# Ανάλυση ελλείψεων δεξιοτήτων

## D.3.2 Πλαίσιο αναβάθμισης δεξιοτήτων / επανεκπαίδευσης



Αριθμός έργου: 1OIO56I84

www.tourx.eu

**TourX CoVE** για τον τομέα του τουρισμού

Συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση

Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

## Πίνακας περιεχομένων

*1. Σύνοψη ..... 1*

*2. Εισαγωγή ..... 3*

*3. Εννοιολογικό πλαίσιο για την αναβάθμιση δεξιοτήτων και την επανεκπαίδευση ..... 4*

**3.1 Αναβάθμιση δεξιοτήτων ..... 4**

**3.2 Επανακατάρτιση ..... 6**

**3.3 Τα οφέλη της αναβάθμισης των δεξιοτήτων και της επανεκπαίδευσης ..... 8**

3.3.1 Στρατηγικές αναβάθμισης και επανεκπαίδευσης για την ανάκαμψη ..... 10

*4. Ανάλυση της υπάρχουσας κατάρτισης στον τομέα του τουρισμού στις χώρες-εταίρους ..... 12*

**4.1 Τρέχουσα κατάσταση της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στον τομέα του τουρισμού ..12**

Γερμανία ..... 13
Βέλγιο ..... 13
Ελλάδα ..... 14
Ιταλία ..... 15
Ισπανία ..... 15
Κίνα ..... 16
Πορτογαλία ..... 17

**4.2 Σύγκριση προγραμμάτων ΕΕΚ ..... 18**

**4.3 Κενά δεξιοτήτων και ανάγκες κατάρτισης ..... 1G**

*5. Ανάλυση των αναγκών της αγοράς στον τομέα του τουρισμού ..... 21*

**5.1 Κύρια ευρήματα ανά χώρα-εταίρο ..... 21**

Γερμανία ..... 21
Βέλγιο ..... 22
Ελλάδα ..... 23
Ιταλία ..... 23
Ισπανία ..... 25
Κίνα ..... 25
Πορτογαλία ..... 26

*Γ. Αξιολόγηση των εκπαιδευτικών αναγκών: Αποτελέσματα και μεθοδολογία ..... 28*

**6.1 Βήματα για τη διεξαγωγή της αξιολόγησης των εκπαιδευτικών αναγκών ..... 2G**

Γερμανία ..... 32
Βέλγιο ..... 33
Ελλάδα ..... 34
Ιταλία ..... 35
Ισπανία ..... 37
Κίνα ..... 38
Πορτογαλία ..... 40
Γενικά συμπεράσματα από τις συνεντεύξεις ..... 42



Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

**6.2 Μετατροπή των ΤΝΑ σε μαθησιακούς στόχους** ..... **42**

***7. Συστάσεις για την ενσωμάτωση της αναβάθμισης δεξιοτήτων/επαγγελματικής επανεκπαίδευσης στα προγράμματα ΕΕΚ*** ..... ***45***

**7.1 Ευθυγράμμιση των μαθησιακών στόχων με τις ανάγκες της αγοράς** ..... **45**

**7.2 Πρακτικές προσεγγίσεις για την αναβάθμιση δεξιοτήτων και την επανεκπαίδευση** ..... **47**

**7.3 Ενσωμάτωση πρωτοβουλιών και χρηματοδότησης της Ευρωπαϊκής Ένωσης** ..... **48**

***8. Μελέτες περιπτώσεων και παραδείγματα βέλτιστων πρακτικών*** ..... ***51***

Πρωτοβουλίες της Ισπανίας στον τομέα της τουριστικής κατάρτισης ..... 51

Ευρωπαϊκό Έτος Δεξιοτήτων 2023 ..... 52

**8.1 Αποτελεσματικές στρατηγικές για την αναβάθμιση των δεξιοτήτων και την επανεκπαίδευση** ..... **52**

***3. Επίδραση της αναβάθμισης και της επανεκπαίδευσης των δεξιοτήτων στην ανάκαμψη και την ανάπτυξη του τουριστικού τομέα*** ..... ***55***

***10. Συμπέρασμα*** ..... ***C0***

***11. Βιβλιογραφία*** ..... ***C2***

***Παράρτημα Α*** ..... ***C7***



Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

# 1. Σύνοψη

Το παρόν έγγραφο, ένα από τα παραδοτέα του έργου TourX, παρέχει μια ολοκληρωμένη ανάλυση της τρέχουσας κατάστασης των πλαισίων κατάρτισης στον τομέα του τουρισμού και των συστημάτων επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης (ΕΕΚ) στις χώρες-εταίρους – Ελλάδα, Ιταλία, Πορτογαλία, Κίνα, Γερμανία, Ισπανία και Βέλγιο. Προσδιορίζει τις προκλήσεις, τα κενά και τις ευκαιρίες για τη βελτίωση των προγραμμάτων ΕΕΚ με τουριστικό προσανατολισμό, ώστε να ανταποκρίνονται καλύτερα στις ανάγκες ενός ταχέως εξελισσόμενου κλάδου. Τα ευρήματα που παρουσιάζονται εδώ αποτελούν κρίσιμο θεμέλιο για την προώθηση των συνεργατικών προσπαθειών μεταξύ των Κέντρων Επαγγελματικής Αριστείας (CoVEs) και για την ανάπτυξη καινοτόμων εργαλείων που ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις του τουριστικού τομέα.

Η ανάλυση επισημαίνει σημαντικές διαφορές στις δομές της ΕΕΚ μεταξύ των χωρών-εταίρων. Για παράδειγμα, το σύστημα διπλής κατάρτισης της Γερμανίας και του Βελγίου, το οποίο συνδυάζει τη μάθηση στην τάξη με την εμπειρία στον χώρο εργασίας, έχει αποδειχθεί εξαιρετικά αποτελεσματικό χάρη στη στενή συνεργασία με τον κλάδο. Αντίθετα, η Ελλάδα και η Ισπανία βασίζονται κυρίως σε σχολικό μοντέλο, γεγονός που υπογραμμίζει την ανάγκη ενσωμάτωσης της πρακτικής μάθησης, ώστε να υπάρχει καλύτερη ευθυγράμμιση με τις πραγματικές τουριστικές δραστηριότητες. Επιπλέον, περιοχές με υψηλή εποχική απασχόληση, όπως η Ιταλία και η Ισπανία, καταδεικνύουν την αξία των προσαρμοστικών εκπαιδευτικών ενοτήτων, οι οποίες βοηθούν τους εργαζόμενους να ανταποκρίνονται στις διακυμάνσεις της ζήτησης, διατηρώντας παράλληλα την ποιότητα των υπηρεσιών. Ενώ οι περισσότερες χώρες έχουν ευθυγραμμίσει τα προσόντα ΕΕΚ τους με το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων (EQF), η άνιση ενσωμάτωση σύγχρονων ψηφιακών και βιώσιμων δεξιοτήτων στα προγράμματα σπουδών παραμένει πρόκληση για τη δημιουργία ενός συνεκτικού και έτοιμου για το μέλλον εργατικού δυναμικού.

Τα κενά δεξιοτήτων αναδεικνύονται ως κρίσιμο ζήτημα σε όλες τις χώρες-εταίρους. Στις βασικές ελλείψεις περιλαμβάνονται η ψηφιακή παιδεία, η αριστεία στην εξυπηρέτηση πελατών, η πολυγλωσσική επάρκεια και οι πρακτικές βιωσιμότητας. Αυτά τα κενά περιορίζουν την ικανότητα του εργατικού δυναμικού να προσαρμοστεί στις αυξανόμενες απαιτήσεις του κλάδου, ιδίως σε τομείς όπως ο ψηφιακός μετασχηματισμός, ο οικοτουρισμός και η ενίσχυση της αλληλεπίδρασης με τους πελάτες. Χώρες όπως η Γερμανία, η Ισπανία και η Πορτογαλία έχουν λάβει σημαντικά μέτρα προς την κατεύθυνση της τεχνολογικά βασισμένης κατάρτισης, εξοπλίζοντας τους εργαζόμενους με ικανότητες σε διαδικτυακές πλατφόρμες, ανάλυση δεδομένων και εικονικά εργαλεία. Αυτές οι εξελίξεις όχι μόνο βελτιώνουν την εμπειρία των πελατών, αλλά συμβάλλουν επίσης στην επιχειρησιακή αποδοτικότητα και την περιβαλλοντική βιωσιμότητα, μειώνοντας τα απόβλητα και απλοποιώντας τις διαδικασίες. Η αντιμετώπιση αυτών των ελλείψεων δεξιοτήτων είναι ζωτικής σημασίας για την προώθηση ενός ανταγωνιστικού και ανθεκτικού τουριστικού τομέα.

Το παρόν έγγραφο διερευνά επίσης τις προκλήσεις και τις ευκαιρίες που συνδέονται με την ενσωμάτωση των εργαλείων και των πλαισίων του TourX στα υπάρχοντα Κέντρα Εκπαίδευσης και Εμπειρογνωμοσύνης (CoVEs). Ενώ η εναρμόνιση των περιφερειακών προτύπων και η διασφάλιση της τεχνολογικής συμβατότητας αποτελούν σημαντικά εμπόδια, υπάρχουν σαφείς ευκαιρίες για την προώθηση της καινοτομίας, την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών και την επέκταση επιτυχημένων μοντέλων σε όλες τις χώρες. Η έκθεση περιλαμβάνει διάφορες μελέτες περιπτώσεων που αναδεικνύουν βέλτιστες πρακτικές, όπως οι πρωτοβουλίες της Ιταλίας στον τομέα του βιώσιμου τουρισμού και η ενσωμάτωση ψηφιακών δεξιοτήτων στα προγράμματα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (ΕΕΚ) της Ισπανίας. Τα παραδείγματα αυτά προσφέρουν στρατηγικές που μπορούν να αναπαραχθούν για την αντιμετώπιση κοινών προκλήσεων και την αξιοποίηση των περιφερειακών πλεονεκτημάτων.


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

Σε απάντηση στα ευρήματα αυτά, το παραδοτέο σκιαγραφεί μια σειρά στοχευμένων συστάσεων. Αυτές περιλαμβάνουν την ενσωμάτωση πρωτοβουλιών αναβάθμισης δεξιοτήτων και επανεκπαίδευσης στα προγράμματα ΕΕΚ του τουρισμού, με έμφαση στις ψηφιακές και πράσινες δεξιότητες, καθώς και την ενίσχυση της κατάρτισης στην εξυπηρέτηση πελατών ώστε να αντανακλά τις ποικίλες ανάγκες του κλάδου. Επιπλέον, τα μικροπιστοποιητικά και τα προγράμματα δια βίου μάθησης, όπως αυτά που εφαρμόζονται στην Πορτογαλία, διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο στη διατήρηση της προσαρμοστικότητας και της ανταγωνιστικότητας του εργατικού δυναμικού. Προτείνονται πολιτικά και νομικά πλαίσια για τη διασφάλιση της διαλειτουργικότητας των εργαλείων του TourX με τα υπάρχοντα CoVE και της συμμόρφωσης με τα πρότυπα της ΕΕ.

Επιπλέον, η έκθεση τονίζει τη σημασία της αξιοποίησης των ευρωπαϊκών μηχανισμών χρηματοδότησης, όπως το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (ΕΚΤ) και το Erasmus+, για τη στήριξη της ανάπτυξης προγραμμάτων και την προώθηση της διασυνοριακής συνεργασίας. Υπογραμμίζεται επίσης η ανάγκη για ισχυρότερη συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών, με έκκληση για βαθύτερες συνεργασίες μεταξύ των φορέων ΕΕΚ, των ενδιαφερόμενων μερών του κλάδου, των υπευθύνων χάραξης πολιτικής και των περιφερειακών αρχών, προκειμένου να διασφαλιστεί η πρακτική εφαρμογή και η δυνατότητα κλιμάκωσης.

Το έργο TourX, το οποίο υποστηρίζεται από το παρόν έγγραφο, στοχεύει στην επίτευξη σημαντικών βελτιώσεων στην ποιότητα και τη συνάφεια των προγραμμάτων ΕΕΚ στον τομέα του τουρισμού. Αντιμετωπίζοντας τα κενά δεξιοτήτων, ενισχύοντας την καινοτομία και προωθώντας τη συνεργασία, το TourX παρέχει έναν οδικό χάρτη για την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και της βιωσιμότητας του τουριστικού τομέα. Τελικά, η προσαρμοστικότητα, η συνεργασία και η καινοτομία πρέπει να παραμείνουν στον πυρήνα των στρατηγικών ΕΕΚ, προκειμένου να διασφαλιστεί ένα εξειδικευμένο, ανθεκτικό και έτοιμο για το μέλλον εργατικό δυναμικό, ικανό να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις ενός ταχέως μεταβαλλόμενου παγκόσμιου κλάδου.



Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

# 2. Εισαγωγή

Οι επιχειρήσεις που σχετίζονται με τον τουρισμό αποτελούν μία στις δέκα επιχειρήσεις στον μη χρηματοπιστωτικό τομέα της ΕΕ-27, περιλαμβάνοντας πάνω από 2,3 εκατομμύρια επιχειρήσεις — κυρίως μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις (ΜΜΕ). Οι χώρες-εταίροι του TourX, συμπεριλαμβανομένων της Ιταλίας, της Ισπανίας, της Γερμανίας και της Ελλάδας, φιλοξενούν πάνω από το ήμισυ αυτών των επιχειρήσεων. Με περισσότερους από 12,3 εκατομμύρια απασχολούμενους, ο τομέας αντιπροσωπεύει το 9% της συνολικής απασχόλησης στη μη χρηματοπιστωτική οικονομία της ΕΕ και το 22,4% στον τομέα των υπηρεσιών, αποδεικνύοντας τον ευρύ οικονομικό του αντίκτυπο.

Παρά τα πλεονεκτήματά του, ο τομέας αντιμετώπισε άνευ προηγουμένου προκλήσεις λόγω της πανδημίας COVID-19, η οποία προκάλεσε αλλαγές στις καταναλωτικές συνήθειες, στα λειτουργικά πρότυπα και στις απαιτήσεις του εργατικού δυναμικού, οδηγώντας σε οικονομική ύφεση και απώλεια θέσεων εργασίας, ιδίως μεταξύ των ευάλωτων πληθυσμιακών ομάδων. Παρ' όλα αυτά, αναμένεται ισχυρή ανάκαμψη, με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή Ταξιδιών να προβλέπει ισχυρή ζήτηση για ταξίδια στην Ευρώπη και τις εκτιμήσεις του Παγκόσμιου Οργανισμού Τουρισμού των Ηνωμένων Εθνών (UNWTO) να προβλέπουν πάνω από 562 εκατομμύρια αφίξεις τουριστών έως το 2030. Η ανάκαμψη αυτή, ωστόσο, εξαρτάται από την ικανότητα του τομέα να προσαρμοστεί στις εξελισσόμενες τουριστικές τάσεις και απαιτεί ένα εργατικό δυναμικό εξοπλισμένο με επικαιροποιημένες δεξιότητες για να προωθήσει τη βιώσιμη ανάπτυξη.

Η ραγδαία πρόοδος της Βιομηχανίας 4.0 και οι μακροχρόνιες επιπτώσεις της πανδημίας υπογραμμίζουν την επείγουσα ανάγκη για στοχευμένη επανεκπαίδευση και αναβάθμιση δεξιοτήτων. Η ψηφιακή επάρκεια, η ανάλυση δεδομένων και οι ικανότητες στον τομέα του ηλεκτρονικού εμπορίου αποκτούν ολοένα και μεγαλύτερη σημασία, όπως και οι ικανότητες σε θέματα πρωτοκόλλων υγιεινής, διαχείρισης κρίσεων και εξυπηρέτησης πελατών, προκειμένου να ικανοποιηθούν οι αυξημένες προσδοκίες σε θέματα υγείας και ασφάλειας. Η αυξανόμενη έμφαση στις βιώσιμες πρακτικές απαιτεί «πράσινες» δεξιότητες που συνάδουν με τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (ΣΒΑ) των Ηνωμένων Εθνών, συγκεκριμένα τους ΣΒΑ 8, 12 και 14, προκειμένου να μεγιστοποιηθούν οι οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές συνεισφορές του τουρισμού. Προκειμένου ο τομέας να παραμείνει ανταγωνιστικός και ανθεκτικός, είναι απαραίτητη η συνεχής ανάπτυξη δεξιοτήτων μέσω της αναβάθμισης και της επανεκπαίδευσης, ώστε να διασφαλιστεί ότι οι τουριστικές επιχειρήσεις και το εργατικό τους δυναμικό μπορούν να προσαρμοστούν αποτελεσματικά στις τρέχουσες και μελλοντικές απαιτήσεις.

Το παρόν παραδοτέο, συνεπώς, υποστηρίζει τον στόχο του έργου TourX για την ενίσχυση της τουριστικής κατάρτισης στο επίπεδο της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης (ΕΕΚ). Η εργασία 3.2 στοχεύει συγκεκριμένα στην αξιολόγηση και τη βελτίωση των προγραμμάτων σπουδών ΕΕΚ σε βασικές χώρες-εταίρους, μέσω της ανάλυσης των υφιστάμενων προγραμμάτων, του εντοπισμού κενών δεξιοτήτων και της διατύπωσης συστάσεων για βελτιώσεις στα προγράμματα σπουδών, ώστε να ευθυγραμμίζονται καλύτερα με τις ανάγκες της αγοράς. Η ανάλυση της τρέχουσας κατάστασης χρησιμεύει ως σημείο αναφοράς, διασφαλίζοντας ότι η διαδικασία αξιολόγησης βασίζεται στις βέλτιστες πρακτικές και στα πρότυπα του κλάδου. Αντιμετωπίζοντας τα κενά στις ψηφιακές, πράσινες και πελατοκεντρικές δεξιότητες, το παρόν παραδοτέο θέτει τα θεμέλια για τον περιφερειακό επανασχεδιασμό των προγραμμάτων σπουδών, εξοπλίζοντας το εργατικό δυναμικό με τις ικανότητες που απαιτούνται για τη βιώσιμη ανάπτυξη του τομέα.


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

# 3. Εννοιολογικό πλαίσιο για την αναβάθμιση και την επανεκπαίδευση δεξιοτήτων

Η πανδημία του COVID-19 έχει επιταχύνει σημαντικές αλλαγές στο εργατικό δυναμικό, καθιστώντας ζωτικής σημασίας για τους εργαζόμενους την ταχεία προσαρμογή σε διαφορετικούς ρόλους και την απόκτηση νέων δεξιοτήτων. Ο τουριστικός κλάδος αντιμετωπίζει μετασχηματιστικές αλλαγές που οφείλονται στις τεχνολογικές εξελίξεις, στις μεταβαλλόμενες προτιμήσεις των καταναλωτών και στην έντονη τάση προς τη βιωσιμότητα. Αυτή η μεταβολή έχει αναδείξει τη σημασία των προγραμμάτων επανεκπαίδευσης και αναβάθμισης δεξιοτήτων, προκειμένου να καλυφθούν οι μεταβαλλόμενες απαιτήσεις της αγοράς εργασίας (Li, 2022). Αυτές οι προσεγγίσεις όχι μόνο υποστηρίζουν την ατομική επαγγελματική εξέλιξη, αλλά και ενισχύουν την ικανότητα του κλάδου να παραμείνει ανταγωνιστικός και ανθεκτικός, τοποθετώντας τους τουριστικούς οργανισμούς σε θέση να ευδοκιμήσουν σε μια δυναμική παγκόσμια αγορά. Τέτοιες πρωτοβουλίες είναι απαραίτητες στον χώρο εργασίας για να βοηθήσουν τους εργαζόμενους να καλύψουν τις μελλοντικές ανάγκες σε προσωπικό. Στη σημερινή αγορά εργασίας, η βελτίωση των δεξιοτήτων και η απόκτηση νέων δεξιοτήτων αποτελούν ζωτικής σημασίας μεθόδους για την επαγγελματική εξέλιξη. Η αναβάθμιση και η επανεκπαίδευση των δεξιοτήτων διαδραματίζουν συμπληρωματικούς ρόλους στην ανάπτυξη του εργατικού δυναμικού.

Η επανεκπαίδευση και η αναβάθμιση δεξιοτήτων είναι κρίσιμοι όροι στον τουριστικό κλάδο. Ποιες νέες δεξιότητες πρέπει να αποκτήσουμε; Ποιες υπάρχουσες δεξιότητες πρέπει να βελτιώσουμε; Το έργο TourX φέρνει σε επαφή φορείς επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης (ΕΕΚ) με ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, οι οποίοι είναι όλοι αφοσιωμένοι στην προετοιμασία τόσο των νέων όσο και των ώριμων ατόμων για το μέλλον τους. Η επένδυση στην επιστήμη και την έρευνα αποτελεί την ιδανική προσέγγιση για την εκπλήρωση αυτής της αποστολής, προωθώντας τη διεθνή συνεργασία με στόχο την υλοποίηση αποτελεσματικών και σημαντικών πρωτοβουλιών επανεκπαίδευσης και αναβάθμισης δεξιοτήτων.

**Η αναβάθμιση δεξιοτήτων** περιλαμβάνει την ενίσχυση των υφιστάμενων δεξιοτήτων ενός εργαζομένου, ώστε να ανταποκρίνεται στις εξελισσόμενες απαιτήσεις του τρέχοντος ρόλου του ή του κλάδου του. Αυτή η διαδικασία στοχεύει στην επαγγελματική εξέλιξη και στην αύξηση της αποτελεσματικότητας στις τρέχουσες θέσεις εργασίας.

**Η επανεκπαίδευση**, από την άλλη πλευρά, περιλαμβάνει την απόκτηση εντελώς νέων δεξιοτήτων εκτός του τρέχοντος τομέα δραστηριότητας ενός εργαζομένου, με στόχο συνήθως τη μετάβαση σε διαφορετικούς ρόλους ή κλάδους. Αυτή η διαδικασία είναι ζωτικής σημασίας για την προσαρμογή στις αλλαγές και τη διασφάλιση της οργανωτικής ευελιξίας.

## 3.1 Αναβάθμιση δεξιοτήτων

**Τι είναι η αναβάθμιση δεξιοτήτων;**

Η αναβάθμιση δεξιοτήτων αναφέρεται στην παροχή περαιτέρω εκπαίδευσης ή κατάρτισης στους εργαζόμενους με σκοπό τη βελτίωση των ικανοτήτων και των δεξιοτήτων τους. Διάφοροι όροι έχουν συσχετιστεί με την έννοια της αναβάθμισης δεξιοτήτων, όπως μεταξύ άλλων οι όροι «upsize», «up-spin», «upspring» και «upstage» (Oladele και Lisoyi, 2020). Σύμφωνα με την Veena (2024), σημαίνει επίσης την απόκτηση νέων δεξιοτήτων ή τη βελτίωση των υφιστάμενων που σχετίζονται με την τρέχουσα εργασία ή τον κλάδο ενός εργαζομένου, με στόχο την προώθηση της σταδιοδρομίας του ή την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας ή της προσαρμοστικότητάς του στην τρέχουσα θέση. Αυτή η διαδικασία βοηθά τους οργανισμούς να καλλιεργήσουν μια κουλτούρα συνεχούς μάθησης και ανάπτυξης, διατηρώντας τους εργαζομένους αφοσιωμένους και παρακινημένους, ενώ παράλληλα


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

να προσελκύουν και να διατηρούν τα κορυφαία ταλέντα. Μια τέτοια κουλτούρα επιτρέπει στους οργανισμούς να προσαρμόζονται στις μεταβαλλόμενες επιχειρηματικές ανάγκες και να παραμένουν ανταγωνιστικοί σε ένα ταχέως εξελισσόμενο περιβάλλον.

Σε μια ολοένα και πιο ανταγωνιστική αγορά εργασίας, οι ισχυρές διατομεακές δεξιότητες βοηθούν τους εργαζόμενους να ξεχωρίζουν και να γίνονται πιο ελκυστικοί για τους εργοδότες (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2023). Ως εκ τούτου, η αναβάθμιση των δεξιοτήτων είναι ζωτικής σημασίας για την προετοιμασία των ατόμων για νέες θέσεις εργασίας, ενισχύοντας το τρέχον σύνολο δεξιοτήτων ενός εργαζομένου ώστε να βελτιωθεί η συνολική του απόδοση και η προσαρμοστικότητά του στις νέες τεχνολογίες στο πλαίσιο της υπάρχουσας θέσης του (Nakash, 2024). Η συνεχής αναβάθμιση των δεξιοτήτων του εργατικού δυναμικού είναι απαραίτητη για την ανταγωνιστικότητα σε μια παγκοσμιοποιημένη μεταπανδημική οικονομία που χαρακτηρίζεται από ραγδαίες τεχνολογικές αλλαγές (Επιτροπή Βιομηχανίας και Δεξιοτήτων της Αυστραλίας, 2021). Αυτό περιλαμβάνει στοχευμένη κατάρτιση και ανάπτυξη στο πλαίσιο της θέσης ή της ομάδας ενός εργαζομένου, δημιουργώντας συγκεκριμένα προγράμματα για τη διδασκαλία νέων δεξιοτήτων που ευθυγραμμίζονται με τις εξελισσόμενες απαιτήσεις του ρόλου και του κλάδου.

**Παραδείγματα αναβάθμισης δεξιοτήτων των εργαζομένων**

Ως παραδείγματα αναβάθμισης των δεξιοτήτων των εργαζομένων, είναι ενδιαφέρον να εξεταστεί το μοντέλο της ενδοεταιρικής κατάρτισης, το οποίο εγγυάται ευκαιρίες αναβάθμισης που ανταποκρίνονται στις ανάγκες της εταιρείας και διαθέτουν την απαραίτητη ποιότητα για την αναμενόμενη επαγγελματική εξέλιξη. Επενδύοντας στην ανάπτυξη των εργαζομένων, οι οργανισμοί όχι μόνο αυξάνουν την παραγωγικότητα των εργαζομένων, αλλά βελτιώνουν επίσης την ικανοποίηση από την εργασία και τα ποσοστά διατήρησης του προσωπικού. Στον τουριστικό κλάδο, όπου η εμπειρία του πελάτη είναι πρωταρχικής σημασίας, οι κορυφαίες εταιρείες αναγνωρίζουν την αξία της ανάπτυξης των ομάδων τους. Ένα τέτοιο παράδειγμα είναι η Marriott International, η οποία έχει αναπτύξει ένα ολοκληρωμένο εκπαιδευτικό πρόγραμμα για να διασφαλίσει ότι οι εργαζόμενοί της παραμένουν στην πρώτη γραμμή της αριστείας του κλάδου.

Η Marriott ανέπτυξε ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα αναβάθμισης δεξιοτήτων για τους υπαλλήλους της, εστιασμένο στην ενίσχυση των δεξιοτήτων εξυπηρέτησης πελατών και της ψηφιακής επάρκειας. Το πρόγραμμα περιελάμβανε έναν συνδυασμό διαδικτυακών μαθησιακών ενοτήτων, δια ζώσης εργαστηρίων και πρακτικής εκπαίδευσης. Οι εργαζόμενοι εκπαιδεύτηκαν στη χρήση του πιο πρόσφατου λογισμικού διαχείρισης ξενοδοχειακών υπηρεσιών, εργαλείων ψηφιακού μάρκετινγκ και συστημάτων διαχείρισης πελατειακών σχέσεων. Η πρωτοβουλία αυτή είχε ως στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών, την ενίσχυση της εμπειρίας των επισκεπτών και τον εξορθολογισμό των λειτουργιών. Αντιμετωπίζοντας την απροθυμία υιοθέτησης νέων τεχνολογιών και προωθώντας μια κουλτούρα συνεχούς μάθησης, η Marriott έδωσε στους εργαζομένους της τη δυνατότητα να προσαρμοστούν στις μεταβαλλόμενες απαιτήσεις του κλάδου.

Ένα άλλο παράδειγμα είναι το πρόγραμμα αναβάθμισης δεξιοτήτων της Hilton Worldwide, το οποίο δίνει έμφαση στην ανάπτυξη ηγετικών ικανοτήτων και στον ψηφιακό μετασχηματισμό. Η Hilton προσφέρει διάφορα εκπαιδευτικά προγράμματα, συμπεριλαμβανομένης της διαδικτυακής πλατφόρμας «Hilton University», η οποία παρέχει μαθήματα σχετικά με ηγετικές δεξιότητες, ψηφιακό μάρκετινγκ, διαχείριση εσόδων και πρακτικές βιωσιμότητας. Η εκπαίδευση αποτελείται από διαδραστικές ενότητες, προσομοιώσεις εικονικής πραγματικότητας και ευκαιρίες καθοδήγησης. Αυτές οι προσπάθειες στοχεύουν στην καλλιέργεια μιας κουλτούρας καινοτομίας και στη διασφάλιση ότι οι υπάλληλοι είναι επαρκώς εξοπλισμένοι για να ανταποκριθούν στις εξελισσόμενες ανάγκες των επισκεπτών και της επιχείρησης μέσω του προγράμματος «Hilton Learning and Development».

Επιπλέον, η Accor Hotels έχει υλοποιήσει μια ισχυρή πρωτοβουλία αναβάθμισης δεξιοτήτων γνωστή ως «Accor Academy». Το πρόγραμμα αυτό εστιάζει στην ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων, διοικητικών ικανοτήτων και πρακτικών βιώσιμου τουρισμού. Η Accor Academy προσφέρει ένα συνδυασμό μαθημάτων ηλεκτρονικής μάθησης, πρακτικών


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

εργαστηρίων και διαλειτουργικών προγραμμάτων κατάρτισης. Στόχος είναι να εξοπλιστούν οι εργαζόμενοι με τις δεξιότητες που απαιτούνται για τη βελτίωση της εμπειρίας των επισκεπτών και την ενίσχυση της λειτουργικής αποδοτικότητας. Προωθώντας τη συνεχή μάθηση και ανάπτυξη, η Accor διασφαλίζει ότι το ανθρώπινο δυναμικό της παραμένει ανταγωνιστικό και ικανό να προσαρμόζεται στις αλλαγές του κλάδου Accor Academy.

Ο Όμιλος InterContinental Hotels Group (IHG) δίνει επίσης προτεραιότητα στην αναβάθμιση των δεξιοτήτων των εργαζομένων μέσω του προγράμματος «IHG Future Leaders». Αυτή η πρωτοβουλία έχει σχεδιαστεί για να εντοπίζει και να καλλιεργεί εργαζόμενους με υψηλό δυναμικό για ηγετικούς ρόλους. Το πρόγραμμα περιλαμβάνει εκπαίδευση σε θέματα ηγεσίας, μάθηση με βάση έργα και έκθεση σε διαφορετικούς τομείς της επιχείρησης. Οι συμμετέχοντες αποκτούν πολύτιμες γνώσεις σχετικά με τη στρατηγική διαχείριση και τη λειτουργική αριστεία, προετοιμάζοντάς τους για μελλοντικές ηγετικές θέσεις εντός της εταιρείας IHG Future Leaders.

Τέλος, η ισπανική τουριστική εταιρεία Meliá Hotels International έχει εγκαινιάσει τη «Meliá Digital Academy». Το πρόγραμμα αυτό στοχεύει στην ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων των υπαλλήλων της, εστιάζοντας σε τομείς όπως το ψηφιακό μάρκετινγκ, η ανάλυση δεδομένων και το ηλεκτρονικό εμπόριο. Η εκπαίδευση περιλαμβάνει διαδικτυακά μαθήματα, διαδικτυακά σεμινάρια και διαδραστικά εργαστήρια υπό την καθοδήγηση εμπειρογνωμόνων του κλάδου. Επενδύοντας στην ψηφιακή αναβάθμιση των δεξιοτήτων, η Meliá διασφαλίζει ότι οι υπάλληλοί της μπορούν να αξιοποιήσουν αποτελεσματικά την τεχνολογία για να βελτιώσουν την αλληλεπίδραση με τους πελάτες και να προωθήσουν την ανάπτυξη της επιχείρησης Meliá Digital Academy.

Συμπερασματικά, η συνεχής ανάπτυξη δεξιοτήτων και η εξειδίκευση σε νέα εργαλεία είναι απαραίτητες τόσο για την προσωπική εξέλιξη όσο και για την επιτυχία των οργανισμών στον τομέα του τουρισμού, και τα παραπάνω παραδείγματα καταδεικνύουν ότι οι μεγαλύτερες εταιρείες του κλάδου της φιλοξενίας έχουν ήδη αναλάβει δράση προς αυτή την κατεύθυνση. Οι πρωτοβουλίες αναβάθμισης δεξιοτήτων επιτρέπουν στις εταιρείες να παραμένουν ανταγωνιστικές και να ανταποκρίνονται γρήγορα σε μια ραγδαία μεταβαλλόμενη αγορά, προωθώντας την καινοτομία και την προσαρμοστικότητα. Ταυτόχρονα, αυτές οι προσπάθειες ενδυναμώνουν τους υπαλλήλους, βελτιώνοντας τις επαγγελματικές τους προοπτικές και υποστηρίζοντας την επαγγελματική τους εξέλιξη. Επενδύοντας στην αναβάθμιση των δεξιοτήτων των υπαλλήλων, οι οργανισμοί όχι μόνο προωθούν τη στρατηγική ανάπτυξη, αλλά και καλλιεργούν μια κουλτούρα μάθησης που ωφελεί τόσο το εργατικό δυναμικό όσο και τον ευρύτερο κλάδο.

## 3.2 Επανακατάρτιση

**Τι είναι η επανεκπαίδευση;**

Η επανεκπαίδευση περιλαμβάνει την απόκτηση εντελώς νέων δεξιοτήτων εκτός του τρέχοντος τομέα δραστηριότητας, με στόχο συνήθως τη μετάβαση σε άλλο επάγγελμα ή κλάδο (Morandini et al., 2023). Αυτή η διαδικασία είναι ζωτικής σημασίας για την προσαρμογή στις αλλαγές και τη διασφάλιση της οργανωτικής ευελιξίας σε ένα ταχέως εξελισσόμενο επιχειρηματικό περιβάλλον. Συχνά απαιτείται λόγω της απαξίωσης προηγούμενων ρόλων, η επανεκπαίδευση παρέχει στους εργαζομένους ευκαιρίες να αποκτήσουν δεξιότητες εκτός της τρέχουσας θέσης ή ομάδας τους, διευκολύνοντας τη μετάβαση σε διαφορετικούς ρόλους εντός της εταιρείας (Nakash, 2024).

Αντιμετωπίζοντας τις άμεσες ελλείψεις δεξιοτήτων και προετοιμάζοντας για μελλοντικές προκλήσεις, η επανεκπαίδευση καλλιεργεί μια κουλτούρα συνεχούς μάθησης και προσαρμοστικότητας. Αυτή η προσέγγιση όχι μόνο βοηθά τους εργαζόμενους να παραμένουν σχετικοί και αφοσιωμένοι, αλλά και ενισχύει την ικανότητα του οργανισμού να ανταποκρίνεται στις μεταβαλλόμενες απαιτήσεις της αγοράς. Καθώς οι κλάδοι υφίστανται ραγδαίες τεχνολογικές εξελίξεις και διαρθρωτικές αλλαγές, η στρατηγική της επανεκπαίδευσης αποκτά ολοένα και μεγαλύτερη σημασία για τη διατήρηση του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Ως εκ τούτου,


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

η επένδυση σε πρωτοβουλίες επανεκπαίδευσης είναι απαραίτητη τόσο για την ατομική επαγγελματική εξέλιξη όσο και για τη συνολική ανθεκτικότητα του οργανισμού.

**Παραδείγματα επανεκπαίδευσης εργαζομένων**

Οι εταιρείες που δίνουν προτεραιότητα στην αφοσίωση των εργαζομένων επωφελούνται σημαντικά από την επένδυση σε πρωτοβουλίες αναβάθμισης και επανεκπαίδευσης δεξιοτήτων. Αξιοποιώντας την τεχνητή νοημοσύνη (AI) και πλατφόρμες όπως το Phenom, οι οργανισμοί αποκτούν πληροφορίες σχετικά με τη μακροπρόθεσμη ανάπτυξη των εργαζομένων, ευθυγραμμίζοντας τις επαγγελματικές διαδρομές και την ανάπτυξη δεξιοτήτων με τους οργανωτικούς στόχους. Αυτή η στρατηγική συνεργασία μεταξύ του τμήματος Ανθρώπινου Δυναμικού και των ηγετών της επιχείρησης διασφαλίζει ότι το εργατικό δυναμικό είναι προετοιμασμένο για μελλοντικές απαιτήσεις και διατηρεί την ευελιξία του.

Ο στρατηγικός σχεδιασμός με τη βοήθεια της τεχνητής νοημοσύνης εντοπίζει ευκαιρίες επανεκπαίδευσης, διευκολύνοντας την εσωτερική ανάπτυξη ταλέντων και προσφέροντας αμοιβαία οφέλη τόσο για την επιχείρηση όσο και για τους εργαζομένους. Για παράδειγμα, η πρωτοβουλία της Amazon να επανεκπαιδεύσει τους εργαζομένους των αποθηκών ως μηχανικούς πληροφορικής και επιστήμονες δεδομένων αναδεικνύει την αξία της εσωτερικής επαγγελματικής εξέλιξης. Καθώς η αυτοματοποίηση μειώνει τις ανάγκες για χειρωνακτική εργασία, η επανεκπαίδευση των εργαζομένων για τεχνικούς ρόλους συμβάλλει στη διατήρηση πολύτιμου προσωπικού και στη μείωση της εναλλαγής προσωπικού, προσφέροντας νέες επαγγελματικές ευκαιρίες εντός της εταιρείας.

Στον τομέα του τουρισμού, εταιρείες όπως ο Όμιλος TUI έχουν ξεκινήσει προγράμματα επανεκπαίδευσης για να προετοιμάσουν το ανθρώπινο δυναμικό τους για νέους ρόλους. Το πρόγραμμα της TUI εστιάζει στην επανεκπαίδευση των εργαζομένων από λειτουργικές θέσεις σε θέσεις με μεγαλύτερη έμφαση στην τεχνολογία. Αυτό περιλαμβάνει εκτενή κατάρτιση στην ανάλυση δεδομένων, το ψηφιακό μάρκετινγκ και τη διαχείριση πληροφορικής. Μέσω συνεργασιών με εκπαιδευτικά ιδρύματα, η TUI παρέχει πιστοποιήσεις και πρακτική εμπειρία για να βοηθήσει τους εργαζομένους να κάνουν ομαλή μετάβαση στους νέους τους ρόλους (TUI Careers).

Για παράδειγμα, η TUI προσφέρει ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα με τίτλο «Ψηφιακή Μεταμόρφωση», το οποίο περιλαμβάνει μαθήματα σχετικά με την ανάλυση δεδομένων και τις στρατηγικές ψηφιακού μάρκετινγκ. Οι εργαζόμενοι συμμετέχουν σε διαδραστικά εργαστήρια και λαμβάνουν καθοδήγηση από ειδικούς του κλάδου. Το πρόγραμμα αυτό όχι μόνο ενισχύει τις τεχνικές τους δεξιότητες, αλλά και τους προετοιμάζει για ρόλους που είναι κρίσιμοι για την ψηφιακή εξέλιξη της εταιρείας. Η εκπαίδευση διαρκεί συνήθως αρκετούς μήνες και περιλαμβάνει τόσο θεωρητικά όσο και πρακτικά στοιχεία, ώστε να διασφαλίζεται μια ολοκληρωμένη μάθηση (TUI Careers).

Ένα άλλο παράδειγμα είναι οι προσπάθειες επανεκπαίδευσης της Airbnb, η οποία έχει προσαρμόσει το ανθρώπινο δυναμικό της ώστε να εστιάζει περισσότερο στις διαδικτυακές εμπειρίες εν μέσω των μεταβαλλόμενων ταξιδιωτικών προτύπων. Το πρόγραμμα επανεκπαίδευσης της Airbnb περιλαμβάνει κατάρτιση στη διοργάνωση εικονικών εκδηλώσεων, στη δημιουργία ψηφιακού περιεχομένου και στη διαχείριση διαδικτυακών κοινοτήτων. Αυτή η αλλαγή όχι μόνο βοηθά τους υπαλλήλους να διατηρήσουν τις θέσεις εργασίας τους, αλλά επιτρέπει επίσης στην Airbnb να διαφοροποιήσει τις προσφορές της και να διατηρήσει την αλληλεπίδραση με τη βάση των χρηστών της (Airbnb Newsroom).

Για παράδειγμα, η Airbnb προσφέρει ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα με τίτλο «Virtual Experience Host» (Διοργανωτής Εικονικών Εμπειριών), το οποίο διδάσκει στους υπαλλήλους πώς να σχεδιάζουν και να διαχειρίζονται διαδικτυακές εμπειρίες. Η εκπαίδευση περιλαμβάνει ενότητες σχετικά με την παραγωγή βίντεο, τον σχεδιασμό εικονικών εκδηλώσεων και τις στρατηγικές αλληλεπίδρασης με τους πελάτες. Οι υπάλληλοι αποκτούν πρακτική εμπειρία δημιουργώντας και διοργανώνοντας τις δικές τους εικονικές εκδηλώσεις, οι οποίες στη συνέχεια αξιολογούνται και βελτιστοποιούνται με βάση τα σχόλια έμπειρων διοργανωτών. Αυτή η προσέγγιση διασφαλίζει ότι οι υπάλληλοι αναπτύσσουν τις δεξιότητες που απαιτούνται για να επιτύχουν σε ένα περιβάλλον όπου προτεραιότητα έχει το ψηφιακό Airbnb Newsroom.


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

Συμπερασματικά, η επανεκπαίδευση είναι ζωτικής σημασίας για να παραμείνει ο τουριστικός τομέας ανταγωνιστικός και ανθεκτικός. Επενδύοντας στη συνεχή μάθηση και ανάπτυξη, οι εταιρείες μπορούν να διασφαλίσουν ότι το εργατικό τους δυναμικό είναι ευπροσάρμοστο, εξειδικευμένο και προετοιμασμένο για το μέλλον.

## 3.3 Τα οφέλη της αναβάθμισης δεξιοτήτων και της επανεκπαίδευσης

Όπως περιγράφηκε παραπάνω, η αναβάθμιση δεξιοτήτων και η επανεκπαίδευση προσφέρουν σημαντικά πλεονεκτήματα στον τουριστικό τομέα. Ενισχύουν *την ευελιξία του εργατικού δυναμικού*, εξοπλίζοντας τους εργαζόμενους με τις δεξιότητες που απαιτούνται για να προσαρμοστούν στους ρόλους τους ή να αναλάβουν νέες ευθύνες. Αυτή η προσαρμοστικότητα είναι ζωτικής σημασίας για τη διατήρηση *της οργανωτικής ανθεκτικότητας*, καθώς ένα εξειδικευμένο και ευέλικτο εργατικό δυναμικό μπορεί να ανταποκριθεί αποτελεσματικά σε απρόβλεπτες αλλαγές και αναδυόμενες τάσεις του κλάδου.

Επιπλέον, η εστίαση στις δεξιότητες που σχετίζονται με τον ψηφιακό τομέα, την εξυπηρέτηση πελατών και τη βιωσιμότητα προωθεί *την καινοτομία* σε ολόκληρο τον κλάδο. Οι ψηφιακές ικανότητες δίνουν τη δυνατότητα στους εργαζομένους να υιοθετήσουν νέα εργαλεία και τεχνολογίες, τα οποία βελτιώνουν την επιχειρησιακή αποδοτικότητα και αναβαθμίζουν την εμπειρία του πελάτη. Παράλληλα, η επάρκεια στην αλληλεπίδραση με τους πελάτες και στις βιώσιμες πρακτικές ευθυγραμμίζεται με τις σύγχρονες τάσεις του κλάδου, προσελκύοντας ένα συνειδητοποιημένο και ολοένα και πιο ποικιλόμορφο πελατολόγιο και υποστηρίζοντας τους στόχους της βιώσιμης ανάπτυξης.

Αυτές οι πρωτοβουλίες προσδίδουν επίσης ένα σαφές *ανταγωνιστικό πλεονέκτημα*, επιτρέποντας στις τουριστικές επιχειρήσεις να προσελκύουν και να διατηρούν τα κορυφαία ταλέντα, δημιουργώντας μια κουλτούρα συνεχούς μάθησης και προσαρμοστικότητας. Αυτή η προσέγγιση όχι μόνο καλύπτει τις τρέχουσες ανάγκες, αλλά και τοποθετεί τους οργανισμούς ως πρωτοπόρους με μακροπρόθεσμη οπτική, αυξάνοντας την ελκυστικότητά τους σε μια ανταγωνιστική αγορά και συμβάλλοντας στη μακροπρόθεσμη ανάπτυξη και βιωσιμότητα του τουριστικού τομέα της ΕΕ.

Ενώ η αναβάθμιση των δεξιοτήτων και η επανεκπαίδευση εξυπηρετούν διαφορετικές λειτουργίες, και οι δύο αποτελούν βασικούς πυλώνες των προγραμμάτων επαγγελματικής ανάπτυξης, επιτρέποντας στους οργανισμούς να αναπτύξουν μια κουλτούρα συνεχούς μάθησης και προσαρμοστικότητας. Και οι δύο είναι απαραίτητες για τη δημιουργία ενός ανθεκτικού, προσαρμοστικού και καινοτόμου εργατικού δυναμικού. Επενδύοντας σε αυτές τις στρατηγικές, οι οργανισμοί μπορούν να εξασφαλίσουν μακροπρόθεσμη επιτυχία και βιωσιμότητα σε ένα συνεχώς μεταβαλλόμενο επιχειρηματικό περιβάλλον.

Μερικά από τα οφέλη της αναβάθμισης δεξιοτήτων και της επανεκπαίδευσης περιλαμβάνουν:

- **Κάλυψη των κενών δεξιοτήτων**: Η αναβάθμιση και η επανεκπαίδευση των δεξιοτήτων συμβάλλουν στη γεφύρωση των κενών μεταξύ των δεξιοτήτων που απαιτούνται στο εργατικό δυναμικό. Όταν οι εργαζόμενοι βελτιώνουν ή αποκτούν νέες δεξιότητες, είναι έτοιμοι να ανταποκριθούν στις μελλοντικές απαιτήσεις της αγοράς και μπορούν να μεταβούν σε διαφορετικούς ρόλους ή κλάδους, αντιμετωπίζοντας αποτελεσματικά πιθανές ελλείψεις εργατικού δυναμικού. Επιπλέον, αυτή η διαδικασία συμβάλλει στην επίλυση των αποκλίσεων μεταξύ των τρεχουσών ικανοτήτων των εργαζομένων και των εξελισσόμενων απαιτήσεων της εργασίας.
- **Αύξηση της διατήρησης των εργαζομένων**: Ενίσχυση της ικανοποίησης από την εργασία και της αφοσίωσης μέσω της επένδυσης στην ανάπτυξη των εργαζομένων. Όταν οι δεξιότητες των εργαζομένων αναβαθμίζονται ή προσαρμόζονται ώστε να ανταποκρίνονται στις εξελισσόμενες απαιτήσεις του εργατικού δυναμικού, ειδικά στον τομέα του τουρισμού, οι επαγγελματικές τους ικανότητες ενισχύονται. Αυτή η βελτίωση επιτυγχάνεται συχνά μέσω στοχευμένων εκπαιδευτικών προγραμμάτων, πρακτικής άσκησης στο πλαίσιο έργων και της συνεχούς ενημέρωσης σχετικά με τις τάσεις και τις εξελίξεις του κλάδου.


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

- **Διευκόλυνση της εσωτερικής κινητικότητας**: Δώστε τη δυνατότητα στους εργαζομένους να μεταβαίνουν ομαλά μεταξύ ρόλων εντός του οργανισμού. Όταν οι εργαζόμενοι μετακινούνται μεταξύ ρόλων, συχνά χρειάζεται να αποκτήσουν νέες δεξιότητες ή να βελτιώσουν τις υπάρχουσες για να επιτύχουν στις νέες τους θέσεις. Αυτή η ομαλή μετάβαση διευκολύνεται από τη δέσμευση του οργανισμού στη συνεχή ανάπτυξη δεξιοτήτων, η οποία αποτελεί βασική πτυχή των πρωτοβουλιών αναβάθμισης και επανεκπαίδευσης.
- **Διευκόλυνση της προσαρμογής στην αλλαγή και την ανάπτυξη του οργανισμού**: Εξοπλίστε τους εργαζομένους με τις δεξιότητες που απαιτούνται για να ευδοκιμήσουν εν μέσω τεχνολογικών και αγοραίων μεταβολών. Μέσω της επανεκπαίδευσης και της αναβάθμισης δεξιοτήτων, οι εργαζόμενοι μπορούν να εξελιχθούν επαγγελματικά, να παραμείνουν ευέλικτοι απέναντι στις μεταβαλλόμενες απαιτήσεις του εργατικού δυναμικού και να διευρύνουν τους ορίζοντές τους. Αυτή η διαδικασία τους επιτρέπει να συσσωρεύουν πολύτιμη εμπειρία, ενώ παράλληλα καλλιεργεί το πάθος και την περιέργεια για μάθηση, στοιχεία απαραίτητα τόσο για την προσωπική όσο και για την επαγγελματική ανάπτυξη.
- **Ενίσχυση της παραγωγικότητας των εργαζομένων**: Η αναβάθμιση και η επανεκπαίδευση βοηθούν τους εργαζομένους να αποδίδουν καλύτερα, με βάση τις μελλοντικές απαιτήσεις του εργατικού δυναμικού. Επιπλέον, βελτιώνουν την απόδοση και την αποτελεσματικότητα του εργατικού δυναμικού αυξάνοντας την παραγωγικότητα, ειδικά στον τομέα του τουρισμού.
- **Βελτίωση της ικανοποίησης από την εργασία**: Αυξήστε την αφοσίωση και την παρακίνηση μέσω ευκαιριών συνεχούς μάθησης, οι οποίες θα τους βοηθήσουν να αποδίδουν στο μέγιστο των δυνατοτήτων τους. Όταν οι εργαζόμενοι έχουν πρόσβαση σε εκπαίδευση και ανάπτυξη, αισθάνονται πιο εκτιμημένοι και ενδυναμωμένοι, ενισχύοντας τη δέσμευσή τους στους ρόλους τους. Η συνεχής μάθηση τους επιτρέπει να διευρύνουν το φάσμα των δεξιοτήτων τους, να παραμένουν ενημερωμένοι σχετικά με τις τάσεις του κλάδου και να ξεπερνούν τις προκλήσεις με αυτοπεποίθηση.
- **Τροφοδοσία της καινοτομίας**: Οι επαγγελματικές δεξιότητες, παράλληλα με την εργασιακή εμπειρία, διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο στο σημερινό δυναμικό εργατικό δυναμικό. Οι εργαζόμενοι που διαθέτουν ισχυρές καινοτόμες ικανότητες και προσαρμοστικότητα είναι καλά εξοπλισμένοι για να αντιμετωπίσουν τις αλλαγές στον κλάδο, γεγονός που τους επιτρέπει να αξιοποιούν νέες ευκαιρίες και να προωθούν την αμοιβαία ανάπτυξη τόσο για τους ίδιους όσο και για τις οργανώσεις τους. Αυτές οι ιδιότητες όχι μόνο ενισχύουν την αξία τους ως εργαζομένων, αλλά συμβάλλουν επίσης στην προσωπική τους ανάπτυξη, καλλιεργώντας ανθεκτικότητα και μια προληπτική προσέγγιση απέναντι στις προκλήσεις.
- **Μείωση του κόστους**: Ελαχιστοποιήστε την ανάγκη για εξωτερικές προσλήψεις αναπτύσσοντας το υπάρχον ταλέντο. Όταν οι δεξιότητες αναβαθμίζονται ή επανακαθορίζονται, το κόστος πρόσληψης νέων εργαζομένων μειώνεται, καθώς οι δεξιότητες των υφιστάμενων εργαζομένων ανταποκρίνονται στις τρέχουσες απαιτήσεις.

**Πώς να αναβαθμίσετε και να επανακαταρτίσετε υπαλλήλους και φοιτητές;**

Για την αποτελεσματική αναβάθμιση και επανεκπαίδευση των εργαζομένων και των φοιτητών, οι οργανισμοί πρέπει να ακολουθούν ένα στρατηγικό σχέδιο που να ευθυγραμμίζεται με τους στόχους τους και να υποστηρίζει την ατομική ανάπτυξη. Ακολουθούν μερικά βασικά βήματα για τη δημιουργία ενός επιτυχημένου προγράμματος αναβάθμισης και επανεκπαίδευσης:

1. **Προσδιορίστε τις τρέχουσες δεξιότητες**: Ξεκινήστε χαρτογραφώντας το τοπίο των δεξιοτήτων εντός του οργανισμού σας. Η τεχνολογία HR μπορεί να διευκολύνει αυτή τη διαδικασία αυτοματοποιώντας τη συλλογή δεδομένων, εντοπίζοντας γρήγορα τόσο τις υπάρχουσες δεξιότητες όσο και τα κενά (Phenom Blog, 2023).
2. **Επικύρωση δεξιοτήτων**: Μετά τον προσδιορισμό των δεξιοτήτων, είναι ζωτικής σημασίας να τις επικυρώσετε για να διασφαλίσετε την ακρίβεια και τη συνάφειά τους. Οι λύσεις HR που βασίζονται στην τεχνητή νοημοσύνη (AI) μπορούν να αναλύουν δεδομένα από διάφορες πηγές για να επιβεβαιώσουν την εγκυρότητα των δεξιοτήτων και να τις ενημερώσουν ανάλογα με τις ανάγκες (Cornerstone OnDemand).
3. **Παροχή εξατομικευμένων συστάσεων**: Χρησιμοποιήστε την τεχνολογία για να προσφέρετε εξατομικευμένες συστάσεις αναβάθμισης και επανεκπαίδευσης δεξιοτήτων που συνάδουν με τους


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

ατομικούς επαγγελματικούς στόχους. Αυτή η προσέγγιση βοηθά



Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

τους εργαζόμενους να αντιληφθούν τον άμεσο αντίκτυπο της κάλυψης των κενών δεξιοτήτων στην επαγγελματική τους εξέλιξη (Sprout Social).

4. **Προσφορά πόρων και ευκαιριών**: Παρέχετε πρόσβαση σε εκπαιδευτικά προγράμματα, εργαστήρια, διαδικτυακά μαθήματα και πρακτικά έργα. Μια πλατφόρμα ταλέντων που βασίζεται στην τεχνητή νοημοσύνη μπορεί να συγκεντρώνει και να εξατομικεύει αυτές τις ευκαιρίες με βάση τις τρέχουσες δεξιότητες και τις επαγγελματικές φιλοδοξίες κάθε εργαζομένου (HubSpot, SEMrush).
5. **Παρακολουθήστε την πρόοδο**: Χρησιμοποιήστε τεχνολογία ανθρώπινου δυναμικού για να παρακολουθείτε τους στόχους των εργαζομένων και να καταγράφετε τα επιτεύγματα μάθησης και ανάπτυξης. Αξιολογώντας την πρόοδο, μπορείτε να μετρήσετε τον αντίκτυπο των προσπαθειών αναβάθμισης και επανεκπαίδευσης δεξιοτήτων και να εντοπίσετε τομείς που χρήζουν περαιτέρω βελτίωσης (GeekWire).

### 3.3.1 Στρατηγικές αναβάθμισης και επανεκπαίδευσης δεξιοτήτων για την ανάκαμψη

Στο πλαίσιο των παγκόσμιων αναταραχών, όπως η πανδημία του COVID-19, οι οικονομικές μεταβολές και οι τεχνολογικές εξελίξεις, η ανάγκη για αναβάθμιση και επανεκπαίδευση των δεξιοτήτων έχει καταστεί όλο και πιο εμφανής ως κρίσιμη στρατηγική για την ανάκαμψη του εργατικού δυναμικού. Επιπλέον, καθώς οι κλάδοι εξελίσσονται και οι απαιτήσεις των θέσεων εργασίας μεταβάλλονται, οι εργαζόμενοι καλούνται να προσαρμοστούν αποκτώντας νέες δεξιότητες, ώστε να εξασφαλίσουν τη συνάφειά τους σε μια ολοένα και πιο ανταγωνιστική αγορά. Οι προκλήσεις που έθεσε η πανδημία έχουν υπογραμμίσει τη σημασία ενός εργατικού δυναμικού που να είναι ευέλικτο, καταρτισμένο και έτοιμο για το μέλλον. Εξοπλίζοντας τους εργαζόμενους με νέες δεξιότητες, οι κλάδοι μπορούν να προσαρμοστούν στις αναδυόμενες τάσεις. Οι ακόλουθοι βασικοί τομείς αναδεικνύουν τον τρόπο με τον οποίο οι στρατηγικές πρωτοβουλίες κατάρτισης μπορούν να υποστηρίξουν την ανάκαμψη και τον μετασχηματισμό του τουριστικού τομέα με βάση στρατηγικές αναβάθμισης και επανεκπαίδευσης δεξιοτήτων.

**Ψηφιακός μετασχηματισμός**: Η πανδημία επιτάχυνε την υιοθέτηση ψηφιακών τεχνολογιών στον τουριστικό τομέα. Η αναβάθμιση των δεξιοτήτων των εργαζομένων στον τομέα της ψηφιακής παιδείας, του διαδικτυακού μάρκετινγκ και του ηλεκτρονικού εμπορίου είναι ζωτικής σημασίας για την προσαρμογή στις νέες τάσεις της αγοράς. Τα εκπαιδευτικά προγράμματα σχετικά με ψηφιακά εργαλεία και πλατφόρμες μπορούν να ενισχύσουν την επιχειρησιακή αποδοτικότητα και την αφοσίωση των πελατών.

**Πρακτικές βιώσιμου τουρισμού**: Η έμφαση στη βιωσιμότητα και τον υπεύθυνο τουρισμό είναι ζωτικής σημασίας για την ανάκαμψη. Τα προγράμματα επανεκπαίδευσης μπορούν να επικεντρωθούν στον οικοτουρισμό, στις προσπάθειες διατήρησης του περιβάλλοντος και στον κοινοτικό τουρισμό, προσελκύοντας ταξιδιώτες με περιβαλλοντική συνείδηση και συμβάλλοντας στη μακροπρόθεσμη ανθεκτικότητα του κλάδου.

**Πρωτόκολλα υγείας και ασφάλειας**: Η σημασία της υγείας και της ασφάλειας στον τουρισμό έχει υπογραμμιστεί από την πανδημία. Η αναβάθμιση των δεξιοτήτων των εργαζομένων σε θέματα πρωτοκόλλων υγείας και ασφάλειας, προτύπων υγιεινής και διαχείρισης κρίσεων μπορεί να ενισχύσει την εμπιστοσύνη των ταξιδιωτών και να διασφαλίσει ένα ασφαλές ταξιδιωτικό περιβάλλον. Τα προγράμματα πιστοποίησης για τη συμμόρφωση με τα πρότυπα υγείας και ασφάλειας μπορούν να ενισχύσουν τη φήμη των τουριστικών επιχειρήσεων.

**Εκπαίδευση στη διαχείριση κρίσεων και την ανθεκτικότητα**: Η προετοιμασία για μελλοντικές κρίσεις είναι απαραίτητη για τη βιωσιμότητα. Τα προγράμματα επανεκπαίδευσης στη διαχείριση κρίσεων, την εκτίμηση κινδύνων και τον σχεδιασμό επιχειρησιακής συνέχειας μπορούν να εξοπλίσουν τους επαγγελματίες του τουρισμού με τις δεξιότητες που απαιτούνται για να αντιμετωπίσουν τις αβεβαιότητες και να ανακάμψουν γρήγορα από διαταραχές.

**Αριστεία στην εξυπηρέτηση πελατών**: Η παροχή εξαιρετικής εξυπηρέτησης πελατών θα είναι καθοριστική για την προσέλκυση και τη διατήρηση των ταξιδιωτών καθώς ο τουρισμός ανακάμπτει. Τα προγράμματα αναβάθμισης δεξιοτήτων που εστιάζουν στις επικοινωνιακές


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

, την πολιτισμική ικανότητα και την εξατομικευμένη εξυπηρέτηση μπορούν να βελτιώσουν τη συνολική τουριστική εμπειρία και να ενισχύσουν την αφοσίωση των πελατών.



Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

# 4. Ανάλυση της υφιστάμενης τουριστικής κατάρτισης στις χώρες-εταίρους

Αυτή η ενότητα παρέχει μια ανάλυση των συστημάτων Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (ΕΕΚ) στη Γερμανία, το Βέλγιο, την Ελλάδα, την Ιταλία, την Πορτογαλία, την Κίνα και την Ισπανία, συγκρίνοντας τις δομές, τις διαδρομές και τις ευκαιρίες κατάρτισης στον τομέα του τουρισμού. Η αξιολόγηση εξετάζει την προσέγγιση κάθε χώρας όσον αφορά την κατάρτιση, συμπεριλαμβανομένων των διαδικασιών πιστοποίησης, της συνεργασίας με τον κλάδο και της προσαρμοστικότητας στις ανάγκες της αγοράς, ακολουθούμενη από μια εκτίμηση των κενών δεξιοτήτων και των αναγκών κατάρτισης σε όλες τις περιοχές.

## 4.1 Τρέχουσα κατάσταση της ΕΕΚ στον τομέα του τουρισμού

Τα συστήματα ΕΕΚ στα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης διαδραματίζουν θεμελιώδη ρόλο στην ενίσχυση του τουριστικού τομέα με εξειδικευμένο και ευπροσάρμοστο εργατικό δυναμικό. Καθώς ο τουρισμός συνεχίζει να εξελίσσεται, ωθούμενος από τις τεχνολογικές εξελίξεις, τις μεταβολές στις προτιμήσεις των καταναλωτών και την έμφαση στη βιωσιμότητα, τα προγράμματα ΕΕΚ είναι απαραίτητα για την προετοιμασία των ατόμων για ποικίλους ρόλους εντός αυτού του τομέα. Τα συστήματα αυτά έχουν σχεδιαστεί για να γεφυρώνουν τα εκπαιδευτικά πλαίσια με τις ανάγκες της αγοράς εργασίας, προσφέροντας στους φοιτητές πρακτικές δεξιότητες και πιστοποιήσεις που ευθυγραμμίζονται με το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων (EQF). Ωστόσο, η προσέγγιση, η δομή και οι συγκεκριμένες διαδρομές στα συστήματα ΕΕΚ διαφέρουν από χώρα σε χώρα, καθοριζόμενες από τις εκπαιδευτικές πολιτικές, τις οικονομικές απαιτήσεις και τις περιφερειακές απαιτήσεις απασχόλησης κάθε κράτους.

Κοινό χαρακτηριστικό των περισσότερων χωρών-εταίρων, συμπεριλαμβανομένων της Γερμανίας, του Βελγίου, της Ελλάδας, της Ιταλίας και της Ισπανίας, είναι η αναγνώριση του τουρισμού ως κρίσιμου τομέα, οικονομικά σημαντικού και έντασης εργασίας. Τα προγράμματα ΕΕΚ σε αυτές τις χώρες προσφέρουν στους μαθητές την ευκαιρία να ειδικευτούν σε ρόλους του τουρισμού και της φιλοξενίας, με διαδρομές που εκτείνονται από τη δευτεροβάθμια εκπαίδευση έως τα μεταδευτεροβάθμια, τα προηγμένα τεχνικά και τα τριτοβάθμια επίπεδα. Κάθε χώρα συνδυάζει την πρακτική με τη θεωρητική μάθηση, αν και η ισορροπία μεταξύ αυτών των στοιχείων διαφέρει. Για παράδειγμα, η Γερμανία και το Βέλγιο προτιμούν μοντέλα διττής κατάρτισης, συνδυάζοντας τη μάθηση στην εργασία με τη διδασκαλία στην τάξη, ενώ η Ελλάδα και η Ισπανία δίνουν μεγαλύτερη έμφαση στη σχολική διδασκαλία, η οποία συμπληρώνεται από πρακτικές εμπειρίες κατά τη διάρκεια ή μετά την ολοκλήρωση των μαθημάτων.

Τα πρότυπα πιστοποίησης και τα πλαίσια προσόντων ευθυγραμμίζονται με συνέπεια με το ΕΠΠ (EQF), διευκολύνοντας την αναγνώριση των προσόντων πέρα από τα σύνορα και ενισχύοντας την κινητικότητα του εργατικού δυναμικού εντός της ΕΕ. Ωστόσο, παρά αυτές τις διαρθρωτικές ευθυγραμμίσεις, τα προγράμματα ΕΕΚ στον τομέα του τουρισμού αντιμετωπίζουν κοινές προκλήσεις όσον αφορά την προσαρμογή στις ραγδαία μεταβαλλόμενες απαιτήσεις του κλάδου. Αυτές περιλαμβάνουν την ανάγκη για ενισχυμένες ψηφιακές ικανότητες, προηγμένες δεξιότητες εξυπηρέτησης πελατών και γλωσσικές δεξιότητες, πρακτικές βιώσιμου τουρισμού, καθώς και εκπαίδευση σε θέματα ηγεσίας, προκειμένου να ανταποκριθούν στις εξελισσόμενες απαιτήσεις του τομέα. Το έργο TourX επιδιώκει να αναλύσει τον τουριστικό τομέα, ζητώντας από τις χώρες-εταίρους του έργου (Ισπανία, Ιταλία, Βέλγιο, Πορτογαλία, Κίνα, Ελλάδα) να συνεισφέρουν τις απόψεις τους σχετικά με τον τουριστικό τομέα, δεδομένης της ισχυρής παρουσίας τους σε αυτόν. Οι εν λόγω χώρες-εταίροι, προκειμένου να κατανοήσουν πλήρως το σύστημα ΕΕΚ μετά την πανδημία, επιδίωξαν να διοργανώσουν ομάδες εστίασης και συνεντεύξεις, ώστε να κατανοήσουν καλύτερα τον τομέα και τι μπορεί να γίνει για την αντίστοιχη αναβάθμιση της εικόνας του.


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

Ακολουθούν περιγραφές των συστημάτων ΕΕΚ και των υφιστάμενων προγραμμάτων σπουδών στον τομέα του τουρισμού στις χώρες-εταίρους, σύμφωνα με τις εθνικές εκθέσεις που εκπόνησαν οι εταίροι του TOURX.

## Γερμανία

Το σύστημα επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης (ΕΕΚ) της Γερμανίας είναι ένα δυαδικό σύστημα που χαρακτηρίζεται από τον συνδυασμό πρακτικής και θεωρητικής κατάρτισης, όπου η πρακτική εμπειρία αποκτάται σε επιχειρήσεις παράλληλα με τη θεωρητική διδασκαλία σε επαγγελματικά σχολεία. Το σύστημα αυτό βασίζεται σε μεγάλο βαθμό στη συνεργασία με τον κλάδο, καθώς οι επιχειρήσεις παρέχουν πρακτική κατάρτιση και καθοδήγηση, υπό την επίβλεψη πιστοποιημένων εκπαιδευτών οι οποίοι πρέπει να περάσουν πρόσθετες εξετάσεις πιστοποίησης για να διασφαλιστούν υψηλά πρότυπα κατάρτισης. Τα επαγγελματικά σχολεία παρέχουν το θεωρητικό μέρος του προγράμματος σπουδών, το οποίο καλύπτει τόσο επαγγελματικά μαθήματα όσο και γενική εκπαίδευση, και έχει αναπτυχθεί σε συντονισμό με τις απαιτήσεις της βιομηχανίας ώστε να διατηρείται η συνάφειά του. Το σύστημα προσφέρει επίσης δομημένες διαδρομές για τους μαθητές, επιτρέποντάς τους να προχωρούν σε διάφορα επίπεδα προσόντων με βάση την κατάρτισή τους και την εμπειρία τους, όλα υπό την εποπτεία των αρμόδιων επιμελητηρίων και εκπαιδευτικών αρχών που ρυθμίζουν την ποιότητα και την αποτελεσματικότητα των προγραμμάτων κατάρτισης. Οι εκπαιδευόμενοι στον τομέα του τουρισμού αποκτούν δεξιότητες μέσω δομημένων προγραμμάτων μαθητείας για ρόλους όπως ειδικοί εστιατορίων, διευθυντές ξενοδοχείων και σεφ. Το πρόγραμμα συνδυάζει πρακτική κατάρτιση με εταιρικά πρότυπα και δομημένη θεωρία μέσω πλαισίων που εποπτεύονται από ομοσπονδιακούς και περιφερειακούς φορείς. Στη Γερμανία, η αρχική κατάρτιση στον κλάδο της φιλοξενίας αποτελείται από επαγγελματικά προγράμματα διάρκειας 2 έως 3 ετών, με τη διάρκεια και το περιεχόμενο να ποικίλλουν ανάλογα με τον συγκεκριμένο επαγγελματικό ρόλο. Αυτά τα ποικίλα προγράμματα περιλαμβάνουν ειδικό στη γαστρονομία με έμφαση στις υπηρεσίες εστιατορίων, ειδικό στη γαστρονομία με έμφαση στη συστηματική γαστρονομία, ειδικό σε εστιατόρια και τροφοδοσία εκδηλώσεων, σεφ, ειδικό κουζίνας κ.λπ. Υπό την εποπτεία των εμπλεκόμενων ιδρυμάτων, οι εταιρείες κατάρτισης παρέχουν πρακτική εκπαίδευση, όπου οι εκπαιδευόμενοι εργάζονται απευθείας στις επιχειρήσεις υπό διάφορες συνθήκες για να αναπτύξουν βασικές δεξιότητες. Κατά τη διάρκεια αυτής της κατάρτισης, εξειδικευμένοι εκπαιδευτές τους καθοδηγούν σε πρακτικές εργασίες, σχεδιάζουν την κατάρτιση, συντονίζονται με επαγγελματικές σχολές και επιμελητήρια και αξιολογούν την απόδοσή τους. Οι εκπαιδευόμενοι συμμετέχουν επίσης τόσο στην κατάρτιση στον χώρο εργασίας όσο και στην επαγγελματική σχολή, καταγράφοντας την πρόοδό τους σε μια έκθεση που υποβάλλεται στο Επιμελητήριο. Η επαγγελματική σχολή συμπληρώνει την πρακτική κατάρτιση των εκπαιδευομένων με θεωρητική διδασκαλία τόσο σε εξειδικευμένα όσο και σε γενικά μαθήματα, ακολουθώντας ένα καθορισμένο πρόγραμμα σπουδών που πραγματοποιείται είτε σε ενότητες πολλών εβδομάδων είτε σε καθορισμένες ημέρες.

Περίπου στα μισά της περιόδου κατάρτισης, διεξάγεται ενδιάμεση εξέταση από το Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο (IHK) ή το Επιμελητήριο Βιοτεχνίας (HWK) για την αξιολόγηση των γνώσεων των εκπαιδευομένων. Η επαγγελματική κατάρτιση ολοκληρώνεται με τελική εξέταση, η οποία επίσης οργανώνεται και διεξάγεται από το αρμόδιο όργανο και αποτελείται από πρακτικά και θεωρητικά μέρη. Με την επιτυχία τους στην εξέταση αυτή, οι εκπαιδευόμενοι αποκτούν ένα επίσημα αναγνωρισμένο επαγγελματικό προσόν.

## Βέλγιο

Ο τουριστικός τομέας του Βελγίου αποτελεί βασικό μέρος της οικονομίας της ΕΕ, και το σύστημα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης της χώρας διαδραματίζει ζωτικό ρόλο στην προετοιμασία των ατόμων για την επαγγελματική τους σταδιοδρομία, στην προώθηση της οικονομικής ανάπτυξης και στην κάλυψη των κενών δεξιοτήτων στο εργατικό δυναμικό. Από την ηλικία των 15 ετών, οι μαθητές μπορούν να συμμετέχουν σε πρόγραμμα διττής εκπαίδευσης, συνδυάζοντας την παραδοσιακή διδασκαλία στην τάξη με μαθητείες σε διάφορους κλάδους,


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

συμπεριλαμβανομένου του τουρισμού. Αυτό το ευέλικτο σύστημα προσφέρει διαδρομές που εκτείνονται από την τεχνική και επαγγελματική δευτεροβάθμια εκπαίδευση έως τα επαγγελματικά προγράμματα πτυχίου τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, καθιστώντας την ΕΕΚ προσβάσιμη και προσαρμόσιμη στις περιφερειακές κοινωνικοοικονομικές συνθήκες και στη γλωσσική πολυμορφία του Βελγίου.

Το σύστημα ΕΕΚ του Βελγίου, το οποίο διαχειρίζονται σε ομοσπονδιακό επίπεδο οι υπουργοί εκπαίδευσης και κατάρτισης, δίνει έμφαση στην επίσημη πιστοποίηση και προσαρμόζεται στις μοναδικές γλωσσικές προκλήσεις που θέτουν οι πολυγλωσσικές κοινότητες της χώρας και οι μεταναστευτικές τάσεις. Οι φορείς παροχής ΕΕΚ λειτουργούν τόσο στο πλαίσιο δημόσιων όσο και επιδοτούμενων ιδιωτικών σχολικών δικτύων, μοιράζονται κοινούς στόχους, πιστοποιήσεις και επαγγελματικά προφίλ, διατηρώντας παράλληλα κάποια αυτονομία για την υποστήριξη της εκπαιδευτικής επιλογής.

Οι πολιτικές για την απασχόληση και την ΕΕΚ διαμορφώνονται σε συνεργασία με τους κοινωνικούς εταίρους, οι οποίοι συμβάλλουν στη διευκόλυνση των προγραμμάτων εναλλαγής εργασίας-σπουδών και της συνεχούς επαγγελματικής κατάρτισης. Κάθε περιφέρεια (Φλάνδρα, Βαλλωνία, η Γερμανόφωνη Κοινότητα και η Περιφέρεια της Πρωτεύουσας των Βρυξελλών) έχει ξεχωριστές προτεραιότητες που διαμορφώνονται από το κοινωνικοοικονομικό της πλαίσιο. Οι προτεραιότητες αυτές επισημοποιούνται σε στρατηγικές των περιφερειακών κυβερνήσεων που αφορούν τις δεξιότητες του εργατικού δυναμικού και τη γλωσσική κατάρτιση. Τα περιφερειακά πλαίσια, όπως η προσέγγιση της «σχολικής λεκάνης» στις γαλλόφωνες περιοχές και η «φλαμανδική εταιρική σχέση για τη διττή μάθηση» στη Φλάνδρα, επιτρέπουν την παροχή τοπικά προσαρμοσμένων λύσεων στις κοινωνικοοικονομικές και εκπαιδευτικές ανάγκες.

## Ελλάδα

Στην Ελλάδα, η εκπαίδευση είναι υποχρεωτική για τα παιδιά ηλικίας 5 έως 15 ετών και καλύπτει τόσο την πρωτοβάθμια εκπαίδευση όσο και την αρχική φάση της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, η οποία διαρκεί τρία έτη (Γυμνάσιο). Μετά την ολοκλήρωση αυτού του σταδίου, οι μαθητές μπορούν να επιλέξουν να συνεχίσουν τις σπουδές τους ακολουθώντας είτε γενική είτε επαγγελματική εκπαιδευτική κατεύθυνση. Η επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση στην Ελλάδα εποπτεύεται από το κράτος, με το Υπουργείο Παιδείας να τη διαχειρίζεται σε συνεργασία με το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων (CEDEFOP, 2023α). Τα Επαγγελματικά Λύκεια (ΕΠΑΛ) στην Ελλάδα, τα οποία εποπτεύονται από το Υπουργείο Παιδείας, προσφέρουν τριετή προγράμματα ημερήσιας και βραδινής φοίτησης για μαθητές που διαθέτουν απολυτήριο γυμνασίου ή ισοδύναμο τίτλο, οι οποίοι μπορούν να εγγραφούν χωρίς εξετάσεις. Οι ειδικεύσεις ποικίλλουν ανάλογα με τη ζήτηση των μαθητών, τις τοπικές ανάγκες και κοινωνικοοικονομικούς παράγοντες. Μετά την ολοκλήρωση των σπουδών, οι απόφοιτοι έχουν το δικαίωμα να συμμετάσχουν στις εθνικές εξετάσεις για την είσοδο στην τριτοβάθμια εκπαίδευση. Οι Σχολές Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΕΣΚ), που επίσης υπάγονται στο Υπουργείο Παιδείας, προσφέρουν διετή προγράμματα που συνδυάζουν θεωρητική και πρακτική κατάρτιση μέσω συμφωνιών μάθησης στον χώρο εργασίας με εργοδότες, οι οποίοι ενδέχεται να προσφέρουν κίνητρα απασχόλησης μετά τη μαθητεία. Η φοίτηση στις ΕΣΚ, τόσο στις δημόσιες όσο και στις ιδιωτικές, είναι δωρεάν στα δημόσια ιδρύματα.

Επιπλέον, τα Επαγγελματικά Σχολεία Μαθητείας (ΕΠΑΣ), που υπάγονται στη ΔΥΠΑ, παρέχουν διετή επαγγελματικά προγράμματα με πρακτική εργασιακή εμπειρία. Στην ελληνική μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση, τα Επαγγελματικά Λύκεια προσφέρουν επίσης ένα προαιρετικό «έτος μαθητείας» για τους αποφοίτους των ΕΠΑΛ ή ισοδύναμων τεχνικών σχολών. Το πρόγραμμα αυτό συνδυάζει εβδομαδιαίες συνεδρίες στο σχολείο με τέσσερις ημέρες κατάρτισης στον χώρο εργασίας, στον δημόσιο ή τον ιδιωτικό τομέα. Οι μαθητευόμενοι αμείβονται με το 75% του νόμιμου κατώτατου μισθού, αποκτώντας τόσο εργασιακή εμπειρία όσο και επαγγελματικά δικαιώματα. Μεταξύ των επιλογών περιλαμβάνεται η εξειδίκευση στον τομέα των «Υπαλλήλων Τουριστικών Επιχειρήσεων». Μετά την ολοκλήρωση της μαθητείας, οι απόφοιτοι μπορούν είτε να εισέλθουν στην αγορά εργασίας είτε να συνεχίσουν σχετικές σπουδές σε προγράμματα ΙΕΚ. Το πρόγραμμα στοχεύει στην παροχή αρχικής


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

επαγγελματική κατάρτιση, την ενίσχυση των δεξιοτήτων και τη βελτίωση της ένταξης στην αγορά εργασίας για τους αποφοίτους επαγγελματικής εκπαίδευσης (ReferNET OEPPEP, χ.χ.). Ωστόσο, η Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση (ΕΕΚ) της Ελλάδας αντιμετωπίζει προκλήσεις όσον αφορά την αντίληψη που επικρατεί, καθώς η επαγγελματική εκπαίδευση συχνά θεωρείται δεύτερη επιλογή. Πρόσφατες μεταρρυθμίσεις στοχεύουν στην ενίσχυση της ελκυστικότητάς της και στην ευθυγράμμισή της με τις ανάγκες της αγοράς εργασίας.

## Ιταλία

Το σύστημα ΕΕΚ της Ιταλίας διαθέτει μια σειρά ιδρυμάτων, συμπεριλαμβανομένων των επαγγελματικών ιδρυμάτων και των ανώτερων τεχνικών ιδρυμάτων, τα οποία έχουν σχεδιαστεί για να συνδέουν την κατάρτιση άμεσα με τις απαιτήσεις της αγοράς εργασίας. Τα προγράμματα που αφορούν ειδικά τον τουρισμό δίνουν έμφαση στις πρακτικές δεξιότητες στους τομείς της εστίασης, της φιλοξενίας και της εξυπηρέτησης πελατών. Η Ιταλία αντιμετωπίζει υψηλή ζήτηση για εποχιακούς εργαζόμενους στον τουρισμό, γεγονός που έχει αυξήσει την έμφαση στην ευέλικτη, πρακτική κατάρτιση, ειδικά για θέσεις αρχικού επιπέδου. Το σύστημα ΕΕΚ της Ιταλίας προσφέρει επίσης προηγμένα προσόντα, γεφυρώνοντας την εκπαίδευση με τις περιφερειακές ανάγκες του τουρισμού. Το σύστημα ΕΕΚ υλοποιείται επίσης μέσω διαφόρων ιδρυμάτων: τα Επαγγελματικά Ινστιτούτα προσφέρουν τριετή και πενταετή προγράμματα σε τομείς όπως η φιλοξενία, η εστίαση και ο τουρισμός· τα Τεχνικά Ινστιτούτα εστιάζουν σε προγράμματα τουρισμού συνδεδεμένα με τη βιομηχανία· τα Ανώτερα Τεχνικά Ινστιτούτα (ITS) και τα προγράμματα HIVET δίνουν έμφαση στην προηγμένη τεχνική και επιστημονική κατάρτιση για τον πολιτιστικό και τουριστικό σχεδιασμό· ενώ τα πανεπιστήμια προσφέρουν πτυχία στον τομέα του τουρισμού σε πολλαπλά επίπεδα. Για την εισαγωγή, οι φοιτητές πρέπει να διαθέτουν απολυτήριο δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης ή ισοδύναμο τίτλο. Τα Επαγγελματικά Ινστιτούτα παρέχουν εξειδικευμένα τριετή και πενταετή προγράμματα σε τομείς όπως η εστίαση και οι τουριστικές υπηρεσίες, με τα τριετή προγράμματα να εστιάζουν στις πρακτικές δεξιότητες και τα πενταετή προγράμματα να προσφέρουν ένα ολοκληρωμένο, διαθεματικό πρόγραμμα σπουδών. Οι πιστοποιήσεις περιλαμβάνουν το Επαγγελματικό Δίπλωμα (EQF4) για τους αποφοίτους των τριετών προγραμμάτων, το Ανώτερο Τεχνικό Δίπλωμα (EQF5) για όσους ολοκληρώνουν εξειδικευμένα πενταετή προγράμματα, και το πτυχίο (EQF6) για τους πτυχιούχους πανεπιστημίου. Είναι επίσης διαθέσιμα μεταπτυχιακά πτυχία και περαιτέρω προσόντα. Τα σχολεία του συστήματος ΕΕΚ λειτουργούν με ετήσια, διετή ή πενταετή κύκλο σπουδών, ανάλογα με το εκάστοτε σχολείο. Μερικά από τα προγράμματα είναι η διαχείριση του τουρισμού, η διαχείριση της φιλοξενίας, ο τουρισμός και ο πολιτισμός κ.λπ., τα οποία προσφέρουν πρακτική άσκηση, εργασίες σε έργα και πρακτική εκπαίδευση.

Το σύστημα εποπτεύεται από διάφορους φορείς: την Ενιαία Διάσκεψη, το MIUR (Υπουργείο Παιδείας, Πανεπιστημίων και Έρευνας), τις Περιφερειακές Αρχές, το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (ΕΚΤ), τους διαπιστευμένους οργανισμούς κατάρτισης και δημόσιους φορείς που συνεργάζονται για την ευθυγράμμιση της ΕΕΚ με τις απαιτήσεις της αγοράς εργασίας, ιδίως στους τομείς του τουρισμού και της φιλοξενίας.

## Ισπανία

Η δομή της ΕΕΚ στην Ισπανία είναι ισχυρή, με διαδρομές δευτεροβάθμιας και μεταδευτεροβάθμιας εκπαίδευσης που επιτρέπουν στους μαθητές να εξελιχθούν σε εξειδικευμένους τομείς του τουρισμού. Η επαγγελματική κατάρτιση στον τουρισμό δίνει ιδιαίτερη έμφαση στη συμμόρφωση με τους κανονισμούς, στις γλωσσικές δεξιότητες και στην πρακτική εμπειρία μέσω συνεργασιών με επιχειρήσεις. Τα προγράμματα προσαρμόζονται τόσο στις περιφερειακές όσο και στις εθνικές τουριστικές τάσεις, καλλιεργώντας ένα εξειδικευμένο εργατικό δυναμικό για τη φιλοξενία, την εστίαση και τη διοργάνωση εκδηλώσεων. Το σύστημα ΕΕΚ στην Ισπανία αποσκοπεί επίσης στη ρύθμιση των πρωτοβουλιών και των προγραμμάτων επαγγελματικής κατάρτισης για την απασχόληση. Ο κύριος στόχος είναι η προώθηση και η επέκταση της κατάρτισης μεταξύ επιχειρήσεων και εργαζομένων, τόσο απασχολούμενων όσο και ανέργων, η οποία ενισχύει την απασχολησιμότητα, καθώς και την επαγγελματική και προσωπική ανάπτυξη που απαιτούνται για τα παραγωγικά συστήματα. Με την πάροδο των ετών, η κατανομή των αρμοδιοτήτων


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

κατανομή των ικανοτήτων αποτελεί τον κύριο στόχο των διαφόρων διαταγμάτων κατά τη θέσπιση νόμων που διέπουν την επαγγελματική κατάρτιση. Το διάταγμα αποσκοπεί στην οργάνωση της δομής του Υπουργείου Παιδείας και Επαγγελματικής Κατάρτισης μέσω της έκδοσης διπλωμάτων εκπαίδευσης διάρκειας 2 και 4 ετών. Το Βασιλικό Διάταγμα 498/2020 της 28ης Απριλίου (άρθρο 5.3) ορίζει ότι το Υπουργείο, μέσω της Γενικής Γραμματείας Επαγγελματικής Κατάρτισης, είναι αρμόδιο για την οργάνωση, την ανάπτυξη, την αξιολόγηση, τη διαχείριση και την καινοτομία της επαγγελματικής κατάρτισης στο πλαίσιο του εκπαιδευτικού συστήματος και για την απασχόληση. Αυτό περιλαμβάνει την κατάρτιση τόσο ανέργων όσο και εργαζομένων, εθνικές και περιφερειακές προσκλήσεις για κατάρτιση που συνδέονται με επαγγελματικά πιστοποιητικά, καθώς και τη διττή επαγγελματική κατάρτιση στο πλαίσιο της εκπαίδευσης. Περιλαμβάνει επίσης τη θέσπιση και την επικαιροποίηση επαγγελματικών προσόντων, μαθημάτων εξειδίκευσης και επαγγελματικών πιστοποιητικών.

Επιπλέον, καθορίζει κατευθυντήριες γραμμές για την έκδοση ισπανικών διπλωμάτων επαγγελματικής κατάρτισης και πιστοποιητικών, και τηρεί μητρώο επαγγελματικών προσόντων, πιστοποιητικών και μερικών πιστοποιήσεων. Διαχειρίζεται την αξιολόγηση και την πιστοποίηση των δεξιοτήτων που αποκτώνται μέσω της εργασιακής εμπειρίας και της άτυπης κατάρτισης, δημιουργεί εργαλεία υποστήριξης και τηρεί μητρώο πιστοποιημένων ατόμων. Το διάταγμα προβλέπει τον συντονισμό του εθνικού δικτύου κέντρων αναφοράς και εγκρίνει τα πολυετή σχέδιά τους σε συνεργασία με τις αρμόδιες διοικητικές αρχές.

## Κίνα

Στην Κίνα, η επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση περιλαμβάνει ποικίλες μαθησιακές εμπειρίες που συνδέονται με τον χώρο εργασίας. Αυτό περιλαμβάνει διαφορετικά επίπεδα και μορφές επαγγελματικής σχολικής εκπαίδευσης, μαθητείες μέσω συνεργασιών μεταξύ σχολείων και βιομηχανίας, κατάρτιση σε επαγγελματικές δεξιότητες και πιστοποίηση, καθώς και ευκαιρίες για την προώθηση της γνώσης εντός των επιχειρήσεων (China Briefing). Η ανώτερη επαγγελματική εκπαίδευση ή *gaodeng zhiye jiaoyu* αποτελεί μέρος της Τεχνικής και Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (TVET) (Jing et al., 2022). Από τη μεταρρύθμιση και το άνοιγμα του 1978, η επαγγελματική εκπαίδευση στην Κίνα έχει σημειώσει σημαντική ανάπτυξη και μετασχηματισμό. Αυτή η πρόοδος έχει καλλιεργήσει πολυάριθμους τεχνικούς επαγγελματίες υψηλής ειδίκευσης, προωθώντας σημαντικά τη σοσιαλιστική οικονομία της αγοράς της Κίνας. Η μεταρρύθμιση έχει επίσης αυξήσει τον πολιτισμικό αλφαβητισμό του κοινού και έχει συμβάλει στη γενική κοινωνική ευημερία (Guo και Lamb, 2010). Το σύστημα ΕΕΚ της Κίνας αποτελεί υποσύστημα του εθνικού εκπαιδευτικού συστήματος, το οποίο ενσωματώνει την τυπική εκπαίδευση (επαγγελματικά λύκεια, τεχνικές σχολές και ανώτερα επαγγελματικά κολέγια) και τη μη τυπική επαγγελματική κατάρτιση (κυβερνητικά, επιχειρηματικά και κοινωνικά ιδρύματα κατάρτισης) που πραγματοποιείται εκτός του τυπικού εκπαιδευτικού συστήματος, με στόχο την ενίσχυση της ετοιμότητας του εργατικού δυναμικού, συνδυάζοντας θεωρητική και πρακτική κατάρτιση για την ανάπτυξη δεξιοτήτων και την ανταγωνιστικότητα στην απασχόληση. Το σύστημα ΕΕΚ είναι πιο δομημένο και επικεντρώνεται περισσότερο στην ακαδημαϊκή εκπαίδευση, ενώ το σύστημα κατάρτισης είναι ευέλικτο και έχει σχεδιαστεί για εργαζόμενους που επιδιώκουν να βελτιώσουν τις δεξιότητές τους. Συγκρίνοντας το σύστημα ΕΕΚ, τα προγράμματα στην Κίνα συνδυάζουν θεωρητική και πρακτική κατάρτιση στη διαχείριση του τουρισμού, τη φιλοξενία και την εξυπηρέτηση πελατών, εστιάζοντας σε δεξιότητες όπως η πολιτισμική ευαισθητοποίηση, το μάρκετινγκ και οι ψηφιακές ικανότητες, οι οποίες παρέχονται μέσω μεικτών μεθόδων, όπως η μάθηση στην τάξη, τα διαδικτυακά μαθήματα και οι πρακτικές ασκήσεις, και οδηγούν σε πιστοποιήσεις αναγνωρισμένες από τον κλάδο. Αντίθετα, άλλα προγράμματα ΕΕΚ στον κλάδο ποικίλλουν ανάλογα με τον τομέα: στον τομέα της υγειονομικής περίθαλψης δίνεται έμφαση στις κλινικές δεξιότητες και τη φροντίδα των ασθενών, στη μεταποίηση εστιάζουν στη λειτουργία μηχανημάτων και την ασφάλεια, ενώ στον τομέα της πληροφορικής προτεραιότητα δίνεται στις τεχνικές δεξιότητες και τις πιστοποιήσεις, οι οποίες συχνά παρέχονται μέσω μεθόδων ειδικών για τον εκάστοτε τομέα, όπως εικονικά εργαστήρια ή επιτόπια κατάρτιση. Ο τουριστικός κλάδος αντιμετωπίζει μια αυξανόμενη ζήτηση για εξειδικευμένους επαγγελματίες, ιδίως σε τομείς έντασης τεχνολογίας όπως η πληροφορική και τα υλικά,


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

ωστόσο υπάρχει αξιοσημείωτη έλλειψη ταλέντων υψηλής ποιότητας. Οι βασικές δεξιότητες που απαιτούνται περιλαμβάνουν πολυγλωσσική επάρκεια για την αποτελεσματική επικοινωνία με διεθνείς πελάτες και τη διαχείριση πολιτισμικών διαφορών, καθώς και δεξιότητες καινοτομίας και επίλυσης προβλημάτων για την ανάπτυξη νέων υπηρεσιών, τη βελτιστοποίηση διαδικασιών και την αντιμετώπιση των προκλήσεων του κλάδου.

Επιπλέον, οι επαγγελματίες χρειάζονται ισχυρές ικανότητες στις πωλήσεις και το μάρκετινγκ για να κατανοούν τις ανάγκες των πελατών, να δημιουργούν στοχευμένες στρατηγικές και να χτίζουν μακροχρόνιες σχέσεις. Η ολοκληρωμένη γνώση του κλάδου, συμπεριλαμβανομένων των προορισμών, του πολιτισμού, της ιστορίας, των τουριστικών προϊόντων, των προτύπων εξυπηρέτησης και των κανονισμών, είναι απαραίτητη, παράλληλα με εξαιρετικές δεξιότητες εξυπηρέτησης πελατών για την επικοινωνία, την εξατομικευμένη εξυπηρέτηση και την επίλυση διαφορών. Η αποτελεσματική ομαδική εργασία και οι ηγετικές ικανότητες είναι επίσης ζωτικής σημασίας, καθώς επιτρέπουν τον συντονισμό των πόρων, την ανάθεση καθηκόντων και την επιτυχία μέσω της συνεργασίας. Τέλος, οι επαγγελματικές πιστοποιήσεις, όπως αυτές στη διαχείριση του τουρισμού, την ξενάγηση ή τη διαχείριση ξενοδοχείων, είναι κρίσιμες για την ενίσχυση της ικανότητας και της ανταγωνιστικότητας. Η κάλυψη αυτών των κενών δεξιοτήτων μέσω στοχευμένων προγραμμάτων Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (ΕΕΚ) είναι απαραίτητη για την ευθυγράμμιση των ικανοτήτων του εργατικού δυναμικού με τις εξελισσόμενες απαιτήσεις των τομέων υψηλής ανάπτυξης που βασίζονται στην τεχνολογία.

## Πορτογαλία

Στην Πορτογαλία, διάφορες διαδρομές διπλής πιστοποίησης προσφέρουν τόσο εκπαιδευτικά όσο και επαγγελματικά προσόντα, απευθυνόμενες σε νέους που ολοκληρώνουν τη βασική (9ο έτος) ή την ανώτερη δευτεροβάθμια (12ο έτος) εκπαίδευση. Οι διαδρομές αυτές περιλαμβάνουν Επαγγελματικά Μαθήματα, Μαθήματα Εκπαίδευσης και Κατάρτισης, Εξειδικευμένα Καλλιτεχνικά Μαθήματα και Μαθήματα Τεχνολογικής Εξειδίκευσης. Η Εθνική Υπηρεσία Προσόντων και Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (ANQEP) εποπτεύει αυτά τα προγράμματα, προωθώντας την ανάπτυξη δεξιοτήτων που ανταποκρίνονται στις ανάγκες της αγοράς εργασίας. Η ANQEP λειτουργεί στο πλαίσιο ενός δικτύου δημόσιων και ιδιωτικών οργανισμών, συμπεριλαμβανομένων των Κέντρων Qualifica, των σχολείων και των κέντρων επαγγελματικής κατάρτισης του IEFP, με σκοπό την προσφορά επαγγελματικών μαθημάτων, εκπαίδευσης ενηλίκων και ευκαιριών δια βίου μάθησης. Τα μαθήματα αυτά παρέχουν πρακτικές δεξιότητες και πιστοποιήσεις που προετοιμάζουν τα άτομα για την είσοδο στην αγορά εργασίας ή για περαιτέρω εκπαίδευση. Το Εθνικό Σύστημα Προσόντων, που θεσπίστηκε το 2007, περιλαμβάνει το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων (NQF), το οποίο ταξινομεί τα προσόντα σε οκτώ επίπεδα. Το σύστημα εστιάζει στη βελτίωση των προσόντων τόσο των νέων όσο και των ενηλίκων, ιδίως ως απάντηση στις απαιτήσεις της αγοράς εργασίας. Τα μαθήματα έχουν σχεδιαστεί για να καλύπτουν κενά δεξιοτήτων, συμπεριλαμβανομένων τομέων όπως η τεχνολογία, η εξυπηρέτηση πελατών και εξειδικευμένοι κλάδοι, και προσφέρουν ευέλικτες διαδρομές, όπως πιστοποιημένη εκπαίδευση με δομοστοιχειωτή δομή και προγράμματα εκπαίδευσης ενηλίκων.

Στον τομέα του τουρισμού, η αυξανόμενη ζήτηση για εξειδικευμένους επαγγελματίες, συμπεριλαμβανομένων εκείνων με δεξιότητες στον ψηφιακό τομέα και στην εξυπηρέτηση πελατών, συνάδει με τον προσανατολισμό αυτών των εκπαιδευτικών και επιμορφωτικών προγραμμάτων. Ωστόσο, εξακολουθεί να υπάρχει έλλειψη εξειδικευμένων επαγγελματιών, ιδίως σε τομείς όπως ο διεθνής τουρισμός και ο οικοτουρισμός. Η εφαρμογή προγραμμάτων ΕΕΚ, σε συνδυασμό με πιστοποιήσεις όπως η διπλή πιστοποίηση, καλύπτει αυτά τα κενά, προσφέροντας τόσο εκπαιδευτικές όσο και επαγγελματικές πιστοποιήσεις που ενισχύουν την απασχολησιμότητα και την επαγγελματική εξέλιξη στον τομέα του τουρισμού. Αυτές οι πρωτοβουλίες συμβάλλουν στη γεφύρωση του χάσματος δεξιοτήτων, παρέχοντας στοχευμένη κατάρτιση σύμφωνα με τις τάσεις του κλάδου και τις ανάγκες της αγοράς εργασίας.


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

## 4.2 Σύγκριση προγραμμάτων ΕΕΚ

Τα προγράμματα ΕΕΚ στις χώρες-εταίρους του TourX παρουσιάζουν ένα φάσμα δομικών και παιδαγωγικών προσεγγίσεων προσαρμοσμένων στις εθνικές και περιφερειακές ανάγκες του τουριστικού τομέα. Αυτή η ποικιλομορφία στις εκπαιδευτικές στρατηγικές αντανακλά την οικονομική δομή κάθε χώρας, τις απαιτήσεις σε εργατικό δυναμικό και τις περιφερειακές πολιτισμικές ιδιαιτερότητες, με αποτέλεσμα διακριτές μεθοδολογίες και πρότυπα πιστοποίησης που υποστηρίζουν συλλογικά την ανάπτυξη ικανοτήτων σχετικών με τον τουρισμό.

**Διπλή κατάρτιση έναντι σχολικών μοντέλων**: Το διπλό μοντέλο, που εφαρμόζεται κυρίως στη Γερμανία και το Βέλγιο, συνδυάζει τη διδασκαλία στην τάξη με την κατάρτιση στον χώρο εργασίας, προετοιμάζοντας αποτελεσματικά τους μαθητές για άμεση ένταξη στην αγορά εργασίας. Η προσέγγιση αυτή έχει αποδειχθεί επιτυχής στην ανάπτυξη πρακτικών δεξιοτήτων στους τομείς της φιλοξενίας, της μαγειρικής τέχνης και της διαχείρισης του τουρισμού, εξασφαλίζοντας ότι οι μαθητές αποκτούν πρακτικές γνώσεις παράλληλα με τις θεωρητικές. Αντίθετα, η Ελλάδα και η Ισπανία διατηρούν μοντέλα που βασίζονται περισσότερο στη σχολική εκπαίδευση, με μεγαλύτερη έμφαση στη θεωρητική διδασκαλία, αν και πρόσφατες μεταρρυθμίσεις στην Ελλάδα εισάγουν αυξημένες ευκαιρίες μαθητείας για την επέκταση της εμπειρικής μάθησης. Η Ιταλία εφαρμόζει μια μικτή προσέγγιση, με έμφαση στη σχολική κατάρτιση και τις πρακτικές ασκήσεις, ιδίως στους εποχιακούς τομείς του τουρισμού, όπως η φιλοξενία και η διοργάνωση εκδηλώσεων.

**Περιφερειακή προσαρμοστικότητα**: Η προσαρμοστικότητα κάθε προγράμματος ΕΕΚ στις περιφερειακές οικονομικές ανάγκες αποτελεί σημαντικό χαρακτηριστικό σε όλες τις χώρες-εταίρους. Το Βέλγιο, με τις πολυγλωσσικές περιφέρειές του, προσφέρει προγράμματα προσαρμοσμένα στη γλωσσική και πολιτισμική πολυμορφία, ικανοποιώντας τόσο τις τοπικές όσο και τις διεθνείς τουριστικές απαιτήσεις. Η Ιταλία και η Ισπανία δίνουν έμφαση στην περιφερειακή εξειδίκευση, προετοιμάζοντας τους μαθητές για τον τουρισμό κατά την περίοδο αιχμής, ενσωματώνοντας στα προγράμματα σπουδών τους τη βραχυπρόθεσμη ανάπτυξη δεξιοτήτων και την εποχική προσαρμοστικότητα. Το σύστημα της Γερμανίας τυποποιεί τις ενότητες κατάρτισης σε όλες τις περιφέρειες, προωθώντας ένα εργατικό δυναμικό με υψηλή κινητικότητα, ικανό να εργάζεται σε διάφορους τομείς, ενώ το σύστημα της Ελλάδας, επηρεασμένο από κεντρικές εκπαιδευτικές πολιτικές, αρχίζει να προσφέρει ειδικά τουριστικά προγράμματα ανά περιφέρεια για την κάλυψη των αναγκών της τοπικής αγοράς.

**Πιστοποίηση και επίπεδα προσόντων**: Όλες οι χώρες-εταίροι ευθυγραμμίζουν τα προσόντα ΕΕΚ τους με το ΕΠΠ, διευκολύνοντας την εργασιακή κινητικότητα και διασφαλίζοντας την αναγνώριση των πιστοποιήσεων σε ολόκληρη την ΕΕ. Η Ιταλία και η Γερμανία προσφέρουν σαφώς καθορισμένα, τομεακά προσόντα για θέσεις στον τουρισμό. Τα προσόντα της Γερμανίας είναι τυποποιημένα σε όλους τους τομείς, ενώ αυτά της Ιταλίας είναι πιο προσαρμόσιμα σε περιφερειακό επίπεδο, επιτρέποντας την εξειδίκευση σε διάφορους τομείς, όπως η γαστρονομία ή η ξενοδοχειακή διαχείριση. Στην Ισπανία, τα προσόντα ευθυγραμμίζονται με τα εθνικά επαγγελματικά πρότυπα, διευκολύνοντας την είσοδο των αποφοίτων στην αγορά εργασίας. Η Ελλάδα, ωστόσο, έχει αντιμετωπίσει προκλήσεις στην ευθυγράμμιση των προσόντων ΕΕΚ με τις απαιτήσεις της αγοράς, γεγονός που επηρεάζει την αντιληπτή αξία και τα αποτελέσματα απασχόλησης των αποφοίτων ΕΕΚ στον τομέα του τουρισμού. Καταβάλλονται προσπάθειες για την αντιμετώπιση αυτών των προκλήσεων μέσω βελτιωμένων προτύπων πιστοποίησης και στενότερης ευθυγράμμισης με τις ανάγκες του κλάδου.

**Ενσωμάτωση ψηφιακών και βιώσιμων δεξιοτήτων**: Όλο και περισσότερο, τα προγράμματα ΕΕΚ σε αυτές τις χώρες ενσωματώνουν ψηφιακές δεξιότητες και πρακτικές βιώσιμου τουρισμού στα προγράμματά τους, αν και ο βαθμός και η έμφαση ποικίλλουν. Η Γερμανία και η Ισπανία έχουν σημειώσει σημαντική πρόοδο στην ενσωμάτωση ψηφιακών ικανοτήτων, όπως η διαχείριση ηλεκτρονικών κρατήσεων και το μάρκετινγκ μέσω κοινωνικών μέσων, που είναι απαραίτητες για τις σύγχρονες τουριστικές δραστηριότητες. Η Ιταλία και το Βέλγιο εστιάζουν στον βιώσιμο τουρισμό, εκπαιδεύοντας


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

τους φοιτητές σε φιλικές προς το περιβάλλον πρακτικές και στη διαχείριση πόρων, σύμφωνα με τους στόχους βιωσιμότητας της ΕΕ. Στην Ελλάδα, ενώ η ενσωμάτωση ψηφιακών και πράσινων δεξιοτήτων βρίσκεται σε αρχικό στάδιο, τα προγράμματα εξακολουθούν να εξελίσσονται προκειμένου να ανταποκριθούν στο πλήρες φάσμα των προσδοκιών του κλάδου, ενώ τα επόμενα χρόνια αναμένεται σταδιακή αύξηση αυτών των ικανοτήτων.

**Συνεργασία** με **τον κλάδο και συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών**: Η αποτελεσματική συνεργασία με τους φορείς του κλάδου είναι απαραίτητη για να διασφαλιστεί ότι τα προγράμματα ΕΕΚ θα συνεχίσουν να ανταποκρίνονται στις τάσεις της αγοράς. Στη Γερμανία και το Βέλγιο, οι στενές συνεργασίες με τις ενώσεις του κλάδου συμβάλλουν στη διαμόρφωση των προγραμμάτων σπουδών της ΕΕΚ, ώστε να ευθυγραμμίζονται με τις προσδοκίες των εργοδοτών και τις εξελισσόμενες απαιτήσεις δεξιοτήτων. Η Ιταλία και η Ισπανία προωθούν επίσης συνεργασίες με τη βιομηχανία, ιδίως σε περιοχές με υψηλή τουριστική ζήτηση, διευκολύνοντας τις τοποθετήσεις σε θέσεις εργασίας και την εποχική απασχόληση. Η Ελλάδα, ενώ αρχίζει να αναπτύσσει ισχυρότερους δεσμούς με τη βιομηχανία, καταβάλλει προσπάθειες για την ενίσχυση των συνεργατικών πρωτοβουλιών, με στόχο να προσφέρει στους μαθητές πιο ουσιαστική πρακτική κατάρτιση και να βελτιώσει τα αποτελέσματα στην απασχόληση.

## 4.3 Κενά δεξιοτήτων και ανάγκες κατάρτισης

Ενώ τα συστήματα ΕΕΚ στις χώρες-εταίρους του TourX έχουν σχεδιαστεί για να καλύπτουν βασικές ανάγκες στον τομέα του τουρισμού, ορισμένα κενά δεξιοτήτων είναι διαδεδομένα σε όλες τις περιοχές λόγω της ραγδαίας εξέλιξης των απαιτήσεων του κλάδου και των μεταβαλλόμενων προσδοκιών των καταναλωτών. Αυτά τα κενά επισημαίνουν τομείς όπου τα προγράμματα σπουδών ΕΕΚ θα μπορούσαν να εξελιχθούν ώστε να ευθυγραμμιστούν καλύτερα με τις τρέχουσες και μελλοντικές ανάγκες του εργατικού δυναμικού του τουρισμού, εστιάζοντας σε κρίσιμους τομείς όπως οι ψηφιακές δεξιότητες, η εξυπηρέτηση πελατών, η βιωσιμότητα και η ηγεσία.

**Ψηφιακές και τεχνολογικές δεξιότητες**: Με τον ψηφιακό μετασχηματισμό του τουριστικού κλάδου, υπάρχει αυξανόμενη ανάγκη για ενισχυμένες τεχνολογικές ικανότητες σε όλες τις χώρες-εταίρους. Στους βασικούς τομείς περιλαμβάνονται το ψηφιακό μάρκετινγκ, η ανάλυση δεδομένων, η διαχείριση ηλεκτρονικών κρατήσεων και η εξοικείωση με λογισμικό διαχείρισης πελατειακών σχέσεων (CRM). Η Ιταλία και η Ισπανία έχουν ενσωματώσει προληπτικά ψηφιακά μαθήματα στα προγράμματα σπουδών τους στον τομέα του τουρισμού, διασφαλίζοντας ότι οι απόφοιτοι είναι προετοιμασμένοι να ανταποκριθούν σε μια ολοένα και πιο ψηφιοποιημένη αγορά. Ωστόσο, σε χώρες όπως η Ελλάδα και το Βέλγιο, η ψηφιακή ενσωμάτωση παραμένει περιορισμένη, με τα παραδοσιακά μοντέλα κατάρτισης να παρουσιάζουν συχνά ελλείψεις σε δεξιότητες που βασίζονται στην τεχνολογία. Η επέκταση του ψηφιακού εκπαιδευτικού περιεχομένου και η πρακτική εφαρμογή ψηφιακών εργαλείων σε αυτές τις χώρες θα επέτρεπε τη δημιουργία ενός πιο ανθεκτικού εργατικού δυναμικού, ικανό να προσαρμόζεται στις καινοτομίες του ηλεκτρονικού εμπορίου, των εικονικών τουριστικών εμπειριών και της ψηφιακής αλληλεπίδρασης με τους πελάτες.

**Εξυπηρέτηση πελατών και γλωσσική επάρκεια**: Δεδομένης της διεθνούς εμβέλειας του τουρισμού, υπάρχει μεγάλη ζήτηση για πολυγλωσσική επάρκεια και πολιτισμική ευαισθησία στις θέσεις εξυπηρέτησης πελατών. Η Γερμανία, το Βέλγιο και η Ισπανία δίνουν μεγάλη έμφαση στη γλωσσική κατάρτιση, αντανακλώντας τη σημασία της εξυπηρέτησης ενός ποικιλόμορφου τουριστικού πληθυσμού. Ωστόσο, παρά τις προσπάθειες αυτές, παραμένει ένα κενό στην κατάρτιση για ευέλικτες και πολιτισμικά ευαισθητοποιημένες πρακτικές εξυπηρέτησης πελατών, οι οποίες ανταποκρίνονται δυναμικά στις συγκεκριμένες ανάγκες των διεθνών πελατών. Το εποχιακό μοντέλο τουρισμού της Ιταλίας καταδεικνύει την ανάγκη για ευέλικτες δεξιότητες εξυπηρέτησης πελατών που προσαρμόζονται στις ποικίλες περιφερειακές και εποχιακές απαιτήσεις. Η ανάπτυξη δεξιοτήτων επικοινωνίας, επίλυσης συγκρούσεων και πολιτισμικής ενσυναίσθησης, παράλληλα με την πολυγλωσσική κατάρτιση, θα ενίσχυε τα πρότυπα εξυπηρέτησης σε ολόκληρη την περιοχή, βελτιώνοντας τη συνολική εμπειρία των επισκεπτών.

**Βιώσιμες πρακτικές**: Η στροφή προς βιώσιμες τουριστικές πρακτικές είναι ουσιαστικής σημασίας για το μέλλον του τομέα, καθώς οι «πράσινες» δεξιότητες αποκτούν ολοένα και μεγαλύτερη σημασία. Η Ιταλία και η Ισπανία έχουν ενσωματώσει


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

τις αρχές του βιώσιμου τουρισμού στα προγράμματα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (ΕΕΚ) τους, καλύπτοντας τομείς όπως οι φιλικές προς το περιβάλλον λειτουργίες, η διαχείριση αποβλήτων και η διατήρηση των πόρων. Ωστόσο, υπάρχει σημαντικό περιθώριο βελτίωσης σε όλες τις χώρες-εταίρους όσον αφορά την ολοκληρωμένη ενσωμάτωση της βιωσιμότητας στα προγράμματα σπουδών της ΕΕΚ. Η πρακτική κατάρτιση στη διαχείριση του περιβάλλοντος, τη βιώσιμη φιλοξενία και τη διατήρηση των τοπικών οικοσυστημάτων θα εξοπλίσει τους φοιτητές με τις δεξιότητες που απαιτούνται για να υποστηρίξουν την ευθυγράμμιση του κλάδου με τους στόχους βιωσιμότητας της ΕΕ. Μια τέτοια κατάρτιση μπορεί επίσης να συμβάλει στη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος του τουρισμού, ικανοποιώντας τις προσδοκίες των ταξιδιωτών με οικολογική συνείδηση και ενισχύοντας τη μακροπρόθεσμη ανθεκτικότητα του κλάδου.

**Διαχείριση και ηγεσία**: Η αποτελεσματική ηγεσία είναι απαραίτητη για θέσεις υψηλού επιπέδου στον τουρισμό, όπως η διαχείριση ξενοδοχείων, ο συντονισμός εκδηλώσεων και η επιχειρησιακή στρατηγική. Στη Γερμανία και την Ισπανία, ορισμένα προγράμματα ΕΕΚ προσφέρουν προηγμένη κατάρτιση στη διαχείριση, ωστόσο αυτές οι επιλογές είναι λιγότερο διαδεδομένες στην Ελλάδα και το Βέλγιο, όπου παρατηρείται αξιοσημείωτη έλλειψη καταρτισμένων επαγγελματιών σε στρατηγικές θέσεις. Η κάλυψη αυτού του κενού θα απαιτούσε τη δημιουργία εξειδικευμένων ενοτήτων με έμφαση στην ηγεσία, τον στρατηγικό σχεδιασμό και την οργανωτική διαχείριση στο πλαίσιο του τουρισμού. Η επέκταση της κατάρτισης στη διαχείριση και την ηγεσία σε όλες τις χώρες-εταίρους θα προετοίμαζε τους αποφοίτους για επαγγελματική εξέλιξη, αυξάνοντας την ικανότητα του τομέα για καινοτομία και διασφάλιση ποιότητας.

**Προσαρμοστικότητα και διαχείριση κρίσεων**: Η πανδημία της COVID-19 υπογράμμισε την ανάγκη για δεξιότητες διαχείρισης κρίσεων και προσαρμοστικότητας στον τομέα του τουρισμού. Ωστόσο, οι τομείς αυτοί παραμένουν ανεπαρκώς ανεπτυγμένοι στα περισσότερα προγράμματα ΕΕΚ, παρά τη σημασία τους. Η κατάρτιση στην προσαρμοστικότητα, την επίλυση προβλημάτων και τη διαχείριση κινδύνων θα επέτρεπε στους μελλοντικούς επαγγελματίες να αντιμετωπίζουν αποτελεσματικά τις διαταραχές και τις αλλαγές. Η ενσωμάτωση αυτών των δεξιοτήτων στα προγράμματα σπουδών της ΕΕΚ θα δημιουργούσε ένα εργατικό δυναμικό έτοιμο να διατηρήσει τη συνέχεια των υπηρεσιών και να διασφαλίσει την ασφάλεια σε απρόβλεπτες καταστάσεις, ένα κρίσιμο στοιχείο της σύγχρονης διαχείρισης του τουρισμού.

Συνοψίζοντας, ενώ τα συστήματα ΕΕΚ στις χώρες-εταίρους παρέχουν ισχυρά θεμέλια στις παραδοσιακές δεξιότητες του τουρισμού, η κάλυψη αυτών των κενών —ιδίως στις ψηφιακές ικανότητες, την εξυπηρέτηση πελατών, τη βιωσιμότητα, την ηγεσία και τη διαχείριση κρίσεων— θα υποστηρίξει ένα πιο δυναμικό και έτοιμο για το μέλλον εργατικό δυναμικό στον τουρισμό. Προσαρμόζοντας τα προγράμματα σπουδών ΕΕΚ ώστε να αντανακλούν αυτές τις ανάγκες, οι χώρες-εταίροι του TOURX μπορούν να ενισχύσουν την ανθεκτικότητα, την ευελιξία και την ικανότητα του εργατικού δυναμικού τους να ανταποκρίνεται στα εξελισσόμενα πρότυπα του κλάδου.


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

# 5. Ανάλυση των αναγκών της αγοράς στον τομέα του τουρισμού

Οι τομείς του τουρισμού και της φιλοξενίας ήταν από τους πιο σοβαρά πληγείσες από την πανδημία της COVID-19. Σε αντίθεση με άλλους κλάδους που μπόρεσαν να προσαρμοστούν αξιοποιώντας τις ψηφιακές τεχνολογίες, αυτοί οι τομείς, οι οποίοι βασίζονται σε μεγάλο βαθμό στις διαπροσωπικές αλληλεπιδράσεις και είναι έντασης εργασίας, αντιμετώπισαν σημαντικές προκλήσεις (Sharma et al., 2020). Το 2020, η τουριστική δραστηριότητα μειώθηκε κατά 85% σε σύγκριση με το 2019, με περαιτέρω πτώση κατά 80% το 2021. Αυτή η ύφεση οδήγησε σε απώλεια εκατομμυρίων θέσεων εργασίας και σε σημαντική μείωση των εσόδων, επηρεάζοντας σοβαρά πολλές αναδυόμενες οικονομίες που εξαρτώνται από τον τουρισμό (Sharma et al., 2020).

Η ανάλυση των αναγκών της αγοράς στον τομέα του τουρισμού είναι ζωτικής σημασίας για την κατανόηση, ειδικότερα, της πτυχής της Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης. Η αγορά της επαγγελματικής εκπαίδευσης βιώνει άνευ προηγουμένου ανάπτυξη, χάρη σε ένα συνδυασμό εθνικών μέτρων στήριξης που δημιουργούν ένα ευνοϊκό πολιτικό περιβάλλον, τον εντεινόμενο ανταγωνισμό στην αγορά εργασίας και την εξελισσόμενη ζήτηση για ταλέντα, η οποία τροφοδοτείται από τις τεχνολογικές εξελίξεις και την οικονομική ανάπτυξη. Στο πλαίσιο αυτό, η έρευνα της τουριστικής αγοράς διαδραματίζει ζωτικό ρόλο — όχι μόνο για τον προσδιορισμό των προορισμών στους οποίους ταξιδεύουν οι άνθρωποι, αλλά και για την κατανόηση των δεξιοτήτων που απαιτούνται προκειμένου να ικανοποιηθούν οι εξελισσόμενες προσδοκίες των ταξιδιωτών. Εξετάζει τους λόγους πίσω από τις επιλογές προορισμών τους, τις εμπειρίες που αναζητούν και τους τρόπους με τους οποίους σχεδιάζουν τα ταξίδια τους, παρέχοντας ουσιαστικές πληροφορίες για τη διαμόρφωση αποτελεσματικών προγραμμάτων επαγγελματικής κατάρτισης.

Η παρακάτω ανάλυση της αγοράς βασίζεται στις εκθέσεις ανά χώρα που εκπόνησαν οι εταίροι του έργου TourX, με στόχο την παροχή πληροφοριών σχετικά με το συγκεκριμένο πλαίσιο και τις πρόσφατες τάσεις σε κάθε χώρα.

## 5.1 Κύρια ευρήματα ανά χώρα-εταίρο

### Γερμανία

Ο τουριστικός κλάδος της Γερμανίας αποτελεί βασικό οικονομικό τομέα, προσφέροντας εκτεταμένες ευκαιρίες απασχόλησης στους τομείς της εστίασης, της φιλοξενίας, των μεταφορών, του ελεύθερου χρόνου, της αναψυχής και της διοργάνωσης εκδηλώσεων. Τα τελευταία χρόνια, η αγορά εργασίας στον τουρισμό έχει μεταβληθεί σημαντικά λόγω των τεχνολογικών εξελίξεων, των δημογραφικών μεταβολών και των επιπτώσεων της πανδημίας COVID-19, οι οποίες, με τη σειρά τους, έχουν επηρεάσει τη ζήτηση για συγκεκριμένες δεξιότητες και προσόντα, ιδίως στο Βρανδεμβούργο. Επί του παρόντος, ο τουριστικός τομέας στη Γερμανία παρουσιάζει ζήτηση για δεξιότητες και προσόντα σε ορισμένους τομείς. Για παράδειγμα, στον τουριστικό τομέα του Βρανδεμβούργου, παρατηρείται αυξανόμενη ζήτηση για συγκεκριμένες δεξιότητες και προσόντα. Οι δεξιότητες στον τομέα της φιλοξενίας και της εξυπηρέτησης επισκεπτών εκτιμώνται ιδιαίτερα λόγω της αύξησης του εσωτερικού τουρισμού και του τουρισμού στη φύση. Η ψηφιακή εξειδίκευση καθίσταται επίσης όλο και πιο απαραίτητη, καθώς οι τουριστικές επιχειρήσεις αναζητούν επαγγελματίες με γνώσεις σε συστήματα κρατήσεων, ανάλυση δεδομένων, διαδικτυακό μάρκετινγκ και κοινωνικά μέσα, δεδομένου ότι οι ψηφιακές πλατφόρμες, οι αυτοματοποιημένες διαδικασίες και οι εικονικές εμπειρίες θα συνεχίσουν να επεκτείνονται τα επόμενα χρόνια. Υπάρχει ζήτηση για βιωσιμότητα και περιβαλλοντική διαχείριση, καθώς οι επιχειρήσεις χρειάζονται ειδικούς για τη δημιουργία φιλικών προς το περιβάλλον επιχειρηματικών στρατηγικών, τον σχεδιασμό βιώσιμων ταξιδιωτικών πακέτων και τη μείωση του ανθρακικού αποτυπώματος της τουριστικής βιομηχανίας.

Επιπλέον, οι γλωσσικές και διαπολιτισμικές δεξιότητες είναι ζωτικής σημασίας στη διεθνή τουριστική αγορά της Γερμανίας, με τα αγγλικά και γλώσσες όπως τα πολωνικά (ειδικά στο Βρανδεμβούργο), τα ισπανικά, τα γαλλικά,


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

ρωσικά και κινέζικα να είναι ιδιαίτερα περιζήτητα. Η διαπολιτισμική ικανότητα είναι εξίσου σημαντική για την εξυπηρέτηση ενός ποικιλόμορφου παγκόσμιου πελατολογίου. Ισχυρές ικανότητες διαχείρισης και ηγεσίας, συμπεριλαμβανομένης της γνώσης της διοίκησης επιχειρήσεων και της εξειδίκευσης στον τομέα του τουρισμού, είναι απαραίτητες για τους διευθυντές, προκειμένου να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις ενός παγκοσμιοποιημένου κλάδου που καθοδηγείται από την τεχνολογία.

Κατά συνέπεια, η Γερμανία αντιμετωπίζει σημαντική έλλειψη ειδικευμένων εργαζομένων στους τομείς της εστίασης και της ξενοδοχειακής βιομηχανίας, ιδίως σε θέσεις εξυπηρέτησης, κουζίνας, διαχείρισης ξενοδοχείων και καθαρισμού. Πολλοί εγκατέλειψαν τις θέσεις τους κατά τη διάρκεια και μετά την πανδημία λόγω των ασταθών συνθηκών και των χαμηλών μισθών, ενώ η απαιτητική εργασία σε βάρδιες δυσχεραίνει περαιτέρω την πρόσληψη προσωπικού. Οι τομείς της διοργάνωσης εκδηλώσεων και της διαχείρισης αναψυχής αντιμετωπίζουν επίσης έλλειψη δεξιοτήτων, ειδικά στον σχεδιασμό εκδηλώσεων και τη διαχείριση έργων, καθώς αυξάνεται η ζήτηση για μοναδικές εκδηλώσεις μεγάλης κλίμακας. Ωστόσο, οι αναδυόμενες τάσεις στον τουριστικό τομέα δημιουργούν νέες ευκαιρίες, ιδίως λόγω της αυξανόμενης ζήτησης για κατασκήνωση και τουρισμό στη φύση, η οποία απαιτεί εξειδικευμένο προσωπικό εξυπηρέτησης για την οργάνωση και τη συντήρηση. Η άνοδος των βιώσιμων ταξιδιών δημιουργεί νέα επαγγελματικά προφίλ με έμφαση στη διαχείριση του περιβάλλοντος και τον βιώσιμο τουρισμό, τα οποία απαιτούν εξειδίκευση στην προστασία του κλίματος, τις φιλικές προς το περιβάλλον υποδομές και τη βιώσιμη χρήση των πόρων. Υπάρχει επίσης αυξανόμενο ενδιαφέρον για τον τουρισμό φύσης και υγείας, καθώς και για εξειδικευμένες αγορές όπως ο τουρισμός περιπέτειας, όπου υπάρχει μεγάλη ζήτηση για καινοτόμα σχέδια και εξειδικευμένες υπηρεσίες.

Για την αντιμετώπιση της έλλειψης προσωπικού, ο κλάδος δίνει προτεραιότητα στην περαιτέρω κατάρτιση, ενθαρρύνει τις αλλαγές σταδιοδρομίας και προσλαμβάνει διεθνείς ειδικούς. Η τουριστική στρατηγική του Βρανδεμβούργου περιλαμβάνει πρωτοβουλίες για τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας, όπως η εφαρμογή ευέλικτου ωραρίου και η προώθηση καλύτερης ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής, με στόχο τη βελτίωση της μακροπρόθεσμης ελκυστικότητας του τομέα. Συνεπώς, ο τουριστικός κλάδος του Βρανδεμβούργου πρέπει όχι μόνο να καλύψει τα τρέχοντα κενά, αλλά και να αναπτύξει τα προσόντα και τις συνθήκες που απαιτούνται για την κάλυψη της αυξανόμενης ζήτησης για υψηλής ποιότητας, προσανατολισμένο στις υπηρεσίες και βιώσιμο τουρισμό.

## Βέλγιο

Ο τουριστικός κλάδος του Βελγίου διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στην οικονομία, επηρεάζοντας σημαντικά τόσο την απασχόληση όσο και τα έσοδα. Ωστόσο, αντιμετωπίζει ξεχωριστές προκλήσεις στην αγορά εργασίας, οι οποίες επηρεάζονται από τις μεταβαλλόμενες προτιμήσεις των καταναλωτών, τις τεχνολογικές εξελίξεις και τις επιπτώσεις της πανδημίας COVID-19. Η αγορά εργασίας στο Βέλγιο έχει υποστεί ορισμένες αλλαγές λόγω της πανδημίας. Οι βασικές θέσεις εργασίας στον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας περιλαμβάνουν διευθυντές ξενοδοχείων, προσωπικό ρεσεψιόν, σεφ, σερβιτόρους, ξεναγούς, συντονιστές εκδηλώσεων και ταξιδιωτικούς πράκτορες, με δεξιότητες για τις οποίες υπάρχει ζήτηση, όπως εξυπηρέτηση πελατών, γλωσσική επάρκεια (ολλανδικά, γαλλικά, αγγλικά και γερμανικά), ψηφιακό μάρκετινγκ και τεχνική εξειδίκευση σε συστήματα κρατήσεων και διαχείρισης ακινήτων.

Επιπλέον, ο τουριστικός τομέας εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από το εποχιακό προσωπικό κατά τις περιόδους αιχμής, ωστόσο παρατηρείται συχνά έλλειψη διαθέσιμων εργαζομένων για θέσεις στον τομέα της φιλοξενίας και των υπηρεσιών. Επίσης, υπάρχει αξιοσημείωτη έλλειψη έμπειρων επαγγελματιών σε διευθυντικές θέσεις, όπως διευθυντές ξενοδοχείων και διοργανωτές εκδηλώσεων. Πολλοί εξειδικευμένοι εργαζόμενοι αποχώρησαν από τον κλάδο κατά τη διάρκεια της πανδημίας, δημιουργώντας κενά στην ηγεσία και την εξειδίκευση. Όσον αφορά τον τομέα της γαστρονομίας, υπάρχει έντονη ζήτηση για εξειδικευμένους σεφ και προσωπικό κουζίνας, ειδικά σε περιοχές φημισμένες για τη γαστρονομία τους, καθώς πολλά καταστήματα αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην εξεύρεση κατάλληλων υποψηφίων ικανών να προετοιμάσουν αυθεντική βελγική κουζίνα. Με την αυξανόμενη έμφαση στη βιωσιμότητα, υπάρχει μια αυξανόμενη ανάγκη για επαγγελματίες με δεξιότητες σε φιλικές προς το περιβάλλον πρακτικές στον τουρισμό και τη φιλοξενία, συμπεριλαμβανομένου


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

τον βιώσιμο σχεδιασμό και τη διαχείριση ταξιδιών. Η ψηφιοποίηση έχει διευρύνει περαιτέρω τις ευκαιρίες στον τομέα του ψηφιακού μάρκετινγκ, της διαδικτυακής αλληλεπίδρασης και του ηλεκτρονικού εμπορίου, καθιστώντας την εξειδίκευση σε αυτούς τους τομείς εξαιρετικά πολύτιμη, καθώς οι επιχειρήσεις ενισχύουν την παρουσία τους στο διαδίκτυο. Μετά την πανδημία, έχει αυξηθεί η ζήτηση για επαγγελματίες ικανούς να διασφαλίζουν τη συμμόρφωση με τους κανόνες υγείας και ασφάλειας. Επιπλέον, η άνοδος του πολιτιστικού και βιωματικού τουρισμού έχει δημιουργήσει θέσεις εργασίας για όσους μπορούν να σχεδιάζουν και να διαχειρίζονται μοναδικές τοπικές εμπειρίες, όπως πολιτιστικές περιηγήσεις, γαστρονομικές εκδηλώσεις και δραστηριότητες εμβύθισης.

## Ελλάδα

Ο τουρισμός συμβάλλει σημαντικά στην απασχόληση στην Ελλάδα, καθώς απασχολεί περίπου το 20,89% του συνολικού εργατικού δυναμικού της χώρας, με περίπου 963.000 άτομα να απασχολούνται άμεσα ή έμμεσα στον κλάδο. Το 2014, ο τουρισμός αντιπροσώπευε το 19,2% της συνολικής απασχόλησης, ενώ πριν από την πανδημία της COVID-19, η συμβολή αυτή είχε αυξηθεί σε σχεδόν 25%. Τα στοιχεία αυτά υπογραμμίζουν τον κρίσιμο ρόλο του τουρισμού στη διατήρηση των θέσεων εργασίας και στην ενίσχυση της ελληνικής οικονομίας (Tsartas και Lagos, 2012). Ωστόσο, ο τομέας αντιμετωπίζει προκλήσεις, καθώς πάνω από το 60% του εργατικού δυναμικού του είναι ανειδίκευτο, γεγονός που περιπλέκει τις προσπάθειες για την αναβάθμιση των προτύπων εξυπηρέτησης, την υιοθέτηση του ψηφιακού μετασχηματισμού και την προώθηση βιώσιμων πρακτικών. Είναι εμφανείς σημαντικές ελλείψεις δεξιοτήτων, ιδίως στην εξυπηρέτηση πελατών, την εστίαση και τη διαχείριση σε διάφορους υποτομείς. Το εργατικό δυναμικό του τουριστικού τομέα παρουσιάζει έλλειψη σε τομείς όπως τα ξενοδοχεία και οι επιχειρήσεις εστίασης. Η ανάπτυξη του τομέα, από την άλλη πλευρά, συνδέεται με την οικονομική ανάπτυξη ή την πρόοδο της χώρας.

Ο τουριστικός τομέας δημιουργεί πολλές θέσεις εργασίας, συμβάλλοντας στη μείωση των ποσοστών ανεργίας σε εθνικό επίπεδο. Ωστόσο, η ανάπτυξή του δεν έχει αυξήσει το ποσοστό της απασχόλησης στον τριτογενή τομέα σε σχέση με τη συνολική απασχόληση στην Ελλάδα. Τα επαγγέλματα με υψηλή ζήτηση είναι το προσωπικό των τμημάτων οροφοκομίας, οι διευθυντές ξενοδοχείων, οι ρεσεψιονίστ, οι μάγειρες (ιδίως καθώς η Ελλάδα βασίζεται στον γαστρονομικό τουρισμό) και το προσωπικό εξυπηρέτησης πελατών. Ο τομέας απαιτεί επίσης σήμερα δεξιότητες όπως εξαιρετική εξυπηρέτηση πελατών, πολυγλωσσική επάρκεια, εξειδίκευση στο ψηφιακό μάρκετινγκ και στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, καθώς και τεχνολογική ικανότητα. Όσον αφορά τα προσόντα, ζητούνται πτυχία από επαγγελματίες του τουρισμού και της φιλοξενίας, επαγγελματικές πιστοποιήσεις και δεξιότητες στον τομέα του βιώσιμου τουρισμού. Υπάρχει επίσης ένα εκπαιδευτικό κενό στο εργατικό δυναμικό του τομέα, καθώς, για παράδειγμα, μόνο το 24% των εργαζομένων διαθέτει επίσημα προσόντα από σχολές τουρισμού. Ο τουριστικός τομέας στην Ελλάδα πρέπει επίσης να αναπτύξει και να εκπαιδεύσει προσωπικό σε συγκεκριμένους τομείς, ιδίως στις δεξιότητες εξυπηρέτησης πελατών με έμφαση στη συμπεριφορά των πελατών, καθώς και στην εκπαίδευση προσωπικής ανάπτυξης, όπου οι επαγγελματίες θα αποκτούν δεξιότητες διαχείρισης χρόνου, κοστολόγησης, γνώσης προϊόντων, καθώς και στον τομέα της εστίασης (με εξειδίκευση σε τομείς όπως το κρασί και τα κοκτέιλ), σε συνδυασμό με γνώσεις σχετικά με το κρέας, τα ψάρια και τα τυριά, και θα είναι ειδικοί στην προετοιμασία πρώτων υλών.

Η αγορά εργασίας του τουριστικού τομέα στην Ελλάδα εστιάζει επίσης σε τομείς αναβάθμισης και επανεκπαίδευσης, προφανώς σε τομείς όπως η εξυπηρέτηση πελατών, η προσωπική και επαγγελματική ανάπτυξη, οι εξειδικευμένες δεξιότητες στον τομέα της εστίασης, καθώς και η κατάρτιση στην οικιακή οικονομία και την εργονομία, η οποία είναι σημαντική για τη διατήρηση υψηλών προτύπων εξυπηρέτησης και την προστασία της υγείας των εργαζομένων.

## Ιταλία

Η τουριστική βιομηχανία της Ιταλίας αποτελεί βασικό οικονομικό τομέα, ωστόσο αντιμετωπίζει ξεχωριστές προκλήσεις στην αγορά εργασίας, οι οποίες επηρεάζονται από τις μεταβαλλόμενες απαιτήσεις των καταναλωτών, τις επιπτώσεις της COVID-19 και τις τεχνολογικές αλλαγές. Το


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

2021, ο τουρισμός απασχολούσε περίπου 1.030.116 άτομα, με ένα εργατικό δυναμικό που αποτελείται κυρίως από νέους: το 58% ήταν κάτω των 40 ετών και το 35,25% κάτω των 30, ενώ μόνο το 4% ήταν άνω των 60 ετών. Οι γυναίκες αποτελούσαν το 52,7% των εργαζομένων, γεγονός που υπογραμμίζει την ευελιξία του κλάδου όσον αφορά την ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής. Οι αλλοδαποί αντιπροσώπευαν το 23,9% των εργαζομένων, με μέσο όρο 246.467 ετησίως. Οι περισσότερες συμβάσεις εργασίας ήταν αορίστου χρόνου (60,2%), ενώ το 39,8% ήταν ορισμένου χρόνου, και η μερική απασχόληση ήταν ευρέως διαδεδομένη, αποτελώντας το 54,4% των θέσεων εργασίας. Υπήρχαν 77.583 μαθητευόμενοι, κυρίως μερικής απασχόλησης, εκ των οποίων το 14,7% σε εποχιακές θέσεις, ενώ 98.462 περιστασιακοί εργαζόμενοι, κυρίως με συμβάσεις ορισμένου χρόνου, κέρδιζαν μέσο μισθό 9.326 ευρώ.

Πριν από την πανδημία, η απασχόληση στον τομέα του τουρισμού παρουσίαζε αύξηση, με ρυθμό 1,4% το 2019, ξεπερνώντας τον ρυθμό ανάπτυξης της ευρύτερης οικονομίας. Ωστόσο, εξακολουθούν να υφίστανται μακροχρόνιες προκλήσεις, όπως η ανεπαρκής προστασία των συμβάσεων, των μισθών και των επαγγελματικών προσόντων, καθώς και τα υψηλά επίπεδα αδήλωτης εργασίας. Το 2020, σχεδόν το 75% των περιπτώσεων στον τομέα HORECA αποκάλυψε παραβιάσεις της εργατικής νομοθεσίας, με συνολικό αριθμό 10.472 επιβεβαιωμένων περιπτώσεων. Μεταξύ 2020 και 2021, η απασχόληση αυξήθηκε κατά 7,8%, προσθέτοντας σχεδόν 75.000 θέσεις εργασίας, αν και παραμένει 13,5% κάτω από τα προ-πανδημικά επίπεδα. Ο αριθμός των επιχειρήσεων αυξήθηκε ελαφρώς κατά 2,8%, με ποσοστό άνω του 80% στον δημόσιο τομέα και 13,3% στον τομέα της διαμονής. Πριν από την πανδημία, η απασχόληση στον τουρισμό στην Ιταλία παρουσίαζε ισχυρή ανοδική τάση, αυξάνοντας κατά 1,4% ετησίως το 2019 και ξεπερνώντας τον ρυθμό ανάπτυξης της ευρύτερης οικονομίας. Ωστόσο, ο τομέας αντιμετωπίζει εδώ και καιρό προβλήματα λόγω ανεπαρκών προστατευτικών μέτρων όσον αφορά τις συμβάσεις, τους μισθούς και τα προσόντα, καθώς και λόγω του υψηλού ποσοστού παράτυπων πρακτικών πρόσληψης, συμπεριλαμβανομένης της αδήλωτης εργασίας. Στον τομέα HORECA, σχεδόν το 75% των περιπτώσεων το 2020 αφορούσε παραβιάσεις αυτών των προστατευτικών μέτρων, ανερχόμενες σε 10.472 επιβεβαιωμένες περιπτώσεις. Η απασχόληση στον τουρισμό αυξήθηκε κατά 7,8% από το 2020 έως το 2021, προσθέτοντας σχεδόν 75.000 θέσεις εργασίας, αν και παρέμεινε 13,5% κάτω από τα προ-πανδημικά επίπεδα. Ο αριθμός των επιχειρήσεων αυξήθηκε ελαφρώς κατά 2,8%, με πάνω από το 80% να ανήκει στον δημόσιο τομέα και το 13,3% στον τομέα της διαμονής (EBNT, 2022b).

Ο τουριστικός τομέας της Ιταλίας αντιμετωπίζει υψηλή ζήτηση για εξειδικευμένους εργαζόμενους, ιδίως σε θέσεις φιλοξενίας όπως σερβιτόροι, σεφ, μπάρμαν και ρεσεψιονίστ, με την περιφέρεια του Βένετο να σημειώνει αξιοσημείωτη αύξηση στις εποχιακές προσλήψεις μετά την πανδημία. Ωστόσο, ο κλάδος αντιμετωπίζει επίσης έλλειψη επαγγελματιών, γεγονός που υπογραμμίζει τη μεταβαλλόμενη δυναμική και την ανάγκη για εξειδικευμένο εργατικό δυναμικό προκειμένου να αντιμετωπιστούν οι νέες προκλήσεις και ευκαιρίες. Η εποχική απασχόληση και η απασχόληση των νέων παρουσιάζουν αύξηση, με πάνω από 23.000 προσλήψεις νέων το 2022, αριθμός που αντιστοιχεί σε αύξηση 16% σε σχέση με το 2019. Παρόλα αυτά, εκτιμάται ότι 300.000–350.000 εποχικές θέσεις παραμένουν κενές, ενώ το 40% αυτών των θέσεων αποδεικνύεται δύσκολο να καλυφθεί. Εκτός από τις παραδοσιακές δεξιότητες, υπάρχει αυξανόμενη ζήτηση για ψηφιακή εξειδίκευση σε τομείς όπως το ψηφιακό μάρκετινγκ, ο εικονικός τουρισμός και η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση πελατών, γεγονός που αντανακλά τον συνεχιζόμενο ψηφιακό μετασχηματισμό του κλάδου. Αυτή η μετατόπιση στις προτιμήσεις των εργαζομένων προς πιο σταθερές και λιγότερο απαιτητικές θέσεις εργασίας υπογραμμίζει την ανάγκη για προσαρμοστικότητα τόσο στις δεξιότητες όσο και στις προσδοκίες, ώστε να διασφαλιστεί η ευημερία του κλάδου. Η ζήτηση για επαγγελματίες στη διαχείριση του τουρισμού, τον στρατηγικό σχεδιασμό και τη συμμόρφωση με τους κανόνες υγείας είναι υψηλή, λόγω των μεταβαλλόμενων προσδοκιών των καταναλωτών και των προτύπων ασφάλειας. Η πρόσληψη νέων έχει αυξηθεί, δημιουργώντας ευκαιρίες για αρχάριους, ενώ οι εποχιακές θέσεις παραμένουν βασικό σημείο εισόδου στην αγορά εργασίας. Μετά την πανδημία, ο τομέας σημειώνει ανάπτυξη σε αναδυόμενους τομείς όπως ο βιώσιμος τουρισμός, ο ψηφιακός μετασχηματισμός και η συμμόρφωση με τους κανόνες υγείας και ασφάλειας (EBNT, 2022b).


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

## Ισπανία

Η ανάλυση των αναγκών της ισπανικής αγοράς στον τομέα του τουρισμού, σύμφωνα με το εθνικό πλαίσιο, βασίστηκε στις Καναρίους Νήσους, σύμφωνα με την εξειδίκευση και την τοποθεσία του εταίρου του έργου. Οι Κανάριες Νήσοι, ή απλά «Κανάριες», είναι ένα ισπανικό αρχιπέλαγος που βρίσκεται ανοικτά της βορειοδυτικής ακτής της Αφρικής, περίπου 100 χιλιόμετρα (62 μίλια) δυτικά των συνόρων μεταξύ Μαρόκου και Δυτικής Σαχάρας (wikipedia.com). Το αρχιπέλαγος αυτό αναδεικνύει επίσης τον τουριστικό τομέα στην Ισπανία ως τον κυρίαρχο μοχλό της τοπικής οικονομίας, η οποία επιδιώκει την άνθηση του κλάδου. Ωστόσο, ο τομέας αντιμετωπίζει προκλήσεις όσον αφορά την κάλυψη των μεταβαλλόμενων αναγκών των τουριστών και την προσαρμογή στις αλλαγές του κλάδου. Ο τουριστικός τομέας των Καναρίων Νήσων αντιμετωπίζει αρκετές βασικές ανάγκες της αγοράς εργασίας, καθώς προσαρμόζεται στις παγκόσμιες τάσεις και τις τοπικές προκλήσεις. Υπάρχει υψηλή ζήτηση για πολύγλωσσους επαγγελματίες, ιδίως σε ρόλους όπως ρεσεψιονίστ, θυρωροί και ξεναγοί, προκειμένου να εξυπηρετηθεί ο αυξανόμενος αριθμός διεθνών επισκεπτών, καθώς και για επαγγελματίες που μιλούν άπταιστα γλώσσες όπως τα αγγλικά, τα γερμανικά και τα γαλλικά, κάτι που θεωρείται πλέον βασική ικανότητα. Επιπλέον, καθώς ο κλάδος δίνει προτεραιότητα στη βιωσιμότητα, υπάρχει αυξανόμενη ανάγκη για επαγγελματίες με εξειδίκευση στις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, τη διαχείριση αποβλήτων και τις φιλικές προς το περιβάλλον πρακτικές, προκειμένου να ικανοποιηθούν τόσο οι κανονιστικές απαιτήσεις όσο και η ζήτηση από τουρίστες με περιβαλλοντική συνείδηση, ειδικά από την Ευρώπη. Η επέκταση της τεχνολογίας στον τουρισμό έχει επίσης δημιουργήσει έλλειψη εξειδικευμένων εργαζομένων στον τομέα της τεχνολογίας της φιλοξενίας, οδηγώντας σε ζήτηση για ειδικούς υποστήριξης πληροφορικής, επαγγελματίες ψηφιακού μάρκετινγκ και αναλυτές διαχείρισης εσόδων, προκειμένου ο κλάδος να παραμείνει ανταγωνιστικός και καινοτόμος. Παράλληλα, η ραγδαία ανάπτυξη του τουριστικού τομέα έχει ξεπεράσει την προσφορά καταρτισμένων επαγγελματιών στη διαχείριση του τουρισμού, δημιουργώντας κενό σε θέσεις όπως γενικοί διευθυντές, διευθυντές λειτουργιών και διευθυντές μάρκετινγκ, υπογραμμίζοντας την επείγουσα ανάγκη για στοχευμένη εκπαίδευση και κατάρτιση με σκοπό την ανάπτυξη διοικητικών ταλέντων με δεξιότητες ειδικά για τον κλάδο.

Εκτός από αυτές τις συγκεκριμένες ικανότητες, υπάρχει μια γενική ανάγκη οι επαγγελματίες του τουρισμού να διαθέτουν ισχυρές δεξιότητες εξυπηρέτησης πελατών, πάθος για τον κλάδο και προσαρμοστικότητα. Η αντιμετώπιση αυτών των κενών στο εργατικό δυναμικό όσον αφορά τις πολυγλωσσικές δεξιότητες, τον βιώσιμο τουρισμό, την τεχνολογία φιλοξενίας και τη διαχείριση του τουρισμού θα είναι ουσιαστικής σημασίας για τη στήριξη της θέσης των Καναρίων Νήσων ως κορυφαίου τουριστικού προορισμού, ενώ παράλληλα θα προετοιμάζει τον κλάδο για τη συνεχή ανάπτυξη και τις εξελισσόμενες απαιτήσεις της αγοράς. Συνολικά, ο τομέας αντιμετωπίζει την κρίσιμη ανάγκη για ανάπτυξη δεξιοτήτων και στρατηγικό σχεδιασμό, προκειμένου να αντιμετωπίσει τις μελλοντικές προκλήσεις του κλάδου.

## Κίνα

Το τουριστικό μάρκετινγκ της Κίνας εξελίσσεται συνεχώς, αλλά σε σύγκριση με τα παγκόσμια πρότυπα, υπάρχει περιθώριο για μεγαλύτερη καινοτομία και εξειδίκευση. Αν και οι κανονισμοί διαχείρισης του τουρισμού στην Κίνα βελτιώνονται, ενδέχεται να απαιτείται περαιτέρω τυποποίηση και αυστηρότητα, ειδικά σε σύγκριση με ορισμένες ευρωπαϊκές χώρες. Η τεχνητή νοημοσύνη αναμένεται να διαδραματίσει έναν ολοένα και πιο ζωτικό ρόλο στους τομείς της ξενοδοχειακής βιομηχανίας και του τουρισμού, προωθώντας τον ψηφιακό μετασχηματισμό και ενισχύοντας την καινοτομία στον κλάδο. Ωστόσο, δεν είναι έτσι· είναι ζωτικής σημασίας να αναγνωριστούν και να αντιμετωπιστούν οι σχετικές προκλήσεις, προκειμένου να υποστηριχθεί η υγιής και βιώσιμη ανάπτυξη της τεχνητής νοημοσύνης. Μια ανάλυση των αναγκών της αγοράς στον τουριστικό τομέα εντοπίζει γενικά τις απαιτήσεις, τις τάσεις και τα κενά δεξιοτήτων που είναι σημαντικά για την ανάπτυξη και τη βιωσιμότητα του κλάδου. Τα βασικά ευρήματα, σύμφωνα με την εθνική έκθεση της Κίνας, περιλαμβάνουν μια αυξανόμενη ζήτηση για επαγγελματίες με δεξιότητες στη διαχείριση του τουρισμού, τη φιλοξενία, τα ψηφιακά εργαλεία και την εξυπηρέτηση πελατών, παράλληλα με ευκαιρίες στον οικοτουρισμό και τα βιωματικά ταξίδια. Οι προκλήσεις περιλαμβάνουν την έλλειψη


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

εξειδικευμένου προσωπικού στον παγκόσμιο τουρισμό και την εξυπηρέτηση πελατών, γεγονός που αυξάνει την ανάγκη για κατάρτιση σε θέματα πολιτισμικής επάρκειας, συμμόρφωσης με τους κανονισμούς και χρήσης της τεχνολογίας. Η συνεχής επαγγελματική ανάπτυξη, με βάση την ανατροφοδότηση των ενδιαφερομένων μερών και τις τάσεις, όπως οι ταξιδιωτικές συμπεριφορές μετά την πανδημία του COVID-19 και ο ψηφιακός νομαδισμός, είναι απαραίτητη για την ευθυγράμμιση των προγραμμάτων κατάρτισης στην Κίνα με τις ανάγκες του κλάδου και την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και της βιωσιμότητας του εργατικού δυναμικού.

Συνεπώς, ο τομέας καταγράφει επίσης αυξανόμενο κόστος εργασίας και εντατικότερο ανταγωνισμό στην αγορά, καθώς οι προτιμήσεις των καταναλωτών γίνονται όλο και πιο ποικίλες. Ο κλάδος αντιμετωπίζει το καθήκον να ικανοποιήσει εξατομικευμένες ανάγκες και να βελτιώσει την εμπειρία των πελατών. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός δημιουργεί επίσης ανησυχίες σχετικά με την ασφάλεια των πληροφοριών και την προστασία της ιδιωτικής ζωής, οι οποίες πρέπει να αντιμετωπιστούν. Για να αντιμετωπιστούν αυτές οι προκλήσεις, οι τομείς του τουρισμού και της ξενοδοχειακής βιομηχανίας στην Κίνα θα πρέπει να επικεντρωθούν στη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών, στον εκσυγχρονισμό των εγκαταστάσεων, στη βελτιστοποίηση της εμπειρίας των πελατών και στην υιοθέτηση του ψηφιακού μετασχηματισμού.

## Πορτογαλία

Ο τουριστικός κλάδος στην Πορτογαλία αντιμετωπίζει διάφορες προκλήσεις που παρεμποδίζουν την ικανότητά του να προσελκύει και να διατηρεί εξειδικευμένο εργατικό δυναμικό. Το 2022, ο κλάδος απασχολούσε 286.600 άτομα, με προβλεπόμενη ετήσια ανάγκη για πάνω από 19.000 νέες θέσεις εργασίας. Παρά ταύτα, υπάρχει σημαντική έλλειψη εργατικού δυναμικού, με περίπου 50.000 κενές θέσεις εργασίας σε ολόκληρο τον κλάδο. Η έλλειψη αυτή είναι ιδιαίτερα έντονη στον ξενοδοχειακό τομέα και στον τομέα της τουριστικής ψυχαγωγίας, όπου 1 στις 8 κενές θέσεις παραμένει ακάλυπτη στον τομέα της διαμονής και της εστίασης, ενώ 1 στις 10 κενές θέσεις στον τομέα της τουριστικής ψυχαγωγίας δυσκολεύεται να προσελκύσει υποψηφίους. Αυτό υπογραμμίζει την κρίσιμη ανάγκη για εξειδικευμένο εργατικό δυναμικό, προκειμένου να προωθηθεί η συνεχής ανάκαμψη και ανάπτυξη του τουριστικού τομέα μετά την πανδημία. Το τρέχον εργατικό δυναμικό στον τουριστικό τομέα είναι σε μεγάλο βαθμό ανεπαρκώς καταρτισμένο, με το 49% να διαθέτει μόνο βασική εκπαίδευση, το 37% δευτεροβάθμια ή μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση και μόλις το 14% να κατέχει πτυχίο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Επιπλέον, πολλοί εργαζόμενοι στον τομέα αντιμετωπίζουν χαμηλούς μισθούς, πολλές ώρες εργασίας και περιορισμένες προοπτικές επαγγελματικής εξέλιξης, γεγονός που έχει οδηγήσει το 27% των επαγγελματιών του τουρισμού να σκέφτονται να εγκαταλείψουν τον κλάδο. Αυτοί οι παράγοντες καθιστούν τον κλάδο λιγότερο ελκυστικό για τα πιθανά ταλέντα, οδηγώντας σε έναν κύκλο υψηλής εναλλαγής προσωπικού και ανεπαρκούς εξειδικευμένου εργατικού δυναμικού. Το πρόγραμμα «Agenda Profissões do Turismo» (2003) στοχεύει στην αντιμετώπιση αυτών των ζητημάτων, εστιάζοντας στην προσέλκυση και τη διατήρηση ταλέντων, στη βελτίωση των συνθηκών εργασίας και στην αύξηση των επενδύσεων στην κατάρτιση και την επαγγελματική ανάπτυξη. Το πρόγραμμα υπογραμμίζει τη σημασία της αύξησης των μισθών και των παροχών για τους εργαζόμενους στον τουρισμό, προκειμένου να καταστεί ο κλάδος πιο ελκυστικός. Ταυτόχρονα, τονίζει την ανάγκη για την κατάρτιση και την αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού μέσω στοχευμένων προγραμμάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης, ιδίως στα επίπεδα της δευτεροβάθμιας και μεταδευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, καθώς και σε εξειδικευμένες δεξιότητες όπως το ψηφιακό μάρκετινγκ, ο βιώσιμος τουρισμός και η καινοτομία στα τουριστικά προϊόντα. Επιπλέον, η Στρατηγική για τον Τουρισμό 2027 προσδιορίζει πέντε κύριες προκλήσεις για τον κλάδο: την καταπολέμηση της εποχικότητας, την αξιοποίηση της πολιτιστικής κληρονομιάς και του πολιτισμού, την κατανομή της ζήτησης μεταξύ των περιφερειών, την κατάρτιση και την αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού, καθώς και την τόνωση της καινοτομίας. Η εποχικότητα, για παράδειγμα, παραμένει ένα επίμονο πρόβλημα, καθώς πολλές θέσεις εργασίας που σχετίζονται με τον τουρισμό συνδέονται με συγκεκριμένες περιόδους του έτους, καθιστώντας τον τομέα λιγότερο σταθερό και λιγότερο ελκυστικό. Αυτή η αστάθεια, σε συνδυασμό με τις μακρές και απρόβλεπτες ώρες εργασίας, δυσχεραίνει τη διατήρηση των εργαζομένων, ιδίως των νεότερων επαγγελματιών που αναζητούν πιο σταθερές ευκαιρίες απασχόλησης. Το έργο TEF (Tourism Education Future), από την άλλη πλευρά, υπογραμμίζει την ανάγκη για ισχυρότερους δεσμούς μεταξύ των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων και της τουριστικής βιομηχανίας, προκειμένου να διασφαλιστεί ότι τα προγράμματα κατάρτισης ευθυγραμμίζονται με τις τρέχουσες ανάγκες της αγοράς. Ζητά επίσης την ανάπτυξη νέων


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

εκπαιδευτικών προγραμμάτων που εστιάζουν σε δεξιότητες υψηλής ζήτησης, όπως το ψηφιακό μάρκετινγκ, οι πρακτικές βιώσιμου τουρισμού και η κατάρτιση προφίλ καταναλωτών. Το TEF υποστηρίζει επίσης πρωτοβουλίες επανεκπαίδευσης που απευθύνονται σε εργαζόμενους μεγαλύτερης ηλικίας στον τομέα της φιλοξενίας, καθώς και την αντιμετώπιση της πρόκλησης της ένταξης των μεταναστών εργαζομένων στο εργατικό δυναμικό του τουρισμού. Δεδομένου ότι πολλοί μετανάστες στον τομέα αυτό αντιμετωπίζουν γλωσσικά εμπόδια, η προσφορά μαθημάτων γλώσσας και πολιτιστικής προσαρμογής θα τους βοηθούσε να ενταχθούν καλύτερα και να ενισχύσουν τον ρόλο τους ως «πολιτιστικών μεσολαβητών» στο πλαίσιο της τουριστικής εμπειρίας.

Η στρατηγική τονίζει επίσης τη σημασία της ισότητας των φύλων στο εργατικό δυναμικό, αναγνωρίζοντας ότι οι γυναίκες συχνά αντιμετωπίζουν πρόσθετες προκλήσεις στον τουριστικό τομέα, όπως δύσκολες ώρες εργασίας και το διπλό βάρος των οικογενειακών και επαγγελματικών ευθυνών. Ο κλάδος πρέπει να λαμβάνει υπόψη αυτούς τους παράγοντες όταν προσπαθεί να προσελκύσει και να διατηρήσει περισσότερες γυναίκες στο εργατικό δυναμικό. Για την υποστήριξη αυτών των προσπαθειών, η στρατηγική προτρέπει στη συνεχή κατάρτιση και στην προώθηση της μεταφοράς γνώσης από εκπαιδευτικά ιδρύματα και ερευνητικά κέντρα προς τις τουριστικές επιχειρήσεις. Αυτό περιλαμβάνει την ενίσχυση της συνεργασίας μεταξύ του ακαδημαϊκού χώρου και του ιδιωτικού τομέα, διασφαλίζοντας ότι οι δεξιότητες που διδάσκονται στα προγράμματα κατάρτισης είναι άμεσα εφαρμόσιμες στις πραγματικές ανάγκες του κλάδου. Επιπλέον, η προώθηση της Πορτογαλίας ως «έξυπνου και βιώσιμου» προορισμού απαιτεί έμφαση στην τεχνολογική καινοτομία και τη βιωσιμότητα, με τους επαγγελματίες του τουρισμού να εκπαιδεύονται ώστε να ηγηθούν αυτών των προσπαθειών. Τελικά, η αντιμετώπιση αυτών των αναγκών και προκλήσεων της αγοράς μέσω στρατηγικών δράσεων που εστιάζουν στη βελτίωση των συνθηκών εργασίας, στην ενίσχυση της εκπαίδευσης και της κατάρτισης, καθώς και στην προώθηση ενός πιο χωρίς αποκλεισμούς και ελκυστικού τομέα, θα είναι καθοριστικής σημασίας για τη μακροπρόθεσμη ανάπτυξη και την ανταγωνιστικότητα του τουριστικού κλάδου της Πορτογαλίας.


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

# 6. Αξιολόγηση των αναγκών κατάρτισης: Αποτελέσματα και μεθοδολογία

Το έργο TourX, στο πλαίσιο της προσπάθειάς του να αντιμετωπίσει τις προκλήσεις του συνεχώς μεταβαλλόμενου τουριστικού περιβάλλοντος λόγω της ύφεσης που προκάλεσε η πανδημία του COVID-19, διεξήγαγε μια Αξιολόγηση Εκπαιδευτικών Αναγκών (TNA), η οποία αναπτύχθηκε μέσω μιας ερευνητικής μεθοδολογίας που περιλαμβάνει βιβλιογραφική ανασκόπηση. Η ανάλυση αυτή εντοπίζει σημαντικές προκλήσεις, όπως ο σχεδιασμός προγραμμάτων αναβάθμισης δεξιοτήτων και επανεκπαίδευσης, η αντιμετώπιση της επείγουσας ανάγκης για διαφοροποίηση, η προώθηση πιο βιώσιμων μοντέλων τουριστικής ανάπτυξης και η υιοθέτηση έξυπνων επενδυτικών στρατηγικών. Συμπληρώνεται επίσης από συνεντεύξεις και ομάδες εστίασης που πραγματοποιήθηκαν με βασικούς ενδιαφερόμενους φορείς. Εξετάζει επίσης τις εξελισσόμενες απαιτήσεις δεξιοτήτων για τους επαγγελματίες του τουρισμού, καθώς και τις πολυπλοκότητες του κλάδου και τη δυναμική της αγοράς. Η TNA παρέχει μια γενική εικόνα του έργου και περιλαμβάνει μια γενική συζήτηση σχετικά με τη μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε, καταλήγοντας με τελικές παρατηρήσεις.

Επίσης, επιδιώκει να προωθήσει μια προσέγγιση «από τη βάση προς την κορυφή» για την αριστεία στον τομέα του τουρισμού, επιτρέποντας στους εκπαιδευτικούς εταίρους (ιδρύματα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης και Ανώτατης Εκπαίδευσης) να ενισχύσουν την ικανότητά τους να προσαρμόζουν γρήγορα την κατάρτιση δεξιοτήτων ώστε να ανταποκρίνονται στο μεταβαλλόμενο οικονομικό και κοινωνικό περιβάλλον.

Προκειμένου να παρασχεθεί μια σαφής και δομημένη επισκόπηση των βασικών αναγκών κατάρτισης στον τομέα του τουρισμού σε όλες τις χώρες-εταίρους, έχει συμπεριληφθεί η ακόλουθη σύνοψη πριν από τη λεπτομερή ανάλυση. Αυτό το συνοπτικό τμήμα επισημαίνει τις κύριες προτεραιότητες και προκλήσεις που αντιμετωπίζει κάθε χώρα, προσφέροντας μια ολοκληρωμένη αλλά συνοπτική προοπτική πριν από την εμβάθυνση στις συγκεκριμένες πληροφορίες. Για μια ταχύτερη επισκόπηση, έχει τοποθετηθεί στον Παράρτημα Α ένας πίνακας που συνοψίζει όλες αυτές τις πληροφορίες.

Στη Γερμανία, η αυξανόμενη ψηφιοποίηση του τουριστικού τομέα μειώνει τις προσωπικές αλληλεπιδράσεις, καθιστώντας τις δεξιότητες επικοινωνίας και συνεργασίας πιο κρίσιμες από ποτέ. Ταυτόχρονα, ο βιώσιμος τουρισμός και η ψηφιακή επάρκεια αποτελούν βασικές προτεραιότητες, καθώς ο κλάδος επιδιώκει να ελαχιστοποιήσει την κατανάλωση πόρων. Για την υποστήριξη της επαγγελματικής εξέλιξης, υπάρχει ανάγκη για μια ψηφιακή πλατφόρμα όπου οι φοιτητές θα μπορούν να παρακολουθούν την πρόοδό τους. Ωστόσο, για να επιτύχουν αυτές οι πρωτοβουλίες, η κρατική χρηματοδότηση των ΜΜΕ παραμένει απαραίτητη.

Ομοίως, στο Βέλγιο, οι ψηφιακές δεξιότητες διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο, ενώ η βιωσιμότητα αποτελεί αναδυόμενη προτεραιότητα. Για την αποτελεσματική αντιμετώπιση αυτών των εξελισσόμενων απαιτήσεων του κλάδου, είναι απαραίτητη η ενίσχυση των πράσινων ικανοτήτων. Επιπλέον, η προώθηση της συνεργασίας με ευρωπαϊκούς τουριστικούς συλλόγους και ακαδημαϊκά ιδρύματα θα βελτιώσει τα προγράμματα κατάρτισης και θα προσφέρει πολύτιμη διεθνή εμπειρία.

Στην Ελλάδα, η γνώση ξένων γλωσσών, ιδίως για τους επαγγελματίες του τουρισμού, είναι θεμελιώδης. Επιπλέον, οι δεξιότητες όπως η ομαδική εργασία, η επικοινωνία και η επίλυση προβλημάτων είναι απαραίτητες. Καθώς ο κλάδος υιοθετεί την εξυπηρέτηση πελατών με τη βοήθεια της τεχνητής νοημοσύνης, τον έξυπνο τουρισμό και πρωτοβουλίες με επίκεντρο τη βιωσιμότητα, οι ψηφιακές δεξιότητες γίνονται όλο και πιο απαραίτητες. Ωστόσο, παρά τη σημασία της κατάρτισης, η εποχική απασχόληση συχνά περιορίζει τη δυνατότητα των επιχειρήσεων να επενδύσουν στην ανάπτυξη του προσωπικού. Για να αντιμετωπιστεί αυτό, τα προγράμματα κατάρτισης πρέπει να είναι ευέλικτα, δωρεάν για τους εργαζόμενους και να συνάδουν με τις ανάγκες του κλάδου.


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

Η Ιταλία αποδίδει επίσης μεγάλη σημασία στην εκμάθηση γλωσσών, ιδίως στα αγγλικά και τα γερμανικά. Επιπλέον, τόσο οι ψηφιακές όσο και οι περιβαλλοντικές δεξιότητες είναι ζωτικής σημασίας, καθώς κερδίζουν έδαφος οι πρακτικές βιώσιμου τουρισμού, όπως η κυκλική μαγειρική και οι φιλικές προς το περιβάλλον μεταφορές. Ωστόσο, ο τουριστικός κλάδος αντιμετωπίζει προβλήματα εποχικότητας και έλλειψης θέσεων εργασίας, γεγονός που τον καθιστά λιγότερο ελκυστικό για νέους επαγγελματίες. Για να αντισταθμιστεί αυτό, η κατάρτιση θα πρέπει να ενσωματώνει πρόσθετες δεξιότητες στον τομέα του μάρκετινγκ, της διαχείρισης και της προώθησης, ώστε να δημιουργηθούν πιο ελκυστικές επαγγελματικές ευκαιρίες.

Στην Ισπανία, οι γλωσσικές δεξιότητες παραμένουν θεμελιώδης απαίτηση, όπως και οι ισχυρές ψηφιακές ικανότητες, ιδίως στους τομείς της τεχνητής νοημοσύνης και της ανάλυσης δεδομένων. Το μέλλον του τουρισμού βασίζεται στη βιωσιμότητα και στις τεχνολογικές εξελίξεις, καθιστώντας απαραίτητο τα εκπαιδευτικά προγράμματα να αντιμετωπίζουν αυτές τις πτυχές. Ωστόσο, παρά τις συνεργασίες της κυβέρνησης με επιχειρήσεις για την παροχή μάθησης στο χώρο εργασίας, η χρηματοδότηση παραμένει ανεπαρκής για την πλήρη υποστήριξη αυτών των πρωτοβουλιών.

Εν τω μεταξύ, στην Κίνα, η προσαρμοστικότητα, η ομαδική εργασία και οι επικοινωνιακές δεξιότητες αποκτούν ολοένα και μεγαλύτερη σημασία. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός αναδιαμορφώνει τον κλάδο, με έμφαση στον τουρισμό που βασίζεται στην τεχνητή νοημοσύνη, στις πρωτοβουλίες χαμηλών εκπομπών άνθρακα και στις εξατομικευμένες υπηρεσίες. Για να παραμείνουν ανταγωνιστικά, τα προγράμματα κατάρτισης θα πρέπει να ενσωματώνουν μελέτες περιπτώσεων από τον πραγματικό κόσμο και προηγμένες έννοιες τόσο από την εγχώρια όσο και από τη διεθνή αγορά.

Τέλος, στην Πορτογαλία, η γνώση ξένων γλωσσών, ιδίως των γαλλικών και των γερμανικών, αποτελεί επείγουσα ανάγκη. Ενώ η ευαισθητοποίηση σχετικά με τη βιωσιμότητα αυξάνεται, η ψηφιακή προσαρμογή παραμένει πρόκληση. Αν και η προσωπική αλληλεπίδραση εξακολουθεί να εκτιμάται ιδιαίτερα στον κλάδο, αναμένεται αύξηση των εικονικών check-in τα επόμενα χρόνια. Κατά συνέπεια, η κατάρτιση πρέπει να παραμένει ευθυγραμμισμένη με τις τάσεις του κλάδου, αλλά οι οικονομικοί περιορισμοί συνεχίζουν να εμποδίζουν την πλήρη ανάπτυξή της.

## 6.1 Βήματα για τη διεξαγωγή της TNA

Η TNA διεξήχθη από επιλεγμένους εταίρους του παρόντος έργου με σκοπό τη συλλογή όλων των πληροφοριών που αφορούν το έργο TourX. Η TNA αποσκοπεί στην παροχή ουσιαστικών πληροφοριών και ενός διεξοδικού πλαισίου για τους παρόχους ΕΕΚ και τους φορείς του τουριστικού κλάδου. Η έκθεση χρησιμεύει ως εργαλείο για τον σχεδιασμό εκπαιδευτικών προγραμμάτων που δίνουν έμφαση στη βιωσιμότητα, την ανθεκτικότητα και την καινοτομία, βασικά στοιχεία για το μέλλον του τουριστικού τομέα.

Η αξιολόγηση αναγκών αποτελεί πολύτιμο εργαλείο για κάθε εκπαιδευτή ή οργανισμό που σχεδιάζει ένα πρόγραμμα ή ένα μάθημα. Μέσω του προσδιορισμού των πραγματικών αναγκών του κοινού-στόχου, συμβάλλει στον σχεδιασμό ενός προγράμματος που είναι συναφές και αποτελεσματικό. Πριν από την ανάληψη του σχεδιασμού μιας εκπαίδευσης, είναι απαραίτητη μια διεξοδική ανάλυση αναγκών, προκειμένου να αποκτηθεί σαφής κατανόηση του πού απαιτείται εκπαίδευση, ποιο περιεχόμενο πρέπει να καλυφθεί και ποιοι θα είναι οι εκπαιδευόμενοι.

Πριν από τη διεξαγωγή μιας επιτυχημένης ανάλυσης εκπαιδευτικών αναγκών (TNA), εξετάστηκαν ορισμένα βήματα με βάση ερευνητικά ερωτήματα που είχαν διατυπωθεί προηγουμένως και αφορούσαν τα «γιατί», τα οποία παρείχαν μια γενική εικόνα του τρόπου συλλογής των δεδομένων και της ανάλυσης που πραγματοποιήθηκε.

Γενικά, για την αντιμετώπιση των ερευνητικών ερωτημάτων χρησιμοποιούνται είτε ποιοτικές, είτε ποσοτικές, είτε μικτές μέθοδοι. Η ποιοτική έρευνα ορίζεται ως «έρευνα που χρησιμοποιεί κυρίως λέξεις και εικόνες ως πρωταρχική πηγή δεδομένων» (Remenyi, 2017). Αντίθετα, η ποσοτική έρευνα είναι «μια ερευνητική προσέγγιση


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

που περιλαμβάνει κυρίως τη συλλογή αριθμητικών δεδομένων και την ανάλυσή τους με τη χρήση μαθηματικών ή στατιστικών μεθόδων» (Remenyi, 2017).

Αυτές οι μέθοδοι διασφαλίζουν ότι κάθε μελέτη εξετάζει βασικά ζητήματα, διατυπώνοντας σαφή, συγκεκριμένα και εστιασμένα ερευνητικά ερωτήματα που συνάδουν με το εκάστοτε πρόβλημα. Οι ποσοτικές μέθοδοι χρησιμοποιούν ερωτηματολόγια με δομημένες ερωτήσεις για τη συλλογή μετρήσιμων δεδομένων, βοηθώντας στον εντοπισμό μοτίβων και τάσεων. Αντίθετα, οι ποιοτικές μέθοδοι βασίζονται σε συνεντεύξεις και ομάδες εστίασης για την απόκτηση βαθύτερων γνώσεων σχετικά με αντιλήψεις που ενδέχεται να μην αποτυπώνονται πλήρως από τις ποσοτικές προσεγγίσεις. Οι ποιοτικές μελέτες συνήθως αφορούν έναν μικρότερο, στοχευμένο πληθυσμό, ενώ οι ποσοτικές μελέτες περιλαμβάνουν ένα μεγαλύτερο δείγμα. Η προσέγγιση των μικτών μεθόδων συνδυάζει στοιχεία τόσο της ποιοτικής όσο και της ποσοτικής έρευνας, παρέχοντας ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο για την απάντηση των ερευνητικών ερωτημάτων.

Η TNA χρησιμοποίησε μια ποιοτική ερευνητική μέθοδο για να αντιμετωπίσει αποτελεσματικά το συγκεκριμένο ζήτημα και να εξασφαλίσει μια ολοκληρωμένη κατανόηση του θέματος. Αυτή η προσέγγιση επέτρεψε στους συμμετέχοντες να παράσχουν λεπτομερείς πληροφορίες σχετικά με τις απόψεις τους για τα ερωτήματα που τέθηκαν. Δεδομένου ότι τα ερευνητικά ερωτήματα επικεντρώνονταν σε μελλοντικές αβεβαιότητες και σενάρια, ήταν απαραίτητο να επιλεγούν πληροφοριοδότες με σημαντική εμπειρογνωμοσύνη και εξουσία λήψης αποφάσεων, ώστε να ευθυγραμμιστούν με το κοινό όραμα του έργου.

Η ποιοτική έρευνα είναι εκ φύσεως χρονοβόρα, και η παρούσα μελέτη δεν αποτέλεσε εξαίρεση. Κάθε συνέντευξη διήρκεσε συνήθως περίπου μία ώρα, ενώ η μεταγραφή απαιτούσε έως και οκτώ ώρες ανά συνέντευξη. Για τη βελτιστοποίηση των πόρων, ορισμένες συνεντεύξεις διεξήχθησαν μέσω του Zoom και άλλων εικονικών πλατφορμών, μειώνοντας την ανάγκη για μετακινήσεις και εξοικονομώντας χρόνο. Τα ερωτήματα ακολουθούσαν μια δομημένη μορφή και χρησιμοποιήθηκαν με συνέπεια τόσο στις ομάδες εστίασης όσο και στις συνεντεύξεις, οι οποίες διεξήχθησαν από μια ειδική ομάδα από κάθε οργανισμό-εταίρο.

Τα ερευνητικά ερωτήματα και οι στόχοι εστιάζουν στον τρόπο με τον οποίο ο τουριστικός κλάδος μπορεί να ενισχύσει την ανθεκτικότητά του, να αξιοποιήσει αναδυόμενες τεχνολογίες όπως η τεχνητή νοημοσύνη και να αναπτύξει βιώσιμες δεξιότητες για να ανταποκριθεί στις εξελισσόμενες απαιτήσεις των καταναλωτών και στις μελλοντικές προκλήσεις. Όσον αφορά την ανθεκτικότητα, η μελέτη τονίζει τη σημασία της επανεκπαίδευσης και της αναβάθμισης των δεξιοτήτων των επαγγελματιών, προκειμένου να προετοιμαστούν για πιθανές κρίσεις, όπως οι πανδημίες. Οι τεχνολογικές δεξιότητες —ιδίως στους τεχνικούς και ψηφιακούς τομείς— είναι ζωτικής σημασίας για τη διασφάλιση της συνεχιζόμενης συνάφειας και ανταγωνιστικότητας του κλάδου.

Η έρευνα υπογραμμίζει την ανάγκη της τουριστικής βιομηχανίας να διατηρήσει τη βιωσιμότητά της με την πάροδο του χρόνου, ακόμη και ενόψει μελλοντικών διαταραχών. Η βιωσιμότητα αποτελεί κρίσιμο ζήτημα σε όλους τους τομείς, ιδίως σε έναν δυναμικό και ταχέως εξελισσόμενο κλάδο όπως ο τουρισμός. Αποκτά ιδιαίτερη σημασία μετά τη φάση της θεσμοθέτησης, όπου η διασφάλιση μόνιμης αλλαγής απαιτεί την ενσωμάτωση της βιωσιμότητας στις οργανωτικές πολιτικές, πρακτικές και κανόνες.

Για να παραμείνει ανθεκτική εν μέσω πιθανών διαταραχών, όπως οι πανδημίες, η τουριστική βιομηχανία πρέπει να διαφοροποιήσει τις προσφορές της, να ενισχύσει τη διαχείριση κρίσεων και να υιοθετήσει ευέλικτες, βιώσιμες πρακτικές. Η προετοιμασία για ένα αβέβαιο μέλλον συνεπάγεται επενδύσεις σε τεχνολογίες όπως η τεχνητή νοημοσύνη (AI) για την ενίσχυση της εξατομίκευσης και της λειτουργικής αποδοτικότητας, αντιμετωπίζοντας παράλληλα ζητήματα ηθικής και προστασίας της ιδιωτικής ζωής. Οι μελλοντικές ανάγκες σε δεξιότητες περιλαμβάνουν εξειδίκευση στη βιωσιμότητα, ψηφιακή παιδεία, εξυπηρέτηση πελατών με βάση την τεχνητή νοημοσύνη και προσαρμοστικότητα στις τάσεις του οικολογικού και υπεύθυνου τουρισμού.


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

Ωστόσο, η επίτευξη της βιωσιμότητας μπορεί να αποτελεί πρόκληση. Εμπόδια όπως η αντίσταση των ενδιαφερομένων μερών στην αλλαγή, η ανεπαρκής παρακολούθηση και η ανεπαρκής αξιολόγηση της προόδου μπορούν να υπονομεύσουν τις προσπάθειες για τη διατήρηση και τη βελτίωση των βιώσιμων πρακτικών.

**Μεθοδολογία συλλογής δεδομένων**

Τα δεδομένα συλλέχθηκαν από τη Γερμανία, την Ισπανία, την Ιταλία, την Ελλάδα, την Πορτογαλία, το Βέλγιο και την Κίνα. Διεξήχθησαν συνεντεύξεις βάσει ημιδομημένου πλαισίου, στις οποίες συμμετείχαν οι ερωτηθέντες, συμπεριλαμβανομένης της ομάδας εστίασης, προκειμένου να απαντήσουν ή να μοιραστούν τις απόψεις τους. Οι ερωτήσεις ήταν οι ίδιες τόσο για τις συνεντεύξεις όσο και για τις ομάδες εστίασης, σε συνδυασμό με συζητήσεις από κάθε χώρα κατά το στάδιο της ανάλυσης, ενώ τα αποτελέσματα παρουσιάστηκαν ανά χώρα. Πραγματοποιήθηκαν συνολικά 11 ομάδες εστίασης, στις οποίες συμμετείχαν 107 άτομα από την Κίνα, τη Γερμανία, την Ιταλία, την Πορτογαλία, την Ισπανία και το Βέλγιο. Οι συμμετέχοντες προέρχονταν από διάφορα επαγγέλματα, συμπεριλαμβανομένων ειδικών του τουρισμού, όπως διευθυντές σχολών επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, διευθύνοντες σύμβουλοι και εκπρόσωποι δημόσιων οργανισμών, φοιτητές, εκπαιδευτές τουρισμού και επαγγελματίες του τουρισμού (όπως μάγειρες και υπάλληλοι ρεσεψιόν). Τα ευρήματα για κάθε χώρα περιγράφονται λεπτομερώς σε ειδικές ενότητες, με μια διεξοδική θεματική ανάλυση για κάθε μία. Επιπλέον, διεξήχθησαν 58 συνεντεύξεις στην Κίνα, τη Γερμανία, την Ελλάδα, την Ισπανία, την Ιταλία, την Πορτογαλία και το Βέλγιο. Κάθε ερευνητική ομάδα έλαβε συγκεκριμένες οδηγίες σχετικά με τον τρόπο διεξαγωγής της διαδικασίας συλλογής δεδομένων. Ο ρόλος ενός έμπειρου και καταρτισμένου συντονιστή ήταν καθοριστικός σε κάθε ομάδα εστίασης, καθοδηγώντας τις συζητήσεις ώστε να συγκεντρωθεί ένα φάσμα απόψεων και αντιλήψεων από μια μικρή, ποικιλόμορφη ομάδα σχετικά με ένα συγκεκριμένο θέμα. Οι συντονιστές συνήθως θέτουν ερωτήσεις ανοιχτού τύπου για να ενθαρρύνουν τους συμμετέχοντες να μοιραστούν τις σκέψεις, τα συναισθήματα και τις εμπειρίες τους, κάτι που κατά κάποιον τρόπο οδήγησε επίσης σε πολύπλοκες απαντήσεις από ορισμένους συμμετέχοντες.

Επιπλέον, οι ομάδες εστίασης αποτελούν γενικά μία από τις πιο αποτελεσματικές μεθόδους συλλογής ποιοτικών δεδομένων και χρησιμοποιούνται συχνά για τη δοκιμή νέων προϊόντων ή ιδεών, τη συλλογή σχολίων σχετικά με υπάρχοντα προϊόντα ή υπηρεσίες, ή τη διερεύνηση της συμπεριφοράς και των στάσεων των καταναλωτών (Krueger και Casey, 2014). Κατά τη διαδικασία συλλογής πληροφοριών σχετικά με τον τουριστικό τομέα στο πλαίσιο του παρόντος έργου, προτάθηκε η σύσταση μιας ομάδας εστίασης με 6 έως 15 συμμετέχοντες, συμπεριλαμβανομένων εκπροσώπων από τις ομάδες-στόχους του έργου και βασικών ενδιαφερόμενων μερών που μπορούν να προσφέρουν πολύτιμες πληροφορίες. Σε αυτό το πλαίσιο, ο στόχος της ομάδας εστίασης είναι η εξέταση των τρεχουσών συνθηκών και των μελλοντικών αναγκών που σχετίζονται με τις ψηφιακές, οικολογικές και κοινωνικές απαιτήσεις για τους εργαζόμενους και τις επιχειρήσεις του τουρισμού. Οι ερωτήσεις που εξετάστηκαν επικεντρώθηκαν σε υποενότητες όπως οι δεξιότητες (αναβάθμιση δεξιοτήτων/επανακατάρτιση), η μάθηση με βάση τις ικανότητες, το σύστημα παρακολούθησης αποφοίτων, η χρηματοδότηση και η διεθνοποίηση, με σκοπό την απόκτηση πληροφοριών για τον τουριστικό τομέα.

Όσον αφορά την έννοια της αναβάθμισης και της επανεκπαίδευσης στον τουριστικό κλάδο, είναι σημαντικό να προσδιοριστούν αποτελεσματικά προγράμματα και πρωτοβουλίες που διευκολύνουν την απόκτηση δεξιοτήτων. Αυτό επιτυγχάνεται μέσω της δημιουργίας στρατηγικών συνεργασιών που μπορούν να συμβάλουν στην ευθυγράμμιση αυτών των προσπαθειών με τις εξελισσόμενες απαιτήσεις του κλάδου. Επίσης, είναι απαραίτητη η κατανόηση των εμποδίων που αντιμετωπίζουν οι οργανισμοί κατά την επιδίωξη της αναβάθμισης δεξιοτήτων, κάτι που θα επιτρέψει στους φορείς επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης να αντιμετωπίσουν τα εμπόδια και να αναπτύξουν πιο προσβάσιμα, εξατομικευμένα προγράμματα. Εξετάστηκε επίσης η ενίσχυση των προγραμμάτων σπουδών που βασίζονται στις ικανότητες, ευθυγραμμίζοντάς τα τόσο με τις τρέχουσες όσο και με τις μελλοντικές ανάγκες του τουριστικού κλάδου, με έμφαση στις βασικές ικανότητες και δεξιότητες που θεωρούνται προτεραιότητα και αξιολογούνται αποτελεσματικά, ώστε να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις του κλάδου. Αναλύθηκε επίσης η ενσωμάτωση καινοτόμων μεθοδολογιών διδασκαλίας και τεχνολογιών που θα εμπλουτίσουν τη μαθησιακή εμπειρία, βοηθώντας τους φοιτητές να αναπτύξουν πρακτικές δεξιότητες και γνώσεις σχετικές με τον κλάδο. Ωστόσο, για να διασφαλιστεί


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

μια βιώσιμη πορεία για τον κλάδο, είναι σημαντικό να δοθεί έμφαση στις τρέχουσες και μελλοντικές ικανότητες και δεξιότητες. Καθώς η πανδημία του COVID-19 ανέδειξε την ανάγκη για την έννοια της αναβάθμισης και της επανεκπαίδευσης των δεξιοτήτων καθώς και του βιώσιμου τουρισμού, όλα αυτά στοχεύουν στον προσδιορισμό κρίσιμων ικανοτήτων και δεξιοτήτων για την προώθηση της τουριστικής εκπαίδευσης, είτε αυτή παρέχεται από πανεπιστήμια είτε από ιδρύματα ΕΕΚ.

**Ανάλυση δεδομένων**

Τα δεδομένα που συλλέχθηκαν από τους ερωτηθέντες ή τους συμμετέχοντες αναλύθηκαν χρησιμοποιώντας τη μέθοδο της θεματικής ανάλυσης. Στόχος ήταν να αποκτηθούν βαθύτερες γνώσεις σχετικά με την αντίληψη για τον τουριστικό τομέα και τις προκλήσεις που αντιμετωπίζει, οι οποίες ενδέχεται να μην αποτυπώνονται πλήρως μέσω ποσοτικών δεδομένων. Σε ορισμένες περιπτώσεις, χρησιμοποιήθηκε λογισμικό ανάλυσης ποιοτικών δεδομένων, όπως το webQDA, ενώ σε άλλες η ανάλυση βασίστηκε στην ερμηνεία των ερευνητών. Οι ερευνητές ήταν πεπεισμένοι ότι είχε επιτευχθεί κορεσμός δεδομένων σε κάθε χώρα, πράγμα που σημαίνει ότι δεν χρειάζονταν επιπλέον ερωτηθέντες, καθώς οι συμμετέχοντες άρχισαν να επαναλαμβάνουν απόψεις που είχαν ήδη εκφραστεί από άλλους. Κατά συνέπεια, η συλλογή δεδομένων ολοκληρώθηκε μόλις δεν προέκυψαν νέες πληροφορίες. Κατά τη συλλογή των δεδομένων ελήφθησαν επίσης υπόψη ζητήματα δεοντολογίας, με βάση μια σειρά συμφωνιών που υπογράφηκαν ή εγκρίθηκαν από τους συμμετέχοντες.

Οι ομάδες εστίασης και οι συνεντεύξεις που διεξήχθησαν σε διάφορες χώρες καθοδηγήθηκαν από ένα κοινό σύνολο λέξεων-κλειδιών, οι οποίες χρησιμοποιούνται ως υποενότητες παρακάτω για την οργάνωση της συζήτησης για κάθε χώρα. Αυτές οι λέξεις-κλειδιά αναδεικνύουν τα βασικά ζητήματα που διερευνήθηκαν κατά τη διάρκεια των συνεδριών. Τα συλλεχθέντα δεδομένα αναλύθηκαν με βάση τις ομάδες των συμμετεχόντων ή τις απαντήσεις τους, και τα αποτελέσματα έχουν συνοψιστεί για λόγους σαφήνειας και ευκολίας κατανόησης.

## Γερμανία

Στη Γερμανία οργανώθηκαν 2 ομάδες εστίασης με 8 επαγγελματίες, 6 μάγειρες και 2 λέκτορες. Η συμβολή αυτής της ομάδας καταγράφηκε σύμφωνα με τις ειδικότητες των θεματικών τομέων που αναπτύχθηκαν από τους εταίρους. Οι ερωτήσεις της ομάδας για συζήτηση βασίστηκαν στις δεξιότητες στον τομέα του τουρισμού, στα προγράμματα κατάρτισης, στην εκπαίδευση με προσανατολισμό στο μέλλον, στους μηχανισμούς παρακολούθησης αποφοίτων και στα συστήματα χρηματοδότησης. Η ομάδα μοιράστηκε την άποψή της με βάση τους τομείς εξειδίκευσής της και διατύπωσε ουσιαστικές συστάσεις.

**Δεξιότητες στον τουρισμό**

Η ομάδα εστίασης διατύπωσε απόψεις σχετικά με το ζήτημα της επικοινωνίας, καθώς αυτή βοηθά το προσωπικό του τουριστικού τομέα να προσαρμοστεί στις νέες τάσεις της αγοράς. Οι κοινωνικές δεξιότητες βασίζονται στον τρόπο εργασίας σε μια ομάδα που επιδεικνύει ενσυναίσθηση προς τους επισκέπτες και τους συναδέλφους, ιδίως στις διαπολιτισμικές ικανότητες, οι οποίες αποκτούν όλο και μεγαλύτερη σημασία. Επίσης, συνιστάται στους φοιτητές και τους επαγγελματίες να ενισχύσουν τις τεχνολογικές τους δεξιότητες, καθώς η ψηφιοποίηση επηρεάζει ολοένα και περισσότερο τον τουριστικό τομέα. Για παράδειγμα, οι ομιλητές της ομάδας υποστήριξαν ότι τα επόμενα χρόνια θα πρέπει να δοθεί έμφαση στις κοινωνικές δεξιότητες, όπως η προώθηση μιας εργασιακής κουλτούρας χωρίς αποκλεισμούς και με ποικιλομορφία.

**Εκπαιδευτικό πρόγραμμα**

Τα προγράμματα των διαφόρων εκπαιδευτικών ενοτήτων θα πρέπει επίσης να ενσωματώνουν προγράμματα που είναι απαραίτητα και συνάδουν με την κουλτούρα. Η έμφαση στις ψηφιακές δεξιότητες, όπως η διαχείριση συστημάτων ηλεκτρονικών κρατήσεων και το μάρκετινγκ μέσω κοινωνικών μέσων, αποτελεί κρίσιμη πτυχή στον σύγχρονο τουριστικό τομέα και, ως εκ τούτου, θα πρέπει να


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

να ληφθούν υπόψη. Οι δεξιότητες επικοινωνίας και συνεργασίας, από την άλλη πλευρά, πρέπει να τονιστούν ιδιαίτερα, καθώς η προσωπική επαφή εξασθενεί λόγω της ψηφιοποίησης. Με τον κόσμο να έχει πλέον μετατραπεί σε «παγκόσμιο χωριό» ή να βασίζεται σε παγκόσμια πελατεία, οι διαπολιτισμικές δεξιότητες θα πρέπει να προστεθούν στα εκπαιδευτικά προγράμματα, ώστε οι απόφοιτοι να μπορούν να εργαστούν αποτελεσματικά.

**Εκπαίδευση με προσανατολισμό στο μέλλον**

Σχετικά με αυτό το θέμα, οι συμμετέχοντες πρότειναν ότι η εκπαίδευση εξελίσσεται με μια προοδευτική προσέγγιση και, ως εκ τούτου, θα πρέπει να ενσωματωθεί η διαχείριση του βιώσιμου τουρισμού, προκειμένου να αντιμετωπιστεί η αυξανόμενη ζήτηση για οικολογικές ταξιδιωτικές επιλογές και τουριστικές υπηρεσίες στο μέλλον. Επίσης, δεδομένου ότι αυτή η τάση συνδέεται με τις ψηφιακές δεξιότητες, η ψηφιοποίηση μπορεί να συμβάλει στη μείωση της κατανάλωσης πόρων.

**Μηχανισμός παρακολούθησης αποφοίτων**

Οι συμμετέχοντες, μέσω των ομάδων εστίασης, υποστήριξαν ότι, για τη βελτίωση της εκπαίδευσης, είναι σημαντικό να υπάρχει ένα εργαλείο που να βοηθά τους εκπαιδευτικούς και τους ηγέτες να αξιολογούν τον αντίκτυπο των προγραμμάτων στους επαγγελματίες του τουρισμού. Θα πρέπει να εξεταστεί η δημιουργία μιας ψηφιακής πλατφόρμας όπου οι απόφοιτοι θα μπορούν να μοιράζονται την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους, επιτρέποντας τη συλλογή δεδομένων σχετικά με την αποτελεσματικότητα του προγράμματος σπουδών. Ένα δίκτυο θα μπορούσε επίσης να αξιολογεί τα μακροπρόθεσμα αποτελέσματα της τουριστικής κατάρτισης, με έρευνες και προσωπικές συναντήσεις που θα παρέχουν συνεχή ανατροφοδότηση. Για παράδειγμα, ένας συμμετέχων ανέφερε: «Η αξιολόγηση των προγραμμάτων κατάρτισης μπορεί να οδηγήσει σε μακροπρόθεσμη επιτυχία». Ένα σύστημα καθοδήγησης που θα συνδέει τους φοιτητές θα μπορούσε επιπλέον να προσφέρει χρήσιμη ανατροφοδότηση για τη βελτίωση του περιεχομένου των μαθημάτων με βάση την εμπειρία από τον πραγματικό κόσμο.

**Συστήματα χρηματοδότησης**

Το ζήτημα της χρηματοδότησης αποτελεί μια σημαντική πτυχή που εξετάστηκε από τους συμμετέχοντες στη Γερμανία. Οι συμμετέχοντες δήλωσαν ότι το κράτος θα πρέπει να είναι σε θέση να διαθέτει κονδύλια για τη στήριξη μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων. Το θεώρησαν αυτό ως κρίσιμο, καθώς οι πρωτοβουλίες χρηματοδότησης για επιχειρήσεις που παρέχουν κατάρτιση προσωπικού ενδέχεται να προωθήσουν την επαγγελματική ανάπτυξη. Η βέλτιστη στρατηγική θα περιελάμβανε ένα συνδυασμό πρωτοβουλιών για επιχειρήσεις και άτομα, όπως δάνεια με χαμηλό επιτόκιο σχεδιασμένα ειδικά για την επαγγελματική κατάρτιση, τα οποία παρέχουν μια εύκολα προσβάσιμη πηγή χρηματοδότησης για την προσωπική ανάπτυξη.

## Βέλγιο

Τον Μάρτιο του 2024, το Βέλγιο διοργάνωσε μια διαδικτυακή ομάδα εστίασης με 12 εμπειρογνώμονες. Οι συμμετέχοντες μοιράστηκαν τις εμπειρίες και τις απόψεις τους απαντώντας σε διάφορες ερωτήσεις. Τα βασικά θέματα που προσδιορίστηκαν αφορούσαν τις δεξιότητες και τον ρόλο στην Περιφερειακή Εταιρική Σχέση για τις Δεξιότητες (RSP).

**Δεξιότητες**

Τα σχολεία και οι χώρες θα πρέπει να αξιολογούν την πρόοδό τους σε σύγκριση με άλλους, καθώς αναδύονται έργα που εστιάζουν στις ψηφιακές δεξιότητες και τη βιωσιμότητα. Ωστόσο, η δημιουργία ισχυρών δεσμών μεταξύ της βιομηχανίας και των σχολείων παραμένει μια πρόκληση.

**Ρόλος σε μια RSP (Περιφερειακή Σύμπραξη Δεξιοτήτων)**

Το έργο PANTOUR έχει δημιουργήσει εθνικές συνεργασίες δεξιοτήτων σε 7 χώρες (με 10 προγραμματισμένες), στις οποίες συμμετέχουν πάνω από 200 ενδιαφερόμενοι φορείς. Αυτές οι συνεργασίες υιοθέτησαν ευέλικτες δομές,


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

εστιάζοντας στην ανάλυση δεδομένων δεξιοτήτων, στην ανάλυση των εκπαιδευτικών αναγκών και στην αξιολόγηση των αποτελεσμάτων του έργου Blueprint, όπως οι Περιφερειακές Συνεργασίες Δεξιοτήτων στο έργο TourX. Μια βασική πρόκληση είναι ο προσδιορισμός ενός ηγετικού φορέα του τουρισμού που θα καθοδηγήσει τη διαδικασία. Η καθιέρωση ενός τυποποιημένου επιπέδου δεξιοτήτων είναι απαραίτητη για τη δημιουργία θέσεων εργασίας και την προώθηση του τουρισμού ως επαγγελματικής σταδιοδρομίας. Η συνεργασία με περιφερειακούς τουριστικούς συλλόγους και άλλα σχολεία στην Ευρώπη είναι ζωτικής σημασίας για την προσφορά πολύτιμων εμπειριών και τη διερεύνηση ποικίλων προσεγγίσεων.

## Ελλάδα

Η Ελλάδα δεν οργάνωσε ομάδες εστίασης, αλλά διεξήγαγε 8 συνεντεύξεις με εμπειρογνώμονες, εργοδότες και εκπαιδευτικούς του τουριστικού τομέα. Οι συνεντεύξεις διερεύνησαν βασικά θέματα, όπως οι βασικές δεξιότητες, οι ψηφιακές δεξιότητες, οι πράσινες δεξιότητες, η κατάρτιση, οι μελλοντικές προκλήσεις και οι μηχανισμοί χρηματοδότησης.

**Δεξιότητες**

Οι επαγγελματίες του τουρισμού στην Ελλάδα πρέπει να διαθέτουν ισχυρές δεξιότητες, όπως ομαδική εργασία, επικοινωνία (διαπροσωπική και ξένες γλώσσες), διαχείριση χρόνου, επίλυση προβλημάτων, ευελιξία, ενσυναίσθηση, διαπολιτισμική ανοιχτότητα και προσαρμοστικότητα στην αλλαγή. Αυτές οι ικανότητες μπορούν να αξιολογηθούν αποτελεσματικά μέσω της συνεχούς παρακολούθησης της απόδοσης, σύμφωνα με κοινούς στόχους και αρχές.

Η ικανότητα εφαρμογής κοινωνικών δεξιοτήτων, όπως η κοινή λογική και η ενσυναίσθηση, θεωρείται κρίσιμη για τις καθημερινές δραστηριότητες, καθώς και για τη διαχείριση του χρόνου.

**Ψηφιακές δεξιότητες**

Αν και οι ψηφιακές δεξιότητες δεν είναι απαραίτητες για όλες τις θέσεις εργασίας στον τουριστικό τομέα, είναι κρίσιμες στα ταξιδιωτικά γραφεία για τη διαχείριση κρατήσεων, την επικοινωνία με τους πελάτες, τη διαχείριση δεδομένων και την τιμολόγηση, καθώς είναι απαραίτητες για την αναζήτηση, την ανταλλαγή και την επεξεργασία πληροφοριών, καθώς και για τη διαχείριση πλατφορμών επικοινωνίας.

**Πράσινες δεξιότητες**

Οι βιώσιμες πρακτικές αποκτούν ολοένα και μεγαλύτερη σημασία στον ελληνικό τουριστικό κλάδο, είτε λόγω ανταγωνιστικών πιέσεων είτε ως μέρος στρατηγικών μάρκετινγκ. Οι επιχειρήσεις πρέπει να συμμορφώνονται με τα περιβαλλοντικά πρότυπα και να ενσωματώνουν τις πράσινες δεξιότητες στις δραστηριότητές τους.

Ωστόσο, προτού υιοθετηθούν πλήρως οι «πράσινες» πρακτικές, πρέπει να αντιμετωπιστούν σε περιφερειακό επίπεδο θεμελιώδεις προκλήσεις στον τομέα των υποδομών, όπως η συλλογή απορριμμάτων και η σταθερή παροχή ηλεκτρικού ρεύματος.

Οι «πράσινες» δεξιότητες στον τουρισμό περιλαμβάνουν τόσο μια αλλαγή νοοτροπίας προς την αειφορία όσο και την πρακτική εφαρμογή, όπως η αποδοτική χρήση των φυσικών πόρων και η ανακύκλωση.

**Εκπαίδευση**

Οι συμμετέχοντες τόνισαν ότι η κατάρτιση θα πρέπει να είναι δωρεάν για τους εργαζόμενους, καθώς οι επιχειρήσεις διστάζουν να επενδύσουν στην ανάπτυξη του προσωπικού λόγω των εποχιακών προτύπων απασχόλησης. Οι ευέλικτες μέθοδοι μάθησης, όπως η αφήγηση ιστοριών και η μάθηση με βάση περιπτώσεις, θεωρούνται αποτελεσματικοί τρόποι μεταφοράς γνώσεων. Οι ψηφιακές πλατφόρμες μάθησης είναι ευρέως αποδεκτές, με τους ιδιοκτήτες επιχειρήσεων να είναι πρόθυμοι να συμμετάσχουν σε πρωτοβουλίες αναβάθμισης δεξιοτήτων και επανεκπαίδευσης μαζί με το προσωπικό τους.


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

Οι πάροχοι ΕΕΚ θα πρέπει να ευθυγραμμίσουν τα προγράμματά τους με τα πρότυπα διασφάλισης ποιότητας στον τουριστικό κλάδο. Η κατάρτιση θα πρέπει να είναι σύντομη, ευέλικτη και διαθέσιμη τόσο διαδικτυακά όσο και δια ζώσης. Τα υφιστάμενα προγράμματα θεωρούνται ανεπαρκή, καθώς εστιάζουν σε συγκεκριμένους εργασιακούς ρόλους αντί να παρέχουν τις οριζόντιες πράσινες και ψηφιακές δεξιότητες που απαιτούνται σε ολόκληρο τον κλάδο.

Τα μελλοντικά εκπαιδευτικά προγράμματα θα πρέπει να ενσωματώνουν προβλέψεις για τις τάσεις του κλάδου, πρακτικές δεξιότητες, σενάρια της πραγματικής ζωής, συνεχείς επικαιροποιήσεις του προγράμματος σπουδών και ευκαιρίες δια βίου μάθησης.

**Αναδυόμενες τάσεις**

Οι αναδυόμενες τάσεις που πρέπει να αντιμετωπιστούν στην κατάρτιση είναι ο αντίκτυπος των προηγμένων τεχνολογιών, η αυξανόμενη ζήτηση για βιώσιμες τουριστικές εμπειρίες και η αυξανόμενη ανάγκη για εξατομικευμένες υπηρεσίες.

**Παρακολούθηση της πορείας των αποφοίτων**

Για την παρακολούθηση της επαγγελματικής πορείας των αποφοίτων, θα πρέπει να εφαρμοστεί ένα σύστημα παρακολούθησης, υποστηριζόμενο από ανάλυση μεγάλων δεδομένων, προκειμένου να παρακολουθούνται οι τάσεις στην απασχόληση και η πρόοδος στην επανεκπαίδευση.

**Μέλλον**

Οι επιχειρήσεις του τουριστικού τομέα πρέπει να συμμορφώνονται με τις δημόσιες πολιτικές, αν και οι περιβαλλοντικές πολιτικές είναι μερικές φορές ασαφείς ως προς τους στόχους τους. Απαιτείται μια πιο προσιτή και διαφανής προσέγγιση από τις τοπικές και εθνικές κυβερνήσεις.

**Ευκαιρίες χρηματοδότησης**

Η ελληνική κυβέρνηση διαδραματίζει κεντρικό ρόλο στην κατανομή πόρων για την κατάρτιση του προσωπικού. Ενώ οι περιφερειακές αρχές χρηματοδοτούν περιστασιακά προγράμματα κατάρτισης, οι κλαδικοί οργανισμοί (όπως οι ομοσπονδίες και τα συνδικάτα) δεν διαθέτουν επί του παρόντος τους πόρους για να υποστηρίξουν τέτοιες πρωτοβουλίες.

**Προκλήσεις**

Ένα σημαντικό εμπόδιο στην ανάπτυξη του εργατικού δυναμικού είναι το κόστος της επανεκπαίδευσης, δεδομένης της υψηλής κινητικότητας και του εποχιακού χαρακτήρα της απασχόλησης στον τουρισμό. Για να διασφαλιστεί η συνεχής επαγγελματική ανάπτυξη, τα προγράμματα κατάρτισης και επανεκπαίδευσης πρέπει να προσφέρονται δωρεάν τόσο στους εργαζομένους όσο και στις επιχειρήσεις.

## Ιταλία

Η Ιταλία διοργάνωσε 2 ομάδες εστίασης: μία με 14 φοιτητές και μία με 11 εμπειρογνώμονες του κλάδου. Μεταξύ των εμπειρογνωμόνων αυτών περιλαμβάνονταν 10 ειδικοί και 1 διευθύνων σύμβουλος. Η ομάδα αυτή συνέβαλε με βάση ερωτήσεις για συζήτηση, όπως η κατάρτιση, οι ψηφιακές δεξιότητες, η ένταξη, οι δεξιότητες στις οποίες πρέπει να δοθεί έμφαση στο μέλλον, η πρόσβαση στην επαγγελματική κατάρτιση και η χρηματοδότηση. Η ομάδα μοιράστηκε τις απόψεις της με βάση τους τομείς εξειδίκευσής της, ιδίως οι 11 εμπειρογνώμονες, ενώ οι φοιτητές επικεντρώθηκαν στην κατάρτισή τους.

**Εκπαίδευση**

Η κατάρτιση στους διάφορους τομείς του τουρισμού στην Ιταλία επικεντρώνεται κυρίως σε δεξιότητες και άλλους τομείς. Η ομάδα εστίασης αντάλλαξε απόψεις σχετικά με τις πτυχές της κατάρτισης, καθώς αυτή είναι σημαντική σε κάθε τομέα του τουρισμού


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

τομέα. Δεξιότητες όπως το μάρκετινγκ και η παρουσίαση ενός επιχειρηματικού σχεδίου για μια εκδήλωση είναι απαραίτητες. Οι συμμετέχοντες φοιτητές έχουν επίσης την ευκαιρία να πραγματοποιήσουν πρακτική άσκηση κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσής τους, προκειμένου να εμπλουτίσουν την εμπειρία τους και να εισέλθουν σταδιακά στην αγορά εργασίας μετά την ολοκλήρωση των σπουδών τους. Οι συμμετέχοντες εξέφρασαν επίσης ενδιαφέρον για τον κοινωνικοοικονομικό αντίκτυπο των τρεχόντων γεγονότων, υπογραμμίζοντας τη σημασία της εκμάθησης ξένων γλωσσών, ιδίως των αγγλικών και των γερμανικών. Εστίασαν επίσης στη διαχείριση, το μάρκετινγκ, τη δημιουργικότητα, την ομαδική εργασία και τις ψηφιακές δεξιότητες, συμπεριλαμβανομένης της δημιουργίας ιστοσελίδων, ως βασικές τάσεις και απαραίτητες ικανότητες.

**Ψηφιακές δεξιότητες**

Κατά τη διάρκεια της ομάδας εστίασης, οι ψηφιακές δεξιότητες θεωρήθηκαν σημαντικές για την ανάλυση και τη σύγκριση πληροφοριών. Ένα άλλο κρίσιμο εργαλείο επικοινωνίας που επισημάνθηκε ήταν τα κοινωνικά δίκτυα, τα οποία παρέχουν άμεση ανταπόκριση. Επιπλέον, η ψηφιοποίηση συζητήθηκε ως κρίσιμη διαδικασία, για παράδειγμα, στην εγγραφή και την άμεση διαβίβαση παραγγελιών στην κουζίνα. Μια άλλη ευκαιρία για την καταγραφή περισσότερων κρατήσεων είναι μέσω των διαδικτυακών πλατφορμών κρατήσεων. Όταν ένας καταναλωτής διαπιστώνει ότι μπορεί να χρησιμοποιήσει ψηφιακές δεξιότητες, όπως για κρατήσεις, αυτό μπορεί να συμβάλει στο να καταστεί το προϊόν πιο ανταγωνιστικό.

**Το περιβάλλον**

Αυτή είναι μια πτυχή που έχει μεγάλη απήχηση στον τουριστικό τομέα, καθώς, συνήθως, η ψηφιακή μετάβαση βρίσκεται σε προχωρημένο στάδιο, ενώ η οικολογική μετάβαση παραμένει πιο απαιτητική. Στο πλαίσιο αυτό, οι συμμετέχοντες τόνισαν ότι οι επιχειρήσεις πρέπει να υιοθετήσουν αποτελεσματικές περιβαλλοντικές πρακτικές, όπως η κυκλική μαγειρική (επαναχρησιμοποίηση υπολειμμάτων κρέατος και οστών, υπεύθυνη απόρριψη του λαδιού τηγανίσματος), επαναχρησιμοποιήσιμα σκεύη και μαχαιροπίρουνα, συλλογικά λεωφορεία για τη μεταφορά των επισκεπτών, αυτοματοποιημένοι έλεγχοι θερμοκρασίας δωματίων, μπουκάλια νερού για τη μείωση της χρήσης πλαστικού, αισθητήρες φωτισμού και επαναχρησιμοποιούμενο χαρτί.

**Ενσωμάτωση**

Η συζήτηση της ομάδας εστίασης έθεσε επίσης το ζήτημα της ένταξης όσον αφορά τους ευάλωτους πελάτες. Αυτοί οι πελάτες είναι άτομα από διαφορετικά κοινωνικά και πολιτισμικά υπόβαθρα, όπως η κοινότητα LGBTQ+, και ειδικά οι τουρίστες με αναπηρία. Το προσωπικό θα πρέπει να εκπαιδεύεται σχετικά με τις ανάγκες τους, δεδομένης της έλλειψης κατάλληλων εγκαταστάσεων για τους τουρίστες με αναπηρία στον κλάδο.

**Δεξιότητες στις οποίες πρέπει να δοθεί έμφαση στο μέλλον**

Ο τομέας εξελίσσεται με ταχύ ρυθμό. Οι συμμετέχοντες επισήμαναν την ανάγκη για κριτική αξιολόγηση, οπότε το προσωπικό θα πρέπει να αποκτήσει δεξιότητες ως συμπλήρωμα της επαγγελματικής του σταδιοδρομίας. Οι σημαντικότερες δεξιότητες ψηφιακής ικανότητας για την υποστήριξη αυτού του τομέα ήταν: α) μάρκετινγκ, επικοινωνία και προώθηση της προσφοράς (μέσα κοινωνικής δικτύωσης, ιστοσελίδα κ.λπ.)· β) υποδοχή, check-in και διαχείριση εγκαταστάσεων. Παρόλο που όλες αυτές οι δεξιότητες είναι ήδη διαδεδομένες στον τομέα, υπήρχε ανάγκη να γίνει σαφές το ουσιώδες στοιχείο τους, χωρίς όμως να γίνεται κατάχρηση.

**Πρόσβαση στην επαγγελματική κατάρτιση**

Οι συζητήσεις μεταξύ των συμμετεχόντων υπογράμμισαν ότι ο τομέας δεν ήταν πλέον ελκυστικός για τους συμμετέχοντες για λόγους που σχετίζονται με το είδος της εργασίας που θα εκτελούσαν, όπως η εποχικότητα και οι


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

ρυθμούς. Επιπλέον, παρατηρείται έλλειψη «κλασικών» θέσεων εργασίας, όπως σερβιτόροι, μάγειρες, προσωπικό καθαρισμού, ξεναγοί και κάθε είδους προσωπικό υποδοχής. Αυτό οδήγησε τους συμμετέχοντες να εκφράσουν τη δυσαρέσκειά τους για τις περιορισμένες επιλογές βασικής κατάρτισης και τον μη ελκυστικό χαρακτήρα του τουριστικού κλάδου, γεγονός που επηρεάζει τις αποφάσεις των ατόμων που εισέρχονται στην αγορά εργασίας.

**Χρηματοδότηση**

Οι πηγές χρηματοδότησης είναι γενικά ποικίλες και η πρόσβαση σε αυτές δεν είναι δύσκολη. Διατίθενται επιχορηγούμενες επιλογές κατάρτισης, καθώς και πόροι για την προσαρμογή της κατάρτισης στις συγκεκριμένες ανάγκες των επιχειρήσεων. Ωστόσο, πολλοί πόροι δεν μπορούν να διατεθούν ταυτόχρονα για τις ανάγκες κατάρτισης, γεγονός που καθιστά δύσκολη τη συμμετοχή μεγάλων ομάδων εργαζομένων, κυρίως λόγω οργανωτικών περιορισμών που σχετίζονται με τις καθημερινές λειτουργίες.

## Ισπανία

Διεξήχθη μόνο μία ομάδα εστίασης αποτελούμενη από 6 συμμετέχοντες. Αυτοί ήταν οι δήμοι/νησιωτικοί δήμοι (5) και ένας φορέας προώθησης του τουρισμού. Οι συζητήσεις τους επικεντρώθηκαν στις δεξιότητες (για τους εργαζόμενους στον τουρισμό), την κατάρτιση, τις νέες δεξιότητες, τους δείκτες μέτρησης της επιτυχίας στον τουρισμό, τις προκλήσεις στον τουρισμό, τη διεθνή προβολή και την εμπειρία.

**Δεξιότητες**

Οι συμμετέχοντες επισήμαναν ότι οι εργαζόμενοι στον τουρισμό χρειάζονται δεξιότητες στον τομέα του βιώσιμου τουρισμού, των ξένων γλωσσών, της διαχείρισης προορισμών, της τεχνολογίας, της εξυπηρέτησης πελατών και του πολεοδομικού σχεδιασμού, ώστε να μπορούν να εφαρμόζουν βιώσιμες πρακτικές, να επικοινωνούν αποτελεσματικά, να διαχειρίζονται προορισμούς, να χρησιμοποιούν εργαλεία του κλάδου, να παρέχουν άριστη εξυπηρέτηση και να υποστηρίζουν τη βιώσιμη ανάπτυξη του τουρισμού.

**Εκπαίδευση**

Η συζήτηση ενίσχυσε την ανάγκη για καταλύματα, καθώς αυτά παρέχουν στον κλάδο τις κατάλληλες διευκολύνσεις ή προσαρμογές για τους πελάτες. Οι εταιρείες διαμονής και τουρισμού υποστηρίζουν επί του παρόντος την ανάπτυξη των δεξιοτήτων των εργαζομένων μέσω συγκεκριμένων προγραμμάτων κατάρτισης στον βιώσιμο τουρισμό, την εξυπηρέτηση πελατών και την τεχνολογία. Οι τοπικές αρχές συνεργάζονται με επιχειρήσεις για την προσφορά θέσεων πρακτικής άσκησης, ενώ κίνητρα και υποτροφίες ενθαρρύνουν τη συνεχή επαγγελματική ανάπτυξη. Επίσης, προωθούνται διεθνώς αναγνωρισμένες πιστοποιήσεις, όπως τα Πιστοποιητικά Επαγγελματισμού Επιπέδων 1, 2 και 3, με σκοπό την ενίσχυση της εξειδίκευσης στον κλάδο.

**Νέες δεξιότητες**

Από την ομάδα εστίασης συνήχθη το συμπέρασμα ότι, καθώς ο τουριστικός τομέας εξελίσσεται, οι εργαζόμενοι πρέπει να αποκτήσουν δεξιότητες σε αναδυόμενες τεχνολογίες, όπως η τεχνητή νοημοσύνη και η ανάλυση δεδομένων, να εφαρμόζουν βιώσιμες πρακτικές, όπως οι ανανεώσιμες πηγές ενέργειας και η εξοικονόμηση, και να δημιουργούν εξατομικευμένες εμπειρίες για τους πελάτες, προσαρμόζοντας τις υπηρεσίες στις ατομικές ανάγκες.

**Δείκτες μέτρησης της επιτυχίας στον τουρισμό**

Λόγω της εξελισσόμενης φύσης του τομέα αυτού, υπάρχει ανάγκη για δείκτες που θα αξιολογούν τον αντίκτυπο των τουριστικών δράσεων, συμπεριλαμβανομένου του ποσοστού απασχόλησης στον τομέα, της ικανοποίησης των εργαζομένων, των επιπέδων δεξιοτήτων του εργατικού δυναμικού, του δείκτη ανταγωνιστικότητας του τουρισμού, της συμμετοχής σε προγράμματα κατάρτισης, της οικονομικής


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

ο αντίκτυπος του τουρισμού, η πρόοδος ως προς τους στόχους βιωσιμότητας, καθώς και τα σχόλια των επισκεπτών σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών και τις περιβαλλοντικές πρακτικές. Αυτοί οι δείκτες θα συμβάλουν στην αξιολόγηση του τουριστικού τομέα και στον προσδιορισμό τρόπων βελτίωσης ή αναβάθμισης των διαφόρων τομέων.

**Προκλήσεις στον τουρισμό**

Ο τομέας αντιμετωπίζει τεράστιες προκλήσεις, ειδικά όσον αφορά τα προγράμματα ενδοεπιχειρησιακής κατάρτισης και πρακτικής άσκησης, τα οποία απαιτούν σημαντικούς οικονομικούς και ανθρώπινους πόρους. Το ζήτημα των περιορισμένων πόρων και προσωπικού αποτελεί επίσης πρόκληση για την αποτελεσματική υλοποίηση τέτοιων προγραμμάτων. Επιπλέον, είναι δύσκολο να διασφαλιστεί ότι τα προγράμματα είναι συναφή και επίκαιρα, όπως και η εξεύρεση καταρτισμένων εκπαιδευτών λόγω της έλλειψής τους. Η επιτυχία αυτών των πρωτοβουλιών εξαρτάται επίσης από την ενεργό συμμετοχή των τοπικών τουριστικών επιχειρήσεων, αλλά ορισμένες διστάζουν να συμμετάσχουν λόγω περιορισμών χρόνου ή πόρων.

**Διεθνοποίηση**

Η διεθνοποίηση μπορεί να ενισχύσει σημαντικά την ανταγωνιστικότητα και την απασχολησιμότητα των τουριστικών επιχειρήσεων, παρέχοντας έκθεση σε παγκόσμιες αγορές, νέες επιχειρηματικές πρακτικές και διαφορετικές κουλτούρες. Διευρύνει την οπτική των επιχειρήσεων, επιτρέποντάς τους να κατανοήσουν καλύτερα τις ανάγκες και τις προτιμήσεις των διεθνών τουριστών, γεγονός που βοηθά στην αποτελεσματικότερη προσαρμογή των προϊόντων και των υπηρεσιών τους. Επιπλέον, οι διεθνείς εμπειρίες προσφέρουν ευκαιρίες για την απόκτηση προηγμένων δεξιοτήτων στη διαχείριση, το μάρκετινγκ και την εξυπηρέτηση πελατών, οι οποίες μπορούν να εφαρμοστούν για τη βελτίωση των καθημερινών λειτουργιών.

Η δικτύωση σε διεθνείς εκδηλώσεις, εμπορικές εκθέσεις και επιχειρηματικές ανταλλαγές προάγει επίσης πολύτιμες σχέσεις με επαγγελματίες του κλάδου από όλο τον κόσμο, ανοίγοντας τις πόρτες σε νέες επιχειρηματικές ευκαιρίες, στρατηγικές συμμαχίες και συνεργασίες. Η αναβάθμιση του τουριστικού τομέα σε διεθνή δραστηριότητα θα ενισχύσει τη διεθνή φήμη μιας επιχείρησης, αυξάνοντας την προβολή της και προσελκύοντας περισσότερους διεθνείς πελάτες, κάτι που τελικά οδηγεί στην αύξηση της ζήτησης και στην ανάπτυξη της επιχείρησης.

## Κίνα

Η Κίνα διοργάνωσε 4 ομάδες εστίασης, εκ των οποίων οι 3 πραγματοποιήθηκαν επιτόπου και η υπόλοιπη μία διαδικτυακά, τον Φεβρουάριο και τον Μάρτιο του 2024 αντίστοιχα. Η συμβολή αυτών των ομάδων καταγράφηκε σύμφωνα με τις ειδικές θεματικές περιοχές που ανέπτυξαν οι εταίροι. Η ομάδα εστίασης απαρτιζόταν από Πρυτάνεις (2), Διευθυντές/διαχειριστές (17), Εμπειρογνώμονες του κλάδου (10), Προσωπικό/καθηγητές (7) και φοιτητές (4). Τα ερωτήματα της ομάδας για συζήτηση βασίστηκαν στην τρέχουσα κατάσταση του τουριστικού τομέα, στις προκλήσεις, στις δεξιότητες στον τουρισμό, στην κατάρτιση στον τουρισμό, στο περιεχόμενο των μαθημάτων που έχουν αναπτυχθεί για φοιτητές και επαγγελματίες, καθώς και στον αντίκτυπο της τεχνολογίας. Η ομάδα προσπάθησε να εκφράσει τις απόψεις της σχετικά με αυτούς τους τομείς με βάση τις ιδέες της. Για παράδειγμα, παρόλο που η τουριστική αγορά της Κίνας και οι κανονισμοί διαχείρισης εξελίσσονται, απαιτούνται περαιτέρω προσπάθειες στον τομέα της καινοτομίας και της τυποποίησης προκειμένου να πληρούνται τα διεθνή πρότυπα. Επιπλέον, σύμφωνα με τις συζητήσεις της ομάδας εστίασης, πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη έμφαση στις μελλοντικές τάσεις όσον αφορά τις πράσινες πρακτικές χαμηλών εκπομπών άνθρακα, τις εξατομικευμένες υπηρεσίες, την ενοποίηση του τουρισμού, του πολιτισμού και της τεχνολογίας, καθώς και στην επέκταση της εμπορικής επωνυμίας και των αλυσίδων ξενοδοχείων. Η τεχνητή νοημοσύνη πρέπει επίσης να αξιολογηθεί κριτικά, καθώς θα διαδραματίσει καθοριστικό ρόλο στην προώθηση του ψηφιακού μετασχηματισμού, αν και πρέπει να αντιμετωπιστούν οι προκλήσεις για να διασφαλιστεί η βιώσιμη ανάπτυξή της στον κλάδο. Οι συμμετέχοντες επισήμαναν ότι ο ξενοδοχειακός και τουριστικός κλάδος αντιμετωπίζει σημαντικές προκλήσεις, όπως το αυξανόμενο κόστος εργασίας, ο εντεινόμενος


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

ανταγωνισμό και την ανάγκη να ικανοποιηθούν οι ποικίλες και εξατομικευμένες απαιτήσεις των καταναλωτών. Επιπλέον, τα ζητήματα της ασφάλειας των δεδομένων και της ιδιωτικότητας που προκύπτουν από τον ψηφιακό μετασχηματισμό είναι κρίσιμα. Για να αντιμετωπίσει αυτές τις προκλήσεις, ο κλάδος πρέπει να βελτιώσει την ποιότητα των υπηρεσιών, να εκσυγχρονίσει τις εγκαταστάσεις, να βελτιώσει την εμπειρία των πελατών και να υιοθετήσει ψηφιακές λύσεις. Ακολουθούν οι λέξεις-κλειδιά που προέκυψαν από τη θεματική ανάλυση του υλικού των ομάδων εστίασης.

**Δεξιότητες στον τομέα του τουρισμού**

Οι συμμετέχοντες συμφώνησαν ότι οι εργαζόμενοι χρειάζονται στέρεες επαγγελματικές γνώσεις, κοινωνικές δεξιότητες (όπως επικοινωνία, ομαδική εργασία και επίλυση προβλημάτων) και προσαρμοστικότητα στον τουριστικό τομέα για να επιτύχουν. Επίσης, εξέφρασαν την άποψη ότι η καινοτομία και η προσαρμοστικότητα είναι ζωτικής σημασίας στη σημερινή δυναμική αγορά, καθώς προωθούν την πρόοδο της εταιρείας, προσφέρουν ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα και βοηθούν τους εργαζομένους να ανταποκριθούν στις εξελισσόμενες απαιτήσεις. Τελικά, πρότειναν ότι η Κίνα, με την ταχεία ανάπτυξη του ξενοδοχειακού κλάδου, έχει ζήτηση για εξειδικευμένους διευθυντές με εμπειρία και γλωσσικές δεξιότητες, και ως εκ τούτου οι εταιρείες θα πρέπει να προωθούν τη συνεχή μάθηση και την καινοτομία για να ενισχύσουν τις δεξιότητες και την αξία των εργαζομένων.

**Εκπαίδευση στον τομέα του τουρισμού**

Οι περισσότεροι συμμετέχοντες συμφωνούν ως προς τη σημασία της συνεχούς αναβάθμισης των δεξιοτήτων των εργαζομένων, ιδίως ενόψει των ραγδαίων τεχνολογικών εξελίξεων και των αλλαγών στον τομέα του τουρισμού. Υιοθετώντας μια νοοτροπία μάθησης, οι εργαζόμενοι μπορούν να βελτιώσουν τις ικανότητές τους μέσω της κατάρτισης, της δικτύωσης στον κλάδο και της επαγγελματικής ανάγνωσης. Υποστηρικτικά μέτρα, όπως η ενδοεπιχειρησιακή κατάρτιση, οι διαλέξεις από ειδικούς, οι εξωτερικές ευκαιρίες μάθησης και η διατμηματική συνεργασία, μπορούν να συμβάλουν περαιτέρω στην απόκτηση εμπειρίας και στη διεύρυνση των οριζόντων. Επίσης, λαμβάνοντας υπόψη ότι οι εκπαιδευτικές προσεγγίσεις διαφέρουν διεθνώς, η ευρωπαϊκή διαχείριση ξενοδοχείων, ιδίως στην Ελβετία, δίνει έμφαση στην πρακτική κατάρτιση, ισορροπώντας τη διδασκαλία στην τάξη με τις αμειβόμενες πρακτικές ασκήσεις. Αντίθετα, τα κινεζικά προγράμματα διαχείρισης ξενοδοχείων εστιάζουν περισσότερο στη θεωρία, με αποτέλεσμα οι απόφοιτοι να διαθέτουν λιγότερη πρακτική εμπειρία και προσαρμοστικότητα.

**Περιεχόμενο των μαθημάτων**

Ορισμένοι συμμετέχοντες εξέφρασαν την άποψη ότι είναι απαραίτητο να ενσωματωθούν προηγμένες έννοιες και πρακτικές μελέτες περιπτώσεων στον τομέα του τουρισμού και της ξενοδοχειακής διαχείρισης στην Κίνα, τόσο από την εγχώρια αγορά όσο και από το εξωτερικό. Αυτή η προσέγγιση θα εισάγει προηγμένες γνώσεις και θα επιτρέψει στους φοιτητές να παραμένουν ενήμεροι για τις τελευταίες δυναμικές και τάσεις του κλάδου. Επιπλέον, το εκπαιδευτικό υλικό θα πρέπει να εστιάζει σε δημιουργικές και πρακτικές δεξιότητες που καλλιεργούν τη δημιουργικότητα των φοιτητών.

**Επίδραση των τεχνολογιών**

Ένας συμμετέχων σημείωσε ότι η εισαγωγή νέων τεχνολογιών βοηθά τις επιχειρήσεις να δημιουργήσουν πιο ανταγωνιστικά προϊόντα και να βελτιώσουν την εικόνα της μάρκας τους. Η τεχνολογία υποστηρίζει επίσης τις εταιρείες στην πορεία τους προς την οικολογική παραγωγή και τη βιώσιμη ανάπτυξη. Μεταξύ των παραδειγμάτων που αναφέρθηκαν περιλαμβάνονται τα συστήματα check-in με αναγνώριση προσώπου, τα οποία επιτρέπουν στους επισκέπτες να κάνουν γρήγορα check-in, βελτιώνοντας την εμπειρία τους· η τεχνολογία εικονικής πραγματικότητας (VR) προσφέρει επίσης νέες εμπειρίες στους τουρίστες· τα έξυπνα συστήματα ελέγχου δωματίων, μια σημαντική καινοτομία στα κινεζικά ξενοδοχεία· και η ανάλυση μεγάλων δεδομένων, η οποία διαδραματίζει καθοριστικό


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

ρόλο στις τουριστικές υπηρεσίες. Αυτές οι τεχνολογικές εξελίξεις είναι ζωτικής σημασίας για την προώθηση της βιωσιμότητας στον κλάδο.

## Πορτογαλία

Η ομάδα εστίασης αποτελούνταν από 16 συμμετέχοντες: εκπαιδευτικούς, φοιτητές, ερευνητές και εμπειρογνώμονες. Οι συζητήσεις επικεντρώθηκαν στις δεξιότητες, τη γλώσσα, τον τουριστικό τομέα, την εκπαίδευση, τις πράσινες δεξιότητες, τις ψηφιακές δεξιότητες, το μέλλον του τουρισμού και τις ευκαιρίες χρηματοδότησης.

**Δεξιότητες**

Οι δεξιότητες είναι σημαντικές στις σχολές τουρισμού. Οι φοιτητές πρέπει να διδάσκονται αυτές τις δεξιότητες, ώστε να είναι σε θέση να εργάζονται ομαδικά στο πλαίσιο των σπουδών τους. Αυτό θα τους βοηθήσει να συνεργάζονται με ανθρώπους στον τομέα μετά την εκπαίδευσή τους. Αυτό πρέπει να συνοδεύεται από περισσότερες επενδύσεις στον τομέα της διδασκαλίας, ειδικά όσον αφορά τον τρόπο εξυπηρέτησης και συμπεριφοράς απέναντι στους πελάτες. Οι συμμετέχοντες τόνισαν επίσης ότι πρέπει να αντιμετωπιστούν αυτά τα θέματα, καθώς και θέματα ηγεσίας, κατανόησης του πώς να καθοδηγείται κανείς, διαχείρισης χρόνου και διαχείρισης εργασιών.

**Γλώσσα**

Το ζήτημα της γλώσσας είναι ευαίσθητο, καθώς το μεγαλύτερο μέρος της εκπαίδευσης στον τομέα του τουρισμού πραγματοποιείται στα αγγλικά. Στην Πορτογαλία, σχεδόν όλοι οι φοιτητές έχουν καλή γνώση των αγγλικών, ωστόσο υπάρχει ανάγκη επικοινωνίας στα γερμανικά ή στα γαλλικά και είναι δύσκολο να βρεθούν φοιτητές που να μιλούν αυτές τις γλώσσες. Τα γαλλικά αποτελούν πρόκληση στην Πορτογαλία, καθώς μόνο λίγοι έχουν γνώση της γλώσσας. Οι Γερμανοί μπορούν εύκολα να μιλήσουν αγγλικά, αλλά οι Γάλλοι δεν είναι τόσο πρόθυμοι να το κάνουν. Επομένως, η ανάγκη για περισσότερους ανθρώπους που να γνωρίζουν καλά τα γαλλικά αποτελεί ένα υφιστάμενο κενό. Σε αυτό το πλαίσιο, ορισμένοι συμμετέχοντες στην ομάδα εστίασης δήλωσαν ότι η εύρεση ατόμων που να μιλούν άπταιστα τις προαναφερθείσες γλώσσες ήταν δύσκολη. Οι φοιτητές συμφωνούν ότι η γνώση ποικίλων γλωσσών είναι ζωτικής σημασίας για αυτούς στον συγκεκριμένο τομέα και, ως εκ τούτου, το ζήτημα αυτό πρέπει να αντιμετωπιστεί.

**Η δυναμική του κλάδου**

Ο τουριστικός τομέας γίνεται όλο και λιγότερο ελκυστικός για τους Πορτογάλους, καθώς οι θέσεις εργασίας καλύπτονται κυρίως από μετανάστες, οι οποίοι είναι πιο πρόθυμοι να αποδεχθούν το βαρύ φόρτο εργασίας και τους χαμηλούς μισθούς που επικρατούν στον τομέα αυτό. Για παράδειγμα, είναι αυτοί που είναι πρόθυμοι να «φορέσουν το πουκάμισο της εταιρείας» και όχι οι νέοι Πορτογάλοι. Ορισμένοι συμμετέχοντες θεωρούν ότι ο τουριστικός τομέας δεν είναι ελκυστικός, όπως είπε ένας από αυτούς: «Όσον αφορά τον τομέα της φιλοξενίας, μόνο όσοι έχουν «ένα βιδάκι χαλαρό» ασχολούνται με αυτόν σήμερα, επειδή έχουμε να κάνουμε με ανθρώπους και, δυστυχώς, γίνεται όλο και πιο δύσκολο να τους αντιμετωπίζουμε». Οι φοιτητές στερούνται ανθεκτικότητας· δεν ξέρουν πώς να αντιδράσουν όταν συμβαίνει κάτι απροσδόκητο. Οι συμμετέχοντες θεωρούν ότι σήμερα οι νέοι αναζητούν έργα αντί για μακροπρόθεσμες θέσεις εργασίας. Ορισμένοι θεωρούν ότι δεν είναι κατάλληλοι για τη δουλειά: «δεν φορούν τη στολή της εταιρείας». Ωστόσο, οι εταιρείες επενδύουν περισσότερο στην κατάρτιση των εργαζομένων με έμφαση στην κουλτούρα, την ηθική και την καλλιέργεια της αφοσίωσης, στοιχεία που οι ειδικοί χαρακτήρισαν ως σημαντικά. Στον τουριστικό τομέα της Πορτογαλίας, όπου οι σχέσεις είναι καθοριστικές, η προσωπική αλληλεπίδραση εξακολουθεί να εκτιμάται, με πολλούς να τονίζουν τη σημασία μιας θερμής υποδοχής. Παρ' όλα αυτά, ορισμένοι συμμετέχοντες προέβλεψαν ότι τα εικονικά check-in θα αυξηθούν τα επόμενα πέντε χρόνια στον κλάδο. Για να διασφαλιστεί ότι η κατάρτιση ανταποκρίνεται στις ανάγκες του κλάδου, η στενή συνεργασία μεταξύ εταιρειών και εκπαιδευτικών ιδρυμάτων είναι


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

απαραίτητη, διαφορετικά θα παραμείνει ένα χάσμα μεταξύ της εκπαίδευσης και των απαιτήσεων του κλάδου. Θέμα συζήτησης αποτέλεσε και το ζήτημα των μισθών, καθώς οι συμμετέχοντες πρότειναν επίσης ότι η αύξηση των μισθών στον κλάδο θα προσελκύσει περισσότερους ανθρώπους να εργαστούν στον τομέα αυτό. Η ανησυχία ορισμένων συμμετεχόντων αφορούσε το γεγονός ότι το προσωπικό αντιμετωπίζει δυσκολίες στην εργασία, ειδικά με απαιτητικούς πελάτες. Ωστόσο, στη Φάτιμα, για παράδειγμα, αναφέρθηκε ότι οι περισσότεροι πελάτες τους επισκέπτονται τον προορισμό κάθε χρόνο χάρη στους ανθρώπους που εργάζονται εκεί. Αυτό καταδεικνύει τη σημασία των ανθρώπινων σχέσεων, παρόλο που οι λύσεις τεχνητής νοημοσύνης τυγχάνουν θετικής υποδοχής.

**Εκπαίδευση**

Οι συμμετέχοντες επισήμαναν μια πτώση στην ποιότητα της βασικής εκπαίδευσης και τόνισαν την ανάγκη οι σχολές τουρισμού να συμβαδίζουν με τις τάσεις του κλάδου, ιδίως στον τομέα των αναδυόμενων τεχνολογιών, προκειμένου να προετοιμάζουν καλύτερα τους φοιτητές. Ενώ οι φοιτητές διαθέτουν ισχυρές θεωρητικές γνώσεις και τεχνικές δεξιότητες, συχνά αντιμετωπίζουν δυσκολίες στις πρακτικές εφαρμογές και στις αλληλεπιδράσεις με τους πελάτες, γεγονός που υποδηλώνει την ανάγκη για περισσότερη εμπειρία από τον πραγματικό κόσμο. Υπάρχει επίσης ζήτημα για μεγαλύτερη έμφαση στη βιωσιμότητα και την ανάπτυξη των κοινωνικών δεξιοτήτων. Παρά την άνοδο των ψηφιακών εργαλείων, οι σχολές πρέπει να συνεχίσουν να δίνουν έμφαση σε θεμελιώδεις δεξιότητες όπως οι κοινωνικές δεξιότητες, η διαχείριση σχέσεων, οι γλώσσες και η επίλυση συγκρούσεων. Το ψηφιακό μάρκετινγκ αποκτά ολοένα και μεγαλύτερη σημασία στα προγράμματα σπουδών, ενώ η συνεχής μάθηση είναι ζωτικής σημασίας λόγω των συνεχών αλλαγών στον κλάδο. Ωστόσο, νομικοί και οικονομικοί περιορισμοί εμποδίζουν μερικές φορές τις σχολές να προμηθεύονται τοπικά προϊόντα για βιώσιμες πρακτικές. Ορισμένοι εκπαιδευτές αποφεύγουν τη χρήση εργαλείων όπως το ChatGPT, καθώς πιστεύουν ότι μειώνει την κριτική σκέψη και τη δημιουργικότητα των φοιτητών. Η πανδημία ενίσχυσε τις τεχνολογικές δεξιότητες, αλλά οδήγησε επίσης σε μείωση της κριτικής σκέψης και των δεξιοτήτων γραφής.

**Πράσινες δεξιότητες**

Οι συμμετέχοντες τόνισαν τη σημασία μιας «πράσινης» νοοτροπίας και των δεξιοτήτων βιωσιμότητας, αν και τα ζητήματα αυτά συχνά παραβλέπονται στην καθημερινή ζωή. Η νέα γενιά θεωρείται πιο παρακινημένη και ευαισθητοποιημένη όσον αφορά τη βιωσιμότητα, ιδίως στον τουρισμό στη φύση. Ωστόσο, ορισμένοι κριτικοί υποστηρίζουν ότι η βιωσιμότητα στην έρευνα είναι συχνά επιφανειακή και στερείται πρακτικής εφαρμογής. Στην Πορτογαλία, παρατηρείται αυξανόμενο ενδιαφέρον για τη βιωσιμότητα, ειδικά στις αγροτικές περιοχές, καθώς οι άνθρωποι επέστρεψαν στην ύπαιθρο για λόγους ασφάλειας κατά τη διάρκεια και μετά την πανδημία του Covid. Η βιωσιμότητα στην εκπαίδευση στον τομέα του τουρισμού βρίσκεται ακόμη στα αρχικά της στάδια, αλλά είναι σαφές ότι οι απόφοιτοι πιθανότατα θα εργαστούν σε οικολογικά καταλύματα, συχνά σε περιοχές της ενδοχώρας που στο παρελθόν δεν θεωρούνταν τουριστικοί προορισμοί.

**Ψηφιακές δεξιότητες**

Επί του παρόντος, παρατηρείται μια τεχνολογική μετατόπιση λόγω της τεχνητής νοημοσύνης, με τεράστιες ποσότητες δεδομένων και την ευρεία χρήση της τεχνολογίας να αναδιαμορφώνουν τους κλάδους. Αυτή η αλλαγή, η οποία επιταχύνθηκε μετά την πανδημία, ωθεί τις επιχειρήσεις να προσαρμοστούν με διαφορετικούς ρυθμούς. Ωστόσο, ο τουρισμός θα παραμείνει ένας κλάδος με επίκεντρο τον άνθρωπο, καθώς ορισμένες λειτουργίες και προβλήματα αντιμετωπίζονται καλύτερα από ανθρώπους. Ενώ η τεχνητή νοημοσύνη κερδίζει έδαφος στον τουρισμό, ορισμένοι εκπαιδευτές αποφεύγουν να τη χρησιμοποιούν στα μαθήματά τους, καθώς ο τουρισμός θεωρείται ένας τομέας που βασίζεται στις σχέσεις. Εργαλεία τεχνητής νοημοσύνης όπως το ChatGPT χρησιμοποιούνται από φοιτητές και επαγγελματίες, αλλά υπάρχει ανάγκη για κατάλληλη εκπαίδευση σχετικά με τον τρόπο αποτελεσματικής χρήσης αυτών των εργαλείων. Σε ορισμένους τομείς, η τεχνητή νοημοσύνη εξακολουθεί να μην αξιοποιείται επαρκώς, όπως στα ξενοδοχεία, όπου η έμφαση δίνεται κυρίως στην ψηφιοποίηση των διαδικασιών. Ωστόσο, η τεχνητή νοημοσύνη κατέχει πιο εξέχουσα θέση στον τομέα των εκδηλώσεων, όπου οι εικονικοί οικοδεσπότες και οι υπηρεσίες που βασίζονται στην τεχνητή νοημοσύνη, όπως οι ρομποτικοί σερβιτόροι, γίνονται όλο και πιο συνηθισμένες. Παρά τον αυξανόμενο ρόλο της, ορισμένοι συμμετέχοντες εκφράζουν την ανησυχία τους ότι η τεχνητή νοημοσύνη θα μπορούσε να μετατοπίσει τον κλάδο από τις αλληλεπιδράσεις μεταξύ ανθρώπων προς τις σχέσεις ανθρώπου-μηχανής.


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

**Το μέλλον του τουρισμού**

Οι συμμετέχοντες αναγνώρισαν τις γλώσσες, τις διαπροσωπικές δεξιότητες και το ψηφιακό μάρκετινγκ ως τις βασικές ικανότητες στον τομέα του τουρισμού. Ενώ οι φοιτητές είναι έμπειροι στη χρήση εργαλείων όπως τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης για τη δημιουργία περιεχομένου, υπάρχει διαφορά μεταξύ της βασικής χρήσης και της στρατηγικής εφαρμογής αυτών των εργαλείων για σκοπούς μάρκετινγκ, είτε από τη σκοπιά του χρήστη, του προγραμματιστή είτε του διαχειριστή καμπάνιας. Η βιωσιμότητα αποτελεί μια αναπτυσσόμενη τάση, αλλά στην Πορτογαλία, πολλά ξενοδοχεία βρίσκονται ακόμη στα αρχικά στάδια υιοθέτησης περιβαλλοντικών πρακτικών, με έλλειψη συνειδητοποίησης σχετικά με την ανάγκη αναβάθμισης των λειτουργιών και της υποδομής τους.

**Ευκαιρίες χρηματοδότησης**

Οι σχολές τουρισμού βασίζονται στη δημόσια χρηματοδότηση για την κάλυψη των δαπανών διδασκαλίας, αλλά αυτοί οι προϋπολογισμοί είναι συχνά ανεπαρκείς για την αγορά όλων των απαραίτητων υλικών. Καθώς ορισμένα μαθήματα απαιτούν περισσότερη χρηματοδότηση από άλλα, χρησιμοποιούνται δημόσιες προσφορές για την κάλυψη των υλικών αναγκών, γεγονός που μπορεί να εμποδίσει τη χρήση τοπικών προμηθευτών.

### Γενικά συμπεράσματα από τις συνεντεύξεις

Οι συνεντεύξεις διεξήχθησαν με ερωτηθέντες από τις παραπάνω επιλεγμένες χώρες, ενώ τα θέματα συζήτησης αφορούσαν επίσης τις δεξιότητες, το πλαίσιο του προγράμματος σπουδών, την κατάρτιση, το μέλλον του τουρισμού, τη βιωσιμότητα, τη χρηματοδότηση, την επαγγελματική εξέλιξη και τον προγραμματισμό των επαγγελματιών του ξενοδοχειακού κλάδου, τον κλάδο γενικότερα, καθώς και την ψηφιοποίηση. Εκτός από τις διάφορες συνεντεύξεις που διεξήχθησαν και έχουν ήδη συζητηθεί κατά τη διάρκεια των ομάδων εστίασης ανά χώρα. Υπήρξαν επιπλέον αναφορές, για παράδειγμα στη Γερμανία, σχετικά με την επέκταση του πλαισίου των προγραμμάτων σπουδών για τους εκπαιδευόμενους/φοιτητές μέσω της διαφοροποίησης των μεθόδων διδασκαλίας, ώστε το πρόγραμμα σπουδών να είναι ευέλικτο και να ανταποκρίνεται στις μεταβαλλόμενες απαιτήσεις του τουριστικού τομέα. Όσον αφορά τις δεξιότητες, οι συμμετέχοντες τόνισαν την ανάγκη να δοθεί έμφαση στις τεχνικές δεξιότητες, τις πράσινες δεξιότητες, τις διαπροσωπικές δεξιότητες και, προφανώς, στην αναβάθμιση και την επανεκπαίδευση. Το ζήτημα της κατανομής χρηματοδότησης από τις κυβερνήσεις, είτε τοπικές είτε περιφερειακές, για την παροχή δωρεάν κατάρτισης στους εκπαιδευόμενους, αναφέρθηκε επίσης ως πρόκληση για τον κλάδο ως κατεύθυνση προς το μέλλον.

Επιπλέον, η Κίνα δίνει έμφαση στην ανάπτυξη και τη διαχείριση των τουριστικών προορισμών και των επαγγελματικών σταδιοδρομιών στον ξενοδοχειακό τομέα, ενώ το Βέλγιο επικεντρώνεται στις μετα-COVID αλλαγές, συμπεριλαμβανομένης της στροφής προς τη βιωσιμότητα. Η Γερμανία εκφράζει ανησυχίες για το υψηλό κόστος της ανάπτυξης προγραμμάτων σπουδών, το οποίο οφείλεται στις ατομικές ανάγκες και στην προστασία των πνευματικών δικαιωμάτων, και θεωρεί τις ψηφιακές δεξιότητες ως βασική μελλοντική προτεραιότητα. Η Ιταλία, η Πορτογαλία, η Ισπανία και η Ελλάδα μοιράζονται ανησυχίες σχετικά με την προετοιμασία για το μέλλον, με έμφαση στις πράσινες και ψηφιακές δεξιότητες, τη βιωσιμότητα και τα περιβαλλοντικά ζητήματα.

## 6.2 Μετατροπή της TNA σε μαθησιακούς στόχους

Η TNA που εκπονήθηκε από τους εταίρους του έργου TourX παρέχει αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με την κατάσταση του τουριστικού τομέα. Εξετάζει ζητήματα που αφορούν τον τομέα μετά την COVID-19 και αναλύει ορισμένες χώρες που επιλέχθηκαν ως δείγμα για να αντιπροσωπεύσουν τον τομέα. Οι θεωρητικές πτυχές που βασίζονται στη βιβλιογραφία, στις ομάδες εστίασης και στις συζητήσεις των συνεντεύξεων συμβάλλουν στη διαμόρφωση μαθησιακών στόχων που μπορούν να εφαρμοστούν για την ανάπτυξη αποτελεσματικών μέτρων με σκοπό την αναβάθμιση του τομέα σε έναν πιο ακμάζοντα. Η εν λόγω TNA υπογράμμισε ότι η τουριστική βιομηχανία επικεντρώνεται κυρίως σε τρία βασικά ζητήματα ως μαθησιακούς στόχους: τη βιωσιμότητα, την ψηφιοποίηση και την τεχνολογία, καθώς και τη διαχείριση.


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

**Βιωσιμότητα**

Γενικά, οι Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs), που θέσπισαν τα Ηνωμένα Έθνη το 2015, παρέχουν ένα παγκόσμιο πλαίσιο για τη βιωσιμότητα. Αυτοί οι 17 στόχοι καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα θεμάτων, από την εξάλειψη της φτώχειας και της πείνας έως την καταπολέμηση της κλιματικής αλλαγής και τη διασφάλιση της πρόσβασης σε καθαρό νερό και εκπαίδευση. Στην πράξη, η βιωσιμότητα περιλαμβάνει τον οικολογικό τουρισμό που ελαχιστοποιεί τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις και υποστηρίζει τις τοπικές κοινότητες, τη βιώσιμη γεωργία που προστατεύει το περιβάλλον και διασφαλίζει δίκαιες συνθήκες εργασίας, καθώς και την πράσινη ενέργεια που χρησιμοποιεί ανανεώσιμες πηγές όπως η ηλιακή, η αιολική και η υδροηλεκτρική ενέργεια, με σκοπό τη μείωση της εξάρτησης από τα ορυκτά καύσιμα. Ως εκ τούτου, η βιωσιμότητα αποτελεί κρίσιμο ζήτημα για τον τουριστικό τομέα, και πολλοί επαγγελματίες του τουρισμού χρειάζονται καλύτερη κατανόηση των αρχών της βιωσιμότητας, της προστασίας του περιβάλλοντος και των οικολογικών πρακτικών στον τουρισμό.

Η βιωσιμότητα καθίσταται βασικός άξονας και κρίσιμης σημασίας για τον τουριστικό τομέα, ωθούμενη από την αυξανόμενη ανησυχία των ταξιδιωτών για περιβαλλοντικά ζητήματα όπως η κλιματική αλλαγή και η απώλεια βιοποικιλότητας. Οι τουρίστες αναζητούν πλέον φιλικές προς το περιβάλλον επιλογές, όπως ο υπεύθυνος τουρισμός άγριας φύσης, τα οικολογικά καταλύματα και οι εκδρομές χαμηλού περιβαλλοντικού αντίκτυπου. Ωστόσο, η εξισορρόπηση της οικονομικής ανάπτυξης με τη βιωσιμότητα αποτελεί πρόκληση, ειδικά για περιοχές που εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από τον τουρισμό, όπως μικρά νησιά και παράκτιοι προορισμοί, οι οποίοι είναι ευάλωτοι στην περιβαλλοντική υποβάθμιση λόγω του υπερτουρισμού. Επιπλέον, τα προγράμματα κατάρτισης συνδυάζονται με βιώσιμες πρακτικές, όπως η ευαισθητοποίηση του προσωπικού και των τουριστών σχετικά με τη σημασία της προστασίας του περιβάλλοντος, της μείωσης των αποβλήτων και της χρήσης ανανεώσιμων πηγών ενέργειας. Η αναβάθμιση των δεξιοτήτων, η επανεκπαίδευση και οι «πράσινες» δεξιότητες αποτελούν μέρος της διασφάλισης της βιωσιμότητας στον τουριστικό τομέα.

**Ψηφιοποίηση και τεχνολογία**

Οι ψηφιακές δεξιότητες ή η τεχνολογία είναι σημαντικές σε όλους τους τομείς, ιδιαίτερα στον τομέα του τουρισμού. Η ψηφιακή τεχνολογία έχει μεταμορφώσει τον τουριστικό τομέα, αλλάζοντας τον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι κάνουν κρατήσεις ταξιδιών, βιώνουν τους προορισμούς και πραγματοποιούν πληρωμές μέσω πλατφορμών όπως το Airbnb και το Booking, οι οποίες απλοποιούν τις κρατήσεις των επισκεπτών και βελτιώνουν την παροχή υπηρεσιών. Η ανάπτυξη της τεχνητής νοημοσύνης, των μεγάλων δεδομένων και της αλυσίδας μπλοκ έχει αναδιαμορφώσει τις επιχειρηματικές λειτουργίες, ενώ η πανδημία της COVID-19 έχει επιταχύνει την υιοθέτηση των ψηφιακών τεχνολογιών. Έχει εισαγάγει ανέπαφες διαδικασίες check-in, εικονικές περιηγήσεις και υπηρεσίες εξ αποστάσεως. Ωστόσο, οι μικρότερες επιχειρήσεις δυσκολεύονται να υιοθετήσουν αυτές τις τεχνολογίες λόγω των περιορισμένων πόρων ή των περιορισμένων ψηφιακών δεξιοτήτων τους, γεγονός που έχει οδηγήσει στη διεύρυνση του χάσματος μεταξύ των μεγαλύτερων και των τοπικών επιχειρήσεων. Για να παραμείνουν ανταγωνιστικοί, οι επαγγελματίες του τουρισμού χρειάζονται κατάρτιση σε ψηφιακά εργαλεία, από πλατφόρμες κρατήσεων και chatbots έως ανάλυση δεδομένων και blockchain για τη διαχείριση. Χρειάζονται δεξιότητες ψηφιακού μάρκετινγκ, όπως η αλληλεπίδραση στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και η βελτιστοποίηση για μηχανές αναζήτησης (SEO), καθώς είναι απαραίτητες για την προσέλκυση νέων πελατών. Η προσβάσιμη ψηφιακή κατάρτιση για απομακρυσμένες κοινότητες, με την υποστήριξη κυβερνήσεων και ΜΚΟ, μπορεί να συμβάλει στη γεφύρωση αυτού του χάσματος και να διασφαλίσει ότι οι μικρότερες επιχειρήσεις θα επωφεληθούν από την ψηφιοποίηση. Η αναβάθμιση των ψηφιακών δεξιοτήτων μπορεί να βελτιώσει την εργασία των εργαζομένων και την εξυπηρέτηση των πελατών. Οι αποτελεσματικές δεξιότητες εξυπηρέτησης πελατών, οι τεχνικές δεξιότητες και οι διαπροσωπικές δεξιότητες αποτελούν μέρος των δεξιοτήτων που συμβάλλουν στην αποτελεσματική αξιοποίηση της ψηφιοποίησης.

**Διαχείριση**


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

Η σύγχρονη διαχείριση του τουρισμού αντιμετωπίζει πολύπλοκες προκλήσεις, όπως η προσαρμογή στις νέες τεχνολογίες, η διαχείριση των μεταβολών στις καταναλωτικές συνήθειες, η διασφάλιση της βιωσιμότητας και η αντιμετώπιση παγκόσμιων γεγονότων. Οι διευθυντές πρέπει να εξισορροπούν τα βραχυπρόθεσμα κέρδη με τη μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα, διασφαλίζοντας ότι η ανάπτυξη δεν βλάπτει το τοπικό περιβάλλον ή τον πολιτισμό. Η αποτελεσματική διαχείριση είναι το κλειδί της επιτυχίας για κάθε μικρή και μεγάλη επιχείρηση, ενώ ο στρατηγικός σχεδιασμός και οι βιώσιμες πρακτικές είναι ζωτικής σημασίας. Θα πρέπει να παρέχεται εκπαίδευση στη διαχείριση του τουρισμού με έμφαση σε τομείς όπως ο στρατηγικός σχεδιασμός, η χρηματοοικονομική διαχείριση, το μάρκετινγκ, η βιωσιμότητα και τα ψηφιακά εργαλεία. Οι δεξιότητες ηγεσίας και διαχείρισης αλλαγών είναι απαραίτητες για την καθοδήγηση των ομάδων κατά τη διάρκεια μεταβατικών περιόδων και κρίσεων. Η συνεργασία με τους τοπικούς φορείς είναι επίσης κρίσιμη για τη δημιουργία βιώσιμου τουρισμού. Προκειμένου η κατάρτιση να καταστεί προσβάσιμη, οι διαδικτυακές πλατφόρμες πρέπει να προσφέρουν ευέλικτα και οικονομικά προσιτά μαθήματα που μπορούν να βοηθήσουν τις μικρές επιχειρήσεις και τους επαγγελματίες του αγροτουρισμού να αποκτήσουν βασικές δεξιότητες. Οι κυβερνήσεις μπορούν να υποστηρίξουν αυτή την προσπάθεια επιδοτώντας την κατάρτιση ή παρέχοντας κίνητρα στις επιχειρήσεις να επενδύσουν στην ανάπτυξη των εργαζομένων, διασφαλίζοντας έτσι την ανταγωνιστικότητα σε μια ταχέως εξελισσόμενη αγορά όπως ο τουριστικός τομέας.



Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

# 7. Συστάσεις για την ενσωμάτωση της αναβάθμισης δεξιοτήτων/επανακατάρτισης στα προγράμματα ΕΕΚ

Τα συμπεράσματα που προέκυψαν από την Ανάλυση Αναγκών κατάρτισης (TNA) αποκαλύπτουν την επείγουσα ανάγκη αντιμετώπισης των κενών δεξιοτήτων στον τομέα του τουρισμού, τα οποία οφείλονται στις ραγδαίες τεχνολογικές εξελίξεις, στις απαιτήσεις βιωσιμότητας και στις μεταβαλλόμενες προσδοκίες της αγοράς. Τα προγράμματα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης πρέπει να δώσουν προτεραιότητα στην αναβάθμιση και την επανεκπαίδευση, ώστε να εξοπλίσουν τα άτομα με τις ικανότητες που απαιτούνται για την προσαρμογή σε αυτές τις αλλαγές, ενισχύοντας παράλληλα την ανθεκτικότητα και την απασχολησιμότητα του εργατικού δυναμικού.

Οι συστάσεις αυτές βασίζονται στα ευρήματα και δίνουν έμφαση στην ευθυγράμμιση των μαθησιακών στόχων με τις ανάγκες του κλάδου, στην αξιοποίηση πρακτικών και βιωματικών προσεγγίσεων μάθησης, καθώς και στη χρήση πρωτοβουλιών και μηχανισμών χρηματοδότησης της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Με την ενσωμάτωση αυτών των στρατηγικών, τα προγράμματα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (ΕΕΚ) μπορούν να δημιουργήσουν ένα εξειδικευμένο εργατικό δυναμικό ικανό να ανταποκριθεί στις τρέχουσες και μελλοντικές απαιτήσεις του τουριστικού τομέα. Οι συνεργατικές προσπάθειες με τους φορείς του κλάδου, ο καινοτόμος σχεδιασμός των προγραμμάτων σπουδών και η έμφαση στη δια βίου μάθηση είναι ουσιαστικής σημασίας για την επίτευξη αυτών των στόχων και τη διασφάλιση της μακροπρόθεσμης βιωσιμότητας και ανταγωνιστικότητας του τομέα.

## 7.1 Ευθυγράμμιση των μαθησιακών στόχων με τις ανάγκες της αγοράς

Προκειμένου να διασφαλιστεί ότι τα προγράμματα ΕΕΚ παραμένουν ευθυγραμμισμένα με τις εξελισσόμενες απαιτήσεις του τουριστικού κλάδου, τα εκπαιδευτικά ιδρύματα σε όλες τις χώρες-εταίρους του TOURX πρέπει να ενσωματώνουν ενεργά διαδικασίες χαρτογράφησης δεξιοτήτων, να αναπτύσσουν ενότητες ειδικά για τον κλάδο και να εφαρμόζουν ευέλικτες διαδρομές που ανταποκρίνονται στην ποικιλομορφία του τουριστικού τομέα. Με την ενσωμάτωση αυτών των προσεγγίσεων, τα προγράμματα ΕΕΚ μπορούν να προετοιμάσουν αποτελεσματικότερα τους φοιτητές για τις ταχέως μεταβαλλόμενες απαιτήσεις του εργατικού δυναμικού στον τομέα του τουρισμού.

**Περιεκτική χαρτογράφηση δεξιοτήτων και διαβούλευση με τον κλάδο**

Η καθιέρωση μιας δυναμικής και επαναληπτικής διαδικασίας χαρτογράφησης δεξιοτήτων είναι ζωτικής σημασίας για να παραμείνουν τα προγράμματα ΕΕΚ συναφή. Μέσω της συνεργασίας με τουριστικές επιχειρήσεις, φορείς του κλάδου και περιφερειακούς ενδιαφερόμενους, τα ιδρύματα ΕΕΚ μπορούν να εντοπίσουν δεξιότητες υψηλής ζήτησης και να αντιμετωπίσουν κρίσιμα κενά. Δεξιότητες όπως το ψηφιακό μάρκετινγκ, η εξοικείωση με τα συστήματα CRM και οι πρακτικές βιώσιμου τουρισμού γίνονται ολοένα και πιο απαραίτητες για τους σύγχρονους επαγγελματίες του τουρισμού.

Στις χώρες-εταίρους του TOURX, πολλά ιδρύματα έχουν εφαρμόσει μηχανισμούς για την τακτική διαβούλευση με τους φορείς του κλάδου, συμπεριλαμβανομένων των περιφερειακών τουριστικών οργανισμών και των τοπικών εργοδοτών. Για παράδειγμα, η Πορτογαλία έχει αναπτύξει δομημένες διαβουλεύσεις με εθνικούς τουριστικούς φορείς για την ενσωμάτωση δεξιοτήτων στο ψηφιακό μάρκετινγκ και τον οικοτουρισμό στα προγράμματα ΕΕΚ. Ομοίως, στην Κίνα, η συλλογή δεδομένων μεγάλης κλίμακας σχετικά με τις τάσεις του κλάδου έχει συμβάλει στην προσαρμογή των προγραμμάτων ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των ψηφιακά ενημερωμένων και οικολογικά ευαισθητοποιημένων ταξιδιωτών. Αυτές οι διαβουλεύσεις διασφαλίζουν ότι τα προγράμματα σπουδών παραμένουν ευθυγραμμισμένα με τις περιφερειακές τουριστικές στρατηγικές, όπως η ενσωμάτωση βιώσιμων πρακτικών σε περιοχές ευαίσθητες από οικολογική άποψη ή η προτεραιότητα που δίνεται στην ψηφιακή αλληλεπίδραση για τα αστικά τουριστικά κέντρα.

Η συνεργασία μεταξύ των φορέων ΕΕΚ και των ενδιαφερόμενων μερών έχει οδηγήσει στην εισαγωγή πρωτοποριακών ενοτήτων που εστιάζουν σε αναδυόμενους τομείς, όπως η ανάλυση δεδομένων, η εμπειρία του πελάτη και ο


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

ο πράσινος τουρισμός. Στο Βέλγιο, οι συνεργασίες με τοπικές τουριστικές επιχειρήσεις έχουν βοηθήσει τα ιδρύματα να προσφέρουν στοχευμένη κατάρτιση στην πολυγλωσσική εξυπηρέτηση πελατών, καλύπτοντας τις ανάγκες πόλεων με υψηλή τουριστική κίνηση, όπως οι Βρυξέλλες. Αυτή η προσέγγιση διασφαλίζει ότι οι απόφοιτοι διαθέτουν τόσο βασικές ικανότητες όσο και προηγμένες δεξιότητες, επιτρέποντάς τους να επιτύχουν σε ποικίλα τουριστικά περιβάλλοντα.

**Ανάπτυξη ενοτήτων μάθησης ειδικά για τον κλάδο**

Τα προγράμματα ΕΕΚ έχουν αρχίσει να ενσωματώνουν ενότητες μάθησης ειδικά για τον κλάδο, οι οποίες αντανακλούν τους ποικίλους ρόλους και τις εξειδικεύσεις στον τομέα του τουρισμού. Οι ενότητες που εστιάζουν στις ψηφιακές δεξιότητες, την αριστεία στην εξυπηρέτηση πελατών ή τις πρακτικές βιώσιμου τουρισμού έχουν καταστεί πρότυπο, περιλαμβάνοντας συχνά μελέτες περιπτώσεων, προσομοιώσεις και εφαρμογές στην πραγματική ζωή, προκειμένου να ενισχύσουν την προετοιμασία των φοιτητών για επαγγελματικά περιβάλλοντα. Σε όλες τις χώρες-εταίρους του TOURX, παραδείγματα καταδεικνύουν τον τρόπο με τον οποίο τα εκπαιδευτικά ιδρύματα δίνουν προτεραιότητα σε δεξιότητες ειδικές για τον κλάδο που σχετίζονται με τις περιφερειακές αγορές τους, προετοιμάζοντας τους φοιτητές για ρόλους σε τομείς όπως ο εποχικός τουρισμός, η διατήρηση της πολιτιστικής κληρονομιάς και η βιώσιμη φιλοξενία.

Για παράδειγμα, σε πολλά προγράμματα έχει προστεθεί πρακτική κατάρτιση στο ψηφιακό μάρκετινγκ και στο λογισμικό CRM, προκειμένου να καλυφθεί η ζήτηση για θέσεις που απαιτούν ενεργή ενασχόληση με διαδικτυακές πλατφόρμες και ανάλυση δεδομένων πελατών, όπως στην Ισπανία και την Ιταλία. Σε χώρες όπως η Ελλάδα, όπου επικρατούν εποχιακές τουριστικές αιχμές, τα εκπαιδευτικά ιδρύματα έχουν αναπτύξει ενότητες στη διαχείριση εκδηλώσεων και στις υπηρεσίες προσωρινής διαμονής, ανταποκρινόμενα στις συγκεκριμένες ανάγκες της τοπικής οικονομίας. Αυτές οι προσπάθειες διασφαλίζουν ότι οι φοιτητές είναι προετοιμασμένοι για θέσεις εργασίας με υψηλή ζήτηση και ότι η κατάρτισή τους ευθυγραμμίζεται με τις απαιτήσεις της τοπικής αγοράς εργασίας.

Στην Κίνα, τα ιδρύματα ΕΕΚ έχουν συνάψει συνεργασίες με παρόχους τεχνολογίας για να προσφέρουν πρακτική εμπειρία με πλατφόρμες που χρησιμοποιούνται συχνά στον τουριστικό τομέα, όπως συστήματα ηλεκτρονικών κρατήσεων και εργαλεία διαχείρισης κοινωνικών μέσων. Αυτή η συνεργασία βοηθά τους φοιτητές να αποκτήσουν πρακτική εμπειρογνωμοσύνη, γεφυρώνοντας το χάσμα μεταξύ θεωρητικών γνώσεων και εφαρμογής στον χώρο εργασίας. Ευθυγραμμίζοντας τους μαθησιακούς στόχους με τα εργαλεία και τις τεχνολογίες που επικρατούν στον κλάδο, τα προγράμματα ΕΕΚ ενισχύουν την ετοιμότητα των αποφοίτων τους για την αγορά εργασίας.

**Ευέλικτες διαδρομές μάθησης και προσαρμόσιμα προγράμματα σπουδών**

Δεδομένης της ποικιλομορφίας στον τουριστικό κλάδο, η προσφορά ευέλικτων μαθησιακών διαδρομών επιτρέπει στους φοιτητές να επιδιώκουν συγκεκριμένα ενδιαφέροντα, ικανοποιώντας παράλληλα τις απαιτήσεις του κλάδου. Τα προγράμματα ΕΕΚ σε όλες τις χώρες-εταίρους του TOURX υιοθετούν όλο και περισσότερο δομές με ενότητες που επιτρέπουν τόσο την εξειδίκευση όσο και την προσαρμοστικότητα, καλύπτοντας συγκεκριμένους υποτομείς όπως οι ψηφιακές υπηρεσίες, ο οικοτουρισμός και η διοργάνωση εκδηλώσεων. Αυτή η προσέγγιση όχι μόνο ενισχύει την απασχολησιμότητα των φοιτητών, αλλά και ενισχύει την ευθυγράμμιση με τις απαιτήσεις της τοπικής αγοράς εργασίας.

Πολλά προγράμματα προσφέρουν πλέον διαδρομές που επιτρέπουν στους φοιτητές να εξειδικευτούν σε δεξιότητες σχετικές με συγκεκριμένες περιφερειακές ανάγκες, όπως ο βιώσιμος τουρισμός σε οικολογικά ευαίσθητες περιοχές ή ο γαστρονομικός τουρισμός σε περιοχές γνωστές για τις γαστρονομικές εμπειρίες τους. Για παράδειγμα, οι φοιτητές σε ορεινές περιοχές μπορούν να ακολουθήσουν διαδρομές που εστιάζουν στον αλπικό τουρισμό ή στα ταξίδια περιπέτειας, ενώ εκείνοι στις παράκτιες περιοχές μπορούν να εξειδικευτούν στον θαλάσσιο τουρισμό ή στις βιώσιμες παράκτιες πρακτικές. Αυτές οι ευέλικτες επιλογές όχι μόνο ενισχύουν τις ευκαιρίες απασχόλησης, αλλά και εξοπλίζουν τους αποφοίτους ώστε να ανταποκρίνονται σε συγκεκριμένες απαιτήσεις της αγοράς. Επιπλέον, μια δομή προγράμματος σπουδών με ενότητες επιτρέπει στα ιδρύματα να προσαρμόζονται γρήγορα σε αναδυόμενες


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

τάσεις, όπως η στροφή προς την ψηφιοποίηση και τη βιωσιμότητα, διασφαλίζοντας ότι το πρόγραμμα ΕΕΚ παραμένει ευέλικτο και επίκαιρο.

## 7.2 Πρακτικές προσεγγίσεις αναβάθμισης δεξιοτήτων/επανακατάρτισης

Η ενσωμάτωση πρακτικών και βιωματικών προσεγγίσεων μάθησης στα προγράμματα ΕΕΚ μπορεί να βοηθήσει τους φοιτητές να αποκτήσουν τις εφαρμοσμένες δεξιότητες που απαιτούνται για τον τουριστικό τομέα. Η πρακτική κατάρτιση όχι μόνο ενισχύει την προσαρμοστικότητά τους, αλλά και τους προετοιμάζει για άμεση ένταξη στην αγορά εργασίας.

**Μάθηση με βάση την εργασία, πρακτική άσκηση και μαθητεία**: Η δημιουργία δομημένων ευκαιριών μάθησης με βάση την εργασία, όπως η πρακτική άσκηση και η μαθητεία, επιτρέπει στους φοιτητές να εφαρμόζουν τις θεωρητικές γνώσεις σε πραγματικές συνθήκες. Τα μοντέλα διπλής εκπαίδευσης, όπως αυτά που εφαρμόζονται στη Γερμανία και το Βέλγιο, αποδεικνύουν την αποτελεσματικότητα του συνδυασμού της κατάρτισης στο χώρο εργασίας με τη μάθηση στην τάξη. Αυτές οι συνεργασίες με επιχειρήσεις του τουριστικού κλάδου και ξενοδοχεία προσφέρουν πολύτιμη επαφή με τον κλάδο και μπορούν να επεκταθούν ώστε να περιλαμβάνουν ευκαιρίες σε εξειδικευμένους τομείς, όπως ο τουρισμός πολιτιστικής κληρονομιάς, οι ψηφιακές ταξιδιωτικές υπηρεσίες και ο βιώσιμος τουρισμός.

Για παράδειγμα, στην Πορτογαλία, οι συνεργασίες με επιχειρήσεις οικοτουρισμού παρέχουν στους φοιτητές πρακτική εμπειρία στη διαχείριση δραστηριοτήτων με περιβαλλοντική ευαισθησία. Ομοίως, η Κίνα συνεργάζεται με εταιρείες τεχνολογίας για να προσφέρει προγράμματα μαθητείας που εστιάζουν σε ψηφιακά εργαλεία τουρισμού, όπως συστήματα ηλεκτρονικών κρατήσεων και πλατφόρμες ανάλυσης πελατών, εξασφαλίζοντας ότι οι φοιτητές αποκτούν πρακτική εμπειρογνωμοσύνη στον τεχνολογικά καθοδηγούμενο τουρισμό.

**Εκπαίδευση με βάση την προσομοίωση και πλατφόρμες εικονικής μάθησης**: Η αξιοποίηση της εκπαίδευσης με βάση την προσομοίωση για δεξιότητες όπως η διαχείριση κρίσεων, η εξυπηρέτηση πελατών και τα ψηφιακά εργαλεία παρέχει στους φοιτητές πρακτική εμπειρία σε ελεγχόμενα περιβάλλοντα. Αυτή η προσέγγιση είναι ιδιαίτερα χρήσιμη για την προετοιμασία των φοιτητών για ρόλους υψηλού κινδύνου ή υψηλής αλληλεπίδρασης, όπου η προσαρμοστικότητα και η επίλυση προβλημάτων είναι απαραίτητες. Οι προσομοιώσεις εικονικής πραγματικότητας ή επαυξημένης πραγματικότητας (AR) μπορούν επίσης να προσφέρουν πρακτική κατάρτιση σε δεξιότητες, όπως η επίλυση συγκρούσεων και η διαπολιτισμική επικοινωνία. Για παράδειγμα, τα προγράμματα ΕΕΚ στον τομέα του τουρισμού στην Ισπανία και τη Γερμανία έχουν ενσωματώσει εργαλεία εικονικής πραγματικότητας για την κατάρτιση των φοιτητών στη διαχείριση ποικίλων αλληλεπιδράσεων με πελάτες, επιτρέποντάς τους να κινούνται αποτελεσματικά στις διεθνείς τουριστικές αγορές. Αυτές οι τεχνολογίες όχι μόνο ενισχύουν την απόκτηση δεξιοτήτων, αλλά παρέχουν επίσης μια οικονομικά αποδοτική εναλλακτική λύση έναντι των φυσικών προσομοιώσεων που απαιτούν πολλούς πόρους.

**Έμφαση στην ανάπτυξη δεξιοτήτων και στην πολυγλωσσική κατάρτιση**: Πέρα από την τεχνική κατάρτιση, οι δεξιότητες όπως η εξυπηρέτηση πελατών, η επικοινωνία και η πολιτισμική ευαισθησία είναι ζωτικής σημασίας για τον τουριστικό κλάδο. Η πολυγλωσσική κατάρτιση είναι ιδιαίτερα πολύτιμη σε εξαιρετικά διεθνοποιημένες τουριστικές αγορές, όπως αυτές της Ισπανίας, της Γερμανίας και του Βελγίου, όπου οι εργαζόμενοι συχνά αλληλεπιδρούν με ποικίλους πελάτες. Τα προγράμματα θα πρέπει να περιλαμβάνουν εργαστήρια, ασκήσεις προσομοίωσης ρόλων και διαδραστικές ενότητες για την ενίσχυση αυτών των δεξιοτήτων, καθιστώντας τους αποφοίτους πιο ευπροσάρμοστους στις ποικίλες ανάγκες των πελατών. Αυτός ο τύπος κατάρτισης δημιουργεί ένα εργατικό δυναμικό προσανατολισμένο στην εξυπηρέτηση, ικανό να προσφέρει εμπειρίες υψηλής ποιότητας σε τουρίστες από διαφορετικά υπόβαθρα.

**Ευκαιρίες συνεχούς επαγγελματικής ανάπτυξης**: Για την υποστήριξη της δια βίου μάθησης, τα ιδρύματα ΕΕΚ μπορούν να προσφέρουν προγράμματα αναβάθμισης δεξιοτήτων μετά την αποφοίτηση, όπως σύντομα μαθήματα και πιστοποιήσεις σε αναδυόμενους τομείς, όπως ο ψηφιακός μετασχηματισμός και οι οικολογικές τουριστικές πρακτικές.


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

Αυτές οι ευκαιρίες επιτρέπουν στους αποφοίτους να επικαιροποιούν τις δεξιότητές τους καθώς εξελίσσονται τα πρότυπα του κλάδου, καλλιεργώντας μια νοοτροπία συνεχούς μάθησης και επιτρέποντας στους εργαζόμενους να παραμένουν ανταγωνιστικοί στις θέσεις τους. Για παράδειγμα, στην Πορτογαλία, τα βραχυπρόθεσμα μαθήματα εστιάζουν στην ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων για επαγγελματίες που βρίσκονται στο μέσο της καριέρας τους, καλύπτοντας τομείς όπως το μάρκετινγκ μέσω κοινωνικών μέσων και η ανάλυση δεδομένων. Η Γερμανία έχει εισαγάγει προγράμματα πιστοποίησης για βιώσιμες τουριστικές δραστηριότητες, επιτρέποντας στους εργαζόμενους να συμβάλλουν σε πράσινες πρωτοβουλίες εντός του τομέα. Αυτές οι διαδρομές συνεχούς μάθησης όχι μόνο δίνουν τη δυνατότητα στους επαγγελματίες να παραμείνουν ανταγωνιστικοί, αλλά και ενισχύουν τη συνολική ανθεκτικότητα και προσαρμοστικότητα του εργατικού δυναμικού του τουρισμού. Ομοίως, η προσέγγιση αυτή υποστηρίζει τον ευρύτερο στόχο της ΕΕ για την ενθάρρυνση της επαγγελματικής ανάπτυξης καθ' όλη τη διάρκεια της σταδιοδρομίας, γεγονός που ενισχύει τόσο τη σταθερότητα του εργατικού δυναμικού όσο και την ατομική επαγγελματική εξέλιξη.

## 7.3 Ενσωμάτωση πρωτοβουλιών και χρηματοδότησης της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Για την υποστήριξη της αποτελεσματικής ενσωμάτωσης της αναβάθμισης δεξιοτήτων και της επανεκπαίδευσης στα προγράμματα ΕΕΚ, είναι απαραίτητη η αξιοποίηση της χρηματοδότησης και των πρωτοβουλιών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Αυτοί οι πόροι μπορούν να ενισχύσουν σημαντικά την ικανότητα των ιδρυμάτων ΕΕΚ να προσφέρουν επικαιροποιημένα προγράμματα προσαρμοσμένα στις ανάγκες του κλάδου και να διασφαλίσουν ότι οι εκπαιδευτικές πρωτοβουλίες παραμένουν χωρίς αποκλεισμούς, βιώσιμες και προσβάσιμες.

**Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (ΕΚΤ) και Ατζέντα Δεξιοτήτων της ΕΕ**

Η ευθυγράμμιση των προγραμμάτων σπουδών της Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (ΕΕΚ) με την Ατζέντα Δεξιοτήτων της ΕΕ, η οποία εστιάζει στις ψηφιακές, πράσινες και χωρίς αποκλεισμούς δεξιότητες, ανοίγει την πρόσβαση σε χρηματοδότηση από το ΕΚΤ. Το ΕΚΤ στοχεύει να εξοπλίσει τους πολίτες με τις απαραίτητες δεξιότητες για τις σύγχρονες θέσεις εργασίας, υποστηρίζοντας επενδύσεις στην εκπαίδευση, τις δεξιότητες και τη δια βίου μάθηση. Μέσω της χρηματοδότησης από το ΕΚΤ, τα προγράμματα ΕΕΚ μπορούν να αναπτύξουν νέες ενότητες ψηφιακού και βιώσιμου τουρισμού, να επεκτείνουν την ψηφιακή υποδομή και να υποστηρίξουν την επαγγελματική ανάπτυξη των εκπαιδευτών. Η χρηματοδότηση από το ΕΚΤ επιτρέπει επίσης στα ιδρύματα να συνάπτουν συνεργασίες με τοπικές επιχειρήσεις, ενσωματώνοντας ευκαιρίες μάθησης στο χώρο εργασίας που αντανακλούν τις τρέχουσες απαιτήσεις του κλάδου.

Για παράδειγμα, ευθυγραμμίζοντας τις δράσεις τους με την Ατζέντα Δεξιοτήτων της ΕΕ, τα ιδρύματα ΕΕΚ στις χώρες-εταίρους έχουν εισαγάγει ενότητες σχετικά με τη βιωσιμότητα και τις ψηφιακές δεξιότητες, ανταποκρινόμενα στην έμφαση που δίνει το ΕΚΤ στην προώθηση της απασχολησιμότητας στους πράσινους και ψηφιακούς τομείς. Η προσέγγιση αυτή όχι μόνο ανταποκρίνεται στις άμεσες ανάγκες της αγοράς εργασίας, αλλά και τοποθετεί τα προγράμματα ΕΕΚ σε θέση να συμβάλουν στους ευρύτερους στόχους της ΕΕ για βιώσιμη οικονομική ανάπτυξη και κοινωνική ένταξη. Στην Ιταλία, η χρηματοδότηση έχει υποστηρίξει την εισαγωγή εκπαίδευσης στον οικοτουρισμό στην Τοσκάνη, προετοιμάζοντας τους μαθητές να διαχειρίζονται τουριστικές δραστηριότητες με περιβαλλοντική ευθύνη. Ομοίως, το Βέλγιο έχει αξιοποιήσει τους πόρους του ΕΚΤ για να ενισχύσει την εκπαίδευση στην ψηφιακή αλληλεπίδραση με τους πελάτες, ευθυγραμμίζοντας την προσπάθεια με τη στροφή του τομέα προς την παροχή υπηρεσιών με βάση την τεχνολογία.

**Βασικές δράσεις της Ευρωπαϊκής Ατζέντας για τις Δεξιότητες**

Σύμφωνο για τις Δεξιότητες: Διευκολύνει τις συνεργασίες σε στρατηγικούς τομείς, συμπεριλαμβανομένου του τουρισμού, με σκοπό την προώθηση πρωτοβουλιών αναβάθμισης και επανεκπαίδευσης σε μεγάλη κλίμακα.

Ενίσχυση της ανάλυσης δεδομένων για τις δεξιότητες: Παρέχει πληροφορίες βασισμένες σε δεδομένα σχετικά με τη ζήτηση δεξιοτήτων, καθοδηγώντας τα προγράμματα ΕΕΚ στην προσαρμογή των προγραμμάτων σπουδών ώστε να καλύψουν κενά σε τομείς όπως το ψηφιακό μάρκετινγκ και ο οικοτουρισμός.


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

Προώθηση των ατομικών λογαριασμών μάθησης και των μικροπιστοποιήσεων: Ενθαρρύνει τη δια βίου μάθηση και την προσαρμοστικότητα, βοηθώντας τα άτομα να τεκμηριώνουν και να επικυρώνουν τις δεξιότητές τους, ενισχύοντας τις ευκαιρίες απασχόλησης σε ολόκληρη την ΕΕ.

**Το Erasmus+ για τη διασυνοριακή συνεργασία και τις ανταλλαγές**

Το πρόγραμμα Erasmus+ υποστηρίζει διεθνείς συνεργασίες και ευκαιρίες ανταλλαγής, βελτιώνοντας την ποιότητα της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης σε ολόκληρη την Ευρώπη. Μέσω των επιχορηγήσεων του Erasmus+, τα ιδρύματα ΕΕΚ μπορούν να συνεργάζονται με διεθνείς εταίρους, προωθώντας την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών, νέων μεθοδολογιών διδασκαλίας και εξειδικευμένων προσεγγίσεων κατάρτισης στον τομέα του τουρισμού. Τόσο για τους φοιτητές όσο και για τους εκπαιδευτές, το Erasmus+ προσφέρει ευκαιρίες να βιώσουν την τουριστική κατάρτιση σε διαφορετικά πλαίσια της ΕΕ, εμπλουτίζοντας την κατανόησή τους σχετικά με τα διεθνή πρότυπα και τις πρακτικές του κλάδου.

Το Erasmus+ παρέχει επίσης χρηματοδότηση για παρακολούθηση εργασιακών διαδικασιών, μαθήματα επαγγελματικής ανάπτυξης και τοποθετήσεις, επιτρέποντας στους φοιτητές να αποκτήσουν πρακτική εμπειρία σε ποικίλα τουριστικά περιβάλλοντα. Για παράδειγμα, φοιτητές από την Ισπανία που συμμετέχουν σε προγράμματα ανταλλαγής Erasmus+ στη Γερμανία επωφελούνται από την επαφή με το γερμανικό μοντέλο διττής εκπαίδευσης, το οποίο δίνει έμφαση στη μάθηση μέσω της εργασίας. Ομοίως, οι Έλληνες φοιτητές αποκτούν γνώσεις σχετικά με τις πρακτικές του βιώσιμου τουρισμού, εργαζόμενοι σε τουριστικούς προορισμούς με οικολογική εστίαση σε άλλες χώρες της ΕΕ. Αυτές οι διασυνοριακές ανταλλαγές προάγουν την πολιτισμική κατανόηση και διευρύνουν την προσαρμοστικότητα των φοιτητών, δεξιότητες ζωτικής σημασίας για έναν τουριστικό κλάδο που εξυπηρετεί πελάτες από όλο τον κόσμο.

**Χρηματοδότηση για ψηφιακές και βιώσιμες πρωτοβουλίες**

Η έμφαση που δίνει η ΕΕ στον ψηφιακό μετασχηματισμό και τη βιωσιμότητα συνάδει στενά με τη μελλοντική κατεύθυνση του τουριστικού κλάδου. Διατίθεται στοχευμένη χρηματοδότηση για προγράμματα ΕΕΚ, με σκοπό την ενίσχυση των ψηφιακών δυνατοτήτων τους και την ενσωμάτωση βιώσιμων πρακτικών στα προγράμματα σπουδών τους. Τα κονδύλια αυτά επιτρέπουν στα ιδρύματα ΕΕΚ να επενδύουν σε τεχνολογία και πόρους, όπως πλατφόρμες ηλεκτρονικής μάθησης, λογισμικό προσομοίωσης και υλικό ηλεκτρονικής κατάρτισης, επιτρέποντας στους φοιτητές να αποκτήσουν βασικές ψηφιακές δεξιότητες σε ένα διαδραστικό περιβάλλον.

Η χρηματοδότηση για τη βιωσιμότητα υποστηρίζει την ανάπτυξη ενοτήτων οικοτουρισμού, περιβαλλοντικής διαχείρισης και πράσινων λειτουργιών, παρέχοντας στους φοιτητές τις ικανότητες που απαιτούνται σε έναν τομέα που προσανατολίζεται όλο και περισσότερο προς την περιβαλλοντική ευθύνη. Τα προγράμματα ΕΕΚ στην Ιταλία, για παράδειγμα, έχουν αξιοποιήσει τη χρηματοδότηση της ΕΕ για τη δημιουργία εξειδικευμένης κατάρτισης σε πρακτικές βιώσιμου τουρισμού σε περιοχές με υψηλό δυναμικό οικοτουρισμού, όπως η Τοσκάνη. Ομοίως, ψηφιακές πρωτοβουλίες στο Βέλγιο έχουν εισαγάγει διαδικτυακή κατάρτιση σε ψηφιακά εργαλεία αλληλεπίδρασης με τους πελάτες, αντανακλώντας τη στροφή προς την παροχή ψηφιακών υπηρεσιών στον τουρισμό.

**Πρωτοβουλία «Πράσινες Δεξιότητες»**

Με τη βιωσιμότητα να αποτελεί πλέον προτεραιότητα στην πολιτική της ΕΕ, η αξιοποίηση της Πρωτοβουλίας για τις Πράσινες Δεξιότητες βοηθά τα ιδρύματα ΕΕΚ να αναπτύξουν εξειδικευμένα προγράμματα κατάρτισης που δίνουν έμφαση στον οικοτουρισμό και την περιβαλλοντική διαχείριση. Η πρωτοβουλία αυτή επιτρέπει στα προγράμματα ΕΕΚ να εφαρμόσουν ενότητες σχετικά με τη διαχείριση αποβλήτων, τις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας και τις τουριστικές πρακτικές χαμηλού περιβαλλοντικού αντίκτυπου, δίνοντας τη δυνατότητα στους φοιτητές να ευθυγραμμίσουν τις δεξιότητές τους με τους στόχους της πράσινης μετάβασης της ΕΕ. Μέσω αυτών των πρωτοβουλιών, τα ιδρύματα ΕΕΚ είναι


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

είναι σε θέση να συνεργάζονται στενά με τουριστικούς φορείς που έχουν περιβαλλοντική συνείδηση, ενισχύοντας τη βιωσιμότητα ως βασικό συστατικό της τουριστικής κατάρτισης.

Για παράδειγμα, τα τουριστικά προγράμματα στην Ελλάδα έχουν ενσωματώσει την κατάρτιση σε πράσινες δεξιότητες στο πρόγραμμα σπουδών τους, εστιάζοντας στη διατήρηση των ακτών και των μνημείων πολιτιστικής κληρονομιάς, τα οποία είναι ζωτικής σημασίας σε μια περιοχή με μεγάλο αριθμό τουριστών με περιβαλλοντική συνείδηση. Επιπλέον, η Πρωτοβουλία «Πράσινες Δεξιότητες» υποστηρίζει συνεργασίες μεταξύ ιδρυμάτων ΕΕΚ και οργανισμών βιώσιμου τουρισμού, ενισχύοντας τις ευκαιρίες βιωματικής μάθησης σε ρόλους τουρισμού με έμφαση στη διατήρηση του περιβάλλοντος. Αυτές οι συνεργασίες προετοιμάζουν τους φοιτητές για αναδυόμενους ρόλους στη διαχείριση του περιβάλλοντος, οι οποίοι είναι ζωτικής σημασίας για μια βιώσιμη τουριστική βιομηχανία.

**Ευρωπαϊκό Διαβατήριο Δεξιοτήτων για τον Τομέα της Φιλοξενίας**

Το Ευρωπαϊκό Διαβατήριο Δεξιοτήτων Φιλοξενίας, που αναπτύχθηκε σε συνεργασία με τους οργανισμούς HOTREC και EFFAT, αντιμετωπίζει τα γλωσσικά εμπόδια και διευκολύνει την αναγνώριση των δεξιοτήτων στον τομέα της φιλοξενίας της ΕΕ. Διαθέσιμο στην πύλη EURES, αυτό το εργαλείο επιτρέπει στους εργαζόμενους να τεκμηριώνουν τις δεξιότητες που έχουν αποκτήσει από την εκπαίδευση, την κατάρτιση και την εργασιακή εμπειρία σε μορφή προσβάσιμη σε όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ. Το Διαβατήριο Δεξιοτήτων βοηθά τους αποφοίτους της ΕΕΚ να εξασφαλίσουν θέσεις εργασίας, καθιστώντας τις ικανότητές τους εύκολα αναγνωρίσιμες από εργοδότες σε διαφορετικές χώρες, υποστηρίζοντας έτσι την εργασιακή κινητικότητα στους τομείς του τουρισμού και της φιλοξενίας.

Αυτό το διαβατήριο είναι ιδιαίτερα ωφέλιμο σε τομείς του τουρισμού με υψηλή κινητικότητα, όπου η διασυνοριακή αναγνώριση των δεξιοτήτων είναι κρίσιμη. Για παράδειγμα, ένας απόφοιτος ενός βελγικού προγράμματος ΕΕΚ με εκπαίδευση στην πολυγλωσσική εξυπηρέτηση πελατών μπορεί να εξασφαλίσει πιο εύκολα απασχόληση σε άλλη χώρα της ΕΕ, χρησιμοποιώντας το Ευρωπαϊκό Διαβατήριο Δεξιοτήτων στον Τομέα της Φιλοξενίας για την επικύρωση των προσόντων του. Αυτό το εργαλείο όχι μόνο διευκολύνει μια πιο ενοποιημένη αγορά εργασίας, αλλά υποστηρίζει επίσης τους στόχους της ΕΕ για κοινωνική ένταξη και κινητικότητα του εργατικού δυναμικού.


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

# 8. Μελέτες περιπτώσεων και παραδείγματα βέλτιστων πρακτικών

Ο τουριστικός τομέας στην Ευρώπη αποτελεί κρίσιμο συστατικό της οικονομίας, δημιουργώντας σημαντικό αριθμό ευκαιριών απασχόλησης. Ωστόσο, η ραγδαία εξέλιξη της τεχνολογίας και οι επιπτώσεις γεγονότων όπως η πανδημία COVID-19 έχουν τονίσει την ανάγκη για συνεχή αναβάθμιση δεξιοτήτων και επανεκπαίδευση. Παρουσιάζεται εδώ μια επισκόπηση βασικών εργαλείων και προγραμμάτων που έχουν σχεδιαστεί για την κάλυψη αυτών των αναγκών, μαζί με αποτελεσματικές στρατηγικές που έχουν αποδείξει την επιτυχία τους.

Στη **Γερμανία**, το μοντέλο της διττής εκπαίδευσης αποτελεί ακρογωνιαίο λίθο της Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (ΕΕΚ), συνδυάζοντας τη θεωρητική διδασκαλία με την πρακτική κατάρτιση στο χώρο εργασίας, σε συνεργασία με εταίρους του κλάδου. Το μοντέλο αυτό έχει αποδειχθεί εξαιρετικά αποτελεσματικό στο να παρέχει στους μαθητές πρακτική εμπειρία, καλύπτοντας παράλληλα τις συγκεκριμένες ανάγκες των εργοδοτών στον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας. Για παράδειγμα, οι συνεργασίες με κορυφαίες ξενοδοχειακές αλυσίδες, όπως η Marriott και η Hilton, εξασφαλίζουν ότι οι εκπαιδευόμενοι αποκτούν εμπειρία σε πραγματικές συνθήκες, προετοιμάζοντάς τους για διοικητικούς και επιχειρησιακούς ρόλους.

Στην **Ισπανία**, η έμφαση στην ενσωμάτωση ψηφιακών δεξιοτήτων στα προγράμματα σπουδών της ΕΕΚ έχει αποδειχθεί ιδιαίτερα αποτελεσματική. Μέσω της συνεργασίας με παρόχους τεχνολογίας, οι μαθητές αποκτούν επάρκεια στη χρήση διαδικτυακών πλατφορμών κρατήσεων, στη διαχείριση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης και στις στρατηγικές ψηφιακού μάρκετινγκ. Η πρωτοβουλία αυτή έχει βελτιώσει σημαντικά τα αποτελέσματα στην απασχόληση, ειδικά σε περιοχές με υψηλή τουριστική ζήτηση, όπως η Καταλονία και οι Καναρίες Νήσοι.

Στην **Ιταλία**, οι προσπάθειες έχουν κατευθυνθεί προς τις πρακτικές βιώσιμου τουρισμού. Τα προγράμματα κατάρτισης δίνουν έμφαση στη διαχείριση του περιβάλλοντος και στον οικοτουρισμό, σε ευθυγράμμιση με την Ευρωπαϊκή Πράσινη Συμφωνία. Αυτές οι πρωτοβουλίες υποστηρίζονται από συνεργασίες με περιφερειακούς οργανισμούς τουρισμού και τοπικές επιχειρήσεις, προωθώντας μια κουλτούρα βιωσιμότητας και υπεύθυνου τουρισμού. Για παράδειγμα, τα περιφερειακά προγράμματα ΕΕΚ του Βένετο έχουν ενσωματώσει ενότητες σχετικά με τη μείωση των αποβλήτων και τη χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας στον τομέα της φιλοξενίας.

Στην **Ελλάδα**, η περιφερειακή προσαρμοστικότητα αποτελεί βασικό χαρακτηριστικό της τουριστικής κατάρτισης. Τα προγράμματα είναι προσαρμοσμένα στα τοπικά οικονομικά και πολιτιστικά πλαίσια, με ιδιαίτερη έμφαση στις γλωσσικές δεξιότητες και στην άριστη εξυπηρέτηση των πελατών. Η προσέγγιση αυτή ανταποκρίνεται στις συγκεκριμένες ανάγκες των δημοφιλών τουριστικών προορισμών, διασφαλίζοντας ότι το εργατικό δυναμικό είναι επαρκώς εξοπλισμένο για να αντιμετωπίσει το ποικίλο δημογραφικό προφίλ των επισκεπτών.

## Πρωτοβουλίες της Ισπανίας στην εκπαίδευση στον τομέα του τουρισμού

Στην Ισπανία, η Κρατική Υπηρεσία Δημόσιας Απασχόλησης (SEPE) και το Κρατικό Ίδρυμα Κατάρτισης για την Απασχόληση (Fundae) έχουν δρομολογήσει ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα κατάρτισης για τον τουριστικό τομέα. Η πρωτοβουλία αυτή εντάσσεται στο Εθνικό Σχέδιο Ανάκαμψης, Μετασχηματισμού και Ανθεκτικότητας, με προϋπολογισμό 40 εκατομμυρίων ευρώ. Εστιάζει στην επαγγελματική εξέλιξη και την προσωπική ανάπτυξη, με στόχο την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας της τουριστικής βιομηχανίας και τη συμβολή στην ανάκαμψή της από την πανδημία (CEDEFOP, 2021b).


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

## Ευρωπαϊκό Έτος Δεξιοτήτων 2023

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει ορίσει το 2023 ως το Ευρωπαϊκό Έτος Δεξιοτήτων, προκειμένου να τονίσει τη σημασία της επανεκπαίδευσης και της αναβάθμισης των δεξιοτήτων, ιδίως στο πλαίσιο της πράσινης και της ψηφιακής μετάβασης. Η πρωτοβουλία αυτή αποσκοπεί στην αντιμετώπιση του χάσματος δεξιοτήτων, με έμφαση στην ένταξη και την ισορροπία μεταξύ των φύλων. Τα βασικά πλαίσια που υποστηρίζουν αυτές τις προσπάθειες περιλαμβάνουν την Ευρωπαϊκή Ατζέντα Δεξιοτήτων, το Σύμφωνο για τις Δεξιότητες και τη Συμμαχία για τις Ψηφιακές Δεξιότητες και τις Θέσεις Εργασίας. Το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο Plus (ESF+) και ο Μηχανισμός Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας συγκαταλέγονται μεταξύ των κύριων πηγών χρηματοδότησης για αυτές τις πρωτοβουλίες (commission.europa.eu).

## 8.1 Αποτελεσματικές στρατηγικές για την αναβάθμιση και την επανεκπαίδευση

**Ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων**

Ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα ψηφιακής κατάρτισης που καλύπτει το ηλεκτρονικό εμπόριο, την ανάλυση δεδομένων και την κυβερνοασφάλεια αποτελεί μια συγκεκριμένη στρατηγική για την αντιμετώπιση των εξελισσόμενων αναγκών του τουριστικού τομέα. Η ψηφιακή επανάσταση έχει μεταμορφώσει σημαντικά αυτόν τον κλάδο, καθιστώντας απαραίτητη για τους εργαζόμενους την εξοικείωση με τα ψηφιακά εργαλεία και τις πλατφόρμες. Τα προγράμματα κατάρτισης που εστιάζουν σε αυτούς τους τομείς διασφαλίζουν ότι το εργατικό δυναμικό μπορεί να αξιοποιήσει αποτελεσματικά την τεχνολογία για να βελτιώσει την εμπειρία των πελατών και να αυξήσει την επιχειρησιακή αποδοτικότητα, όπως επισημαίνουν πηγές όπως η PANTOUR και η Twissen. Αυτή η προσέγγιση όχι μόνο εξοπλίζει τους εργαζόμενους με τις απαραίτητες δεξιότητες, αλλά υποστηρίζει επίσης τη συνολική ανάπτυξη και την προσαρμοστικότητα του τομέα (nexttourismgeneration.eu). Χώρες όπως η Ιταλία, η Ισπανία, η Πορτογαλία, η Ελλάδα και η Γερμανία, μέσω συνεντεύξεων και ομάδων εστίασης, συζήτησαν περαιτέρω το θέμα της ψηφιοποίησης, καθώς αποτελεί μια ταχέως αναπτυσσόμενη έννοια σε πολλούς κλάδους, ιδίως στον τουριστικό τομέα.

**Δια βίου μάθηση και μικροπιστοποιητικά**

Η εφαρμογή των **μικροπιστοποιητικών** έχει αναδειχθεί ως μια ευέλικτη και επεκτάσιμη λύση για την αναβάθμιση και την επανεκπαίδευση στον τουριστικό τομέα. Αυτά τα πιστοποιητικά επιτρέπουν στους εκπαιδευόμενους να αποκτήσουν συγκεκριμένες δεξιότητες σε σύντομο χρονικό διάστημα, καθιστώντας τα ιδιαίτερα πολύτιμα για την αντιμετώπιση των ταχέως μεταβαλλόμενων απαιτήσεων του κλάδου. Για παράδειγμα, η Πορτογαλία έχει εισαγάγει προγράμματα μικροπιστοποιητικών που εστιάζουν σε ψηφιακά εργαλεία για τον τουρισμό, όπως η χρήση της τεχνητής νοημοσύνης (AI) στην αλληλεπίδραση με τους πελάτες και η εξειδίκευση σε πλατφόρμες ανάλυσης δεδομένων για την απόκτηση πληροφοριών σχετικά με την αγορά. Τα προγράμματα αυτά έχουν διαδραματίσει καθοριστικό ρόλο στην κάλυψη άμεσων κενών δεξιοτήτων, προσφέροντας παράλληλα μια διαδρομή προς πιο ολοκληρωμένα προσόντα.

Τα μικροπιστοποιητικά αποτελούν μια συνοπτική μορφή εκπαιδευτικών επιτευγμάτων που εστιάζει σε συγκεκριμένα μαθησιακά αποτελέσματα τα οποία ο εκπαιδευόμενος έχει αποκτήσει με επιτυχία. Τα αποτελέσματα αυτά αξιολογούνται με βάση σαφή και διαφανή κριτήρια. Δομημένα ώστε να παρέχουν στους μαθητές συγκεκριμένες δεξιότητες και γνώσεις, τα μικροπιστοποιητικά ανταποκρίνονται σε συγκεκριμένες ανάγκες της κοινωνίας, της προσωπικής ανάπτυξης, του πολιτισμού ή της αγοράς εργασίας. Ο μαθητής κατέχει αυτά τα πιστοποιητικά, τα οποία μπορούν να μοιραστούν ή ακόμη και να συγκεντρωθούν σε ευρύτερα προσόντα. Υποστηρίζονται από αυστηρά μέτρα διασφάλισης ποιότητας που διατηρούν την ακεραιότητα και την αξία τους (Έκθεση EFT 2022).


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

Μια συγκεκριμένη στρατηγική για τη διατήρηση των δεξιοτήτων των εργαζομένων σε ενημερωμένο επίπεδο περιλαμβάνει την προσφορά μικροπιστοποιητικών και σύντομων μαθημάτων. Αυτές οι ευέλικτες επιλογές μάθησης είναι ιδιαίτερα επωφελείς για τους εργαζόμενους που ενδεχομένως δεν διαθέτουν τον χρόνο ή τους πόρους για μακροπρόθεσμη εκπαίδευση. Τα μικροπιστοποιητικά παρέχουν στοχευμένες ευκαιρίες μάθησης που μπορούν να εφαρμοστούν γρήγορα στον χώρο εργασίας, διασφαλίζοντας ότι οι δεξιότητες παραμένουν επίκαιρες και σχετικές. Αυτή η προσέγγιση επιτρέπει τη συνεχή ανάπτυξη δεξιοτήτων, η οποία είναι απαραίτητη για την προσαρμογή στις συνεχώς εξελισσόμενες απαιτήσεις του κλάδου, όπως επισημαίνει η McKinsey C Company. (mckinsey.com).

Οι πρωτοβουλίες δια βίου μάθησης στο **Βέλγιο** αποτελούν παράδειγμα του τρόπου με τον οποίο η συνεχής εκπαίδευση μπορεί να διατηρήσει ένα ανταγωνιστικό εργατικό δυναμικό. Τα προγράμματα ενθαρρύνουν τους εργαζόμενους να επιστρέψουν σε ιδρύματα επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης (ΕΕΚ) για να επικαιροποιήσουν τις δεξιότητές τους, ιδίως στους τομείς της ψηφιοποίησης και των βιώσιμων πρακτικών. Αυτό υποστηρίζεται από συνεργασίες με τοπικές αρχές και προγράμματα χρηματοδότησης της ΕΕ, διασφαλίζοντας ότι η κατάρτιση παραμένει προσβάσιμη σε όλα τα τμήματα του εργατικού δυναμικού.

Ένα αξιοσημείωτο παράδειγμα ενσωμάτωσης της δια βίου μάθησης είναι η πρωτοβουλία «Skills for Tourism Excellence» στην **Κίνα**, μια χώρα-εταίρο του TOURX. Το πρόγραμμα αυτό συνδυάζει βραχυπρόθεσμες ενότητες κατάρτισης με ευκαιρίες για διεθνείς πρακτικές ασκήσεις, επιτρέποντας στους συμμετέχοντες να αποκτήσουν παγκόσμια προοπτική, ενώ παράλληλα αναπτύσσουν κρίσιμες δεξιότητες. Η έμφαση του προγράμματος στην προσαρμοστικότητα και την καινοτομία διασφαλίζει ότι οι εργαζόμενοι παραμένουν ανταγωνιστικοί σε μια ολοένα και πιο ανταγωνιστική αγορά.

**<u>Συνεργασία με εκπαιδευτικά ιδρύματα</u>**

Μια πρακτική στρατηγική περιλαμβάνει τη συνεργασία με πανεπιστήμια και επαγγελματικές σχολές για την ανάπτυξη εξατομικευμένων προγραμμάτων κατάρτισης που συνάδουν με τις ανάγκες του κλάδου. Αυτή η συνεργασία διασφαλίζει ότι η παρεχόμενη κατάρτιση βασίζεται στις πιο πρόσφατες έρευνες και βέλτιστες πρακτικές, δημιουργώντας ένα εργατικό δυναμικό εξοπλισμένο για να αντιμετωπίσει τις τρέχουσες και μελλοντικές προκλήσεις. Ευθυγραμμίζοντας τα εκπαιδευτικά προγράμματα με τις απαιτήσεις του κλάδου, οι εργοδότες μπορούν να διασφαλίσουν ότι οι εργαζόμενοι είναι καλά προετοιμασμένοι και διαθέτουν τις σχετικές δεξιότητες. Η προσέγγιση αυτή ενισχύει επίσης τη στενή σύνδεση μεταξύ της θεωρητικής γνώσης και της πρακτικής εφαρμογής, βελτιώνοντας τη συνολική παραγωγικότητα και την ετοιμότητα για την εργασία (nexttourismgeneration.eu).

Το έργο PANTOUR είναι μια ευρωπαϊκή πρωτοβουλία που έχει σχεδιαστεί για την τυποποίηση και τη βελτίωση της εκπαίδευσης στη διαχείριση του τουρισμού σε ολόκληρη την ήπειρο (Next Tourism Generation, 2022). Εστιάζει στην ενσωμάτωση βασικών ψηφιακών και πράσινων δεξιοτήτων στα εκπαιδευτικά προγράμματα, προκειμένου να προετοιμαστεί καλύτερα το εργατικό δυναμικό για τις εξελισσόμενες απαιτήσεις του τουριστικού κλάδου. Προωθώντας μια συνεργατική προσέγγιση με εκπαιδευτικά ιδρύματα, ηγέτες του κλάδου και υπεύθυνους χάραξης πολιτικής, το PANTOUR στοχεύει στην ανάπτυξη ολοκληρωμένων προγραμμάτων κατάρτισης που υποστηρίζουν έναν βιώσιμο και προσαρμοστικό τουριστικό τομέα. Το έργο αυτό είναι ζωτικής σημασίας για να βοηθήσει τον κλάδο να αντιμετωπίσει τις τρέχουσες προκλήσεις και να διασφαλίσει ότι θα παραμείνει ανθεκτικός και με προοδευτική σκέψη.

Το έργο PANTOUR έχει αναπτύξει διάφορους βασικούς πόρους για την ενίσχυση των δεξιοτήτων στον τουριστικό τομέα. Αυτοί περιλαμβάνουν:

1. **Σύστημα παρακολούθησης δεξιοτήτων**: Το σύστημα αυτό παρέχει δομημένες πληροφορίες σχετικά με τα κενά δεξιοτήτων και τις μελλοντικές ανάγκες στους τομείς του τουρισμού και της φιλοξενίας.


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

2. **Εκθέσεις προφίλ δεξιοτήτων ανά χώρα**: Οι εκθέσεις αυτές προσφέρουν ολοκληρωμένες αναλύσεις του τουριστικού τοπίου, των ικανοτήτων του εργατικού δυναμικού και των αναγκών σε δεξιότητες για διάφορες ευρωπαϊκές χώρες.
3. **Εκθέσεις δεξιοτήτων NTG**: Εστιάζοντας στις ψηφιακές, κοινωνικές και πράσινες δεξιότητες, αυτές οι εκθέσεις συνδυάζουν πρωτογενή και δευτερογενή έρευνα για να αντιμετωπίσουν την ανάπτυξη δεξιοτήτων στον τουριστικό κλάδο.

Αυτοί οι πόροι υποστηρίζουν τη λήψη τεκμηριωμένων αποφάσεων από επιχειρήσεις, φορείς χάραξης πολιτικής και εκπαιδευτικά ιδρύματα.

**Χρήση εκκολαπτηρίων και επιταχυντών**

Μια αποτελεσματική στρατηγική περιλαμβάνει την υποστήριξη νεοφυών επιχειρήσεων και ΜΜΕ μέσω εκκολαπτηρίων και επιταχυντών που προσφέρουν πρόσβαση σε νέες τεχνολογίες και καινοτόμα επιχειρηματικά μοντέλα. Αυτή η προσέγγιση βοηθά τις μικρότερες επιχειρήσεις να παραμείνουν ανταγωνιστικές, επιτρέποντάς τους να υιοθετήσουν πρακτικές αιχμής. Επιπλέον, καλλιεργεί μια κουλτούρα συνεχούς βελτίωσης και μάθησης, η οποία είναι απαραίτητη για την προσαρμογή στις ραγδαίες αλλαγές στον τομέα του τουρισμού. Παρέχοντας αυτούς τους πόρους και τα συστήματα υποστήριξης, οι εκκολαπτηρίες και οι επιταχυντές διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο στην ενίσχυση της ευελιξίας και της ανθεκτικότητας των μικρών επιχειρήσεων, διασφαλίζοντας ότι μπορούν να ευδοκιμήσουν σε ένα δυναμικό περιβάλλον αγοράς.

Για παράδειγμα, ο Θερμοκοιτίδα Τουριστικής Καινοτομίας (TII) στη Βαρκελώνη αποτελεί χαρακτηριστικό παράδειγμα αυτής της προσέγγισης. Το TII προσφέρει στις νεοφυείς επιχειρήσεις του τουριστικού τομέα πρόσβαση σε καθοδήγηση, χρηματοδότηση και ευκαιρίες δικτύωσης. Συνδέοντας τις επιχειρήσεις με ειδικούς του κλάδου και πόρους, το TII διευκολύνει την ανάπτυξη κρίσιμων ψηφιακών και πράσινων δεξιοτήτων. Αυτή η υποστήριξη επιτρέπει στις νεοφυείς επιχειρήσεις να καινοτομούν και να αναπτύσσονται, συμβάλλοντας έτσι σε μια πιο δυναμική και βιώσιμη τουριστική βιομηχανία. Μέσω πρωτοβουλιών όπως το TII, οι μικρές τουριστικές επιχειρήσεις μπορούν να προσαρμοστούν αποτελεσματικά στις αλλαγές της αγοράς και να τις αξιοποιήσουν, διατηρώντας την ανταγωνιστικότητά τους και προωθώντας τη μακροπρόθεσμη επιτυχία τους (Twissen, 2021).

**Συνεργασία κυβέρνησης και επιχειρήσεων**

Μια στρατηγική προσέγγιση για την ενίσχυση των ικανοτήτων του εργατικού δυναμικού περιλαμβάνει τη δημιουργία συμπράξεων δημόσιου-ιδιωτικού τομέα για τη χρηματοδότηση και την υλοποίηση πρωτοβουλιών αναβάθμισης και επανεκπαίδευσης δεξιοτήτων. Συνδυάζοντας τους πόρους και την εμπειρογνωμοσύνη τόσο του δημόσιου όσο και του ιδιωτικού τομέα, μεγιστοποιείται ο αντίκτυπος των προγραμμάτων κατάρτισης. Οι κυβερνήσεις μπορούν να συνεισφέρουν χρηματοδότηση και πολιτική υποστήριξη, ενώ οι επιχειρήσεις προσφέρουν πρακτικές γνώσεις και ευκαιρίες κατάρτισης που σχετίζονται άμεσα με τις δραστηριότητές τους. Αυτή η συνεργασία διασφαλίζει ότι τα προγράμματα κατάρτισης χρηματοδοτούνται επαρκώς, ευθυγραμμίζονται με τις ανάγκες του κλάδου και είναι αποτελεσματικά στο να εξοπλίζουν τους εργαζόμενους με τις δεξιότητες που απαιτούνται για να επιτύχουν σε μια ραγδαία μεταβαλλόμενη αγορά. Τέτοιες συνεργασίες είναι ζωτικής σημασίας για την καλλιέργεια ενός ανθεκτικού και προσαρμοστικού εργατικού δυναμικού (McKinsey, 2022).


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

# 9. Επίδραση της αναβάθμισης δεξιοτήτων και της επανεκπαίδευσης στην ανάκαμψη και την ανάπτυξη του τουριστικού τομέα

Τα προγράμματα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (ΕΕΚ) είναι θεμελιώδη για τη δημιουργία ενός εξειδικευμένου και προσαρμοστικού εργατικού δυναμικού στον τομέα του τουρισμού. Συνδυάζοντας τη μάθηση στην τάξη με πρακτική, βιωματική εμπειρία, τα προγράμματα αυτά διασφαλίζουν ότι οι εργαζόμενοι διαθέτουν τις ικανότητες που απαιτούνται για να διαπρέψουν σε σύγχρονους ρόλους στον τουρισμό. Πολλά μαθήματα ΕΕΚ δίνουν έμφαση σε δεξιότητες σχετικές με τον κλάδο, όπως το ψηφιακό μάρκετινγκ και η εξυπηρέτηση πελατών, οι οποίες είναι κρίσιμες για την προσέλκυση και τη διατήρηση πελατών. Αυτή η πρακτική προσέγγιση επιτρέπει στους μαθητές να εφαρμόζουν άμεσα όσα μαθαίνουν σε πραγματικές καταστάσεις, ενισχύοντας την αποτελεσματικότητα και την αυτοπεποίθησή τους στην εργασία.

Η συνεργασία με εταίρους του κλάδου, όπως ξενοδοχεία, ταξιδιωτικά γραφεία και ταξιδιωτικοί πράκτορες, ενισχύει την αποτελεσματικότητα της ΕΕΚ, παρέχοντας στους μαθητές κατάρτιση στο χώρο εργασίας σε πραγματικά εργασιακά περιβάλλοντα. Τέτοιες συνεργασίες διασφαλίζουν ότι η κατάρτιση της ΕΕΚ είναι ευθυγραμμισμένη με τα τρέχοντα πρότυπα του κλάδου, καθιστώντας τους μαθητές πιο έτοιμους για την αγορά εργασίας και πιο ευέλικτους στις ανάγκες της αγοράς. Επιπλέον, η ΕΕΚ υποστηρίζει τη δια βίου μάθηση με ευέλικτες επιλογές, όπως διαδικτυακά μαθήματα και πιστοποιητικά βραχυπρόθεσμης διάρκειας, επιτρέποντας στους σημερινούς εργαζόμενους να παραμένουν ανταγωνιστικοί και να προσαρμόζονται στις νέες τεχνολογίες και τάσεις χωρίς να διακόπτουν για μεγάλο χρονικό διάστημα την επαγγελματική τους σταδιοδρομία.

Εστιάζοντας τόσο στις τεχνικές όσο και στις διαπροσωπικές δεξιότητες, τα προγράμματα ΕΕΚ καλλιεργούν ένα εργατικό δυναμικό που είναι ταυτόχρονα εξειδικευμένο και επικεντρωμένο στον πελάτη. Αυτή η διπλή έμφαση είναι ζωτικής σημασίας για τη διατήρηση ενός ανταγωνιστικού τουριστικού τομέα, ικανό να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις ενός ταχέως μεταβαλλόμενου βιομηχανικού τοπίου, ιδίως καθώς ο τομέας ανακάμπτει από τις πρόσφατες παγκόσμιες αναταραχές και στρέφεται προς τη βιώσιμη ανάπτυξη.

**Ενισχυμένη ανταγωνιστικότητα**

Η στρατηγική αναβάθμιση των δεξιοτήτων και η επανεκπαίδευση του εργατικού δυναμικού μέσω προγραμμάτων ΕΕΚ ενισχύει σημαντικά την ανταγωνιστικότητα του τουριστικού τομέα, τόσο σε τοπικό όσο και σε διεθνές επίπεδο. Καθώς οι τουριστικοί προορισμοί σε όλο τον κόσμο ανταγωνίζονται για να προσελκύσουν ταξιδιώτες, οι χώρες-εταίροι του TOURX επωφελούνται από ένα καλά καταρτισμένο εργατικό δυναμικό που μπορεί να προσφέρει υψηλής ποιότητας, πελατοκεντρικές εμπειρίες, συμβάλλοντας έτσι στη φήμη και την ανάπτυξη του τομέα.

Σε χώρες όπως **η Γερμανία** και **το Βέλγιο**, το μοντέλο της διττής εκπαίδευσης, το οποίο συνδυάζει την πρακτική μαθητεία με τη μάθηση στην τάξη, έχει αποδειχθεί αποτελεσματικό στην ταχεία ανάπτυξη κρίσιμων δεξιοτήτων στον τομέα της ψηφιακής παιδείας, της εξυπηρέτησης πελατών και των συστημάτων διαχείρισης πελατειακών σχέσεων (CRM). Το μοντέλο αυτό επιτρέπει στους μαθητές να αναπτύξουν εφαρμόσιμες δεξιότητες που ανταποκρίνονται στα πρότυπα του κλάδου, προετοιμάζοντάς τους να συνεισφέρουν άμεσα μόλις εισέλθουν στην αγορά εργασίας. Αυτή η πρακτική προσέγγιση είναι ιδιαίτερα επωφελής σε θέσεις εργασίας στον τουρισμό που απαιτούν υψηλό επίπεδο αλληλεπίδρασης, όπου οι ψηφιακές δεξιότητες και οι δεξιότητες αλληλεπίδρασης με τους πελάτες είναι απαραίτητες για την παροχή μιας απρόσκοπτης εμπειρίας στους επισκέπτες. Οι δεξιότητες αυτές υποστηρίζονται περαιτέρω από πρωτοβουλίες της ΕΕ, όπως το **Ευρωπαϊκό Διαβατήριο Δεξιοτήτων**, το οποίο επιτρέπει τη διασυνοριακή αναγνώριση δεξιοτήτων, διευκολύνοντας την κινητικότητα του εργατικού δυναμικού και επιτρέποντας στους επαγγελματίες που έχουν εκπαιδευτεί μέσω της ΕΕΚ να εργάζονται σε όλες τις χώρες της ΕΕ με ελάχιστα εμπόδια. Αυτή η κινητικότητα του εργατικού δυναμικού είναι ιδιαίτερα πολύτιμη σε περιοχές με έντονη τουριστική κίνηση, όπως οι Βρυξέλλες, όπου η ζήτηση για πολύγλωσσο και πολιτισμικά ευαισθητοποιημένο προσωπικό είναι ζωτικής σημασίας για την κάλυψη των αναγκών του διεθνούς πελατολογίου.


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

Σε περιοχές με έντονο εποχιακό τουρισμό, όπως **η Ελλάδα** και **η Ιταλία**, τα προγράμματα ΕΕΚ έχουν προσαρμόσει τα προγράμματά τους ώστε να εστιάζουν σε δεξιότητες που ενισχύουν την προσαρμοστικότητα και την ποιότητα στις εποχιακές θέσεις εργασίας. Με την κατάρτιση των εργαζομένων σε τομείς όπως η ευέλικτη εξυπηρέτηση πελατών, η διοργάνωση εκδηλώσεων και τα ψηφιακά συστήματα κρατήσεων, τα προγράμματα αυτά εξοπλίζουν τους εργαζόμενους ώστε να αντιμετωπίζουν με ευκολία τις περιόδους αιχμής, διασφαλίζοντας ότι οι επισκέπτες λαμβάνουν συνεπή και υψηλής ποιότητας εξυπηρέτηση. Οι εποχιακοί εργαζόμενοι που έχουν εκπαιδευτεί σε αυτές τις δεξιότητες προσαρμοστικότητας συμβάλλουν στη διατήρηση της φήμης μιας περιοχής ως αξιόπιστου και ευχάριστου προορισμού, ενισχύοντας την ανταγωνιστικότητα της περιοχής στην προσέλκυση επαναλαμβανόμενων επισκεπτών και μεγιστοποιώντας τα έσοδα κατά τις περιόδους αιχμής.

Επιπλέον, χώρες όπως **η Ισπανία** έχουν ενσωματώσει συγκεκριμένα ψηφιακά εκπαιδευτικά μαθήματα στα προγράμματα ΕΕΚ, προκειμένου να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις ενός τουριστικού κλάδου που λειτουργεί ολοένα και περισσότερο διαδικτυακά. Με έντονη έμφαση στο διαδικτυακό μάρκετινγκ και την ανάλυση δεδομένων, τα ισπανικά προγράμματα ΕΕΚ προετοιμάζουν τους εργαζόμενους να διαχειρίζονται τις ψηφιακές αλληλεπιδράσεις με τους πελάτες και τις διαδικτυακές πλατφόρμες κρατήσεων. Αυτή η ψηφιακή επάρκεια δίνει τη δυνατότητα στις ισπανικές τουριστικές επιχειρήσεις να προσεγγίσουν ευρύτερες αγορές, ιδίως διεθνείς επισκέπτες, και ενισχύει το ανταγωνιστικό τους πλεονέκτημα, προσφέροντας ευέλικτες και εξατομικευμένες διαδικτυακές εμπειρίες στους πελάτες. Αυτή η δέσμευση στην ψηφιακή κατάρτιση συνάδει με τους στόχους της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τη δημιουργία ενός εργατικού δυναμικού με ψηφιακές ικανότητες, υποστηρίζοντας τόσο την ατομική απασχολησιμότητα όσο και την ανταγωνιστικότητα σε επίπεδο κλάδου.

Στην **Πορτογαλία**, η ανάπτυξη πρακτικών και ευέλικτων διαδρομών ΕΕΚ έχει αναδειχθεί ως σημαντική στρατηγική για την αντιμετώπιση της έλλειψης εργατικού δυναμικού στον τουριστικό τομέα. Τα προγράμματα που υποστηρίζονται από την Εθνική Υπηρεσία Πιστοποίησης και Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (ANQEP) προσφέρουν διπλές πιστοποιήσεις, συνδυάζοντας τη δευτεροβάθμια εκπαίδευση με την επαγγελματική κατάρτιση. Τα μαθήματα αυτά δίνουν έμφαση σε δεξιότητες όπως η διαχείριση της φιλοξενίας, το ψηφιακό μάρκετινγκ και η γλωσσική κατάρτιση, ιδίως για τους μετανάστες εργαζόμενους που αποτελούν ένα αυξανόμενο τμήμα του εργατικού δυναμικού. Αντιμετωπίζοντας τα γλωσσικά εμπόδια και ενσωματώνοντας τους εργαζόμενους στις τοπικές κοινότητες, τα προγράμματα αυτά ενισχύουν την ικανότητα της Πορτογαλίας να καλύψει τις εργασιακές απαιτήσεις ενός ταχέως αναπτυσσόμενου τουριστικού τομέα.

Τέλος, στην **Κίνα**, το σύστημα επαγγελματικής εκπαίδευσης αξιοποιεί ψηφιακές πλατφόρμες και εκτενείς βιβλιοθήκες πόρων για να καλύψει τα κενά δεξιοτήτων στον τουρισμό. Με πρωτοβουλίες όπως η «Στρατηγική Δράσης για την Ψηφιακή Εκπαίδευση», η χώρα έχει δημιουργήσει μια ισχυρή υποδομή, που περιλαμβάνει 1.200 επαγγελματικές βιβλιοθήκες πόρων και χιλιάδες διαδικτυακά μαθήματα. Αυτές οι προσπάθειες εστιάζουν στην καλλιέργεια εξειδίκευσης σε τομείς όπως οι ψηφιακές τουριστικές υπηρεσίες, η διαχείριση κρίσεων και ο οικοτουρισμός. Με την ενσωμάτωση της τεχνολογίας και της καινοτομίας στην κατάρτιση, η Κίνα διασφαλίζει ότι το εργατικό δυναμικό της είναι έτοιμο να ανταποκριθεί στις παγκόσμιες τουριστικές απαιτήσεις. Επιπλέον, η έμφαση σε εξατομικευμένες και διεθνείς υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένης της πολύγλωσσης επικοινωνίας και των διαπολιτισμικών ικανοτήτων, ενισχύει άμεσα την ανταγωνιστικότητα των κινεζικών τουριστικών προορισμών.

**Βιωσιμότητα και καινοτομία**

Η βιωσιμότητα έχει καταστεί βασικός πυλώνας της τουριστικής βιομηχανίας, καθώς οι ταξιδιώτες αναζητούν όλο και περισσότερο προορισμούς και υπηρεσίες με οικολογική συνείδηση. Η αναβάθμιση και η επανεκπαίδευση σε βιώσιμες πρακτικές επιτρέπουν στους επαγγελματίες του τουρισμού να ενσωματώνουν περιβαλλοντικά υπεύθυνες πρακτικές στην εργασία τους, υποστηρίζοντας τόσο την οικολογική διατήρηση όσο και τη βιωσιμότητα των επιχειρήσεων. Οι χώρες-εταίροι του TOURX έχουν λάβει σημαντικά μέτρα για την ενσωμάτωση πράσινων δεξιοτήτων στα προγράμματα ΕΕΚ, ευθυγραμμίζοντας τα με τους περιβαλλοντικούς στόχους της ΕΕ και προωθώντας την καινοτομία σε ολόκληρο τον τουριστικό τομέα.


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

Στην **Ιταλία** και **την Ισπανία**, τα προγράμματα ΕΕΚ έχουν εισαγάγει κατάρτιση με έμφαση στη βιωσιμότητα, η οποία περιλαμβάνει τη διαχείριση αποβλήτων, τη διατήρηση των πόρων και τη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων. Η κατάρτιση αυτή δίνει τη δυνατότητα στους εργαζόμενους στον τουρισμό να εφαρμόζουν πράσινες πρακτικές που ελαχιστοποιούν το περιβαλλοντικό αποτύπωμα, ενισχύοντας παράλληλα την ελκυστικότητα των προορισμών τους για τους τουρίστες με οικολογική συνείδηση. Η Ιταλία, για παράδειγμα, εστιάζει σε βιώσιμες πρακτικές σε περιοχές όπως η Τοσκάνη, όπου η διατήρηση του τοπίου και η προώθηση του βιώσιμου οινοτουρισμού αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της ελκυστικότητας της περιοχής. Μέσω της κατάρτισης των εργαζομένων σε αυτές τις εξειδικευμένες βιώσιμες πρακτικές, τα ιταλικά προγράμματα ΕΕΚ συμβάλλουν στη μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα του τουρισμού, υποστηρίζοντας παράλληλα τους στόχους βιωσιμότητας σε επίπεδο ΕΕ.

**Η Ελλάδα** έχει επίσης σημειώσει αυξημένη ενσωμάτωση ενοτήτων πράσινου τουρισμού στα προγράμματα ΕΕΚ, ειδικά σε περιοχές όπως οι Κυκλάδες, όπου ο τουρισμός μπορεί να επιβαρύνει τους φυσικούς πόρους. Αυτές οι ενότητες καλύπτουν τον οικοτουρισμό, τη διατήρηση των ακτών και τις βιώσιμες πρακτικές φιλοξενίας, προετοιμάζοντας τους επαγγελματίες να διαχειρίζονται τους πόρους με υπευθυνότητα. Αυτή η έμφαση στη διαχείριση του περιβάλλοντος είναι ιδιαίτερα κρίσιμη για την προστασία των πολιτιστικών και φυσικών πόρων της Ελλάδας, οι οποίοι αποτελούν σημαντικά τουριστικά αξιοθέατα. Η βιώσιμη κατάρτιση όχι μόνο βελτιώνει την εμπειρία των επισκεπτών, αλλά και θέτει τις ελληνικές τουριστικές επιχειρήσεις σε θέση να επωφεληθούν από το αναπτυσσόμενο τμήμα της αγοράς του οικοτουρισμού. Εν τω μεταξύ, **η Πορτογαλία** έχει σημειώσει πρόοδο στην ενσωμάτωση αρχών βιωσιμότητας στα προγράμματα ΕΕΚ της. Τα προγράμματα που υποστηρίζονται από την Εθνική Υπηρεσία Πιστοποίησης και Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (ANQEP) περιλαμβάνουν ενότητες σχετικά με την ενεργειακή απόδοση και τις βιώσιμες λειτουργίες, προετοιμάζοντας τους εργαζόμενους να αντιμετωπίσουν τη διπλή πρόκληση της προστασίας του περιβάλλοντος και της υψηλής ζήτησης επισκεπτών σε περιοχές όπως η Λισαβόνα και το Αλγκάρβε.

Με την υποστήριξη **της Πρωτοβουλίας «Green Skills»**, τα προγράμματα ΕΕΚ σε όλες τις χώρες-εταίρους του TOURX αποκτούν πρόσβαση σε χρηματοδότηση της ΕΕ αφιερωμένη στην πράσινη εκπαίδευση. Η πρωτοβουλία αυτή επιτρέπει στα ιδρύματα να αναπτύξουν προγράμματα σπουδών που διδάσκουν τη διαχείριση των ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, τις βιώσιμες λειτουργίες και τον τουρισμό χαμηλού περιβαλλοντικού αντίκτυπου. Στο **Βέλγιο**, τα προγράμματα ΕΕΚ αξιοποιούν αυτή τη χρηματοδότηση για να συνεργαστούν με τοπικούς τουριστικούς φορείς και οργανώσεις με οικολογικό προσανατολισμό, δημιουργώντας εκπαιδευτικές ενότητες που ενθαρρύνουν βιώσιμες πρακτικές στον αστικό και αγροτικό τουρισμό. Ως αποτέλεσμα, οι μαθητές είναι καλά προετοιμασμένοι να συμβάλουν στη μετάβαση του κλάδου προς ένα πιο φιλικό προς το περιβάλλον μοντέλο, προωθώντας τόσο τη βιωσιμότητα όσο και την καινοτομία σε ολόκληρο τον τομέα. Ομοίως, **η Πορτογαλία** αξιοποιεί τη χρηματοδότηση της ΕΕ για να εισαγάγει μικροπιστοποιήσεις που εστιάζουν στη βιώσιμη διαχείριση επιχειρήσεων, διασφαλίζοντας ότι οι εργαζόμενοι είναι προετοιμασμένοι να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις ενός ταχέως μεταβαλλόμενου κλάδου.

Η στροφή προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό στον τουρισμό προωθεί περαιτέρω την καινοτομία. Τα προγράμματα ΕΕΚ που ενσωματώνουν δεξιότητες βασισμένες στην τεχνολογία, όπως η ανάλυση δεδομένων, η εικονική αλληλεπίδραση και τα συστήματα CRM, εξοπλίζουν τους εργαζόμενους ώστε να εφαρμόζουν σύγχρονες λύσεις που βελτιώνουν την επιχειρησιακή αποδοτικότητα και μειώνουν το κόστος. Στη **Γερμανία**, για παράδειγμα, τα προγράμματα σπουδών ΕΕΚ περιλαμβάνουν εκπαίδευση σε ψηφιακά εργαλεία που υποστηρίζουν φιλικές προς το περιβάλλον λειτουργίες, όπως ψηφιακές πλατφόρμες κρατήσεων και εικονικές περιηγήσεις. Ομοίως, **η Κίνα** έχει δώσει έμφαση στη χρήση ψηφιακών πλατφορμών μάθησης για την προώθηση βιώσιμων πρακτικών στον τουρισμό, όπως η μείωση των αποβλήτων μέσω ψηφιακών συστημάτων κρατήσεων και η εισαγωγή εικονικών εμπειριών οικοτουρισμού. Αυτές οι πρωτοβουλίες αντανακλούν μια παγκόσμια τάση όπου ο ψηφιακός μετασχηματισμός και η βιωσιμότητα συμβαδίζουν, προσφέροντας καινοτόμους τρόπους για την κάλυψη των απαιτήσεων της αγοράς, με παράλληλη διατήρηση των περιβαλλοντικών πόρων.

**Μακροπρόθεσμα οικονομικά οφέλη**


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

Η αναβάθμιση των δεξιοτήτων και η επανεκπαίδευση στον τομέα του τουρισμού προσφέρουν σημαντικά μακροπρόθεσμα οικονομικά οφέλη, καθώς βελτιώνουν την ποιότητα των υπηρεσιών, ενισχύουν τη διατήρηση του εργατικού δυναμικού και σταθεροποιούν τις περιφερειακές οικονομίες. Με τη δημιουργία ενός εξειδικευμένου και ευέλικτου εργατικού δυναμικού, τα προγράμματα ΕΕΚ συμβάλλουν στη δημιουργία θετικών εμπειριών για τους επισκέπτες, προωθώντας τις επαναλαμβανόμενες επισκέψεις και τη μακροπρόθεσμη δημιουργία εσόδων. Αυτή η σταθερότητα είναι ιδιαίτερα σημαντική για περιοχές που εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από τον τουρισμό ως κύρια πηγή εισοδήματος.

Για παράδειγμα, στην **Ισπανία** και **την Ιταλία**, όπου ο τουρισμός συμβάλλει σημαντικά στην εθνική οικονομία, τα προγράμματα ΕΕΚ που εστιάζουν στην ψηφιακή αλληλεπίδραση με τους πελάτες και στις βιώσιμες πρακτικές συμβάλλουν στη μακροπρόθεσμη οικονομική ανθεκτικότητα. Με τη συνεχή κατάρτιση των εργαζομένων ώστε να ανταποκρίνονται στις μεταβαλλόμενες απαιτήσεις του κλάδου, οι χώρες αυτές καλλιεργούν ένα εργατικό δυναμικό που υποστηρίζει υψηλά πρότυπα εξυπηρέτησης και βιωσιμότητα. Αυτή η έμφαση στην ποιότητα και την περιβαλλοντική διαχείριση συμβάλλει στην προσέλκυση επισκεπτών με περιβαλλοντική συνείδηση και επαναλαμβανόμενων επισκεπτών, προωθώντας τη σταθερή οικονομική ανάπτυξη.

Επιπλέον, οι πρωτοβουλίες αναβάθμισης δεξιοτήτων της ΕΕΚ υποστηρίζουν τη διατήρηση των θέσεων εργασίας, προσφέροντας σαφείς διαδρομές επαγγελματικής εξέλιξης, μειώνοντας την εναλλαγή προσωπικού και ενισχύοντας την ικανοποίηση των εργαζομένων από την εργασία τους. Οι εποχιακοί εργαζόμενοι σε περιοχές με έντονη τουριστική κίνηση, όπως οι Βαλεαρίδες Νήσοι στην Ισπανία ή η Ακτή του Αμάλφι στην Ιταλία, επωφελούνται από εξειδικευμένη κατάρτιση που αυξάνει τις πιθανότητές τους να επιστρέψουν για μελλοντικές περιόδους. Αυτή η σταθερότητα του εργατικού δυναμικού μειώνει το κόστος πρόσληψης και κατάρτισης για τις τουριστικές επιχειρήσεις, υποστηρίζοντας τις περιφερειακές οικονομίες που εξαρτώνται από ένα αξιόπιστο τουριστικό εργατικό δυναμικό.

Στην **Πορτογαλία**, τα προγράμματα ΕΕΚ που υποστηρίζονται από την ANQEP ανταποκρίνονται τόσο στις απαιτήσεις της αγοράς εργασίας όσο και στην ένταξη του εργατικού δυναμικού. Πρωτοβουλίες όπως τα προγράμματα διπλής πιστοποίησης ενσωματώνουν τη δευτεροβάθμια εκπαίδευση με την επαγγελματική κατάρτιση, εξοπλίζοντας τους εργαζόμενους με εξειδικευμένες δεξιότητες σε τομείς όπως η φιλοξενία και ο πράσινος τουρισμός. Αυτές οι προσπάθειες όχι μόνο συμβάλλουν στη μακροπρόθεσμη σταθερότητα του εργατικού δυναμικού, αλλά και ενισχύουν την οικονομική ανθεκτικότητα σε περιοχές που εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από τον τουρισμό, όπως η Λισαβόνα και το Πόρτο.

Προγράμματα όπως το **Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (ΕΚΤ)** και **το Erasmus+** παρέχουν ουσιαστική χρηματοδότηση που ενισχύει τα προγράμματα ΕΕΚ και υποστηρίζει τη διασυνοριακή συνεργασία. Η χρηματοδότηση από το ΕΚΤ επιτρέπει στα ιδρύματα ΕΕΚ με έμφαση στον τουρισμό να βελτιώσουν τα προγράμματα σπουδών τους, να επενδύσουν σε ψηφιακή υποδομή και να προωθήσουν συνεργασίες με τον κλάδο. Το Erasmus+ επεκτείνει αυτά τα οφέλη υποστηρίζοντας ανταλλαγές και συνεργασίες που επιτρέπουν στα ιδρύματα ΕΕΚ να αντλήσουν διδάγματα από τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές. Αυτή η πρόσβαση σε πρόσθετη χρηματοδότηση και ευκαιρίες συνεργασίας βοηθά τα προγράμματα ΕΕΚ να ενσωματώσουν πρωτοποριακές μεθόδους κατάρτισης, όπως ψηφιακές προσομοιώσεις και πρακτικές βιώσιμης διαχείρισης, καθιστώντας τον τουριστικό τομέα πιο ανθεκτικό στις παγκόσμιες αλλαγές και τις οικονομικές προκλήσεις. Για παράδειγμα, κινεζικά κέντρα επαγγελματικής κατάρτισης που συνεργάζονται με προγράμματα Erasmus+ έχουν ανταλλάξει ιδέες σχετικά με την ενσωμάτωση της βιωσιμότητας και της ψηφιακής καινοτομίας στην ΕΕΚ, ενισχύοντας τις παγκόσμιες προοπτικές στις μεθοδολογίες κατάρτισης. Αυτή η διασυνοριακή συνεργασία εμπλουτίζει την προσφορά της ΕΕΚ, εξοπλίζοντας τους εργαζόμενους στον τουρισμό ώστε να αντιμετωπίζουν σύνθετες προκλήσεις σε έναν ταχέως εξελισσόμενο τομέα.

Στην **Κίνα**, η ενσωμάτωση ψηφιακών εκπαιδευτικών πλατφορμών σε προγράμματα ΕΕΚ ειδικά για τον κλάδο καταδεικνύει την αξία των καινοτόμων προσεγγίσεων στην προώθηση της οικονομικής ανθεκτικότητας. Τα προγράμματα κατάρτισης στον τουρισμό δίνουν έμφαση στη διαχείριση κρίσεων, στις εικονικές τουριστικές υπηρεσίες και στις προηγμένες τεχνικές αλληλεπίδρασης με τους πελάτες, διασφαλίζοντας ότι το εργατικό δυναμικό μπορεί να προσαρμοστεί στις τεχνολογικές και αγοραίες μεταβολές. Αυτές οι πρωτοβουλίες συμβάλλουν στη βιώσιμη ανάπτυξη της τουριστικής βιομηχανίας της Κίνας, ενώ συνάδουν με τους διεθνείς στόχους βιωσιμότητας και ψηφιοποίησης.


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

Ευθυγραμμίζοντας τις πρωτοβουλίες τους με τις πρωτοβουλίες της ΕΕ και τους στόχους βιωσιμότητας, οι χώρες-εταίροι του TOURX, όπως **η Γερμανία** και **το Βέλγιο,** έχουν πρόσβαση σε χρηματοδότηση και επενδύσεις για τον ψηφιακό μετασχηματισμό και τα πράσινα έργα. Αυτά τα κεφάλαια επιτρέπουν στα ιδρύματα ΕΕΚ να βελτιώσουν τα προγράμματά τους, υποστηρίζοντας έναν τουριστικό τομέα που όχι μόνο πληροί τα τρέχοντα πρότυπα, αλλά και προσαρμόζεται στις μελλοντικές απαιτήσεις. Αυτή η χρηματοδοτική ευθυγράμμιση ενισχύει τις περιφερειακές οικονομίες, υποστηρίζει τη σταθερή απασχόληση και προάγει τη βιώσιμη ανάπτυξη σε ολόκληρο τον τουριστικό τομέα της ΕΕ.



Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

# 10. Συμπέρασμα

Το έργο TourX, μέσω του Παραδοτέου 3.2.2, παρέχει μια ολοκληρωμένη ανάλυση των προγραμμάτων ΕΕΚ που σχετίζονται με τον τουρισμό σε όλες τις χώρες-εταίρους, εντοπίζοντας τα πλεονεκτήματα, τις προκλήσεις και τις ευκαιρίες για στρατηγική βελτίωση. Τα συμπεράσματα που προκύπτουν από τη μελέτη αυτή υπογραμμίζουν τον κρίσιμο ρόλο της αναβάθμισης των δεξιοτήτων και της επανεκπαίδευσης στην κάλυψη των ταχέως εξελισσόμενων απαιτήσεων της τουριστικής βιομηχανίας.

Το εξελισσόμενο τοπίο του τουρισμού υπογραμμίζει την ανάγκη για καλά δομημένα, προσανατολισμένα στο μέλλον συστήματα ΕΕΚ. Σε όλες τις χώρες-εταίρους, η ενσωμάτωση ψηφιακών δεξιοτήτων, δεξιοτήτων με επίκεντρο τον πελάτη και δεξιοτήτων βιωσιμότητας έχει καταστεί ακρογωνιαίος λίθος για την ενίσχυση της ετοιμότητας του εργατικού δυναμικού και της ανθεκτικότητας του τομέα. Αυτή η εστίαση αντανακλά ευρύτερες παγκόσμιες τάσεις στον ψηφιακό μετασχηματισμό, την οικολογική συνείδηση και την έμφαση στην αριστεία των υπηρεσιών.

Η ανάλυση αποκάλυψε σημαντικές διαφορές στη δομή και την εστίαση των προγραμμάτων ΕΕΚ μεταξύ των χωρών-εταίρων του TOURX. Αυτή η ποικιλομορφία προσφέρει μοναδικά πλεονεκτήματα, ενώ ταυτόχρονα επισημαίνει τομείς που χρήζουν βελτίωσης. Για παράδειγμα, τα μοντέλα διττής εκπαίδευσης της Γερμανίας και του Βελγίου έχουν αποδειχθεί εξαιρετικά αποτελεσματικά στο να εξοπλίζουν τους μαθητές με δεξιότητες άμεσης εφαρμογής μέσω στενής συνεργασίας με τον κλάδο. Αντίθετα, χώρες όπως η Ελλάδα και η Ισπανία, οι οποίες βασίζονται περισσότερο σε σχολικά συστήματα, θα επωφεληθούν από την ενσωμάτωση ευκαιριών πρακτικής κατάρτισης, ώστε να ευθυγραμμιστούν καλύτερα με τις επιχειρησιακές πραγματικότητες του τουριστικού τομέα. Ομοίως, περιοχές με σημαντική εποχική τουριστική κίνηση, όπως η Ιταλία και η Ισπανία, καταδεικνύουν την αξία των προσαρμοστικών εκπαιδευτικών ενοτήτων που εξοπλίζουν τους εργαζόμενους ώστε να ανταποκρίνονται στις διακυμάνσεις της ζήτησης, διατηρώντας παράλληλα υψηλά πρότυπα εξυπηρέτησης.

Η αυξανόμενη σημασία της βιωσιμότητας στον τουρισμό αποτελεί μια απαράμιλλη ευκαιρία για τα προγράμματα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (ΕΕΚ) να προωθήσουν τις πράσινες πρακτικές. Χώρες όπως η Ιταλία, η Ισπανία και η Ελλάδα έχουν σημειώσει σημαντική πρόοδο στην ενσωμάτωση του οικοτουρισμού, της διατήρησης των πόρων και της βιώσιμης φιλοξενίας στα προγράμματα σπουδών τους. Ωστόσο, απαιτείται μια πιο καθολική και συντονισμένη προσέγγιση για να διασφαλιστεί ότι όλες οι χώρες-εταίροι ανταποκρίνονται στις αυξανόμενες προσδοκίες των ταξιδιωτών για βιώσιμες εμπειρίες, υποστηρίζοντας παράλληλα τους ευρύτερους περιβαλλοντικούς στόχους της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Οι ψηφιακές δεξιότητες παραμένουν βασικός άξονας, καθώς αποτελούν το θεμέλιο των σύγχρονων τουριστικών δραστηριοτήτων, από το μάρκετινγκ και την αλληλεπίδραση με τους πελάτες έως την επιχειρησιακή αποδοτικότητα. Η υιοθέτηση της τεχνολογικά βασισμένης κατάρτισης, όπως παρατηρείται στη Γερμανία, την Ισπανία και την Πορτογαλία, υπογραμμίζει τη σημασία της απόκτησης ικανοτήτων από τους εργαζόμενους σε διαδικτυακές πλατφόρμες, ανάλυση δεδομένων και εικονικά εργαλεία. Αυτές οι εξελίξεις βελτιώνουν την εμπειρία των πελατών και συμβάλλουν στην επιχειρησιακή βιωσιμότητα, μειώνοντας τα απόβλητα και απλοποιώντας τις διαδικασίες.


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

Ο οικονομικός αντίκτυπος των ισχυρών συστημάτων Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (ΕΕΚ) είναι ευρύς. Με την προώθηση της επαγγελματικής εξέλιξης, τη μείωση της εναλλαγής του εργατικού δυναμικού και τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών, τα προγράμματα αυτά παρέχουν σταθερότητα στις περιφερειακές οικονομίες που εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από τον τουρισμό. Οι χώρες που ενσωματώνουν τα μικροπιστοποιητικά και τη δια βίου μάθηση στις προσφορές ΕΕΚ τους, όπως η Πορτογαλία, ενισχύουν περαιτέρω την ικανότητά τους να προσαρμόζονται στις αναδυόμενες τάσεις και να διατηρούν την ανταγωνιστικότητα του εργατικού δυναμικού.

Το παρόν παραδοτέο παρέχει μια σειρά εξαιρετικά σημαντικών ευρημάτων που αντικατοπτρίζουν την τρέχουσα κατάσταση των προγραμμάτων ΕΕΚ που σχετίζονται με τον τουρισμό σε όλες τις χώρες-εταίρους. Τα ευρήματα αυτά χρησιμεύουν ως βάση για τις επόμενες δραστηριότητες και τα πακέτα εργασίας του TOURX, διασφαλίζοντας ότι η έρευνα και η ανάλυση συμβάλλουν άμεσα σε πρακτικές εφαρμογές.

Στο πλαίσιο του Πακέτου Εργασίας 3 (WP3), αυτές οι πληροφορίες θα διαδραματίσουν καθοριστικό ρόλο στη διαμόρφωση των εργαλείων και των πλαισίων που αναπτύσσονται για την ΕΕΚ στον τομέα του τουρισμού. Η επόμενη φάση, το Πακέτο Εργασίας 4 (WP4), θα επικεντρωθεί στη δοκιμή και τη βελτίωση αυτών των εργαλείων μέσω πιλοτικών πρωτοβουλιών, διασφαλίζοντας την αποτελεσματικότητά τους και την ευθυγράμμισή τους με τις ανάγκες του κλάδου. Αυτή η φάση θα προσφέρει πολύτιμη ανατροφοδότηση για την τελειοποίηση των μεθοδολογιών πριν από την ευρύτερη εφαρμογή τους.

Πέραν αυτού, το Πακέτο Εργασίας 5 (WP5) θα διασφαλίσει τον μακροπρόθεσμο αντίκτυπο του TOURX προωθώντας συστάσεις πολιτικής, ενισχύοντας την αριστεία στην ΕΕΚ και διευκολύνοντας τη μεταφορά των λύσεων του TOURX σε νέα περιφερειακά και τομεακά πλαίσια. Αυτή η μετάβαση από την έρευνα και την ανάπτυξη (WP3) στη δοκιμή (WP4) και, τελικά, στον συστημικό αντίκτυπο και την εφαρμογή πολιτικής (WP5) αντανακλά τη δέσμευση του έργου για την προώθηση βιώσιμων, προσαρμόσιμων και καινοτόμων πλαισίων ΕΕΚ.

Εν κατακλείδι, η ενσωμάτωση προοδευτικών στρατηγικών ΕΕΚ σε όλες τις χώρες-εταίρους είναι καθοριστικής σημασίας για την άνθηση του τουριστικού τομέα σε ένα ανταγωνιστικό και ταχέως εξελισσόμενο παγκόσμιο περιβάλλον. Εστιάζοντας στην προσαρμοστικότητα, τη συνεργασία και την καινοτομία, τα προγράμματα ΕΕΚ μπορούν να εξασφαλίσουν ένα εξειδικευμένο, βιώσιμο και ανθεκτικό εργατικό δυναμικό. Συνολικά, αυτές οι ολοκληρωμένες στρατηγικές είναι απαραίτητες για την προσαρμογή στις εξελισσόμενες τουριστικές απαιτήσεις και τη διασφάλιση της μακροπρόθεσμης ανταγωνιστικότητας του κλάδου και της βιώσιμης ανάπτυξης.


Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

# 11. Βιβλιογραφικές αναφορές

Angotti, R., Fonzo, C., C Pedone, A. (2024). *Εφαρμογή των ευρωπαϊκών προτεραιοτήτων στην ΕΕΚ: καθιστώντας την εθνική ΕΕΚ ευέλικτη, καινοτόμο, ελκυστική, χωρίς αποκλεισμούς και με διασφαλισμένη ποιότητα: Ιταλία*. Cedefop Refernet θεματικές προοπτικές. https://www.cedefop.europa.eu/en/country-reports/implementing-european-priorities-vet-italy-2024

Au-Yong-Oliveira, M., Palma-Moreira, A., Macedo, M., Walter, C. E., C Grassos, T. (2024). *Το μέλλον του τουρισμού: Μια ανάλυση των αναγκών κατάρτισης* (1η έκδ.)

Επιτροπή Βιομηχανίας και Δεξιοτήτων της Αυστραλίας. (2021). *Ανακοίνωση της συνεδρίασης της AISC – 1 Δεκεμβρίου 2021.* Ανακτήθηκε από https://aisc.net.au/hub/aisc-meeting-communique-1-december-2021

Barbosa, J., C. Moura, H. (2024). *Εφαρμογή των ευρωπαϊκών προτεραιοτήτων στην ΕΕΚ: καθιστώντας την εθνική ΕΕΚ ευέλικτη, καινοτόμο, ελκυστική, χωρίς αποκλεισμούς και με διασφαλισμένη ποιότητα: Πορτογαλία.* Θεματικές προοπτικές του Cedefop Refernet προοπτικές του Cedefop Refernet. https://www.cedefop.europa.eu/en/country-reports/implementing-european-priorities-vet-portugal-2024

Cedefop. (χ.χ.) *Ελλάδα*. Ανακτήθηκε από https://www.cedefop.europa.eu/en/countries/greece#2

Cedefop. (2020α). *Spotlight στη ΕΕΚ Γερμανία 2020*. Λουξεμβούργο: Υπηρεσία Εκδόσεων. http://data.europa.eu/doi/10.2801/981096

Cedefop. (2020β). *Επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση στη Γερμανία: σύντομη περιγραφή*. Λουξεμβούργο: Υπηρεσία Εκδόσεων. http://data.europa.eu/doi/10.2801/329932

Cedefop. (2021α). *Spotlight στη ΕΕΚ: Πορτογαλία 2021*. Λουξεμβούργο: Υπηρεσία Εκδόσεων. http://data.europa.eu/doi/10.2801/38579

Cedefop. (2021β). *Ισπανία: Αναβάθμιση δεξιοτήτων και επανεκπαίδευση στον τομέα του τουρισμού.* Ανακτήθηκε από https://www.cedefop.europa.eu/en/news/spain-upskilling-and-reskilling-tourism-industry

Cedefop. (2023α). *Στο επίκεντρο της ΕΕΚ: Ελλάδα*. Ευρωπαϊκό Κέντρο για την Ανάπτυξη της Επαγγελματικής Κατάρτισης.



Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

Cedefop. (2023β). *Στο επίκεντρο στην ΕΕΚ Ισπανία*. Λουξεμβούργο: Υπηρεσία Εκδόσεων. http://data.europa.eu/doi/10.2801/684046

Cedefop. (2023c). *Επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση στην Ισπανία: σύντομη περιγραφή*. Λουξεμβούργο: Γραφείο Εκδόσεων. http://data.europa.eu/doi/10.2801/221364

Cedefop. (2024α). *Spotlight στη ΕΕΚ Βέλγιο*. Λουξεμβούργο: Υπηρεσία Εκδόσεων. http://data.europa.eu/doi/10.2801/492272

Cedefop. (2024β). *Επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση στο Βέλγιο: σύντομη περιγραφή*. Λουξεμβούργο: Γραφείο Εκδόσεων. http://data.europa.eu/doi/10.2801/860266

Cedefop. (2024c). *Θεματική ανασκόπηση ανά χώρα σχετικά με τις διαδρομές αναβάθμισης δεξιοτήτων: νέες ευκαιρίες για ενήλικες στην Ιταλία: βασικά ευρήματα των τριών ερευνητικών φάσεων και προτάσεις για μελλοντική δράση*. Υπηρεσία Εκδόσεων Γραφείο του του Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ερευνητική μελέτη του Cedefop. http://data.europa.eu/doi/10.2801/4196313

China Briefing. (2023). *Ο κλάδος της επαγγελματικής κατάρτισης στην Κίνα: Ευκαιρίες για ξένες επενδύσεις*. Ανακτήθηκε από https://www.china-briefing.com/news/chinas-vocational-training-industry-opportunities-for-foreign-investment/#whatdoesvocationaltrainingrefertoinchinaHeader

Dice. (2023). *Το μέλλον της πρόσληψης στον τομέα της τεχνολογίας: Πώς η τεχνητή νοημοσύνη θα συνεχίσει να αλλάζει τον τρόπο πρόσληψης*. Ανακτήθηκε από https://www.dice.com/recruiting/future-of-tech-recruiting-how-ai-will-continue-to-change-recruiting

EBNT. (2022α). *Παρατηρητήριο της αγοράς εργασίας στον τομέα του τουρισμού: XIV ετήσια έκθεση*. Ανακτήθηκε από https://www.ebnt.it/files/documenti/studi-e-ricerche/osservatori/osservatorio-c/2022-osservatorio-mercado-del-lavoro-turismo_xiv-rapporto.pdf

EBNT. (2022β). *Έκθεση για την ιταλική αγορά εργασίας*. https://www.ebnt.it

Ευρωπαϊκή Επιτροπή. (2022). *Ευρωπαϊκό Έτος Δεξιοτήτων 2023*. Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Ανακτήθηκε στις 12 Νοεμβρίου 2024. Ανακτήθηκε από https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/european-year-skills-2023_en

Ευρωπαϊκή Επιτροπή. (2023). *Ευρωπαϊκό Έτος Δεξιοτήτων – Διατομεακές Δεξιότητες*. Ανακτήθηκε από https://year-of-skills.europa.eu

Ευρωπαϊκή Ίδρυμα . (2023). *Κατευθυντήριες* . Ανακτήθηκε από https://www.etf.europa.eu/sites/default/files/2023-05/Micro-Credential%20Guidelines%20Final%20Delivery.pdf

Federalberghi. (2022). *Παρατηρητήριο της αγοράς εργασίας στον τουρισμό – XIV έκθεση 2022*. Federalberghi. Ανακτήθηκε από https://www.federalberghi.it/



Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

Guo, Z., C Lamb, S. (2010). Μια ανασκόπηση των τρεχουσών πρακτικών στην Κίνα. *Τεχνική και Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση*, 55–73. Ανακτήθηκε από https://doi.org/10.1007/978-90-481-8743-0_4 https://www.federalberghi.it/

Hippach-Schneider, U., C Huismann, A. (2024). *Εφαρμογή των ευρωπαϊκών προτεραιοτήτων στην ΕΕΚ: καθιστώντας την εθνική ΕΕΚ ευέλικτη, καινοτόμο, ελκυστική, χωρίς αποκλεισμούς και με διασφαλισμένη ποιότητα: Γερμανία.* Cedefop Refernet θεματικές προοπτικές. Ανακτήθηκε από https://www.cedefop.europa.eu/en/country-reports/implementing-european-priorities-vet-germany-2024

Jing, T., Chung, E., C Gregory, M. L. (2022). Επαγγελματική εκπαίδευση στην Κίνα: ιστορία, ρόλοι, προκλήσεις και το μέλλον. *Journal of Cognitive Sciences and Human Development*, *8*(1), 112–121. https://doi.org/10.33736/jcshd.4497.2022

Krueger, R.A., Casey, M.A. (2014). *Ομάδες εστίασης: Ένας πρακτικός οδηγός για την εφαρμοσμένη έρευνα*. Sage Publications.

Li, L. (2022). Επανεκπαίδευση και αναβάθμιση δεξιοτήτων του εργατικού δυναμικού, έτοιμου για το μέλλον, για τη Βιομηχανία 4.0 και πέραν αυτής.
*Information Systems Frontiers*. https://doi.org/10.1007/s10796-022-10308-y

McKinsey C Company. (2022). *Το μέλλον της εργασίας και η επανεκπαίδευση στην Ευρώπη*. Ανακτήθηκε στις 7 Νοεμβρίου 2022, από https://www.mckinsey.com/featured-insights/lifting-europes-ambition/videos-and-podcasts/the-future-of-work-and-reskilling-in-europe

Υπουργείο Παιδείας της Λαϊκής Δημοκρατίας της Κίνας. (2021). Στατιστικό Δελτίο για την Ανάπτυξη της Εκπαίδευσης στην Κίνα το 2020. Ανακτήθηκε από http://www.moe.gov.cn/jyb_sjzl/sjzl_fztjgb/202108/t20210827_555004.html

Morandini, S., Fraboni, F., De Angelis, M., Puzzo, G., Giusino, D., C Pietrantoni, L. (2023). Ο αντίκτυπος της τεχνητής νοημοσύνης στις δεξιότητες των εργαζομένων: αναβάθμιση και επανεκπαίδευση σε οργανισμούς. *Informing Science: το Διεθνές Περιοδικό μιας Αναδυόμενης Διεπιστημονικής Επιστήμης*, *2c*, 039–068. https://doi.org/10.28945/5078

Nakash, M. (2024b). Επανακατάρτιση και αναβάθμιση των δεξιοτήτων του εργατικού δυναμικού: Εξόρυξη κειμένου για τον εντοπισμό προτύπων και τάσεων στην έρευνα. *Πρακτικά του Διεθνούς Συνεδρίου για την Έρευνα στη Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού*, *1*(1). https://doi.org/10.33422/icrhrm.v1i1.169

Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΕΟΠΠΕΠ). (2024). *Εφαρμογή των ευρωπαϊκών προτεραιοτήτων στην ΕΕΚ: καθιστώντας την εθνική ΕΕΚ ευέλικτη, καινοτόμο, ελκυστική, χωρίς αποκλεισμούς και με διασφαλισμένη ποιότητα: Ελλάδα.* Θεματικές προοπτικές του Cedefop Refernet. https://www.cedefop.europa.eu/en/country-reports/implementing-european-priorities-vet-greece-2024



Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

Next Tourism Generation. (2020α). *Διαδικτυακό σεμινάριο NTG*. Next Tourism Generation. Ανακτήθηκε στις 18 Δεκεμβρίου 2020, από τη διεύθυνση https://nexttourismgeneration.eu/ntg-webinar/

Next Tourism Generation. (2020β). *Έρευνα και πληροφορίες*. Next Tourism Generation. Ανακτήθηκε από τη διεύθυνση https://nexttourismgeneration.eu/research-and-insights/

Επόμενο Τουρισμός Γενιά. (2022). *PANTOUR*. Ανακτήθηκε από https://nexttourismgeneration.eu/pantour/

Oladele, K. O., Lisoyi, E. O., C Abe, I. I. (2020). Επανακατάρτιση και αναβάθμιση δεξιοτήτων για την ανάπτυξη παγκόσμιας συνάφειας στην Τέταρτη Βιομηχανική Επανάσταση. *Στη σειρά βιβλίων «Advances in human resources management and organizational development»* (σ. 246–258). https://doi.org/10.4018/978-1-7998-3347-5.ch017

ReferNet ΕΟΡΡΕΡ. (χ.χ.). *Ελληνική Εθνική Έκθεση*. Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΕΟΡΡΕΡ). Ανακτήθηκε από https://refernet.eoppep.gr

Remenyi, D. (2017). *Λεξικό ερευνητικών εννοιών και ζητημάτων.* 2η έκδοση. ACPI, Reading, Ηνωμένο Βασίλειο. Περιφερειακές εκθέσεις

Sharma, G. D., Thomas, A., C Paul, J. (2020). Αναζωογόνηση του τουριστικού κλάδου μετά την COVID-19: Ένα πλαίσιο βασισμένο στην ανθεκτικότητα. *Tourism Management Perspectives*, *37*, 100786. https://doi.org/10.1016/j.tmp.2020.100786

Έργο TourX (2024). *Εκθέσεις ανά χώρα (Εργασία 3.2.2)* [Εσωτερικό έγγραφο]. Ανακτήθηκε από το Basecamp: https://3.basecamp.com/5375251/buckets/27958591/vaults/7843047568

Tsartas, P. A., C Lagos, D. G. (2012). Κριτική αξιολόγηση της ελληνικής τουριστικής πολιτικής. Στο: *Καινοτομία, τεχνολογία και διαχείριση γνώσης* (σ. 203–221). https://doi.org/10.1007/978-1-4614-5254-6_14

Twissen. (2021) *Επανεκπαίδευση και αναβάθμιση δεξιοτήτων στον τουρισμό: Μια ανάγκη και μια επιχειρηματική ευκαιρία*. Twissen. Από https://twissen.com/en/trends-en/policies-funding/reskilling-upskilling-tourism-need-business-opportunity/

Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού των Ηνωμένων Εθνών. (χ.χ.). https://www.unwto.org/

Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού των Ηνωμένων Εθνών. (χ.χ.). *Τουρισμός και COVID-1S: Άγνωστες μέχρι τώρα οικονομικές επιπτώσεις*. Ανακτήθηκε στις 21 Νοεμβρίου 2024, από https://www.unwto.org/tourism-and-covid-19-unprecedented-economic-impacts



Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού των Ηνωμένων Εθνών. (2022). *Εκτίμηση των επιπτώσεων της πανδημίας COVID-1S στον διεθνή τουρισμό*. Από https://www.unwto.org/impact-assessment-of-the-covid-19-outbreak-on-international-tourism

Ηνωμένα Έθνη. (χ.χ.). *Βιώσιμη Ανάπτυξης* . Ηνωμένα Έθνη. Από το https://sdgs.un.org/goals

Veena. (2024). *Τι είναι η αναβάθμιση δεξιοτήτων και η επανεκπαίδευση; | Stanford Online*. Stanford Online. https://online.stanford.edu/what-upskilling-and-reskilling

Wikipedia. (2024). *Κατάλογος εταιρειών με έδρα τις Καναρίους Νήσους*. Wikipedia. Από https://en.wikipedia.org/wiki/List_of_companies_based_in_the_Canary_Islands#:~:text=Οι%20Κανάριες%20Νήσοι%2C%20γνωστές%20επίσης

World Travel & Tourism Council. (χ.χ.). https://wttc.org/

World Travel C Τουρισμού Συμβούλιο. (2020). *Προς ανάκαμψη και πέρα από αυτήν*. WTTC. Από το https://wttc.org/initiatives/to-recovery-beyond

Έτος των Δεξιοτήτων. (2024). *Διατομεακές δεξιότητες*. Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Από https://year-of-skills.europa.eu/transversal-skills_en



Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

# Παράρτημα Α

| | Γλώσσες | Διαπροσωπικές δεξιότητες | Πράσινες δεξιότητες | Ψηφιακές δεξιότητες | Μελλοντικές τάσεις | Δυναμική του τομέα | Εκπαίδευση Παρακολούθηση της εκπαίδευσης | Εκπαίδευση στον τομέα του τουρισμού | Περιεχόμενο μαθημάτων | Σύστημα χρηματοδότησης | Ένταξη και προσβασιμότητα |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Γερμανία | | Πρέπει να τονιστεί ιδιαίτερα ότι η προσωπική επαφή εξασθενεί λόγω της ψηφιοποίησης | Βιώσιμος τουρισμός που μπορεί να συμβάλει στη μείωση κατανάλωση πόρων | Κρίσιμη πτυχή που πρέπει να να ληφθεί υπόψη στον σύγχρονο τουριστικό τομέα | Έμφαση στον βιώσιμο τουρισμό και την ψηφιοποίηση για τη μείωση της κατανάλωσης πόρων | | Η δημιουργία μιας ψηφιακής πλατφόρμας όπου οι φοιτητές μπορούν να μοιράζονται την εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους | | Εισαγωγή της διαχείρισης του βιώσιμου τουρισμού για την κάλυψη της ζήτησης για τα οικολογικά ταξίδια | Το κράτος θα πρέπει να είναι σε θέση να να διαθέτει κονδύλια για τη στήριξη των ΜΜΕ | |
| Βέλγιο | | | Η βιωσιμότητα κερδίζει έδαφος, οπότε υπάρχει ανάγκη ανάπτυξης πράσινων δεξιοτήτων | Οι ψηφιακές δεξιότητες είναι ζωτικής σημασίας | | | | Η συνεργασία με περιφερειακούς τουριστικούς και άλλα σχολεία στην Ευρώπη είναι ζωτικής σημασίας για την προσφορά πολύτιμων εμπειρίες | | | | |
| Ελλάδα | Η είναι απαραίτητη | Η ομαδική εργασία, η επικοινωνία, η διαχείριση του χρόνου, η επίλυση προβλημάτων και η ευελιξία είναι ζωτικής σημασίας | Μια αυξανόμενη προτεραιότητα | Απαραίτητη για την ενίσχυση της αποδοτικότητας, τη βιωσιμότητα και την αφοσίωση των πελατών | Εξυπηρέτηση πελατών με τη βοήθεια της τεχνητής νοημοσύνης, έξυπνες λύσεις τουρισμού, ταξίδια με οικολογική συνείδηση και τεχνολογίες εμβυθιστικής εμπειρίας | | Ψηφιακή πλατφόρμα για την παρακολούθηση τις τάσεις στην απασχόληση, την ανάπτυξη δεξιοτήτων και την εξέλιξης της σταδιοδρομίας | Η κατάρτιση πρέπει να είναι δωρεάν για τους εργαζόμενους, ευέλικτη και προσαρμοσμένη στις ανάγκες του κλάδου | Θα πρέπει να ενσωματώνει κοινωνικές, ψηφιακές και οικολογικές δεξιότητες με πρακτικές γνώσεις | Οι επιχειρήσεις δυσκολεύονται να επενδύσουν στην κατάρτιση του προσωπικού λόγω της εποχικότητας | |



Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Ιταλία | Έμφαση στις δεξιότητες στην αγγλική και τη γερμανική γλώσσα | Μια βασική ικανότητα | Πρέπει να υιοθετηθούν περιβαλλοντικές πρακτικές (κυκλική μαγειρική, επαναχρησιμοποίημα πιατικά και μαχαιροπίρουνα, συλλογικά υπηρεσίες μεταφοράς | Μια βασική ικανότητα | Ψηφιακό μάρκετινγκ, υποδοχή, check-in και διαχείριση εγκαταστάσεων | Η έλλειψη εργατικού δυναμικού και εποχικότητα δημιουργούν αστάθεια | | Η κατάρτιση στον τομέα του τουρισμού είναι ζωτικής σημασίας, αλλά η έλλειψη θέσεων εργασίας και η εποχικότητα την καθιστούν μη ελκυστική για τους νέους φοιτητές | Πρέπει να συμπληρώνεται η επαγγελματική σταδιοδρομία με δεξιότητες μάρκετινγκ, προώθησης και δεξιότητες διαχείρισης... | Ανεπαρκής χρηματοδότηση | Είναι σημαντικό να υπάρχει ανοιχτή πρόσβαση σε ποικιλία των κοινωνικών υποβάθμων και να διασφαλίζει την προσβασιμότητα για τους τουρίστες |
| | | | μεταφορά επισκεπτών κ.λπ.) | | | | | | | | |
| Ισπανία | Σημαντικό για τους επαγγελματίες | Απαραίτητο για την παροχή άριστων υπηρεσιών | | Κρίσιμο για τον βιώσιμο τουρισμό | Κατανόηση της τεχνητής νοημοσύνης, της ανάλυσης δεδομένων και των αναδυόμενων τεχνολογιών | | | Τα εκπαιδευτικά προγράμματα θα πρέπει να εστιάζουν τη βιωσιμότητα, την εξυπηρέτηση πελατών και την τεχνολογία | | Η κυβέρνηση συνεργάζεται με τις επιχειρήσεις για την εκμάθηση μέσω της εργασίας. Η χρηματοδότηση παραμένει ανεπαρκής | |
| Κίνα | Όλο και πιο σημαντικά | Κρίσιμα στοιχεία για την επιτυχία: επικοινωνία, ομαδική εργασία και προσαρμοστικότητα | Συνδέεται με τις τεχνολογικές εξελίξεις στον τομέα | Βοηθά τις επιχειρήσεις να δημιουργήσουν πιο ανταγωνιστικά προϊόντα | Πράσινος, χαμηλών εκπομπών άνθρακα τουρισμός, εξατομικευμένες υπηρεσίες και ψηφιακή μεταμόρφωση με βάση την τεχνητή νοημοσύνη | Η συνεχής ενημέρωση σχετικά με τις τάσεις του κλάδου είναι απαραίτητη | | Σημαντικό για την απόκτηση εμπειρίας και της διεύρυνσης των οριζόντων | Είναι απαραίτητο να ενσωματωθούν προηγμένες έννοιες και μελέτες περιπτώσεων από εγχώρια και διεθνή πλαίσια | | |
| Πορτογαλία | Υψηλή ζήτηση για γερμανικά και, ιδίως, γαλλικά | Σημαντικό για τον επαγγελματισμό | Βρίσκεται σε αρχικό στάδιο ανάπτυξης, αλλά οι νέες γενιές είναι παρακινημένες και έχουν συνείδηση της βιωσιμότητας | Ανάγκη προσαρμογής στις εξελίξεις του κλάδου | Η βιωσιμότητα αποτελεί ολοένα και μεγαλύτερη προτεραιότητα | Η προσωπική αλληλεπίδραση παραμένει καθοριστική, αλλά οι εικονικές επαφές θα αυξηθούν τα επόμενα πέντε χρόνια | | Θα πρέπει να συμβαδίζει με τις τάσεις του κλάδου | Χρειάζεται μια πιο πρακτική προσέγγιση | Οι περιορισμοί στον προϋπολογισμό παραμένουν | |



Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

# TourX

www.tour-x.eu

Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.