

Τ.Ε.Φ.
28

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΠΕΙΡΑΙΑ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΤΙΤΛΟΣ

Ο ρόλος της τουριστικής εκπαίδευσης στην αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις και στην περαιτέρω τουριστική ανάπτυξη.

Σπουδάστρια: Στεφανάκη Μαριαλένα

A.M.: 65

Επιβλέπων: Δημόπουλος Γεώργιος

Αθήνα, Ιούνιος 2011

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η τουριστική εκπαίδευση αποτελεί την σημαντικότερη διαδικασία για την ανάπτυξη του τουρισμού. Αναγνωρισμένες διεθνώς υπάρχουν δύο κατηγορίες προγραμμάτων τουριστικής εκπαίδευσης. Το πρόγραμμα διοίκησης τουρισμού και το πρόγραμμα διοίκησης φιλοξενίας. Στην Ελλάδα το επίπεδο τουριστικής εκπαίδευσης είναι καλό. Το εκπαιδευτικό σύστημα στη χώρα μας σχετικά με τον τουρισμό χωρίζεται σε τρεις βαθμίδες: την δευτεροβάθμια, την μεταδευτεροβάθμια και την ανώτερη βαθμίδα εκπαίδευσης. Σε αυτές τις βαθμίδες υπάρχουν δημόσια άλλα και ιδιωτικά εκπαιδευτικά ιδρύματα. Στην Ευρώπη οι χώρες που έχουν αξιολογες σχολές τουριστικής εκπαίδευσης είναι η Αυστρία, η Γερμανία, η Γαλλία και η Ελβετία. Η ποιότητα των υπηρεσιών συνδέεται άμεσα με την τουριστική εκπαίδευση. Αν δεν υπάρχει σωστή εκπαίδευση δεν υπάρχει και καλή ποιότητα στις υπηρεσίες που προσφέρονται. Για να υπάρχει καλή ποιότητα υπηρεσιών δεν αρκεί μόνο η εκπαίδευση που έχει λάβει το προσωπικό από τα εκπαιδευτικά ιδρύματα. Χρειάζεται εξειδίκευση πάνω στη θέση εργασίας που έχει αναλάβει. Η τουριστική ανάπτυξη και η τουριστική εκπαίδευση δεν είναι συνώνυμοι όροι. Έχουν διαφορές. Η εκπαίδευση εστιάζει στο παρόν, αφορά τον κάθε εργαζόμενο ξεχωριστά, πραγματοποιείται άμεσα και στοχεύει στην διόρθωση των ελλείψεων. Από την άλλη η ανάπτυξη εστιάζει στο μέλλον, αφορά ομάδες ατόμων, έχει μακροπρόθεσμες επιδράσεις και προετοιμάζει τους εργαζόμενους για το μέλλον.

Η έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε 20 ξενοδοχεία της Αθήνας και της επαρχίας είχε ως σκοπό να ανακαλύψει το επίπεδο της τουριστικής εκπαίδευσης στα Ελληνικά ξενοδοχεία. Το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει ερωτήσεις όπως πόσα άτομα απασχολείται στην επιχείρηση, τι ηλικίας είναι το προσωπικό, αν είναι εκπαιδευμένο το προσωπικό και αν δεν είναι για πιο λόγο, τι είδους εκπαίδευση έχουν λάβει, αν χρησιμοποιούνται από τα ξενοδοχεία προγράμματα εξειδίκευσης, τι είδους προγράμματα χρησιμοποιούνται, πόσο συχνά και πόσα χρήματα ξοδεύονται για τα προγράμματα. Επίσης, τα ξενοδοχεία κλήθηκαν να εκφέρουν τη γνώμη τους σχετικά με το επίπεδο της τουριστικής εκπαίδευσης στην Ελλάδα. Ακόμη, να απαντήσουν για κάθε τμήμα του ξενοδοχείου πόσο πιστεύουν ότι επηρεάζει η εκπαίδευση στην ποιότητα υπηρεσιών που προσφέρουν και τέλος για το ποια θεωρούν ότι είναι η καλύτερη μορφή εκπαίδευσης. Τα αποτελέσματα αναλύονται βάση διαγραμμάτων. Το συμπέρασμα είναι ότι η πλειοψηφία των ξενοδοχείων διαθέτει εκπαιδευμένο προσωπικό το οποίο διαθέτει κυρίως πτυχίο από Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα. Όσα ξενοδοχεία

χρησιμοποιούν προγράμματα εξειδίκευσης προτιμούν τα σεμινάρια τα οποία και χρησιμοποιούν κατά κύριο λόγο κάθε έξι μήνες και το ποσό που ξοδεύουν κυμαίνεται από 501 ως και 600 €. Ακόμη τα περισσότερα ξενοδοχεία που συμμετείχαν στην έρευνα πιστεύουν ότι το επίπεδο που βρίσκεται η τουριστική εκπαίδευση στην Ελλάδα είναι μέτριο. Επίσης απάντησαν ότι η εκπαίδευση επηρεάζει πάρα πολύ την ποιότητα στο τμήμα της διεύθυνσης, λίγο στο τμήμα του λογιστηρίου, πάρα πολύ στο τμήμα υποδοχής. Στο τμήμα εστίασης οι γνώμες δίστανται κάποιοι πιστεύουν ότι επηρεάζει πολύ και άλλοι καθόλου. Στο τμήμα ορόφων καθόλου, στο τμήμα προμηθειών καθόλου, στο τμήμα ελέγχου πολύ, στο τμήμα δημοσίων σχέσεων πάρα πολύ και τέλος στο τμήμα ανθρώπινου δυναμικού πάρα πολύ. Κλείνοντας τα πιο πολλά ξενοδοχεία πιστεύουν ότι η καλύτερη μορφή εκπαίδευσης είναι η δημόσια.

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η παρούσα εργασία πραγματοποιήθηκε στα πλαίσια του προπτυχιακού προγράμματος σπουδών του τμήματος Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων, της Σχολής Διοίκησης και Οικονομίας του Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Πειραιά κατά την περίοδο Νοέμβριος 2010- Ιούνιος 2011. Για την ολοκλήρωση της απαιτήθηκε ενδελεχής έρευνα κυρίως σε δικτυακές πηγές, και συγκεκριμένα άρθρα που αφορούν στην τουριστική εκπαίδευση στην Ελλάδα αλλά και στις Ευρωπαϊκές χώρες. Άλλα και έρευνα σε ελληνική και ξενόγλωσση βιβλιογραφία.

Ο σκοπός της εκπόνησης της συγκεκριμένης εργασίας είναι να παρουσιαστεί το επίπεδο εκπαίδευσης που παρέχεται στον τουριστικό τομέα στην Ελλάδα αλλά και στην υπόλοιπη Ευρώπη. Παρουσιάζονται οι διαφορές ανάμεσα στον δημόσιο και τον ιδιωτικό τομέα εκπαίδευσης. Πως βοηθάει το εκπαιδευμένο προσωπικό στην ανάπτυξη του τουρισμού. Αλλά και τα προβλήματα που προκύπτουν από την έλλειψη αυτού. Τέλος παρατίθενται συμπεράσματα για την τουριστική εκπαίδευση αλλά και λύσεις στα προβλήματα που δημιουργούνται από την έλλειψη της. Για την πραγματοποίηση της συγκεκριμένης πτυχιακής εργασίας πραγματοποιήθηκε έρευνα σκοπός της οποίας ήταν να ληφθούν συμπεράσματα για το επίπεδο της τουριστικής εκπαίδευσης στην Ελλάδα.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	2
ΠΡΟΛΟΓΟΣ	4
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ.....	5
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	7
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 Η ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΣΤΙΣ ΚΥΡΙΕΣ ΕΥΡΩΠΑΙΚΕΣ ΧΩΡΕΣ.....	9
1.1. Η ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	9
1.1.1. Θετικά χαρακτηριστικά της τουριστικής εκπαίδευσης στην Ελλάδα.....	10
1.1.2. Αρνητικά χαρακτηριστικά της τουριστικής εκπαίδευσης στην Ελλάδα	11
1.1.3. Εκπαιδευτικές βαθμίδες.....	12
1.1.4. Μέτρα βελτίωσης της τουριστικής εκπαίδευσης	14
1.2. ΔΗΜΟΣΙΑ ΚΑΙ ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	15
1.2.1 Ιδιωτική τουριστική εκπαίδευση.....	16
1.2.2. Δημόσια τουριστική εκπαίδευση	17
1.3. Η ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΙΣ ΚΥΡΙΕΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΕΣ ΧΩΡΕΣ.....	17
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΣΤΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	20
2.1.Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ.....	20
2.1.1. Ορισμός της υπηρεσίας.....	20
2.1.2. Ορισμός της ποιότητας	20
2.1.3. Ορισμός της ποιότητας υπηρεσιών	21
2.1.4. Αιτίες κακής ποιότητας υπηρεσιών	21
2.1.5. Η σημασία της ποιότητας	23
2.2. ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ-ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	25
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 Η ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	27
3.1. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΕΝΔΟΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	27
3.1.1 Η φύση της ενδοεπιχειρησιακής εκπαίδευσης.....	28
3.1.2 Προγράμματα ενδοεπιχειρησιακής εκπαίδευσης.....	29
3.1.3 Πλάνο εκπαίδευσης.....	30
3.1.4 Μέθοδοι εκπαίδευσης	31
3.1.5.Τύποι εκπαίδευσης.....	33
3.1.6 Αξιολόγηση της προσπάθειας για εκπαίδευση	35
3.1.7 Εκπαιδευτική διαδικασία	36
3.2. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΤΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ.....	37
3.2.1.Η εκπαίδευση στα διάφορα τμήματα της ξενοδοχειακής μονάδας	37
3.2.2.Ιδιαιτερότητες της εκπαίδευσης στις ξενοδοχειακές μονάδες	39
3.2.3.Λόγοι που κάνουν απαραίτητη την εκπαίδευση προσωπικού στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.....	39
3.2.4. Προβλήματα από την έλλειψη εκπαιδευμένου προσωπικού στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.....	41
3.3. ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ- ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	42
3.3.1. Σχέσεις τουριστικής ανάπτυξης και τουριστικής εκπαίδευσης	42
3.3.2. Διαφορές τουριστικής εκπαίδευσης- τουριστικής ανάπτυξης	42

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ΕΡΕΥΝΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΑ ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ	44
4.1. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	44
4.2 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	62
ΕΠΙΛΟΓΟΣ.....	65
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	67
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	70

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο τουρισμός αποτελεί την προσωρινή μετακίνηση ανθρώπων σε προορισμούς που βρίσκονται εκτός των τόπων της μόνιμης κατοικίας τους, την ανάπτυξη δραστηριοτήτων κατά τη διάρκεια της παραμονής τους στους προορισμούς που επισκέπτονται και τη χρησιμοποίηση των εγκαταστάσεων που δημιουργήθηκαν για να ικανοποιούν τις ανάγκες ή επιθυμίες κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο¹.

Ο τουρισμός, ως οικονομική δραστηριότητα, είναι πολύπλοκος, πολυδιάστατος και εννοιολογικά συγκεχυμένος. Για την ανάπτυξη αλλά και για την επιβίωση του σημαντικό ρόλο παίζει η ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρονται και κατά συνέπεια και ο ανθρώπινος παράγοντας. Έχει πλέον αναγνωριστεί διεθνώς ότι το μέλλον και η ανταγωνιστικότητα του τουρισμού εξαρτώνται από την ποιότητα των ανθρώπινων πόρων και ειδικότερα από την ποιότητα των στελεχών του.² Γι αυτό είναι απαραίτητη η βασική (είτε δημόσια είτε ιδιωτική) μεταδευτεροβάθμια ή τριτοβάθμια αλλά και η ξενοδοχειακή εκπαίδευση.

Εκπαίδευση είναι η οργανωμένη διαδικασία σύμφωνα με την οποία οι άνθρωποι αποκτούν γνώσεις και δεξιότητες για ένα ορισμένο σκοπό³. Η επαγγελματική εκπαίδευση στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις είναι εκπαίδευση τόσο των χεριών όσο και του πνεύματος, απαιτεί δηλαδή την απόκτηση ορισμένων χειρονακτικών ειδικοτήτων πλαισιωμένων με τεχνικές γνώσεις και με ανώτερη πνευματική κατάρτιση.

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

Κυρίως στόχος της εκπαίδευσης είναι να συμβάλει στην υψηλή επιστημονική κατάρτιση σύμφωνα με διεθνή επιστημονικά και επαγγελματικά πρότυπα. Επιμέρους στόχοι είναι η ανάπτυξη των επαγγελματικών δεξιοτήτων που ήδη διαθέτουν οι εργαζόμενοι, εκμάθηση νέων επαγγελματικών δεξιοτήτων ώστε να μπορέσουν να αναλάβουν νέα καθήκοντα, μείωση του χρόνου προσαρμογής σε νέα εργασία, η δημιουργία οικονομικών και

¹ Ηγουμενάκης Ν, Κραβαρίτης Κ., Λύτρας Π. Εισαγωγή στον τουρισμό interbooks Αθήνα 1999 σελ 35

² http://www.dratte.gr/ARTHRA/2004educ-research.htm#_ftn2 Η σημασία του τουρισμού

³ Κανελλόπουλος Χαράλαμπος Διοίκηση προσωπικού σε ξενοδοχειακές μονάδες international publishing Αθήνα 1990 σελ 74

κοινωνικών κινήτρων στους εργαζόμενους και τέλος η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών το οποίο έχει ως συνέπεια την καλύτερη λειτουργία της επιχείρησης.

Η εκπαίδευση του προσωπικού στις τουριστικές επιχειρήσεις είναι μια πολυσύνθετη δυναμική αναγκαιότητα. Η εκπαίδευση είναι το κύριο μέσο για εξασφάλιση εργαζομένων, οι οποίοι πρέπει να έρχονται σε άμεση επαφή με τον πελάτη, να μιλούν πολλές γλώσσες και να έχουν άψογη τεχνική στην ειδικότητά τους.

Το αίτημα για περισσότερη και καλύτερη εκπαίδευση είναι έντονο και μάλιστα σε παγκόσμια διάσταση. Αυτό συμβαίνει διότι έχει γίνει κατανοητό ότι μόνο η εκπαίδευση μπορεί να παρέχει τις ευκαιρίες εκείνες οι οποίες συμβάλουν στην διεύρυνση της προσωπικότητας, στην προσαρμογή της εργασίας και στην έμφαση που δίνεται στις ηγετικές ικανότητες των ατόμων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 Η ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΣΤΙΣ ΚΥΡΙΕΣ ΕΥΡΩΠΑΙΚΕΣ ΧΩΡΕΣ

Ο τουρισμός έχει σχέση με πολλές διαφορετικές βιομηχανίες, επαγγέλματα, και κλάδους. Αλλά τα εκπαιδευτικά προγράμματα στον τουρισμό είναι δύο ειδών. Στις περισσότερες χώρες, υπάρχουν εξειδικευμένα προγράμματα, σε ξενοδοχειακά και επισιτιστικά θέματα και προγράμματα τα οποία ασχολούνται περισσότερο ή λιγότερο περιεκτικά με το τουριστικό φαινόμενο.

Με το πέρασμα των χρόνων τα σχετικά προγράμματα πολλαπλασιάστηκαν. Πλέον τα προγράμματα τουριστικής εκπαίδευσης είναι, διεθνώς, ξεκάθαρα διαχωρισμένα σε δύο κύριες κατηγορίες⁴:

- Προγράμματα Διοίκησης Τουρισμού ή Τουριστικών Σπουδών (Tourism Management ή Tourism Studies)

- Προγράμματα Διοίκησης Φιλοξενίας ή Διοίκησης Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων (Hospitality Management ή Hotel Management)

Σήμερα, η διεθνής ακαδημαϊκή τουριστική κοινότητα χρησιμοποιεί τον όρο «Tourism and Hospitality Education» (Τουριστική και Ξενοδοχειακή Εκπαίδευση) όταν αναφέρεται στο σύνολο της τουριστικής εκπαίδευσης. Όταν χρησιμοποιούνται χωριστά, ο όρος «Tourism Management» (Τουριστική Εκπαίδευση), παραπέμπει μόνο στην πρώτη κατηγορία και ο όρος «Hospitality Management» στη δεύτερη κατηγορία προγραμμάτων⁵.

1.1. Η ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Το επίπεδο της τουριστικής εκπαίδευσης στη χώρα μας σήμερα είναι καλό, σε σχέση με τα προηγούμενα χρόνια. Θα μπορούσε, όμως, να είναι πολύ καλύτερο πάντα σε σύγκριση με άλλες ευρωπαϊκές χώρες, που ενώ γι' αυτές ο τουρισμός δεν αποτελεί τον βασικό πυλώνα

⁴ www.dratte.gr/ARTHRA/2004educ-research.htm μελέτη για την ανώτατη τουριστική εκπαίδευση στην Ελλάδα

⁵ Βλέπε παραπάνω αναφορά

της οικονομίας τους, εντούτοις έχουν αναπτύξει την τουριστική εκπαίδευση σε υψηλά επίπεδα και μάλιστα αρκετές από αυτές συγκεντρώνουν πλειάδα ξένων σπουδαστών, μεταξύ των οποίων βρίσκουμε και πολλούς Έλληνες.

1.1.1. Θετικά χαρακτηριστικά της τουριστικής εκπαίδευσης στην Ελλάδα

Τα θετικά χαρακτηριστικά της τουριστικής εκπαίδευσης στη χώρα μας είναι:

- Η σωστή τουριστική εκπαίδευση προάγει τον τουρισμό

Όταν το προσωπικό έχει λάβει την σωστή εκπαίδευση μπορούν να προβλέψουν με ακρίβεια τις τάσεις της αγοράς και τις ανάγκες των πελατών. Η εκπαίδευση του προσωπικού που προορίζεται να στελεχώσει τις πάσης φύσεως τουριστικές εγκαταστάσεις είναι ουσιώδης προϋπόθεση για αναβάθμιση και επέκταση της τουριστικής δραστηριότητας⁶. Η εκπαίδευση λοιπόν αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την σωστή λειτουργία και ανάπτυξη του τουρισμού.

- Δημιουργεί υψηλά στάνταρ υπηρεσιών

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

- Διαμορφώνει το τουριστικό προφίλ της χώρας

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

⁶ <http://www.hotel-restaurant.gr/index.php?id=1391>

1.1.2. Αρνητικά χαρακτηριστικά της τουριστικής εκπαίδευσης στην Ελλάδα

Η παρεχόμενη τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση στη χώρα μας έχει και αρνητικά χαρακτηριστικά⁷ αυτά είναι:

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

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

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

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

- Ανεπαρκές επίπεδο έρευνας: Παρόλη τη σημασία του ο ελληνικός τουρισμός δεν έτυχε της δέουσας προσοχής όσον αφορά την επιστημονική έρευνα. Αυτό οφείλεται εν μέρει: (α) στο ότι μέχρι πρόσφατα, σχεδόν αποκλειστικά, η Διεύθυνση Μελετών του ΕΟΤ, με τις γνωστές ανεπάρκειες του Οργανισμού, ασχολούνταν με αυτά τα θέματα, (β) σε τριτοβάθμιο επίπεδο, τα μεν Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα (Τ.Ε.Ι.), χωρίς μεταπτυχιακές σπουδές, με ανεπάρκεια ικανοποιητικών υποδομών, χρηματοδότησης και κατάλληλου ερευνητικού και διοικητικού προσωπικού, δεν μπορούν να διεκδικήσουν δάφνες σε αυτόν τον τομέα, τα δε

⁷ http://www.traveldailynews.gr/makeof.asp?central_id=307&permanent_id=2

Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα, χωρίς προπτυχιακές σπουδές, με μόλις τα τελευταία χρόνια να έχουν ιδρύσει τρία αυθύπαρκτα τμήματα μεταπτυχιακών σπουδών, δεν έχουν, μέχρις στιγμής, να επιδείξουν σημαντικό έργο.

1.1.3. Εκπαιδευτικές βαθμίδες

Το σύστημα τουριστικής εκπαίδευσης λειτουργεί στη δευτεροβάθμια και σε όλες τις ανώτερες από αυτή βαθμίδες⁸:

A) Δευτεροβάθμια τουριστική εκπαίδευση

Οι Ανώτερες Σχολές Τουριστικής Εκπαίδευσης (Α.Σ.Τ.Ε). Οι Ανώτερες Σχολές Τουριστικής Εκπαίδευσης που βρίσκονται στην Κρήτη και στην Ρόδο είναι οι παλαιότερες σχολές στην Ελλάδα, αποτελώντας για χρόνια μονόδρομο για όσους ήθελαν να ασχοληθούν με τον τουριστικό τομέα. Οι σπουδές διαρκούν 3 χρόνια, εκ των οποίων οι 9 μήνες είναι αμειβόμενη πρακτική άσκηση σε ξενοδοχειακή επιχείρηση. Προϋποθέσεις εισαγωγής στη βαθμίδα αυτή των σχολών τουριστικών επαγγελμάτων είναι το απολυτήριο τουλάχιστον του γυμνασίου και η γνώση μιας ξένης γλώσσας.

Ιδιαίτερη βαρύτητα δίνεται σε πρακτικά θέματα εκπαίδευσης του ξενοδοχειακού τομέα γεγονός που εξηγεί σε μεγάλο βαθμό την παρουσία πολλών αποφοίτων των συγκεκριμένων σχολών σε διευθυντικές θέσεις σήμερα στα ξενοδοχεία.

B) Μεταδευτεροβάθμια τουριστική εκπαίδευση

Στο επίπεδο αυτό κύριος είναι ο ρόλος των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (IEK) δημόσιων και ιδιωτικών ενώ σημαντική είναι και η παρουσία των σχολών τουριστικών επαγγελμάτων. Οι θέσεις στα δημόσια ΙΕΚ καλύπτονται με κύρια κριτήρια την βαθμολογία του απολυτηρίου και τυχόν προϋπηρεσία. Στα ιδιωτικά η αποδοχή του υποψηφίου εναπόκειται ουσιαστικά στην κρίση του διευθυντή. Η κρίση του διαμορφώνεται όχι μόνο με βάση τον οικονομικό παράγοντα αλλά και σε σχέση με τις ανάγκες που προκύπτουν από το σύστημα πιστοποίησης.

⁸ Κάκος Θ Τουριστικές σχολές στην Ελλάδα.

The Tourism Report, τεύχος 13, Ιούλιος- Αύγουστος 2004 σελ 37

Είναι 2ετούς φοίτησης, στην οποία περιλαμβάνεται ένα εξάμηνο αμειβόμενη πρακτική άσκηση σε ξενοδοχειακή επιχείρηση.

Επίσης, σ' αυτή την βαθμίδα ανήκουν τα Κέντρα Ελευθέρων Σπουδών και τα Κολέγια. Τόσο τα Κέντρα Ελευθέρων Σπουδών όσο και τα Κολέγια αφορούν κυρίως σε επιτυχημένα μοντέλα του εξωτερικού με μακρόχρονη ιστορία που λειτουργούν παραρτήματα στην Ελλάδα. Παράλληλα, δραστηριοποιούνται και ελληνικές επιχειρήσεις ως Κέντρα Ελευθέρων Σπουδών. Για τα Κέντρα Ελευθέρων Σπουδών η φοίτηση είναι 3 ετής.

Οι τουριστικές σπουδές που προσφέρουν τα Κολέγια στην Ελλάδα προϋποθέτουν την συνεργασία τους με κάποιο κολέγιο του εξωτερικού. Τα πιο συνηθισμένα μοντέλα φοίτησης είναι αυτά της 3ετούς ή 4ετούς παρακολούθησης των μαθημάτων στην Ελλάδα και την πραγματοποίηση μεταπτυχιακού στο εξωτερικό ή της μερικούς φοίτησης στην Ελλάδα και την αποπεράτωση των σπουδών στο εξωτερικό.

Γ)Ανώτερη, τριτοβάθμια και μεταπτυχιακή τουριστική εκπαίδευση

Στην τριτοβάθμια εκπαίδευση ανήκουν τα Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα(Τ.Ε.Ι).Συγκεκριμένα η Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας και το τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων. Το τμήμα αποτελεί την ανώτερη τριτοβάθμια εκπαίδευση με καθαρά τουριστική κατεύθυνση που μπορεί να λάβει κανείς στην χώρα μας. Διαθέτει 7 τμήματα σε Αθήνα, Πειραιά, Θεσσαλονίκη, Πάτρα, Ηράκλειο, Λάρισα και Ηγουμενίτσα. Η φοίτηση είναι 4ετής και το τελευταίο εξάμηνο σπουδών περιλαμβάνει την πρακτική άσκηση και την εκπόνηση πτυχιακής εργασίας. Σταθμός στην ιστορία του τμήματος ήταν η ένταξη του στην Ανώτατη εκπαίδευση με την ψήφιση του νόμου Ν/2916/01⁹. Οι σπουδές περιλαμβάνουν κυρίως θεωρητική διδασκαλία αλλά και εργαστηριακές παρακολουθήσεις.

Υπάρχουν και κάποια Ανώτερα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα(ΑΕΙ) που δίνουν την δυνατότητα μεταπτυχιακών σπουδών στον τομέα των τουριστικών επιχειρήσεων. Είναι βέβαια περιορισμένα.

⁹ Βλέπε αναφορά 7

1.1.4. Μέτρα βελτίωσης της τουριστικής εκπαίδευσης¹⁰

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

1. Ενοποίηση εποπτικών αρχών:

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

2. Έλεγχος-πιστοποίηση τουριστικών σπουδών:

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

3. Αναβάθμιση των τριτοβάθμιων τουριστικών σπουδών:

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

4. Ισόρροπη ανάπτυξη όλων των βαθμίδων τουριστικής εκπαίδευσης:

Ο τουρισμός είναι μια οικονομική δραστηριότητα εντάσεως εργασίας με μεγάλες απαιτήσεις σε κατώτερο και μεσαίο εργατικό δυναμικό. Απαιτείται, λοιπόν, εκπαίδευση και κατάρτιση αυτού του προσωπικού και μάλιστα καθ όλη τη διάρκεια της ενασχόλησής τους με το επάγγελμα (δια βίου εκπαίδευση). Χωρίς την ποιοτική άνοδο της μόρφωσης αυτών των

¹⁰ http://www.traveldailynews.gr/makeof.asp?central_id=307&permanent_id=2

προσώπων, η όλη προσπάθεια για βελτίωση της τουριστικής προσφοράς δεν θα ευοδωθεί. Το ζητούμενο, λοιπόν, είναι να δοθεί προσοχή στην ποιοτική ανάπτυξη της παρεχόμενης στα κατώτερα και μεσαία στελέχη εκπαίδευσης και κατάρτισης μέσω των ΤΕΙ, ΙΕΚ, ΣΤΕ, των υπό ίδρυση ινστιτούτων δια βίου εκπαίδευσης, των ίδιων των τουριστικών επιχειρήσεων και άλλων φορέων που προσφέρουν σχετικές υπηρεσίες.

5. Ενίσχυση της τουριστικής επιστημονικής έρευνας:

Η ίδρυση περισσότερων μεταπτυχιακών τμημάτων τουριστικών σπουδών σε Α.Ε.Ι. και Τ.Ε.Ι. θα δώσει σημαντική ώθηση στην επιστημονική έρευνα, που σημαντικά υπολείπεται του επιθυμητού. Παράλληλα, πρέπει να ιδρυθούν ερευνητικά ινστιτούτα από Α.Ε.Ι και Τ.Ε.Ι. κατά περιφέρειες, όπως λ.χ. την περιφέρεια της Μακεδονίας-Θράκης.

6. Ενίσχυση των δεσμών της εκπαίδευσης με την τουριστική βιομηχανία:

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

1.2. ΔΗΜΟΣΙΑ ΚΑΙ ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Η σωστή τουριστική εκπαίδευση προάγει τον τουρισμό και δημιουργεί μάλιστα υψηλά στάνταρ υπηρεσιών γιατί υπάρχουν πολλά συγκριτικά στοιχεία μιας και οι εμπειρίες σε παγκόσμιο επίπεδο εμφανίζουν υψηλό βαθμό ομοιομορφίας. Αυτή η εκπαίδευση σήμερα αποκτάται με τη φοίτηση κάθε ενδιαφερόμενου στις τουριστικές σχολές. Υπάρχουν ως γνωστόν δημόσιες αλλά και ιδιωτικές σχολές. Στόχος και των δύο είναι να εκπαιδεύσουν νέους επαγγελματίες για να στελεχώσουν τουριστικές επιχειρήσεις.

1.2.1 Ιδιωτική τουριστική εκπαίδευση

Τα ιδιωτικά εκπαιδευτικά ιδρύματα στην Ελλάδα δεν είναι πολλά σε αριθμό αλλά απορροφούν μεγάλο αριθμό φοιτητών λόγω της σπουδαιότητας που έχει ο τουρισμός για την χώρα μας. Παρακάτω θα αναφερθούν τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα των ιδιωτικών ιδρυμάτων.

Τα πλεονεκτήματα¹¹ είναι:

- Αποδοτική διαχείριση: Γενικά, το κύριο πλεονέκτημα των ιδιωτικών εκπαιδευτικών ιδρυμάτων (IEI) απορρέει από το γεγονός ότι είναι οργανισμοί ανήκοντες στην ελεύθερη οικονομία, που σαν στόχο έχουν την αέναη οικονομική και λειτουργική αναπτυξη.
- Αποτελεσματικό και ανεξάρτητο μάνατζμεντ: Τα IEI δεν λειτουργούν υπό καθεστώς πίεσεων συνδικαλιστών και η διοίκησή τους ανήκει στους ιδιοκτήτες ή σε διορισμένους μάνατζερ.
- Έλεγχος απόδοσης προσωπικού: Το διδακτικό και διοικητικό προσωπικό δεν είναι μόνιμο και, συνήθως, διορίζεται βάσει των προσόντων του.
- Ευελιξία και προσαρμοστικότητα: Το κυριότερο, όμως, πλεονέκτημα των IEI είναι η ευελιξία τους, δηλαδή η ικανότητα προσαρμογής στις προκλήσεις των καιρών που χαρακτηρίζονται από συνεχείς μεταβολές και ανατροπές.

Τα μειονεκτήματα είναι:

- Η μη υπαγωγή τους στο υπουργείο παιδείας δια βίου μάθησης και θρησκευμάτων. Οι ιδιωτικές σχολές δεν αναγνωρίζονται από το κράτος. Κατά συνέπεια το πτυχίο που παίρνουν οι απόφοιτοι των ιδιωτικών σχολών δεν έχει το ίδιο αντίκρισμα στην αγορά εργασίας όπως το πτυχίο από τις δημόσιες σχολές.
- Ο χαμηλός αριθμός σπουδαστών. Κατά βάση πρόκειται για τους μη επιτυχόντες στις πανελλαδικές εξετάσεις.

¹¹ <http://www.kpad.gr/text/thesis/tour2.htm>

1.2.2. Δημόσια τουριστική εκπαίδευση

Η δημόσια τουριστική εκπαίδευση έθεσε τη βάση των τουριστικών εκπαιδευτικών προγραμμάτων στη χώρα μας, και αποτέλεσε και αποτελεί την κύρια πηγή εισροής ανθρώπινου δυναμικού στον κλάδο. Η δημόσια εκπαίδευση έχει αποδέκτες μαθητές-σπουδαστές, οι οποίοι επιλέχθηκαν με αξιοκρατικά κριτήρια (είτε εισαγωγικές εξετάσεις είτε βαθμό απολυτηρίου). Γεγονός που από μόνο του αυξάνει την αξία, το επίπεδο και τη σπουδαιότητα της εκπαίδευσης.

Η ισορροπία της δημόσιας τουριστικής εκπαίδευσης έγκειται στη διατήρηση της αναλογίας ανάμεσα στο θεωρητικό και πρακτικό της μέρος, καθώς ο συνδυασμός τους αποφέρει μια ολοκληρωμένη εκπαίδευση. Επίσης εκτός των τεχνικών γνώσεων προάγεται και η γενική παιδεία, η οποία αποτελεί βασικό εφόδιο για την αγορά εργασίας, αλλά και οι κοινωνικές ικανότητες όπως αυτές του προγραμματισμού, της ομαδικής εργασίας, της στοχοθεσίας.

Η επάρκεια της δημόσιας εκπαίδευσης για την κάλυψη των αναγκών του τουριστικού τομέα κρίθηκε στο χρόνο. Η δημόσια εκπαίδευση υπήρχε, υπάρχει, εξελίσσεται και θα συνεχίσει να υπάρχει εκπληρώνοντας τον εκπαιδευτικό και κοινωνικό της ρόλο.

1.3. Η ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΙΣ ΚΥΡΙΕΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΕΣ ΧΩΡΕΣ

Αρκετά αξιόλογη παράδοση έχουν οι Ευρωπαϊκές χώρες στις τουριστικές σπουδές. Η ταχύτερη εξάπλωση της τουριστικής εκπαίδευσης τείνει να οδηγήσει σε υπερπροσφορά απόφοιτων ειδικά σε χώρες με αναπτυγμένο τουρισμό. Στην Αυστρία τα ανώτερα επαγγελματικά προγράμματα πάνω στον τουρισμό διαρκούν πέντε χρόνια, η πρακτική

άσκηση σ αυτά τα προγράμματα πραγματοποιείται το καλοκαίρι και χωρίζεται σε 4 περιόδους¹².

Η Γερμανία είναι μια δημοφιλής χώρα για τους σπουδαστές που επιθυμούν να σπουδάσουν στο εξωτερικό. Στην Γερμανία η πρακτική άσκηση καταλαμβάνει το μεγαλύτερο ποσοστό των σπουδών στον τουρισμό¹³.

Οι μαθητές που επιθυμούν να σπουδάσουν τουριστικές επιχειρήσεις στην Γαλλία θα διαπιστώσουν ότι δεν είναι τόσο δύσκολο όσο θα μπορούσε κανείς να σκεφτεί. Η ευελιξία του γαλλικού συστήματος τριτοβάθμιας εκπαίδευσης επιτρέπει να σχεδιαστεί ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα που είναι το ιδανικό για τους στόχους του κάθε μαθητή. Οι φοιτητές από το εξωτερικό που έχουν ήδη αρχίσει να σπουδάζουν στην τριτοβάθμια εκπαίδευση, ή που έχουν λάβει πτυχίο πανεπιστημίου, μπορούν να έχουν συμπληρωματική εκπαίδευση στη Γαλλία. Ατελείωτες δυνατότητες περιμένουν τους μαθητές που επιθυμούν να μεταφερθούν στα πτυχιακά προγράμματα και να αποκτήσουν πιστοποίηση για τις εργασίες που έχουν ήδη τελειώσει. Είτε οι φοιτητές ενδιαφέρονται για ένα γενικό πρόγραμμα σπουδών, ή για εξειδικευμένο πρόγραμμα σε μεταπτυχιακό επίπεδο, στη Γαλλία, υπάρχει μια σειρά μαθημάτων που ανταποκρίνονται στις ανάγκες του κάθε σπουδαστή. Ο χρόνος σπουδών κατά μήνα κατανέμεται κατά τα τρία τέταρτα σε πρακτική άσκηση σε επιχείρηση και κατά το ένα τέταρτο σε διδασκαλία¹⁴.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα στις σπουδές στον τουριστικό τομέα είναι η Ελβετία. Στην Ελβετία υπάρχουν 3 σχολές που εξειδικεύονται στον τουρισμό και είναι οι παρακάτω:

The Swiss Management School (S.H.M.S)

Το S.H.M.S¹⁵ είναι το μεγαλύτερο αγγλόφωνο πανεπιστήμιο που ειδικεύεται στις τουριστικές σπουδές στην Ελβετία, έχει πολύ καλή φήμη και το πτυχίο έχει καλό αντίκρισμα στην αγορά εργασίας. Οι σπουδές στο S.H.M.S διαρκούν 4 χρόνια. Τα 3 πρώτα χρόνια το πρόγραμμα σπουδών χωρίζεται σε 5 μήνες παρακολούθησης μαθημάτων και από 4 έως και 6

¹² <http://www.hotel-school-finder.com/en/articles/study-in-/austria>

¹³ <http://www.hotel-school-finder.com/en/articles/study-in-/germany>

¹⁴ <http://www.hotel-school-finder.com/en/articles/study-in-/france>

¹⁵ Ενημερωτικό φυλλάδιο The Swiss Hotel Management School

μήνες πρακτικής άσκησης κάθε χρόνο. Ο 4 χρόνος χωρίζεται σε 5 μήνες παρακολούθησης μαθημάτων και 5 μήνες ανεξάρτητων σπουδών που μπορούν να πραγματοποιηθούν είτε στο πανεπιστήμιο είτε από απόσταση.

International Hotel and Tourism Training Institute (I.H.T.T.I)

Το I.H.T.T.I¹⁶ είναι η πιο καθιερωμένη και πετυχημένη σχολή ξενοδοχειακής εκπαίδευσης στην Ελβετία. Η σχολή προσφέρει ένα ευρύ φάσμα μαθημάτων πάνω στην ξενοδοχειακή εκπαίδευση. Οι σπουδές διαρκούν 3 χρόνια και περιλαμβάνουν 5 μήνες θεωρητικής εκπαίδευσης και 4 ως 6 μήνες πρακτικής άσκησης τον χρόνο.

Hotel Institute Montreux (H.I.M)

Η φήμη του H.I.M¹⁷ οφείλεται στον συνδυασμό των ακαδημαϊκών προγραμμάτων με την υψηλής ποιότητας πρακτική άσκηση που μπορεί να πραγματοποιηθεί είτε στην Ελβετία είτε στο εξωτερικό. Η φοίτηση στην σχολή διαρκεί 3 χρόνια. Τα 2 πρώτα περιλαμβάνουν 5 μήνες μαθημάτων και 4 με 6 μήνες πρακτικής άσκησης. Ο 3^{ος} χρόνος περιλαμβάνει 10 μήνες ακαδημαϊκής εκπαίδευσης.

¹⁶ Ενημερωτικό φυλλάδιο school of hotel management I.H.T.T.I

¹⁷ Ενημερωτικό φυλλάδιο Hotel Institute Montreux

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΣΤΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Η ποιότητα του τουρισμού, δεν εξαρτάται μόνο από προσφερόμενες τουριστικές υπηρεσίες και το ανθρώπινο δυναμικό που εργάζεται στον συγκεκριμένο τομέα, αλλά και από τη συνολική τουριστική συνείδηση της κοινωνίας και ιδιαίτερα των εμπλεκόμενων στις διάφορες τουριστικές δραστηριότητες ατόμων. Γι' αυτό το σκοπό άλλωστε, οι διεθνείς φορείς που ασχολούνται με τη βελτίωση της ποιότητας του τουρισμού επισημαίνουν την ανάγκη για ολιστική κοινωνική προσέγγιση και σχεδιασμό του τουριστικού προϊόντος από το σύνολο των επαγγελματιών μιας περιοχής.

2.1.Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ.

2.1.1. Ορισμός της υπηρεσίας

Υπηρεσία είναι μια σειρά ενεργειών που γίνεται για χάρη του πελάτη προς το σκοπό της ικανοποίησης κάποιων αναγκών του και χρησιμοποιείται από τον πελάτη ταυτόχρονα ή σχεδόν ταυτόχρονα με την παραγωγή και προσφορά της.

Η υπηρεσία στα ξενοδοχεία αποτελείται από ένα μείγμα 3 στοιχείων¹⁸:

- i. Τα φυσικά στοιχεία ή τα υλικά αγαθά διευκόλυνσης, που είναι τα μέσα για την παραγωγή της υπηρεσίας. Όπως είναι τα δωμάτια, τα φαγητά, τα ποτά και οι κοινόχρηστοι χώροι.
- ii. Τις άμεσες ή φανερές εξυπηρετήσεις, διευκολύνσεις, κατά την παροχή υπηρεσίας. Όπως η εξυπηρέτηση στο εστιατόριο και στην ρεσεψιόν.
- iii. Τις έμμεσες υπηρεσίες ή ψυχολογικά οφέλη. Όπως είναι το κύρος και η άνεση.

2.1.2. Ορισμός της ποιότητας

Ποιότητα ενός προϊόντος ή υπηρεσίας μπορούμε να ονομάσουμε

¹⁸ Χυτήρης Α. Το μανάτζμεντ των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων interbooks Αθήνα 1996 σελ 147

τα χαρακτηριστικά του προϊόντος ή της υπηρεσίας που ικανοποιούν πλήρως ή και ξεπερνούν τις προσδοκίες του πελάτη. Επίσης τα χαρακτηριστικά του προϊόντος ή της υπηρεσίας που ικανοποιούν δεδομένες προδιαγραφές. Το σύνολο των ιδιοτήτων και στοιχείων του μάρκετινγκ, της κατασκευής, της παραγωγής και της συντήρησης, μέσω των οποίων ένα προϊόν ή υπηρεσία συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του πελάτη. Τέλος ο βαθμός στον οποίο ένα συγκεκριμένο προϊόν συμμορφώνεται με τις προδιαγραφές της σχεδίασής του.

2.1.3. Ορισμός της ποιότητας υπηρεσιών

Η ποιότητα των υπηρεσιών, όπως είναι προφανές, αποτελεί το προϊόν της δραστηριότητας όλων των εργαζομένων στο ξενοδοχείο. Αρκετά συχνά όμως, αυτοί οι εργαζόμενοι αδυνατούν να προσφέρουν τις αναμενόμενες από τον πελάτη υπηρεσίες. Η αδυναμία αυτή προέρχεται από συγκεκριμένες αιτίες.

2.1.4. Αιτίες κακής ποιότητας υπηρεσιών¹⁹

- ❖ Έλλειψη προτύπων για το τι ακριβώς πρέπει να γίνει, πότε και πως. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα κάθε εργαζόμενος να ορίζει δικά του πρότυπα ποσοτικής και ποιοτικής απόδοσης.
- ❖ Έλλιπής οργάνωση και καταμερισμός εργασιών. Δημιουργεί επικαλύψεις, μη σαφή προσδιορισμό δραστηριοτήτων τμημάτων, δημιουργία πνεύματος ανευθυνότητας σε κάποιους εργαζόμενους και αδυναμία καταλογισμού ευθυνών.
- ❖ Ουσιαστική έλλειψη συστηματικής αξιολόγησης της απόδοσης των εργαζομένων. Ελάχιστοι ελέγχονται ως προς την ποιοτική και ποσοτική τους απόδοση και ελάχιστοι ανταμείβονται με βάση αυτή.
- ❖ Μη σωστή τιμολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Σε αρκετές περιπτώσεις η τιμή που καλείται να πληρώσει ο πελάτης δεν καθορίζεται από το κόστος της υπηρεσίας + το ποσό του κέρδους, αλλά αποτελεί μια αυθαίρετη συνάρτηση της τιμής που ισχύει στην αγορά, δηλαδή

¹⁹ Χυτήρης Λ. Το μάντζιμεντ των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων interbooks Αθήνα 1996 σελ 148

του ποσού που πωλούν οι ανταγωνιστές στην περιοχή, ή το πόσο καθορίζει ο ΕΟΤ ανάλογα με την κατηγορία στην οποία ανήκει το ξενοδοχείο. Υπάρχει δηλαδή δυσαναλογία ποιότητας υπηρεσιών και ζητούμενης τιμής. Έτσι συχνά ο πελάτης χαρακτηρίζει χαμηλή ή υψηλή την ποιότητα των υπηρεσιών με βάση την τιμή που πληρώνει και όχι με βάση αυτή καθαυτή την ποιότητα.

- ❖ Αναποτελεσματικές διοικητικές πρακτικές. Κυρίως σε ότι αφορά τη συνεργασία προϊστάμενων – υφιστάμενων. Αυτό συμβαίνει όταν κάποια στελέχη αδυνατούν να ηγηθούν, να καθοδηγήσουν άλλα και να εκπαιδεύσουν τους υφιστάμενους τους. Αποτέλεσμα είναι η ανεπαρκής επικοινωνία μεταξύ προϊστάμενων και υφιστάμενων, φτωχές ανθρώπινες σχέσεις και τέλος ανεκπαιδευτοι υφιστάμενοι.
- ❖ Μη αναγνώριση της καλής απόδοσης. Οι υπάλληλοι συχνά παραπονούνται ότι δεν αναγνωρίζεται η προσπάθεια που καταβάλουν για να επιτύχουν την εργασία τους. Ακούν μόνο επιπλήξεις όταν δεν κάνουν σωστά την δουλειά τους και κανενός είδους επιβράβευση όταν δουλεύουν σωστά και παράγουν έργο. Έτσι υπάρχει απογοήτευση και κατά συνέπεια αδιαφορία για την δουλειά τους.
- ❖ Μη επαρκής αριθμός εργαζομένων. Συνήθως στα τμήματα όροφοι και εστιατόριο. Δημιουργείται φόρτος εργασίας σε κάποιες περιόδους, χωρίς να είναι προσεγμένη η υπηρεσία που προσφέρεται λόγω της βιασύνης του υπαλλήλου να εξυπηρετηθούν όλοι οι πελάτες.
- ❖ Παντελής, σχεδόν, έλλειψη συστηματικής ενδοεπιχειρησιακής εκπαίδευσης των εργαζομένων. Το προσωπικό δεν έχει τις απαιτούμενες τεχνικές δεξιότητες και κυρίως δεξιότητες συμπεριφοράς, ανάλογες του τμήματος και της κατηγορίας του ξενοδοχείου στο οποίο εργάζεται.
- ❖ Ανταμοιβή της πλειοψηφίας των εργαζομένων με βάση τον χρόνο παραμονής τους στην δουλειά. Όχι με βάση το τι πραγματικά αποδίδουν. Αυτό συντελεί στην μειωμένη ή ανύπαρκτη διάθεση για αυξημένη και βελτιωμένη ποιοτικά απόδοση από τους εργαζόμενους.
- ❖ Σχετικά χαμηλή ποιότητα εργατικού δυναμικού. Σε υψηλό ποσοστό, οι εργαζόμενοι στα ξενοδοχεία δεν έχουν την απαιτούμενη επάρκεια σε τεχνικές δεξιότητες και δεξιότητες

συμπεριφοράς άλλα και δείχνουν μειωμένη διάθεση για υψηλή απόδοση στο έργο τους. Αποτέλεσμα είναι, η μειωμένη συμβολή στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

- ❖ Ουσιαστική έλλειψη εφαρμογής τεχνικών μέτρησης και ελέγχου της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών. Δεν γνωρίζουν τόσο τα στελέχη όσο και οι εκτελεστές εργατές, στα ξενοδοχεία, αν η ποιότητα που προσφέρουν ικανοποιεί τον πελάτη ή είναι ανάλογη της κατηγορίας του ξενοδοχείου.
- ❖ Μη εφαρμογή τεχνικών διαπίστωσης των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών των πελατών και του βαθμού ικανοποίησής τους, από τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Η παροχή υπηρεσιών δεν ανταποκρίνεται στις ανάγκες και στις προσδοκίες του πελάτη. Ακόμη έλλειψη πληροφοριών για το τι πραγματικά ευχαριστεί ή δυσαρεστεί τον πελάτη στο ξενοδοχείο.
- ❖ Η σύγχρονη έκφραση της εργασιακής ηθικής των Ελλήνων. Αρκετοί εργαζόμενοι θεωρούν την εργασία ως «δεινό» και άρα κάνουν ότι μπορούν για να την αποφύγουν.
- ❖ Η αμφισβήτηση της παραδοσιακής σχέσης προϊστάμενου- υφιστάμενου. Οι εργαζόμενοι επιδιώκουν πρώτα την προσωπική τους ικανοποίηση και μεγιστοποίηση των ωφελειών, σε βάρος της επιδίωξης των στόχων της επιχείρησης.

2.1.5. Η σημασία της ποιότητας

Η ποιότητα ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας είναι πολύ σημαντική τόσο για την επιχείρηση όσο και για τους πελάτες της. Ο ολοένα αυξανόμενος ανταγωνισμός μεταξύ των τουριστικών επιχειρήσεων έχει οδηγήσει σε προσπάθεια αύξησης της ποιότητας με σκοπό την προσέλκυση περισσότερων τουριστών. Οι υπηρεσίες που προσφέρονται πρέπει να είναι και να δείχνουν άψογες.²⁰ Η καλή ποιότητα για την επιχείρηση αποτελεί από την μια πλευρά καθαρό κέρδος και από την άλλη ισχυρό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα που πολύ δύσκολα αντιγράφεται από τον ανταγωνισμό. Σε μια επιχείρηση ποιότητας, όπου κάτι γίνεται σωστά με την πρώτη φορά, τείνουν να εκλείψουν οι περιττοί έλεγχοι, επανακατεργασίες, οι

²⁰ Καρακώστα Λ.(2003)Η διασφάλιση της ποιότητας είναι ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Τουριστική Αγορά (160)σελ 84-85

καθυστερήσεις, οι παρεξηγήσεις και το ανθυγιεινό εργασιακό περιβάλλον. Αυτό είναι πολύ σημαντικό τόσο για την διοίκηση που στοχεύει στην αύξηση του κέρδους της όσο και για τους εργαζόμενους της επιχείρησης που θέλουν ικανοποίηση από την εργασία τους, σεβασμό από τους πελάτες, εργασία με προοπτικές οικονομικής αναρρίχησης και εργασιακή ασφάλεια. Όταν σε μια εταιρεία υπάρχει κακή ποιότητα αυτή χάνει μεγάλο μέρος από τα καθαρά της κέρδη και προσβάλλονται τα παρακάτω στοιχεία της: η φήμη, το κόστος και το μερίδιο αγοράς, η υπευθυνότητα για το προϊόν και η διεθνής εικόνα.

Για να εξασφαλιστεί η ποιότητα οι επιχειρήσεις εφαρμόζουν μια διαδικασία που ονομάζεται κύκλος ελέγχου ποιότητας. Οι κύκλοι ελέγχου ποιότητας είναι μια μικρή ομάδα που δημιουργείται εθελοντικά για να εκτελέσει δραστηριότητες ελέγχου ποιότητας και βελτίωσης υπηρεσιών στο τμήμα στο οποίο εργάζονται, αυτοανάπτυξης, αυτοσεβασμού, περηφάνιας και αναγνώρισης του ατόμου από την ομάδα. Τα στάδια που ακολουθούνται στους κύκλους ποιότητας είναι τα ακόλουθα²¹:

Α) Η νεοσχηματισμένη ομάδα, θα συζητήσει τις δραστηριότητες του κύκλου ποιότητας γενικά, θα πάρει ένα όνομα και θα αναθέσει ρόλους στα μέλη της.

Β) Ο κύκλος θα διαλέξει ένα θέμα.

Γ) Εντοπίζονται πιθανές αιτίες προβλημάτων κάτω από το συγκεκριμένο θέμα.

Δ) Δημιουργούνται δραστηριότητες για την λύση των προβλημάτων για να βρεθούν και οι αληθινές αιτίες και θεραπείες του προβλήματος.

Ε) Αποφασίζονται οι τρόποι εφαρμογής της λύσης που έχει επιλεγεί.

Στ) Επανεξετάζεται η αποτελεσματικότητα της λύσης.

Οι ωφέλειες του κύκλου ποιότητας γίνονται αντιληπτές από την μείωση των παραπόνων των πελατών, παραλαβή περισσότερων γραμμμάτων με επαίνους και μείωση των σφαλμάτων χρέωσης. Ακόμη, βοηθάει στην αύξηση της παραγωγικότητας. Παραδείγματος χάρη, τα γεύματα στο εστιατόριο προετοιμάζονται γρηγορότερα, τα δωμάτια καθαρίζονται με γρηγορότερους ρυθμούς και η υποδοχή λειτουργεί πιο αποτελεσματικά. Τέλος, συντελεί στην

²¹ Κατσώνη Β Η ποιότητα στην διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού στις υπηρεσίες-εφαρμογή στα ξενοδοχεία Τουριστική Επιστημονική Επιθεώρηση τεύχος 4 2007 σελ 24

εκπαίδευση και ανάπτυξη των ικανοτήτων των υπαλλήλων, αυτό σημαίνει επιπρόσθετες γνώσεις και καλύτερη απόδοση στις εργασίες που έχουν αναλάβει²².

Για τον πελάτη που επενδύει ένα μέρος των χρημάτων του σε ένα συγκεκριμένο προϊόν ή υπηρεσία, η ποιότητα είναι πολύ σημαντικός παράγοντας και γι αυτό πολλές φορές είναι διατεθειμένος να πληρώσει περισσότερο γι αυτήν. Οι πελάτες σε οποιοδήποτε βιοτικό επίπεδο κι αν βρίσκονται θέλουν πάντα να κάνουν σωστή τοποθέτηση των χρημάτων τους και να απολαμβάνουν υψηλού επιπέδου και αξιόπιστες υπηρεσίες.

Απ όσα αναφέρθηκαν γίνεται εύκολα αντιληπτό πόσο σημαντική είναι η ποιότητα για τις επιχειρήσεις. Μια εταιρεία ποιότητας έχει ικανοποιημένους πελάτες και εξωτερικό περιβάλλον. Οι ικανοποιημένοι πελάτες δίνουν καλύτερα οικονομικά αποτελέσματα, καλύτερη εικόνα και λαμπρότερο μέλλον.

2.2. ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ-ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Η ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρονται σε μια ξενοδοχειακή επιχείρηση είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την εκπαίδευση που έχει λάβει το προσωπικό. Ένα εκπαιδευμένο προσωπικό δύναται να αποδώσει ευκολότερα και με μεγαλύτερη άνεση τα προσδοκώμενα που έχει θέσει η διοίκηση ως προς τα στάνταρ ποιότητας. Η εκπαίδευση πέραν του επιμορφωτικού ρόλου αποτελεί και ένα ψυχολογικό εφόδιο για τον εργαζόμενο. Έχοντας το 'know-how' λειτουργεί με άνεση, αυτοπεποίθηση και αμεσότητα, συστατικά ενός αποδοτικού υπαλλήλου.

Η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση ήταν και θα είναι πάντοτε ζωτικής σημασίας για τη χώρα μας και συνδέεται άμεσα με την ανάπτυξη της τουριστικής βιομηχανίας, η οποία απασχολεί πολυάριθμο ανθρώπινο δυναμικό και συμβάλλει σημαντικά στο Ακαθάριστο Εθνικό Προϊόν (ΑΕΠ). Το επίπεδο εκπαίδευσης και κατάρτισης των εργαζομένων στις

²² Riley M. Human resource management in the hospitality and tourism industry(2^η έκδοση), Butterworth – Heinemann, Oxford 1996 σελ 174

τουριστικές επιχειρήσεις καθορίζει εν πολλοίς το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών και δημιουργεί την εικόνα της χώρας μας στο εξωτερικό ως τουριστικού προορισμού²³.

Αν είναι σωστά εκπαιδευμένο το προσωπικό τότε δεν προκύπτουν προβλήματα αφενός μειωμένης αποδοτικότητας-παραγωγικότητας του εργαζομένου,αφετέρου μειωμένης ποιότητας όσον αφορά την εξυπηρέτηση των πελατών. Βέβαια απαιτείται συνεχής εκπαίδευση διότι οι απαιτήσεις μεταβάλλονται και πρέπει οι εργαζόμενοι να συμβαδίζουν με τις εξελίξεις έτσι ώστε να επιτυγχάνεται το ανώτερο δυνατό επίπεδο ποιότητας.

²³ Lundberg D. The management of people in hotels and restaurants(5^η έκδοση) Brown Co 1980

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 Η ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Από την στιγμή που η ανάπτυξη του μαζικού τουρισμού επέβαλε νέες μορφές φιλοξενίας, δημιουργήθηκε το πρόβλημα της ύπαρξης του κατάλληλου προσωπικού για την επάνδρωση των νέων αυτών επιχειρήσεων. Κρίθηκε λοιπόν αναγκαία η δημιουργία των κατάλληλων εκπαιδευτικών προγραμμάτων για την επιμόρφωση των ξενοδοχειακών στελεχών. Δημιουργήθηκαν λοιπόν πολλά σπουδαία προγράμματα, τα οποία βοηθούν τους εργαζόμενους στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις να αποκτήσουν τις απαιτούμενες γνώσεις και δεξιότητες.

Η εκπαίδευση, λοιπόν, αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα μέρη της επένδυσης μιας επιχείρησης σε ανθρώπινο δυναμικό. Στις ανεπτυγμένες χώρες ξοδεύονται κάθε χρόνο τεράστια ποσά για την εκπαίδευση του προσωπικού, όσο και για την κατάρτιση των ανάλογων εκπαιδευτικών προγραμμάτων.

3.1. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΕΝΔΟΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Η συνεχής ανάπτυξη της τεχνολογίας, η συνεχής μεταβολή των συνθηκών, τόσο στην αγορά εφοδιασμού όσο και στην αγορά διάθεσης των προϊόντων, η συνεχής αύξηση των γνώσεων, των πληροφοριών καθώς και η μεταβολή των διαφόρων μεθόδων, με τις οποίες αντιμετωπίζονται τα ποικίλα προβλήματα μέσα σε μια επιχείρηση, αυξάνουν συνέχεια τις ανάγκες των επιχειρήσεων σε εξειδικευμένο προσωπικό και καθιστούν αναγκαία τη συνεχή εκπαίδευση των εργαζομένων, που ήδη απασχολούνται σ αυτές.

Με τον όρο ενδοεπιχειρησιακή κατάρτιση αναφερόμαστε στην κατάρτιση που πραγματοποιείται μέσα σε επιχειρήσεις και συμπληρώνει και αναβαθμίζει τα επαγγελματικά προσόντα και τις δεξιότητες των εργαζομένων, σε συνάφεια με τις ανάγκες αναδιάρθρωσης – αναβάθμισης της λειτουργίας και των προϊόντων της επιχείρησης ή οργανισμού²⁴. Όταν μια επιχείρηση εκπαιδεύει το προσωπικό της ελπίζει ότι με τον τρόπο αυτό είναι δυνατόν να αλλάξει η συμπεριφορά των συγκεκριμένων ατόμων, ώστε να ανταποκρίνονται καλύτερα στις απαιτήσεις της δουλειάς τους. Για να συμβεί όμως πραγματικά κάτι τέτοιο πρέπει το ίδιο το

²⁴ Ν. 1095/2006. άρθρο 2 Περιγραφή ενεργειών επαγγελματικής κατάρτισης πληθυσμός στόχος

άτομο να ναι διατεθειμένο να εκπαιδευτεί. Για έναν νεοπροσλαμβανόμενο στην επιχείρηση, το πρόβλημα είναι απλό και ίσως ανύπαρκτο, γιατί το άτομο αυτό θεωρεί συνήθως αυτονόητο το να περάσει από κάποιο στάδιο εκπαίδευσης, ώστε να κατατοπισθεί και να προσαρμοστεί στο καινούργιο του περιβάλλον. Σχετικά όμως με τους εργαζόμενους, που ήδη απασχολούνται και χρειάζεται να εκπαιδευτούν είτε γιατί εμφανίστηκαν καινούργιες μέθοδοι εκτέλεσης του έργου, το οποίο ασκούν, είτε γιατί πρόκειται να επανδρώσουν κάποιον άλλο τομέα της επιχείρησης, είτε, τέλος γιατί προορίζονται να αναλάβουν κάποια ηγετική θέση, το πρόβλημα εμφανίζεται πιο πολύπλοκο.

Αναπόφευκτη είναι η ευθύνη των διοικούντων σε μια επιχείρηση, οργανισμό ή υπηρεσία για πρόσθετη εκπαίδευση των εργαζομένων. Το περισσότερο του εργατικού δυναμικού, του εισερχόμενου κάθε χρόνο στην εργασία, χρειάζεται οπωσδήποτε πρόσθετη εκπαίδευση για οποιοδήποτε έργο. Η ευθύνη δε αυτή σήμερα, για εκπαίδευση δηλαδή για νέες γνώσεις και δεξιότητες, αναγνωρίζεται περισσότερο και περισσότερο γίνεται δεκτό πως αποτελεί επένδυση σ' ανθρώπινο κεφάλαιο.

3.1.1 Η φύση της ενδοεπιχειρησιακής εκπαίδευσης

Από την μια μεριά η εκπαίδευση μπορεί να είναι υπόθεση λίγων ωρών εισαγωγής από τον επόπτη που δίνει στον νέο υπάλληλο μια περίληψη της πολιτικής της επιχείρησης και εξηγεί σύντομα τους κανονισμούς της εργασίας. Από την άλλη μεριά η εκπαίδευση μπορεί να περιλαμβάνει κανονικά μαθήματα με σκοπό την ανάπτυξη καταρτισμένων ειδικών για μια περίοδο ετών.

Αποτελεί παρανόηση το να σκέπτεται κανείς την εκπαίδευση μόνο σαν να γίνεται με βάση επίσημα προγράμματα. Σχεδόν το καθετί που συμβαίνει σ έναν υπάλληλο μετά την ανάληψη της εργασίας του σε μια επιχείρηση αποτελεί εκπαιδευτική εμπειρία δηλαδή ο εργαζόμενος μαθαίνει σε μια νέα κατάσταση τι περιμένουν απ' αυτόν, απ' τις εμπειρίες που αποκτά. Κι αυτά τα στοιχεία της συμπεριφοράς του τα οποία αμείβονται τείνουν να επαναλαμβάνονται, ενώ εκείνα που τιμωρούνται τείνουν να εγκαταλείπονται.

3.1.2 Προγράμματα ενδοεπιχειρησιακής εκπαίδευσης

Για να σχεδιαστούν τα εκπαιδευτικά προγράμματα και να είναι αποτελεσματικά, θα πρέπει να λάβουμε υπόψη ορισμένες βασικές αρχές²⁵:

- Η εκπαίδευση θεωρείται επιτυχημένη αν αναγνωρίζεται ότι η μάθηση είναι μια ενυπάρχουσα ανάγκη των εκπαιδευόμενων.
- Οι άνθρωποι μαθαίνουν σε διαφορετικούς ρυθμούς, έχοντας ξεκινήσει από διαφορετικά επίπεδα γνώσεων και κίνητρα.
- Η μάθηση επηρεάζεται αρνητικά από διάφορα συναισθήματα, όπως ο φόβος και η έλλειψη εμπιστοσύνης.
- Η διδασκαλία πρέπει να είναι συχνή και σύντομη.
- Οι εκπαιδευόμενοι πρέπει να συμμετέχουν και όχι να ακούν παθητικά τον εκπαιδευτή τους, γι αυτό προτιμότερες μέθοδοι εκπαίδευσης είναι η συζήτηση και η πρακτική εργασία
- Η εκπαίδευση πρέπει να χρησιμοποιεί όλες τις αισθήσεις.
- Τα εκπαιδευτικά προγράμματα πρέπει να ελέγχονται συχνά

Ορισμένα από τα εκπαιδευτικά προγράμματα αναφέρονται στην αύξηση του βαθμού παραγωγικότητας των εργαζομένων στα καθήκοντα που ήδη εκτελούν, γεγονός που θα πραγματοποιηθεί μόνο με την σε βάθος γνώση τους. Άλλα προγράμματα φροντίζουν την εκπαίδευση εργαζομένων που πρόκειται να μετατεθούν σε άλλες θέσεις εργασίας, αλλά τα νέα καθήκοντα που θα αναλάβουν βρίσκονται στην ίδια στάση με εκείνα που είχαν. Άλλα αποσκοπούν στο να δώσουν γνώσεις στο κατώτερο προσωπικό, για να το βοηθήσουν να εξελιχθεί προς τις ανώτερες βαθμίδες της τουριστικής επιχείρησης. Κάποια, αναφέρονται στο σύνολο των εργαζομένων και αφορούν σε θέματα κοινού ενδιαφέροντος. Όλα αυτά τα προγράμματα συμβάλλουν στην αποκατάσταση της επικοινωνίας ανάμεσα στους εργαζόμενους της επιχείρησης.

²⁵ Λαλούμης Δ., Ρούπας Β. Διοίκηση Προσωπικού Τουριστικών Επιχειρήσεων interbooks Αθήνα 1996 σελ 165

Στις μεγάλες τουριστικές επιχειρήσεις, τα εκπαιδευτικά προγράμματα προέρχονται από ειδικά στελέχη της και τα μαθήματα γίνονται κατά τη διάρκεια της εργασίας ή έκτος του χρόνου αυτής.

Πολλές φορές, η τουριστική επιχείρηση αδυνατεί να παρέχει εκπαίδευση στους υπαλλήλους της και έτσι προσφεύγει σε διάφορα εκπαιδευτικά ιδρύματα της περιοχής της. Η παρακολούθηση μαθημάτων, βοηθά τα νέα στελέχη να αναπτύξουν τις δυνατότητες τους και να διευρύνουν τις γνώσεις τους, για να μπορέσουν να αντιμετωπίσουν τα διάφορα προβλήματα, που θα συναντήσουν κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.

3.1.3 Πλάνο εκπαίδευσης

Υπάρχει μια μεγάλη ποικιλία μεθόδων και τεχνικών, οι οποίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν, άλλα η επιλογή τους εξαρτάται από την γνώση η οποία θα πρέπει να μεταδοθεί. Ανεξάρτητα από την μέθοδο που θα χρησιμοποιηθεί, για να είναι αποτελεσματική η εκπαίδευση, πρέπει να σχεδιαστεί ένα εκπαιδευτικό πλάνο, που να περιλαμβάνει τα εξής στάδια²⁶:

1. Προετοιμασία: Σκοπός της προετοιμασίας είναι το να αισθανθεί άνετα ο εκπαιδευόμενος και να του δημιουργηθεί το ενδιαφέρον για τη νέα του εργασία. Οι δυσκολίες της εργασίας αναφέρονται όπως είναι και όχι μεγαλοποιημένες, ενώ προειδοποιείται ο εργαζόμενος για τους επαγγελματικούς κινδύνους, που πρόκειται να αντιμετωπίσει στη νέα του εργασία και ενθαρρύνεται με μέτρα για την αποφυγή τους.
2. Παράδοση: Αναπτύσσεται και επιδεικνύεται η εργασία στην οποία θα εκπαιδευτεί ο εργαζόμενος με λογική σειρά και σαφήνεια.
3. Εφαρμογή: Ο εκπαιδευόμενος προχωρεί μόνος του στην εκτέλεση της διδαχθείσας εργασίας, ενώ ο εκπαιδευτής τον διορθώνει ή επισημαίνει λεπτομέρειες που δεν έγιναν κατανοητές.

²⁶ Λαλούμης Δ., Ρούπας Β. Διοίκηση Προσωπικού Τουριστικών Επιχειρήσεων interbooks Αθήνα 1996 σελ 167

4.Δοκιμασία: Μετράται η ικανότητα του εργαζόμενου να εκτελεί την εργασία στο σύνολο της και χωρίς βοήθεια. Τα μέσα που βοηθούν την εκπαίδευση είναι η ομιλία, η επίδειξη, τα βοηθητικά μέσα και οι ερωτήσεις.

3.1.4 Μέθοδοι εκπαίδευσης

Υπάρχει πληθώρα μεθόδων. Όμως, η εκλογή κάποιας καθορίζεται απ τα κριτήρια κόστους, χρόνου, αριθμού εκπαιδευόμενων, απαιτούμενου βάθους γνώσεων, πνευματικού επιπέδου εκπαιδευόμενων και πολλών άλλων παραγόντων. Ωστόσο οι σπουδαιότερες μέθοδοι²⁷ είναι:

- Στη θέση εργασίας

Το περισσότερο της εκπαίδευσης γίνεται κατά την εργασία. Η κύρια ευθύνη βρίσκεται στα χέρια του επόπτη-εφόσον γνωρίζει τις σχετικές αρχές κι έχει ενδιαφέρον για την εκπαίδευση –ή την κάνει ο ίδιος ή την αναθέτει σε κάποιον έμπειρο υφιστάμενο του, ο οποίος γνωρίζει τις αρχές και την τεχνική της διδασκαλίας.

Υπάρχει ποικιλία εκπαιδευτικών μέσων και βοηθημάτων που μπορούν να χρησιμοποιηθούν κατά την εκπαίδευση στη θέση εργασίας, όπως σχεδιαγράμματα, εικόνες, εγχειρίδια, δείγματα προβλημάτων, επιδείξεις, προφορικές και γραπτές εξηγήσεις και μαγνητοφωνήσεις. Πρώτα πρέπει να απαιτηθεί η μελέτη από μέρος του εκπαιδευόμενου σχετικών βιβλίων.

Η εκπαίδευση στη θέση εργασίας είναι πολύ κατάλληλη για διδασκαλία γνώσεων και ικανοτήτων που μπορούν ν αποκτηθούν σε σχετικά λίγο χρόνο. Αυτού του είδους η εκπαίδευση είναι ιδιαίτερα χρήσιμη για μάθηση ανειδίκευτων ή ημειδικευμένων χειρωνακτικών εργασιών, απλών υπαλληλικών εργασιών και εργασιών πώλησης. Το πλεονέκτημα της εκπαίδευσης στην εργασία βρίσκεται στο γεγονός ότι επιτρέπει στον εκπαιδευόμενο να μάθει πάνω σε πραγματικό εξοπλισμό και μέσα στο περιβάλλον εργασίας. Αν μόνο λίγοι υπάρχουν να εκπαιδευτούν, συμφέρει οικονομικά τον εργοδότη να

²⁷ Κανελλόπουλος Χ. Διοίκηση Προσωπικού- Ανθρώπινου Δυναμικού Σταμούλης Αθήνα 2002 σελ 355

χρησιμοποίηση την εκπαίδευση στο έργο παρά να καταφύγει σ έξω από την εργασία εκπαίδευση, όπου δεν είναι εύκολο να υπάρξει ο εξοπλισμός της επιχείρησής του. Μειονεκτήματα της εκπαίδευσης στη θέση εργασίας αποτελεί η αποδιοργάνωση της διδασκαλίας που συμβαίνει συχνά εξαιτίας των ενοχλητικών θορύβων, όπως και η τάση να παραβλεφτούν οι αρχές και η θεωρία για χάρη της άμεσης παραγωγής.

- Εκπαίδευση έξω από την εργασία

Όταν η εργασία είναι δύσκολη κι όπου τα λάθη ή η βραδύτητα θα εμποδίσουν την πλήρη επιτυχία των προγραμμάτων ή μεθόδων παραγωγής κι όπου απαιτείται ειδική καθοδήγηση, τότε χρησιμοποιείται η εκπαίδευση έξω από την θέση εργασίας σ αίθουσα διδασκαλίας(μέσα στην επιχείρηση). Για μερικές εργασίες η τοποθέτηση του νέου υπαλλήλου αμέσως σε πραγματικές συνθήκες εργασίας είναι δυνατόν να βάλει σε κίνδυνο την ίδια του την ασφάλεια και την ασφάλεια των άλλων ή ακόμα μπορεί να ζημιώσει ακριβιά μηχανήματα. Αυτή η εκπαίδευση είναι κατάλληλη, όταν έχουμε μεγάλο αριθμό εκπαιδευόμενων κατά τον ίδιο χρόνο και για το ίδιο είδος δουλειάς. Με καλά καταρτισμένους διδάσκοντες η έμφαση περιορίζεται στη μάθηση μάλλον, πάρα στην παραγωγή. Σ αυτό το είδος της εκπαίδευσης προσπάθεια καταβάλλεται να υπάρχουν κατά το δυνατό τα ίδια με τα πραγματικά υλικά, ο εξοπλισμός και οι συνθήκες που συναντώνται στον πραγματικό τόπο εργασίας. Ο χρόνος μάθησης κυμαίνεται από λίγες μέρες μέχρι μερικούς μήνες, η θεωρία εδώ προσφέρεται ευκολότερα παρά στο έργο και οι συνθήκες μάθησης ελέγχονται προσεκτικότερα. Υπάρχουν όμως και μειονεκτήματα όπως: ότι πολλές ικανότητες μαθαίνονται με αργές κινήσεις που δεν ανταποκρίνονται στην πραγματική εργασία και επίσης ότι η εκπαίδευση στοιχίζει κι ο υπάλληλος διδάσκεται από ανθρώπους που δεν θα εργαστούν μαζί του για να αξιολογήσουν την εκτέλεση της δουλειάς του.

- Θεραπευτική εκπαίδευση

Όταν ένας εργαζόμενος αποτυγχάνει να φτάσει τα καθορισμένα επίπεδα εκτέλεσης, σημαίνει πως υπάρχει ανάγκη για επιπρόσθετη εκπαίδευση. Με το χρόνο, συμβαίνει ο εργαζόμενος να ξεχνά ή να παραλείπει για λόγους καταβολής λιγότερης ενέργειας και σκέψης μεθόδους που έμαθε στην αρχή. Μπορεί όμως η διοίκηση να εισάγει και νέους τρόπους κι εξοπλισμό που αλλάζουν το έργο του υπαλλήλου. Έτσι αποδεικνύεται πως η εκπαίδευση δεν είναι κάτι που γίνεται μια για πάντα, άλλα είναι μια συνεχής διοικητική ευθύνη. Μια

μεγαλύτερη δυσκολία αποτελεί η εκπαίδευση υπαλλήλων με κάποια εμπειρία. Έτσι οι παλαιότεροι αντιδρούν όταν τους λένε ότι δεν κάνουν σωστά τη δουλειά τους ή υποπτεύονται ότι η εκπαίδευση αποτελεί προσπάθεια μείωσης τους για λόγους πειθαρχίας ή για να επιταχυνθεί η παραγωγή, πάντοτε σε βάρος τους. Το να πει κανείς σε κάποιον υπάλληλο ότι χρειάζεται επιπρόσθετη(θεραπευτική) εκπαίδευση ασφαλώς θα του δημιουργήσει ανησυχία έναντι των συναδέλφων του κι αυτό γιατί αποτελεί απειλή κατά του κύρους και της θέσης του την οποία κατέχει σαν ένας εργαζόμενος με νοημοσύνη και ικανότητα.

- Μέθοδοι στην αίθουσα διδασκαλίας

Όπου πρέπει να εκμαθηθούν θεωρίες, έννοιες, φιλοσοφία και ικανότητες λύσης διαφόρων προβλημάτων, η διδασκαλία σε αίθουσες είναι η πιο ενδεδειγμένη, αν θέλουμε να αποκτηθεί γνώση σε βάθος. Υπάρχουν πολλές απόψεις σχεδόν όλων των έργων που μπορούν να εκμαθηθούν μ αυτόν τον τρόπο. Όμως ιδιαίτερα χρήσιμος ο τρόπος αυτός είναι σε θέματα προσανατολισμού, εκπαίδευσης σε πρόληψη ατυχημάτων και για εκπαίδευση τεχνικού, επαγγελματικού και διοικητικού προσωπικού, το οποίο χρειάζεται εκτεταμένες βάσεις σε θεωρίες, αρχές και έννοιες. Οι κυριότερες δε τεχνικές διδασκαλίας σε αίθουσες είναι: η διάλεξη, οι συσκέψεις, η μελέτη περιπτώσεων, το παίξιμο ρόλων, η προγραμματισμένη διδασκαλία, τα επιχειρησιακά παιχνίδια, η επίδειξη, η βιντεοκασέτες, προβαλλόμενες φωτογραφίες, διαφάνειες, η τήλε-εκπαίδευση, οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές, η εικονική πραγματικότητα και η προσομοίωση.

3.1.5. Τύποι εκπαίδευσης²⁸

Υπάρχουν αρκετές εκπαιδευτικές προσεγγίσεις που εφαρμόζονται στο σύγχρονο περιβάλλον εργασίας. Οι σημαντικότερες από αυτές είναι:

1. Εκπαίδευση ικανοτήτων. Πρόκειται για την πιο συνηθισμένη μορφή εκπαίδευσης κατά την οποία η ανάγκη ή ανεπάρκεια αναγνωρίζεται μέσω μιας ολοκληρωμένης αξιολόγησης.

²⁸ Κανελλόπουλος Χ. Διοίκηση Προσωπικού- Ανθρώπινου Δυναμικού Σταμούλης Αθήνα 2002 σελ 369

Έπειτα δημιουργούνται ειδικοί εκπαιδευτικοί στόχοι, η εκπλήρωση των οποίων αξιολογείται με βάση προκαθορισμένα κριτήρια.

2. Επανεκπαίδευση. Αυτός ο τύπος επικεντρώνεται στο να παράσχει στους υπαλλήλους εκείνες τις ικανότητες που είναι απαραίτητες για να είναι σε συνεχή επαφή με το διαρκώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον εργασίας.
3. Δια-λειτουργική εκπαίδευση. Αποτελεί μορφή εκπαίδευσης κατά την οποία οι υπάλληλοι εκπαιδεύονται στην εκτέλεση καθηκόντων σε διαφορετικούς τομείς από αυτούς που αφορά η εργασία τους. Μερικές προσεγγίσεις αυτού του είδους περιλαμβάνουν την εναλλαγή εργασίας, την ανταλλαγή υπαλλήλων μεταξύ διαφόρων τμημάτων και την τεχνική των συναδέρφων-εκπαιδευτών, όπου υψηλής απόδοσης εργαζόμενοι, που λειτουργούν ως εσωτερικοί εκπαιδευτές, μπορούν αποτελεσματικά να βοηθήσουν τους υπαλλήλους να αναπτύξουν ικανότητες σε άλλη περιοχή της επιχείρησης.
4. Εκπαίδευση ομάδων. Αυτή αφορά την εκπαίδευση όχι μόνο σχετικά με το πώς γίνεται μια ομαδική δουλειά όσο το δυνατόν καλύτερα αλλά επιπλέον εκπαίδευση πάνω σε ομαδικές διαδικασίες, πάνω σε θέματα επικοινωνίας, σε διαδικασίες διευκόλυνσης της συνεργασίας των μελών της ομάδας και πολλά άλλα.
5. Εκπαίδευση δημιουργικότητας. Αποτελεί μέθοδο που προσπαθεί να βοηθήσει τα άτομα να λύνουν προβλήματα με διαφορετικούς, συχνά καινοτόμους τρόπους. Μια συνηθισμένη τέτοια προσέγγιση αποτελεί ο καταγιγισμός ιδεών κατά την οποία δίνεται στους συμμετέχοντες η ευκαιρία να δημιουργήσουν και να εκφράσουν ιδέες ανοιχτά και χωρίς τον φόβο της κριτικής ή της απόρριψης. Άλλες τεχνικές είναι οι: αναλογίες / μεταφορές, βρίσκονται ομοιότητες και γίνονται συγκρίσεις για βελτιώσεις και κατανόηση μιας κατάστασης ή προβλήματος, ελεύθερος συσχετισμός, συσχετίζοντας ελεύθερα λέξεις για περιγραφή ενός προβλήματος μπορεί να οδηγήσει σε όχι αναμενόμενες λύσεις, προσωπική αναλογία, η προσπάθεια να δει κάποιος τον εαυτό του ως πρόβλημα μπορεί να οδηγήσει σε φρέσκια προοπτική και πιθανόν σε αποτελεσματικές λύσεις, χαρτογράφηση μυαλού, η γέννηση θεμάτων και το πρόβλημα γραμμών που αναπαριστούν τους συσχετισμούς μεταξύ τους μπορούν να βοηθήσουν να αναγνωριστούν όλα τα θέματα και οι διασυνδέσεις τους.

6. Εκπαίδευση κρίσεων. Είναι η μέθοδος που προσπαθεί να δώσει στους υπαλλήλους όλα εκείνα τα εφόδια που είναι απαραίτητα όχι μόνο για την αντιμετώπιση καταστάσεων κρίσεων αλλά και για την αποφυγή τους.

7. Εκπαίδευση εξυπηρέτησης. Αφορά την παροχή όλων εκείνων των μέσων και την εκπαίδευση των υπαλλήλων πάνω σε ικανότητες εξυπηρέτησης πελατών, γεγονός που σχετίζεται με την αναγνώριση της σημασίας που έχει για τον οργανισμό η εκπλήρωση των προσδοκιών των πελατών και το οποίο αφορά ιδιαίτερα επιχειρήσεις που δίνουν μεγάλη σημασία στη διοίκηση ολικής ποιότητας.

8. Στοιχειώδης εκπαίδευση. Η ικανότητα της γραφής, της ομιλίας και της ομαδικής εργασίας είναι ιδιαιτέρως σημαντική στο σύγχρονο επιχειρησιακό περιβάλλον. Παρ' ολ' αυτά πολλοί εργαζόμενοι δεν πληρούν τις προϋποθέσεις αυτές. Η στοιχειώδης εκπαίδευση διακρίνεται στη γενική, δηλαδή στο γενικό επίπεδο ικανοτήτων του ατόμου, και στη λειτουργική που αφορά το επίπεδο ικανότητας σε μια συγκεκριμένη γνωστική περιοχή, έτσι ώστε να είναι σε θέση να επιτελεί σημαντικά καθήκοντα της εργασίας του.

3.1.6 Αξιολόγηση της προσπάθειας για εκπαίδευση

Πάντοτε οι διοικούντες στις επιχειρήσεις θέλουν να βεβαιωθούν για τα αποτελέσματα της εκπαίδευσης. Έτσι οι υπεύθυνοι των προγραμμάτων εκπαίδευσης χρησιμοποιούν διάφορες μεθόδους αξιολόγησης της αποτελεσματικότητας των εκπαιδευτικών αυτών προγραμμάτων, όπως είναι η μέτρηση δεξιοτήτων και γνώσεων πριν και μετά την εκπαίδευση.

Πιο σίγουρη μέθοδος βέβαια είναι η σύγκριση δύο ομάδων, εκ των οποίων η μια υποβάλλεται σε εκπαίδευση και η άλλη όχι, οπότε η σύγκριση μας οδηγεί σε πιο αξιόπιστα συμπεράσματα σχετικά με την αποτελεσματικότητα των εκπαιδευτικών προγραμμάτων.

Γενικά, ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα είναι αποτελεσματικό, όταν τοποθετεί τον εργαζόμενο γρήγορα στην παραγωγή, αυξάνει τις ικανότητες του και αντιμετωπίζει εύκολα τις μεταβαλλόμενες ανάγκες της επιχείρησης. Άλλωστε η ολοκληρωμένη αξιολόγηση της

εκπαιδευτικής διαδικασίας και του εκπαιδευόμενου κρίνονται εκ του αποτελέσματος, δηλαδή από την απόδοση στην παραγωγή.

3.1.7 Εκπαιδευτική διαδικασία

Μέσω της διδασκαλίας των νέων υπαλλήλων από ειδικά καταρτισμένα άτομα, μειώνεται ο χρόνος μάθησης της σωστής εκτέλεσης της εργασίας για τους νεοπροσλαμβανόμενους. Με την εκπαίδευση βελτιώνεται το αποτέλεσμα στην εκτελούμενη εργασία, τόσο στους νέους όσο και στους παλιούς υπαλλήλους. Βελτιώνεται η συνεργασία και επιτυγχάνεται μεγαλύτερη αφοσίωση στη επιχείρηση. Λύνονται διάφορα λειτουργικά προβλήματα. Είναι απαραίτητη για την πλήρωση των αναγκών της τουριστικής επιχείρησης σε προσωπικό. Τα οφέλη της εκπαίδευσης στους ίδιους τους εργαζόμενους είναι σημαντικά, διότι με τις γνώσεις που αποκτούν μεγαλώνουν την αξία τους στη αγορά εργασίας και βελτιώνουν τις δυνατότητες παραγωγής μέσα στην επιχείρηση. Η εκπαιδευτική διαδικασία αποτελείται από πέντε στάδια²⁹:

1. Ανάλυση αναγκών

Αρχικά, πρέπει να προσδιοριστούν οι θέσεις εργασίας στις οποίες απαιτείται βελτίωση των δεξιοτήτων που απαιτούνται για την βελτίωση της απόδοσης. Χρειάζεται ανάλυση των υπαλλήλων για να διασφαλιστεί ότι το πρόγραμμα θα ανταποκρίνεται στο επίπεδο εκπαίδευσης, στην εμπειρία και τις ικανότητες που διαθέτουν όπως και την συμπεριφορά αλλά και τα κίνητρα που έχουν πάνω στην εργασία τους.

2. Εκπαιδευτικός σχεδιασμός

Συγκεντρώνεται το εκπαιδευτικό υλικό, η μέθοδος και τα μέσα εκπαίδευσης παραδείγματα, ασκήσεις και δραστηριότητες. Έπειτα οργανώνεται και σχεδιάζεται ένα πρόγραμμα σπουδών κατάλληλο για τις ανάγκες των υπαλλήλων. Τέλος, πρέπει να είναι βέβαιο ότι όλα τα μέσα που χρησιμοποιούνται για την εκπαίδευση πρέπει να είναι

²⁹ Dessler G Human resource management(7^η έκδοση)International, New York 2000 σελ 250

κατανοητά, να συμπληρώνουν το ένα το άλλο και να στοχεύουν στην κάλυψη των αναγκών.

3. Επικύρωση

Παρουσίαση της εκπαιδευτικής διαδικασίας μπροστά σε ένα αντιπροσωπευτικό κοινό. Έπειτα, διορθώνονται τυχόν ατέλειες που συζητήθηκαν κατά τη διάρκεια της παρουσίασης για να εξασφαλισθεί η αποτελεσματικότητα του προγράμματος.

4. Εφαρμογή

Κατά περίπτωση, για την ενίσχυση της επιτυχίας του προγράμματος, πραγματοποιούνται σεμινάρια εκπαίδευσης των ίδιων των εκπαιδευτών. Τα οποία εστιάζουν στις γνώσεις τους άλλα και στην ικανότητα παρουσίασης που διαθέτουν.

5. Αξιολόγηση

Πραγματοποιείται αξιολόγηση της διαδικασίας σύμφωνα με κάποιες παραμέτρους. Κατ' αρχήν η αντίδραση των εκπαιδευόμενων στην διαδικασία. Η εκμάθηση, όπου χρησιμοποιούνται τεστ πριν και μετά την εκπαίδευση για να μετρηθεί το επίπεδο γνώσεων των συμμετεχόντων. Μετά, σημειώνονται οι αντιδράσεις των επιβλεπόντων σχετικά με τις επιδόσεις των μαθητών μετά την ολοκλήρωση της εκπαίδευσης. Τέλος, αξιολογείται το επίπεδο βελτίωσης πάνω στην εργασία τους.

3.2. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΤΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

3.2.1. Η εκπαίδευση στα διάφορα τμήματα της ξενοδοχειακής μονάδας

Η εκπαίδευση στα διάφορα τμήματα³⁰ το ξενοδοχείου είναι διαφορετική. Κάθε τμήμα έχει τις δικές του ιδιαιτερότητες και τα σημεία στα οποία πρέπει να δοθεί προσοχή.

³⁰ Λαλούμης Δ., Ρούπας Β. Διοίκηση Προσωπικού Τουριστικών Επιχειρήσεων interbooks Αθήνα 1996 σελ 168

➤ Υπάλληλοι υποδοχής: Πρέπει να είναι κατάλληλα εκπαιδευμένοι ώστε να προσφέρουν ικανοποιητική κι ευχάριστη εξυπηρέτηση στους πελάτες. Ο υπάλληλος υποδοχής, με κατάλληλη εκπαίδευση, μπορεί να λάβει επαγγελματικές γνώσεις, να μάθει ξένες γλώσσες και να χειρίζεται με διπλωματία δύσκολες καταστάσεις.. Απαιτείται εκπαίδευση, ώστε να αποκτηθούν οι απαιτούμενες ικανότητες και η ανάλογη συμπεριφορά, για να μην φθαρεί η διαμονή του πελάτη από αγενή συμπεριφορά. Κύρια απαιτείται συνεχής εκπαίδευση πάνω σε θέματα τεχνολογίας.

➤ Γκρουμ: Ο γκρουμ είναι ο υπάλληλος που έρχεται σε επαφή με τον πελάτη κατά την άφιξη του και συντελεί στην πρώτη εντύπωση που θα του δημιουργηθεί για το ξενοδοχείο. Εκτός από τις αποσκευές του πελάτη είναι υπεύθυνος για τον έλεγχο εφοδιασμού του δωματίου και πρέπει να είναι έτοιμος να απαντήσει σε τυχόν ερωτήσεις που θα του κάνει ο πελάτης. Η εκπαίδευση του θα πρέπει να αναφέρεται στη βελτίωση της ανάπτυξης των ανθρώπινων σχέσεων και στην προσαρμογή του στα ανάλογα πρότυπα συμπεριφοράς.

➤ Κρατήσεις δωματίων και λογιστήριο: Η εκπαίδευση σ αυτά τα τμήματα περιλαμβάνει την εισαγωγή των εργαζομένων στο πρόβλημα των κρατήσεων και την πρόβλεψη μιας οργάνωσης, που να διευκολύνει τη δουλειά του υπάλληλου υποδοχής, να περιορίζει τα λάθη και να εξασφαλίζει μια άριστη εξυπηρέτηση. Βασικές προϋποθέσεις για τους εργαζόμενους στο τμήμα λογιστηρίου είναι η γνώση της απαιτούμενης λογιστικής, η τιμιότητα και η παρατηρητικότητα. Οι λογαριασμοί των πελατών πρέπει να ελέγχονται προσεκτικά προτού παραδοθούν στον πελάτη για την αποφυγή λαθών που αποτελούν σημαντικό σημείο δυσφήμισης του ξενοδοχείου. Η εκπαίδευση τους περιλαμβάνει τη σωστή ενημέρωση των λογαριασμών, τη γνώση των διαφόρων μεθόδων κράτησης δωματίων, τη σωστή συμπεριφορά και εξυπηρέτηση. Επίσης, πρέπει να γίνεται συνεχής ενημέρωση σχετικά με τις εξελίξεις της ηλεκτρονικής λογιστικής.

➤ Προσωπικό ορόφων: Το πόσο συχνά πρέπει να πλένονται οι κουβέρτες, να αλλάζονται τα σεντόνια και να αερίζονται τα στρώματα, πρέπει να διδαχθούν και να ενσωματωθούν στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα, γιατί διαφορετικά μπορεί να παραβλεφθούν. Οι ανάγκες εκπαίδευσης στο τμήμα ορόφων είναι τεράστιες δεδομένου ότι το προσωπικό ορόφων σχεδόν ποτέ δεν έχει δεχθεί ειδική εκπαίδευση. Πρέπει λοιπόν να εκπαιδευτεί σε θέματα

μεθοδολογίας σε σχέση με την καθαριότητα αλλά και σε θέματα εξάσκησης της «τουριστικής συνείδησης» των εργαζομένων στο σοβαρότατο αυτό τμήμα.

3.2.2.Ιδιαιτερότητες της εκπαίδευσης στις ξενοδοχειακές μονάδες

Εξαιτίας του ότι οι ξενοδοχοϋπάλληλοι έρχονται σε άμεση αλλά και σε έμμεση επαφή με το κοινό, η εκπαίδευση τους παρουσιάζει ορισμένες ιδιαιτερότητες³¹. Ένα μεγάλο ποσοστό ξενοδοχοϋπαλλήλων έχουν την τάση να μεταπηδούν από το ένα επάγγελμα στο άλλο.

Πολλοί απ αυτούς θεωρούν το επάγγελμα τους πρόσκαιρο και ελάχιστοι επιστρέφουν τον επόμενο χρόνο. Εξαιτίας λοιπόν αυτών των ιδιαιτεροτήτων, στα ξενοδοχειακά επαγγέλματα η τελική ευθύνη για την εκπαίδευση των υπαλλήλων απομένει στον επόπτη και όχι στον περαστικό εκπαιδευτή. Ο επόπτης είναι αυτός που ανταμείβει ή τιμωρεί τον εργαζόμενο.

3.2.3.Λόγοι που κάνουν απαραίτητη την εκπαίδευση προσωπικού στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις

Τα πλεονεκτήματα³² και οι επιδράσεις της εκπαίδευσης του προσωπικού στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις είναι:

- Ο ανεπτυγμένος ρυθμός εκπαίδευσης. Ο ρυθμός μάθησης αυξάνει κάτω από την καθοδήγηση και έχουμε συντομότερα πιο θετικά αποτελέσματα. Όταν το εκπαιδευτικό πρόγραμμα είναι αποτελεσματικό, ο νέος υπάλληλος του ξενοδοχείου προσαρμόζεται πιο γρήγορα στις εργασιακές συνθήκες.
- Ανεπτυγμένη ποιότητα απόδοσης. Η διδασκαλία περιστρέφεται γύρω από το πώς θα μάθει ο εκπαιδευόμενος να κάνει την εργασία του με το σωστό τρόπο, όσο το δυνατόν καλύτερα. Η

³¹ Λαλούμης Δ., Ρούπας Β. Διοίκηση Προσωπικού Τουριστικών Επιχειρήσεων interbooks Αθήνα 1996 σελ 163

³² Κανελλόπουλος Χ. Διοίκηση Προσωπικού σε ξενοδοχειακές μονάδες International publishing Αθήνα 1990 σελ

διδασκαλία έχει σαν συνέπεια την μετάδοση των καλύτερων μεθόδων, οι οποίες είναι κτήμα της εμπειρίας ορισμένων προσώπων.

- Μείωση φθορών υλικού. Οι περισσότερες εργασίες περιλαμβάνουν χρήση κάποιων εργαλείων τα οποία όταν δεν χρησιμοποιούνται σωστά φθείρονται ή χαλάνε με αποτέλεσμα την αντικατάστασή τους με νέα ή την επισκευή τους. Διαδικασίες οι οποίες επιφέρουν αύξηση των εξόδων. Ένας ανεκπαιδευτος και άπειρος εργαζόμενος συχνά κοστίζει στην επιχείρηση πολλά χρήματα.

- Μειωμένος αριθμός ατυχημάτων. Τα ατυχήματα ανάμεσα στους ανεκπαιδευτους υπαλλήλους είναι περισσότερα από εκείνα τα οποία συμβαίνουν μεταξύ των εκπαιδευόμενων υπαλλήλων. Το ψυχολογικό άγχος, το οποίο δημιουργείται από την έλλειψη γνώσεων αποτελεί μια από τις σημαντικότερες αιτίες ατυχημάτων.

- Μειωμένη μεταπήδηση εργαζομένων. Η μεταπήδηση σε άλλα επαγγέλματα είναι συχνό φαινόμενο στον ξενοδοχειακό τομέα, όπως αναφέρθηκε και παραπάνω. Το φαινόμενο μειώνεται όταν οι εργαζόμενοι είναι εκπαιδευμένοι.

- Μειωμένες απουσίες. Ένας εργαζόμενος, ο οποίος δεν γνωρίζει τι πρόκειται να αντιμετωπίσει έχει περισσότερο την τάση να βρίσκει δικαιολογίες για να μην εμφανιστεί στην δουλειά. Αντίθετα, όταν έχει εκπαιδευτεί και γνωρίζει το αντικείμενο της εργασίας του δίνει το παρόν και είναι πιο αποδοτικός στη δουλειά που του έχει ανατεθεί.

- Ανεπτυγμένη παραγωγή. Αποτελεί τον πιο φανερό λόγο την χρησιμότητας της εκπαίδευσης στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις. Παραδείγματος χάρη, ο εκπαιδευμένος σερβιτόρος στο εστιατόριο του ξενοδοχείου μπορεί να εξυπηρετήσει περισσότερα τραπέζια σε μικρότερο χρονικό διάστημα από έναν ανειδίκευτο. Η ικανότητα και τα κίνητρα είναι εκείνα που δημιουργούν την παραγωγικότητα.

3.2.4. Προβλήματα από την έλλειψη εκπαιδευμένου προσωπικού στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις

Υπάρχουν ορισμένα χρήσιμα σημεία ή συμπτώματα τα οποία δηλώνουν την ανάγκη για εκπαίδευση. Αυτά περιλαμβάνουν³³:

οΤην αποτυχία να εκπληρώσουν τους σκοπούς της επιχείρησης. Αυτοί είναι το συνολικό κέρδος στην τροφοδοσία, στα ποτά ή στον τζίρο ή στο καθαρό κέρδος.

οΈνα ακόμη πρόβλημα είναι οι δυσαρεστημένοι πελάτες. Όταν οι εργαζόμενοι δεν έχουν λάβει την κατάλληλη εκπαίδευση δεν μπορούν και να ικανοποιήσουν τις ανάγκες των πελατών. Αυτό έχει ως συνέπεια οι πελάτες να έχουν παράπονα και να φεύγουν δυσαρεστημένοι από την τουριστική τους εμπειρία και πιθανόν να μην προτιμήσουν ξανά την συγκεκριμένη επιχείρηση.

οΗ αργή εξυπηρέτηση αποτελεί ένα επιπλέον αρνητικό της έλλειψης εκπαιδευμένου προσωπικού. Όταν οι πελάτες μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης χρειαστεί να περιμένουν για να ικανοποιηθεί μια επιθυμία τους που την χρειάζονται άμεσα είναι φυσικό επακόλουθο να φύγουν δυσαρεστημένοι και να μην προτιμήσουν ξανά το ξενοδοχείο και να μην κάνουν και καλή διαφήμιση για την συγκεκριμένη επιχείρηση. Αφού η αργή εξυπηρέτηση είναι το πιο σημαντικό μειονέκτημα.

οΤο χαμηλό ηθικό λόγο της ανειδίκευτης εργασίας προκαλεί την αλλαγή εργασίας σε σημαντικό αριθμό ατόμων. Όταν τα άτομα δεν ξέρουν τι ακριβώς πρέπει να κάνουν απογοητεύονται και ψάχνουν άλλου είδους εργασία την οποία θα μπορέσουν να φέρουν εις πέρας.

οΕπίσης η έλλειψη εξειδίκευσης στην εργασία δημιουργεί προστριβές ανάμεσα στα διάφορα τμήματα του ξενοδοχείου. Δεν γίνεται να υπάρχει συνεννόηση όταν δεν γνωρίζουν οι υπάλληλοι του κάθε τμήματος τι ακριβώς πρέπει να κάνουν στο αντικείμενο που έχουν αναλάβει.

οΌταν το προσωπικό δεν είναι εκπαιδευμένο συμβαίνουν συχνά ατυχήματα, σπασίματα και αυξάνεται ο βαθμός φθοράς των εργαλείων της ξενοδοχειακής επιχείρησης. Μη ξέροντας να

³³ Κανελλόπουλος Χ. Διοίκηση Προσωπικού σε ξενοδοχειακές μονάδες International publishing Αθήνα 1990 σελ 109

χειριστούν τα μηχανήματα αφού δεν έχουν εκπαιδευτεί κατάλληλα προκαλούνται ζημιές που ζημιώνουν και οικονομικά το ξενοδοχείο.

οΤο προσωπικό είναι ανίκανο να προσαρμοστεί σε διάφορες αλλαγές που μπορεί να συμβούν στο εργασιακό περιβάλλον της επιχείρησης.

Η εκπαίδευση θα βοηθήσει στη λύση των προβλημάτων, θα αυξήσει την ασφάλεια και θα κάνει το προσωπικό πιο άξιο και πολύτιμο. Όμως, πολλές φορές δεν μπορεί να διορθώσει αυτά τα προβλήματα. Αυτό συμβαίνει όταν το ξενοδοχείο έχει και άλλα προβλήματα εκτός από το μη εκπαιδευμένο προσωπικό. Ένα τέτοιο πρόβλημα μπορεί να είναι η ακατάλληλη τοποθεσία του ξενοδοχείου.

3.3. ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ- ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

3.3.1. Σχέσεις τουριστικής ανάπτυξης και τουριστικής εκπαίδευσης

Αν και η εκπαίδευση χρησιμοποιείται από κοινού με την ανάπτυξη οι όροι δεν είναι συνώνυμοι. Σκοπός της εκπαίδευσης είναι η εξασφάλιση υπαλλήλων με ειδικά προσόντα ή η διόρθωση ελλείψεων στην απόδοσή τους. Αντίθετα η ανάπτυξη είναι μια προσπάθεια να εξασφαλιστούν υπάλληλοι με ικανότητες που η εταιρεία θα χρειαστεί στο μέλλον. Η διάκριση μεταξύ εκπαίδευσης και ανάπτυξης επομένως, αφορά στο σκοπό για τον οποίο γίνεται η καθεμία³⁴.

3.3.2. Διαφορές τουριστικής εκπαίδευσης- τουριστικής ανάπτυξης

Ίσως είναι χρήσιμο να διαχωρίσουμε εννοιολογικά τους όρους εκπαίδευση και ανάπτυξη. Η εκπαίδευση βοηθά τους υπαλλήλους να κάνουν ικανοποιητικά την τρέχουσα δουλειά τους σήμερα και στο μέλλον. Αντίθετα η ανάπτυξη βοηθά τον εργαζόμενο να προετοιμαστεί για ανάληψη μελλοντικών, νέων υπευθυνοτήτων, άσχετα με την παρούσα θέση.

³⁴ Σκουλάς Ν. & Οικονομική Κ. Διαχείριση και ανάπτυξη ανθρώπινων πόρων, Κάπα, Αθήνα 2001 σελ 112

Ο παρακάτω πίνακας³⁵ παρουσιάζει τις διαφορές που υπάρχουν μεταξύ εκπαίδευσης και ανάπτυξης

	Εκπαίδευση	Ανάπτυξη
Εστίαση	Τρέχουσα εργασία	Τρέχουσα και μελλοντική
Πεδίο δράσης	Άτομο	Ομάδα-οργανισμός
Χρονικό πλαίσιο	Άμεσα	Μακροπρόθεσμα
Στόχος	Διόρθωση έλλειψης προσόντων	Προετοιμασία για μελλοντικές εργασιακές ανάγκες

Όπως φαίνεται και από τον παραπάνω πίνακα οι διαφορές εκπαίδευσης- ανάπτυξης παρατηρείται σε τέσσερις παραμέτρους. Όσον αφορά την εστίαση η εκπαίδευση λαμβάνει χώρα σε συγκεκριμένες εργασίες και βοηθάει στην καλύτερη αφομοίωση τους. Ενώ η ανάπτυξη αναφέρεται και στις τρέχουσες αλλά και στις μελλοντικές εργασίες, στους τρόπους με τους οποίους βελτιώνεται η εργασία και γίνεται πιο παραγωγική. Η εκπαίδευση γίνεται κυρίως σε κάθε άτομο ξεχωριστά ή σε πολύ μικρές ομάδες. Αντίθετα, η ανάπτυξη αφορά μεγαλύτερες ομάδες ή ακόμα και ολόκληρους οργανισμούς.

Η εκπαίδευση πραγματοποιείται άμεσα, όπως και τα αποτελέσματα της είναι άμεσα στους εκπαιδευόμενους. Από την άλλη, τα αποτελέσματα της ανάπτυξης παρατηρούνται μακροπρόθεσμα. Στόχος της εκπαίδευσης είναι η γρήγορη βελτίωση στην απόδοση των εργαζομένων και η συμπλήρωση κενών που μπορεί να έχουν όσον αφορά την εργασία τους. Ο στόχος της ανάπτυξης είναι η συνολική ενδυνάμωση των ανθρώπινων πόρων της εταιρείας και η προετοιμασία για μελλοντικές ανάγκες.

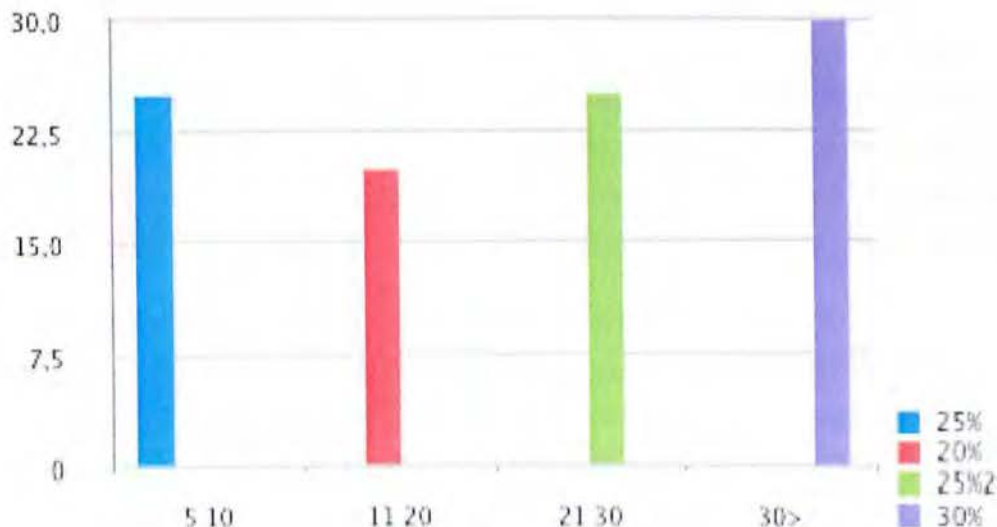
³⁵ Κανελλόπουλος Χ. Διοίκηση Προσωπικού- Ανθρώπινου δυναμικού, κεφάλαιο 8 Εκπαίδευση προσωπικού, σχήμα 1 σελ 344

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ΕΡΕΥΝΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΑ ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ

Για την εκπόνηση της συγκεκριμένης πτυχιακής εργασίας πραγματοποιήθηκε έρευνα³⁶ σε 20 ξενοδοχεία της Αθήνας αλλά και της επαρχίας. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε την περίοδο Μάρτιος-Μάιος 2011. Είχε ως σκοπό να εκμαιευτούν αποτελέσματα για το επίπεδο εκπαίδευσης του προσωπικού στα ελληνικά ξενοδοχεία. Παρακάτω θα αναλυθούν ξεχωριστά τα δεδομένα για κάθε ερώτηση που υποβλήθηκε. Τα οποία αφορούν το κάθε ξενοδοχείο που ρωτήθηκε άλλα και γενικότερα για το επίπεδο της τουριστικής εκπαίδευσης στην Ελλάδα.

4.1.ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

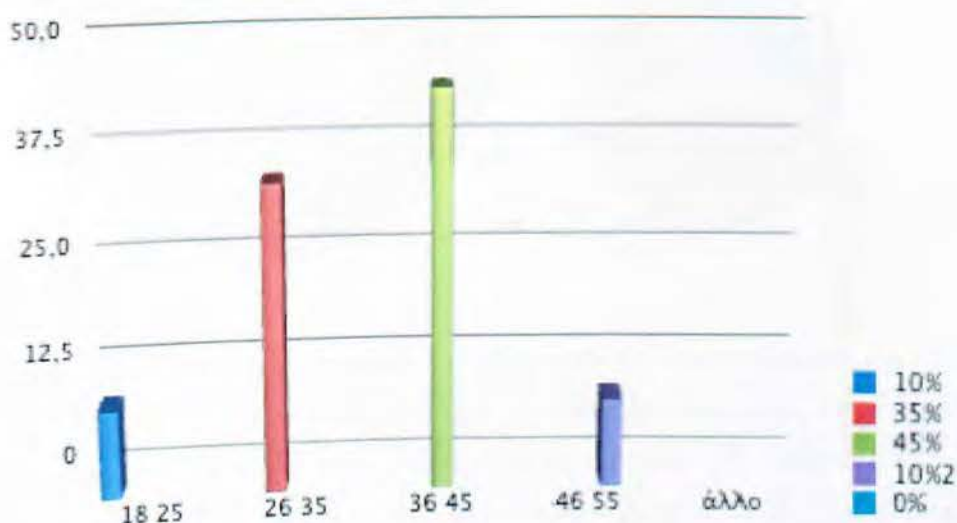
4.1.α Πόσα άτομα απασχολείτε στην επιχείρηση σας;



³⁶ βλέπε ερωτηματολόγιο στο παράρτημα

Αναλύοντας το διάγραμμα φαίνεται ότι το 25% των ξενοδοχείων που ρωτήθηκαν απασχολούν από 5 ως 10 άτομα σαν προσωπικό. Πρόκειται για μικρά ξενοδοχεία «οικογενειακές επιχειρήσεις» τοπικού χαρακτήρα που δραστηριοποιούνται στην επαρχία. Το 20% απασχολεί από 11 ως 20 άτομα. Το 25% από 21 ως 30 άτομα και τέλος το 30% απασχολεί πάνω από 30 άτομα. Σε αυτή την κατηγορία ανήκουν μεγάλου μεγέθους ξενοδοχεία που έχουν ως έδρα τους την Αθήνα και άλλα μεγάλα προάστια της αττικής.

4.1.β. Τι ηλικίας είναι το προσωπικό σας;

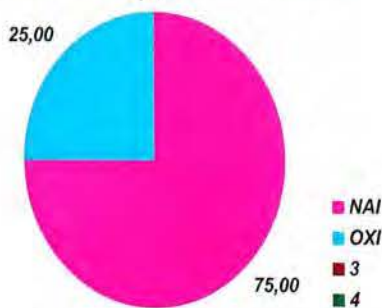


Από το δείγμα που ρωτήθηκε το 10% απασχολεί άτομα ηλικίας από 18-25 ετών. Το ποσοστό αυτό είναι μικρό και αφορά ξενοδοχεία της επαρχίας που απασχολούν κυρίως φοιτητές που σπουδάζουν σε μέρη εκτός Αθηνών. Αυτά τα ξενοδοχεία είναι εποχιακού χαρακτήρα, λειτουργούν δηλαδή μόνο τους μήνες με αυξημένη τουριστική κίνηση που είναι από τον Μάιο μέχρι τον Σεπτέμβριο. Το 35% έχει στο εργατικό του δυναμικό άτομα ηλικίας από 26 ως 35%. Τα άτομα που απασχολεί το 45% των ερωτηθέντων ξενοδοχείων είναι ηλικίας 36 μέχρι 45. Πρόκειται για άτομα με εμπειρία χρόνων πάνω στα τουριστικά επαγγέλματα και εργάζονται κατά κύριο λόγο σε μεγάλα ξενοδοχεία που χρειάζονται έμπειρο

προσωπικό για να μπορούν να ανταπεξέλθουν στην αυξημένη προσέλευση τουριστών που παρατηρείται σε αυτά τα ξενοδοχεία.

4.1.γ. Είναι εκπαιδευμένο το προσωπικό σας:

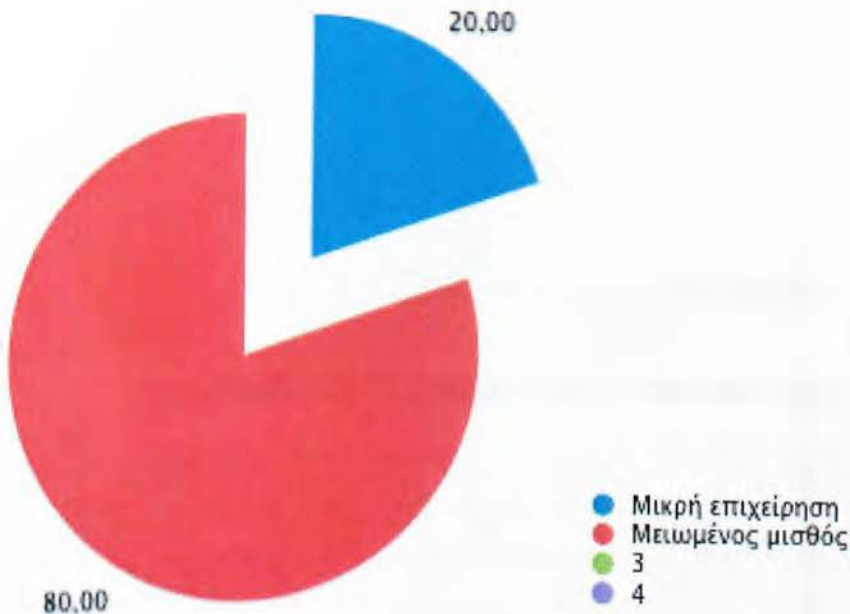
Εκπαίδευση Προσωπικού



Στην ερώτηση αν «είναι εκπαιδευμένο το προσωπικό σας;» το 75% των ξενοδοχείων που συμμετείχαν στην έρευνα απάντησε ότι είναι εκπαιδευμένο ενώ μόλις το 25% απάντησε ότι δεν είναι εκπαιδευμένο το προσωπικό που εργάζεται στην επιχείρησή τους. Με βάση αυτά τα αποτελέσματα γίνεται κατανοητό ότι τα ξενοδοχεία προτιμούν να απασχολούν άτομα που έχουν λάβει εκπαίδευση πάνω στον τουρισμό. Αυτό είναι πολύ σημαντικό για την σωστή λειτουργία και την αυξημένη αποδοτικότητα των ξενοδοχείων. Όταν τα άτομα που προσλαμβάνονται σε ένα ξενοδοχείο είναι εκπαιδευμένα τότε εξοικονομείται και χρόνος αλλά και χρήματα από μέρους της επιχείρησής και αυτό είναι πολύ θετικό.

Από την άλλη υπάρχουν και ξενοδοχεία που προτιμούν να παρέχουν εργασία σε άτομα που δεν έχουν λάβει την κατάλληλη εκπαίδευση. Υπάρχουν διάφοροι λόγοι που συμβαίνει αυτό οι οποίοι και θα αναλυθούν παρακάτω.

4.1.δ. Αν ΟΧΙ γιατί:

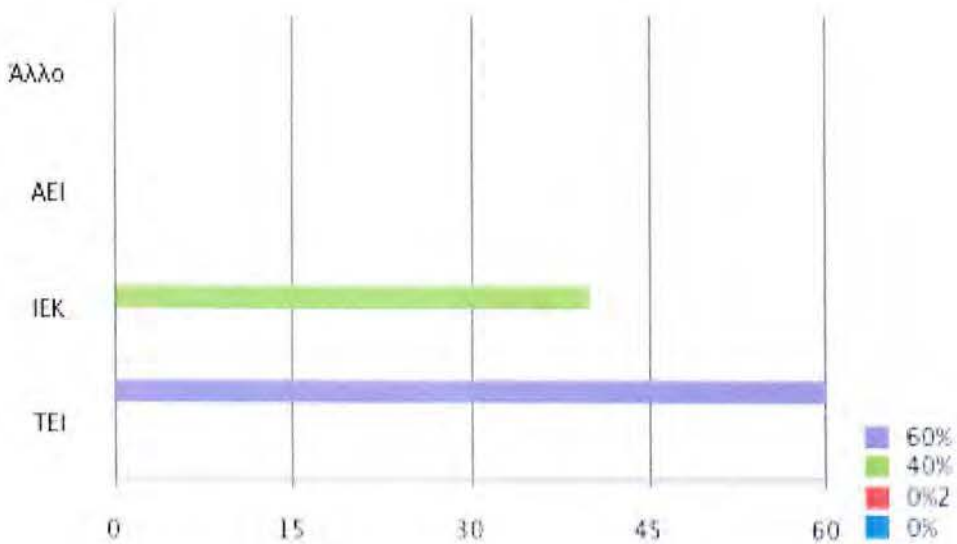


Αναλύοντας τους λόγους για τους οποίους το 25% των ξενοδοχείων, όπως αναφέρθηκε παραπάνω, δεν διαθέτει εκπαιδευμένο προσωπικό τα συμπεράσματα που λαμβάνονται είναι ότι το 20% των ξενοδοχείων είναι μικρές επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στην επαρχία και είναι οικογενειακές επιχειρήσεις, δηλαδή ανήκουν σε οικογένειες και το προσωπικό τους αποτελείται από τα μέλη της οικογένειας. Αυτό σημαίνει ότι η επιχείρηση περνάει από γενιά σε γενιά και η λειτουργία της μαθαίνεται με πρακτική άσκηση.

Το 80% απάντησε ότι ο λόγος που δεν απασχολεί εκπαιδευμένο προσωπικό είναι ο μειωμένος μισθός που δίνεται σε άτομα που δεν έχουν λάβει την κατάλληλη εκπαίδευση. Ειδικά την περίοδο της οικονομικής κρίσης αυτό αποτελεί μια καλή λύση για τα ξενοδοχεία.

Προσλαμβάνοντας ανειδίκευτα άτομα χωρίς τις κατάλληλες γνώσεις και δίνοντας τους μειωμένο μισθό εξασφαλίζεται η βιωσιμότητα της επιχείρησης. Αυτό βέβαια αφορά και πάλι κυρίως επιχειρήσεις που λειτουργούν εκτός Αθηνών.

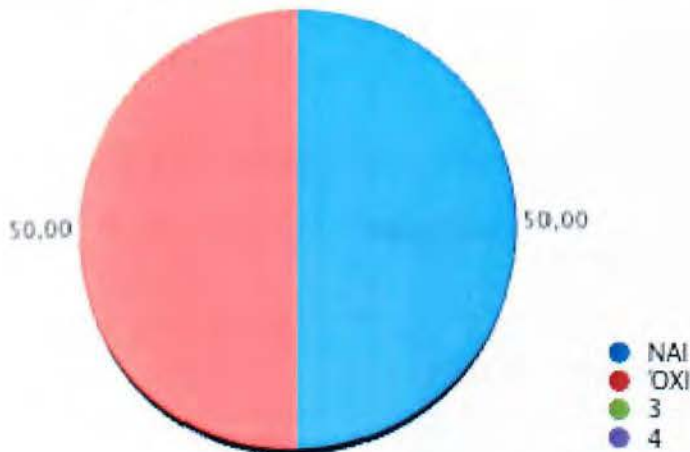
4.1.ε. Αν ΝΑΙ τι εκπαίδευση έχουν λάβει;



Το προσωπικό των ξενοδοχείων που είναι εκπαιδευμένο είτε διαθέτει πτυχίο από Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα(ΤΕΙ) πάνω στην διοίκηση τουριστικών επιχειρήσεων είτε από Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης(ΙΕΚ). Υπάρχουν και κάποια μεταπτυχιακά προγράμματα των Ανώτατων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων(ΑΕΙ) που ειδικεύονται στον τουρισμό. Από την συγκεκριμένη έρευνα φαίνεται ότι το 60% των ερωτηθέντων απάντησε ότι το προσωπικό που απασχολούν διαθέτουν πτυχίο από ΤΕΙ. Τα ΤΕΙ προσφέρουν ολοκληρωμένη γνώση πάνω στον τουρισμό και γι αυτό προτιμούνται άτομα που έχουν πτυχίο από ΤΕΙ για να εργαστούν σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.

Ενώ στο 40% εργάζεται προσωπικό που έχει τελειώσει κάποιο ΙΕΚ σχετικό με τον τουρισμό. Αυτό συμβαίνει διότι τα ΙΕΚ βρίσκουν στους απόφοιτους τους εργασία σε ξενοδοχειακές μονάδες μόλις τελειώσουν την 2ετή παρακολούθηση μαθημάτων. Τέλος σε κανένα από τα ξενοδοχεία που συμμετείχαν στην έρευνα δεν εργάζονται άτομα που έχουν μεταπτυχιακό πάνω στον τουρισμό από ΑΕΙ. Αλλά ούτε και από κάποιον άλλο φορέα τουριστικής εκπαίδευσης όπως ο Οργανισμός Τουριστικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης(ΟΤΕΚ).

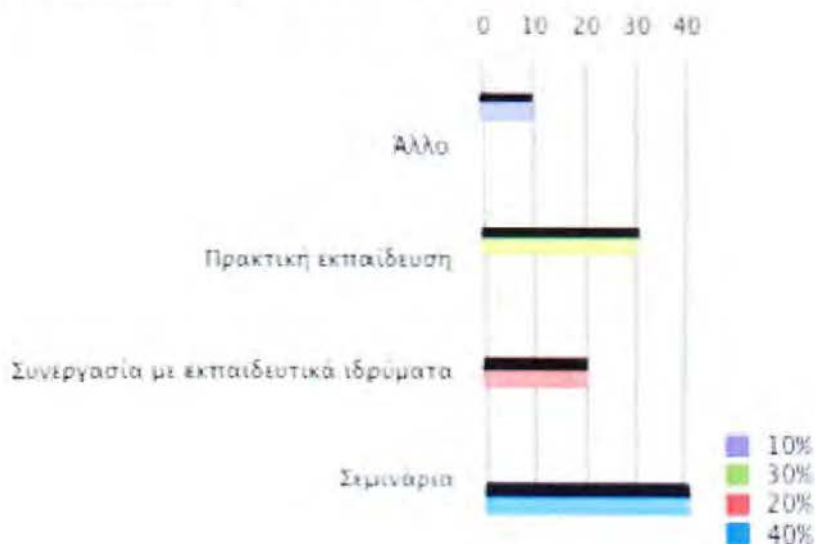
4.1.στ. Χρησιμοποιείτε προγράμματα εκπαίδευσης και εξειδίκευσης του προσωπικού;



Στην ερώτηση αν «χρησιμοποιείτε προγράμματα εκπαίδευσης και εξειδίκευσης του προσωπικού;» το 50% των ξενοδοχείων που συμμετείχαν στην έρευνα απάντησαν ναι ενώ το άλλο 50% όχι. Αυτό δείχνει, από την μία, το πόσο σημαντική θεωρείται η ενδοεπιχειρησιακή εκπαίδευση για την εξέλιξη των υπαλλήλων άλλα και για την καλύτερη λειτουργία της επιχείρησης. Όταν οι εργαζόμενοι εκπαιδεύονται μέσα στο περιβάλλον που εργάζονται και στην θέση εργασίας που έχουν αναλάβει αποδίδουν καλύτερα.

Από την άλλη το άλλο 50% που δεν χρησιμοποιεί προγράμματα ενδοεπιχειρησιακής εκπαίδευσης ανέφεραν ότι είναι ιδιαίτερα δαπανηρό και χρονοβόρο για το ξενοδοχείο. Επιπλέον, πολλές φορές δεν έχει τα αναμενόμενα αποτελέσματα. Γι αυτό το λόγο αποφεύγουν την χρήση προγραμμάτων εκπαίδευσης.

4.1.ζ. Αν ΝΑΙ τι από τα παρακάτω χρησιμοποιείτε:



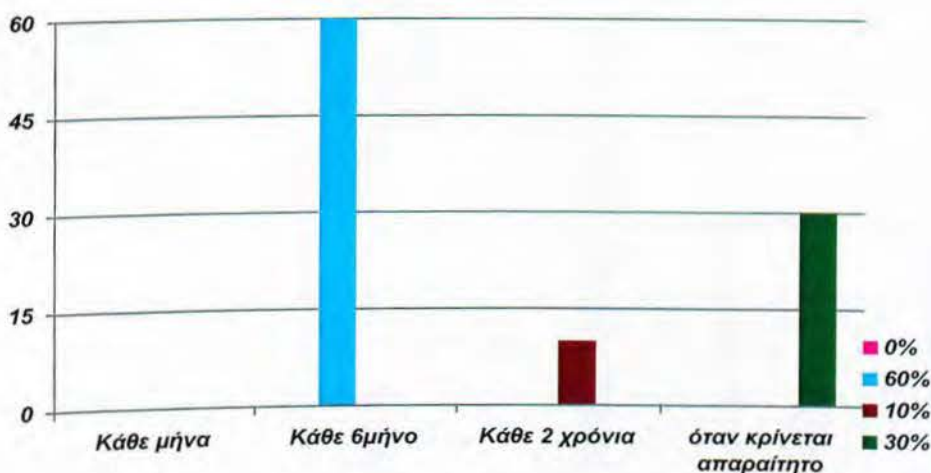
Σε συνέχεια της προηγούμενης ερώτησης, το δείγμα ξενοδοχείων που χρησιμοποιούν προγράμματα ενδοεπιχειρησιακής εκπαίδευσης, ρωτήθηκε τι είδους προγράμματα χρησιμοποιούν. Το 40% απάντησε ότι χρησιμοποιεί σεμινάρια. Τα σεμινάρια λαμβάνουν χώρα εκτός του ξενοδοχείου. Εκπαιδευτικά σεμινάρια πραγματοποιούνται όταν υπάρχουν πολλά άτομα που χρειάζονται εκπαίδευση. Γι αυτό και προτιμάται από τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις. Το 20% συνεργάζεται με εκπαιδευτικά ιδρύματα για να εκπαιδεύσει το προσωπικό του.

Το 30% εκπαιδεύει το προσωπικό με την μέθοδο της πρακτικής εκπαίδευσης του στην ίδια την θέση εργασίας που έχει αναλάβει. Αυτού του είδους η εκπαίδευση πραγματοποιείται με την συνεχή χρήση εργαλείων, μηχανημάτων και εξοπλισμού που χρησιμοποιεί συνήθως ο εργαζόμενος. Με αυτό τον τρόπο ο εργαζόμενος μαθαίνει την εργασία του πραγματοποιώντας την. Βέβαια είναι ένα είδος εκπαίδευσης που απαιτεί αρκετό χρόνο μιας και η εργασία που αναλαμβάνεται δεν μαθαίνεται από την μία μέρα στην άλλη.

Το 10% χρησιμοποιεί άλλες μορφές εκπαίδευσης. Συγκεκριμένα, στελεχώνουν άτομα που ειδικεύονται στην εκπαίδευση του προσωπικού. Αυτά τα άτομα αποτελούν μόνιμο προσωπικό των ξενοδοχείων και ο σκοπός τους είναι αποκλειστικά η εκμάθηση της εργασίας

στους νέους υπαλλήλους και η εξειδίκευση σε νέα θέση εργασίας στους ήδη υπάρχοντες υπαλλήλους.

4.1.η. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε προγράμματα εκπαίδευσης;

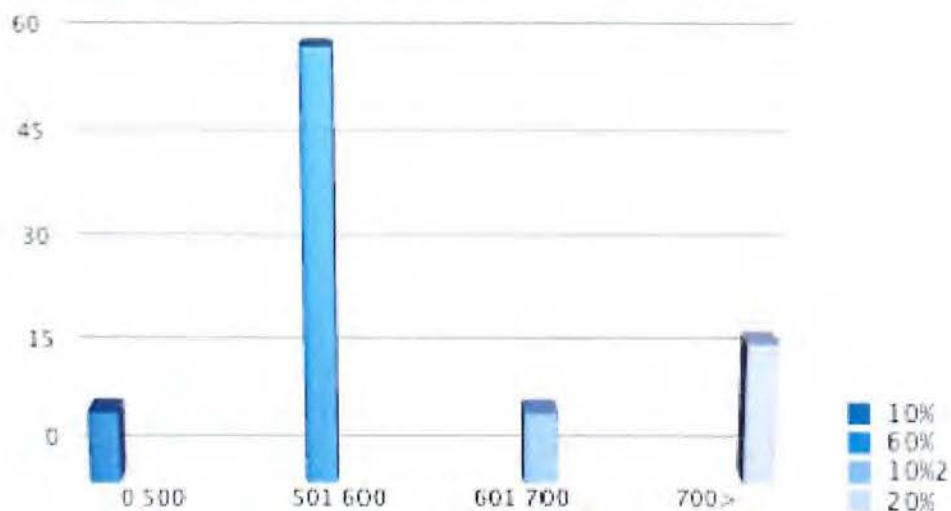


Η πλειοψηφία των επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν προγράμματα ενδοεπιχειρησιακής εκπαίδευσης, και συγκεκριμένα το 60%, πραγματοποιούνται κάθε εξάμηνο. Είναι ένα καλό χρονικό διάστημα διότι έτσι εκπαιδεύεται όλο το προσωπικό που έχει μόλις προσληφθεί και μαθαίνει την δουλειά στο ξενοδοχείο σύντομα και μπορεί να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις της θέσης που έχει αναλάβει. Βέβαια αποτελεί μια αρκετά δαπανηρή επένδυση για την επιχείρηση.

Το 30% πιστεύει ότι μόνο όταν κρίνεται απαραίτητο από την διεύθυνση πρέπει να χρησιμοποιούνται προγράμματα εκπαίδευσης για το προσωπικό. Αυτό αποτελεί μια πιο οικονομική λύση και αυτός είναι ο κυριότερος λόγος που δεν χρησιμοποιούν σε πιο τακτά χρονικά διαστήματα. Όταν τα διευθυντικά στελέχη θεωρήσουν ότι πρέπει το προσωπικό να εξελιχθεί και να κατανοήσει νέες τεχνολογίες που τυχόν υπάρχουν τότε πραγματοποιεί κάποιο από τα προγράμματα ενδοεπιχειρησιακής εκπαίδευσης που αναφέρθηκαν παραπάνω.

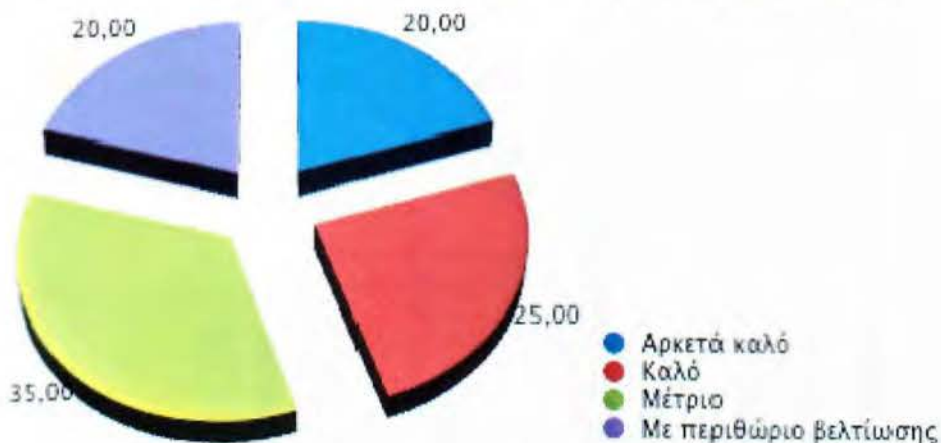
Τέλος το 10% πιστεύει ότι είναι καλύτερο να χρησιμοποιούνται προγράμματα εκπαίδευσης κάθε 2 χρόνια.

4.1.θ. Πόσα χρήματα ξοδεύετε για το κάθε εκπαιδευτικό πρόγραμμα;



Στην ερώτηση για το τι χρηματικό ποσό ξοδεύουν για το κάθε εκπαιδευτικό πρόγραμμα οι απαντήσεις ποικίλουν. Βάση των απαντήσεων το 10% ξοδεύει από 0-500 €, το 60% από 501-600 €, το 10% από 601-700 € και το 20% ξοδεύει πάνω από 700 €. Από αυτά τα αποτελέσματα συμπεραίνουμε ότι, τα ελληνικά ξενοδοχεία δεν δίνουν ιδιαίτερη σημασία στην ενδοεπιχειρησιακή εκπαίδευση και δεν θέλουν να ξοδεύουν πολλά χρήματα για αυτό τον σκοπό. Δυστυχώς όπως φαίνεται και από τα ποσοστά πολύ λίγα ξενοδοχεία ξοδεύουν μεγάλα ποσά για να εκπαιδεύσουν το προσωπικό που απασχολούν.

4.1.ι. Τι γνώμη έχετε για το επίπεδο της τουριστικής εκπαίδευσης στην Ελλάδα:



Το 20% των συμμετεχόντων στην έρευνα απάντησε ότι θεωρεί αρκετά καλό το επίπεδο τουριστικής εκπαίδευσης που παρέχεται στην Ελλάδα. Το 25% πιστεύει ότι είναι καλό. Το 35% απάντησε ότι είναι μέτριο. Τέλος, το 20% πιστεύει ότι υπάρχει περιθώριο βελτίωσης όσον αφορά την τουριστική εκπαίδευση.

4.1.κ. Πόσο πιστεύετε ότι επηρεάζει η τουριστική εκπαίδευση την ποιότητα των υπηρεσιών;

Σε αυτή την ερώτηση το δείγμα που ρωτήθηκε κλήθηκε να συμπληρώσει ένα πίνακα για το πόσο επηρεάζει η τουριστική εκπαίδευση την ποιότητα στα κυριότερα τμήματα του ξενοδοχείου. Αυτά είναι η διεύθυνση, το τμήμα λογιστηρίου, το τμήμα υποδοχής, το τμήμα F&B, το τμήμα ορόφων, το τμήμα προμηθειών, το τμήμα ελέγχου, το τμήμα δημοσίων σχέσεων και το τμήμα ανθρώπινου δυναμικού. Παρακάτω θα αναλυθούν τα αποτελέσματα για το κάθε τμήμα που αναφέρθηκε.

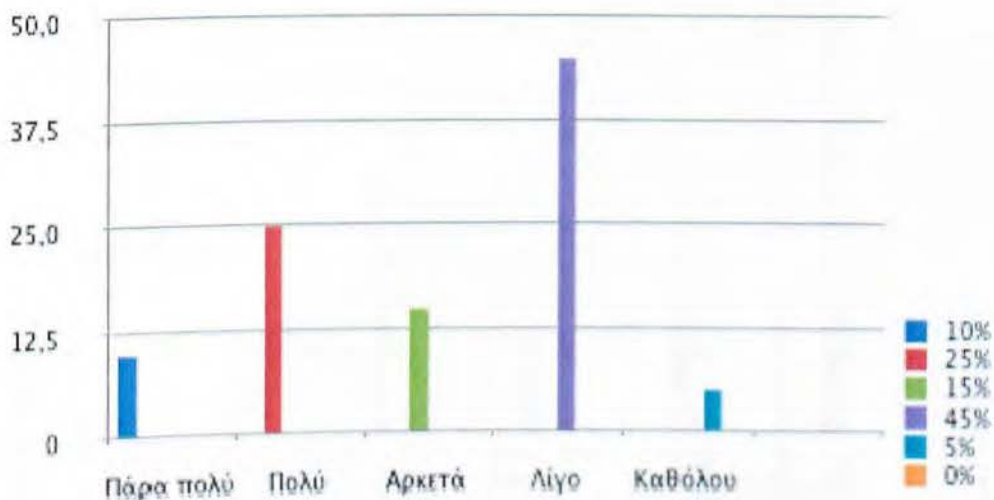
i. Διεύθυνση



Το τμήμα της διεύθυνσης ασχολείται με την εφαρμογή και τήρηση της πολιτικής της επιχείρησης για την επίτευξη τιθέμενων στόχων³⁷. Το 75% θεωρεί ότι η τουριστική εκπαίδευση συμβάλει πάρα πολύ στη σωστή λειτουργία του τμήματος της διεύθυνσης. Το 20% πολύ. Ενώ ένα 5% μόλις θεωρεί ότι χρειάζεται αρκετά η εκπαίδευση για την ανάληψη διευθυντικών καθηκόντων. Αυτά τα ποσοστά δείχνουν πόσο σημαντικό ρόλο παίζει η εκπαίδευση για τα διευθυντικά στελέχη των ξενοδοχείων.

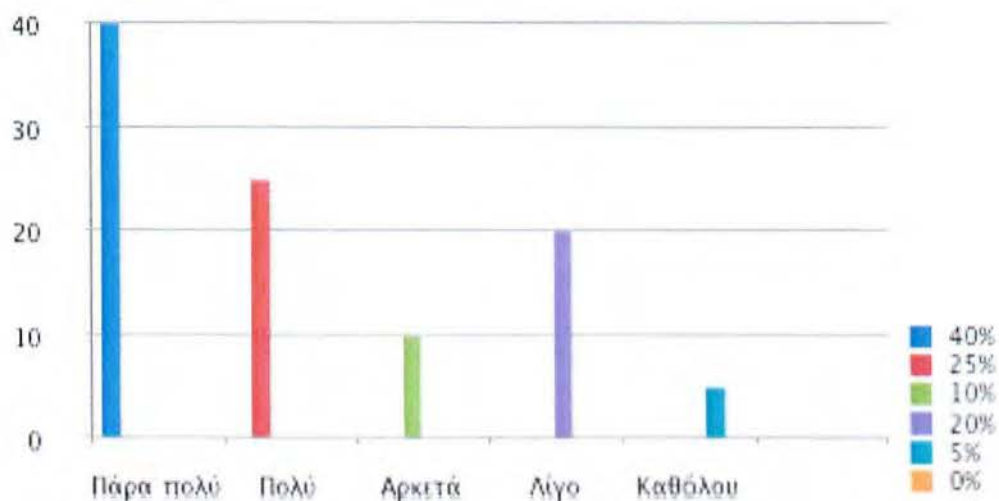
³⁷ http://gdias.teipir.gr/portal/images/stories/files/odigoi_epagelmaton/Odigos_Touristikon_Epagelmaton.pdf

ii. Τμήμα Λογιστηρίου



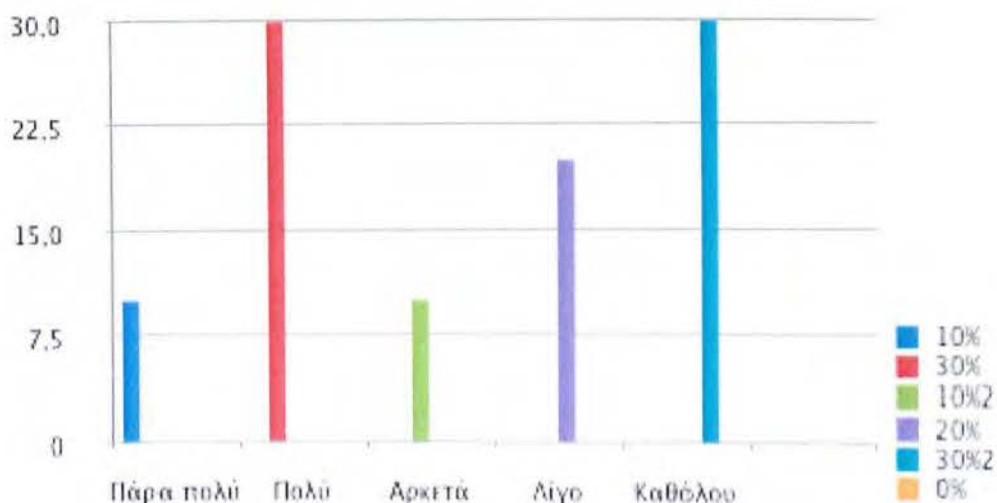
Τα καθήκοντα των λογιστών μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης είναι η τήρηση και παρακολούθηση των λογαριασμών των πελατών. Το 45% θεωρεί ότι η εκπαίδευση επηρεάζει λίγο τους εργαζόμενους στο τμήμα του λογιστηρίου. Το 25% πιστεύει ότι επηρεάζει πολύ, το 15% αρκετά, το 10% πάρα πολύ ενώ μόλις ένα 5% απάντησε καθόλου. Βέβαια ο διευθυντής του τμήματος πρέπει να έχει άριστες γνώσεις ξενοδοχειακής λογιστικής άλλα και να έχει ηθικό χαρακτήρα και να είναι έμπιστος.

iii. Τμήμα Υποδοχής



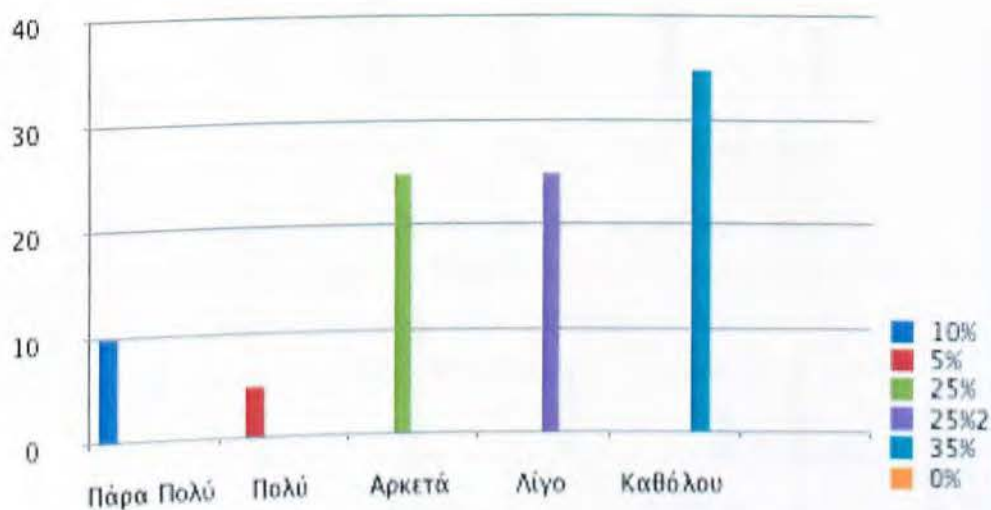
Στο τμήμα υποδοχής το 40% των ερωτηθέντων πιστεύει ότι η τουριστική εκπαίδευση παίζει πάρα πολύ σημαντικό ρόλο. Το 25% θεωρεί η εκπαίδευση χρησιμεύει πολύ στο τμήμα υποδοχής, το 20% λίγο, το 10% αρκετά και ένα 5% καθόλου.

iv. Τμήμα F&B



Το τμήμα εστίασης ασχολείται με την κάλυψη των επισιτιστικών αναγκών των πελατών. Ελέγχει και συντονίζει την αποθήκη, το μαγειρείο, τα εστιατόρια³⁸. Το 30% απάντησε ότι στο τμήμα εστίασης χρειάζεται πολύ η τουριστική εκπαίδευση. Το ίδιο ποσοστό θεωρεί ότι δεν χρειάζεται καθόλου εκπαίδευση για το συγκεκριμένο τμήμα. Το 10% πιστεύει ότι επηρεάζει πάρα πολύ . Άλλο ένα 10% πιστεύει αρκετά και το 20% λίγο.

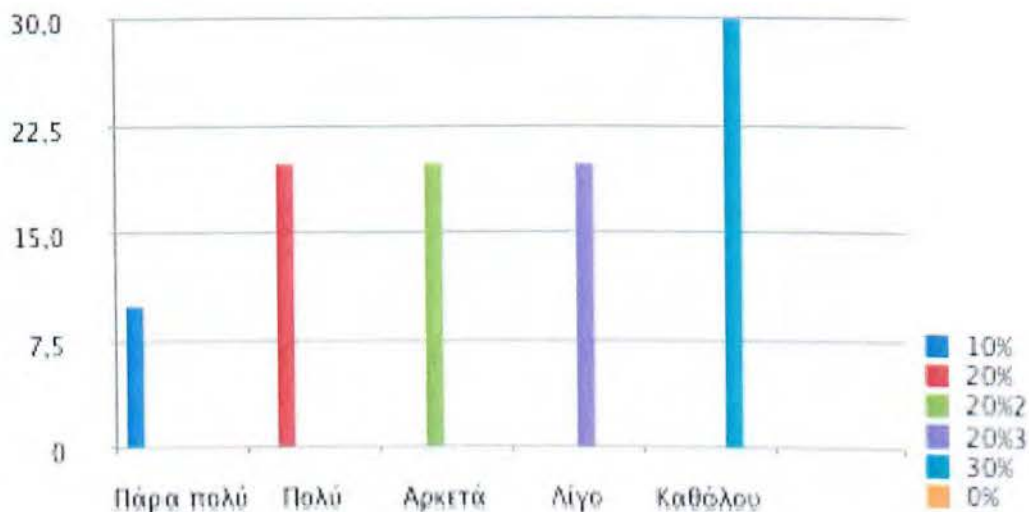
ν. Τμήμα Ορόφων



Το τμήμα ορόφων ασχολείται με την συντήρηση των δωματίων αλλά και των κοινόχρηστων χώρων. Τα ποσοστά για αυτό το τμήμα είναι τα εξής 10% απάντησε ότι χρειάζεται εκπαίδευση για τους υπαλλήλους του τμήματος, το 5% πολύ, το 25% αρκετά, το ίδιο ποσοστό λίγο και το 35% καθόλου.

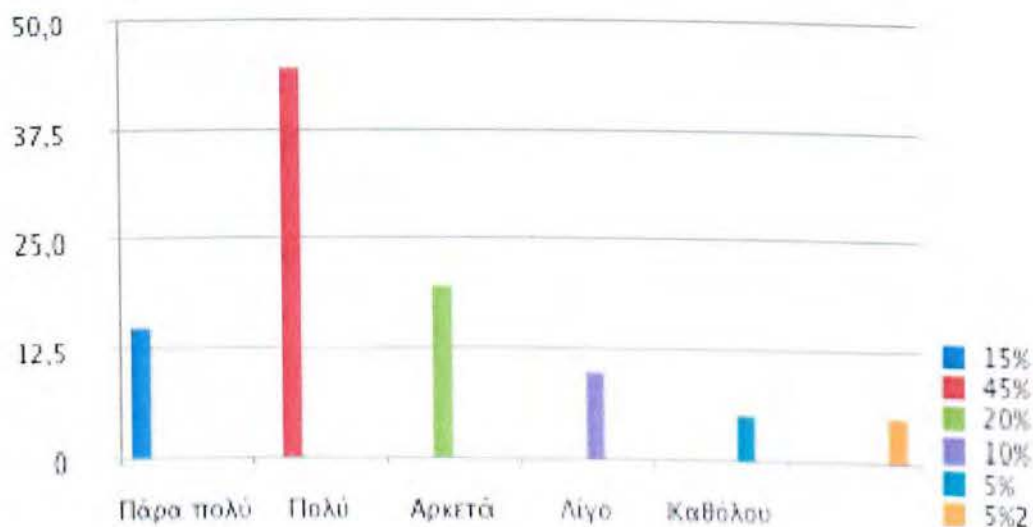
³⁸ Βλέπε αναφορά 26

vi. Τμήμα Προμηθειών



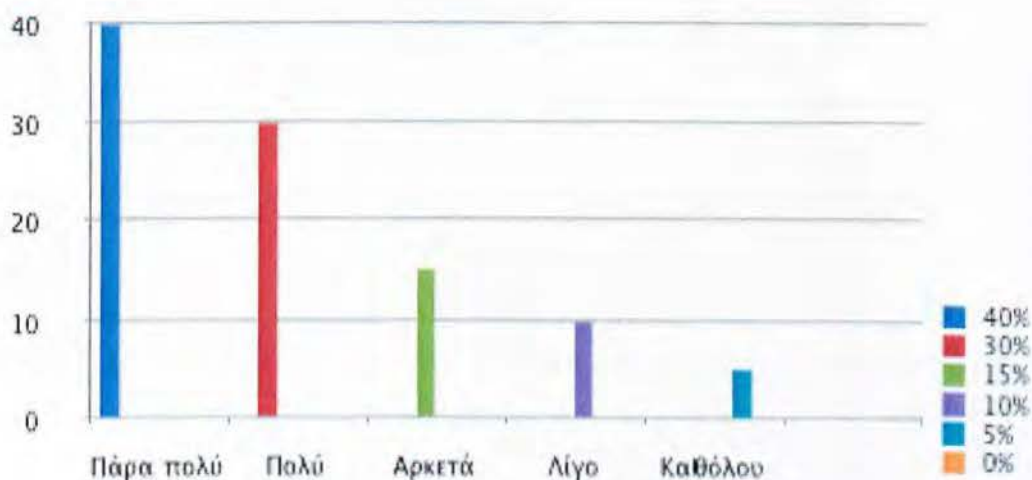
Το τμήμα ασχολείται με την αγορά τροφίμων, ποτών, υλικών καθαρισμού, χαρτικά. Δεν χρειάζονται γνώσεις πάνω στον τουρισμό όπως φαίνεται και από το διάγραμμα όπου μόλις το 10% πιστεύει ότι επηρεάζει πάρα πολύ, το 20% πολύ, αρκετά και λίγο. Ενώ αποδεικνύοντας τον παραπάνω ισχυρισμό το 30% θεωρεί ότι δεν επηρεάζει καθόλου.

vii. Τμήμα Ελέγχου



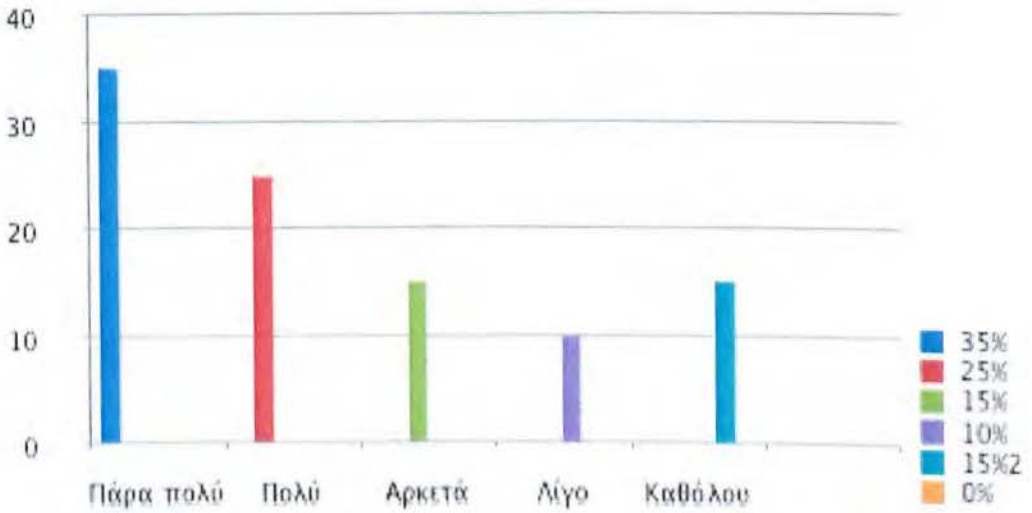
Ο εργαζόμενος σε αυτό το τμήμα πρέπει να είναι εκπαιδευμένος για να μπορέσει να εκπληρώσει τα καθήκοντα του που είναι ο έλεγχος των λογαριασμών των πελατών, να διορθώνει λάθη άλλα και να επιβλέπει όλες τις δραστηριότητες της επιχείρησης. Γι αυτό και το 45% των ερωτηθέντων απάντησε ότι παίζει πολύ σημαντικό ρόλο. Το 15% θεωρεί ότι επηρεάζει πάρα πολύ, το 20% αρκετά, το 10% λίγο, το 5% καθόλου και ένα 5% αρνήθηκε να απαντήσει.

viii. Τμήμα Δημοσίων Σχέσεων



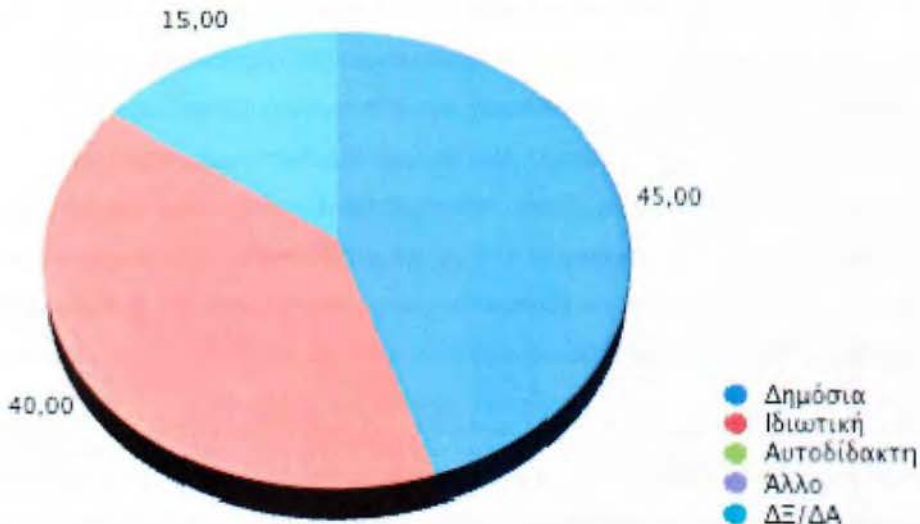
Το 40% αυτών που συμμετείχαν στην έρευνα δήλωσε ότι η εκπαίδευση επηρεάζει πάρα πολύ τις δημόσιες σχέσεις, το 30% πολύ, το 15% αρκετά, το 10% λίγο και το 5% καθόλου. Καθήκοντα του τμήματος δημοσίων σχέσεων είναι να λύνει τα προβλήματα των πελατών, να διοργανώνει εκδηλώσεις και να υποδέχεται σημαντικά πρόσωπα που χρήζουν ιδιαίτερης περιποίησης για να αποκτήσουν τις καλύτερες εντυπώσεις από την εμπειρία τους στο ξενοδοχείο. Γι αυτό το λόγο χρειάζεται τα άτομα που δουλεύουν στο τμήμα να έχουν γνώσεις πάνω στον τουρισμό.

ix. Τμήμα Ανθρώπινου δυναμικού



Ασχολείται με τη διαμόρφωση της πολιτικής διαχείρισης του προσωπικού σχετικά με θέματα επάνδρωσης, εκπαίδευσης, μισθοδοσίας, αδειών. Γι αυτό όπως δείχνει και το διάγραμμα το 35% απάντησε ότι παίζει παρά πολύ σημαντικό ρόλο η εκπαίδευση στη σωστή λειτουργία του τμήματος. Το 25% απάντησε πολύ, το 15% αρκετά, το 10% λίγο και το 15% καθόλου.

4.1.λ. Ποια πιστεύετε ότι είναι η καλύτερη μορφή εκπαίδευσης;



Το 45% απάντησε ότι θεωρεί καλύτερη μορφή εκπαίδευσης την δημόσια δηλαδή τα Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα και τα Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα. Το 40% πιστεύει ότι η εκπαίδευση από ιδιωτικούς φορείς είναι η καλύτερη. Τέλος ένα 15% αρνήθηκε να απαντήσει στην συγκεκριμένη ερώτηση μη μπορώντας να αποφασίσει ποια μορφή εκπαίδευσης είναι η κατάλληλη για τον τουρισμό.

4.2 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Ολοκληρώνοντας την καταγραφή των αποτελεσμάτων της έρευνας συμπεραίνεται ότι το προσωπικό που απασχολούν τα ξενοδοχεία που συμμετείχαν στην έρευνα είναι κατά κύριο λόγο εκπαιδευμένο, έχουν λάβει εκπαίδευση σε Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα με ειδίκευση στον τουρισμό, και έμπειρο με χρόνια εξειδίκευσης στην εργασία που αναλαμβάνουν. Ο σημαντικότερος λόγος που κάποιες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις δεν προσλαμβάνουν εκπαιδευμένο προσωπικό είναι ο μειωμένος μισθός που δίνεται σε αυτούς τους εργαζόμενους. Στις δύσκολες εποχές που διανύει η χώρα οι μειωμένοι μισθοί αποτελούν λύση για την επιβίωση της επιχείρησης.

Όσα ξενοδοχεία χρησιμοποιούν προγράμματα ενδοεπιχειρησιακής εκπαίδευσης προτιμούν τα σεμινάρια. Ο λόγος είναι ότι με τα σεμινάρια εκπαιδεύεται μεγαλύτερος αριθμός εργαζομένων. Οι περισσότερες επιχειρήσεις χρησιμοποιούν προγράμματα κάθε 6 μήνες ούτως ώστε ακόμα και το νεοπροσληφθέν προσωπικό να εκπαιδεύεται για να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις τις εργασίας που αναλαμβάνει. Δυστυχώς όμως το ποσό που δαπανάται για κάθε εκπαιδευτικό πρόγραμμα δεν ξεπερνά τα 600 €. Αυτό δείχνει ότι τα ξενοδοχεία δεν δίνουν την πρέπουσα προσοχή στην εξειδίκευση των υπάλληλων τους.

Οι ερωτηθέντες εξέφρασαν την γνώμη τους σχετικά με το επίπεδο της τουριστικής εκπαίδευσης στην Ελλάδα. Η πλειοψηφία απάντησε ότι το θεωρεί μέτριο. Σε αυτό ευθύνονται κυρίως οι κρατικοί φορείς που ασχολούνται με τον τουρισμό που δεν δίνουν βάση στην ανάπτυξη και βελτίωση του τουρισμού του πιο σημαντικού τομέα της ελληνικής οικονομίας. Αν δεν αλλάξουν τα πράγματα και δεν δοθεί η προσοχή που αρμόζει στην τουριστική βιομηχανία και ιδιαίτερα στους εκπροσώπους της, με την κατάλληλη εκπαίδευση, τότε ο τουρισμός θα χάσει την παλιά του σημασία.

Όσον αφορά την επιρροή της εκπαίδευσης στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Οι διευθυντές πρέπει να είναι κατάλληλα εκπαιδευμένοι ώστε να μπορούν να αντιμετωπίσουν επιτυχώς προβλήματα που δημιουργούνται είτε σχετικά με τον τεχνικό εξοπλισμό των ξενοδοχειακών μονάδων, είτε σχετικά με το προσωπικό που εργάζεται γι αυτό και το ποσοστό αυτών που πιστεύουν ότι η εκπαίδευση συμβάλει στην καλή ποιότητα της διεύθυνσης είναι αρκετά μεγάλο. Στο τμήμα του λογιστηρίου πιστεύεται η εκπαίδευση

σχετίζεται λίγο με την ποιότητα. Αυτό συμβαίνει γιατί στο λογιστήριο χρειάζονται κυρίως οικονομικές γνώσεις.

Θεωρείται πάρα πολύ σημαντική η εκπαίδευση του προσωπικού που εργάζεται στην υποδοχή διότι συμβάλει στην αύξηση των εσόδων αλλά και στο να φύγουν οι πελάτες με τις καλύτερες εντυπώσεις από την διαμονή τους. Ο υπάλληλος της υποδοχής πρέπει να έχει και άριστη ικανότητα στις πωλήσεις, αφού σε αυτόν απευθύνονται οι πελάτες που επιθυμούν να διαμείνουν στο ξενοδοχείο. Στο τμήμα F&B βασικό ρόλο παίζει η εμπειρία και όχι η εκπαίδευση για την καλύτερη εξυπηρέτηση των τουριστών. Κάποιοι πιστεύουν αυτό. Αντίθετα άλλοι πιστεύουν ότι η ποιότητα σχετίζεται πολύ με την τουριστική εκπαίδευση. Το προσωπικό του τμήματος ορόφων δεν χρειάζεται να έχει λάβει τουριστική εκπαίδευση για να μπορέσει να εκπληρώσει τα καθήκοντα του. Μπορεί μόνο βάση της εμπειρίας του να φέρει εις πέρας την εργασία του.

Τα προσόντα που πρέπει να έχουν οι εργαζόμενοι στο τμήμα προμηθειών είναι η γνώση των τιμών και των τάσεων της αγοράς, να έχει ικανότητα στις εμπορικές συναλλαγές και στον προγραμματισμό, η γνώση των νόμων του εμπορίου και των κανονισμών υγιεινής και ασφάλειας των προϊόντων³⁹. Επομένως δεν είναι απαραίτητη η τουριστική εκπαίδευση για τους υπαλλήλους αυτού του τμήματος. Στο τμήμα ελέγχου η εκπαίδευση επηρεάζει πολύ την ποιότητα της εργασίας. Αυτό συμβαίνει διότι οι υπάλληλοι σε αυτό το τμήμα πρέπει να ελέγχουν όλα τα τμήματα των ξενοδοχείων όπως η διαχείριση και ο έλεγχος των εσόδων και των ποσοτήτων των πρώτων υλών του εστιατορίου και του μπαρ, ο έλεγχος των εσόδων των υπονοματίων και ο έλεγχος της αξίας των αναλώσιμων υλικών.

Το τμήμα δημοσίων σχέσεων είναι υπεύθυνο για τις σχέσεις του ξενοδοχείου με το κοινό. Στην έννοια κοινό συμπεριλαμβάνονται οι πελάτες, οι tour operators, τα τουριστικά γραφεία, οι προμηθευτές, οι επενδυτές, οι εργαζόμενοι και άλλοι παράγοντες του κλάδου. Το έργο του προσωπικού του τμήματος δημοσίων σχέσεων των ξενοδοχείων συνδέεται άμεσα με τη διαπροσωπική επικοινωνία με πελάτες. Για το λόγο αυτό να έχει ευχάριστη προσωπικότητα, να μιλά ξένες γλώσσες και να διαθέτει άριστες επικοινωνιακές δυνατότητες. Επίσης πρέπει να βρίσκεται σε επαφή και να διατηρεί σχέσεις με επαγγελματίες των Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης, ώστε να

³⁹ http://gdias.teipir.gr/portal/images/stories/files/odigoi_epagelmaton/Odigos_Touristikon_Epagelmaton.pdf

εξασφαλίζει κανάλια διοχέτευσης μηνυμάτων προς το κοινό⁴⁰. Γι αυτό και όπως φαίνεται από το σχετικό διάγραμμα η τουριστική εκπαίδευση επηρεάζει πάρα πολύ την ποιότητα του τμήματος.

Το προσωπικό του τμήματος ανθρώπινου δυναμικού και κυρίως ο διευθυντής πρέπει να διαθέτει ικανότητα στη διαχείριση των ανθρώπινων σχέσεων. Επιπλέον πρέπει να μπορούν να αντιλαμβάνονται και να προβλέπουν επερχόμενα γεγονότα που μπορεί να επηρεάσουν την ομαλή λειτουργία της επιχείρησης. Πρέπει να διαθέτουν πτυχίο ανώτατης σχολής, να έχουν ηγετικές και οργανωτικές ικανότητες, γνώσεις εργατικού δικαίου, γνώση ξένων γλωσσών και πολυετή εμπειρία⁴¹. Τα παραπάνω αποδεικνύονται και από τα αποτελέσματα της έρευνας όπου οι συμμετέχοντες απάντησαν ότι η τουριστική εκπαίδευση επηρεάζει πάρα πολύ το τμήμα. Τέλος, η πλειοψηφία συμφωνεί ότι η καλύτερη μορφή εκπαίδευσής είναι η δημόσια

⁴⁰ <http://www.dratte.gr/ARTHRA/pub-rel.htm>

⁴¹ http://gdias.teipir.gr/portal/images/stories/files/odigoi_epagelmaton/Odigos_Touristikon_Epagelmaton.pdf

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Συμπεράσματα

Η αναμόρφωση της παρεχόμενης τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης αποτελεί προτεραιότητα, μια και η όλη προσπάθεια οικονομικής προόδου βασίζεται σε πολύ σημαντικό βαθμό, σε αυτόν το τομέα, που αποτελεί την ατμομηχανή της οικονομίας μας. Η όλη προσπάθεια αναβάθμισης της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης δεν μπορεί να είναι βραχυχρόνια. Απαιτείται μακροχρόνιος σχεδιασμός και εφαρμογή των αναμορφωτικών μέτρων. Επιπλέον απαιτείται ευελιξία, θάρρος και αποφασιστικότητα και, φυσικά, πολιτική βούληση και παγιωμένες νοοτροπίες,. Το όλο σύστημα πρέπει να σχεδιασθεί έτσι ώστε να διαθέτει το στοιχείο της προσαρμοστικότητας στις διαρκώς μεταβαλλόμενες συνθήκες της διεθνούς τουριστικής αγοράς.

Τελικό ζητούμενο είναι η ποσοτική επάρκεια της προσφοράς εκπαιδευμένου και καταρτισμένου εργατικού δυναμικού στον τουριστικό τομέα και η ικανοποιητική ποιότητα των αποφοίτων του συστήματος τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης. Στην πράξη, η απορρόφηση των απόφοιτων προγραμμάτων τουριστικών σπουδών τα τελευταία χρόνια υπολείπεται της προσφοράς.

Συμπερασματικά θα έλεγα ότι για να διαμορφωθεί το τουριστικό προφίλ της χώρας μας καταλυτική συμμετοχή έχει η τουριστική εκπαίδευση. Θα πρέπει λοιπόν η τουριστική εκπαίδευση να επανεξετάσει όλο αυτό το πλαίσιο που αφορά το μεγάλο ζήτημα του επαγγελματικού προσανατολισμού και της γνώσης. Πρέπει να αναβαθμίσουμε την τουριστική μας παράδοση. Να συσταθεί φορέας εποπτείας της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης που να καλύπτει όλα τα επίπεδα σπουδών και όλες τις ειδικότητες. Καλό είναι στη διοίκηση του νέου φορέα να προβλέπεται θεσμική εκπροσώπηση όλων των κοινωνικών εταίρων του κλάδου. Να αναβαθμιστούν οι Σχολές Τουριστικής Εκπαίδευσης σε πανεπιστημιακό επίπεδο. Να ενισχυθεί η δημιουργία μεταπτυχιακών προγραμμάτων σπουδών και ερευνητικών δραστηριοτήτων γύρω από τα προβλήματα του κλάδου. Επειδή πολλοί αυτοαπασχολούμενοι, ιδιοκτήτες κυρίως μικρών τουριστικών επιχειρήσεων στερούνται στοιχειώδους εκπαίδευσης, καλό είναι να χρηματοδοτηθούν προγράμματα επαγγελματικής κατάρτισης και επιμόρφωσης που ως κύριο στόχο θα έχουν τη διάπλαση σωστότερης επαγγελματικής αγωγής. Εάν μάλιστα

κριθεί αναγκαίο, να δημιουργηθούν και νέες ειδικότητες που θα εναρμονίζονται με τις εναλλακτικές και ειδικές μορφές τουρισμού που διαμορφώνονται.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική

Ηγουμενάκης Ν, Κραβαρίτης Κ, Λύτρας Π(1999) Εισαγωγή στον τουρισμό. Interbooks, Αθήνα

Κανελλόπουλος Χ.(1990)Διοίκηση προσωπικού σε ξενοδοχειακές μονάδες. International publishing, Αθήνα

Κανελλόπουλος Χ.(2002)Διοίκηση προσωπικού-ανθρώπινου δυναμικού. Σταμούλης, Αθήνα

Λαλούμης Δ. & Ρούπας Β.(1996) Διοίκηση προσωπικού τουριστικών επιχειρήσεων. Interbooks, Αθήνα

Σκουλάς Ν. & Οικονομάκη Κ.(2001) Κάπα, Αθήνα

Χυτήρης Λ.(1996)Το μάνατζμεντ των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων. Interbooks, Αθήνα

Ξενόγλωσση

Dessler G (2000) Human resource management (7th edition) International, New York

Lundberg D (1980) The management of people in hotels and restaurants (5th edition). Brown Co

Riley M (1994) Human resource management in the hospitality and tourism industry (2nd edition) Butterworth-Heinemann, Oxford

Δικτυακές Πηγές

Αλεξόπουλος Π.(2004) Η τουριστική εκπαίδευση στη χώρα μας, Hotel and Restaurant 11 Μαΐου 2004, ανακτήθηκε την 05 Μαρτίου 2011 από <http://www.hotel-restaurant.gr/index.php?id=1391>

Λαλούμης Δ.(2003) Οι δημόσιες σχέσεις στον κλάδο των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, ανακτήθηκε την 30 Απριλίου 2011 από <http://www.dratte.gr/ARTHRA/pub-rel.htm>

Λαλούμης Δ.(2004) Η σημασία του τουρισμού, ανακτήθηκε την 17 Δεκεμβρίου 2010 από http://www.dratte.gr/ARTHRA/2004educ-research.htm#_ftn2

Λαλούμης Δ, Πρινιανάκη Ε, Λούπα Π(2004) Μελέτη για την ανώτατη τουριστική εκπαίδευση των ΤΕΙ στην Ελλάδα, ανακτήθηκε την 17 Δεκεμβρίου 2010 από www.dratte.gr/ARTHRA/2004educ-research.htm

Μαυροδόνης Θ.(2003) Προτάσεις για την αναμόρφωση της τουριστικής εκπαίδευσης στην Ελλάδα, Travel Daily News Δευτέρα 27 Οκτωβρίου, ηλεκτρονικό αρχείο, ανακτήθηκε την 20 Δεκεμβρίου 2010 από http://www.traveldailynews.gr/makeof.asp?central_id=307&permanent_id=2

Μαυροδόνης Θ.(2005) Τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση στην Ελλάδα: δημόσια ή ιδιωτική, Travel Daily News, Τρίτη 16 Αυγούστου 2005, ηλεκτρονικό αρχείο, ανακτήθηκε την 19 Ιανουαρίου 2011 από <http://www.kpad.gr/text/thesis/tour2.htm>

Παπαγεωργίου Α. & Δελής Τ.(2006) Οδηγός τουριστικών επαγγελμάτων, ανακτήθηκε 22 Μαΐου 2011 από http://gdias.teipir.gr/portal/images/stories/files/odigo_i_epagelmaton/Odigos_Touristikon_Epagelmaton.pdf

Hotel school finder website (online) Why study in Austria, ανακτήθηκε 15 Ιανουαρίου 2011 από <http://www.hotel-school-finder.com/en/articles/study-in-/austria>

Hotel school finder website (online) Why study in Germany, ανακτήθηκε 15 Ιανουαρίου 2011 από <http://www.hotel-school-finder.com/en/articles/study-in-/germany>

Hotel school finder website (online) Why study in France, ανακτήθηκε 15 Ιανουαρίου 2011 από <http://www.hotel-school-finder.com/en/articles/study-in-/france>

Επιστημονικά Περιοδικά

Κάκος Θ. (2004) Τουριστικές σχολές στην Ελλάδα. The Tourism Report (13) Ιούλιος-Αύγουστος

Κατσώνη Β. (2007) Η ποιότητα στην διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού στις υπηρεσίες-εφαρμογή στα ξενοδοχεία. Τουριστική Επιστημονική Επιθεώρηση(4)

Καρακώστα Λ. (2003) Η διασφάλιση της ποιότητας είναι ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Τουριστική Αγορά(160)

Άλλες Πηγές

Ενημερωτικό φυλλάδιο The Swiss Hotel Management School

Ενημερωτικό φυλλάδιο school of hotel management I.H.T.T.I

Ενημερωτικό φυλλάδιο Hotel Institute Montreux

Νόμοι

ΦΕΚ Αρ. Φύλλου 1095/10-8-2006. άρθρο 2 Ν. 1095/2006. άρθρο 2 Περιγραφή ενεργειών επαγγελματικής κατάρτισης πληθυσμός στόχος

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

1.1.1. Πόσα άτομα απασχολείτε στην επιχείρησή σας:

(σημειώστε με X τη σωστή απάντηση)

α) 5-10

β) 11-20

γ) 21-30

δ) 30 >

2) Τι ηλικίας είναι το προσωπικό σας:

(σημειώστε με X τη σωστή απάντηση)

α) 18-25

β) 26-35

γ) 36-45

δ) 46-55

ε) άλλο

3)Είναι εκπαιδευμένο το προσωπικό σας:

(σημειώστε με X τη σωστή απάντηση)

α)ΝΑΙ

β)ΟΧΙ

4) Αν ΟΧΙ γιατί:

(Αναλύστε την απάντησή σας)

5)Αν ΝΑΙ τι εκπαίδευση έχουν λάβει:

(σημειώστε με X τη σωστή απάντηση)

α)ΤΕΙ

β) ΙΕΚ

γ) ΑΕΙ

δ) Άλλο

6) Χρησιμοποιείτε προγράμματα εκπαίδευσης και εξειδίκευσης του προσωπικού σας:

(σημειώστε με X τη σωστή απάντηση)

α) ΝΑΙ

β) ΟΧΙ

7) Αν ΝΑΙ τι από τα παρακάτω χρησιμοποιείτε:

(σημειώστε με X τη σωστή απάντηση)

α) Σεμινάρια

β) Συνεργασία με εκπαιδευτικά ιδρύματα

γ) Πρακτική εκπαίδευση

δ) Άλλο

8) Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε προγράμματα εκπαίδευσης:

(σημειώστε με X τη σωστή απάντηση)

α) Κάθε μήνα

β) Κάθε εξάμηνο

γ) Κάθε 2 χρόνια

δ) Όποτε κρίνεται απαραίτητο από τη διεύθυνση

9) Πόσα χρήματα ξοδεύετε για το κάθε εκπαιδευτικό πρόγραμμα:

(σημειώστε με X τη σωστή απάντηση)

α) 0-500 €

β) 501-600 €

γ) 601-700 €

δ) Περισσότερα από 700 €

10) Τι γνώμη έχετε για το επίπεδο της τουριστικής εκπαίδευσης στην Ελλάδα ; (Αναλύστε την απάντησή σας)

11) Πόσο πιστεύετε ότι επηρεάζει η τουριστική εκπαίδευση την ποιότητα των υπηρεσιών;

(σημειώστε με X τη σωστή απάντηση)

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	ΠΟΛΥ	ΑΡΚΕΤΑ	ΛΙΓΟ	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΔΕΝ ΞΕΡΩ ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΩ
Διεύθυνση						
Τμήμα λογιστηρίου						
Τμήμα υποδοχής						
Τμήμα F&B						

Τμήμα ορόφων						
Τμήμα προμηθειών						
Τμήμα ελέγχου						
Τμήμα δημοσίων σχέσεων						
Τμήμα ανθρώπινου δυναμικού						

12) Ποια πιστεύετε ότι είναι η καλύτερη μορφή εκπαίδευσης ;

(σημειώστε με X τη σωστή απάντηση)

α) Δημόσια

β) Ιδιωτική

γ) Αυτοδίδακτη

δ) Άλλο

ε) Δεν ξέρω δεν απαντώ