην πρόσληψή τους στη θέση εργασίας τους

Για τον έλεγχο των ανωτέρω υποθέσεων, έγινε στατιστική ανάλυση μέσω των μέτρων της περιγραφικής στατιστικής (βλ. Πίνακα 7.187).

Πίνακας 7.187: Μέτρα περιγραφικής στατιστικής για τις απαντήσεις των εργαζομένων τουριστικών γραφείων σε σχέση με την επιμόρφωση στην Ερώτηση 7

Descriptive Statistics^a

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Er_9	145	1	5	3,17	1,069	-0,282	0,201	-0,643	0,4
Valid N (listwise)	145								

a. Er_27 = 3

Στη συνέχεια, έγινε έλεγχος για την κανονικότητα της κατανομής των δεδομένων με το στατιστικό κριτήριο των Kolmogorov-Smirnov και τη διόρθωση της σημαντικότητας αυτού κατά τον Lilliefors (βλ. Πίνακα 7.188) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, όπου διαπιστώθηκε ότι οι τιμές αυτής της μεταβλητής δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (Kolmogorov-Smirnov=.215, β.ε.=145, $p=.000<.05$) και συνεπώς θα προβούμε σε μη παραμετρικό έλεγχο.

Πίνακας 7.188: Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk για τις απαντήσεις των εργαζομένων τουριστικών γραφείων σε σχέση με την επιμόρφωση στην Ερώτηση 7

Tests of Normality^a

	Kolmogorov-Smirnov ^b			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Er_9	,215	145	,000	,903	145	,000

a. Er_27 = 3

b. Lilliefors Significance Correction

Από την εφαρμογή του μη παραμετρικού ελέγχου Wilcoxon signed-rank test (βλ. Πίνακα 7.189) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, προέκυψε ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος γι' αυτή τη μεταβλητή δεν απέχει από το μέσον της κλίμακας, δηλαδή από την τιμή τρία ($Z=-1.837$, $p=.066>.05$). Συνεπώς, δεν απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 , δηλαδή, ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος δεν απέχει από το μέσον της κλίμακας. Ως εκ τούτου και δεδομένου ότι το πλήθος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει κατά ένα μικρό ποσοστό από το μέσο

της κλίμακας, υπάρχουν ενδείξεις ότι η επιμόρφωση έχει συντελέσει οριακά στην πρόσληψη των εργαζομένων στα τουριστικά γραφεία.

Πίνακας 7.189: Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test για τις απαντήσεις των εργαζομένων τουριστικών γραφείων σε σχέση με την επιμόρφωση στην Ερώτηση 7

Test Statistics ^{a,b}	
	GenVar3 - Er_9
Z	-1,837 ^c
Asymp. Sig. (2-tailed)	,066

a. Er_27 = 3

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

c. Based on positive ranks.

Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω και προκειμένου να απαντήσουμε στο ερευνητικό ερώτημα Ε1, προκύπτει ότι οι εργαζόμενοι της τουριστικής βιομηχανίας αξιολογούν ότι η επιμόρφωση έχει συντελέσει οριακά στην πρόσληψή τους σε επιχειρήσεις της τουριστικής βιομηχανίας. Το ανωτέρω εύρημα επιβεβαιώνεται και από τους επιμέρους τύπους των επιχειρήσεων, δηλαδή, τις ξενοδοχειακές και επισιτιστικές επιχειρήσεις, καθώς και τα τουριστικά γραφεία.

7.2.2.2.2. Έρευνα Εργαζομένων – Ερευνητικό Ερώτημα 2

Ερευνητικό Ερώτημα Ε2: Απασχολεί η τουριστική βιομηχανία επαρκώς εκπαιδευμένο και εξειδικευμένο προσωπικό;

Το συγκεκριμένο ερευνητικό ερώτημα αφορά τη διερεύνηση της επάρκειας της εκπαίδευσης και κατάρτισης σε θέματα τουρισμού που έχει λάβει το ανθρώπινο δυναμικό που απασχολείται στην τουριστική βιομηχανία.

Για την απάντηση στο ερευνητικό ερώτημα Ε2 αξιοποιήθηκαν οι απαντήσεις των εργαζομένων του δείγματος στην Ερώτηση 1 (βλ. Πίνακα 7.47), Ερώτηση 2 (βλ. Πίνακα 7.48) και Ερώτηση 4 (βλ. Πίνακα 7.50) του ερωτηματολογίου των εργαζομένων, οι οποίες αφορούν την εκπαίδευση και κατάρτιση στον τουρισμό που έχουν λάβει οι συμμετέχοντες, ήτοι τις τουριστικές σπουδές, τη συμμετοχή σε πρακτική άσκηση και την επιμόρφωση σε θέματα τουρισμού (βλ. Πίνακα 7.190).

Πίνακας 7.190: Ερωτηματολόγιο εργαζομένων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, επισιτιστικών επιχειρήσεων και τουριστικών γραφείων – Ερωτήσεις 1, 2 και 4

Ερώτηση 1: *Αν έχετε κάνει σπουδές στον τουρισμό, παρακαλώ προσδιορίστε:*

- Απόφοιτος Δ/θμιας Επαγγελματικής Εκπαίδευσης με εξειδίκευση στον τουρισμό
- Απόφοιτος ΚΕΚ/ΙΕΚ με εξειδίκευση στον τουρισμό
- Απόφοιτος ΑΕΙ/ΤΕΙ με εξειδίκευση στον τουρισμό
- Κάτοχος Μεταπτυχιακού με εξειδίκευση στον τουρισμό
- Κάτοχος Διδακτορικού με εξειδίκευση στον τουρισμό
- Δεν έχω κάνει σπουδές στον τουρισμό

Ερώτηση 2: *Εάν έχετε συμμετάσχει κατά τη διάρκεια των σπουδών σας σε πρόγραμμα πρακτικής άσκησης ή μαθητείας, ποια τα οφέλη που αποκομίσατε από αυτό;*

- Επαγγελματική εμπειρία
- Γνωριμία και εξοικείωση με τον τρόπο λειτουργίας μιας τουριστικής επιχείρησης
- Επαγγελματικές γνωριμίες
- Όλα τα παραπάνω
- Δεν έχω συμμετάσχει σε προγράμματα πρακτικής άσκησης ή μαθητείας

Ερώτηση 4: *Σε περίπτωση που έχετε συμμετάσχει σε προγράμματα διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης στον τουρισμό διευκρινίστε τον τρόπο συμμετοχής σας:*

- Με προσωπική πρωτοβουλία
- Μέσω της επιχείρησης που εργάζομαι (ενδοεπιχειρησιακή εκπαίδευση και κατάρτιση)
- Όλα τα παραπάνω
- Δεν έχω συμμετάσχει σε προγράμματα διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης στον τουρισμό

Οι ανωτέρω ερωτήσεις είναι πολλαπλής επιλογής με μία απάντηση και θα χρησιμοποιηθούν συνολικά για να διερευνήσουμε το κατά πόσο είναι εκπαιδευμένοι και εξειδικευμένοι οι εργαζόμενοι τουριστικών επιχειρήσεων σε θέματα τουρισμού.

Σε σχέση με το ερευνητικό ερώτημα Ε2 και τις απαντήσεις των εργαζομένων σχετικά με την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση που έχουν λάβει, διατυπώνουμε τις κάτωθι ερευνητικές υποθέσεις:

H0: Οι εργαζόμενοι στην τουριστική βιομηχανία δε διαθέτουν επαρκή εκπαίδευση και εξειδίκευση στον τουρισμό

H1: Οι εργαζόμενοι στην τουριστική βιομηχανία διαθέτουν επαρκή εκπαίδευση και εξειδίκευση στον τουρισμό

Η κλίμακα που αναπτύχθηκε για να περιγράψει την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων της τουριστικής βιομηχανίας επέδειξε μια οριακά αποδεκτή αξιοπιστία (ο δείκτης Cronbach's Alpha που καταδεικνύει την εσωτερική συνοχή των ερωτημάτων ανήλθε σε .688) (βλ. Πίνακα 7.191).

Πίνακας 7.191: Έλεγχος αξιοπιστίας κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης και εξειδίκευσης εργαζομένων στον τουρισμό»

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,693	,688	3

Για τον έλεγχο των παραπάνω υποθέσεων, αρχικά έγινε στατιστική ανάλυση μέσω των μέτρων της περιγραφικής στατιστικής (βλ. Πίνακα 7.192), όπου διαπιστώνουμε ότι η ελάχιστη δυνατή τιμή που μπορεί να πάρει η κλίμακα είναι το μηδέν και η μέγιστη δυνατή τιμή είναι το τρία. Το μέσον της κλίμακας είναι η τιμή 1.5, η οποία και θα χρησιμοποιηθεί στις στατιστικές δοκιμασίες.

Πίνακας 7.192: Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης και εξειδίκευσης εργαζομένων στον τουρισμό»

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Tr_Particip_5	455	0	3	1,8593	1,13125	-0,418	0,114	-1,277	0,228
Valid N (listwise)	455								

Στη συνέχεια, έγινε έλεγχος για την κανονικότητα της κατανομής των δεδομένων με το στατιστικό κριτήριο των Kolmogorov-Smirnov και τη διόρθωση της σημαντικότητας αυτού κατά τον Lilliefors (βλ. Πίνακα 7.193) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, όπου διαπιστώθηκε ότι οι τιμές αυτής της μεταβλητής δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (Kolmogorov-Smirnov=.254, β.ε.=455, $p=.000<.05$) και συνεπώς, θα προβούμε σε μη παραμετρικό έλεγχο.

Πίνακας 7.193: Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης και εξειδίκευσης εργαζομένων στον τουρισμό»

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Tr_Particip_5	,254	455	,000	,817	455	,000

a. Lilliefors Significance Correction

Από την εφαρμογή του μη παραμετρικού ελέγχου Wilcoxon signed-rank test (βλ. Πίνακα 7.194) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, προέκυψε ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος γι' αυτή τη μεταβλητή απέχει από το μέσον της κλίμακας, δηλαδή από την τιμή τρία ($Z = -6.526$, $p = .000 < .05$). Συνεπώς, απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 , δηλαδή, ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει από το μέσον της κλίμακας. Ως εκ τούτου και δεδομένου ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει κατά μικρό ποσοστό από το μέσο της κλίμακας (ή αποκλίνει θετικά) (βλ. Πίνακα 7.192) υπάρχουν ενδείξεις ότι μπορούμε να συμπεράνουμε ότι οι εργαζόμενοι στην τουριστική βιομηχανία διαθέτουν οριακά επαρκή εκπαίδευση και εξειδίκευση στον τουρισμό.

Πίνακας 7.194: Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης και εξειδίκευσης εργαζομένων στον τουρισμό»

Test Statistics^a

	GenVar1_5 - Tr_Particip_5
Z	-6,526 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

Περαιτέρω, προκειμένου να διαπιστώσουμε αν οι παραπάνω απαντήσεις των εργοδοτών είναι ενιαίες σε όλο το δείγμα ή αν διαφοροποιούνται, ανάλογα με τον τύπο επιχείρησης, θα προβούμε στον στατιστικό έλεγχο απόκλισης από τον αναμενόμενο μέσο όρο για κάθε τύπο επιχείρησης ξεχωριστά (ομάδα δείγματος).

Για τον σκοπό αυτό διατυπώνουμε τις ακόλουθες ερευνητικές υποθέσεις για κάθε τύπο επιχείρησης.

H0: Οι εργαζόμενοι σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις δε διαθέτουν επαρκή εκπαίδευση και εξειδίκευση στον τουρισμό

H1: Οι εργαζόμενοι σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις διαθέτουν επαρκή εκπαίδευση και εξειδίκευση στον τουρισμό

Για τον έλεγχο των ανωτέρω υποθέσεων, έγινε στατιστική ανάλυση μέσω των μέτρων της περιγραφικής στατιστικής (βλ. Πίνακα 7.195).

Πίνακας 7.195: Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης και εξειδίκευσης εργαζομένων στον τουρισμό» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων

Descriptive Statistics^a

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Tr_Particip_5	152	0	3	2,2237	0,95041	-0,838	0,197	-0,572	0,391
Valid N (listwise)	152								

Στη συνέχεια, έγινε έλεγχος για την κανονικότητα της κατανομής των δεδομένων με το στατιστικό κριτήριο των Kolmogorov-Smirnov και τη διόρθωση της σημαντικότητας αυτού κατά τον Lilliefors (βλ. Πίνακα 7.196) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, όπου διαπιστώθηκε ότι οι τιμές αυτής της μεταβλητής δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (Kolmogorov-Smirnov=.326, β.ε.=152, $p=.000<.05$) και συνεπώς θα προβούμε σε μη παραμετρικό έλεγχο.

Πίνακας 7.196: Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης και εξειδίκευσης εργαζομένων στον τουρισμό» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων

Tests of Normality^a

	Kolmogorov-Smirnov ^b			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Tr_Particip_5	,326	152	,000	,762	152	,000

a. Er_27 = 1

b. Lilliefors Significance Correction

Από την εφαρμογή του μη παραμετρικού ελέγχου Wilcoxon signed-rank test (βλ. Πίνακα 7.197) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, προέκυψε ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος γι' αυτή τη μεταβλητή απέχει από το μέσον της κλίμακας, δηλαδή από την τιμή 1.5 ($Z = -7.539$, $p=.000<.05$). Συνεπώς, απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 , δηλαδή, ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει από το μέσον της κλίμακας. Ως εκ τούτου και δεδομένου ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει κατά μεγάλο ποσοστό (ή αποκλίνει θετικά) από το μέσο της κλίμακας (βλ. Πίνακα 7.195), υπάρχουν ενδείξεις ότι μπορούμε να συμπεράνουμε ότι οι εργαζόμενοι στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις διαθέτουν επαρκή εκπαίδευση και εξειδίκευση στον τουρισμό.

Πίνακας 7.197: Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης και εξειδίκευσης εργαζομένων στον τουρισμό» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων

Test Statistics^{a,b}

	GenVar1_5 - Tr_Particip_5
Z	-7,539 ^c
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

a. Er_27 = 1

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

c. Based on positive ranks.

Στη συνέχεια, διατυπώνουμε τις κάτωθι υποθέσεις για τις επισιτιστικές επιχειρήσεις:

H0: Οι εργαζόμενοι σε επισιτιστικές επιχειρήσεις δε διαθέτουν επαρκή εκπαίδευση και εξειδίκευση στον τουρισμό

H1: Οι εργαζόμενοι σε επισιτιστικές επιχειρήσεις διαθέτουν επαρκή εκπαίδευση και εξειδίκευση στον τουρισμό

Για τον έλεγχο των ανωτέρω υποθέσεων, έγινε στατιστική ανάλυση μέσω των μέτρων της περιγραφικής στατιστικής (βλ. Πίνακα 7.198).

Πίνακας 7.198: Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης και εξειδίκευσης εργαζομένων στον τουρισμό» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των επισιτιστικών επιχειρήσεων

Descriptive Statistics^a

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Tr_Particip_5	149	0	3	1,4899	1,26072	0,033	0,199	-1,656	0,395
Valid N (listwise)	149								

Στη συνέχεια, έγινε έλεγχος για την κανονικότητα της κατανομής των δεδομένων με το στατιστικό κριτήριο των Kolmogorov-Smirnov και τη διόρθωση της σημαντικότητας αυτού κατά τον Lilliefors (βλ. Πίνακα 7.199) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, όπου διαπιστώθηκε ότι οι τιμές αυτής της μεταβλητής δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (Kolmogorov-Smirnov=.220, β.ε.=149, $p=.000<.05$) και συνεπώς θα προβούμε σε μη παραμετρικό έλεγχο.

Πίνακας 7.199: Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης και εξειδίκευσης εργαζομένων στον τουρισμό» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των επισιτιστικών επιχειρήσεων

Tests of Normality^a

	Kolmogorov-Smirnov ^b			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Tr_Particip_5	,220	149	,000	,801	149	,000

a. Er_27 = 2

b. Lilliefors Significance Correction

Από την εφαρμογή του μη παραμετρικού ελέγχου Wilcoxon signed-rank test (βλ. Πίνακα 7.200) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, προέκυψε ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος γι' αυτή τη μεταβλητή δεν απέχει από το μέσον της κλίμακας, δηλαδή από την τιμή 1.5 ($Z=-0.052$, $p=.958>.05$). Συνεπώς, δεν απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 , δηλαδή, ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος δεν απέχει από το μέσον της κλίμακας. Ως εκ τούτου και δεδομένου ότι το πλήθος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει κατά πολύ μικρό ποσοστό από το μέσο της κλίμακας (βλ. Πίνακα 7.198) υπάρχουν ενδείξεις ότι μπορούμε να συμπεράνουμε ότι οι εργαζόμενοι στις επισιτιστικές επιχειρήσεις διαθέτουν οριακά επαρκή εκπαίδευση και εξειδίκευση στον τουρισμό.

Πίνακας 7.200: Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης και εξειδίκευσης εργαζομένων στον τουρισμό» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των επισιτιστικών επιχειρήσεων

Test Statistics^{a,b}

	GenVar1_5 - Tr_Particip_5
Z	-,052 ^c
Asymp. Sig. (2-tailed)	,958

a. Er_27 = 2

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

c. Based on negative ranks.

Στη συνέχεια, διατυπώνουμε τις κάτωθι υποθέσεις για τα τουριστικά γραφεία:

H0: Οι εργαζόμενοι σε τουριστικά γραφεία δε διαθέτουν επαρκή εκπαίδευση και εξειδίκευση στον τουρισμό

H1: Οι εργαζόμενοι σε τουριστικά γραφεία διαθέτουν επαρκή εκπαίδευση και εξειδίκευση στον τουρισμό

Για τον έλεγχο των ανωτέρω υποθέσεων, έγινε στατιστική ανάλυση μέσω των μέτρων της περιγραφικής στατιστικής (βλ. Πίνακα 7.201).

Πίνακας 7.201: Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης και εξειδίκευσης εργαζομένων στον τουρισμό» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των τουριστικών γραφείων

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Tr_Particip_5	154	0	3	1,8571	1,05054	-0,361	0,195	-1,145	0,389
Valid N (listwise)	154								

Στη συνέχεια, έγινε έλεγχος για την κανονικότητα της κατανομής των δεδομένων με το στατιστικό κριτήριο των Kolmogorov-Smirnov και τη διόρθωση της σημαντικότητας αυτού κατά τον Lilliefors (βλ. Πίνακα 7.202) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, όπου διαπιστώθηκε ότι οι τιμές αυτής της μεταβλητής δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (Kolmogorov-Smirnov=.225, β.ε.=154, $p=.000<.05$) και συνεπώς θα προβούμε σε μη παραμετρικό έλεγχο.

Πίνακας 7.202: Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης και εξειδίκευσης εργαζομένων στον τουρισμό» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των τουριστικών γραφείων

	Kolmogorov-Smirnov ^b			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Tr_Particip_5	,225	154	,000	,842	154	,000

a. Er₂₇ = 3

b. Lilliefors Significance Correction

Από την εφαρμογή του μη παραμετρικού ελέγχου Wilcoxon signed-rank test (βλ. Πίνακα 7.203) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, προέκυψε ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος γι' αυτή τη μεταβλητή απέχει από το μέσον της κλίμακας, δηλαδή από την τιμή 1.5 ($Z = -3.994$, $p=.000<.05$). Συνεπώς, απορρίπτεται

η μηδενική υπόθεση H_0 , δηλαδή, ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει από το μέσον της κλίμακας. Ως εκ τούτου και δεδομένου ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει κατά μικρό ποσοστό (ή αποκλίνει θετικά) από το μέσο της κλίμακας (βλ. Πίνακα 7.201), υπάρχουν ενδείξεις ότι μπορούμε να συμπεράνουμε ότι οι εργαζόμενοι σε τουριστικά γραφεία διαθέτουν επαρκή εκπαίδευση και εξειδίκευση στον τουρισμό.

Πίνακας 7.203: Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης και εξειδίκευσης εργαζομένων στον τουρισμό» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των τουριστικών γραφείων

Test Statistics^{a,b}

	GenVar1_5 - Tr_Particip_5
Z	-3,994 ^c
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

a. Er_27 = 3

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

c. Based on positive ranks.

Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω και προκειμένου να απαντήσουμε στο ερευνητικό ερώτημα E2, προκύπτει ότι οι εργαζόμενοι της τουριστικής βιομηχανίας διαθέτουν οριακά επαρκή εκπαίδευση και εξειδίκευση στον τουρισμό. Το ανωτέρω εύρημα επιβεβαιώνεται μερικώς και από τους επιμέρους τύπους των επιχειρήσεων, ξενοδοχειακές, επισιτιστικές και τουριστικά γραφεία. Συγκεκριμένα, οι εργαζόμενοι των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων φαίνεται πως είναι περισσότερο εκπαιδευμένοι και εξειδικευμένοι σε θέματα τουρισμού, ακολουθούν οι εργαζόμενοι των τουριστικών γραφείων, ενώ οι εργαζόμενοι των επισιτιστικών επιχειρήσεων φαίνεται πως είναι οριακά επαρκώς εκπαιδευμένοι και εξειδικευμένοι σε θέματα τουρισμού.

7.2.2.2.3. Έρευνα Εργαζομένων – Ερευνητικό Ερώτημα 5

Ερευνητικό Ερώτημα E5: Είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι από την εκπαίδευση και κατάρτιση που έχουν λάβει οι εργαζόμενοι στην τουριστική βιομηχανία, έτσι ώστε να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις των τουριστικών επιχειρήσεων;

Το συγκεκριμένο ερευνητικό ερώτημα αφορά, από την πλευρά των εργαζομένων, τη διερεύνηση της επάρκειας της εκπαίδευσης και κατάρτισης που έχουν λάβει, προκειμένου να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις των τουριστικών επιχειρήσεων.

Για την απάντηση στο ερευνητικό ερώτημα E5 αξιοποιήθηκαν οι απαντήσεις των εργαζομένων του δείγματος στην Ερώτηση 8 (βλ. Πίνακα 7.54) και την Ερώτηση 9 (βλ. Πίνακα 7.55) του ερωτηματολογίου των εργαζομένων, οι οποίες αφορούν την επάρκεια της εκπαίδευσης και κατάρτισης που έχουν λάβει οι συμμετέχοντες τόσο γενικά, όσο και σε εξειδικευμένες γνώσεις και δεξιότητες (βλ. Πίνακα 7.204).

Πίνακας 7.204: Ερωτηματολόγιο εργαζομένων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, επισιτιστικών επιχειρήσεων και τουριστικών γραφείων – Ερωτήσεις 8 και 9

Ερώτηση 8: Κατά την είσοδό σας στην αγορά εργασίας του τουρισμού, σε ποιον βαθμό ήσασταν προετοιμασμένοι από την τυπική εκπαίδευση που είχατε, προκειμένου να ανταποκριθείτε στα καθήκοντα της θέσης εργασίας σας;

Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ

Ερώτηση 9: Κατά την είσοδό σας στην αγορά εργασίας του τουρισμού, σε ποιον βαθμό ήσασταν προετοιμασμένοι ως προς τα κάτωθι;

- Θεωρητικές γνώσεις στον τουρισμό
- Τεχνικές/πρακτικές γνώσεις στον τουρισμό
- Οργάνωση και λειτουργία μιας τουριστικής επιχείρησης
- Ψηφιακές γνώσεις και δεξιότητες

Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ

Οι ανωτέρω ερωτήσεις (τύπου Likert με πέντε επιλογές) θα χρησιμοποιηθούν συνολικά για να διερευνήσουμε την επάρκεια της εκπαίδευσης και κατάρτισης των εργαζομένων του δείγματος κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας.

Σε σχέση με το ερευνητικό ερώτημα E5 και τις απαντήσεις των εργαζομένων σχετικά με την εκπαίδευση και κατάρτιση που έχουν λάβει, διατυπώνουμε τις κάτωθι ερευνητικές υποθέσεις:

H0: Οι εργαζόμενοι στην τουριστική βιομηχανία δεν είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας

H1: Οι εργαζόμενοι στην τουριστική βιομηχανία είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας

Η κλίμακα που αναπτύχθηκε για να περιγράψει την επάρκεια της εκπαίδευσης και κατάρτισης των εργαζομένων της τουριστικής βιομηχανίας κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας επέδειξε μια πολύ καλή αξιοπιστία (ο δείκτης Cronbach's Alpha που καταδεικνύει την εσωτερική συνοχή των ερωτημάτων ανήλθε σε .832) (βλ. Πίνακα 7.205).

Πίνακας 7.205: Έλεγχος αξιοπιστίας κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης των εργαζομένων κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας του τουρισμού»

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,832	,830	5

Για τον έλεγχο των παραπάνω υποθέσεων, αρχικά έγινε στατιστική ανάλυση μέσω των μέτρων της περιγραφικής στατιστικής (βλ. Πίνακα 7.206), όπου διαπιστώνουμε ότι η ελάχιστη δυνατή τιμή που μπορεί να πάρει η κλίμακα είναι το ένα και η μέγιστη δυνατή τιμή είναι το πέντε. Το μέσον της κλίμακας είναι η τιμή τρία, η οποία και θα χρησιμοποιηθεί στις στατιστικές δοκιμασίες.

Πίνακας 7.206: Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης των εργαζομένων κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας του τουρισμού»

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Job_Preparation_2	455	1	4,8	2,5873	0,83276	0,306	0,114	-0,427	0,228
Valid N (listwise)	455								

Έπειτα, κάνουμε έλεγχο για την κανονικότητα της κατανομής των δεδομένων με το στατιστικό κριτήριο των Kolmogorov-Smirnov και τη διόρθωση της σημαντικότητας αυτού κατά τον Lilliefors (βλ. Πίνακα 7.207) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, όπου διαπιστώθηκε ότι οι τιμές αυτής της μεταβλητής δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (Kolmogorov-Smirnov=.092, β.ε.=455, $p=.000<.05$) και συνεπώς, θα προβούμε σε μη παραμετρικό έλεγχο.

Πίνακας 7.207: Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης των εργαζομένων κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας του τουρισμού»

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Job_Preparation_2	,092	455	,000	,978	455	,000

Από την εφαρμογή του μη παραμετρικού ελέγχου Wilcoxon signed-rank test (βλ. Πίνακα 7.208) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, προέκυψε ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος γι' αυτή τη μεταβλητή απέχει από το μέσον της κλίμακας, δηλαδή από την τιμή τρία ($Z=-9.532$, $p=.000<.05$). Συνεπώς, απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 , δηλαδή, ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει από το μέσον της κλίμακας. Ως εκ τούτου και δεδομένου ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει κατά μικρό ποσοστό από το μέσο της κλίμακας (ή αποκλίνει αρνητικά) (βλ. Πίνακα 7.206), υπάρχουν ενδείξεις ότι μπορούμε να συμπεράνουμε ότι, σύμφωνα με την άποψη των εργαζομένων, οι εργαζόμενοι στην τουριστική βιομηχανία δεν είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας.

Πίνακας 7.208: Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης των εργαζομένων κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας του τουρισμού»

Test Statistics^a

	GenVar3 - Job_Preparation_2
Z	-9,532 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on negative ranks.

Περαιτέρω, προκειμένου να διαπιστώσουμε αν οι ανωτέρω απαντήσεις των εργαζομένων είναι ενιαίες σε όλο το δείγμα ή αν διαφοροποιούνται, ανάλογα με τον τύπο επιχείρησης, θα προβούμε στον στατιστικό έλεγχο απόκλισης από τον αναμενόμενο μέσο όρο για κάθε τύπο επιχείρησης ξεχωριστά (ομάδα δείγματος).

Για τον σκοπό αυτό διατυπώνουμε τις ακόλουθες ερευνητικές υποθέσεις για κάθε τύπο επιχείρησης.

H₀: Οι εργαζόμενοι σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις δεν είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας

H₁: Οι εργαζόμενοι σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας

Για τον έλεγχο των ανωτέρω υποθέσεων, έγινε στατιστική ανάλυση μέσω των μέτρων της περιγραφικής στατιστικής (βλ. Πίνακα 7.209).

Πίνακας 7.209: Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης των εργαζομένων κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας του τουρισμού» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων

Descriptive Statistics^a

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Job_Preparation_2	152	1	4,8	2,7592	0,89186	0,251	0,197	-0,399	0,391
Valid N (listwise)	152								

Στη συνέχεια, έγινε έλεγχος για την κανονικότητα της κατανομής των δεδομένων με το στατιστικό κριτήριο των Kolmogorov-Smirnov και τη διόρθωση της σημαντικότητας αυτού κατά τον Lilliefors (βλ. Πίνακα 7.210) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, όπου διαπιστώθηκε ότι οι τιμές αυτής της μεταβλητής δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (Kolmogorov-Smirnov=.078, β.ε.=152, $p=.025<.05$) και συνεπώς θα προβούμε σε μη παραμετρικό έλεγχο.

Πίνακας 7.210: Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης των εργαζομένων κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας του τουρισμού» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων

Tests of Normality^a

	Kolmogorov-Smirnov ^b			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Job_Preparation_2	,078	152	,025	,976	152	,009

a. Er_27 = 1

b. Lilliefors Significance Correction

Από την εφαρμογή του μη παραμετρικού ελέγχου Wilcoxon signed-rank test (βλ. Πίνακα 7.211) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, προέκυψε ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος γι' αυτή τη μεταβλητή απέχει από το μέσον της κλίμακας, δηλαδή από την τιμή τρία ($Z=-3.262$, $p=.001<.05$). Συνεπώς, απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 , δηλαδή, ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει από το μέσον της κλίμακας. Ως εκ τούτου και δεδομένου ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει κατά μικρό ποσοστό από το μέσο της κλίμακας (αποκλίνει αρνητικά) (βλ. Πίνακα 7.209), υπάρχουν ενδείξεις ότι μπορούμε να συμπεράνουμε ότι, σύμφωνα με την άποψη των εργαζομένων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, οι εργαζόμενοι στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις δεν είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας.

Πίνακας 7.211: Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης των εργαζομένων κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας του τουρισμού» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων

Test Statistics^{a,b}

	GenVar3 - Job_Preparation_2
Z	-3,262 ^c
Asymp. Sig. (2-tailed)	,001

a. Er_27 = 1

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

c. Based on negative ranks.

Στη συνέχεια, διατυπώνουμε τις κάτωθι υποθέσεις για τις επισιτιστικές επιχειρήσεις:

H0: Οι εργαζόμενοι σε επισιτιστικές επιχειρήσεις δεν είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας

H1: Οι εργαζόμενοι σε επισιτιστικές επιχειρήσεις είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας

Για τον έλεγχο των ανωτέρω υποθέσεων, έγινε στατιστική ανάλυση μέσω των μέτρων της περιγραφικής στατιστικής (βλ. Πίνακα 7.212).

Πίνακας 7.212: Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης των εργαζομένων κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας του τουρισμού» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των επισιτιστικών επιχειρήσεων

Descriptive Statistics^a

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Job_Preparation_2	149	1,2	4,8	2,4698	0,81005	0,597	0,199	-0,304	0,395
Valid N (listwise)	149								

Στη συνέχεια, έγινε έλεγχος για την κανονικότητα της κατανομής των δεδομένων με το στατιστικό κριτήριο των Kolmogorov-Smirnov και τη διόρθωση της σημαντικότητας αυτού κατά τον Lilliefors (βλ. Πίνακα 7.213) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, όπου διαπιστώθηκε ότι οι τιμές αυτής της μεταβλητής δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (Kolmogorov-Smirnov=.154, β.ε.=149, $p=.000<.05$) και συνεπώς θα προβούμε σε μη παραμετρικό έλεγχο.

Πίνακας 7.213: Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης των εργαζομένων κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας του τουρισμού» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των επισιτιστικών επιχειρήσεων

Tests of Normality^a

	Kolmogorov-Smirnov ^b			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Job_Preparation_2	,154	149	,000	,952	149	,000

Από την εφαρμογή του μη παραμετρικού ελέγχου Wilcoxon signed-rank test (βλ. Πίνακα 7.214) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, προέκυψε ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος γι' αυτή τη μεταβλητή απέχει από το μέσον της κλίμακας, δηλαδή από την τιμή τρία ($Z=-6.667$, $p=.000<.05$). Συνεπώς, απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 , δηλαδή, ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει από το μέσον της κλίμακας. Ως εκ τούτου και δεδομένου ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος αποκλίνει αρνητικά από το μέσο της κλίμακας (βλ. Πίνακα 7.212) υπάρχουν ενδείξεις ότι μπορούμε να συμπεράνουμε ότι, σύμφωνα με την άποψη των εργαζομένων επισιτιστικών επιχειρήσεων, οι εργαζόμενοι στις επισιτιστικές επιχειρήσεις δε διαθέτουν επαρκή εκπαίδευση και εξειδίκευση στον τουρισμό κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας του τουρισμού.

Πίνακας 7.214: Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης των εργαζομένων κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας του τουρισμού» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των επισιτιστικών επιχειρήσεων

Test Statistics^{a,b}

	GenVar3 - Job_Preparation_2
Z	-6,667 ^c
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

a. Er_27 = 2

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

c. Based on negative ranks.

Στη συνέχεια, διατυπώνουμε τις κάτωθι υποθέσεις για τα τουριστικά γραφεία:

H₀: Οι εργαζόμενοι σε τουριστικά γραφεία δεν είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας

H1: Οι εργαζόμενοι σε τουριστικά γραφεία είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας

Για τον έλεγχο των ανωτέρω υποθέσεων, έγινε στατιστική ανάλυση μέσω των μέτρων της περιγραφικής στατιστικής (βλ. Πίνακα 7.215).

Πίνακας 7.215: Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης των εργαζομένων κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας του τουρισμού» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των τουριστικών γραφείων

Descriptive Statistics^a

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Job_Preparation_2	154	1	4,4	2,5312	0,76948	-0,087	0,195	-0,799	0,389
Valid N (listwise)	154								

Στη συνέχεια, έγινε έλεγχος για την κανονικότητα της κατανομής των δεδομένων με το στατιστικό κριτήριο των Kolmogorov-Smirnov και τη διόρθωση της σημαντικότητας αυτού κατά τον Lilliefors (βλ. Πίνακα 7.216) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, όπου διαπιστώθηκε ότι οι τιμές αυτής της μεταβλητής δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (Kolmogorov-Smirnov=.111, β.ε.=154, $p=.000<.05$) και συνεπώς θα προβούμε σε μη παραμετρικό έλεγχο.

Πίνακας 7.216: Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης των εργαζομένων κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας του τουρισμού» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των τουριστικών γραφείων

Tests of Normality^a

	Kolmogorov-Smirnov ^b			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Job_Preparation_2	,111	154	,000	,974	154	,005

a. Er_27 = 3

b. Lilliefors Significance Correction

Από την εφαρμογή του μη παραμετρικού ελέγχου Wilcoxon signed-rank test (βλ. Πίνακα 7.217) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, προέκυψε ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος γι' αυτή τη μεταβλητή απέχει από το μέσον της κλίμακας, δηλαδή από την τιμή τρία ($Z=-6.358$, $p=.000<.05$). Συνεπώς, απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 , δηλαδή, ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει από το μέσον της κλίμακας. Ως εκ τούτου και δεδομένου ότι ο μέσος όρος των

παρατηρήσεων του δείγματος απέχει κατά μικρό ποσοστό (αποκλίνει αρνητικά) από το μέσο της κλίμακας (βλ. Πίνακα 7.215) υπάρχουν ενδείξεις ότι μπορούμε να συμπεράνουμε ότι, σύμφωνα με την άποψη των εργαζομένων σε τουριστικά γραφεία, οι εργαζόμενοι σε τουριστικά γραφεία δε διαθέτουν επαρκή εκπαίδευση και εξειδίκευση στον τουρισμό.

Πίνακας 7.217: Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης των εργαζομένων κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας του τουρισμού» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των εργαζομένων των τουριστικών γραφείων

Test Statistics^{a,b}

	GenVar3 - Job_Preparation_2
Z	-6,358 ^c
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

a. Er_27 = 3

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

c. Based on negative ranks.

Στη συνέχεια, προκειμένου να διερευνηθεί το κατά πόσο εκπαιδευμένο είναι το ανθρώπινο δυναμικό της τουριστικής βιομηχανίας σε θέματα που σχετίζονται με την πανδημία Covid-19 και τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών, αξιοποιήθηκαν οι απαντήσεις της ερώτησης 15 (βλ. Πίνακα 7.61 & Πίνακα 7.218).

Πίνακας 7.218: Ερωτηματολόγιο εργοδοτών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, επισιτιστικών επιχειρήσεων και τουριστικών γραφείων – Ερώτηση 15

Ερώτηση 23: «Κατά πόσο έχετε εκπαιδευτεί σε θέματα εφαρμογής υγειονομικών πρωτοκόλλων ή/και διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων (π.χ. πανδημία) ή/και φυσικών καταστροφών από:

- την τυπική εκπαίδευση (δευτεροβάθμια, τριτοβάθμια)
- την ενδοεπιχειρησιακή εκπαίδευση και κατάρτιση
- εκπαίδευση που έχετε λάβει με προσωπική σας πρωτοβουλία

Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ»

Η ανωτέρω ερώτηση (τύπου Likert με πέντε επιλογές) θα χρησιμοποιηθεί συνολικά για τη διερεύνηση της επάρκειας της εκπαίδευσης και κατάρτισης των εργαζομένων του δείγματος σε θέματα που αφορούν την πανδημία και τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών.

Σε σχέση με το ερευνητικό ερώτημα Ε5 και τις απαντήσεις των εργαζομένων σχετικά με την εκπαίδευση που έχουν λάβει σε θέματα που αφορούν την πανδημία και τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών, διατυπώνουμε τις κάτωθι ερευνητικές υποθέσεις:

H0: Οι εργαζόμενοι στην τουριστική βιομηχανία δεν είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι σε θέματα που αφορούν τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών

H1: Οι εργαζόμενοι στην τουριστική βιομηχανία είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι σε θέματα που αφορούν τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών

Η κλίμακα που αναπτύχθηκε για να περιγράψει την επάρκεια της εκπαίδευσης και κατάρτισης των εργαζομένων της τουριστικής βιομηχανίας σε θέματα που αφορούν τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών επέδειξε μια καλή αξιοπιστία (ο δείκτης Cronbach's Alpha που καταδεικνύει την εσωτερική συνοχή των ερωτημάτων ανήλθε σε .740) (βλ. Πίνακα 7.219).

Πίνακας 7.219: Έλεγχος αξιοπιστίας κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης των εργαζομένων σε θέματα διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών»

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,740	,746	3

Για τον έλεγχο των παραπάνω υποθέσεων έγινε στατιστική ανάλυση μέσω των μέτρων της περιγραφικής στατιστικής (βλ. Πίνακα 7.220), όπου διαπιστώθηκε ότι η ελάχιστη δυνατή τιμή που μπορεί να πάρει η κλίμακα είναι το ένα και η μέγιστη δυνατή τιμή είναι το πέντε. Το μέσον της κλίμακας είναι η τιμή τρία, η οποία και θα χρησιμοποιηθεί στις στατιστικές δοκιμασίες.

Πίνακας 7.220: Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης των εργαζομένων σε θέματα διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών»

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Job_Preparation_3	455	1	5	2,5048	1,00289	0,394	0,114	-0,487	0,228
Valid N (listwise)	455								

Στη συνέχεια, έγινε έλεγχος για την κανονικότητα της κατανομής των δεδομένων με το στατιστικό κριτήριο των Kolmogorov-Smirnov και τη διόρθωση της

σημαντικότητας αυτού κατά τον Lilliefors (βλ. Πίνακα 7.221) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, όπου διαπιστώθηκε ότι οι τιμές αυτής της μεταβλητής δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (Kolmogorov-Smirnov=.104, β.ε.=455, $p=.000<.05$) και συνεπώς θα προβούμε σε μη παραμετρικό έλεγχο.

Πίνακας 7.221: Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης των εργαζομένων σε θέματα διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών»

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Job_Preparation_3	,104	455	,000	,960	455	,000

a. Lilliefors Significance Correction

Από την εφαρμογή του μη παραμετρικού ελέγχου Wilcoxon signed-rank test (βλ. Πίνακα 7.222) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, προέκυψε ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος γι' αυτή τη μεταβλητή απέχει από το μέσον της κλίμακας, δηλαδή από την τιμή τρία ($Z=-9.455$, $p=.000<.05$). Συνεπώς, απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 , δηλαδή, ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει από το μέσον της κλίμακας. Ως εκ τούτου και δεδομένου ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει κατά μικρό ποσοστό από το μέσο της κλίμακας (αποκλίνει αρνητικά) (βλ. Πίνακα 7.220), υπάρχουν ενδείξεις ότι μπορούμε να συμπεράνουμε ότι, σύμφωνα με τη γνώμη των εργαζομένων, οι εργαζόμενοι στην τουριστική βιομηχανία δεν είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι σε θέματα που αφορούν τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών.

Πίνακας 7.222: Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης των εργαζομένων σε θέματα διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών»

Test Statistics^a

	GenVar3 - Job_Preparation_3
Z	-9,455 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on negative ranks.

Περαιτέρω, προκειμένου να διαπιστώσουμε αν οι ανωτέρω απαντήσεις των εργαζομένων είναι ενιαίες σε όλο το δείγμα ή αν διαφοροποιούνται, ανάλογα με τον τύπο επιχείρησης, θα προβούμε στον στατιστικό έλεγχο απόκλισης από τον αναμενόμενο μέσο όρο για κάθε τύπο επιχείρησης ξεχωριστά (ομάδα δείγματος).

Για τον σκοπό αυτό διατυπώνουμε τις ακόλουθες ερευνητικές υποθέσεις για κάθε τύπο επιχείρησης.

H0: Οι εργαζόμενοι ξενοδοχειακών επιχειρήσεων δεν είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι σε θέματα που αφορούν τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών

H1: Οι εργαζόμενοι ξενοδοχειακών επιχειρήσεων είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι σε θέματα που αφορούν τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών

Για τον έλεγχο των ανωτέρω υποθέσεων, έγινε στατιστική ανάλυση μέσω των μέτρων της περιγραφικής στατιστικής (βλ. Πίνακα 7.223).

Πίνακας 7.223: Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης των εργαζομένων σε θέματα διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων

Descriptive Statistics^a

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Job_Preparation_3	152	1	5	2,9934	0,88273	0,299	0,197	-0,008	0,391
Valid N (listwise)	152								

a. Er_27 = 1

Στη συνέχεια, έγινε έλεγχος για την κανονικότητα της κατανομής των δεδομένων με το στατιστικό κριτήριο των Kolmogorov-Smirnov και τη διόρθωση της σημαντικότητας αυτού κατά τον Lilliefors (βλ. Πίνακα 7.224) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, όπου διαπιστώθηκε ότι οι τιμές αυτής της μεταβλητής δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (Kolmogorov-Smirnov=.107, β.ε.=152, $p=.000<.05$) και συνεπώς θα προβούμε σε μη παραμετρικό έλεγχο.

Πίνακας 7.224: Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης των εργαζομένων σε θέματα διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων

Tests of Normality^a

	Kolmogorov-Smirnov ^b			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Job_Preparation_3	,107	152	,000	,971	152	,003

a. Er_27 = 1

b. Lilliefors Significance Correction

Από την εφαρμογή του μη παραμετρικού ελέγχου Wilcoxon signed-rank test (βλ. Πίνακα 7.225) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, προέκυψε ότι ο μέσος όρος των

παρατηρήσεων του δείγματος γι' αυτή τη μεταβλητή απέχει από το μέσον της κλίμακας, δηλαδή από την τιμή τρία ($Z = -.427, p = .669 > .05$). Συνεπώς, απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 , δηλαδή, ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει από το μέσον της κλίμακας. Ως εκ τούτου και δεδομένου ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος δεν απέχει από το μέσο της κλίμακας (βλ. Πίνακα 7.223), υπάρχουν ενδείξεις ότι μπορούμε να συμπεράνουμε ότι οι εργαζόμενοι στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις είναι οριακά επαρκώς εκπαιδευμένοι σε θέματα που αφορούν τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών.

Πίνακας 7.225: Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης των εργαζομένων σε θέματα διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων

Test Statistics ^{a,b}	
GenVar3 - Job_Preparation_3	
Z	-.427 ^c
Asymp. Sig. (2-tailed)	.669

a. Er_27 = 1

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

c. Based on negative ranks.

Στη συνέχεια, διατυπώνουμε τις κάτωθι υποθέσεις για τις επισιτιστικές επιχειρήσεις:

H₀: Οι εργαζόμενοι επισιτιστικών επιχειρήσεων δεν είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι σε θέματα που αφορούν τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών

H₁: Οι εργαζόμενοι επισιτιστικών επιχειρήσεων είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι σε θέματα που αφορούν τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών

Για τον έλεγχο των ανωτέρω υποθέσεων, έγινε στατιστική ανάλυση μέσω των μέτρων της περιγραφικής στατιστικής (βλ. Πίνακα 7.226).

Πίνακας 7.226: Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης των εργαζομένων σε θέματα διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των επισιτιστικών επιχειρήσεων

Descriptive Statistics ^a									
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Job_Preparation_3	149	1	4,67	2,179	0,72857	0,719	0,199	0,573	0,395
Valid N (listwise)	149								

a. Er_27 = 2

Στη συνέχεια, έγινε έλεγχος για την κανονικότητα της κατανομής των δεδομένων με το στατιστικό κριτήριο των Kolmogorov-Smirnov και τη διόρθωση της σημαντικότητας αυτού κατά τον Lilliefors (βλ. Πίνακα 7.227) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, διαπιστώθηκε ότι οι τιμές αυτής της μεταβλητής δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (Kolmogorov-Smirnov=.154, β.ε.=149, $p=.000<.05$) και συνεπώς θα προβούμε σε μη παραμετρικό έλεγχο.

Πίνακας 7.227: Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης των εργαζομένων σε θέματα διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των επισιτιστικών επιχειρήσεων

Tests of Normality^a

	Kolmogorov-Smirnov ^b			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Job_Preparation_3	,154	149	,000	,943	149	,000

a. Er_27 = 2

b. Lilliefors Significance Correction

Από την εφαρμογή του μη παραμετρικού ελέγχου Wilcoxon signed-rank test (βλ. Πίνακα 7.228) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, προέκυψε ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος γι' αυτή τη μεταβλητή απέχει από το μέσον της κλίμακας, δηλαδή από την τιμή τρία ($Z=-8.994$, $p=.000<.05$). Συνεπώς, απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 , δηλαδή, ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει από το μέσον της κλίμακας. Ως εκ τούτου και δεδομένου ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος αποκλίνει αρνητικά από το μέσο της κλίμακας (βλ. Πίνακα 7.226) υπάρχουν ενδείξεις ότι μπορούμε να συμπεράνουμε ότι οι εργαζόμενοι στις επισιτιστικές επιχειρήσεις δεν είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι σε θέματα που αφορούν τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών.

Πίνακας 7.228: Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης των εργαζομένων σε θέματα διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των επισιτιστικών επιχειρήσεων

Test Statistics^{a,b}

	GenVar3 - Job_Preparation_3
Z	-8,994 ^c
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

a. Er_27 = 2

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

c. Based on negative ranks.

Στη συνέχεια, διατυπώνουμε τις κάτωθι υποθέσεις για τα τουριστικά γραφεία:

H0: Οι εργαζόμενοι σε τουριστικά γραφεία δεν είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι σε θέματα που αφορούν τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών

H1: Οι εργαζόμενοι σε τουριστικά γραφεία είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι σε θέματα που αφορούν τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών

Για τον έλεγχο των ανωτέρω υποθέσεων, έγινε στατιστική ανάλυση μέσω των μέτρων της περιγραφικής στατιστικής (βλ. Πίνακα 7.229).

Πίνακας 7.229: Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης των εργαζομένων σε θέματα διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των τουριστικών γραφείων

Descriptive Statistics ^a									
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Job_Preparation_3	154	1	5	2,3377	1,15469	0,443	0,195	-1,025	0,389
Valid N (listwise)	154								

a. Er_27 = 3

Στη συνέχεια, έγινε έλεγχος για την κανονικότητα της κατανομής των δεδομένων με το στατιστικό κριτήριο των Kolmogorov-Smirnov και τη διόρθωση της σημαντικότητας αυτού κατά τον Lilliefors (βλ. Πίνακα 7.230) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, όπου διαπιστώθηκε ότι οι τιμές αυτής της μεταβλητής δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (Kolmogorov-Smirnov=.145, β.ε.=154, $p=.000<.05$) και συνεπώς θα προβούμε σε μη παραμετρικό έλεγχο.

Πίνακας 7.230: Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης των εργαζομένων σε θέματα διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των τουριστικών γραφείων

Tests of Normality ^a						
	Kolmogorov-Smirnov ^b			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Job_Preparation_3	,145	154	,000	,908	154	,000

a. Er_27 = 3

b. Lilliefors Significance Correction

Από την εφαρμογή του μη παραμετρικού ελέγχου Wilcoxon signed-rank test (βλ. Πίνακα 7.231) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, προέκυψε ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος γι' αυτή τη μεταβλητή απέχει από το μέσον της

κλίμακας, δηλαδή από την τιμή τρία ($Z=-6.236$, $p=.000<.05$). Συνεπώς, απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 , δηλαδή, ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει από το μέσον της κλίμακας. Ως εκ τούτου και δεδομένου ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει κατά μικρό ποσοστό (αποκλίνει αρνητικά) από το μέσο της κλίμακας (βλ. Πίνακα 7.229), υπάρχουν ενδείξεις ότι μπορούμε να συμπεράνουμε ότι οι εργαζόμενοι σε τουριστικά γραφεία δεν είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι σε θέματα που αφορούν τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών.

Πίνακας 7.231: Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test της κλίμακας «Επάρκεια εκπαίδευσης των εργαζομένων σε θέματα διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών» για τις απαντήσεις των εργαζομένων των τουριστικών γραφείων

Test Statistics ^{a,b}	
GenVar3 - Job_Preparation_3	
Z	-6,236 ^c
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

a. Er_27 = 3

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

c. Based on negative ranks.

Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω και προκειμένου να απαντήσουμε στο Ερευνητικό Ερώτημα Ε5, προκύπτει ότι οι εργαζόμενοι της τουριστικής βιομηχανίας θεωρούν ότι δεν είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας. Το ανωτέρω εύρημα επιβεβαιώνεται μερικώς και από τους επιμέρους τύπους των επιχειρήσεων, ξενοδοχειακές, επισιτιστικές και τουριστικά γραφεία. Συγκεκριμένα, οι εργαζόμενοι των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων φαίνεται πως θεωρούν ότι είναι οριακά επαρκώς εκπαιδευμένοι κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας, ενώ οι εργαζόμενοι των επισιτιστικών επιχειρήσεων και των τουριστικών γραφείων φαίνεται πως θεωρούν ότι δεν είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας.

Επιπλέον, όσον αφορά την εκπαίδευση των εργαζομένων σε θέματα που σχετίζονται με την πανδημία Covid-19 και τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών, προκύπτει ότι το ανθρώπινο δυναμικό των τουριστικών επιχειρήσεων θεωρεί ότι δεν είναι επαρκώς εκπαιδευμένο/προετοιμασμένο σε θέματα που αφορούν τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών. Το ανωτέρω εύρημα επιβεβαιώνεται μερικώς και κατά τη διερεύνηση ανά κατηγορία επιχείρησης, καθώς προέκυψε ότι οι εργαζόμενοι στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις θεωρούν ότι είναι οριακά επαρκώς εκπαιδευμένοι σε θέματα που αφορούν τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών, ενώ οι εργαζόμενοι στις επισιτιστικές επιχειρήσεις και στα τουριστικά γραφεία θεωρούν ότι δεν είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι στα ανωτέρω θέματα.

7.2.2.2.4. Έρευνα Εργαζομένων – Ερευνητικό Ερώτημα 7

Ερευνητικό Ερώτημα Ε7: Κατά πόσο συμβάλλει η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση στην βελτίωση των εργασιακών προσόντων των εργαζομένων στην τουριστική βιομηχανία;

Το συγκεκριμένο ερευνητικό ερώτημα εξετάζει, από την πλευρά των εργαζομένων σε τουριστικές επιχειρήσεις, το κατά πόσο συμβάλλει η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση στη βελτίωση των εργασιακών τους προσόντων.

Για την απάντηση στο ερευνητικό ερώτημα Ε7 αξιοποιήθηκαν οι απαντήσεις των εργαζομένων του δείγματος στην Ερώτηση 12 (βλ. Πίνακα 7.58 & Πίνακα 7.232). Στην ερώτηση αυτή διερευνάται η άποψη των εργαζομένων σχετικά με τον βαθμό συμβολής της διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης στη βελτίωση των εργασιακών τους προσόντων.

Πίνακας 7.232: Ερωτηματολόγιο εργαζομένων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, επισιτιστικών επιχειρήσεων και τουριστικών γραφείων – Ερώτηση 12

Ερώτηση 12: Σε ποιον βαθμό θεωρείτε ότι η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση στον τουρισμό συμβάλλει στη βελτίωση των εργασιακών σας προσόντων;

Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ

Η Ερώτηση 12 είναι μια ερώτηση τύπου Likert με πέντε επιλογές.

Σε σχέση με το ερευνητικό ερώτημα Ε7 και τις απαντήσεις των εργαζομένων του δείγματος στην Ερώτηση 12 του σχετικού ερωτηματολογίου διατυπώνουμε τις παρακάτω ερευνητικές υποθέσεις:

H0: Σύμφωνα με τη γνώμη των εργαζομένων στον τουρισμό, η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτισή τους στον τουρισμό δε συμβάλλει στη βελτίωση των εργασιακών τους προσόντων

H1: Σύμφωνα με τη γνώμη των εργαζομένων στον τουρισμό, η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτισή τους στον τουρισμό συμβάλλει στη βελτίωση των εργασιακών τους προσόντων

Για τον έλεγχο των παραπάνω υποθέσεων, αρχικά έγινε στατιστική ανάλυση μέσω των μέτρων της περιγραφικής στατιστικής (βλ. Πίνακα 7.233), όπου διαπιστώθηκε ότι η ελάχιστη δυνατή τιμή που μπορεί να πάρει η κλίμακα είναι το ένα και η μέγιστη δυνατή τιμή είναι το πέντε. Το μέσον της κλίμακας είναι η τιμή τρία, η οποία και θα χρησιμοποιηθεί στις στατιστικές δοκιμασίες.

Πίνακας 7.233: Μέτρα περιγραφικής στατιστικής για τις απαντήσεις των εργαζομένων στην Ερώτηση 12

Descriptive Statistics									
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Er_18	455	1	5	3,84	0,768	-0,165	0,114	-0,312	0,228
Valid N (listwise)	455								

Στη συνέχεια έγινε έλεγχος για την κανονικότητα της κατανομής των δεδομένων με το στατιστικό κριτήριο των Kolmogorov-Smirnov και τη διόρθωση της σημαντικότητας αυτού κατά τον Lilliefors (βλ. Πίνακα 7.234) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, όπου διαπιστώθηκε ότι οι τιμές αυτής της μεταβλητής δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (Kolmogorov-Smirnov=.255, β.ε.=455, $p=.000<.005$) και συνεπώς θα προβούμε σε μη παραμετρικό έλεγχο.

Πίνακας 7. 234: Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk για τις απαντήσεις των εργαζομένων στην Ερώτηση 12

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Er_18	,255	455	,000	,847	455	,000

Από την εφαρμογή του μη παραμετρικού ελέγχου Wilcoxon signed-rank test (βλ. Πίνακα 7.235) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, προέκυψε ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος γι' αυτή τη μεταβλητή απέχει από το μέσον της κλίμακας, δηλαδή από την τιμή τρία ($Z=-15.308$, $p=.000<.05$). Συνεπώς, απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 , δηλαδή, ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει από το μέσον της κλίμακας. Ως εκ τούτου και δεδομένου ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει αρκετά (θετική απόκλιση) από το μέσο της κλίμακας (βλ. Πίνακα 7.233) υπάρχουν ενδείξεις ότι μπορούμε να συμπεράνουμε ότι σύμφωνα με τη γνώμη των εργαζομένων στον τουρισμό, η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτισή τους στον τουρισμό συμβάλλει αρκετά στη βελτίωση των εργασιακών τους προσόντων.

Πίνακας 7.235: Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test για τις απαντήσεις των εργαζομένων στην Ερώτηση 12

Test Statistics ^a	
	GenVar3 - Er_18
Z	-15,308 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

Περαιτέρω, προκειμένου να διαπιστώσουμε αν οι παραπάνω απαντήσεις των εργαζομένων είναι ενιαίες σε όλο το δείγμα ή αν διαφοροποιούνται ανάλογα από τον τύπο επιχείρησης θα προβούμε στον στατιστικό έλεγχο απόκλισης από τον αναμενόμενο μέσο όρο για κάθε τύπο επιχείρησης ξεχωριστά (ομάδα δείγματος).

Για τον σκοπό αυτό διατυπώνουμε τις ακόλουθες ερευνητικές υποθέσεις για κάθε τύπο επιχείρησης.

H0: Σύμφωνα με τη γνώμη των εργαζομένων σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτισή τους στον τουρισμό δε συμβάλλει στη βελτίωση των εργασιακών τους προσόντων

H1: Σύμφωνα με τη γνώμη των εργαζομένων ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτισή τους στον τουρισμό συμβάλλει στη βελτίωση των εργασιακών τους προσόντων

Για τον έλεγχο των παραπάνω υποθέσεων, έγινε στατιστική ανάλυση μέσω των μέτρων της περιγραφικής στατιστικής (βλ. Πίνακα 7.236).

Πίνακας 7.236: Μέτρα περιγραφικής στατιστικής για τις απαντήσεις των εργαζομένων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 12

Descriptive Statistics ^a									
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Er_18	152	2	5	3,98	0,801	-0,199	0,197	-0,861	0,391
Valid N (listwise)	152								

a. Er45 = 1

Στη συνέχεια έγινε έλεγχος για την κανονικότητα της κατανομής των δεδομένων με το στατιστικό κριτήριο των Kolmogorov-Smirnov και τη διόρθωση της σημαντικότητας αυτού κατά τον Lilliefors (βλ. Πίνακα 7.237) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, όπου διαπιστώθηκε ότι οι τιμές αυτής της μεταβλητής δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (Kolmogorov-Smirnov=.220, β.ε.=152, $p=.000 < 05$), συνεπώς θα προβούμε σε μη παραμετρικό έλεγχο.

Πίνακας 7.237: Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk για τις απαντήσεις των εργαζομένων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 12

Tests of Normality ^a						
	Kolmogorov-Smirnov ^b			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Er_18	,220	152	,000	,840	152	,000

a. Er_27 = 1

b. Lilliefors Significance Correction

Από την εφαρμογή του μη παραμετρικού ελέγχου Wilcoxon signed-rank test (βλ. Πίνακα 7.238) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, προέκυψε ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος γι' αυτή τη μεταβλητή απέχει από το μέσον της κλίμακας, δηλαδή από την τιμή τρία ($Z = -9.169$, $p=.000<.05$). Συνεπώς, απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 , δηλαδή, ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει από το μέσον της κλίμακας. Ως εκ τούτου και δεδομένου ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει αρκετά (αποκλίνει θετικά) από το μέσο της κλίμακας (βλ. Πίνακα 7.236) υπάρχουν ενδείξεις ότι μπορούμε να συμπεράνουμε ότι, σύμφωνα με τη γνώμη των εργαζομένων σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις συμβάλλει αρκετά στη βελτίωση των εργασιακών τους προσόντων.

Πίνακας 7.238: Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test για τις απαντήσεις των εργαζομένων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 12

Test Statistics ^{a,b}	
GenVar3 - Er_18	
Z	-9,169 ^c
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

a. Er_27 = 1

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

c. Based on positive ranks.

Στη συνέχεια, διατυπώνουμε τις κάτωθι υποθέσεις για τις επισιτιστικές επιχειρήσεις:

H0: Σύμφωνα με τη γνώμη των εργαζομένων σε επισιτιστικές επιχειρήσεις, η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτισή τους στον τουρισμό δε συμβάλλει στη βελτίωση των εργασιακών τους προσόντων

H1: Σύμφωνα με τη γνώμη των εργαζομένων σε επισιτιστικές επιχειρήσεις, η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτισή τους στον τουρισμό συμβάλλει στη βελτίωση των εργασιακών τους προσόντων

Για τον έλεγχο των παραπάνω υποθέσεων, έγινε στατιστική ανάλυση μέσω των μέτρων της περιγραφικής στατιστικής (βλ. Πίνακα 7.239).

Πίνακας 7.239: Μέτρα περιγραφικής στατιστικής για την Ερώτηση 7 για τις απαντήσεις των εργαζομένων επισιτιστικών επιχειρήσεων

Descriptive Statistics ^a									
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Er_18	149	2	5	3,62	0,775	0,15	0,199	-0,511	0,395
Valid N (listwise)	149								

a. Er45 = 2

Στη συνέχεια, έγινε έλεγχος για την κανονικότητα της κατανομής των δεδομένων με το στατιστικό κριτήριο των Kolmogorov-Smirnov και τη διόρθωση της σημαντικότητας αυτού κατά τον Lilliefors (βλ. Πίνακα 7.240) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, όπου διαπιστώνουμε ότι οι τιμές αυτής της μεταβλητής δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (Kolmogorov-Smirnov=.253, β.ε.=149, $p=.000<.05$), συνεπώς, θα προβούμε σε μη παραμετρικό έλεγχο.

Πίνακας 7.240: Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk για την Ερώτηση 7 για τις απαντήσεις των εργαζομένων επισιτιστικών επιχειρήσεων

Tests of Normality ^a						
	Kolmogorov-Smirnov ^b			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Er_18	,253	149	,000	,848	149	,000

a. Er_27 = 2

b. Lilliefors Significance Correction

Από την εφαρμογή του μη παραμετρικού ελέγχου Wilcoxon signed-rank test (βλ. Πίνακα 7.241) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, προέκυψε ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος γι' αυτή τη μεταβλητή απέχει από το μέσον της κλίμακας, δηλαδή από την τιμή τρία $Z = -7.541$, $p=.000<.05$). Συνεπώς, απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 , δηλαδή, ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει από το μέσον της κλίμακας. Ως εκ τούτου και δεδομένου ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει αρκετά (αποκλίνει θετικά) από το μέσο της κλίμακας (βλ. Πίνακα 7.239), υπάρχουν ενδείξεις ότι μπορούμε να συμπεράνουμε ότι, σύμφωνα με τη γνώμη των εργαζομένων σε επισιτιστικές επιχειρήσεις, η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτισή τους στον τουρισμό συμβάλλει αρκετά στη βελτίωση των εργασιακών τους προσόντων.

Πίνακας 7.241: Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test για την Ερώτηση 7 για τις απαντήσεις των εργαζομένων επισιτιστικών επιχειρήσεων

Test Statistics ^{a,b}	
	GenVar3 - Er_18
Z	-7,541 ^c
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

a. Er_27 = 2

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

c. Based on positive ranks.

Στη συνέχεια, διατυπώνουμε τις κάτωθι υποθέσεις για τα τουριστικά γραφεία:

H0: Σύμφωνα με τη γνώμη των εργαζομένων σε τουριστικά γραφεία, η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτισή τους στον τουρισμό δε συμβάλλει στη βελτίωση των εργασιακών τους προσόντων

H1: Σύμφωνα με τη γνώμη των εργαζομένων σε τουριστικά γραφεία, η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτισή τους στον τουρισμό συμβάλλει στη βελτίωση των εργασιακών τους προσόντων

Για τον έλεγχο των παραπάνω υποθέσεων έγινε στατιστική ανάλυση μέσω των μέτρων της περιγραφικής στατιστικής (βλ. Πίνακα 7.242).

Πίνακας 7.242: Μέτρα περιγραφικής στατιστικής για την Ερώτηση 7 για τις απαντήσεις των εργοδοτών τουριστικών γραφείων

Descriptive Statistics ^a									
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Er_18	154	1	5	3,92	0,682	-0,53	0,195	1,525	0,389
Valid N (listwise)	154								

a. Er45 = 3

Στη συνέχεια έγινε έλεγχος για την κανονικότητα της κατανομής των δεδομένων με το στατιστικό κριτήριο των Kolmogorov-Smirnov και τη διόρθωση της σημαντικότητας αυτού κατά τον Lilliefors (βλ. Πίνακα 7.243) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, όπου διαπιστώθηκε ότι οι τιμές αυτής της μεταβλητής δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (Kolmogorov-Smirnov=.318, β.ε.=154, $p=.000<.05$), συνεπώς θα προβούμε σε μη παραμετρικό έλεγχο.

Πίνακας 7.243: Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk για την Ερώτηση 7 για τις απαντήσεις των εργοδοτών τουριστικών γραφείων

Tests of Normality ^a						
	Kolmogorov-Smirnov ^b			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Er_18	,318	154	,000	,796	154	,000

a. Er_27 = 3

b. Lilliefors Significance Correction

Από την εφαρμογή του μη παραμετρικού ελέγχου Wilcoxon signed-rank test (βλ. Πίνακα 7.244) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, προέκυψε ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος γι' αυτή τη μεταβλητή απέχει από το μέσον της κλίμακας, δηλαδή από την τιμή τρία ($Z=-4.853$, $p=.000<.05$). Συνεπώς, απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 , δηλαδή, ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει από το μέσον της κλίμακας. Ως εκ τούτου και δεδομένου ότι το πλήθος των

παρατηρήσεων του δείγματος απέχει αρκετά (αποκλίνει θετικά) από το μέσο της κλίμακας (βλ. Πίνακα 7.242), υπάρχουν ενδείξεις ότι μπορούμε να συμπεράνουμε ότι, σύμφωνα με τη γνώμη των εργαζομένων σε τουριστικά γραφεία, η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτισή τους στον τουρισμό συμβάλλει αρκετά στη βελτίωση των εργασιακών τους προσόντων.

Πίνακας 7.244: Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test για την Ερώτηση 7 για τις απαντήσεις των εργοδοτών τουριστικών γραφείων

Test Statistics ^{a,b}	
GenVar3 - Er_18	
Z	-9,739 ^c
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

a. Er_27 = 3

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

c. Based on positive ranks.

Στη συνέχεια, αξιοποιήθηκαν οι απαντήσεις της Ερώτησης 14 (βλ. Πίνακα 7.60 & Πίνακα 7.245), προκειμένου να διερευνηθεί το κατά πόσο απαραίτητη για τη βελτίωση των εργασιακών τους προσόντων θεωρούν οι εργαζόμενοι σε τουριστικές επιχειρήσεις την εκπαίδευση σε θέματα που σχετίζονται με την πανδημία Covid-19 και τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών.

Πίνακας 7.245: Ερωτηματολόγιο εργαζομένων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, επισιτιστικών επιχειρήσεων και τουριστικών γραφείων – Ερώτηση 14

Ερώτηση 14: «Λαμβάνοντας υπόψη τις έκτακτες συνθήκες λόγω της πανδημίας του COVID-19, κατά πόσο θεωρείτε ότι είναι απαραίτητη η εκπαίδευσή σας σε θέματα εφαρμογής υγειονομικών πρωτοκόλλων ή/και διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων (π.χ. πανδημία) ή/και φυσικών καταστροφών, προκειμένου να ανταποκριθείτε στις απαιτήσεις της τουριστικής επιχείρησής που εργάζεστε;

Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ»

Η Ερώτηση 14 είναι μια ερώτηση τύπου Likert με πέντε επιλογές.

Σε σχέση με το ερευνητικό ερώτημα Ε7 και τις απαντήσεις των εργαζομένων στην Ερώτηση 14 του ερωτηματολογίου των εργαζομένων διατυπώνουμε τις παρακάτω ερευνητικές υποθέσεις:

H0: Σύμφωνα με τη γνώμη των εργαζομένων σε τουριστικές επιχειρήσεις, η εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τουριστικών επιχειρήσεων σε θέματα που σχετίζονται με την πανδημία Covid-19 και τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών δεν είναι απαραίτητη για τη βελτίωση των εργασιακών τους προσόντων.

H1: Σύμφωνα με τη γνώμη των εργαζομένων σε τουριστικές επιχειρήσεις, η εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τουριστικών επιχειρήσεων σε θέματα που σχετίζονται με την πανδημία Covid-19 και τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών είναι απαραίτητη για τη βελτίωση των εργασιακών τους προσόντων.

Για τον έλεγχο των παραπάνω υποθέσεων, έγινε στατιστική ανάλυση μέσω των μέτρων της περιγραφικής στατιστικής (βλ. Πίνακα 7.246).

Πίνακας 7.246: Μέτρα περιγραφικής στατιστικής για τις απαντήσεις των εργαζομένων στην Ερώτηση 14

Descriptive Statistics									
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Er_20	455	2	5	3,96	0,856	-0,479	0,114	-0,43	0,228
Valid N (listwise)	455								

Στη συνέχεια έγινε έλεγχος για την κανονικότητα της κατανομής των δεδομένων με το στατιστικό κριτήριο των Kolmogorov-Smirnov και τη διόρθωση της σημαντικότητας αυτού κατά τον Lilliefors (βλ. Πίνακα 7.247) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, όπου διαπιστώθηκε ότι οι τιμές αυτής της μεταβλητής δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (Kolmogorov-Smirnov=.247, β.ε.=455, $p=.000<.05$), συνεπώς θα προβούμε σε μη παραμετρικό έλεγχο.

Πίνακας 7.247: Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk για τις απαντήσεις των εργαζομένων στην Ερώτηση 14

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Er_20	,247	455	,000	,850	455	,000

a. Lilliefors Significance Correction

Από την εφαρμογή του μη παραμετρικού ελέγχου Wilcoxon signed-rank test (βλ. Πίνακα 7.248) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, προέκυψε ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος γι' αυτή τη μεταβλητή απέχει από το μέσον της κλίμακας, δηλαδή από την τιμή τρία ($Z = -15.484$, $p=.000<.05$). Συνεπώς, απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 , δηλαδή, ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει από το μέσον της κλίμακας. Ως εκ τούτου και δεδομένου ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει αρκετά (αποκλίνει θετικά) από το μέσο της κλίμακας (βλ. Πίνακα 7.246) υπάρχουν ενδείξεις ότι μπορούμε να συμπεράνουμε ότι σύμφωνα με τη γνώμη των εργαζομένων σε τουριστικές επιχειρήσεις, η εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τουριστικών επιχειρήσεων σε θέματα που σχετίζονται με την πανδημία Covid-19 και τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών

καταστροφών είναι αρκετά απαραίτητη για τη βελτίωση των εργασιακών τους προσόντων.

Πίνακας 7.248: Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test για τις απαντήσεις των εργαζομένων στην Ερώτηση 14

Test Statistics ^a	
	GenVar3 - Er_20
Z	-15,484 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

Περαιτέρω, προκειμένου να διαπιστώσουμε αν οι παραπάνω απαντήσεις των εργαζομένων είναι ενιαίες σε όλο το δείγμα ή αν διαφοροποιούνται ανάλογα με τον τύπο επιχείρησης θα προβούμε στον στατιστικό έλεγχο απόκλισης από τον αναμενόμενο μέσο όρο για κάθε τύπο επιχείρησης ξεχωριστά (ομάδα δείγματος).

Για τον σκοπό αυτό διατυπώνουμε τις ακόλουθες ερευνητικές υποθέσεις για κάθε τύπο επιχείρησης.

H0: Σύμφωνα με τη γνώμη των εργαζομένων σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, η εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων σε θέματα που σχετίζονται με την πανδημία Covid-19 και τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών δεν είναι απαραίτητη για τη βελτίωση των εργασιακών τους προσόντων.

H1: Σύμφωνα με τη γνώμη των εργαζομένων σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, η εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων σε θέματα που σχετίζονται με την πανδημία Covid-19 και τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών είναι απαραίτητη για τη βελτίωση των εργασιακών τους προσόντων.

Για τον έλεγχο των παραπάνω υποθέσεων, έγινε στατιστική ανάλυση μέσω των μέτρων της περιγραφικής στατιστικής (βλ. Πίνακα 7.249).

Πίνακας 7.249: Μέτρα περιγραφικής στατιστικής για τις απαντήσεις των εργαζομένων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 23

Descriptive Statistics ^a									
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Er_20	152	2	5	4,33	0,707	-0,796	0,197	0,253	0,391
Valid N (listwise)	152								

a. Er45 = 1

Στη συνέχεια, έγινε έλεγχος για την κανονικότητα της κατανομής των δεδομένων με το στατιστικό κριτήριο των Kolmogorov-Smirnov και τη διόρθωση της σημαντικότητας αυτού κατά τον Lilliefors (βλ. Πίνακα 7.250) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, όπου διαπιστώθηκε ότι οι τιμές αυτής της μεταβλητής δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (Kolmogorov-Smirnov=.283, β.ε.=152, $p=.000<.05$), συνεπώς θα προβούμε σε μη παραμετρικό έλεγχο.

Πίνακας 7.250: Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk για τις απαντήσεις των εργαζομένων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 23

Tests of Normality ^a						
	Kolmogorov-Smirnov ^b			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Er_20	,283	152	,000	,775	152	,000

a. Er_27 = 1

b. Lilliefors Significance Correction

Από την εφαρμογή του μη παραμετρικού ελέγχου Wilcoxon signed-rank test (βλ. Πίνακα 7.251) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, προέκυψε ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος γι' αυτή τη μεταβλητή απέχει από το μέσον της κλίμακας, δηλαδή από την τιμή τρία ($Z= -10.331$, $p=000<.05$). Συνεπώς, απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 , δηλαδή, ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει από το μέσον της κλίμακας. Ως εκ τούτου και δεδομένου ότι το πλήθος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει κατά μεγάλο ποσοστό (αποκλίνει θετικά) από το μέσο της κλίμακας (βλ. Πίνακα 7.249) υπάρχουν ενδείξεις ότι μπορούμε να συμπεράνουμε ότι σύμφωνα με τη γνώμη των εργαζομένων σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, η εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις σε θέματα που σχετίζονται με την πανδημία Covid-19 και τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών είναι πολύ απαραίτητη για τη βελτίωση των εργασιακών τους προσόντων.

Πίνακας 7.251: Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test για τις απαντήσεις των εργαζομένων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 23

Test Statistics ^{a,b}	
	GenVar3 - Er_20
Z	-10,331 ^c
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

a. Er_27 = 1

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

c. Based on positive ranks.

Στη συνέχεια, διατυπώνουμε τις κάτωθι υποθέσεις για τις επισιτιστικές επιχειρήσεις:

H0: Σύμφωνα με τη γνώμη των εργαζομένων σε επισιτιστικές επιχειρήσεις, η εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων επισιτιστικών επιχειρήσεων σε θέματα που σχετίζονται με την πανδημία Covid-19 και τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών δεν είναι απαραίτητη για τη βελτίωση των εργασιακών τους προσόντων.

H1: Σύμφωνα με τη γνώμη των εργαζομένων σε επισιτιστικές επιχειρήσεις, η εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων επισιτιστικών επιχειρήσεων σε θέματα που σχετίζονται με την πανδημία Covid-19 και τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών είναι απαραίτητη για τη βελτίωση των εργασιακών τους προσόντων.

Για τον έλεγχο των παραπάνω υποθέσεων, έγινε στατιστική ανάλυση μέσω των μέτρων της περιγραφικής στατιστικής (βλ. Πίνακα 7.252).

Πίνακας 7.252: Μέτρα περιγραφικής στατιστικής για τις απαντήσεις των εργαζομένων επισιτιστικών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 14

Descriptive Statistics ^a									
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Er_20	149	2	5	3,85	0,906	-0,241	0,199	-0,853	0,395
Valid N (listwise)	149								

a. Er_27 = 2

Στη συνέχεια έγινε έλεγχος για την κανονικότητα της κατανομής των δεδομένων με το στατιστικό κριτήριο των Kolmogorov-Smirnov και τη διόρθωση της σημαντικότητας αυτού κατά τον Lilliefors (βλ. Πίνακα 7.253) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, όπου διαπιστώθηκε ότι οι τιμές αυτής της μεταβλητής δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (Kolmogorov-Smirnov=.205, β.ε.=149, $p=.000<.05$), συνεπώς θα προβούμε σε μη παραμετρικό έλεγχο.

Πίνακας 7.253: Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk για τις απαντήσεις των εργαζομένων επισιτιστικών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 14

Tests of Normality ^a						
	Kolmogorov-Smirnov ^b			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Er_20	,205	149	,000	,863	149	,000

a. Er_27 = 2

b. Lilliefors Significance Correction

Από την εφαρμογή του μη παραμετρικού ελέγχου Wilcoxon signed-rank test (βλ. Πίνακα 7.254) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, προέκυψε ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος γι' αυτή τη μεταβλητή απέχει από το μέσον της κλίμακας, δηλαδή από την τιμή τρία ($Z = -8.148$, $p=.000<.05$). Συνεπώς, απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 , δηλαδή, ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει από το μέσον της κλίμακας. Ως εκ τούτου και δεδομένου ότι το πλήθος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει αρκετά (αποκλίνει θετικά) από το μέσο της κλίμακας (βλ. Πίνακα 7.252) υπάρχουν ενδείξεις ότι μπορούμε να συμπεράνουμε ότι σύμφωνα με τη γνώμη των εργαζομένων σε επισιτιστικές επιχειρήσεις, η εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων σε επισιτιστικές επιχειρήσεις σε θέματα που σχετίζονται με την πανδημία Covid-19 και τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών είναι αρκετά απαραίτητη για τη βελτίωση των εργασιακών τους προσόντων.

Πίνακας 7.254: Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test για τις απαντήσεις των εργαζομένων επισιτιστικών επιχειρήσεων στην Ερώτηση 14

Test Statistics ^{a,b}	
	GenVar3 - Er_20
Z	-8,148 ^c
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

a. Er_27 = 2

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

c. Based on positive ranks.

Στη συνέχεια διατυπώνονται οι κάτωθι ερευνητικές υποθέσεις για τα τουριστικά γραφεία:

H0: Σύμφωνα με τη γνώμη των εργαζομένων σε τουριστικά γραφεία, η εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τουριστικών γραφείων σε θέματα που σχετίζονται με την πανδημία Covid-19 και τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών δεν είναι απαραίτητη για τη βελτίωση των εργασιακών τους προσόντων.

H1: Σύμφωνα με τη γνώμη των εργαζομένων σε τουριστικά γραφεία, η εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τουριστικών γραφείων σε θέματα που σχετίζονται με την πανδημία Covid-19 και τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών είναι απαραίτητη για τη βελτίωση των εργασιακών τους προσόντων.

Για τον έλεγχο των παραπάνω υποθέσεων, έγινε στατιστική ανάλυση μέσω των μέτρων της περιγραφικής στατιστικής (βλ. Πίνακα 7.255).

Πίνακας 7.255: Μέτρα περιγραφικής στατιστικής για τις απαντήσεις των εργαζομένων τουριστικών γραφείων στην Ερώτηση 14

Descriptive Statistics ^a									
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Er_20	154	2	5	3,71	0,822	-0,426	0,195	-0,212	0,389
Valid N (listwise)	154								

a. Er_27 = 3

Στη συνέχεια έγινε έλεγχος για την κανονικότητα της κατανομής των δεδομένων με το στατιστικό κριτήριο των Kolmogorov-Smirnov και τη διόρθωση της σημαντικότητας αυτού κατά τον Lilliefors (βλ. Πίνακα 7.256) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, όπου διαπιστώνουμε ότι οι τιμές αυτής της μεταβλητής δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (Kolmogorov-Smirnov = .298, β.ε. = 154, $p=0.000<.05$), συνεπώς θα προβούμε σε μη παραμετρικό έλεγχο.

Πίνακας 7.256: Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk για τις απαντήσεις των εργαζομένων τουριστικών γραφείων στην Ερώτηση 14

Tests of Normality ^a						
	Kolmogorov-Smirnov ^b			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Er_20	,298	154	,000	,848	154	,000

a. Er_27 = 3

b. Lilliefors Significance Correction

Από την εφαρμογή του μη παραμετρικού ελέγχου Wilcoxon signed-rank test (βλ. Πίνακα 7.257) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, προέκυψε ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος γι' αυτή τη μεταβλητή απέχει από το μέσον της κλίμακας, δηλαδή από την τιμή τρία ($Z=-8.071$, $p=.000<.05$). Συνεπώς, απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 , δηλαδή, ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει από το μέσον της κλίμακας. Ως εκ τούτου και δεδομένου ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει αρκετά (αποκλίνει θετικά) από το μέσο της κλίμακας (βλ. Πίνακα 7.255), υπάρχουν ενδείξεις ότι μπορούμε να συμπεράνουμε ότι, σύμφωνα με τη γνώμη των εργαζομένων σε τουριστικά γραφεία, η εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων σε τουριστικά γραφεία σε θέματα που σχετίζονται με την πανδημία Covid-19 και τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών είναι αρκετά απαραίτητη για τη βελτίωση των εργασιακών τους προσόντων.

Πίνακας 7.257: Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test για τις απαντήσεις των εργαζομένων τουριστικών γραφείων στην Ερώτηση 14

Test Statistics ^{a,b}	
	GenVar3 - Er_20
Z	-8,071 ^c
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

a. Er_27 = 3

b. Wilcoxon Signed Ranks Test

c. Based on positive ranks.

Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω και προκειμένου να απαντηθεί το ερευνητικό ερώτημα Ε7, προκύπτει ότι σύμφωνα με τη γνώμη των εργαζομένων στον τουρισμό, η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτισή τους στον τουρισμό συμβάλλει αρκετά στη βελτίωση των εργασιακών τους προσόντων. Κατά τη διερεύνηση ανά κατηγορία επιχείρησης προέκυψε ότι το ανωτέρω εύρημα επιβεβαιώνεται για όλες τις κατηγορίες επιχειρήσεων, ήτοι ξενοδοχειακές και επισιτιστικές, καθώς και τουριστικά γραφεία.

Επιπλέον, όσον αφορά την εκπαίδευση των εργαζομένων σε θέματα που σχετίζονται με την πανδημία Covid-19 και τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών, προκύπτει ότι σύμφωνα με τη γνώμη των εργαζομένων σε τουριστικές επιχειρήσεις, η εκπαίδευση και κατάρτισή τους σε θέματα που σχετίζονται με την πανδημία Covid-19 και τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών είναι αρκετά απαραίτητη για τη βελτίωση των εργασιακών τους προσόντων. Κατά τη διερεύνηση ανά κατηγορία επιχείρησης, προέκυψε ότι οι εργαζόμενοι των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων θεωρούν ότι η εκπαίδευση και κατάρτιση σε θέματα που σχετίζονται με την πανδημία Covid-19 και τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών είναι πολύ απαραίτητη για τη βελτίωση των εργασιακών τους προσόντων, ενώ οι εργαζόμενοι σε επισιτιστικές επιχειρήσεις και τουριστικά γραφεία τη θεωρούν αρκετά απαραίτητη.

7.2.2.3. Έρευνα Φορέων – Ερευνητικά Ερωτήματα και Ερευνητικές Υποθέσεις

Στη συνέχεια θα εξεταστούν τα ερευνητικά ερωτήματα και οι ερευνητικές υποθέσεις που αφορούν την έρευνα των φορέων.

7.2.2.3.1. Έρευνα Φορέων – Ερευνητικό Ερώτημα 3

Ερευνητικό Ερώτημα Ε3: Αναγνωρίζουν οι εργοδότες της τουριστικής βιομηχανίας την ανάγκη διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολούν;

Το συγκεκριμένο ερευνητικό ερώτημα εξετάζει από πλευράς φορέων της τουριστικής βιομηχανίας την αναγνώριση από την τουριστική βιομηχανία της ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολεί.

Για την απάντηση στο συγκεκριμένο ερώτημα Ε3 αξιοποιήθηκαν οι απαντήσεις στην Ερώτηση 10 (βλ. Πίνακα 7.70, Διάγραμμα 7.70) και την Ερώτηση 13 (βλ. Πίνακα 7.73, Διάγραμμα 7.73) που αφορούν τις απόψεις των συμμετεχόντων φορέων για την αναγκαιότητα της διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού τόσο γενικά, όσο και σε περίοδο εκτάκτων συνθηκών (βλ. Πίνακα 7.258).

Πίνακας 7.258: Ερωτηματολόγιο φορέων – Ερώτηση 10 και Ερώτηση 13

<p>Ερώτηση 10: «Πόσο απαραίτητη είναι η συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού των επιχειρήσεων της τουριστικής βιομηχανίας, προκειμένου να ανταποκριθεί στις διαρκώς μεταβαλλόμενες ανάγκες και απαιτήσεις της;</p> <p style="text-align: center;">Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ»</p>
<p>Ερώτηση 13: «Λαμβάνοντας υπόψη τις έκτακτες συνθήκες λόγω της πανδημίας του COVID-19, κατά πόσο θεωρείτε ότι είναι απαραίτητη η εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων σε θέματα εφαρμογής υγειονομικών πρωτοκόλλων ή/και διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων (π.χ. πανδημία) ή/και φυσικών καταστροφών;</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ μέσω της τυπικής εκπαίδευσης ○ μέσω της ενδοεπιχειρησιακής εκπαίδευσης και κατάρτισης ○ μέσω της διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης <p style="text-align: center;">Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ»</p>

Σε σχέση με το ερευνητικό ερώτημα Ε3 και τις απαντήσεις των φορέων στις ανωτέρω ερωτήσεις του ερωτηματολογίου διατυπώνουμε τις παρακάτω ερευνητικές υποθέσεις:

H0: Η τουριστική βιομηχανία δεν αναγνωρίζει την ανάγκη εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολεί

H1: Η τουριστική βιομηχανία αναγνωρίζει την ανάγκη εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολεί

Η κλίμακα που αναπτύχθηκε για να περιγράψει την αναγνώριση της ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης από την τουριστική βιομηχανία επέδειξε μια οριακά αποδεκτή αξιοπιστία (ο δείκτης Cronbach's Alpha που καταδεικνύει την εσωτερική συνοχή των ερωτημάτων ανήλθε σε .619) (βλ. Πίνακα 7.259).

Πίνακας 7.259: Έλεγχος αξιοπιστίας κλίμακας «Αναγνώριση ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης»

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.619	.683	4

Για τον έλεγχο των παραπάνω υποθέσεων, αρχικά έγινε στατιστική ανάλυση μέσω των μέτρων της περιγραφικής στατιστικής (βλ. Πίνακα 7.260), όπου διαπιστώθηκε ότι η ελάχιστη δυνατή τιμή που μπορεί να πάρει η κλίμακα είναι το ένα και η μέγιστη δυνατή τιμή είναι το πέντε. Το μέσον της κλίμακας είναι η τιμή τρία, η οποία και θα χρησιμοποιηθεί στις στατιστικές δοκιμασίες.

Πίνακας 7.260: Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Αναγνώριση ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης»

Descriptive Statistics									
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Training_Sig_Sum	12	3,5	5	4,2083	0,48656	0,013	0,637	-0,874	1,232
Valid N (listwise)	12								

Στη συνέχεια, έγινε έλεγχος για την κανονικότητα της κατανομής των δεδομένων με το στατιστικό κριτήριο των Kolmogorov-Smirnov και τη διόρθωση της σημαντικότητας αυτού κατά τον Lilliefors (βλ. Πίνακα 7.261) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, όπου διαπιστώθηκε ότι οι τιμές αυτής της μεταβλητής ακολουθούν την κανονική κατανομή (Kolmogorov-Smirnov=.133, $\beta.ε.=12$, $p=.200>.05$) και συνεπώς θα προβούμε σε παραμετρικό έλεγχο.

Πίνακας 7.261: Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Αναγνώριση ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης»

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Training_Sig_Sum	,133	12	,200*	,951	12	,656

Από την εφαρμογή του παραμετρικού ελέγχου του δείγματος μέσω του One-sample t-test, (βλ. Πίνακα 7.262) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, προέκυψε ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος γι' αυτή τη μεταβλητή απέχει από το μέσον της κλίμακας, δηλαδή από την τιμή τρία ($t= 8.603$, $df=11$, $p=.000<.05$) (βλ. Πίνακα 7.261). Συνεπώς, απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 , δηλαδή, ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει από το μέσον της κλίμακας. Ως εκ τούτου και δεδομένου ότι το πλήθος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει αρκετά (αποκλίνει θετικά) από το μέσο της κλίμακας (βλ. Πίνακα 7.260) υπάρχουν ενδείξεις ότι μπορούμε να συμπεράνουμε ότι η τουριστική βιομηχανία αναγνωρίζει την ανάγκη εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολεί.

Πίνακας 7.262: Παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο One sample t-test της κλίμακας «Αναγνώριση ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης»

One-Sample Test						
	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Training_Sig_Sum	8,6	11	0	1,20833	0,899	1,518

Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω και προκειμένου να απαντήσουμε στο ερευνητικό ερώτημα Ε3, προκύπτει ότι, σύμφωνα με τη γνώμη των φορέων, η τουριστική βιομηχανία αναγνωρίζει την ανάγκη εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολεί.

7.2.2.3.2. Έρευνα Φορέων – Ερευνητικό Ερώτημα 4

Ερευνητικό Ερώτημα Ε4: Είναι ικανοποιημένοι οι εργοδότες της τουριστικής βιομηχανίας από την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους;

Το συγκεκριμένο ερευνητικό ερώτημα αφορά τη διερεύνηση, από πλευράς τουριστικών φορέων, της ικανοποίησης από την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση.

Για την απάντηση στο συγκεκριμένο ερώτημα Ε4 αξιοποιήθηκαν οι απαντήσεις στην Ερώτηση 7 (βλ. Πίνακα 7.67, Διάγραμμα 7.67), στην Ερώτηση 8 (βλ. Πίνακα 7.68, Διάγραμμα 7.68) και την Ερώτηση 9 (βλ. Πίνακα 7.69, Διάγραμμα 7.69) που αφορούν τις απόψεις των συμμετεχόντων φορέων για την ικανοποίηση της τουριστικής βιομηχανίας από την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση (βλ. Πίνακα 7.263).

Πίνακας 7.263: Ερωτηματολόγιο φορέων - Ερωτήσεις 7, 8 και 9

Ερώτηση 7: «Πόσο ικανοποιημένη είναι η τουριστική βιομηχανία από την τυπική τουριστική εκπαίδευση των εργαζομένων της;

Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ»

Ερώτηση 8: «Πόσο ικανοποιημένη είναι η τουριστική βιομηχανία από τη διά βίου τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων της;

Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ»

Ερώτηση 9: «Πόσο ικανοποιημένη είναι η τουριστική βιομηχανία από την ενδοεπιχειρησιακή τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων της;

Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ»

Σε σχέση με το ερευνητικό ερώτημα Ε4 και τις απαντήσεις των φορέων στις ανωτέρω ερωτήσεις του ερωτηματολογίου διατυπώνουμε τις παρακάτω ερευνητικές υποθέσεις:

H0: Η τουριστική βιομηχανία δεν είναι ικανοποιημένη από την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων της

H1: Η τουριστική βιομηχανία είναι ικανοποιημένη από την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων της

Η κλίμακα που αναπτύχθηκε για να περιγράψει την ικανοποίηση από την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση σύμφωνα με τη γνώμη των φορέων της τουριστικής βιομηχανίας επέδειξε μια πολύ καλή αξιοπιστία (ο δείκτης Cronbach's Alpha που καταδεικνύει την εσωτερική συνοχή των ερωτημάτων ανήλθε σε .811) (βλ. Πίνακα 7.264).

Πίνακας 7.264: Έλεγχος αξιοπιστίας κλίμακας «Ικανοποίηση από την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση»

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,811	,825	3

Για τον έλεγχο των παραπάνω υποθέσεων έγινε στατιστική ανάλυση μέσω των μέτρων της περιγραφικής στατιστικής (βλ. Πίνακα 7.265), όπου διαπιστώθηκε ότι η ελάχιστη δυνατή τιμή που μπορεί να πάρει η κλίμακα είναι το ένα και η μέγιστη δυνατή τιμή είναι το πέντε. Το μέσον της κλίμακας είναι η τιμή τρία, η οποία και θα χρησιμοποιηθεί στις στατιστικές δοκιμασίες.

Πίνακας 7.265: Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Ικανοποίηση από την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση»

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Training_Satisfaction	12	2	3,67	3,1111	0,53811	-0,807	0,637	0,241	1,232
Valid N (listwise)	12								

Στη συνέχεια, έγινε έλεγχος για την κανονικότητα της κατανομής των δεδομένων με το στατιστικό κριτήριο των Kolmogorov-Smirnov και τη διόρθωση της σημαντικότητας αυτού κατά τον Lilliefors (βλ. Πίνακα 7.266) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, όπου διαπιστώθηκε ότι οι τιμές αυτής της μεταβλητής δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (Kolmogorov-Smirnov=.252, β.ε.=12, $p=.035<.05$) και συνεπώς θα προβούμε σε μη παραμετρικό έλεγχο.

Πίνακας 7.266: Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Ικανοποίηση από την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση»

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Training_Satisfaction	,252	12	,035	,854	12	,041

a. Lilliefors Significance Correction

Από την εφαρμογή του μη παραμετρικού ελέγχου Wilcoxon signed-rank test (βλ. Πίνακα 7.267) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, προέκυψε ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος γι' αυτή τη μεταβλητή δεν απέχει από το μέσον της κλίμακας, δηλαδή από την τιμή τρία ($Z=-.526$, $p=.599>.05$). Συνεπώς, δεν απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 , δηλαδή, ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος δεν απέχει από το μέσον της κλίμακας. Ως εκ τούτου και δεδομένου ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος δεν απέχει από το μέσο της κλίμακας (βλ. Πίνακα 7.265) υπάρχουν ενδείξεις ότι μπορούμε να συμπεράνουμε ότι σύμφωνα με τη γνώμη των φορέων η τουριστική βιομηχανία είναι οριακά ικανοποιημένη από την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση.

Πίνακας 7.267: Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test της κλίμακας «Ικανοποίηση από την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση»

Test Statistics ^a	
	GenVar3 - Training_Satisfaction
Z	-,526 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	,599

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω και προκειμένου να απαντήσουμε στο ερευνητικό ερώτημα Ε4, προκύπτει ότι, σύμφωνα με τη γνώμη των φορέων, η τουριστική βιομηχανία είναι οριακά ικανοποιημένη από την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων της.

7.2.2.3.3. Έρευνα Φορέων – Ερευνητικό Ερώτημα 5

Ερευνητικό Ερώτημα Ε5: Είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι από την εκπαίδευση και κατάρτιση που έχουν λάβει οι εργαζόμενοι στην τουριστική βιομηχανία, έτσι ώστε να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις των τουριστικών επιχειρήσεων;

Το συγκεκριμένο ερευνητικό ερώτημα αφορά τη διερεύνηση του κατά πόσο είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι οι απόφοιτοι της τουριστικής εκπαίδευσης, προκειμένου να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις των τουριστικών επιχειρήσεων.

Για την απάντηση στο ερευνητικό ερώτημα Ε5 αξιοποιήθηκαν οι απαντήσεις των φορέων του δείγματος στην Ερώτηση 3 του ερωτηματολογίου των φορέων (βλ. Πίνακα 7.64 & Πίνακα 7.268). Στην ερώτηση αυτή διερευνάται η άποψη των φορέων σχετικά με την επάρκεια της προετοιμασίας των αποφοίτων της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, προκειμένου να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις των τουριστικών επιχειρήσεων.

Πίνακας 7.268: Ερωτηματολόγιο φορέων– Ερώτηση 3

Ερώτηση 3: «Σε ποιον βαθμό θεωρείτε ότι οι απόφοιτοι της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης είναι προετοιμασμένοι, ώστε να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις των επιχειρήσεων του φορέα σας;

Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ»

Η Ερώτηση 3 είναι μια ερώτηση τύπου Likert με πέντε επιλογές.

Σε σχέση με το ερευνητικό ερώτημα Ε5 και τις απαντήσεις των φορέων του δείγματος στην Ερώτηση 3 του σχετικού ερωτηματολογίου διατυπώνουμε τις παρακάτω ερευνητικές υποθέσεις:

H0: Σύμφωνα με τη γνώμη των φορέων του τουρισμού, οι απόφοιτοι της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης δεν είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι, προκειμένου να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις των επιχειρήσεων της τουριστικής βιομηχανίας

H1: Σύμφωνα με τη γνώμη των φορέων του τουρισμού, οι απόφοιτοι της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι, προκειμένου να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις των επιχειρήσεων της τουριστικής βιομηχανίας

Για τον έλεγχο των παραπάνω υποθέσεων έγινε στατιστική ανάλυση μέσω των μέτρων της περιγραφικής στατιστικής (βλ. Πίνακα 7.269), όπου διαπιστώθηκε ότι η ελάχιστη δυνατή τιμή που μπορεί να πάρει η κλίμακα είναι το ένα και η μέγιστη δυνατή τιμή είναι το πέντε. Το μέσον της κλίμακας είναι η τιμή τρία, η οποία και θα χρησιμοποιηθεί στις στατιστικές δοκιμασίες.

Πίνακας 7.269: Μέτρα περιγραφικής στατιστικής για τις απαντήσεις των εργαζομένων στην Ερώτηση 3

Descriptive Statistics									
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Er_3	12	2	5	3,17	,835	,771	,637	1,148	1,232
Valid N (listwise)	455								

Στη συνέχεια έγινε έλεγχος για την κανονικότητα της κατανομής των δεδομένων με το στατιστικό κριτήριο των Kolmogorov-Smirnov και τη διόρθωση της σημαντικότητας αυτού κατά τον Lilliefors (βλ. Πίνακα 7.270) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, όπου διαπιστώθηκε ότι οι τιμές αυτής της μεταβλητής δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή (Kolmogorov-Smirnov=.329, β.ε.=12, $p=.001<.005$), συνεπώς θα προβούμε σε μη παραμετρικό έλεγχο.

Πίνακας 7.270: Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk για τις απαντήσεις των εργαζομένων στην Ερώτηση 3

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Er3	,329	12	,001	,843	12	,030

a. Lilliefors Significance Correction

Από την εφαρμογή του μη παραμετρικού ελέγχου Wilcoxon signed-rank test (βλ. Πίνακα 7.271) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, προέκυψε ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος γι' αυτή τη μεταβλητή δεν απέχει από το μέσον της κλίμακας, δηλαδή από την τιμή τρία ($Z=-.707$, $p=.480>.05$). Συνεπώς, δεν απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 , δηλαδή, ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος δεν απέχει από το μέσον της κλίμακας. Ως εκ τούτου και δεδομένου ότι το πλήθος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει οριακά από το μέσο της κλίμακας (βλ. Πίνακα 7.269) υπάρχουν ενδείξεις ότι μπορούμε να συμπεράνουμε ότι σύμφωνα με τη γνώμη των φορέων του τουρισμού, οι απόφοιτοι της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης είναι οριακά επαρκώς εκπαιδευμένοι, προκειμένου να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις των επιχειρήσεων της τουριστικής βιομηχανίας.

Πίνακας 7.271: Μη παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο Wilcoxon Signed Ranks Test για τις απαντήσεις των εργαζομένων στην Ερώτηση 3

Test Statistics ^a	
	GenVar3 - Er3
Z	-,707 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	,480

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω και προκειμένου να απαντήσουμε στο ερευνητικό ερώτημα Ε5, προκύπτει ότι σύμφωνα με τη γνώμη των φορέων του τουρισμού, οι απόφοιτοι της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης είναι οριακά επαρκώς εκπαιδευμένοι, προκειμένου να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις των επιχειρήσεων της τουριστικής βιομηχανίας.

7.2.2.3.4. Έρευνα Φορέων – Ερευνητικό Ερώτημα 6

Ερευνητικό Ερώτημα Ε6: Κατά πόσο έχει συμβάλει η εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων της τουριστικής βιομηχανίας και με ποιους τρόπους;

Το συγκεκριμένο ερευνητικό ερώτημα αφορά τη διερεύνηση, από την πλευρά των φορέων, της συμβολής της εκπαίδευσης και κατάρτισης των εργαζομένων στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων της τουριστικής βιομηχανίας.

Για την απάντηση στο συγκεκριμένο ερώτημα Ε6 αξιοποιήθηκαν οι απαντήσεις στην Ερώτηση 1 (βλ. Πίνακα 7.62, Διάγραμμα 7.62), την Ερώτηση 2 (βλ. Πίνακα 7.63, Διάγραμμα 7.63), την Ερώτηση 10 (βλ. Πίνακα 7.70, Διάγραμμα 7.70), και την Ερώτηση 12 (βλ. Πίνακα 7.72, Διάγραμμα 7.72) που αφορούν τις απόψεις των συμμετεχόντων φορέων για τη συμβολή της εκπαίδευσης και κατάρτισης των εργαζομένων στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων της τουριστικής βιομηχανίας (βλ. Πίνακα 7.272).

Πίνακας 7.272: Ερωτηματολόγιο φορέων – Ερώτηση 1, Ερώτηση 2, Ερώτηση 10 και Ερώτηση 12

Ερώτηση 1: «Σε ποιον βαθμό θεωρείτε ότι έχει συμβάλει η τουριστική εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων του φορέα σας;

Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ»

Ερώτηση 2: «Ποια είναι τα οφέλη που προκύπτουν για τις επιχειρήσεις της τουριστικής βιομηχανίας από την απασχόληση εκπαιδευμένου και εξειδικευμένου ανθρώπινου δυναμικού;

- Αύξηση της παραγωγικότητας της εργασίας
- Παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους πελάτες της επιχείρησης
- Βελτίωση της κερδοφορίας της επιχείρησης
- Δυνατότητα αντιμετώπισης και γρήγορης προσαρμογής σε αλλαγές στο εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης/της αγοράς»

Ερώτηση 10: «Πόσο απαραίτητη είναι η συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού των επιχειρήσεων της τουριστικής βιομηχανίας, προκειμένου να ανταποκριθεί στις διαρκώς μεταβαλλόμενες ανάγκες και απαιτήσεις της;

Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ»

Ερώτηση 12: «Ποια τα οφέλη που θεωρείτε ότι θα προκύψουν για τις επιχειρήσεις της τουριστικής βιομηχανίας μέσα από τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους;

- Αύξηση της παραγωγικότητας της εργασίας
- Παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους πελάτες της επιχείρησης
- Βελτίωση της κερδοφορίας της επιχείρησης
- Βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης»

Σε σχέση με το ερευνητικό ερώτημα Ε6 και τις απαντήσεις των φορέων στις ανωτέρω ερωτήσεις του ερωτηματολογίου διατυπώνουμε τις παρακάτω ερευνητικές υποθέσεις:

H0: Η εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων δεν έχει συμβάλει επαρκώς στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων της τουριστικής βιομηχανίας

H1: Η εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων έχει συμβάλει επαρκώς στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων της τουριστικής βιομηχανίας

Η κλίμακα που αναπτύχθηκε για να περιγράψει τη συμβολή της εκπαίδευσης και κατάρτισης στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων, σύμφωνα με τη γνώμη των φορέων της τουριστικής βιομηχανίας, επέδειξε μια καλή αξιοπιστία (ο δείκτης Cronbach's Alpha που καταδεικνύει την εσωτερική συνοχή των ερωτημάτων ανήλθε σε .768) (βλ. Πίνακα 7.273).

Πίνακας 7.273: Έλεγχος αξιοπιστίας κλίμακας «Συμβολή της εκπαίδευσης και κατάρτισης στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων»

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,734	,768	8

Για τον έλεγχο των παραπάνω υποθέσεων έγινε στατιστική ανάλυση μέσω των μέτρων της περιγραφικής στατιστικής (βλ. Πίνακα 7.274), όπου διαπιστώθηκε ότι η ελάχιστη δυνατή τιμή που μπορεί να πάρει η κλίμακα είναι το τέσσερα και η μέγιστη δυνατή τιμή είναι το δεκαοκτώ. Το μέσον της κλίμακας είναι η τιμή 11, η οποία και θα χρησιμοποιηθεί στις στατιστικές δοκιμασίες.

Πίνακας 7.274: Μέτρα περιγραφικής στατιστικής της κλίμακας «Συμβολή της εκπαίδευσης και κατάρτισης στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων»

Descriptive Statistics									
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
New_Benefit1	12	8,00	18,00	14,3333	2,90245	-,692	,637	,627	1,232
Valid N (listwise)	12								

Στη συνέχεια, έγινε έλεγχος για την κανονικότητα της κατανομής των δεδομένων με το στατιστικό κριτήριο των Kolmogorov-Smirnov και τη διόρθωση της σημαντικότητας αυτού κατά τον Lilliefors (βλ. Πίνακα 7.275) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, όπου διαπιστώθηκε ότι οι τιμές αυτής της μεταβλητής ακολουθούν την κανονική κατανομή (Kolmogorov-Smirnov=.134, β.ε.=12, $p=.200>.05$) και συνεπώς, θα προβούμε σε παραμετρικό έλεγχο.

Πίνακας 7.275: Έλεγχος κανονικότητας με τα στατιστικά κριτήρια Kolmogorov-Smirnov και Shapiro-Wilk της κλίμακας «Συμβολή της εκπαίδευσης και κατάρτισης στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων»

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
New_Benefit1	,134	12	,200*	,934	12	,426

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Από την εφαρμογή του παραμετρικού ελέγχου One-sample t- test (βλ. Πίνακα 7.276) με επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=0.05$, προέκυψε ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος γι' αυτή τη μεταβλητή απέχει από το μέσον της κλίμακας, δηλαδή από την τιμή έντεκα ($t= 5.172$, $df=11$, $p=.000<.05$). Συνεπώς, απορρίπτεται η μηδενική υπόθεση H_0 , δηλαδή, ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει από το μέσον της κλίμακας. Ως εκ τούτου και δεδομένου ότι ο μέσος όρος των παρατηρήσεων του δείγματος απέχει αρκετά (θετική απόκλιση) από το μέσο της κλίμακας (βλ. Πίνακα 7.274), υπάρχουν ενδείξεις ότι μπορούμε να συμπεράνουμε ότι, σύμφωνα με τους φορείς της τουριστικής βιομηχανίας, η εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων

έχει συμβάλει αρκετά στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων της τουριστικής βιομηχανίας.

Πίνακας 7.276: Παραμετρικός Έλεγχος με βάση το στατιστικό κριτήριο One sample t-test της κλίμακας «Συμβολή της εκπαίδευσης και κατάρτισης στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων»

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
New_Benefit1	5,172	11	,000	4,33333	2,4892	6,1775

Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω και προκειμένου να απαντήσουμε στο ερευνητικό ερώτημα Ε6, προκύπτει ότι, σύμφωνα με τη γνώμη των φορέων, η εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων έχει συμβάλει αρκετά στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων της τουριστικής βιομηχανίας.

7.2.2.4. Έλεγχος Συσχετίσεων των Μεταβλητών της Έρευνας

Στην ενότητα αυτή παρουσιάζονται οι συσχετίσεις μεταξύ των μεταβλητών που χρησιμοποιήθηκαν κατά τον έλεγχο των ερευνητικών υποθέσεων. Οι συντελεστές συσχέτισης μετρούν την ένταση της εξάρτησης μιας μεταβλητής με μία άλλη, καθώς και την κατεύθυνση της σχέσης (θετική, αρνητική ή μηδενική). Για τον έλεγχο των συσχετίσεων χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής Pearson (Zero-Order Pearson Correlations). Ο συντελεστής Pearson (r) γραμμικής συσχέτισης, εκφράζει το μέτρο του μεγέθους της γραμμικής συσχέτισης μεταξύ δύο μεταβλητών και παίρνει τιμές στο κλειστό διάστημα [-1, 1]. Όταν $r = \pm 1$ σημαίνει ότι υπάρχει τέλεια συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών, ενώ όταν $r = 0$, τότε δεν υπάρχει καμία συσχέτιση μεταξύ τους. Όταν ο συντελεστής συσχέτισης παίρνει θετικές τιμές σημαίνει ότι οι δύο μεταβλητές συσχετίζονται θετικά και οι τιμές τους μεταβάλλονται προς την ίδια κατεύθυνση, δηλαδή όταν μεγαλώνουν οι τιμές της μίας μεταβλητής μεγαλώνουν και οι τιμές της άλλης μεταβλητής και το αντίστροφο. Όταν ο συντελεστής συσχέτισης παίρνει αρνητικές τιμές σημαίνει ότι υπάρχει αρνητική σχέση μεταξύ δύο μεταβλητών, δηλαδή όταν αυξάνουν οι τιμές της μίας μεταβλητής μειώνονται οι τιμές της άλλης. Ειδικότερα, τιμές του συντελεστή συσχέτισης Pearson μεγαλύτερες από 0.80 ερμηνεύονται ως πολύ ισχυρή συσχέτιση, τιμές κοντά στο 0.50 ερμηνεύονται ως μέτρια συσχέτιση, ενώ τιμές κοντά στο μηδέν ως ασθενής συσχέτιση. Στη συνέχεια, για τον υπολογισμό της διακύμανσης που μοιράζονται οι δύο μεταβλητές καθορίζουμε τον συντελεστή προσδιορισμού (coefficient of determination), ο οποίος εκφράζει πόση από τη διακύμανση μιας μεταβλητής οφείλεται στην άλλη μεταβλητή και υπολογίζεται τετραγωνίζοντας την τιμή r και πολλαπλασιάζοντας με το 100. Αναφορικά με τις τιμές του συντελεστή r^2 οι βιβλιογραφικές αναφορές ποικίλουν ως προς την ερμηνεία των

τιμών. Για παράδειγμα, σύμφωνα με τους Λιαργκόβα, Δερμάτη & Κομνηνό (2018), οι Falk & Miller συνιστούν η τιμή του r^2 να είναι μεγαλύτερη του 0.10, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται ότι η διακύμανση έχει τόσο πρακτική, όσο και στατιστική σημασία. Επίσης, οι Lee & Chen υποστηρίζουν ότι η τιμή του r^2 θεωρείται ουσιώδης όταν είναι ίση με 0.67, μέτρια όταν είναι 0.33 και χαμηλή όταν είναι 0.19, ο Hair et al. θεωρεί το 0.75 ουσιώδη τιμή του r^2 , το 0.50 μέτρια και το 0.25 χαμηλή, ενώ ο Chin θεωρεί ουσιώδεις τις τιμές που είναι μεγαλύτερες από 0.60, μέτριες τις τιμές μεταξύ 0.30 και 0.60 και χαμηλές τις τιμές που είναι μικρότερες από 0.30. Όσον αφορά τη στατιστική σημαντικότητα, αυτή δίνεται στο επίπεδο .01 (***) και .05(*).

Ο υπολογισμός των συσχετίσεων έγινε με το στατιστικό πακέτο SPSS και οι μεταβλητές που χρησιμοποιήθηκαν είναι είτε μεμονωμένες ερωτήσεις, είτε κλίμακες ερωτήσεων που δημιουργήθηκαν για τον έλεγχο των ερευνητικών υποθέσεων.

7.2.2.4.1. Έλεγχος Συσχετίσεων των Μεταβλητών της Έρευνας Εργοδοτών

Στον Πίνακα 7.277. αναφέρονται οι μεταβλητές που χρησιμοποιήθηκαν στην έρευνα των εργοδοτών.

Πίνακας 7.277: Μεταβλητές έρευνας εργοδοτών

α/α	Μεταβλητή
1.	Σπουδές ως κριτήριο επιλογής προσωπικού στην τουριστική βιομηχανία
2	Επαγγελματική εξειδίκευση ως κριτήριο επιλογής προσωπικού στην τουριστική βιομηχανία
3	Πρόσθετα προσόντα ως κριτήριο επιλογής προσωπικού στην τουριστική βιομηχανία
4	Βαθμός εκπαίδευσης και εξειδίκευσης προσωπικού
5	Βαθμός εξειδίκευσης προσωπικού σε θέματα πανδημίας, εκτάκτων καταστάσεων και φυσικών καταστροφών
6	Αναγνώριση ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης
7	Ικανοποίηση από εκπαίδευση και κατάρτιση προσωπικού
8	Συμβολή εκπαίδευσης και κατάρτισης προσωπικού στην αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων

Από τον υπολογισμό των συσχετίσεων συντελεστή συσχέτισης Pearson (r) και του συντελεστή προσδιορισμού (r^2) μεταξύ των μεταβλητών του ερωτηματολογίου των εργοδοτών προκύπτει ο Πίνακας 7.278.

Πίνακας 7.278: Στατιστικές συσχετίσεις με συντελεστή Pearson r και συντελεστή προσδιορισμού r^2 των μεταβλητών της έρευνας των εργοδοτών

Ζεύγη Μεταβλητών	Συντελεστής Συσχέτισης Pearson r	Συντελεστής Προσδιορισμού r^2	Significance (2-tailed)
------------------	------------------------------------	---------------------------------	-------------------------

Αναγνώριση ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης	Συμβολή εκπαίδευσης και κατάρτισης προσωπικού στην αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων	.865**	75%	.000
Βαθμός εξειδίκευσης προσωπικού σε θέματα πανδημίας, εκτάκτων καταστάσεων και φυσικών καταστροφών	Αναγνώριση ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης	.554**	31%	.000
Βαθμός εξειδίκευσης προσωπικού σε θέματα πανδημίας, εκτάκτων καταστάσεων και φυσικών καταστροφών	Ικανοποίηση από εκπαίδευση και κατάρτιση προσωπικού	.548**	30%	.000
Βαθμός εξειδίκευσης προσωπικού σε θέματα πανδημίας, εκτάκτων καταστάσεων και φυσικών καταστροφών	Συμβολή εκπαίδευσης και κατάρτισης προσωπικού στην αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων	.519**	27%	.000
Βαθμός εκπαίδευσης και εξειδίκευσης προσωπικού	Συμβολή εκπαίδευσης και κατάρτισης προσωπικού στην αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων	.511**	26%	.000
Αναγνώριση ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης	Ικανοποίηση από εκπαίδευση και κατάρτιση προσωπικού	.478**	23%	.000
Ικανοποίηση από εκπαίδευση και κατάρτιση προσωπικού	Συμβολή εκπαίδευσης και κατάρτισης προσωπικού στην αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων	.471**	22%	.000
Βαθμός εκπαίδευσης και εξειδίκευσης προσωπικού	Αναγνώριση ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης	.390**	15%	.000
Βαθμός εκπαίδευσης και εξειδίκευσης προσωπικού	Ικανοποίηση από εκπαίδευση και κατάρτιση προσωπικού	.367**	13%	.000
Βαθμός εκπαίδευσης και εξειδίκευσης προσωπικού	Βαθμός εξειδίκευσης προσωπικού σε θέματα πανδημίας, εκτάκτων καταστάσεων και φυσικών καταστροφών	.349**	12%	.000
Σπουδές ως κριτήριο επιλογής προσωπικού στην τουριστική βιομηχανία	Συμβολή εκπαίδευσης και κατάρτισης προσωπικού στην αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων	.226**	5%	.000
Σπουδές ως κριτήριο επιλογής προσωπικού στην τουριστική βιομηχανία	Αναγνώριση ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης	.190**	3.6%	.000
Σπουδές ως κριτήριο επιλογής προσωπικού στην τουριστική βιομηχανία	Βαθμός εκπαίδευσης και εξειδίκευσης προσωπικού	.185**	3.5%	.000
Σπουδές ως κριτήριο επιλογής προσωπικού στην τουριστική βιομηχανία	Ικανοποίηση από εκπαίδευση και κατάρτιση προσωπικού	.158**	2.5%	.001
Σπουδές ως κριτήριο επιλογής προσωπικού στην τουριστική βιομηχανία	Πρόσθετα προσόντα ως κριτήριο επιλογής προσωπικού στην τουριστική βιομηχανία	.148**	2.2%	.002
Σπουδές ως κριτήριο επιλογής προσωπικού στην τουριστική βιομηχανία	Βαθμός εξειδίκευσης προσωπικού σε θέματα πανδημίας, εκτάκτων καταστάσεων και φυσικών καταστροφών	.139**	2%	.003

Πρόσθετα προσόντα ως κριτήριο επιλογής προσωπικού στην τουριστική βιομηχανία	Συμβολή εκπαίδευσης και κατάρτισης προσωπικού στην αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων	.137**	2%	.003
Επαγγελματική εξειδίκευση ως κριτήριο επιλογής προσωπικού στην τουριστική βιομηχανία	Αναγνώριση ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης	.137**	2%	.003
Πρόσθετα προσόντα ως κριτήριο επιλογής προσωπικού στην τουριστική βιομηχανία	Αναγνώριση ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης	.134**	2%	.004
Πρόσθετα προσόντα ως κριτήριο επιλογής προσωπικού στην τουριστική βιομηχανία	Βαθμός εκπαίδευσης και εξειδίκευσης προσωπικού	.086	0%	.067
Πρόσθετα προσόντα ως κριτήριο επιλογής προσωπικού στην τουριστική βιομηχανία	Βαθμός εξειδίκευσης προσωπικού σε θέματα πανδημίας, εκτάκτων καταστάσεων και φυσικών καταστροφών	.082	0%	.079
Πρόσθετα προσόντα ως κριτήριο επιλογής προσωπικού στην τουριστική βιομηχανία	Ικανοποίηση από εκπαίδευση και κατάρτιση προσωπικού	.068	0%	.145
Επαγγελματική εξειδίκευση ως κριτήριο επιλογής προσωπικού στην τουριστική βιομηχανία	Συμβολή εκπαίδευσης και κατάρτισης προσωπικού στην αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων	.057	0%	.222
Επαγγελματική εξειδίκευση ως κριτήριο επιλογής προσωπικού στην τουριστική βιομηχανία	Ικανοποίηση από εκπαίδευση και κατάρτιση προσωπικού	.030	0%	.518
Επαγγελματική εξειδίκευση ως κριτήριο επιλογής προσωπικού στην τουριστική βιομηχανία	Βαθμός εξειδίκευσης προσωπικού σε θέματα πανδημίας, εκτάκτων καταστάσεων και φυσικών καταστροφών	.014	0%	.773
Σπουδές ως κριτήριο επιλογής προσωπικού στην τουριστική βιομηχανία	Επαγγελματική εξειδίκευση ως κριτήριο επιλογής προσωπικού στην τουριστική βιομηχανία	-.006	0%	.896
Επαγγελματική εξειδίκευση ως κριτήριο επιλογής προσωπικού στην τουριστική βιομηχανία	Βαθμός εκπαίδευσης και εξειδίκευσης προσωπικού	-.034	0%	.465
Επαγγελματική εξειδίκευση ως κριτήριο επιλογής προσωπικού στην τουριστική βιομηχανία	Πρόσθετα προσόντα ως κριτήριο επιλογής προσωπικού στην τουριστική βιομηχανία	-.104*	1%	.027
** Συσχέτιση με στατιστική σημαντικότητα .01				
* Συσχέτιση με στατιστική σημαντικότητα .05				

Από τον Πίνακα Συσχετίσεων 7.278 προκύπτει ότι η μεταβλητή «Συμβολή εκπαίδευσης και κατάρτισης προσωπικού στην αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων» παρουσιάζει ισχυρή θετική συσχέτιση με τη μεταβλητή «Αναγνώριση ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης» (Pearson $r=.865^{**}$ με στατιστική σημαντικότητα .01) και ο συντελεστής προσδιορισμού γι' αυτές τις μεταβλητές είναι 75% που δηλώνει μια ουσιώδη τιμή.

Η μεταβλητή «Αναγνώριση ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης» παρουσιάζει μέτρια συσχέτιση με τη μεταβλητή «Βαθμός εξειδίκευσης προσωπικού σε θέματα πανδημίας, εκτάκτων καταστάσεων και φυσικών καταστροφών» (Pearson $r=.554^{**}$ με στατιστική σημαντικότητα .01) και ο συντελεστής προσδιορισμού γι' αυτές τις μεταβλητές είναι 31% που δηλώνει μια μέτρια προς χαμηλή τιμή.

Η μεταβλητή «Ικανοποίηση από εκπαίδευση και κατάρτιση προσωπικού» παρουσιάζει μέτρια συσχέτιση με τη μεταβλητή «Βαθμός εξειδίκευσης προσωπικού σε θέματα πανδημίας, εκτάκτων καταστάσεων και φυσικών καταστροφών» (Pearson $r=.548^{**}$ με στατιστική σημαντικότητα .01) και ο συντελεστής προσδιορισμού γι' αυτές τις μεταβλητές είναι 30% που δηλώνει μια μέτρια προς χαμηλή τιμή.

Παρόμοια, μέτρια συσχέτιση παρουσιάζει η μεταβλητή «Συμβολή εκπαίδευσης και κατάρτισης προσωπικού στην αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων» με τη μεταβλητή «Βαθμός εξειδίκευσης προσωπικού σε θέματα πανδημίας, εκτάκτων καταστάσεων και φυσικών καταστροφών» (Pearson $r=.519^{**}$ με στατιστική σημαντικότητα .01), τη μεταβλητή «Βαθμός εκπαίδευσης και εξειδίκευσης προσωπικού» (Pearson $r=.511^{**}$ με στατιστική σημαντικότητα .01) και τη μεταβλητή «Ικανοποίηση από εκπαίδευση και κατάρτιση προσωπικού» (Pearson $r=.471^{**}$ με στατιστική σημαντικότητα .01) με συντελεστές προσδιορισμού από 27% έως 22% που δηλώνουν μέτρια προς χαμηλή τιμή.

Επίσης, μέτρια συσχέτιση μεταξύ τους παρουσιάζουν οι μεταβλητές «Αναγνώριση ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης» και «Ικανοποίηση από εκπαίδευση και κατάρτιση προσωπικού» (Pearson $r=.478^{**}$ με στατιστική σημαντικότητα .01) και συντελεστή προσδιορισμού 23%.

Η μεταβλητή «Βαθμός εκπαίδευσης και εξειδίκευσης προσωπικού» παρουσιάζει ασθενή συσχέτιση με τις μεταβλητές «Αναγνώριση ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης» (Pearson $r=.390^{**}$ με στατιστική σημαντικότητα .01) και συντελεστή προσδιορισμού 15%, «Ικανοποίηση από εκπαίδευση και κατάρτιση προσωπικού» (Pearson $r=.367^{**}$ με στατιστική σημαντικότητα .01) και συντελεστή προσδιορισμού 13% και «Βαθμός εξειδίκευσης προσωπικού σε θέματα πανδημίας, εκτάκτων καταστάσεων και φυσικών καταστροφών» (Pearson $r=.349^{**}$ με στατιστική σημαντικότητα .01) και συντελεστή προσδιορισμού 12%.

Η μεταβλητή «Σπουδές ως κριτήριο επιλογής προσωπικού στην τουριστική βιομηχανία» παρουσιάζει ασθενή συσχέτιση με τη μεταβλητή «Συμβολή εκπαίδευσης και κατάρτισης προσωπικού στην αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων» (Pearson $r=.226^{**}$ με στατιστική σημαντικότητα .01) και συντελεστή προσδιορισμού 5%, ενώ με τις μεταβλητές «Αναγνώριση ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης» (Pearson $r=.190^{**}$ με στατιστική σημαντικότητα .01), «Βαθμός εκπαίδευσης και εξειδίκευσης προσωπικού» (Pearson $r=.185^{**}$ με στατιστική σημαντικότητα .01), «Ικανοποίηση από εκπαίδευση και κατάρτιση προσωπικού» (Pearson $r=.158^{**}$ με στατιστική σημαντικότητα .01), «Πρόσθετα προσόντα ως κριτήριο επιλογής προσωπικού στην τουριστική βιομηχανία» (Pearson $r=.148^{**}$ με στατιστική σημαντικότητα .01) και «Βαθμός εξειδίκευσης προσωπικού σε θέματα

πανδημίας, εκτάκτων καταστάσεων και φυσικών καταστροφών» » (Pearson $r=.139^{**}$ με στατιστική σημαντικότητα .01) παρουσιάζει ακόμη πιο ασθενή συσχέτιση και συντελεστή προσδιορισμού που κυμαίνεται στο 2%.

Οι υπόλοιπες μεταβλητές, όπως φαίνεται στον Πίνακα 7.278 παρουσιάζουν ασθενή θετική ή αρνητική συσχέτιση μεταξύ τους και σε κάποιες περιπτώσεις και μηδενική.

7.2.2.4.2. Έλεγχος Συσχετίσεων των Μεταβλητών της Έρευνας Εργαζομένων

Στον Πίνακα 7.279. αναφέρονται οι μεταβλητές που χρησιμοποιήθηκαν στην έρευνα των εργαζομένων.

Πίνακας 7.279: Μεταβλητές έρευνας εργαζομένων

a/a	Μεταβλητή
1.	Συμβολή της τυπική εκπαίδευσης στην πρόσληψη στην τουριστική βιομηχανία
2.	Συμβολή της επιμόρφωσης στην πρόσληψη στην τουριστική βιομηχανία
3.	Επάρκεια εκπαίδευσης και εξειδίκευσης στον τουρισμό
4.	Επάρκεια εκπαίδευσης εργαζομένων κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας του τουρισμού
5.	Επάρκεια εκπαίδευσης εργαζομένων σε θέματα διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων και φυσικών καταστροφών
6.	Συμβολή διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης στη βελτίωση των εργασιακών προσόντων των εργαζομένων
7.	Συμβολή της εκπαίδευσης και κατάρτισης σε θέματα διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων και φυσικών καταστροφών στη βελτίωση των εργασιακών προσόντων των εργαζομένων

Από τον υπολογισμό των συσχετίσεων συντελεστή συσχέτισης Pearson (r) και του συντελεστή προσδιορισμού (r^2) μεταξύ των μεταβλητών του ερωτηματολογίου των εργαζομένων προκύπτει ο Πίνακας 7.280.

Πίνακας 7.280: Στατιστικές συσχετίσεις με συντελεστή Pearson r και συντελεστή προσδιορισμού r^2 των μεταβλητών της έρευνας των εργαζομένων

Ζεύγη Μεταβλητών		Συντελεστής Συσχέτισης Pearson r	Συντελεστής Προσδιορισμού r^2	Significance (2-tailed)
Επάρκεια εκπαίδευσης και εξειδίκευσης στον τουρισμό	Επάρκεια εκπαίδευσης εργαζομένων κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας του τουρισμού	.586**	34%	.000
Συμβολή της τυπικής εκπαίδευσης στην πρόσληψη στην τουριστική βιομηχανία	Επάρκεια εκπαίδευσης εργαζομένων κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας του τουρισμού	.581**	34%	.000
Συμβολή της επιμόρφωσης στην πρόσληψη στην τουριστική βιομηχανία	Επάρκεια εκπαίδευσης εργαζομένων σε θέματα διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων και φυσικών καταστροφών	.532**	28%	.000

Συμβολή της επιμόρφωσης στην πρόσληψη στην τουριστική βιομηχανία	Επάρκεια εκπαίδευσης και εξειδίκευσης στον τουρισμό	.492**	24%	.000
Επάρκεια εκπαίδευσης εργαζομένων κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας του τουρισμού	Επάρκεια εκπαίδευσης εργαζομένων σε θέματα διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων και φυσικών καταστροφών	.444**	20%	.000
Συμβολή της τυπική εκπαίδευσης στην πρόσληψη στην τουριστική βιομηχανία	Επάρκεια εκπαίδευσης και εξειδίκευσης στον τουρισμό	.430**	18%	.000
Συμβολή της επιμόρφωσης στην πρόσληψη στην τουριστική βιομηχανία	Επάρκεια εκπαίδευσης εργαζομένων κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας του τουρισμού	.417**	17%	.000
Συμβολή της επιμόρφωσης στην πρόσληψη στην τουριστική βιομηχανία	Συμβολή διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης στη βελτίωση των εργασιακών προσόντων των εργαζομένων	.415**	17%	.000
Επάρκεια εκπαίδευσης και εξειδίκευσης στον τουρισμό	Επάρκεια εκπαίδευσης εργαζομένων σε θέματα διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων και φυσικών καταστροφών	.399**	16%	.000
Συμβολή της τυπικής εκπαίδευσης στην πρόσληψη στην τουριστική βιομηχανία	Συμβολή της επιμόρφωσης στην πρόσληψη στην τουριστική βιομηχανία	.383**	15%	.000
Επάρκεια εκπαίδευσης εργαζομένων σε θέματα διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων και φυσικών καταστροφών	Συμβολή της εκπαίδευσης και κατάρτισης σε θέματα διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων και φυσικών καταστροφών στη βελτίωση των εργασιακών προσόντων των εργαζομένων	.372**	14%	.000
Επάρκεια εκπαίδευσης εργαζομένων σε θέματα διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων και φυσικών καταστροφών	Συμβολή διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης στη βελτίωση των εργασιακών προσόντων των εργαζομένων	.358**	13%	.000
Συμβολή διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης στη βελτίωση των εργασιακών προσόντων των εργαζομένων	Συμβολή της εκπαίδευσης και κατάρτισης σε θέματα διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων και φυσικών καταστροφών στη βελτίωση των εργασιακών προσόντων των εργαζομένων	.353**	12%	.000
Συμβολή της τυπικής εκπαίδευσης στην πρόσληψη στην τουριστική βιομηχανία	Επάρκεια εκπαίδευσης εργαζομένων σε θέματα διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων και φυσικών καταστροφών	.328**	11%	.000
Επάρκεια εκπαίδευσης και εξειδίκευσης στον τουρισμό	Συμβολή διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης στη βελτίωση των εργασιακών προσόντων των εργαζομένων	.322**	10%	.000
Επάρκεια εκπαίδευσης εργαζομένων κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας του τουρισμού	Συμβολή διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης στη βελτίωση των εργασιακών προσόντων των εργαζομένων	.294**	9%	.000
Επάρκεια εκπαίδευσης εργαζομένων κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας του τουρισμού	Συμβολή της εκπαίδευσης και κατάρτισης σε θέματα διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων και φυσικών καταστροφών στη	.248**	6%	.000

	βελτίωση των εργασιακών προσόντων των εργαζομένων			
Επάρκεια εκπαίδευσης και εξειδίκευσης στον τουρισμό	Συμβολή της εκπαίδευσης και κατάρτισης σε θέματα διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων και φυσικών καταστροφών στη βελτίωση των εργασιακών προσόντων των εργαζομένων	.220**	5%	.000
Συμβολή της επιμόρφωσης στην πρόσληψη στην τουριστική βιομηχανία	Συμβολή της εκπαίδευσης και κατάρτισης σε θέματα διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων και φυσικών καταστροφών στη βελτίωση των εργασιακών προσόντων των εργαζομένων	.209**	4%	.000
Συμβολή της τυπικής εκπαίδευσης στην πρόσληψη στην τουριστική βιομηχανία	Συμβολή διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης στη βελτίωση των εργασιακών προσόντων των εργαζομένων	.125**	2%	.008
Συμβολή της τυπικής εκπαίδευσης στην πρόσληψη στην τουριστική βιομηχανία	Συμβολή της εκπαίδευσης και κατάρτισης σε θέματα διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων και φυσικών καταστροφών στη βελτίωση των εργασιακών προσόντων των εργαζομένων	.084	1%	.075
** Συσχέτιση με στατιστική σημαντικότητα .01				
* Συσχέτιση με στατιστική σημαντικότητα .05				

Από τον Πίνακα Συσχετίσεων 7.280 προκύπτει ότι η μεταβλητή «Επάρκεια εκπαίδευσης εργαζομένων κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας του τουρισμού» παρουσιάζει μέτρια θετική συσχέτιση με τη μεταβλητή «Επάρκεια εκπαίδευσης και εξειδίκευσης στον τουρισμό» (Pearson $r=.586^{**}$ με στατιστική σημαντικότητα .01) και τη μεταβλητή «Συμβολή της τυπικής εκπαίδευσης στην πρόσληψη στην τουριστική βιομηχανία» (Pearson $r=.581^{**}$ με στατιστική σημαντικότητα .01) και με συντελεστή προσδιορισμού γι' αυτές τις μεταβλητές 34% που δηλώνει μια μέτρια τιμή.

Η μεταβλητή «Συμβολή της επιμόρφωσης στην πρόσληψη στην τουριστική βιομηχανία» παρουσιάζει μέτρια θετική συσχέτιση με τη μεταβλητή «Επάρκεια εκπαίδευσης εργαζομένων σε θέματα διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων και φυσικών καταστροφών» (Pearson $r=.532^{**}$ με στατιστική σημαντικότητα .01) και με τη μεταβλητή «Επάρκεια εκπαίδευσης και εξειδίκευσης στον τουρισμό» (Pearson $r=.492^{**}$ με στατιστική σημαντικότητα .01) και με συντελεστή προσδιορισμού 28% και 24% αντίστοιχα.

Μέτρια θετική συσχέτιση παρουσιάζουν μεταξύ τους οι μεταβλητές «Επάρκεια εκπαίδευσης εργαζομένων κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας του τουρισμού» και «Επάρκεια εκπαίδευσης εργαζομένων σε θέματα διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων και φυσικών καταστροφών» (Pearson $r=.444^{**}$ με στατιστική σημαντικότητα .01) με συντελεστή προσδιορισμού 20%.

Μέτρια, επίσης, θετική συσχέτιση παρουσιάζουν μεταξύ τους οι μεταβλητές «Συμβολή της τυπικής εκπαίδευσης στην πρόσληψη στην τουριστική βιομηχανία» και «Επάρκεια εκπαίδευσης και εξειδίκευσης στον τουρισμό» (Pearson $r=.430^{**}$ με στατιστική σημαντικότητα .01), η μεταβλητή «Συμβολή της επιμόρφωσης στην πρόσληψη στην

τουριστική βιομηχανία» με τη μεταβλητή «Επάρκεια εκπαίδευσης εργαζομένων κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας του τουρισμού» (Pearson $r=.417^{**}$ με στατιστική σημαντικότητα .01) και με συντελεστή προσδιορισμού 18% και 17% αντίστοιχα.

Οι μεταβλητές «Συμβολή της επιμόρφωσης στην πρόσληψη στην τουριστική βιομηχανία» και «Συμβολή διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης στη βελτίωση των εργασιακών προσόντων των εργαζομένων» παρουσιάζουν μέτρια θετική συσχέτιση (Pearson $r=.415^{**}$ με στατιστική σημαντικότητα .01) με συντελεστή προσδιορισμού 17%.

Η μεταβλητή «Επάρκεια εκπαίδευσης και εξειδίκευσης στον τουρισμό» παρουσιάζει ασθενή θετική συσχέτιση με τη μεταβλητή «Επάρκεια εκπαίδευσης εργαζομένων σε θέματα διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων και φυσικών καταστροφών» (Pearson $r=.399^{**}$ με στατιστική σημαντικότητα .01) με συντελεστή προσδιορισμού 16%.

Οι υπόλοιπες μεταβλητές παρουσιάζουν ασθενή θετική συσχέτιση μεταξύ τους. Συγκεκριμένα, οι μεταβλητές «Συμβολή της τυπικής εκπαίδευσης στην πρόσληψη στην τουριστική βιομηχανία» και «Συμβολή της επιμόρφωσης στην πρόσληψη στην τουριστική βιομηχανία» παρουσιάζουν ασθενή θετική συσχέτιση μεταξύ τους (Pearson $r=.383^{**}$ με στατιστική σημαντικότητα .01) με συντελεστή προσδιορισμού 15%.

Επιπλέον, η μεταβλητή «Επάρκεια εκπαίδευσης εργαζομένων σε θέματα διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων και φυσικών καταστροφών» παρουσιάζει ασθενή θετική συσχέτιση με τις μεταβλητές «Συμβολή της εκπαίδευσης και κατάρτισης σε θέματα διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων και φυσικών καταστροφών στη βελτίωση των εργασιακών προσόντων των εργαζομένων» (Pearson $r=.372^{**}$ με στατιστική σημαντικότητα .01) και «Συμβολή διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης στη βελτίωση των εργασιακών προσόντων των εργαζομένων» (Pearson $r=.358^{**}$ με στατιστική σημαντικότητα .01) και με συντελεστή προσδιορισμού 14% και 13% αντίστοιχα.

Οι μεταβλητές «Συμβολή διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης στη βελτίωση των εργασιακών προσόντων των εργαζομένων» και «Συμβολή της εκπαίδευσης και κατάρτισης σε θέματα διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων και φυσικών καταστροφών στη βελτίωση των εργασιακών προσόντων των εργαζομένων» παρουσιάζουν, επίσης, ασθενή θετική συσχέτιση μεταξύ τους (Pearson $r=.358^{**}$ με στατιστική σημαντικότητα .01) με συντελεστή προσδιορισμού 12%.

Αντίστοιχα, η μεταβλητή «Συμβολή της τυπικής εκπαίδευσης στην πρόσληψη στην τουριστική βιομηχανία» παρουσιάζει ασθενή συσχέτιση με τη μεταβλητή «Επάρκεια εκπαίδευσης εργαζομένων σε θέματα διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων και φυσικών καταστροφών» (Pearson $r=.328^{**}$ με στατιστική σημαντικότητα .01) και με συντελεστή προσδιορισμού 11%.

Η μεταβλητή «Συμβολή διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης στη βελτίωση των εργασιακών προσόντων των εργαζομένων» παρουσιάζει ασθενή συσχέτιση με τις μεταβλητές «Επάρκεια εκπαίδευσης και εξειδίκευσης στον τουρισμό» (Pearson $r=.322^{**}$ με στατιστική σημαντικότητα .01) και «Επάρκεια εκπαίδευσης εργαζομένων κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας του τουρισμού» (Pearson $r=.294^{**}$ με

στατιστική σημαντικότητα .01) και με συντελεστή προσδιορισμού 10% και 9% αντίστοιχα.

Αντίστοιχα, η μεταβλητή «Συμβολή της εκπαίδευσης και κατάρτισης σε θέματα διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων και φυσικών καταστροφών στη βελτίωση των εργασιακών προσόντων των εργαζομένων» παρουσιάζει ασθενή θετική συσχέτιση με τις μεταβλητές «Επάρκεια εκπαίδευσης εργαζομένων κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας του τουρισμού» (Pearson $r=.248^{**}$ με στατιστική σημαντικότητα .01), «Επάρκεια εκπαίδευσης και εξειδίκευσης στον τουρισμό» (Pearson $r=.220^{**}$ με στατιστική σημαντικότητα .01) και «Συμβολή της επιμόρφωσης στην πρόσληψη στην τουριστική βιομηχανία» (Pearson $r=.209^{**}$ με στατιστική σημαντικότητα .01) με συντελεστή προσδιορισμού 6% έως 4%. Οι υπόλοιπες μεταβλητές παρουσιάζουν σχεδόν μηδενική θετική συσχέτιση.

7.2.2.4.3. Έλεγχος Συσχετίσεων των Μεταβλητών της Έρευνας Φορέων

Στον Πίνακα 7.281 αναφέρονται οι μεταβλητές που χρησιμοποιήθηκαν στην έρευνα των φορέων.

Πίνακας 7.281: Μεταβλητές έρευνας φορέων

α/α	Μεταβλητή
1.	Αναγνώριση της ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης
2.	Ικανοποίηση από την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση
3.	Συμβολή της εκπαίδευσης και κατάρτισης στην αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων
4.	Επάρκεια τουριστικής εκπαίδευσης, ώστε οι απόφοιτοι να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις των τουριστικών επιχειρήσεων

Από τον υπολογισμό των συσχετίσεων συντελεστή συσχέτισης Pearson (r) και του συντελεστή προσδιορισμού (r^2) μεταξύ των μεταβλητών του ερωτηματολογίου των φορέων προκύπτει ο Πίνακας 7.282.

Πίνακας 7.282: Στατιστικές συσχετίσεις με συντελεστή Pearson r και συντελεστή προσδιορισμού r^2 των μεταβλητών της έρευνας των φορέων

Ζεύη Μεταβλητών		Συντελεστής Συσχέτισης Pearson	Συντελεστής Προσδιορισμού r^2	Significance (2-tailed)
Αναγνώριση της ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης	Συμβολή της εκπαίδευσης και κατάρτισης στην αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων	.831**	69%	.001
Ικανοποίηση από την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση	Συμβολή της εκπαίδευσης και κατάρτισης στην αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων	.285	8%	.370

Ικανοποίηση από την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση	Επάρκεια τουριστικής εκπαίδευσης, ώστε οι απόφοιτοι να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις των τουριστικών επιχειρήσεων	.157	2%	.625
Αναγνώριση της ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης	Ικανοποίηση από την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση	.077	0%	.812
Επάρκεια τουριστικής εκπαίδευσης, ώστε οι απόφοιτοι να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις των τουριστικών επιχειρήσεων	Αναγνώριση της ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης	-.037	0%	.908
Συμβολή της εκπαίδευσης και κατάρτισης στην αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων	Επάρκεια τουριστικής εκπαίδευσης, ώστε οι απόφοιτοι να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις των τουριστικών επιχειρήσεων	-.100	1%	.757
** Συσχέτιση με στατιστική σημαντικότητα .01				

Από τον Πίνακα Συσχετίσεων 7.282 προκύπτει ότι η «Αναγνώριση της ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης» παρουσιάζει ισχυρή θετική συσχέτιση με τη «Συμβολή της εκπαίδευσης και κατάρτισης στην αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων, δεδομένου ότι το $r=.831^{**}$ με στατιστική σημαντικότητα 0.01 και ο συντελεστής προσδιορισμού γι' αυτές τις μεταβλητές είναι 69%.

Οι υπόλοιπες μεταβλητές, όπως φαίνεται στον Πίνακα 7.282 παρουσιάζουν ασθενή θετική ή αρνητική συσχέτιση μεταξύ τους. Ειδικότερα, η «Ικανοποίηση από την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση» παρουσιάζει ασθενή θετική συσχέτιση με τη «Συμβολή της εκπαίδευσης και κατάρτισης στην αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων», δεδομένου ότι $r=.285$.

Λαμβάνοντας υπόψη τον έλεγχο συσχετίσεων των μεταβλητών των τριών ερευνών, προκύπτει ότι υπάρχει ισχυρή θετική συσχέτιση μεταξύ της αναγνώρισης της ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης με τη συμβολή της εκπαίδευσης και κατάρτισης στην αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων, σύμφωνα με την έρευνα των εργοδοτών και των φορέων. Φαίνεται, δηλαδή, ότι οι εργοδότες και οι φορείς των τουριστικών επιχειρήσεων που αναγνωρίζουν την ανάγκη της εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων θεωρούν ότι η εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολούν συμβάλλει στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεών τους.

Επίσης, σύμφωνα με την έρευνα των εργοδοτών, μέτρια θετική συσχέτιση φαίνεται πως υπάρχει μεταξύ της συμβολής της εκπαίδευσης και κατάρτισης προσωπικού στην αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων με τον βαθμό εκπαίδευσης και εξειδίκευσης προσωπικού τόσο γενικά, όσο και σε θέματα πανδημίας, εκτάκτων καταστάσεων και φυσικών καταστροφών. Φαίνεται πως οι εργοδότες που αναγνωρίζουν τη συμβολή της εκπαίδευσης και κατάρτισης του προσωπικού τους στην αποτελεσματική λειτουργία της επιχείρησής, απασχολούν εκπαιδευμένο και εξειδικευμένο προσωπικό στην επιχείρησή.

Επιπλέον, μέτρια θετική συσχέτιση φαίνεται πως υπάρχει μεταξύ της αναγνώριση ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης, καθώς και της ικανοποίησης από την εκπαίδευση και κατάρτιση του προσωπικού με τον βαθμό εξειδίκευσης προσωπικού σε θέματα πανδημίας, εκτάκτων καταστάσεων και φυσικών καταστροφών. Δηλαδή, οι εργοδότες που είναι ικανοποιημένοι από την εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολούν, αναγνωρίζουν και την ανάγκη εκπαίδευσης και κατάρτισης αυτού.

Τέλος, όσον αφορά την έρευνα των εργαζομένων, μέτρια θετική συσχέτιση φαίνεται πως υπάρχει μεταξύ της επάρκειας της εκπαίδευσης των εργαζομένων κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας του τουρισμού με την επάρκεια εκπαίδευσης και εξειδίκευσης στον τουρισμό, καθώς και με τη συμβολή της τυπικής εκπαίδευσης στην πρόσληψη στην τουριστική βιομηχανία. Επιπλέον, η συμβολή της επιμόρφωσης στην πρόσληψη στην τουριστική βιομηχανία συσχετίζεται μέτρια θετικά με την επάρκεια εκπαίδευσης και εξειδίκευσης στον τουρισμό, καθώς και με την επάρκεια εκπαίδευσης των εργαζομένων σε θέματα διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων και φυσικών καταστροφών. Φαίνεται, δηλαδή, ότι οι εργαζόμενοι που ξεκίνησαν με επαρκείς γνώσεις την εργασία τους στον τουρισμό είναι αυτοί που είχαν εξειδίκευση από τις σπουδές τους στον τουρισμό, δηλαδή, οι σπουδές και οι εξειδίκευση είναι απαραίτητες, προκειμένου οι εργαζόμενοι να νιώσουν επαρκώς προετοιμασμένοι για να εισέλθουν στην αγορά εργασίας του τουρισμού. Ακόμη, όταν η τυπική εκπαίδευση συμβάλλει στην πρόσληψη στην τουριστική βιομηχανία, οι εργαζόμενοι φαίνεται να είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι σε θέματα τουρισμού κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας. Αντίστοιχα, όταν η επιμόρφωση συμβάλλει στην πρόσληψη στην τουριστική βιομηχανία, οι εργαζόμενοι φαίνεται να είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι σε θέματα τουρισμού, αλλά και διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων και φυσικών καταστροφών. Προκύπτει δηλαδή ότι, ενδεχομένως, για τους νεοεισερχόμενους στην αγορά εργασίας η βασική εκπαίδευση αποτελεί το κύριο κριτήριο εισαγωγής στην αγορά εργασίας, ενώ η επιμόρφωση αφορά όλους τους εργαζόμενους και σχετίζεται με την εκπαίδευση τόσο σε θέματα τουρισμού, όσο και σε θέματα διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων και φυσικών καταστροφών.

7.3. ΚΡΙΤΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΣΥΖΗΤΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Ο σχεδιασμός της παρούσας έρευνας έγινε με τέτοιο τρόπο, ώστε να υπάρχει η πολύπλευρη διερεύνηση συγκεκριμένων παραμέτρων που αφορούν τον ρόλο της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην τουριστική βιομηχανία, από την πλευρά των εργοδοτών, των εργαζομένων και των εμπλεκόμενων με αυτούς φορείς.

Συγκεκριμένα, από την περιγραφική στατιστική ανάλυση της έρευνας των εργοδοτών των τουριστικών επιχειρήσεων, αναφορικά με τις παραμέτρους επιλογής του ανθρώπινου δυναμικού, προέκυψε ότι οι εργοδότες επιλέγουν το προσωπικό τους λαμβάνοντας υπόψη κατά κύριο λόγο την προϋπηρεσία των εργαζομένων, ενώ

ακολουθούν τα πρόσθετα προσόντα, η επαγγελματική εξειδίκευση, οι σπουδές και οι συστάσεις.

Κατά την επαγωγική στατιστική ανάλυση της έρευνας που αφορά τους εργοδότες των τουριστικών επιχειρήσεων – ξενοδοχειακές, επισιτιστικές και τουριστικά γραφεία – και προκειμένου να απαντηθεί το Ερευνητικό Ερώτημα Ε1, διαπιστώθηκε ότι η επιλογή των εργαζομένων στην αγορά εργασίας της τουριστικής βιομηχανίας δε σχετίζεται σε μεγάλο βαθμό με την εκπαίδευση και κατάρτισή τους. Συγκεκριμένα, η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση ως κριτήριο επιλογής του ανθρώπινου δυναμικού διερευνήθηκε ως προς τρεις διαστάσεις, ήτοι τις σπουδές, την επαγγελματική εξειδίκευση και τα πρόσθετα προσόντα που διαθέτουν οι εργαζόμενοι. Από τα αποτελέσματα της έρευνας προέκυψε ότι η επιλογή των εργαζομένων από την τουριστική βιομηχανία δε σχετίζεται με τις σπουδές που έχουν κάνει. Ωστόσο, κατά τη διερεύνηση εάν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ των σπουδών ως κριτήριο επιλογής του προσωπικού και του τύπου της επιχείρησης, προέκυψε η ύπαρξη διαφοροποίησης στις διαφορετικές κατηγορίες επιχειρήσεων που συμμετείχαν στην έρευνα και φαίνεται ότι μόνο οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις διακρίνονται για το σχετικά υψηλό ποσοστό προτιμήσεων στο κριτήριο των σπουδών των υποψήφιων εργαζομένων κατά τη διαδικασία επιλογής τους. Όσον αφορά την επαγγελματική εξειδίκευση, διαπιστώθηκε ότι η επιλογή των εργαζομένων από την τουριστική βιομηχανία δε σχετίζεται με την επαγγελματική τους εξειδίκευση. Ωστόσο, κατά τη διερεύνηση της συσχέτισης με τον τύπο της επιχείρησης, προέκυψε ότι η επαγγελματική εξειδίκευση ως κριτήριο επιλογής ενός υποψήφιου σε μια επιχείρηση σχετίζεται με τον τύπο της τουριστικής επιχείρησης και μόνο οι επισιτιστικές επιχειρήσεις διακρίνονται για το σχετικά υψηλό ποσοστό προτιμήσεων στο κριτήριο της επαγγελματικής εξειδίκευσης των υποψήφιων εργαζομένων. Τέλος, όσον αφορά τα πρόσθετα προσόντα, διαπιστώθηκε ότι η επιλογή των εργαζομένων από την τουριστική βιομηχανία σχετίζεται με τα πρόσθετα προσόντα που διαθέτουν. Κατά τη διερεύνηση της συσχέτισης με τον τύπο της επιχείρησης, προέκυψε ότι τα πρόσθετα προσόντα ως κριτήριο επιλογής ενός υποψήφιου σε μια επιχείρηση σχετίζονται με τον τύπο της τουριστικής επιχείρησης και τα τουριστικά γραφεία και οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις διακρίνονται για τα σχετικά υψηλά ποσοστά προτιμήσεων στο κριτήριο των πρόσθετων προσόντων (όπως γνώσεις ξένων γλωσσών και υπολογιστών, επαγγελματικές πιστοποιήσεις κ.λπ.). Συνολικά, διαπιστώθηκε ότι η επιλογή των εργαζομένων στην αγορά εργασίας της τουριστικής βιομηχανίας δε σχετίζεται σε μεγάλο βαθμό με την εκπαίδευση και κατάρτισή τους και, ειδικότερα, η επιλογή των εργαζομένων στην τουριστική βιομηχανία δε σχετίζεται με τις σπουδές και τα εργασιακά τους προσόντα, ενώ σχετίζεται με τα πρόσθετα προσόντα που διαθέτουν (όπως γνώσεις ξένων γλωσσών και υπολογιστών, επαγγελματικές πιστοποιήσεις κ.λπ.). Επιπλέον, προέκυψε ότι οι προτιμήσεις των εργοδοτών διαφοροποιούνται ανάλογα με τον τύπο της επιχείρησης (ξενοδοχειακή επιχείρηση, επισιτιστική επιχείρηση, τουριστικό γραφείο). Ωστόσο, αξίζει να σημειωθούν οι υψηλές προτιμήσεις των εργοδοτών σε άλλα κριτήρια που δε σχετίζονται με την εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων, αλλά με την προϋπηρεσία τους και τις συστάσεις που έχουν οι υποψήφιοι εργαζόμενοι. Τα ανωτέρω συνάδουν με τα

ευρήματα άλλων ερευνών, στις οποίες διαπιστώνεται η προτίμηση άλλων παραγόντων πέραν του εκπαιδευτικού υποβάθρου των εργαζομένων, όπως είναι το θετικό πνεύμα εξυπηρέτησης και η δέσμευση στην τουριστική βιομηχανία (Chan & Coleman, 2004), οι δεξιότητες απασχολησιμότητας (όπως εμπειρία, προσωπικότητα, χαρακτηριστικά και δεξιότητες που σχετίζονται με την εργασία) (Chan & Kuok, 2011) και η ιδιοσυγκρασία και το ταλέντο των υποψήφιων εργαζομένων (Shakeela, Breakey, & Ruhanen, 2012). Επιπλέον, σε περιπτώσεις πλήρωσης θέσεων, στις οποίες δεν απαιτείται εξειδίκευση, οι επιχειρήσεις επιλέγουν μη εξειδικευμένους εργαζόμενους και δίνουν ιδιαίτερη σημασία σε γνώσεις ξένων γλωσσών (Zagonari, 2009).

Από τα ανωτέρω, προκύπτει, δηλαδή, ένα πολυπαραγοντικό σύστημα επιλογής, στο οποίο η τουριστική εκπαίδευση δύναται να συμβάλει τόσο μέσω των σπουδών και της παροχής εξειδίκευσης σε θέματα που σχετίζονται με τον τουρισμό, αλλά και μέσω της παροχής πρόσθετων γνώσεων και δεξιοτήτων, όπως είναι οι ψηφιακές δεξιότητες, οι ξένες γλώσσες, αλλά και η κινητοποίηση για διά βίου προσωπική και επαγγελματική ανάπτυξη. Ακόμη, η τουριστική εκπαίδευση δύναται να συμβάλει στην απόκτηση προϋπηρεσίας μέσω της συμμετοχής των μαθητών/σπουδαστών σε προγράμματα πρακτικής άσκησης ή/και μαθητείας. Ωστόσο, σύμφωνα με τα ευρήματα της παρούσας έρευνας, προκύπτει ότι οι τουριστικές επιχειρήσεις δε συμμετέχουν σε μεγάλο ποσοστό σε προγράμματα πρακτικής άσκησης ή/και μαθητείας. Ενδεχομένως, οι εργοδότες της τουριστικής βιομηχανίας δεν έχουν πειστεί από την αξία της συμμετοχής σε προγράμματα πρακτικής άσκησης ή δεν είναι εύκολο να υποστηρίξουν την οργάνωσή τους μέσω της δομής της επιχείρησής τους (Chen, Shen, & Gosling, 2018).

Από τη διερεύνηση της επίδρασης της πανδημίας Covid-19 στην επιλογή του ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων, προέκυψε ότι υπάρχουν πολλές επιχειρήσεις που θεωρούν ότι δε θα τις επηρεάσει. Ωστόσο, αυτές που θεωρούν ότι θα επηρεαστούν κυρίως αναφέρουν ότι θα προσλάβουν υπαλλήλους με ευέλικτες μορφές εργασίας και με την ελάχιστη αμοιβή. Φαίνεται, δηλαδή, ότι η επίδραση της πανδημίας αφορά κυρίως σε αποφάσεις που σχετίζονται με τα οικονομικά στοιχεία της επιχείρησης.

Επίσης, κατά την επαγωγική στατιστική ανάλυση της έρευνας, διαπιστώθηκε ότι σύμφωνα με τις δηλώσεις των εργοδοτών, φαίνεται πως οι εξειδικευμένες θέσεις εργασίας σε επιχειρήσεις της τουριστικής βιομηχανίας καλύπτονται από επαρκώς εκπαιδευμένο και εξειδικευμένο προσωπικό. Ωστόσο, από τη διερεύνηση ανά τύπο επιχείρησης, προέκυψε ότι αυτό συμβαίνει, κυρίως, στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις και τα τουριστικά γραφεία, ενώ στις επισιτιστικές επιχειρήσεις οι εξειδικευμένες θέσεις καλύπτονται οριακά. Το εν λόγω εύρημα φαίνεται πως μπορεί να δικαιολογηθεί από τις διαφορετικές απαιτήσεις των διαφόρων τύπων τουριστικών επιχειρήσεων, όπου σε ορισμένες απαιτείται υψηλή εξειδίκευση, ενώ σε άλλες όχι, με αποτέλεσμα οι γνώσεις και οι δεξιότητες που είναι απαραίτητες για θέσεις που δεν απαιτούν εξειδίκευση να είναι δυνατόν να αποκτηθούν κατά τη διάρκεια της εργασίας (on-the-job training) και για τις θέσεις που απαιτούν εξειδίκευση να είναι αναγκαία η συμβολή της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης (Riley, 1996:16). Σε κάθε περίπτωση όμως έχει

επισημανθεί ότι η τουριστική βιομηχανία αντιμετωπίζει πρόβλημα στην προσέλκυση, στην πρόσληψη και στη διατήρηση επαρκώς εκπαιδευμένου προσωπικού (Barton, 2008; Kusluvan, 2003), συνεπώς οι θέσεις εργασίας δεν καλύπτονται, είτε λόγω του ότι δεν απαιτείται εξειδικευμένο προσωπικό, είτε επειδή δεν μπορούν να καλυφθούν από εξειδικευμένο προσωπικό.

Επιπλέον, κατά τη διερεύνηση της εκπαίδευσης των εργαζομένων σε θέματα που σχετίζονται με την πανδημία Covid-19 και τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων ή/και φυσικών καταστροφών, διαπιστώθηκε ότι οι εργοδότες θεωρούν ότι το ανθρώπινο δυναμικό των τουριστικών επιχειρήσεων είναι επαρκώς εκπαιδευμένο και αυτό επιβεβαιώνεται για κάθε τύπο επιχείρησης. Αξίζει να σημειωθεί ότι οι εργοδότες ξενοδοχειακών επιχειρήσεων θεωρούν ότι οι εργαζόμενοί τους είναι σε μεγαλύτερο βαθμό επαρκώς εκπαιδευμένοι σε σχέση με αυτό που θεωρούν οι εργοδότες των επισιτιστικών επιχειρήσεων και των τουριστικών γραφείων για τους δικούς τους εργαζομένους, οι οποίοι τους θεωρούν σε μικρότερο βαθμό επαρκώς εκπαιδευμένους.

Από την περιγραφική στατιστική ανάλυση διαπιστώθηκε ότι όσον αφορά τις σπουδές που θεωρούν οι εργοδότες απαραίτητες για τους εργαζομένους τους, φαίνεται ότι υπάρχει ανάγκη για αποφοίτους όλων των επιπέδων εκπαίδευσης (δευτεροβάθμια επαγγελματική, μεταδευτεροβάθμια και τριτοβάθμια) με εξειδίκευση στον τουρισμό. Ωστόσο, ένα σημαντικό ποσοστό εργοδοτών αναγνώρισε και την παρακολούθηση σεμιναρίων σχετικών με τον τουρισμό ως έναν τρόπο εκπαίδευσης σε αυτό. Το εύρημα αυτό δύναται να εξηγηθεί, καθώς υπάρχουν ειδικότητες που αφορούν τον τουρισμό για τις οποίες δεν παρέχεται σχετική εκπαίδευση από καμία από τις βαθμίδες εκπαίδευσης (π.χ. εξειδικευμένη εκπαίδευση εργαζομένων σε τουριστικά γραφεία, εξειδικευμένες γνώσεις σε θέματα επισιτισμού, εξειδικεύσεις σε θέματα αιχμής του τουρισμού, θέματα που σχετίζονται με ειδικές μορφές τουρισμού και για τα οποία δεν παρέχεται σχετική εξειδίκευση από την τυπική εκπαίδευση). Επιπλέον, αναδεικνύεται η αναγνώριση από τους εργοδότες της δυνατότητας των εργαζομένων που έχουν κάποια άλλη εκπαίδευση/εξειδίκευση εκτός τουρισμού να εισέλθουν στην αγορά εργασίας του τουρισμού χωρίς να έχουν αποφοιτήσει απαραίτητα από κάποια σχολή που παρέχει εξειδίκευση στον τουρισμό, αλλά να έχουν αποκτήσει σχετικές γνώσεις μέσω σεμιναρίων.

Το εύρημα αυτό αποτυπώνεται και στο επίπεδο εκπαίδευσης των εργαζομένων, σύμφωνα με τους εργοδότες των τουριστικών επιχειρήσεων, καθώς φαίνεται πως στον τουρισμό απασχολούνται εργαζόμενοι από όλες τις βαθμίδες εκπαίδευσης με ένα μεγάλο ποσοστό εξ αυτών χωρίς εξειδίκευση στον τουρισμό. Επιπλέον, όσοι έχουν εξειδίκευση στον τουρισμό είναι απόφοιτοι κυρίως της δευτεροβάθμιας και της μεταδευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και σε μικρότερο ποσοστό της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, ενώ το ποσοστό των εργαζομένων που διαθέτουν μεταπτυχιακές σπουδές στον τουρισμό είναι ακόμη μικρότερο. Το εύρημα αυτό επιβεβαιώνεται και από άλλες έρευνες, στις οποίες επισημαίνεται από την τουριστική βιομηχανία το έλλειμμα σε στελέχη που να καλύπτουν τις ανάγκες των εργοδοτών, καθώς οι τουριστικές σπουδές είναι συνυφασμένες κυρίως με την επαγγελματική τουριστική εκπαίδευση και

κατάρτιση, ενώ έχει τονιστεί η πολύ μικρή συμμετοχή σε ποσοστό 16%, απασχολούμενων στην τουριστική βιομηχανία, που είναι απόφοιτοι σχολών τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (IOBE, 2013).

Όσον αφορά την αναγνώριση της ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων, κατά την επαγωγική στατιστική της έρευνας των εργοδοτών των τουριστικών επιχειρήσεων, διαπιστώθηκε ότι αυτή η ανάγκη αναγνωρίζεται από τους εργοδότες και επιβεβαιώνεται από όλους τους τύπους των επιχειρήσεων, ενώ τυγχάνει ιδιαίτερης αναγνώρισης κυρίως από τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.

Επίσης, από την περιγραφική στατιστική ανάλυση, διαπιστώθηκε ότι σχεδόν όλοι οι εργοδότες θεωρούν τη διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση απαραίτητη, εξαιτίας των νέων απαιτήσεων και αναγκών των πελατών των τουριστικών επιχειρήσεων, ενώ πολλοί αναφέρουν τις τεχνολογικές εξελίξεις και τις καταστάσεις εκτάκτου ανάγκης/φυσικών καταστροφών που ενδεχομένως προκύπτουν. Από το παραπάνω εύρημα, φαίνεται ότι για τους εργοδότες πρώτη σημασία έχει η ικανοποίηση των αναγκών και των απαιτήσεων των πελατών, ενώ ταυτόχρονα αναγνωρίζουν την αναγκαιότητα της προσαρμογής της επιχείρησής τους, μέσω του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολούν, στις τεχνολογικές εξελίξεις και στην ανταπόκριση σε έκτακτες καταστάσεις που ενδεχομένως θα προκύψουν, προκειμένου οι επιχειρήσεις να είναι ανταγωνιστικές στον χώρο τους. Αναφορικά με τις τουριστικές επιχειρήσεις που δεν υποστηρίζουν τη διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους, φαίνεται πως ο κύριος λόγος είναι το κόστος που θα προκύψει για την επιχείρηση, γεγονός που επισημαίνεται και από τους Evans και Lindsay (2013), ενώ ένας άλλος λόγος είναι η άποψη ότι δεν το επιτρέπει η φύση της εργασίας. Λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι οι περισσότερες τουριστικές επιχειρήσεις είναι μικρομεσαίες και οικογενειακές, το εύρημα αυτό ενδεχομένως είναι αναμενόμενο, λόγω του ότι δυσκολεύονται να ανταπεξέλθουν οικονομικά για την υποστήριξη της διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης των εργαζομένων τους (Peters, & Buhalis, 2004; Lange, Ottens, & Taylor, 2000). Για τον λόγο αυτό, η παροχή κινήτρων για τη προώθηση εκπαιδευτικών δράσεων που αφορούν τον τουρισμό και απευθύνονται στο ανθρώπινο δυναμικό που απασχολεί θα μπορούσε να συμβάλει στην παράκαμψη αυτού του εμποδίου.

Επιπλέον, ένα άλλο εύρημα της παρούσας έρευνας είναι ότι πολλοί εργοδότες θεωρούν ότι η φύση της εργασίας είναι αυτή που δεν επιτρέπει την εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολούν και για τον λόγο αυτό προτιμούν την εκπαίδευση κατά την εργασία (on-the-job training) και όχι την οργανωμένη εκπαίδευση και κατάρτιση σε εξειδικευμένα θέματα. Φαίνεται πως αυτός ο τρόπος εκπαίδευσης είναι και ο πιο δημοφιλής, γεγονός που επισημαίνεται και από τους Kitching & Blackburn (2002). Δεύτερη επιλογή αποτελούν τα ενδοεπιχειρησιακά προγράμματα εκπαίδευσης και κατάρτισης, ενώ όσον αφορά τη συχνότητα εκπαίδευσης, φαίνεται ότι οι περισσότερες τουριστικές επιχειρήσεις εκπαιδεύουν το προσωπικό τους κάθε ένα έτος. Σύμφωνα με τους Greenidge, Alleyne, Paris & Grant, (2012) η κάθε τουριστική

επιχείρηση υιοθετεί και διαφορετικούς τρόπους εκπαίδευσης και κατάρτισης του προσωπικού της ανάλογα με το μέγεθός της και το είδος της, με τις μικρές επιχειρήσεις να υιοθετούν κυρίως μη τυπικούς τρόπους εκπαίδευσης.

Τα αντικείμενα στα οποία εκπαιδεύεται το ανθρώπινο δυναμικό των περισσότερων τουριστικών επιχειρήσεων είναι η εξυπηρέτηση πελατών και η υγιεινή και ασφάλεια στον χώρο εργασίας, ενώ ακολουθούν τα εξειδικευμένα συστήματα εφαρμογών που στηρίζουν την επιχείρηση, όπως Συστήματα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων (CRM-Customer Relationship Management), Συστήματα Διαχείρισης Εφοδιαστικής Αλυσίδας (SCM-Supply Chain Management), Συστήματα Ενδοεπιχειρησιακού Σχεδιασμού (ERP-Enterprise Resource Planning), Διεθνή Συστήματα Κρατήσεων (GDS-Global Distribution Systems Galileo, Amadeus, Sabre κ.λπ.), οι πωλήσεις και οι νέες τεχνολογίες. Λαμβάνοντας υπόψη τη φύση της εργασίας και του αντικειμένου των τουριστικών επιχειρήσεων, προκύπτει ότι οι εργοδότες υποστηρίζουν τα ανωτέρω αντικείμενα κυρίως επειδή επιθυμούν, από τη μία πλευρά, να παρέχουν με τον πιο επαγγελματικό και ασφαλή τρόπο τις υπηρεσίες τους στους πελάτες τους και, από την άλλη πλευρά, η επιχείρησή τους να μπορεί να προσαρμόζεται εύκολα στις τεχνολογικές εξελίξεις που αλλάζουν διαρκώς τις πτυχές και τον τρόπο εργασίας.

Ως προς την ικανοποίηση των εργοδοτών από την εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων στις τουριστικές επιχειρήσεις, φαίνεται πως είναι οριακά ικανοποιημένοι. Κατά τη διερεύνηση για κάθε τύπο επιχείρησης, προέκυψε ότι οι εργοδότες των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων είναι αρκετά ικανοποιημένοι, ενώ οι εργοδότες των επισιτιστικών επιχειρήσεων και των τουριστικών γραφείων είναι μάλλον οριακά ικανοποιημένοι. Τα ευρήματα αυτά συνάδουν και με άλλες έρευνες, στις οποίες οι διευθυντές τουριστικών επιχειρήσεων εκφράζουν τις επιφυλάξεις τους ως προς την επαρκή προετοιμασία των εργαζομένων από την τουριστική εκπαίδευση (Prinianaki, 2005) και τη μέτρια ικανοποίησή τους ως προς τις γνώσεις των υπαλλήλων τους (Βεντουράτου, 2006). Σε πολλές έρευνες επισημαίνεται η ανάγκη ταύτισης των αναγκών της τουριστικής βιομηχανίας με την παρεχόμενη τουριστική εκπαίδευση (Wang, Ayres, & Huyton, 2009; Diplari, & Dimou, 2010) και της μεταξύ τους συνεργασίας (Zwane, Du Plessis, & Slabbert, 2014), προκειμένου η τουριστική εκπαίδευση να προετοιμάζει κατάλληλα τους μελλοντικούς εργαζόμενους της τουριστικής βιομηχανίας. Συγκεκριμένα, από την περιγραφική στατιστική ανάλυση, διαπιστώθηκε ότι οι εργοδότες είναι κυρίως ικανοποιημένοι από τις τεχνικές/πρακτικές γνώσεις στον τουρισμό. Όμως δεν ισχύει το ίδιο σχετικά με την εξειδίκευσή τους, τις γνώσεις οργάνωσης και λειτουργίας μιας τουριστικής επιχείρησης, τις θεωρητικές γνώσεις στον τουρισμό, αλλά και τις ψηφιακές δεξιότητες. Το γεγονός αυτό χρειάζεται σίγουρα να ληφθεί υπόψη από τους παρόχους τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, ώστε να προσφέρουν μέσα από την τουριστική εκπαίδευση μεγαλύτερη εξειδίκευση, τόσο σε θέματα που σχετίζονται με τον τουρισμό, όπως θεωρητικές γνώσεις, γνώσεις σχετικά με την οργάνωση και διοίκηση τουριστικών επιχειρήσεων, όσο και σε θέματα που αφορούν οριζόντιες δεξιότητες, όπως είναι οι ψηφιακές δεξιότητες.

Όσον αφορά τη συμβολή της εκπαίδευσης και κατάρτισης των εργαζομένων στην αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων, φαίνεται πως οι εργοδότες θεωρούν ότι πράγματι συμβάλλει. Το συγκεκριμένο εύρημα επιβεβαιώνεται από την επαγωγική στατιστική ανάλυση, κατά τη διερεύνηση ανά κάθε κατηγορία επιχείρησης, καθώς όλοι οι τύποι επιχειρήσεων αναγνωρίζουν τη συμβολή της εκπαίδευσης και κατάρτισης των εργαζομένων τους στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεών τους. Κατά τη διερεύνηση των τρόπων με τους οποίους συμβάλλει η εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων, διαπιστώθηκε ότι οι εργοδότες της τουριστικής βιομηχανίας αξιολογούν με διάφορους τρόπους τη συμβολή αυτή. Συγκεκριμένα, συσχετίζουν την εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων με την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών προς τους πελάτες των επιχειρήσεων και τη βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης, και λιγότερο με την αύξηση της παραγωγικότητας και της κερδοφορίας της επιχείρησης. Ωστόσο, σε ορισμένες περιπτώσεις, υπάρχουν διαφοροποιήσεις ανάλογα με τον τύπο της επιχείρησης. Ειδικότερα, οι επισιτιστικές επιχειρήσεις θεωρούν ότι εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων συμβάλλει στην παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους πελάτες των επιχειρήσεων, ενώ ακολουθούν οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις και τα τουριστικά γραφεία. Τέλος, οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις θεωρούν ότι εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων συμβάλλει στη βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης, ενώ ακολουθούν οι επισιτιστικές και στη συνέχεια τα τουριστικά γραφεία. Το εν λόγω εύρημα συμφωνεί και με έρευνες στον χώρο της τουριστικής βιομηχανίας και ειδικότερα στον τομέα της φιλοξενίας, στις οποίες αναδεικνύεται η συμβολή της εκπαίδευσης και κατάρτισης των εργαζομένων στη διαφοροποίηση της επιχείρησης, στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και την αύξηση της παραγωγικότητας αυτής, καθώς και στη βελτίωση του ενδοεπιχειρησιακού κλίματος (Σταυρινούδης, 2017). Επιπλέον, σύμφωνα με τον ΟΟΣΑ, η παροχή κατάλληλων προγραμμάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης συμβάλλει αποφασιστικά στην προώθηση της καινοτομίας και στη βελτίωση της παραγωγικότητας στην τουριστική βιομηχανία (OECD, 2010: 57). Γενικότερα, το ανθρώπινο δυναμικό που εργάζεται στην τουριστική βιομηχανία, όταν έχει τη δυνατότητα περαιτέρω εκπαίδευσης και ανάπτυξης, συνήθως παρακινείται να εργάζεται με περισσότερη όρεξη και είναι περισσότερο αφοσιωμένο στους στόχους της επιχείρησης, ενώ μέσα από τη διαδικασία της διαρκούς εκπαίδευσης βελτιώνεται η απόδοσή του. Συνεπώς, με αυτό τον τρόπο αναπτύσσεται η επιχείρηση και βελτιώνονται διαρκώς οι παρεχόμενες υπηρεσίες και τα προϊόντα που προσφέρει (Sandhusen, 2000; Σακελλαρίδης, 1999; Παξιμάδης, 1993).

Από τη δεύτερη έρευνα που αφορά τους εργαζόμενους των τουριστικών επιχειρήσεων, αναφορικά με τη συμβολή της εκπαίδευσης και κατάρτισης στην πρόσληψη των εργαζομένων, έγινε διερεύνηση ως προς δύο διαστάσεις, ήτοι την τυπική εκπαίδευση και την επιμόρφωση. Σύμφωνα με την επαγωγική στατιστική ανάλυση, οι εργαζόμενοι θεωρούν ότι η τυπική εκπαίδευση συμβάλλει μάλλον οριακά. Κατά τη διερεύνηση ανά τύπο επιχείρησης, προέκυψε ότι μόνο στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις φαίνεται να έχει συντελέσει οριακά η τυπική εκπαίδευση, ενώ στους άλλους δύο τύπους επιχειρήσεων φαίνεται να υπάρχει μάλλον οριακή συμβολή. Όσον αφορά τη συμβολή της

επιμόρφωσης, διαπιστώθηκε ότι έχει συμβάλλει οριακά στην πρόσληψη των εργαζομένων σε τουριστικές επιχειρήσεις τόσο συνολικά, όσο και ανά τύπο επιχείρησης, εκτός από τις επισιτιστικές επιχειρήσεις, στις οποίες φαίνεται να έχει συμβάλει λιγότερο. Συνεπώς, συνολικά προκύπτει ότι η εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων έχει συμβάλει μάλλον οριακά στην πρόσληψή τους σε επιχειρήσεις της τουριστικής βιομηχανίας. Αξίζει δε να σημειωθεί ότι οι συμμετέχοντες εργαζόμενοι δήλωσαν ότι η εργασιακή εμπειρία συνέβαλε σημαντικά στην πρόσληψή τους στις τουριστικές επιχειρήσεις και μάλιστα σε μεγαλύτερο βαθμό απ' ό,τι η τυπική εκπαίδευση και η επιμόρφωση, ενώ αντίστοιχα θεωρούν ότι η επαγγελματική εμπειρία που διαθέτουν έχει συμβάλει περισσότερο από την εκπαίδευση και κατάρτιση, προκειμένου να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις της δουλειάς τους. Τα ανωτέρω συνάδουν με άλλη έρευνα κατά την οποία οι συμμετέχοντες δήλωσαν ότι το οικογενειακό δίκτυο, η γνώση ξένων γλωσσών και Η/Υ είναι περισσότερο σημαντικά από το ίδιο το πτυχίο κατά το ξεκίνημα της απασχόλησης στην τουριστική βιομηχανία (Moira, Milonopoulos, & Anastasiou, 2004). Επιπλέον, το εύρημα αυτό επιβεβαιώνεται και από την έρευνα των εργοδοτών των τουριστικών επιχειρήσεων, όπως αναφέρθηκε ανωτέρω.

Ως προς την εκπαίδευση και εξειδίκευση των εργαζομένων στην τουριστική βιομηχανία, από την επαγωγική στατιστική ανάλυση της έρευνας, διαπιστώθηκε ότι οι εργαζόμενοι θεωρούν ότι διαθέτουν οριακά επαρκή εκπαίδευση και εξειδίκευση στον τουρισμό. Ειδικότερα, οι εργαζόμενοι σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις και τουριστικά γραφεία φαίνεται πως θεωρούν ότι είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι και εξειδικευμένοι, ενώ οι εργαζόμενοι σε επισιτιστικές επιχειρήσεις θεωρούν ότι είναι λιγότερο εκπαιδευμένοι και εξειδικευμένοι. Ωστόσο, ο τουρισμός θεωρείται ουσιαστικά ένας τομέας που απασχολεί εργαζόμενους με χαμηλή εξειδίκευση και αυτό έχει ως αποτέλεσμα να είναι δύσκολο να ανταποκριθεί στις τεχνολογικές εξελίξεις και στις απαιτήσεις της εξελισσόμενης Κοινωνίας της Γνώσης (Baum, 2007; Baum, 2015). Ταυτόχρονα, αποτελεί πρόκληση για την τουριστική εκπαίδευση να ανταποκριθεί σε αυτές τις ανάγκες και να προσαρμόσει τα προγράμματα σπουδών και τις παρεχόμενες γνώσεις και δεξιότητες (Hsu, 2018), ώστε οι απόφοιτοι των τουριστικών σχολών να είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι και εξειδικευμένοι προκειμένου να ανταποκριθούν στις ανάγκες της τουριστικής βιομηχανίας.

Ειδικότερα, από την περιγραφική στατιστική ανάλυση, προέκυψε ότι όσον αφορά την εκπαίδευση και κατάρτισή τους, οι εργαζόμενοι στον τουρισμό είναι σχεδόν μοιρασμένοι σε δύο ομάδες, σε αυτούς που διαθέτουν και σε αυτούς που δε διαθέτουν εξειδίκευση στον τουρισμό. Από αυτούς που διαθέτουν εξειδίκευση στον τουρισμό, οι περισσότεροι είναι απόφοιτοι κυρίως της μεταδευτεροβάθμιας και της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και σε μικρότερο ποσοστό της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, ενώ το ποσοστό των εργαζομένων που διαθέτουν μεταπτυχιακές σπουδές στον τουρισμό είναι ακόμη μικρότερο. Επιπλέον, πολλοί εργαζόμενοι σε τουριστικές επιχειρήσεις έχουν συμμετάσχει σε προγράμματα πρακτικής άσκησης ή/και μαθητείας και θεωρούν ότι μέσα από αυτά έχουν αποκτήσει επαγγελματική εμπειρία, επαγγελματικές γνωριμίες, καθώς και γνώσεις και εξοικείωση με τον τρόπο λειτουργίας μιας τουριστικής

επιχείρησης. Η σημαντική συμβολή της πρακτικής άσκησης στην επαγγελματική απασχόληση των αποφοίτων της τουριστικής εκπαίδευσης έχει επισημανθεί και από άλλες έρευνες, στις οποίες επισημαίνεται και η σημασία της αξιολόγησης των προγραμμάτων αυτών, προκειμένου να βελτιώνονται ο τρόπος οργάνωσής τους και οι παρεχόμενες υπηρεσίες τους (Chen, Shen, & Gosling, 2018; Christou, & Chatzigeorgiou, 2019). Ακόμη, οι περισσότεροι εργαζόμενοι σε τουριστικές επιχειρήσεις έχουν συμμετάσχει σε προγράμματα διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης σε θέματα τουρισμού και κυρίως σε σεμινάρια σύντομης διάρκειας. Ως προς τον τρόπο συμμετοχής τους σε αυτά, προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετείχαν είτε με προσωπική τους πρωτοβουλία, είτε μέσω της επιχείρησης που εργάζονται, ενώ υπάρχουν και εργαζόμενοι που συμμετείχαν και με τους δύο τρόπους. Ως προς τα αντικείμενα εκπαίδευσης, η εξυπηρέτηση πελατών και οι πωλήσεις φαίνεται να είναι αυτά στα οποία εκπαιδεύονται κυρίως οι εργαζόμενοι στις τουριστικές επιχειρήσεις, ενώ ακολουθούν η υγιεινή και ασφάλεια στον χώρο εργασίας και τα εξειδικευμένα συστήματα εφαρμογών που στηρίζουν την επιχείρηση, όπως Συστήματα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων (CRM-Customer Relationship Management), Συστήματα Διαχείρισης Εφοδιαστικής Αλυσίδας (SCM-Supply Chain Management), Συστήματα Ενδοεπιχειρησιακού Σχεδιασμού (ERP-Enterprise Resource Planning), Διεθνή Συστήματα Κρατήσεων (GDS-Global Distribution Systems Galileo, Amadeus, Sabre κ.λπ.).

Εστιάζοντας στην αξιολόγηση της επάρκειας της αρχικής εκπαίδευσης που είχαν οι εργαζόμενοι, όταν εισήλθαν στην αγορά εργασίας του τουρισμού, φαίνεται πως θεωρούν ότι δεν ήταν επαρκώς εκπαιδευμένοι από την εκπαίδευση που είχαν λάβει. Το γεγονός αυτό διαπιστώθηκε σε όλους τους τύπους των επιχειρήσεων της παρούσας έρευνας και συνάδει με τα ευρήματα άλλων ερευνών, στις οποίες απόφοιτοι σχολών τουρισμού και φιλοξενίας θεωρούν ότι δεν είναι επαρκώς προετοιμασμένοι, ώστε να ανταποκριθούν στις ανάγκες της τουριστικής βιομηχανίας (Christou, 1999) ή θεωρούν ότι τα προγράμματα σπουδών των τουριστικών σχολών χρειάζονται είτε επικαιροποίηση είτε εμπλουτισμό με επιπλέον θεματικές, όπως ανάπτυξη προσωπικών δεξιοτήτων, επιχειρηματικότητα, νέες τεχνολογίες (Wakelin-Theron, Ukpere, & Spowart, 2019), προκειμένου να συμβάλλουν στην βιώσιμη ανάπτυξη της τουριστικής βιομηχανίας και να εναρμονιστούν με τους στόχους της βιώσιμης ανάπτυξης για την υλοποίηση της Ατζέντας 2030 των Ηνωμένων Εθνών (UNTWO, 2016).

Ειδικότερα, όσον αφορά την επάρκεια της εκπαίδευσης των εργαζομένων κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας του τουρισμού, ως προς συγκεκριμένες γνώσεις και δεξιότητες, φαίνεται πως οι εργαζόμενοι θεωρούν ότι διαθέτουν οριακά επαρκείς γνώσεις σε θεωρητικά θέματα που αφορούν τον τουρισμό και σε ψηφιακές γνώσεις και δεξιότητες, ενώ θεωρούν ότι υστερούν σε γνώσεις που αφορούν την οργάνωση και λειτουργία μιας επιχείρησης και σε τεχνικές/πρακτικές γνώσεις στον τουρισμό.

Με αφορμή την πανδημία Covid-19, διερευνήθηκε η επάρκεια της εκπαίδευσης των εργαζομένων σε θέματα που αφορούν τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων, κατά την οποία προέκυψε ότι οι εργαζόμενοι των τουριστικών επιχειρήσεων θεωρούν ότι δεν

είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι στα ανωτέρω θέματα. Ειδικότερα, οι εργαζόμενοι σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις φαίνεται να θεωρούν ότι είναι οριακά επαρκώς εκπαιδευμένοι σε αυτά, σε αντίθεση με τους εργαζόμενους στον επισιτισμό και τα τουριστικά γραφεία, οι οποίοι θεωρούν ότι δεν είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι. Για το συγκεκριμένο θέμα προκύπτει μη σύγκλιση απόψεων μεταξύ των εργαζομένων και των εργοδοτών της τουριστικής βιομηχανίας, καθώς οι εργοδότες, όπως έχει ήδη αναφερθεί προηγουμένως, θεωρούν ότι οι εργαζόμενοι είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι σε θέματα διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων. Ωστόσο, οι εργοδότες και οι εργαζόμενοι των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων φαίνεται να θεωρούν ότι είναι περισσότερο εκπαιδευμένοι σε σχέση με τους άλλους δύο τύπους επιχειρήσεων.

Όσον αφορά τη συμβολή της εκπαίδευσης και κατάρτισης στη βελτίωση των εργασιακών προσόντων των εργαζομένων σε τουριστικές επιχειρήσεις, προέκυψε ότι σύμφωνα με τις απόψεις των εργαζομένων, η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση συμβάλλει αρκετά, γεγονός που επιβεβαιώθηκε από τους εργαζόμενους κάθε τύπου επιχείρησης που συμμετείχε στην έρευνα. Αναφορικά με την αναγκαιότητα της διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων, οι εργαζόμενοι θεωρούν ότι το κύριο όφελος που προκύπτει για την επιχείρηση είναι η παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους πελάτες της επιχείρησης. Στο συγκεκριμένο εύρημα υπάρχει σύγκλιση μεταξύ των απόψεων των εργαζομένων και των εργοδοτών.

Επιπροσθέτως, διαπιστώθηκε ότι η εκπαίδευση των εργαζομένων σε θέματα που σχετίζονται με την πανδημία Covid-19 και τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων είναι αρκετά απαραίτητη για τη βελτίωση των εργασιακών τους προσόντων και ειδικά για τους εργαζόμενους σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις είναι πολύ απαραίτητη.

Από την τρίτη έρευνα που αφορά τους φορείς, κατά την επαγωγική στατιστική ανάλυση, αναφορικά με την αναγνώριση της ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων, διαπιστώθηκε ότι οι συμμετέχοντες φορείς θεωρούν ότι η τουριστική βιομηχανία αναγνωρίζει την ανάγκη εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολεί.

Όσον αφορά τους λόγους για τους οποίους είναι απαραίτητη η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση, σύμφωνα με την περιγραφική στατιστική ανάλυση, φαίνεται πως οι τεχνολογικές εξελίξεις/αλλαγές και οι νέες απαιτήσεις, καθώς και οι ανάγκες των πελατών/τουριστών αποτελούν τους κυριότερους λόγους, ενώ πολύ σημαντικός λόγος είναι και οι καταστάσεις εκτάκτου ανάγκης ή φυσικών καταστροφών που πιθανόν να προκύψουν. Σε κάθε περίπτωση, φαίνεται πως η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση είναι απαραίτητη, προκειμένου οι τουριστικές επιχειρήσεις να μπορούν να ανταποκρίνονται στη δυναμική φύση του τουρισμού και να προσαρμόζονται στις εκάστοτε νέες απαιτήσεις του κλάδου.

Ωστόσο, ως προς την επάρκεια της εκπαίδευσης και κατάρτισης των αποφοίτων της τουριστικής εκπαίδευσης, φαίνεται πως οι φορείς θεωρούν ότι οι απόφοιτοι της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης είναι οριακά επαρκώς εκπαιδευμένοι, προκειμένου να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις των επιχειρήσεων της τουριστικής

βιομηχανίας. Προκειμένου οι απόφοιτοι της τουριστικής εκπαίδευσης να ανταποκρίνονται επαρκώς στις ανάγκες της τουριστικής βιομηχανίας, οι φορείς προτείνουν κατά κύριο λόγο, την επαγγελματική εξειδίκευση μέσω διαφόρων φορέων και την ενδοεπιχειρησιακή κατάρτιση, ενώ ακολουθούν η θεωρητική εκπαίδευση και κατάρτιση σε θέματα τουρισμού και οι εξειδικευμένες επαγγελματικές γνώσεις σε συγκεκριμένα αντικείμενα του τουρισμού.

Αναφορικά με την ικανοποίηση των εργοδοτών της τουριστικής βιομηχανίας, οι συμμετέχοντες φορείς θεωρούν ότι η τουριστική βιομηχανία είναι οριακά ικανοποιημένη από την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων της.

Ως προς τη διερεύνηση του βαθμού συμβολής της εκπαίδευσης και κατάρτισης των εργαζομένων στην αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων, φαίνεται ότι, κατά τη γνώμη των φορέων, η εκπαίδευση και κατάρτιση έχει συμβάλει αρκετά στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων.

Τέλος, θεωρείται απαραίτητη από τους φορείς η ύπαρξη ενός φορέα διαχείρισης τουριστικών κρίσεων σε μόνιμη βάση, ο οποίος να διαχειρίζεται και θέματα που άπτονται της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης. Η ανάγκη αυτή ενδεχομένως να αναδεικνύεται περισσότερο την τρέχουσα περίοδο, καθώς οι τουριστικές επιχειρήσεις καλούνται να αντιμετωπίσουν τα τεράστια προβλήματα που προέκυψαν λόγω της πανδημίας Covid-19. Η ύπαρξη ενός τέτοιου φορέα αναμένεται να μπορέσει να συμβάλει στη συντονισμένη και ολοκληρωμένη διαχείριση και επίλυση των κρίσεων που ενδεχομένως προκύψουν στον τουρισμό, ενώ ταυτόχρονα, θα συμβάλει στη δημιουργία ενός πλαισίου αναφοράς για όλους τους τύπους των τουριστικών επιχειρήσεων. Ως προς την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση, ο προτεινόμενος φορέας θα συμβάλει στην επικαιροποίηση και προσαρμογή των προγραμμάτων σπουδών του τουρισμού στη διαχείριση κρίσεων της τουριστικής βιομηχανίας.

Από τα ανωτέρω προκύπτει ότι σε ορισμένα από τα υπό διερεύνηση θέματα υπάρχει διαφορετική αντιμετώπιση/θεώρηση μεταξύ εργοδοτών, εργαζομένων και φορέων. Δεδομένης της διαφορετικής οπτικής μεταξύ τους, οι όποιες διαφοροποιήσεις δύναται να δικαιολογηθούν και είναι αναμενόμενες. Η κάθε μία από τις τρεις ομάδες συμμετεχόντων (εργοδότες, εργαζόμενοι και φορείς) έχουν άλλες προτεραιότητες και ενδεχομένως ιεραρχούν και αξιολογούν διαφορετικά τις ανάγκες τους και τις επιδιώξεις τους. Συγκεκριμένα, ως προς τα κριτήρια για την επιλογή των εργαζομένων στην τουριστική βιομηχανία, οι εργοδότες δηλώνουν ότι η εκπαίδευση και κατάρτιση δε σχετίζεται σε μεγάλο βαθμό με την επιλογή τους στην επιχείρηση, δηλαδή, δε σχετίζεται με τις σπουδές και τα εργασιακά τους προσόντα, ενώ σχετίζεται με τα πρόσθετα προσόντα που διαθέτουν (όπως γνώσεις ξένων γλωσσών και υπολογιστών, επαγγελματικές πιστοποιήσεις κ.λπ.). Ομοίως οι εργαζόμενοι, επισημαίνουν ότι συντελεί μάλλον οριακά και ειδικότερα, η επιμόρφωση φαίνεται να συμβάλει περισσότερο σε σχέση με την τυπική εκπαίδευση των εργαζομένων.

Αναφορικά με την εκπαίδευση και εξειδίκευση των εργαζομένων, ενώ οι εργοδότες δηλώνουν ότι οι εξειδικευμένες θέσεις εργασίας στις επιχειρήσεις της τουριστικής βιομηχανίας καλύπτονται από επαρκώς εκπαιδευμένο και εξειδικευμένο προσωπικό, οι

εργαζόμενοι δηλώνουν ότι διαθέτουν οριακά επαρκή εκπαίδευση και εξειδίκευση στον τουρισμό. Ομοίως, οι φορείς θεωρούν ότι οι απόφοιτοι της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης είναι οριακά επαρκώς εκπαιδευμένοι. Ειδικά, αναφορικά με την επάρκεια της εκπαίδευσης των εργαζομένων σε θέματα που σχετίζονται με την πανδημία Covid-19, ενώ οι εργοδότες δηλώνουν ότι θεωρούν το ανθρώπινο δυναμικό των επιχειρήσεων επαρκώς εκπαιδευμένο, οι ίδιοι οι εργαζόμενοι θεωρούν ότι δεν είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι σε σχετικά θέματα. Εξαίρεση αποτελούν μόνο οι εργαζόμενοι των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, οι οποίοι φαίνεται να θεωρούν ότι είναι οριακά επαρκώς εκπαιδευμένοι. Συνεπώς, η επάρκεια της εκπαίδευσης αποτελεί ένα θέμα που χρειάζεται να διερευνηθεί και να οριστεί με συγκεκριμένο τρόπο.

Ως προς την αναγνώριση της ανάγκης εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού, φαίνεται πως τόσο οι εργοδότες, όσο και οι εργαζόμενοι και οι φορείς αναγνωρίζουν την ανάγκη αυτή. Ωστόσο, ως προς την ικανοποίηση από την εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων, οι εργοδότες δηλώνουν οριακά ικανοποιημένοι και το ίδιο δηλώνουν και οι φορείς. Οι εργαζόμενοι από την άλλη πλευρά θεωρούν ότι δεν ήταν επαρκώς εκπαιδευμένοι από την αρχική εκπαίδευση που είχαν λάβει κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας του τουρισμού. Επίσης, θεωρούν ότι η επαγγελματική εμπειρία που διαθέτουν έχει συμβάλει περισσότερο από την εκπαίδευση και κατάρτιση, προκειμένου να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις της δουλειάς τους.

Οι εργοδότες και οι φορείς αναγνωρίζουν τη συμβολή της εκπαίδευσης και κατάρτισης στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων. Ομοίως οι εργαζόμενοι αναγνωρίζουν τη συμβολή της διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης στη βελτίωση των εργασιακών τους προσόντων. Το εύρημα αυτό συνάδει και τα ευρήματα των Kitching, & Blackburn (2002), σύμφωνα με τα οποία αναγνωρίζεται η αναγκαιότητα της εκπαίδευσης και η συμβολή της στην καλύτερη απόδοση της επιχείρησης. Ωστόσο, επισημαίνεται ότι τα εμπόδια στην εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού προέρχονται συνήθως από την εργοδοσία και όχι από τους εργαζόμενους και αυτά τα εμπόδια περιλαμβάνουν την έλλειψη χρόνου, το κόστος, την έλλειψη προσωπικού και τη δυσκολία στην κάλυψη του προσωπικού που θα απουσιάζει για την εκπαίδευση με άλλο προσωπικό, καθώς και την κινητικότητα του προσωπικού που δε μένει στην επιχείρηση αρκετό καιρό μετά την εκπαίδευση (Dewhurst, Dewhurst, & Livesey, 2007). Παρόλα αυτά, είναι γεγονός ότι το κόστος της εκπαίδευσης και κατάρτισης είναι προφανές και ξεκάθαρο, ενώ τα οφέλη συνήθως δεν είναι μετρήσιμα (Clements, & Josiam, 1995). Σύμφωνα με τον Dessler (1994), η εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού είναι μια σύνθετη και ειδικά σχεδιασμένη μαθησιακή διαδικασία, η οποία αποσκοπεί στη βελτίωση της απόδοσης των εργαζομένων και έχει ως στόχο τον εμπλουτισμό και την επικαιροποίηση γνώσεων, την ανάπτυξη επαγγελματικών δεξιοτήτων, την τροποποίηση των στάσεων των εργαζομένων. Επιπλέον, αποσκοπεί και στην αλλαγή της διάθεσης προς την εργασία, ενώ αποτελεί μια συνεχή διαδικασία προσαρμοσμένη στις ειδικότερες απαιτήσεις της εκάστοτε επιχείρησης και του κάθε εργαζόμενου. Ως εκ τούτου, έχει ως σκοπό τόσο την ανάπτυξη των ικανοτήτων των εργαζομένων, όσο και την ικανοποίηση των τρεχουσών

και των μελλοντικών αναγκών μιας επιχείρησης και αποτελεί επένδυση στους ανθρώπους με σκοπό τη βελτίωση της απόδοσής τους και των ικανοτήτων τους (Μπουραντάς, & Παπαλεξανδρή, 2003).

Τέλος, διαφοροποιήσεις υπάρχουν και μεταξύ των τριών τύπων επιχειρήσεων και εντοπίζονται, κυρίως, μεταξύ των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, τόσο εργοδοτών, όσο και εργαζομένων, σε σχέση με τους εργοδότες και τους εργαζόμενους των άλλων δύο τύπων επιχειρήσεων, επισιτιστικών επιχειρήσεων και τουριστικών γραφείων. Το γεγονός αυτό είναι αναμενόμενο, δεδομένης της διαφορετικής φύσης των τριών τύπων επιχειρήσεων που συμμετείχαν στην έρευνα. Επιπλέον, επιβεβαιώνεται και η πολυδιάστατη φύση του τουρισμού, αλλά και της ευρύτητας που τον χαρακτηρίζει.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΜΕΤΡΑ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΕΡΕΥΝΑΣ

8.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στο συγκεκριμένο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα συμπεράσματα που προέκυψαν από το θεωρητικό και το εμπειρικό μέρος της παρούσας διατριβής, ακολουθούν οι προτάσεις σχετικά με την υιοθέτηση μέτρων και πολιτικών που αφορούν την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση και τη συμβολή της στην τουριστική ανάπτυξη της Ελλάδας και τέλος περιγράφονται οι περιορισμοί της έρευνας, καθώς και προτάσεις για περαιτέρω έρευνα.

8.2. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΘΕΩΡΗΤΙΚΟΥ ΜΕΡΟΥΣ

Κατά τη βιβλιογραφική ανασκόπηση του θεωρητικού πλαισίου της παρούσας διατριβής προέκυψαν συγκεκριμένα συμπεράσματα που αφορούν την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση και τη συμβολή της στην τουριστική ανάπτυξη.

Αρχικά, αναδείχθηκε το γεγονός ότι ο τουρισμός αποτελεί ένα ευρύ πεδίο μελέτης, το οποίο συνδυάζει στοιχεία από άλλες επιστήμες, όπως η Γεωγραφία, η Κοινωνιολογία, η Ψυχολογία, η Οικονομία και η Ανθρωπολογία. Οι τουριστικές σπουδές αρχικά αναδύθηκαν εντός των προαναφερθέντων πεδίων και στη συνέχεια εξελίχθηκαν ως αυτόνομο πεδίο σπουδών και έρευνας. Η τουριστική εκπαίδευση ξεκίνησε σταδιακά με την παροχή προγραμμάτων φιλοξενίας και σήμερα παρέχεται από έναν μεγάλο αριθμό ιδρυμάτων δευτεροβάθμιας, μεταδευτεροβάθμιας και τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, ενώ παρουσιάζει δυναμική ανάπτυξη σε όλο τον κόσμο. Σε πολλές χώρες καταβάλλονται προσπάθειες, τόσο εκ μέρους της ακαδημαϊκής και εκπαιδευτικής κοινότητας, όσο και της πολιτείας για την αναβάθμιση της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, αλλά και την προσαρμογή της στις σύγχρονες απαιτήσεις της τουριστικής βιομηχανίας και στις οικονομικές και κοινωνικές εξελίξεις. Ωστόσο, ακόμη υπάρχουν κενά τα οποία χρειάζεται να καλυφθούν. Για παράδειγμα, στην Ευρωπαϊκή Ένωση δεν υπάρχει κεντρική τουριστική εκπαιδευτική πολιτική, αλλά υπάρχουν τρεις πολιτικές, η πολιτική του τουρισμού, η πολιτική της εκπαίδευσης και αυτή της πολιτικής συνοχής, οι οποίες την επηρεάζουν και τη διαμορφώνουν, η καθεμιά από τη δική της πλευρά. Το γεγονός αυτό έχει ως αποτέλεσμα τη διαφορετική οργάνωση της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης σε κάθε χώρα της Ε.Ε., αλλά και διεθνώς.

Ειδικότερα, από τη διερεύνηση των συστημάτων τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης διεθνώς, προέκυψε ότι υπάρχει ένα πλήθος επιλογών, τόσο σε επίπεδο εκπαίδευσης, όσο και σε επίπεδο εξειδίκευσης για όσους επιθυμούν να σπουδάσουν στον τομέα του τουρισμού. Επιπλέον, σε αρκετές περιπτώσεις, παρέχεται η δυνατότητα συνέχισης της φοίτησης σε επόμενη βαθμίδα, υπό συγκεκριμένες προϋποθέσεις. Επιπλέον, ο θεσμός της μαθητείας, ο οποίος έχει υιοθετηθεί από την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση, επιτρέπει τον συνδυασμό απόκτησης πρακτικών γνώσεων δεξιοτήτων και, ταυτόχρονα, επαγγελματικής εμπειρίας, που είναι απαραίτητο εφόδιο κατά την αναζήτηση εργασίας στον χώρο των τουριστικών επιχειρήσεων. Επίσης, προέκυψε ότι, στα περισσότερα κράτη, η τουριστική εκπαίδευση παρέχεται από δημόσια και ιδιωτικά εκπαιδευτικά ιδρύματα, τα οποία σε ορισμένες περιπτώσεις επιδιώκουν μεταξύ τους συνεργασία, ενώ σε πολλές περιπτώσεις καταβάλλονται προσπάθειες «διεθνοποίησης» των τουριστικών σπουδών για την προσέλκυση φοιτητών άλλων χωρών είτε της Ε.Ε. είτε εκτός Ε.Ε., γεγονός που προβάλλει την πολυπολιτισμική διάσταση των τουριστικών σπουδών.

Ένα άλλο γεγονός που αναδείχθηκε είναι η ανάγκη σύνδεσης της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης με την αγορά εργασίας και τις διαρκώς μεταβαλλόμενες ανάγκες και εξελίξεις της τουριστικής βιομηχανίας.

Εστιάζοντας στον ρόλο της εκπαίδευσης, σημειώνεται ότι έχει αναγνωριστεί ως ιδιαίτερα σημαντικός τόσο για το ανθρώπινο δυναμικό ενός οργανισμού, όσο και για τον ίδιο τον οργανισμό. Ειδικότερα, η εκπαίδευση αποτελεί το κύριο μέσο επίτευξης της προσωπικής ανάπτυξης των ανθρώπων, προκειμένου αυτοί να συμμετέχουν ενεργά στη σύγχρονη κοινωνία, την Κοινωνία της Γνώσης (Knowledge Society). Όσον αφορά τα οφέλη της εκπαίδευσης, αυτά αναγνωρίζονται τόσο σε επίπεδο κράτους και επιχειρήσεων/οργανισμών, όσο και σε ατομικό επίπεδο. Επιπλέον, αναγνωρίζεται η συμβολή της στη μεγέθυνση της οικονομίας και στην κοινωνική ευημερία εν γένει και ειδικότερα στον τομέα του τουρισμού. Η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση συμβάλλει στη βελτίωση της απόδοσης των εργαζομένων, η οποία οδηγεί στην αναβάθμιση των τουριστικών υπηρεσιών και γενικότερα στην ανάπτυξη των τουριστικών επιχειρήσεων.

Όσον αφορά το ανθρώπινο δυναμικό που απασχολεί η τουριστική βιομηχανία είναι απαραίτητο να έχει την κατάλληλη εκπαίδευση και εξειδίκευση, ώστε να είναι αποδοτικό και ανταγωνιστικό στον χώρο εργασίας του. Ωστόσο, σε καμία περίπτωση δε δύναται να επαναπαυτεί αναφορικά με την εκπαίδευση και κατάρτισή του. Δεδομένης της δυναμικής φύσης του τουρισμού και του συνεχώς μεταβαλλόμενου πλαισίου εργασίας, η ανάγκη επικαιροποίησης των γνώσεων των εργαζομένων και ενημέρωσής τους σχετικά με τις εξελίξεις στον χώρο του τουρισμού είναι επιβεβλημένη. Παράλληλα, και ο ρόλος των επιχειρήσεων της τουριστικής βιομηχανίας είναι ιδιαίτερα κρίσιμος, καθώς χρειάζεται να υποστηρίζουν και να προφέρουν ευκαιρίες εκπαίδευσης και κατάρτισης στο προσωπικό τους, επειδή με αυτόν τον τρόπο γίνονται και αυτές περισσότερο ανταγωνιστικές και παρέχουν

ποιοτικές υπηρεσίες στους πελάτες τους, ενώ ταυτόχρονα μέσω της παροχής προγραμμάτων ενδοεπιχειρησιακής εκπαίδευσης παρακινούν το προσωπικό τους.

Ωστόσο, σημειώνεται η έλλειψη ευρείας εμπειρικής συναίνεσης για την επίδραση της εκπαίδευσης στην οικονομική ανάπτυξη, η οποία φαίνεται να οφείλεται στις δυσκολίες μέτρησης της εκπαίδευσης οι οποίες σχετίζονται με άυλες αξίες, όπως είναι η ποιότητα της εκπαίδευσης, ενώ αποτελεί ένα θέμα συζήτησης και έρευνας.

Κατά τον εντοπισμό θεωρητικών προσεγγίσεων της εκπαίδευσης και του τρόπου εφαρμογής τους στον τουρισμό, διερευνήθηκαν οι θεωρίες του ανθρώπινου κεφαλαίου, της επαγγελματικής κινητικότητας, του εργασιακού ανταγωνισμού, των εκπαιδευτικών ανισοτήτων, του φίλτρου και της σηματοδότησης/σήμανσης. Οι θεωρίες αυτές συγκλίνουν στο ότι αναγνωρίζουν τα οφέλη που προκύπτουν από την εκπαίδευση για την εξασφάλιση υψηλότερων αποδοχών για τα άτομα που είναι περισσότερο εκπαιδευμένα, γεγονός που τα κινητοποιεί στο να εκπαιδεύονται. Ωστόσο, αξίζει να σημειωθεί ότι οι θεωρίες αυτές προσεγγίζουν με διαφορετικό τρόπο τη σχέση εκπαίδευσης και παραγωγικότητας. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με τις θεωρίες του φίλτρου και της σηματοδότησης, η εκπαίδευση δεν αυξάνει την παραγωγικότητα, αλλά πιστοποιεί προϋπάρχουσες ικανότητες των ατόμων ή στέλνει «σήμα» σχετικά με το μη άμεσα παρατηρούμενο επίπεδο ικανοτήτων των ατόμων. Επιπλέον, όλες οι θεωρίες αναγνωρίζουν την εκπαίδευση ως επένδυση, καθώς και το γεγονός ότι συμβάλλει στη μελλοντική αύξηση των απολαβών των εργαζομένων. Εντούτοις, διαφοροποιούνται στο ότι η θεωρία του φίλτρου και η θεωρία της σηματοδότησης δεν την αναγνωρίζουν ως παράγοντα αύξησης της παραγωγικότητας, αλλά ως παράγοντα αύξησης των οικονομικών απολαβών. Δηλαδή, υποστηρίζουν ότι η εκπαίδευση δε βελτιώνει τις ικανότητες των ατόμων, δεν επηρεάζει την παραγωγικότητά τους, απλώς τη σηματοδοτεί και λειτουργεί επιβεβαιωτικά.

Ειδικότερα, για τον κλάδο του τουρισμού φαίνεται ότι πολλοί εργοδότες στην τουριστική βιομηχανία, κυρίως στις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις, δεν αναγνωρίζουν τη σπουδαιότητα της τουριστικής εκπαίδευσης, ουσιαστικά δεν αποδέχονται την εκπαίδευση ως επένδυση, με αποτέλεσμα τόσο ο κλάδος να στερείται υψηλών απαιτήσεων σε εξειδικευμένες γνώσεις, οι οποίες αποκτώνται μέσα από εντατική και μεθοδική προσπάθεια και κατάλληλη εκπαίδευση, όσο και οι εργαζόμενοι που απασχολούνται στον κλάδο αυτό να μην είναι ικανοποιημένοι και να ψάχνουν καλύτερες διεξόδους σε άλλους κλάδους με περισσότερες προοπτικές. Ωστόσο, οι μεγάλες επιχειρήσεις επενδύουν τόσο σε εξειδικευμένους εργαζόμενους για την πλήρωση των υψηλών ιεραρχικά θέσεων, όσο και στην εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού τους, παρόλο που γνωρίζουν ότι υπάρχει μεγάλη επαγγελματική κινητικότητα στον κλάδο με αποτέλεσμα να κινδυνεύουν να «χάσουν» εργαζόμενους που μόλις εκπαίδευσαν.

Τέλος, οι ανωτέρω θεωρητικές προσεγγίσεις συμβάλλουν καθοριστικά στη χάραξη και διαμόρφωση της εκπαιδευτικής πολιτικής στον τουρισμό, στην αξιολόγησή της, καθώς και στον σχεδιασμό εκπαιδευτικών μεταρρυθμίσεων, και γενικότερα της εκπαιδευτικής στρατηγικής παγκοσμίως. Εξάλλου, η εκπαίδευση, εν γένει, αποτελεί αναγκαία, αλλά

όχι ικανή συνθήκη για οικονομική πρόοδο και κοινωνική ευημερία. Μεταξύ της εκπαίδευσης και της οικονομίας εντοπίζεται μια διαδικασία συνεχών προσαρμογών και αλληλεξάρτησης, καθώς χωρίς προηγμένη παιδεία δεν υπάρχει προηγμένη οικονομία, αλλά και χωρίς προηγμένη οικονομία δεν υπάρχει προηγμένη παιδεία. Στο ίδιο πλαίσιο, είναι απαραίτητος ο στρατηγικός σχεδιασμός της τουριστικής εκπαιδευτικής πολιτικής, ώστε να αναγνωριστεί ο επενδυτικός χαρακτήρας της τουριστικής εκπαίδευσης τόσο από την πλευρά των εργαζομένων όσο και από την πλευρά της τουριστικής βιομηχανίας με στόχο την προσωπική και την επιχειρηματική, αλλά και την κοινωνική ευημερία.

8.3 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΕΜΠΕΙΡΙΚΟΥ ΜΕΡΟΥΣ

Τα κυριότερα συμπεράσματα που προέκυψαν από την εμπειρική έρευνα περιγράφονται στη συνέχεια.

Από την έρευνα των εργοδοτών τουριστικών επιχειρήσεων, προέκυψαν τα κάτωθι:

- Οι εργοδότες τουριστικών επιχειρήσεων επιλέγουν το προσωπικό τους λαμβάνοντας υπόψη κατά κύριο λόγο την προϋπηρεσία των εργαζομένων, ενώ ακολουθούν τα πρόσθετα προσόντα, η επαγγελματική εξειδίκευση, οι σπουδές και στο τέλος οι συστάσεις.
- Όσον αφορά την εκπαίδευση και κατάρτιση, η επιλογή των εργαζομένων στην τουριστική βιομηχανία σχετίζεται κατά κύριο λόγο με τα πρόσθετα προσόντα που διαθέτουν (όπως γνώσεις ξένων γλωσσών και υπολογιστών, επαγγελματικές πιστοποιήσεις κ.λπ.), ενώ δε σχετίζεται με τις σπουδές και την επαγγελματική τους εξειδίκευση. Οι προτιμήσεις των εργοδοτών διαφοροποιούνται ανάλογα με τον τύπο της επιχείρησης (ξενοδοχειακή επιχείρηση, επισιτιστική επιχείρηση, τουριστικό γραφείο). Συγκεκριμένα, οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις διακρίνονται για το σχετικά υψηλό ποσοστό προτιμήσεων στο κριτήριο των σπουδών των υποψήφιων εργαζόμενων κατά τη διαδικασία επιλογής τους, οι επισιτιστικές επιχειρήσεις διακρίνονται για το σχετικά υψηλό ποσοστό προτιμήσεων στο κριτήριο της επαγγελματικής εξειδίκευσης των υποψήφιων εργαζομένων, ενώ τα τουριστικά γραφεία και οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις διακρίνονται για τα σχετικά υψηλά ποσοστά προτιμήσεων στο κριτήριο των πρόσθετων προσόντων (όπως γνώσεις ξένων γλωσσών και υπολογιστών, επαγγελματικές πιστοποιήσεις κ.λπ.).
- Οι εξειδικευμένες θέσεις εργασίας σε επιχειρήσεις της τουριστικής βιομηχανίας καλύπτονται από επαρκώς εκπαιδευμένο και εξειδικευμένο προσωπικό. Ωστόσο, από τη διερεύνηση ανά τύπο επιχείρησης, προέκυψε ότι αυτό συμβαίνει κυρίως στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις και τα τουριστικά γραφεία, ενώ στις επισιτιστικές επιχειρήσεις οι εξειδικευμένες θέσεις καλύπτονται οριακά.

- Οι εργοδότες των τουριστικών επιχειρήσεων θεωρούν ότι υπάρχει ανάγκη για αποφοίτους όλων των επιπέδων εκπαίδευσης (δευτεροβάθμια επαγγελματική, μεταδευτεροβάθμια και τριτοβάθμια) με εξειδίκευση στον τουρισμό. Ωστόσο, θεωρούν ότι ακόμη και η παρακολούθηση σεμιναρίων σχετικών με τον τουρισμό δύναται να προετοιμάσει τους υποψήφιους εργαζόμενους των τουριστικών επιχειρήσεων.
- Η ανάγκη εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων αναγνωρίζεται από τους εργοδότες. Η αναγνώριση αυτή σε μεγαλύτερο βαθμό επισημαίνεται από τους εργοδότες των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, σε σχέση με τους εργοδότες των επισιτιστικών επιχειρήσεων και των τουριστικών γραφείων.
- Η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση του προσωπικού είναι απαραίτητη κατά κύριο λόγο εξαιτίας των νέων απαιτήσεων και αναγκών των πελατών των τουριστικών επιχειρήσεων, ενώ ακολουθούν οι τεχνολογικές εξελίξεις και οι καταστάσεις εκτάκτου ανάγκης/φυσικών καταστροφών που ενδεχομένως προκύψουν.
- Η εξυπηρέτηση πελατών και η υγιεινή και ασφάλεια στον χώρο εργασίας είναι τα αντικείμενα στα οποία εκπαιδεύεται κυρίως το προσωπικό των τουριστικών επιχειρήσεων, ενώ ακολουθούν τα εξειδικευμένα συστήματα εφαρμογών που στηρίζουν την επιχείρηση, οι πωλήσεις και οι νέες τεχνολογίες.
- Οι εργοδότες των τουριστικών επιχειρήσεων είναι οριακά ικανοποιημένοι από την εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους. Ειδικότερα, οι εργοδότες των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων είναι αρκετά ικανοποιημένοι, ενώ οι εργοδότες των επισιτιστικών επιχειρήσεων και των τουριστικών γραφείων είναι λιγότερο ικανοποιημένοι.
- Οι εργοδότες των τουριστικών επιχειρήσεων είναι ικανοποιημένοι από τις τεχνικές/πρακτικές γνώσεις των εργαζομένων τους, ενώ θεωρούν ότι υστερούν ως προς την εξειδίκευσή τους, τις γνώσεις οργάνωσης και λειτουργίας μιας τουριστικής επιχείρησης, τις θεωρητικές γνώσεις στον τουρισμό και τις ψηφιακές γνώσεις και δεξιότητες.
- Η συμβολή της εκπαίδευσης και κατάρτισης των εργαζομένων στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεών τους αναγνωρίζεται από τους εργοδότες των τουριστικών επιχειρήσεων.
- Οι εργοδότες τουριστικών επιχειρήσεων συσχετίζουν τη συμβολή της εκπαίδευσης, κυρίως, με την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών προς τους πελάτες των επιχειρήσεων και τη βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης, ενώ σε μικρότερο βαθμό με την αύξηση της παραγωγικότητας και της κερδοφορίας της επιχείρησης.

Από την έρευνα των εργαζομένων τουριστικών επιχειρήσεων, προέκυψαν τα κάτωθι:

- Η εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων έχει συμβάλει μάλλον οριακά στην πρόσληψή τους σε επιχειρήσεις της τουριστικής βιομηχανίας. Από τη διερεύνηση ανά τύπο επιχείρησης, διαπιστώθηκε ότι στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις η τυπική εκπαίδευση έχει συμβάλει οριακά, ενώ στους άλλους δύο τύπους επιχειρήσεων φαίνεται να υπάρχει μικρότερη συμβολή. Όσον αφορά την επιμόρφωση διαπιστώθηκε ότι έχει συμβάλει οριακά στην πρόσληψη των εργαζομένων σε τουριστικές επιχειρήσεις τόσο συνολικά, όσο και ανά τύπο επιχείρησης, ωστόσο, στις επισιτιστικές επιχειρήσεις έχει συμβάλει ακόμη λιγότερο.
- Η εργασιακή εμπειρία συνέβαλε σημαντικά στην πρόσληψη των εργαζομένων στις τουριστικές επιχειρήσεις και μάλιστα σε μεγαλύτερο βαθμό απ' ότι η τυπική εκπαίδευση και η επιμόρφωση. Αντίστοιχα, οι εργαζόμενοι θεωρούν ότι η επαγγελματική εμπειρία που διαθέτουν έχει συμβάλει περισσότερο από την εκπαίδευση και κατάρτιση, προκειμένου να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις της δουλειάς τους.
- Οι εργαζόμενοι σε τουριστικές επιχειρήσεις θεωρούν ότι διαθέτουν οριακά επαρκή εκπαίδευση και εξειδίκευση στον τουρισμό. Ειδικότερα, οι εργαζόμενοι σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις και τουριστικά γραφεία φαίνεται πως θεωρούν ότι είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι και εξειδικευμένοι, ενώ οι εργαζόμενοι σε επισιτιστικές επιχειρήσεις θεωρούν ότι είναι λιγότερο εκπαιδευμένοι και εξειδικευμένοι.
- Στις τουριστικές επιχειρήσεις εργάζονται τόσο άτομα με εξειδίκευση στον τουρισμό, όσο και χωρίς εξειδίκευση στον τουρισμό, από όλες τις βαθμίδες εκπαίδευσης. Από αυτούς που διαθέτουν εξειδίκευση στον τουρισμό, οι περισσότεροι είναι απόφοιτοι κυρίως της μεταδευτεροβάθμιας και της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και σε μικρότερο ποσοστό της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, ενώ το ποσοστό των εργαζομένων που διαθέτουν μεταπτυχιακές σπουδές στον τουρισμό είναι ακόμη μικρότερο.
- Πολλοί εργαζόμενοι σε τουριστικές επιχειρήσεις έχουν συμμετάσχει σε προγράμματα πρακτικής άσκησης ή/και μαθητείας και θεωρούν ότι μέσα από αυτά έχουν αποκτήσει επαγγελματική εμπειρία, επαγγελματικές γνωριμίες, καθώς και γνώσεις και εξοικείωση με τον τρόπο λειτουργίας μιας τουριστικής επιχείρησης.
- Οι περισσότεροι εργαζόμενοι σε τουριστικές επιχειρήσεις έχουν συμμετάσχει σε προγράμματα διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης σε θέματα τουρισμού και ειδικότερα σε σεμινάρια σύντομης διάρκειας. Η συμμετοχή τους σε αυτά έγινε είτε μέσω προσωπικής πρωτοβουλίας, είτε μέσω της επιχείρησης που εργάζονται.
- Η εξυπηρέτηση πελατών και οι πωλήσεις είναι τα αντικείμενα στα οποία εκπαιδεύονται κυρίως οι εργαζόμενοι στις τουριστικές επιχειρήσεις, ενώ

ακολουθούν η υγιεινή και ασφάλεια στον χώρο εργασίας και τα εξειδικευμένα συστήματα εφαρμογών που στηρίζουν την επιχείρηση.

- Οι εργαζόμενοι στην τουριστική βιομηχανία θεωρούν ότι δεν ήταν επαρκώς προετοιμασμένοι από την εκπαίδευση που είχαν λάβει κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας. Ειδικότερα, οι εργαζόμενοι θεωρούν ότι διαθέτουν οριακά επαρκείς γνώσεις σε θεωρητικά θέματα που αφορούν τον τουρισμό και σε ψηφιακές γνώσεις και δεξιότητες, ενώ υστερούν σε γνώσεις που αφορούν την οργάνωση και λειτουργία μιας επιχείρησης και σε τεχνικές/πρακτικές γνώσεις στον τουρισμό.
- Η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση συμβάλλει αρκετά στη βελτίωση των εργασιακών προσόντων των εργαζομένων σε τουριστικές επιχειρήσεις, σύμφωνα με την άποψη των εργαζομένων στην τουριστική βιομηχανία.
- Αναφορικά με την αναγκαιότητα της διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων, οι εργαζόμενοι θεωρούν ότι το κύριο όφελος που προκύπτει για την επιχείρηση είναι η παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους πελάτες της επιχείρησης.
- Οι εργαζόμενοι τουριστικών επιχειρήσεων θεωρούν ότι δεν είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι σε θέματα που αφορούν τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων. Ειδικότερα, οι εργαζόμενοι σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις φαίνεται να θεωρούν ότι είναι οριακά επαρκώς εκπαιδευμένοι, σε αντίθεση με τους εργαζόμενους στον επισιτισμό και τα τουριστικά γραφεία, οι οποίοι θεωρούν ότι δεν είναι.
- Η εκπαίδευση των εργαζομένων τουριστικών επιχειρήσεων σε θέματα που σχετίζονται με την πανδημία Covid-19 και τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων είναι απαραίτητη για τη βελτίωση των εργασιακών τους προσόντων και ειδικά για τους εργαζόμενους σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις είναι πολύ απαραίτητη.

Από την έρευνα των φορέων τουριστικών επιχειρήσεων, προέκυψαν τα κάτωθι:

- Η τουριστική βιομηχανία αναγνωρίζει την ανάγκη εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολεί.
- Οι τεχνολογικές εξελίξεις/αλλαγές, καθώς και οι νέες απαιτήσεις και ανάγκες των πελατών/τουριστών αποτελούν τους κυριότερους λόγους διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης των εργαζομένων, ενώ πολύ σημαντικός λόγος είναι και οι καταστάσεις εκτάκτου ανάγκης ή φυσικών καταστροφών που πιθανόν να προκύψουν.
- Οι απόφοιτοι της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης είναι οριακά επαρκώς εκπαιδευμένοι, προκειμένου να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις των επιχειρήσεων της τουριστικής βιομηχανίας. Προκειμένου οι απόφοιτοι της τουριστικής εκπαίδευσης να μπορούν να ανταποκριθούν επαρκώς στις ανάγκες της τουριστικής βιομηχανίας, οι φορείς προτείνουν, κατά κύριο λόγο, την επαγγελματική εξειδίκευση μέσω διαφόρων φορέων και την ενδοεπιχειρησιακή

κατάρτιση, ενώ ακολουθούν η θεωρητική εκπαίδευση και κατάρτιση σε θέματα τουρισμού και οι εξειδικευμένες επαγγελματικές γνώσεις σε συγκεκριμένα αντικείμενα του τουρισμού.

- Η τουριστική βιομηχανία είναι οριακά ικανοποιημένη από την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων της.
- Η εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων συμβάλλει αρκετά στην αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων.
- Είναι απαραίτητη η ύπαρξη ενός φορέα διαχείρισης τουριστικών κρίσεων σε μόνιμη βάση, ο οποίος να διαχειρίζεται και θέματα που άπτονται της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης.

Συμπερασματικά, από όλα τα ανωτέρω προκύπτει ότι η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση συμβάλλει τόσο στη βελτίωση των εργασιακών προσόντων των εργαζομένων, όσο και στην ανάπτυξη των τουριστικών επιχειρήσεων. Το γεγονός αυτό αναγνωρίζεται και από τις τρεις επιμέρους έρευνες, δηλαδή και από τους εργοδότες και τους εργαζόμενους των τουριστικών επιχειρήσεων, καθώς και από τους εμπλεκόμενους με αυτούς τουριστικούς φορείς. Ωστόσο, δεν αποτελεί η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση το κύριο κριτήριο επιλογής των εργαζομένων τουριστικών επιχειρήσεων, αλλά η προϋπηρεσία είναι αυτή που τονίζεται από τους εργοδότες και από τους εργαζόμενους των τουριστικών επιχειρήσεων. Το γεγονός αυτό επιβεβαιώνεται και από το επίπεδο εκπαίδευσης και τουριστικής εξειδίκευσης των εργαζομένων στις τουριστικές επιχειρήσεις, καθώς σε αυτές απασχολούνται τόσο εξειδικευμένοι, όσο και μη εξειδικευμένοι στον τουρισμό. Επιπλέον, σημειώνεται ότι αν και αναγνωρίζεται η ανάγκη απασχόλησης εργαζομένων από όλα τα επίπεδα εκπαίδευσης με εξειδίκευση στον τουρισμό, οι εργοδότες θεωρούν ότι και σεμινάρια σύντομης διάρκειας σε θέματα τουρισμού μπορούν να προετοιμάζουν τους εργαζόμενους για να εργαστούν στην τουριστική βιομηχανία.

Ως προς την ικανοποίηση από την εκπαίδευση και κατάρτιση, διαπιστώθηκε ότι οι εργοδότες είναι οριακά ικανοποιημένοι από την εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους και αντίστοιχα οι εργαζόμενοι θεωρούν ότι διαθέτουν οριακά επαρκή εκπαίδευση και εξειδίκευση στον τουρισμό. Ειδικότερα, οι εργοδότες και οι εργαζόμενοι των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων φαίνεται να είναι περισσότερο ικανοποιημένοι σε σχέση με αυτούς των άλλων τύπων επιχειρήσεων. Επιπλέον, οι εργαζόμενοι θεωρούν ότι δεν ήταν επαρκώς προετοιμασμένοι από την εκπαίδευση που είχαν λάβει κατά την είσοδό τους στην αγορά εργασίας.

Βάσει των ανωτέρω, στο πλαίσιο αναβάθμισης της παρεχόμενης τουριστικής εκπαίδευσης θα πρέπει να καταβληθεί ιδιαίτερη προσπάθεια και να χαραχθεί μια κεντρική τουριστική εκπαιδευτική πολιτική και ένα στρατηγικό σχέδιο ανάπτυξης της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, προκειμένου να αναβαθμιστεί η παρεχόμενη τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση και να προετοιμάζει από τη μία πλευρά κατάλληλα και επαρκώς εκπαιδευμένους αποφοίτους και από την άλλη πλευρά να

συμβάλλει τόσο στην ικανοποίηση των εργοδοτών από την εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους, όσο και στην ανάπτυξη των τουριστικών επιχειρήσεων.

Για την υλοποίηση των ανωτέρω, είναι απαραίτητη η συνεργασία των φορέων τουριστικής εκπαίδευσης, της τουριστικής βιομηχανίας και της πολιτείας για τον σχεδιασμό και την οργάνωση του στρατηγικού πλαισίου ανάπτυξης.

8.4 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

Η παροχή κατάλληλης τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης είναι ιδιαίτερα σημαντική για την προώθηση της καινοτομίας και την ανάπτυξη της παραγωγικότητας της τουριστικής βιομηχανίας (OECD, 2010). Επιπλέον, λαμβάνοντας υπόψη τη δυναμική φύση του τουρισμού και τη διαρκή εξέλιξη των τεχνολογιών της πληροφορικής και των επικοινωνιών, είναι προφανές ότι το ανθρώπινο δυναμικό του τουρισμού χρειάζεται να αποκτήσει νέες δεξιότητες. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί μέσα από την κατάλληλη τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση που παρέχεται τόσο από το εθνικό εκπαιδευτικό σύστημα και από φορείς παροχής τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, όσο και από τις επιχειρήσεις του τουρισμού. Η προσέλκυση, η εκπαίδευση και κατάρτιση και η διατήρηση υψηλής ποιότητας ανθρώπινου δυναμικού αποτελεί κεντρικό στοιχείο για τη μακροπρόθεσμη ανάπτυξη της τουριστικής βιομηχανίας.

Καθώς το εκπαιδευτικό σύστημα στην Ελλάδα βρίσκεται σε διαδικασία αλλαγών, αποτελεί πρόκληση η προοπτική να γίνει πιο ανταγωνιστικό, ώστε να παρέχει στους εκπαιδευόμενους σύγχρονες γνώσεις και δεξιότητες. Ειδικότερα στον τομέα της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης είναι απαραίτητο να συντονιστούν και να συνεργαστούν μεταξύ τους όλοι οι εμπλεκόμενοι φορείς για την υλοποίηση ενός στρατηγικού σχεδίου ανάπτυξης της εθνικής τουριστικής εκπαιδευτικής πολιτικής, λαμβάνοντας υπόψη τις υπάρχουσες τάσεις και πρακτικές διεθνώς. Για τον σκοπό αυτό, είναι απαραίτητη η συνεργασία μεταξύ πολιτείας, εκπαιδευτικής κοινότητας και τουριστικής βιομηχανίας. Επιπλέον, χρειάζεται να ληφθούν υπόψη η εθνική τουριστική πολιτική και η εθνική εκπαιδευτική πολιτική σε συνδυασμό με την οικονομία, την πολιτική, τις κοινωνικοπολιτικές προοπτικές, καθώς και περιβαλλοντικά θέματα και διεθνείς πρακτικές.

Στο πλαίσιο των ανωτέρω και λαμβάνοντας υπόψη τα ευρήματα της παρούσας έρευνας και τα συμπεράσματα που εξήχθησαν, ακολουθούν προτάσεις πολιτικής για την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση της Ελλάδας. Οι προτάσεις αυτές αφορούν φορείς τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, την τουριστική βιομηχανία (τουριστικές επιχειρήσεις και εργαζόμενους), καθώς και την πολιτεία.

Αναφορικά με τους φορείς τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης προτείνονται τα κάτωθι:

- Η επικαιροποίηση και ο εμπλουτισμός των τουριστικών προγραμμάτων σπουδών όλων των βαθμίδων, σύμφωνα με τις διεθνείς τάσεις και τις απαιτήσεις του κλάδου, με στόχο να αποκτήσουν οι απόφοιτοι γνώσεις και

δεξιότητες που είναι απαραίτητες για την απασχόληση στην τουριστική βιομηχανία.

- Ειδικότερα, λαμβάνοντας υπόψη την πανδημία Covid-19 και την τεράστια κρίση που διέρχεται ο τουρισμός, η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση χρειάζεται να διαχειριστεί σημαντικά σχετικά ζητήματα. Στο πλαίσιο αυτό, θα είναι χρήσιμη η προσθήκη και μιας άλλης διάστασης στα προγράμματα σπουδών του τουρισμού, αυτή της ευελιξίας, της προσαρμοστικότητας και της ανταπόκρισης σε κρίσεις και έκτακτες καταστάσεις. Στην πραγματικότητα, τα προγράμματα τουριστικής εκπαίδευσης χρειάζεται να καλλιεργήσουν στους απόφοιτους και υποψήφιους εργαζόμενους των τουριστικών επιχειρήσεων δεξιότητες διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων, προκειμένου αυτοί να μπορούν να ανταπεξέλθουν με επιτυχία στις απαιτήσεις της εργασίας τους, ενώ αντίστοιχα και οι ίδιες οι τουριστικές επιχειρήσεις χρειάζεται να μπορούν να προσαρμόζονται σε νέα δεδομένα και έκτακτες καταστάσεις, όταν αυτά προκύπτουν.
- Η παροχή εξειδίκευσης/κατάρτισης σε ειδικές/εναλλακτικές μορφές τουρισμού από όλες τις βαθμίδες τουριστικής εκπαίδευσης ή/και κατάρτισης. Αναφορικά με τις παρεχόμενες ειδικότητες τουρισμού στην Ελλάδα και λαμβάνοντας υπόψη τις διεθνείς πρακτικές, η εξειδίκευση/κατάρτιση σε ειδικές/εναλλακτικές μορφές τουρισμού αποτελεί μια χρήσιμη προοπτική για τους σπουδαστές ή τους εργαζομένους, προκειμένου να ανταποκριθούν στις σύγχρονες ανάγκες της τουριστικής βιομηχανίας.
- Η αναβάθμιση του θεσμού της πρακτικής άσκησης. Συγκεκριμένα, η προσαρμογή της διάρκειας της πρακτικής άσκησης σε επαρκές χρονικό διάστημα, ώστε να προσφέρει ουσιαστικές γνώσεις στους φοιτητές/σπουδαστές, αλλά και προστιθέμενη αξία στις επιχειρήσεις είναι ένα αρχικό βήμα που θα μπορούσε να γίνει. Επιπλέον, χρειάζεται να δοθεί ιδιαίτερη σημασία στη δομή και στο περιεχόμενο της πρακτικής άσκησης, προκειμένου οι συμμετέχοντες σπουδαστές να απασχολούνται με το αντικείμενο της εξειδίκευσης που χρειάζεται να αποκτήσουν και να μην τους ανατίθενται τετριμμένες και επουσιώδεις αρμοδιότητες. Ακόμη, είναι απαραίτητη η ένταξη της υποχρεωτικής πρακτικής άσκησης σε όλες τις ειδικότητες όλων των βαθμίδων της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, προκειμένου οι απόφοιτοι να γνωρίσουν και να εξοικειωθούν με τον τρόπο λειτουργίας μιας τουριστικής επιχείρησης και ταυτόχρονα, να αποκτήσουν προϋπηρεσία, η οποία θα τους βοηθήσει να εισέλθουν περισσότερο προετοιμασμένοι στην αγορά εργασίας της τουριστικής βιομηχανίας. Επιπλέον, η παροχή της δυνατότητας πρακτικής άσκησης σε τουριστικές επιχειρήσεις του εξωτερικού, ώστε να δοθεί η δυνατότητα εξοικείωσης στους φοιτητές με πρακτικές και τεχνογνωσία, που πιθανόν απουσιάζουν από τις ελληνικές επιχειρήσεις, θα μπορούσε να συμβάλει περαιτέρω.

- Συνέργειες με εκπαιδευτικά ιδρύματα του εξωτερικού για τη δημιουργία κοινών προγραμμάτων σπουδών, τα οποία θα δίνουν την ευκαιρία στους φοιτητές της τουριστικής εκπαίδευσης να αποκτήσουν εμπειρία και γνώσεις σχετικές με την εκπαίδευση και την αγορά εργασίας του τουρισμού στο εξωτερικό, καθώς και την πολυπολιτισμική κουλτούρα που είναι απαραίτητη κατά την απασχόλησή τους στην τουριστική βιομηχανία.
- Η οργάνωση δράσεων ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης (όπως ημερίδες, συνέδρια, φεστιβάλ, θερινά σχολεία) νέων (μαθητών/φοιτητών) σε θέματα που αφορούν τα τουριστικά επαγγέλματα και τις δυνατότητες σταδιοδρομίας στον τουρισμό και ενδεχομένως σε συνεργασία με τουριστικές επιχειρήσεις και φορείς του τουρισμού, προκειμένου να υπάρχει η δυνατότητα άμεσης και αξιόπιστης ενημέρωσης από μέλη της ίδιας της τουριστικής βιομηχανίας. Με αυτό τον τρόπο, οι νέοι θα έχουν την ευκαιρία να ενημερωθούν για τις επαγγελματικές διεξόδους στην αγορά εργασίας του τουρισμού και για τις ευκαιρίες απασχόλησης που προσφέρει, προκειμένου να γνωρίσουν τον τουρισμό ως κλάδο απασχόλησης και όσοι ενδιαφέρονται να επιλέξουν συνειδητά τις τουριστικές σπουδές και την απασχόληση σε αυτόν.

Αναφορικά με τις τουριστικές επιχειρήσεις και τους φορείς αυτών προτείνονται τα κάτωθι:

- Η συνεργασία των επιχειρήσεων της τουριστικής βιομηχανίας με φορείς της τουριστικής εκπαίδευσης, προκειμένου να συμβάλουν στην επικαιροποίηση και τον εμπλουτισμό των προγραμμάτων σπουδών όλων των επιπέδων τουριστικής εκπαίδευσης. Με τη δημιουργική και εποικοδομητική συνεργασία μεταξύ των επιστημόνων του τουρισμού, της ακαδημαϊκής κοινότητας και των τουριστικών επιχειρήσεων για τη δημιουργία προγραμμάτων σπουδών που ανταποκρίνονται στις ανάγκες και των δύο πλευρών, η τουριστική βιομηχανία ενδεχομένως να αναγνωρίσει περισσότερο την ποιότητα και την επάρκεια της τουριστικής εκπαίδευσης, καθώς και τη σημασία της επιλογής εκπαιδευμένου και εξειδικευμένου ανθρώπινου δυναμικού για την ανάπτυξη των τουριστικών επιχειρήσεων.
- Η παροχή ενδοεπιχειρησιακής εκπαίδευσης και κατάρτισης στο σύνολο των εργαζομένων των τουριστικών επιχειρήσεων και σε όλες τις θέσεις εργασίας, καθώς το σύνολο των εργαζομένων αποτελεί και το πνευματικό κεφάλαιο της επιχείρησης. Στο πλαίσιο αυτό, δύναται να αξιοποιηθεί η εξ αποστάσεως εκπαίδευση, η οποία έχει επικρατήσει την τρέχουσα περίοδο εξαιτίας της πανδημίας Covid-19, ώστε να ξεπεραστούν προβλήματα αυξημένου κόστους και περιορισμένου χρόνου που ενδεχομένως αντιμετωπίζουν οι τουριστικές επιχειρήσεις.
- Η παροχή εκπαίδευσης στους εργαζόμενους των επιχειρήσεων για θέματα που σχετίζονται με τη διαχείριση καταστάσεων εκτάκτου ανάγκης. Στο πλαίσιο αυτό, είναι σημαντικό για όλες τις τουριστικές επιχειρήσεις να έχουν εκπονήσει

συγκεκριμένα σχέδια δράσης για την αντιμετώπιση εκτάκτων καταστάσεων και να διαθέτουν προσωπικό που μπορεί να ανταποκριθεί επαρκώς και να τα εφαρμόσει. Ως εκ τούτου, όταν από τη μια πλευρά υπάρχει σχέδιο διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων από την επιχείρηση και από την άλλη πλευρά οι εργαζόμενοι διαθέτουν κατάλληλες γνώσεις για τη διαχείριση αυτών, θα είναι σε θέση η επιχείρηση να ανταποκριθεί με επάρκεια στην αντιμετώπιση ενδεχόμενων έκτακτων καταστάσεων και με αυτό τον τρόπο θα παρουσιάζει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έναντι των άλλων επιχειρήσεων του κλάδου.

- Η συμμετοχή εκπροσώπων της τουριστικής βιομηχανίας σε δράσεις ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης που οργανώνονται από άλλους φορείς για την αγορά εργασίας του τουρισμού, προκειμένου οι νέοι, υποψήφιοι εργαζόμενοι, να έχουν άμεση και αξιόπιστη πληροφόρηση για την αγορά εργασίας στην τουριστική βιομηχανία.
- Η παρότρυνση περισσότερων τουριστικών επιχειρήσεων για τη συμμετοχή τους σε προγράμματα πρακτικής άσκησης ή μαθητείας των σπουδαστών της τουριστικής εκπαίδευσης, καθώς και η ενθάρρυνση των εργαζομένων να μοιράζονται και να μεταδίδουν τις γνώσεις τους στους μαθητευόμενους/ασκούμενους.

Αναφορικά με τους εργαζόμενους σε τουριστικές επιχειρήσεις στην Ελλάδα προτείνονται τα κάτωθι:

- Η συνεχής ενημέρωση για τις εξελίξεις στον κλάδο του τουρισμού σε τοπικό, εθνικό και διεθνές επίπεδο. Συγκεκριμένα, εκτός από την καθημερινή ενημέρωση μέσω του ηλεκτρονικού και έντυπου τύπου, των περιοδικών του κλάδου, των τουριστικών ιστότοπων κ.ά., ενδείκνυται να γίνεται και πιο οργανωμένα με τη συμμετοχή σε δράσεις ενημέρωσης, όπως ημερίδες, συνέδρια και παρουσιάσεις που αφορούν τον τουρισμό. Στο πλαίσιο αυτό, είναι σημαντικό οι εργαζόμενοι να αναπτύξουν τις ψηφιακές τους δεξιότητες, προκειμένου να μπορούν να παρακολουθούν τα ανωτέρω, καθώς η χρήση του Διαδικτύου είναι απαραίτητη προκειμένου να παραμένουν διαρκώς ενημερωμένοι.
- Η συμμετοχή σε προγράμματα εκπαίδευσης και κατάρτισης στο πλαίσιο της δια βίου μάθησης, που αφορούν τον τουρισμό και την ειδικότητά τους, προκειμένου να ενημερώνονται για τις εξελίξεις του κλάδου ή/και για να αποκτήσουν νέες δεξιότητες ή εξειδίκευση (reskilling/upskilling).

Με βάση τα ανωτέρω, δύναται να συγκροτηθεί ένα πλαίσιο πολιτικής για την τουριστική εκπαίδευση που θα στηρίζεται στους κάτωθι άξονες:

- Η ύπαρξη ενός κεντρικού φορέα, ο οποίος θα συντονίζει και θα εποπτεύει την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση της Ελλάδας, και ταυτόχρονα θα υλοποιεί και θα εφαρμόζει το στρατηγικό σχέδιο για την τουριστική εκπαιδευτική πολιτική της χώρας. Επιπλέον, ο ίδιος φορέας θα παρέχει έγκυρη και αξιόπιστη ενημέρωση σε εθνικό επίπεδο για όλες τις εκπαιδευτικές επιλογές

σε όλες τις βαθμίδες εκπαίδευσης που αφορούν τη δημόσια και ιδιωτική τουριστική εκπαίδευση.

- Η ύπαρξη ενός φορέα διαχείρισης τουριστικών κρίσεων σε μόνιμη βάση, ο οποίος θα διαχειρίζεται και θέματα που άπτονται της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης. Στο πλαίσιο αυτό, προτείνεται ο σχεδιασμός ενός πιστοποιημένου προγράμματος εκπαίδευσης στη διαχείριση καταστάσεων εκτάκτου ανάγκης για τους εργαζόμενους στον τουρισμό, το οποίο να τους προετοιμάζει κατάλληλα και επαρκώς, λαμβάνοντας υπόψη την πολυδιάστατη φύση του τουρισμού.
- Η ενίσχυση της συμβουλευτικής και του επαγγελματικού προσανατολισμού στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση, καθώς και η δημιουργία θερινών προγραμμάτων ή προγραμμάτων σταδιοδρομίας από τα ιδρύματα μεταδευτεροβάθμιας και τριτοβάθμιας εκπαίδευσης για μαθητές/σπουδαστές. Σκοπός αυτών των προγραμμάτων θα είναι η γνωριμία και εξοικείωση των μαθητών/σπουδαστών με το αντικείμενο του τουρισμού και η περαιτέρω συνειδητή επιλογή του τουρισμού ως πεδίο σπουδών, λαμβάνοντας υπόψη το πλήθος των επαγγελματικών διεξόδων και των διαφορετικών εξειδικεύσεων που προσφέρει, αλλά και τις απαιτήσεις που έχει και τις δεξιότητες που είναι απαραίτητο να διαθέτει κάποιος, προκειμένου να απασχοληθεί σε αυτό.
- Η συνεργασία της Πολιτείας, φορέων της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης και της επιχειρηματικής τουριστικής κοινότητας, ώστε να σχεδιαστεί μια εθνική στρατηγική για τη σύνδεση της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης με την απασχόληση και μια εθνική πολιτική της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης.

Καθώς ο τουρισμός αποτελεί έναν τομέα στρατηγικής σημασίας, θα ήταν πολύ σημαντικό για την Ελλάδα να μπορούσε να παίξει σημαντικό ρόλο στην επαγγελματική και επιστημονική ανάπτυξη του κλάδου τόσο εντός, όσο και εκτός της χώρας. Επιπλέον, λαμβάνοντας υπόψη τον ιδιαίτερα σημαντικό ρόλο της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, όπως αναδείχθηκε από την παρούσα διδακτορική διατριβή, αλλά και από τη βιβλιογραφική ανασκόπηση, προκύπτει ότι η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση συνδέεται στενά με την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας τόσο των τουριστικών επιχειρήσεων, όσο και όλου του κλάδου. Συνεπώς, η ποιοτική τουριστική εκπαίδευση με σκοπό την επαρκή προετοιμασία του ανθρώπινου δυναμικού που θα απασχοληθεί στην τουριστική βιομηχανία, προκειμένου να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των τουριστικών επιχειρήσεων, αποτελούν σημαντικές παραμέτρους που συμβάλλουν στην ανάπτυξη του τουρισμού της χώρας.

8.5. ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η παρούσα εμπειρική έρευνα και τα αποτελέσματά της αναμφίβολα υπόκεινται σε μια σειρά περιορισμών. Κατ' αρχάς, η συγκεκριμένη χρονική περίοδος (Ιούνιος 2020-Οκτώβριος 2020) για τη διεξαγωγή της έρευνας εν μέσω της πανδημίας Covid-19 δεν

επέτρεψε την πρόσβαση στο σύνολο των επιχειρήσεων φιλοξενίας, επισιτισμού και τουριστικών γραφείων της Ελλάδας, δεδομένου ότι οι περισσότερες επιχειρήσεις των ανωτέρω κλάδων λειτουργούσαν με μειωμένο προσωπικό ή υπολειπορούσαν ή σε αρκετές περιπτώσεις δε λειτουργούσαν. Το γεγονός αυτό, από τη μία πλευρά δεν κατέστησε δυνατή την προσέγγιση του συνόλου των εργοδοτών και εργαζομένων των ανωτέρω τουριστικών επιχειρήσεων και από την άλλη πλευρά, δεδομένου του δυσάρεστου υφιστάμενου κλίματος, δεν επέτρεψε την απρόσκοπτη συμμετοχή των εργοδοτών και των εργαζομένων στην έρευνα, καθώς είχαν να διαχειριστούν πολύ σημαντικά προβλήματα που αφορούσαν την ίδια την υπόσταση των επιχειρήσεών τους και των θέσεων εργασίας τους, καθώς και την υγεία τους. Πέραν τούτου, η χρονική περίοδος Ιούνιος- Οκτώβριος κατά την οποία διεξήχθη η έρευνα αποτελεί υψηλή περίοδο εργασίας για τις τουριστικές επιχειρήσεις, συνεπώς, ακόμη και όσοι εργάζονταν είχαν να διαχειριστούν τον αυξημένο φόρτο εργασίας, που ενδεχομένως δυσκόλεψε τη συμμετοχή τους στην παρούσα έρευνα.

Ένας δεύτερος περιορισμός έγκειται στο γεγονός ότι η έρευνα απευθύνθηκε σε εργαζόμενους τριών σημαντικών κλάδων των τουριστικών επιχειρήσεων. Ωστόσο, για την περισσότερο ασφαλή γενίκευση των αποτελεσμάτων, ενδέχεται να είναι απαραίτητη η συμμετοχή εκπροσώπων και άλλων κλάδων του τουρισμού, όπως είναι οι μεταφορές και άλλες τουριστικές υπηρεσίες.

Τέλος, ένας άλλος περιορισμός αφορά σε θέματα που σχετίζονται με την έλλειψη ελέγχου της ειλικρίνειας των συμμετεχόντων, καθώς και την υποκειμενικότητα των συμμετεχόντων στην κατανόηση και απάντηση των ερωτήσεων του ερωτηματολογίου.

8.6. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΕΡΕΥΝΑΣ

Λαμβάνοντας υπόψη τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας, προτεινόμενα θέματα που μπορούν να αποτελέσουν αντικείμενο για μελλοντική έρευνα στο εν λόγω επιστημονικό πεδίο της τουριστικής εκπαίδευσης, δύνανται να είναι τα ακόλουθα:

- Η διεξαγωγή αντίστοιχης έρευνας για τη διερεύνηση της εκπαίδευσης και κατάρτισης και τη συμβολή της στην τουριστική ανάπτυξη, με ευρύτερο πλαίσιο συμμετεχόντων, δηλαδή με τη συμμετοχή εργοδοτών, εργαζομένων και φορέων και από άλλους τύπους τουριστικών επιχειρήσεων, όπως οι μεταφορές, η παροχή άλλων τουριστικών υπηρεσιών (π.χ. ξεναγήσεις, πολιτιστικές υπηρεσίες, διοργάνωση εκδηλώσεων, επαγγελματιών ειδικών μορφών τουρισμού), καθώς και με την συμμετοχή από την πλευρά των παρόχων της τουριστικής εκπαίδευσης.
- Η ποσοτική εκτίμηση της συμβολής της εκπαίδευσης και κατάρτισης στην τουριστική ανάπτυξη της Ελλάδας.
- Η εκτίμηση της συμβολής της τουριστικής εκπαίδευσης στην προώθηση της επιχειρηματικότητας των τουριστικών επιχειρήσεων.

- Η αναδιοργάνωση της λειτουργίας και των προγραμμάτων σπουδών της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης για την προσαρμογή αυτής στη «νέα» κανονικότητα που επιβάλλει η επίδραση της πανδημίας Covid 19.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ

- Αθανασίου Λ. (2004). *Τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση – Εξελίξεις, Προβλήματα, Ανάγκες και Πολιτική*. Αθήνα: ΙΤΕΠ.
- Αλογοσκούφης, Γ. (2013). *Το υπόδειγμα του Solow. Αποταμιεύσεις, Επενδύσεις και Οικονομική Μεγέθυνση*. Ηλεκτρονική Παρουσίαση. Ανακτήθηκε στις 01-03-2021 από: <https://dynamicecon.files.wordpress.com/2013/02/dynmac-lect-1-slides.pdf>
- Ανδριώτης, Κ., (2002). *Μάνατζμεντ Τουριστικών Επιχειρήσεων*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.
- Βαρβαρέσος Σ. (1997). *Τουρισμός – Οικονομικές προσεγγίσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.
- Βεντουράτου, Ε. (2006). *Η Επίδραση της Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης στην Ανάπτυξη των Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων*. Διδακτορική Διατριβή, Πανεπιστήμιο Πειραιώς, Ανακτήθηκε στις 01-03-2021 από: <http://dione.lib.unipi.gr/xmlui/handle/unipi/1761>
- Γιαννακόπουλος, Ν., & Ντεμούσης, Μ. (2015). *Οικονομική της εκπαίδευσης*. Ελληνικά Ακαδημαϊκά Ηλεκτρονικά Συγγράμματα και Βοηθήματα. Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. ISBN: 978-960-603-336-0.
- Γκόβαρης, Χ., & Ρουσάκης, Ι. (2008). *Ευρωπαϊκή Ένωση. Πολιτικές στην Εκπαίδευση*. Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων, Παιδαγωγικό Ινστιτούτο. Αθήνα. ISBN: 978-960-407-186-9. Ανακτήθηκε στις 01-03-2021 από: http://www.pi-schools.gr/programs/epim_stelexoi/epim_yliko/book6.pdf
- Δημοπούλου, Ε. (2011). *Στρατηγική στην τουριστική εκπαίδευση*. Διπλωματική εργασία, τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων, Πανεπιστήμιο Πειραιά. Ανακτήθηκε στις 01-03-2021, από: <http://dione.lib.unipi.gr/xmlui/bitstream/handle/unipi/4475/Dimopoulou.pdf>
- Δριτσάκη, Χ., & Κηπουρός, Α. (2006). Ανθρώπινο Κεφάλαιο και Οικονομική Ανάπτυξη: Μια Εμπειρική Έρευνα για την Ελλάδα με την Ανάλυση της Συνολοκλήρωσης. Στο 3^ο Διεθνές Επιστημονικό Συνέδριο ‘Εκπαίδευση και Οικονομική Ανάπτυξη’, (σελ. 33-38), Πρέβεζα, 26-27 Μαΐου 2006.
- Ευρωπαϊκή Ένωση (2012). *Ενοποιημένη απόδοση της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης*. Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ανακτήθηκε στις 01-03-2021 από: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:12012E/TXT&from=EL>
- Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2010). Ανακοίνωση της Επιτροπής. “*Η Ευρώπη, ο πρώτος τουριστικός προορισμός στον κόσμο – ένα νέο πλαίσιο πολιτικής για τον ευρωπαϊκό τουρισμό*”. European Commission, Com (2010) 352. Ανακτήθηκε

στις 01-03-2021 από: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52010DC0352>

Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2013). Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών. “Ευρωπαϊκή τριτοβάθμια εκπαίδευση στον κόσμο”. COM(2013) 499 final. Ανακτήθηκε στις 01-03-2021 από: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52013DC0499&from=IT>

Ευρωπαϊκό Συμβούλιο (2019). Εκπαίδευση με στόχο την οικονομική ανάπτυξη και την ένταξη. Ανακτήθηκε στις 01-03-2021 από: <https://www.consilium.europa.eu/el/policies/education-economic-growth/>

Ζαφειρόπουλος, Κ. (2015). *Πώς γίνεται μια επιστημονική εργασία*. Εκδόσεις Κριτική, Αθήνα.

IOBE (2013). *Η απασχόληση στον τουριστικό τομέα*. Ίδρυμα Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών. Ιανουάριος 2013.

Κανελλόπουλος, Κ., Μαυρομαράς, Κ., & Μητράκος, Θ. (2004). Εκπαίδευση και αγορά εργασίας. Αθήνα: Κέντρο Προγραμματισμού και Οικονομικών Ερευνών. Ανακτήθηκε στις 01-03-2021 από: http://repository-kepe.ekt.gr/kepe/bitstream/20.500.12036/1040/1/KEPE_Studies_50.pdf

Κανελλόπουλος, Χ., & Παπαλεξανδρή, Ν. (1990). *Αξιοποίηση προσωπικού με ανάπτυξη στελεχών και βελτίωση οργάνωσης*. Αθήνα: Εκδόσεις International publishing.

ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ (2013). *Κατάρτιση, Απασχόληση, Εκπαιδευτική Πολιτική. Διερεύνηση της σύνδεσης της επαγγελματικής κατάρτισης με την απασχόληση*. Επιμέλεια: Νίκος Φωτόπουλος. Αθήνα. ISBN: 978-618-5006-14-3

Κηπουρός, Α., & Δριτσάκης, Ν. (2006). Η ύπαρξη υψηλής ελαστικότητας υποκατάστασης μεταξύ εξειδικευμένης και μη εργασίας στη συνάρτηση παραγωγής. Στο 3^ο Διεθνές Συνέδριο με θέμα «Εκπαίδευση και Οικονομική Ανάπτυξη», (σελ. 357-361), Πρέβεζα 26-27 Μαΐου 2006.

Λαγός, Δ. (2005). *Τουριστική Οικονομική*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

Λαγός, Δ. (2016). *Θεωρητικές προσεγγίσεις στον τουρισμό*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

Λαγουμιντζής, Γ., Βλαχόπουλος, Γ., & Κουτσογιάννης, Κ., 2015. *Μεθοδολογία της έρευνας στις επιστήμες υγείας*. [ηλεκτρ. βιβλ.] Αθήνα: Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Διαθέσιμο στο: <http://hdl.handle.net/11419/5356>

Λαλούμης, Δ. (2017). Το έργο και ο ρόλος του γενικού διευθυντή ξενοδοχειακών επιχειρήσεων. Στο Τσάρτας, Π. και Λύτρας, Π. (εκδ.) *Τουρισμός, Τουριστική Ανάπτυξη, Συμβολές Ελλήνων Επιστημόνων*. Εκδόσεις Παπαζήση.

Λαλούμης, Δ. & Ρούπας, Β. (1996). *Διοίκηση προσωπικού τουριστικών επιχειρήσεων*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.

- Λιαργκόβας, Π., Δερμάτης, Ζ., & Κομνηνός, Δ. (2018). *Μεθοδολογία της Έρευνας και Συγγραφή Επιστημονικών Εργασιών*. Εκδόσεις Τζιόλα.
- Μαρούδας, Λ. (2017). Σύγχρονες προσεγγίσεις της διαχείρισης ανθρωπίνων πόρων στον ξενοδοχειακό τομέα. Στο Τσάρτας, Π. και Λύτρας, Π. (εκδ.) *Τουρισμός, Τουριστική Ανάπτυξη, Συμβολές Ελλήνων Επιστημόνων*. Εκδόσεις Παπαζήση.
- Μιχαηλίδης, Α., Σιάρδος, Γ. και Μάττας, Κ. (2004). Στατιστική διερεύνηση παραγόντων που επιδρούν στην προθυμία πληρωμής για μεγάλα έργα υποδομής: η περίπτωση του αρδευτικού φράγματος Πετρένια Χαλκιδικής. Στο Πρακτικά 8ου Πανελληνίου Συνεδρίου Αγροτικής Οικονομίας: Η Ελληνική Γεωργία και Ύπαιθρος στη Διευρυμένη Ευρωπαϊκή Ένωση- Νέες Προκλήσεις και Προσανατολισμοί από Επιμ.: Παπαναγιώτου Ε. Σέμος Α και Καραφύλλης, Χ., σελ.539-552. Εκδόσεις Αγρότυπος.
- Μοίρα, Π., & Μυλωνόπουλος, Δ. (2008). Το καθεστώς της ιδιωτικής τουριστικής εκπαίδευσης. Η περίπτωση των Ιδιωτικών Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης. *Τουριστικά Θέματα*, ΔΡΑΤΤΕ, τεύχος 7, Δεκέμβριος, σελ. 108-121 (ISSN 1791-0064).
- Μοίρα, Π., & Μυλωνόπουλος, Δ. (2008α). Το καθεστώς της ιδιωτικής τουριστικής εκπαίδευσης. Η περίπτωση των Κέντρων Ελευθέρων Σπουδών. *Επιθεώρηση Εργασιακών Σχέσεων*, τεύχος 52, Οκτ.-Νοεμ.-Δεκ. 2008, σελ. 60-71. (ISSN 1106-6970).
- Μπενετάτος, Θ., Παπαγεωργίου, Γ., & Στεργίου, Δ., (2004). *Management-Marketing για υπηρεσίες και τουρισμό*. Εκδόσεις Έλλην.
- Μπουραντάς, Δ. (2001). *Μάνατζμεντ*. Αθήνα: Εκδόσεις Γ. Μπένου.
- Μπουραντάς, Δ. (2003). *Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων*. Αθήνα: Εκδόσεις Γ. Μπένου.
- Μπουραντάς, Δ., & Παπαλεξανδρή, Ν. (2003). *Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων*. Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.
- ΟΑΕΔ (2018). Ενδιαφέρομαι να φοιτήσω στις ΕΠΑΣ. Ανακτήθηκε στις 01-03-2021 από: <http://www.oaed.gr/epas-mathetes>
- Παξιμάδης Δ. (1993). *Προώθηση πωλήσεων και direct marketing*. Αθήνα: Εκδόσεις Γ.Σ. Μπαρμπερόπουλος.
- Παπαδάκη-Κλαυδιανού, Α., & Γιασεμή, Ε. (1991). Εκπαιδευτικές ανάγκες και επιμόρφωση των μελών του γυναικείου αγροτουριστικού συνεταιρισμού νοτιοχώρων Χίου: μια επιτόπια έρευνα. *Επιθεώρηση Κοινωνικών Ερευνών*, 83(83), 3-31.
- Σακελλαρίδης Ο. (1999). *Τουριστικός τομέας*. Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, Πάτρα.
- Σιγάλα, Μ., & Χρήστου, Ε. (2014). *Από τον μαζικό τουρισμό στον τουρισμό εμπειρίας*. Συλλογικός τόμος – μελέτη της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών «Ανταγωνιστικότητα για ανάπτυξη: Προτάσεις πολιτικής», σ. 191-206.

- Σταυρινούδης, Θ. (2017). Η Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων στα ελληνικά ξενοδοχεία. Πρόσφατες εμπειρικές εξελίξεις, προτάσεις για μελλοντικές κατευθύνσεις. Στο Τσάρτας, Π. και Λύτρας, Π. (εκδ.) *Τουρισμός, Τουριστική Ανάπτυξη, Συμβολές Ελλήνων Επιστημόνων*. Εκδόσεις Παπαζήση.
- Στεργίου, Δ. (2017). Οι προσδοκίες της τουριστικής βιομηχανίας από τους αποφοίτους τουριστικής εκπαίδευσης. Στο Τσάρτας, Π. και Λύτρας, Π. (εκδ.) *Τουρισμός, Τουριστική Ανάπτυξη, Συμβολές Ελλήνων Επιστημόνων*. Εκδόσεις Παπαζήση.
- Τάγκας, Π. (2006). Τριτοβάθμια Εκπαίδευση & Περιφερειακή Ανάπτυξη: Προβλήματα και Προοπτικές. Στο 3^ο Διεθνές Επιστημονικό Συνέδριο 'Εκπαίδευση και Οικονομική Ανάπτυξη', (σελ. 371-383), Πρέβεζα, 26-27 Μαΐου 2006.
- Τέφα, Κ. (2015). Επιχειρηματικότητα και Καινοτομία. Εκπαιδευτικό υλικό. ΚΑΝΕΠ-ΓΣΕΕ. ISBN: 978-618-5006-21-1.
- Τριλιανός, Θ. (2003). *Μεθοδολογία της Σύγχρονης Διδασκαλίας: Καινοτόμες επιστημονικές προσεγγίσεις στη διδακτική πράξη*, Τομ. Α & Β, Αθήνα.
- Τσάρτας Π. (2000). *Τουριστική ανάπτυξη: πολυεπιστημονικές προσεγγίσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Εξάντας.
- Υπουργείο Τουρισμού (2021). Συνεχιζόμενη Κατάρτιση-Μετεκπαίδευση. Ανακτήθηκε στις 01-03-2021 από: <http://www.mintour.edu.gr/index.php/sinexiz-katartisi>
- Φέτση, Α. (1990). Θεωρίες της διανομής του προσωπικού εισοδήματος από εργασία. *Επιθεώρηση Κοινωνικών Ερευνών*, 73(73), 7-37. doi:<http://dx.doi.org/10.12681/grsr.932>.
- Χατζηδήμα, Σ. (2002). Η συμβολή της Εκπαίδευσης στην Οικονομική Ανάπτυξη. Σπουδαί, Τόμος 52, Τεύχος 4^ο, Πανεπιστήμιο Πειραιώς.
- Χρήστου, Ε. (2019). *Έρευνα Τουριστικής Αγοράς*. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.
- Ψαχαρόπουλος, Γ. (1999). *Οικονομική της εκπαίδευσης*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.
- Ψαχαρόπουλος, Γ., & Καζαμίας, Α. (1985). *Παιδεία και ανάπτυξη στην Ελλάδα: κοινωνική και οικονομική μελέτη της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης*. Εθνικό Κέντρο Κοινωνικών Ερευνών. Αθήνα.
- Banks, O. (1987). *Η κοινωνιολογία της εκπαίδευσης*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Παρατηρητής.
- Berenson, M., Levine, D., & Szabat, K. (2018). *Βασικές αρχές στατιστικής για επιχειρήσεις. Έννοιες και εφαρμογές*. Κύπρος: Broken Hill Publishers LTD.
- Cedefop (2011). Ενημερωτικό Σημείωμα, Μάιος 2011. ISSN 1831-2462. Ανακτήθηκε στις 01-03-2021 από: http://www.cedefop.europa.eu/files/9061_el.pdf
- Cedefop (2014). *Επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση*. Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης: Λουξεμβούργο.

- Charlot, B. (1992). *Το Σχολείο αλλάζει, Κρίση του Σχολείου και κοινωνικοί μετασχηματισμοί*. Αθήνα: Εκδόσεις Προτάσεις.
- Sandhusen, R. (2000). *Το μάρκετινγκ στην παγκόσμια αγορά και στο Internet*. Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.
- Schindler, P. (2019). *Μέθοδοι έρευνας για τις επιχειρήσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ

- Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchange. In *Advances in experimental social psychology* (Vol. 2, pp. 267-299). Academic Press.
- Afifi, G. M. (2011). E-Learning as an alternative strategy for tourism higher education in Egypt. *Quality Assurance in Education, 19*(4), 357-374.
- Aghion, P., Boustan, L., Hoxby, C., & Vandenbussche, J. (2009). The causal impact of education on economic growth: evidence from US. *Brookings papers on economic activity, 1*, 1-73.
- Airey, D. (1979). Tourism education in the United Kingdom. *Tourist Review, 34*(2), 13-15.
- Airey, D. (1990). Tourism education — a UK perspective of tourism education. *National tourism conference papers* (pp. 15–22). Canberra: Bureau of Tourism Research.
- Airey, D. (2005a). Growth and Development. In Airey, D., Tribe, J. (eds), *An International Handbook of Tourism Education*, Elsevier, Oxford, pp.13-24.
- Airey, D. (2005b). United Kingdom. In Airey, D., Tribe, J. (eds), *An International Handbook of Tourism Education*, Elsevier, Oxford, pp.271-282.
- Airey, D. (2008). Tourism education life begins at 40. *Téoros. Revue de recherche en tourisme, 27*(27-1), 27-32.
- Airey, D. (2016). Tourism Education: Past, Present and Future. *The Business of Tourism, 17*, 9-12.
- Airey, D., Dredge, D., & Gross, M. J., (2014). Tourism, hospitality and events education in an age of change. In *The Routledge handbook of tourism and hospitality education* (pp. 36-47). Routledge.
- Airey, D., & Frontistis, A. (1997). Attitudes to careers in tourism: An Anglo Greek comparison. *Tourism management, 18*(3), 149-158.
- Airey, D., Tribe, J., Benckendorff, P., & Xiao, H. (2015). The managerial gaze: The long tail of tourism education and research. *Journal of Travel Research, 54*(2), 139-151.

- Amoah, V. A. (1998). *Tourism Education and Training: an exploratory study of links to policy formulation and implementation in the areas of tourism and education* (Doctoral dissertation, University of Buckingham).
- Arrow, K. J. (1973). Higher education as a filter. *Journal of public economics*, 2(3), 193-216.
- Augustyn, M. M. (1998). The road to quality enhancement in tourism. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 10(4), 145-158.
- Ayikoru, M., Tribe, J., & Airey, D. (2009). Reading tourism education: Neoliberalism unveiled. *Annals of Tourism Research*, 36(2), 191-221.
- Barrett, A. M., Chawla-Duggan, R., Lowe, J., Nikel, J., & Ukpo, E. (2006). *The concept of quality in education: A review of the 'international' literature on the concept of quality in education* (EdQual Working Paper No. 3). Bristol, the UK: EdQual RPC.
- Barro, R. J. (1991). Economic Growth in a Cross Section of Countries. *Quarterly Journal of Economics*, 106 (2), 407-443.
- Barro, R. J., & Sala-i-Martin, X. (2004). *Economic growth (second edition)*. USA: MIT Press.
- Barron, P. (2008). Education and talent management: implications for the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 20(7), 730-742.
- Barron, P., Maxwell, G., Broadbridge, A., & Ogden, S. (2007). Careers in hospitality management: Generation Y's experiences and perceptions. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 14(2), 119–128.
- Baum, T. (2006). Global tourism higher education—The British Isles experience. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 5(1-2), 27-38.
- Baum, T. (2007). Human resources in tourism: Still waiting for change. *Tourism Management*, 28(6), 1383-1399.
- Baum, T. (2015). Human resources in tourism: Still waiting for change?—A 2015 reprise. *Tourism Management*, 50, 204-212.
- Becker, G. (1962). Investment in Human Capital: A Theoretical Analysis. *Journal of Political Economy*, 70(5), Part 2: Investment in Human Beings (Oct., 1962), pp. 9-49.
- Becton, S., & Graetz, B. (2001). Small business—small minded? Training attitudes and needs of the tourism and hospitality industry. *International Journal of Tourism Research*, 3(2), 105-113.
- Belias, D., Trivellas, P., Koustelios, A., Serdaris, P., Varsanis, K., & Grigoriou, I. (2017). Human resource management, strategic leadership development and the Greek tourism sector. In V. Katsoni et al. (eds), *Tourism, Culture and Heritage*

in a Smart Economy (pp. 189-205). Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-319-47732-9_14

- Biemer, P. P., & Lyberg, L. E. (2003). *Introduction to survey quality* (Vol. 335). John Wiley & Sons.
- Bils, M., & Klenow, P. J. (2000). Does schooling cause growth?. *American economic review*, 90(5), 1160-1183.
- Bishop, J.H. (1994) The Impact of Previous Training on Productivity and Wages. In L. Lynch (ed), *Training and the Private Sector-Interbational Comparisons*. Chicago: University of Chicago Press.
- Braun, P & Hallick, M. (2006). Tourism Skills Delivery: Sharing Tourism Knowledge Online. In Matlay, H. (Eds.), *Contemporary Issues in Vocational Education and Training: An SME Perspective*, Bradford, UK: Emerald Group Publishing Limited.
- Breakey, N. M., Robinson, R. N., & Brenner, M. L. (2014). Approaches in the design and delivery of hotel/hospitality management undergraduate degree programmes within Australia. In *The Routledge Handbook of Tourism and Hospitality Education* (pp. 337-353). Routledge.
- Brennan, J., Mills, J., Shah, T., & Woodley, A. (2000). Lifelong learning for employment and equity: The role of part-time degrees. *Higher Education Quarterly*, 54(4), 411–418.
- Brezis, E. (2006). Education, Inequality and Economic Growth. In *Proceedings of 3rd International Scientific Conference 'Education and Economic Development'*, Preveza, May 26-27, 2006 (pp. 17-32).
- Buhalis, D., & Peters, M. (2006). SMEs in tourism. In D. Buhalis & M. Peters (Eds.), *Tourism management dynamics: trends, management and tools* (pp. 116-129). Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Busby, G. (2005). Work experience and industrial links. In D. Airey & J. Tribe (Eds.), *An international handbook of tourism education* (pp. 93–107). London, UK: Elsevier.
- ÇAKAR, K., & ÇİZEL, B. (2015). The Higher Education System in the Field of Hospitality & Tourism Management: A Comparative Analysis between Turkey, Switzerland and Germany. *Mediterranean Journal of Humanities*, V/2, 165-177. doi: 10.13114/MJH.2015214565
- Cannon, D., & Gustafson, C. (2002). *Training and Development for the Hospitality Industry*. Educational Institute of the American Hotel & Lodging Association, U.S.A.
- Chan, B., & Coleman, M. (2004). Skills and competencies needed for the Hong Kong hotel industry: The perspective of the hotel human resources manager. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 3(1), 3-18.

- Chan, S. H., & Kuok, O. M. (2011). A study of human resources recruitment, selection, and retention issues in the hospitality and tourism industry in Macau. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 10(4), 421-441.
- Chaunkamnerdkarn, S. (2006). *Using learning style knowledge to enhance student learning and skill development: a case study of hospitality education at a Thai university* (Doctoral dissertation, Victoria University).
- Chen, T. L., Shen, C. C., & Gosling, M. (2018). Does employability increase with internship satisfaction? Enhanced employability and internship satisfaction in a hospitality program. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 22, 88-99.
- Christou, E. (1999). Hospitality management education in Greece An exploratory study. *Tourism management*, 20(6), 683-691.
- Christou, E., & Chatzigeorgiou, C. (2019). Experiential learning through industrial placement in hospitality education: The meat in the sandwich. *Journal of Contemporary Education Theory & Research (JCETR)*, 3(2), 31-35.
- Clemenz, C. E. (2001). *Measuring perceived quality of training in the hospitality industry* (Doctoral dissertation, Virginia Tech).
- Clements, C., & Josiam, B. (1995). Training: quantifying the financial benefits. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 7(1), 10-15.
- Cochran, W. G. (2007). *Sampling techniques*. (Third Edition). John Wiley & Sons.
- Cohen, E. (1979). Rethinking the sociology of tourism. *Annals of Tourism Research*, 6, 18-35. Doi:10.1016/0160-7383(79)90092-6
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2007). *Research methods in education*. (Sixth Edition). Routledge: New York.
- Collins, A.B., 2002. Are we teaching what we should? Dilemmas and problems in tourism and hotel management education. *Tourism Analysis* 7(2), 151–163.
- Commonwealth of Australia (2019). *Tourism Education and Training*. Australian Government. Australian Trade and Investment Commission (March, 2019). Retrieved at 01-03-2021 from: https://www.austrade.gov.au/ArticleDocuments/5185/Australia%20Tourism%20Edu_Training%20ICR_ENG.pdf.aspx?Embed=Y
- Coombs, P. H., & Ahmed, M. (1974). *Attacking Rural Poverty: How Non-formal Education Can Help*. Baltimore: Johns Hopkins University Press.
- Crebbin, W. (1997). Teaching for Lifelong Learning. In R Ballantyne, J. Bain, & J. Packer (Eds.), *Reflecting on University Teaching Academics' Stories* (pp. 139–50). Canberra: CUTSD and Australian Government Publishing Service.
- Cuffy, V. V. (2010). *"From womb to tomb" A comprehensive analysis of tourism education and training in the commonwealth of Dominica* (Doctoral dissertation, University of Surrey).

- Cuffy, V., Tribe, J., & Airey, D. (2012). Lifelong learning for tourism. *Annals of Tourism Research*, 39(3), 1402-1424.
- Currie, J., & Moretti, E. (2003). Mother's Education and the Intergenerational Transmission of Human Capital: Evidence from College Openings. *Quarterly Journal of Economics*, 118 (4), 1495-1532.
- Daif, R., & Elsayed, K. (2019). Tourism and Hospitality Education in Egypt: Is It a Necessity to Eliminate the Recruitment of Unqualified Employees?. *European Journal of Hospitality and Tourism Research*, 7(3), 1-15.
- De Gregorio, J., & Lee, J. W. (2002). Education and income inequality: New evidence from crosscountry data. *Review of Income and Wealth*, 48(3), 395–416.
- De la Fuente, A. (2003). *Human capital in a global and knowledge-based economy, part II: assessment at the EU country level*. Working Papers 98, Barcelona Graduate School of Economics.
- De la Fuente, A., & Doménech, R. (2006). Human capital in growth regressions: how much difference does data quality make?. *Journal of the European Economic Association*, 4(1), 1-36.
- Delors, J. (1998). *Learning: The treasure within*. Unesco.
- Denison, E. F. (1962). Education, economic growth, and gaps in information. *Journal of Political Economy*, 70(5, Part 2), 124-128.
- Denison, E. (2011). *Trends in American economic growth*. Brookings Institution Press.
- Denzin N (1989): *The research act in sociology: A theoretical introduction to sociological methods*. 3rd edition. McGraw and Hill. New York.
- Dessler, G. (1994). *Human Resource Management*. Prentice Hall International Ink.
- Dewhurst, H., Dewhurst, P., & Livesey, R. (2007). Tourism and hospitality SME training needs and provision: A sub-regional analysis. *Tourism and Hospitality Research*, 7(2), 131-143.
- Diplari, A., & Dimou, I. (2010). Public tourism education and training in Greece: a study of the necessity for educational restructuring. *Industry and Higher Education*, 24(2), 115-120.
- Dolnicar, S. (2001). Challenges For Tomorrow's Tourism Education—The Case Of Austria. Proceedings of the 7th Conference of the Asian Pacific Tourism Association (APTA), Philippines, July 4-7 2001, pp.175-177.
- Eden, S. (1985). *Criteria for evaluating learning material*. Jerusalem: Ministry of Education and Culture.
- Edgell, D. L., Allen, M. D., Smith, G., & Swanson, J. (2008). *Tourism policy and planning: Yesterday, today, and tomorrow*. Routledge.
- EHL (2020). Where Legacy Meets Innovation. Retrieved at 01-03-2021 from: <https://www.ehl.edu/en/about-ehl/our-history>

- Elnasr Sobaih, A., & Jones, E. (2015). Bridging the hospitality and tourism university–industry research gap in developing countries: The case of Egypt. *Tourism and Hospitality Research*, 15(3), 161-177.
- ETF (2010). Education & Business Study. Egypt. Retrieved at 01-03-2021 from: https://www.etf.europa.eu/sites/default/files/m/88A82E26E3A48905C12579130031E714_Education%20and%20Business%20Study%20-%20Egypt.pdf
- Eugenio-Martin, J.L., Martin-Morales, N. & Scarpa, R. (2004). *Tourism and Economic Growth in Latin American Countries: A Panel Data Approach*. Working Paper No. 26. Milan: FEEM. Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=504482> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.504482>
- European Commission (2001). COMMUNICATION FROM THE COMMISSION - Making a European Area of Lifelong Learning a Reality. COM (2001) 678 final. Retrieved at 01-03-2021 from: [http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/cult/20020122/com\(2001\)678_en.pdf](http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/committees/cult/20020122/com(2001)678_en.pdf).
- European Commission (2016). EU Tourism Skills: ‘Mapping and performance check of the supply side of tourism education and training’. Final Report, February 2016. Retrieved at 01-03-2021, from: https://ec.europa.eu/growth/content/eu-tourism-skills-mapping-and-performance-check-supply-side-tourism-education-and-training-0_en
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2013). *Managing for quality and performance excellence*. Cengage Learning.
- Ferguson, H., & Sherrel, H. (2019). Overseas students in Australian higher education: a quick guide. *Research Paper Series 2018-19*. Parliamentary Library, Information Analysis Advice. Parliament of Australia, Department of Parliamentary Services. ISSN 2203-5249. Retrieved at 01/03/2021 from: https://parlinfo.aph.gov.au/parlInfo/download/library/prspub/6765126/upload_binary/6765126.pdf.
- Fidgeon, P. R. (2010). Tourism education and curriculum design: A time for consolidation and review? *Tourism Management*, 31(6), 699–723.
- Formica, S. (1996). *An exploratory study of the European hospitality and tourism education* (Doctoral dissertation, Virginia Tech).
- Freyer, W., Hammer, M., & Piermeier, A. (2005). Germany. In Airey, D., Tribe, J. (Eds), *An International Handbook of Tourism Education*, Elsevier, Oxford, pp.173-189.
- Gelbman, A. (2001). *The curriculum in tourism and its implementation in high schools in Israel as seen by teachers and students* (Doctoral dissertation, University of Liverpool).

- Goodenough, R. A., & Page, S. J. (1993). Planning for tourism education and training in the 1990s: bridging the gap between industry and education. *Journal of Geography in Higher Education*, 17(1), 57-72.
- Gorham, G. (2014). *Taught postgraduate education in tourism and hospitality in an Irish Institute of Technology: student, graduate, educator and employer perspectives* (Doctoral dissertation, University of Sheffield).
- Greenidge, D., Alleyne, P., Parris, B., & Grant, S. (2012). A comparative study of recruitment and training practices between small and large businesses in an emerging market economy: The case of Barbados. *Journal of Small Business and Enterprise Development* 19(1)164-182.
- Grossmann, M. (2000). The Human Capital Model. In A.J. Culyer, J.P. Newhouse (eds.), *Handbook of Health Economics*, 1A, 347-408. Amsterdam: Elsevier.
- Griliches, Z. (1977). Estimating the returns to schooling: Some econometric problems. *Econometrica: Journal of the Econometric Society*, 45(1), 1-22.
- Guden, N. (2016). *Development of a professional learning programme for tourism in higher education* (Doctoral dissertation, Middlesex University).
- Gunderson, M., & Oreopoulos, P. (2010). Returns to education in developed countries. *International encyclopedia of education (Third edition)*, eds P. Peterson, E. Baker and B. McGaw, 298-304.
- Güzeller, O. C., Yıldız, S., & Sonuç, N. (2009). Comparison of tourism education programs in Turkey and Greece and future challenges. *Turizam*, 13(1), 5-16.
- Hanushek, E. A., & Woessman, L. (2007). *The role of education quality in economic growth*. Washington DC: The World Bank.
- Hanushek, E. A., & Woessmann, L. (2010). Education and economic growth. *Economics of education*, 60-67.
- Hashim, R. (2001). *Stakeholders' expectations of hotel management education: a Malaysian perspective* (Doctoral dissertation, Sheffield Hallam University).
- Haveman, R. H., & Wolfe, B. L. (1984). Schooling and economic well-being: The role of nonmarket effects. *Journal of human Resources*, 19(3), 377-407.
- Herzberg, F. (2017). *Motivation to work*. Routledge.
- Holjevac, I. A. (2008). Business ethics in tourism—as a dimension of TQM. *Total Quality Management & Business Excellence*, 19(10), 1029-1041.
- Hsu, C. H. (2018). Tourism education on and beyond the horizon. *Tourism management perspectives*, 25, 181-183.
- Hsu, C. H., Xiao, H., & Chen, N. (2017). Hospitality and tourism education research from 2005 to 2014. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(1), 141-160

- Hudson, S. (2005). North America. In Airey, D., Tribe, J. (Eds), *An International Handbook of Tourism Education*, Elsevier, Oxford, pp. 223-239.
- Hussein, I. E., Abou-Shouk, M. A., & Khalifa, G. S. A. (2013, October). Evaluating tourism and hospitality graduates: perceptions of stakeholders in Egypt. In *Proceedings of the 3rd Regional Conference on Tourism Research, 29-31 Oct, 2013, Langkawi, Malaysia* (pp. 764-774).
- Ishchy, U. B. (2020). The Role of Education on Economic Growth: Evidence from Turkey. *International Economic Journal*, 34(2), 347-369.
- Jafari, J. (2000). *The Encyclopedia of tourism*. London: Routledge
- Jafari, J., & Ritchie, J. B. (1981). Toward a framework for tourism education: Problems and prospects. *Annals of tourism research*, 8(1), 13-34.
- Jonckers, P. (2005). General trends and skill needs in the tourism sector in Europe. In Olga Strietska-Ilina Manfred Tessaring (Eds.), *Trends and skill needs in tourism*, (pp.7-12). Luxembourg: CEDEFOP.
- Jost, M. (2018). *Transformation and study change among hospitality and tourism students* (Doctoral dissertation, Queen Margaret University).
- Judson, R. (1998). Economic growth and investment in education: How allocation matters. *Journal of Economic Growth*, 3(4), 337–359.
- King, B. (2009). Tourism and hospitality education in Australia: past present and future. In *International academy for the study of tourism biannual conference 2009, 2009, Palma de Mallorca, Spain*.
- Kirkpatrick, D. L. (1959), Techniques for evaluation training programs. *Journal of the American Society of Training Directors*, 13, 21-26.
- Kitching, J., & Blackburn, R. (2002). *The nature of training and motivation to train in small firms*. Small Business Research Centre. Kingston University. Kingston.
- Koc, E., Yumusak, S., Ulukoy, M., Kilic, R., & Toptas, A. (2014). Are internship programs encouraging or discouraging?—A viewpoint of tourism and hospitality students in Turkey. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 15, 135-142.
- Korstanje, M. E., Mustelier, L. C., & Herrera, S. (2016). Understanding the indiscipline of tourism: A radical critique to the current state of epistemology. In *Global dynamics in travel, tourism, and hospitality* (pp. 208-221). IGI Global.
- Kotler, P., Armstrong, G., & Cunningham, M. (2002). *Principles of Marketing*. Prectice Hall.
- Krueger, A. B., & Lindahl, M. (2001). Education for growth: Why and for whom?. *Journal of economic literature*, 39(4), 1101-1136.
- Kuslvan, S. (2003). *Managing employee attitudes and behaviors in the tourism and hospitality industry*. Hauppauge, NY: Nova Publishers.

- Ladkin, A. (2005). Careers and employment. *An international handbook of tourism education*, 437-450.
- Lagiewski, P. M. (2015). *Exporting hospitality & tourism education abroad and its influence on the home programme internationalization* (Doctoral dissertation, Edinburgh Napier University).
- Lange, T., Ottens, M., & Taylor, A. (2000). SMEs and barriers to skills development: a Scottish perspective. *Journal of European industrial training*, 24(1), 5-11.
- Laurie, R., Nonoyama-Tarumi, Y., Mckeown, R., & Hopkins, C. (2016). Contributions of Education for Sustainable Development (ESD) to quality education: a synthesis of research. *Journal of Education for Sustainable development*, 10(2), 226-242.
- Lea, J. (1998). *Tourism and development in the third world*. London: Routledge.
- Lewis, A. (2005). Rationalising a Tourism Curriculum for Sustainable Tourism Development in Small Island States: A Stakeholder Perspective. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 4(2), 4-15.
- Lin, T. C. (2003). Education, technical progress, and economic growth: the case of Taiwan. *Economics of Education Review*, 22(2), 213-220.
- Lindner, J. R. (1998). Understanding employee motivation. *Journal of extension*, 36(3), 1-8.
- Lochner, L., & Moretti, E. (2004). The Effect of Education on Crime: Evidence from Prison Inmates, Arrests and Self-Reports. *American Economic Review*, 94 (1), 155-189.
- Lucas Jr, R. E. (1988). On the mechanics of economic development. *Journal of monetary economics*, 22(1), 3-42.
- MacLaurin, D. (2006). Tourism education in Canada: Past, present and future directions. *Journal of teaching in travel & tourism*, 5(1-2), 1-25.
- Mankiw, N. G., Romer, D., & Weil, D. N. (1992). A contribution to the empirics of economic growth. *The quarterly journal of economics*, 107(2), 407-437.
- Marin, A., & Psacharopoulos, G. (1976). Schooling and income distribution. *The Review of Economics and Statistics*, 58(3), 332-338.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological review*, 50(4), 370-396.
- Mayaka, M., & Akama, J. S. (2007). Systems approach to tourism training and education: The Kenyan case study. *Tourism management*, 28(1), 298-306.
- McMahon, W. W. (2002). *Education and Development: Measuring the Social Benefits*. Oxford: Oxford University Press.

- McMahon, W. W. (2004). The Social and External Benefit of Education. In: Johnes, G., & Johnes, J (eds.), *International Handbook on the Economics of Education*. Cheltenham: Edward Elgar.
- Mill, R. C. (1978). *Tourism education: its development and current status with special reference to selected segments of tourism-related industries in Michigan* (Doctoral dissertation, Michigan State University).
- Mincer, J. (1974). *Schooling, Experience, and Earnings*. New York: Columbia University Press.
- Moira, P., Milonopoulos, D., & Anastasiou, S. (2004). Producing graduates for the tourism industry in Greece: A case study. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 3(2), 55-60.
- Mullins, L. J. (1992). *Hospitality management: a human resources approach*. Pitman Publishing Limited.
- Murphy, K. M., Shleifer, A., & Vishny, R. W. (1991). The allocation of talent: Implications for growth. *The quarterly journal of economics*, 106(2), 503-530.
- Nelson, R. R., & Phelps, E. S. (1966). Investment in humans, technological diffusion, and economic growth. *The American economic review*, 56(1/2), 69-75.
- OECD (1996). Organisation for Economic and Cooperative Development. *Lifelong learning for all*. Paris: OECD.
- OECD (2001). *The Well-being of Nations: The Role of Human and Social Capital. Education and Skills*. Paris. Retrieved 01-03-2021 from: <http://www.oecd.org/site/worldforum/33703702.pdf>
- OECD (2010). *OECD Tourism Trends and Policies 2010*. OECD Publishing. ISBN 978-92-64-07742-3.
- OECD (2014). Egypt. In *OECD Tourism Trends and Policies 2014*. OECD Publishing. <http://dx.doi.org/10.1787/tour-2014-46-en>
- Okumus, F., & Yagci, O. (2006). Tourism higher education in Turkey. *Journal of teaching in travel & tourism*, 5(1-2), 89-116. doi: 10.1300/J172v05n01_05
- Ozturk, I. (2001). The role of education in economic development: a theoretical perspective. *Journal of Rural Development and Administration*, 33(1), 39-47.
- Parnham, J. (2001). Lifelong learning: A model for increasing the participation of non-traditional adult learners. *Journal of Further and Higher Education*, 25(1), 57-65.
- Peacock, N., & Ladkin, A. (2002). Exploring relationships between higher education and industry: a case study of a university and the local tourism industry. *Industry and Higher Education* 16, 393-401
- Pearce, P. L. (2006). Australian tourism education: the quest for status. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 5(3), 251-267.

- Peters, M., & Buhalis, D. (2004). Family hotel businesses: strategic planning and the need for education and training. *Education+ Training*, 46(8/9), 406-415.
- Petrova, P. (2008). *The value of tourism degrees: an investigation of the tourism industry's views on tourism degrees and tourism graduates* (Doctoral dissertation, University of Bedfordshire).
- Pirnar, I. (2014). Tourism education universities in Turkey: Comparison of different structures and related effects on education quality. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 116, 5070-5074.
- Prinianaki, E. N. (2005). An assessment of hospitality management study programmes in Greece: industry's perspectives'. In *Proceedings of the International Conference on Tourism Development and Planning* (pp. 4-21).
- Pritchett, L. (2001). Where has all the education gone?. *The World Bank economic review*, 15(3), pp. 367-391. Retrieved 01-03-2021 from: <http://documents.worldbank.org/curated/en/859821468180273788/Where-has-all-the-education-gone>
- Pritchett, L. (2006). Does learning to add up add up? The returns to schooling in aggregate data. *Handbook of the Economics of Education*, 1, 635-695.
- Psacharopoulos, G., & Patrinos, H. A. (2004). Returns to investment in education: a further update. *Education economics*, 12(2), 111-134.
- Ramage, M., Skinner, M. & Trines, S. (2019) Education in Egypt. Retrieved 01-03-2021 from: <https://wenr.wes.org/2019/02/education-in-egypt-2>
- Richardson, S. (2008). Undergraduate tourism and hospitality students attitudes toward a career in the industry: A preliminary investigation. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 8(1), 23-46.
- Riley, M. (2014). *Human resource management in the hospitality and tourism industry*. Routledge.
- Romer, P. M. (1986). Increasing returns and long-run growth. *Journal of political economy*, 94(5), 1002-1037.
- Romer, P. M. (1989). *Human capital and growth: theory and evidence* (No. w3173). National Bureau of Economic Research.
- Romer, P. M. (1990). Endogenous technological change. *Journal of political Economy*, 98(5, Part 2), S71-S102.
- Qian, J., Law, R., & Li, X. (2019). Education research in tourism: A longitudinal study of 77 articles between 2008 and 2017. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 24, 120-129.
- Quan, S., & Wang, N. (2004). Towards a structural model of the tourist experience: An illustration from food experiences in tourism. *Tourism management*, 25(3), 297-305.

- Schultz, T. W. (1961). Investment in human capital. *The American economic review*, 51(1), 1-17.
- Sekhar, C., Patwardhan, M., & Singh, R. K. (2013). A literature review on motivation. *Global business perspectives*, 1(4), 471-487.
- Séraphin, H., & Mansfield, C. (2017). A comparative study of tourism and hospitality education in the United Kingdom and France. *The Journal of Applied Ceremonial and Communication in Management*, 2, 55-95.
- Shakeela, A., Breakey, N., & Ruhanen, L. (2012). Tourism Education's Roles in Sustainable Tourism Development: A Case Study of SIDS Introduction. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 24(1), 35-43.
- Sharpley, R. (2011). *The study of tourism: Past trends and future directions*. Routledge.
- Sheldon, P. J., Fesenmaier, D. R., & Tribe, J. (2011). The tourism education futures initiative (TEFI): Activating change in tourism education. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 11(1), 2-23.
- Sheldon, P., Fesenmaier, D., Woeber, K., Cooper, C., & Antonioli, M. (2008). Tourism education futures, 2010–2030: Building the capacity to lead. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 7(3), 61-68.
- Shih, T. H., & Fan, X. (2008). Comparing response rates from web and mail surveys: A meta-analysis. *Field methods*, 20(3), 249-271.
- Sicherman, N., & Galor, O. (1990). A theory of career mobility. *Journal of political economy*, 98(1), 169-192.
- Simantiraki, E., & Dimou, I. (2016). Undergraduate Tourism Education in Greece: Gradates' employment in the Hospitality Industry. *Tourismos: An International Multidisciplinary Journal of Tourism*, 11(3), 113-132.
- Skinner, B. F. (1953). *Science and human behavior* (No. 92904). New York: Free Press.
- Solow, R. M. (1956). A contribution to the theory of economic growth. *The Quarterly Journal of Economics*, 70(1), 65-94.
- Spence, M. (1978). Job market signaling. In *Uncertainty in economics* (pp. 281-306). Academic Press.
- Spivack, S. M. E. (1997). *A consensus model approach for assessing gaps between education system outputs and human resource demands in the tourism and hospitality sector to aid in the attainment of quality service goals* (Doctoral dissertation, University of Buckingham).
- Sripun, M., & Ladkin, A. (2001). Total quality management and tourism and hospitality education: the case of Thailand. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 2(1-2), 89-103.

- Stergiou, D. (2004). *Knowledge and teaching: an investigation on what makes good teaching in tourism higher education* (Doctoral dissertation, University of Surrey).
- Stergiou, D., & Airey, D. (2012). Using the Course Experience Questionnaire for evaluating undergraduate tourism management courses in Greece. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 11(1), 41-49.
- Stergiou, D., & Airey, D. (2017). Tourism education and industry expectations in Greece: (Re) Minding the gap. In *Handbook of Teaching and Learning in Tourism*. Edward Elgar Publishing.
- Stuart, M. (2002). Critical influences on tourism as a subject in UK higher education: lecturer perspectives. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 1(1), 5-18.
- Su, Y. (2014). Lifelong learning in tourism education. *The Routledge Handbook of Tourism and Hospitality Education*, 322-334.
- Sweetland, S. R. (1996). Human capital theory: Foundations of a field of inquiry. *Review of educational research*, 66(3), 341-359.
- Tavakol, M., & Dennick, R. (2011). Making sense of Cronbach's alpha. *International journal of medical education*, 2, 53-55.
- Temple, J. (1999). The New Growth Evidence. *Journal of Economic Literature*, 37 (1), 112-156.
- Temple, J. (2002). Growth effects of education and social capital in the OECD countries. *Historical Social Research*, 27(4), 5-46. <https://doi.org/10.12759/hsr.27.2002.4.5-46>.
- Thompson, M. A. (1997). *A descriptive study of travel and tourism education programs at the secondary school level in the United States* (Doctoral dissertation, Virginia Tech).
- Thurow, L. (1975). *Generating Inequality: Mechanisms of Distribution in the U.S. Economy*. New York: Basic Books.
- Thurow, L. (2000). Building wealth: the new rules for individuals, companies, and nations in a knowledge-based economy. *American Journal of Economics and Sociology*, 59(2), 351-354.
- Tribe, J. (1997). The indiscipline of tourism. *Annals of tourism research*, 24(3), 638-657.
- Tribe, J. (1999). *The philosophic practitioner: tourism, knowledge and the curriculum* (Doctoral dissertation, Institute of Education-University of London).
- Tribe, J. (2002). Research trends and imperatives in tourism education. *Acta Turistica*, 14(1), 61-81.

- Turner, C., Tamura, R., & Mulholland, S. E. (2013). How important are human capital, physical capital and total factor productivity for determining state economic growth in the United States, 1840–2000?. *Journal of Economic Growth*, 18(4), 319–371.
- UNESCO-United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (2004). *The quality imperative: Education for all global monitoring report 2005*. Paris: UNESCO.
- UNESCO-United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (2005). *Contributing to a more sustainable future: Quality education, life skills and education for sustainable development*. Paris: UNESCO.
- UNWTO (2010). *UNWTO Annual report. A year of recovery 2010*. Retrieved 01-03-2021 from: [UNWTO Annual Report 2010 \(e-unwto.org\)](https://www.unwto.org/annual-report-2010)
- UNWTO (2016). *The Tourism Sector and the Sustainable Development Goals (SDGs). Responsible tourism, a global commitment*. ISBN: 978-92-844-1829-9. Retrieved 01-03-2021 from: https://webunwto.s3-eu-west-1.amazonaws.com/imported_images/47326/turismo_responsable_omt_acc.pdf
- UNWTO (2017). *UNWTO tourism highlights: 2017 edition*. UNWTO. Retrieved 01-03-2021 from <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419029>
- UNWTO (2018). *UNWTO tourism highlights: 2018 edition*. World Tourism Organization-UNWTO. Retrieved 01-03-2021 from <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419876>
- UNWTO (2019). *UNWTO Tourism Definitions*. UNWTO, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284420858>.
- Urosevic, S., Karabasevic, D., Stanujkic, D., & Maksimovic, M. (2017). An approach to personnel selection in the tourism industry based on the SWARA and the WAPAS methods. *Economic Computation & Economic Cybernetics Studies & Research*, 51(1), 75-88.
- Vandenbussche, J., Aghion, P., & Meghir, C. (2006). Growth, distance to frontier and composition of human capital. *Journal of economic growth*, 11(2), 97-127.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation* (Vol. 54). New York: Wiley.
- Wakelin-Theron, N., Ukpere, W. I., & Spowart, J. (2019). Attributes of Tourism Graduates: Comparison Between Employers' Evaluation and Graduates' Perceptions. *Tourism Review International*, 23(1-2), 55-69.
- Wang, J., Ayres, H., & Huyton, J. (2009). Job ready graduates: A tourism industry perspective. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 62-72.
- Wang, J., Ayres, H., & Huyton, J. (2010). Is tourism education meeting the needs of the tourism industry? An Australian case study. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 22(1), 8-14.

- Weiermair, K., & Bieger, T. (2006). Tourism Education in Austria and Switzerland: Past problems and future challenges. *Journal of teaching in travel & tourism*, 5(1-2), 39-60.
- Weiss, A. (1995). Human capital vs. signalling explanations of wages. *Journal of Economic perspectives*, 9(4), 133-154.
- Williams, K. M. (2008). *An investigation of the professional development practices of vocational education and training educators in the tourism and hospitality sector* (Doctoral dissertation, University of Victoria).
- Wolfe, B., & Haveman, R. (2000). *Accounting for the Social and Non-market Benefits of Education*. Mimeo, OECD Workshop. Paris: OECD.
- World Tourism Organization (2018). *European Union Tourism Trends*. UNWTO, Madrid. DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284419470>.
- WTTC (2018). *Travel & Tourism. Economic impact 2018 World*. World Travel & Tourism Council.
- WTTC (2018a). *Travel & Tourism. Economic impact 2018 Greece*. World Travel & Tourism Council.
- WTTC (2020) *Egypt 2020 Annual Research: Key Highlights*. World Travel & Tourism Council.
- Yeung, S. Y. (2004). *Developing an ethics curriculum for the Hong Kong hospitality industry* (Doctoral dissertation, University of Leicester).
- Yildirim, B. I., Bahar, O., & Ilal, N. Ç. (2019). Personnel Selection Criteria in Tourism Business: An Application by the Method of ARAS. In *Contemporary Human Resources Management in the Tourism Industry* (pp. 52-84). IGI Global.
- Zaghl, M. (1982). *Model for Implementing an International Educational Cooperative Program in Hotel Administration between Egypt and the U.S.A* (Doctoral dissertation, University of Tennessee).
- Zagonari, F. (2009). Balancing tourism education and training. *International Journal of Hospitality Management*, 28(1), 2-9.
- Zais, R. (1976). *Curriculum: Principles and Foundations*. New York: Thomas Crowell.
- Zátori, A. (2016). Experience-centric approach and innovation. In *The Handbook of Managing and Marketing Tourism Experiences* (pp. 21-44). Emerald Group Publishing Limited.
- Zwane, F. N., Du Plessis, L., & Slabbert, E. (2014). Analysing employers' expectations of employee skills in the South African tourism industry. *Journal of Human Resource Management*, 12(1), 1–10. doi:10.4102/sajhrm. v12i1.550

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

I. ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΓΟΔΟΤΩΝ



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΙΓΑΙΟΥ
ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Η παρούσα έρευνα πραγματοποιείται από το Πανεπιστήμιο Αιγαίου (Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων) και γίνεται στο πλαίσιο εκπόνησης διδακτορικής διατριβής με θέμα «Η συμβολή της εκπαίδευσης και κατάρτισης στην τουριστική ανάπτυξη της Ελλάδας».

Το ερωτηματολόγιο της συγκεκριμένης έρευνας αποσκοπεί στη διερεύνηση των απόψεων των εργοδοτών τουριστικών επιχειρήσεων σχετικά με θέματα που αφορούν την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση και τη συμβολή της στην ανάπτυξη των τουριστικών επιχειρήσεων.

Προς αυτή την κατεύθυνση, η δική σας συμβολή, με τη συμπλήρωση του online ερωτηματολογίου (32-35 ερωτήσεις) είναι εξαιρετικά σημαντική και θα απαιτήσει μόνο 10 λεπτά από τον πολύτιμο χρόνο σας.

Σας διαβεβαιώνουμε ότι τα στοιχεία που θα μας δώσετε θα χρησιμοποιηθούν μόνο για επιστημονικούς σκοπούς και θα παραμείνουν εμπιστευτικά.

Σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων για τη βοήθεια και για τη συμβολή σας στην προσπάθεια αυτή.

Οι υπεύθυνοι της έρευνας,

Ανθή Γούσιου

Υποψήφια Διδάκτωρ, Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων, Πανεπιστήμιο Αιγαίου

Δρ. Δημήτριος Λαγός

Καθηγητής Τουριστικής Οικονομικής και Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων,
Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων, Πανεπιστήμιο Αιγαίου

Τμήμα Α. Επιλογή ανθρώπινου δυναμικού στην τουριστική βιομηχανία

1. Με ποιους τρόπους αναζητάτε ανθρώπινο δυναμικό για την επιχείρησή σας;

1.1. Μέσω συμβούλων παροχής ανθρώπινου δυναμικού	
1.2. Μέσω αγγελιών στον έντυπο και ηλεκτρονικό τύπο	
1.3. Μέσω των μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης (Social Media)	
1.4. Μέσω επαγγελματικών πυλών (business portal)	
1.5. Μέσω συστάσεων	
1.6. Άλλο _____	

2. Με βάση ποια κριτήρια επιλέγετε έναν υποψήφιο εργαζόμενο στην επιχείρησή σας;

2.1 Σπουδές	
2.2. Προϋπηρεσία	
2.3 Επαγγελματική Εξειδίκευση	
2.4. Πρόσθετα προσόντα, όπως γνώσεις ξένων γλωσσών και υπολογιστών, επαγγελματικές πιστοποιήσεις κλπ	
2.5. Συστάσεις	
2.6. Άλλο _____	

3. Ποιες σπουδές θεωρείτε ότι πρέπει να έχει κάνει ένας εργαζόμενος, προκειμένου να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις της επιχείρησής σας;

3.1. Πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ στον τουρισμό	
3.2. Πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ με μεταπτυχιακό στον τουρισμό	
3.3. Πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ με άλλη εξειδίκευση, εκτός τουρισμού	
3.4. Πτυχίο μεταδευτεροβάθμιας εκπαίδευσης στον τουρισμό	
3.5. Πτυχίο δευτεροβάθμιας επαγγελματικής εκπαίδευσης στον τουρισμό	
3.6. Σεμινάρια στον τουρισμό	
3.7. Άλλο _____	

4. Ποιες είναι οι γλώσσες που επιθυμείτε να μιλάνε οι εργαζόμενοι στην επιχείρησή σας;

4.1. Αγγλικά	
4.2. Γαλλικά	
4.3. Γερμανικά	
4.4. Ισπανικά	
4.5. Ιταλικά	
4.6. Ρωσικά	
4.7. Κινέζικα	
4.8. Άλλη _____	

Τμήμα Β. Εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού

1. Ποιο είναι το επίπεδο εκπαίδευσης των εργαζομένων στην επιχείρησή σας; Προσδιορίστε το πλήθος ανά επίπεδο εκπαίδευσης:

	0	Έως 5	6-10	11-20	21-30	31 και άνω
1.1. Απόφοιτοι Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης						
1.2. Απόφοιτοι Δ/θμιας Εκπαίδευσης						
1.3. Απόφοιτοι ΚΕΚ/ΙΕΚ						
1.4. Απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ						
1.5. Κάτοχοι Μεταπτυχιακού						
1.6. Κάτοχοι Διδακτορικού						

2. Αν απασχολείτε εργαζόμενους που έχουν κάνει σπουδές στον τουρισμό, προσδιορίστε το πλήθος τους ανά επίπεδο εκπαίδευσης:

	0	Έως 5	6-10	11-20	21-30	31 και άνω
2.1. Απόφοιτοι Δ/θμιας Επαγγελματικής Εκπαίδευσης						
2.2. Απόφοιτοι ΚΕΚ/ΙΕΚ						
2.3. Απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ						
2.4. Κάτοχοι Μεταπτυχιακού						

2.5. Κάτοχοι Διδακτορικού						
---------------------------	--	--	--	--	--	--

3. Σε ποιον βαθμό οι εξειδικευμένες θέσεις εργασίας στην επιχείρησή σας καλύπτονται από κατάλληλα εκπαιδευμένο και εξειδικευμένο προσωπικό;

1 (Καθόλου)	2 (Λίγο)	3 (Αρκετά)	4 (Πολύ)	5 (Πάρα πολύ)

4. Το ανθρώπινο δυναμικό που απασχολείται στην επιχείρησή σας προέρχεται:

4.1. Από την Ελληνική αγορά	
4.2. Από την ξένη αγορά	

5. Αν απασχολείτε ανθρώπινο δυναμικό από την ξένη αγορά, στις έκτακτες συνθήκες λόγω της πανδημίας του COVID-19, θα συνεχίσετε να τους απασχολείτε;

ΝΑΙ	
ΟΧΙ	

6. Ποιες ξένες γλώσσες μιλάνε οι εργαζόμενοί σας;

6.1. Αγγλικά	
6.2. Γαλλικά	
6.3. Γερμανικά	
6.4. Ισπανικά	
6.5. Ιταλικά	
6.6. Ρωσικά	
6.7. Κινέζικα	
6.8. Άλλο _____	

7. Σε ποιον βαθμό έχει συμβάλει η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση στην αποτελεσματική λειτουργία της επιχείρησής σας;

1 (Καθόλου)	2 (Λίγο)	3 (Αρκετά)	4 (Πολύ)	5 (Πάρα πολύ)

Τμήμα Γ. Ικανοποίηση απο την εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού

1. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων στην επιχείρησή σας; (παρακαλώ σημειώστε την επιλογή σας).

1 (Καθόλου)	2 (Λίγο)	3 (Αρκετά)	4 (Πολύ)	5 (Πάρα πολύ)

2. Για ποιους λόγους είστε ικανοποιημένοι;

2.1. Θεωρητικές γνώσεις στον τουρισμό	
2.2. Τεχνικές/πρακτικές γνώσεις στον τουρισμό	
2.3. Γνώσεις οργάνωσης και λειτουργίας μιας τουριστικής επιχείρησης	
2.4. Ψηφιακές γνώσεις	
2.5. Κατάλληλη εξειδίκευση	
2.6. Άλλο	

3 Για ποιον/ποιους λόγους δεν είστε ικανοποιημένοι;

3.1. Έλλειψη θεωρητικών γνώσεων στον τουρισμό	
3.2. Έλλειψη τεχνικών/πρακτικών γνώσεων στον τουρισμό	
3.3. Έλλειψη γνώσεων οργάνωσης και λειτουργίας μιας τουριστικής επιχείρησης	
3.4. Έλλειψη ψηφιακών γνώσεων	
3.5. Έλλειψη κατάλληλης εξειδίκευσης	
3.6. Άλλο	

Τμήμα Δ. Αναγκαιότητα εκπαίδευσης και κατάρτισης ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων

1. Πόσο απαραίτητη είναι η συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού της επιχείρησής σας, προκειμένου αυτό να ανταποκριθεί στις διαρκώς μεταβαλλόμενες ανάγκες και απαιτήσεις της;

1 (Καθόλου)	2 (Λίγο)	3 (Αρκετά)	4 (Πολύ)	5 (Πάρα πολύ)

2. Για ποιον λόγο/ποιους λόγους θεωρείτε απαραίτητη τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού της επιχείρησής σας;

2.1. Λόγω των τεχνολογικών εξελίξεων/αλλαγών	
2.2. Λόγω των νέων απαιτήσεων και αναγκών των πελατών/τουριστών	
2.3. Λόγω του επανασχεδιασμού λειτουργιών της επιχείρησης	
2.4 Λόγω καταστάσεων εκτάκτου ανάγκης (π.χ. πανδημία) ή φυσικών καταστροφών που πιθανόν να συμβούν	
2.5. Άλλο	
<hr/>	
2.6. Δεν τη θεωρώ σημαντική	

3. Ποια τα οφέλη που θεωρείτε ότι θα προκύψουν για την επιχείρησή σας μέσα από τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολεί;

3.1. Αύξηση της παραγωγικότητας της εργασίας	
3.2. Παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους πελάτες της επιχείρησης	
3.3. Βελτίωση της κερδοφορίας της επιχείρησης	
3.4. Βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης	
3.5. Άλλο	
<hr/>	

4. Υποστηρίζει η επιχείρησή σας τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού;

ΝΑΙ	
ΟΧΙ	

5. Αν η επιχείρησή σας υποστηρίζει τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολεί, πόσο συχνά οργανώνει η επιχείρησή σας προγράμματα εκπαίδευσης και κατάρτισης για τους εργαζομένους της;

5.1. Ποτέ	
5.2. Κάθε έξι μήνες	
5.3. Κάθε χρόνο	
5.4. Κάθε δύο έτη	
5.5. Άλλο	
<hr/>	

6. Αν η επιχείρησή σας υποστηρίζει τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολεί, ποιους τρόπους εκπαίδευσης χρησιμοποιεί;

6.1. Εκπαίδευση στη θέση εργασίας (On the job training)	
6.2. Ενδοεπιχειρησιακά εκπαιδευτικά προγράμματα	
6.3. Εκπαιδευτικά προγράμματα διά ζώσης εκτός επιχείρησης	
6.4. Προγράμματα εξ αποστάσεως εκπαίδευσης	

7. Αν η επιχείρησή σας υποστηρίζει τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολεί, σε ποια αντικείμενα γίνεται η εκπαίδευσή του; (μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μία απαντήσεις)

7.1. Εξυπηρέτηση πελατών	
7.2. Πωλήσεις	
7.3. Μάρκετινγκ	
7.4. Ξένες γλώσσες	
7.5. Νέες Τεχνολογίες	
7.6. Διάφορα θέματα σχετικά με τη Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων	
7.7. Εξειδικευμένα Οικονομικά θέματα	
7.8. Ασφάλεια προσωπικών δεδομένων και ευαίσθητων πληροφοριών	
7.9. Υγιεινή και Ασφάλεια στον Χώρο Εργασίας	
7.10. Εξειδικευμένα συστήματα εφαρμογών που στηρίζουν την επιχείρηση, όπως Συστήματα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων (CRM-Customer Relationship Management), Συστήματα Διαχείρισης Εφοδιαστικής Αλυσίδας (SCM-Supply Chain Management), Συστήματα Ενδοεπιχειρησιακού Σχεδιασμού (ERP-Enterprise Resource Planning), Διεθνή Συστήματα Κρατήσεων (GDS-Global Distribution Systems Galileo, Amadeus, Sabre) κ.λπ.	
7.11 Άλλο _____	

8. Αν η επιχείρησή σας δεν υποστηρίζει τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολεί, για ποιους λόγους το κάνει αυτό;

8.1. Δεν είναι απαραίτητο	
8.2. Αυξημένο κόστος	
8.3. Δεν το επιτρέπει η φύση της εργασίας	
8.4. Άλλο _____	

Τμήμα Ε. Τουριστική Εκπαίδευση και κατάρτιση και Covid-19

1. Κατά πόσο το ανθρώπινο δυναμικό της επιχείρησής σας είναι εκπαιδευμένο σε θέματα εφαρμογής υγειονομικών πρωτοκόλλων ή/και διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων (π.χ. πανδημία) ή/και φυσικών καταστροφών;

1 (Καθόλου)	2 (Λίγο)	3 (Αρκετά)	4 (Πολύ)	5 (Πάρα πολύ)

2. Στις έκτακτες συνθήκες λόγω της πανδημίας του COVID-19 παρέχει η επιχείρησή σας εξειδικευμένη εκπαίδευση στο προσωπικό που απασχολεί σε θέματα:

2.1. Εφαρμογής υγειονομικών πρωτοκόλλων	
2.2. Αντιμετώπισης εκτάκτων καταστάσεων (π.χ. πανδημία) ή/και φυσικών καταστροφών	
2.3. Άλλο _____	

3. Στις έκτακτες συνθήκες λόγω της πανδημίας του COVID-19, κατά πόσο είστε ικανοποιημένοι από την εφαρμογή των υγειονομικών πρωτοκόλλων από το ανθρώπινο δυναμικό της επιχείρησής σας ανά επίπεδο εκπαίδευσης;

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
3.1. Απόφοιτοι Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης					
3.2. Απόφοιτοι Δ/θμιας Εκπαίδευσης					
3.3. Απόφοιτοι ΚΕΚ/ΙΕΚ					
3.4. Απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ					
3.5. Κάτοχοι Μεταπτυχιακού					
3.6. Κάτοχοι Διδακτορικού					

4. Σε περιόδους εκτάκτων καταστάσεων (π.χ. πανδημία) ή/και φυσικών καταστροφών, κατά πόσο το εκπαιδευμένο προσωπικό είναι απαραίτητο για την πιο αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων;

1 (Καθόλου)	2 (Λίγο)	3 (Αρκετά)	4 (Πολύ)	5 (Πάρα πολύ)

5. Με ποιους τρόπους εκτιμάτε ότι η κρίση της πανδημίας του COVID -19 και οι έκτακτες συνθήκες που δημιούργησε θα επηρεάσουν την επιλογή του ανθρώπινου δυναμικού της επιχείρησής σας;

5.1. Επιλογή προσωπικού με χαμηλότερο επίπεδο σπουδών	
5.2. Επιλογή προσωπικού με μειωμένη ή καθόλου προϋπηρεσία	
5.3. Επιλογή προσωπικού με μικρότερη ή χωρίς επαγγελματική εξειδίκευση	
5.4. Επιλογή προσωπικού με μειωμένα ή χωρίς πρόσθετα προσόντα, όπως γνώσεις ξένων γλωσσών και υπολογιστών, επαγγελματικές πιστοποιήσεις κ.λπ.	
5.5. Επιλογή προσωπικού άνευ συστάσεων	
5.6. Επιλογή προσωπικού με την ελάχιστη αμοιβή	
5.7. Επιλογή προσωπικού με ευέλικτες μορφές εργασίας	
5.8. Δε θα την επηρεάσει	

Τμήμα Στ. Γενικές Πληροφορίες

1. Φύλο

1.1. Άνδρας	
1.2. Γυναίκα	

2. Ποια είναι η ηλικιακή ομάδα σας;

2.1. 18-25	
2.2. 26-30	
2.3. 31-40	
2.4. 41-50	
2.5. 51-60	
2.6. 61 ετών και άνω	

3. Σε ποια περιφερειακή ενότητα βρίσκεται η επιχείρηση που εργάζεστε;

--	--

4. Ποιο είναι το είδος της επιχείρησής σας:

4.1. Ξενοδοχειακή Επιχείρηση	
4.2. Επισιτιστική Επιχείρηση	

4.3. Τουριστικό γραφείο	
-------------------------	--

5. Προσδιορίστε την κατηγορία της ξενοδοχειακής επιχείρησής σας:

5.1. 4 αστέρων	
5.2. 5 αστέρων	
5.3. Άλλο	

6. Αναφέρατε την περίοδο λειτουργίας της επιχείρησής σας:

6.1. Συνεχής	
6.2. Εποχιακή	

7. Ποιος είναι ο αριθμός εργαζομένων που απασχολούνται στην επιχείρησή σας;

7.1. Έως 5	
7.2. 5-10	
7.3. 10-20	
7.4. 20-30	
7.5. 31 και άνω	

8. Πόσοι από τους εργαζόμενους στην επιχείρησή σας είναι:

8.1. Μόνιμοι	
8.2. Εποχιακοί	
8.3. Ειδικευόμενοι/μαθητευόμενοι	

9. Συμμετέχει η επιχείρησή σας σε προγράμματα πρακτικής άσκησης και μαθητείας φοιτητών/σπουδαστών;

ΝΑΙ	
ΟΧΙ	

II. ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΙΓΑΙΟΥ
ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Η παρούσα έρευνα πραγματοποιείται από το Πανεπιστήμιο Αιγαίου (Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων) και γίνεται στο πλαίσιο εκπόνησης διδακτορικής διατριβής με θέμα «Η συμβολή της εκπαίδευσης και κατάρτισης στην τουριστική ανάπτυξη της Ελλάδας».

Το ερωτηματολόγιο αυτό αποσκοπεί στη διερεύνηση των απόψεων των εργαζομένων σε τουριστικές επιχειρήσεις σχετικά με θέματα που αφορούν την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση και τη συμβολή της στην ανάπτυξη των επιχειρήσεων.

Προς αυτήν την κατεύθυνση η δική σας συμβολή, με τη συμπλήρωση του online ερωτηματολογίου (24 ερωτήσεις), είναι εξαιρετικά σημαντική και θα απαιτήσει μόνο 10 λεπτά από τον πολύτιμο χρόνο σας.

Σας διαβεβαιώνουμε ότι τα στοιχεία που θα μας δώσετε θα χρησιμοποιηθούν μόνο για επιστημονικούς σκοπούς και θα παραμείνουν εμπιστευτικά.

Σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων για τη βοήθεια και για τη συμβολή σας στην προσπάθεια αυτή.

Οι υπεύθυνοι της έρευνας,

Ανθή Γούσιου Υποψήφια Διδάκτωρ, Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων, Πανεπιστήμιο Αιγαίου

Δρ. Δημήτριος Λαγός

Καθηγητής Τουριστικής Οικονομικής και Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων,
Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων, Πανεπιστήμιο Αιγαίου

Τμήμα Α. Εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού

1. Αν έχετε κάνει σπουδές στον τουρισμό, παρακαλώ προσδιορίστε:

1.1. Απόφοιτος Δ/θμιας Επαγγελματικής Εκπαίδευσης με εξειδίκευση στον τουρισμό	
1.2. Απόφοιτος ΚΕΚ/ΙΕΚ με εξειδίκευση στον τουρισμό	
1.3. Απόφοιτος ΑΕΙ/ΤΕΙ με εξειδίκευση στον τουρισμό	
1.4. Κάτοχος Μεταπτυχιακού με εξειδίκευση στον τουρισμό	
1.5. Κάτοχος Διδακτορικού με εξειδίκευση στον τουρισμό	
1.6. Δεν έχω κάνει σπουδές στον τουρισμό	

2. Εάν έχετε συμμετάσχει κατά τη διάρκεια των σπουδών σας σε πρόγραμμα πρακτικής άσκησης ή μαθητείας, ποια τα οφέλη που αποκομίσατε από αυτό;

2.1. Επαγγελματική εμπειρία	
2.2. Γνωριμία και εξοικείωση με τον τρόπο λειτουργίας μιας τουριστικής επιχείρησης	
2.3. Επαγγελματικές γνωριμίες	
2.4. Όλα τα παραπάνω	
2.5. Δεν έχω συμμετάσχει σε προγράμματα πρακτικής άσκησης ή μαθητείας	

3. Εάν έχετε συμμετάσχει σε προγράμματα διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης σε θέματα που σχετίζονται με τον τουρισμό, προσδιορίστε το είδος των προγραμμάτων αυτών:

3.1. Προγράμματα επαγγελματικής πιστοποίησης στον τουρισμό	
3.2. Προγράμματα διά ζώσης εκπαίδευσης σε θέματα τουρισμού	
3.3. Προγράμματα εξ αποστάσεως εκπαίδευσης σε θέματα τουρισμού	
3.4. Σεμινάρια σύντομης διάρκειας σε θέματα τουρισμού	
3.5. Δεν έχω συμμετάσχει	
3.6. Άλλο _____	

4. Σε περίπτωση που έχετε συμμετάσχει σε προγράμματα διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης στον τουρισμό διευκρινίστε τον τρόπο συμμετοχής σας:

4.1. Με προσωπική πρωτοβουλία	
4.2. Μέσω της επιχείρησης που εργάζομαι (ενδοεπιχειρησιακή εκπαίδευση και κατάρτιση)	
4.3. Όλα τα παραπάνω	
4.4. Δεν έχω συμμετάσχει σε προγράμματα διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης στον τουρισμό	

5. Την τελευταία τριετία σε πόσα προγράμματα εκπαίδευσης και κατάρτισης συμμετείχατε, τα οποία οργανώθηκαν από την επιχείρηση στην οποία εργάζεστε;

5.1. Κανένα	
5.2. Ένα (1)	
5.3. Δύο (2)	
5.4. Τρία (3)	
5.5. Τέσσερα (4) και άνω	

6. Την τελευταία τριετία σε πόσα προγράμματα διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης συμμετείχατε με προσωπική σας πρωτοβουλία;

6.1. Κανένα	
6.2. Ένα (1)	
6.3. Δύο (2)	
6.4. Τρία (3)	
6.5. Τέσσερα (4) και άνω	

7. Προσδιορίστε το αντικείμενο/τα αντικείμενα των εκπαιδευτικών προγραμμάτων που συμμετείχατε με οποιονδήποτε τρόπο:

7.1. Εξυπηρέτηση πελατών	
7.2. Πωλήσεις	
7.3. Μάρκετινγκ	
7.4. Ξένες γλώσσες	
7.5. Νέες Τεχνολογίες	

7.6. Διάφορα θέματα σχετικά με τη Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων	
7.7. Εξειδικευμένα Οικονομικά θέματα	
7.8. Ασφάλεια προσωπικών δεδομένων και ευαίσθητων πληροφοριών	
7.9. Υγιεινή και Ασφάλεια στον Χώρο Εργασίας	
7.10. Εξειδικευμένα συστήματα εφαρμογών που στηρίζουν την επιχείρηση, όπως Συστήματα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων (CRM-Customer Relationship Management), Συστήματα Διαχείρισης Εφοδιαστικής Αλυσίδας (SCM-Supply Chain Management), Συστήματα Ενδοεπιχειρησιακού Σχεδιασμού (ERP-Enterprise Resource Planning), Διεθνή Συστήματα Κρατήσεων (GDS-Global Distribution Systems Galileo, Amadeus, Sabre) κ.λπ.	
7.11 Άλλο	

Τμήμα Β. Ανταπόκριση στις απαιτήσεις των τουριστικών επιχειρήσεων

1. Αξιολογήστε κατά πόσο συνετέλεσαν οι κάτωθι παράγοντες στην πρόσληψή σας σε θέσεις εργασίας της τουριστικής βιομηχανίας

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
1.1. Η τυπική εκπαίδευση	1	2	3	4	5
1.2. Η επιμόρφωση	1	2	3	4	5
1.3. Η εργασιακή εμπειρία	1	2	3	4	5

2. Κατά την είσοδό σας στην αγορά εργασίας του τουρισμού, σε ποιον βαθμό ήσασταν προετοιμασμένοι από την τυπική εκπαίδευση που είχατε, προκειμένου να ανταποκριθείτε στα καθήκοντα της θέσης εργασίας σας;

1 (Καθόλου)	2 (Λίγο)	3 (Αρκετά)	4 (Πολύ)	5 (Πάρα πολύ)

3. Κατά την είσοδό σας στην αγορά εργασίας στον τουρισμό, σε ποιον βαθμό ήσασταν προετοιμασμένοι ως προς τα κάτωθι;

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
3.1. Θεωρητικές γνώσεις στον τουρισμό					
3.2. Τεχνικές/πρακτικές γνώσεις στον τουρισμό					

3.3. Οργάνωση και λειτουργία μιας τουριστικής επιχείρησης					
3.4. Ψηφιακές γνώσεις και δεξιότητες					

4. Αν διαθέτετε επαγγελματική εμπειρία στον τουρισμό, προσδιορίστε τα έτη:

4.1. Κάτω από 1 έτος	
4.2. 1-5	
4.3. 5-10	
4.4. 10-20	
4.5. 20 έτη και άνω	

5. Τι σας έχει βοηθήσει περισσότερο, ώστε να ανταποκριθείτε καλύτερα στα καθήκοντα της θέσης εργασίας που έχετε;

5.1. Η τυπική εκπαίδευση	
5.2. Η διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση	
5.3. Η επαγγελματική εμπειρία στον τουρισμό	
Άλλο	

Τμήμα Γ. Αναγκαιότητα εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων

1. Σε ποιον βαθμό θεωρείτε ότι η ενδοεπιχειρησιακή εκπαίδευση και κατάρτιση στον τουρισμό συμβάλλει στη βελτίωση των εργασιακών σας προσόντων;

1 (Καθόλου)	2 (Λίγο)	3 (Αρκετά)	4 (Πολύ)	5 (Πάρα πολύ)

2. Ποια θεωρείτε ότι είναι τα οφέλη που προκύπτουν για την επιχείρηση στην οποία εργάζεστε, από τη ενδοεπιχειρησιακή εκπαίδευση και κατάρτισή σας στον τουρισμό;

2.1. Αύξηση της παραγωγικότητας της εργασίας	
2.2. Παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους πελάτες της επιχείρησης	
2.3. Προσέλκυση και αύξηση πελατείας της επιχείρησης	
2.4. Βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης	

2.5. Άλλο	
-----------	--

Τμήμα Δ. Τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση και COVID-19

1. Λαμβάνοντας υπόψη τις έκτακτες συνθήκες λόγω της πανδημίας του COVID-19, κατά πόσο θεωρείτε ότι είναι απαραίτητη η εκπαίδευσή σας σε θέματα εφαρμογής υγειονομικών πρωτοκόλλων ή/και διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων (π.χ. πανδημία) ή/και φυσικών καταστροφών, προκειμένου να ανταποκριθείτε στις απαιτήσεις της τουριστικής επιχείρησης που εργάζεστε;

1 (Καθόλου)	2 (Λίγο)	3 (Αρκετά)	4 (Πολύ)	5 (Πάρα πολύ)

2. Κατά πόσο έχετε εκπαιδευτεί σε θέματα εφαρμογής υγειονομικών πρωτοκόλλων ή/και διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων (π.χ. πανδημία) ή/και φυσικών καταστροφών από:

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
2.1. Την τυπική εκπαίδευση (δευτεροβάθμια, τριτοβάθμια)					
2.2. Την ενδοεπιχειρησιακή κατάρτιση					
2.3 Σεμινάρια που έχετε παρακολουθήσει με προσωπική σας πρωτοβουλία					

Τμήμα Ε. Γενικές Πληροφορίες

1. Φύλο

1.1. Άνδρας	
1.2. Γυναίκα	

2. Ποια είναι η ηλικιακή ομάδα σας;

2.1. Κάτω των 25	
2.2. 26-35	
2.3. 36-45	
2.4. 46-55	
2.5. Άνω των 55 ετών	

3. Σε ποια περιφερειακή ενότητα βρίσκεται η επιχείρηση που εργάζεστε;

(Παρακαλώ συμπληρώστε)

--

4. Ποιο είναι το είδος της επιχείρησης στην οποία εργάζεστε;

4.1. Ξενοδοχειακή Επιχείρηση	
4.2. Επισιτιστική Επιχείρηση	
4.3. Τουριστικό γραφείο	

5. Σε περίπτωση που απασχολείστε σε ξενοδοχειακή επιχείρηση προσδιορίστε την κατηγορία του ξενοδοχείου

5.1. 5 Αστέρων	
5.2. 4 Αστέρων	
5.3. 3 Αστέρων	
5.4. Άλλο _____	

6. Αναφέρατε την περίοδο λειτουργίας της επιχείρησης στην οποία εργάζεστε:

6.1. Συνεχής	
6.2. Εποχιακή	

7. Με ποια σχέση εργασίας και πόσα χρόνια εργάζεστε στην επιχείρηση;

	Κάτω από 1	2	3-5	5- 10	Άνω των 10
7.1. Μόνιμος υπάλληλος					
7.2. Εποχιακός υπάλληλος					
7.3. Ειδικευόμενος/μαθητευόμενος υπάλληλος					

8. Ποιο είναι το επίπεδο εκπαίδευσής σας;

8.1. Απόφοιτος Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης	
8.2. Απόφοιτος Δ/θμιας Εκπαίδευσης	
8.3. Απόφοιτος ΚΕΚ/ΙΕΚ	
8.4. Απόφοιτος ΑΕΙ/ΤΕΙ	
8.5. Κάτοχος Μεταπτυχιακού Διπλώματος	
8.6. Κάτοχος Διδακτορικού	

9. Ποιες ξένες γλώσσες μιλάτε;

1.1. Αγγλικά	
9.2. Γαλλικά	
9.3. Γερμανικά	
9.4. Ισπανικά	
9.5. Ιταλικά	
9.6. Ρωσικά	
9.7. Κινέζικα	
9.8 Καμία	
9.9. Άλλο _____	

III. ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΦΟΡΕΩΝ



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΙΓΑΙΟΥ
ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Η παρούσα έρευνα πραγματοποιείται από το Πανεπιστήμιο Αιγαίου (Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων) και γίνεται στο πλαίσιο εκπόνησης διδακτορικής διατριβής με θέμα «Η συμβολή της εκπαίδευσης και κατάρτισης στην τουριστική ανάπτυξη της Ελλάδας». Το ερωτηματολόγιο αυτό αποσκοπεί στη διερεύνηση των απόψεων των φορέων της τουριστικής βιομηχανίας σχετικά με θέματα που αφορούν την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση και τη συμβολή της στην ανάπτυξη των τουριστικών επιχειρήσεων της Ελλάδας.

Προς αυτή την κατεύθυνση η δική σας συμβολή, με τη συμπλήρωση του online ερωτηματολογίου (13 ερωτήσεις) είναι εξαιρετικά σημαντική και θα απαιτήσει μόνο 10 λεπτά από τον πολύτιμο χρόνο σας.

Σας διαβεβαιώνουμε ότι τα στοιχεία που θα μας δώσετε θα χρησιμοποιηθούν μόνο για επιστημονικούς σκοπούς και θα παραμείνουν εμπιστευτικά.

Σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων για τη βοήθεια και για τη συμβολή σας στην προσπάθεια αυτή.

Οι υπεύθυνοι της έρευνας,

Ανθή Γούσιου

Υποψήφια Διδάκτωρ, Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων, Πανεπιστήμιο Αιγαίου

Δρ. Δημήτριος Λαγός

Καθηγητής Τουριστικής Οικονομικής και Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων,
Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων, Πανεπιστήμιο Αιγαίου

Τμήμα Α. Εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού

1. Σε ποιον βαθμό θεωρείτε ότι έχει συμβάλει η τουριστική εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων του φορέα σας;

1 (Καθόλου)	2 (Λίγο)	3 (Αρκετά)	4 (Πολύ)	5 (Πάρα πολύ)

2. Ποια είναι τα οφέλη που προκύπτουν για τις επιχειρήσεις της τουριστικής βιομηχανίας από την απασχόληση εκπαιδευμένου και εξειδικευμένου ανθρώπινου δυναμικού;

2.1. Αύξηση της παραγωγικότητας της εργασίας	
2.2. Παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους πελάτες της επιχείρησης	
2.3. Βελτίωση της κερδοφορίας της επιχείρησης	
2.4. Δυνατότητα αντιμετώπισης και γρήγορης προσαρμογής σε αλλαγές στο εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης/της αγοράς	
2.5. Άλλο _____	

3. Σε ποιον βαθμό θεωρείτε ότι οι απόφοιτοι της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης είναι προετοιμασμένοι, ώστε να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις των επιχειρήσεων του φορέα σας;

1 (Καθόλου)	2 (Λίγο)	3 (Αρκετά)	4 (Πολύ)	5 (Πάρα πολύ)

4. Πώς μπορεί θεωρείτε ότι μπορεί να βελτιωθεί η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση περαιτέρω, προκειμένου οι απόφοιτοι να ανταποκρίνονται επαρκώς στις ανάγκες της αγοράς εργασίας της τουριστικής βιομηχανίας;

4.1. Θεωρητική εκπαίδευση και κατάρτιση σε θέματα τουρισμού	
4.2. Εξειδικευμένες επαγγελματικές γνώσεις σε συγκεκριμένα αντικείμενα	
4.3. Ενδοεπιχειρησιακή κατάρτιση	
4.4. Επαγγελματική εξειδίκευση μέσω διαφόρων φορέων	
4.5. Άλλο _____	

5. Κατά πόσο θεωρείτε απαραίτητο να υπάρχει ένας φορέας διαχείρισης τουριστικών κρίσεων σε μόνιμη βάση, ο οποίος να διαχειρίζεται και θέματα που άπτονται της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης;

1 (Καθόλου)	2 (Λίγο)	3 (Αρκετά)	4 (Πολύ)	5 (Πάρα πολύ)

--	--	--	--	--

6. Ποιες είναι κατά τη γνώμη σας οι προτάσεις τουριστικής εκπαιδευτικής πολιτικής που χρειάζεται να υιοθετήσει η πολιτεία, προκειμένου να συμβάλει στην τουριστική ανάπτυξη;

6.1. Ο συντονισμός όλων των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων τουριστικής εκπαίδευσης από έναν κεντρικό φορέα, οποίος θα είναι υπεύθυνος για τη χάραξη εθνικής τουριστικής εκπαιδευτικής πολιτικής.	
6.2. Βελτίωση του τουριστικού πλαισίου για την εύρυθμη λειτουργία της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης	
6.3. Η δημιουργία ενός τμήματος/γραφείου εξειδικευμένων στελεχών στο Υπουργείο Τουρισμού, η οποία θα ασχολείται με τη Διαχείριση Τουριστικών Κρίσεων, όπου θα συμπεριλαμβάνονται και ειδικότερα θέματα που άπτονται της τουριστικής εκπαίδευσης.	

Τμήμα Β. Ικανοποίηση από την εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού

1. Πόσο ικανοποιημένη είναι η τουριστική βιομηχανία από την τυπική τουριστική εκπαίδευση των εργαζομένων της;

1 (Καθόλου)	2 (Λίγο)	3 (Αρκετά)	4 (Πολύ)	5 (Πάρα πολύ)

2. Πόσο ικανοποιημένη είναι η τουριστική βιομηχανία από τη διά βίου τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων της;

1 (Καθόλου)	2 (Λίγο)	3 (Αρκετά)	4 (Πολύ)	5 (Πάρα πολύ)

3. Πόσο ικανοποιημένη είναι η τουριστική βιομηχανία από την ενδοεπιχειρησιακή τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων της;

1 (Καθόλου)	2 (Λίγο)	3 (Αρκετά)	4 (Πολύ)	5 (Πάρα πολύ)

Τμήμα Γ. Αναγκαιότητα εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων

1. Πόσο απαραίτητη είναι η συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού των επιχειρήσεων της τουριστικής βιομηχανίας, προκειμένου να ανταποκριθεί στις διαρκώς μεταβαλλόμενες ανάγκες και απαιτήσεις της;

1 (Καθόλου)	2 (Λίγο)	3 (Αρκετά)	4 (Πολύ)	5 (Πάρα πολύ)

2. Για ποιους λόγους θεωρείτε απαραίτητη τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού των επιχειρήσεων της τουριστικής βιομηχανίας;

2.1. Λόγω των τεχνολογικών εξελίξεων/αλλαγών	
2.2. Λόγω των νέων απαιτήσεων και αναγκών των πελατών/τουριστών	
2.3. Λόγω του επανασχεδιασμού λειτουργιών της επιχείρησης	
2.4. Λόγω καταστάσεων εκτάκτου ανάγκης ή φυσικών καταστροφών που πιθανόν να συμβούν	
2.5. Άλλο _____	

3. Ποια τα οφέλη που θεωρείτε ότι θα προκύψουν για τις επιχειρήσεις της τουριστικής βιομηχανίας μέσα από τη συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων τους;

3.1. Αύξηση της παραγωγικότητας της εργασίας	
3.2. Παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους πελάτες της επιχείρησης	
3.3. Βελτίωση της κερδοφορίας της επιχείρησης	
3.4. Βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης	
3.5. Άλλο _____	

Τμήμα Δ. Τουριστική Εκπαίδευση και Κατάρτιση και Covid-19

1. Λαμβάνοντας υπόψη τις έκτακτες συνθήκες λόγω της πανδημίας του COVID-19, κατά πόσο θεωρείτε ότι είναι απαραίτητη η εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού των τουριστικών επιχειρήσεων σε θέματα εφαρμογής υγειονομικών πρωτοκόλλων ή/και διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων (π.χ. πανδημία) ή/και φυσικών καταστροφών;

Μέσω της τυπικής εκπαίδευσης	1 (Καθόλου)	2 (Λίγο)	3 (Αρκετά)	4 (Πολύ)	5 (Πάρα πολύ)
Μέσω της ενδοεπιχειρησιακής εκπαίδευσης και κατάρτισης					
Μέσω της διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης					