ΔΠΜΣ «ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΓΙΑ ΜΗΧΑΝΙΚΟΥΣ»

ΤΜΗΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΛΟΓΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ & ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ & ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Διάγνωση εκπαιδευτικών αναγκών επιχειρήσεων τριτογενούς παραγωγής νομού Ηρακλείου (Τουρισμός & Εμπόριο)

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΣΠΟΥΔΑΣΤΗ

ΝΙΚΟΛΑΟΣ ΣΠΑΝΑΚΗΣ

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ

ΜΙΧΑΗΛ ΚΑΘΑΡΑΚΗΣ

ΗΡΑΚΛΕΙΟ
ΑΠΡΙΛΙΟΣ 2024

Διάγνωση εκπαιδευτικών αναγκών επιχειρήσεων τριτογενούς παραγωγής νομού Ηρακλείου (Τουρισμός Εμπόριο)

Identification of the educational needs of tertiary production businesses in the prefecture of Heraklion-Commerce and Tourism

Ευχαριστίες

Στο σημείο αυτό και φτάνοντας στην τελική ευθεία για την ολοκλήρωση του μεταπτυχιακού προγράμματος, ύστερα από αρκετό κόπο και προσπάθεια, νιώθω την ανάγκη να ευχαριστήσω θερμά τον επιβλέποντα καθηγητή της παρούσας εργασίας κ. Καθαράκη Μιχαήλ, για την επιστημονική & πνευματική καθοδήγηση, το αμείωτο ενδιαφέρον του και τη συνεχή υποστήριξη του καθ' όλη την πορεία αυτού του «ταξιδιού».

Νιώθω επίσης έντονα την ανάγκη να ευχαριστήσω όλους τους καθηγητές του μεταπτυχιακού προγράμματος. Για την μετάδοση πολύτιμων γνώσεων και εμπειριών από το επιστημονικό τους υπόβαθρο. Ακόμη προσδίδοντας με την προσωπικότητα τους μια ευρύτερη υπεραξία στην εκπαιδευτική διαδικασία και καθώς και για την ευχάριστη κοινωνική μας συνδιαλλαγή.

Τέλος, θα ήθελα να κάνω ειδική μνεία στη οικογένεια μου και για την αδιάκοπη ηθική υποστήριξη σε κάθε μου προσπάθεια.

Περίληψη

Η διάγνωση των αναγκών των επιχειρήσεων του τριτογενούς τομέα, και ιδιαίτερα του εμπορίου και του τουρισμού αποτελεί ένα σημαντικό ζήτημα τη σημερινή εποχή των συνεχών αλλαγών, της παγκοσμιοποίησης και της ψηφιακής τεχνολογίας. Τα βασικά ερευνητικά ερωτήματα της παρούσας μελέτης εστιάζουν στην εξέταση της προθυμίας που δείχνουν οι εργαζόμενοι που παρέχουν εργασία στον τομέα του τουρισμού και του εμπορίου να παρακολουθήσουν κάποιο πρόγραμμα κατάρτισης, στη διεύρυνση των λόγων που οδηγούν στην επιθυμία παρακολούθησης κάποιου εκπαιδευτικού προγράμματος, στην διερεύνηση των προτιμήσεων κατάρτισης των εργαζομένων, αναφορικά με το είδος και τον τρόπο παροχής εκπαίδευσης και στη διερεύνηση της σημασίας παρακολούθησης προγραμμάτων κατάρτισης σε σχέση με τις εκπαιδευτικές τους ανάγκες και τις ανάγκες της αγοράς.

Για τους σκοπούς της μελέτης διεξήχθη τόσο ποσοτική όσο και ποιοτική πρωτογενής έρευνα. Η ποσοτική έρευνα έγινε με τη χρήση ερωτηματολογίου με κλειστού τύπου ερωτήσεις με τη συμμετοχή 100 εργαζομένων στους τομείς του τουρισμού και του εμπορίου στο Νομό Ηρακλείου Κρήτης. Η ποιοτική έρευνα διεξήχθη με τη χρήση ερωτηματολογίου ανοιχτού τύπου, υπό τη μορφή συνεντεύξεων, μεταξύ 10 εργαζομένων στους τομείς του τουρισμού και του εμπορίου στο Νομό Ηρακλείου Κρήτης.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα, οι εργαζόμενοι έχουν την προθυμία να συμμετέχουν σε προγράμματα κατάρτισης και επανακατάρτισης, αφού θεωρούν ότι αυτά συμβάλλουν στην προσωπική τους ανάπτυξη, την επαγγελματική επιτυχία, αλλά και την ανάπτυξη της επιχείρησης. Τα αποτελέσματα δεν έδειξαν κάποια προτίμηση ως προς τον τρόπο και το είδος των προγραμμάτων εκπαίδευσης. Τέλος, φάνηκε ότι οι εργαζόμενοι αναγνωρίζουν ότι έχουν ανάγκες για επιπλέον κατάρτιση και ότι χρειάζεται να είναι ικανοί να ανταπεξέλθουν στις ανάγκες μιας συνεχώς μεταβαλλόμενης και απαιτητικής αγοράς εργασίας.

Λέξεις Κλειδιά: Τουρισμός, εμπόριο ,Ηράκλειο Κρήτης, εκπαιδευτικές ανάγκες εργαζομένων, κατάρτιση, δεξιότητες

Abstract

The identification of the educational needs of tertiary production businesses, especially in the fields of tourism and commerce is a major issue nowadays, where changes are constant, globalization dominates and digital transformation is a demand. The main research questions of the present study focus on the examination of the willingness of employees working in the fields of tourism and commerce to participate in educational programs. Also, the study focuses on the examination of the reasons why employees want to participate in such programs, on the form of education they prefer and on the importance of education in relation to their needs as well as the market demands.

For the purposes of the research, primary quantitative and qualitative research was realized. Quantitative research was realized through the use of a questionnaire containing closed type questions, with the participation of 100 employees in the field of tourism and commerce in the prefecture of Heraklion, Crete. Qualitative research was realized through the use of a questionnaire containing open type questions, via interviews, with the participation of 10 employees in the field of tourism and commerce in the prefecture of Heraklion, Crete.

According to the results, employees are willing to participate in educational programs, since they believe that these programs contribute to their personal development, to the professional success, but also to the development of the business. The results did not reveal any particular preference on the way and the form of education. Last, it was revealed that employees recognize the need for extra education and the need for them to be able to respond in a successful way to the constantly changing and demanding labor marker.

Key Words: Tourism, Commerce, Heraklion Crete, educational needs of employees, Education/Training, Skills

Περιεχόμενα

Ευχαριστίες 3

Περίληψη 4

Abstract 5

Κεφάλαιο 1ο: Εισαγωγή 10

1.1 Η αναγνώριση εκπαιδευτικών αναγκών στον τριτογενή τομέα 10

1.2 Ανάγκη ύπαρξης πλαισίου για την αναγνώριση των εκπαιδευτικών αναγκών στον τουρισμό 13

1.3 Ανάγκη ύπαρξης πλαισίου για την αναγνώριση των εκπαιδευτικών αναγκών στο εμπόριο 18

1.4 Το εκπαιδευτικό Σύστημα στην Ελλάδα 19

1.5 Σκοπός και διάρθρωση της εργασίας 20

Κεφάλαιο 2ο:Θεωρητική επισκόπηση σχετικής βιβλιογραφίας 21

2.1 Τουρισμός και εμπόριο σε παγκόσμιο επίπεδο 21

2.2 Ευρωπαϊκό προσκήνιο: Ζητήματα και ενδεδειγμένες πρακτικές 24

2.3 Ελληνικό προσκήνιο: Ζητήματα και ενδεδειγμένες πρακτικές 26

2.3.1 Ζητήματα εκπαίδευσης που αφορούν τον τουρισμό στην Ελλάδα ... 29

Κεφάλαιο 3ο: Ερευνητικά ερωτήματα της εργασίας 37

3.1 Ερευνητικά ερωτήματα 37

Κεφάλαιο 4ο : Ταυτότητα έρευνας και διαδικασία διεξαγωγής διεξαγωγή 38

4.1 Δείγμα 38

4.2 Μεθοδολογία 38

4.3 Ανάλυση έρευνας 38

4.4 Ερωτηματολόγιο ποσοτικής έρευνας 39

4.5 Φόρμα Συνέντευξης ποιοτικής έρευνας 42

Κεφάλαιο 5ο: Παρουσίαση & ανάλυση απαντήσεων δείγματος 45

5.1 Παρουσίαση απαντήσεων ποσοτικής έρευνας 45

5.2 Ανάλυση ποιοτικής έρευνας 57

5.3 Συζήτηση 76

5.4 Σύνδεση Ερωτηματολογίου με Συμπεράσματα Συνεντεύξεων 80

Κεφάλαιο 6: Συμπεράσματα 81

Βιβλιογραφία 85

Ελληνόγλωσση 85

Ξενόγλωσση 86

Περιεχόμενα πινάκων

Πίνακας 1: Εισαγωγές – Εξαγωγές Αγαθών και υπηρεσιών 32

Πίνακας 2: Αφίξεις μη κατοίκων από το εξωτερικό ανά χώρα προέλευσης (σε χιλ)...33

Πίνακας 3: Βασικά μεγέθη εισερχόμενου τουρισμού για την περιφέρεια Κρήτης για το έτος 2022 34

Πίνακας 4: Βασικά μεγέθη εισερχόμενου τουρισμού για την περιφέρεια Κρήτης για το έτος 2021 34

Πίνακας 5: Βασικά μεγέθη εισερχόμενου τουρισμού για την περιφέρεια Κρήτης για το έτος 2020 35

Πίνακας 6: Βασικά μεγέθη εισερχόμενου τουρισμού για την περιφέρεια Κρήτης για το έτος 2019 35

Πίνακας 6: Το φύλο των συμμετεχόντων 45

Πίνακας 7: Η ηλικία των συμμετεχόντων.....45

Πίνακας 8: Το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων 46

Πίνακας 9: Η οικογενειακή κατάσταση των συμμετεχόντων.....47

Πίνακας 10: Ο κλάδος εργασίας των συμμετεχόντων 47

Πίνακας 11: Απαντήσεις στην ερώτηση: η σημασία της εκπαίδευσης για το προσωπικό των επιχειρήσεων (τουρισμός/εμπόριο).....48

Πίνακας 12: Απαντήσεις στην ερώτηση: Ποιοι θεωρείτε είναι οι λόγοι για τους οποίους επιχειρήσεις δεν προσφέρουν προγράμματα εκπαίδευσης στους εργαζομένους τους.....49

Πίνακας 13: Απαντήσεις στην ερώτηση: Ποιες δεξιότητες-ικανότητες των υπαλλήλων θεωρείτε σημαντικές για την ανάπτυξη μιας επιχείρησης τριτογενή τομέα (τουρισμός/εμπόριο).....51

Πίνακας 14: Απαντήσεις στην ερώτηση: Ποιος πιστεύετε ότι είναι ο σκοπός της εκπαίδευσης ανθρώπινου δυναμικού στις επιχειρήσεις του τριτογενή τομέα (τουρισμός/εμπόριο).....52

Πίνακας 15: Απαντήσεις στην ερώτηση: Ποια μέθοδο εκπαίδευσης θα προτιμούσατε.....53

Πίνακας 16: Απαντήσεις στην ερώτηση: Ποια από τα παρακάτω θεωρείτε πιο σημαντικά αποτελέσματα για την εκπαίδευση & επανακατάρτιση των εργαζομένων σε τουρισμό & εμπόριο 54

Πίνακας 17: Απαντήσεις στην ερώτηση: Πως εκλαμβάνετε την αποτελεσματικότητα της επανακατάρτισης & εκπαίδευσης 56

Πίνακας 18: Δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος της ποιτικής έρευνας 57

Περιεχόμενα Διαγραμμάτων

Διάγραμμα 1: Δείκτης Ανθρώπινου Κεφαλαίου / Ψηφιακών Δεξιοτήτων, πηγή: (ΣΕΒ, 2020), σελ. 17 12

Διάγραμμα 2: Στατιστικά στοιχεία για τον διεθνή τουρισμό έτους 2022 23

Διάγραμμα 3: *Στατιστικά στοιχεία για τον διεθνή τουρισμό έτους 2023, συγκριτικά με το έτος 2022. Πηγή: UNWTO*.....24

Διάγραμμα 4: Το φύλο των συμμετεχόντων.....45

Διάγραμμα 5: Η ηλικία των συμμετεχόντων 46

Διάγραμμα 6: Το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων 46

Διάγραμμα 7: Η οικογενειακή κατάσταση των συμμετεχόντων 47

Διάγραμμα 8: Ο κλάδος εργασίας των συμμετεχόντων.....48

Διάγραμμα 9: Απαντήσεις στην ερώτηση: η σημασία της εκπαίδευσης για το προσωπικό των επιχειρήσεων (τουρισμός/εμπόριο). 49

Διάγραμμα 10: Απαντήσεις στην ερώτηση: Ποιοι θεωρείτε είναι οι λόγοι για τους οποίους επιχειρήσεις δεν προσφέρουν προγράμματα εκπαίδευσης στους εργαζομένους τους.....50

Διάγραμμα 11: Απαντήσεις στην ερώτηση: Ποιες δεξιότητες-ικανότητες των υπαλλήλων θεωρείτε σημαντικές για την ανάπτυξη μιας επιχείρησης τριτογενή τομέα (τουρισμός/εμπόριο).....51

Διάγραμμα 12: Απαντήσεις στην ερώτηση: Ποιος πιστεύετε ότι είναι ο σκοπός της εκπαίδευσης ανθρώπινου δυναμικού στις επιχειρήσεις του τριτογενή τομέα (τουρισμός/εμπόριο).....52

Διάγραμμα 13: Απαντήσεις στην ερώτηση: Ποια μέθοδο εκπαίδευσης θα προτιμούσατε.....53

Διάγραμμα 14: Απαντήσεις στην ερώτηση: Ποια από τα παρακάτω θεωρείτε πιο σημαντικά αποτελέσματα για την εκπαίδευση & επανακατάρτιση των εργαζομένων σε τουρισμό & εμπόριο 55

Διάγραμμα 15: Απαντήσεις στην ερώτηση: Πως εκλαμβάνετε την αποτελεσματικότητα της επανακατάρτισης & εκπαίδευσης 56

Κεφάλαιο 1ο: Εισαγωγή

Ο τριτογενής τομέας της οικονομίας, αυτός της παροχής υπηρεσιών, αποτελεί τη βασική πηγή οικονομικής ανάπτυξης σε παγκόσμιο επίπεδο ήδη από το δεκαετία του 1990. Τη σημερινή εποχή οι υπηρεσίες κυριαρχούν όσον αφορά την παραγωγή και την απασχόληση και είναι χαρακτηριστικό ότι μετά την παγκόσμια κρίση που δημιουργήθηκε εξαιτίας της πανδημίας COVID 19, η ανάκαμψη της παγκόσμιας οικονομίας οφείλεται στον τομέα των υπηρεσιών κατά κύριο λόγο (International Monetary Fund, 2023). Στον τριτογενή τομέα ο ρόλος του ανθρώπινου δυναμικού είναι ιδιαίτερα σημαντικός, κυρίως εξαιτίας του γεγονότος ότι πρόκειται για τον παραγωγικό τομέα όπου οι εργαζόμενοι έρχονται σε άμεση επαφή με τον πελάτη – καταναλωτή των προϊόντων / υπηρεσιών. Συνεπώς, είναι σημαντική η διερεύνηση και διάγνωση των εκπαιδευτικών αναγκών των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στον τριτογενή τομέα της παραγωγής. Η παρούσα μελέτη εστιάζει στον τουρισμό και το εμπόριο, δύο βασικές κατηγορίες απασχόλησης που ανήκουν στον τριτογενή τομέα.

Η εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων και των ιδιοκτητών, αφού το μεγαλύτερο ποσοστό των επιχειρήσεων στον τριτογενή τομέα είναι μικρομεσαίες επιχειρήσεις (ΜΜΕ), αποτελεί ένα ζήτημα που απασχολεί όλο και περισσότερο τους εμπλεκομένους. Πράγματι, η συνεχής ανάπτυξη της τεχνολογίας και ο ψηφιακός μετασχηματισμός, η επικράτηση του διαδικτύου, οι αλλαγές στον τρόπο επικοινωνίας επιχείρησης – πελάτη, οι αλλαγές στις προτιμήσεις των καταναλωτών δημιουργούν πλήθος προκλήσεων και κάνουν την ανάγκη για συνεχή εκπαίδευση και κατάρτιση επιτακτική. Στη συνέχεια, γίνεται αναφορά σε ζητήματα εκπαίδευσης και κατάρτισης που αναφέρονται γενικά στον τριτογενή τομέα και ακολουθεί συγκεκριμένη αναφορά στους τομείς του τουρισμού και του εμπορίου, οι οποίοι αποτελούν και αντικείμενο της μελέτης.

1.1 Η αναγνώριση εκπαιδευτικών αναγκών στον τριτογενή τομέα

Η εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων είναι ένα σημαντικό ζήτημα αφού συνδέεται άμεσα με την αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων και την κερδοφορία τους. Η ανάπτυξη των εργαζομένων είναι αναγκαία διότι οδηγεί σε θετικά αποτελέσματα όσον αφορά την παραγωγικότητα, την οργανωσιακή σταθερότητα και την ευελιξία. Επίσης, συμβάλλει στην αύξηση της αφοσίωσης των εργαζομένων, κάτι που οδηγεί στο να αισθάνονται ότι οι στόχοι της επιχείρησης είναι και δικοί τους στόχοι και προσπαθούν να συμμετέχουν ενεργά και να δώσουν τον καλύτερό τους εαυτό στην επίτευξη των στόχων αυτών. Αυτό που είναι επιπλέον σημαντικό, είναι το γεγονός ότι η αναγνώριση των εκπαιδευτικών αναγκών των εργαζομένων και η υλοποίηση προγραμμάτων ανάπτυξής τους δημιουργεί μια κουλτούρα μάθησης και συνεχούς βελτίωσης εντός των επιχειρήσεων, κάτι που είναι αναγκαίο τη σημερινή εποχή (Παπαλεξανδρή & Μπουραντάς, 2003).

Ο τριτογενής τομέας της οικονομίας είναι ένας τομέας ο οποίος συνεχώς μεταβάλλεται και αυτό έχει σαν αποτέλεσμα να αλλάζουν και οι απαιτήσεις και οι ανάγκες όσον αφορά την εκπαίδευση. Εξάλλου, είναι συχνό πλέον το φαινόμενο να υπάρχει αναντιστοιχία μεταξύ των διαθέσιμων προσόντων και των προσόντων που ζητούνται στην αγορά. Αυτό οφείλεται σε σημαντικό βαθμό στις οικονομικές, κοινωνικές, δημογραφικές και τεχνολογικές αλλαγές που συμβαίνουν με όλα και μεγαλύτερη ένταση. Αρχικά, η τεχνολογία και η ανάγκη ψηφιακού μετασχηματισμού αποτελούν βασικό παράγοντα που σχετίζεται με την αναγνώριση των εκπαιδευτικών αναγκών των εργαζομένων στον τριτογενή τομέα. Οι εργαζόμενοι πλέον χρειάζεται να διαθέτουν ένα μίγμα ψηφιακών δεξιοτήτων, αφού χρειάζεται να χρησιμοποιούν, όλο

και περισσότερο, τις σύγχρονες τεχνολογίες. Μάλιστα, οι εκπαιδευτικές ανάγκες των ήδη εργαζομένων είναι περισσότερες, αφού αυτοί πιθανότατα έχουν λάβει εκπαίδευση η οποία σε πολλούς τομείς της εργασίας τους μπορεί να θεωρείται παρωχημένη. Έτσι, μπαίνει και το ζήτημα της αναβάθμισης των δεξιοτήτων των εργαζομένων στον τριτογενή τομέα. Σύμφωνα με σχετική έρευνα του Παγκόσμιου Οικονομικού Φόρουμ, οι δεξιότητες που απαιτούνται πλέον από τους εργαζόμενους είναι οι ακόλουθες (WorldEconomicForum, 2018):

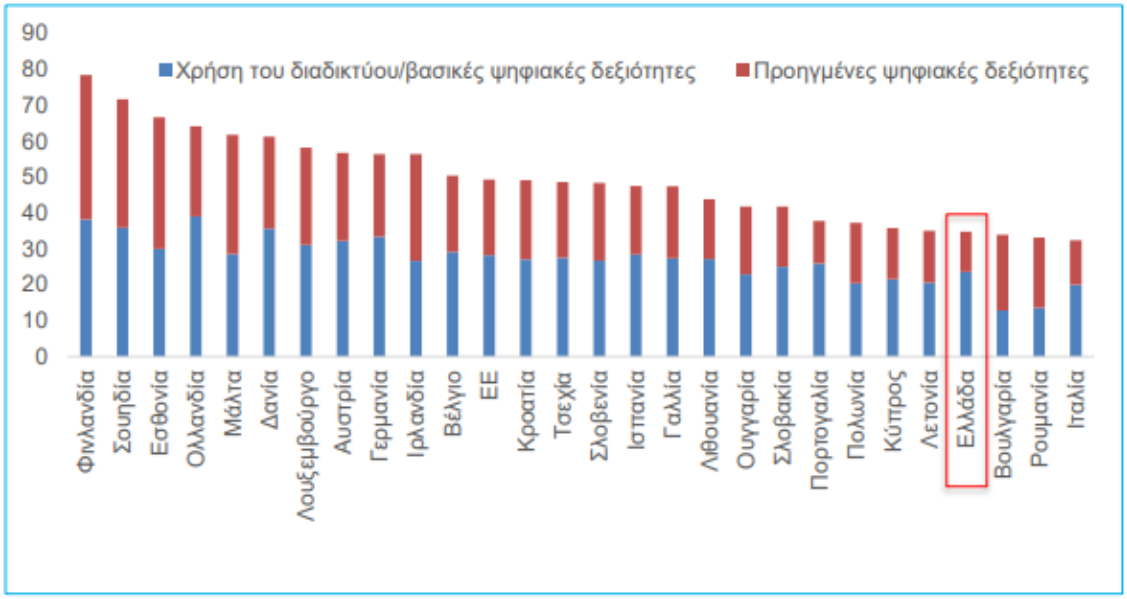
- Αναλυτική σκέψη και καινοτομία
- Συναισθηματική νοημοσύνη
- Αναλυτική σκέψη
- Κριτική σκέψη
- Ηγεσία και λήψη αποφάσεων
- Ανάληψη πρωτοβουλιών
- Καινοτομία

Επομένως, για να εξασφαλιστεί η κινητικότητα και η ανθεκτικότητα του εργατικού δυναμικού, χρειάζεται αυτό να εκπαιδευτεί σύμφωνα με τις σύγχρονες ανάγκες.

Στην Ελλάδα, οι επιχειρήσεις φαίνεται ότι αρχίζουν και κατανοούν την ανάγκη εκπαίδευσης και κατάρτισης (και επανακατάρτισης) των εργαζομένων, ωστόσο, ακόμη το ποσοστό που διαθέτουν για τη Συνεχιζόμενη Επαγγελματική Κατάρτιση είναι μικρό σε σχέση με τις περισσότερες ευρωπαϊκές χώρες (0,5% έναντι 0,8% του ευρωπαϊκού μέσου όρου) (Cedefop, 2018). Επίσης, είναι πλέον κοινά αποδεκτό ότι οι ελληνικές επιχειρήσεις δυσκολεύονται να βρουν ανθρώπινο δυναμικό που να ανταποκρίνεται στις απαιτούμενες δεξιότητες, ενώ υπάρχουν ελλείψεις στο προσωπικό που απασχολείται ήδη. Σύμφωνα με σχετική έκθεση του ΣΕΒ, στην Ελλάδα η ανάγκη εκπαίδευσης και κατάρτισης είναι επιτακτική. Ο υψηλός κίνδυνος αυτοματοποίησης των θέσεων εργασίας (πιθανότητα μεγαλύτερη από το 50%), και η χαμηλή επίδοση των ενηλίκων σε δεξιότητες αριθμητισμού και ψηφιακού γραμματισμού φανερώνουν ότι οι επιχειρήσεις του τριτογενή τομέα χρειάζεται να κατανοήσουν την ανάγκη και να προχωρήσουν, σε συνεργασία με τους αρμόδιους φορείς, στην λήψη πρωτοβουλιών κατάρτισης και εκπαίδευσης, τόσο όσον αφορά την μεταδευτεροβάθμια και τριτοβάθμια εκπαίδευση, όσο και την δια βίου μάθηση (ΣΕΒ, 2020).

Πιο συγκεκριμένα, όσον αφορά την επανακατάρτιση των εργαζομένων, αυτή είναι κάτι περισσότερο από επιτακτική, αφού η «οριζόντια» αναντιστοιχία συνεχώς διευρύνεται. Ο όρος οριζόντια αναντιστοιχία αναφέρεται στην ύπαρξη εργατικού δυναμικού που απασχολείται σε θέσεις εργασίας που αφορούν το ίδιο επίπεδο προσόντων (πχ. πτυχία ΑΕΙ), αλλά διαφορετικό πεδίο σπουδών (παραδείγματος χάριν, απόφοιτοι της μαθηματικής σχολής μπορεί να απασχολούνται σε θέση που κανονικά χρειάζεται να απασχοληθεί απόφοιτος οικονομικών σπουδών). Είναι χαρακτηριστικό ότι στη χώρα το ζήτημα αυτό είναι ιδιαίτερα σοβαρό, αφού η χώρα καταλαμβάνει την 6^{η} θέση μεταξύ των κρατών – μελών της ΕΕ, όσον αφορά την οριζόντια αναντιστοιχία δεξιοτήτων, και μάλιστα μεταξύ εργαζομένων ηλικίας 25-34 ετών (ΣΕΒ, 2020). Φαίνεται, δηλαδή ότι οι νέοι απασχολούνται σε σημαντικό βαθμό σε θέσεις οι οποίες δεν αντιστοιχούν στους τίτλους σπουδών τους. Η κατάσταση αυτή μπορεί να βελτιωθεί εάν υλοποιηθούν προγράμματα επανακατάρτισης. Επίσης, χρειάζεται να αναπτυχθεί από τους επίσημους φορείς μια μεθοδολογία ώστε να είναι εφικτή η αναγνώριση των αναγκών της αγοράς, ιδιαίτερα σε κρίσιμους τομείς όπως είναι ο τουρισμός και το εμπόριο και να παρέχεται καθοδήγηση στους ενδιαφερόμενους, ώστε η επανακατάρτιση (αλλά και η αρχική κατάρτιση) να έχουν τα επιθυμητά αποτελέσματα.

Ήδη αναφέρθηκε η ανάγκη για ψηφιακό γραμματισμό των ήδη εργαζομένων αλλά και αυτών που εισέρχονται στην αγορά εργασίας. Η ψηφιακή τεχνολογία αναπτύσσεται με γοργούς ρυθμούς και οι ανάγκες για ψηφιακές δεξιότητες αναγνωρίζονται όλο και περισσότερο στους εργαζομένους στον τριτογενή τομέα. Η Ελλάδα κατέχει μία από τις τελευταίες θέσεις στην κατάταξη των χωρών της ΕΕ, όσον αφορά τις ψηφιακές δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού. Οι εργαζόμενοι στην Ελλάδα υστερούν τόσο σχετικά με τις βασικές ψηφιακές δεξιότητες όσο και σε σχέση με τις προηγμένες ψηφιακές δεξιότητες, όπως φαίνεται στο ακόλουθο διάγραμμα.



Διάγραμμα 1: Δείκτης Ανθρώπινου Κεφαλαίου / Ψηφιακών Δεξιοτήτων, πηγή: (ΣΕΒ, 2020), σελ. 17

Από τα παραπάνω φαίνεται ότι μια από τις σημαντικότερες εκπαιδευτικές ανάγκες που εντοπίζονται στην ελληνική οικονομία, και πιο συγκεκριμένα στον τριτογενή τομέα, είναι αυτή της συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης. Οι επιχειρήσεις πλέον κατανοούν ότι δεν μπορούν να λειτουργούν όπως παλαιότερα. Οι συνεχείς αλλαγές, κοινωνικές, οικονομικές και τεχνολογικές απαιτούν τη συνεχή αναβάθμιση των δεξιοτήτων των εργαζομένων. Επομένως, οι επιχειρήσεις, σε συνεργασία με τους επίσημους φορείς χρειάζεται να αναπτύξουν ένα σύστημα συνεχούς επαγγελματικής κατάρτισης το οποίο:

- να αναγνωρίζει εγκαίρως τις ανάγκες για εκπαίδευση των εργαζομένων σε κάθε τομέα της οικονομίας
- να υιοθετεί διεθνή πρότυπα ποιότητας ως προς την εκπαίδευση και κατάρτιση
- να χρησιμοποιεί σύγχρονες μεθόδους εκπαίδευσης και επανεκπαίδευσης
- να λαμβάνει υπόψη τις αρχές εκπαίδευσης ενηλίκων, ιδιαίτερα στην περίπτωση της επανεκπαίδευσης
- να αναγνωρίζει τα προσόντα των εργαζομένων τα οποία έχουν αποκτηθεί μέσω μη–τυπικών αλλά και μέσω άτυπων μεθόδων μάθησης, αφού και αυτά αποτελούν εφόδια των εργαζομένων
- να συμβάλλει ώστε να αρθούν τα εμπόδια που κάνουν την κινητικότητα του ανθρώπινου δυναμικού δύσκολη.

Στη συνέχεια, ένα ακόμη ζήτημα που σχετίζεται με την αναγνώριση των εκπαιδευτικών αναγκών των εργαζομένων στον τριτογενή τομέα είναι το κατά πόσο είναι εφικτό από τις επιχειρήσεις να αναγνωρίσουν τις ανάγκες αυτές και να προχωρήσουν στην εκπαίδευση και κατάρτιση. Ιδιαίτερα στην περίπτωση των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων, αυτές δεν έχουν συχνά την ικανότητα να αναγνωρίσουν τις εκπαιδευτικές ανάγκες αλλά και να παρέχουν ευκαιρίες μάθησης στους εργαζομένους τους. Αυτό οφείλεται σε έλλειψη πληροφόρησης, στην νοοτροπία, στην έλλειψη χρόνου και στην έλλειψη χρημάτων, με την έλλειψη χρόνου να είναι η σημαντικότερη αιτία. Ακόμη, συχνά οι επιχειρήσεις δεν κατανοούν τις θετικές επιπτώσεις που έχει η εκπαίδευση των εργαζομένων. Η αναγνώριση των εκπαιδευτικών αναγκών και η συμμετοχή των εργαζομένων στην εκπαίδευση έχει θετικές επιδράσεις τόσο σε οικονομικό όσο και σε κοινωνικό επίπεδο και αυτό χρειάζεται να λαμβάνεται υπόψη από τις επιχειρήσεις.

Προκειμένου οι επιχειρήσεις να αναγνωρίζουν και να υποστηρίζουν τις εκπαιδευτικές ανάγκες των εργαζομένων, χρειάζεται, σύμφωνα με τον ΟΟΣΑ, να αναπτυχθούν κάποιες πολιτικές και εργαλεία όπως τα ακόλουθα (ΟΟΣΑ, 2021). Αρχικά, να υπάρχει επαρκής πληροφόρηση και καθοδήγηση. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί με την ανάπτυξη της πληροφόρησης και της ενημέρωσης. Επίσης, δοθούν οικονομικά κίνητρα στις επιχειρήσεις (φορολογικά κίνητρα, άδειες εκπαίδευσης, δάνεια κ.α.). Ακόμη, οι δημόσιοι φορείς χρειάζεται να αναπτύξουν τις δομές εκπαίδευσης ώστε αυτές να ανταποκρίνονται στις ανάγκες της αγοράς, ενώ χρειάζεται να δοθεί έμφαση στη δια βίου εκπαίδευση και κατάρτιση.

Από τα παραπάνω, γίνεται κατανοητό ότι η αναγνώριση των εκπαιδευτικών αναγκών των εργαζομένων στον τριτογενή τομέα είναι απαραίτητη προκειμένου οι επιχειρήσεις να παραμένουν βιώσιμες και ανταγωνιστικές. Η σημερινή εποχή δημιουργεί προκλήσεις που χρειάζεται να αναγνωριστούν και να αντιμετωπιστούν με επιτυχία από τους εργοδότες και τους εργαζόμενους. Στη συνέχεια, γίνεται ξεχωριστή αναφορά στις συνθήκες που αφορούν τον τομέα του τουρισμού και το εμπόριο.

1.2 Ανάγκη ύπαρξης πλαισίου για την αναγνώριση των εκπαιδευτικών αναγκών στον τουρισμό

Ο τουρισμός είναι πολύ σημαντικός για την οικονομία σε παγκόσμιο επίπεδο. Σε ευρωπαϊκό επίπεδο αντιπροσωπεύει το 5% των άμεσων θέσεων απασχόλησης και αναλογίας του ευρωπαϊκού ΑΕΠ και έχει τεράστιο πολλαπλασιαστικό αποτέλεσμα σε άλλους οικονομικούς τομείς, οι οποίοι εμφανίζουν σταθερή ανάπτυξη. Επιπρόσθετα, ο τουρισμός έχει ένα από τα υψηλότερα ποσοστά κινητικότητας εργατικού δυναμικού σε όλη την Ευρώπη, επιτρέποντας τη συζήτηση για την εμφάνιση ενός πραγματικά ευρωπαϊκού οικονομικού τομέα και τη δημιουργία μίας ενιαίας αγοράς εργασίας με πραγματικά ευρωπαϊκή διάσταση. Συνεπώς, μπορεί να θεωρηθεί πως η συζήτηση για τα νέα επαγγέλματα και τις μελλοντικές ανάγκες δεξιοτήτων για τον τομέα του τουρισμού στην Ευρώπη έχει ιδιαίτερη σημασία (Strietska – Ilina &Tessaring, 2005).

Η γενική προοπτική για τον δυναμικό τομέα του τουρισμού, σε σχέση με άλλους παραδοσιακούς οικονομικούς τομείς, διαφαίνεται θετική και αρκετά αισιόδοξη για τα επόμενα χρόνια. Ο τουρισμός είναι ένας από τους λίγους οικονομικούς τομείς που έχει σημαντικές προοπτικές ανάπτυξης και χαρακτηρίζεται ως καταλύτης για την ειρήνη και την ευημερία. Παρά τον αυξανόμενο ανταγωνισμό στο συνολικό παγκόσμιο τουρισμό,

η Ευρώπη εξακολουθεί να είναι ο νούμερο ένα προορισμός, διαθέτοντας τη μεγαλύτερη πυκνότητα και ποικιλία τουριστικών αξιοθέατων (UNWTO, 2022).

Σε σχετική έρευνα (Hausemer et al., n.d.) για τη χαρτογράφηση των επαγγελμάτων στον τομέα του τουρισμού, των αναγκών σε δεξιότητες και του εκπαιδευτικού περιεχομένου, έχουν αναδυθεί σημαντικά ζητήματα. Η τουριστική εκπαίδευση θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη το πλαίσιο της εκπαίδευσης, τα προηγούμενα προσόντα, τις γνώσεις και την εμπειρία του ασκούμενου, το επίπεδο εκπαίδευσης που πρέπει να έχει και τις συγκεκριμένες απαιτήσεις των επισκεπτών. Επιπλέον, εάν μια εμπειρία επισκέπτη πρέπει να είναι πραγματικά προσβάσιμη, τότε όλα τα στοιχεία της εφοδιαστικής αλυσίδας ή το ταξίδι του πελάτη πρέπει να είναι προσβάσιμο. Η αλυσίδα αξίας είναι λιγότερο σημαντική για τον προσδιορισμό των δεξιοτήτων και των αναγκών κατάρτισης από το ρόλο που αυτό το άτομο εκπληρώνει στην επιχείρηση.

Παράλληλα, οι ανάγκες σε δεξιότητες και η παροχή κατάρτισης πρέπει να διακριθούν μεταξύ διαφορετικών επιπέδων δεξιοτήτων και διαφορετικούς επαγγελματικούς ρόλους (Διευθυντές με ή χωρίς επαφή με τους πελάτες, προσωπικό πρώτης γραμμής και άλλοι (συμπεριλαμβανομένων των ειδικών τεχνικών). Το περιεχόμενο της εκπαίδευσης και τα μαθησιακά αποτελέσματα απαιτείται να περιλαμβάνουν τη γνώση αναπηριών και των τύπων αναπηρίας, τα εμπόδια στη προσβασιμότητα, τις απαιτήσεις πρόσβασης, καθώς επίσης και ο σχεδιασμός να προϋποθέτει την ισότιμη πρόσβαση σε όλους. Πιο συγκεκριμένα, έχει διαπιστωθεί πως υπάρχουν μεγάλες διαφορές στο προσβάσιμο τουριστικό περιεχόμενο στον κύριο τουρισμό και τα εκπαιδευτικά προγράμματα φιλοξενίας σε όλη την ΕΕ. Συνολικά το επίπεδο ευαισθητοποίησης και προσόντων των παρόχων τουριστικών υπηρεσιών είναι ανεπαρκής για την αντιμετώπιση των αναγκών των ατόμων με αναπηρία. Υπάρχει επείγουσα ανάγκη να προωθηθεί η κατανόηση της προσβασιμότητας. Προκειμένου αυτό να πραγματοποιηθεί η παρακολούθηση επανεκπαιδεύσεων στον εν λόγω τομέα κρίνεται απαραίτητη. Γενικότερα, η υπάρχουσα κατάρτιση κατευθύνεται σε μεγάλο βαθμό προς τη συνεχιζόμενη επαγγελματική εκπαίδευση. Επίσης, έχει προκύψει από την έρευνα ότι οι ΜΚΟ είναι οι πιο δραστήριοι οργανισμοί που παρέχουν εκπαίδευση για την προσβασιμότητα των επιχειρήσεων σε όλη την Ευρώπη. Οι ΜΚΟ έχουν αναπτύξει προγράμματα κατάρτισης σε συνεργασία με τουριστικούς οργανισμούς, τουριστικά συμβούλια ή επιχειρήσεις προκειμένου να τροφοδοτήσουν τον κλάδο με την αναγκαία γνώση.

Ακόμη ένα συμπέρασμα της έρευνας είναι ότι οι τυπικές μέθοδοι παροχής επίσημης εκπαίδευσης είναι διαδικτυακές, ενώ υφίστανται και παραδοσιακές μέθοδοι εκπαίδευσης. Ορισμένοι πάροχοι κατάρτισης έχουν αναπτύξει μικτό πρόγραμμα μάθησης. Η πλειοψηφία των προγραμμάτων κατάρτισης απευθύνεται σε προσωπικό πρώτης γραμμής. Ωστόσο, έχει αναγνωριστεί ότι είναι σημαντικό να προσεγγιστούν και οι διευθυντές ώστε η εκπαίδευση να έχει πιο μακροχρόνια αποτελέσματα. Το μεγαλύτερο ποσοστό των προγραμμάτων εκπαίδευσης εισάγουν δεξιότητες εισαγωγικού επιπέδου καθώς οι επιχειρηματικές συνθήκες απαιτούν συχνά μία γρήγορη παράδοση εκπαίδευσης που επικεντρώνεται στο να δίνει αποτελέσματα στην καθημερινή εργασία καθενός μέλους του προσωπικού(Hausemer et al., n.d.)

Για την Ελλάδα, σύμφωνα με σχετική μελέτη του ΣΕΤΕ, ο τουρισμός έχει ορισμένες ιδιαιτερότητες που καθορίζουν το περιβάλλον απασχόλησης στον κλάδο. Έχει προκύψει πως ο τουρισμός παρέχει ένα ευρύ φάσμα ευκαιριών απασχόλησης, από θέσεις υψηλής εξειδίκευσης μέχρι θέσεις ανειδίκευτων εργατών και υπαλλήλων. Περαιτέρω, παρέχει ευκαιρίες για νεοεισερχόμενους στην αγορά εργασίας και για νεαρής ηλικίας άτομα. Δημιουργεί απασχόληση στην περιφέρεια και σε περιοχές όπου

εμφανίζονται έντονα φαινόμενα διαρθρωτικής ανεργίας, λόγω της συρρίκνωσης του πρωτογενούς τομέα και της βιομηχανικής αποεπένδυσης. Είναι γεγονός ότι το μεγαλύτερο ποσοστό θέσεων απασχόλησης εντοπίζεται σε μικρές και μεσαίου μεγέθους επιχειρήσεις. Η τουριστική βιομηχανία παρέχει ευκαιρίες για ευέλικτες μορφές απασχόλησης – όπως π.χ. μερική ή εποχιακή απασχόληση- που αποτελούν μορφές απασχόλησης, κατάλληλες για άτομα τα οποία για οικογενειακούς ή άλλους λόγους, δεν επιθυμούν να αναλάβουν σταθερή απασχόληση (ΙΝΣΕΤΕ, 2014).

Η μερική απασχόληση είναι μια ευέλικτη μορφή εργασίας που σημαίνει ότι ο εργαζόμενος εργάζεται λιγότερο από τις ώρες πλήρους απασχόλησης. Συνήθως σημαίνει ότι εργάζεται λιγότερες ημέρες την εβδομάδα, κατά κανόνα λιγότερες από 30 ώρες την εβδομάδα. Οι εργαζόμενοι μερικής απασχόλησης λαμβάνουν τα ίδια δικαιώματα απασχόλησης με τους εργαζόμενους πλήρους απασχόλησης σε αναλογική βάση (Janza, 2020). Η εποχική απασχόληση ορίζεται ως ένα είδος προσωρινής απασχόλησης στην οποία το άτομο εργάζεται κατά τη διάρκεια ορισμένων περιόδων του έτους. Συνήθως είναι μερικής απασχόλησης, αλλά υπάρχουν και εποχικές θέσεις πλήρους απασχόλησης. Οι επιχειρήσεις που ανοίγουν μόνο ορισμένες περιόδους του έτους, όπως οι καλοκαιρινές κατασκηνώσεις και τα ξενοδοχεία, προσλαμβάνουν εποχικούς υπαλλήλους. Το ακριβές χρονικό διάστημα που διαρκεί μια εποχική εργασία εξαρτάται από διάφορους παράγοντες, όπως ο εργοδότης, ο κλάδος, η τοποθεσία και η εποχή του χρόνου. Οι περίοδοι απασχόλησης μπορεί να κυμαίνονται από μερικές εβδομάδες έως πολλούς μήνες. Ωστόσο, δεν περιλαμβάνουν ποτέ θέσεις εργασίας για όλο το χρόνο (HIBOB, n.d.).

Μέχρι πρόσφατα, η απασχόληση στον τουριστικό κλάδο δεν απαιτούσε εξειδικευμένες γνώσεις και δεξιότητες που να είναι δύσκολο να αποκτηθούν μέσω της εργασίας. Η πλειονότητα των απασχολουμένων αποκτούσε τις γνώσεις που είναι απαραίτητες για την εκτέλεση των καθηκόντων τους άτυπα, στη διάρκεια της εργασίας τους. Αυτό οφείλεται σε μεγάλο βαθμό στο ότι ο τουριστικός τομέας δεν ήταν ιδιαίτερα απαιτητικός σε εξειδικευμένες γνώσεις και απασχολούνταν εργαζόμενοι στον τομέα από διάφορους κλάδους, χωρίς να έχουν λάβει τυπική εκπαίδευση στον τουρισμό. Να σημειωθεί ότι τυπική εκπαίδευση είναι η εκπαίδευση που παρέχεται στο πλαίσιο του τυπικού εκπαιδευτικού συστήματος, οδηγεί στην απόκτηση πιστοποιητικών αναγνωρισμένων σε εθνικό επίπεδο από τις δημόσιες αρχές και αποτελεί μέρος της διαβαθμισμένης εκπαιδευτικής κλίμακας.

Η ποιότητα και η απόδοση του εργατικού δυναμικού εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τη στάση του εργαζομένου απέναντι στα καθήκοντα του καθώς και από τις οργανωτικές του ικανότητες. Αυτό συμβαίνει καθώς η εξυπηρέτηση και ο βαθμός ικανοποίησης του πελάτη εξαρτώνται από δύο παράγοντες: αφενός από την πληρότητα των γνώσεων και δεξιοτήτων του εργαζομένου και αφετέρου από τον τρόπο που ο εργαζόμενος θα συμπεριφερθεί (ευγενική συμπεριφορά, ευελιξία, ανάληψη πρωτοβουλιών).

Τα τυπικά και ουσιαστικά προσόντα για τις κατηγορίες εργαζομένων που έρχονται σε άμεση επαφή με τον πελάτη είναι οι γνώσεις και η καλλιέργεια των εργαζομένων, σε συνδυασμό με τις σπουδές μέσης εκπαίδευσης και την πρακτική άσκηση στην εργασία (Bjeljacet al., 2003). Δεν είναι τυχαίο ότι μεγάλο μέρος των εργαζομένων στον τουριστικό τομέα, ειδικά σε ό,τι αφορά στο μαζικό τουρισμό, είναι ανειδίκευτοι ή χαμηλού βαθμού εξειδίκευσης υπάλληλοι. Τα υψηλά ποσοστά ανειδίκευτης ή ημι-ειδικευμένης εργασίας που παρατηρούνται στον τουριστικό τομέα, επιτρέπουν στις επιχειρήσεις να προσλαμβάνουν ανειδίκευτο προσωπικό το οποίο μαθαίνει τη δουλειά στην εργασία και αμείβεται πιο χαμηλά συγκριτικά με τους απόφοιτους τουριστικών

σχολών, οι οποίοι λόγω της εξειδίκευσης τους έχουν μεγαλύτερες οικονομικά απαιτήσεις (Vukonic & Calvek, 2002). Η εξέλιξη του τουρισμού, η σημασία του και η συμβολή του στο οικονομικό ισοζύγιο και στην οικονομική ανάπτυξη των προορισμών, έχουν οδηγήσει στη μεταβολή και την εξέλιξη των γνώσεων και δεξιοτήτων που απαιτούνται για την άσκηση πολλών επαγγελμάτων της τουριστικής βιομηχανίας.

Το τουριστικό προϊόν διαφοροποιείται ανά τακτά χρονικά διαστήματα σε σχέση με το παρελθόν. Πλέον, ο μαζικός τουρισμός έχει δώσει τη θέση του σε νέες και συνεχώς εξελισσόμενες απαιτήσεις από την πλευρά των τουριστών. Για παράδειγμα, τα προηγούμενα χρόνια σε ένα πρακτορείο ταξιδιών, ο υπάλληλος αρκούσε να γνωρίζει στοιχειωδώς μία ξένη γλώσσα για την εξυπηρέτηση του πελάτη. Σήμερα για την αποτελεσματική λειτουργία ενός τουριστικού γραφείου είναι απαραίτητη η γνώση Η/Υ και των ανάλογων προγραμμάτων, που εξελίσσονται με τρόπο που δεν αρκεί η αρχική εκμάθηση τους, αλλά συχνά απαιτείται και επανακατάρτιση. Μεγάλο μέρος των εργαζομένων στον τουρισμό, χρειάζεται διαρκή επιμόρφωση προκειμένου να προσαρμοστεί στις νέες συνθήκες και να συμμετάσχει με επιτυχία στην προσφορά τουριστικών υπηρεσιών από τις επιχειρήσεις του κλάδου. Στο νέο περιβάλλον που έχει διαμορφωθεί, η επανακατάρτιση αφορά το σύνολο των εργαζομένων στη βιομηχανία, τόσο τους νέους με ανώτερη και ανώτατη εκπαίδευση και διαρκή επαγγελματική κατάρτιση, όσο και τους παλαιούς εργαζόμενους πως δεν έχουν λάβει κανενός είδους τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση. Η διαδικασία της συνεχούς κατάρτισης για κάθε έναν εργαζόμενο είναι μια διαδικασία που απαιτεί χρόνο και προσπάθεια, κόστος επένδυσης και αλλαγή νοοτροπίας από την πλευρά των εργοδοτών - επιχειρηματιών. Αξίζει να σημειωθεί ότι, μέχρι το τέλος της δεκαετίας του 1990, οι επιχειρηματίες του τουριστικού κλάδου, αντιμετώπιζαν την τουριστική εκπαίδευση και την επαγγελματική κατάρτιση με επιφύλαξη. Είναι η εποχή που κυριαρχεί η άποψη πως στον τουριστικό τομέα η έμφαση εξακολουθεί να δίδεται στην εμπειρία και όχι στα εκπαιδευτικά προσόντα» (Ladkin, 2002).

Σε πολλές χώρες, συμπεριλαμβανομένης της Ελλάδας, στον τουρισμό εντάσσονται κυρίως μικρές και μεσαίες τουριστικές μονάδες. Η διεύθυνση αυτών των επιχειρήσεων γίνεται κυρίως από άτομα αυτοδημιούργητα που βασίζονται στην εμπειρία, χωρίς να έχουν λάβει την αναγκαία τουριστική εκπαίδευση ή κατάρτιση. Λόγω του υπόβαθρου τους, εκείνοι θεωρούν ότι αυτός είναι ο ενδεδειγμένος τρόπος για κάποιον να ασχοληθεί με τον τουριστικό κλάδο, συνεπώς αντιμετωπίζουν με δυσπιστία τους κατόχους όποιας μορφής τίτλων σπουδών. Την ίδια στιγμή, οι επιχειρήσεις έχουν περιορισμένες οικονομικές δυνατότητες με αποτέλεσμα να μην έχουν περιθώρια πρόσληψης εκπαιδευμένου προσωπικού, προσωπικό το οποίο έχει μεγαλύτερες οικονομικές απαιτήσεις, λόγω των σπουδών και της εξειδίκευσης του. Ωστόσο, είναι σημαντικό να γίνει κατανοητό το γεγονός πως η απόδοση και αποτελεσματικότητα των εργαζομένων στον τουρισμό, δεν είναι απόρροια μόνο των γνώσεων που διαθέτουν, αλλά και χαρακτηριστικών όπως είναι η φιλικότητα, η εξυπηρέτηση, η οργανωτικότητα, η ευελιξία, κ.ά. (Radovanovic & Bjeljac, 2003).

Οι εξελίξεις στη βιομηχανία έχουν δημιουργήσει την ανάγκη για το σχεδιασμό και υλοποίηση προγραμμάτων που θα δίνουν τη δυνατότητα απόκτησης γνώσεων σε θέματα διοίκησης (διοικητικές διαδικασίες, marketing, θέματα νομοθεσίας) και σε τεχνικά θέματα (ξένες γλώσσες, χειρισμός ηλεκτρονικού υπολογιστή), για τους εργαζόμενους στον τομέα του τουρισμού (Μάρκου & Μανώλογλου, 2008). Το νέο περιβάλλον και οι συνθήκες εργασίας στην τουριστική βιομηχανία, έχουν ταυτιστεί με την απαίτηση για την ύπαρξη ενός εργατικού δυναμικού με περισσότερες δεξιότητες και ικανότητες. Συνεπώς, τα προγράμματα σπουδών πρέπει να συνδυάζουν ευρύτερα πεδία γνώσης και εξειδίκευση. Επίσης, υπάρχει αύξηση της ζήτησης για στελέχη με

εξειδικευμένες γνώσεις και εμπειρία, καθώς ο ανταγωνισμός έχει αυξηθεί μεταξύ των επιχειρήσεων του κλάδου για την απόκτηση στελεχών με προσόντα.

Την ίδια στιγμή υπάρχουν αλλαγές στις επιλογές και τα κίνητρα των τουριστών, με το Internet να συμβάλει στη διαμόρφωση ενός νέου τύπου πελάτη. Ο πελάτης είναι πλέον πολύ περισσότερο ενημερωμένος και έμπειρος. Η τουριστική εμπειρία αποτελεί πλέον σημαντικό παράγοντα επιλογής της περιοχής από τον τουρίστα. Οι εξελίξεις πρέπει να διαμορφώσουν έχουν νέο περιβάλλον εκπαίδευσης και δια βίου κατάρτισης. Στα προγράμματα πρέπει να έχουν πρόσβαση διαφορετικές ομάδες πληθυσμού που θα αποσκοπούν στην επιμόρφωση και την κατάρτιση. Η επανακατάρτιση είναι απόλυτα αναγκαία σε τομείς και κλάδους αιχμής, όπως ο τουρισμός. Είναι σημαντικό οι εκπαιδευτικοί φορείς και οι επιχειρήσεις, να διοργανώνουν συχνά από κοινού, προγράμματα για την κατάρτιση στελεχών, εργαζομένων και κατοίκων στις τουριστικές περιοχές, με στόχο τη δια βίου εκπαίδευση.

Είναι σημαντικό να υπάρχει ευελιξία στον τρόπο κατάρτισης. Ο ευέλικτος τρόπος κατάρτισης πρέπει να αποτελεί χαρακτηριστικό της δια βίου εκπαίδευσης. Η ευελιξία αυτή συνίσταται στις δυνατότητες να παρέχονται εξειδικευμένα προγράμματα σχετικά με τις ανάγκες φορέων, εργαζομένων και στελεχών, στη δυνατότητα να υπάρχουν προγράμματα με διαφορετική χρονική διάρκεια και κόστος, στη δυνατότητα μέσω εφαρμογών πληροφορικής και ιδιαίτερα της χρήσης του Internet να μπορούν να γίνονται σεμινάρια από απόσταση σε διάφορες περιοχές και επιχειρήσεις. Στην Ελλάδα έχει προκύψει ότι υπάρχει υψηλό ποσοστό στελεχών χωρίς τουριστική εκπαίδευση, υψηλό ποσοστό χωρίς μεταπτυχιακή ειδίκευση στον τουρισμό ή στα οικονομικά, υψηλό ποσοστό χωρίς εξειδίκευση ή εκπαίδευση στο αντικείμενο με το οποίο ασχολούνται.

Η κατάρτιση στον τουρισμό απευθύνεται κυρίως στο προσωπικό πρώτης γραμμής, καθώς είναι οι άνθρωποι που αποτελούν το κλειδί για την ανάπτυξη των τουριστικών επιχειρήσεων. Η κατάρτιση του προσωπικού πρώτης γραμμής συμβάλλει όχι μόνο στη βελτίωση των προτύπων, αλλά και στην εμπέδωση της σημασίας της παροχής υψηλής ποιότητας εξυπηρέτησης πελατών. Οι υπάλληλοι της πρώτης γραμμής στον τουριστικό κλάδο περιλαμβάνουν πωλητές, διακομιστές και μπάρμαν, εργαζόμενους ρεσεψιόν και εξυπηρέτησης πελατών, προσωπικό ξενοδοχείων κ.α. Ωστόσο, σχετικά προγράμματα κατάρτισης πρέπει να παρακολουθούν και τα διευθυντικά στελέχη, λόγω και της θέσης ευθύνης που κατέχουν, για αντικείμενα σχετικά με ζητήματα διοίκησης και ηγεσίας, σε συνδυασμό με προγράμματα που έχουν ως αντικείμενο τις εξελίξεις στη βιομηχανία του τουρισμού, τα νέα καταναλωτικά πρότυπα κ.α.

Επιπρόσθετα, έχει προκύψει ότι υπάρχει η αυξημένη τάση για τη ζήτηση στελεχών με αυξημένα εκπαιδευτικά προσόντα χωρίς όμως πάντοτε αυτή να συνοδεύεται από ανάλογα εργασιακά κίνητρα και αμοιβές. Ο σύγχρονος τουρισμός απαιτεί στελέχη που να ανταποκρίνονται στο τρίπτυχο «τουριστική εκπαίδευση, εμπειρία, εξειδίκευση σε νέα προϊόντα και υπηρεσίες». Απαιτείται μια συστηματική καταγραφή των πραγματικών αναγκών των διαφορετικών κλάδων και φορέων του Τουρισμού. Επίσης, απαιτούνται προγράμματα εξειδικευμένα που θα προκύπτουν κατόπιν συνεργασίας μεταξύ των φορέων. Η δια βίου εκπαίδευση των στελεχών και των άλλων εργαζόμενων πρέπει να αποτελέσει πλέον ένα σταθερό θεσμό, ο οποίος να λειτουργεί παράλληλα με τις υπαρκτές εκπαιδευτικές δομές στον τουριστικό τομέα (Τσάρτας, 2011).

Οι πάροχοι κατάρτισης στον τουρισμό που υπάρχουν στην Ελλάδα προέρχονται από διάφορες πλευρές. Εκπαίδευση και κατάρτιση προσφέρεται σε επίπεδο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, αλλά και μεταδευτεροβάθμιας εκπαίδευσης με πολλά σχετικά τμήματα να λειτουργούν στα Δημόσια και Ιδιωτικά ΙΕΚ. Επίσης, προγράμματα κατάρτισης ή επανακατάρτισης στον τουριστικό τομέα υλοποιούν φορείς που εμπλέκονται άμεσα με τη βιομηχανία του τουρισμού, όπως είναι ο ΣΕΤΕ (Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων) & το ΙΝΣΕΤΕ (Ινστιτούτο Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων) και το ΞΕΕ (Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος) κ.α. . Τέλος, φορείς του δημόσιου τομέα, όπως η ΔΥΠΑ, υλοποιούν προγράμματα για άνεργους και εργαζόμενους του ιδιωτικού τομέα της οικονομίας, με αντικείμενο διάφορες τομείς της τουριστικής βιομηχανίας.

1.3 Ανάγκη ύπαρξης πλαισίου για την αναγνώριση των εκπαιδευτικών αναγκών στο εμπόριο

Όπως ο τουρισμός, παρόμοια το διεθνές εμπόριο αποτελεί έναν από τους πιο δυναμικούς τομείς της οικονομίας σε παγκόσμιο επίπεδο, αλλά και στην Ελλάδα. Η παγκοσμιοποίηση, το άνοιγμα των αγορών, οι ενώσεις κρατών, οι διακρατικές συμφωνίες, η παροχή κινήτρων των κρατών για την προσέλκυση άμεσων ξένων επενδύσεων και η δημιουργία των πολυεθνικών επιχειρήσεων αποτελούν μόνο μερικούς από τους λόγους για τους οποίους το εμπόριο ανθεί τα τελευταία χρόνια. Το εμπόριο, σύμφωνα με τον Οργανισμό Οικονομικής Συνεργασίας & Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ), καλείται η ανθρώπινη δραστηριότητα στην οποία υπάρχουν τα χαρακτηριστικά της αγοράς και της πώλησης αγαθών. Απαιτείται πάντα αγορά και πώληση. Επίσης, τα αγαθά που αγοράζονται και πωλούνται δεν πρέπει να διαφέρουν. Ωστόσο, ορίζοντας την έννοια του εμπορίου, είναι σημαντικό να συμπεριληφθεί και η βιομηχανία. Συμπληρωματικά, ως έννοια και η αγοραπωλησία αγαθών θα πρέπει να γίνεται συστηματικά (κατ' επάγγελμα) με σκοπό την πραγματοποίηση κέρδους (Hausemer et al., n.d.)

Οι απαιτήσεις του σύγχρονου ανταγωνιστικού περιβάλλοντος, η παγκοσμιοποίηση, η εισαγωγή νέων τεχνολογιών και οι τρέχουσες οικονομικές εξελίξεις αναγκάζουν τις επιχειρήσεις να προσαρμοστούν στις νέες συνθήκες μέσω της αξιοποίησης των ανθρώπινων πόρων. Υπό αυτές τις εξελίξεις, οι διευρυμένες ανάγκες των επιχειρήσεων σε νέα απαιτούμενα προσόντα, γνώσεις και δεξιότητες για τους ανθρώπους τους, έχουν καταστήσει περισσότερο σημαντική, συγκριτικά με το παρελθόν, τη διά βίου εκπαίδευση και κατάρτιση για τους ανθρώπους. Η Gupta (2007) αναγνωρίζει τη χρησιμότητα του προσδιορισμού εκπαιδευτικών αναγκών σε περιπτώσεις εμφάνισης επιχειρηματικών ευκαιριών, ανάγκης εφαρμογής νέων τεχνολογιών, ανάγκης αναθεώρησης των υπαρχόντων προγραμμάτων, ανάληψης νέων αρμοδιοτήτων από τους εργαζόμενους, προαγωγών, ύφεσης ή γρήγορης ανάπτυξης των επιχειρήσεων. Η ανάγκη για την υλοποίηση προγραμμάτων κατάρτισης, έχει προκύψει, κυρίως, λόγω της απόκλισης μεταξύ των υφιστάμενων και των επιθυμητών δεξιοτήτων (Kaufman 1988).

Ο τομέας του εμπορίου επηρεάζεται σε σημαντικό βαθμό από τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Το τοπίο αλλάζει συνεχώς, καθώς τα συστήματα, οι διαδικασίες, οι τεχνολογίες της πληροφορίες συνδέονται όλο και περισσότερο μεταξύ τους. Μάλιστα, πολλές είναι οι επιχειρήσεις που ήδη δραστηριοποιούνται ή επιθυμούν να δραστηριοποιηθούν στο διαδίκτυο. Έτσι, οι επιχειρήσεις δε χρειάζεται να διαχειριστούν μόνο τα φυσικά καταστήματα αλλά και τα ηλεκτρονικά, παρέχοντας ίδια ή ακόμη και

υψηλότερα επίπεδα εμπειρίας και ικανοποίησης στους πελάτες. Ωστόσο, τόσο οι εργαζόμενοι όσο και οι ιδιοκτήτες, δεν διαθέτουν την απαιτούμενη εκπαίδευση, όπως αναλύθηκε και παραπάνω. Η πρόσβαση σε δεξιότητες είναι κριτικής σημασίας για τις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις του εμπορίου, έναν τομέα όπου η επαγγελματική επιτυχία βασίζεται σε σημαντικό βαθμό στο ανθρώπινο κεφάλαιο. Προκειμένου να επιβιώσουν, οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στο εμπόριο χρειάζεται να μειώσουν όσο γίνεται το «κενό» όσον αφορά τις απαιτούμενες και τις υπάρχουσες δεξιότητες των εργαζομένων, να διατηρήσουν τους κατάλληλα εκπαιδευμένους εργαζόμενους και να επενδύσουν στην εκπαίδευση, τόσο σε τεχνικά όσο και σε διοικητικά αντικείμενα (Samek, Squicciarini, & Cammeraat, 2021).

Η αναγνώριση της ανάγκης υπάρχει και οι έρευνες δείχνουν ότι η εκπαίδευση των εργαζομένων αποτελεί το βασικό εμπόδιο για την υιοθέτηση των νέων τεχνολογιών. Έτσι, η εκπαίδευση και κατάρτιση είναι απαραίτητα ώστε οι επιχειρήσεις του εμπορίου να υιοθετήσουν νέες τεχνολογίες και πρακτικές. Μάλιστα, φαίνεται ότι συχνά οι επιχειρήσεις και οι εργαζόμενοι αρνούνται να χρησιμοποιήσουν τις νέες τεχνολογίες, ακριβώς εξαιτίας της έλλειψης κατανόησης και γνώσης. Ένα ακόμη εμπόδιο που αφορά την αναγνώριση της ανάγκης για εκπαίδευση και την υλοποίηση της εκπαίδευσης είναι το κόστος, ενώ και η έλλειψη χρόνου αναφέρεται ως ανασταλτικός παράγοντας (Mortimer, 2019).

Οι εργαζόμενοι στον τριτογενή τομέα, και πιο συγκεκριμένα στο εμπόριο έρχονται σε άμεση επαφή με τους πελάτες, οπότε χρειάζεται να διακρίνονται από συγκεκριμένα προσόντα και δεξιότητες. Οι βασικές δεξιότητες και ικανότητες περιλαμβάνουν την αποτελεσματική εξυπηρέτηση των πελατών, την ανάληψη πρωτοβουλιών, την αφοσίωση στην εργασία, την ικανότητα επίλυσης προβλημάτων. Επίσης, εκτός από αυτές τις soft δεξιότητες απαιτούνται και τεχνικές γνώσεις. Επομένως, είναι σημαντική η αναγνώριση των εκπαιδευτικών αναγκών και στους δύο αυτούς τομείς. Τη σημερινή εποχή, εξάλλου, η τεχνολογία επιβάλλει την αλλαγή στις απαιτήσεις όσον αφορά τις γνώσεις και ικανότητες των εργαζομένων στο εμπόριο. Παραδείγματος χάριν, παλαιότερα αυτοί χρειάζονταν να μπορούν να διαχειριστούν τα χρήματα ως μετρητά, ενώ σήμερα χρειάζεται να χρησιμοποιούν την τεχνολογία ώστε να κάνουν συναλλαγές με τους πελάτες.

Ενώ οι ανάγκες είναι σημαντικές, οι εργαζόμενοι στο εμπόριο συνεχίζουν να μην είναι κατάλληλα εκπαιδευμένοι, και μάλιστα σε ποσοστό υψηλότερο από ότι ισχύει σε άλλους τομείς (Huddleston & Hirst, 2004). Έτσι, απαιτείται η ανάληψη πρωτοβουλιών ώστε να αναπτυχθούν δράσεις επανακατάρτισης των εργαζομένων. Επίσης, χρειάζεται οι επιχειρήσεις να κατανοήσουν την ανάγκη για απασχόληση υψηλά καταρτισμένου προσωπικού, να αναγνωρίζουν έγκαιρα τα «κενά» και να προχωρούν σε προγράμματα εκπαίδευσης και κατάρτισης.

1.4 Το εκπαιδευτικό Σύστημα στην Ελλάδα

Στο σημείο αυτό, πρέπει να επισημανθεί ότι στο εκπαιδευτικό σύστημα της Ελλάδας, υπάρχει η τυπική εκπαίδευση, που αναφέρεται σε ένα θεσμοθετημένο, χρονολογικά διαβαθμισμένο και ιεραρχικά δομημένο «εκπαιδευτικό σύστημα», που εκτείνεται από την πρώτη σχολική εκπαίδευση έως τις ανώτερες σπουδές του πανεπιστημίου. Η μη-τυπική εκπαίδευση, είναι κάθε οργανωμένη, συστηματική εκπαιδευτική δραστηριότητα, που υλοποιείται εκτός του πλαισίου του τυπικού συστήματος, προκειμένου να παράσχει επιλεγμένους τύπους μάθησης σε

συγκεκριμένες ομάδες του πληθυσμού, ενήλικους αλλά και παιδιά. Οριζόμενη κατά τον τρόπο αυτό η μη-τυπική εκπαίδευση περιλαμβάνει, για παράδειγμα, τα προγράμματα εκπαίδευσης των αγροτών, προγράμματα αλφαβητισμού ενηλίκων, προγράμματα κατάρτισης εκτός του τυπικού συστήματος, συλλόγους νέων με ουσιαστικούς εκπαιδευτικούς σκοπούς και τα ποικίλα προγράμματα κοινοτικής εκπαίδευσης στην υγεία, τη διατροφή, τον οικογενειακό προγραμματισμό, τους συνεταιρισμούς και άλλες παρόμοιες εκπαιδευτικές δραστηριότητες.

Επίσης, υπάρχει και η άτυπη εκπαίδευση που αναφέρεται κυρίως σε μια διά βίου διαδικασία από την οποία το άτομο αποκτά και συσσωρεύει γνώσεις, δεξιότητες, στάσεις και αντιλήψεις από τις καθημερινές εμπειρίες και την έκθεση στο περιβάλλον, στο σπίτι, στην εργασία, στο παιχνίδι, από το παράδειγμα και τις στάσεις της οικογένειας και των φίλων, τα ταξίδια, την ανάγνωση εφημερίδων και βιβλίων ή από τα ραδιόφωνο και τον κινηματογράφο. Γενικά, η άτυπη εκπαίδευση είναι μη οργανωμένη και συχνά μη συστηματική και θα μπορούσε να αποτιμηθεί με βάση τον όγκο της συνολικής διά βίου μάθησης ενός ατόμου – περιλαμβανομένης ακόμη και αυτής ενός «εκπαιδευμένου» σε υψηλό βαθμό ατόμου (Coombs, 1968).

1.5 Σκοπός και διάρθρωση της εργασίας

Σκοπός της εργασίας είναι η διάγνωση των εκπαιδευτικών αναγκών των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στον τομέα του τουρισμού και του εμπορίου στην Ελλάδα, με έμφαση στο νομό Ηρακλείου Κρήτης. Στο παρόν κεφάλαιο έγινε αναφορά στην αυξημένη σημαντικότητα της εκπαίδευσης και κατάρτισης του προσωπικού που εργάζεται σε επιχειρήσεις που εργάζονται στους δύο ανωτέρω τομείς. Στο επόμενο κεφάλαιο γίνεται μια θεωρητική επισκόπηση της σχετικής βιβλιογραφίας. Στο τρίτο κεφάλαιο καταγράφονται και θίγονται τα ερευνητικά ερωτήματα της εργασίας. Στο τέταρτο κεφάλαιο αποτυπώνονται οι συνεντεύξεις που έχουν γίνει από τον συνεντεύκτη σε υπαλλήλους που εργάζονται σε επιχειρήσεις στον τομέα τουρισμού και εμπορίου, υλικό που αποτελεί την πρωτογενή έρευνα της εργασίας. Στο πέμπτο κεφάλαιο γίνεται η ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας. Ακολουθεί η συζήτηση και τα συμπεράσματα.

Κεφάλαιο 2ο:Θεωρητική επισκόπηση σχετικής βιβλιογραφίας

2.1 Τουρισμός και εμπόριο σε παγκόσμιο επίπεδο

Ο τουρισμός αποτελεί έναν ιδιαίτερο τομέα της οικονομίας, όπου οι εργαζόμενοι συνήθως έρχονται σε επαφή με τους πελάτες και για το λόγο αυτό απαιτείται συγκεκριμένη γνώση για ζητήματα σχετικά με τον τομέα. Για το εργατικό δυναμικό του τουριστικού τομέα, εξακολουθούν να υπάρχουν γενικές και βασικές ανάγκες σε δεξιότητες για όλους. Για παράδειγμα, η έλλειψη γνώσης ξένων γλωσσών αναγνωρίστηκε πρόσφατα από τις εθνικές τουριστικές οργανώσεις ορισμένων ευρωπαϊκών χωρών ως διαρκές πρόβλημα και μάλιστα ως ανταγωνιστικό μειονέκτημα. Υπάρχουν, επίσης, συγκεκριμένες ανάγκες δεξιοτήτων που ορίζονται ανά κατηγορία εργασίας. Σε επίπεδο διοίκησης, αυτές είναι μάλλον εγκάρσιες δεξιότητες, επομένως οι εργαζόμενοι σε διοικητικές θέσεις έχουν συχνά ως εκπαιδευτικό υπόβαθρο τη λογιστική, το μάρκετινγκ, τα νομικά, οικονομικά κ.λπ. Ωστόσο, οι διευθυντές αναμένεται να κατέχουν τις ακόλουθες, συγκεκριμένες δεξιότητες και ικανότητες (Strietska-Ilina & Tessaring, 2005):

- δεξιότητες υπολογιστών,

- επιχειρηματικός και στρατηγικός σχεδιασμός,

- στρατηγικές συμμαχίες,

- δεξιότητες διαχείρισης,

- διαχείριση μέσω οραμάτων και αξιών,

- απόδοση/διαχείριση,

- ανάπτυξη προϊόντων,

- καινοτομία,

- διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού,

- διαχείριση προορισμού,

- διαχείριση έργων,

- δεξιότητες διαχείρισης για την αντιμετώπιση της παγκοσμιοποίησης

- επιρροές,

- διαχείριση αλλαγών,

- δεξιότητες μάρκετινγκ και πωλήσεων

Εκτός από τα άτομα που ασκούν διεύθυνση, υπάρχουν και αυτοί που εργάζονται σε άλλες θέσεις εργασίας, όπως είναι οι επόπτες και το ειδικευμένο

εργατικό δυναμικό. Οι επόπτες στον τουρισμό χρειάζονται βασικές δεξιότητες υπολογιστών, γνώσεις σχετικά με τη διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού, την υγιεινή και το Hazard Analysis and Critical Control Points (HACCP), την εποπτεία και τις δεξιότητες κατάρτισης. Στις μέρες μας, τίθενται περαιτέρω απαιτήσεις από το ήμι-ειδικευμένο τουριστικό προσωπικό τόσο για δεξιότητες σε προσωπικό επίπεδο, αλλά και για συγκεκριμένες τεχνικές γνώσεις (π.χ. παρακολούθηση μπαρ, καθαριότητα, τροφοδοσία).Οι προσωπικές δεξιότητες, η επίλυση προβλημάτων και οι βασικές δεξιότητες υπολογιστή είναι ιδιαίτερα σημαντικές για το εξειδικευμένο εργατικό δυναμικό.

Η επίγνωση των προκλήσεων και η προσπάθεια να ξεπεραστούν είναι ουσιαστικής σημασίας για την επιτυχή εκπαίδευση και κατάρτιση. Χρήσιμες προτάσεις για ζητήματα κατάρτισης σχετικά με τον τουρισμό περιλαμβάνουν, τη συσχέτιση των μαθησιακών διαδικασιών με την εργασία, την εφαρμογή του μοντέλου του μέντορα όπου είναι δυνατόν, την παροχή ισχυρής υποστήριξης τόσο από τη διοίκηση όσο και από τους εργαζόμενους, την προσπάθεια ενσωμάτωσης της μάθησης στην επαγγελματική πορεία του εργαζομένου, την ενσωμάτωση της διαδικασίας μάθησης σε ένα ισχυρό πλαίσιο που υποστηρίζεται από τον οργανισμό, τη συμπερίληψη βασικών δεξιοτήτων (γλώσσα, συμπεριφορά, κουλτούρα, οργάνωση) σε αυτή τη μαθησιακή διαδικασία, την παροχή κινήτρων για συνεχή διέγερση από δυο πλευρές, τη διαφάνεια των σχεδίων μάθησης στους χρήστες, την παροχή διασκεδαστικής μάθησης, τη θέσπιση συγκεκριμένων στόχων και την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων (Junggeburt, 2004). Δεν πρέπει να παραμεληθεί η σημασία του κοινωνικού διαλόγου, με την εταιρική σχέση να είναι γενικά ζωτικής σημασίας για την επιτυχία κάθε είδους μαθησιακής διαδικασίας (Jonkers, 2005). Σύμφωνα με το McKinsey Global Institute (MGI), στην παγκόσμια αγορά εργασίας θα υπάρξει το φαινόμενο εργαζομένων που δεν διαθέτουν υψηλή εξειδίκευση, ενώ την ίδια στιγμή θα υπάρχει μεγάλος αριθμός εργαζομένων με χαμηλά προσόντα.

Παρακάτω παρουσιάζονται διάφορα στοιχεία από σχετική έρευνα με τίτλο ‘’Η ανεργία των Νέων στην Ευρώπη και στην Ελλάδα: Διαπιστώσεις από την έρευνα της McKinsey «Μετάβαση από την εκπαίδευση στην απασχόληση: Ενσωματώνοντας την νεολαία της Ευρώπης στην αγορά εργασίας» που έχει διεξαχθεί το 2014. Στόχος της μελέτης είναι η διερεύνηση του θέματος της αντιμετώπισης της ανεργίας που αντιμετωπίζουν οι νέοι, με κύριο στόχο να κατανοηθεί η έλλειψη εξειδικευμένων θέσεων εργασίας, η αδυναμία συντονισμού και η απουσία δεξιοτήτων και άλλα σχετικά ζητήματα. Στη μελέτη συμμετείχαν 5.300 νέοι, 2.600 εργοδότες και 700 πάροχοι μεταδευτεροβάθμιας εκπαίδευσης από οκτώ χώρες (Γαλλία, Γερμανία, Ιταλία, Πορτογαλία, Ισπανία, Σουηδία και Ηνωμένο Βασίλειο και Ελλάδα), που καταγράφουν υψηλά ποσοστά ανεργίας και συγκεκριμένα ποσοστό 73% όσον αφορά την ανεργία μεταξύ των νέων. Το κυριότερο συμπέρασμα που έχει προκύψει είναι πως η ανεργία των νέων Ευρωπαίων ξεπερνά το 20% για τα 11 από τα τελευταία 20 χρόνια. Συγκεκριμένα, 5,6 εκατομμύρια νέοι έχουν καταγραφεί άνεργοι, ενώ 7,5 εκατομμύρια εκτός από το γεγονός πως δεν εργάζονται, την ίδια στιγμή δεν παρακολουθούν κάποιο πρόγραμμα εκπαίδευσης.

Στα συμπεράσματα της έρευνας γίνεται αναφορά στην αδυναμία των νέων να βρουν τον τρόπο να αποκτήσουν τις δεξιότητες που χρειάζονται για να βγουν στην αγορά εργασίας. Στο πρόβλημα συμβάλει και η έλλειψη ικανής ζήτησης από τους εργοδότες, ωστόσο δεν είναι μόνο αυτό το πρόβλημα. Στις περισσότερες από τις ανωτέρω χώρες, μετά το 2005 ο αριθμός των απασχολούμενων είτε παραμένει σταθερός, είτε καταγράφει αύξηση. Η αύξηση του αριθμού των εργαζομένων συνδυάζεται με παράταση του επαγγελματικού τους βίου, ενώ την ίδια στιγμή μεγάλη

αύξηση καταγράφεται και στις γυναίκες που εντάσσονται στο εργατικό δυναμικό. Όταν το περιβάλλον εργασίας παραμένει στάσιμο, τότε οι ανωτέρω λόγοι συμβάλουν στην αύξηση του ανταγωνισμού, με τους νέους να δυσκολεύονται περισσότερο να ανταπεξέλθουν του ανταγωνισμού, λόγω της υστέρησης που εμφανίζουν στην απόκτηση εργασιακής εμπειρίας.

Ωστόσο, έχει διαφανεί από τις απαντήσεις των εργοδοτών και ακόμη ένα πρόβλημα που σχετίζεται με την ποιότητα των προσόντων των υποψήφιων νέων εργαζομένων. Συγκεκριμένα, ποσοστό 27% των ευρωπαίων εργοδοτών και 33% των Ελλήνων εργοδοτών, έχει αναφέρει πως αντιμετώπισε δυσκολίες στην εύρεση υποψηφίων με τις δεξιότητες που αναζητούσε και για το λόγο αυτό αποφάσισε να μην καλύψει με προσωπικό τις θέσεις εργασίας. Επίσης, ποσοστό 33% των ευρωπαίων και 45% των Ελλήνων εργοδοτών αντίστοιχα, αναφέρθηκε στο γεγονός της δημιουργίας έντονων προβλημάτων σε ζητήματα κόστους, ποιότητας ή χρόνου στις επιχειρήσεις τους που δημιουργεί το πρόβλημα της έλλειψης δεξιοτήτων. Αξίζει να αναφερθεί πως οι περισσότερο αρνητικές απαντήσεις δόθηκαν από τους εργοδότες χωρών που έχουν καταγράψει ποσοστό ανεργίας μεγαλύτερο από 25%.

Από τα ανωτέρω προκύπτει το συμπέρασμα πως η έλλειψη δεξιοτήτων έχει οδηγήσει τους εργοδότες να επιδεικνύουν επιχειρηματική συμπεριφορά που επιδεινώνει τους δείκτες ανεργίας, που με τη σειρά της προκαλεί επιβαρύνσεις στην επιχειρηματική τους δραστηριότητα. Αυτό συμβαίνει καθώς δείχνουν προτίμηση στην πρόσληψη νέων εργαζομένων, παρά την επένδυση σε πόρους για την κατάρτιση των νέων. Αν οι νέοι δείχνουν προθυμία να εργαστούν, οι εργοδότες αναζητούν υποψήφιους με δεξιότητες και οι φορείς εκπαίδευσης γνωρίζουν το κόστος της ανεργίας των νέων. Τότε μπορεί κάποιος να ισχυριστεί ότι οι νέοι έχουν αυξημένες πιθανότητες να αποκτήσουν δεξιότητες ώστε να ενταχθούν στην αγορά εργασίας (ΙΝΣΕΤΕ, 2014).

Στο σημείο αυτό παρατίθενται στατιστικά στοιχεία για τον παγκόσμιο τουρισμό, όπως έχουν επικαιροποιηθεί από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού, ώστε να τεκμηριωθεί η ανάγκη για εκπαίδευση και κατάρτιση των εργαζομένων στον τομέα.



Διάγραμμα 2: Στατιστικά στοιχεία για τον διεθνή τουρισμό έτους 2022, *Πηγή: UNWTO*



Διάγραμμα 3: Στατιστικά στοιχεία για τον διεθνή τουρισμό έτους 2023, συγκριτικά με το έτος 2022. Πηγή: UNWTO

Από την ανάγνωση των στοιχείων για τα στατιστικά στοιχεία για τον τουρισμό σε παγκόσμιο επίπεδο για το έτος 2022 φαίνεται πως ο τουρισμός δεν έχει ανακάμψει ακόμη, μετά από την πανδημία COVID-19, σε καμιά περιφέρεια. Αυτά τα στοιχεία δείχνουν πόσο πολύ έχει επηρεάσει η πανδημία τη βιομηχανία του τουρισμού και την ανάγκη των επιχειρήσεων και των εργαζομένων στη βιομηχανία να προσαρμοστούν στις νέες συνθήκες και το περιβάλλον που έχει διαμορφωθεί. Η εκπαίδευση και η κατάρτιση των εργαζομένων στην τουριστική βιομηχανία θα συμβάλει στην αναβάθμιση των δεξιοτήτων των εργαζομένων, συμβάλλοντας την ίδια στιγμή στην αύξησης της απόδοσης τους στους χώρους εργασίας και την εκτέλεση των καθηκόντων τους, βάσει των εξελίξεων στα καταναλωτικά πρότυπα και στη βιομηχανία του τουρισμού.

2.2 Ευρωπαϊκό προσκήνιο: Ζητήματα και ενδεδειγμένες πρακτικές

Από την έρευνα της McKinsey (2014,Μετάβαση από την εκπαίδευση στην απασχόληση: Ενσωματώνοντας την νεολαία της Ευρώπης στην αγορά εργασίας» έχουν εντοπιστεί τρία σημεία στα οποία οι νέοι αντιμετωπίζουν εμπόδια, τα οποία αναχαιτίζουν την πορεία τους να ενταχθούν ομαλά στην αγορά εργασίας. Το πρώτο και ιδιαίτερα κρίσιμο σημείο είναι η ανάπτυξη των δεξιοτήτων τους. Τα στοιχεία δείχνουν ότι οι νέοι δεν εκπαιδεύονται για τις δεξιότητες που αναζητούν σήμερα οι

επιχειρήσεις. Μεγάλες ελλείψεις εντοπίζονται στα soft skills, δηλαδή στις προσωπικές δεξιότητες των ανθρώπων. Στη συγκεκριμένη κατηγορία εντάσσονται η προφορική επικοινωνία, το εργασιακό ήθος και την ικανότητα του ατόμου να αναλύει και να επιλύει προβλήματα. Ακόμη, υπάρχουν ελλείψεις και σε ζητήματα κατάρτισης (hard skills).

Η ΕΕ έχει αναπτύξει σχετικές πρωτοβουλίες για την αντιμετώπιση του κενού στην εκπαίδευση για ζητήματα σχετικά με τον τουρισμό. Έχει κατανοήσει πως η εκπαίδευση μέχρι στιγμής ήταν μάλλον περιορισμένη. Έτσι, τα χρηματοδοτούμενα από την ΕΕ έργα έχουν επικεντρωθεί σε αυτό το πεδίο, δημιουργώντας μια βασική κατανόηση σχετικά με τον στόχο των πρωτοβουλιών κατάρτισης, τα άτομα που πρέπει να εκπαιδευτούν (διεύθυνση, προσωπικό) και κατάλληλα εκπαιδευτικά εργαλεία, μέθοδοι και προγράμματα σπουδών. Το κύριο επίτευγμα των περισσότερων από αυτά τα έργα έγκειται στην ευαισθητοποίηση των συμμετεχόντων και των σχετικών ενδιαφερόμενων μερών.

Βασικοί παράγοντες που επηρεάζουν την παροχή ευκαιριών κατάρτισης είναι η τουριστική πολιτική και νομοθεσία. Σε εκείνα τα κράτη μέλη όπου η προσβασιμότητα παίζει στρατηγικό ρόλο στην ανάπτυξη τουριστικών προϊόντων φαίνεται να υπάρχει μεγαλύτερος αριθμός διαθέσιμων προγραμμάτων κατάρτισης. Η νομοθεσία φαίνεται να ενθαρρύνει τον πολλαπλασιασμό των προγραμμάτων κατάρτισης (καθώς και την απορρόφηση), τουλάχιστον όπου εφαρμόζεται σωστά η σχετική νομοθεσία.

Οι τουριστικές επιχειρήσεις δεν έχουν ουσιαστικά κίνητρα για συμμετοχή στην εκπαίδευση για ζητήματα του τουρισμού. Η πρόκληση φαίνεται να συνίσταται στη δημιουργία μιας πειστικής επιχειρηματικής υπόθεσης, εκπαίδευση, δόμηση της αγοράς (ζήτησης και προσφοράς) για εκπαίδευση και διάδοση -συνειδητοποίηση επιτυχημένων επιχειρηματικών πρακτικών- από διάφορες οργανώσεις. Μια διαδικασία ευαισθητοποίησης για την προσβασιμότητα από πάνω προς τα κάτω φαίνεται να ευνοεί την παροχή μαθημάτων κατάρτισης. Οι επιχειρηματικές και εμπορικές ενώσεις πρέπει να ενταχθούν πλήρως στις προσπάθειες για την ανάπτυξη μιας προσβάσιμης τουριστικής επιχείρηση (Hausemer et al., 2005)

Είναι σημαντικό το γεγονός πως ακόμη δεν έχει διαμορφωθεί το πλαίσιο για την ανάπτυξη ενός κοινού προτύπου, καθώς δίνει τη δυνατότητα και για αποτελεσματική διαμόρφωση. Από την άλλη πλευρά, μπορεί αυτό το γεγονός να οδηγήσει σε διαφορετικές εθνικές παραλλαγές, οι οποίες θα μπορούσαν να συνεπάγονται την ύπαρξη δυσκολιών τα επόμενα χρόνια όσον αφορά την αμοιβαία αναγνώριση σε διάφορες χώρες της ΕΕ.

Η ανάπτυξη ενός τέτοιου προτύπου θα βοηθούσε στην αντιμετώπιση και των δύο φραγμών από την πλευρά της προσφοράς (από την παροχή μιας δομής στην αγορά για προσιτή παροχή κατάρτισης) και από τις προκλήσεις από την πλευρά της ζήτησης. Το πρότυπο δεν απαιτεί το σχεδιασμό μιας εξειδικευμένης προσβάσιμης τουριστικής εκπαίδευσης ανά ενότητες. Αντίθετα, οι απαιτούμενες δεξιότητες θα μπορούσαν να έχουν ενσωματωθεί στα ενσωματωθεί στα υπάρχοντα τουριστικά προσόντα. Αυτό σίγουρα θα ίσχυε για τις βασικές δεξιότητες ανά επαγγελματική ομάδα, με πιο εμπεριστατωμένη εκπαίδευση να παρέχεται σε ξεχωριστές ενότητες που επικεντρώνονται σε επιμέρους ζητήματα (Hausemer et al., 2005).

2.3 Ελληνικό προσκήνιο: Ζητήματα και ενδεδειγμένες πρακτικές

Όσον αφορά την Ελλάδα, έχει παρατηρηθεί τεράστια διαφορά που φτάνει τις 18 μονάδες, μεταξύ των δεξιοτήτων που αναζητούν οι επιχειρήσεις και των αντιλήψεων για τις δεξιότητες που έχουν οι νέοι. Σε επιμέρους χαρακτηριστικά, μεγάλη διαφορά που φτάνει ποσοστό 28% καταγράφεται στο εργασιακό ήθος και 29% στην ικανότητα ανάλυσης και επίλυσης προβλημάτων. Τέλος, στην επιμέρους ανάλυση που έγινε κατά κλάδο της οικονομίας, προκύπτει ότι στον τομέα των υπηρεσιών και στο δημόσιο τομέα, καταγράφεται η μεγαλύτερη έλλειψη δεξιοτήτων (Hausemer et al., 2005).

Γίνεται εμφανές πως οι νέοι συνεχίζουν να αποκτούν δεξιότητες που δεν χρειάζεται η αγορά εργασίας. Επίσης, σε πολλές χώρες, μεταξύ των οποίων και η Ελλάδα, ο αριθμός των μαθητών που ολοκληρώνει τις σπουδές του σε αντικείμενο σχετικό με τον κλάδο των κατασκευών αυξάνεται, παρά το γεγονός της σημαντικής μείωσης των θέσεων εργασίας στον κλάδο. Από αυτό το παράδειγμα, μπορεί να εξαχθεί το συμπέρασμα ότι οι φορείς εκπαίδευσης αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην παροχή αποτελεσματικής κατεύθυνσης και καθοδήγησης σε σχέση με τις προοπτικές της αγοράς εργασίας.

Περαιτέρω, από την έρευνα έχει προκύψει η έλλειψη επαρκούς επικοινωνίας και κατανόησης των αναγκών των εργοδοτών, των εκπαιδευτικών φορέων και των νέων. Είναι χαρακτηριστικό ότι συνολικά στην Ευρώπη ποσοστό 74% των φορέων εκπαίδευσης πιστεύει ότι οι απόφοιτοί των φορέων έχουν προετοιμαστεί κατάλληλα για να εργαστούν. Ωστόσο, στο ίδιο ερώτημα τα ποσοστά απαντήσεων είναι 38% και 35% αντίστοιχα για τους νέους και τις επιχειρήσεις. Περαιτέρω, οι φορείς έχουν την τάση να υπερβάλλουν, όσον αφορά την ετοιμότητα των σπουδαστών τους για την αγορά εργασίας, δύο φορές περισσότερο σε σχέση με τις επιχειρήσεις-εργοδότες.

Όσον αφορά την Ελλάδα, οι φορείς εκπαίδευσης σε ποσοστό που φτάνει το 79%, έχουν εκφράσει την άποψη ότι, οι πτυχιούχοι είναι κατάλληλα προετοιμασμένοι για θέσεις εργασίας αρχικού επιπέδου, σε αντίθεση με τις επιχειρήσεις που στην ίδια ερώτηση, απάντηση θετικά ποσοστό μόλις που προσεγγίζει το 23%. Από τα ανωτέρω αναδεικνύεται η μεγάλη διαφορά που υπάρχει μεταξύ των χωρών που συμμετείχαν στην έρευνα.

Ένα εύρημα που έχει ξεχωριστό ενδιαφέρον είναι ότι λιγότεροι από τους μισούς εργοδότες στην Ελλάδα, δείχνουν προθυμία να επικοινωνήσουν με τους φορείς εκπαίδευσης για ζητήματα σχετικά με τις δεξιότητες των σπουδαστών και αυριανών εργαζομένων και ζητήματα σχετικά με τις προσλήψεις. Εκφράζεται η άποψη πως είναι σημαντικό να δημιουργηθεί σε θεσμικό επίπεδο η έννοια του τομεακού συμβούλου δεξιοτήτων ή κάτι αντίστοιχο, που να διασυνδέει τα ενδιαφερόμενα μέρη με ένα δομημένο
τρόπο.

Η ύπαρξη καινοτομίας στο σχεδιασμό και η επιπλέον χρηματοδότηση για προγράμματα κατάρτισης/εκπαίδευσης, εκτιμάται πως μπορεί να παρέχει διευκολύνσεις όσον αφορά την πρόσβαση των νέων σε προγράμματα κατάρτισης και εκπαίδευσης. Προς αυτήν την κατεύθυνση κυριαρχεί η εκτίμηση πως θα βοηθήσει η διάσπαση των προγραμμάτων σε επιμέρους ενότητες που θα έχουν μικρή διάρκεια, θα καλύπτουν ένα σύνολο δεξιοτήτων και θα προσμετρώνται για την απόκτηση του

πτυχίου ή πιστοποιητικού επαγγελματικής κατάρτισης, ενώ την ίδια στιγμή θα μπορούσε να μειώσει το κόστος σπουδών.

Κάποιες άλλες αλλαγές στο σχεδιασμό που εκτιμάται πως θα αποφέρουν τα αναμενόμενα οφέλη, είναι η παροχή ευελιξίας στους νέους να συνδυάζουν και να ακολουθούν τις ενότητες με την σειρά που οι ίδιοι πιστεύουν πως θα τους βοηθήσουν στην εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους. Η χρήση εργαλείων της σύγχρονης τεχνολογίας, θα μπορεί να βοηθήσει στην προσπάθεια της αντιστάθμισης των ελλείψεων μαθητείας και πρακτικής άσκησης. Για παράδειγμα, οι διαδικτυακές εφαρμογές θεωρούνται ένας αποτελεσματικός τρόπος για τους μαθητές να γνωρίσουν τους χώρους εργασίας. Αποτελεί μια προσέγγιση που μπορεί να προσφέρει στους σπουδαστές δεξιότητες, υποκατάστατο για την πραγματική μαθητεία, Από την πλευρά των επιχειρήσεων, μπορούν να επενδύσουν στην εκπαίδευση ενός αυστηρά επιλεγμένου συνόλου νέων από τους οποίους θα μπορούν να επιλέξουν τους καλύτερους, βάσει των δεξιοτήτων που έχουν αποκτήσει.

Ωστόσο, στην προσπάθεια βελτίωσης των δεξιοτήτων των νέων, μια προσέγγιση που θα στηρίζεται στη συνεργασία του συνόλου των εμπλεκόμενων φορέων, εκτιμάται πως θα αποφέρει καλύτερα αποτελέσματα. Η προσέγγιση θα πρέπει να στηρίζεται στην ευρύτερη και καλύτερη πληροφόρηση για τις διαφορετικές επιλογές σταδιοδρομίας και την παροχή κινήτρων για τη χρήση της. Επίσης, οι φορείς εκπαίδευσης είναι σημαντικό να παρακολουθούν τα στοιχεία και τις τάσεις του βαθμού ικανοποίησης των αποφοίτων, συνδυαστικά με την επαγγελματική αποκατάσταση τους. Τέλος, προς αυτήν την κατεύθυνση, οι επιχειρήσεις πρέπει να τηρούν μια ενεργητική στάση και να επιδιώκουν ενεργά τη συνεργασία με τους φορείς εκπαίδευσης, προκειμένου για τον επανασχεδιασμό ή/και το σχεδιασμό νέων προγραμμάτων σπουδών, τα οποία θα καλύπτουν τις ανάγκες της αγοράς εργασίας (Hausemer et al., 2005).

Κύριο χαρακτηριστικό της αγοράς εργασίας στην Ελλάδα αποτελεί το χαμηλό επίπεδο δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού (2024, Ευρωπαϊκός Δείκτης Δεξιοτήτων, CEDEFOP). Αυτό το χαρακτηριστικό φαίνεται πως έχει επιδεινωθεί τα χρόνια της κρίσης και έχει αποτελέσει ανασταλτικό παράγοντα στην προσπάθεια της χώρας να ανοικοδομηθεί η οικονομία. Επιπρόσθετα, έχει προκύψει πως έστω και αν ένα σημαντικό ποσοστό του ανθρώπινου δυναμικού διαθέτει δεξιότητες, εκείνες οι δεξιότητες δεν έχουν σχέση με τις δεξιότητες που ζητά η αγορά εργασίας. Αυτός ο συνδυασμός οδηγεί σε χαμηλή παραγωγικότητα, σε σπατάλη πόρων και σε μη ικανοποιημένους εργαζόμενους.

Τα προβλήματα που έχουν εντοπιστεί στην ελληνική αγορά εργασίας, έχουν αποτυπωθεί και στους σχετικούς δείκτες, με την Ελλάδα να καταλαμβάνει την τελευταία θέση, (μαζί με την Ισπανία) μεταξύ των 28 της Ε.Ε στην κατάταξη του Ευρωπαϊκού Δείκτη Δεξιοτήτων. Χαρακτηριστικά, σε μια αύξουσα κλίμακα από 1-100, η Ελλάδα έχει λάβει μόλις 23 βαθμούς. Από την ανάγνωση των επιμέρους δεικτών, που είναι συνολικά 15, έχει διαφανεί έντονα το κενό που υπάρχει μεταξύ της συνεχούς κατάρτισης των ανθρώπινων πόρων και των υφιστάμενων δεξιοτήτων των εργαζομένων.

Η Ελλάδα επιτυγχάνει την υψηλότερη επίδοσή της (76 βαθμούς) στο δείκτη που εξετάζει την πρόωση εγκατάλειψη του σχολείου (δηλαδή μικρό ποσοστό ατόμων εγκαταλείπει το σχολείο). Από την άλλη πλευρά δεν έχει κανένα βαθμό (μηδέν), στο δείκτη αντιστοίχισης προσόντων. Αυτός ο δείκτης σχετίζεται άρρηκτα και με τη διαχρονική απαξίωση από την πολιτεία και την ελληνική κοινωνία του θεσμού της

δευτεροβάθμιας επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, σε συνδυασμό και με την απουσία ενημέρωσης για τις προοπτικές των επαγγελμάτων τεχνικής προέλευσης. Αξίζει να επισημανθεί το γεγονός, πως ακόμη και σήμερα πολλοί είναι οι γονείς που επιθυμούν και επιδιώκουν τα παιδιά τους να ασκούν το επάγγελμα του δικηγόρου και του ιατρού.

Κανέναν βαθμό δεν έχει λάβει η Ελλάδα και στο δείκτη απασχόλησης εργατικού δυναμικού ηλικίας 20-34 ετών, δυναμικό που έχει αποφοιτήσει πρόσφατα από την ανώτερη δευτεροβάθμια ή την τριτοβάθμια εκπαίδευση. Οι ειδικοί επισημαίνουν ότι, οι μηδέν βαθμοί οφείλονται αφενός στο γεγονός της ύπαρξης υψηλής ανεργίας στους νέους επί πολλά έτη και αφετέρου στην αδυναμία να συνδεθούν τα προγράμματα σπουδών που προσφέρουν τα ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, με τις ανάγκες της αγοράς εργασίας. Σε αυτούς τους λόγους προστίθεται και η περιορισμένη χρήση των μεθόδων μάθησης βάσει της εργασίας, ένα εργαλείο που προσφέρει σημαντικές διευκολύνσεις στη μετάβαση των νέων από την εκπαίδευση στην απασχόληση.

Σύμφωνα με το Σύνδεσμο Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (ΣΕΒ), η δυσκολία μετάβασης των νέων από την εκπαίδευση στην απασχόληση, είναι ένα βασικό και διαχρονικό συστημικό πρόβλημα της Ελλάδας. Επιπλέον ο ΣΕΒ υποστηρίζει πως αποτελεί το κατεξοχήν διαρθρωτικό πρόβλημα του εκπαιδευτικού συστήματος που εφαρμόζεται στην Ελλάδα. Ακόμη ένα σημαντικό πρόβλημα, αποτελεί η χαμηλή συμμετοχή των ενηλίκων στα προγράμματα διά βίου μάθησης και των εργαζομένων στην ενδοεπιχειρησιακή κατάρτιση. Στο συγκεκριμένο δείκτη, η Ελλάδα έχει λάβει μόλις 10 βαθμούς (Special Report Ψηφιακός Μετασχηματισμός, ΣΕΒ, 02/2024).

Ο ΣΕΒ προτείνει κάποια μέτρα, τα οποία εκτιμά πως θα βελτιώσουν την εικόνα που έχει διαμορφωθεί. Κυριαρχούν μέτρα που σχετίζονται με την αναμόρφωση των προγραμμάτων σπουδών, όπου κυριαρχεί η άποψη να δίνεται έμφαση στην πρακτική εφαρμογή των γνώσεων που παρέχει το σύστημα εκπαίδευσης, τη ριζική βελτίωση του πλαισίου χρηματοδότησης της ενδοεπιχειρησιακής κατάρτισης, την επαναεισαγωγή του επαγγελματικού προσανατολισμού στα σχολεία και την προσφορά θέσεων πρακτικής άσκησης από τις επιχειρήσεις όλων των κλάδων της ελληνικής οικονομίας. Περαιτέρω, προτείνει την υιοθέτηση πρακτικών από χώρες που βρίσκονται ψηλά στο δείκτη δεξιοτήτων. Για παράδειγμα μπορεί να λάβει καλές πρακτικές από την Τσεχία που έχει λάβει βαθμολογία 75/100, με τη χώρα να έχει εφαρμόσει σταδιακά ένα πλήθος από σημαντικές μεταρρυθμίσεις στο σύνολο των συστημάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης.

Συγκεκριμένα, η Τσεχία εφαρμόζει μια στρατηγική ανάπτυξης ψηφιακών δεξιοτήτων, η οποία αποσκοπεί στην εισαγωγή νέων μεθόδων μάθησης με τη χρήση νέων τεχνολογιών στην εκπαίδευση και τη βελτίωση των ψηφιακών δεξιοτήτων των μαθητών. Περαιτέρω, οι σχολές επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης που λειτουργούν στη χώρα, έχουν βάσει νόμου την υποχρέωση να συνεργάζονται με τις επιχειρήσεις και τους εργοδότες όσον αφορά το σχεδιασμό των προγραμμάτων σπουδών. Την ίδια στιγμή, οι επιχειρήσεις πρέπει να παρέχουν ευκαιρίες πρακτικής άσκησης στους σπουδαστές και παρακολούθησης της παραγωγής στο εκπαιδευτικό προσωπικό. Οι επιχειρήσεις μετέχουν στη διαδικασία των τελικών εξετάσεων, έχει δημιουργηθεί εθνικό μητρώο προσόντων, ενώ αξιολογούνται οι βασικές δεξιότητες μέσω μιας ηλεκτρονικής πλατφόρμας.

Ακόμη ένα παράδειγμα αποτελεί η Φινλανδία. Στο σχετικό δείκτη η Φινλανδία καταγράφει τη δεύτερη καλύτερη επίδοση (72/100), διαθέτοντας ένα από τα πλέον αποτελεσματικά εκπαιδευτικά συστήματα. Το ανθρώπινο δυναμικό εμφανίζει υψηλού

επιπέδου ψηφιακές δεξιότητες, με τους εργαζόμενους να συμμετέχουν σε σημαντικό βαθμό στα προγράμματα διά βίου μάθησης. Η Φινλανδία παρά το γεγονός πως καταγράφει υψηλές επιδόσεις, δεν έχει σταματήσει την προσπάθεια για περαιτέρω βελτίωση. Προς αυτήν την κατεύθυνση, βρίσκεται σε εξέλιξη η μεταρρύθμιση του συστήματος επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, με κεντρικό στόχο τη σύνδεση της χρηματοδότησής του συστήματος, με τα ποσοστά απασχόλησης των αποφοίτων στην αναδιοργάνωση των επαγγελματικών προσόντων και στη μείωσή τους από 351 σε 164.

Έχει ενδιαφέρον να καταγραφούν ζητήματα σχετικά με μια χώρα που δεν βρίσκεται ψηλά στο σχετικό δείκτη, παρά το γεγονός πως υλοποιεί σημαντικές μεταρρυθμίσεις προς αυτήν την κατεύθυνση. Αυτή η χώρα είναι η Γαλλία. Συγκεκριμένα, η Γαλλία είναι μία από τις χώρες που παίρνουν βαθμό κάτω από τη βάση και συγκεκριμένα 48. Την περίοδο 2018-2022 ο στόχος που έχει θέσει είναι η επανακατάρτιση δύο εκατομμυρίων ατόμων. Στη Γαλλία εφαρμόζεται, και πλέον υπάρχει και ως εφαρμογή στο κινητό τηλέφωνο, ο ατομικός λογαριασμός κατάρτισης, μέσω του οποίου οι χρήστες μπορούν να έχουν πρόσβαση σε ένα ευρύ φάσμα επιλογών εκπαίδευσης(Hausemer et al., 2005).

2.3.1 Ζητήματα εκπαίδευσης που αφορούν τον τουρισμό στην Ελλάδα

Όσον αφορά την Ελλάδα ο τουρισμός είναι ένας πολύ σημαντικός τομέας στην εθνική οικονομία. Το μερίδιο που προσφέρει στην εθνική απασχόληση είναι υψηλό, καθώς και το αναπτυξιακό δυναμικό και η προστιθέμενη αξία της. Ακόμη, η μελλοντική σταθερή ανάπτυξη του κλάδου υπόκειται σε εξωτερικούς παράγοντες λόγω της γενικής ευπάθειας του κλάδου σε όλες τις ηπείρους. Οι προκλήσεις που πρέπει να αντιμετωπίσει ο κλάδος σχετίζεται με το επίπεδο των μισθών στα ξενοδοχεία και την εστίαση, που βρίσκεται πολύ κάτω σε σχέση με τους εθνικούς μέσους όρους, ενώ υπάρχει και υψηλή διακύμανση εργασίας. Η εποχιακή διακύμανση είναι ένα πολύ σημαντικό χαρακτηριστικό του προσφερόμενου τουρισμού. Η Ελλάδα εμφανίζει πολύ καλούς δείκτες ανάπτυξης στον κλάδο, με τις αφίξεις να αυξάνονται κατά πολύ. Στην Ελλάδα ο τουρισμός συνεισφέρει περίπου 8 % στο ΑΕΠ.

Έχει παρατηρηθεί μια ευρεία συμφωνία μεταξύ των εργοδοτών και των διευθυντών ανθρώπινων πόρων σχετικά με την έλλειψη επαρκώς καταρτισμένου εργατικού δυναμικού, που είναι διαθέσιμο για πρόσληψη στον τουριστικό τομέα. Οι προσωπικές και κοινωνικές δεξιότητες ζητούνται συχνότερα με πρόσθετη ικανότητα μάθησης και εργασίας. Επίσης, έχει αποκτήσει ιδιαίτερη σημασία η γνώση ξένων γλωσσών και συγκεκριμένες γνώσεις και δεξιότητες που συνδέονται με την τεχνολογική καινοτομία και τις τεχνολογίες της πληροφορίας, όπου η διείσδυση στον κλάδο συχνά αναφέρεται ως ελλιπής.

Η ζήτηση για ευελιξία φαίνεται στην αυξανόμενη πίεση για πολλαπλές δεξιότητες, όπου ένας συνδυασμός διαφορετικών προσόντων ή ένας συνδυασμός συγκεκριμένων δεξιοτήτων τυπικών για διάφορους, απαιτούνται ως προσόν από το προσωπικό, οδηγώντας στην εμφάνιση νέων, υβριδικών, επαγγελμάτων. Αυτό είναι ιδιαίτερα χαρακτηριστικό για μικρές και πολύ μικρές επιχειρήσεις με περιορισμένο προσωπικό και συνεπακόλουθα αιτήματα για αμοιβαία ad hoc υποκατάσταση μεταξύ των επαγγελμάτων. Ένας άλλος τύπος αναφέρεται στην πολυδεξιότητα που παρατηρήθηκε σε ατομικό επίπεδο, λόγω της υψηλής οριζόντιας κινητικότητας στον

τομέα(τόσο γεωγραφικά όσο και διαεπαγγελματικά), αλλά και λόγω της μεγάλης εναλλαγής προσωπικού.

Για τους έκτακτους εργαζομένους, κυριαρχεί η ενασχόληση με διάφορες περιστασιακές θέσεις εργασίας και επαγγέλματα, που οδηγεί σε διαφορετικές επαγγελματικές εμπειρίες που δεν αναγνωρίζονται επίσημα. Δεξιότητες και προσόντα που συνήθως διατίθενται από την εκπαίδευση και άλλους τομείς, αλλά με ορισμένες απαραίτητες δεξιότητες για να εκτελέσουν μια δουλειά με επιτυχία στον τουρισμό, έχουν ολοένα και μεγαλύτερη ζήτηση (π.χ. επαγγέλματα πληροφορικής, διευθυντές, γιατροί και νοσηλευτές στον ιαματικό τουρισμό κ.α.).

Η απαίτηση των επιχειρήσεων για ευελιξία, ωστόσο, δεν περιορίζεται στις δεξιότητες των εργαζομένων. Για το λόγο αυτό, οι δομές απασχόλησης πρέπει να συνδέονται με στρατηγικές διαχείρισης των ανθρώπινων πόρων, που θα βασίζονται σε ένα υψηλό επίπεδο προσωπικής ευελιξίας υπό πίεση ad hoc, την εφαρμογή μέτρων για την ανάπτυξη των εργαζομένων και ένα ελάχιστο επίπεδο κοινωνικής ασφάλισης. Σήμερα επικρατούν η μερική απασχόληση με επίκεντρο τους έκτακτους εργαζόμενους, το υπερφορτωμένο μόνιμο προσωπικό, οι ακανόνιστες ώρες εργασίας, συμπεριλαμβανομένης της συχνής εργασίας κατά τις αργίες και τα Σαββατοκύριακα.

Οι απαιτήσεις για προσωπική ευελιξία θεωρούνται σε μεγάλο βαθμό δεδομένες από τους εργοδότες και δεν αντανακλώνται στην πολιτική αποδοχών. Επίσης, καταγράφονται δυσμενείς συνθήκες εργασίας και έλλειψη επαγγελματικών προοπτικών ανάπτυξης, που προκαλούν υψηλή εναλλαγή προσωπικού και εκροή ειδικευμένου προσωπικού από την τουριστική βιομηχανία. Συνεπώς, το αίτημα για προσωπική ευελιξία, έρχεται σε άμεση σύγκρουση με τη ζήτηση για ευελιξία δεξιοτήτων. Η πρώτη βασίζεται στο ελάχιστο κόστος εργασίας και σε επενδύσεις στους ανθρώπινους πόρους που δεν προκαλούν ενδιαφέρον, ενώ απαιτείται ενδελεχή κατάρτιση του ανθρώπινο δυναμικό και υλοποίηση μιας αναπτυξιακής πολιτικής από τους εργοδότες. Περαιτέρω, η συμμετοχή στην εκπαίδευση εμποδίζεται από το φόρτο εργασίας και τις επιπλέον ώρες εργασίας των εργαζομένων, που συχνά σημαίνει για εκείνους ακόμη μεγαλύτερη θυσία του ελεύθερου τους χρόνου.

Στην Ελλάδα τα συστήματα αρχικής επαγγελματικής εκπαίδευσης δεν είναι έτοιμα να ανταποκριθούν στην απαίτηση για νέες δεξιότητας στον κλάδο του τουρισμού. Επομένως, η συνεχής εκπαίδευση σε συνδυασμό με πρακτική εργασία, η εμπειρία και η κατάρτιση στην εργασία υποστηρίζουν την ανάπτυξη δεξιοτήτων περισσότερο αποτελεσματικά. Παρόλο που οι εργοδότες θεωρούν τη συνεχή κατάρτιση ως σημαντική για την προώθηση, την κινητικότητα και την ευελιξία του προσωπικού, οι περισσότεροι από εκείνους δεν επενδύουν στην εκπαίδευση. Εκτός από την προτίμηση του εργοδότη για εργασιακή εμπειρία, σε σχέση με την επίσημη εκπαίδευση, οι επιχειρήσεις, ειδικά οι μικρές, δεν έχουν τα μέσα και τους οικονομικούς πόρους για να επενδύσουν στην κατάρτιση των εργαζομένων τους. Επιπλέον, οι περιορισμένες ευκαιρίες για εσωτερική προαγωγή, αποτελούν σημαντικό εμπόδιο για την παρακίνηση των εργαζομένων να επιδιώκουν –και οι εργοδότες να παρέχουν– ευκαιρίες κατάρτισης.

Πρέπει να σημειωθεί ότι στην Ελλάδα, υπάρχουν δύο σαφώς διαφοροποιημένα τμήματα της αγοράς εργασίας: ένα πιο σταθερό πρωτεύον τμήμα και ένα προσωρινό, μη ασφαλές δευτερεύον τμήμα. Το πρώτο τμήμα προσπαθεί να ελαχιστοποιήσει τις αρνητικές επιπτώσεις της εποχικότητας και των διακυμάνσεων της εργασίας. Εκεί μπορεί κανείς να παρατηρήσει σύνθετες στρατηγικές διαχείρισης και ενεργή επένδυση σε ανθρώπινο κεφάλαιο. Σε αυτό το τμήμα εντάσσονται κυρίως οι αλυσίδες

ξενοδοχείων, tour operators και ταξιδιωτικά γραφεία. Το μέγεθος του συγκεκριμένου τμήματος αυξάνεται σταθερά. Το δεύτερο τμήμα (ακόμα πιο διαδεδομένο και χαρακτηριστικό του κλάδου) χαρακτηρίζεται από χαμηλά προσόντα, ελάχιστη αναγνώριση της προηγούμενης αποκτηθείσας εμπειρίας, σπάνιες ευκαιρίες μάθησης και έλλειψη προοπτικών καριέρας. Αυτά καταλήγουν σε αστάθεια και χαμηλό κύρος, στοιχεία που θα μπορούσαν να παρέχουν άγκυρα για την εργασία, και ως εκ τούτου συνιστούν αδύναμες επαγγελματικές ταυτότητες στο τμήμα (Γκρίμπα και συν., 2016).

Στο σημείο αυτό θα γίνει παράθεση στατιστικών στοιχείων για τον εισερχόμενο τουρισμό στην Ελλάδα για την περίοδο 2018-2022 και για τις εισαγωγές-εξαγωγές αγαθών και υπηρεσιών για την ίδια χρονική περίοδο.

Πίνακας 1: Εισαγωγές – Εξαγωγές Αγαθών και υπηρεσιών

ΕΙΣΑΓΩΓΕΣ-ΕΞΑΓΩΓΕΣ ΑΓΑΘΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
Σε εκατομμύρια €

Κωδ. ESA 10**	**Ι. Τρέχουσες τιμές**	**2018**	**2019**	**2020***	**2021***	**2022***
P.71	Αγαθά	57.942	59.529	52.039	69.194	97.318
P.72	Υπηρεσίες	15.959	17.064	13.598	19.076	23.716
P.7	Εισαγωγές	73.901	76.594	65.637	88.270	121.033
	εκ των οποίων					
	Δαπάνες μονίμων κατοίκων στην αλλοδαπή	*2.191*	*2.744*	*793*	*1.113*	*1.935*
P.61	Αγαθά	32.613	33.115	30.110	39.122	53.614
P.62	Υπηρεσίες	37.402	40.427	22.801	35.136	47.774
P.6	Εξαγωγές	70.015	73.542	52.911	74.258	101.388
	εκ των οποίων					
	Δαπάνες μη μονίμων κατοίκων στην οικονομική επικράτεια	*16.086*	*18.179*	*4.319*	*10.503*	*17.631*
	Ισοζύγιο εξαγωγών - εισαγωγών	-3.886	-3.052	-12.726	-14.012	-19.645

Κωδ. ESA 10**	**ΙΙ. Σταθερές τιμές προηγούμενου έτους**	**2018**	**2019**	**2020***	**2021***	**2022***
P.71	Αγαθά	54.071	58.973	57.186	60.870	77.667
P.72	Υπηρεσίες	15.814	17.072	13.839	16.355	19.621
P.7	Εισαγωγές	69.885	76.045	71.025	77.225	97.288
	εκ των οποίων					
	Δαπάνες μονίμων κατοίκων στην αλλοδαπή	*2.167*	*2.729*	*821*	*1.060*	*1.803*
P.61	Αγαθά	30.814	33.274	34.513	34.274	39.280
P.62	Υπηρεσίες	36.814	40.162	23.202	31.390	38.603
P.6	Εξαγωγές	67.627	73.436	57.716	65.665	77.883
	εκ των οποίων					
	Δαπάνες μη μονίμων κατοίκων στην οικονομική επικράτεια	*15.696*	*17.923*	*4.479*	*10.522*	*15.899*
	Ισοζύγιο εξαγωγών - εισαγωγών	-2.258	-2.609	-13.310	-11.560	-19.405

*προσωρινά στοιχεία,
** Regulation (EU) No 549/2013 of the European Parliament and of the Council on the European System of National and Regional Accounts in the European Union

Πηγή: ΕΛΣΤΑΤ

Πίνακας 2: Αφίξεις μη κατοίκων από το εξωτερικό ανά χώρα προέλευσης (σε χιλ)

Αφίξεις μη κατοίκων από το εξωτερικό ανά χώρα προέλευσης (σε χιλ.)					
Χώρες προέλευσης	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
Χώρες Ευρωζώνης	**11.436**	**11.071**	**3.447**	**7.360**	**11.567**
Αυστρία	521	583	161	422	614
Βέλγιο	587	588	136	359	502
Γαλλία	1.524	1.542	469	1.175	1.758
Γερμανία	4.381	4.026	1.526	3.001	4.352
Ισπανία	226	283	75	141	291
Ιταλία	1.667	1.553	373	806	1.413
Κύπρος	698	801	291	496	733
Ολλανδία	1.015	818	257	580	1.059
Λοιπές	818	878	159	379	846
Χώρες ΕΕ εκτός Ευρωζώνη	**7.018**	**7.482**	**1.442**	**2.763**	**5.428**
Δανία	385	308	88	204	274
Ρουμανία	1.389	1.378	205	626	1.379
Σουηδία	509	412	48	128	428
Τσεχία	368	402	103	266	419
Λοιπές	4.368	4.982	998	1.540	2.929
Λοιπές Χώρες	**11.668**	**12.795**	**2.485**	**4.582**	**10.841**
Αλβανία	987	944	266	309	860
Αυστραλία	322	339	29	9	112
Ελβετία	521	540	176	404	483
Ηνωμένο Βασίλειο	2.943	3.499	1.069	1.591	4.485
ΗΠΑ	1.097	1.179	107	396	1.089
Καναδάς	346	321	33	57	181
Ρωσία	520	583	26	120	36
Λοιπές	4.932	5.389	781	1.698	3.595
Σύνολο αφίξεων**	**30.123**	**31.348**	**7.374**	**14.705**	**27.836**

Πηγή: ΙΝΣΕΤΕ

Το έτος σταθμός για την Ελλάδα είναι το 2019, όπου έχει καταγράψει διαχρονικά τα υψηλότερα ποσοστά διεθνών αφίξεων τουρισμού. Μετά την κρίση και το σοκ λόγω της πανδημίας COVID-19, ακόμη η χώρα προσπαθεί να αυξήσει τα ποσοστά αφίξεων. Το έτος 2022 ήταν ενθαρρυντικό, ωστόσο κρίσιμη μεταβλητή παραμένει η φετινή χρονιά, με τα πρώτα στοιχεία να μην είναι ενθαρρυντικά.

Πίνακας 3: Βασικά μεγέθη εισερχόμενου τουρισμού για την περιφέρεια Κρήτης για το έτος 2022

Πηγή: ΙΝΣΕΤΕ

Βασικά Μεγέθη Εισερχόμενου Τουρισμού της Περιφέρειας Κρήτης 2022						
Περιφέρειες	**Επισκέψεις (σε χιλ.)**	**Εισπράξεις (σε εκ. €)**	**Διανυκτερεύσεις (σε χιλ.)**	**Δαπάνη/ Επίσκεψη (σε €)**	**Δαπάνη/ Διανυκτέρευση (σε €)**	**Μέση Διάρκεια Παραμονής**
	1.048,6	912,6	9.189,0	870,3	99,3	8,8
	1.235,4	900,9	10.717,4	729,2	84,1	8,7
	548,2	385,3	3.958,6	702,8	97,3	7,2
	337,3	198,3	2.669,7	587,9	74,3	7,9
Κρήτη	145,7	115,9	1.347,1	795,7	86,1	9,2
	200,0	114,4	1.624,3	572,2	70,4	8,1
	117,9	105,1	1.076,6	891,2	97,6	9,1
	(:)	(:)	(:)	-	-	-
	1.480,5	928,4	11.307,8	627,1	82,1	7,6
	5.113,5	**3.660,8**	**41.890,5**	**715,9**	**87,4**	**8,2**
	16,3%	**21,2%**	**19,3%**			

Πίνακας 4: Βασικά μεγέθη εισερχόμενου τουρισμού για την περιφέρεια Κρήτης για το έτος 2021

Βασικά Μεγέθη Εισερχόμενου Τουρισμού της Περιφέρειας Κρήτης 2021						
Περιφέρειες	**Επισκέψεις (σε χιλ.)**	**Εισπράξεις (σε εκ. €)**	**Διανυκτερεύσεις (σε χιλ.)**	**Δαπάνη/ Επίσκεψη (σε €)**	**Δαπάνη/ Διανυκτέρευση (σε €)**	**Μέση Διάρκεια Παραμονής**
	1.037,7	834,5	8.975,4	804,2	93,0	8,6
	364,7	283,0	3.158,0	775,8	89,6	8,7
	219,4	181,3	2.153,6	826,3	84,2	9,8
	164,0	138,6	1.316,2	845,2	105,3	8,0
Κρήτη	165,2	113,8	1.465,5	688,9	77,7	8,9
	149,7	95,7	1.265,3	638,9	75,6	8,4
	103,0	84,8	849,4	822,7	99,8	8,2
	11,9	9,4	107,4	788,2	87,5	9,0
	932,6	654,0	7.581,3	701,3	86,3	8,1
	3.148,4	**2.395,0**	**26.872,0**	**760,7**	**89,1**	**8,5**
	19,2%	**23,2%**	**20,5%**			

Πηγή: ΙΝΣΕΤΕ.

Πίνακας 5: Βασικά μεγέθη εισερχόμενου τουρισμού για την περιφέρεια Κρήτης για το έτος 2020

Βασικά Μεγέθη Εισερχόμενου Τουρισμού της Περιφέρειας Κρήτης 2020						
Περιφέρειες	**Επισκέψεις (σε χιλ.)**	**Εισπράξεις (σε εκ. €)**	**Διανυκτερεύσεις (σε χιλ.)**	**Δαπάνη/ Επίσκεψη (σε €)**	**Δαπάνη/ Διανυκτέρευση (σε €)**	**Μέση Διάρκεια Παραμονής**
Κρήτη	449,8	330,2	3.757,5	734,1	87,9	8,4
	149,9	114,9	1.425,2	766,6	80,6	9,5
	149,6	110,1	1.219,5	736,3	90,3	8,2
	56,4	32,8	477,0	580,9	68,7	8,5
	38,1	26,4	331,9	693,9	79,7	8,7
	47,4	39,6	349,5	834,7	113,3	7,4
	38,0	23,1	329,1	607,3	70,1	8,7
	306,3	184,3	2.619,8	601,7	70,3	8,6
	1.235,5 **14,9%**	**861,4** **20,4%**	**10.509,6** **16,4%**	**697,2**	**82,0**	**8,5**

Πηγή: ΙΝΣΕΤΕ.

Πίνακας 6: Βασικά μεγέθη εισερχόμενου τουρισμού για την περιφέρεια Κρήτης για το έτος 2019

Βασικά Μεγέθη Εισερχόμενου Τουρισμού της Περιφέρειας Κρήτης 2019						
Περιφέρειες	**Επισκέψεις (σε χιλ.)**	**Εισπράξεις (σε εκ. €)**	**Διανυκτερεύσεις (σε χιλ.)**	**Δαπάνη/ Επίσκεψη (σε €)**	**Δαπάνη/ Διανυκτέρευση (σε €)**	**Μέση Διάρκεια Παραμονής**
Κρήτη	1.322,9	972,3	11.591,2	735,0	83,9	8,8
	596,1	420,1	4.909,3	704,7	85,6	8,2
	584,2	399,5	4.540,1	683,8	88,0	7,8
	294,8	195,1	2.602,5	661,8	75,0	8,8
	210,5	176,3	1.841,8	837,5	95,7	8,7
	183,8	161,4	1.517,5	878,2	106,4	8,3
	240,6	141,5	1.893,4	588,2	74,7	7,9
	130,1	77,6	1.213,2	596,6	64,0	9,3
	1.724,5	1.057,0	13.147,1	612,9	80,4	7,6
	5.287,6 **14,4%**	**3.600,9** **20,4%**	**43.256,2** **18,6%**	**681,0**	**83,2**	**8,2**

Πηγή: ΙΝΣΕΤΕ.

Από τους πίνακες με στατιστικά στοιχεία για την περιφέρεια Κρήτης, προκύπτει πως η περιφέρεια ακολουθεί την ίδια πορεία με το σύνολο της χώρας. Υπάρχει μεγάλη κάμψη το 2019 στο σύνολο των στατιστικών στοιχείων, μικρή επανάκαμψη καταγράφεται το 2020 και το 2021, ενώ το 2022 έχει προκύψει μια σταθερότητα ως προς τον αριθμό των διανυκτερεύσεων. Σταχυολογώντας πρέπει να αναφερθεί ότι, οι μεταβολές στα τουριστικά δεδομένα και τα δεδομένα που είναι σχετικά με το εμπόριο, στην ουσία καθορίζουν τις ανάγκες και τους τομείς της κατάρτισης.

Στο Ηράκλειο συνεχώς υλοποιούνται προγράμματα εκπαίδευσης και κατάρτισης σχετικά με τον τουρισμό και το εμπόριο. Στο Δημόσιο ΙΕΚ Ηρακλείου κατά τα Α και Β Εξάμηνα του 2023 έχει λειτουργήσει το τμήμα κατάρτισης «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον τομέα του Τουρισμού και Τεχνικός Τουριστικών Μονάδων και Επιχειρήσεων Φιλοξενίας» (Υπηρεσία Υποδοχής, Υπηρεσία Ορόφων, Εμπορευματογνωσία) (Δ' εξάμηνο). Συμπληρωματικά, στο ΙΕΚ ΔΥΠΑ λειτουργεί το τμήμα Τουριστικών Συνοδών.

Από ιδία έρευνα στο διαδίκτυο πολλά είναι τα επιδοτούμενα προγράμματα που σχετίζονται με το εμπόριο και υλοποιούνται από διάφορους φορείς σε συνεργασία με Κέντρα Διά Βίου Μάθησης (ΚΔΒΜ). Συγκεκριμένα έχουν υλοποιηθεί προγράμματα για εργαζόμενους σε μικρές επιχειρήσεις έως 49 ατόμων (επιδοτούμενα σεμινάρια ΛΑΕΚ-ΟΑΕΔ και επιδοτούμενα σεμινάρια ΛΑΕΚ για εργαζόμενους με αντικείμενο κατάρτισης Marketing Πωλήσεις, Βασικές γνώσεις ορολογίας Ρωσικής γλώσσας για επιχειρήσεις, Barista, που σχετίζονται με το εμπόριο και τον τουρισμό. Υπάρχει μεγάλη ζήτηση για τα σεμινάρια κατάρτισης, όπως για τα τμήματα που λειτουργούν από το ΙΕΚ ΔΥΠΑ και το Δημόσιο ΙΕΚ. Αυτό προκύπτει από τις συνεχείς προσκλήσεις για την κατάρτιση προσωπικού στα προγράμματα κατάρτισης, αλλά και από τη συνεχή λειτουργία τμημάτων σχετικών με τον τουρισμό στο Δημόσιο ΙΕΚ Ηρακλείου και το ΙΕΚ ΔΥΠΑ.

Κεφάλαιο 3ο: Ερευνητικά ερωτήματα της εργασίας

3.1 Ερευνητικά ερωτήματα

Κατωτέρω αποτυπώνονται τα ερευνητικά ερωτήματα της εργασίας. Συγκεκριμένα:

1.Με το πρώτο ερευνητικό ερώτημα επιχειρείται η εξέταση της προθυμίας που δείχνουν οι εργαζόμενοι που παρέχουν εργασία στον τομέα του τουρισμού και του εμπορίου να παρακολουθήσουν κάποιο πρόγραμμα κατάρτισης και να διερευνηθεί για ποιο λόγο θα παρακολουθήσουν σχετικά προγράμματα, εκείνοι που δηλώνουν ότι επιθυμούν. Επίσης, διερευνάται για ποιο λόγο δεν επιθυμούν να παρακολουθήσουν κάποιο σχετικό πρόγραμμα, εκείνοι που απάντησαν αρνητικά.

2.Με το δεύτερο ερευνητικό ερώτημα επιχειρείται η αναζήτηση των προτιμήσεων κατάρτισης των εργαζομένων, αναφορικά με το είδος (οριζόντιες και κάθετες δεξιότητες, επιμόρφωση στο γνωστικό αντικείμενο, γλωσσομάθεια κ.ά.) και τον τρόπο παροχής εκπαίδευσης (πχ. εκπαίδευση εντός επιχείρησης, παρακολούθηση διά ζώσης προγράμματος σε δομή (π.χ. ΚΕΚ ή ΙΕΚ) ή ολοκλήρωση του προγράμματος με εξ αποστάσεως ασύγχρονη ή/και σύγχρονη εκπαίδευση).

3. Με το τρίτο ερευνητικό ερώτημα επιχειρείται η διερεύνηση των απόψεων και στάσεων των εργαζομένων που εργάζονται στους τομείς του εμπορίου και του τουρισμού, αναφορικά με τη σημασία παρακολούθησης προγραμμάτων κατάρτισης σε σχέση με τις εκπαιδευτικές τους ανάγκες και τις ανάγκες της αγοράς. Έμφαση δίνεται στην εξέταση της βελτίωσης της απόδοσης τους κατόπιν της παρακολούθησης ενός προγράμματος κατάρτισης.

Κεφάλαιο 4ο : Ταυτότητα έρευνας και διαδικασία διεξαγωγής

4.1 Δείγμα

Το συνολικό δείγμα της ποσοτικής έρευνας αποτελέσαν 100 άτομα όπου διατηρούν εργασιακή σχέση με επιχειρήσεις όπου δραστηριοποιούνται στο Νομό Ηρακλείου και κατατάσσονται στον τριτογενή τομέα της οικονομίας. Συγκεκριμένα, ανήκουν στους κλάδους του τουρισμού και του εμπορίου και απασχολούνταν ενεργά και συμμετείχαν στην έρευνα κατά το διάστημα 01/01/2023 έως 30/12/2023.

Όσον αφορά την ποιοτική έρευνα, οι συνεντεύξεις πραγματοποιήθηκαν από τον συγγραφέα της παρούσας διπλωματικής εργασίας. Διενεργήθηκαν 10 συνεντεύξεις, πέντε με εργαζόμενους στον κλάδο του εμπορίου και πέντε με εργαζόμενους στον τουριστικό κλάδο, το Νομό Ηρακλείου Κρήτης.

4.2 Μεθοδολογία

Η έρευνα υλοποιήθηκε εξ 'αποστάσεως μέσω διαδικτύου. Έγινε επιλογή της μικτής έρευνας δηλαδή ένας συνδυασμός της ποσοτικής και της ποιοτικής έρευνας. Σε ότι αφορά τη σύνταξη των ερωτηματολογίων ελήφθη υπόψιν ο ευρύτερος στόχος της έρευνας προσανατολισμένος στα ερευνητικά ερωτήματα που έχουν τεθεί. Το ερωτηματολόγιο της ποσοτικής έρευνας αποτελείται από δώδεκα ερωτήσεις κλειστού τύπου όπου συνοδεύονται από μια σειρά τυποποιημένων απαντήσεων εκ των οποίων ο συμμετέχων καλούνταν να επιλέξει μία εξ' αυτών.

Σκοπός της προτεραιότητας της ποσοτικής έρευνας έναντι της ποιοτικής είναι να πραγματοποιηθεί η συλλογή των ποσοτικών στοιχείων και έπειτα μέσω της διαδικασίας των συνεντεύξεων να αποσαφηνιστούν τα αποτελέσματα παρέχοντας μια ολιστική κατανόηση των ερευνητικών ερωτημάτων και την τριγωνοποίηση των δεδομένων ενισχύοντας την αξιοπιστία των ευρημάτων μέσω 14 ερωτήσεων ανοικτού τύπου. Ακόμη η ποιοτική έρευνα επιτρέπει τη διερεύνηση υπό πολλαπλές οπτικές γωνίες ενώ έχει τη δυνατότητα να γεφυρώσει τυχόν ασάφειες και πιθανά κενά κατά την κατανόηση.

Για την δημιουργία των ερωτηματολογίων και της φόρμας συνεντευξιαζόμενου, έγινε χρήση του ψηφιακού εργαλείου Google Forms και διαμοιράστηκε υπό την μορφή υπερσυνδέσμου σε όλους τους συμμετέχοντες. Η απάντηση των ερωτηματολογίων και της φόρμας συνεντευξιαζόμενου πραγματοποιήθηκε οικειοθελώς όπου υπεβλήθησαν εγκύρως και ολοκληρωμένες οι απαντητικές φόρμες. Να σημειωθεί δε, πως κατά τη διαδικασία επικοινωνίας και απαντήσεως των ερωτηματολογίων δεν συλλέχθηκαν και ούτε αποθηκεύτηκαν οποιαδήποτε ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα των ερωτηθέντων.

4.3 Ανάλυση έρευνας

Για την στατιστική ανάλυση των συλλεγμένων απαντήσεων από τα ερωτηματολόγια, χρησιμοποιήθηκε το software Microsoft Excel. Το σύνολο των

συμμετεχόντων επιλέχθηκε με απλή τυχαία δειγματοληψία. Η ανάλυση των αποτελεσμάτων έγινε με τη μέθοδο των διακριτών επιλογών και η αναλυτική επεξεργασία των δεδομένων περιλάμβανε την εκτέλεση αναλύσεων συχνοτήτων, με σκοπό να διαπιστώσουμε το ποσοστό που αντιστοιχεί σε κάθε κατηγορία, εκφρασμένο τόσο σε μορφή πίνακα όσο και σε διάγραμμα. Η ανάλυση της ποιοτικής έρευνας έγινα ανά ερώτηση και ανά ερωτηματολόγιο και διεξήχθησαν σχετικά συμπεράσματα από τον ερευνητή. Στη συνέχεια, έγινε ανάλυση με βάση τα ερευνητικά ερωτήματα και βασικές πτυχές της έρευνας.

4.4 Ερωτηματολόγιο ποσοτικής έρευνας

1.Φύλο:

□ Άνδρας

□ Γυναίκα

2. Ηλικία:

□ 18-25

□ 26-35

□ 36-45

□ άνω των 46

3.Μορφωτικό επίπεδο: απόφοιτος/η

□ ΤΕΕ / Λύκειο

□ ΙΕΚ

□ Τριτοβάθμια Εκπαίδευση

4. Οικογενειακή κατάσταση:

□ Άγαμος/η

□ Έγγαμος/η

□ Διαζευγμένος/η

5. Επάγγελμα:

□ Εργαζόμενος/η στον τουριστικό κλάδο

□ Εργαζόμενος/η στον κλάδο του εμπορίου

6. Πόσο σημαντική θεωρείτε κατά τη γνώμη σας την εκπαίδευση για το προσωπικό των επιχειρήσεων (τουρισμός/εμπόριο).

□ Καθόλου

□ Λίγο

□ Αρκετά

□ Πολύ

□ Πάρα Πολύ

7. Ποιοι θεωρείτε είναι οι λόγοι για τους οποίους οι επιχειρήσεις δεν προσφέρουν προγράμματα εκπαίδευσης στους εργαζομένους τους.

□ Η επιχείρηση είναι μικρή

□ Το προσωπικό που απασχολείται είναι εποχιακό

□ Ελλιπής ανταπόκριση του προσωπικού

□ Δεν υπάρχει λόγος / ανάγκη εκπαίδευσης

□ Είναι μεγάλο κόστος τέτοιων προγραμμάτων

□ Όλα τα παραπάνω

8. Ποιες δεξιότητες-ικανότητες των υπαλλήλων θεωρείτε σημαντικές για την ανάπτυξη μιας επιχείρησης τριτογενή τομέα (τουρισμός/εμπόριο).

□ Γενικές δεξιότητες πληροφορικής

□ Επαγγελματικές δεξιότητες πληροφορικής

□ Δεξιότητες διεύθυνσης

□ Δεξιότητες ομαδικής εργασίας

□ Δεξιότητες χειρισμού πελατών

□ Δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων

□ Δεξιότητες ξένων γλωσσών

□ Τεχνικές, πρακτικές ή άλλες ειδικές δεξιότητες

□ Αριθμητικές και/ ή δεξιότητες γραφής και ανάγνωσης

9. Ποιος πιστεύετε ότι είναι ο σκοπός της εκπαίδευσης ανθρώπινου δυναμικού στις επιχειρήσεις του τριτογενή τομέα (τουρισμός/εμπόριο).

□ Ανάπτυξη γνώσεων - ικανοτήτων

□ Δημιουργική σκέψη των εργαζομένων

□ Οφέλη της επιχείρησης

□ Όλα τα παραπάνω

10. Ποια μέθοδο εκπαίδευσης θα προτιμούσατε;

□ Σεμινάρια εντός του εργασιακού χώρου

□ Σεμινάρια εκτός του εργασιακού χώρου

□ Σεμινάρια εξ αποστάσεως (e-learning)

□ Αυτοεκπαίδευση

□ Εκπαίδευση με χρήση υπολογιστών / διαδικτύου

□ Ηλεκτρονική εκπαίδευση (e-learning)

11. Ποια από τα παρακάτω θεωρείτε πιο σημαντικά αποτελέσματα για την εκπαίδευση & επανακατάρτιση των εργαζομένων σε τουρισμό & εμπόριο.

□ Συμβάλλει στην αποτελεσματική λήψη αποφάσεων και την επίλυση προβλημάτων

□ Συμβάλλει στην ενίσχυση των προαγωγών από το εσωτερικό της επιχείρησης

□ Βοηθάει στη βελτίωση της ποιότητας της εργασίας

□ Αναβαθμίζει την ανάπτυξη της επικοινωνίας

□ Παρέχει πληροφόρηση για τις μελλοντικές ανάγκες σε όλους τους τομείς της επιχείρησης

□ Βοηθάει την χάραξη κατευθυντήριων στόχων της επιχείρησης

□ Βοηθάει προληπτικά στη αντιμετώπιση δυσκολιών

□ Συνεισφέρει σε αύξηση της κερδοφορίας

□ Ανυψώνει το ηθικό των εργαζομένων/μειώνει την ανασφάλεια

□ Ενισχύει την εταιρική εικόνα

□ Βελτιώνει τις σχέσεις προϊσταμένων-υφισταμένων

□ Συμβάλλει στην κατανόηση και την παγίωση επιχειρησιακών αρχών

□ Όλα τα παραπάνω

12. Πως εκλαμβάνετε την αποτελεσματικότητα της επανακατάρτισης και εκπαίδευσης;

□ Αύξηση αριθμού πελατών / εσόδων / κερδών

□ Μείωση παραπόνων πελατών / Αύξηση θετικών σχολίων πελατών

□ Μείωση λαθών εργαζομένων

□ Αύξηση παραγωγικότητας εργαζομένων

□ Επαγγελματική εξέλιξη/ανέλιξη

□ Μείωση Ανεργίας

□ Όλα τα παραπάνω

4.5 Φόρμα Συνέντευξης ποιοτικής έρευνας

Στη συνέχεια παρατίθεται η φόρμα της συνέντευξης που χρησιμοποιήθηκε προκειμένου οι συμμετέχοντες να απαντήσουν στα ερωτήματα. Όπως ειπώθηκε, οι συνεντεύξεις διενεργήθηκαν από απόσταση. Έτσι, έγινε επικοινωνία με επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στους τομείς του εμπορίου και του τουρισμού, αρχικά τηλεφωνικά. Επιδιώχθηκε η συνομιλία με κάποιον από τους υπεύθυνους της επιχείρησης. Κατά τη συνομιλία, έγινε ενημέρωση σχετικά με τον ακαδημαϊκό χαρακτήρα της έρευνας και ζητήθηκε η συμμετοχή εργαζομένου στην έρευνα. με όσους υπήρξε συμφωνία, απεστάλη με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο το ερωτηματολόγιο και στη συνέχεια παρελήφθη με τον ίδιο τρόπο.

1. **Η κατάρτιση & εκπαίδευση ως εταιρική υποχρέωση**

Με βάση την εμπειρία σας, η επιχείρηση οφείλει να παρέχει εκπαίδευση στους εργαζομένους της; Γιατί ναι ή γιατί όχι;

2. **Προθυμοποίηση εργαζομένων: Σκέψεις και Κίνητρα**

Είστε πρόθυμοι να παρακολουθήσετε πρόγραμμα κατάρτισης για την πρόσκτηση δεξιοτήτων για τον εργασιακό χώρο και το αντικείμενο εργασίας σας; Για ποιους λόγους θα να συμμετάσχετε ή θα προτιμούσατε να μη λάβετε μέρος σε αυτό;

3. **Εργασιακό Προφίλ και Προγραμματισμός: Προκλήσεις και Λύσεις**

Βάσει του εργασιακού προφίλ και ωραρίου πχ. εποχιακή εργασία ή συνεχιζόμενη ετήσια εργασία, συναντώνται δυσκολίες αναφορικά με το χρόνο που απαιτείται για την υλοποίηση ή την ανάγκη μετακίνησης για την παρακολούθηση προγραμμάτων κατάρτισης; Γιατί ναι ή γιατί όχι;

4. **Τεχνολογία και νέες προκλήσεις**

Η αξιοποίηση προηγμένων τεχνολογικών μέσων αποτελεί για εσάς αποτρεπτικό ή ενθαρρυντικό παράγοντα για τη συμμετοχή σας σε πρόγραμμα κατάρτισης, όπως στην περίπτωση ολοκλήρωσης προγραμμάτων με τα μέσα της σύγχρονης και ασύγχρονης εκπαίδευσης; Γιατί ναι ή γιατί όχι;

5. **Αξιολόγηση Αποτελεσμάτων Κατάρτισης: Επίδραση στην Απόδοση και την Αυτοπεποίθηση**

Έχετε συμμετάσχει σε πρόγραμμα κατάρτισης; Εάν ναι, είδατε βελτίωση κατά την περαίωση των εργασιακών σας καθηκόντων και την επίτευξη στόχων ή αισθάνεστε μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση για τις δεξιότητές σας; Γιατί ναι ή γιατί όχι;

6. **Σκιαγράφηση Επιθυμιών Εργαζομένων**

Αναφορικά με την εργασία σας στον τριτογενή τομέα, σε περίπτωση που δεν έχετε συμμετάσχει σε πρόγραμμα κατάρτισης ή επιθυμείτε να λάβετε μέρος τι είδος κατάρτισης θα επιλέγατε και γιατί;

7. **Επικαιροποίηση Δεξιοτήτων: Ανάγκη ή Πολυτέλεια;**

Θεωρείτε ότι είναι απαραίτητη η επικαιροποίηση των γνώσεων και δεξιοτήτων ώστε το προφίλ του εργαζομένου να συμβαδίζει με τις επιταγές του τριτογενούς τομέα (εμπόριο και τουρισμός) στον 21ο αι.; Γιατί ναι ή γιατί όχι;

8. **Αντιμετώπιση Ανεργίας και Επαγγελματική Εξέλιξη**

Υπάρχει ανάγκη προσφοράς καταρτίσεων που η επιτυχής ολοκλήρωσή τους οδηγεί στην απόκτηση επαγγελματικής ειδικότητας για εύρεση εργασίας ή καλύτερες εργασιακές συνθήκες στον τριτογενή τομέα (εμπόριο και τουρισμός); Γιατί ναι ή γιατί όχι;

9. **Οριζόντιες Δεξιότητες και Σκιαγράφηση Αναγκών**

Είναι αναγκαία, με βάση την προσωπική σας εμπειρία, η κατάρτιση του εργαζομένου σε οριζόντιες δεξιότητες, όπως μεταξύ άλλων είναι οι ηγετικές ικανότητες, η ομαδικότητα, οι επικοινωνιακές δεξιότητες, η κριτική σκέψη, η ικανότητα διαχείρισης και επίλυσης προβλημάτων, η διαχείριση άγχους και κρίσεων, η εργασιακή ηθική και δεοντολογία, η ευελιξία και προσαρμοστικότητα και η διαχείριση χρόνου; Γιατί ναι ή γιατί όχι;

10. **Δεξιότητες Γλωσσομάθειας και Σκιαγράφηση Αναγκών**

Με βάση την εμπειρία σας, είναι αναγκαία η κατάρτιση των εργαζομένων σε δεξιότητες γλωσσομάθειας; Γιατί ναι ή γιατί όχι;

11. **Ψηφιακές Δεξιότητες και Σκιαγράφηση Αναγκών στη Νέα Εποχή**

Θεωρείτε ότι χρειάζεται η συμμετοχή σε κατάρτιση αναφορικά με την πρόσκτηση γενικών ψηφιακών δεξιοτήτων στη χρήση νέων τεχνολογιών; Γιατί ναι ή γιατί όχι;

12. **Ειδικές Ψηφιακές Δεξιότητες**

Θεωρείτε ότι χρειάζεται η συμμετοχή σε κατάρτιση αναφορικά με την πρόσκτηση ειδικών τεχνικών ψηφιακών δεξιοτήτων στη χρήση λογισμικών ή συσκευών εξειδικευμένων αναφορικά με το γνωστικό αντικείμενο του εργαζομένου; Γιατί ναι ή γιατί όχι;

13. **Δυσκολίες στο Περιβάλλον Εργασίας & Κίνητρα για Κατάρτιση**

Περιγράψετε εν συντομία τυχόν δυσκολίες που έχετε συναντήσει στο περιβάλλον εργασίας, οι οποίες δυνητικά θα μπορούσαν να είχαν αντιμετωπιστεί καλύτερα ή αποφευχθεί μέσα από την πρόσκτηση οριζόντιων και εξειδικευμένων δεξιοτήτων για τον εργασιακό χώρο. Αυτή η συγκυρία αποτέλεσε ή δυνητικά αποτελεί κίνητρο συμμετοχής σας σε πρόγραμμα κατάρτισης;

14. **Προσδοκίες από την Κατάρτιση: Περιεχόμενο, Μορφή, Και Μέθοδοι.**

Τι προσδοκάτε από ένα πρόγραμμα κατάρτισης από πλευράς περιεχομένου (οριζόντιες και κάθετες δεξιότητες), μορφής (δια ζώσης, μικτή, εξ αποστάσεως, αυτομελέτη) και μεθόδων (μονολογική-διάλεξη, συνεργατική μάθηση, project-ερευνητική) και διαστήματος χρονικής υλοποίησης;

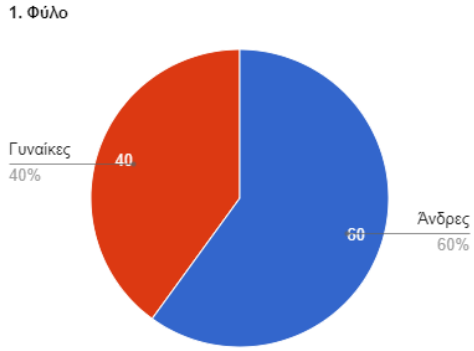
Κεφάλαιο 5ο: Παρουσίαση & ανάλυση απαντήσεων δείγματος

5.1 Παρουσίαση απαντήσεων ποσοτικής έρευνας

1. Φύλο:

Πίνακας 7: Το φύλο των συμμετεχόντων

	Πλήθος	Ποσοστό (%)
Άνδρας	62	62,0
Γυναίκα	38	38,0
Άθροισμα	100	



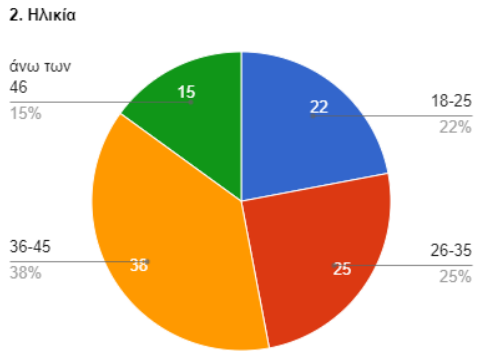
Διάγραμμα 4: Το φύλο των συμμετεχόντων

Όπως φαίνεται παραπάνω, οι περισσότεροι συμμετέχοντες στην έρευνα (62%) ήταν άνδρες, ενώ το 38% ήταν γυναίκες.

2. Ηλικία

Πίνακας 8: Η ηλικία των συμμετεχόντων

	Πλήθος	Ποσοστό (%)
18-25	22	22,0
26-35	25	25,0
36-45	38	38,0
άνω των 46	15	15,0
Άθροισμα	100	



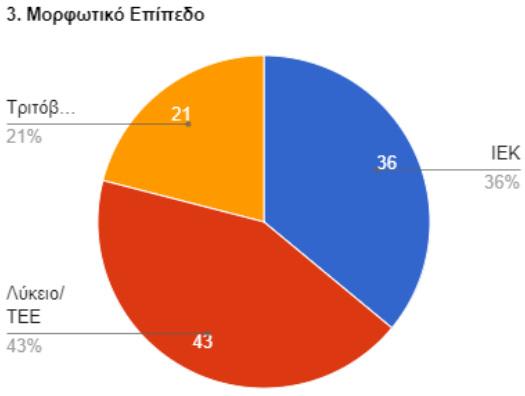
Διάγραμμα 5: Η ηλικία των συμμετεχόντων

Όσον αφορά την ηλικία, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (38%) ανήκε στην ηλικιακή ομάδα 36-45 ετών, το 25% των συμμετεχόντων ανήκε στην ηλικιακή ομάδα 26-35 ετών, ποσοστό 22% των συμμετεχόντων ήταν 18-25 ετών, ενώ το 15% των συμμετεχόντων ήταν άνω των 46 ετών.

3. Μορφωτικό επίπεδο

Πίνακας 9: Το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων

	Πλήθος	Ποσοστό (%)
ΙΕΚ	36	36,0
ΤΕΕ/Λύκειο	43	43,0
Τριτοβάθμια	21	21,0
Άθροισμα	100	



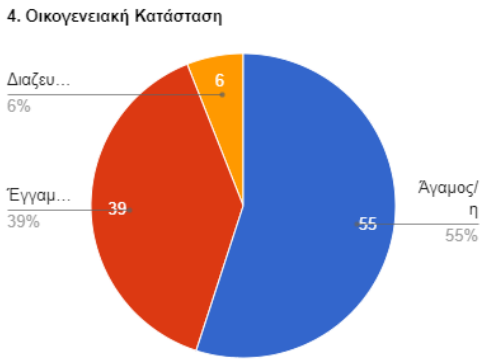
Διάγραμμα 6: Το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων

Σχετικά με το μορφωτικό επίπεδο, το 43% των συμμετεχόντων ήταν απόφοιτοι Λυκείου ή ΤΕΕ, το 36% ήταν απόφοιτοι ΙΕΚ, ενώ το 21% ήταν απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης.

4. Οικογενειακή Κατάσταση

Πίνακας 10: Η οικογενειακή κατάσταση των συμμετεχόντων

	Πλήθος	Ποσοστό (%)
Άγαμος/η	55	55,0
Διαζευγμένος/η	6	6,0
Έγγαμος/η	39	39,0
Άθροισμα	100	



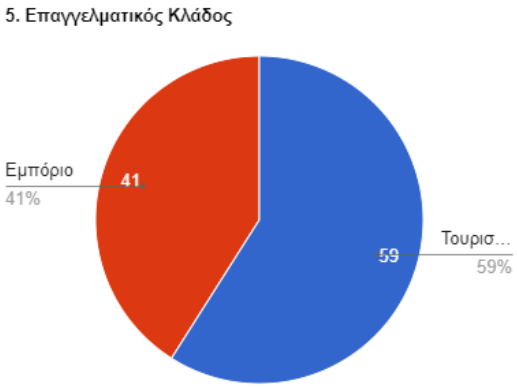
Διάγραμμα 7: Η οικογενειακή κατάσταση των συμμετεχόντων

Σχετικά με την οικογενειακή κατάσταση, το 55% των συμμετεχόντων ήταν άγαμοι, το 39% ήταν έγγαμοι και το 6% ήταν διαζευγμένοι.

5. Επαγγελματικός κλάδος

Πίνακας 11: Ο κλάδος εργασίας των συμμετεχόντων

	Πλήθος	Ποσοστό (%)
Τουρισμός	59	59,0
Εμπόριο	41	41,0
Άθροισμα	100	



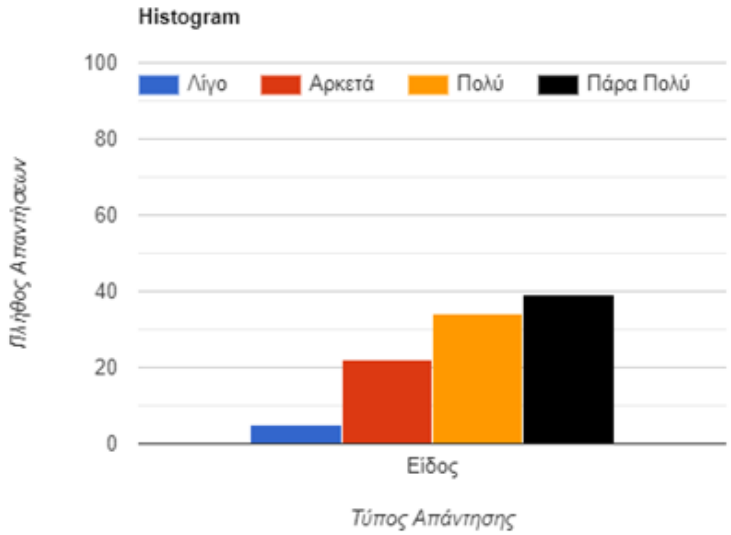
Διάγραμμα 8: Ο κλάδος εργασίας των συμμετεχόντων

Οι συμμετέχοντες ανήκαν κατά 59% στον τουριστικό κλάδο και κατά 41% στον κλάδο του εμπορίου.

6.Σημασία της εκπαίδευσης για το προσωπικό των επιχειρήσεων (τουρισμός/εμπόριο).

Πίνακας 12: Απαντήσεις στην ερώτηση: η σημασία της εκπαίδευσης για το προσωπικό των επιχειρήσεων (τουρισμός/εμπόριο)

	Πλήθος	Ποσοστό (%)
2. Λίγο	5	5,0
3. Αρκετά	22	22,0
4. Πολύ	34	34,0
5. Πάρα Πολύ	39	39,0
Άθροισμα	100	



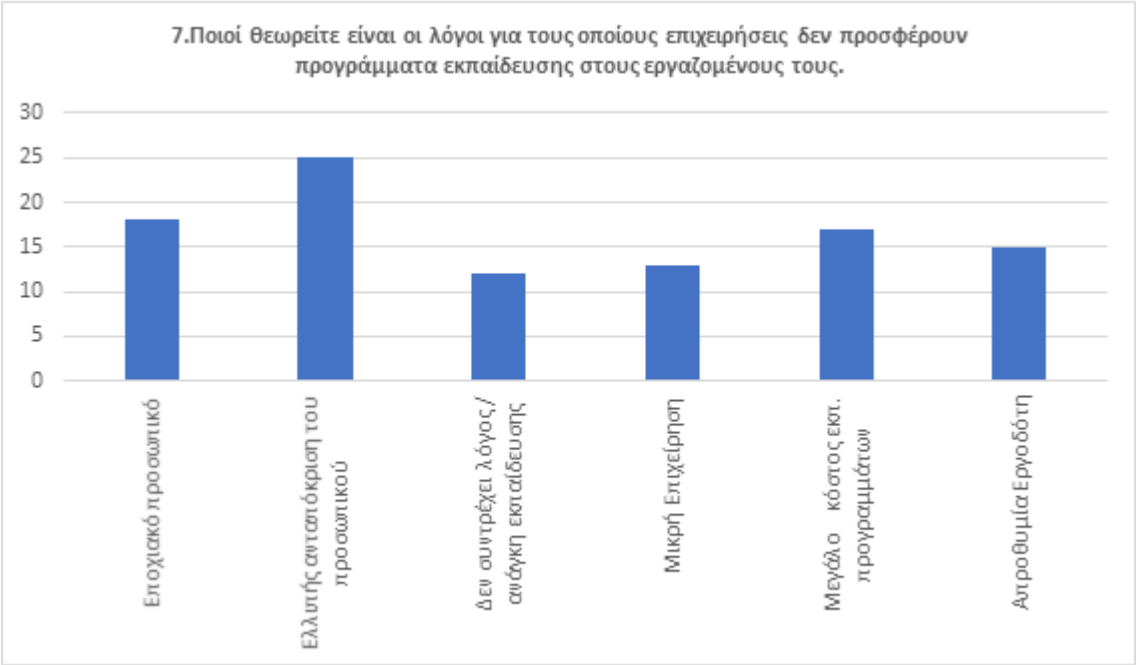
Διάγραμμα 9: Απαντήσεις στην ερώτηση: η σημασία της εκπαίδευσης για το προσωπικό των επιχειρήσεων (τουρισμός/εμπόριο).

Όσον αφορά τη σημασία της εκπαίδευσης για το προσωπικό των επιχειρήσεων, το 39% απάντησε ότι η εκπαίδευση έχει πάρα πολύ σημασία, το 34% απάντησε ότι η εκπαίδευση έχει πολύ σημασία, το 22% απάντησε ότι η εκπαίδευση έχει αρκετή σημασία και τέλος μόνο το 5% απάντησε ότι η εκπαίδευση έχει λίγη σημασία.

7.Ποιοι θεωρείτε είναι οι λόγοι για τους οποίους επιχειρήσεις δεν προσφέρουν προγράμματα εκπαίδευσης στους εργαζομένους τους.

Πίνακας 13: Απαντήσεις στην ερώτηση: Ποιοι θεωρείτε είναι οι λόγοι για τους οποίους επιχειρήσεις δεν προσφέρουν προγράμματα εκπαίδευσης στους εργαζομένους τους

		Πλήθος	Ποσοστό (%)
	Εποχιακό προσωπικό	18	5,0
	Ελλιπής ανταπόκριση του προσωπικού	25	22,0
	Δεν συντρέχει λόγος / ανάγκη εκπαίδευσης	12	12,0
	Μικρή Επιχείρηση	13	13,0
	Μεγάλο κόστος εκπ. προγραμμάτων	17	34,0
	Απροθυμία Εργοδότη	15	39,0
	Άθροισμα	100	



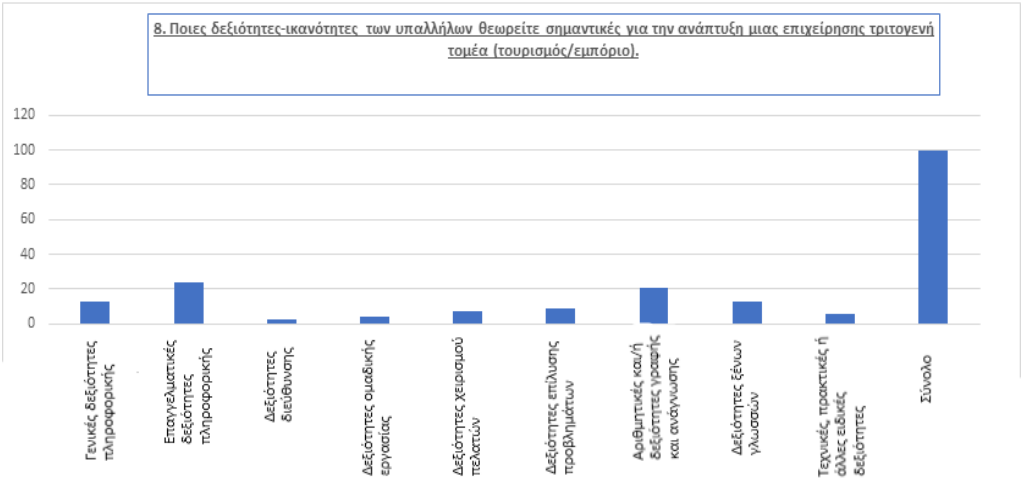
Διάγραμμα 10: Απαντήσεις στην ερώτηση: Ποιοι θεωρείτε είναι οι λόγοι για τους οποίους επιχειρήσεις δεν προσφέρουν προγράμματα εκπαίδευσης στους εργαζομένους τους

Οι συμμετέχοντες απάντησαν ότι ο πιο σημαντικός λόγος για τον οποίο οι επιχειρήσεις δεν προσφέρουν προγράμματα εκπαίδευσης στους εργαζομένους τους είναι η ελλιπής ανταπόκριση (ποσοστό 25%). Επίσης, σε ποσοστό 18% απάντησαν ότι ο πιο σημαντικός λόγος είναι η ύπαρξη εποχικού προσωπικού και σε ποσοστό 17% απάντησαν ότι ο πιο σημαντικός λόγος είναι το μεγάλο κόστος των εκπαιδευτικών προγραμμάτων και σε ποσοστό 15% απάντησαν ότι ο πιο σημαντικός λόγος είναι η απροθυμία του εργοδότη. Ως λιγότερο σημαντικοί λόγοι αναφέρθηκαν το μικρό μέγεθος της επιχείρησης (13%) και το ότι δεν συντρέχει λόγος / ανάγκη εκπαίδευσης (12%).

8. Ποιες δεξιότητες-ικανότητες των υπαλλήλων θεωρείτε σημαντικές για την ανάπτυξη μιας επιχείρησης τριτογενή τομέα (τουρισμός/εμπόριο).

Πίνακας 14: Απαντήσεις στην ερώτηση: Ποιες δεξιότητες-ικανότητες των υπαλλήλων θεωρείτε σημαντικές για την ανάπτυξη μιας επιχείρησης τριτογενή τομέα (τουρισμός/εμπόριο)

	Πλήθος	Ποσοστό (%)
Γενικές δεξιότητες πληροφορικής	12	12,0
Επαγγελματικές δεξιότητες πληροφορικής	23	23,0
Δεξιότητες διεύθυνσης	3	3,0
Δεξιότητες ομαδικής εργασίας	4	4,0
Δεξιότητες χειρισμού πελατών	7	7,0
Δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων	9	9
Δεξιότητες ξένων γλωσσών	17	17,0
Τεχνικές, πρακτικές ή άλλες ειδικές δεξιότητες	5	5,0
Άθροισμα	100	100



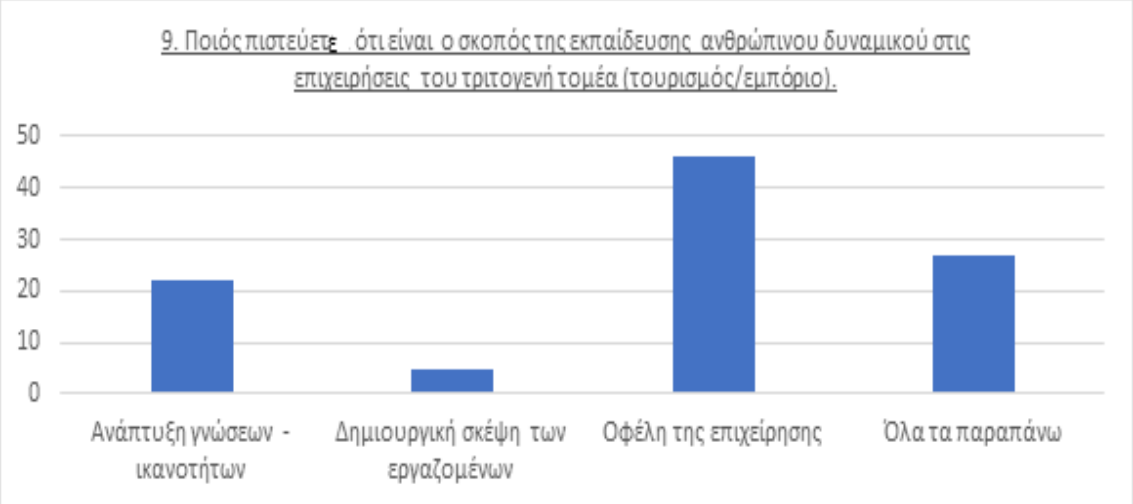
Διάγραμμα 11: Απαντήσεις στην ερώτηση: Ποιες δεξιότητες-ικανότητες των υπαλλήλων θεωρείτε σημαντικές για την ανάπτυξη μιας επιχείρησης τριτογενή τομέα (τουρισμός/εμπόριο)

Οι δεξιότητες των υπαλλήλων που οι συμμετέχοντες θεωρούν ως πιο σημαντικές για την ανάπτυξη μιας επιχείρησης στον τριτογενή τομέα είναι οι ακόλουθες: **επαγγελματικές δεξιότητες πληροφορικής** (23%), **αριθμητικές και /ή δεξιότητες γραφής και ανάγνωσης** (20%), **δεξιότητες ξένων γλωσσών** (17%), **γενικές δεξιότητες πληροφορικής** (12%), **δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων** (9%), **δεξιότητες χειρισμού πελατών** (7%), **τεχνικές, πρακτικές ή άλλες ειδικές δεξιότητες** (5%), **δεξιότητες ομαδικής εργασίας** (4%) και **δεξιότητες διεύθυνσης** (3%).

9. Ποιος πιστεύετε ότι είναι ο σκοπός της εκπαίδευσης ανθρώπινου δυναμικού στις επιχειρήσεις του τριτογενή τομέα (τουρισμός/εμπόριο).

Πίνακας 15: Απαντήσεις στην ερώτηση: Ποιος πιστεύετε ότι είναι ο σκοπός της εκπαίδευσης ανθρώπινου δυναμικού στις επιχειρήσεις του τριτογενή τομέα (τουρισμός/εμπόριο)

	Πλήθος	Ποσοστό
Ανάπτυξη γνώσεων - ικανοτήτων	22	5,0
Δημιουργική σκέψη των εργαζομένων	5	22,0
Οφέλη της επιχείρησης	46	46,0
Όλα τα παραπάνω	27	27,0
Άθροισμα	100	



Διάγραμμα 12: Απαντήσεις στην ερώτηση: Ποιος πιστεύετε ότι είναι ο σκοπός της εκπαίδευσης ανθρώπινου δυναμικού στις επιχειρήσεις του τριτογενή τομέα (τουρισμός/εμπόριο)

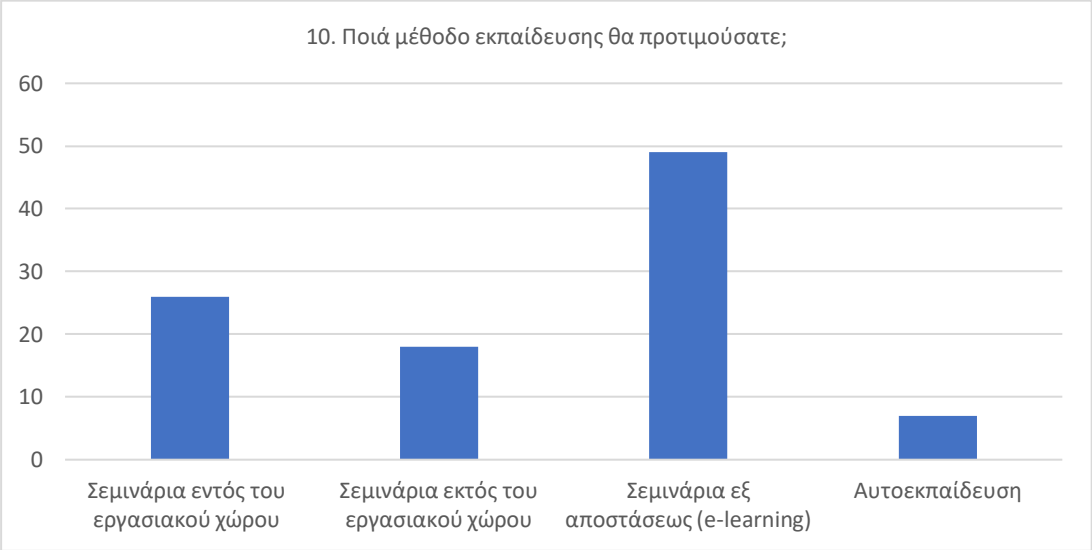
Ο σκοπός της εκπαίδευσης ανθρώπινου δυναμικού στις επιχειρήσεις του τριτογενή τομέα σύμφωνα με τους συμμετέχοντες είναι καταρχάς τα οφέλη που

αποκομίζει η επιχείρηση (ποσοστό 46%). Ακολουθεί η ανάπτυξη γνώσεων και ικανοτήτων (ποσοστό 22%) και η ανάπτυξη της δημιουργικής σκέψης των εργαζομένων (5%). Επίσης, οι συμμετέχοντες σε ποσοστό 27% απάντησαν ότι συντρέχουν όλοι οι παραπάνω λόγοι.

10. Ποια μέθοδο εκπαίδευσης θα προτιμούσατε;

Πίνακας 16: Απαντήσεις στην ερώτηση: Ποια μέθοδο εκπαίδευσης θα προτιμούσατε

	Πλήθος	Ποσοστό
Σεμινάρια εντός του εργασιακού χώρου	26	26,0
Σεμινάρια εκτός του εργασιακού χώρου	18	18,0
Σεμινάρια εξ αποστάσεως (e-learning)	49	49,0
Αυτοεκπαίδευση	7	7,0
Άθροισμα	100	



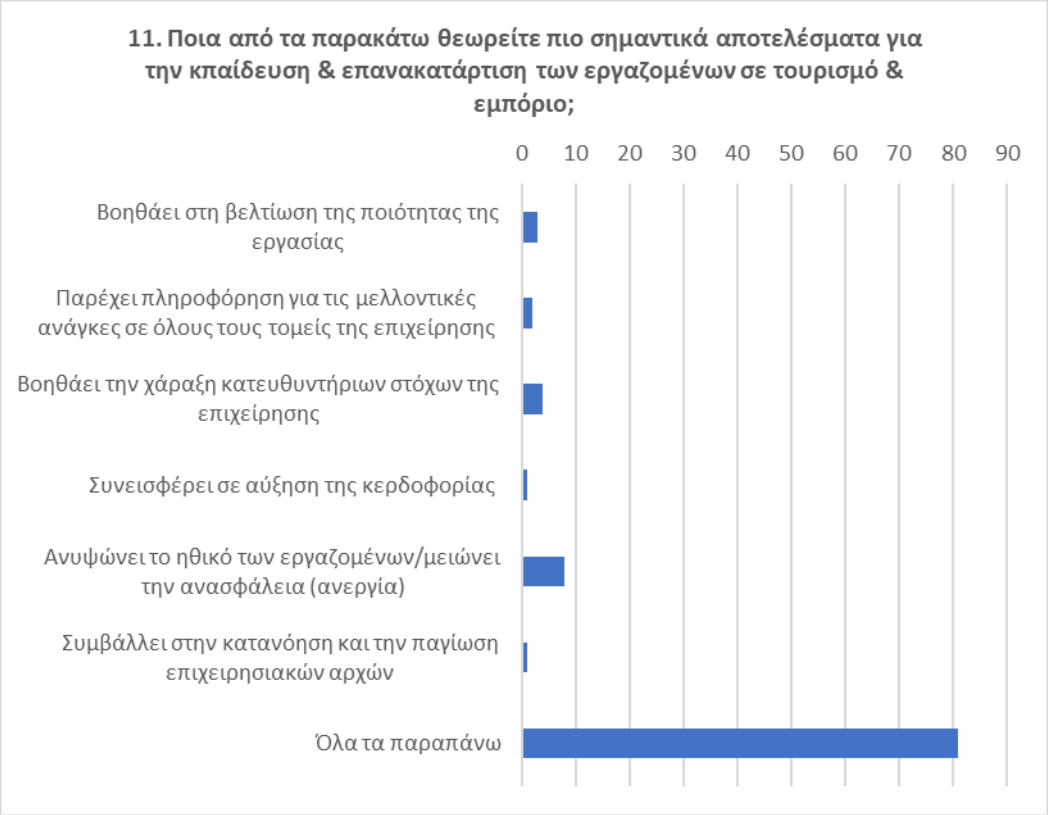
Διάγραμμα 13: Απαντήσεις στην ερώτηση: Ποια μέθοδο εκπαίδευσης θα προτιμούσατε

Η μέθοδος εκπαίδευσης που θα προτιμούσαν οι εργαζόμενοι είναι τα σεμινάρια εξ αποστάσεως (e-learning) (ποσοστό 49%). Ακολουθούν, με ποσοστό 26% τα σεμινάρια εντός του εργασιακού χώρου και με ποσοστό 18% τα σεμινάρια εκτός του εργασιακού χώρου. Η λιγότερη επιθυμητή μέθοδος είναι η αυτο-εκπαίδευση (ποσοστό 7%).

11.Ποια από τα παρακάτω θεωρείτε πιο σημαντικά αποτελέσματα για την εκπαίδευση & επανακατάρτιση των εργαζομένων σε τουρισμό & εμπόριο;

Πίνακας 17: Απαντήσεις στην ερώτηση: Ποια από τα παρακάτω θεωρείτε πιο σημαντικά αποτελέσματα για την εκπαίδευση & επανακατάρτιση των εργαζομένων σε τουρισμό & εμπόριο

	Πλήθος	Ποσοστό (%)
Συμβάλλει στην αποτελεσματική λήψη αποφάσεων και την επίλυση προβλημάτων	0	0
Συμβάλλει στην ενίσχυση των προαγωγών από το εσωτερικό της επιχείρησης	0	0
Βοηθάει στη βελτίωση της ποιότητας της εργασίας	3	3,0
Αναβαθμίζει την ανάπτυξη της επικοινωνίας	0	0
Παρέχει πληροφόρηση για τις μελλοντικές ανάγκες σε όλους τους τομείς της επιχείρησης	2	2,0
Βοηθάει την χάραξη κατευθυντήριων στόχων της επιχείρησης	4	4,0
Βοηθάει προληπτικά στη αντιμετώπιση δυσκολιών	0	0
Συνεισφέρει σε αύξηση της κερδοφορίας	1	1,0
Ανυψώνει το ηθικό των εργαζομένων/μειώνει την ανασφάλεια (ανεργία)	8	8,0
Ενισχύει την εταιρική εικόνα	0	0
Βελτιώνει τις σχέσεις προϊσταμένων-υφισταμένων	0	0
Συμβάλλει στην κατανόηση και την παγίωση επιχειρησιακών αρχών	1	1,0
Όλα τα παραπάνω	81	81
Άθροισμα	100	



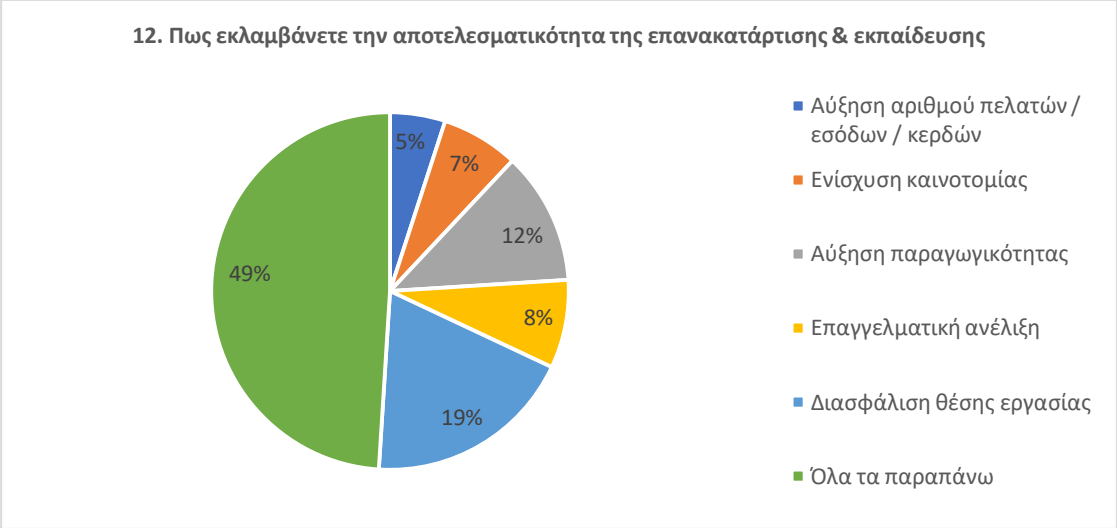
Διάγραμμα 14: Απαντήσεις στην ερώτηση: Ποια από τα παρακάτω θεωρείτε πιο σημαντικά αποτελέσματα για την εκπαίδευση & επανακατάρτιση των εργαζομένων σε τουρισμό & εμπόριο

Στην ερώτηση σχετικά με το ποια θεωρούν τα πιο σημαντικά αποτελέσματα για την εκπαίδευση & επανακατάρτιση των εργαζομένων σε τουρισμό και εμπόριο, οι συμμετέχοντες σε ποσοστό 8% απάντησαν ότι με τον τρόπο αυτό ανυψώνεται το ηθικό των εργαζομένων/μειώνεται η ανασφάλεια (ανεργία). Επίσης, σε ποσοστό 4% απάντησαν ότι η εκπαίδευση και επανακατάρτιση βοηθάει την χάραξη κατευθυντήριων στόχων της επιχείρησης και σε ποσοστό 3% ότι βοηθάει στη βελτίωση της ποιότητας της εργασίας και σε ποσοστό 2% ότι παρέχει πληροφόρηση για τις μελλοντικές ανάγκες σε όλους τους τομείς της επιχείρησης. Είναι, επίσης, χαρακτηριστικό ότι η πλειοψηφία (81%) απάντησε ότι συντρέχουν όλες οι αιτίες οι οποίες αναφέρονται στον παραπάνω πίνακα. Χρειάζεται εδώ να αναφερθεί ότι στο διάγραμμα, για λόγους καλύτερης παρουσίασης, αναφέρονται μόνο οι αιτίες που έλαβαν κάποιο ποσοστό.

12. Πως εκλαμβάνετε την αποτελεσματικότητα της επανακατάρτισης & εκπαίδευσης

Πίνακας 18: Απαντήσεις στην ερώτηση: Πως εκλαμβάνετε την αποτελεσματικότητα της επανακατάρτισης & εκπαίδευσης

	Πλήθος	Ποσοστό (%)
Αύξηση αριθμού πελατών / εσόδων / κερδών	5	5,0
Ενίσχυση καινοτομίας	7	7,0
Αύξηση παραγωγικότητας	12	12,0
Επαγγελματική ανέλιξη	8	8,0
Διασφάλιση θέσης εργασίας	19	19,0
Όλα τα παραπάνω	49	49,0
Άθροισμα	100	



Διάγραμμα 15: Απαντήσεις στην ερώτηση: Πως εκλαμβάνετε την αποτελεσματικότητα της επανακατάρτισης & εκπαίδευσης

Η τελευταία ερώτηση αναφέρεται στο πώς οι συμμετέχοντες εκλαμβάνουν την αποτελεσματικότητα της επανακατάρτισης και της εκπαίδευσης. Ποσοστό 19% των συμμετεχόντων απάντησε ότι με τον τρόπο αυτό διασφαλίζεται η θέση εργασίας, ποσοστό 12% απάντησε ότι αυξάνεται η παραγωγικότητα, ποσοστό 8% απάντησε ότι οδηγεί σε επαγγελματική ανέλιξη, ποσοστό 7% ότι ενισχύεται η καινοτομία και ποσοστό 5% ότι αυξάνεται ο αριθμός των πελατών, των εσόδων και των κερδών. Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (49%) απάντησε ότι ισχύουν όλα τα παραπάνω.

5.2 Ανάλυση ποιοτικής έρευνας

1. Δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος

Πίνακας 19: Δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος της ποιοτικής έρευνας

Συμμετέχων	Φύλο	Οικογενειακή κατάσταση	Κλάδος	Ηλικιακή Ομάδα	Εκπαίδευση
1	Άνδρας	Παντρεμένος/η	Τουρισμός	26-35	Τριτοβάθμια
2	Γυναίκα	Ελεύθερος/η	Εμπόριο	36-45	ΙΕΚ
3	Άνδρας	Ελεύθερος/η	Τουρισμός	18-25	Λύκειο
4	Γυναίκα	Παντρεμένος/η	Εμπόριο	46+	ΙΕΚ
5	Άνδρας	Ελεύθερος/η	Τουρισμός	36-45	Τριτοβάθμια
6	Γυναίκα	Ελεύθερος/η	Εμπόριο	26-35	Λύκειο
7	Άνδρας	Παντρεμένος/η	Τουρισμός	46+	ΙΕΚ
8	Γυναίκα	Ελεύθερος/η	Εμπόριο	18-25	ΤΕΕ
9	Άνδρας	Παντρεμένος/η	Τουρισμός	36-45	Τριτοβάθμια
10	Γυναίκα	Ελεύθερος/η	Εμπόριο	46+	Τριτοβάθμια

Απαντήσεις Συνεντευξιαζόμενων

Η πρώτη συνέντευξη πραγματοποιήθηκε με άνδρα, ηλικίας 26-35 με μεταπτυχιακές σπουδές και εργάζεται στον κλάδο του εμπορίου.

Στην ερώτηση αν η επιχείρηση οφείλει να παρέχει εκπαίδευση στους εργαζομένους της, απάντησε πως η εκπαίδευση του προσωπικού δεν θεωρείται πια ένα επιπλέον κόστος αλλά παράγοντας αύξησης της ανταγωνιστικότητας της επιχείρησης. Η επιτυχία της επιχείρησης βασίζεται στην υψηλή απόδοση των εργαζομένων κι αυτή με την σειρά της στην υψηλής ποιότητας εκπαίδευση. Για να παραμείνει κάποια επιχείρηση ανταγωνιστική οφείλει να εκμεταλλευθεί την τεχνολογία προκειμένου να εκπαιδεύσει τους εργαζομένους ταχύτερα, οικονομικότερα και αποτελεσματικότερα.

Στην ερώτηση αν είναι πρόθυμος να παρακολουθήσει πρόγραμμα κατάρτισης για την απόκτηση δεξιοτήτων για τον εργασιακό χώρο και το αντικείμενο εργασίας απάντησε πως είναι πρόθυμος καθώς με αυτόν τον τρόπο θα του επιλυθούν απορίες πάνω στο αντικείμενο που απασχολείται αλλά και θα αποκτήσει γνώσεις για τα κενά που έχει από τις σπουδές, ενισχύοντας παράλληλα και το βιογραφικό του. Συμπλήρωσε πως βρίσκεται σε γνώριμο περιβάλλον με ανθρώπους που μοιράζονται το ίδιο ενδιαφέρον. Έχει τη δυνατότητα να εξασκεί την αυτοπεποίθηση και την εξωστρέφειά καθώς και να διευρύνει τις δημόσιες σχέσεις.

Στην ερώτηση αν βάσει του εργασιακού προφίλ και ωραρίου πχ. εποχιακή εργασία ή συνεχιζόμενη ετήσια εργασία, συναντά δυσκολίες αναφορικά με το χρόνο που απαιτείται για την υλοποίηση ή την ανάγκη μετακίνησης για την παρακολούθηση προγραμμάτων κατάρτισης απάντησε πως συναντώνται δυσκολίες λόγω της δυσκολίας μετακίνησης προς τον τόπο που γίνεται το σεμινάριο και η ποιότητα και η οργάνωση των σεμιναρίων δεν είναι στα επιθυμητά επίπεδα.

Στην ερώτηση αν η αξιοποίηση προηγμένων τεχνολογικών μέσων αποτελεί αποτρεπτικό ή ενθαρρυντικό παράγοντα για τη συμμετοχή σε πρόγραμμα κατάρτισης, όπως στην περίπτωση ολοκλήρωσης προγραμμάτων με τα μέσα της σύγχρονης και ασύγχρονης εκπαίδευσης απάντησε ότι αποτελεί ενθαρρυντικό παράγοντα διότι η πρόοδος της τεχνολογίας αυξάνει τη πολυπλοκότητα του εργασιακού περιβάλλοντος. Συνέχισε πως υπάρχει η ανάγκη παροχής γνώσης γρηγορότερα και αποτελεσματικότερα όπου και όποτε χρειάζεται. Η παροχή έγκαιρης και έγκυρης εκπαίδευσης τη στιγμή που αυτή απαιτείται αποτελεί καθοριστικό παράγοντα για την επιτυχία μιας επιχείρησης.

Στην ερώτηση αν έχει συμμετάσχει σε πρόγραμμα κατάρτισης και στην περίπτωση θετικής απάντησης εάν είδε βελτίωση κατά την περαίωση των εργασιακών του καθηκόντων και την επίτευξη των στόχων ή αισθάνεται μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση για τις δεξιότητές του απάντησε πως δεν έχει συμμετάσχει σε πρόγραμμα κατάρτισης.

Στην ερώτηση αν επιθυμεί να λάβει μέρος σε προγράμματα κατάρτισης, τι είδος κατάρτισης θα επέλεγε και γιατί απάντησε πως το είδος κατάρτισης θα είναι συναφή με το αντικείμενο εργασίας προκειμένου να είναι αποδοτικότερος στην εργασία, να αποκτήσει πιστοποιητικό συμμετοχής και να αυξήσει τις απολαβές του.

Στην ερώτηση αν θεωρεί ότι είναι απαραίτητη η επικαιροποίηση των γνώσεων και δεξιοτήτων ώστε το προφίλ του εργαζομένου να συμβαδίζει με τις επιταγές του τριτογενούς τομέα (εμπόριο και τουρισμός) στον 21ο αι. απάντησε πως είναι απαραίτητη διότι η επιτυχία της επιχείρησης βασίζεται στην υψηλή απόδοση των εργαζομένων κι αυτή με την σειρά της στην υψηλής ποιότητας εκπαίδευση. Συνεπώς εάν ο εργαζόμενος δεν έχει επικαιροποιημένες γνώσεις μειώνεται και η αποτελεσματικότητα της επιχείρησης.

Στην ερώτηση αν υπάρχει ανάγκη προσφοράς προγραμμάτων κατάρτισης που η επιτυχής ολοκλήρωσή τους οδηγεί στην απόκτηση επαγγελματικής ειδικότητας για εύρεση εργασίας ή καλύτερες εργασιακές συνθήκες στον τριτογενή τομέα (εμπόριο και τουρισμός) απάντησε θετικά, γιατί πιστεύει ότι, το εκπαιδευτικό σύστημα αδυνατεί να καλύψει τις απαιτήσεις αυτές. Απαιτείται ο επανασχεδιασμός του εκπαιδευτικού συστήματος ώστε να είναι σε θέση να προετοιμάσει τους εργαζομένους για να μμπορούν να λειτουργήσουν αποδοτικότερα.

Στην ερώτηση αν είναι αναγκαία, με βάση την προσωπική του εμπειρία, η κατάρτιση του εργαζομένου σε οριζόντιες δεξιότητες, όπως μεταξύ άλλων είναι οι ηγετικές ικανότητες, η ομαδικότητα, οι επικοινωνιακές δεξιότητες, η κριτική σκέψη, η ικανότητα διαχείρισης και επίλυσης προβλημάτων, η διαχείριση άγχους και κρίσεων, η εργασιακή ηθική και δεοντολογία, η ευελιξία και προσαρμοστικότητα και η διαχείριση χρόνου απάντησε θετικά, διότι καθημερινά οι επιχειρήσεις αντιμετωπίζουν προβλήματα, έκτακτα περιστατικά και απρόβλεπτες καταστάσεις. Η επίλυση προβλημάτων είναι μια οριζόντια δεξιότητα που οι επιχειρήσεις αναζητούν στους εργαζόμενους τους.

Στην ερώτηση αν με βάση την εμπειρία του, είναι αναγκαία η κατάρτιση των εργαζομένων σε δεξιότητες γλωσσομάθειας απάντησε θετικά διότι η ανάπτυξη της τεχνολογίας και η άρση των εμποδίων στο εμπόριο διευκολύνουν την δραστηριοποίηση των επιχειρήσεων σε παγκόσμιο επίπεδο.

Στην ερώτηση αν θεωρεί ότι χρειάζεται η συμμετοχή σε κατάρτιση αναφορικά με την απόκτηση γενικών ψηφιακών δεξιοτήτων στη χρήση νέων τεχνολογιών απάντησε πως η βελτίωση των ψηφιακών δεξιοτήτων των εργαζομένων είναι ζωτικής σημασίας δεδομένης της επείγουσας ανάγκης ψηφιακού μετασχηματισμού της οικονομίας και της κοινωνίας προκειμένου να ανταπεξέλθει στο σημερινό γίγνεσθαι.

Στην ερώτηση αν θεωρεί ότι χρειάζεται η συμμετοχή σε κατάρτιση αναφορικά με την απόκτηση ειδικών τεχνικών ψηφιακών δεξιοτήτων στη χρήση λογισμικών ή συσκευών εξειδικευμένων με το γνωστικό αντικείμενο του εργαζομένου απάντησε θετικά, διότι η έλλειψη ψηφιακών και άλλων δεξιοτήτων που σχετίζονται με το γνωστικό αντικείμενο του εργαζομένου έχει αρνητική επίδραση στην απασχολησιμότητα και την ανάπτυξη ανταγωνιστικών επιχειρήσεων.

Στη συνέχεια του ζητήθηκε να περιγράψει εν συντομία τυχόν δυσκολίες που έχει συναντήσει στο περιβάλλον εργασίας, οι οποίες δυνητικά θα μπορούσαν να είχαν αντιμετωπιστεί καλύτερα ή αποφευχθεί μέσα από την απόκτηση οριζόντιων και εξειδικευμένων δεξιοτήτων για τον εργασιακό χώρο, ανέφερε πως δεν έχει υπάρξει κάποια δυσκολία που να αποτέλεσε κίνητρο για τη συμμετοχή του σε πρόγραμμα κατάρτισης.

Στην ερώτηση τι προσδοκά από ένα πρόγραμμα κατάρτισης από πλευράς περιεχομένου (οριζόντιες και κάθετες δεξιότητες), μορφής (δια ζώσης, μικτή, εξ αποστάσεως, αυτομελέτη) και μεθόδων (μονολογική-διάλεξη, συνεργατική μάθηση, project-ερευνητική) και διαστήματος χρονικής υλοποίησης, απάντησε πως οι προσδοκίες του σχετικά με το πρόγραμμα κατάρτισης αφορούν τις εξειδικευμένες γνώσεις σχετικά με το στοιχείο της εργασίας του προκειμένου να γίνει αποδοτικότερος, να πραγματοποιείται εξ αποστάσεως μέσω της συνεργατικής μεθόδου και το χρονικό διάστημα υλοποίησης να μην υπερβαίνει τον ένα μήνα.

Η δεύτερη συνέντευξη πραγματοποιήθηκε με γυναίκα 36-45 απόφοιτο ΙΕΚ και εργάζεται στον κλάδο του εμπορίου.

Στην ερώτηση αν η επιχείρηση οφείλει να παρέχει εκπαίδευση στους εργαζομένους της απάντησε χαρακτηριστικά «σίγουρα ναι». Εφόσον μια επιχείρηση θέλει να εξελιχθεί είναι υποχρεωμένη να εξελίξει και το δυναμικό της. Άλλωστε, έτσι θα ενδυναμώσει και τις σχέσεις της με τους υπαλλήλους.

Στην ερώτηση αν είναι πρόθυμος να παρακολουθήσει πρόγραμμα κατάρτισης για την απόκτηση δεξιοτήτων για τον εργασιακό χώρο και το αντικείμενο εργασίας του και για ποιους λόγους θα συμμετείχε απάντησε πως είναι άκρως θετικός σε τέτοιου είδους δράσεις. Εκτιμά πως η αποδοτικότητά του θα ανέβει κατακόρυφα εφόσον οι γνώσεις του θα εμπλουτιστούν πάνω στο εκάστοτε κομμάτι.

Στην ερώτηση αν βάσει του εργασιακού προφίλ και ωραρίου πχ. εποχιακή εργασία ή συνεχιζόμενη ετήσια εργασία, συναντώνται δυσκολίες αναφορικά με το χρόνο που απαιτείται για την υλοποίηση ή την ανάγκη μετακίνησης για την παρακολούθηση προγραμμάτων κατάρτισης απάντησε πως τα προβλήματα προκύπτουν καθώς οι εργοδότες δεν ενδιαφέρονται στην πλειονότητά τους για τέτοιου είδους προγράμματα επιμόρφωσης. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα να μη δείχνουν την απαραίτητη κατανόηση στα ωράρια των προγραμμάτων.

Στην ερώτηση αν η αξιοποίηση προηγμένων τεχνολογικών μέσων αποτελεί αποτρεπτικό ή ενθαρρυντικό παράγοντα για τη συμμετοχή στο πρόγραμμα

κατάρτισης, όπως στην περίπτωση ολοκλήρωσης προγραμμάτων με τα μέσα της σύγχρονης και ασύγχρονης εκπαίδευσης απάντησε πως όλη η εκπαίδευση έχει αρχίσει να περνάει στη digital εποχή. Είτε αρέσει σε κάποιον είτε όχι πρέπει να ακολουθήσει την εξέλιξη και η εξέλιξη από μόνη της ως έννοια μόνο θετική είναι.

Στην ερώτηση αν έχει συμμετάσχει σε πρόγραμμα κατάρτισης και αν ναι, είδε βελτίωση κατά την περαίωση των εργασιακών σας καθηκόντων και την επίτευξη στόχων ή αισθάνεστε μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση για τις δεξιότητές σας απάντησε πως παρατήρησε μεγάλη εξέλιξη και βελτίωση, καθώς μπορεί να εκφραστεί με μεγαλύτερη βεβαιότητα πάνω στα ζητήματα που είχε αποκτήσει τις απαραίτητες γνώσεις.

Στην ερώτηση αναφορικά με την εργασία του στον τριτογενή τομέα, σε περίπτωση που δεν έχετε συμμετάσχει σε πρόγραμμα κατάρτισης ή επιθυμείτε να λάβει μέρος τι είδος κατάρτισης θα επέλεγε, απάντησε πως δεν επιθυμεί να συμμετάσχει σε κάποιο πρόγραμμα κατάρτισης.

Στην ερώτηση αν θεωρεί ότι είναι απαραίτητη η επικαιροποίηση των γνώσεων και δεξιοτήτων ώστε το προφίλ του εργαζομένου να συμβαδίζει με τις επιταγές του τριτογενούς τομέα (εμπόριο και τουρισμός) στον 21ο αι. απάντησε πως σαφώς και ναι. Η καθημερινότητά μας είναι digital. Στην επόμενη 10ετία όσοι δεν έχουν τις απαραίτητες τεχνολογικές γνώσεις θα αντιμετωπίσουν τεράστιο ζήτημα στην εύρεση εργασίας σε νευραλγικές θέσεις τόσο του εμπορίου όσο και του τουρισμού.

Στην ερώτηση αν υπάρχει ανάγκη προσφοράς καταρτίσεων που η επιτυχής ολοκλήρωσή τους οδηγεί στην απόκτηση επαγγελματικής ειδικότητας για εύρεση εργασίας ή καλύτερες εργασιακές συνθήκες στον τριτογενή τομέα (εμπόριο και τουρισμός) απάντησε πως υπάρχει η ανάγκη για γενικότερη επιμόρφωση που θα οδηγεί στη βελτίωση τόσο των συνθηκών εργασίας όσο και της αποδοτικότητας των εργαζομένων. Χαρακτηριστικό, άλλωστε, είναι ότι ολοένα και περισσότερα προγράμματα κατάρτισης ξεκινούν με στόχο την εξειδίκευση σε κάποιο τομέα.

Στην ερώτηση αν είναι αναγκαία, με βάση την προσωπική του εμπειρία, η κατάρτιση του εργαζομένου σε οριζόντιες δεξιότητες, όπως μεταξύ άλλων είναι οι ηγετικές ικανότητες, η ομαδικότητα, οι επικοινωνιακές δεξιότητες, η κριτική σκέψη, η ικανότητα διαχείρισης και επίλυσης προβλημάτων, η διαχείριση άγχους και κρίσεων, η εργασιακή ηθική και δεοντολογία, η ευελιξία και προσαρμοστικότητα και η διαχείριση χρόνου απάντησε πως όλα τα παραπάνω αποτελούν γνωρίσματα του ιδανικού υπαλλήλου. Έτσι, εξάγεται αβίαστα το συμπέρασμα ότι η εν λόγω κατάρτιση είναι απολύτως αναγκαία.

Στην ερώτηση αν βάσει της εμπειρία του, είναι αναγκαία η κατάρτιση των εργαζομένων σε δεξιότητες γλωσσομάθειας απάντησε πως όταν μιλάμε για τουρισμό η γλωσσομάθεια είναι ένα από τα σημαντικότερα προσόντα για να επιτύχει κάποιος είτε ως εργαζόμενος είτε ως εργοδότης. Όσον αφορά το εμπόριο σαφώς και είναι σημαντικό ως εφόδιο, αλλά όχι στο βαθμό που αναφέρθηκε προηγουμένως. Η γνώση αγγλικής γλώσσας είναι σε αμφότερες τις περιπτώσεις υποχρεωτική, αφού τα αγγλικά τείνουν να αντικαταστήσουν σε πολλές περιπτώσεις (job descriptions κλπ.) ακόμη και τα ελληνικά.

Στην ερώτηση αν θεωρεί ότι χρειάζεται η συμμετοχή σε κατάρτιση αναφορικά με την απόκτηση γενικών ψηφιακών δεξιοτήτων στη χρήση νέων τεχνολογιών, απάντησε πως ένας εργαζόμενος που θέλει να μείνει εντός της αγοράς, έχοντας τη

δυνατότητα να εργαστεί στις ιδανικές για αυτόν συνθήκες (αλλάζοντας εργασιακό περιβάλλον αναζητώντας το ιδανικό για εκείνον) οφείλει να ακολουθεί την τεχνολογία και να εξελίσσει τις γνώσεις του.

Στην ερώτηση αν θεωρεί ότι χρειάζεται η συμμετοχή σε κατάρτιση αναφορικά με την απόκτηση ειδικών τεχνικών ψηφιακών δεξιοτήτων στη χρήση λογισμικών ή συσκευών εξειδικευμένων αναφορικά με το γνωστικό αντικείμενο του εργαζομένου, απάντησε πως ο ψηφιακός μετασχηματισμός είναι ένα μείζον ζήτημα για τις επιχειρήσεις όλων των κλάδων. Έτσι, πρέπει οι ίδιοι οι εργοδότες να συμβάλλουν στην πρόσκτηση ειδικών τεχνικών ψηφιακών δεξιοτήτων για τους εργαζόμενους τους, αφού αποτελεί έναν τρόπο ανάπτυξης της εκάστοτε επιχείρησης.

Στη συνέχεια ζητήθηκε να περιγράψει εν συντομία τυχόν δυσκολίες που έχει συναντήσει στο περιβάλλον εργασίας, οι οποίες δυνητικά θα μπορούσαν να είχαν αντιμετωπιστεί καλύτερα ή αποφευχθεί μέσα από την απόκτηση οριζόντιων και εξειδικευμένων δεξιοτήτων για τον εργασιακό χώρο. Απάντησε συγκεκριμένα ότι *«η καθημερινή μου τριβή με πελάτες απαιτεί συνεχώς ενημέρωση πάνω σε διάφορα ζητήματα της εργασίας μου. Έχουν υπάρξει φορές που λόγω έλλειψης εξειδικευμένων γνώσεων πάνω σε διάφορα θέματα έχω εκτεθεί σε συζητήσεις. Αυτό, σαφώς, είχε ως άμεσο αποτέλεσμα να αναζητήσω σχετική κατάρτιση».*

Στην ερώτηση τι προσδοκά από ένα πρόγραμμα κατάρτισης από πλευράς περιεχομένου (οριζόντιες και κάθετες δεξιότητες), μορφής (δια ζώσης, μικτή, εξ αποστάσεως, αυτομελέτη) και μεθόδων (μονολογική-διάλεξη, συνεργατική μάθηση, project-ερευνητική) και διαστήματος χρονικής υλοποίησης, απάντησε πως όλοι οι παραπάνω τρόποι έχουν θετικά και αρνητικά τα οποία για τον κάθε ενδιαφερόμενο είναι πολλές φορές διαφορετικά. Σίγουρα, σε μια εποχή που τα χρονικά περιθώρια πιέζουν ολοένα και περισσότερο τους ανθρώπους η εξ αποστάσεως εκπαίδευση είναι μια διευκόλυνση στην εξοικονόμηση χρόνου. Έπειτα όσον αφορά τη μέθοδο, η συνεργατική μάθηση και η ερευνητική είναι μέθοδοι που φέρνουν σε άμεση επαφή με το αντικείμενο τον εκπαιδευόμενο. Τέλος, το διάστημα είναι ανάλογο του περιεχομένου του εκάστοτε προγράμματος κατάρτισης, δεν μπορούμε να ορίσουμε κάποιο ιδανικό χρονικό περιθώριο.

Η τρίτη συνέντευξη πραγματοποιήθηκε με άνδρα 18-25 απόφοιτο Λυκείου όπου εργάζεται στον κλάδο του τουρισμού.

Στην ερώτηση με βάση την εμπειρία σας, η επιχείρηση οφείλει να παρέχει εκπαίδευση στους εργαζομένους της; Γιατί ναι ή γιατί όχι, απάντησε θετικά για βελτιστοποίηση απόδοσης.

Στην ερώτηση αν είναι πρόθυμος να παρακολουθήσει πρόγραμμα κατάρτισης για την πρόσκτηση δεξιοτήτων για τον εργασιακό χώρο και το αντικείμενο εργασίας σας και για ποιους λόγους θα ήθελε να συμμετάσχει ή θα προτιμούσε να μη λάβει μέρος σε αυτό, απάντησε ναι για βελτιστοποίηση απόδοσης.

Στην ερώτηση αν βάσει του εργασιακού προφίλ και ωραρίου πχ. εποχιακή εργασία ή συνεχιζόμενη ετήσια εργασία, συναντώνται δυσκολίες αναφορικά με το χρόνο που απαιτείται για την υλοποίηση ή την ανάγκη μετακίνησης για την παρακολούθηση προγραμμάτων κατάρτισης, απάντησε πως η κατάρτιση αν γίνεται από τον εργοδότη για τη συγκεκριμένη εργασία, θα πρέπει να γίνεται και εν ώρα εργασίας.

Στην ερώτηση αν η αξιοποίηση προηγμένων τεχνολογικών μέσων αποτελεί για εσάς αποτρεπτικό ή ενθαρρυντικό παράγοντα για τη συμμετοχή σας σε πρόγραμμα κατάρτισης, όπως στην περίπτωση ολοκλήρωσης προγραμμάτων με τα μέσα της σύγχρονης και ασύγχρονης εκπαίδευσης, απάντησε πως είναι ενθαρρυντικό. Συμπλήρωσε πως πρέπει να εξοικειωνόμαστε και να χρησιμοποιούμε νέες τεχνολογίες.

Στην ερώτηση αν έχει συμμετάσχει σε πρόγραμμα κατάρτισης και εάν ναι, είδε βελτίωση κατά την περαίωση των εργασιακών του καθηκόντων και την επίτευξη στόχων ή αισθάνεται μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση για τις δεξιότητές του, απάντησε ναι καθώς του παρείχε μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση και γνώσεις για το αντικείμενο.

Στην ερώτηση αν θεωρεί ότι είναι απαραίτητη η επικαιροποίηση των γνώσεων και δεξιοτήτων ώστε το προφίλ του εργαζομένου να συμβαδίζει με τις επιταγές του τριτογενούς τομέα (εμπόριο και τουρισμός) στον 21ο αι. έδωσε την απάντηση ότι η πρόοδος της τεχνολογίας παρέχει νέα εργαλεία και μεθόδους για βελτιστοποίησης απόδοσης . Άρα είναι απαραίτητη η επικαιροποίηση των γνώσεων και δεξιοτήτων ώστε το προφίλ του εργαζομένου να συμβαδίζει με τις επιταγές του τριτογενούς τομέα (εμπόριο και τουρισμός) στον 21ο αι.

Στην ερώτηση αν υπάρχει ανάγκη προσφοράς καταρτίσεων που η επιτυχής ολοκλήρωσή τους οδηγεί στην απόκτηση επαγγελματικής ειδικότητας για εύρεση εργασίας ή καλύτερες εργασιακές συνθήκες στον τριτογενή τομέα (εμπόριο και τουρισμός), απάντησε ναι για πολύ συγκεκριμένες εύκολες ειδικότητες που μπορούν με κάποιο πρόγραμμα κατάρτισης να μπουν στη αγορά εργασίας.

Στην ερώτηση αν είναι αναγκαία, με βάση την προσωπική του εμπειρία, η κατάρτιση του εργαζομένου σε οριζόντιες δεξιότητες, όπως μεταξύ άλλων είναι οι ηγετικές ικανότητες, η ομαδικότητα, οι επικοινωνιακές δεξιότητες, η κριτική σκέψη, η ικανότητα διαχείρισης και επίλυσης προβλημάτων, η διαχείριση άγχους και κρίσεων, η εργασιακή ηθική και δεοντολογία, η ευελιξία και προσαρμοστικότητα και η διαχείριση χρόνου, απάντησε θετικά, καθώς είναι απαραίτητες στην εργασία.

Στην ερώτηση αν με βάση την εμπειρία, είναι αναγκαία η κατάρτιση των εργαζομένων σε δεξιότητες γλωσσομάθειας, απάντησε πως γενικά είναι αναγκαία για να μπορεί να υπάρχει καλή επικοινωνία και συνεργασία. Συμπλήρωσε πως πολύ περισσότερο αυτό συμβαίνει στον 3ογενή τομέα.

Στην ερώτηση αν θεωρεί ότι χρειάζεται η συμμετοχή σε κατάρτιση αναφορικά με την πρόσκτηση γενικών ψηφιακών δεξιοτήτων στη χρήση νέων τεχνολογιών απάντησε θετικά, καθώς είναι απαραίτητες στην εργασία.

Στην ερώτηση αν θεωρεί ότι χρειάζεται η συμμετοχή σε κατάρτιση αναφορικά με την απόκτηση ειδικών τεχνικών ψηφιακών δεξιοτήτων στη χρήση λογισμικών ή συσκευών εξειδικευμένων αναφορικά με το γνωστικό αντικείμενο του εργαζομένου, απάντησε πως χρειάζεται γιατί τα νέα λογισμικά εξοικονομούν χρόνο χρήμα και πόρους.

Στη συνέχεια του ζητήθηκε να περιγράψει εν συντομία τυχόν δυσκολίες που έχετε συναντήσει στο περιβάλλον εργασίας, οι οποίες δυνητικά θα μπορούσαν να είχαν αντιμετωπιστεί καλύτερα ή αποφευχθεί μέσα από την πρόσκτηση οριζόντιων και εξειδικευμένων δεξιοτήτων για τον εργασιακό χώρο. Απάντησε πως δεν έχει συναντήσει κάποια δυσκολία.

Στην ερώτηση τι προσδοκά από ένα πρόγραμμα κατάρτισης από πλευράς περιεχομένου (οριζόντιες και κάθετες δεξιότητες), μορφής (δια ζώσης, μικτή, εξ αποστάσεως, αυτομελέτη) και μεθόδων (μονολογική-διάλεξη, συνεργατική μάθηση, project-ερευνητική) και διαστήματος χρονικής υλοποίησης, απάντησε η εξ αποστάσεως μελέτη, συνεργατική και Project ερευνητική μάθηση. Συμπλήρωσε πως το χρονικό διάστημα εξαρτάται από το αντικείμενο και το βάθος. Για τις δεξιότητες απάντησε όσες κρίνονται πιο αναγκαίες.

Η τέταρτη συνέντευξη πραγματοποιήθηκε με γυναίκα ηλικίας 46+ απόφοιτη ΙΕΚ όπου εργάζεται στον τομέα του εμπορίου.

Στην ερώτηση αν βάσει της εμπειρίας του, η επιχείρηση οφείλει να παρέχει εκπαίδευση στους εργαζομένους της, απάντησε πως οφείλει προκειμένου να έχει απαιτήσεις από αυτούς και να τους παρέχει αυτά που θα ζητήσει αύριο-μεθαύριο από αυτούς.

Στην ερώτηση αν είναι πρόθυμος να παρακολουθήσει πρόγραμμα κατάρτισης για την απόκτηση δεξιοτήτων για τον εργασιακό χώρο και το αντικείμενο εργασίας σας απάντησε ασφαλώς. Αυτό θα τον βοηθήσει να εξελιχθεί να μάθει και να γίνει καλύτερος.

Στην ερώτηση αν βάσει του εργασιακού προφίλ και ωραρίου πχ. εποχιακή εργασία ή συνεχιζόμενη ετήσια εργασία, συναντώνται δυσκολίες αναφορικά με το χρόνο που απαιτείται για την υλοποίηση ή την ανάγκη μετακίνησης για την παρακολούθηση προγραμμάτων κατάρτισης απάντησε πως ασφαλώς υπάρχουν δυσκολίες που έχουν να κάνουν με το συγχρονισμό γι' αυτό και η ασύγχρονη εκπαίδευση διαδικτυακά είναι μια καλή λύση.

Απάντησε θετικά στην ερώτηση αν η αξιοποίηση προηγμένων τεχνολογικών μέσων αποτελεί για εσάς αποτρεπτικό ή ενθαρρυντικό παράγοντα για τη συμμετοχή σας σε πρόγραμμα κατάρτισης, όπως στην περίπτωση ολοκλήρωσης προγραμμάτων με τα μέσα της σύγχρονης και ασύγχρονης εκπαίδευσης.

Στην ερώτηση αν έχει συμμετάσχει σε πρόγραμμα κατάρτισης και εάν είδε βελτίωση κατά την περαίωση των εργασιακών του καθηκόντων και την επίτευξη στόχων ή αισθάνεται μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση για τις δεξιότητές του, απάντησε πως νιώθει μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση και γνωστική αναβάθμιση.

Στην ερώτηση αναφορικά με την εργασία του στον τριτογενή τομέα, σε περίπτωση που δεν έχετε συμμετάσχει σε πρόγραμμα κατάρτισης ή επιθυμείτε να λάβετε μέρος τι είδος κατάρτισης θα επιλέγατε, απάντησε πως θα επέλεγε να επιμορφωθεί για digital γνωσιακή αναβάθμιση καθώς στη σημερινή εποχή απαραίτητη.

Στην ερώτηση αν θεωρεί ότι είναι απαραίτητη η επικαιροποίηση των γνώσεων και δεξιοτήτων ώστε το προφίλ του εργαζομένου να συμβαδίζει με τις επιταγές του τριτογενούς τομέα (εμπόριο και τουρισμός) στον 21ο αι. απάντησε ασφαλώς ότι είναι απαραίτητη η δια βίου εκμάθηση ώστε να υπάρχει σύγχρονο προφίλ.

Στην ερώτηση αν υπάρχει ανάγκη προσφοράς καταρτίσεων που η επιτυχής ολοκλήρωσή τους οδηγεί στην απόκτηση επαγγελματικής ειδικότητας για εύρεση εργασίας ή καλύτερες εργασιακές συνθήκες στον τριτογενή τομέα (εμπόριο και τουρισμός) απάντησε ασφαλώς ώστε να υπάρχει και το κατάλληλο κίνητρο.

Στην ερώτηση αν είναι αναγκαία, με βάση την προσωπική του εμπειρία, η κατάρτιση του εργαζομένου σε οριζόντιες δεξιότητες, όπως μεταξύ άλλων είναι οι ηγετικές ικανότητες, η ομαδικότητα, οι επικοινωνιακές δεξιότητες, η κριτική σκέψη, η ικανότητα διαχείρισης και επίλυσης προβλημάτων, η διαχείριση άγχους και κρίσεων, η εργασιακή ηθική και δεοντολογία, η ευελιξία και προσαρμοστικότητα και η διαχείριση χρόνου, απάντησε ναι, γιατί είναι χαρακτηριστικά απαραίτητα και στην συνεργασία και στην ατομική εργασία.

Στην ερώτηση αν βάσει της εμπειρία του, είναι αναγκαία η κατάρτιση των εργαζομένων σε δεξιότητες γλωσσομάθειας απάντηση ασφαλώς. Συμπλήρωσε πως τουλάχιστον στην βελτίωση των αγγλικών για όσους δεν ομιλούν καλά την αγγλική.

Στην ερώτηση αν θεωρεί ότι χρειάζεται η συμμετοχή σε κατάρτιση αναφορικά με την πρόσκτηση γενικών ψηφιακών δεξιοτήτων στη χρήση νέων τεχνολογιών απάντησε ασφαλώς στη σημερινή εποχή καθώς όλα κινούνται στον ψηφιακό κόσμο.

Στην ερώτηση αν θεωρεί ότι χρειάζεται η συμμετοχή σε κατάρτιση αναφορικά με την πρόσκτηση ειδικών τεχνικών ψηφιακών δεξιοτήτων στη χρήση λογισμικών ή συσκευών εξειδικευμένων αναφορικά με το γνωστικό αντικείμενο του εργαζομένου απάντησε πως θα ήταν χρήσιμο προκειμένου να υπάρχει ακόμα μεγαλύτερη εξειδίκευση σε συγκεκριμένους τομείς που θα βοηθούσαν.

Στη συνέχεια ζητήθηκε να περιγράψει εν συντομία τυχόν δυσκολίες που έχει συναντήσει στο περιβάλλον εργασίας, οι οποίες δυνητικά θα μπορούσαν να είχαν αντιμετωπιστεί καλύτερα ή αποφευχθεί μέσα από την πρόσκτηση οριζόντιων και εξειδικευμένων δεξιοτήτων για τον εργασιακό χώρο. Αυτή η συγκυρία αποτέλεσε ή δυνητικά αποτελεί κίνητρο συμμετοχής σας σε πρόγραμμα κατάρτισης;

Απάντησε πως δεν έχει συγκεκριμένη δυσκολία να αναφέρει ευτυχώς η δυστυχώς.

Στην ερώτηση από ένα πρόγραμμα κατάρτισης από πλευράς περιεχομένου (οριζόντιες και κάθετες δεξιότητες), μορφής (δια ζώσης, μικτή, εξ αποστάσεως, αυτομελέτη) και μεθόδων (μονολογική-διάλεξη, συνεργατική μάθηση, project-ερευνητική) και διαστήματος χρονικής υλοποίησης, απάντησε πως είναι ενδιαφέρον να έχει συνεργασία και πράγματα που θα φανούν χρήσιμα στο επάγγελμα μου.

Η πέμπτη συνέντευξη πραγματοποιήθηκε με άνδρα ηλικίας 36-45, απόφοιτος ΤΕΙ όπου εργάζεται στον τομέα του τουρισμού.

Στην ερώτηση αν με βάση την εμπειρία σας, η επιχείρηση οφείλει να παρέχει εκπαίδευση στους εργαζομένους της απάντησε πως κάθε επιχείρηση που στοχεύει σε ποιοτικό αποτέλεσμα κ στο να διατηρήσει και να εξελίξει το ανθρώπινο της δυναμικό, οφείλει να παρέχει εκπαίδευση στους εργαζομένους ώστε και να βελτιώνουν/εμπλουτίζουν τις δεξιότητες τους (κυρίως κάθετες) και να προσθέτουν αξία στην επιχείρηση.

Στην ερώτηση αν είναι πρόθυμος να παρακολουθήσει πρόγραμμα κατάρτισης για την πρόσκτηση δεξιοτήτων για τον εργασιακό χώρο και το αντικείμενο εργασίας σας και για ποιους λόγους θα ήθελε συμμετάσχετε απάντησε πως ναι είναι πρόθυμος, εφόσον γνωρίζει τη δομή και τη διάρκεια του προγράμματος. Έτσι θα έχει τη δυνατότητα να εμπλουτίσει κ να επικαιροποιήσει τις γνώσεις του στο αντικείμενο της εργασίας του.

Στην ερώτηση βάσει του εργασιακού προφίλ και ωραρίου πχ. εποχιακή εργασία ή συνεχιζόμενη ετήσια εργασία, συναντώνται δυσκολίες αναφορικά με το χρόνο που απαιτείται για την υλοποίηση ή την ανάγκη μετακίνησης για την παρακολούθηση προγραμμάτων κατάρτισης, απάντησε πως αυτό ισχύει καθώς υπάρχουν περίοδοι οι οποίες έχουν αυξημένες απαιτήσεις λόγω έντονου φόρτου εργασίας. Για παράδειγμα η περίοδος των Χριστουγέννων όπου η εμπορική κίνηση είναι αυξημένη.

Στην ερώτηση αν η αξιοποίηση προηγμένων τεχνολογικών μέσων αποτελεί για εσάς αποτρεπτικό ή ενθαρρυντικό παράγοντα για τη συμμετοχή σας σε πρόγραμμα κατάρτισης, όπως στην περίπτωση ολοκλήρωσης προγραμμάτων με τα μέσα της σύγχρονης και ασύγχρονης εκπαίδευσης απάντησε πως αποτελεί ενθαρρυντικό παράγοντα καθώς διευκολύνει ή κ απλοποιεί την συμμετοχή στο πρόγραμμα κατάρτισης στην περίπτωση που δεν είναι υποχρεωτική η δια ζώσης εκπαίδευση. Για παράδειγμα η παρακολούθηση μαθημάτων μέσω ηλ.υπολογιστή από οποιαδήποτε μέρος επιθυμεί ο εκπαιδευόμενος.

Στην ερώτηση αν έχει συμμετάσχει σε πρόγραμμα κατάρτισης και εάν ναι, είδε βελτίωση κατά την περαίωση των εργασιακών σας καθηκόντων και την επίτευξη στόχων ή αισθάνεστε μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση για τις δεξιότητές σας απάντησε πως έχει συμμετάσχει κ γι αυτό είναι επιδίωξη του να συμμετάσχει σε τέτοια προγράμματα όταν υπάρχει ενδιαφέρον λόγω δομής κ περιεχομένου. Η βελτίωση των γνώσεων κ η επικαιροποίηση του αντικειμένου, βοηθάνε στην ενίσχυση της αυτοπεποίθησης όσον αφορά το αντικείμενο εργασίας.

Στην ερώτηση αναφορικά με την εργασία στον τριτογενή τομέα, σε περίπτωση που δεν έχετε συμμετάσχει σε πρόγραμμα κατάρτισης ή επιθυμείτε να λάβετε μέρος τι είδος κατάρτισης θα επιλέγατε και γιατί, απάντησε πως θα επέλεγε ένα σύστημα μικτής εκπαίδευσης, με μεγαλύτερο ποσοστό αυτό της εξ αποστάσεως εκπαίδευση κ με ολοκλήρωση του προγράμματος με δια ζώσης εκπαίδευση, ώστε ο εκπαιδευόμενος να διατηρεί το ενδιαφέρον του για το πρόγραμμα.

Στην ερώτηση αν θεωρεί ότι είναι απαραίτητη η επικαιροποίηση των γνώσεων και δεξιοτήτων ώστε το προφίλ του εργαζομένου να συμβαδίζει με τις επιταγές του τριτογενούς τομέα (εμπόριο και τουρισμός) στον 21ο αι. απάντησε πως είναι απαραίτητο λόγω της ταχύτητας ανανέωσης κ εξέλιξης των τεχνολογιών και συστημάτων εργασίας όπως για παράδειγμα νέα προγράμματα και εφαρμογές υπολογιστή για την υλικό τεχνική διαχείριση μίας εμπορικής επιχείρησης.

Στην ερώτηση αν υπάρχει ανάγκη προσφοράς καταρτίσεων που η επιτυχής ολοκλήρωσή τους οδηγεί στην απόκτηση επαγγελματικής ειδικότητας για εύρεση εργασίας ή καλύτερες εργασιακές συνθήκες στον τριτογενή τομέα (εμπόριο και τουρισμός); Απάντησε πως υπάρχει ανάγκη για ποιοτική προσφορά καταρτίσεων, καθώς τέτοια προγράμματα πρέπει να δομούνται κ να παρέχονται από ανθρώπους με θεωρητική γνώση που διαρκώς επικαιροποιείται αλλά και επαγγελματική εμπειρία ώστε να έχουν πιο εγγυημένο αποτέλεσμα.

Στην ερώτηση αν είναι αναγκαία, με βάση την προσωπική του εμπειρία, η κατάρτιση του εργαζομένου σε οριζόντιες δεξιότητες, όπως μεταξύ άλλων είναι οι ηγετικές ικανότητες, η ομαδικότητα, οι επικοινωνιακές δεξιότητες, η κριτική σκέψη, η ικανότητα διαχείρισης και επίλυσης προβλημάτων, η διαχείριση άγχους και κρίσεων, η εργασιακή ηθική και δεοντολογία, η ευελιξία και προσαρμοστικότητα και η διαχείριση χρόνου, απάντησε πως είναι αναγκαία, αλλά και αρκετά πιο απαιτητική από την

κατάρτιση των κάθετων δεξιοτήτων, γι αυτό και πρέπει να υπάρχει μια αυστηρή αδειοδότηση κ επικουρικός έλεγχος των παροχών τέτοιων προγραμμάτων κατάρτισης. Τέτοια προγράμματα εμβαθύνουν στην βελτίωση της ποιότητας και επαγγελματικής προσωπικότητας του προσωπικού μιας επιχείρησης επομένως είναι εξόχως σημαντικά.

Στην ερώτηση αν με βάση την εμπειρία του, είναι αναγκαία η κατάρτιση των εργαζομένων σε δεξιότητες γλωσσομάθειας, απάντησε πως είναι αναγκαία λόγω της διεθνοποίησης της βάσης γνώσεων και πληροφοριών αλλά και των νέων τεχνολογιών. Έτσι εάν η επικαιροποίηση των γνώσεων των εργαζομένων είναι η επιδίωξη μιας επιχείρησης, η γλωσσομάθεια είναι ένα προαπαιτούμενογια την επίτευξη της.

Στην ερώτηση αν θεωρεί ότι χρειάζεται η συμμετοχή σε κατάρτιση αναφορικά με την πρόσκτηση γενικών ψηφιακών δεξιοτήτων στη χρήση νέων τεχνολογιών, απάντησε πως χρειάζεται διότι η ενημέρωση και η εκπαίδευση πάνω σε νέες τεχνολογίες θα πραγματοποιηθεί από εκπαιδευτές όπου έχουν μεγαλύτερη εμπειρία και γνώση πάνω στη νέα τεχνολογία και επομένως είναι δυνατή η μεταφορά γνώσεων, χωρίς να μειώνεται το ενδιαφέρον των εκπαιδευομένων.

Στην ερώτηση αν θεωρεί ότι χρειάζεται η συμμετοχή σε κατάρτιση αναφορικά με την πρόσκτηση ειδικών τεχνικών ψηφιακών δεξιοτήτων στη χρήση λογισμικών ή συσκευών εξειδικευμένων αναφορικά με το γνωστικό αντικείμενο του εργαζομένου, απάντησε πως είναι αναγκαία η συμμετοχή διότι η ενημέρωση και η εκπαίδευση πάνω σε νέες τεχνολογίες θα πραγματοποιηθεί από εκπαιδευτές όπου έχουν μεγαλύτερη εμπειρία και γνώση πάνω στη νέα τεχνολογία και επομένως είναι δυνατή η μεταφορά γνώσεων, χωρίς να μειώνεται το ενδιαφέρον των εκπαιδευομένων.

Στη συνέχεια του ζητήθηκε να περιγράψει εν συντομία τυχόν δυσκολίες που έχει συναντήσει στο περιβάλλον εργασίας, οι οποίες δυνητικά θα μπορούσαν να είχαν αντιμετωπιστεί καλύτερα ή αποφευχθεί μέσα από την πρόσκτηση οριζόντιων και εξειδικευμένων δεξιοτήτων για τον εργασιακό χώρο. Ρωτήθηκε αν αυτή η συγκυρία αποτέλεσε ή δυνητικά αποτελεί κίνητρο συμμετοχής σας σε πρόγραμμα κατάρτισης;

Ανέφερε ως παράδειγμα τη μειωμένη δυνατότητα λειτουργίας του νέου προγράμματος/λογισμικού για την διαχείριση των υλικών ροών της επιχείρησης και η εξάρτηση της λειτουργίας από εξωγενή παράγοντα (συμβαλλόμενη επιχείρηση) που διαχειριζόταν το πρόγραμμα.

Στην ερώτηση τι προσδοκά από ένα πρόγραμμα κατάρτισης από πλευράς περιεχομένου (οριζόντιες και κάθετες δεξιότητες), μορφής (δια ζώσης, μικτή, εξ αποστάσεως, αυτομελέτη) και μεθόδων (μονολογική-διάλεξη, συνεργατική μάθηση, project-ερευνητική) και διαστήματος χρονικής υλοποίησης, απάντησε την επικαιροποίηση των γνώσεων πάνω στο υπό μελέτη αντικείμενο, την ανάπτυξη της κριτικής ικανότητας αναφορικά με τις νέες τεχνολογίες και την ανάπτυξη της δυνατότητας έρευνας όσον αφορά την εφαρμογή των σωστών νέων τεχνολογιών σε σχέση με το αντικείμενο μιας επιχείρησης. Τέλος το πρόγραμμα θα πρέπει να είναι πιστοποιημένο με ένα κρατικό ή τουλάχιστον ενός ευρωπαϊκό σύστημα πιστοποίησης γνώσεων ώστε ο εκπαιδευόμενος να ολοκληρώνει την κατάρτιση με την απόκτηση ενός αντίστοιχου πιστοποιητικού με αναγνωρισμένο από την αγορά κύρος.

Η έκτη συνέντευξη έγινε με γυναίκα 26-35 με απόφοιτη Λυκείου και εργάζεται στον κλάδο του εμπορίου.

Στην ερώτηση με βάση την εμπειρία σας, η επιχείρηση οφείλει να παρέχει εκπαίδευση στους εργαζομένους της, απάντησε πως οφείλει να παρέχει εκπαίδευση ναι στα πλαίσια που η κάθε επιχείρηση έχει διαφορετική κουλτούρα, τρόπο οργάνωσης, διαφορετική κατάρτιση των εργαζομένων μεταξύ τους.

Στην ερώτηση αν είναι πρόθυμος να παρακολουθήσει πρόγραμμα κατάρτισης για την πρόσκτηση δεξιοτήτων για τον εργασιακό χώρο και το αντικείμενο εργασίας σας, απάντηση πως ναι θα συμμετείχε βλέποντας το όχι μόνο σαν μια ευκαιρία πιο ομαλής ένταξης μου στο συγκεκριμένο εργασιακό περιβάλλον αλλά και σαν μια επιπλέον επιμόρφωση για εμένα και το βιογραφικό μου.

Στην ερώτηση αν βάσει του εργασιακού προφίλ και ωραρίου πχ. εποχιακή εργασία ή συνεχιζόμενη ετήσια εργασία, συναντώνται δυσκολίες αναφορικά με το χρόνο που απαιτείται για την υλοποίηση ή την ανάγκη μετακίνησης για την παρακολούθηση προγραμμάτων κατάρτισης, απάντησε ναι, γιατί η επιχείρηση οφείλει να προσαρμόζει το κάθε πρόγραμμα κατάρτισης στις ιδιαίτερες αυτές συνθήκες και για οικονομικούς λόγους οι περισσότερες επιχειρήσεις δεν κάνουν τις προσαρμογές αυτές.

Στην ερώτηση αν η αξιοποίηση προηγμένων τεχνολογικών μέσων αποτελεί για εσάς αποτρεπτικό ή ενθαρρυντικό παράγοντα για τη συμμετοχή σας σε πρόγραμμα κατάρτισης, όπως στην περίπτωση ολοκλήρωσης προγραμμάτων με τα μέσα της σύγχρονης και ασύγχρονης εκπαίδευσης, απάντησε πως αποτελεί ενθαρρυντικό παράγοντα γιατί ενθαρρύνει τους εργαζόμενους να προχωρήσουν σταδιακά στην εκμάθηση νέων μορφών εκπαίδευσης οι οποίες προσφέρουν εκτός των άλλων ευελιξία στο χρόνο τους.

Στην ερώτηση αν έχει συμμετάσχει σε πρόγραμμα κατάρτισης και εάν ναι, είδε βελτίωση κατά την περαίωση των εργασιακών του καθηκόντων και την επίτευξη στόχων ή αισθάνεται μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση για τις δεξιότητές του, απάντησε πως όχι, δεν έχει λάβει συμμετοχή σε κάποιο πρόγραμμα.

Στην ερώτηση αναφορικά με την εργασία του στον τριτογενή τομέα, σε περίπτωση που δεν έχει συμμετάσχει σε πρόγραμμα κατάρτισης ή επιθυμεί να λάβει μέρος τι είδος κατάρτισης θα επιλέγατε και γιατί, απάντησε με ειδικές ψηφιακές τεχνικές δεξιότητες γιατί η εξειδίκευση σε προγράμματα αυτού του είδους σε κάνει πιο ανταγωνιστικό στην εύρεση εργασίας.

Στην ερώτηση αν θεωρεί ότι είναι απαραίτητη η επικαιροποίηση των γνώσεων και δεξιοτήτων ώστε το προφίλ του εργαζομένου να συμβαδίζει με τις επιταγές του τριτογενούς τομέα (εμπόριο και τουρισμός) στον 21ο αι., απάντησε πως είναι απαραίτητη γιατί ζούμε σε μια εποχή τεχνολογικής ανάπτυξης και ψηφιακού μετασχηματισμού κάθε τομέα και θα πρέπει μα υπάρχει η ανάλογη κατάρτιση των εργαζομένων.

Στην ερώτηση αν υπάρχει ανάγκη προσφοράς καταρτίσεων που η επιτυχής ολοκλήρωσή τους οδηγεί στην απόκτηση επαγγελματικής ειδικότητας για εύρεση εργασίας ή καλύτερες εργασιακές συνθήκες στον τριτογενή τομέα (εμπόριο και τουρισμός), απάντησε πως πάντα υπάρχει αυτή η ανάγκη ναι γιατί μέσα από τις καταρτίσεις αυτές ο υποψήφιος δεν λαμβάνει μόνο θεωρητικές γνώσεις στα πλαίσια της εργασίας του αλλά έχει τη δυνατότητα να βελτιώσει τους όρους εργασίας του και να εξειδικευτεί στο αντικείμενο του.

Στην ερώτηση αν είναι αναγκαία, με βάση την προσωπική του εμπειρία, η κατάρτιση του εργαζομένου σε οριζόντιες δεξιότητες, όπως μεταξύ άλλων είναι οι ηγετικές ικανότητες, η ομαδικότητα, οι επικοινωνιακές δεξιότητες, η κριτική σκέψη, η ικανότητα διαχείρισης και επίλυσης προβλημάτων, η διαχείριση άγχους και κρίσεων, η εργασιακή ηθική και δεοντολογία, η ευελιξία και προσαρμοστικότητα και η διαχείριση χρόνου, απάντησε πως είναι απαραίτητες γιατί μέσα σε ένα περιβάλλον εργασίας που δίνεται βάση στις οριζόντιες δεξιότητες ενισχύεται το αποτέλεσμα της ομάδας και παράλληλα ενδυναμώνεται ο κάθε εργαζόμενος ψυχολογικά πνευματικά και εργασιακά.

Στην ερώτηση αν με βάση την εμπειρία του είναι αναγκαία η κατάρτιση των εργαζομένων σε δεξιότητες γλωσσομάθειας, απάντησε θετικά, καθώς η τεχνολογία από μόνη της δεν βοηθά στη γλωσσική ανάπτυξη των ατόμων.

Στην ερώτηση αν θεωρεί ότι χρειάζεται η συμμετοχή σε κατάρτιση αναφορικά με την πρόσκτηση γενικών ψηφιακών δεξιοτήτων στη χρήση νέων τεχνολογιών, απάντησε πως όχι δεν χρειάζεται γιατί θεωρεί τις γενικές ψηφιακές δεξιότητες προαπαιτούμενο για την εύρεση εργασίας στη σημερινή εποχή.

Στην ερώτηση αν θεωρεί ότι χρειάζεται η συμμετοχή σε κατάρτιση αναφορικά με την πρόσκτηση ειδικών τεχνικών ψηφιακών δεξιοτήτων στη χρήση λογισμικών ή συσκευών εξειδικευμένων αναφορικά με το γνωστικό αντικείμενο του εργαζομένου απάντησε πως ναι χρειάζεται για την ενίσχυση των γνώσεων του, καθώς η τεχνολογία είναι ένας δυναμικός τομέας και τα λογισμικά και οι συσκευές εξελίσσονται συνεχώς.

Ζητήθηκε να περιγράψει εν συντομία τυχόν δυσκολίες που έχετε συναντήσει στο περιβάλλον εργασίας, οι οποίες δυνητικά θα μπορούσαν να είχαν αντιμετωπιστεί καλύτερα ή αποφευχθεί μέσα από την πρόσκτηση οριζόντιων και εξειδικευμένων δεξιοτήτων για τον εργασιακό χώρο. Απάντησε πως η χρήση προγραμμάτων λογισμικών τα οποία δεν μπορούσαν όλοι οι εργαζόμενοι να χειριστούν το ίδιο αποδοτικά καθώς και άτομα με διαφορετική εργασιακή κουλτούρα που δεν ήταν εύκολο να συνεργαστούν, αποτελούν κίνητρο συμμετοχής σε πρόγραμμα κατάρτισης.

Στην ερώτηση τι προσδοκά από ένα πρόγραμμα κατάρτισης από πλευράς περιεχομένου (οριζόντιες και κάθετες δεξιότητες), μορφής (δια ζώσης, μικτή, εξ αποστάσεως, αυτομελέτη) και μεθόδων (μονολογική-διάλεξη, συνεργατική μάθηση, project-ερευνητική) και διαστήματος χρονικής υλοποίησης, απάντησε πως πληρότητα στην παροχή του περιεχομένου, συνδυασμό των μορφών εκπαίδευσης για να μην γίνεται βαρετό, και διάστημα χρονικής υλοποίησης τόσο όσο να μην κουράζει τους συμμετέχοντες και να μην απαιτεί σημαντικό μέρος από το χρόνο ξεκούρασης τους και άλλων δραστηριοτήτων για τη βελτίωση της ψυχικής τους υγείας.

Η έβδομη συνάντηση έγινε με γυναίκα ηλικίας 26-35 με μεταπτυχιακές σπουδές και εργασία στον τομέα του εμπορίου.

Στην ερώτηση αν με βάση την εμπειρία της η επιχείρηση οφείλει να παρέχει εκπαίδευση στους εργαζομένους της απάντησε πως ναι, είναι αυτονόητο!

Στην ερώτηση αν είναι πρόθυμος να παρακολουθήσει πρόγραμμα κατάρτισης για την απόκτηση δεξιοτήτων για τον εργασιακό χώρο και το αντικείμενο εργασίας σας, απάντησε πως ναι για να είμαι καλύτερη στην εργασία μου.

Στην ερώτηση αν βάσει του εργασιακού προφίλ και ωραρίου πχ. εποχιακή εργασία ή συνεχιζόμενη ετήσια εργασία, συναντώνται δυσκολίες αναφορικά με το χρόνο που απαιτείται για την υλοποίηση ή την ανάγκη μετακίνησης για την παρακολούθηση προγραμμάτων κατάρτισης η απάντηση είναι ναι, για να γίνει καλύτερη στην εργασία.

Στην ερώτηση αν η αξιοποίηση προηγμένων τεχνολογικών μέσων αποτελεί για εσάς αποτρεπτικό ή ενθαρρυντικό παράγοντα για τη συμμετοχή σας σε πρόγραμμα κατάρτισης, όπως στην περίπτωση ολοκλήρωσης προγραμμάτων με τα μέσα της σύγχρονης και ασύγχρονης εκπαίδευσης απάντησε πως είναι ενθαρρυντικό, καθώς όσο πιο σύγχρονα μέσα, τόσο πιο καλή η εκπαίδευση.

Στην ερώτηση αν έχει συμμετάσχει σε πρόγραμμα κατάρτισης και εάν ναι, είδε βελτίωση κατά την περαίωση των εργασιακών σας καθηκόντων και την επίτευξη στόχων ή αισθάνεστε μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση για τις δεξιότητές σας, απάντησε θετικά, καθώς έκανε καλύτερα την εργασία.

Στην ερώτηση αναφορικά με την εργασία στον τριτογενή τομέα, σε περίπτωση που δεν έχει συμμετάσχει σε πρόγραμμα κατάρτισης ή επιθυμεί να λάβει μέρος τι είδος κατάρτισης θα επέλεγε, απάντησε πως θα επέλεγε κατάρτιση δια ζώσης, καθώς προτιμά την προσωπική επαφή με τον εκπαιδευτή.

Στην ερώτηση αν θεωρεί ότι είναι απαραίτητη η επικαιροποίηση των γνώσεων και δεξιοτήτων ώστε το προφίλ του εργαζομένου να συμβαδίζει με τις επιταγές του τριτογενούς τομέα (εμπόριο και τουρισμός) στον 21ο απάντησε πως ναι, αλλιώς δεν μπορούμε να πάμε μπροστά ως εργαζόμενοι.

Στην ερώτηση αν υπάρχει ανάγκη προσφοράς καταρτίσεων που η επιτυχής ολοκλήρωσή τους οδηγεί στην απόκτηση επαγγελματικής ειδικότητας για εύρεση εργασίας ή καλύτερες εργασιακές συνθήκες στον τριτογενή τομέα (εμπόριο και τουρισμός), απάντησε πως ναι, καθώς πιστεύει πως ο πιο καταρτισμένος κάνει πιο εξειδικευμένη εργασία.

Στην ερώτηση αν είναι αναγκαία, με βάση την προσωπική του εμπειρία, η κατάρτιση του εργαζομένου σε οριζόντιες δεξιότητες, όπως μεταξύ άλλων είναι οι ηγετικές ικανότητες, η ομαδικότητα, οι επικοινωνιακές δεξιότητες, η κριτική σκέψη, η ικανότητα διαχείρισης και επίλυσης προβλημάτων, η διαχείριση άγχους και κρίσεων, η εργασιακή ηθική και δεοντολογία, η ευελιξία και προσαρμοστικότητα και η διαχείριση χρόνου, απάντησε πως ναι, καθώς οι εργαζόμενοι χρειάζονται όλες τις παραπάνω δεξιότητες εν έτη 2022.

Στην ερώτηση με βάση την εμπειρία σας, είναι αναγκαία η κατάρτιση των εργαζομένων σε δεξιότητες γλωσσομάθειας, απάντησε πως είναι τουλάχιστον στα Αγγλικά που είναι η βασική διεθνής γλώσσα.

Στην ερώτηση αν θεωρεί ότι χρειάζεται η συμμετοχή σε κατάρτιση αναφορικά με την απόκτηση γενικών ψηφιακών δεξιοτήτων στη χρήση νέων τεχνολογιών, απάντησε πως ναι οπωσδήποτε.

Στην ερώτηση αν θεωρεί ότι χρειάζεται η συμμετοχή σε κατάρτιση αναφορικά με την πρόσκτηση ειδικών τεχνικών ψηφιακών δεξιοτήτων στη χρήση λογισμικών ή συσκευών εξειδικευμένων αναφορικά με το γνωστικό αντικείμενο του εργαζομένου απάντησε πως ναι, για να γίνεται η εργασία πιο γρήγορη και αποτελεσματική.

Στη συνέχεια του ζητήθηκε να περιγράψει εν συντομία τυχόν δυσκολίες που έχει συναντήσει στο περιβάλλον εργασίας, οι οποίες δυνητικά θα μπορούσαν να είχαν αντιμετωπιστεί καλύτερα ή αποφευχθεί μέσα από την πρόσκτηση οριζόντιων και εξειδικευμένων δεξιοτήτων για τον εργασιακό χώρο. Αυτή η συγκυρία αποτέλεσε ή δυνητικά αποτελεί κίνητρο συμμετοχής σας σε πρόγραμμα κατάρτισης;

Απάντησε πως ναι αποτελεί κίνητρο.

Στην ερώτηση τι προσδοκά από ένα πρόγραμμα κατάρτισης από πλευράς περιεχομένου (οριζόντιες και κάθετες δεξιότητες), μορφής (δια ζώσης, μικτή, εξ αποστάσεως, αυτομελέτη) και μεθόδων (μονολογική-διάλεξη, συνεργατική μάθηση, project-ερευνητική) και διαστήματος χρονικής υλοποίησης, απάντησε πως προτιμά και οριζόντιες και κάθετες δεξιότητες, δια ζώσης, και συνεργατική μάθηση. Χρόνος καθημερινά για μια εβδομάδα.

Η όγδοη συνέντευξη πραγματοποιήθηκε με άνδρα ηλικίας >50 με σπουδές δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, ο οποίος εργάζεται στον τουριστικό κλάδο.

Στην ερώτηση αν βάση την εμπειρία σας, η επιχείρηση οφείλει να παρέχει εκπαίδευση στους εργαζομένους της, απάντησε πως δεν είναι αυτονόητο ότι μια επιχείρηση πρέπει να παρέχει εκπαίδευση στους εργαζόμενους της. Για να γίνει όμως καλύτερη στις υπηρεσίες θα πρέπει να παρέχει και εκπαίδευση μελλοντικά.

Στην ερώτηση αν είναι πρόθυμη να παρακολουθήσει πρόγραμμα κατάρτισης για την απόκτηση δεξιοτήτων για τον εργασιακό χώρο και το αντικείμενο εργασίας σας, απάντησε πως θα ήθελε να πάρει μέρος σε πρόγραμμα κατάρτισης στον εργασιακό της χώρο γιατί είναι πιο εύκολο να γίνει και πρακτική εξάσκηση σε πολλά αντικείμενα απ'ότι για παράδειγμα στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση.

Στην ερώτηση, βάσει του εργασιακού προφίλ και ωραρίου πχ. εποχιακή εργασία ή συνεχιζόμενη ετήσια εργασία, συναντώνται δυσκολίες αναφορικά με το χρόνο που απαιτείται για την υλοποίηση ή την ανάγκη μετακίνησης για την παρακολούθηση προγραμμάτων κατάρτισης απάντησε πως βεβαίως και υπάρχουν δυσκολίες στη μετακίνηση γενικά και λόγω κόστους και λόγω χρόνου.

Στην ερώτηση αν η αξιοποίηση προηγμένων τεχνολογικών μέσων αποτελεί για εσάς αποτρεπτικό ή ενθαρρυντικό παράγοντα για τη συμμετοχή σας σε πρόγραμμα κατάρτισης, όπως στην περίπτωση ολοκλήρωσης προγραμμάτων με τα μέσα της σύγχρονης και ασύγχρονης εκπαίδευσης απάντησε πως δεν έχει μεγάλη εξοικείωση με τεχνολογικά μέσα οπότε ίσως είναι αποτρεπτικό αν είναι κάτι πολύπλοκο και άγνωστο για μένα. Θα πρέπει να το ψάξω περισσότερο εάν έχω χρόνο.

Στην ερώτηση αν έχει συμμετάσχει σε πρόγραμμα κατάρτισης και εάν ναι, είδε βελτίωση κατά την περαίωση των εργασιακών σας καθηκόντων και την επίτευξη στόχων ή αισθάνεστε μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση για τις δεξιότητές σας, απάντησε πως έχει συμμετάσχει σε πρόγραμμα κατάρτισης, πήρα κάποιες γνώσεις αλλά ήταν πρόχειρα σχεδιασμένο και θεωρώ ότι πολλά προγράμματα γίνονται για να λένε ότι κάτι κάνουν. Στην πραγματικότητα δεν εισέπραξα κάτι ουσιαστικό για να με βοηθήσει στην εργασία μου πάρα μόνο γενικές γνώσεις.

Στην ερώτηση αναφορικά με την εργασία σας στον τριτογενή τομέα, σε περίπτωση που δεν έχετε συμμετάσχει σε πρόγραμμα κατάρτισης ή επιθυμείτε να

λάβετε μέρος τι είδος κατάρτισης θα επιλέγατε και γιατί, απάντηση πως έχει συμμετάσχει σε πρόγραμμα κατάρτισης.

Στην ερώτηση αν θεωρεί ότι είναι απαραίτητη η επικαιροποίηση των γνώσεων και δεξιοτήτων ώστε το προφίλ του εργαζομένου να συμβαδίζει με τις επιταγές του τριτογενούς τομέα (εμπόριο και τουρισμός) στον 21ο αι. απάντησε πως σίγουρα ναι, οι καιροί τρέχουν γρήγορα οπότε πρέπει οι εργαζόμενοι να είναι ενήμεροι για τις νέες εξελίξεις. Όχι απλά για να γίνουν καλύτεροι αλλά για να μείνουν απλά μέσα στην αγορά εργασίας και να μην μείνουν άνεργοι και εκτός γιατί οι καταστάσεις είναι πιο ανταγωνιστικές από ποτέ. Αλλιώς δεν μπορούμε να πάμε μπροστά.

Στην ερώτηση αν υπάρχει ανάγκη προσφοράς καταρτίσεων που η επιτυχής ολοκλήρωσή τους οδηγεί στην απόκτηση επαγγελματικής ειδικότητας για εύρεση εργασίας ή καλύτερες εργασιακές συνθήκες στον τριτογενή τομέα (εμπόριο και τουρισμός), απάντησε πως ναι υπάρχει μεγάλη ανάγκη πιστεύω γιατί η αγορά έχει ανάγκη πρακτικές γνώσεις και εξειδίκευση. Οπότε η κατάρτιση είναι απαραίτητη.

Στην ερώτηση αν είναι αναγκαία, με βάση την προσωπική σας εμπειρία, η κατάρτιση του εργαζομένου σε οριζόντιες δεξιότητες, όπως μεταξύ άλλων είναι οι ηγετικές ικανότητες, η ομαδικότητα, οι επικοινωνιακές δεξιότητες, η κριτική σκέψη, η ικανότητα διαχείρισης και επίλυσης προβλημάτων, η διαχείριση άγχους και κρίσεων, η εργασιακή ηθική και δεοντολογία, η ευελιξία και προσαρμοστικότητα και η διαχείριση χρόνου απάντησε πως είναι αναγκαία η μη κατάρτιση του εργαζομένου σε οριζόντιες δεξιότητες γιατί μόνο οι γνώσεις μιας οποιασδήποτε δουλείας δεν αρκούν και χρειάζονται και εφόδια τα οποία πρέπει να καλλιεργηθούν με επιστημονικό τρόπο στους εργαζομένους ώστε να διαμορφώσουν τον εργασιακό τους χαρακτήρα.

Στην ερώτηση αν μ βάση την εμπειρία σας, είναι αναγκαία η κατάρτιση των εργαζομένων σε δεξιότητες γλωσσομάθειας, απάντησε πως είναι αναγκαία η κατάρτιση του εργαζομένου σε οριζόντιες δεξιότητες γιατί μόνο οι γνώσεις μιας οποιασδήποτε δουλείας δεν αρκούν και χρειάζονται και εφόδια τα οποία πρέπει να καλλιεργηθούν με επιστημονικό τρόπο στους εργαζομένους ώστε να διαμορφώσουν τον εργασιακό τους χαρακτήρα.

Στην ερώτηση αν θεωρεί ότι χρειάζεται η συμμετοχή σε κατάρτιση αναφορικά με την πρόσκτηση γενικών ψηφιακών δεξιοτήτων στη χρήση νέων τεχνολογιών, απάντησε πως σίγουρα χρειάζεται γιατί η εποχή που ζούμε είναι ψηφιακή και τα επόμενα χρόνια ακόμα περισσότερο. Οπότε πρέπει να είμαστε έτοιμοι για μεγάλες αλλαγές και να έχουμε ψηφιακές δεξιότητες.

Στην ερώτηση αν θεωρεί ότι χρειάζεται η συμμετοχή σε κατάρτιση αναφορικά με την πρόσκτηση ειδικών τεχνικών ψηφιακών δεξιοτήτων στη χρήση λογισμικών ή συσκευών εξειδικευμένων αναφορικά με το γνωστικό αντικείμενο του εργαζομένου, απάντησε πως σίγουρα ναι ειδικά εφόσον σχετίζονται άμεσα με το αντικείμενο του εργαζομένου. Το ζήτημα είναι ότι συνήθως κάποια προγράμματα είναι χρονοβόρα και πολλοί εργαζόμενοι δε μπορούν να ανταπεξέλθουν λόγω έλλειψης χρόνου.

Στη συνέχεια του ζητήθηκε να περιγράψει εν συντομία τυχόν δυσκολίες που έχετε συναντήσει στο περιβάλλον εργασίας, οι οποίες δυνητικά θα μπορούσαν να είχαν αντιμετωπιστεί καλύτερα ή αποφευχθεί μέσα από την πρόσκτηση οριζόντιων και εξειδικευμένων δεξιοτήτων για τον εργασιακό χώρο. Αυτή η συγκυρία αποτέλεσε ή δυνητικά αποτελεί κίνητρο συμμετοχής σας σε πρόγραμμα κατάρτισης;

Απάντησε πως υπάρχει δυσκολία προοπτικής εξέλιξης σίγουρα. Γιατί όταν για παράδειγμα στη δουλειά μου ελευθερώθηκε μια καλύτερη θέση δεν είχα τα απαραίτητα προσόντα και δεν είχα μπει στη διαδικασία πιο πριν να προετοιμαστώ με κάποια μετεκπαίδευση οπότε μελλοντικά είδα ότι είναι ένα κίνητρο για να συμμετέχω.

Στην ερώτηση τι προσδοκά από ένα πρόγραμμα κατάρτισης από πλευράς περιεχομένου (οριζόντιες και κάθετες δεξιότητες), μορφής (δια ζώσης, μικτή, εξ αποστάσεως, αυτομελέτη) και μεθόδων (μονολογική-διάλεξη, συνεργατική μάθηση, project-ερευνητική) και διαστήματος χρονικής υλοποίησης, απάντηση πως περιμένει ένα πρόγραμμα κάθετων δεξιοτήτων για να μπορώ να κάνω άμεση χρήση σε ίσα έμαθα. Επίσης προτιμώ συνεργατική μάθηση για να ανταλλάξω γνώσεις και απόψεις με τους συνάδελφους μου. Όσον αφορά την διάρκεια θα ήθελα κάτι που δεν παίρνει περισσότερο από μερικές βδομάδες για να μην δεσμευτώ για μεγάλο χρόνο. Η μορφή που θα προτιμούσα είναι μικτή.

Η ένατη συνέντευξη έγινε με άνδρα ηλικίας 36-45 με σπουδές τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και ασχολείται στον κλάδο του τουρισμού.

Στην ερώτηση αν με βάση την εμπειρία, η επιχείρηση οφείλει να παρέχει εκπαίδευση στους εργαζομένους της απάντησε πως ναι, γιατί μέσω της εκπαίδευσης θα μπορώ να προσφέρω περισσότερα στην επιχείρηση.

Στην ερώτηση αν είναι πρόθυμος να παρακολουθήσει πρόγραμμα κατάρτισης για την πρόσκτηση δεξιοτήτων για τον εργασιακό χώρο και το αντικείμενο εργασίας σας και για ποιους λόγους θα να συμμετάσχετε ή θα προτιμούσατε να μη λάβετε μέρος σε αυτό, απάντησε πως ναι, γιατί με το να αποκτώ περισσότερα εφόδια, αποκτώ καλύτερη θέση στην αγορά εργασίας.

Στην ερώτηση αν βάσει του εργασιακού προφίλ και ωραρίου πχ. εποχιακή εργασία ή συνεχιζόμενη ετήσια εργασία, συναντώνται δυσκολίες αναφορικά με το χρόνο που απαιτείται για την υλοποίηση ή την ανάγκη μετακίνησης για την παρακολούθηση προγραμμάτων κατάρτισης, απάντησε πως ναι, καθώς στην εποχική εργασία η δουλειά είναι πιο εντατική και αφήνει λιγότερο χρόνο για κατάρτιση την περίοδο απασχόλησης.

Στην ερώτηση αν η αξιοποίηση προηγμένων τεχνολογικών μέσων αποτελεί για εσάς αποτρεπτικό ή ενθαρρυντικό παράγοντα για τη συμμετοχή σας σε πρόγραμμα κατάρτισης, όπως στην περίπτωση ολοκλήρωσης προγραμμάτων με τα μέσα της σύγχρονης και ασύγχρονης εκπαίδευσης, απάντησε θετικά πως αγχώνεται μήπως χρειαστεί επιπλέον κόπος για να μάθει τα τεχνολογικά μέσα.

Στην ερώτηση αν έχει συμμετάσχει σε πρόγραμμα κατάρτισης και εάν ναι, είδε βελτίωση κατά την περαίωση των εργασιακών σας καθηκόντων και την επίτευξη στόχων ή αισθάνεστε μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση για τις δεξιότητές σας, απάντησε πως ναι έχει συμμετάσχει και είδε βελτίωση και στην αυτοπεποίθηση και στην γνώση πάνω στο αντικείμενο. Η δουλειά βγαίνει πιο γρήγορα και πιο σίγουρα.

Στην ερώτηση αναφορικά με την εργασία σας στον τριτογενή τομέα, σε περίπτωση που δεν έχετε συμμετάσχει σε πρόγραμμα κατάρτισης ή επιθυμείτε να λάβετε μέρος τι είδος κατάρτισης θα επιλέγατε και γιατί, απάντησε θετικά.

Στην ερώτηση αν θεωρεί ότι είναι απαραίτητη η επικαιροποίηση των γνώσεων και δεξιοτήτων ώστε το προφίλ του εργαζομένου να συμβαδίζει με τις επιταγές του τριτογενούς τομέα (εμπόριο και τουρισμός) στον 21ο αιώνα, απάντησε πως θεωρεί ότι ανάλογα το πόστο του κάθε εργαζομένου χρειάζεται και ανάλογη επικαιροποίηση γνώσεων. Σίγουρα τα πράγματα δεν είναι όπως πριν από 20 χρόνια.

Στην ερώτηση αν υπάρχει ανάγκη προσφοράς καταρτίσεων που η επιτυχής ολοκλήρωσή τους οδηγεί στην απόκτηση επαγγελματικής ειδικότητας για εύρεση εργασίας ή καλύτερες εργασιακές συνθήκες στον τριτογενή τομέα (εμπόριο και τουρισμός), απάντησε πως ναι υπάρχει. Το επάγγελμα μας έχει μεγάλη προσφορά από εργαζομένους και χρειάζεται να διαφοροποιηθείς για να μπορέσεις να αξιώσεις καλύτερες απολαβές και συνθήκες εργασίας.

Στην ερώτηση αν είναι αναγκαία, με βάση την προσωπική σας εμπειρία, η κατάρτιση του εργαζομένου σε οριζόντιες δεξιότητες, όπως μεταξύ άλλων είναι οι ηγετικές ικανότητες, η ομαδικότητα, οι επικοινωνιακές δεξιότητες, η κριτική σκέψη, η ικανότητα διαχείρισης και επίλυσης προβλημάτων, η διαχείριση άγχους και κρίσεων, η εργασιακή ηθική και δεοντολογία, η ευελιξία και προσαρμοστικότητα και η διαχείριση χρόνου απάντησε αρνητικά. Είπε χαρακτηριστικά πως με βάση της εργασιακή μου εμπειρία δεν νομίζω ότι θα έχω την δυνατότητα στο εργασιακό μου περιβάλλον να αξιοποιήσω κάποια δεξιότητα σαν τις παραπάνω.

Στην ερώτηση αν με βάση την εμπειρία σας, είναι αναγκαία η κατάρτιση των εργαζομένων σε δεξιότητες γλωσσομάθειας απάντηση πως ναι, στον τουρισμό, οι περισσότερες γλώσσες σου δίνουν περισσότερες επιλογές εύρεσης εργασίας και καλύτερου μισθού.

Στην ερώτηση αν θεωρεί ότι χρειάζεται η συμμετοχή σε κατάρτιση αναφορικά με την πρόσκτηση γενικών ψηφιακών δεξιοτήτων στη χρήση νέων τεχνολογιών, απάντησε θετικά, αναφέροντας πως ανάλογα με τη θέση είναι απαραίτητες. Όπως και να έχει πρέπει οι εργαζόμενοι να μπορούν να κάνουν απλή χρήση των νέων τεχνολογιών.

Στην ερώτηση αν θεωρεί πως χρειάζεται η συμμετοχή σε κατάρτιση αναφορικά με την πρόσκτηση ειδικών τεχνικών ψηφιακών δεξιοτήτων στη χρήση λογισμικών ή συσκευών εξειδικευμένων αναφορικά με το γνωστικό αντικείμενο του εργαζομένου, απάντησε πως από την στιγμή που θα γίνει σίγουρη χρήση πάνω στο αντικείμενο εργασίας.

Στη συνέχεια του ζητήθηκε να περιγράψει εν συντομία τυχόν δυσκολίες που έχετε συναντήσει στο περιβάλλον εργασίας, οι οποίες δυνητικά θα μπορούσαν να είχαν αντιμετωπιστεί καλύτερα ή αποφευχθεί μέσα από την πρόσκτηση οριζόντιων και εξειδικευμένων δεξιοτήτων για τον εργασιακό χώρο, απάντησε πως δεν μπορεί να θυμηθεί κάποια.

Στην ερώτηση τι προσδοκά από ένα πρόγραμμα κατάρτισης από πλευράς περιεχομένου (οριζόντιες και κάθετες δεξιότητες), μορφής (δια ζώσης, μικτή, εξ αποστάσεως, αυτομελέτη) και μεθόδων (μονολογική-διάλεξη, συνεργατική μάθηση, project-ερευνητική) και διαστήματος χρονικής υλοποίησης, απάντησε πως περιμένει ένα πρόγραμμα κάθετων δεξιοτήτων για να υπάρχει η δυνατότητα άμεση χρήση σε όσα διδάχθηκαν. Επίσης προτιμώ συνεργατική μάθηση για να ανταλλάξω γνώσεις και απόψεις με τους συνάδελφους μου. Όσο αφορά την διάρκεια θα ήθελα κάτι που δεν

παίρνει περισσότερο από μερικές βδομάδες για να μην δεσμευτώ για μεγάλο χρόνο. Η μορφή που θα προτιμούσα είναι μικτή.

Η δέκατη συνέντευξη πραγματοποιήθηκε με γυναίκα ηλικίας 46+ ετών με σπουδές δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης που εργάζεται στον κλάδο του εμπορίου.

Στην ερώτηση αν η επιχείρηση οφείλει να παρέχει εκπαίδευση στους εργαζομένους της απάντησε πως η επιχείρηση οφείλει να παρέχει εκπαίδευση που συμβάλλει στο να πετύχει τους στρατηγικούς της στόχους, προσθέτοντας παράλληλα αξία στην εργασία των ανθρώπων.

Στην ερώτηση αν είναι πρόθυμος να παρακολουθήσει πρόγραμμα κατάρτισης για την απόκτηση δεξιοτήτων για τον εργασιακό χώρο και το αντικείμενο εργασίας σας απάντησε πως *«Θα ήμουν πρόθυμος να παρακολουθήσω πρόγραμμα κατάρτισης για την πρόσκτηση δεξιοτήτων για τον εργασιακό χώρο και το αντικείμενο εργασίας μου εάν συμβάλει στο να προκύψουν επωφελή αποτέλεσμα μάθησης και κίνητρα για αυτοβελτίωση, καλύτερες αποδοχές, προαγωγή κλπ.»*

Στην ερώτηση αν βάσει του εργασιακού προφίλ και ωραρίου πχ. εποχιακή εργασία ή συνεχιζόμενη ετήσια εργασία, συναντώνται δυσκολίες αναφορικά με το χρόνο που απαιτείται για την υλοποίηση ή την ανάγκη μετακίνησης για την παρακολούθηση προγραμμάτων κατάρτισης, απάντησε πως συναντώνται δυσκολίες αναφορικά με το χρόνο που απαιτείται για την παρακολούθηση προγραμμάτων κατάρτισης. Όλα τα προγράμματα κατάρτισης απαιτούν πολύωρη συνεχόμενη εκπαίδευση για μεγάλο χρονικό διάστημα.

Στην ερώτηση αν η αξιοποίηση προηγμένων τεχνολογικών μέσων αποτελεί για εσάς αποτρεπτικό ή ενθαρρυντικό παράγοντα για τη συμμετοχή σας σε πρόγραμμα κατάρτισης, όπως στην περίπτωση ολοκλήρωσης προγραμμάτων με τα μέσα της σύγχρονης και ασύγχρονης εκπαίδευσης, απάντησε πως είναι ενθαρρυντικός παράγοντας ιδιαίτερα στην ασύγχρονη εκπαίδευση γιατί επιλέγει ο ίδιος το χρόνο της συμμετοχής του και της ολοκλήρωσης των προγραμμάτων που θα παρακολουθήσει.

Στην ερώτηση αν έχει συμμετάσχει σε πρόγραμμα κατάρτισης και εάν είδε βελτίωση κατά την περαίωση των εργασιακών του καθηκόντων και την επίτευξη στόχων ή αισθάνεστε μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση για τις δεξιότητές σας, απάντησε πως από το πρόγραμμα κατάρτισης που συμμετείχε είδε βελτίωση κατά την περαίωση των εργασιακών του καθηκόντων και την επίτευξη των στόχων της επιχείρησης χωρίς όμως κανένα επωφελή αποτέλεσμα για τον ίδιο.

Στην ερώτηση αν αναφορικά με την εργασία του στον τριτογενή τομέα, σε περίπτωση που δεν έχει συμμετάσχει σε πρόγραμμα κατάρτισης ή επιθυμεί να λάβει μέρος τι είδος κατάρτισης θα επέλεγε, απάντησε πως θα επιθυμούσε να συμμετέχει στο πρόγραμμα Ανταγωνιστικότητα, Επιχειρηματικότητα και Καινοτομία για την απόκτηση νέων εξειδικευμένων και οριζόντιων γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων.

Στην ερώτηση αν θεωρεί ότι είναι απαραίτητη η επικαιροποίηση των γνώσεων και δεξιοτήτων ώστε το προφίλ του εργαζομένου να συμβαδίζει με τις επιταγές του τριτογενούς τομέα (εμπόριο και τουρισμός) στον 21ο αι., απάντησε πως θεωρεί ότι είναι απαραίτητη η επικαιροποίηση των γνώσεων και δεξιοτήτων γιατί θα βοηθήσει στην αναγνώριση των επαγγελματικών προσόντων, στη βελτίωση των όρων αμοιβής

και εργασίας, στην αύξηση της αποδοτικότητας και στην επαγγελματική ανάπτυξη, εξέλιξη και ανέλιξη.

Στην ερώτηση αν υπάρχει ανάγκη προσφοράς καταρτίσεων που η επιτυχής ολοκλήρωσή τους οδηγεί στην απόκτηση επαγγελματικής ειδικότητας για εύρεση εργασίας ή καλύτερες εργασιακές συνθήκες στον τριτογενή τομέα (εμπόριο και τουρισμός), έδωσε αρνητική απάντηση, καθώς δεν υπάρχει ανάγκη προσφοράς καταρτίσεων που η επιτυχής ολοκλήρωσή τους οδηγεί στην απόκτηση επαγγελματικής ειδικότητας για εύρεση εργασίας ή καλύτερες εργασιακές συνθήκες στον τριτογενή τομέα. Δεν θα αλλάξει κάτι γιατί υπάρχουν ήδη πάρα πολλές θέσεις εργασίας κενές, λόγω των πολύ χαμηλών μισθών και των πολλών ωρών εργασίας και υπερεργασίας.

Στην ερώτηση αν είναι αναγκαία, με βάση την προσωπική του εμπειρία, η κατάρτιση του εργαζομένου σε οριζόντιες δεξιότητες, όπως μεταξύ άλλων είναι οι ηγετικές ικανότητες, η ομαδικότητα, οι επικοινωνιακές δεξιότητες, η κριτική σκέψη, η ικανότητα διαχείρισης και επίλυσης προβλημάτων, η διαχείριση άγχους και κρίσεων, η εργασιακή ηθική και δεοντολογία, η ευελιξία και προσαρμοστικότητα και η διαχείριση χρόνου, απάντησε αρνητικά, καθώς πιστεύει ότι οι οριζόντιες δεξιότητες αποκτούνται πριν ακόμα ένα άτομο εισέλθει στην αγορά εργασίας. Πριν την ενηλικίωση κατά τη περίοδο διαμόρφωσης της προσωπικότητας.

Στην ερώτηση αν βάση της εμπειρία του, είναι αναγκαία η κατάρτιση των εργαζομένων σε δεξιότητες γλωσσομάθειας απάντησε θετικά, καθώς μπορείς να εργαστείς στο εξωτερικό. Όλο και περισσότεροι νέοι άνθρωποι επιλέγουν να εξειδικευτούν στο εξωτερικό για μια σειρά από λόγους. Οι εργοδότες προσλαμβάνουν ανθρώπους που γνωρίζουν τη γλώσσα των συνεργατών τους καθώς η επικοινωνία είναι πιο άμεση και πιο φιλική.

Στην ερώτηση αν θεωρεί ότι, χρειάζεται η συμμετοχή σε κατάρτιση αναφορικά με την απόκτηση γενικών ψηφιακών δεξιοτήτων στη χρήση νέων τεχνολογιών, απάντησε πως χρειάζεται η συμμετοχή σε κατάρτιση αναφορικά με την απόκτηση γενικών ψηφιακών δεξιοτήτων στη χρήση νέων τεχνολογιών γιατί αλλιώς οι νέοι μεγαλώνουν σε έναν κόσμο τεχνολογικά ανεπτυγμένο, δεν μπορούν να συμβαδίσουν επαγγελματικά με αυτόν λόγω του παρωχημένου συστήματος εκπαίδευσης και αφετέρου οι μεγαλύτερες ηλικίες βλέπουν τα επαγγέλματα που ακολουθούν να χάνονται.

Στην ερώτηση αν θεωρεί ότι χρειάζεται η συμμετοχή σε κατάρτιση αναφορικά με την πρόσκτηση ειδικών τεχνικών ψηφιακών δεξιοτήτων στη χρήση λογισμικών ή συσκευών εξειδικευμένων αναφορικά με το γνωστικό αντικείμενο του εργαζομένου, απάντησε θετικά. Συμπλήρωσε πως χρειάζεται η συμμετοχή γιατί θα βοηθήσει στην αναβάθμιση των επαγγελματικών προσόντων, γνώσεων, και δεξιοτήτων με άμεση θετική επίδραση στην ενδυνάμωση της επαγγελματικής τους ταυτότητας, ικανότητας και ετοιμότητας.

Στη συνέχεια του ζητήθηκε να περιγράψει εν συντομία τυχόν δυσκολίες που έχει συναντήσει στο περιβάλλον εργασίας, οι οποίες δυνητικά θα μπορούσαν να είχαν αντιμετωπιστεί καλύτερα ή αποφευχθεί μέσα από την πρόσκτηση οριζόντιων και εξειδικευμένων δεξιοτήτων για τον εργασιακό χώρο. Έδωσε την απάντηση πως απέκτησε δυσκολία στην επαγγελματική του ανάπτυξη σαν μηχανικός αεροσκαφών η οποία αποτέλεσε κίνητρο συμμετοχής μου σε πρόγραμμα παρακολούθησης μαθήματων για το βασικό πτυχίο του μηχανικού αεροσκαφών, Η συγκεκριμένη συγκυρία με βοήθησε να αλλάξω εργοδότη με καλύτερες προοπτικές εξέλιξης και

καλύτερες οικονομικές απολαβές. Τελευταία ρωτήθηκε τι προσδοκά από ένα πρόγραμμα κατάρτισης από πλευράς περιεχομένου (οριζόντιες και κάθετες δεξιότητες), μορφής (δια ζώσης, μικτή, εξ αποστάσεως, αυτομελέτη) και μεθόδων (μονολογική-διάλεξη, συνεργατική μάθηση, project-ερευνητική) και διαστήματος χρονικής υλοποίησης, απάντησε πως προσδοκά από ένα πρόγραμμα κατάρτισης επαγγελματική ανάπτυξη, εξέλιξη και ανέλιξη, βελτίωση αμοιβής και εργασίας, διατήρηση θέσης εργασίας και καλλιέργεια της επαγγελματικής αυτογνωσίας.

5.3 Συζήτηση

Αφού παρουσιάστηκαν τα αποτελέσματα της ποσοτικής και της ποιοτικής έρευνας, ακολουθεί η συζήτηση επί των αποτελεσμάτων. Αρχικά, όσον αφορά τα αποτελέσματα της ποσοτικής έρευνας, η ανάλυση του ερωτηματολογίου αποτελεί καθοριστικό βήμα προς την κατανόηση των απόψεων και των αναγκών των συμμετεχόντων στην έρευνα με τίτλο "Διάγνωση εκπαιδευτικών αναγκών επιχειρήσεων τριτογενούς παραγωγής νομού Ηρακλείου (Τουρισμός Εμπόριο)". Το ερωτηματολόγιο αποτελεί ένα πολύτιμο εργαλείο που διακρίνεται για τη σφαιρική και λεπτομερή του προσέγγιση σε θέματα φύλου, ηλικίας, εκπαίδευσης, και επαγγελματικής κατάρτισης των συμμετεχόντων.

Στη συνέχεια, εξετάζονται τα επί μέρους στοιχεία που προέκυψαν από το ερωτηματολόγιο, επικεντρώνοντας σε σημαντικές πτυχές της έρευνας. Αρχικά, όσον αφορά τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος, μπορούν να ειπωθούν τα ακόλουθα. Ως προς το φύλο οι συμμετέχοντες ήταν στην πλειοψηφία τους (ποσοστό 62%) άνδρες. Οι περισσότεροι συμμετέχοντες ήταν μεταξύ 36 και 45 ετών, ενώ ως προς το μορφωτικό τους επίπεδο οι περισσότεροι έχουν τελειώσει ΤΕΕ/Λύκειο (ποσοστό 43%) ή κάποιο ΙΕΚ (ποσοστό 36%). Έτσι, μόνο το 21% των συμμετεχόντων έχουν ολοκληρώσει την τριτοβάθμια εκπαίδευση και αυτό συνάδει με το γεγονός ότι υπάρχει στην Ελλάδα ανάγκη για περαιτέρω εκπαίδευση των εργαζομένων στον τουρισμό και στο εμπόριο. Ως προς την οικογενειακή κατάσταση, οι περισσότεροι συμμετέχοντες είναι άγαμοι (ποσοστό 55%). Ως προς το επάγγελμα, οι περισσότεροι συμμετέχοντες απασχολούνται στον τουρισμό (ποσοστό 59%) και οι υπόλοιποι στο εμπόριο.

Στη συνέχεια, παρουσιάζονται τα σημαντικότερα αποτελέσματα που αφορούν το κύριο μέρος του ερωτηματολογίου της έρευνας πεδίου. Τα συμπεράσματα αναλύονται στους έξι παρακάτω βασικούς άξονες:

- *Απόψεις για τη Σημασία της Εκπαίδευσης:*

Περισσότεροι από τα δύο τρίτα των συμμετεχόντων (73%) θεωρούν πολύ ή πάρα πολύ σημαντική την εκπαίδευση για το προσωπικό των επιχειρήσεων, αντικατοπτρίζοντας τη συνειδητοποίηση της σημασίας της συνεχούς εκπαίδευσης. Πράγματι, αν οι απαντήσεις αυτές συνδυαστούν και με το γεγονός ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες είναι απόφοιτοι λυκείου / ΤΕΕ ή ΙΕΚ, τότε γίνεται φανερό ότι οι άνθρωποι αυτοί συνειδητοποιούν τις ελλείψεις τους, ιδιαίτερα τη σημερινή εποχή όπου οι απαιτήσεις είναι περισσότερες, και θεωρούν την εκπαίδευση σημαντική για την επαγγελματική τους ανάπτυξη.

- *Αιτίες Μη Προσφοράς Προγραμμάτων Εκπαίδευσης:*

Σχετικά με τους λόγους για τους οποίους οι επιχειρήσεις δεν προσφέρουν προγράμματα εκπαίδευσης, προκύπτει ότι οι επιχειρήσεις αντιμετωπίζουν διάφορες προκλήσεις. Αρχικά, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων θεωρεί ότι το προσωπικό των επιχειρήσεων δεν ανταποκρίνεται πάντα στην προσφορά προγραμμάτων εκπαίδευσης. Πράγματι, συχνά οι εργαζόμενοι , αισθανόμενοι την πίεση της δουλειάς, δεν επιθυμούν να προσπαθήσουν περισσότερο ή ακόμη φοβούνται ότι μπορεί να χρειαστεί να αφιερώσουν προσωπικό χρόνο. Εξάλλου, συχνά στις επιχειρήσεις τουρισμού και εμπορίου το προσωπικό είναι εποχικό, κάτι που δυσχεραίνει ακόμη περισσότερο την υλοποίηση προγραμμάτων εκπαίδευσης. Επιπλέον, οι συμμετέχοντες αναφέρονται σε αιτίες όπως είναι το κόστος και η απροθυμία του εργοδότη. Οι αιτίες αυτές αναφέρονται και σε προηγούμενες έρευνες (Kovyneva, et al., 2020). Χρειάζεται, επομένως, τα παραπάνω ζητήματα να ληφθούν υπόψη από τους ενδιαφερόμενους ώστε να αναπτυχθούν πρακτικές που να ξεπερνούν τα προβλήματα αυτά.

- *Σημαντικές Δεξιότητες για την Ανάπτυξη των Επιχειρήσεων:*

Σύμφωνα με τους συμμετέχοντες, οι σημαντικότερες δεξιότητες που είναι σημαντικές για τους εργαζόμενους στον τριτογενή τομέα είναι οι επαγγελματικές δεξιότητες πληροφορικής και οι δεξιότητες ξένων γλωσσών. Επομένως, οι συμμετέχοντες αντιλαμβάνονται τη σημασία της εκπαίδευσης ώστε να μπορούν οι εργαζόμενοι να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις του ψηφιακού μετασχηματισμού. Επίσης, είναι φυσικό να χρειάζεται να αναπτύσσονται δεξιότητες ξένων γλωσσών, ώστε να εξυπηρετούνται καλύτερα και πελάτες. Μάλιστα, δεδομένου ότι πρόκειται για τομείς όπου οι εργαζόμενοι έρχονται σε άμεση επαφή με τους πελάτες, είναι σημαντικό αυτοί να μπορούν να επικοινωνήσουν όσο το δυνατό καλύτερα. Η ανάγκη για ψηφιακό γραμματισμό έχει ήδη αναφερθεί και σε προηγούμενες έρευνες (ΣΕΒ, 2020).

- *Σκοποί Εκπαίδευσης Ανθρώπινου Δυναμικού:*

Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων υποστηρίζει ότι ο σκοπός της εκπαίδευσης του ανθρώπινου δυναμικού στις επιχειρήσεις του τριτογενή τομέα είναι καταρχάς τα οφέλη που μπορεί να αποκομίσει η επιχείρηση. Επίσης, θεωρούν σημαντική την ανάπτυξη γνώσεων και ικανοτήτων για τους εργαζόμενους. Πράγματι, μέσω της εκπαίδευσης το ανθρώπινο δυναμικό μπορεί να ανταπεξέλθει καλύτερα στα καθήκοντά του, ενώ οι εργαζόμενοι αισθάνονται καλύτερα και έχουν μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση, κάτι που επίσης έχει θετικό αντίκτυπο στην επιχείρηση (Panagiotopoulos & Karanikola, 2017b). Από την άλλη, η ανάπτυξη γνώσεων και ικανοτήτων αποτελεί βασική αιτία και σκοπό της εκπαίδευσης των εργαζομένων (Junggeburt, 2004).

- *Προτιμήσεις ως προς τη μέθοδο εκπαίδευσης:*

Η επιλογή της κατάλληλης μεθόδου εκπαίδευσης είναι σημαντική και για το λόγο αυτό είναι ενδιαφέρον να φανεί ποιες μεθόδους εκπαίδευσης προτιμούν οι εργαζόμενοι. Τα σεμινάρια εξ αποστάσεως είναι η μέθοδος που προτιμούν οι μισοί σχεδόν από τους συμμετέχοντες, ενώ ακολουθούν τα σεμινάρια εντός του εργασιακού χώρου. Συνεπώς, φαίνεται ότι οι εργαζόμενοι προτιμούν το e-learning μια μορφή εκπαίδευσης που έχει αναπτυχθεί ιδιαίτερα τα τελευταία χρόνια αφού επιτρέπει την ευελιξία ως προς τον τόπο και το χρόνο παρακολούθησης. Εξάλλου, οι επιχειρήσεις προσανατολίζονται όλο και περισσότερο προς αυτή την κατεύθυνση (Cantoni, et al., 2009).

- *Αποτελέσματα της εκπαίδευσης*

Σχετικά με τα αποτελέσματα της εκπαίδευσης, σχεδόν όλοι οι συμμετέχοντες συμφωνούν ότι υπάρχουν πολλά σημαντικά αποτελέσματα, όπως είναι ότι ανυψώνει το ηθικό των εργαζομένων και μειώνει την ανασφάλεια σχετικά με την ανεργία, βοηθά στη χάραξη στόχων από την επιχείρηση, ενισχύει την εταιρική εικόνα, βοηθά στην αποτελεσματική λήψη αποφάσεων, συνεισφέρει στην αύξηση της κερδοφορίας, βοηθά στις προαγωγές και βελτιώνει τις σχέσεις προϊσταμένων – υφισταμένων. Φαίνεται, επομένως, ότι τα αποτελέσματα σχετίζονται με την επιχείρηση, με τους εργαζομένους αλλά και με τις σχέσεις μεταξύ τους. Είναι, επομένως, σημαντικό να αναπτύσσονται προγράμματα εκπαίδευσης των εργαζομένων στον τριτογενή τομέα, ώστε να αναπτύσσονται οι εργαζόμενοι, να βελτιώνονται οι συνθήκες εργασίας και η επικοινωνία μεταξύ εργαζομένων – εργοδοτών και να εξασφαλίζεται η κερδοφορία και βιωσιμότητα της επιχείρησης (Malik, 2018).

Τέλος, όσον αφορά την αποτελεσματικότητα της επανακατάρτισης και εκπαίδευσης, οι συμμετέχοντες απάντησαν ότι αυτή συμβάλλει στη διασφάλιση της θέσης εργασίας, στην αύξηση της παραγωγικότητας, την ενίσχυση της καινοτομίας και την αύξηση των πελατών, επομένως και των εσόδων και των κερδών για την επιχείρηση.

Ένα ενδιαφέρον στοιχείο που ξεχωρίζει από την έρευνα είναι η έμφαση που δίνουν οι συμμετέχοντες στη σημασία της συνεχούς εκπαίδευσης. Το γεγονός ότι πάνω από το ένα τρίτο των συμμετεχόντων θεωρεί πολύ ή πάρα πολύ σημαντική την εκπαίδευση για το προσωπικό των επιχειρήσεων αντικατοπτρίζει τη συνειδητοποίηση της ανάγκης για συνεχή επαγγελματική ανάπτυξη σε έναν δυναμικό κλάδο όπως ο τουρισμός και το εμπόριο. Αυτό μπορεί να υποδηλώνει μια προσαρμογή στις σύγχρονες απαιτήσεις και εξελίξεις στον εργασιακό τομέα, προωθώντας την ιδέα της εκπαίδευσης ως κλειδί για την επιτυχημένη επαγγελματική πορεία.

Συνολικά, μέσω των ερωτηματολογίων αναδεικνύει την ευαισθησία των εργαζομένων στην εκπαίδευση και τη συνειδητοποίησή τους για την ανάγκη για συνεχή επαγγελματική ανάπτυξη. Αυτές οι παρατηρήσεις παρέχουν σημαντική βάση για τον σχεδιασμό προγραμμάτων εκπαίδευσης που θα προωθήσουν την ανάπτυξη τέτοιων πρωτοβουλιών.

Σχετικά με την ποιοτική έρευνα, η οποία συσχετίστηκε και με τα ερευνητικά ερωτήματα, μπορούν να ειπωθούν τα εξής. Επί των ερευνητικών ερωτημάτων και σχετικά με το πρώτο ερώτημα αναφορικά με την προθυμία που δείχνουν οι εργαζόμενοι που παρέχουν εργασία στον τομέα του τουρισμού και του εμπορίου να παρακολουθήσουν κάποιο πρόγραμμα κατάρτισης, το σύνολο των εργαζομένων που συμμετείχαν στην έρευνα απάντησαν θετικά. Δείχνουν έντονη προθυμία να παρακολουθήσουν προγράμματα κατάρτισης, κυρίως προγράμματα που είναι σχετικά με το αντικείμενο εργασίας τους, καθώς έχουν την πεποίθηση ότι με αυτόν τον τρόπο θα τους επιλυθούν απορίες που έχουν προκύψει για το αντικείμενο εργασίας τους, θα αποκτήσουν γνώσεις για πιθανά κενά που έχουν από την εκπαίδευση τους στο βασικό και/ή μεταπτυχιακό πτυχίο και αντικείμενο εξειδίκευσης, ενώ την ίδια στιγμή θα ενισχύσουν και το βιογραφικό τους.

Περαιτέρω, μεγάλος αριθμός από τους συμμετέχοντες στην έρευνα, δήλωσαν ότι η συμμετοχή τους σε σεμινάρια κατάρτισης, σημαίνει και γνωριμία με ανθρώπους που μοιράζονται τα ίδια ενδιαφέροντα. Συνεπώς, μέσω της ανταλλαγής απόψεων και συζητώντας για προβλήματα που αντιμετωπίζουν στους χώρους εργασίας τους, μπορούν να λάβουν γνώση για ενδεχόμενες καλές πρακτικές που εφαρμόζουν οι

υπόλοιποι εργαζόμενοι στους χώρους εργασίας τους και να τα εφαρμόσουν στην εργασία τους. Επίσης, από μεγάλο αριθμό συμμετεχόντων έχει εκφραστεί η άποψη ότι με την παρακολούθηση των σεμιναρίων κατάρτισης τους δίνεται η δυνατότητα να ενισχύσουν την αυτοπεποίθηση και την εξωστρέφειά τους και να διευρύνουν τον κύκλο γνωριμιών τους.

Οι συμμετέχοντες έχουν εκφράσει επίσης την άποψη, πως η παρακολούθηση μεγάλου αριθμού προγραμμάτων κατάρτισης από τους εργαζόμενους, θα ενισχύσει την απόδοση του στην εργασία, καθώς θα εμπλουτίσει τις γνώσεις του σε αντικείμενα της εργασίας του. Τέλος, επί του συγκεκριμένου ερωτήματος έχει καταγραφεί η άποψη πως μέσω της παρακολούθησης προγραμμάτων κατάρτισης επί του αντικειμένου εργασίας, οι συμμετέχοντες μπορούν να διεκδικήσουν καλύτερες απολαβές, ενώ με την απόκτηση του πιστοποιητικού συμμετοχής στο πρόγραμμα κατάρτισης, θα μπορέσουν να αποδείξουν τις δεξιότητες που έχουν αποκτήσει, προκειμένου να διεκδικήσουν μια θέση ευθύνης στην εταιρεία που εργάζονται ή μια καλύτερα αμειβόμενη θέση εργασίας στην ίδια ή άλλη επιχείρηση.

Επί του δεύτερου ερευνητικού ερωτήματος σχετικά με την αναζήτηση των προτιμήσεων κατάρτισης των εργαζομένων, αναφορικά με το είδος (οριζόντιες και κάθετες δεξιότητες, επιμόρφωση στο γνωστικό αντικείμενο, γλωσσομάθεια κ.ά.) και τον τρόπο παροχής εκπαίδευσης (πχ. εκπαίδευση εντός επιχείρησης, παρακολούθηση διά ζώσης προγράμματος σε δομή (π.χ. ΚΕΚ ή ΙΕΚ) ή ολοκλήρωση του προγράμματος με εξ αποστάσεως ασύγχρονη ή/και σύγχρονη εκπαίδευση), έχουν καταγραφεί ποικίλες απαντήσεις κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων.

Το σύνολο, σχεδόν, των συμμετεχόντων στην έρευνα, έχει απαντήσει ότι, για τους εργαζόμενους στον τουρισμό, κυρίως, αλλά και στο εμπόριο, οι δεξιότητες γλωσσομάθειας είναι ιδιαίτερα σημαντικές. Η γνώση ξένων γλωσσών αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα προσόντα για να πετύχει κάποιος στο αντικείμενο εργασίας του. Αποτελεί ουσιαστικά εφόδιο για να καταστεί ένας πετυχημένος εργαζόμενος. Ωστόσο, εκτός από τη γνώση ξένων γλωσσών, πολλές ακόμη δεξιότητες πρέπει να διαθέτουν οι εργαζόμενοι στον κλάδο του τουρισμού και του εμπορίου, για να μπορέσουν να ανταποκριθούν με επιτυχία στο σύγχρονο περιβάλλον εργασίας. Οι δεξιότητες που οι συμμετέχοντες στην έρευνα δήλωσαν πως απαιτείται να κατέχουν για να ανταποκριθούν με επιτυχία στην εργασία τους, είναι ηγετικές ικανότητες, ομαδικότητα, επικοινωνιακές δεξιότητες, κριτική σκέψη, ικανότητα διαχείρισης και επίλυσης προβλημάτων, διαχείριση άγχους και κρίσεων, εργασιακή ηθική και δεοντολογία, ευελιξία, προσαρμοστικότητα και διαχείριση χρόνου.

Όσον αφορά τους τρόπους και τη μεθοδολογία κατάρτισης για την απόκτηση δεξιοτήτων, οι συμμετέχοντες δεν εξέφρασαν ιδιαίτερα την άποψη τους, ίσως, λόγω του γεγονότος της έλλειψης σχετικής γνώσης για τη μεθοδολογία και τους τρόπους κατάρτισης που υφίστανται. Κυρίως εξέφρασαν την άποψη πως η εξ αποστάσεως παρακολούθηση αποτελεί μια καλή μέθοδο, καθώς οι εργαζόμενοι πλέον, έχουν γνωρίσει και χρησιμοποιήσει σχετικές πλατφόρμες. Επίσης, αποτελεί μια μέθοδο που προσφέρει λύσεις για τους εργαζόμενους που κατοικούν ή εργάζονται σε περιοχές που δεν λειτουργούν δομές που υλοποιούν σχετικά προγράμματα κατάρτισης. Όσον αφορά τη χρονική διάρκεια των σεμιναρίων, οι περισσότεροι εξέφρασαν την άποψη, πως πρέπει να είναι σχετική με το αντικείμενο και το βάθος του αντικειμένου κατάρτισης.

Επί του τρίτου ερευνητικού ερωτήματος σχετικά με την διερεύνηση των απόψεων και στάσεων των εργαζομένων που εργάζονται στους τομείς του εμπορίου και του τουρισμού, για τη σημασία παρακολούθησης προγραμμάτων κατάρτισης, το σύνολο των συμμετεχόντων στην έρευνα απάντησε θετικά. Έχουν κατανοήσει την αυξημένη σημαντικότητα παρακολούθησης σεμιναρίων κατάρτισης, για το λόγο πως απαιτείται επικαιροποίηση των γνώσεων και δεξιοτήτων των εργαζομένων, ώστε το προφίλ τους να συμβαδίζει με τις επιταγές του τριτογενούς τομέα (εμπόριο και τουρισμός) τα τελευταία χρόνια. Επίσης, η σημασία παρακολούθησης των προγραμμάτων κατάρτισης έχει αυξημένη βαρύτητα, καθώς έχουν συσχετίσει την παρακολούθηση των σεμιναρίων με τη βελτίωση της απόδοσης τους στην εργασία και κατ΄επέκταση στην αύξηση της παραγωγικότητας των επιχειρήσεων και της παροχής υψηλής ποιότητας υπηρεσιών.

Σε ένα γενικότερο πλαίσιο τη σημασία της παρακολούθησης των προγραμμάτων κατάρτισης την συσχετίζουν με την ανάγκη διά βίου μάθησης, ώστε να εμφανίζουν οι εργαζόμενοι και οι επιχειρήσεις κατ' επέκταση ένα σύγχρονο προφίλ. Όσοι από τους συμμετέχοντες στην έρευνα έχουν παρακολουθήσει σεμινάρια κατάρτισης, έχουν νιώσει πως έχει βελτιωθεί η απόδοση στην εργασία τους, λόγω της απόκτησης επιπλέον δεξιοτήτων και γνώσεων, αλλά και λόγω της αυτοπεποίθησης που έχουν νιώσει από την παρακολούθηση των σεμιναρίων.

5.4 Σύνδεση Ερωτηματολογίου με Συμπεράσματα Συνεντεύξεων

Από τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου και των συνεντεύξεων, αναδεικνύεται μια συνολική θετική τάση των εργαζομένων στους τομείς του τουρισμού και του εμπορίου να παρακολουθήσουν προγράμματα κατάρτισης. Εξετάζοντας τις απαντήσεις, παρατηρούμε ότι οι εργαζόμενοι είναι έτοιμοι να επενδύσουν χρόνο και προσπάθεια σε σχετικά προγράμματα, ιδίως όταν αυτά σχετίζονται με τον τομέα τους. Τα ερωτηματολόγια αποκαλύπτουν ποια ακριβώς προγράμματα θεωρούν οι εργαζόμενοι ως σημαντικά για την επαγγελματική τους ανάπτυξη. Συγκεκριμένα, αναδεικνύεται ότι προτιμούν προγράμματα που σχετίζονται άμεσα με τον τομέα εργασίας τους, δείχνοντας προθυμία για συνεχή εξέλιξη.

Σε συνέχεια των εντυπώσεων που συγκεντρώθηκαν από τις συνεντεύξεις, επιβεβαιώνεται η θετική στάση απέναντι στην παρακολούθηση σεμιναρίων κατάρτισης. Οι εργαζόμενοι επισημαίνουν όχι μόνο την απόκτηση νέων δεξιοτήτων αλλά και τη δυνατότητα επικοινωνίας και ανταλλαγής ιδεών με συναδέλφους, προσθέτοντας ένα κοινωνικό και δικτυακό στοιχείο στην επαγγελματική τους ανάπτυξη. Τέλος, οι εργαζόμενοι προβάλλουν τη σημασία της συνεχούς κατάρτισης για να διατηρούν ένα σύγχρονο προφίλ στην αγορά εργασίας. Η έννοια της διά βίου μάθησης ενισχύεται, ενώ οι εργαζόμενοι αναγνωρίζουν την ανάγκη για συνεχή αναβάθμιση των δεξιοτήτων τους.

Εν κατακλείδι, ο συνδυασμός αυτών των απαντήσεων και συμπερασμάτων αναδεικνύει μια σφαιρική προσέγγιση των εργαζομένων στον τομέα του τουρισμού και του εμπορίου προς την επαγγελματική εκπαίδευση, αποδεικνύοντας τη συνειδητοποίησή τους για τη σημασία της συνεχούς ανάπτυξης και εξέλιξης στον εργασιακό τους χώρο.

Κεφάλαιο 6: Συμπεράσματα

Η παρούσα μελέτη αναφέρεται σε ένα σημαντικό ζήτημα που απασχολεί όλο και περισσότερο τις επιχειρήσεις και του εργαζομένους στον τριτογενή τομέα, αυτό της αναγνώρισης των εκπαιδευτικών αναγκών των εργαζομένων. Είναι αλήθεια ότι η σημερινή εποχή διακρίνεται από συνεχείς αλλαγές και προκλήσεις. Η παγκοσμιοποίηση, ο ψηφιακός μετασχηματισμός, οι μετακινήσεις του εργατικού δυναμικού, οι κλιματικές αλλαγές, όλα συνθέτουν ένα περιβάλλον όλο και πιο αβέβαιο και απαιτητικό. Αυτό κάνει τη σημασία του ανθρώπινου δυναμικού, ως βασικό παραγωγικό πόρο, όλο κα μεγαλύτερη. Οι εργαζόμενοι χρειάζεται πλέον να είναι επαρκώς καταρτισμένοι, αλλά και να εκπαιδεύονται καθόλη τη διάρκεια της ενεργής παραγωγικά ζωής τους.

Η μελέτη εστιάζει σε δύο συγκεκριμένους τομείς, του εμπορίου και του τουρισμού. Πρόκειται για δύο τομείς οι οποίοι έχουν ιδιαίτερη σημασία για την οικονομία των χωρών σε παγκόσμιο επίπεδο, αλλά και στην Ελλάδα. Η θεωρητική ανάλυση έδειξε ότι σήμερα υπάρχει πραγματική ανάγκη για εκπαίδευση και επανακατάρτιση, ανάγκη η οποία έχει εντοπιστεί από τους διεθνείς οργανισμούς, αλλά εντοπίζεται και καθημερινά από τους εργοδότες και τους εργαζόμενους.

Η ποσοτική και η ποιοτική πρωτογενής έρευνα, που διεξήχθησαν στο πλαίσιο της παρούσας εργασίας οδήγησαν, επίσης, σε σημαντικά ευρήματα και συμπεράσματα. Η έρευνα διεξήχθη στην περιοχή του Νομού Ηρακλείου στην Κρήτη. Η ποσοτική έρευνα διεξήχθη σε δείγμα εκατό συμμετεχόντων, από τους οποίους το 59% απασχολούνται στον τουρισμό και το 41% στο εμπόριο. Επίσης, σε ποσοστό 79% οι συμμετέχοντες δήλωσαν ότι έχουν ολοκληρώσει το λύκειο / ΤΕΕ ή κάποιο ΙΕΚ. Αυτό φανερώνει ότι απαιτείται επιπλέον εκπαίδευση, όπως εξάλλου δήλωσαν και οι συμμετέχοντες. Κάποια από τα σημαντικότερα ευρήματα της ποσοτικής έρευνας είναι τα ακόλουθα. Αρχικά, οι συμμετέχοντες αναγνωρίζουν και θεωρούν σημαντική την εκπαίδευση και την επανεκπαίδευση, ιδιαίτερα σε αντικείμενα όπως η τεχνολογία και οι γλωσσικές δεξιότητες. Αναγνωρίζουν, επομένως, τις περιοχές που υπάρχει έλλειμμα εκπαίδευσης και συμφωνούν ότι απαιτείται ανάπτυξη προγραμμάτων εκπαίδευσης και επανεκπαίδευσης. Από την άλλη, κατανοούν ότι υπάρχουν προβλήματα και εμπόδια στη διαδικασία αυτή. Έτσι, η άρνηση των ίδιων των εργαζομένων να εκπαιδευτούν, αλλά και οι απροθυμία των εργοδοτών λόγω κόστους αποτελούν σημαντικά εμπόδια. Επίσης, η εποχικότητα των επαγγελμάτων, ιδιαίτερα αυτών που σχετίζονται με τον τουρισμό, αποτελεί ένα ζήτημα που εμποδίζει την ανάπτυξη προγραμμάτων εκπαίδευσης και επανεκπαίδευσης των εργαζομένων.

Επίσης, οι συμμετέχοντες αναγνωρίζουν ότι η εκπαίδευση είναι επωφελής, τόσο για τους ίδιους όσο και για τις επιχειρήσεις. Η εκπαίδευση συμβάλλει στην επαγγελματική ανέλιξη και τη διασφάλιση της θέσης εργασίας για τους εργαζόμενους, ενώ, οδηγεί σε αύξηση της παραγωγικότητας και στην προσφορά ποιοτικότερων υπηρεσιών προς τους πελάτες. Ακόμη, οι συμμετέχοντες στην έρευνα πεδίου αναφέρουν ότι προτιμούν την εξ αποστάσεως εκπαίδευση, ως μέθοδο εκπαίδευσης, δηλαδή το e-learning. Αυτή φαίνεται να είναι και η μέθοδος εκπαίδευσης που προτιμούν και οι επιχειρήσεις. Ακόμη, η εκπαίδευση στο χώρο εργασίας αποτελεί μια μέθοδο που τυγχάνει της προτίμησης των συμμετεχόντων.

Επιπλέον, οι συμμετέχοντες δήλωσαν ότι η εκπαίδευση των εργαζομένων έχει θετικές επιπτώσεις στο ηθικό και την ψυχολογία τους, ενώ βοηθά να κατανοούν καλύτερα τους στόχους της επιχείρησης και βελτιώνει τις σχέσεις προϊσταμένων – υφισταμένων. Για μια ακόμη φορά, επομένως, φαίνεται ότι η εκπαίδευση και

επανεκπαίδευση των εργαζομένων μπορεί να έχει θετικές επιπτώσεις τόσο σε αυτούς όσο και στην επιχείρηση. Συνολικά, η εκπαίδευση και επανεκπαίδευση των εργαζομένων στις επιχειρήσεις τουρισμού και εμπορίου κρίνεται από τους συμμετέχοντες αποτελεσματική από πολλές απόψεις. Συμβάλλει στη διασφάλιση της θέσης εργασίας, αυξάνει την παραγωγικότητας της εργασίας, ενισχύει την καινοτομία και αυξάνει τους πελάτες, κάτι που οδηγεί στην αύξηση των εσόδων και των κερδών για την επιχείρηση.

Σημαντικά ήταν τα αποτελέσματα της ποιοτικής έρευνας, αφού οι συμμετέχοντες είχαν την ευκαιρία να εκφράσουν ελεύθερα τις απόψεις τους, μέσω ανοιχτού τύπου ερωτήσεων. Έτσι, οι εργαζόμενοι στους τομείς του εμπορίου και του τουρισμού είναι πρόθυμοι να συμμετέχουν σε προγράμματα κατάρτισης, χωρίς να υπάρχει κάποια ιδιαίτερη προτίμηση ως προς τον τρόπο διεξαγωγής των προγραμμάτων αυτών. Ίσως προτιμούν λίγο περισσότερο την εξ αποστάσεως εκπαίδευση, αφού με τον τρόπο αυτό μπορούν να εξοικονομούν χρόνο. Εξάλλου, ο χρόνος παρουσιάζεται ως ένα εμπόδιο για τη διεξαγωγή προγραμμάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης. Είναι σημαντικό ότι οι εργαζόμενοι αναγνώρισαν και μια άλλη παράμετρο της εκπαίδευσης. Δήλωσαν ότι η συμμετοχή σε εκπαιδευτικά προγράμματα δίνει την ευκαιρία ανταλλαγής απόψεων και καλών πρακτικών, ενώ ενισχύει την αυτοπεποίθηση και την εξωστρέφειά τους.

Σχετικά με τις δεξιότητες και ικανότητες που χρειάζεται να αναπτυχθούν, αυτές αναφέρονται τόσο σε soft όσο και σε hard skills. Έτσι, απαιτείται καλύτερη γνώση ξένων γλωσσών και ψηφιακός γραμματισμός, αλλά και ανάπτυξη ηγετικών ικανοτήτων, ομαδικότητας, επικοινωνιακών δεξιοτήτων, κριτικής σκέψης, ικανότητας διαχείρισης και επίλυσης προβλημάτων, διαχείρισης άγχους και κρίσεων, εργασιακής ηθικής και δεοντολογίας, ευελιξίας, προσαρμοστικότητας και διαχείρισης χρόνου. Τέλος, έχει γίνει πλήρως κατανοητό από τους εργαζόμενου ότι είναι αναγκαία η παρακολούθηση προγραμμάτων κατάρτισης και επανακατάρτισης ώστε το προφίλ τους να συμβαδίζει με τις επιταγές του τριτογενούς τομέα (εμπόριο και τουρισμός). Εξάλλου, όσοι συμμετέχοντες έχουν ήδη συμμετάσχει σε τέτοια προγράμματα δήλωσαν ότι έχει βελτιωθεί η απόδοσή τους στην εργασία και η αυτοπεποίθηση τους.

Τα αποτελέσματα της πρωτογενούς έρευνα συνάδουν με αυτά άλλων ερευνών. Για το εργατικό δυναμικό στον τομέα του τουρισμού, εξακολουθούν να υπάρχουν γενικές και βασικές ανάγκες σε δεξιότητες για όλους. Για παράδειγμα, η έλλειψη γνώσης ξένων γλωσσών αναγνωρίστηκε πρόσφατα από τις εθνικές τουριστικές οργανώσεις ορισμένων ευρωπαϊκών χωρών ως διαρκές πρόβλημα και μάλιστα ως ανταγωνιστικό μειονέκτημα. Υπάρχουν επίσης, συγκεκριμένες ανάγκες δεξιοτήτων που ορίζονται ανά κατηγορία εργασίας. Σε επίπεδο διοίκησης, είναι μάλλον εγκάρσιες δεξιότητες, επομένως οι μάνατζερ των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στην τουριστική βιομηχανία, έχουν συχνά εκπαιδευτικό υπόβαθρο λογιστικής, μάρκετινγκ, νομικής, οικονομικά κ.λπ. Ωστόσο, οι διευθυντές αναμένεται να κατέχουν τις ακόλουθες δεξιότητες και ικανότητες, όπως δεξιότητες υπολογιστών, επιχειρηματικού και στρατηγικού σχεδιασμού, στρατηγικές συμμαχίες, δεξιότητες διαχείρισης κρίσεως, λογιστικής, ανάπτυξης προϊόντων, καινοτομίας, διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού, διαχείριση προορισμού, διαχείριση έργων, δεξιότητες διαχείρισης για την αντιμετώπιση της παγκοσμιοποίησης, διαχείριση αλλαγών, μάρκετινγκ και δεξιότητες πωλήσεων. Υπάρχει ανάγκη σε ευρωπαϊκό και σε εθνικό επίπεδο, για τη βελτίωση της εκπαίδευσης για την αναβάθμιση των δεξιοτήτων στον τουριστικό κλάδο. Χρειάζεται ειδικευμένο εργατικό δυναμικό και στήριξη των πολύ μικρών επιχειρήσεων στον τουριστικό τομέα. Μια πρόταση συνίστατο στη δημιουργία ενός μόνιμου παρατηρητηρίου για τη μάθηση, απασχόλησης και εργασιακού περιβάλλοντος της τουριστικής βιομηχανίας. Η συνεχής κατάρτιση και επιμόρφωση των εργαζομένων

στην τουριστική βιομηχανία, είναι απαραίτητη αι λόγω των αλλαγών στις καταναλωτικές συνήθειες των τουριστών και της διαμόρφωσης νέων τάσεων στη βιομηχανία.

Οι αλλαγές στα τμήματα των ταξιδιών αναψυχής επικεντρώνονται στο σχεδιασμό των διακοπών, στην οργάνωση ταξιδιών, στη συμβουλευτική και στις υπηρεσίες πωλήσεων και ξεναγών στα αξιοθέατα. Στα επαγγελματικά ταξίδια, η οργάνωση και η διεκπεραίωση του ταξιδιού υφίσταται βαθιές αλλαγές. Μέχρι τώρα το κύριο καθήκον των υπαλλήλων ταξιδιωτικών πρακτορείων ήταν να προσφέρουν στους πελάτες σταθερά τουριστικά προϊόντα και υπηρεσίες από καταλόγους διακοπών, να κάνουν κράτηση για μεταφορά και διαμονή και, τελευταίο αλλά όχι λιγότερο σημαντικό, να πουλούν ένα πακέτο τουριστικών υπηρεσιών. Περαιτέρω, τα καθήκοντα των υπαλλήλων ταξιδιωτικών πρακτορείων έχουν προσαρμοστεί στις ολοένα και πιο ατομικές ταξιδιωτικές επιθυμίες και στις διαφοροποιημένες απαιτήσεις διαφόρων ομάδων καταναλωτών. Οι ταξιδιωτικοί πράκτορες και το προσωπικό πωλήσεών τους καλούνται πλέον να προσαρμόσουν και να οργανώσουν τις διακοπές σύμφωνα με συγκεκριμένες προτιμήσεις των πελατών.

Συνεπώς, η ανάπτυξη δεξιοτήτων, κυρίως μέσω της Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης και της Δια Βίου Μάθησης, είναι ουσιαστικής σημασίας για την ενίσχυση των ικανοτήτων των εργαζομένων να συμμετέχουν πλήρως στην αξιοπρεπή εργασία και στην κοινωνικοοικονομική ένταξη. Οι νέοι και οι εργαζόμενοι σε όλα τα επίπεδα θα πρέπει να έχουν την ευκαιρία να αποκτήσουν δεξιότητες που θα τους βοηθήσουν να βρουν απασχόληση, να διατηρήσουν μια θέση εργασίας και να διαχειριστούν τις μεταβάσεις στην απασχόληση.

Οι δημόσιοι και ιδιωτικοί φορείς που εμπλέκονται με την τουριστική βιομηχανία, μπορούν να υποστηρίξουν αποτελεσματικά τη δημιουργία ποιοτικών ευκαιριών κατάρτισης και δια βίου μάθησης. Στις ταχέως μεταβαλλόμενες αγορές εργασίας, η φύση των θέσεων εργασίας θα αλλάξει. Οι τεχνολογικές καινοτομίες θα επηρεάσουν τα καθήκοντα και τη σύνθεση των δεξιοτήτων των περισσότερων θέσεων εργασίας, θα δημιουργήσουν νέα επαγγέλματα και θα μεταμορφώσουν τη ζήτηση για δεξιότητες νέων και μεγαλύτερων εργαζομένων. Η ενημέρωση και η αναβάθμιση των δεξιοτήτων είναι απαραίτητη προκειμένου οι εργαζόμενοι να μην καταστούν απαρχαιωμένοι αλλά να παραμείνουν καταρτισμένοι.

Οι επαγγελματικές ικανότητες διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο για την παραγωγικότητα και την ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων του κλάδου του τουρισμού. Περαιτέρω, υπάρχουν βάσιμες ενδείξεις ότι υπάρχει προθυμία των επιχειρήσεων να εκπαιδεύσουν το προσωπικό τους, αλλά και προθυμία των εργαζομένων να καταρτιστούν στο αντικείμενο εργασίας τους. Τα προγράμματα κατάρτισης και εκπαίδευσης στους τομείς του εμπορίου και του τουρισμού στην Ελλάδα βρίσκεται στο προσκήνιο τα τελευταία χρόνια. Αυτό ισχύει και για το νομό Ηρακλείου καθώς διαρκώς υλοποιούνται προγράμματα για την κάλυψη των αναγκών σε εμπόριο και τουρισμού. Επιπλέον, όπως προκύπτει και από την πρωτογενή έρευνα, οι εργαζόμενοι στους δύο τομείς αναζητούν ευκαιρίες εκπαίδευσης και κατάρτισης μέσω σχετικών σεμιναρίων για την αύξηση των ικανοτήτων και δεξιοτήτων τους, καθώς με την αύξηση των προσόντων τους έχουν τη δυνατότητα να αναζητήσουν καλύτερους μισθούς και σχέσεις εργασίας.

Ο τουρισμός και το εμπόριο είναι δύο τομείς με ιδιαίτερη σημασία για την οικονομία της Ελλάδας. Μάλιστα, θα μπορούσε να ειπωθεί ότι πρόκειται για δύο τομείς οι οποίοι σχετίζονται μεταξύ τους, αφού ο τουρισμός χρησιμοποιεί προϊόντα και

υπηρεσίες του εμπορίου. Επομένως, μια καλή πρακτική θα ήταν να υπάρξει συνεργασία των επίσημων φορέων, των ενώσεων επαγγελματιών και όλων των ενδιαφερομένων στους δύο αυτούς τομείς, ώστε να αναγνωριστούν οι ανάγκες και να βρεθούν λύσεις. Η τεχνολογία μπορεί να συμβάλλει σημαντικά προς αυτή την κατεύθυνση, παρέχοντας τα κατάλληλα εργαλεία. Παραδείγματος χάριν, θα μπορούσε να δημιουργηθεί ένα portal, μια διαδικτυακή πύλη, όπου όλοι οι ενδιαφερόμενοι θα ανταλλάσσουν απόψεις, καλές πρακτικές και εμπειρίες και θα προχωρούν σε λύσεις. Στον χώρο αυτό θα μπορούσαν να συμμετέχουν και εκπαιδευτικοί οργανισμοί, της τυπικής και μη-τυπικής εκπαίδευσης. Η αλληλοεπίδραση αυτή μπορεί να οδηγήσει στην καλύτερη αναγνώριση των αναγκών και στην ανάπτυξη προγραμμάτων εκπαίδευσης τα οποία να ανταποκρίνονται πράγματι στις ανάγκες.

Μια σημαντική, επίσης, παράμετρος στην προσπάθεια για ανάπτυξη των δεξιοτήτων και ικανοτήτων των εργαζομένων είναι η παροχή πληροφόρησης όσον αφορά τα επαγγέλματα που σχετίζονται με τον τουρισμό και το εμπόριο, ήδη από τη δευτεροβάθμια εκπαίδευση. Οι σχετικοί φορείς (παραδείγματος χάριν ο ΣΕΤΕ) θα μπορούσαν να προχωρήσουν στην ανάπτυξη προγραμμάτων / εκδηλώσεων ενημέρωσης σχετικά με το προφίλ των εργαζομένων στους τομείς αυτούς, ώστε οι μαθητές να κατευθύνονται προς την επιλογή της κατάλληλης σχολής και εκπαίδευσης.

Τέλος, αυτό που χρειάζεται να ληφθεί υπόψη είναι πως τα κίνητρα αποτελούν βασικό στοιχείο που κινητοποιεί τα άτομα και τους οργανισμούς να ενεργήσουν. Έτσι, προτείνεται να προσφέρονται κίνητρα, τόσο στους εργαζομένους όσο και στους εργοδότες σχετικά με την εκπαίδευση. Τα κίνητρα αυτά μπορεί να είναι υλικά ή άυλα, αλλά πάντα να στοχεύουν στη βελτίωση.

Συμπερασματικά, η παρούσα μελέτη κατάφερε να αναδείξει την ανάγκη της εκπαίδευσης και επανεκπαίδευσης των εργαζομένων στον τριτογενή τομέα, και συγκεκριμένα στους τομείς του τουρισμού και του εμπορίου. Υπάρχουν ελλείψεις και κενά και χρειάζεται άμεση λήξη αποφάσεων, τόσο σε επίπεδο επιχειρήσεων όσο και σε επίπεδο φορέων. Οι εργαζόμενοι έχουν την επιθυμία για αυτοβελτίωση, ενώ οι επιχειρήσεις έχουν ανάγκη από υψηλής ποιότητας εργατικό δυναμικό για να επιβιώσουν και είναι ανταγωνιστικές μακροπρόθεσμα.

Η εκπόνηση μιας πρωτογενούς έρευνας συνοδεύεται και από περιορισμούς. Έτσι και η παρούσα έρευνα έχει περιορισμούς που αναφέρονται στον χρόνο, το μέγεθος του δείγματος αλλά και τη γεωγραφία. Επομένως, προτείνεται περαιτέρω έρευνα, τόσο ποιοτική όσο και ποσοτική, η οποία να περιλαμβάνει μεγαλύτερο αριθμό συμμετεχόντων και από άλλες περιοχές της Ελλάδας. Με τον τρόπο αυτό θα φανεί κατά πόσο τα αποτελέσματα της έρευνας επιβεβαιώνονται, ενώ θα αναδειχθούν και άλλες πτυχές του ζητήματος.

Βιβλιογραφία

Ελληνόγλωσση

Γκρίμπα, Ε., Καραμπάτσου, Μ. και Πατσούρα, Α. (2016*). Η ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού στον τομέα του τουρισμού.* Αθήνα: ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΑΡΙΣΤΕΙΑΣ JEAN ΜΟΝΝΕΤ ΕΘΝΙΚΟ ΚΑΙ ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΑΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ

ΙΝΣΕΤΕ. (2014). *Οι εκπαιδευτικές ανάγκες των επιχειρήσεων στον κλάδο του τουρισμού στην Ελλάδα.* Αθήνα: Ιδία έκδοση.

Μάρκου, Α. & Μανώλογλου, Ε. (2008). *Εκπαιδευτικές ανάγκες εργαζομένων και αυτοαπασχολούμενων στα ταξιδιωτικά πρακτορεία.* doi: 10.12681/grsr.9893.

Τσάρτας, Π. (2011). *Ελληνικός Συνεδριακός Τουρισμός: Συμβολή στην Ανάπτυξη.* 7ο Πανελλήνιο Συνέδριο & Workshops HAPCO.

Ιορδάνογλου, Δ. (2008). *Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού στις σύγχρονες οργανώσεις, Νέες τάσεις και πρακτικές.* Αθήνα: Κριτική.

Βεργίδης, Δ. (2008). *Εισαγωγή στην εκπαίδευση ενηλίκων. Σχεδιασμός οργάνωση και αξιολόγηση προγραμμάτων.* Πάτρα: Τόμος Γ΄ΕΑΠ.

Καραλής, Θ. (2008). *Σχεδιασμό, διοίκηση, αξιολόγηση προγραμμάτων εκπαίδευσης ενηλίκων.* Πάτρα: Τόμος Β΄ΕΑΠ.

Κόκκος, Α. (2008). *Εισαγωγή στην εκπαίδευση ενηλίκων. Θεωρητικές προσεγγίσεις.* Πάτρα: Τόμος Α΄ ΕΑΠ.

Κόκκος, Α. (2005). *Εκπαίδευση Ενηλίκων. Ανιχνεύοντας το πεδίο.* Αθήνα: Μεταίχμιο.

Παπαλεξανδρή, Ν., & Μπουραντάς, Δ. (2003). Διοίκηση ανθρωπίνων πόρων. Εκδόσεις Μπένου.

Παπαλεξανδρή, Ν., & Μπουραντάς, Δ. (2016). *Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού.* Μπένου Ε.

ΣΕΒ. (2020). Επανακατάρτιση και αναβάθμιση δεξιοτήτων ανθρωπίνου δυναμικού: Οι προκλήσεις για την ενίσχυση των εργαζομένων και την ανάπτυξη των επιχειρήσεων. Σύνδεσμος Ελλήνων Βιομηχάνων.

ΣΕΒ (2024). SPECIAL REPORT Ψηφιακός Μετασχηματισμός 02/2024, ανάκτηση από https://ibo.crete.gov.gr/wp-content/uploads/2024/02/2024-02-01_SR_DMI2023_DigitalDecade.pdf

Ξενόγλωσση

Bjeljac, Z., Marinoski N. & Curcic N. (2003). *Position and role of tourist geography in contemporary education in tourism: Examples from Serbia and f.Y.R. Macedonia*, in Tempus: Educating and Culture. International Scientific Conference. Educating for Tomorrow's Tourism, Ohrid, former Yugoslav Republic of Macedonia 10-12 October.

Cantoni, L., Inversini, A. & nadzeya, S., 2009. E-learning in tourism and hospitality: A map. *Journal of Hospitality Leisure Sport & Tourism Education*, 8(2), pp. 148-156.

CEDEFOP. (2018). How much do enterprises invest in continuing vocational training? Indicator 2030: enterprise expenditure on CVT courses as share of total labour cost. Ανάκτηση από https://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/statistics-and-indicators/statistics-and-graphs/18-how-much-do-enterprises-invest-continuing

European Skills Index (ESI) – Technical Report, CEDEFOP, 2024.

Coombs, P.H. (1968). *The World Educational Crisis: A Systems Analysis*. New York: Oxford University Press.

Hausemer, P., Ambrose, I., Ito, K. & Auzinger, M. (N.D.). *Mapping skills and training needs to improve accessibility in tourism services.* Ανακτήθηκε από https://www.t-guide.eu/resources/study-c-final-report_skills_ec_mastercopy_for-printing_final.pdf?i=t-guide στις 10-01-2023.

Hibob. (n.d.). *What is seasonal employment*?.Ανακτήθηκε από https://www.hibob.com/hr-glossary/seasonal-employment/ στις 20-06-2023.

Huddleston, P., & Hirst, C. (2004). Are you being served? Skills gap and training needs within the retail sector. Coventry UK: The University of Warwick - Research Paper 53.

International Monetary Fund - IMF. (2023). World Economic Outlook Update.

Janza, N. (2020*). Part-time work: the Definition, Pitfalls, and Pluses*. Ανακτήθηκε από https://www.spica.com/blog/part-time-work στις 20-06-2023.

Jonkers, P. (2005). General trends and skill needs in the tourism sector in Europe. in Strietska-Ilina &Tessaring, *Trends and skill needs in tourism*, CEDEFOP, 2005.

Junggeburt, J.H.F. (2004). Training and development under construction. Hospitality and the changing environment. The Hague: Hotelschool the Hague.

Kovyneva, L., Kulyan-Kozionova, M. & Shchekina, E., 2020. Challenges of Training Personnel for the Tourism Industry in Russia's Far East. *Advances in Economics, Business and Management Research*, Τόμος 128, pp. 1674-1678.

LadkinA. (2002). The relationship between employment and tourism education: issues for debate, in Vukonic B., Calvek, N. (eds), *Rethinking of education and training for tourism*, Zagreb. University of Zagreb and Mikrorad d.o.o., σ. 45-56.

Malik, S., 2018. Importance of Training and Development in Tourism Industry. *International Refereed Journal of Reviews and Research*, 6(1), pp. 11-19.

Mortimer, G. (2019). Identifying the Digital Training Needs of Retail Workers in Small Businesses. Brisbane: Queensland University of Technology.

OECD. (2021). Training in Enterprises. Ανάκτηση από https://www.oecd.org/skills/policy-brief-training-enterprises-2021.pdf

Radovanovic M.& Bjeljac Z..(2003). Terrain practicing and practical work by students in the touristic region Stara Planina as an example of the connection between touristic practical, in Tempus: Educating and Culture. International Scientific Conference, Educating for Tomorrow's Tourism, Ohrid. former Yugoslav Republic of Macedonia 10-12 October.

Samek, L., Squicciarini, M., & Cammeraat, E. (2021). *The human capital behind AI jobs and skills demand from online job postings.* OECD Science, Technology and Industry - Policy Papers 120.

Strietska-Ilina, O. &Tessaring, M. (2005). Trends and skill needs in tourism. *CEDEFOP Panorama series* 115. Luxemburg.

Vukonic, B.& Calvek, N. (eds), (2002). *Rethinking of education and training for tourism*, Zagreb: University of Zagreb and Mikrorad d.o.o.

Gupta, K. (2007). *A practical guide to needs assessment*, 2nd ed. San Francisco: Pfeiffer.

Kaufman, R., (1988). *Planning educational systems: A results-based approach.* Lancaster, PA: Technomic.

Dacre, L., & Sewell, P. (2007). *The key to employability: developing a practical model for graduate employability, Education & Training.*

Panagiotopoulos, G., & Karanikola, Z. (2017b). *Emotional empowerment of human capital through adult learning pathways. Global Journal of Human Resource Management.*

Panagiotopoulos, G., & Karanikola, Z. (2017). *Skills: a pathway to employability and prosperity.* European commission policies. International Journal of Education, Learning and Development. V.5 (10), 92-101.

World Economic Forum. (2018). The Future of Jobs Report. World Economic Forum.

World Tourism Organization (UNWTO). (*2022, March*). Work together and make tourism a pillar of peace. Retrieved from https://www.unwto.org/news/work-together-and-make-tourism-pillar-of-peace