

# INSETE

## Αποτελέσματα αξιολόγησης Executive Seminars 2023-2024 & έρευνας εκπαιδευτικών αναγκών



Δεκέμβριος 2024

### Διευκρινίσεις και ειδικοί όροι:

- Η παρούσα έκθεση αποτελεσμάτων αξιολόγησης Executive Seminars 2023-2024 & έρευνας εκπαιδευτικών αναγκών αποτελεί αποκλειστική πνευματική ιδιοκτησία του ΙΝΣΕΤΕ.
- Επιτρέπεται η αναδημοσίευση, υπό τον όρο της ρητής αναφοράς της πηγής προέλευσης.
- Αν και έχει επιδειχθεί η δέουσα επιμέλεια ως προς τον έλεγχο των στοιχείων που χρησιμοποιήθηκαν και των εκτιμήσεων που παρουσιάζονται στην παρούσα έκθεση, το Ινστιτούτο ΣΕΤΕ (ΙΝΣΕΤΕ) δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνο για τυχόν αποκλίσεις των πληροφοριών που αναφέρονται στην έκθεση ή για τυχόν παραλείψεις. Οι εκτιμήσεις και πληροφορίες που περιέχονται στην παρούσα έκθεση δίδονται για ενημερωτικούς και μόνο σκοπούς και όχι για εμπορικούς, επενδυτικούς, νομικούς ή άλλους σκοπούς. Η χρήση ή στήριξη στην έκθεση από οποιοδήποτε μέρος και τυχόν αποφάσεις που βασίζονται σε αυτήν αποτελούν αποκλειστική υπευθυνότητα αυτών που χρησιμοποιούν την έκθεση. Το ΙΝΣΕΤΕ δε φέρει καμιά ευθύνη ή υποχρέωση για ζημίες που μπορεί να προκύψουν σε οποιοδήποτε, ως αποτέλεσμα αποφάσεων που τυχόν ληφθούν βασισμένες στην παρούσα έκθεση.

## Executive Summary

Τα Αποτελέσματα αξιολόγησης των Executive Seminars 2023-2024 & έρευνας εκπαιδευτικών αναγκών προέκυψαν με την επεξεργασία των απαντήσεων όπως αυτές παρουσιάζονται σε 922 ερωτηματολόγια (81% ανταπόκριση στο σύνολο των συμμετεχόντων). Για την εκπαιδευτική χρονιά 2023-2024, πραγματοποιήθηκαν 63 σεμινάρια, από τα οποία 52 ήταν online και 8 δια ζώσης. Μέσα από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων αναδείχθηκαν σημαντικά ευρήματα σχετικά με τις ανάγκες, τις προτιμήσεις και τις προκλήσεις των συμμετεχόντων, καθώς και των επιχειρήσεων στις οποίες απασχολούνται. Τα ευρήματα υποδεικνύουν ότι τα Executive Seminars παίζουν καθοριστικό ρόλο στην ανάπτυξη επαγγελματικών δεξιοτήτων και την ενίσχυση του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος των συμμετεχόντων. Ωστόσο, απαιτείται περαιτέρω ενίσχυση της βιωσιμότητας και της ελκυστικότητας των θέσεων εργασίας στον τομέα της φιλοξενίας για να αντιμετωπιστούν οι ελλείψεις προσωπικού.

- **Δημογραφικά στοιχεία:** Οι συμμετέχοντες προέρχονται κατά κύριο λόγο από τον ξενοδοχειακό τομέα (69%), με σημαντική παρουσία στελεχών σε υπεύθυνες θέσεις (46%). Οι περισσότεροι είναι άνδρες (57%) και ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 30-44 ετών (54%). Αυτό δείχνει ότι το πρόγραμμα εστιάζει σε επαγγελματίες με εμπειρία, αλλά και σε νέους ηγέτες του τομέα της φιλοξενίας.
- **Εκπαιδευτικές προτιμήσεις:** Η προτίμηση για online εκπαίδευση (49%) αντικατοπτρίζει την αυξανόμενη τάση για εξ αποστάσεως μάθηση, ενώ η ζήτηση για υβριδικά προγράμματα (22%) δείχνει την ανάγκη συνδυασμού των πλεονεκτημάτων της ψηφιακής και της δια ζώσης εκπαίδευσης.
- **Αξιολόγηση σεμιναρίων:** Το ποσοστό ικανοποίησης είναι ιδιαίτερα υψηλό, με το 64% των συμμετεχόντων να βαθμολογεί τα σεμινάρια με 10 (άριστα). Ένα επιπλέον 20% έχει αξιολογήσει με 9 (σχεδόν άριστα) τα σεμινάρια. Έτσι σχεδόν 9 στους 10 συμμετέχοντες δηλώνουν υψηλό ποσοστό ικανοποίησης από την παρακολούθηση των σεμιναρίων. Επίσης, το 88% θα πρότεινε τα σεμινάρια σε συνεργάτες, γεγονός που καταδεικνύει τη θετική απήχηση των προγραμμάτων και την ικανότητά τους να καλύπτουν τις ανάγκες των επαγγελματιών. (Net Promoter Score).
- **Ελλείψεις προσωπικού:** Το 74% των συμμετεχόντων ανέφερε έλλειψη προσωπικού στην πρώτη γραμμή των επιχειρήσεων φιλοξενίας, με βασικούς λόγους τη χαμηλή αμοιβή (20%) και την εποχική εργασία (15%).
- **Βιωσιμότητα & Δεξιότητες:** Οι επιχειρήσεις δείχνουν ενδιαφέρον για την εφαρμογή πρακτικών βιωσιμότητας (π.χ. ανακύκλωση, εξοικονόμηση ενέργειας), ενώ οι συμμετέχοντες αναγνωρίζουν την ανάγκη ενίσχυσης στρατηγικών και τεχνολογικών δεξιοτήτων (14%). Το γεγονός ότι μόλις το 3% των επιχειρήσεων δεν εφαρμόζει καμία πρακτική βιωσιμότητας είναι ενθαρρυντικό για τη μελλοντική ανάπτυξη του τομέα.
- **Μέλλον της εκπαίδευσης:** Η ζήτηση για θεματικές σε διοίκηση και ηγεσία (22%) δείχνει ότι οι επιχειρήσεις αναζητούν ικανά στελέχη να αντιμετωπίσουν τις σύγχρονες προκλήσεις. Οι συμμετέχοντες φαίνεται να αναγνωρίζουν τη σημασία της συνεχούς βελτίωσης, με τις στρατηγικές δεξιότητες να βρίσκονται στην κορυφή των αναγκών τους.

## Πίνακας Περιεχομένων

<b>1. Προφίλ Δείγματος συμμετεχόντων</b> .....	5
1.1 Δημογραφικά στοιχεία.....	5
1.2. Προτιμήσεις στην εκπαίδευση και κατάρτιση .....	9
<b>2 Αξιολογήσεις</b> .....	11
2.1. Γενική αξιολόγηση σεμιναρίων .....	11
2.2. Γενική αξιολόγηση εισηγητών .....	13
2.3. Net Promoter Score .....	14
<b>3 Επίπεδο γνώσεων</b> .....	15
<b>4 Προσέλκυση προσωπικού επιχειρήσεων φιλοξενίας</b> .....	16
4.1 Η έλλειψη του προσωπικού στις επιχειρήσεις φιλοξενίας .....	16
4.2 Αρνητικές Επιδράσεις στη λειτουργία των επιχειρήσεων φιλοξενίας.....	19
4.3 Τρόποι προσέλκυσης προσωπικού .....	20
<b>5 Δεξιότητες και Σύγχρονες πρακτικές στις επιχειρήσεις φιλοξενίας</b> .....	21
5.1. Πρακτικές βιωσιμότητας στις επιχειρήσεις .....	21
5.2. Πρακτικές D.E.I. στις επιχειρήσεις .....	23
5.3. Ψηφιακές δεξιότητες στους εργαζομένους .....	25
<b>6 Το μέλλον της εκπαίδευσης</b> .....	27
6.1. Επιθυμητές κατηγορίες θεματικών για μελλοντικά σεμινάρια .....	28
6.2. Επιθυμητές δεξιότητες.....	29

## 1. Προφίλ Δείγματος συμμετεχόντων

### 1.1 Δημογραφικά στοιχεία

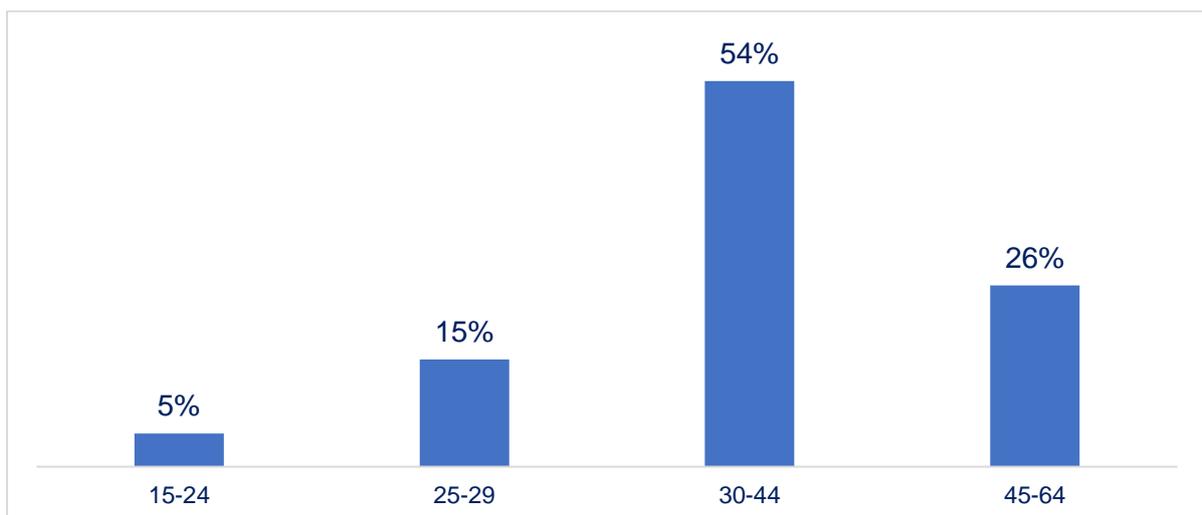


Την εκπαιδευτική περίοδο 2023-2024 πραγματοποιήθηκαν 63 σεμινάρια σε 60 θεματολογίες.

Στην αξιολόγηση της ίδιας χρονικής περιόδου, λήφθηκαν 922 ερωτηματολόγια σε σύνολο 1138 που εστάλησαν, με το ποσοστό ανταπόκρισης να ανέρχεται στο 81%.

Στα Executive Seminars το 57% των συμμετεχόντων, είναι άνδρες και το 43% γυναίκες. Πάνω από ένας στους δύο συμμετέχοντες, ανήκει στο ηλικιακό group 30 έως 44 ετών (54%) ενώ το 26% ανήκει στο ηλικιακό group από 45 έως 64 ετών. Σε μικρότερο ποσοστό όπως αποτυπώνεται στο Γράφημα 1.1. οι συμμετέχοντες είναι από 15 έως 29 ετών (20%).

### Γράφημα 1.1. Ηλικιακή Ομάδα συμμετεχόντων στα Executive Seminars



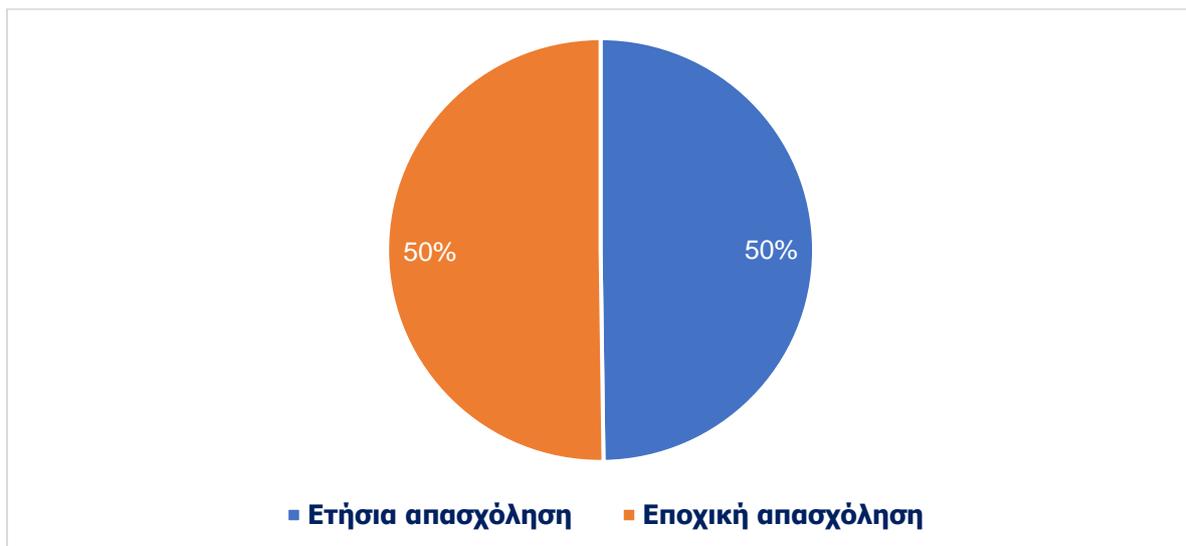


Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων απασχολείται σε ξενοδοχεία (69%) ενώ οι υπόλοιποι διαμοιράζονται στους κλάδους της εστίασης (15%), των ταξιδιωτικών πρακτορείων (3%), των ενοικιαζόμενων δωματίων και της ακτοπλοΐας (2% αντίστοιχα), (**Γράφημα 1.2.**).

#### Γράφημα 1.2. Κλάδος απασχόλησης συμμετεχόντων στα Executive Seminars

Αναφορικά με τον τύπο απασχόλησης των συμμετεχόντων στην έρευνα, για το 2023-2024, αυτοί μοιράζονται εξίσου σε εποχικούς (50%) και σε απασχολούμενους σε ετήσια βάση (50%) (**Γράφημα 1.3.**).

#### Γράφημα 1.3. Σχέση απασχόλησης

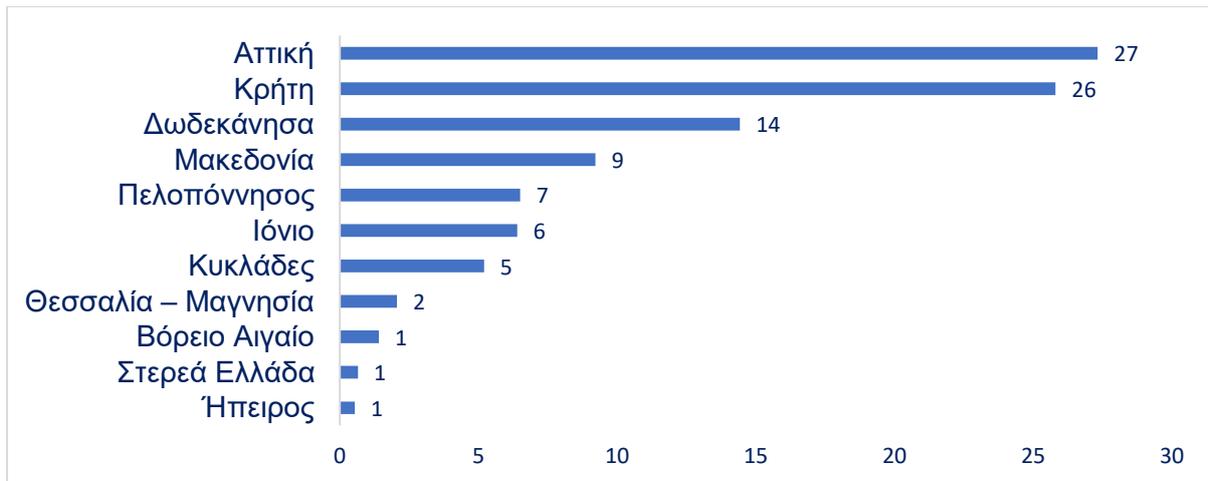


Οι περισσότεροι από τους συμμετέχοντες των Executive Seminars, κατέχουν θέση υπευθύνου τμήματος (46%). Ακολουθούν σε ποσοστό 34% οι εργαζόμενοι πρώτης γραμμής και οι διευθυντές επιχειρήσεων σε ποσοστό 11% (**Γράφημα 1.4.**).

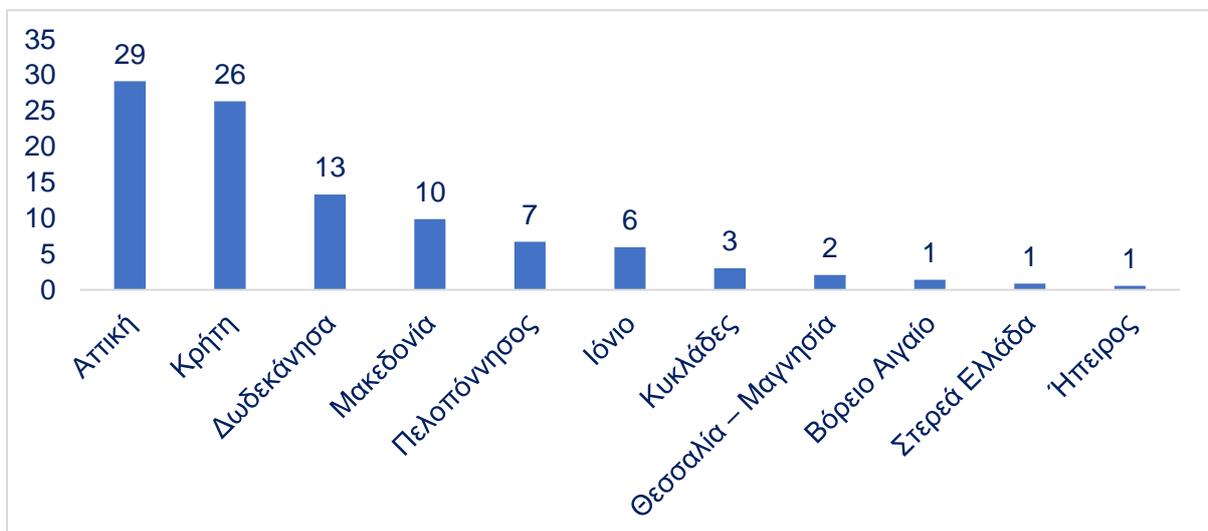
**Γράφημα 1.4. Επαγγελματική Ιδιότητα Συμμετεχόντων**



Αναφορικά με την περιοχή-μόνιμης κατοικίας των συμμετεχόντων, η έρευνα έδειξε ότι υπάρχει εκπροσώπηση από όλες τις περιφέρειες της Ελλάδας με διαφορετική δυναμική κατά περίπτωση. Στην πρώτη θέση βρίσκεται η Αττική (28%) και ακολουθεί η Κρήτη (26%), τα Δωδεκάνησα (14,4%), η Μακεδονία (9,2%), η Πελοπόννησος (6,5%) και οι Κυκλάδες (5,2%). Τέλος, χαμηλότερα ποσοστά από 3% συγκεντρώνουν οι συμμετέχοντες από περιοχές όπως είναι η Θεσσαλία, το Βόρειο Αιγαίο και η Στερεά Ελλάδα. (**Γράφημα 1.5.**)

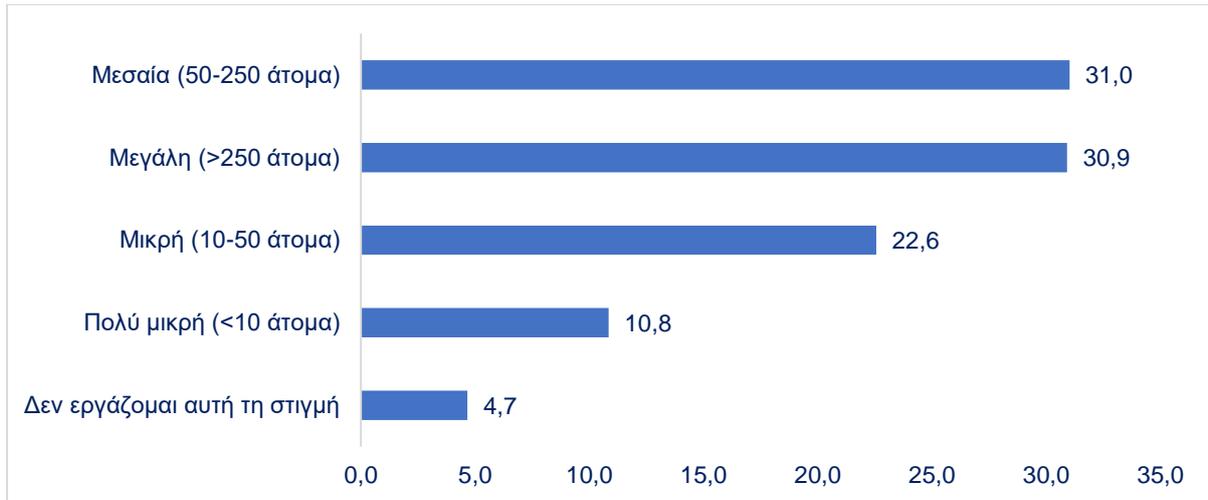
**Γράφημα 1.5. Τόπος Μόνιμης Κατοικίας Συμμετεχόντων**

Αντίστοιχη είναι η εικόνα της γεωγραφικής εκπροσώπησης και σε επίπεδο επιχείρησης με την Αττική να βρίσκεται και πάλι στην πρώτη θέση με ποσοστό 29%. Η Κρήτη είναι δεύτερη στη σειρά με μικρή διαφορά (26,4%) από την Αττική και τρίτη τα Δωδεκάνησα (13,3%). Αναλυτικά οι περιοχές και τα ποσοστά τους παρουσιάζονται στο Γράφημα 1.6.

**Γράφημα 1.6. Έδρα Επιχείρησης**

Εστιάζοντας περισσότερο στο προφίλ των επιχειρήσεων στις οποίες απασχολούνται κατά κανόνα οι συμμετέχοντες των Executive Seminars, η πλειοψηφία αυτών απασχολούν πάνω από 50 εργαζόμενους (62%). Σχεδόν μία στις πέντε επιχειρήσεις απασχολεί από δέκα έως 50 εργαζόμενους και μια στις δέκα διαθέτει λιγότερο από δέκα μέλη ως προσωπικό. Τέλος 5% των συμμετεχόντων στο διάστημα διεξαγωγής της έρευνας δεν εργαζόταν σε κάποια επιχείρηση. (**Γράφημα 1.7.**)

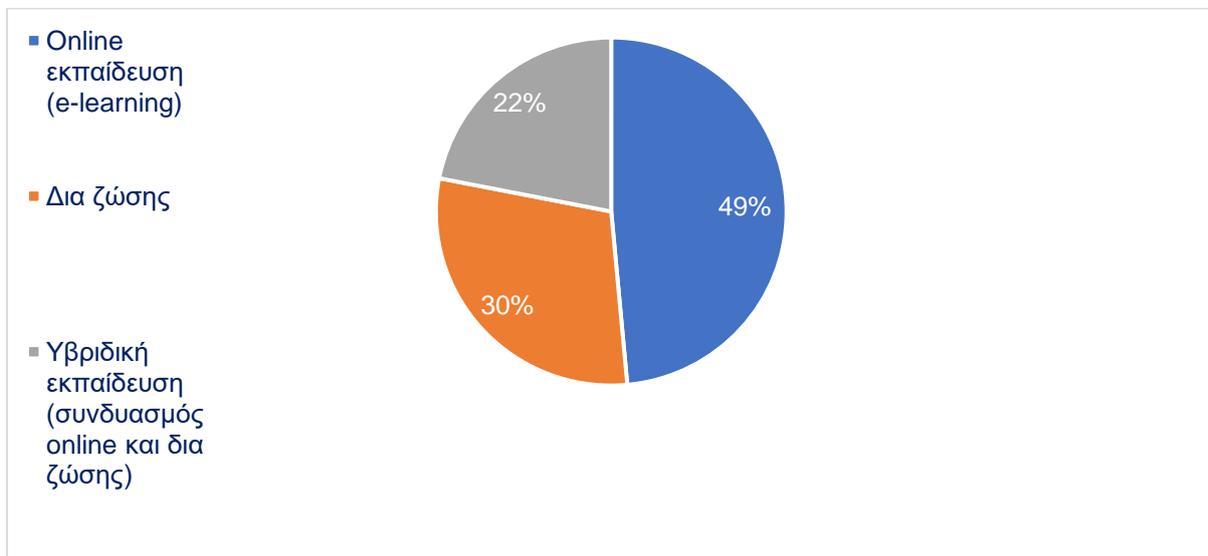
### Γράφημα 1.7. Μέγεθος Επιχείρησης



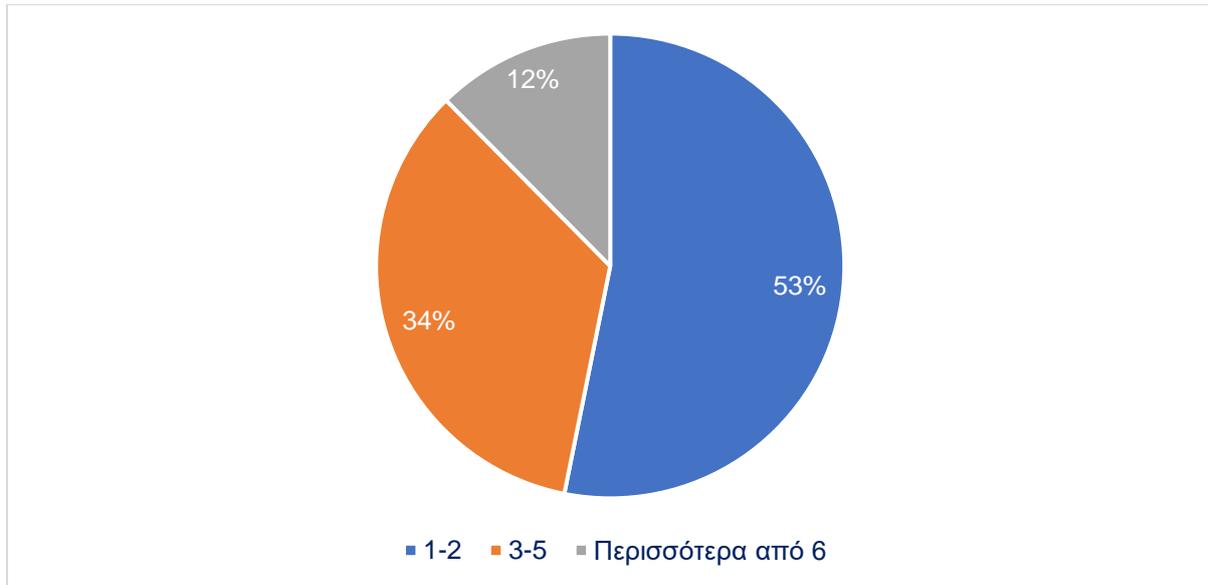
#### 1.2. Προτιμήσεις στην εκπαίδευση και κατάρτιση

Ως προς τον τύπο εκπαίδευσης οι συμμετέχοντες προτιμούν το online format κατά 49%. Το 30% προτιμά τη δια ζώσης εκπαίδευση και ένα συνδυασμό των δύο (υβριδικό μοντέλο) το 22% των ερωτηθέντων. (Γράφημα 1.2.1.).

#### Γράφημα 1.2.1. Τύπος προγράμματος εκπαίδευσης

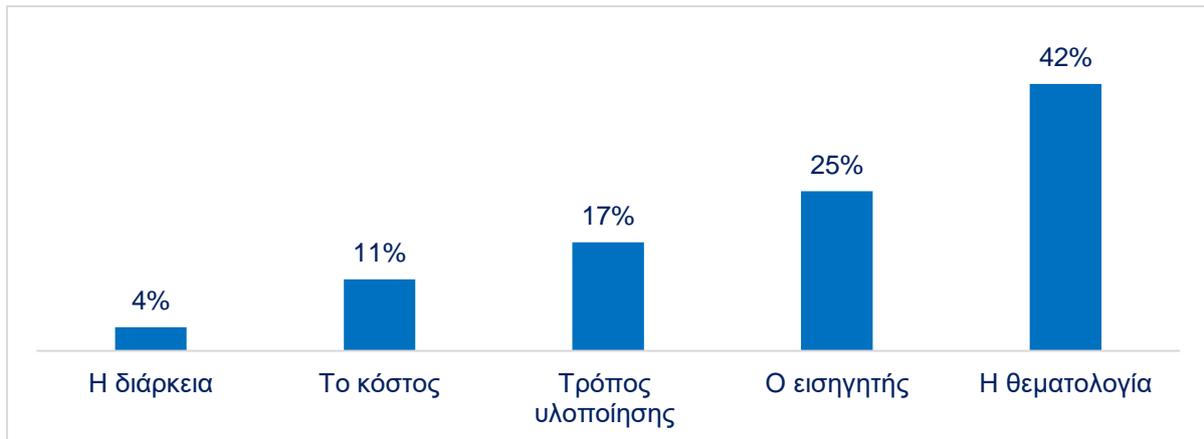


Επιπλέον σε ότι αφορά στη συχνότητα παρακολούθησης σεμιναρίων και εκπαιδευτικών προγραμμάτων, σχεδόν ένας στους δέκα συμμετέχοντες απαντά ότι παρακολουθεί περισσότερα από 6 σεμινάρια το χρόνο και σχεδόν ένας στους τρεις, από τρία έως πέντε εκπαιδευτικά προγράμματα ετησίως. Τέλος μόλις ένας στους δύο, απάντησαν ότι κάθε χρόνο παρακολουθούν από κανένα έως δύο σεμινάρια. (Γράφημα 1.2.2.).

**Γράφημα 1.2.2. Συχνότητα παρακολούθησης εκπαιδευτικών προγραμμάτων**

Για κάθε συμμετέχοντα, τα κριτήρια σύμφωνα με τα οποία επιλέγει ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα διαφέρουν. Ο εισηγητής, η θεματολογία, το κόστος, η διάρκεια και ο τρόπος υλοποίησης ενός εκπαιδευτικού προγράμματος (π.χ. Δια ζώσης, Online. κλπ.) είναι βασικοί παράγοντες που επιδρούν στη διαδικασία λήψης της απόφασης. Για τους συμμετέχοντες των Executive Seminars, το βασικό κριτήριο που οι ίδιοι θέτουν για την επιλογή ενός εκπαιδευτικού προγράμματος, αναδεικνύεται πως είναι η θεματολογία (42%). Ως δεύτερο βασικότερο, οι ίδιοι ερωτηθέντες αναφέρουν πως είναι ο εισηγητής (25%) και έπονται ο τρόπος διεξαγωγής του προγράμματος (17%), το κόστος (11%) και η διάρκειά του (4%).

### Γράφημα 1.2.3. Κριτήρια επιλογής εκπαιδευτικού προγράμματος

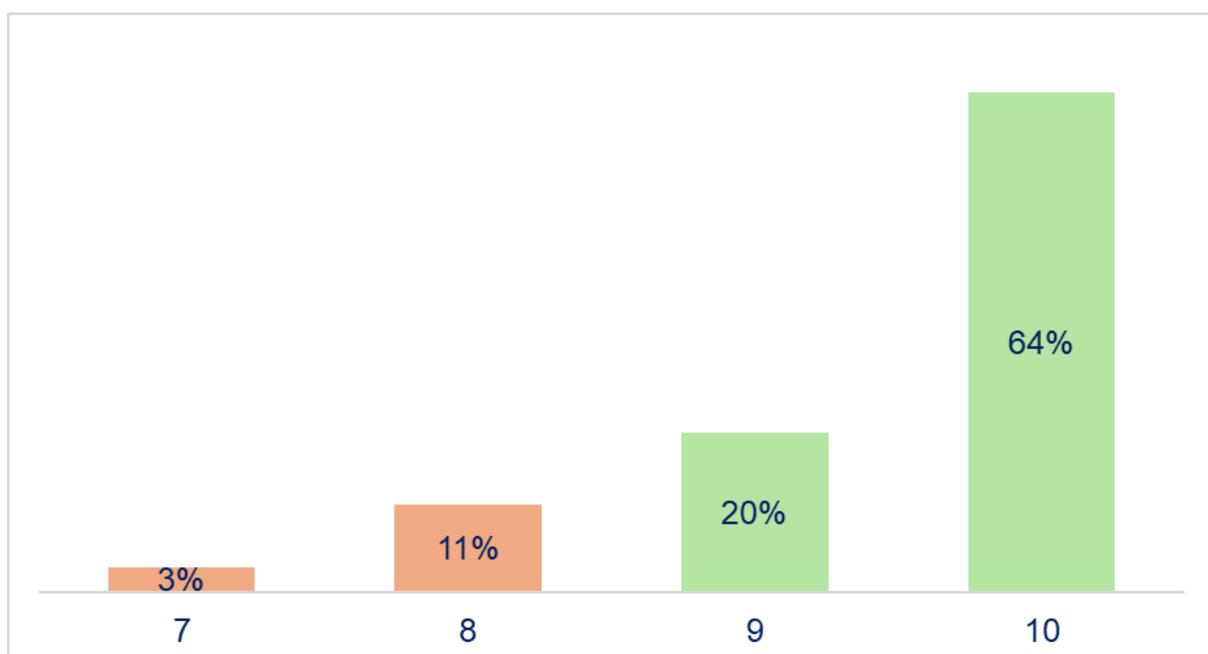


## 2 Αξιολογήσεις

### 2.1. Γενική αξιολόγηση σεμιναρίων

Η ικανοποίηση των συμμετεχόντων από τα προσφερόμενα Executive Seminars κινείται παραδοσιακά σε πολύ υψηλό ποσοστό όπως καταγράφεται στην περιοδική ετήσια έρευνα ικανοποίησης. Αναλυτικότερα την περίοδο 2023-2024, το 64% των ερωτηθέντων, αξιολόγησε με 10 το Executive Seminar συνολικά και το 20% αυτών με 9. Ένας στους δέκα συμμετέχοντες βαθμολόγησε με 8 το Executive Seminar και μόλις το 3% με 7.

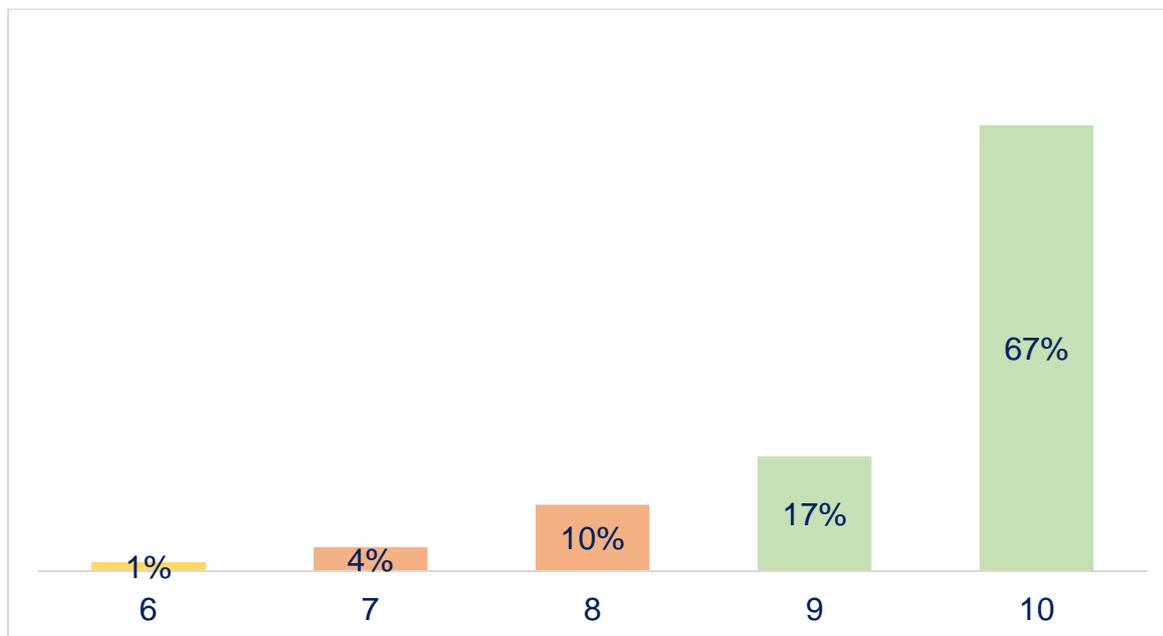
### Γράφημα 2.1.1. Αξιολόγηση Σεμιναρίων



1\* Μη Ικανοποιητικό 10\* Άριστο

Όμοια ήταν η επίδοση και της ποιότητας του εκπαιδευτικού υλικού, με σχεδόν εφτά στους δέκα συμμετέχοντες (67%) να το αξιολογούν ως άριστο. Το 17% βαθμολόγησε την ποιότητά του με εννέα και το 10% με οκτώ (**Γράφημα 2.1.2.**).

### Γράφημα 2.1.2. Αξιολόγηση Εκπαιδευτικού Υλικού



**1\* Μη Ικανοποιητικό 10\* Άριστο**

Μάλιστα, με τις απαντήσεις των συμμετεχόντων στην ερώτηση «Σε τι βαθμό το περιεχόμενο του σεμιναρίου, κάλυψε τις προσδοκίες σας;», επιβεβαιώνεται η ποιοτική διάσταση των προσφερόμενων Executive Seminars. Σχεδόν 3 στους 5 ερωτηθέντες απαντούν πως οι προσδοκίες τους καλύφθηκαν στο ακέραιο με το βαθμό 10 να εκφράζει την άποψή τους. 8 και 9 βαθμολόγησαν στην ίδια ερώτηση τα σεμινάρια, οι 3 στους 10 συμμετέχοντες. (**Γράφημα 2.1.3.**)

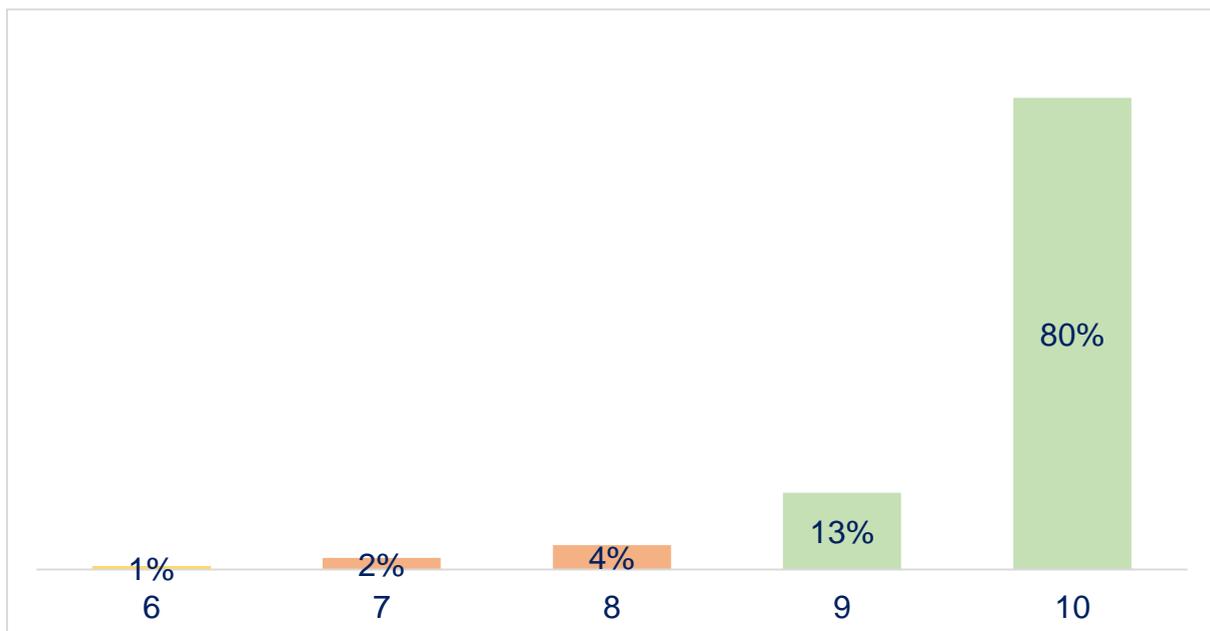
### Γράφημα 2.1.3. Βαθμός κάλυψης προσδοκιών



### 2.2. Γενική αξιολόγηση εισηγητών

Σταθερά υψηλό θεωρείται το επίπεδο των εισηγητών, σύμφωνα με τις απαντήσεις των συμμετεχόντων. Σε σχετική ερώτηση, οκτώ στους δέκα συμμετέχοντες στην έρευνα, αξιολόγησαν τους εισηγητές με 10 (δηλαδή Άριστα). Οι υπόλοιποι στην πλειοψηφία τους ερωτηθέντες, βαθμολόγησαν τους εισηγητές με 9 και 8 (Γράφημα 2.2).

### Γράφημα 2.2. Αξιολόγηση Εισηγητών



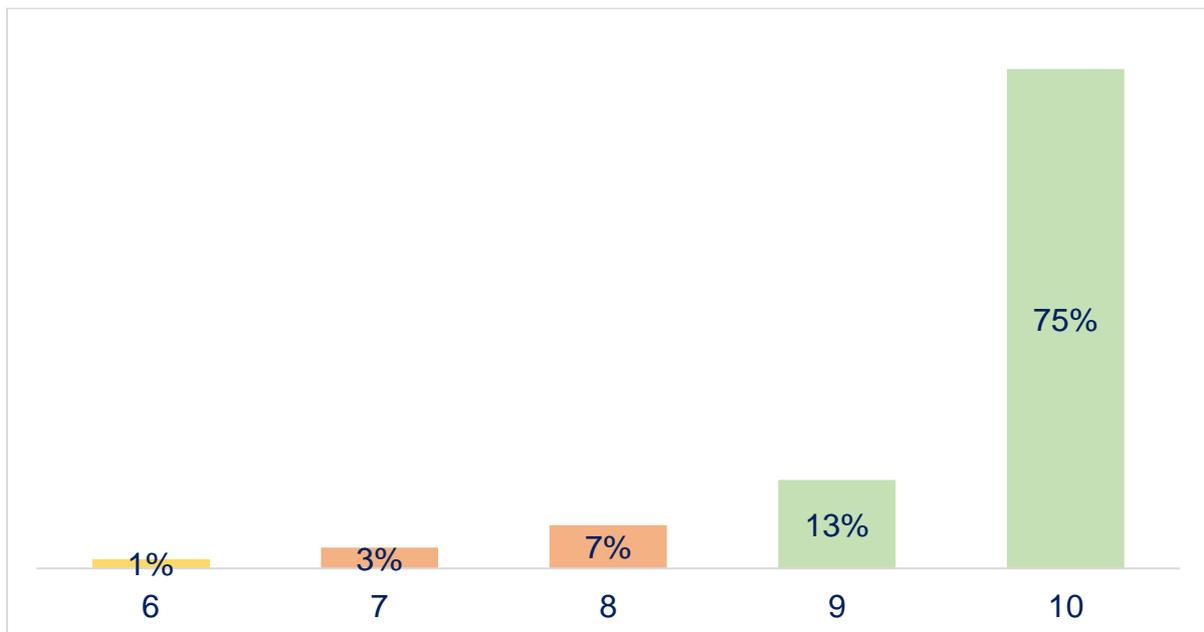
**1\* Μη Ικανοποιητικός 10\* Άριστος**

### 2.3. Net Promoter Score

Η ικανοποίηση των συμμετεχόντων από την ποιότητα των Executive Seminars αποτυπώνεται και σε άλλο σημείο του ερωτηματολογίου όπου καλούνται να εκφράσουν με ένα βαθμό από το 1 (Καθόλου πιθανό) έως το 10 (Εξαιρετικά πιθανό) την πιθανότητα σύστασης των σεμιναρίων του INSETE σε φίλο ή συνεργάτη τους.

Το Net Promoter Score (NPS), χρησιμοποιήθηκε από την έρευνα για να αξιολογηθεί η σχέση που έχει αναπτυχθεί μεταξύ των συμμετεχόντων στα Executive Seminars και του INSETE. Όπως φαίνεται και στο Γράφημα 2.3., 88% (όσοι βαθμολόγησαν με 9 ή 10) συμμετέχοντες θεωρούν πως είναι εξαιρετικά πιθανό να συστήσουν σε φίλο ή συνεργάτη τους, ένα ή περισσότερα Executive Seminars με την υπογραφή του INSETE.

#### Γράφημα 2.3. Net Promoter Score

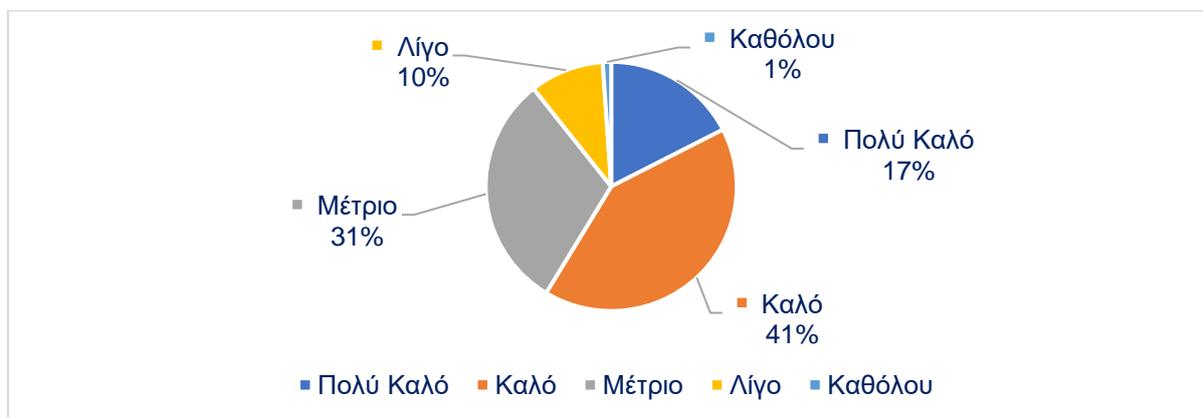


**3 Επίπεδο γνώσεων**

Οι συμμετέχοντες με τις απαντήσεις που παρέχουν στο πλαίσιο της έρευνας, δείχνουν πως αντιλαμβάνονται πλήρως τη γνώση που αποκομίζουν από την παρακολούθηση των Executive Seminars του INSETE. Επιπλέον κατανοούν ότι η γνώση που προσφέρεται στις διαφορετικές θεματικές, είναι εφαρμόσιμη στην εργασιακή τους καθημερινότητα και μάλιστα άμεσα.

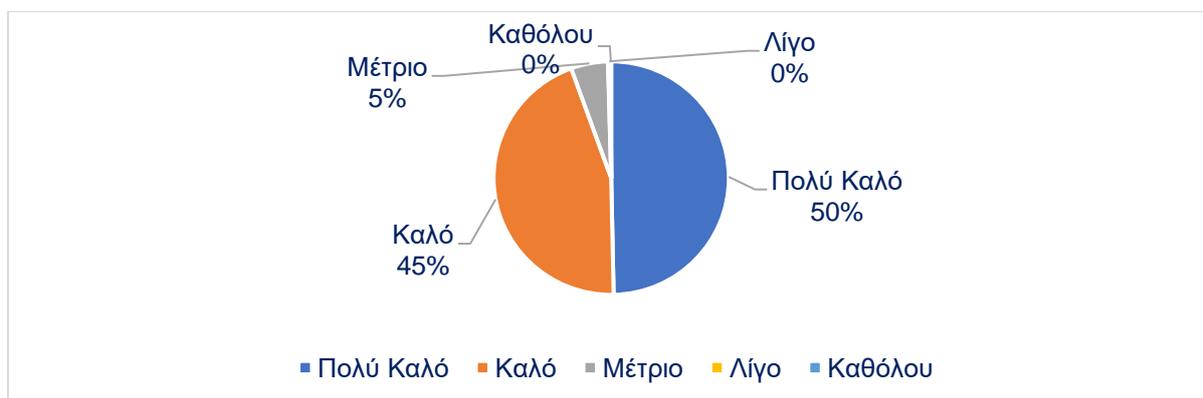
Αρχικά ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να αξιολογήσουν το επίπεδο των γνώσεων τους ΠΡΙΝ παρακολουθήσουν ένα Executive Seminar, επιλέγοντας από την ακόλουθη κλίμακα: Πολύ Καλό, Καλό, Μέτριο, Λίγο, Καθόλου. Οι απαντήσεις παρουσιάζονται στο Γράφημα 3.1.

**Γράφημα 3.1. Επίπεδο Γνώσεων ΠΡΙΝ το Executive Seminar**



Στη συνέχεια ζητήθηκε από τους ίδιους συμμετέχοντες να αξιολογήσουν τις γνώσεις τους στο ίδιο πεδίο αφού ολοκλήρωσαν την παρακολούθηση του Executive Seminar της επιλογής τους με τη βοήθεια της ίδιας κλίμακας. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στο Γράφημα 3.2.

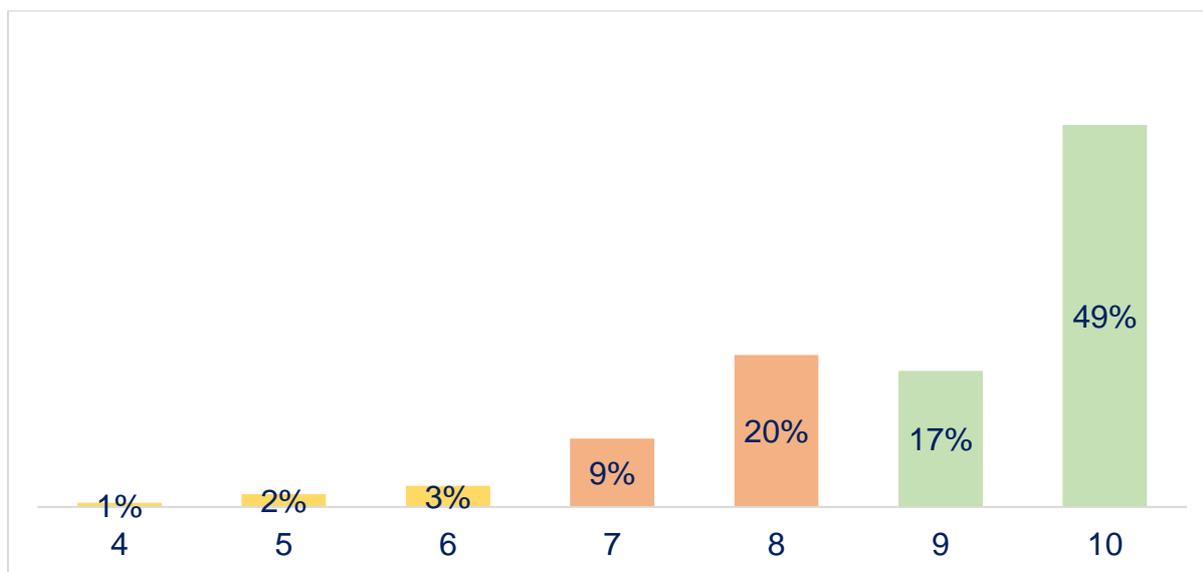
**Γράφημα 3.2. Επίπεδο Γνώσεων ΜΕΤΑ το Executive Seminar**



Εστιάζοντας στο πρώτο γράφημα (ΠΡΙΝ), το 42% των ερωτηθέντων παρουσιάζει με τις απαντήσεις του γνώση ενδιαφέρον για μάθηση και γνώση. Συγκρίνοντας τα δύο γραφήματα, το 37% των συμμετεχόντων βελτιώνει ουσιαστικά τις γνώσεις του σε συγκεκριμένες θεματικές της επιλογής του

Ολοκληρώνοντας αυτή την ενότητα της έρευνας, ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να αξιολογήσουν το βαθμό εφαρμογής της γνώσης που αποκόμισαν από το Executive Seminar της επιλογής τους δίνοντας το βαθμό 1 στο ενδεχόμενο καθόλου εφαρμόσιμης γνώσης και 10 για εξαιρετικά εφαρμόσιμες γνώσεις. Όπως φαίνεται στο γράφημα 3.3., σχεδόν ένας στους δύο συμμετέχοντες θεωρεί τις γνώσεις που αποκόμισε ως εξαιρετικά εφαρμόσιμες ενώ 4 στους δέκα τις αξιολογεί από μέτρια εφαρμόσιμες έως πολύ εφαρμόσιμες.

### Γράφημα 3.3. Βαθμός εφαρμογής γνώσης



## 4 Προσέλκυση προσωπικού επιχειρήσεων φιλοξενίας

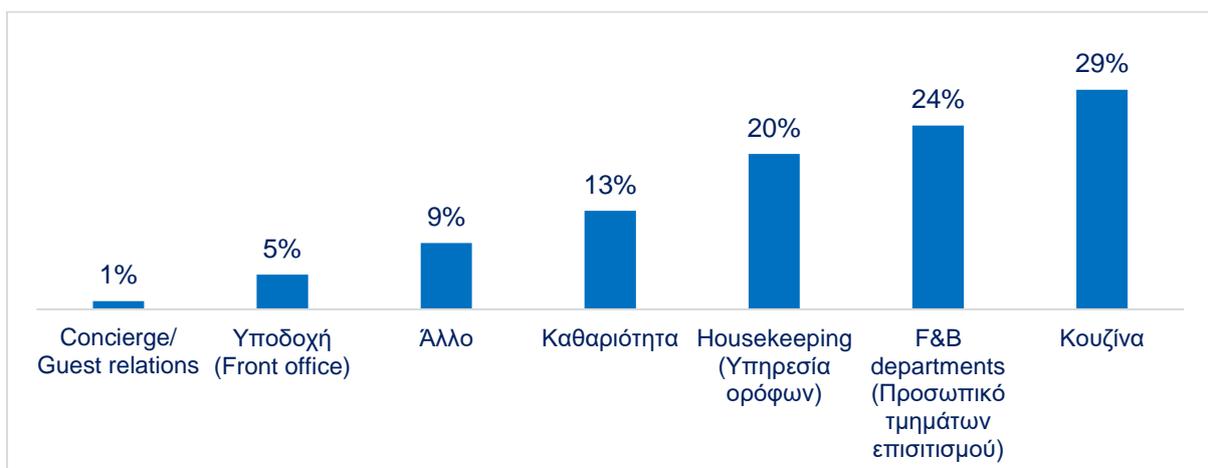
### 4.1 Η έλλειψη του προσωπικού στις επιχειρήσεις φιλοξενίας

Αποτελεί διαχρονικό πλέον ζήτημα για το σύνολο των επιχειρήσεων του τομέα του τουρισμού, η αδυναμία προσέλκυσης προσωπικού που θα στελεχώσει Τα τελευταία χρόνια εκτενής είναι τα τμήματα των επιχειρήσεων. Για τους συμμετέχοντες στην έρευνα, το πρόβλημα είναι υπαρκτό με το έλλειμμα να είναι συντριπτικά πιο ορατό περισσότερο στα στελέχη της πρώτης γραμμής (Front Liners) σε ποσοστό 74%.

Ένα εξίσου σημαντικό ποσοστό (16%) διαπιστώνει έλλειψη προσωπικού σε θέσεις υπευθύνων και προϊσταμένων τμημάτων. Πολύ διαφορετική είναι η εικόνα στις θέσεις των γενικών διευθυντών και διευθυντών τμημάτων με 4% και 6% αντίστοιχα να απαντούν ότι εντοπίζουν έλλειψη στις θέσεις αυτές (**Γράφημα 4.1.**).

**Γράφημα 4.1. Έλλειψη προσωπικού σε θέσεις εργασίας**

Επικεντρώνοντας την έρευνα στο ζήτημα της έλλειψης εργατικού δυναμικού, ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να υποδείξουν τα τμήματα εκείνα που εντοπίζεται το μεγαλύτερο πρόβλημα προσέλκυσης και πρόσληψης προσωπικού. Βάση των απαντήσεών τους, σε αρκετά τμήματα εντοπίζεται εξίσου σημαντική ανάγκη για προσωπικό. 20%, αναφέρει πως το τμήμα της υπηρεσίας ορόφων, 24% στο τμήμα του F&B και το 29% τμήμα της κουζίνας, αναζητούν εναγωνίως προσωπικό. Αντίθετα, το τμήμα της υποδοχής δε δείχνει να παρουσιάζει ανάλογες ανάγκες με μόλις 5% των συνολικών απαντήσεων να το αναφέρουν.

**Γράφημα 4.1.2. Τμήματα ξενοδοχείων με υψηλό ποσοστό έλλειψης προσωπικού**

Ποια είναι όμως τα αίτια για την εξέλιξη αυτή η οποία επισημαίνεται ότι δεν αποτελεί «προνόμιο» της εγχώριας πραγματικότητας αλλά είναι μια παγιωμένη συνθήκη διεθνώς. Οι συμμετέχοντες ανέδειξαν ως κυρίαρχο αίτιο τη μη ικανοποιητική αμοιβή (20%) και ακολουθούν η εποχική απασχόληση (15%), οι συνθήκες εργασίας (12%) αλλά και η έλλειψη παροχής κινήτρων (14%) (Γράφημα 4.1.3).

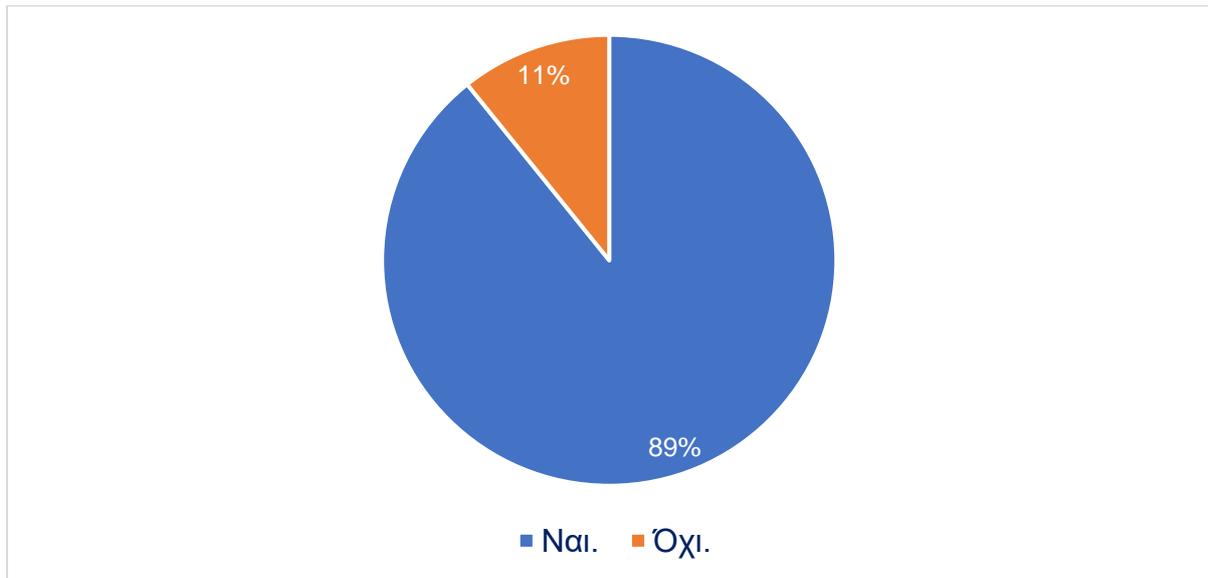
#### Γράφημα 4.1.3. Βασικοί λόγοι αδυναμίας προσέλκυσης προσωπικού



#### 4.2 Αρνητικές Επιδράσεις στη λειτουργία των επιχειρήσεων φιλοξενίας

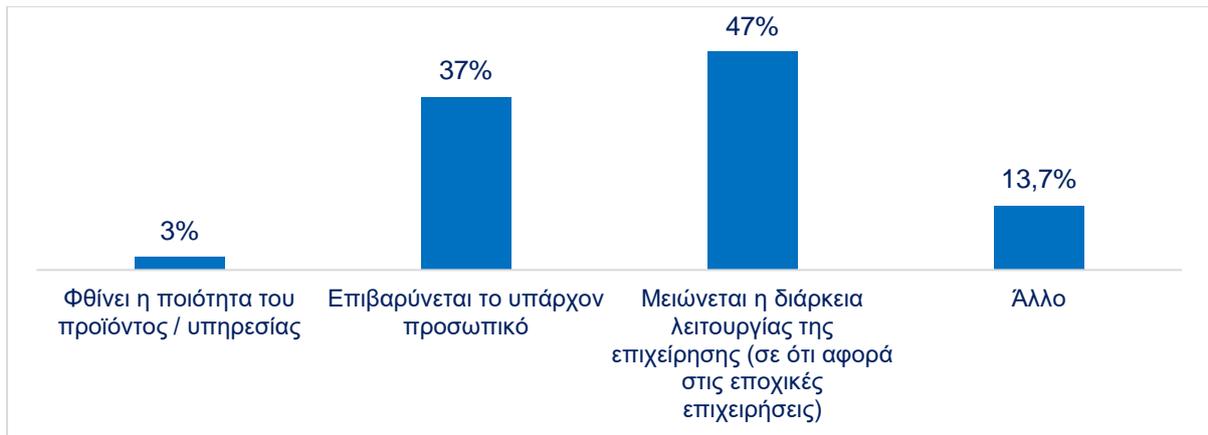
Ως άμεση συνέπεια της υπάρχουσας έλλειψης, προκύπτει η δυσκολία στη λειτουργία των επιχειρήσεων ειδικά με δεδομένο ότι πρόκειται για παροχή υπηρεσιών από άνθρωπο σε άνθρωπο. Οι επιδράσεις στη λειτουργία των επιχειρήσεων του τομέα διαπιστώνονται από το σύνολο σχεδόν των συμμετεχόντων (89%) στην έρευνα απαντώντας καταφατικά σε σχετική ερώτηση (**Γράφημα 4.2**).

##### Γράφημα 4.2. Επιδράσεις στη λειτουργία των επιχειρήσεων

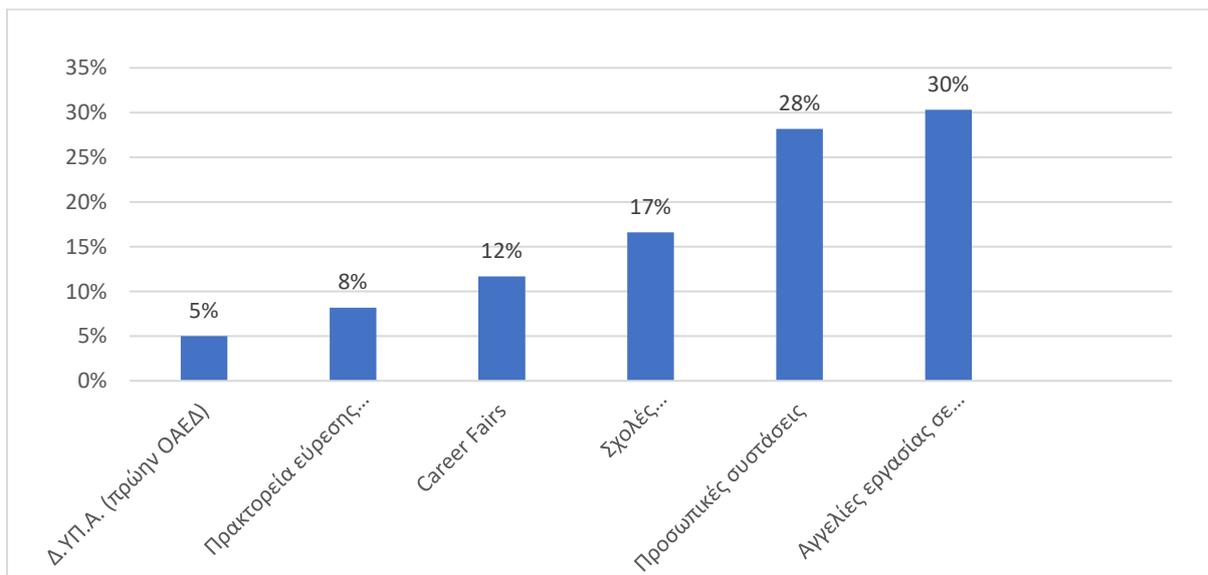


Από τους συμμετέχοντες εκείνους που απάντησαν θετικά στο προηγούμενο ερώτημα, ζητήθηκε να προσδιορίσουν τις επιδράσεις της έλλειψης εργατικού δυναμικού στις επιχειρήσεις φιλοξενίας με σαφή και συγκεκριμένο τρόπο.

Το 47% απαντά ότι επιβαρύνεται το υπάρχον προσωπικό και το 44% ότι φθίνει η ποιότητα του προϊόντος/υπηρεσίας. Στο **Γράφημα 4.2.1**, καταγράφονται αναλυτικά οι απαντήσεις των ερωτηθέντων σχετικά.

**Γράφημα 4.2.1. Διαφορετικές επιδράσεις στη λειτουργία των επιχειρήσεων.****4.3 Τρόποι προσέλκυσης προσωπικού**

Με ποιο τρόπο οι επιχειρήσεις επικοινωνούν τις διαθέσιμες θέσεις τους και ποιες είναι οι συνηθέστερες πηγές με υποψήφιους εργαζόμενους; Από την έρευνα προκύπτει πως τόσο οι αγγελίες εργασίας σε οποιοδήποτε online περιβάλλον και οι προσωπικές συστάσεις κυριαρχούν στις προτιμήσεις των υπευθύνων για την στελέχωση. Σε μικρότερο ποσοστό, αλλά με σχετική δυναμική οι σχολές τουρισμού και τα career fairs περιλαμβάνονται επίσης στις δημοφιλέστερες μεθόδους εύρεσης προσωπικού. (Γράφημα 4.3.).

**Γράφημα 4.3. Μέθοδοι ανεύρεσης προσωπικού**

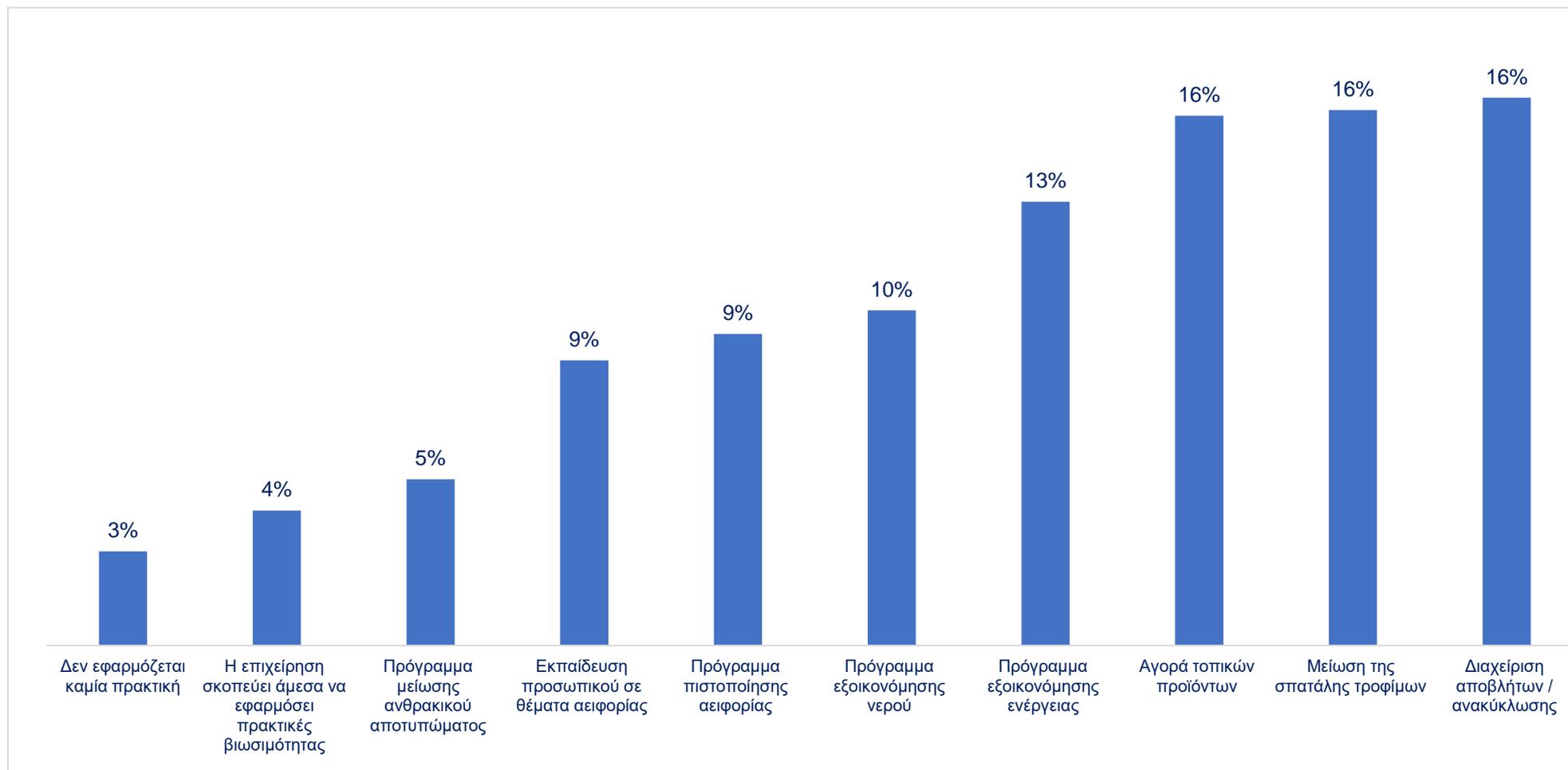
## 5 Δεξιότητες και Σύγχρονες πρακτικές στις επιχειρήσεις φιλοξενίας

Μια διαφορετική πτυχή των εργαζομένων και των επιχειρήσεων αποπειράθηκε να διερευνήσει η παρούσα έρευνα. Οι πρακτικές που εφαρμόζουν οι επιχειρήσεις φιλοξενίας σε σχέση με σύγχρονα ζητήματα που απασχολούν το επιχειρηματικό περιβάλλον τέθηκαν στο επίκεντρο της έρευνας. Η βιωσιμότητα, το τρίπτυχο προσβασιμότητα-ισότητα-συμπερίληψη και ο βαθμός ψηφιακού γραμματισμού είναι οι πυλώνες της έρευνας στο σύγχρονο τομέα του τουρισμού. Με γνώμονα την σταδιακή επικράτηση των τάσεων αυτών, ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να καταγράψουν το βαθμό εφαρμογής πρακτικών βιωσιμότητας και Diversity, Equity and Inclusion (Εφεξής D.E.I.) στις επιχειρήσεις που απασχολούνται. Επιπλέον κλήθηκαν να δηλώσουν την επιθυμία τους να αποκτήσουν ή να βελτιώσουν συγκεκριμένες ψηφιακές δεξιότητες από συγκεκριμένη λίστα που τους δόθηκε.

### 5.1. Πρακτικές βιωσιμότητας στις επιχειρήσεις

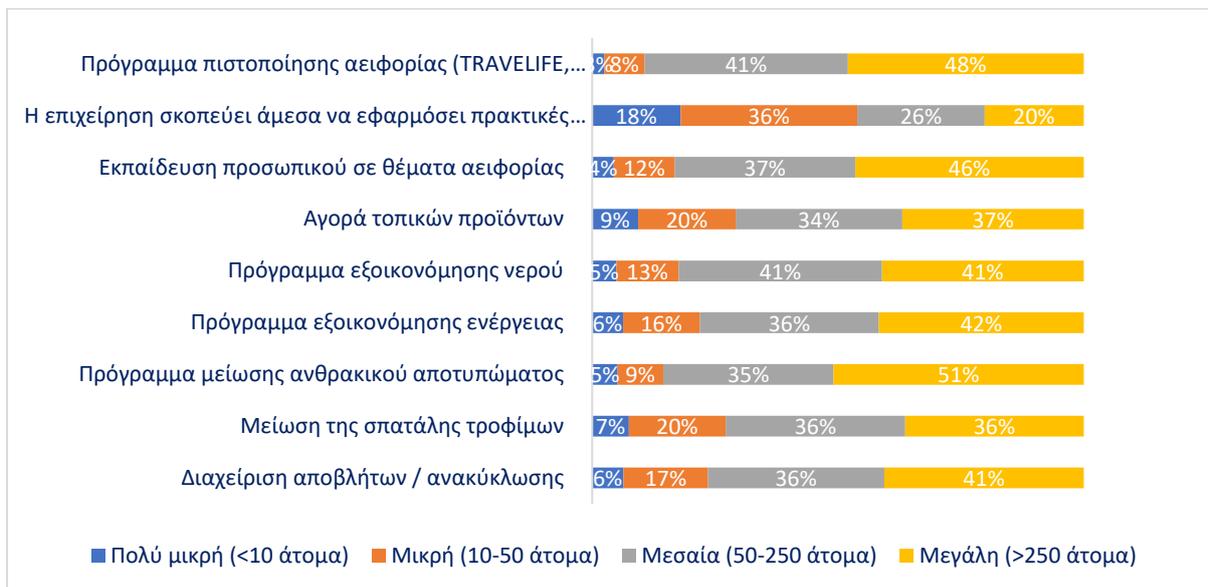
Η ερώτηση καλεί τους συμμετέχοντες να αναφέρουν εκείνες τις πρακτικές βιωσιμότητας που οι επιχειρήσεις στις οποίες απασχολούνται εφαρμόζουν όπως είναι η διαχείριση αποβλήτων, η εξοικονόμηση ενέργειας και η αγορά τοπικών προϊόντων. Επίσης στο ενδεχόμενο μη εφαρμογής πρακτικών, ζητήθηκε από τους ίδιους να το δηλώσουν. Σύμφωνα με τις απαντήσεις τους, μόνο το 3% δήλωσε πως η επιχείρησή τους δεν εφαρμόζει καμία πρακτική. Από την άλλη, σχεδόν 2 στους 10 απάντησαν ότι η επιχείρησή τους, διαχειρίζεται απόβλητα και πραγματοποιεί ανακύκλωση, μεριμνά για τη μείωση της σπατάλης τροφίμων και επιλέγει τοπικά προϊόντα στις προμήθειές της. Στα λιγότερο δημοφιλή είναι τα προγράμματα μείωσης ανθρακικού αποτυπώματος (5%) και πιστοποίησης αειφορίας (9%).

Γράφημα 5.1. Πρακτικές βιωσιμότητας σε επιχειρήσεις φιλοξενίας



Οι επιχειρήσεις που φαίνεται να πρωτοστατούν στον «αγώνα υπέρ της προστασίας του περιβάλλοντος» είναι σύμφωνα με την έρευνα εκείνες που απασχολούν περισσότερα από 250 άτομα. Ενθαρρυντικό είναι το γεγονός ότι και οι μεσαίες επιχειρήσεις εφαρμόζουν αντίστοιχα σε ικανοποιητικό βαθμό διάφορες πρακτικές βιωσιμότητας. Οι μικρότερες επιχειρήσεις βάση των απαντήσεων των συμμετεχόντων, δείχνουν σαφώς την πρόθεσή τους να κινηθούν προς αυτή την κατεύθυνση.

### Γράφημα 5.1.1. Πρακτικές Βιωσιμότητας σε επιχειρήσεις φιλοξενίας



### 5.2. Πρακτικές D.E.I. στις επιχειρήσεις

Η έννοια του D.E.I. περιλαμβάνει την προσβασιμότητα, την ισότητα και τη συμπερίληψη. Οι συμμετέχοντες επέλεξαν από την ακόλουθη λίστα τις πρακτικές εκείνες που ακολουθούν οι επιχειρήσεις τους:

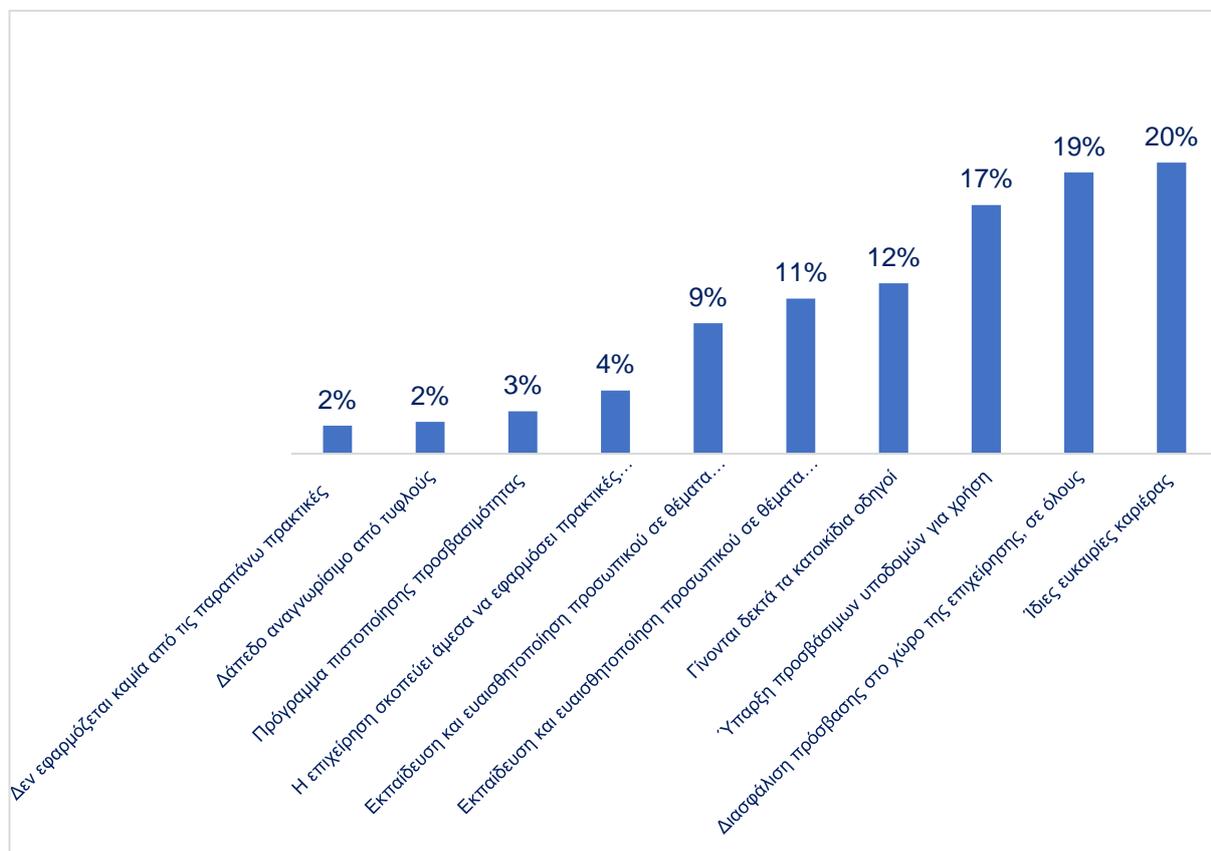
- Δάπεδο αναγνώριση από τυφλούς
- Πρόγραμμα πιστοποίησης προσβασιμότητας (όπως CPAAC, CPABE, WAS, CPWA, ADS)
- Εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση προσωπικού σε θέματα συμπερίληψης
- Εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση προσωπικού σε θέματα προσβασιμότητας
- Ύπαρξη προσβάσιμων υποδομών για χρήση, κατά τη διάρκεια παραμονής στην επιχείρηση (προσβάσιμα δωμάτια, προσβάσιμες τουαλέτες)
- Γίνονται δεκτά τα κατοικίδια οδηγού

- Διασφάλιση πρόσβασης στο χώρο της επιχείρησης, σε όλους, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αναπηρία και μειωμένη κινητικότητα. (ράμπα, ασανσέρ)
- Ίδιες ευκαιρίες καριέρας ανεξαρτήτως φύλου, σεξουαλικού προσανατολισμού, θρησκείας ή κοινωνικής καταγωγής

Στο ενδεχόμενο μη εφαρμογής κάποιας πρακτικής, οι συμμετέχοντες είχαν τη δυνατότητα να το επιλέξουν ως απάντηση.

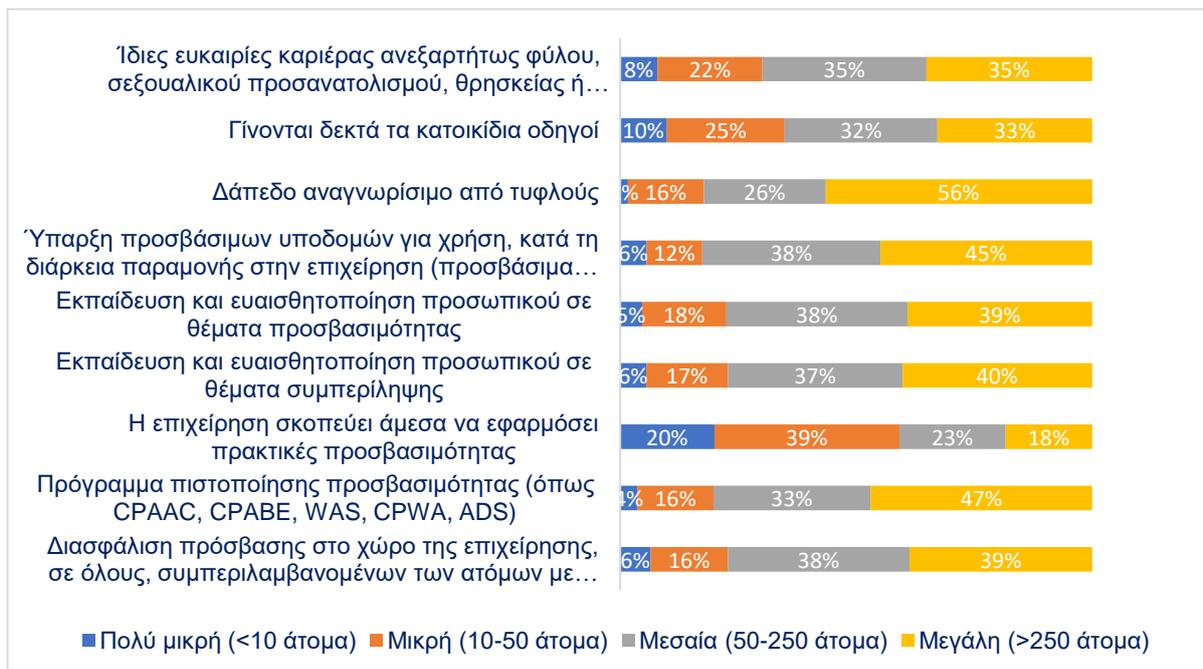
Όπως καταγράφηκαν οι απαντήσεις, διαπιστώνεται ότι οι επιχειρήσεις εστιάζουν κυρίως στην παροχή ίδιων ευκαιριών καριέρας (20%), στη διασφάλιση πρόσβασης στο χώρο της επιχείρησης σε όλους, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αναπηρία και μειωμένη κινητικότητα. (ράμπα, ασανσέρ) (19%) και στην ύπαρξη προσβάσιμων υποδομών για χρήση, κατά τη διάρκεια παραμονής στην επιχείρηση (προσβάσιμα δωμάτια, προσβάσιμες τουαλέτες) (17%). Σε μικρότερα ποσοστά, εντοπίζονται οι δράσεις εκπαίδευσης και ευαισθητοποίησης προσωπικού σε θέματα συμπερίληψης και προσβασιμότητας (11-12%). Τέλος μόλις 2 στους 100 απάντησαν ότι η επιχείρησή τους δεν εφαρμόζει καμία από τις πρακτικές που αναφέρονται.

## Γράφημα 5.2. Πρακτικές D.E.I. σε επιχειρήσεις φιλοξενίας



Σε ένα δεύτερο επίπεδο ανάλυσης, η έρευνα προσπάθησε να συσχετίσει το μέγεθος των επιχειρήσεων με τις πρακτικές DEI που ακολουθούν. Όπως αποτυπώνεται στο Γράφημα 5.2.1., η πλειοψηφία των επιχειρήσεων μεγάλου μεγέθους, εφαρμόζουν αρκετές από τις αναφερθείσες πρακτικές D.E.I. Από την άλλη, εντοπίζεται μια τάση των μικρών και ειδικά των μεσαίων επιχειρήσεων, να «ακολουθήσουν» τις μεγαλύτερες σε σχέση με την εφαρμογή πρακτικών συμπερίληψης.

### Γράφημα 5.2.1. Πρακτικές D.E.I. σε επιχειρήσεις φιλοξενίας



### 5.3. Ψηφιακές δεξιότητες στους εργαζομένους

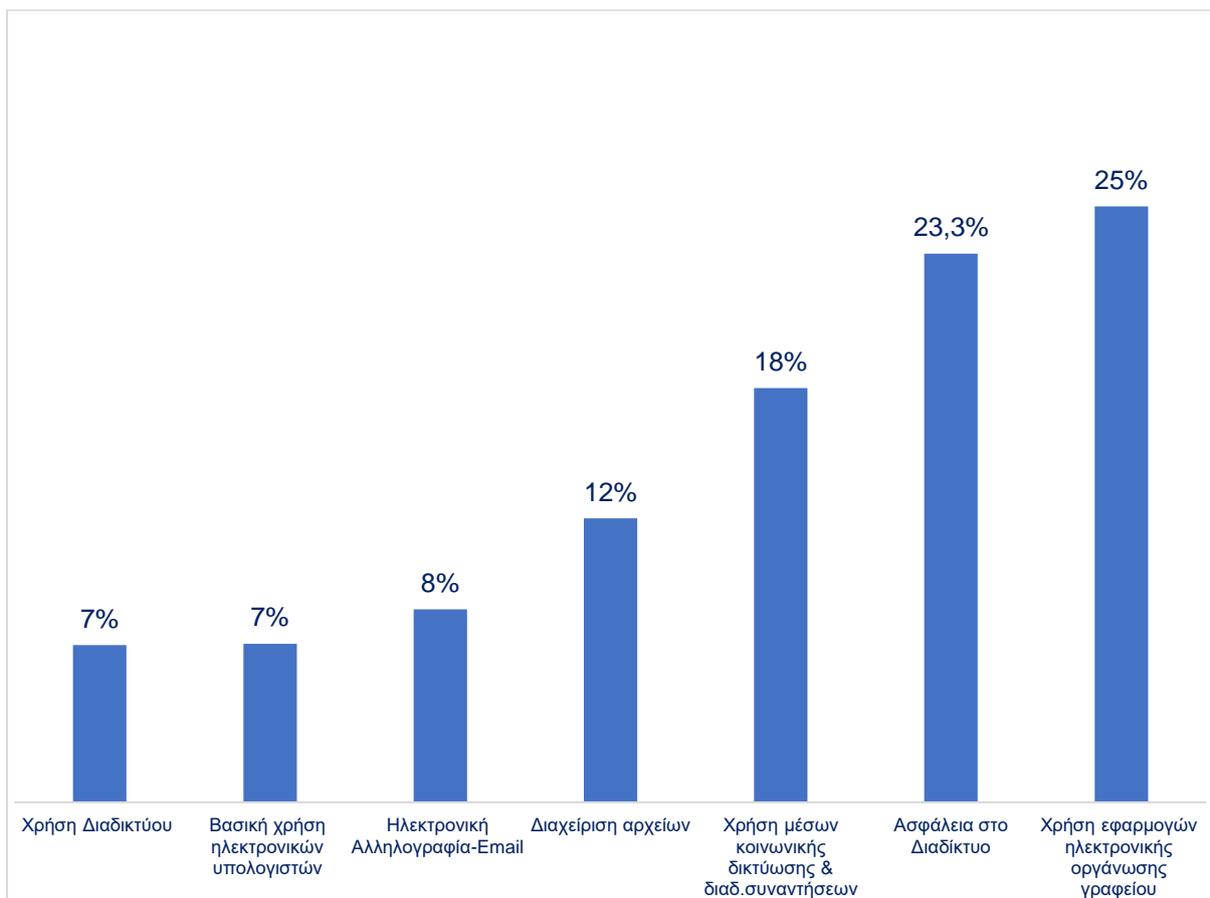
Ο ψηφιακός γραμματισμός αποτελεί φλέγον θέμα συζήτησης στο σύγχρονο επιχειρηματικό περιβάλλον για κάθε βαθμίδα εργαζομένων και κλάδο εργασίας. Στις ψηφιακές δεξιότητες περιλαμβάνονται:

- Χρήση Διαδικτύου (Περιήγηση στις διαφορετικές μηχανές αναζήτησης, αναζήτηση πληροφοριών)
- Βασική χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών (Ενεργοποίηση/απενεργοποίηση συσκευής, βασική πλοήγηση στην επιφάνεια εργασίας)
- Ηλεκτρονική Αλληλογραφία-Email (Δημιουργία και αποστολή e-mail, Ανάγνωση και οργάνωση e-mail)
- Διαχείριση αρχείων (Δημιουργία, ονομασία, αποθήκευση, αντιγραφή αρχείων)
- Χρήση μέσων κοινωνικής δικτύωσης και διαδικτυακών συναντήσεων

- Ασφάλεια στο Διαδίκτυο (Πραγματοποίηση διαδικτυακών αγορών, απόπειρες εξαπάτησης μέσω mail, κá)
- Χρήση εφαρμογών ηλεκτρονικής οργάνωσης γραφείου (Δημιουργία, Επεξεργασία και Μορφοποίηση κειμένου, Υπολογιστικά φύλλα, κá).

Τα σημεία αυτά αποτέλεσαν και τα κύρια στοιχεία που οι συμμετέχοντες επέλεξαν στις απαντήσεις τους να δηλώσουν ότι επιθυμούν να αποκτήσουν ή να βελτιώσουν. Εντυπωσιακό είναι το γεγονός ότι ένας στους τέσσερις συμμετέχοντες εντοπίζει αδυναμία στη χρήση εφαρμογών ηλεκτρονικής οργάνωσης γραφείου. Επίσης ένας στους πέντε επιθυμεί να αποκτήσει ή ενισχύσει τις δεξιότητές του στην ασφάλεια στο Διαδίκτυο. Αντίθετα στη χρήση του και στη βασική χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών, το ποσοστό 7% δείχνει πως δεν υπάρχει μεγάλη αναγκαιότητα.

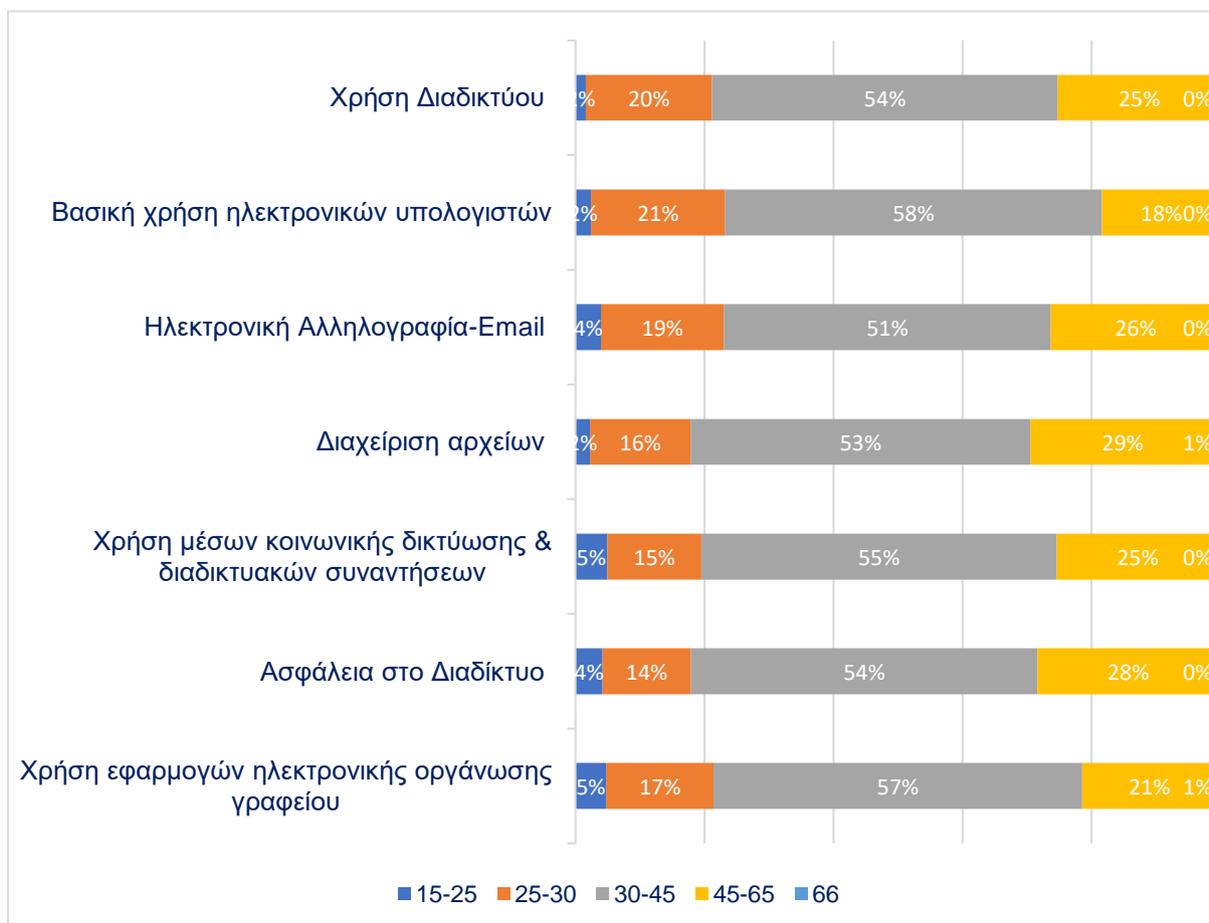
### Γράφημα 5.3. Ενίσχυση ψηφιακών δεξιοτήτων



Η διαφοροποίηση των αναγκών που οι συμμετέχοντες στην έρευνα παρουσίασαν έχει ενδεχομένως σχέση με την ηλικία αυτών. Έτσι, διερευνήθηκαν οι απαντήσεις που έδωσε κάθε ηλικιακή ομάδα και κατηγοριοποιήθηκαν ανάλογα (Γράφημα 5.3.1.). Ένα πρώτο στοιχείο που ανέδειξε η συσχέτιση αυτή, είναι πως ένας στους δύο συμμετέχοντες που ανήκουν στην ηλικιακή

ομάδα 30-45 ετών, διαπιστώνει αδυναμία στο σύνολο των ψηφιακών δεξιοτήτων. Από την άλλη, σε πολύ χαμηλά επίπεδα κινείται ο ψηφιακός αναλφαριθμητισμός των εκπροσώπων της Generation Y (25-30 ετών) με έναν στους εκατό και δύο στους εκατό κατά τύπο δεξιότητας να δηλώνουν ανάγκη βελτίωσης.

**Γράφημα 5.3.1. Ενίσχυση ψηφιακών δεξιοτήτων ανά ηλικιακή ομάδα**



**6 Το μέλλον της εκπαίδευσης**

Έχοντας ολοκληρώσει την καταγραφή της παρούσας κατάστασης τόσο από την πλευρά του απασχολούμενου όσο και από την αντίστοιχη της επιχείρησης, είναι σημαντικό να πραγματοποιηθεί μια προσπάθεια ανίχνευσης και μελλοντικών αναγκών εκπαίδευσης. Για το σκοπό αυτό, τέθηκαν δυο διαφορετικές ερωτήσεις στους συμμετέχοντες με την πρώτη να τους καλεί να αναφέρουν τις δεξιότητες εκείνες που επιθυμούν οι ίδιοι να βελτιώσουν και η δεύτερη τις θεματικές που προτιμούν να παρακολουθήσουν.

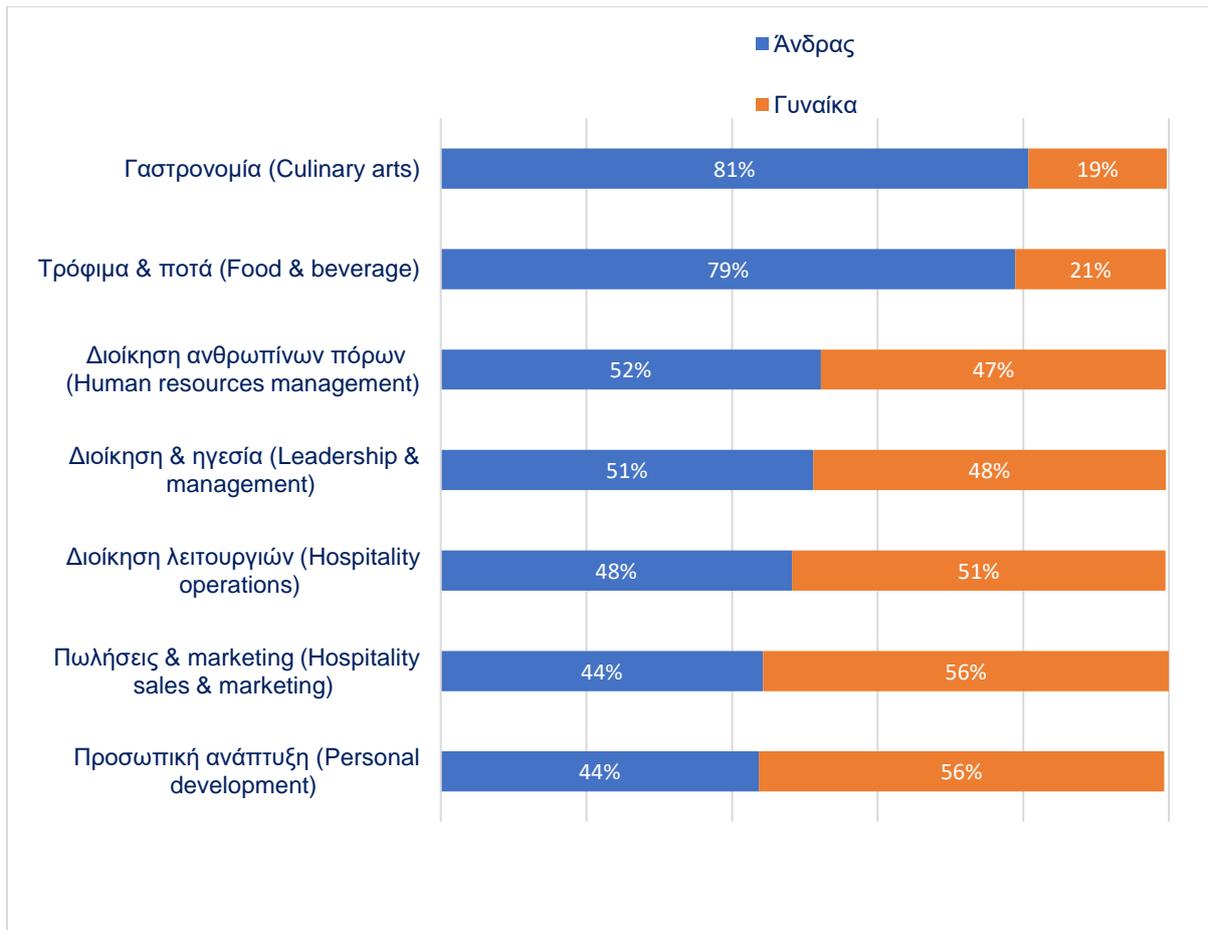
### 6.1. Επιθυμητές κατηγορίες θεματικών για μελλοντικά σεμινάρια

Με μια πρώτη οριζόντια ανάγνωση του γραφήματος 5.1. διαπιστώνεται ότι οι συμμετέχοντες εκφράζουν την ανάγκη να καταρτιστούν σε κάθε θεματική, ανάλογα με την προσωπική τους διαδρομή. Διοίκηση λειτουργιών, πωλήσεις και μάρκετινγκ, τρόφιμα και ποτά και διοίκηση ανθρωπίνων πόρων σύμφωνα με τις απαντήσεις του δείγματος βρίσκονται στο ίδιο ακριβώς σημείο της ζήτησης με ποσοστά που κυμαίνονται μεταξύ 11% και 12%. Ελαφρά πιο υψηλή ζήτηση σημειώνουν θεματικές που σχετίζονται με τη γαστρονομία (17%) και την προσωπική ανάπτυξη (15%). Στην κορυφή της ζήτησης, τοποθετείται τουλάχιστον τη χρονική περίοδο διεξαγωγής της έρευνας, το πεδίο της διοίκησης και ηγεσίας (22%).

**Γράφημα 6.1. Θεματικές μελλοντικών σεμιναρίων**



Ως προς το προφίλ των συμμετεχόντων που επέλεξαν κάθε θεματική πραγματοποιήθηκε ανάλυση ως προς το φύλο και παρουσιάζονται στο Γράφημα 6.1.1. Ξεχωριστό ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός ότι στα θεματικά πεδία της Διοίκησης, τόσο οι γυναίκες όσο και οι άνδρες δηλώνουν σχεδόν εξίσου την ανάγκη τους να εκπαιδευθούν περαιτέρω. Στο πεδίο της γαστρονομίας και του F&B, 8 στους 10 άνδρες δήλωσαν την επιθυμία να εκπαιδευθούν εκτενέστερα σε νέες θεματολογίες, γεγονός απόλυτα ρεαλιστικό δεδομένου του προφίλ των επαγγελματιών.

**Γράφημα 6.1.1. Προφίλ συμμετεχόντων ανά θεματική****6.2. Επιθυμητές δεξιότητες**

Είναι πολύ θετικό και αισιόδοξο το γεγονός ότι οι απασχολούμενοι στον κλάδο αναγνωρίζουν τις ανάγκες τους σε δεξιότητες και εκδηλώνουν πρόθεση να τις ενισχύσουν.

Στην κορυφή της ζήτησης, σύμφωνα με τις απαντήσεις των συμμετεχόντων βρίσκεται η στρατηγική αντίληψη με ποσοστό 14% ενώ την μικρότερη ζήτηση σημειώνουν η συναισθηματική νοημοσύνη και η συστημική σκέψη με 7% και το κίνητρο και ήθος με 6%.

**Γράφημα 6.2. Δεξιότητες προς ανάπτυξη**



Αξίζει να σημειωθεί ότι στη δεξιότητα Συναισθηματική Νοημοσύνη, περισσότερες γυναίκες (52%) συγκριτικά με τους άνδρες (47%). Αντίθετα, έξι στους δέκα άνδρες επιδιώκουν να ενισχύσουν τις δεξιότητές τους, στη βιώσιμη ανάπτυξη ενώ στο ίδιο πεδίο εντόπισαν ανάγκη μόλις τρεις στις δέκα γυναίκες.

**Γράφημα 6.2.1. Προφίλ συμμετεχόντων ανά δεξιότητα**

