



National context report

Greece



www.tour-x.eu

Project No: 101056184

TourX CoVE for the Tourism Industry



Co-funded by
the European Union

Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.

Το σύστημα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης στην Ελλάδα

Η εκπαίδευση στην Ελλάδα είναι υποχρεωτική για τα παιδιά ηλικίας 5 έως 15 ετών. Αυτή περιλαμβάνει την πρωτοβάθμια εκπαίδευση και τον πρώτο κύκλο της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, δηλαδή το γυμνάσιο, το οποίο έχει διάρκεια τριών ετών. Στη συνέχεια, οι μαθητές μπορούν να συνεχίσουν τις σπουδές τους και να επιλέξουν αν θα ακολουθήσουν τη γενική ή την επαγγελματική κατεύθυνση της εκπαίδευσης. Η ΕΕΚ (Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση) στην Ελλάδα ρυθμίζεται από το κράτος, υπό την ευθύνη του Υπουργείου Παιδείας σε συνεργασία με το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων (Cedefop, Spotlight on VET-Greece, 2023).

Η μη υποχρεωτική επαγγελματική δευτεροβάθμια εκπαίδευση μπορεί να παρέχεται (Euridice, Εθνικά Εκπαιδευτικά Συστήματα-Ελλάδα):

- Στα Επαγγελματικά Λύκεια, τα λεγόμενα ΕΠΑΛ, τα οποία ιδρύονται αποκλειστικά από το Υπουργείο Παιδείας. Προσφέρουν είτε ημερήσια μαθήματα είτε βραδινά μαθήματα για ενήλικες και εργαζόμενους ηλικίας κάτω των 18 ετών. Τα μαθήματα στα ημερήσια ΕΠΑΛ ξεκινούν στις 08:15 και τελειώνουν στις 14:10, ενώ τα βραδινά μαθήματα ξεκινούν στις 17:00, 17:30, 18:00 ή 18:30 και τελειώνουν μεταξύ 20:50 και 23:00. Πρέπει να αναφερθεί ότι τα πτυχία που εκδίδονται από τα βραδινά Επαγγελματικά Λύκεια είναι ισοδύναμα με αυτά που εκδίδονται από τα ημερήσια Επαγγελματικά Λύκεια. Ο κύκλος αυτός εκπαίδευσης διαρκεί τρία ακαδημαϊκά έτη. Οι κάτοχοι απολυτηρίου Γυμνασίου ή άλλου ισοδύναμου τίτλου μπορούν να εγγραφούν στο πρώτο έτος χωρίς εξετάσεις. Τα δημόσια επαγγελματικά λύκεια προσφέρουν ειδικεύσεις. Για παράδειγμα, υπάρχει η δυνατότητα επιλογής ειδίκευσης σχετικής με τον τουριστικό κλάδο και τη διοίκησή του, με σκοπό την απόκτηση γνώσεων και δεξιοτήτων που ανοίγουν προοπτικές σταδιοδρομίας στον τομέα του τουρισμού (Minedu). Ωστόσο, δεν λειτουργούν όλες οι ειδικεύσεις σε κάθε σχολική μονάδα, καθώς η λειτουργία τους εξαρτάται από τις προτιμήσεις των μαθητών, τις κοινωνικοοικονομικές συνθήκες και τις ανάγκες κάθε περιοχής. Επιπλέον, οι απόφοιτοι μπορούν να συμμετάσχουν σε εθνικές εξετάσεις για την εισαγωγή στην τριτοβάθμια εκπαίδευση.
- Στα Επαγγελματικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα (ESK), τα οποία λειτουργούν υπό την αιγίδα του Υπουργείου Παιδείας και προσφέρουν διετή προγράμματα σπουδών. Η εκπαίδευση περιλαμβάνει θεωρητική κατάρτιση και πρακτική άσκηση ή «Πρόγραμμα Μάθησης στον Χώρο Εργασίας», το οποίο διέπεται από σύμβαση που συνάπτεται μεταξύ του φορέα διαχείρισης του ESK και του εργοδότη, με τη δυνατότητα παροχής κινήτρων για την πρόσληψη του μαθητευόμενου μετά τη λήξη της μαθητείας. Τα ESK μπορούν να είναι δημόσια ή ιδιωτικά και προσφέρουν προγράμματα ημερήσιας ή βραδινής φοίτησης. Η φοίτηση στα δημόσια ESK είναι δωρεάν.
- Στις Σχολές Επαγγελματικής Μαθητείας (ΕΠΑΣ) της Δημόσιας Υπηρεσίας Απασχόλησης (ΔΥΠΑ), μετά από διετή εκπαίδευση.

Όσον αφορά τον μεταδευτεροβάθμιο κύκλο εκπαίδευσης, το Επαγγελματικό Λύκειο προσφέρει επιπλέον ένα μεταδευτεροβάθμιο έτος σπουδών, το έτος μαθητείας. Η εγγραφή στην Τάξη Μαθητείας είναι προαιρετική, και δικαίωμα συμμετοχής έχουν οι κάτοχοι πιστοποιητικού δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης του ΕΠΑΛ ή άλλου τύπου σχολείου Τεχνικής Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, ισοδύναμου με το ΕΠΑΛ. Η τάξη μαθητείας εφαρμόζει ένα εκπαιδευτικό σύστημα που περιλαμβάνει επίσης μάθηση στον χώρο εργασίας εκτός της σχολικής μονάδας. Οι μαθητευόμενοι παρακολουθούν μαθήματα στο Εργαστηριακό Κέντρο ή στο ΕΠΑΛ μία φορά την εβδομάδα για 7 ώρες, ενώ τις υπόλοιπες 4 ημέρες της

εβδομάδας πραγματοποιούν τη μαθητεία τους στον οργανισμό υλοποίησης του προγράμματος του δημόσιου ή ιδιωτικού τομέα. Οι μαθητευόμενοι λαμβάνουν μισθό ύψους 75% του νόμιμου κατώτατου μισθού, αποκτώντας με αυτόν τον τρόπο τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους ως επαγγελματίες (ReferNet EOPPEP, Σύστημα Μαθητείας και Πιστοποίησης ΕΕΚ). Μία από τις διαθέσιμες ειδικεύσεις είναι η «Υπάλληλος Τουριστικών Επιχειρήσεων». Μετά την ολοκλήρωση του έτους μαθητείας, οι μαθητές μπορούν να εισέλθουν στην αγορά εργασίας ή να συνεχίσουν σε προγράμματα ΙΕΚ σε σχετικούς τομείς. Στόχος του έτους αυτού είναι η παροχή αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης, η αναβάθμιση των επαγγελματικών ικανοτήτων των αποφοίτων της μη υποχρεωτικής δευτεροβάθμιας επαγγελματικής εκπαίδευσης, μέσω μιας μαθησιακής διαδρομής που βασίζεται στις υπάρχουσες επαγγελματικές γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες, καθώς και η ενίσχυση των ευκαιριών ένταξης των αποφοίτων της μη υποχρεωτικής δευτεροβάθμιας επαγγελματικής εκπαίδευσης στην αγορά εργασίας, μέσω της απόκτησης εργασιακής εμπειρίας.

Οι κύριοι φορείς παροχής μεταδευτεροβάθμιας μη πανεπιστημιακής εκπαίδευσης είναι οι Σχολές Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης (S.A.E.K.), ευρέως γνωστές με την παλαιά τους ονομασία ως Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ), τα οποία μπορεί να είναι είτε δημόσια είτε ιδιωτικά. Τα δημόσια ΙΕΚ χρηματοδοτούνται από το κράτος, παρέχουν δωρεάν εκπαίδευση και η φοίτηση σε αυτά είναι χωρίς δίδακτρα. Τα προγράμματα σε όλα τα ΙΕΚ, είτε δημόσια είτε ιδιωτικά, διαρκούν συνήθως πέντε εξάμηνα (2,5 έτη), και πιο συγκεκριμένα τέσσερα εξάμηνα θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης και ένα εξάμηνο υποχρεωτικής πρακτικής άσκησης. Μετά την ολοκλήρωση των μαθημάτων, οι φοιτητές λαμβάνουν βεβαίωση ολοκλήρωσης προγράμματος. Ωστόσο, μπορούν να συμμετάσχουν σε εξετάσεις πιστοποίησης ΕΕΚ (πρακτικές και θεωρητικές) που διεξάγει ο Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΕΟΠΠΕΠ), οι οποίες οδηγούν στην απόκτηση πιστοποιητικού επιπέδου 5 του ΕΠΠ.

Ο νόμος 4763/2020 θεσπίζει ένα Εθνικό Σύστημα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (ΕΣΕΕΚ), το οποίο αναπτύσσεται στα επίπεδα τρία (3), τέσσερα (4) και πέντε (5) του Εθνικού Πλαισίου Προσόντων (Πλαίσιο), σύμφωνα με αυτά του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων. Συγκεκριμένα:

- Το επίπεδο τρία (EQF3) περιλαμβάνει τις Σχολές Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΕΣΚ) και τις Σχολές Επαγγελματικής Μαθητείας (ΕΡΑΣ) της Δημόσιας Υπηρεσίας Απασχόλησης (ΔΥΠΑ),
- στο επίπεδο τέσσερα (EQF4), τα Επαγγελματικά Λύκεια (ΕΡΑΛ), και
- στο επίπεδο πέντε (EQF5), τα Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) και την Τάξη Μαθητείας Μεταδευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης των ΕΡΑΛ.

Οι εξετάσεις για τα επαγγελματικά προσόντα στο επίπεδο 4 του ΕΠΠ/ΕΠΠΟ διοργανώνονται από τα σχολεία. Τα επαγγελματικά προσόντα στα επίπεδα 3 και 5 του EQF απονέμονται μετά από εξετάσεις πιστοποίησης που διοργανώνονται από τον Εθνικό Οργανισμό Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού-ΕΟΠΠΕΠ (Cedefop, Spotlight on VET-Greece, 2023). Οι κάτοχοι προσόντος επιπέδου 5 του EQF μπορούν να εισέλθουν στην τριτοβάθμια εκπαίδευση μέσω ειδικής εισαγωγικής εξέτασης (με βάση προκαθορισμένες ποσοστώσεις).

Σκοπός της ίδρυσης του ΕΣΕΕΚ σύμφωνα με τον Νόμο 4763/2020 είναι ο επανασχεδιασμός του κανονιστικού πλαισίου της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, με στόχο τη βελτίωση των γνώσεων, των ικανοτήτων και των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού της χώρας, καθώς και την αποτελεσματικότερη προσαρμογή και ανταπόκρισή του στις συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες της κοινωνίας και της αγοράς εργασίας, λαμβάνοντας υπόψη το διεθνοποιημένο εργασιακό περιβάλλον. Τα ανωτέρω έχουν ως στόχο να

καταστήσουν την ΕΕΚ πυλώνα μιας συνειδητής εναλλακτικής επιλογής εκπαίδευσης και κατάρτισης για τον πληθυσμό.

Στόχος του Νόμου 5082/2024 είναι η περαιτέρω ενίσχυση του Εθνικού Συστήματος Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (ΕΣΕΕΚ), το οποίο θεσπίστηκε με τον Νόμο 4763/2020 (Eurydice, Εθνικά Εκπαιδευτικά Συστήματα – Ελλάδα).

Οι δημόσιοι και ιδιωτικοί φορείς ΕΕΚ παρακολουθούνται και αξιολογούνται από (Cedefop, Spotlight on VET-Greece, 2023):

- Την Γενική Γραμματεία Δια Βίου Μάθησης (ΓΓΔΒΜ), η οποία υπάγεται στο Υπουργείο Παιδείας και είναι αρμόδια για την εποπτεία των ιδρυμάτων επαγγελματικής κατάρτισης, δημόσιων ή ιδιωτικών, που δεν εντάσσονται στο επίσημο εκπαιδευτικό σύστημα.
- Οι διευθύνσεις δευτεροβάθμιας ή επαγγελματικής εκπαίδευσης του Υπουργείου Παιδείας ή οργανισμοί που εποπτεύονται από το Υπουργείο Παιδείας (π.χ. Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΕΟΠΠΕΠ), πανεπιστήμια).
- Το Κεντρικό Συμβούλιο Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (ΚΣΕΕΚ), το οποίο είναι αρμόδιο για την παρακολούθηση των εξελίξεων στην αγορά εργασίας και την προσαρμογή των προγραμμάτων επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στις ανάγκες της αγοράς εργασίας. Σε κάθε περιφέρεια έχει συσταθεί ένα συμβούλιο που συνδέει την επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση με την τοπική αγορά εργασίας (SSPAE), με σκοπό την υποστήριξη του έργου του Κεντρικού Συμβουλίου Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης.
- Έχει συσταθεί μια Κεντρική Επιστημονική Επιτροπή (ΚΕΕ) με σκοπό τη διεξαγωγή επιστημονικής έρευνας και την παροχή συμβουλών βάσει τεκμηριωμένων στοιχείων.

Η επίσημη ΕΕΚ χρηματοδοτείται κυρίως μέσω του κρατικού προϋπολογισμού και των πόρων του Υπουργείου Παιδείας. Η ιδιωτική μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση παρέχεται από ιδιωτικά ιδρύματα επαγγελματικής κατάρτισης, όπως ήδη αναφέρθηκε.

Πρέπει επίσης να σημειώσουμε ότι το σύστημα ΕΕΚ στην Ελλάδα αντιμετωπίζει προκλήσεις. Η ΕΕΚ στην Ελλάδα είχε πάντα μικρή απήχηση στους νέους και συνδέεται με το στερεότυπο ότι οδηγεί σε «κατώτερες» εργασίες, σε αντίθεση με την τριτοβάθμια εκπαίδευση και τις πανεπιστημιακές σπουδές, οι οποίες έχουν μεγαλύτερη ζήτηση και συνδέονται με προσδοκίες κοινωνικής ανέλιξης (Cedefop, ΕΕΚ στην Ελλάδα, 2014). Σε αυτό προστίθεται και η αβεβαιότητα σχετικά με την απόκτηση επαγγελματικών δικαιωμάτων για τους αποφοίτους των σχολείων ΕΕΚ. Η Ελλάδα διαθέτει επίσης μια εκπαιδευτική κουλτούρα που ευνοεί την παραδοσιακή εκπαίδευση και τη μάθηση μέσα στην τάξη. Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο τα προγράμματα ΕΠΑΛ αποτελούν την κύρια διαδρομή στην ΕΕΚ. Κατά συνέπεια, η ΕΕΚ προσελκύει κυρίως μαθητές με χαμηλές επιδόσεις που προέρχονται από οικονομικά ασθενέστερα περιβάλλοντα, ενισχύοντας έτσι τις προκαταλήψεις και διαιωνίζοντας την αδυναμία της να προσελκύσει νέους, αποτελώντας συχνά δεύτερη επιλογή εκπαίδευσης.

Σε μια προσπάθεια να βελτιωθεί η παραπάνω κατάσταση, το αναμορφωμένο εθνικό σύστημα ΕΕΚ και δια βίου μάθησης (νόμος 4763/2020) στοχεύει στην ενίσχυση της ανθεκτικότητας του τομέα της ΕΕΚ στη χώρα, βελτιώνοντας την ποιότητα και την ελκυστικότητά του. Επιπλέον, η ΕΕΚ μπορεί να ανταποκριθεί καλύτερα στις ανάγκες της τοπικής κοινότητας και της οικονομίας σε περιφερειακό επίπεδο και να εξοπλίσει τους μαθητές με δεξιότητες πολύτιμες για την αγορά εργασίας. Επιπλέον, κατά την τελευταία δεκαετία έχουν εισαχθεί μεταρρυθμίσεις που αποδίδουν μεγαλύτερη σημασία στη μαθητεία και στη μάθηση με βάση την εργασία στην ΕΕΚ, προκειμένου να καταστεί δυνατή

η ομαλή μετάβαση από την εκπαίδευση στην εργασία και να συμβάλουν στη μείωση της ανεργίας των νέων και του ποσοστού των NEET. Τα προγράμματα μαθητείας μπορούν να υποστηρίξουν την επαγγελματική ανάπτυξη των νέων, αναβαθμίζοντας τις δεξιότητές τους για τη βελτίωση της απασχολησιμότητάς τους. Επιπλέον, στο επίπεδο μετά την υποχρεωτική εκπαίδευση, τα διετή προγράμματα μαθητείας μπορούν να αντιμετωπίσουν την πρόωρη εγκατάλειψη της εκπαίδευσης και της κατάρτισης (Cedefop, Spotlight on VET-Greece, 2023). Παρέχουν κατάρτιση σε τομείς που συνδέονται με την τοπική οικονομία, προκειμένου να υποστηρίξουν την απασχολησιμότητα των αποφοίτων. Οι επιχειρήσεις παρέχουν θέσεις μαθητείας σύμφωνα με τους κανονισμούς κατάρτισης που έχουν εκπονηθεί από το Υπουργείο Παιδείας με τη συμβολή των κοινωνικών εταίρων.

Ανάγκες της αγοράς στον τομέα του τουρισμού στην Ελλάδα

Επισκόπηση του τουριστικού κλάδου στην Ελλάδα

Ο τουρισμός διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στο τοπίο της απασχόλησης στην Ελλάδα, αντιπροσωπεύοντας περίπου **το 20,89% της συνολικής απασχόλησης της χώρας**, με περίπου **963.000 εργαζόμενους** να απασχολούνται άμεσα ή έμμεσα στον τομέα.¹ Το 2014, η τουριστική βιομηχανία συνέβαλε κατά **19,2%** στη συνολική απασχόληση της Ελλάδας². Πριν από την πανδημία της COVID-19, η συμβολή του τομέα είχε αυξηθεί, αντιπροσωπεύοντας περίπου **το 25% της συνολικής απασχόλησης** στη χώρα³. Τα στοιχεία αυτά υπογραμμίζουν τον ουσιαστικό ρόλο που διαδραματίζει ο τουρισμός στη διατήρηση των θέσεων εργασίας και στη στήριξη της ελληνικής οικονομίας.

Ο τουριστικός τομέας στην Ελλάδα εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από ένα εργατικό δυναμικό στο οποίο πάνω από **το 60% των εργαζομένων είναι ανειδίκευτοι**. Αυτό αποτελεί σημαντική πρόκληση, ιδίως καθώς ο κλάδος μεταβαίνει προς υψηλότερα πρότυπα εξυπηρέτησης, ψηφιακή μεταμόρφωση και πρακτικές βιώσιμου τουρισμού. Συγκεκριμένα κενά δεξιοτήτων και ανάγκες κατάρτισης είναι εμφανή σε διάφορους υποτομείς, ιδίως στην εξυπηρέτηση πελατών, την εστίαση και τη διαχείριση.

Σκοπός της έκθεσης

Σκοπός της παρούσας έκθεσης είναι να προσφέρει μια ολοκληρωμένη ανάλυση των τρεχουσών αναγκών της αγοράς εργασίας στον τουριστικό κλάδο της Ελλάδας. Μέσω της εξέτασης της ζήτησης για συγκεκριμένες δεξιότητες και προσόντα, η παρούσα έκθεση στοχεύει να αναδείξει τους βασικούς τομείς όπου ο κλάδος αντιμετωπίζει έλλειψη επαγγελματιών και όπου αναδύονται νέες ευκαιρίες απασχόλησης. Καθώς ο τουριστικός κλάδος στην Ελλάδα συνεχίζει να εξελίσσεται, ωθούμενος από τις τάσεις της ψηφιοποίησης, της βιωσιμότητας και των εξειδικευμένων τουριστικών αγορών, υπάρχει μια αυξανόμενη ανάγκη να εντοπιστούν και να αντιμετωπιστούν τα κενά στο εργατικό δυναμικό, προκειμένου να διασφαλιστεί η μακροπρόθεσμη ανάπτυξη και η ανταγωνιστικότητα του κλάδου.

Ο τουρισμός αποτελεί ακρογωνιαίο λίθο της ελληνικής οικονομίας, και η ικανότητα διατήρησης υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, καινοτομίας και προσαρμογής στις νέες απαιτήσεις της αγοράς είναι ζωτικής σημασίας για τη συνεχή επιτυχία της χώρας ως παγκόσμιου τουριστικού προορισμού. Μέσω αυτής της ανάλυσης, οι ενδιαφερόμενοι φορείς θα αποκτήσουν πολύτιμες πληροφορίες σχετικά με τις δεξιότητες και τα προσόντα που απαιτούνται για την κάλυψη των τρεχουσών και μελλοντικών απαιτήσεων στον ελληνικό τουριστικό τομέα. Με την κατανόηση αυτών των αναγκών της αγοράς εργασίας, μπορούν να αναπτυχθούν κατάλληλα προγράμματα κατάρτισης, εκπαίδευσης και πολιτικές για την προώθηση ενός πιο εξειδικευμένου και ευέλικτου εργατικού δυναμικού.

Τρέχουσα κατάσταση της αγοράς εργασίας στον τουρισμό στην Ελλάδα

Στοιχεία απασχόλησης στον τουριστικό τομέα στην Ελλάδα

¹ Τσάρτας, Π., & Λάγος, Δ. (2013). Κριτική αξιολόγηση της ελληνικής τουριστικής πολιτικής, 203-221. https://doi.org/10.1007/978-1-4614-5254-6_14.

² Κασμάτη, Ε. (2016). Συμβάλλει σημαντικά ο τουρισμός στην ελληνική οικονομία; Μια ανάλυση πολλαπλασιαστών. *European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation*, 7, 55 - 62. <https://doi.org/10.1515/ejthr-2016-0006>.

³ Πολυχρονίδου, Π., & Χάψα, Χ. (2022). Η ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΙΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ – ΜΙΑ ΕΜΠΕΙΡΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ. *Geojournal of Tourism and Geosites*. <https://doi.org/10.30892/gtg.422spl07-878>.

Το 2023, ο τουριστικός τομέας της Ελλάδας αντιμετώπισε σημαντική έλλειψη εργατικού δυναμικού, με περίπου 80.000 κενές θέσεις εργασίας, αριθμός που αποτελεί σημαντική αύξηση σε σχέση με τις 57.700 κενές θέσεις το 2021 και τις 60.000 το 2022.⁴ Αυτό το κενό είναι ιδιαίτερα έντονο σε βασικούς τομείς όπως τα ξενοδοχεία και οι επιχειρήσεις εστίασης, με 53.000 κενές θέσεις να καταγράφονται μόνο στον ξενοδοχειακό κλάδο και επιπλέον 30.000 κενές θέσεις στον τομέα της εστίασης.⁵ Αυτή η έλλειψη εργατικού δυναμικού υπογραμμίζει την επείγουσα ανάγκη προσέλκυσης και διατήρησης εξειδικευμένων επαγγελματιών για τη στήριξη της συνεχούς ανάπτυξης του κλάδου.

Ο τουρισμός θεωρείται ο κύριος «κινητήρας ανάπτυξης» της Ελλάδας, ξεπερνώντας τομείς όπως η μεταποίηση στην προώθηση της οικονομικής επέκτασης της χώρας. Η ανάπτυξή του συνδέεται στενά με τη συνολική οικονομική ανάπτυξη και διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στη δημιουργία ευκαιριών απασχόλησης σε εθνικό επίπεδο. Ωστόσο, ενώ ο τουρισμός έχει συμβάλει στη μείωση της ανεργίας, δεν έχει αυξήσει σημαντικά το ποσοστό της απασχόλησης στον τριτογενή τομέα σε σχέση με τη συνολική απασχόληση της Ελλάδας. Αυτό υποδηλώνει ότι, αν και ο τουρισμός δημιουργεί θέσεις εργασίας, δεν μεταβάλλει ουσιαστικά την ευρύτερη δομή της απασχόλησης προς τον τριτογενή τομέα που είναι προσανατολισμένος στις υπηρεσίες.

Επαγγέλματα με υψηλή ζήτηση στον τομέα του τουρισμού

Αρκετές θέσεις εργασίας στον τουριστικό κλάδο παρουσιάζουν ιδιαίτερα υψηλή ζήτηση λόγω της έλλειψης εργατικού δυναμικού. Σε αυτές περιλαμβάνονται:

- **Καμαριέρες (προσωπικό καθαριότητας):** Υπάρχει σημαντική ανάγκη για προσωπικό καθαριότητας προκειμένου να διατηρούνται τα πρότυπα καθαριότητας και υγιεινής στα ξενοδοχεία, ιδίως δεδομένης της αυξημένης έμφασης στην υγιεινή μετά την πανδημία.
- **Εξειδικευμένοι διευθυντές (π.χ. διευθυντές ξενοδοχείων):** Η ζήτηση για διευθυντές με υψηλή ειδίκευση αυξάνεται, ιδίως για όσους διαθέτουν εμπειρογνωμοσύνη στη λειτουργία ξενοδοχείων, στη διαχείριση της εξυπηρέτησης πελατών και στη βελτιστοποίηση των εσόδων. Αυτό είναι ζωτικής σημασίας για τη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας των ξενοδοχείων και την ενίσχυση της ικανοποίησης των επισκεπτών.
- **Υπάλληλοι ρεσεψιόν:** Το προσωπικό της ρεσεψιόν, που αποτελεί το πρώτο σημείο επαφής για τους επισκέπτες, διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στην παροχή άριστης εξυπηρέτησης πελατών. Η έλλειψη καταρτισμένων υπαλλήλων ρεσεψιόν επηρεάζει την ποιότητα των υπηρεσιών και την εμπειρία των πελατών σε ολόκληρο τον κλάδο.
- **Μάγειρες:** Με την αυξανόμενη έμφαση που δίνει η Ελλάδα στον γαστρονομικό τουρισμό, υπάρχει έντονη ανάγκη για εξειδικευμένους μάγειρες, ιδίως εκείνους με εξειδικευμένες γνώσεις στην τοπική και διεθνή κουζίνα, καθώς και σε εξειδικευμένους τομείς όπως η παρασκευή ωμών τροφίμων και οι τοπικές σπεσιαλιτέ.

⁴ Σαλούρου, Ρ. (2024, 9 Μαΐου). *Οικονομία - Απασχόληση*. Ανακτήθηκε από το eKathimerini.com: <https://www.ekathimerini.com/economy/1238286/tourism-season-starts-with-80000-job-vacancies/>

⁵ Paravantes, Μ. (8 Απριλίου 2024). *Η Ελλάδα έτοιμη να υποδεχτεί τουρίστες, αλλά οι επιχειρήσεις αντιμετωπίζουν έλλειψη προσωπικού*. Ανακτήθηκε από το tovima: <https://www.tovima.com/stories/greece-ready-to-welcome-tourists-but-businesses-short-of-staff/>

- **Προσωπικό εξυπηρέτησης πελατών:** Η αποτελεσματική εξυπηρέτηση των πελατών είναι απαραίτητη για τη διατήρηση υψηλών επιπέδων ικανοποίησης στις επιχειρήσεις που σχετίζονται με τον τουρισμό, και υπάρχει επείγουσα ανάγκη για προσωπικό εκπαιδευμένο στην αλληλεπίδραση με τους πελάτες, την επίλυση συγκρούσεων και την ικανοποίηση των επισκεπτών.

Τρέχουσα ζήτηση για δεξιότητες και προσόντα

Απαιτούμενες βασικές δεξιότητες

- Εξαιρετικές δεξιότητες εξυπηρέτησης πελατών: Η ικανότητα παροχής εξαιρετικής, εξατομικευμένης εξυπηρέτησης για τη διασφάλιση της ικανοποίησης των επισκεπτών και τη βελτίωση της συνολικής εμπειρίας.
- Πολυγλωσσική επάρκεια: Άριστη γνώση βασικών γλωσσών, όπως τα αγγλικά, για την εξυπηρέτηση διεθνών επισκεπτών και τη βελτίωση της επικοινωνίας.
- Εμπειρογνωμοσύνη στο ψηφιακό μάρκετινγκ και στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης: Επάρκεια στην προώθηση τουριστικών υπηρεσιών και προορισμών μέσω διαδικτυακών πλατφορμών και στην αποτελεσματική αλληλεπίδραση με ένα παγκόσμιο κοινό.
- Τεχνολογική ικανότητα: Εξοικείωση με λογισμικό διαχείρισης ξενοδοχείων, συστήματα κρατήσεων και άλλα ψηφιακά εργαλεία που είναι κρίσιμα για την αποτελεσματική διαχείριση των λειτουργιών.

Απαιτούμενα προσόντα και πιστοποιήσεις

- Πτυχία στον Τουρισμό και τη Διαχείριση Φιλοξενίας: Τυπική εκπαίδευση που εξοπλίζει τους επαγγελματίες με μια ολοκληρωμένη κατανόηση του τουριστικού κλάδου και των πρακτικών διαχείρισής του.
- Επαγγελματικές πιστοποιήσεις: Αναγνωρισμένα πιστοποιητικά για ρόλους όπως ξεναγοί, προσωπικό φιλοξενίας και επαγγελματίες εξυπηρέτησης πελατών, ώστε να πληρούνται τα πρότυπα του κλάδου.
- Δεξιότητες στον τομέα του βιώσιμου τουρισμού: Γνώσεις και εμπειρογνωμοσύνη σε φιλικές προς το περιβάλλον πρακτικές και πρωτοβουλίες βιώσιμου τουρισμού, οι οποίες ανταποκρίνονται στην αυξανόμενη ζήτηση για ταξιδιωτικές επιλογές με περιβαλλοντική συνείδηση.

Εκπαιδευτικό κενό στο εργατικό δυναμικό του τουρισμού στην Ελλάδα

Παρά την αυξανόμενη ζήτηση για εξειδικευμένους επαγγελματίες στον κλάδο της φιλοξενίας, μόνο **το 24%** των εργαζομένων διαθέτει επίσημα προσόντα από σχολές τουρισμού⁶. Αυτό αποκαλύπτει μια σημαντική αναντιστοιχία μεταξύ των εξελισσόμενων αναγκών του κλάδου και του τρέχοντος επιπέδου δεξιοτήτων του εργατικού δυναμικού. Οι περισσότεροι εργαζόμενοι σε βασικές θέσεις — όπως η διαχείριση ξενοδοχείων, οι γαστρονομικές υπηρεσίες και οι θέσεις που έρχονται σε επαφή με τους πελάτες — στερούνται της εξειδικευμένης κατάρτισης που απαιτείται για την κάλυψη των σύγχρονων προτύπων εξυπηρέτησης. Αυτό το κενό υπογραμμίζει την επείγουσα ανάγκη για επέκταση των προγραμμάτων επαγγελματικής κατάρτισης και εκπαίδευσης που να συνάδουν με τις απαιτήσεις του κλάδου, διασφαλίζοντας ότι οι εργαζόμενοι διαθέτουν τις

⁶ Paravantes, M. (2023, 10 Απριλίου). *Μελέτη: Υψηλή ζήτηση για επαγγέλματα στον τομέα του τουρισμού στην Ελλάδα στο μέλλον*. Ανακτήθηκε από το GTP: <https://news.gtp.gr/2023/04/10/study-greece-tourism-professions-in-high-demand-for-the-future/>

απαραίτητες δεξιότητες για να υποστηρίξουν τη συνεχή ανάπτυξη και την ανταγωνιστικότητα του τουριστικού τομέα της Ελλάδας. Η αντιμετώπιση αυτού του ζητήματος είναι ζωτικής σημασίας για τη διατήρηση της υψηλής ποιότητας των υπηρεσιών, τη βελτίωση της εμπειρίας των πελατών και την προώθηση της μακροπρόθεσμης βιώσιμης ανάπτυξης στον κλάδο.

Βασικές Εκπαιδευτικές Ανάγκες και Τομείς Ανάπτυξης

a. Δεξιότητες εξυπηρέτησης πελατών με έμφαση στη συμπεριφορά των πελατών

Ανάγκη για βελτίωση των δεξιοτήτων εξυπηρέτησης πελατών: Υπάρχει μεγάλη ζήτηση για τη βελτίωση της ικανότητας των εργαζομένων να διαχειρίζονται τις αλληλεπιδράσεις με τους πελάτες, ιδίως με την αυξανόμενη έμφαση σε εξατομικευμένες και υψηλής ποιότητας υπηρεσίες. Η κατάρτιση θα πρέπει να επικεντρωθεί στα εξής:

- Την κατανόηση και την πρόβλεψη της συμπεριφοράς των πελατών.
- Τη διαχείριση των προσδοκιών, των παραπόνων και των σχολίων των πελατών.
- Διαπολιτισμική επικοινωνία, απαραίτητη δεδομένης της ποικιλομορφίας των τουριστών που επισκέπτονται την Ελλάδα.

b. Ανάγκες κατάρτισης για προσωπική ανάπτυξη

Εκπαίδευση στην εταιρική κουλτούρα: Είναι ζωτικής σημασίας να τονιστεί η σημασία της κατανόησης και της υιοθέτησης της εταιρικής κουλτούρας. Πολλοί ανειδίκευτοι εργαζόμενοι δυσκολεύονται να ενταχθούν στο εργασιακό τους περιβάλλον λόγω της έλλειψης επίσημης εκπαίδευσης σε αυτόν τον τομέα.

Προσωπική υγιεινή: Τα εκπαιδευτικά προγράμματα είναι απαραίτητα για τις πρακτικές προσωπικής υγιεινής, ιδιαίτερα σε τομείς όπως οι υπηρεσίες εστίασης και η οροφοκομία, όπου τα πρότυπα υγιεινής επηρεάζουν άμεσα την ικανοποίηση των πελατών.

Διαχείριση χρόνου: Η αποτελεσματική διαχείριση του χρόνου είναι ζωτικής σημασίας στον ταχέως μεταβαλλόμενο κλάδο του τουρισμού. Οι εργαζόμενοι πρέπει να εκπαιδεύονται ώστε να διαχειρίζονται αποτελεσματικά τον χρόνο τους, προκειμένου να διασφαλίζεται η ομαλή λειτουργία σε ρόλους όπως η εξυπηρέτηση πελατών, η οικιακή φροντίδα και το προσωπικό της κουζίνας.

Δεξιότητες πωλήσεων: Η αναβάθμιση των δεξιοτήτων των εργαζομένων στον τομέα των πωλήσεων, ειδικά εκείνων που βρίσκονται σε ρόλους επαφής με το κοινό, όπως οι ρεσεψιονίστες, οι σερβιτόροι ή οι ταξιδιωτικοί πράκτορες, μπορεί να βελτιώσει τη δημιουργία εσόδων, ενθαρρύνοντας τις πωλήσεις υψηλότερης αξίας και τις διασταυρούμενες πωλήσεις.

c. Ανάγκες κατάρτισης στη διοίκηση

Κοστολόγηση και γνώση προϊόντων για τη διοίκηση. Οι διευθυντές, ιδίως εκείνοι που ασκούν καθήκοντα προμηθειών ή κατάρτισης προϋπολογισμού, χρειάζονται ολοκληρωμένη εκπαίδευση στα εξής:

Κοστολόγηση: Η κατανόηση της ανάλυσης των δαπανών, από τις πρώτες ύλες έως την τελική παροχή υπηρεσιών, συμβάλλει στη διατήρηση της κερδοφορίας.

Γνώση προϊόντων: Η διασφάλιση ότι οι διευθυντές έχουν βαθιά κατανόηση των προϊόντων ή των υπηρεσιών που προσφέρουν (π.χ. είδη διατροφής, ποτά, διαμονή), ώστε να μπορούν να λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις.

Εκπαίδευση αγοραστών: Οι διευθυντές που είναι υπεύθυνοι για τις αγορές χρειάζονται εξειδικευμένη εκπαίδευση, ώστε να διασφαλίζεται ότι βασίζονται τις αποφάσεις αγοράς τους όχι μόνο στην τιμή, αλλά και στην ποιότητα και τα χαρακτηριστικά του προϊόντος. Αυτό μπορεί να βελτιώσει τη συνολική εμπειρία του πελάτη.

d. Εκπαιδευτικές ανάγκες του τομέα της εστίασης

Ο τομέας της εστίασης αποτελεί έναν από τους μεγαλύτερους εργοδότες στον ελληνικό τουρισμό, ενώ παρατηρούνται σημαντικά κενά κατάρτισης μεταξύ των εργαζομένων, ιδίως στις θέσεις εργασίας της κουζίνας. Οι βασικές ανάγκες κατάρτισης περιλαμβάνουν:

Εξειδίκευση σε κρασιά, κοκτέιλ και ποτά: Το προσωπικό εξυπηρέτησης, οι μπάρμαν και οι σομελιέ χρειάζονται εξειδικευμένη κατάρτιση σε αυτούς τους τομείς, ώστε να ανταποκρίνονται στην αυξανόμενη ζήτηση για εμπειρίες υψηλής ποιότητας όσον αφορά τα ποτά.

Γνώσεις σχετικά με το κρέας, τα ψάρια, τα τυριά και τα τοπικά προϊόντα: Υπάρχει αυξανόμενη ζήτηση για εργαζόμενους με εξειδικευμένες γνώσεις σε διάφορες κατηγορίες τροφίμων, συμπεριλαμβανομένης της προετοιμασίας κρέατος και ψαριών, των ποικιλιών τυριών και των τοπικών προϊόντων που αντανakλούν τις γαστρονομικές παραδόσεις της περιοχής.

Εξειδίκευση στην παρασκευή ωμών πιάτων (Sashimi, Sushi, Carpaccio, Tartare, Ceviche): Η ζήτηση για παρασκευές ωμών τροφίμων αυξάνεται, ιδίως σε εστιατόρια υψηλού επιπέδου. Οι εργαζόμενοι πρέπει να εκπαιδευτούν σε αυτές τις μεθόδους για να ανταποκριθούν στις προσδοκίες των πελατών.

Μεγάλη ανάγκη για εκπαίδευση στην κουζίνα: Ένας σημαντικός αριθμός ανειδίκευτων εργαζομένων απασχολείται ως μάγειρες, αλλά στερούνται επίσημης εκπαίδευσης. Αυτό απαιτεί βασική μαγειρική εκπαίδευση, συμπεριλαμβανομένων θεμάτων όπως η ασφάλεια των τροφίμων, η υγιεινή και η αποτελεσματική λειτουργία της κουζίνας.

e. Συνεργασία και εταιρική κουλτούρα στον τομέα της οροφοκομίας

Ο τομέας της οροφοκομίας, ο οποίος απασχολεί πολλούς εργαζόμενους από διαφορετικά πολιτισμικά υπόβαθρα, αντιμετωπίζει σημαντικές προκλήσεις που σχετίζονται με τη συνεργασία. Τα βασικά ζητήματα περιλαμβάνουν:

Πολιτισμικές διαφορές: Οι εργαζόμενοι από διαφορετικές χώρες συχνά αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην αποτελεσματική συνεργασία λόγω των διαφορετικών εργασιακών συνηθειών. Τα εκπαιδευτικά προγράμματα πρέπει να αντιμετωπίζουν αυτές τις προκλήσεις μέσω της διαπολιτισμικής κατανόησης και αποτελεσματικών στρατηγικών επικοινωνίας.

Βασική εκπαίδευση στο χώρο εργασίας: Πολλοί ανειδίκευτοι εργαζόμενοι στον τομέα της οροφοκομίας χρειάζονται βασική εκπαίδευση σε τεχνικές καθαρισμού (π.χ. αποτελεσματική αφαίρεση λεκέδων).

Εκπαίδευση στην ορθοσωματική (σωστή στάση του σώματος): Πολλοί εργαζόμενοι σε θέσεις που απαιτούν σωματική καταπόνηση, όπως το προσωπικό καθαρισμού και κουζίνας, αντιμετωπίζουν προβλήματα υγείας που σχετίζονται με την κακή στάση του σώματος και τη σωματική καταπόνηση. Τα εκπαιδευτικά προγράμματα που εστιάζουν στην ορθοσωματική είναι απαραίτητα για να βοηθήσουν τους εργαζόμενους να αποφύγουν τραυματισμούς και να διατηρήσουν τη μακροπρόθεσμη υγεία τους.

2.6 Βασικοί τομείς εστίασης για την αναβάθμιση δεξιοτήτων και την επανεκπαίδευση

- a. **Εξυπηρέτηση πελατών με έμφαση στις συμπεριφορικές γνώσεις:** Η ενίσχυση της κατανόησης των εργαζομένων σχετικά με τη συμπεριφορά των πελατών και η βελτίωση των διαπροσωπικών δεξιοτήτων θα οδηγήσουν σε καλύτερη ικανοποίηση και διατήρηση των πελατών. Η κατάρτιση σε θέματα πολιτισμικής ευαισθησίας, συναισθηματικής νοημοσύνης και επίλυσης συγκρούσεων είναι ιδιαίτερα κρίσιμη σε περιοχές με ποικίλα προφίλ επισκεπτών.
- b. **Προσωπική και επαγγελματική ανάπτυξη:** Η παροχή βασικών δεξιοτήτων στους εργαζόμενους, όπως η διαχείριση του χρόνου, η υγιεινή και η ενσωμάτωση στην εταιρική κουλτούρα, θα βελτιώσει τόσο την ατομική απόδοση όσο και τη συνολική οργανωτική αποδοτικότητα. Για πολλούς εργαζόμενους, ειδικά για τους ανειδίκευτους, αυτές οι βασικές δεξιότητες είναι απαραίτητες για την προσαρμογή τους στο επαγγελματικό περιβάλλον.
- c. **Εξειδικευμένες δεξιότητες στον τομέα της εστίασης:** Η στοχευμένη κατάρτιση σε συγκεκριμένους τομείς, όπως η γνώση των οίνων, η προετοιμασία ωμών τροφίμων και η γνώση των τοπικών προϊόντων, θα αυξήσει την αξία των προσφορών της Ελλάδας στον τομέα του γαστρονομικού τουρισμού. Η αυξανόμενη έμφαση στον γαστρονομικό τουρισμό καθιστά αυτές τις δεξιότητες απαραίτητες για το προσωπικό εστίασης.
- d. **Διαχείριση κόστους και εξειδίκευση στα προϊόντα:** Οι διευθυντές πρέπει να διαθέτουν τις γνώσεις που απαιτούνται για τη λήψη τεκμηριωμένων οικονομικών αποφάσεων και αποφάσεων αγορών. Κατανοώντας το κόστος και τα οφέλη των προϊόντων που προσφέρουν, μπορούν να βελτιστοποιήσουν την κερδοφορία και να βελτιώσουν την εμπειρία του πελάτη.
- e. **Εκπαίδευση στην οροφοκομία και την εργονομία:** Η κατάλληλη εκπαίδευση στις τεχνικές οροφοκομίας, σε συνδυασμό με την εκπαίδευση στην εργονομία, είναι απαραίτητη για τη διατήρηση υψηλών προτύπων εξυπηρέτησης και την προστασία της υγείας των εργαζομένων. Ιδιαίτερη έμφαση πρέπει να δοθεί στην ενσωμάτωση διαφορετικών ομάδων και στην υπέρβαση των πολιτισμικών φραγμών.

TourX

www.tour-x.eu



CAMERA DI COMMERCIO
ITALO - ELLENICA DI SALONICO



IME GSEVEE
Small Enterprises Institute
01 666 1000



REGIONAL
DEVELOPMENT
FUND
OPATICA



HELLENIC
OPEN
UNIVERSITY



CONFINDUSTRIA
Veneto SIAV s.p.a.

REGIONE DEL VENETO



Skills
Together

mundus



ASOFUER
ASSOCIAÇÃO DE FORTALECIMENTO
PROFESSORES DE FORTALECIMENTO



ESCUOLA DE
HOSTELERIA
EUROPEA



universidade
de aveiro



DEHOGA
BRANDENBURG



AT
AUTONOME TECHNISCHE
HOCHSCHULE



BK
BRUNNEN KOLLEGE

EVTA
European Vocational Training Association



EVBB
EUROPÄISCHER VERBAND
BERUFLICHER BILDUNGSZUGER



ESPC

