

Οι εκπαιδευτικές ανάγκες των επιχειρήσεων στον κλάδο του τουρισμού στην Ελλάδα



Ιούλιος 2014

Επιμέλεια: Ινστιτούτο ΣΕΤΕ

Λεωφ. Αμαλίας 34 - 105 58 Αθήνα

www.insete.gr - info@insete.gr

©SETE Intelligence – Επιτρέπεται η αναδημοσίευση με την προϋπόθεση της αναφοράς στην Πηγή

Περιεχόμενα

	Αρ. σελ. pdf
Εισαγωγή.....	3
Ανασκόπηση Βιβλιογραφίας.....	4
Συμπεράσματα Έρευνας Πεδίου στους επιμέρους κλάδους του τουρισμού.....	52
Πρακτικά Συνάντησης Εργασίας για τις Ανάγκες του Ανθρώπινου Δυναμικού στον Τουρισμό	77

Εισαγωγή

Ο παρών τόμος αποσκοπεί στο να συμβάλλει στη δημιουργία ενός πλαισίου για την διαμόρφωση πολιτικών εκπαίδευσης των εργαζομένων στον τουριστικό τομέα στην Ελλάδα, που θα βασίζεται σε ουσιαστική πληροφόρηση για την κατάσταση που επικρατεί στην εν λόγω αγορά εργασίας στην Ελλάδα και διεθνώς. Οι ενότητες του τόμου είναι οι ακόλουθες

- **Ανασκόπηση Βιβλιογραφίας:** παρουσιάζονται οι «Μεγάλες Τάσεις» (Megatrends) στην αγορά εργασίας στην Ελλάδα και διεθνώς καθώς και τα ιδιαίτερα προβλήματα που σχετίζονται με την ανεργία των νέων και την ένταξή τους στην αγορά εργασίας. Στη συνέχεια γίνεται σύντομη παρουσίαση του κλάδου του τουρισμού στην Ελλάδα και της απασχόλησης σε αυτόν και των χαρακτηριστικών της. Η ενότητα αυτή ολοκληρώνεται με την παρουσίαση του ερωτηματολογίου που χρησιμοποιήθηκε στην έρευνα πεδίου, τα συμπεράσματα της οποίας παρουσιάζονται στην επόμενη ενότητα.
- **Συμπεράσματα Έρευνας Πεδίου:** αναλυτική παρουσίαση των συμπερασμάτων της έρευνας πεδίου που έγινε στους επιμέρους κλάδους του τουρισμού. Η μεγαλύτερη συμμετοχή στην έρευνα προήλθε από τα ξενοδοχεία και, ως εκ τούτου, τα αποτελέσματα είναι περισσότερο επικεντρωμένα σε αυτόν τον κλάδο.
- **Πρακτικά Συνάντησης Εργασίας:** με πρωτοβουλία του ΙΝΣΕΤΕ διοργανώθηκε συνάντηση εργασίας εκπροσώπων τουριστικών επιχειρήσεων για τις Ανάγκες του Ανθρώπινου Δυναμικού στον Τουρισμό. Στη συνάντηση συμμετείχαν υψηλόβαθμα στελέχη επιχειρήσεων από όλους τους τουριστικούς κλάδους και η Manpower ως facilitator. Τα πρακτικά της συνάντησης αποτυπώνουν τις απόψεις των συμμετεχόντων για τις τρέχουσες και μελλοντικές ανάγκες του Ανθρώπινου Δυναμικού (τρέχουσες ελλείψεις και ανάγκες σε δεξιότητες εργαζομένων - ειδικότητες και δεξιότητες (hard and soft skills) σε έλλειψη και σχετικοί λόγοι - νέες ειδικότητες και δεξιότητες και διαφαινόμενες ανάγκες την επόμενη 10ετία) καθώς και για τους Τρόπους Αντιμετώπισης των ελλείψεων αυτών (προγράμματα και συστήματα εκπαίδευσης των επιχειρήσεων - Αξιοποίηση προγραμμάτων)

Εκπόνηση έρευνας για τη
διάγνωση των αναγκών των
επιχειρήσεων στο πλαίσιο
υλοποίησης του Υποέργου 2 της
πράξης «Επιταγή Εισόδου στην
αγορά εργασίας για ανέργους
νέους ηλικίας έως 29 ετών, στον
Περιφέρειες Σύγκλισης, στις 3
Περιφέρειες Σταδιακής Εξόδου και
στις 2 Περιφέρειες Σταδιακής
Εισόδου»



ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Ανάδοχος: McKinsey Σύμβουλοι Επιχειρήσεων Μ.ΕΠΕ.

1^ο Παραδοτέο

Αθήνα, 19 Ιανουαρίου 2014

ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΗΣ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΣ
Απαγορεύεται αυστηρώς οποιαδήποτε χρήση του παρόντος υλικού
χωρίς την ειδική έγκριση της McKinsey & Company.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ:

1. Οι «Μεγάλες Τάσεις» (Megatrends) στην αγορά εργασίας διεθνώς
2. 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»
3. Ο κλάδος του Τουρισμού στην Ελλάδα
4. Το μέγεθος της τουριστικής απασχόλησης και τα χαρακτηριστικά της
5. Έρευνα Πεδίου

Παράρτημα: Ερωτηματολόγιο

Βιβλιογραφία

Ηλεκτρονική βάση δεδομένων



Εισαγωγή

Το έργο υλοποιείται στο πλαίσιο της δράσης «**Επιταγή εισόδου στην αγορά εργασίας για ανέργους νέους ηλικίας έως 29 ετών**». Σκοπός της εν λόγω δράσης είναι μία δομημένη πορεία εισόδου των ανέργων νέων στην αγορά εργασίας, η οποία δυνητικά καταλήγει στην τοποθέτησή τους σε θέσεις απασχόλησης σε επιχειρήσεις που εξυπηρετούν και ενισχύουν άμεσα ή έμμεσα τον τουρισμό και το τουριστικό προϊόν της χώρας, μέσω παροχής συνεχιζόμενης θεωρητικής και επαγγελματικής κατάρτισης.

Η εν λόγω δράση αναπτύσσεται στις 8 Περιφέρειες Σύγκλισης, στις 3 Περιφέρειες Σταδιακής Εξόδου και στις 2 Περιφέρειες Σταδιακής Εισόδου. Το φυσικό αντικείμενο των προγραμμάτων κατάρτισης (θεωρία και πρακτική) θα πρέπει να έχει ολοκληρωθεί μέχρι τις 30.10.14. Συνδικαιούχοι του έργου είναι ο Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ) και η Ελληνική Εταιρεία Διοικήσεως Επιχειρήσεων (ΕΕΔΕ), οι οποίοι και αναλαμβάνουν την υλοποίηση της δράσης. Ο συνολικός προϋπολογισμός του έργου ανέρχεται στο ποσό των €39.000.000,00 εκ των οποίων ποσό €19.871.682 θα διατεθεί στις 8 Περιφέρειες Σύγκλισης, ποσό €17.085.956 θα διατεθεί στις 3 Περιφέρειες Σταδιακής Εξόδου και ποσό €2.042.353 θα διατεθεί στις 2 Περιφέρειες Σταδιακής Εισόδου.

Το Υποέργο 1 αποτελούν οι ενέργειες κατάρτισης (θεωρία και πρακτική) μέσω του συστήματος voucher. Συγκεκριμένα το εν λόγω υποέργο αποτελείται από :

- Πρόγραμμα θεωρητικής κατάρτισης 80 ωρών
- Πρακτική άσκηση των ωφελούμενων σε επιχειρήσεις του τουριστικού τομέα της οικονομικής διάρκειας 500 ωρών, η οποία δε θα υπερβαίνει τους 5 μήνες
- Υπηρεσίες συμβουλευτικής υποστήριξης και καθοδήγησης που παρέχονται στον ωφελούμενο από τον πάροχο κατάρτισης πριν και κατά την διάρκεια της θεωρητικής κατάρτισης και της πρακτικής άσκησης

Το Υποέργο 2, το οποίο είναι και το αντικείμενο της παρούσας πρότασης, αφορά ενέργειες δημοσιότητας, **εκπόνηση έρευνας και τη διάγνωση των αναγκών των επιχειρήσεων**, αξιολόγηση της πράξης και την εκπόνηση ενδιάμεσης και τελικής αξιολόγησης και επιστημονικό συντονισμό, ανάπτυξη και δημιουργία εκπαιδευτικού υλικού που αφορά την ανάπτυξη του περιεχομένου του θεωρητικού

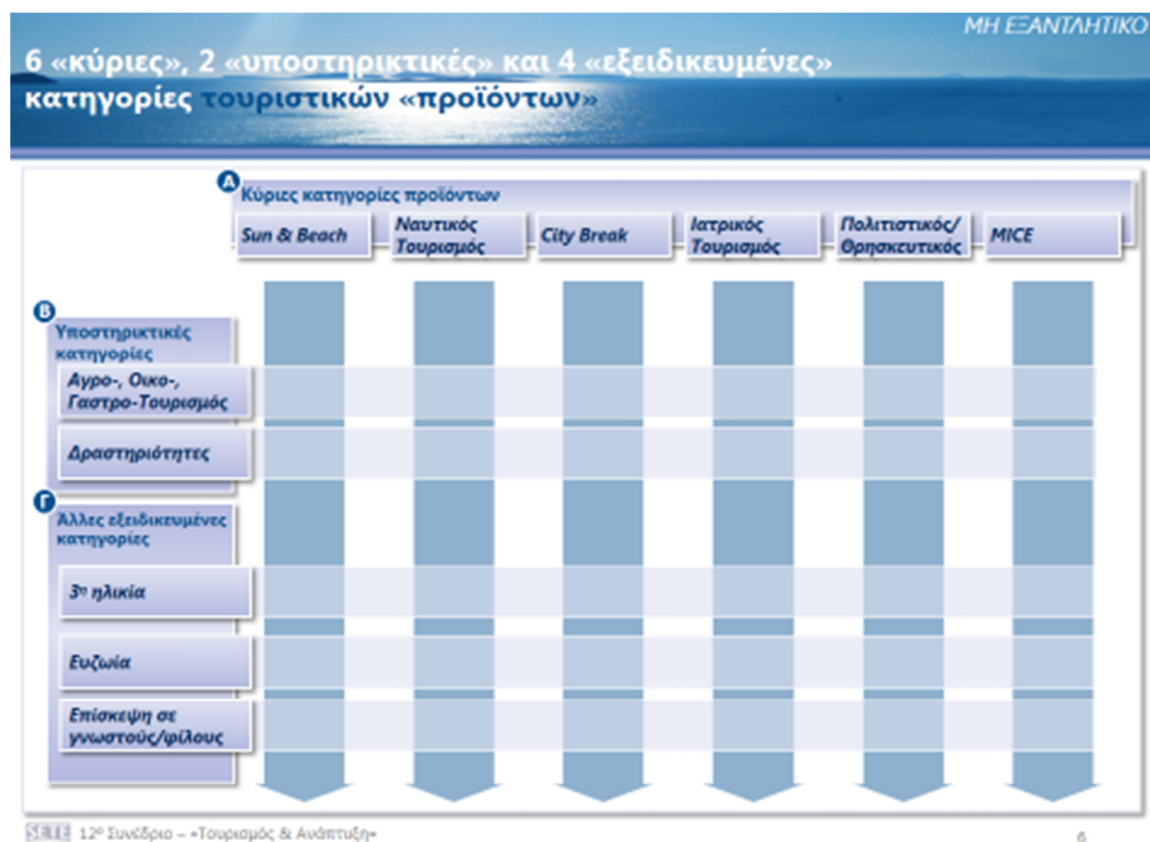


μέρους του προγράμματος και τον προσδιορισμό των θεματικών ενοτήτων. Η υλοποίηση των παραπάνω ενεργειών θα πραγματοποιηθεί από τον ΣΕΤΕ με ίδια μέσα.

Το Υπόεργο 3 αφορά στη διαχειριστική υποστήριξη του έργου, παρακολούθηση φυσικού και οικονομικού αντικείμενου του έργου στην οποία περιλαμβάνεται η διοικητική υποστήριξη όλων των φάσεων, η κατάρτιση και εκτέλεση του προγράμματος ενεργειών, η τήρηση, παρακολούθηση και πιστοποίηση στοιχείων φυσικού αρχείου των έργων, ο έλεγχος των δικαιολογητικών για την πληρωμή των εκπαιδευτικών επιδομάτων και τον παρόχων κατάρτισης κλπ. Η υλοποίηση των εν λόγω ενεργειών θα πραγματοποιηθεί από την ΕΕΔΕ με ίδια μέσα.

Στόχος μας είναι να εκπονήσουμε μία λεπτομερή χαρτογράφηση των ειδικοτήτων που σχετίζονται με τα τουριστικά προϊόντα και υπηρεσίες για το παρόν αλλά και για το μέλλον, λαμβάνοντας υπόψη τις παγκόσμιες και εγχώριες τάσεις στον τουριστικό τομέα και κυρίως την διαφοροποίηση του χαρτοφυλακίου των προϊόντων για την Ελλάδα, όπως φαίνεται και στον πίνακα 1.

ΠΙΝΑΚΑΣ 1



1. Οι «Μεγάλες Τάσεις» (Megatrends) στην αγορά εργασίας διεθνώς

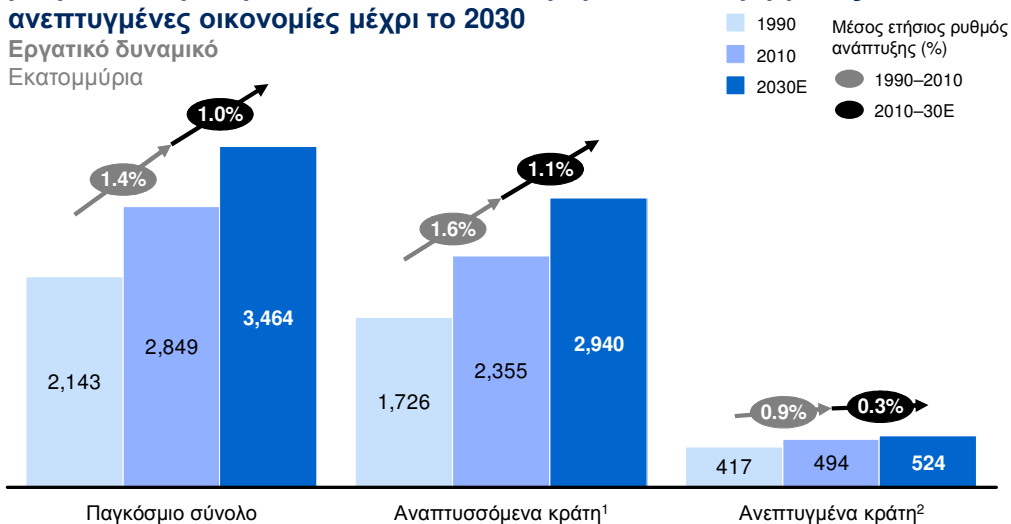
Σύμφωνα με τις μελέτες απασχόλησης του McKinsey Global Institute (MGI), οι μεγαλύτερες τάσεις που θα καθορίσουν την παγκόσμια αγορά εργασίας, είναι οι παρακάτω:

- Η απασχόληση θα συνεχίσει να αυξάνεται αλλά με συνεχώς μειούμενο ρυθμό σε παγκόσμιο επίπεδο, ενώ θα παραμείνει σταθερή για τις ανεπτυγμένες οικονομίες μέχρι το 2030.

ΠΙΝΑΚΑΣ 2

Η απασχόληση θα συνεχίσει να αυξάνεται αλλά με συνεχώς μειούμενο ρυθμό σε παγκόσμιο επίπεδο ενώ θα παραμείνει σταθερή για τις ανεπτυγμένες οικονομίες μέχρι το 2030

Εργατικό δυναμικό
Εκατομμύρια



1 Περιλαμβάνει 45 κράτη από τα νέα μεσαίου εισοδήματος κράτη, την Κίνα & Ινδία, τα νέα αναπτυσσόμενα κράτη, την Ρωσία & την Κεντρική Ανατολική Ευρώπη

2 Περιλαμβάνει 25 κράτη από τα νέα ανεπτυγμένα κράτη, τα γηράσκοντα ανεπτυγμένα κράτη και τα κράτη της Νότιας Ευρώπης

ΠΗΓΗ: Ηνωμένα Έθνη Τμήμα Πληθυσμού (Αναθεώρηση 2010); ILO; Εγχώρια στατιστικά για Κίνα & Ινδία; McKinsey Global Institute

- Η τεχνολογία θα αυτοματοποιήσει και θα εξαλείψει εργασίες ρουτίνας με αποτέλεσμα οι υπόλοιπες εργασίες να είναι πολύπλοκες, διαδραστικές και να απαιτούν υψηλότερες δεξιότητες.

ΠΙΝΑΚΑΣ 3

Η τεχνολογία θα αυτοματοποιήσει και θα εξαλείψει εργασίες ρουτίνας ώστε οι εναπομένουσες εργασίες να είναι πολύπλοκες, διαδραστικές και να απαιτούν υψηλότερες δεξιότητες

Νέες θέσεις εργασίας στις Η.Π.Α., 2001-09

Εκατομμύρια εργαζομένων



Διαδραστικές

Περιλαμβάνουν σύνθετη επίλυση προβλημάτων, εμπειρία, γνωστικό περιεχόμενο (π.χ., δικηγόροι, νοσηλεύτες)



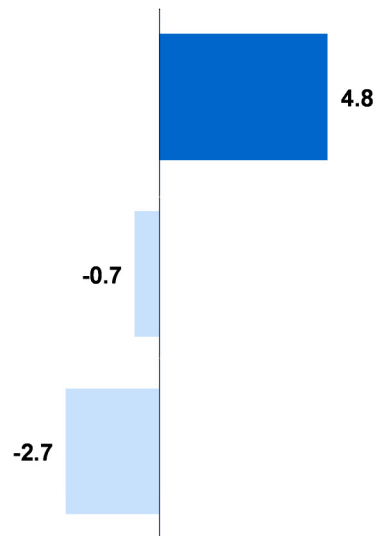
Συναλλακτικές

Δραστηριότητες που μπορούν να υλοποιηθούν βάσει σεναρίου, αυτοματοποιημένης διαδικασίας, εργασίες «ρουτίνας» (π.χ., ταμίας τράπεζας, ταμίας σε κατάστημα)



Παραγωγικές

Περιλαμβάνουν διαδικασίες μετατροπής πρώτων υλών σε τελικά προϊόντα (π.χ., εργάτης εργοστασίου, αγρότης)



ΠΗΓΗ: US Bureau of Labor Statistics; McKinsey Global Institute

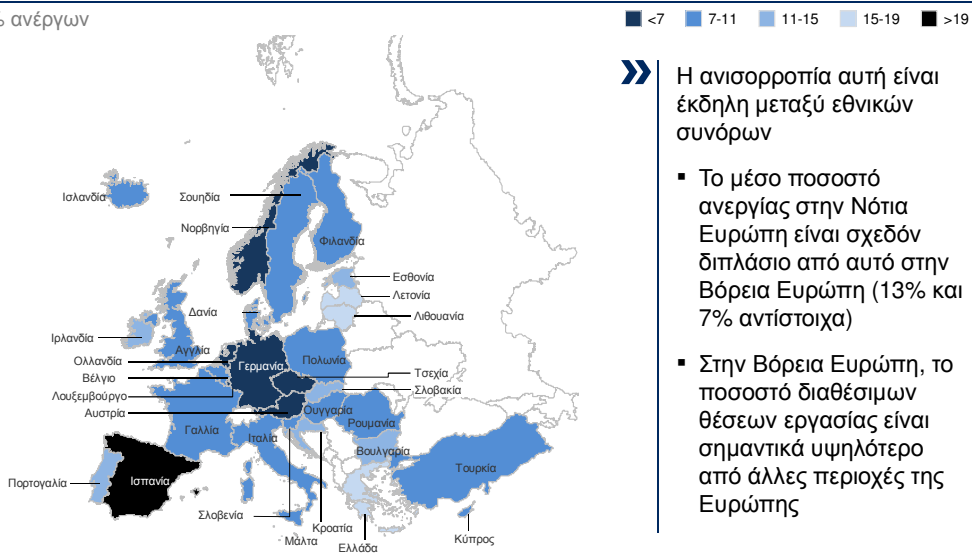
- «Γεωγραφική αναντιστοιχία» δεξιοτήτων: Οι εργαζόμενοι με τα επιθυμητά προσόντα θα βρίσκονται σε «έλλειψη» στις περιοχές όπου οι επιχειρήσεις θα προσλαμβάνουν, ενώ στις περιοχές με την μεγαλύτερη ανεργία, θα δημιουργούνται λίγες θέσεις εργασίας. Η ανισορροπία αυτή θα είναι έκδηλη τόσο μεταξύ διαφορετικών χωρών όσο και εντός αυτών.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4

Η «γεωγραφική αναντιστοιχία» δεξιοτήτων μεταξύ εργαζομένων και θέσεων εργασίας είναι έκδηλη τόσο μεταξύ εθνικών συνόρων όσο και εντός αυτών

Ποσοστό ανεργίας, 2011

% ανέργων



- » Η ανισορροπία αυτή είναι έκδηλη μεταξύ εθνικών συνόρων
- Το μέσο ποσοστό ανεργίας στην Νότια Ευρώπη είναι σχεδόν διπλάσιο από αυτό στην Βόρεια Ευρώπη (13% και 7% αντίστοιχα)
 - Στην Βόρεια Ευρώπη, το ποσοστό διαθέσιμων θέσεων εργασίας είναι σημαντικά υψηλότερο από άλλες περιοχές της Ευρώπης

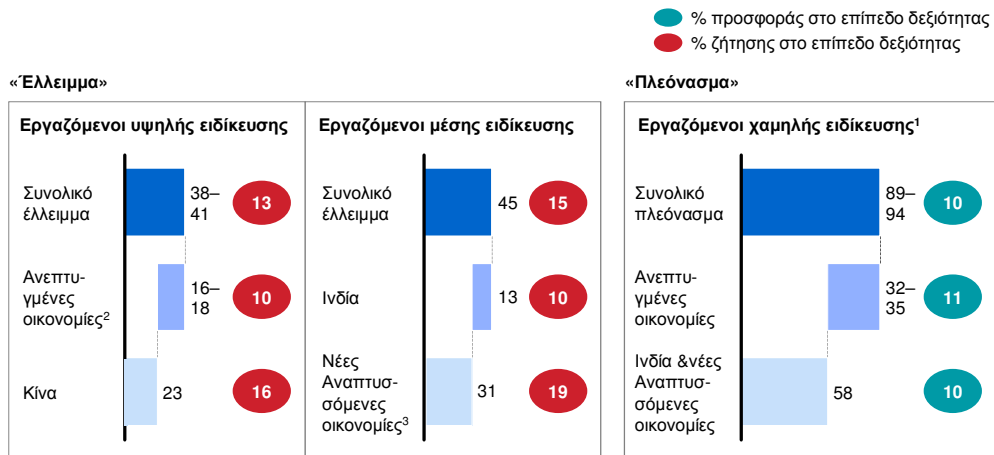
ΠΗΓΗ: Eurostat; McKinsey Global Institute

- Σύμφωνα με το McKinsey Global Institute (MGI), η παγκόσμια αγορά εργασίας θα παρουσιάσει έλλειψη διαθέσιμων εργαζομένων υψηλής εξειδίκευσης και πλεόνασμα εργαζομένων χαμηλής εξειδίκευσης.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5

Σύμφωνα με το McKinsey Global Institute, η παγκόσμια αγορά εργασίας θα παρουσιάσει έλλειψη διαθέσιμων εργαζομένων υψηλής εξειδίκευσης και πλεόνασμα εργαζομένων χαμηλής εξειδίκευσης

Διαφορά μεταξύ προσφοράς και ζήτησης εργαζομένων ανά εκπαιδευτικό επίπεδο 2020E
Εκατομμύρια εργαζόμενοι



¹ Χαμηλής ειδίκευσης σε ανεπτυγμένες οικονομίες ορίζεται ως καμία εκπαίδευση πέραν της δευτεροβάθμιας; Σε αναπτυσσόμενες ορίζεται ως πρωτοβάθμια εκπαίδευση ή και χαμηλότερα

² 25 από τις αναλυθείσες 70 χώρες έχουν 2010 κατά κεφαλήν ΑΕΠ μεγαλύτερο από \$20,000 σε τιμές 2005 PPP

³ 11 από τις αναλυθείσες 70 χώρες, από την Νότιο Αφρική και την υπο-Σαχάρα Αφρική έχουν 2010 κατά κεφαλήν ΑΕΠ μικρότερο από \$3,000 σε τιμές 2005 PPP

ΠΗΓΗ: McKinsey Global Institute

2. 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»

Η μελέτη της McKinsey&Co. (Ιανουάριος 2014) εξετάζει το μεγάλο πρόβλημα της ανεργίας των νέων στην Ευρώπη. Η προσοχή στρέφεται στην Ευρώπη γιατί η ανεργία των νέων Ευρωπαίων ξεπερνά το 20% για τα 11 από τα τελευταία 20 χρόνια. Τα πιο πρόσφατα στοιχεία υποδεικνύουν ότι 5,6 εκατομμύρια νέοι είναι άνεργοι και 7,5 εκατομμύρια ούτε εκπαιδεύονται ούτε εργάζονται.

Η μελέτη προσπαθεί να αποκρυπτογραφήσει την ανεργία των νέων κατανοώντας αν αυτή εξηγείται από την έλλειψη θέσεων εργασίας, όπως εύλογα θα σκεφτόταν κάποιος, την έλλειψη δεξιοτήτων ή την έλλειψη συντονισμού μεταξύ των φορέων.

Τα αποτελέσματα της μελέτης προέκυψαν από ερωτηματολόγια που απαντήθηκαν από 5.300 νέους, 2.600 εργοδότες και 700 παρόχους μεταδευτεροβάθμιας εκπαίδευσης σε 8 χώρες (Γαλλία, Γερμανία, Ιταλία, Πορτογαλία, Ισπανία, Σουηδία και Ηνωμένο Βασίλειο και Ελλάδα), στις οποίες διαβίει το 73% των 5,6 εκατομμυρίων ανέργων νέων της Ευρώπης.

Θα εστιάσουμε σε ορισμένες χρήσιμες διαπιστώσεις τόσο σε Ευρωπαϊκό όσο και εθνικό επίπεδο.

2.1 Ενώ οι νέοι είναι πρόθυμοι να εργαστούν, οι εργοδότες στην Ευρώπη δεν μπορούν να βρουν τις δεξιότητες που χρειάζονται.

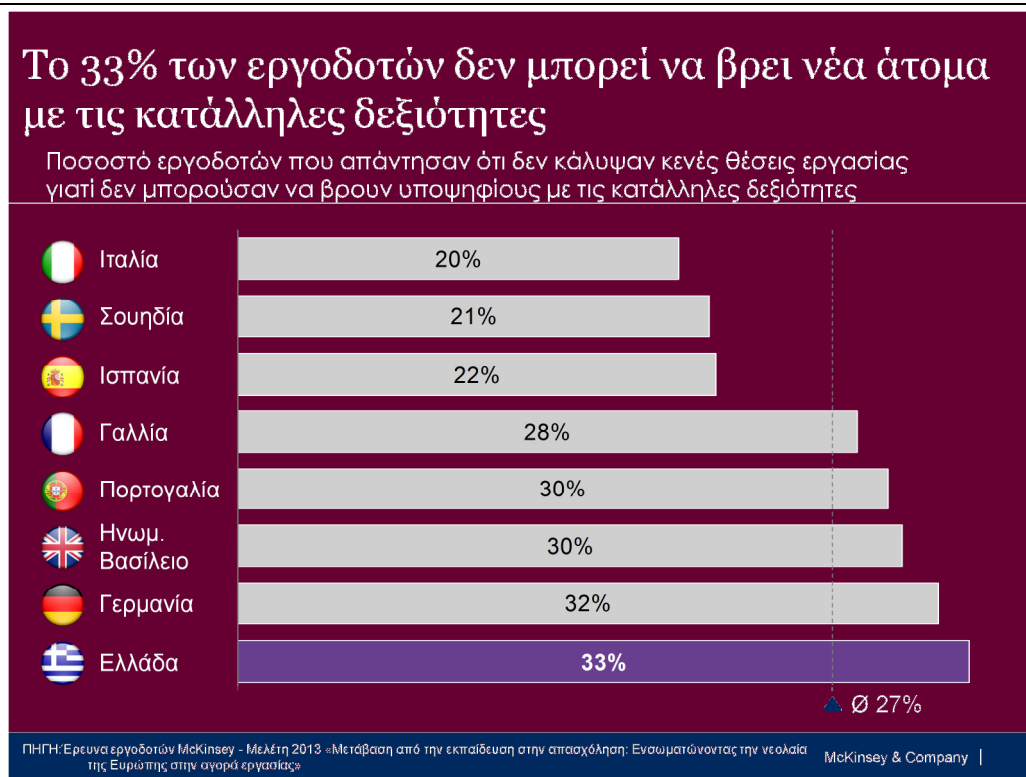
Η έλλειψη ικανής ζήτησης από την πλευρά των εργοδοτών αποτελεί σαφώς την μια όψη αλλά δεν εξηγεί το σύνολο του προβλήματος. Τα στοιχεία καταδεικνύουν ότι σε πολλές χώρες, από το 2005 και μετά, ο αριθμός των απασχολούμενων έχει στην πραγματικότητα παραμείνει σταθερός ή έχει αυξηθεί. Ένας αυξανόμενος αριθμός εργαζομένων παρατείνει τον επαγγελματικό του βίο και ολοένα περισσότερες γυναίκες επιλέγουν να ενταχθούν ή να παραμείνουν στο εργατικό δυναμικό. Η αύξηση αυτή σε περιβάλλον περιορισμένης ζήτησης μεταφράζεται σε μεγαλύτερο ανταγωνισμό για τον περιορισμένο αριθμό θέσεων εργασίας, ειδικά για τους νέους που υστερούν σε εργασιακή εμπειρία.

Η άλλη όψη του προβλήματος εξηγείται από τις απαντήσεις των εργοδοτών για την «ποιότητα» των προσόντων των υποψηφίων. Το 27% των Ευρωπαίων και το 33% των Ελλήνων εργοδοτών δήλωσε ότι άφησε κενές θέσεις εργασίας τον τελευταίο



χρόνο, επειδή δεν κατάφερε να βρει υποψηφίους με τις κατάλληλες δεξιότητες. (ΠΙΝΑΚΑΣ 6)

ΠΙΝΑΚΑΣ 6



Το 33% των Ευρωπαίων και το 45% των Ελλήνων δήλωσε ότι η έλλειψη δεξιοτήτων δημιουργεί σοβαρά προβλήματα κόστους, ποιότητας ή χρόνου στην επιχείρησή του. Οι εργοδότες των χωρών του Ευρωπαϊκού Νότου (Ισπανία, Ιταλία, Πορτογαλία, Ελλάδα) που αντιμετωπίζουν ποσοστά ανεργίας άνω του 25%, έδωσαν τις πιο «αρνητικές» απαντήσεις. (ΠΙΝΑΚΑΣ 7)

Η έλλειψη δεξιοτήτων δημιουργεί σοβαρά προβλήματα στις επιχειρήσεις των χωρών με τα υψηλότερα ποσοστά ανεργίας των νέων



¹ Πώς επηρεάζει η έλλειψη δεξιοτήτων αρχικού επιπέδου των υποψήφιων εργαζομένων την επιχειρησή σας;
 ΠΗΓΗ: Έρευνα McKinsey, Αυγ-Σεπ 2012, 2013

Συνεπώς, η έλλειψη δεξιοτήτων οδηγεί τους εργοδότες με τη συμπεριφορά τους να επιδεινώνουν την ανεργία και να επιβαρύνουν την επιχειρηματική τους δραστηριότητα, αφού προτιμούν να μην προσλαμβάνουν αντί να επενδύουν χρόνο και πόρους για την κατάρτιση των νέων.

Εφόσον οι νέοι είναι πρόθυμοι να εργαστούν, οι εργοδότες αναζητούν υποψηφίους με δεξιότητες και οι φορείς εκπαίδευσης γνωρίζουν το κόστος της ανεργίας των νέων, θα περίμενε κανείς οι νέοι να μπορούν να λάβουν τις απαραίτητες δεξιότητες για να γίνουν «απασχολήσιμοι». Προκύπτει, όμως, ότι η μετάβαση από την εκπαίδευση στην ανεργία δεν είναι ομαλή. Η McKinsey εντόπισε τρία «σταυροδρόμια» στα οποία οι νέοι αντιμετωπίζουν εμπόδια που αναχαιτίζουν την πορεία τους.(ΠΙΝΑΚΑΣ 8)

Η μετάβαση από την εκπαίδευση στην απασχόληση σηματοδοτείται από τρία κρίσιμα σταυροδρόμια



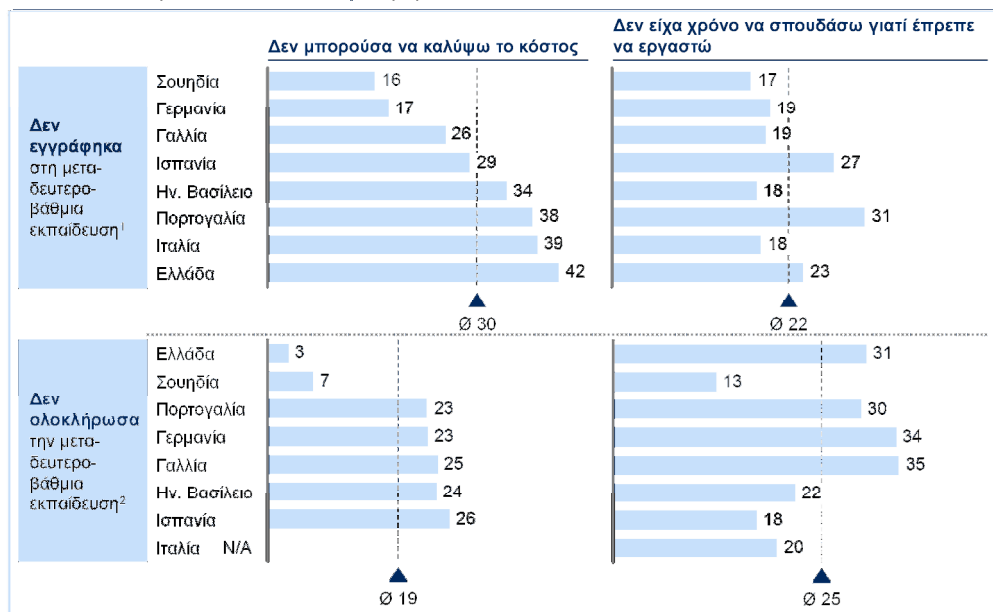
2.2 Το πρώτο κρίσιμο σταυροδρόμι: Εγγραφή στη μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση

Οι νέοι Ευρωπαίοι καταδεικνύουν την οικονομική αδυναμία ως την κυριότερη αιτία που τους εμποδίζει είτε να εγγραφούν είτε να ολοκληρώσουν την μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευσή τους. (ΠΙΝΑΚΑΣ 9)

ΠΙΝΑΚΑΣ 9

Το κόστος είναι το μεγαλύτερο εμπόδιο για την εγγραφή στη μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση

Νέοι που απάντησαν θετικά σε κάθε ερώτηση, %



ΠΗΓΗ: Έρευνα McKinsey, Αυγ-Σεπ 2012, 2013

1 Πατί δεν εγγράφηκε στη μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση.

2 Πατί δεν ολοκλήρωσε την μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση.

Η εικόνα είναι παρόμοια και στην περίπτωση της Ελλάδας, όπου το 42% των νέων που δεν εγγράφεται στη μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση επικαλείται οικονομική αδυναμία και το 31% δεν την ολοκληρώνει λόγω της ανάγκης εύρεσης αμειβόμενης εργασίας. Μόνο το ~1% των σπουδαστών λαμβάνει επιχορήγηση έως 1.500€ το χρόνο. Αυτό περιορίζει την ικανότητα των φοιτητών να μετεγκατασταθούν ώστε να σπουδάσουν τα μαθήματα που επιθυμούν, στα ιδρύματα που ανταποκρίνονται καλύτερα στις επιλογές τους. Στο παρελθόν τα πανεπιστήμια επέτρεπαν στους φοιτητές να παραμείνουν εγγεγραμμένοι στα μητρώα και να επαναλαμβάνουν τα μαθήματα επ' αόριστον επεκτείνοντας τον χρόνο φοίτησης και αυξάνοντας το κόστος της εκπαίδευσης. Σύντομα η επιλογή αυτή δεν θα υφίσταται ύστερα από νομοθέτημα του Υπουργείου Παιδείας.

Στην Ελλάδα, ένα επιπλέον αγκάθι στην μετάβαση στη μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση αποτελεί η έλλειψη επαγγελματικού προσανατολισμού. Μόνο το 18% των νέων ανέφερε ότι λαμβάνει επαρκείς πληροφορίες σχετικά με μεταδευτεροβάθμιες σπουδές με αποτέλεσμα να στρέφεται στον οικογενειακό του κύκλο και να γνωρίζει τόσα όσα και οι οικογένειές του.

Τέλος, στην Ελλάδα υπάρχει σημαντική κοινωνική προκατάληψη εναντίον της επαγγελματικής κατάρτισης η οποία θεωρείται ως η έσχατη λύση για αυτούς που αποτυγχάνουν ακαδημαϊκά. Ενώ το 72% των νέων την θεωρεί σημαντικό εφόδιο για την εύρεση εργασίας, μόνο το 28% πιστεύει ότι αξιολογείται υψηλά από την κοινωνία και τελικά μόνο το 42% των νέων που ήθελε να την ακολουθήσει το πράττει.

2.3 Το δεύτερο κρίσιμο σταυροδρόμι: Ανάπτυξη δεξιοτήτων

Οι νέοι δεν εκπαιδεύονται για τις δεξιότητες που αναζητούν οι εργοδότες.

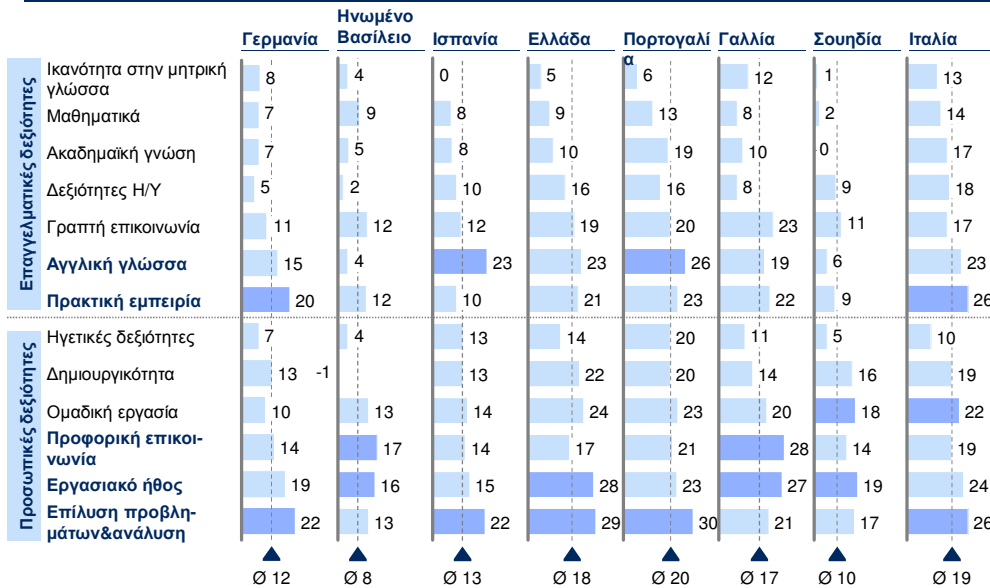
Οι μεγαλύτερες ελλείψεις μεταξύ των νέων της Ευρώπης εμφανίζονται στις προσωπικές δεξιότητες (soft skills), όπως για παράδειγμα στην προφορική επικοινωνία, το εργασιακό ήθος και την ικανότητα ανάλυσης και επίλυσης προβλημάτων. Ενδιαφέρον για τις χώρες της Μεσογείου (Ισπανία, Ιταλία, Πορτογαλία και Ελλάδα) αποτελεί το αποτέλεσμα ότι οι νέοι υστερούν ως προς την επαρκή γνώση της Αγγλικής γλώσσας. Στην Ελλάδα παρατηρείται ένα σημαντικό χάσμα (18 ποσοστιαίων μονάδων) μεταξύ των δεξιοτήτων που αναζητούν οι εργοδότες και της αντίληψής τους για τις δεξιότητες που κατέχουν οι νέοι. Το χάσμα είναι μεγαλύτερο για το εργασιακό ήθος (28%) και την ικανότητα ανάλυσης και επίλυσης προβλημάτων (29%) (ΠΙΝΑΚΑΣ 10). Τέλος, η ανάλυση κατά κλάδους της οικονομίας έδειξε ότι ο τομέας των υπηρεσιών και ο δημόσιος τομέας παρουσιάζουν την μεγαλύτερη έλλειψη δεξιοτήτων.



Οι Ευρωπαίοι εργοδότες έχουν κοινές απόψεις για το ποιες δεξιότητες βρίσκονται σε έλλειψη

■ Μεγαλύτερες διαφορές

Διαφορά μεταξύ της σημασίας που αποδίδουν οι εργοδότες στην δεξιότητα & της ικανότητας των νέων σε αυτήν, %



ΠΗΓΗ: Έρευνα McKinsey, Αυγ-Σεπ 2012, 2013

Οι νέοι συνεχίζουν να αποκτούν δεξιότητες που δεν ζητά η αγορά εργασίας.

Σε χώρες όπως η Ισπανία, η Γαλλία, η Ιταλία, η Πορτογαλία, το Ηνωμένο Βασίλειο καθώς και η Ελλάδα, ο αριθμός των μαθητών που ολοκληρώνει σπουδές σχετικές με τον κλάδο των κατασκευών αυξάνεται, ενώ ο σχετικός αριθμός των θέσεων εργασίας στον κλάδο έχει μειωθεί σημαντικά. Αυτό είναι ένα σημάδι ότι οι εκπαιδευτικοί φορείς δεν παρέχουν αποτελεσματική κατεύθυνση και καθοδήγηση σε σχέση με τις προοπτικές της αγοράς εργασίας.

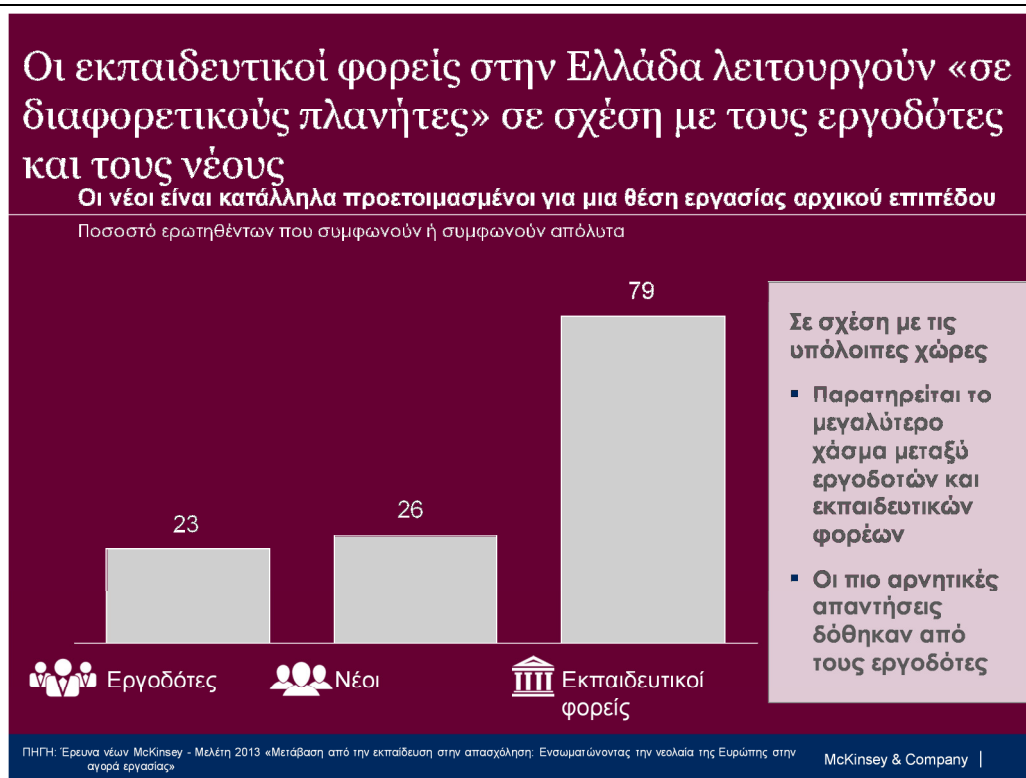
Παρατηρείται έλλειψη επαρκούς επικοινωνίας και κατανόησης των αναγκών των εργοδοτών, των εκπαιδευτικών φορέων και των νέων.

Στην Ευρώπη, το 74% των εκπαιδευτικών φορέων είναι πεπεισμένο ότι οι απόφοιτοί του είναι προετοιμασμένοι να εργαστούν, όμως μόνο το 38% των νέων και το 35% των εργοδοτών συμφωνεί μαζί τους. Οι εκπαιδευτικοί φορείς τείνουν να υπερβάλλουν την ετοιμότητα των σπουδαστών για την αγορά εργασίας τουλάχιστον κατά 2 φορές σε σχέση με τους εργοδότες.

Στην περίπτωση της Ελλάδας, το 79% των παρόχων εκπαίδευσης πιστεύει ότι οι πτυχιούχοι είναι κατάλληλα προετοιμασμένοι για θέσεις εργασίας αρχικού επιπέδου, ενώ μόνο το 23% των εργοδοτών συμφωνεί, αναδεικνύοντας τη μεγαλύτερη διαφορά μεταξύ των χωρών που συμμετείχαν στην έρευνα. (ΠΙΝΑΚΑΣ 11)

Λιγότεροι από τους μισούς Έλληνες εργοδότες επικοινωνούν αρκετές φορές το χρόνο με τους εκπαιδευτικούς φορείς για θέματα προσλήψεων ή δεξιοτήτων. Ενώ σε θεσμικό επίπεδο δεν υφίσταται η έννοια του τομεακού συμβούλου δεξιοτήτων ή ενός παρόμοιου οργανισμού που να διασυνδέει τα ενδιαφερόμενα μέρη με έναν δομημένο τρόπο.

ΠΙΝΑΚΑΣ 11



2.4 Το τρίτο κρίσιμο σταυροδρόμι: εύρεση εργασίας

Στο σταυροδρόμι της ευρέσεως εργασίας δυο βασικές διαπιστώσεις προέκυψαν για την **Ελλάδα**.

A. Οι υπηρεσίες καριέρας είναι περιορισμένες, καθώς μόνο το 38% λαμβάνει βοήθεια με την προετοιμασία του βιογραφικού σημειώματος και το 34% με την αίτηση και την προετοιμασία για την συνέντευξη, **αλλά αποτελεσματικές** καθώς το 70% περίπου τις χαρακτηρίζει χρήσιμες.

B. Η πρακτική άσκηση αυξάνει σημαντικά τις πιθανότητες ευρέσεως εργασίας στον τομέα σπουδών των νέων.

Μόνο το 67% των φοιτητών πανεπιστημίων και το 58% των φοιτητών επαγγελματικών σχολών κάνουν πρακτική άσκηση. Στην Ελλάδα η πιθανότητα ενός νεαρού ατόμου να απασχοληθεί εργασιακά σε τομέα σχετικό με τις σπουδές του μετά

από έξι μήνες είναι 60% υψηλότερη, αν έχει κάνει πρακτική. Η πιθανότητα του να είναι άνεργος μετά την ίδια χρονική περίοδο είναι 15% χαμηλότερη.

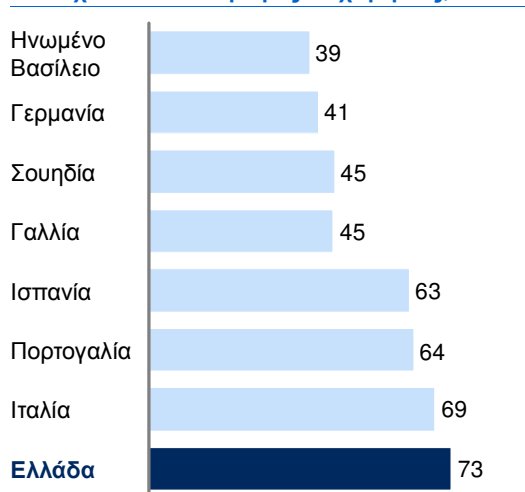
2.5 Η εμπειρία των μικρών επιχειρήσεων

Σε αντίθεση με τα πορίσματα της αντίστοιχης έρευνας της McKinsey σε παγκόσμιο επίπεδο, οι μικρές επιχειρήσεις στην Ευρώπη ήταν πιο πιθανό να αναφέρουν προβλήματα αναφορικά με την έλλειψη δεξιοτήτων σε σχέση με τις μεγάλες επιχειρήσεις. Έχουν επίσης μεγαλύτερα προβλήματα στο να εντοπίσουν και να προσλάβουν νέους υποψήφιους και είναι λιγότερο πιθανό να συνεργαστούν με εκπαιδευτικούς φορείς ή άλλους εργοδότες ώστε να αντιμετωπίσουν το πρόβλημα των δεξιοτήτων. Αυτό το φαινόμενο είναι ιδιαίτερα έντονο στην Ελλάδα που συνδυάζει πολύ υψηλά ποσοστά στην ανεργία των νέων και πολύ υψηλή εξάρτηση από τις μικρές επιχειρήσεις ως πηγή απασχόλησης (ΠΙΝΑΚΑΣ 12).

ΠΙΝΑΚΑΣ 12

Οι μικρές επιχειρήσεις αποτελούν την ραχοκοκκαλιά της Ευρωπαϊκής αγοράς εργασίας

Ποσοστό εργαζομένων ιδιωτικού τομέα που απασχολούνται σε μικρές επιχειρήσεις, %



ΠΗΓΗ: Έρευνα McKinsey, Αυγ-Σεπ 2012, 2013; Eurostat 2007

2.6 Υπάρχουν, ωστόσο, αποδεδειγμένοι τρόποι για να βελτιωθεί η μετάβαση από την εκπαίδευση στην απασχόληση

Θα αναφερθούμε συνοπτικά σε κάποιους από αυτούς.

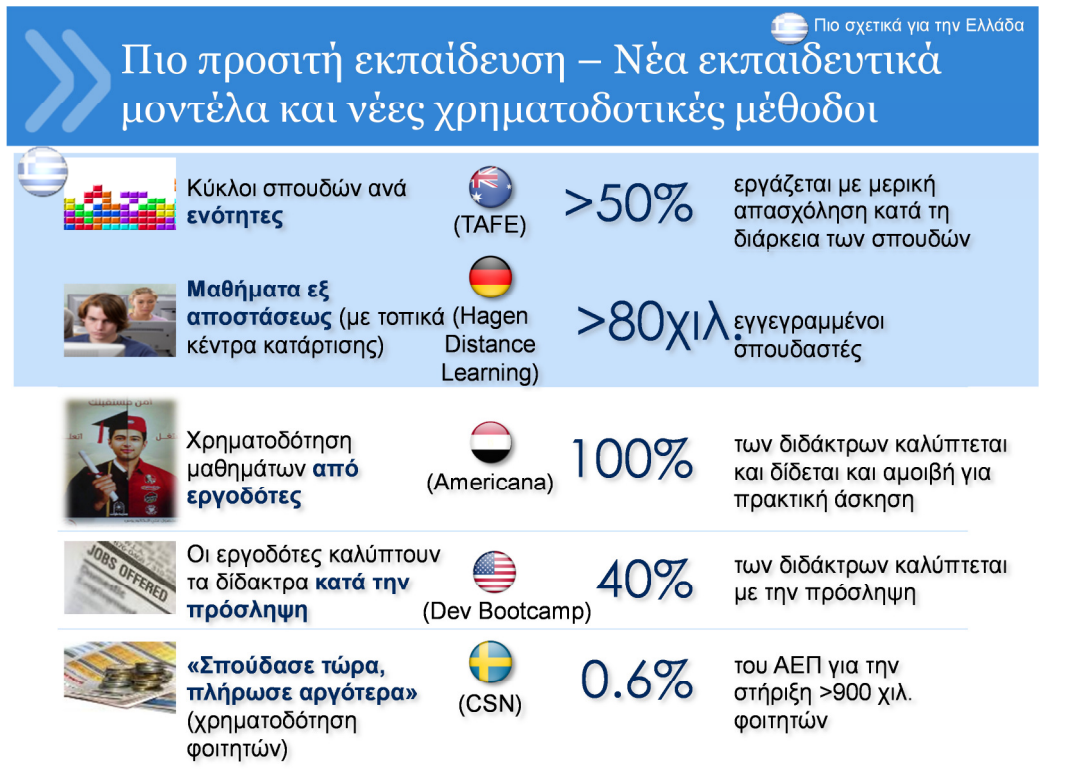
Η καινοτομία στον σχεδιασμό και την χρηματοδότηση της εκπαίδευσης και της κατάρτισης μπορεί να διευκολύνει την πρόσβαση των νέων σε αυτήν

Η διάσπαση των προγραμμάτων εκπαίδευσης σε επιμέρους ενότητες μικρής διάρκειας (εβδομάδων ή μηνών), που θα καλύπτουν ένα σύνολο δεξιοτήτων και θα προσμετρώνται για την απόκτηση του πτυχίου ή πιστοποιητικού επαγγελματικής κατάρτισης, θα μπορούσε να μειώσει το κόστος των σπουδών για τους νέους. Οι νέοι θα είχαν την ευελιξία να συνδυάζουν και να ακολουθούν τις ενότητες με την σειρά που θα είχε μεγαλύτερο νόημα για την σταδιοδρομία τους.

Οι τεχνολογικές λύσεις μπορούν επίσης να βοηθήσουν στην αντιστάθμιση ελλείψεων μαθητείας και πρακτικής άσκησης. Διαδικτυακές εφαρμογές που μιμούνται το εργασιακό περιβάλλον, για παράδειγμα, είναι χαμηλού κόστους, χαμηλού κινδύνου και αποτελούν αποτελεσματικό τρόπο για να απολαμβάνουν οι μαθητές μια εξατομικευμένη εμπειρία μέσω της επανάληψης του παιχνιδιού. Αν και δεν αποτελεί υποκατάστατο για την πραγματική μαθητεία, η προσέγγιση αυτή προσφέρει τις απαιτούμενες δεξιότητες που οι εργοδότες εντοπίζουν ότι στερούνται οι νέοι.

Οι εργοδότες, από την πλευρά τους, θα μπορούσαν να αναλάβουν μέρος από το κόστος της εκπαίδευσης ενός αυστηρά επιλεγμένου συνόλου νέων από τους οποίους θα μπορούν να επιλέξουν μελλοντικά τους πιο επιτυχημένους που έχουν ταυτόχρονα αποκτήσει τις πιο σχετικές για τις επιχειρήσεις τους δεξιότητες. Αυτή η τελευταία επιλογή, είναι πιθανό να είναι πιο αποτελεσματική για τους τομείς που αντιμετωπίζουν έλλειψη δεξιοτήτων ή μεγάλη επαγγελματική κινητικότητα.





Όλοι οι εμπλεκόμενοι φορείς θα πρέπει να εργαστούν και να συνεργαστούν ώστε να βελτιώσουν την ετοιμότητα των σπουδαστών για την επιτυχημένη μετάβασή τους προς την αγορά εργασίας.

Οι μαθητές χρειάζονται ευρύτερη και καλύτερη πληροφόρηση για τις διαφορετικές επιλογές σταδιοδρομίας και κίνητρα για την χρησιμοποιήσουν.

Οι εκπαιδευτικοί φορείς πρέπει να παρακολουθούν τα στοιχεία και τις τάσεις της επαγγελματικής αποκατάστασης και ικανοποίησης των αποφοίτων τους.

Οι εργοδότες δεν θα πρέπει να τηρούν παθητική στάση αλλά να συνεργάζονται στενά με τους εκπαιδευτικούς φορείς για να επανασχεδιάσουν ή να σχεδιάσουν νέα προγράμματα σπουδών που να καλύπτουν τις ανάγκες της αγοράς εργασίας. Οι εργοδότες θα μπορούσαν ακόμα και να συμμετέχουν στην εκπαιδευτική διαδικασία ως εκπαιδευτές. Μεγαλύτερες επιχειρήσεις, ίσως θα μπορούσαν να προχωρήσουν και ένα βήμα παρακάτω δημιουργώντας ακαδημίες κατάρτισης για την βελτίωση των απαιτούμενων δεξιοτήτων τόσο για αυτές όσο και για τους προμηθευτές τους.

 Πώς οι φορείς εκπαίδευσης μπορούν να συμβάλλουν στην μετάβαση στην εργασία		 Πιο σχετικά για την Ελλάδα
 Παρακολούθηση της επαγγελματικής αποκατάστασης των νέων	 (Observatorio Laboral)	Δεδομένα 7 ΕΤΩΝ για την πληροφόρηση σχετικά με τα % απασχόλησης ανά επάγγελμα, πτυχίο, πόλη κλπ.
 Προγράμματα κατάρτισης σχεδιασμένα για τις ανάγκες των επιχειρήσεων που συμμετέχουν	 (UMEM)	5.000 εταιρείες των οποίων οι ανάγκες λήφθηκαν υπόψη >31 χιλ. σπουδαστές απασχολήθηκαν τον 1 ^ο χρόνο
 Πρακτική άσκηση σε επιχειρήσεις	 (CVTH)	>80% ποσοστό απασχόλησης μετά από 3 μήνες 1.800 εργοδότες σε βάση δεδομένων ενημερωμένη σε τακτά διαστήματα
 Υποστήριξη των μαθητών (βιογραφικό, συνεντεύξεις, αιτήσεις)	 (Ilshin Girls Commercial High)	>99% ποσοστό απασχόλησης μετά την αποφοίτηση
 Προώθηση νεανικής επιχειρηματικότητας (μαθητικές ΜμΕ)	 (JADE)	>20 χιλ. μαθητές >79% ξεκινά να εργάζεται μετά την αποφοίτηση (σε σχέση με 59% μ.ο.)

2. Ο κλάδος του Τουρισμού στην Ελλάδα

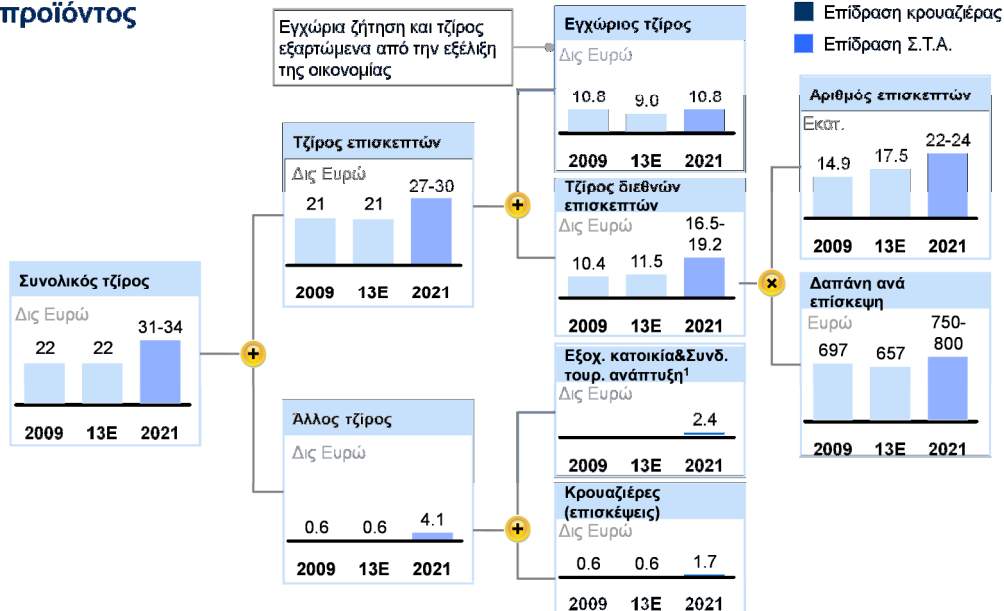
Ο κλάδος του τουρισμού κατέχει εσξέχουσα σημασία για την χώρα και αποτελεί έναν από τους κεντρικούς πυλώνες ανάπτυξης της ελληνικής οικονομίας με 16% συμμετοχή στην Ακαθάριστη Προστιθέμενη Αξία (ΑΠΑ) για το 2013. Ο συνολικός τζίρος του κλάδου έχει αυξηθεί με ταχύτερους ρυθμούς σε σχέση με το σύνολο της οικονομίας την τελευταία δεκαετία και σήμερα ανέρχεται σε περίπου 22 δισ. Ευρώ.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της μελέτης «Τουριστικός Στρατηγικός Σχεδιασμός 2021», τα επόμενα 8-10 χρόνια ο τουρισμός θα αποτελέσει κινητήρια δύναμη της ελληνικής οικονομίας, αντιπροσωπεύοντας πάνω από το 35% και 38% του συνολικού αναπτυξιακού δυναμικού σε όρους Ακαθάριστης Προστιθέμενης Αξίας και Απασχόλησης αντίστοιχα. Οι διεθνείς επισκέπτες αναμένεται να φτάσουν τα 22-24 εκατ., με παράλληλη αύξηση της μέσης δαπάνης ανά ταξίδι. Η συνολική συνεισφορά σε ΑΠΑ θα είναι 41-44 δισ. Ευρώ (+16-17 δισ. Ευρώ) και περίπου 1 εκατ. στην απασχόληση (+300.000 θέσεις). Κύρια προτεραιότητα για να εφαρμοσθεί ο Τουριστικός Σχεδιασμός, αποτελεί η δημιουργία ενός ισχυρού και διαφοροποιημένου χαρτοφυλακίου με έξι κύρια προϊόντα (Sun & Beach, City Break, MICE, Πολιτιστικός Τουρισμός, Ναυτικός Τουρισμός, Ιατρικός Τουρισμός) καθώς και μια σειρά από συμπληρωματικά και εξειδικευμένα προϊόντα. (ΠΙΝΑΚΑΣ 15 & 16)

ΠΙΝΑΚΑΣ 15



Ο στόχος για τον Τουρισμό την επόμενη δεκαετία θα είναι να ξεπεράσουν οι επισκέπτες τα ~22-24 εκατ. με παράλληλη διαφοροποίηση του τουριστικού προϊόντος

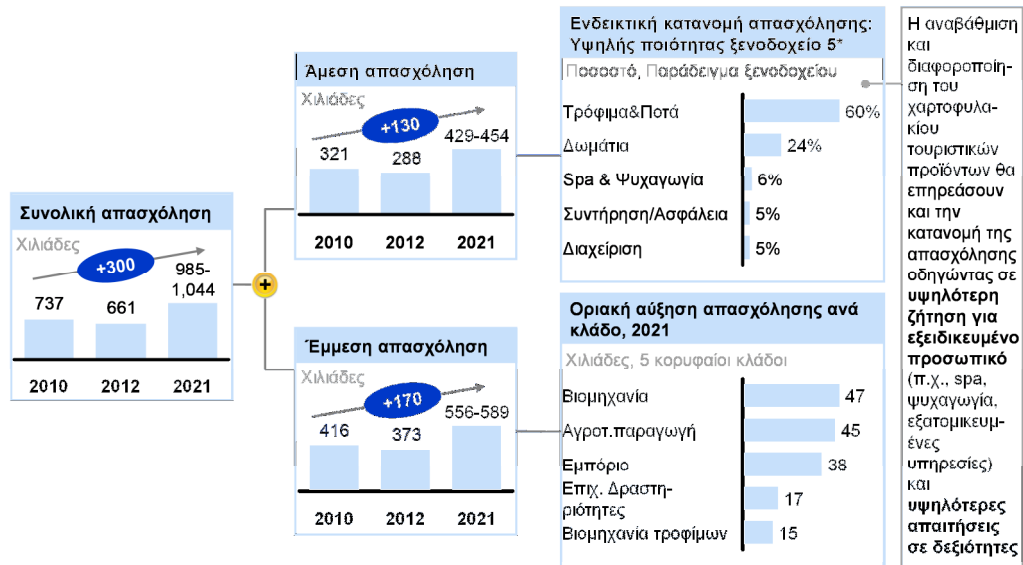


¹ Συμπεριλαμβανομένου περαιτέρω θετικής επίδρασης της συνδυασμένης τουριστικής ανάπτυξης, αν αναπτυχθούν πέρα από τα απαιτούμενα επίπεδα
 ΠΗΓΗ: Αναλύσεις Ομάδας

Η γρήγορη και συνεχής ανάπτυξη του τουριστικού τομέα, με την παράλληλη ανάπτυξη νέων και περισσότερο απαιτητικών αγορών καθώς και νέων, πιο εξειδικευμένων τουριστικών προϊόντων, απαιτεί όλο και περισσότερο εξειδικευμένο τουριστικό προσωπικό.

Η McKinsey & Co. στα πλαίσια της εργασίας «Τουριστικός Στρατηγικός Σχεδιασμός 2021» έχει ήδη εκτιμήσει τις συνολικές ανάγκες απασχόλησης για τον τουριστικό κλάδο τόσο για το παρόν όσο και για το μέλλον. Τα συμπεράσματα της συγκεκριμένης μελέτης κατέδειξαν ότι οι συνολικές θέσεις εργασίας (άμεσες και έμμεσες) εκτιμώνται σήμερα σε περίπου 737 χιλιάδες με προοπτική να αυξηθούν κατά 300 χιλιάδες έως το 2021, εκ των οποίων 130 χιλιάδες θέσεις θα προκύψουν από άμεσες θέσεις απασχόλησης και 170 χιλιάδες θέσεις από έμμεσες θέσεις. Επιπλέον, η αναβάθμιση και διαφοροποίηση του χαρτοφυλακίου τουριστικών προϊόντων θα επηρεάσει και την κατανομή της απασχόλησης οδηγώντας σε υψηλότερη ζήτηση για εξειδικευμένο προσωπικό (π.χ. spa, ψυχαγωγία, εξατομικευμένες υπηρεσίες) και υψηλότερες απαιτήσεις σε δεξιότητες (ΠΙΝΑΚΑΣ 17).

Η ανάπτυξη του τουρισμού θα έχει σημαντική επίδραση στην απασχόληση με >130 χιλ. άμεσες >170 χιλ. έμμεσες θέσεις εργασίας (σχετικά με το 2010)



ΠΗΓΗ: Αναλύσεις Ομάδας

Κατά τη διάρκεια της μελέτης, αντιμετωπίσαμε πλείστες δυσκολίες λόγω των ιδιομορφιών που χαρακτηρίζουν τον κλάδο. Η κυριότερη σχετίζεται με το γεγονός ότι ο τουρισμός δεν αποτελεί έναν μεμονωμένο κλάδο οικονομικής δραστηριότητας, αλλά ενσωματώνει ένα μεγάλο εύρος υπηρεσιών. Η Ελληνική Στατιστική Αρχή (ΕΛ.ΣΤΑΤ.), που παρακολουθεί τις εξελίξεις στην απασχόληση ανά κλάδο οικονομικής δραστηριότητας, δεν παρακολουθεί μεμονωμένα την απασχόληση στον τουριστικό κλάδο.

Συνεπώς για την λεπτομερέστερη εκτίμηση της απασχόλησης στον τουριστικό τομέα θα πρέπει να γίνουν συγκεκριμένες υποθέσεις που να οδηγήσουν σε ένα ασφαλές συμπέρασμα για τις ανάγκες σε εξειδικευμένο προσωπικό, η οποία αφορά στον αριθμό των εργαζομένων των οποίων η κύρια θέση εργασίας τους εντοπίζεται σε κάποιο από τα τουριστικά επαγγέλματα.

Σύμφωνα με την μελέτη του ΣΕΤΕ, Τουρισμός και Απασχόληση, ο τουρισμός έχει ορισμένες ιδιαιτερότητες που καθορίζουν το περιβάλλον απασχόλησης στον κλάδο:

- Παρέχει ευρύ φάσμα ευκαιριών απασχόλησης: από θέσεις υψηλής εξειδίκευσης μέχρι θέσεις ανειδίκευτων εργατών και υπαλλήλων.

- Παρέχει ευκαιρίες για νεοεισερχόμενους στην αγορά εργασίας και για νεαρής ηλικίας άτομα.
- Δημιουργεί απασχόληση στην περιφέρεια και σε περιοχές όπου εμφανίζονται έντονα στοιχεία διαρθρωτικής ανεργίας, λόγω συρρίκνωσης του πρωτογενούς τομέα και βιομηχανικής αποεπένδυσης.
- Οι περισσότερες θέσεις απασχόλησης εντοπίζονται σε μικρές και μεσαίου μεγέθους επιχειρήσεις.
- Παρέχει ευκαιρίες για ευέλικτες μορφές απασχόλησης – όπως π.χ. η μερική ή εποχιακή απασχόληση – ιδιαίτερα κατάλληλες για άτομα τα οποία για οικογενειακούς ή άλλους λόγους, δεν επιθυμούν να αναλάβουν σταθερή απασχόληση.
- Η απόδοση των τουριστικών επενδύσεων σε όρους δημιουργίας θέσεων απασχόλησης είναι χρονικά άμεση.

Ακόμη, στα παραπάνω χαρακτηριστικά προστίθενται εκείνα που αφορούν την κατά φύλο σύνθεση των απασχολούμενων στον Ελληνικό Τουρισμό, τα οποία είναι:

- Το ποσοστό των απασχολούμενων γυναικών είναι αρκετά υψηλό στην άμεση απασχόληση (κυρίως σε ξενοδοχεία και πρακτορεία) και πολύ υψηλό στην έμμεση (ιδιαίτερα την ανειδίκευτη και εποχική).
- Υψηλότερο ποσοστό απασχολούμενων γυναικών καταγράφεται στους παραδοσιακούς τουριστικούς νομούς και περιοχές (Κρήτη, Δωδεκάνησα, Κυκλάδες).
- Οι θέσεις εργασίας που καταλαμβάνουν οι γυναίκες (ιδιαίτερα σε ξενοδοχεία και πρακτορεία) είναι χαμηλές ή μεσαίες. Μικρό ποσοστό γυναικών εξελίσσεται στις υψηλότερες θέσεις εργασίας (διεύθυνση/ γενική διεύθυνση).
- Καταγράφονται ορισμένες ειδικότητες (οροφοκόμος, ανιματέρ) και επαγγέλματα (ξεναγοί) όπου κυριαρχούν οι γυναίκες.
- Ιδιαίτερα θετική – σε ποσοστό – κρίνεται η παρουσία των γυναικών σε μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις οικογενειακού τύπου (επιχειρήσεις καταλυμάτων, εμπορικά καταστήματα, εστιατόρια, κα)

3. Το μέγεθος της τουριστικής απασχόλησης και τα χαρακτηριστικά της

Στην προηγούμενη ενότητα αναφερθήκαμε στην δυσκολία εκτίμησης της απασχόλησης στον τουρισμό καθώς η ΕΛ.ΣΤΑΤ. δεν παρακολουθεί μεμονωμένα την απασχόληση στον τουριστικό κλάδο. Στην παρούσα ενότητα παρουσιάζουμε στοιχεία για το μέγεθος της τουριστικής απασχόλησης και τα χαρακτηριστικά της, βάσει της μεθοδολογίας και των αποτελεσμάτων της μελέτης του IOBE «Η απασχόληση στον Τουριστικό Τομέα» (Ιανουάριος 2013).

Ειδικότερα, η απασχόληση υπολογίζεται στο πλαίσιο της Έρευνας Εργατικού Δυναμικού, η οποία στηρίζεται στην Στατιστική Ταξινόμηση των Κλάδων Οικονομικής Δραστηριότητας ΣΤΑΚΟΔ (2-ψήφια και 3-ψήφια ανάλυση). Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει τους κλάδους οικονομικής δραστηριότητας της ΣΤΑΚΟΔ-08 με βάση τους οποίους υπολογίζεται η τουριστική απασχόληση.

Βασικό κριτήριο της ακολουθούμενης μεθόδου είναι η κύρια απασχόληση και όχι το σύνολο των θέσεων εργασίας. Το παράδειγμα που ακολουθεί φανερώνει στον αναγνώστη το μειονέκτημα της μεθόδου. Ένας ψαράς της Καλύμνου ο οποίος νοικιάζει ένα μικρό αριθμό δωματίων κατά την υψηλή περίοδο και δηλώνει ως κύρια απασχόληση την εργασία του στην αλιεία, καταχωρείται από την ΕΛ.ΣΤΑΤ. ως απασχολούμενος στον κλάδο 03 «Αλιεία και υδατοκαλλιέργεια» κατά ΣΤΑΚΟΔ-08 και όχι ως απασχολούμενος στον κλάδο 55 «Καταλύματα».



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ, ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
"ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ"
Προσανατολισμός στον Αγόρευμο



ΕΣΠΑ
2007-2013
Πρόγραμμα για την ανάπτυξη
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

Τουριστικοί κλάδοι (UNWTO, Συστάσεις για την Στατιστική του Τουρισμού)	Κλάδοι Οικονομικής Δραστηριότητας (ΣΤΑΚΟΔ-08)
Καταλύματα για τους επισκέπτες	Κλάδος 55. Καταλύματα 55.1 - Ξενοδοχεία και παρόμοια καταλύματα 55.2 - Καταλύματα διακοπών & άλλα καταλύματα σύντομης διαμονής 55.3 - Κατασκήνωση, εγκαταστάσεις οχημάτων αναψυχής – ριμουλκούμενα οχήματα 55.4 - Άλλα καταλύματα
Δραστηριότητες συναφείς με τις Υπηρεσίες Εστίασης	Κλάδος 56. Υπηρεσίες παροχής Εστίασης 56.1 Δραστηριότητες εστιατορίων και κινητών μονάδων εστίασης 56.2- Υπηρεσίες τροφοδοσίας εκδηλώσεων - άλλες δραστηριότητες υπηρεσιών εστίασης 56.3 Δραστηριότητες παροχής ποτών
Σιδηροδρομικές μεταφορές επιβατών	Κλάδος 49. Χερσαίες μεταφορές και μεταφορές μέσω αγωγών 49.1 Υπεραστικές σιδηροδρομικές μεταφορές επιβατών
Οδικές μεταφορές επιβατών	Κλάδος 49. Χερσαίες μεταφορές και μεταφορές μέσω αγωγών 49.3 Άλλες χερσαίες μεταφορές επιβατών
Πλωτές μεταφορές επιβατών	Κλάδος 50. Πλωτές μεταφορές 50.1 Θαλάσσιες και ακτοπλοϊκές μεταφορές επιβατών
Αεροπορικές μεταφορές επιβατών	Κλάδος 51. Αεροπορικές μεταφορές 51.1 Αεροπορικές μεταφορές επιβατών
Ενοικίαση μεταφορικού εξοπλισμού	Κλάδος 77. Δραστηριότητες ενοικίασης και εκμίσθωσης 77.1 Ενοικίαση και εκμίσθωση μηχανοκίνητων οχημάτων
Ταξιδιωτικά γραφεία και λοιπές δραστηριότητες κρατήσεων	Κλάδος 79. Δραστηριότητες ταξιδιωτικών πρακτορείων, γραφείων, οργανωμένων Ταξιδιών και άλλων υπηρεσιών κρατήσεων
Πολιτιστικές δραστηριότητες	Κλάδος 91. Δραστηριότητες βιβλιοθηκών, αρχειοφυλακείων, μουσείων και λοιπές πολιτιστικές δραστηριότητες 91.0 Δραστηριότητες βιβλιοθηκών – αρχειοφυλακείων - μουσείων
Ψυχαγωγικές δραστηριότητες	Κλάδος 93. Αθλητικές δραστηριότητες διασκέδασης και ψυχαγωγίας 93.1 Αθλητικές δραστηριότητες 93.2 Δραστηριότητες διασκέδασης και ψυχαγωγίας
Λιανικό εμπόριο τουριστικά χαρακτηριστικών αγαθών της χώρας	Κλάδος 47. Λιανικό εμπόριο εκτός μηχανοκίνητων οχημάτων 47.2 Λιανικό εμπόριο τρόφιμα – ποτά - καπνός / ειδικά καταστήματα
Διοργάνωση εμπορικών εκθέσεων- Συνεδρίων	Κλάδος 82. Διοικητικές δραστηριότητες γραφείου 82.3 Οργάνωση συνεδρίων και εμπορικών εκθέσεων

Συνεπώς, ο ορθός υπολογισμός της τουριστικής απασχόλησης προϋποθέτει την υιοθέτηση συγκεκριμένων υποθέσεων. Πιο συγκεκριμένα, οι παραπάνω κλάδοι επιλέχθηκαν επειδή η παραγωγή και η διάθεση των προϊόντων και των υπηρεσιών τους συνδέεται με την καταναλωτική δαπάνη του επισκέπτη σε έναν τουριστικό προορισμό. Με άλλα λόγια, αν δεν υπήρχαν επισκέπτες, θα μειωνόταν σημαντικά η δαπάνη για το συγκεκριμένο προϊόν ή/και το συγκεκριμένο προϊόν καταλαμβάνει σημαντικό τμήμα της τουριστικής δαπάνης, κατά την έννοια του «tourism characteristic product» όπως την χρησιμοποιεί ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού των Ηνωμένων Εθνών (UNWTO). Δηλαδή, προσδιοριστικός παράγοντας των κατηγοριών που χρησιμοποιούνται για την προσέγγιση της τουριστικής δαπάνης, είναι οι καταναλωτικές ανάγκες του τουρίστα, όπως πακέτα ταξιδιών-διακοπών,

καταλύματα, διατροφή (φαγητό και ποτά), μεταφορές, ψυχαγωγικές-πολιτιστικές δραστηριότητες και αγορές αναμνηστικών, αλλά και προϊόντων καθημερινής χρήσης.

Οι κατηγορίες χωρίζονται:

- σε αυτές που είναι άμεσα συνδεδεμένες με τον τουρισμό και άρα είναι εύλογο να υποθέσει κανείς πως το σύνολο των εργαζομένων απασχολείται στον τουρισμό. Τέτοιες είναι οι Υπηρεσίες καταλύματος (κλάδος 55), Μεταφορών επιβατών (κλάδοι 49.1, 49.3, 50.1 και 51.1), Δραστηριοτήτων μουσείων-πολιτιστικών εκδηλώσεων (κλάδος 91.0), Ταξιδιωτικών πρακτορείων (κλάδος 79), Διοργάνωσης Εμπορικών εκθέσεων-Συνεδρίων (κλάδος 82.3) και Ενοικίασης αυτοκινήτων (κλάδος 77.1)
- σε αυτές που η ζήτηση προέρχεται σε μεγάλο βαθμό από τους μόνιμους κατοίκους και όχι αποκλειστικά από τον τουρισμό. Τέτοιες είναι οι Υπηρεσίες εστίασης (π.χ. εστιατόρια, ζαχαροπλαστεία, μπαρ, καφετέριες κ.ά.), Ψυχαγωγικών-Αθλητικών δραστηριοτήτων (κλάδος 93) και οι αγορές καταναλωτικών προϊόντων (κλάδος 47.2), όπου για την εκτίμηση της άμεσης απασχόλησης λαμβάνεται υπόψη ένα τμήμα του συνόλου των απασχολουμένων.

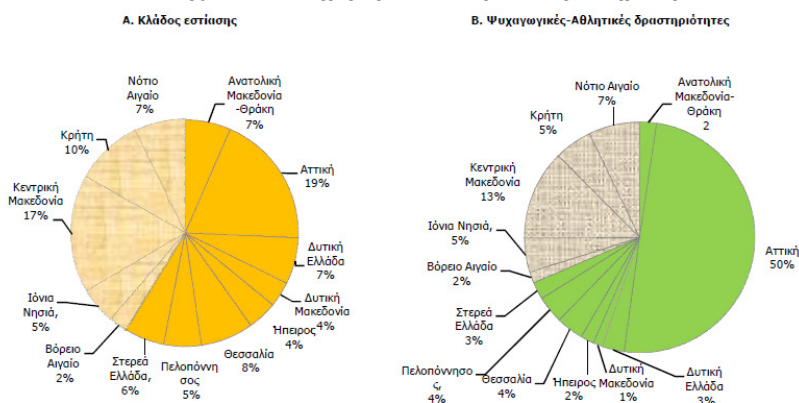
Κατά την διαδικασία εκτίμησης της τουριστικής απασχόλησης λαμβάνεται επίσης υπόψη ο βαθμός τουριστικής κίνησης της περιοχής. Είναι ευνόητο ότι σε περιοχές με υψηλή τουριστική κίνηση, η απασχόληση που συνδέεται με την παροχή των συγκεκριμένων αγαθών-υπηρεσιών είναι υψηλότερη.

Για τον προσδιορισμό της άμεσης απασχόλησης των κλάδων Εστίασης και Ψυχαγωγικών-Αθλητικών δραστηριοτήτων συνδυάζονται τα στοιχεία του Μητρώου επιχειρήσεων κατά κλάδο και γεωγραφική περιοχή, τα στοιχεία απασχόλησης της ΕΛ.ΣΤΑΤ. και ο βαθμός τουριστικής κίνησης που προσεγγίζεται από τον αριθμό διανυκτερεύσεων στα ξενοδοχειακού τύπου καταλύματα και camping της χώρας. Ως περιοχές με υψηλή τουριστική κίνηση χαρακτηρίζονται η νησιωτική Ελλάδα και η περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας¹ που συγκεντρώνουν το ~75% του συνολικών

¹ Στην εκτίμηση του IOBE για το σύνολο της περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας έχει υιοθετηθεί η υπόθεση ότι το ποσοστό επιχειρήσεων του νομού Θεσσαλονίκης (του δεύτερου πιο πολυπληθή νομού της χώρας) αντισταθμίζει το ποσοστό επιχειρήσεων που άμεσα επηρεάζονται από την τουριστική δραστηριότητα στην Αττική, η οποία επίσης

διανυκτερεύσεων (βάσει στοιχείων 2010). Το ποσοστό των επιχειρήσεων του κλάδου Εστίασης στις προαναφερθείσες περιοχές ως προς τον αριθμό των επιχειρήσεων σε ολόκληρη τη χώρα είναι 41% (Διάγραμμα 5.1A). Κατά συνέπεια, αν πολλαπλασιάσουμε αυτό το ποσοστό με τον αριθμό της συνολικής απασχόλησης στον κλάδο το 2011 (231 χιλ.), έχουμε μια προσέγγιση σε επίπεδο «τάξης μεγέθους» της άμεσης επίδρασης του τουρισμού στην απασχόληση για τις Υπηρεσίες Εστίασης. Αντίστοιχα, το ποσοστό των επιχειρήσεων στις Ψυχαγωγικές-Αθλητικές δραστηριότητες που εντοπίζονται στις τουριστικά αναπτυγμένες περιοχές της χώρας υπολογίζεται σε 31% (Διάγραμμα 5.1B).

Διάγραμμα 5.1: Κατανομή επιχειρήσεων ανά περιφέρεια στους κλάδους της Εστίασης και των Ψυχαγωγικών-Αθλητικών δραστηριοτήτων



Πηγή: ΕΛΣΤΑΤ, Μητρώο επιχειρήσεων **Επεξεργασία: IOBE**

Κατά αντιστοιχία, ως προς το Λιανικό εμπόριο, χρησιμοποιούνται στοιχεία από το Μητρώο επιχειρήσεων για τους υπο-κλάδους «Λιανικό εμπόριο / μη ειδικευμένα καταστήματα» και «Λιανικό εμπόριο Τρόφιμα–Ποτά–Καπνός» και προσαρμόζονται με το μικτό περιθώριο του κέρδους στον κλάδο καθώς μεγάλο μέρος της καθημερινής ζήτησης σε αυτού του είδους τις επιχειρήσεις προέρχεται από τους μόνιμους κατοίκους της περιοχής, σε συγκριτικά μεγαλύτερο βαθμό απ’ ότι στους κλάδους της Εστίασης, της Ψυχαγωγίας και των Αθλητικών δραστηριοτήτων. Το συγκεκριμένο ποσοστό υπολογίζεται σε 14%.

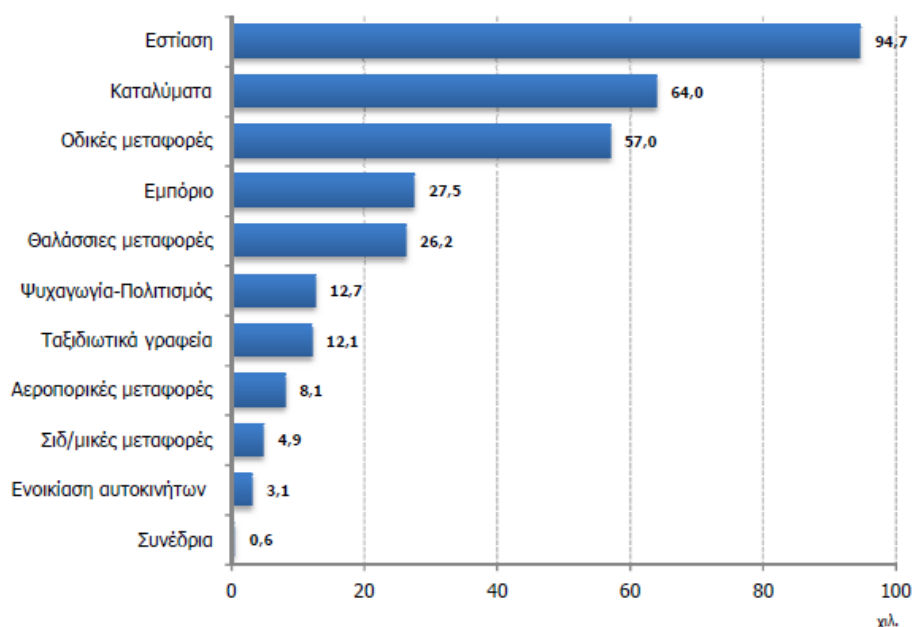
Βάσει των παραπάνω εκτιμήσεων, το 2011 η άμεση τουριστική απασχόληση στην Ελλάδα υπολογίζεται σε 311 χιλ. εργαζόμενους ήτοι το 8% του συνόλου των απασχολούμενων της χώρας (4.091 χιλ.), με το 51% περίπου των απασχολούμενων να καταγράφεται στην εστίαση και στις υπηρεσίες καταλύματος (Διάγραμμα 2.1).

χαρακτηρίζεται ως περιοχή (Αθήνα, νησιά Αργοσαρωνικού, Κύθηρα, Αντικύθηρα) με αρκετά ανεπτυγμένο τουριστικό προϊόν.



Ως προς τις οδικές μεταφορές, ο αριθμός των απασχολούμενων εκτιμάται στις 57 χιλ., εκ των οποίων έχουν αφαιρεθεί οι απασχολούμενοι στα μέσα μαζικής μεταφοράς, ενώ περιλαμβάνονται οι απασχολούμενοι στον κλάδο 49.32 «Εκμετάλλευση ταξί». Στις θαλάσσιες μεταφορές, οι οποίες περιλαμβάνουν την ακτοπλοΐα, τις επιχειρήσεις θαλάσσιου τουρισμού κ.ά., ο IOBE εκτιμά, τον αριθμό των απασχολούμενων στις 26 χιλ. Στην κατηγορία Ψυχαγωγία-Πολιτισμός απασχολούνται περίπου 12 χιλ. όπως επίσης και στα Ταξιδιωτικά γραφεία.

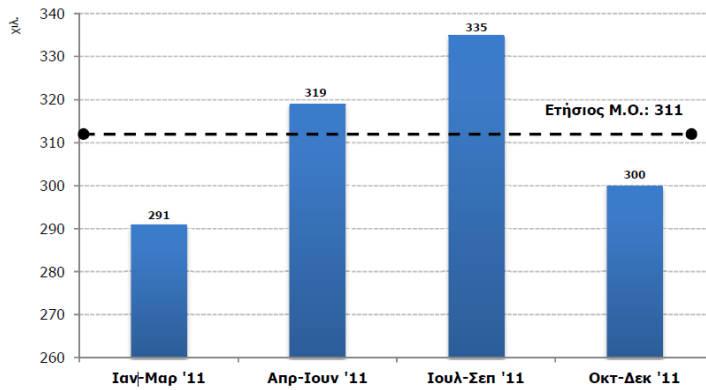
Διάγραμμα 2.1: Εκτίμηση της τουριστικής απασχόλησης στην Ελλάδα ως προς την κύρια θέση εργασίας, 2011



Πηγή: ΕΛΣΤΑΤ, Έρευνα Εργατικού Δυναμικού Επεξεργασία: IOBE

Ως γνωστόν, η τουριστική δραστηριότητα στην Ελλάδα έχει σημαντικά εποχιακά χαρακτηριστικά και αντίστοιχες διακυμάνσεις παρατηρούνται και στην απασχόληση, που μεγιστοποιείται στο 3^ο τρίμηνο, όταν μεγιστοποιείται και η τουριστική δραστηριότητα, ενώ η χαμηλότερη τιμή παρουσιάζεται το 1^ο τρίμηνο. Η εποχιακή άνοδος της απασχόλησης εντοπίζεται κυρίως στα Καταλύματα (+21% μεταξύ γ' και β' τριμήνου) και υπολογίζεται στους 83 χιλ. απασχολούμενους.

Διάγραμμα 2.2: Τουριστική απασχόληση (κύρια θέση εργασίας) ανά τρίμηνο, 2011

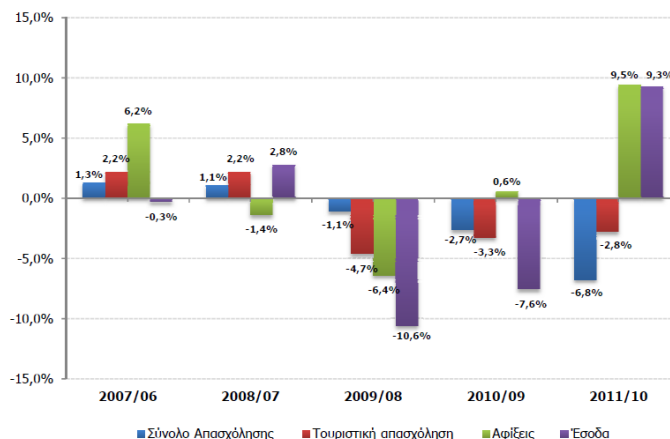


Πηγή: ΕΛΣΤΑΤ, Έρευνα Εργατικού Δυναμικού **Επεξεργασία: IOBE**

Σχετικά με την διαχρονική εξέλιξη της τουριστικής απασχόλησης, μεταξύ 2009 και 2011, παρατηρήθηκε μείωση κατά 11% δηλαδή κατά 40,5 χιλ. εργαζόμενους, με τα Ταξιδιωτικά Πρακτορεία να αντιμετωπίζουν σωρευτική μείωση κατά περίπου 50% από το 2006 – προφανώς λόγω της διείσδυσης του διαδικτύου στην πώληση ταξιδιωτικών υπηρεσιών και στην εισαγωγή νέων τεχνολογιών στην οργάνωση και λειτουργία των ταξιδιωτικών γραφείων.

Τέλος, συγκρίνοντας την άμεση απασχόληση στον τουρισμό με κύρια μεγέθη του τουρισμού, παρατηρείται σημαντική συσχέτιση αυτής με τις τουριστικές εισπράξεις τουλάχιστον για την τετραετία 2007-2011 (διάγραμμα 2.3)².

Διάγραμμα 2.3: Ετήσια ποσοστιαία μεταβολή ΠΜ(%) σε συναφή με τον τουριστικό τομέα μεγέθη, 2007-2011



Πηγή: ΕΛΣΤΑΤ, ΤΤΕ, ΣΕΤΕ **Επεξεργασία: IOBE**

² Η εκτίμηση της απασχόλησης για τα έτη 2006 και 2007 βασίζεται στη Στατιστική ταξινόμηση των κλάδων του 2003 (ΣΤΑΚΟΔ-03), ενώ από το 2008 και έπειτα στην ΣΤΑΚΟΔ-08

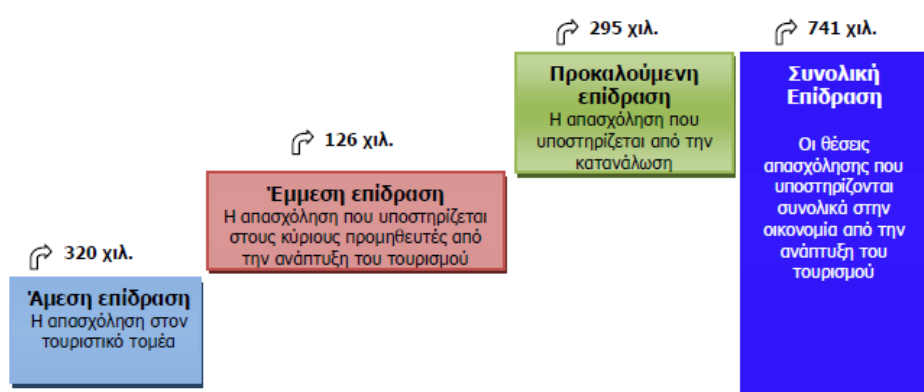
Η συμβολή του τουρισμού σε έμμεση και συνολική απασχόληση

Ο τουρισμός ως κλάδος συμβάλλει τόσο στην άμεση όσο και στην έμμεση απασχόληση. Με τον όρο έμμεση απασχόληση νοούνται οι θέσεις εργασίας που προκύπτουν στους κλάδους της οικονομίας που αποτελούν τους κύριους προμηθευτές των τουριστικών επιχειρήσεων και οι οποίοι αποτελούν σημαντικό κρίκο στην αλυσίδα της παραγωγής και διάθεσης τουριστικών υπηρεσιών.

Από την μελέτη του IOBE για την επίδραση του τουρισμού στην ελληνική οικονομία, προκύπτει ότι το σύνολο της άμεσης και έμμεσης επίδρασης στην απασχόληση το 2010 εκτιμάται σε 446 χιλ. θέσεις εργασίας, από τις οποίες οι 320 χιλ. περίπου αφορούν στην άμεση απασχόληση και οι υπόλοιπες 126 χιλ. στην έμμεση απασχόληση.

Αν συνυπολογιστεί και ότι το μεγαλύτερο μέρος των εισοδημάτων (μισθών) που λαμβάνουν οι απασχολούμενοι στις επιχειρήσεις τουρισμού και στους αντίστοιχους προμηθευτές-κλάδους του τουρισμού κατευθύνονται στην κατανάλωση αγαθών και υπηρεσιών (π.χ., διατροφή, στέγαση, εκπαίδευση, περιθάλψη, ψυχαγωγία κ.ά.) τότε συμπεραίνει κανείς ότι η καταναλωτική δαπάνη των νοικοκυριών κατά το μήκος της αλυσίδας αξίας των τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών (προκαλούμενη επίδραση) υποστηρίζει άλλες 295 χιλ. περίπου θέσεις απασχόλησης στην ελληνική οικονομία (Διάγραμμα 2.4).

Διάγραμμα 2.4: Επίδραση του τουρισμού στην απασχόληση*



(*) Οι εκτιμήσεις βασίζονται σε στοιχεία του 2010
Πηγή: IOBE [1]

Συνοπτικά, όπως φαίνεται και στο διάγραμμα 2.4, η συνολική επίδραση του τουρισμού στην απασχόληση εκτιμάται σε 741 χιλ. που αποτελεί περίπου το 17% της

συνολικής απασχόλησης. Η καίρια συμβολή του τουρισμού στην συνολική απασχόληση προκύπτει επίσης από το γεγονός ότι για κάθε 100 θέσεις εργασίας στην άμεση τουριστική απασχόληση υποστηρίζονται άλλες 130 θέσεις συνολικά σε άλλους κλάδους της ελληνικής οικονομίας.

4. Έρευνα πεδίου

Για την πιο ολοκληρωμένη διάγνωση των αναγκών των επιχειρήσεων σε εξειδικευμένο προσωπικό, θα πραγματοποιηθεί έρευνα πρωτογενών στοιχείων μέσω ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου. Θα ακολουθηθεί στρωματοποιημένη δειγματοληψία ώστε να καλυφθούν αντιπροσωπευτικά όλες οι διαφορετικές ομάδες του πληθυσμού των τουριστικών επιχειρήσεων και όλες οι γεωγραφικές περιφέρειες. Για την πραγματοποίηση της έρευνας πεδίου θα διαμορφωθεί **ειδικό ερωτηματολόγιο κλειστού τύπου**, σχεδιασμένο κατά τέτοιο τρόπο ώστε η σειρά και ο τρόπος διατύπωσης των ερωτημάτων να παρέχει την ακριβέστερη δυνατή πληροφόρηση περιορίζοντας δραστικά ενδεχόμενα λάθη ερμηνείας και επιτρέποντας την εύκολη και ακριβή κατάταξη των απαντήσεων.

Το ερωτηματολόγιο θα αναρτηθεί σε συγκεκριμένο ιστότοπο προκειμένου να εξασφαλισθεί η μέγιστη δυνατή συμμετοχή από τουριστικές επιχειρήσεις που να αντιπροσωπεύουν αμερόληπτα το σύνολο των επιχειρήσεων που ανήκουν στον ευρύτερο τουριστικό κλάδο. Ο ιστότοπος αυτός θα υποδειχθεί από την Αναθέτουσα Αρχή και οι τουριστικές επιχειρήσεις που θα αποτελέσουν το δείγμα της έρευνας, θα ενημερωθούν και μέσω e-mail. Επιπλέον, το ερωτηματολόγιο θα σταλεί σε επιλεγμένο δείγμα από την βάση δεδομένων τουριστικών επιχειρήσεων του ΣΕΤΕ και των Ενώσεων-Μελών του καθώς και άλλων συναφών φορέων.

Μεταξύ των ποσοτικών και ποιοτικών στοιχείων που θα συλλεχθούν θα είναι:

- Ηλικιακές κατανομές εργαζομένων
- Μορφωτικό επίπεδο εργαζομένων
- Φύλο εργαζομένων
- Μορφή απασχόλησης εργαζομένων
- Προσόντα εργαζομένων
- Πεδία βελτίωσης εργαζομένων



- Κινητικότητα εργαζομένων
- Εκπαιδευτικές ανάγκες
- Ανάγκες σε ειδικότητες

Κατά την πραγματοποίηση της έρευνας πεδίου, θα συμπληρώσουμε τα ποιοτικά αποτελέσματα που θα προκύψουν μέσω προσωπικών συνεντεύξεων με προϊσταμένους τμημάτων ανθρωπίνου δυναμικού τουριστικών επιχειρήσεων. Οι προσωπικές συνεντεύξεις θα ακολουθούν ερωτήσεις βάσει ερωτηματολογίου ώστε να διευκολυνθεί η καταγραφή των προσωπικών εμπειριών και η σύγκριση των απόψεών τους.

Οι απαντήσεις των ερωτηματολογίων σε συνδυασμό με την καταγραφή των αναγκών σε εξειδικευμένο προσωπικό θα αποτελέσουν βάση για την εξαγωγή συμπερασμάτων και την υποβολή προτάσεων πολιτικής.



Παράρτημα: Ερωτηματολόγιο

Έρευνα για το ανθρώπινο δυναμικό στον τουριστικό τομέα

Η παρούσα έρευνα αποσκοπεί στον καλύτερο σχεδιασμό του επόμενου Προγράμματος «Επιταγή Εισόδου στην Αγορά Εργασίας για Ανέργους Ηλικίας έως 29 ετών στον Κλάδο του Τουρισμού» του ΣΕΤΕ (γνωστού και ως Voucher). Τα συμπεράσματα της έρευνας θα καθοδηγήσουν την προετοιμασία 15.000 νέων ατόμων που θα στελεχώσουν με την πρακτική τους άσκηση τις επιχειρήσεις του κλάδου για τα επόμενα χρόνια.

Ως εκ τούτου η συμμετοχή σας στον σχεδιασμό του Προγράμματος, με παροχή πραγματικών δεδομένων αλλά και προβλέψεών σας για τις ανάγκες σας σε Ανθρώπινο Δυναμικό, είναι προϋπόθεση ώστε η λειτουργία του να καλύψει με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τις μελλοντικές σας ανάγκες για απασχόληση άνεργων νέων.

Στα πλαίσια αυτά, η συμμετοχή σας στην έρευνα θα μας επιτρέψει να προβούμε στη συλλογή πρωτογενών δεδομένων σχετικά με το ανθρώπινο δυναμικό των τουριστικών επιχειρήσεων και να βασίσουμε σε αυτά τον σχεδιασμό του Προγράμματος, με γνώμονα τις πραγματικές ανάγκες των επιχειρήσεων.

Για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου απαιτούνται περίπου 7 λεπτά από το χρόνο σας.

Θα τηρηθεί απόλυτη εχεμύθεια για τις απαντήσεις σας.

Ευχαριστούμε εκ των προτέρων για τη συμμετοχή σας.



Σημείωση: Η τελική μορφή του τελικού ερωτηματολογίου θα είναι ηλεκτρονική και διαφοροποιείται αναλόγως του τύπου της επιχείρησης:

- Ξενοδοχεία
- Ενοικιαζόμενα δωμάτια και διαμερίσματα
- Τουριστικά γραφεία / ΤΕΟΜ
- Ενοικιαζόμενα αυτοκίνητα
- Θαλάσσιος τουρισμός (κρουαζιέρες, μαρίνες, yachting, ακτοπλοΐα)
- Αερομεταφορές (αεροπορικές εταιρείες, αεροδρόμια, handling)
- Διοργάνωση εκθέσεων & συνεδρίων
- Catering & εστιατόρια
- Δραστηριότητες αναψυχής (π.χ. Θεματικά Πάρκα, Θέατρα, Κινηματογράφοι)

Π.χ., αναλόγως του αν η επιχείρηση είναι Ξενοδοχείο/ Ενοικιαζόμενο Δωμάτιο αφενός ή άλλος τύπος επιχείρησης, εμφανίζονται ή όχι οι ερωτήσεις 6 και 7. Επίσης οι ερωτήσεις 21 έως 29 διαφοροποιούνται για να λάβουν υπόψη τις ειδικότητες εργαζομένων σε κάθε τύπο επιχείρησης.

A. ΠΡΟΦΙΛ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

1. Επωνυμία επιχείρησης:

2. Υπεύθυνος συμπλήρωσης ερωτηματολογίου:

3. Θέση στην επιχείρηση:

4. Email επικοινωνίας:

5. Τηλέφωνο επικοινωνίας (προαιρετικό):

6. Παρακαλούμε αναφέρατε την κατηγορία αστεριών που ανήκει η επιχείρησή σας:

- 5 αστέρων
- 4 αστέρων
- 3 αστέρων
- 2 αστέρων



- 1 αστέρος

6. Παρακαλούμε αναφέρατε την κατηγορία κλειδιών που ανήκει η επιχείρησή σας:

- 4 κλειδιά
- 3 κλειδιά
- 2 κλειδιά
- 1 κλειδί

7. Παρακαλούμε αναφέρατε τον συνολικό αριθμό δωματίων του/των ξενοδοχείου/ων σας

- >200 δωμάτια
- 80-199 δωμάτια
- 31-79 δωμάτια
- <30 δωμάτια

8. Παρακαλούμε δηλώστε την/τις Περιφέρεια/ες που δραστηριοποιείται η επιχείρησή σας καθώς και τον/τους συγκεκριμένο/ους Δήμο/ους:

- Ανατολική Μακεδονία & Θράκη – Δήμος:
- Αττική – Δήμος:
- Βόρειο Αιγαίο – Δήμος:
- Δυτική Ελλάδα – Δήμος:
- Δυτική Μακεδονία – Δήμος:
- Ήπειρος – Δήμος:
- Θεσσαλία – Δήμος:
- Ιόνια Νησιά – Δήμος:
- Κεντρική Μακεδονία – Δήμος:
- Κρήτη – Δήμος:
- Νότιο Αιγαίο – Δήμος:
- Πελοπόννησος – Δήμος:
- Στερεά Ελλάδα – Δήμος:

9. Κατά το 2013, η επιχείρηση λειτούργησε:

- Συνεχώς, σε 12μηνιαία βάση



- Εποχιακά (ορίσατε διάστημα π.χ. Απρίλιος-Οκτώβριος, κλπ):

.....



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

B. ΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

10. Παρακαλούμε αναφέρατε τον μέγιστο αριθμό εργαζομένων που απασχολήσατε στην επιχείρησή σας

11. Παρακαλούμε αναφέρατε τον ελάχιστο αριθμό απασχολουμένων κατά τη χαμηλή περίοδο

12. Κατά μέσο όρο, πόσα χρόνια απασχολούνται οι εργαζόμενοι στην επιχείρησή σας; Αρκεί η καλύτερη εκτίμησή σας.

Μήνες:.....

Χρόνια:.....

13α. Παρακαλούμε αναφέρατε την διάρκεια της Υψηλής και της Χαμηλής περιόδου σε Ημέρες:

Υψηλή περίοδος:.....

Χαμηλή περίοδος:.....

13β. Παρακαλούμε συμπληρώστε, για κάθε περίοδο (υψηλή-χαμηλή), τον αριθμό των εργαζομένων στην επιχείρησή σας ανάλογα με την ηλικία τους:

	Υψηλή περίοδος	Χαμηλή περίοδος
15-19 ετών		
20-29 ετών		
30-44 ετών		
≥45 ετών		

14. Παρακαλούμε συμπληρώστε, για κάθε περίοδο (υψηλή-χαμηλή), τον αριθμό των εργαζομένων στην επιχείρησή σας ανάλογα με τη μόρφωσή τους;

	Υψηλή περίοδος	Χαμηλή περίοδος
Πρωτοβάθμια εκπαίδευση		
Δευτεροβάθμια εκπαίδευση		
Σύντομη (3-12 μήνες) επαγγελματική εκπαίδευση/ ανάπτυξη δεξιοτήτων/ πρόγραμμα κατάρτισης		
Εκτεταμένη (πάνω από 12 μήνες) επαγγελματική εκπαίδευση/ ανάπτυξη δεξιοτήτων/ πρόγραμμα κατάρτισης		

Τριτοβάθμια εκπαίδευση		
Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό		

15. Παρακαλούμε συμπληρώστε, για κάθε περίοδο (υψηλή-χαμηλή), τον αριθμό των εργαζομένων στην επιχείρησή σας ανάλογα με την μορφή απασχόλησής τους.

Μορφή απασχόλησης εργαζομένων	Υψηλή περίοδος	Χαμηλή περίοδος
Προσωπικό πλήρους απασχόλησης		
Προσωπικό μερικής απασχόλησης		
Εκ περιτροπής απασχόληση		

16. Παρακαλούμε συμπληρώστε, για κάθε περίοδο (υψηλή-χαμηλή), τον αριθμό των εργαζομένων στην επιχείρησή σας ανάλογα με τον τύπο σύμβασής τους.

	Υψηλή περίοδος	Χαμηλή περίοδος
Σύμβαση ορισμένου χρόνου		
Σύμβαση αορίστου χρόνου		

17. Πόσοι εργαζόμενοι στην επιχείρησή σας είναι αλλοδαποί;

Υψηλή περίοδος

Χαμηλή περίοδος

18. Ποιος είναι ο βασικός λόγος πρόσληψης αλλοδαπών σε σχέση με Έλληνες;

Επαγγελματικές Δεξιότητες

Παρακαλώ καταχωρήστε τα σχόλια σας εδώ:

Γνώση ξένων γλωσσών

Κόστος απασχόλησης

B. ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

19. Ποια είναι η πρόβλεψή σας για τον μέγιστο αριθμό προσωπικού που θα απασχολεί η επιχείρησή σας;

A. Τον επόμενο χρόνο:

B. Μετά από 5 χρόνια:

20. Λαμβάνοντας υπόψιν τις μελλοντικές ανάγκες λειτουργίας της επιχείρησής σας, πιστεύετε ότι θα υπάρχει επαρκές προσωπικό για κάλυψη όλων των ειδικοτήτων;

Ναι

Όχι

Εάν η απάντηση είναι ΟΧΙ ακολουθούν ΚΑΙ οι ερωτήσεις 21-24.

21. Παρακαλώ αναφέρατε έως 3 ειδικότητες για τις οποίες εκτιμάτε ότι θα υπάρξει έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού

- Διευθυντικά στελέχη
- Πωλήσεις και marketing
- Λογιστές και βοηθοί
- Υπάλληλοι γραφείου και γραμματείς
- Προϊστάμενοι υποδοχής και βοηθοί (front office)
- Ρεσεψιονίστ (receptionist)
- Γκρουμ (Groom)
- Υπεύθυνοι προγραμμάτων ψυχαγωγίας, αθλητισμού και Spa
- Chefs
- Μάγειροι
- Μπάρμαν (Bartender)
- Μετρ (Maitres d'hotel & hosts/hostesses)
- Σερβιτόροι
- Βοηθοί στην κουζίνα, λάντζα και συναφείς ειδικότητες
- Καμαριέρες (housekeeping)
- Καθαριστές
- Τεχνικοί και εργάτες συντήρησης
- Άλλο

Οι ανωτέρω ειδικότητες αναφέρονται σε Ξενοδοχεία και Ενοικιαζόμενα και για τις υπόλοιπες κατηγορίες διαφοροποιούνται ανάλογα με το είδος της επιχείρησης σύμφωνα με το excel που επισυνάπτεται στο τέλος του ερωτηματολογίου.

22. Ποιος είναι ο μέγιστος αριθμός του πρόσθετου προσωπικού που θα χρειαστείτε ανά ειδικότητα;

Οι απαντήσεις είναι σχετικές με την επιλογή των 3 από τις ανωτέρω ειδικότητες, π.χ.

Μετρ
Μάγειροι....
Σερβιτόροι.....

23a. Παρακαλούμε, για τις ειδικότητες που θα απαιτηθεί πρόσθετο προσωπικό, αναφέρατε τον σχετικό βαθμό δυσκολίας για την κάλυψη τους

Οι απαντήσεις είναι σχετικές με την επιλογή των ανωτέρω ειδικοτήτων, π.χ.

- Βαθμός Δυσκολίας

	Καθόλου δύσκολο	Λίγο δύσκολο	Αρκετά δύσκολο	Πολύ δύσκολο
Μετρ				
Μάγειροι				
Σερβιτόροι				

23b. Για τις ειδικότητες για τις οποίες θα αντιμετωπίσετε δυσκολία κάλυψης των αναγκών σας, η δυσκολία έγκειται:

Οι απαντήσεις είναι σχετικές με την επιλογή των ανωτέρω ειδικοτήτων, π.χ.

	(α) στην ύπαρξη μικρού αριθμού ενδιαφερομένων για την ειδικότητα	(β) στην έλλειψη επαρκούς εκπαίδευσης / απαραίτητων δεξιοτήτων των ενδιαφερομένων
Μετρ		
Μάγειροι		
Σερβιτόροι		

24. Κατά τη διαδικασία επιλογής νέου προσωπικού στην επιχείρησή σας για τις ειδικότητες που εντοπίζετε έλλειψη, παρακαλούμε επιλέξτε τα 5 σημαντικότερα προσόντα/δεξιότητες που θεωρείτε ότι λείπουν στους υποψηφίους των ειδικοτήτων αυτών

Οι απαντήσεις είναι σχετικές με την επιλογή των ανωτέρω ειδικοτήτων, π.χ.

	Τουριστικές σπουδές (Θεωρητική/ακαδημαϊκή γνώση)	Προϋπηρεσία (Πρακτική εμπειρία)	Δεξιότητες IT/ΗΥ γενικώς	Δεξιότητες εξειδικευμένων πακέτων Η/Υ	Δεξιότητες προφορικής επικοινωνίας	Δεξιότητες γραπτής επικοινωνίας	Βασικές μαθηματικές δεξιότητες	Δεξιότητες εξυπηρέτησης πελατών (θετική διάθεση, υπομονή)	Ικανότητες πωλήσεων	Ομαδικό Πνεύμα	Δεξιότητες διαχείρισης χρόνου	Ταυτόχρονη εκτέλεση πολλαπλών εργασιών	Επίλυση προβλημάτων και αναλυτική σκέψη	Ηγετικές δεξιότητες (αποφασιστικότητα)	Δημιουργικότητα	Επαγγελματισμός (ακεραιότητα, ευπρέπεια στην εμφάνιση, υπευθυνότητα, αξιοπιστία)	Προσαρμοστικότητα/Δεξιότητες γρήγορης εκμάθησης	Ξένες γλώσσες
Μετρ																		
Μάγειροι																		
Σερβιτόροι																		

Εάν έχετε επιλέξει "Ξένες γλώσσες", διευκρινίστε ποιες γλώσσες

Αγγλικά

Γερμανικά

Γαλλικά

Ρωσικά

Κινέζικα

Αραβικά

Ιταλικά

Ισπανικά

Άλλο



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

25. Ποιον μήνα θα πρέπει οι υποψήφιοι να έχουν ολοκληρώσει την εκπαίδευσή τους, ώστε να είναι πλήρως διαθέσιμοι για να εργαστούν;

Παρακαλώ επιλέξτε:

26. Παρακαλούμε σημειώστε την καταλληλότητα κάθε μήνα για την υλοποίηση προγραμμάτων επαγγελματικής κατάρτισης.

	Καθόλου κατάλληλος	Λίγο κατάλληλος	Αρκετά κατάλληλος	Πολύ κατάλληλος
Ιανουάριος				
Φεβρουάριος				
Μάρτιος				
Απρίλιος				
Μάιος				
Ιούνιος				
Ιούλιος				
Αύγουστος				
Σεπτέμβριος				
Οκτώβριος				
Νοέμβριος				
Δεκέμβριος				

27. Λαμβάνοντας υπόψιν τις μελλοντικές ανάγκες της επιχείρησής σας σε προσωπικό, πιστεύετε ότι θα υπάρξει πλεονάζον προσωπικό για κάποιες ειδικότητες;

Ναι
Όχι

Εάν απαντήσετε ΝΑΙ ακολουθεί η ερώτηση 28.

28. Παρακαλώ αναφέρατε έως 3 ειδικότητες για τις οποίες εκτιμάτε ότι θα υπάρξει πλεονάζον προσωπικό

- Διευθυντικά στελέχη
- Πωλήσεις και marketing
- Λογιστές και βοηθοί



- Υπάλληλοι γραφείου και γραμματείς
- Προϊστάμενοι υποδοχής και βοηθοί (front office)
- Ρεσεψιονίστ (receptionist)
- Γκρουμ (Groom)
- Υπεύθυνοι προγραμμάτων ψυχαγωγίας, αθλητισμού και Spa
- Chefs
- Μάγειροι
- Μπάρμαν (Bartender)
- Μετρ (Maitres d'hotel & hosts/hostesses)
- Σερβιτόροι
- Βοηθοί στην κουζίνα, λάντζα και συναφείς ειδικότητες
- Καμαριέρρες (housekeeping)
- Καθαριστές
- Τεχνικοί και εργάτες συντήρησης
- Άλλο

Από τις ανωτέρω επιλογές εμφανίζεται η ερώτηση 29.

29. Ποιος είναι ο αριθμός του πλεονάζοντος προσωπικού ανά ειδικότητα ;
π.χ. για επιλογή των ακόλουθων 3 ειδικοτήτων

- Chefs
- Μάγειροι
- Μπάρμαν (Bartender)

30. Παρακαλούμε σημειώστε τυχόν σχόλια και παρατηρήσεις σας για το θέμα των εκπαιδευτικών αναγκών, ιδιαίτερα των νέων (κάτω των 29 ετών).



Ξενοδοχεία και άλλα καταλύματα	Τουριστικά γραφεία / ΤΕΟΜ	Ενοικιαζόμενα Αυτοκίνητα	Ακτοπλοία - κρουαζιέρα	Μαρίνες - Yachting	Αερομεταφορές	Συνεδριακός τουρισμός	Υπηρεσίες εστίασης	Δραστηριότητες αναψυχής
Διευθυντικά στελέχη	Διευθυντικά στελέχη	Διευθυντικά στελέχη	Πλοίαρχοι	Διευθυντικά στελέχη	Διευθυντικά στελέχη	Διευθυντικά στελέχη	Διευθυντικά στελέχη	Διευθυντικά στελέχη
Πωλήσεις και marketing	Ταξιδιωτικοί πράκτορες	Πωλητές	Αξιωματούχοι	Υπηρεσίες Mooring	Πωλήσεις και marketing	Οργανωτές συνεδρίων και εμπορικών εκθέσεων	Ταμίας	Υπεύθυνοι προγραμμάτων αθλητισμού και αναψυχής και εκπαιδευτές
Λογιστές και βοηθοί	Άλλες ειδικότητες	Μηχανικοί και τεχνίτες	Ναυτικοί - πλήρωμα καταστρώματος και ασκούντες συναφή επαγγέλματα	Υπηρεσίες chartering	Διοικητικό Προσωπικό	Πωλήσεις και marketing	Chefs	Υπάλληλοι σε υπηρεσίες αθλητισμού, αναψυχής και ψυχαγωγίας
Υπάλληλοι γραφείου και γραμματείς		Οδηγοί μέσων μεταφοράς	Μηχανικοί	Φύλακες	Πιλότοι αεροσκαφών, μηχανικοί πτήσης, εκπαιδευτές	Γραμματειακή υποστήριξη	Μάγειροι	Τεχνικά επαγγέλματα σχετικά με μουσεία και γκαλερί τέχνης
Προϊστάμενοι υποδοχής και βοηθοί (Front office) Ρεσεψιονίστα (Receptionist)		Άλλες ειδικότητες	Προσωπικό Μηχανοστασίου Ηλεκτρολόγοι	Συλλογή, καθαρισμός και διανομή νερού	Αεροσυνοδοί	Event Managers	Μετρ (Maitres d'hôtel & hosts/hostesses)	Πωλητές
Γκρουμ (Groom)			Διαχειριστές, οικονομοί, αρχιθαλαμηπόλοι	Συντήρηση, καθαρισμός, επισκευές σκαφών	Εξυπηρέτηση πελατών	Υπηρεσίες catering	Bartenders	Ταμίες
Υπεύθυνοι προγραμμάτων ψυχαγωγίας, αθλητισμού και Spa			Ταξιδιωτικοί συνοδοί και φροντιστές	Κυβερνήτης σκαφών αναψυχής (Skipper)	Μηχανικοί αεροσκαφών και επιθεωρητές αεροσκαφών	Μεταφραστές	Σερβιτόροι	Φύλακες
Chefs			Καμαρότοι	Πλήρωμα σε σκάφη αναψυχής	Υπάλληλοι handling	Οπτικοακουστική/IT υποστήριξη	Ζαχαροπλάστες	Επαγγέλματα σε καζίνο
Μάγειροι			Καθαριστές Πλοίων	Προπονητές/Προσωπικό σε σχολές εκπαίδευσης	Άλλες ειδικότητες	Τεχνική υποστήριξη συνεδριακών χώρων	Βοηθοί στην κουζίνα, λάντζα και συναφείς ειδικότητες	Τεχνικοί και εργάτες συντήρησης
Μπάρμαν (Bartender)			Μάγειροι, Ειδικοί τροφοδοσίας	Άλλες ειδικότητες		Μεταφορές/ξενάγηση	Οδηγοί Delivery	Βοηθοί στην κουζίνα, λάντζα και συναφείς ειδικότητες
Μετρ (Maitres d'hôtel & hosts/hostesses)			Ειδικοί διαχείρισης εκδηλώσεων και ψυχαγωγίας			Άλλες ειδικότητες	Άλλες ειδικότητες	Άλλες ειδικότητες
Σερβιτόροι			Εμπορικές δραστηριότητες					
Βοηθοί στην κουζίνα, λάντζα και συναφείς ειδικότητες			Άλλες ειδικότητες					
Καμαριέρες (Housekeeping)								
Καθαριστές								
Τεχνικοί και εργάτες συντήρησης								
Άλλες ειδικότητες								



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Βιβλιογραφία

- Tourism Strategy Plan and Growth Roadmap 2021, McKinsey, 2013
- Η Ελλάδα 10 Χρόνια Μπροστά: Προσδιορίζοντας το νέο Μοντέλο Ανάπτυξης της Ελλάδας, 2011
- Μελέτες απασχόλησης, McKinsey Global Institute (MGI)
- Education to Employment: Getting Europe's Youth into Work, McKinsey, 2014
- Education to Employment: Getting Europe's Youth into Work, Greece country pack, McKinsey, 2014
- Η απασχόληση στον τουριστικό τομέα, ΙΤΕΠ, 2012
- Η απασχόληση στον τουριστικό τομέα, ΙΟΒΕ, 2013
- Τουρισμός και απασχόληση, ΣΕΤΕ, 2003
- International Recommendations for Tourism Statistics, UNWTO, 2008



Εκπόνηση έρευνας για τη διάγνωση των αναγκών των επιχειρήσεων στο πλαίσιο υλοποίησης του Υποέργου 2 της πράξης «Επιταγή Εισόδου στην αγορά εργασίας για ανέργους νέους ηλικίας έως 29 ετών, στον κλάδο του Τουρισμού στις 8 Περιφέρειες Σύγκλισης, στις 3 Περιφέρειες Σταδιακής Εξόδου και στις 2 Περιφέρειες Σταδιακής Εισόδου»



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Παραδοτέο Γ. – Τελικά Αποτελέσματα Έρευνας

Ανάδοχος: McKinsey Σύμβουλοι Επιχειρήσεων Μ.ΕΠΕ.

Αθήνα, 27 Ιουνίου 2014

ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΗΣ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΣ
Απαγορεύεται αυστηρώς οποιαδήποτε χρήση του παρόντος υλικού χωρίς την ειδική έγκριση της McKinsey & Company

Σύνοψη κύριων συμπερασμάτων για τον κλάδο των Ξενοδοχείων

- Ο κλάδος του Τουρισμού στην Ελλάδα παρουσιάζει σήμερα πλήρη ανάκαμψη έναντι των τελευταίων ετών - όπου η μείωση των αφίξεων και της απασχόλησης ήταν εμφανής- με ισχυρή ανάπτυξη το 2013 και **δυναμικά μεγαλύτερη τα επόμενα 5-10 χρόνια**.
- Την ανατροπή της πτωτικής τροχιάς των διεθνών αφίξεων θα ακολουθήσει και η αντιστροφή της πτωτικής τάσης της τουριστικής απασχόλησης τα επόμενα χρόνια με βάση τις ενδείξεις και τις προσδοκίες του κλάδου (ειδικά των ξενοδοχείων), όπως ανέδειξε η έρευνα πεδίου. Συγκεκριμένα, αναμένεται **~12% ενίσχυση της απασχόλησης τα επόμενα 5 χρόνια με βάση την έρευνα**, που είναι μέσα στα πλαίσια των εκτιμήσεων του Τουριστικού Στρατηγικού Σχεδιασμού του ΣΕΤΕ.
- Η ύπαρξη επαρκούς και κατάλληλα καταρτισμένου προσωπικού θα αποτελέσει **κινητήρια δύναμη ανάπτυξης**. Παρά την γενική πεποίθηση για σχετική επάρκεια εξειδικευμένου δυναμικού βραχυπρόθεσμα και μεσοπρόθεσμα, υπάρχουν ακόμα σημαντικές ελλείψεις σε ειδικότητες και δεξιότητες που πρέπει να αντιμετωπιστούν.
- Τα κυριότερα κενά ειδικότητων συνδέονται με «**βασικές**» ειδικότητες (κυρίως σερβιτόροι, ρεσεψιονίστ, καμαριέρες, μάγειροι κ.ά.) και παρατηρούνται ομοίως σε διαφορετικές γεωγραφικές περιοχές καθώς και σε διαφορετικά μεγέθη ή τύπους ξενοδοχείων.
- Οι ανάγκες στις «**βασικές**» ειδικότητες αντιπροσωπεύουν **>70% των μελλοντικών αναγκών** και έχουν **υψηλή συσχέτιση** με με τα εξής: α) **κατηγορία ξενοδοχείου** (υψηλότερες ανάγκες σε ξενοδοχεία 4*-5*), β) **περιφέρειες** (υψηλότερες ανάγκες σε Νότιο Αιγαίο και Κρήτη, Αττική και Ιόνια Νησιά) και γ) **εποχικότητα λειτουργίας** (μεγαλύτερες ανάγκες για ξενοδοχεία με ετήσια λειτουργία).
- Με **βάση τον Τουριστικό Στρατηγικό Σχεδιασμό του ΣΕΤΕ**, που δίνει έμφαση σε ξενοδοχεία ανώτερης ποιότητας και στους βασικούς τομείς τουριστικής ανάπτυξης, καθώς και **τα αποτελέσματα της έρευνας πεδίου**, οι μελλοντικές ανάγκες σε ειδικευμένο προσωπικό αποκτούν ιδιαίτερη βαρύτητα.
- Τα **βασικά κενά δεξιοτήτων** συνοψίζονται σε **3 κύριους άξονες**: α) **Επαγγελματική εμπειρία**, β) **Τουριστικές σπουδές και γ) Βασικές δεξιότητες** (Ξένες γλώσσες – κυρίως Αγγλικά, Γερμανικά και Ρώσικα και **άλλα soft skills**, όπως νοοτροπία εξυπηρέτησης, επαγγελματισμός).
- Οι παραπάνω προκλήσεις και ανάγκες, προσφέρουν μια ξεχωριστή ευκαιρία για το «Voucher» να στηρίξει τον κλάδο άμεσα, εξασφαλίζοντας επαγγελματική και πρακτική εμπειρία στους συμμετέχοντες. Τα σχετικά εκπαιδευτικά προγράμματα θα πρέπει να δώσουν έμφαση σε:
 - **Βασικές ειδικότητες**: Σερβιτόροι, ρεσεψιονίστ, καμαριέρες, μάγειροι, σεφ, μπάρμαν, υπάλληλοι υποδοχής
 - **Βασικές δεξιότητες**: Γλώσσες (**Αγγλικά, Ρώσικα και Γερμανικά** ως 1^η προτεραιότητα, Γαλλικά και Ιταλικά ως 2^η), **επαγγελματική συμπεριφορά** (ακεραιότητα, επαγγελματική παρουσία, υπευθυνότητα), **δεξιότητες εξυπηρέτησης πελατών, προσαρμοστικότητας και διαχείρισης ομάδας**

Ανάλυση κύριων συμπερασμάτων για τον κλάδο των Ξενοδοχείων (1/2)

Πιο αναλυτικά:

- **Ταυτότητα έρευνας πεδίου:** Τελικό μέγεθος δείγματος >500 ξενοδοχεία, σε όλες τις περιοχές της Ελλάδας, ~80% των ερωτηθέντων από ξενοδοχεία 4* & 5*, το υψηλότερο ποσοστό των απαντήσεων από διευθυντές ανθρώπινου δυναμικού και ιδιοκτήτες/γενικούς διευθυντές (βασικοί φορείς λήψης αποφάσεων όσον αφορά στο ανθρώπινο δυναμικό).
- **Προφίλ ερωτηθέντων:** Η πλειοψηφία των καταλυμάτων του δείγματος ήταν μικρού μεγέθους, γεγονός που αντικατοπτρίζει τον κατακερματισμό του κλάδου, με σχετικά μικρό αριθμό εργαζομένων (48% <20 εργαζομένους, 72% < 60 εργαζομένους) και με υψηλή εποχικότητα εργασιών (70% των μονάδων λειτουργούν μόνο εποχιακά)
- **Προφίλ εργαζομένων:** Το παρόν μορφωτικό επίπεδο των εργαζομένων δεν ξεπερνά τις βασικές σπουδές (έως απολυτήριο Λυκείου και/ή κάποια επαγγελματική μετα-δευτεροβάθμια κατάρτιση, καθώς το ποσοστό πανεπιστημιακής εκπαίδευσης είναι χαμηλό). Ο βασικός λόγος για απασχόληση αλλοδαπών αποτελούν οι επαγγελματικές τους δεξιότητες δυο φορές πιο συχνά από ότι οι γλωσσικές τους ικανότητες ή το κόστος, που αντανακλά τις σημαντικές ελλείψεις δεξιοτήτων στον κλάδο.
- **Βραχυπρόθεσμες και μεσοπρόθεσμες ανάγκες απασχόλησης:** Η ανατροπή της πτωτικής τάσης στην απασχόληση του κλάδου επικυρώθηκε μέσω της έρευνας πεδίου: Εκτίμηση ~4% αύξησης της απασχόλησης στον επόμενο χρόνο και ~12% αύξησης στα επόμενα 5 χρόνια, με ~50% των ξενοδοχείων να υποδεικνύουν μακροπρόθεσμη αύξηση του προσωπικού τους. Οι εκτιμήσεις αυτές συνάδουν με τις εκτιμήσεις ανάπτυξης και αύξησης απασχόλησης στις οποίες αποσκοπεί ο **Τουριστικός Στρατηγικός Σχεδιασμός του ΣΕΤΕ** και συμπληρώνονται από την αύξηση της δυναμικότητας των καταλυμάτων σε όλες τις περιοχές της χώρας.
- **Κατανομή αναγκών απασχόλησης:** Υψηλή συσχέτιση παρουσιάζεται μεταξύ μελλοντικών αναγκών προσωπικού και α) Ανώτερης κατηγορίας ξενοδοχείων (4*-5*), β) Περιφερειών (Νότιο Αιγαίο και Κρήτη, Αττική και Ιόνια Νησιά) και γ) Εποχικότητας λειτουργίας (υψηλότερες ανάγκες για τα ξενοδοχεία με ετήσια λειτουργία). Παρόμοιες ανάγκες εκτιμήθηκαν τόσο για τις μικρές όσο και για τις μεγαλύτερες ξενοδοχειακές μονάδες.
- **Διαθεσιμότητα συνολικού αποθέματος ταλέντου:** Από την μια πλευρά, οι επιχειρήσεις εμφανίζουν μια σχετική εμπιστοσύνη ως προς την μελλοντική επάρκεια εξειδικευμένου προσωπικού, γεγονός που ενδεχομένως αντικατοπτρίζει τα υψηλά τρέχοντα επίπεδα διαθέσιμου προσωπικού λόγω της υψηλής ανεργίας.

Ανάλυση κύριων συμπερασμάτων για τον κλάδο των Ξενοδοχείων (2/2)

- **Παράγοντες που καθορίζουν την έλλειψη ειδικοτήτων:** Αν και σε όλες τις ειδικότητες διαφαίνεται η ύπαρξη σχετικής δυσκολίας στην κάλυψη αναγκών λόγω μειωμένου αριθμού ενδιαφερόμενων επαγγελματιών, η μεγαλύτερη πρόκληση εναποτίθεται στην έλλειψη δεξιοτήτων.
- **Μελλοντικές ανάγκες ειδίκευσης:** Η μελλοντική έλλειψη σε έμπειρο και σωστά καταρτισμένο προσωπικό επικεντρώνεται στις «βασικές» ειδικότητες (σερβιτόροι, ρεσεψιονίστ, καμαριέρες, μάγειροι, σεφ, μπάρμαν, και υπάλληλοι υποδοχής εμφανίζονται αθροιστικά σε >75% των απαντήσεων για τις μελλοντικές ανάγκες σε ειδικότητες). Τα ξενοδοχεία που λειτουργούν όλο το χρόνο κατάδειξαν μεγαλύτερες ελλείψεις σε διαθέσιμο προσωπικό για καμαριέρες, ρεσεψιονίστ και σερβιτόρους σε σχέση με τα εποχιακά ξενοδοχεία. Παρομοίως, **οι 4 πρώτες θέσεις μελλοντικών αναγκών** (σερβιτόροι, μάγειροι, καμαριέρες και ρεσεψιονίστ) **αντιπροσωπεύουν το 72% των αναγκών απασχόλησης στα επόμενα 5 χρόνια.**
- **Δυνατότητα κινητικότητας και επανεκπαίδευσης:** Είναι ενδιαφέρον ότι το μικρό ποσοστό των εταιρειών που κατέδειξε πιθανή συρρίκνωση του προσωπικού του στο μέλλον, έκανε λόγο για τις ίδιες «βασικές» ειδικότητες που βρίσκονται σε «έλλειψη», εύρημα που υποδεικνύει την δυνατότητα επαγγελματικής κινητικότητας στον κλάδο με παράλληλη αναβάθμιση του επιπέδου των δεξιοτήτων.
- **Συγκεκριμένα κενά δεξιοτήτων και μελλοντικές ανάγκες:** Οι βασικές ελλείψεις συνοψίζονται σε 3 άξονες, με παρόμοια κατανομή σε όλες τις κατηγορίες ξενοδοχείων και αποκτούν κρίσιμη σημασία για τις «βασικές ειδικότητες» που απαιτούνται τα επόμενα 5 χρόνια:
 - **Επαγγελματική εμπειρία**
 - **Τουριστικές σπουδές** (θεωρητικές/ακαδημαϊκές γνώσεις)
 - **Βασικές επαγγελματικές δεξιότητες: Ξένες γλώσσες και Soft skills**
 - Τα Αγγλικά παραμένουν η κύρια γλώσσα σε έλλειψη, ακολουθούμενη από τα Ρώσικα και τα Γερμανικά (εξίσου σημαντικές) και σε λιγότερο βαθμό τα Γαλλικά και τα Ιταλικά.
 - Επαγγελματική συμπεριφορά (ακεραιότητα, επαγγελματική παρουσία, υπευθυνότητα-αξιοπιστία), δεξιότητες εξυπηρέτησης πελατών, προσαρμοστικότητα και δεξιότητες διαχείρισης ομάδας.

Συνολική άποψη: Το “Voucher” μπορεί να δημιουργήσει προστιθέμενη αξία στο άμεσο μέλλον προκειμένου να ενισχύσει την απασχόληση και απασχολησιμότητα στον κλάδο, απευθυνόμενο στις «βασικές» ειδικότητες και χτίζοντας δεξιότητες σε ξένες γλώσσες και soft skills.

Σύνοψη κύριων συμπερασμάτων για τους υπόλοιπους κλάδους

- Εκτός από τον κλάδο των ξενοδοχείων, έγινε προσπάθεια να καταγραφούν οι ανάγκες σε ειδικευμένο προσωπικό και άλλων κλάδων τουριστικής δραστηριότητας. Ωστόσο το χαμηλό ποσοστό ανταπόκρισης των υπόλοιπων κλάδων (π.χ., ενοικιαζόμενα δωμάτια, ταξιδιωτικά πρακτορεία, επιχειρήσεις ενοικιάσεως αυτοκινήτων, μαρίνες-yachting, ακτοπλοϊκές εταιρείες, δραστηριότητες αναψυχής κ.ά.) στο διαδικτυακό ερωτηματολόγιο και μέσω συνεντεύξεων, δεν επιτρέπει να εξαχθούν ασφαλή συμπεράσματα.

Ενδεικτικά, κάποια συμπεράσματα που θα μπορούσαν να εξαχθούν με **μεγάλη επιφύλαξη** (λόγω του πολύ περιορισμένου δείγματος) είναι τα ακόλουθα:

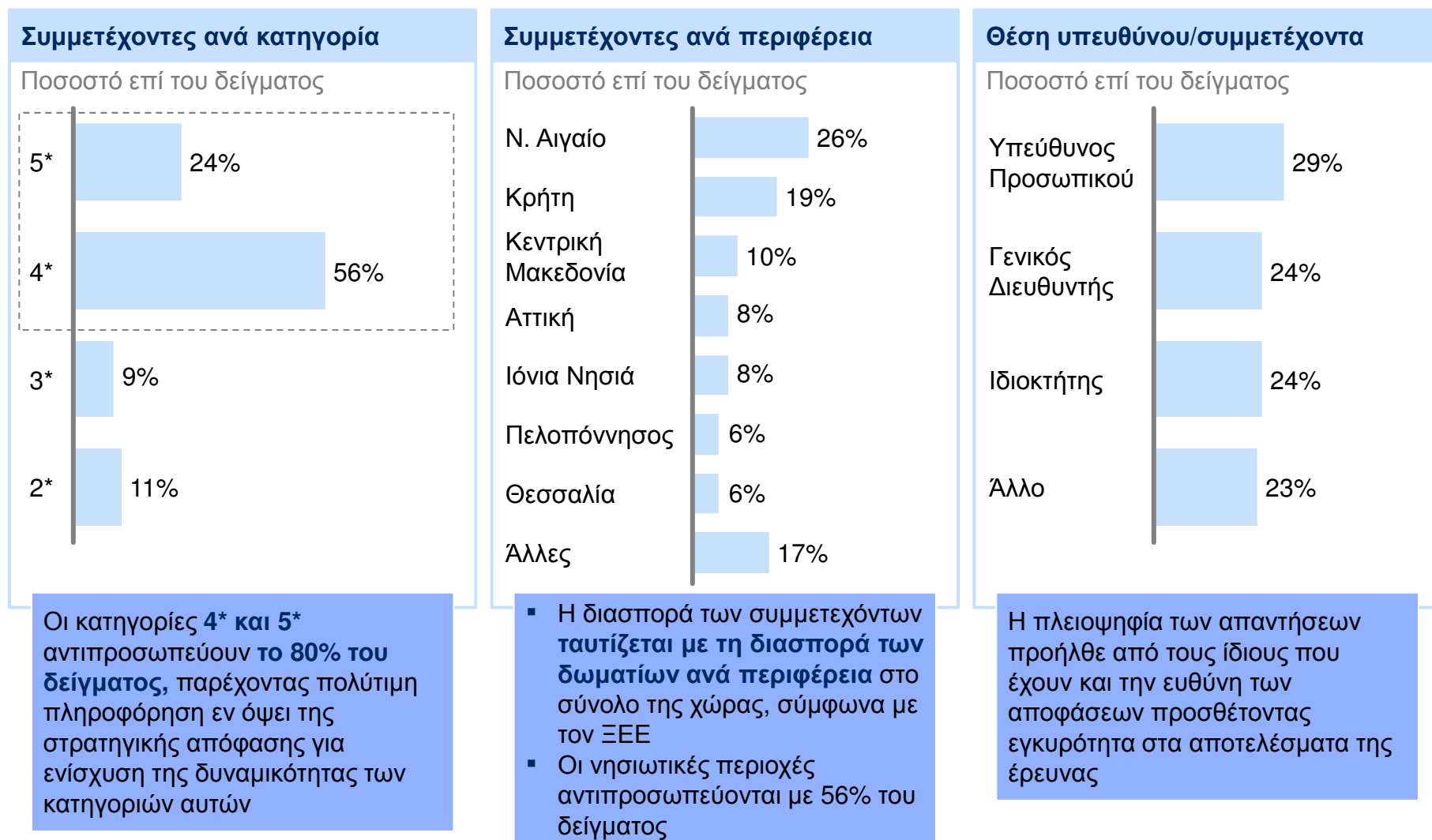
- **Ενοικιαζόμενα Δωμάτια:** Οι ειδικότητες σε μεγαλύτερη έλλειψη είναι αυτές για **ρεσεψιονίστ, καμαριέρες** (ομοίως με τον κλάδο των ξενοδοχείων) αλλά και για **καθαριστές και τεχνικούς/εργάτες συντήρησης**. Η κυριότερη αιτία έλλειψης αυτών είναι ο **περιορισμένος αριθμός ενδιαφερομένων**.
- Τα «κενά» δεξιοτήτων που αναφέρθηκαν για το **προσωπικό των ταξιδιωτικών πρακτορείων**, συνοψίζονται στις **ίδιες «βασικές» δεξιότητες που εντοπίζονται και για τον κλάδο των ξενοδοχείων** (επαγγελματική εμπειρία, τουριστικές σπουδές, επαγγελματισμός, ξένες γλώσσες) με ισάξια βαρύτητα. **Κορυφαία αναδεικνύεται η γνώση εξειδικευμένων πακέτων Η/Υ και τέλος, προστίθενται οι δεξιότητες προφορικής επικοινωνίας.**
- Ο Σύνδεσμος **Τουριστικών Επιχειρήσεων Ενοικιάσεως Αυτοκινήτων** Ελλάδος (ΣΤΕΕΑ) εκτιμά ότι η απασχόληση στον κλάδο θα αυξηθεί οριακά (2%) τον επόμενο χρόνο και θα υπάρχει επαρκές προσωπικό για την κάλυψη όλων των ειδικοτήτων.
- Ο Σύνδεσμος **Επιχειρήσεων Επιβατηγού Ναυτιλίας** (Σ.Ε.Ε.Ν.) εκτιμά ότι **θα υπάρχει επαρκές προσωπικό για την κάλυψη όλων των ειδικοτήτων πλην αυτής των Μηχανικών Εμπορικού Ναυτικού**. Για την ειδικότητα αυτή παρατηρείται μικρός αριθμός ενδιαφερομένων, καθώς οι Μηχανικοί του Εμπορικού Ναυτικού κατά την διάρκεια του χρόνου εγκαταλείπουν τα πλοία για να εργαστούν στη «βιομηχανία ξηράς» και σε θαλαμηγούς. **Τα «κενά» δεξιοτήτων για τους μηχανικούς** συνοψίζονται στα **«βασικά»** (επαγγελματισμός, προϋπηρεσία, γνώση Η/Υ) και σε **soft skills** (ηγετικές δεξιότητες, επίλυση προβλημάτων, δημιουργικότητα).

Περιεχόμενα

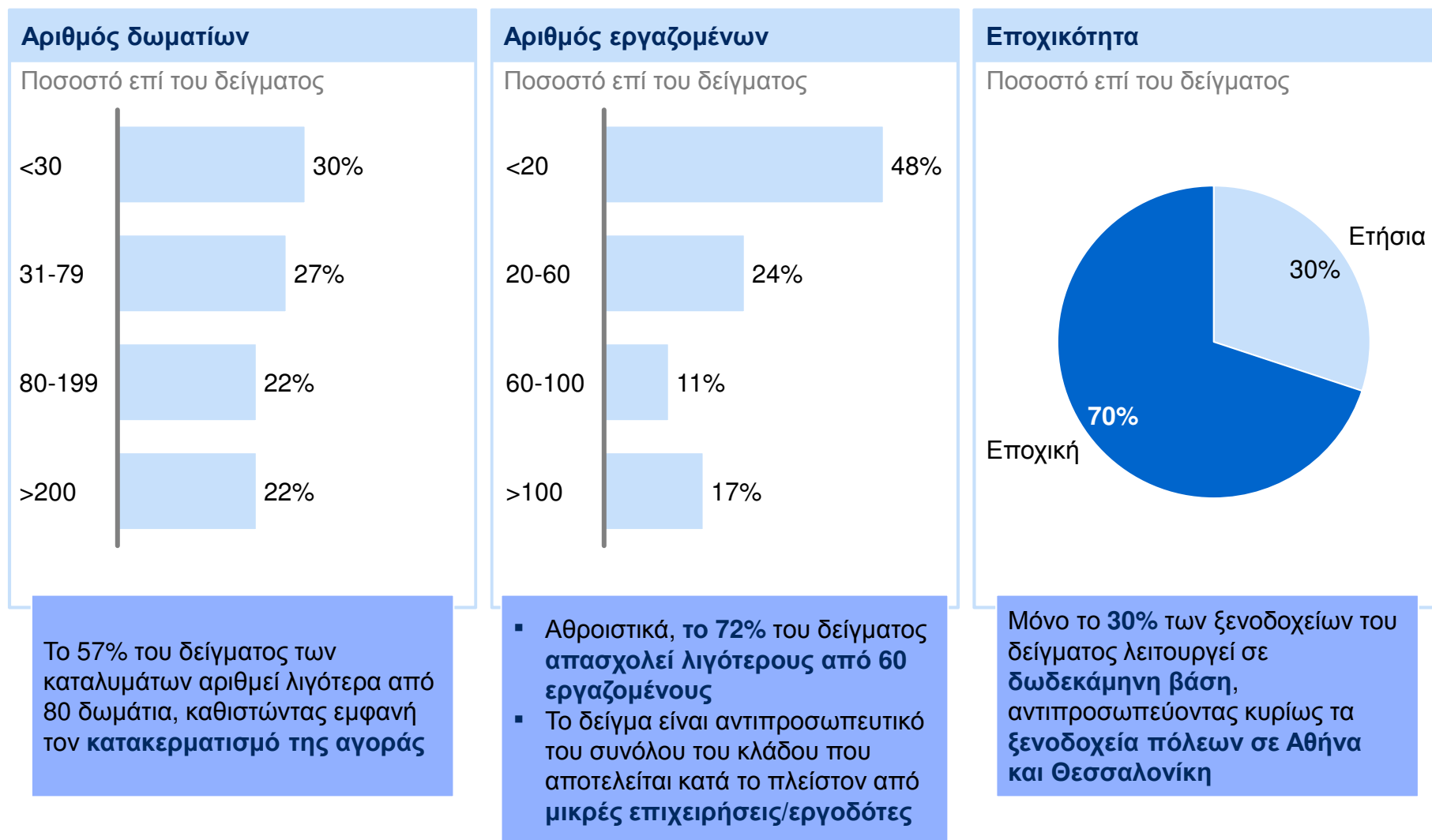
- **Ξενοδοχεία**
- Άλλες τουριστικές δραστηριότητες



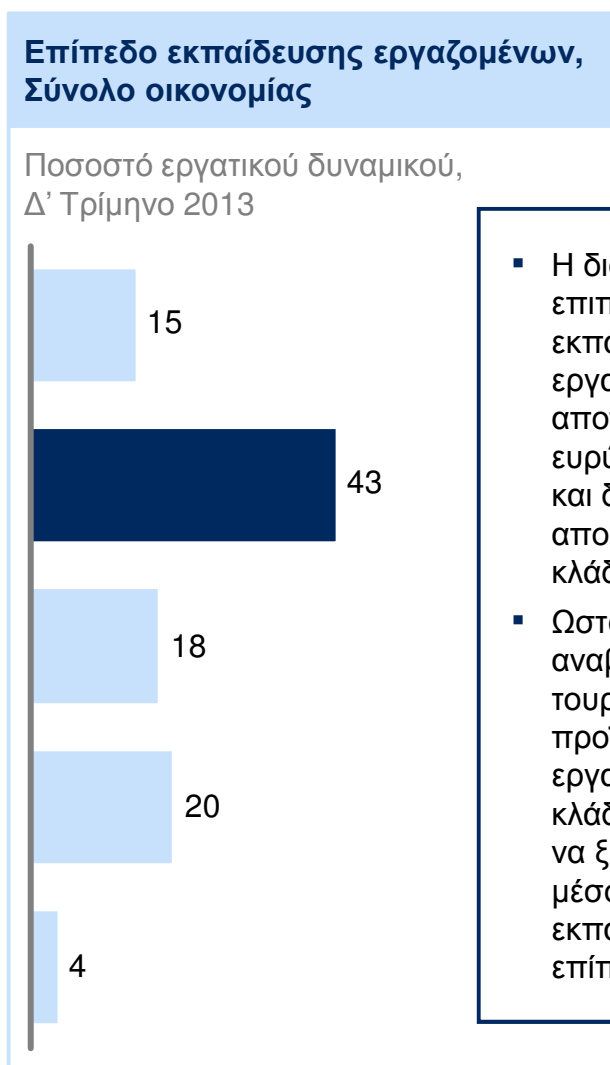
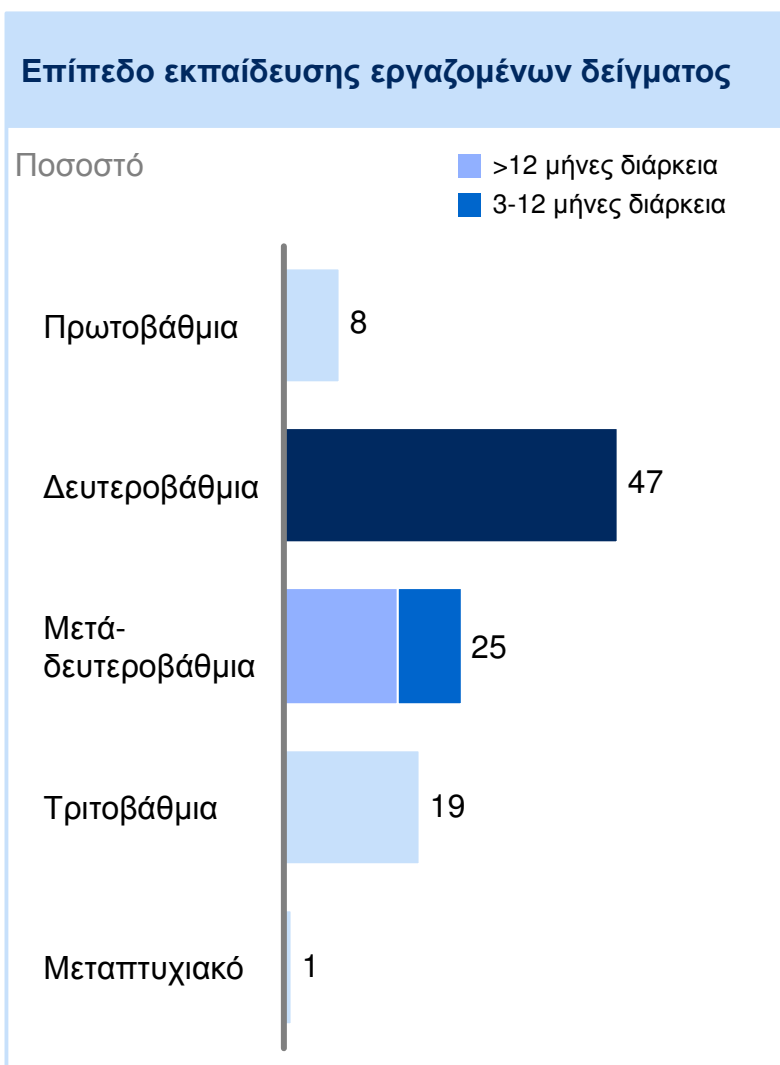
Το τελικό δείγμα της έρευνας περιλαμβάνει πάνω από 500 απαντήσεις από τον κλάδο των ξενοδοχείων με επαρκή γεωγραφική διασπορά και αντιπροσώπευση των 4* και 5* ξενοδοχείων



Το προφίλ των ερωτηθέντων ήταν κυρίως μικρές ξενοδοχειακές μονάδες με λιγότερα από 80 δωμάτια και σχετικά μικρό αριθμό εργαζομένων



Το 47% των εργαζομένων στον κλάδο διαθέτει απολυτήριο μέσης εκπαίδευσης συγκλίνοντας προς τις τάσεις σε επίπεδο χώρας

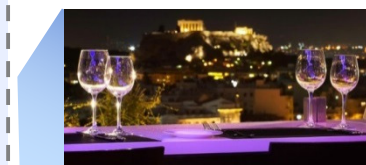
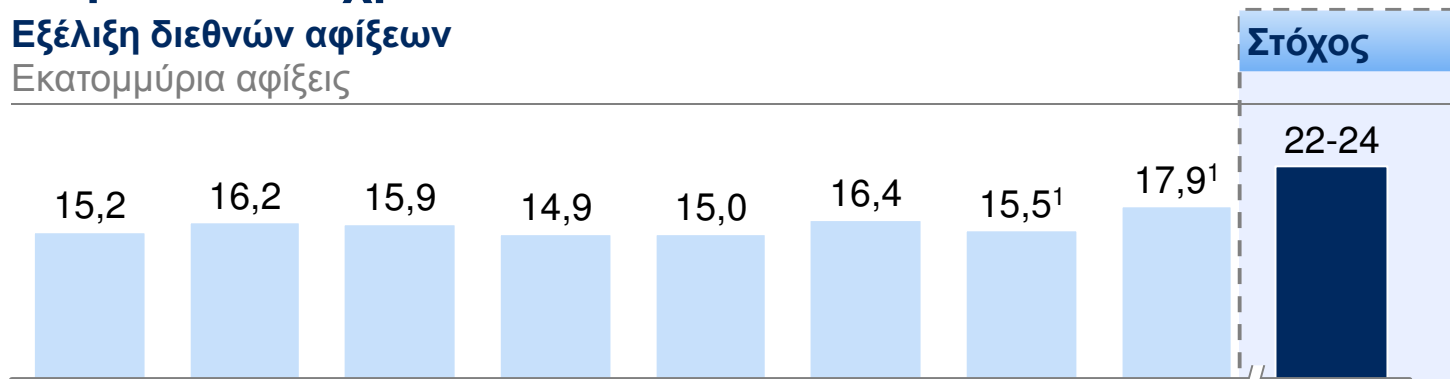


- Η διαμόρφωση του επιπέδου εκπαίδευσης του εργατικού δυναμικού αποτελεί ένα ευρύτερο εθνικό θέμα και δεν αφορά αποκλειστικά τον κλάδο του Τουρισμού
- Ωστόσο, η αναβάθμιση του τουριστικού προϊόντος απαιτεί το εργατικό δυναμικό του κλάδου να μπορέσει να ξεπεράσει τους μέσους όρους εκπαίδευσης σε επίπεδο χώρας

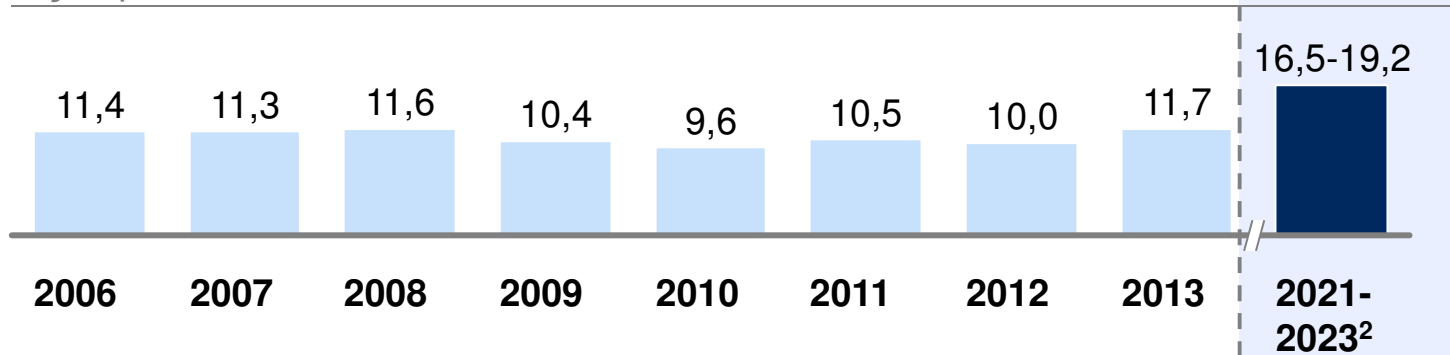
Ο Τουρισμός στην Ελλάδα παρουσιάζει σήμερα πλήρη ανάκαμψη και δημιουργεί προσδοκίες για μεγαλύτερες αναπτυξιακές δυνατότητες τα επόμενα 5-10 χρόνια

x Μέση δαπάνη ανά ταξίδι

Εξέλιξη διεθνών αφίξεων
Εκατομμύρια αφίξεις



Εξέλιξη τουριστικών εισπράξεων
Δισ. Ευρώ

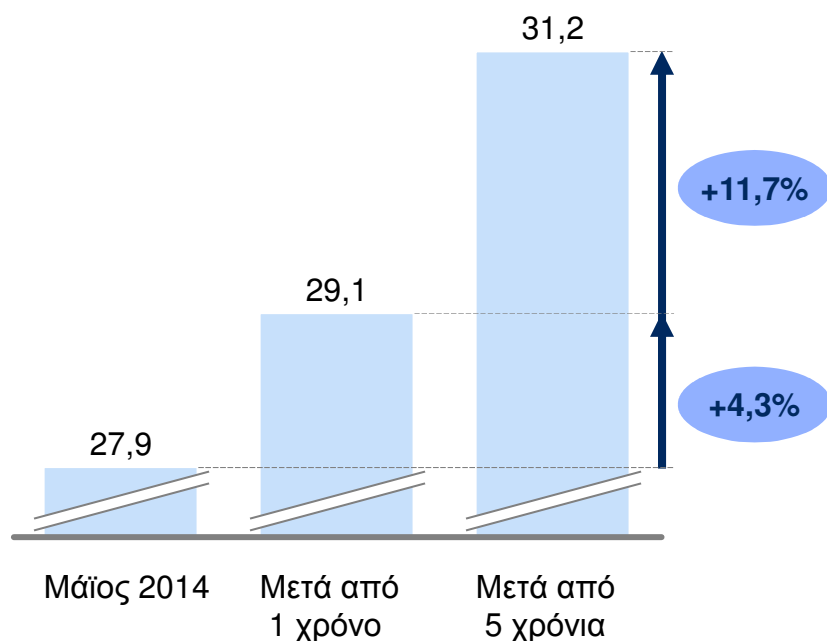


1 Εκτός των επισκεπτών κρουαζιέρας, 2 Εξαιρούνται ~1.6 δισ Ευρώ προβλεπόμενη επίπτωση των επισκεπτών κρουαζιέρας

Οι ξενοδόχοι επιβεβαιώνουν την ανάκαμψη του κλάδου, καθώς εκτιμούν ότι η συνολική απασχόληση στις επιχειρήσεις τους θα αυξηθεί κατά ~12% στην επόμενη 5ετία

Αριθμός απασχολούμενων εργαζομένων στις επιχειρήσεις του δείγματος

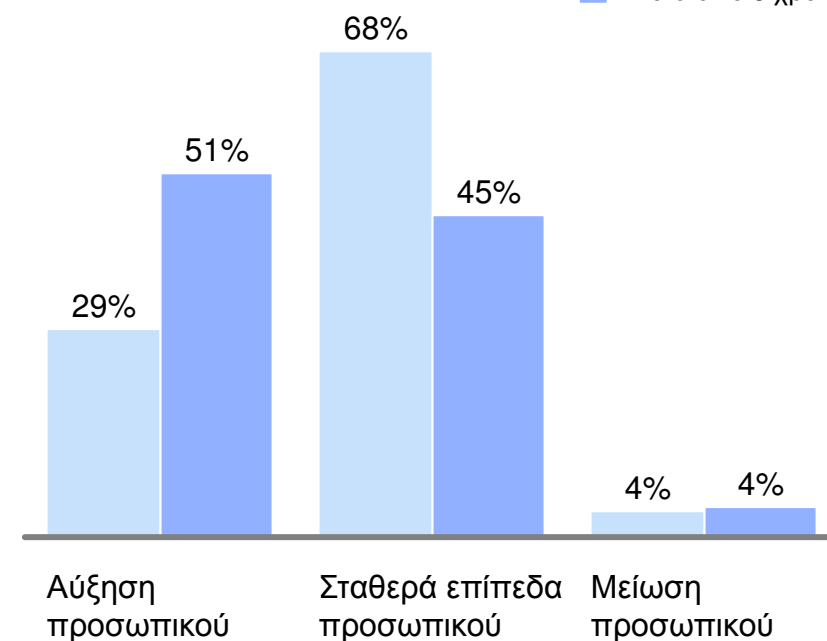
Χιλιάδες



Εκτίμηση των επιχειρήσεων για μεταβολή της απασχόλησης

Ποσοστό επιχειρήσεων

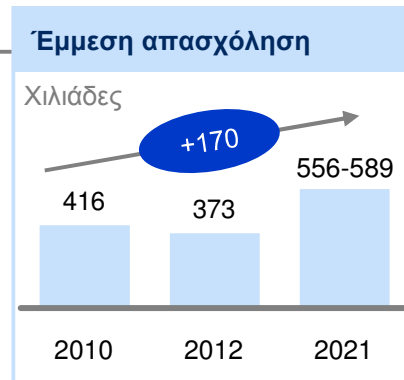
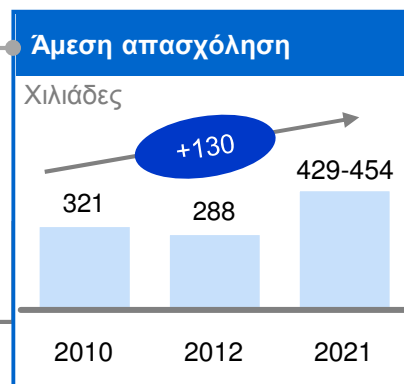
Μετά από 1 χρόνο
Μετά από 5 χρόνια



Η πρόβλεψη για αύξηση της απασχόλησης είναι μεσοπρόθεσμη παρά άμεση, καθώς το 51% των επιχειρήσεων εκτιμούν αύξηση απασχόλησης τα επόμενα 5 χρόνια, σε σχέση με το 29% των επιχειρήσεων που εκτιμούν αύξηση μέσα στην επόμενη χρονιά.

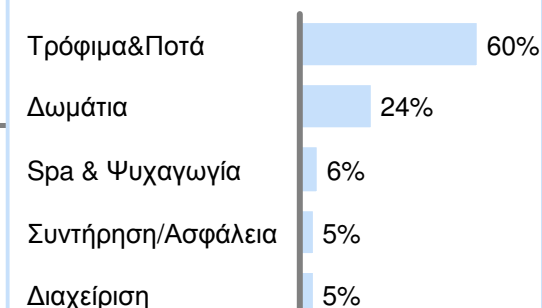
Τα αποτελέσματα της έρευνας πεδίου συνάδουν και με τις εκτιμήσεις για ενίσχυση της απασχόλησης του τουρισμού τα επόμενα 5-10 χρόνια, σε συνδυασμό με την προβλεπόμενη αύξηση δυναμικότητας

- Τα επόμενα 10 χρόνια εκτιμάται συνεχόμενη αύξηση της απασχόλησης, με **αυξημένο ρυθμό αύξησης την δεύτερη 5ετία** (ακολουθώντας την πορεία ανάπτυξης του κλάδου)
- Εκτίμηση για **αύξηση της δυναμικότητας κατά τουλάχιστον 20% τα επόμενα 10 χρόνια** θα συνεισφέρει επιπρόσθετα στην αύξηση των συνολικών θέσεων εργασίας
- Συνδυαστικά**, η αύξηση της απασχόλησης λόγω μεγέθυνσης του κλάδου και η αύξηση της δυναμικότητας εκτιμάται ότι θα οδηγήσουν σε **συνολική αύξηση της απασχόλησης της τάξεως του >40%**



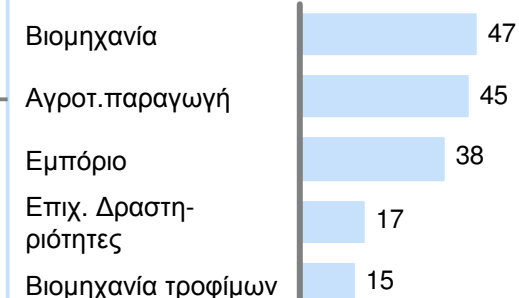
Ενδεικτική κατανομή απασχόλησης: Υψηλής ποιότητας ξενοδοχείο 5*

Ποσοστό, Παράδειγμα ξενοδοχείου



Οριακή αύξηση απασχόλησης ανά κλάδο, 2021

Χιλιάδες, 5 κορυφαίοι κλάδοι

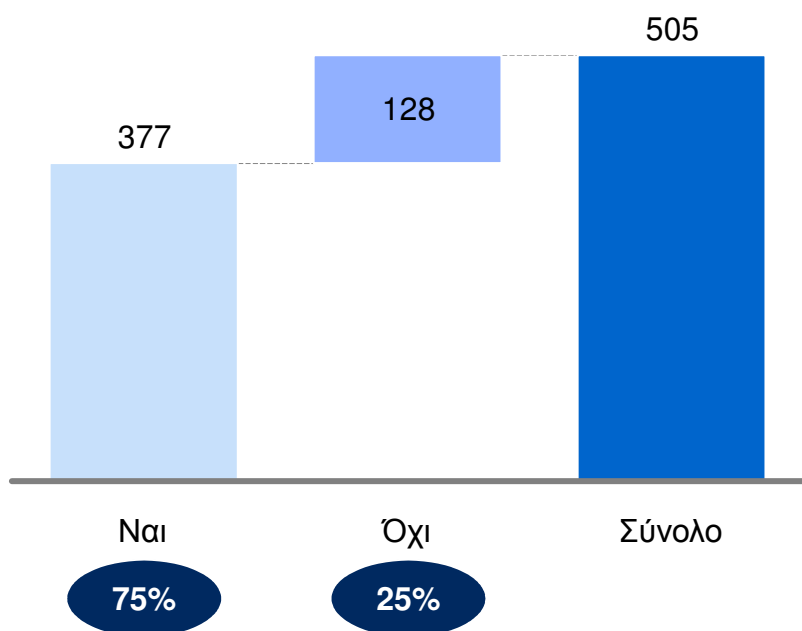


Ωστόσο, 3 στους 4 ξενοδόχους εκφράζουν την πεποίθηση ότι θα υπάρχει επαρκές προσωπικό για να καλύψει τις ειδικότητες που απαιτούνται

Ισχυρή πεποίθηση ότι υπάρχει απόθεμα διαθέσιμου προσωπικού

Αριθμός απαντήσεων

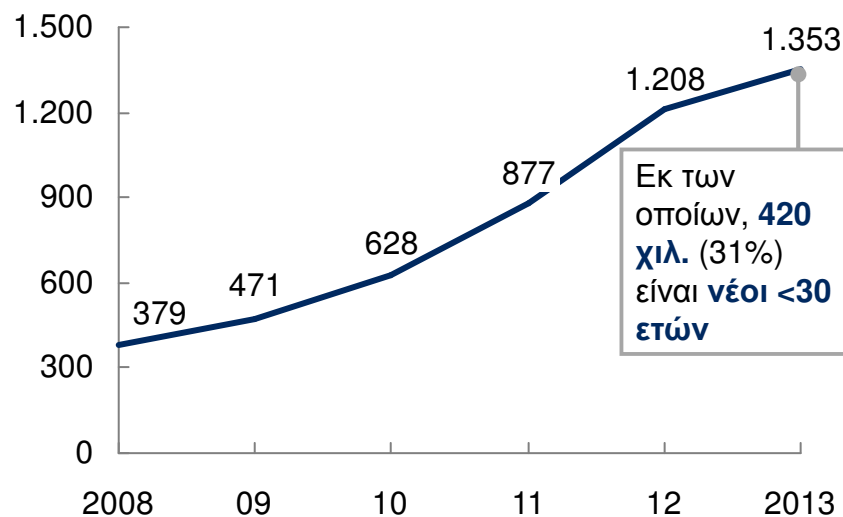
● % επί των συνολικών απαντήσεων



Ωστόσο, δεν έχει ληφθεί υπ' όψιν το επίπεδο ειδίκευσης και δεξιοτήτων του διαθέσιμου προσωπικού, χαρακτηριστικά που αποκτούν μεγαλύτερη βαρύτητα στα πλαίσια της εθνικής προσπάθειας για την αναβάθμιση του τουριστικού προϊόντος

Αριθμός ανέργων – Σύνολο οικονομίας

Χιλιάδες, Ηλικίες 15 - 74 ετών



- Συγκεκριμένα, ο κλάδος των τουριστικών καταλυμάτων έχει «χάσει» ~15.600 θέσεις εργασίας την περίοδο 2008-2013
- Αντίστοιχα, ο κλάδος της εστίασης έχει υποστεί μείωση της τάξεως των 37.000 θέσεων εργασίας

Είναι όμως πρόθυμοι οι εργαζόμενοι να απασχοληθούν στον τουριστικό κλάδο;

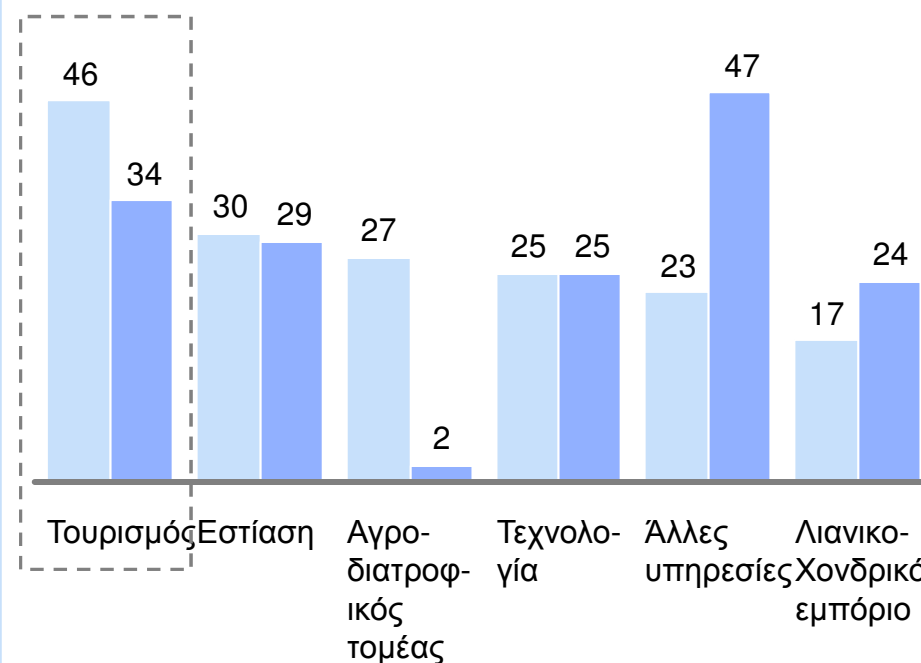
Το θέμα της μετακίνησης από τα αστικά κέντρα

- Λιγότερο από το 10% των ξενοδοχείων βρίσκονται στα αστικά κέντρα της Αθήνας και της Θεσσαλονίκης
- Οι εργαζόμενοι στην Ελλάδα δεν χαρακτηρίζονται από «γεωγραφική ευελιξία», δεδομένου ότι από την αρχή της κρίσης και μέχρι σήμερα για το σύνολο της οικονομίας εκτιμώνται μόνο μερικές χιλιάδες μετακινήσεις προς την περιφέρεια
- Εκτιμάται ότι **απαιτούνται >500.000 μετακινήσεις από τα αστικά κέντρα προς την περιφέρεια προκειμένου να επιτευχθούν οι προβλεπόμενοι ρυθμοί ανάπτυξης στην οικονομία και να αναπτυχθούν κλάδοι, όπως του τουρισμού και της αγροτικής παραγωγής**

Οι νέοι διακρίνουν τις ευκαιρίες απασχόλησης στον κλάδο, αλλά δεν φαίνεται να τις προτιμούν

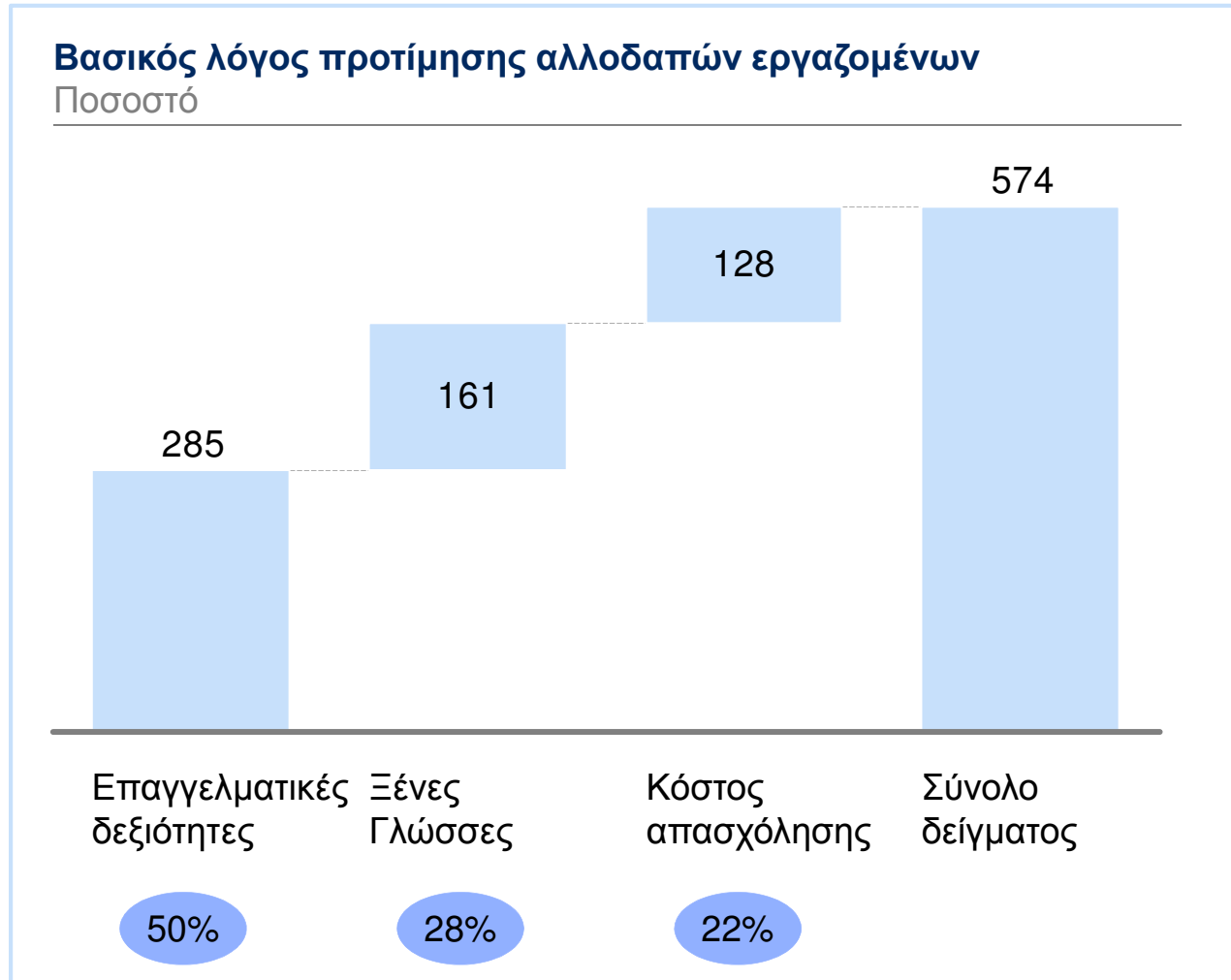
Ποσοστό αναφοράς των Νέων στον κλάδο

- Αναγνώριση ευκαιριών
- Προτίμηση απασχόλησης
- Αναντιστοιχία



Οι επιχειρηματίες τουριστικών καταλυμάτων προσλαμβάνουν αλλοδαπούς σε ποσοστό 50%, λόγω των επαγγελματικών τους δεξιοτήτων

● Ποσοστό στο σύνολο των απαντήσεων

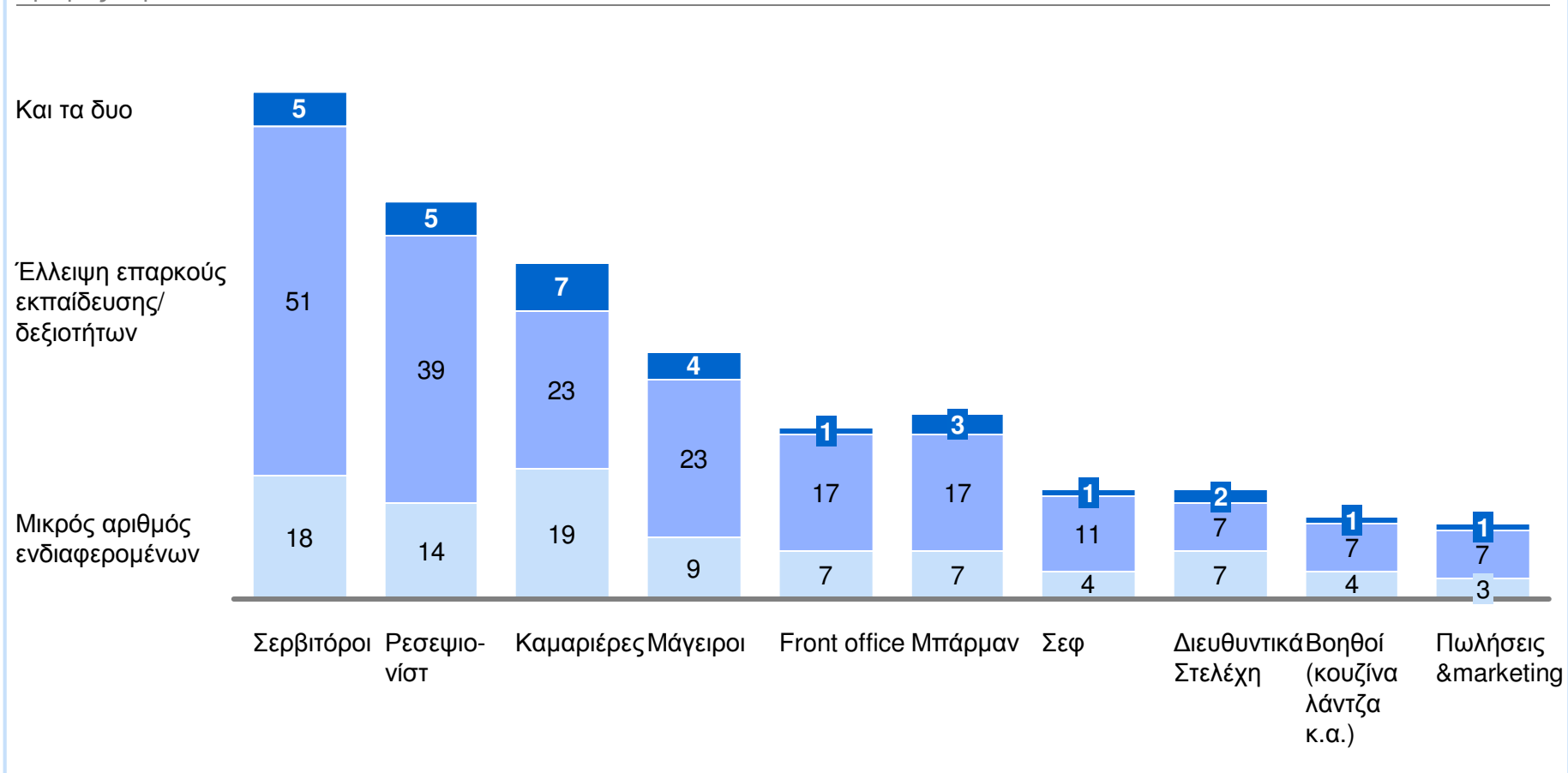


Οι επαγγελματικές δεξιότητες των αλλοδαπών ή αλλιώς η έλλειψη επαγγελματικών δεξιοτήτων των Ελλήνων απασχολούμενων, εμφανίζεται **~2 φορές περισσότερο ως ο κύριος λόγος πρόσληψης** αλλοδαπών σε σχέση με το «κόστος» και τη «γνώση ξένων γλωσσών».


Η δυσκολία κάλυψης των ειδικοτήτων οφείλεται κυρίως στην έλλειψη επαρκούς εκπαίδευσης/απαραίτητων δεξιοτήτων

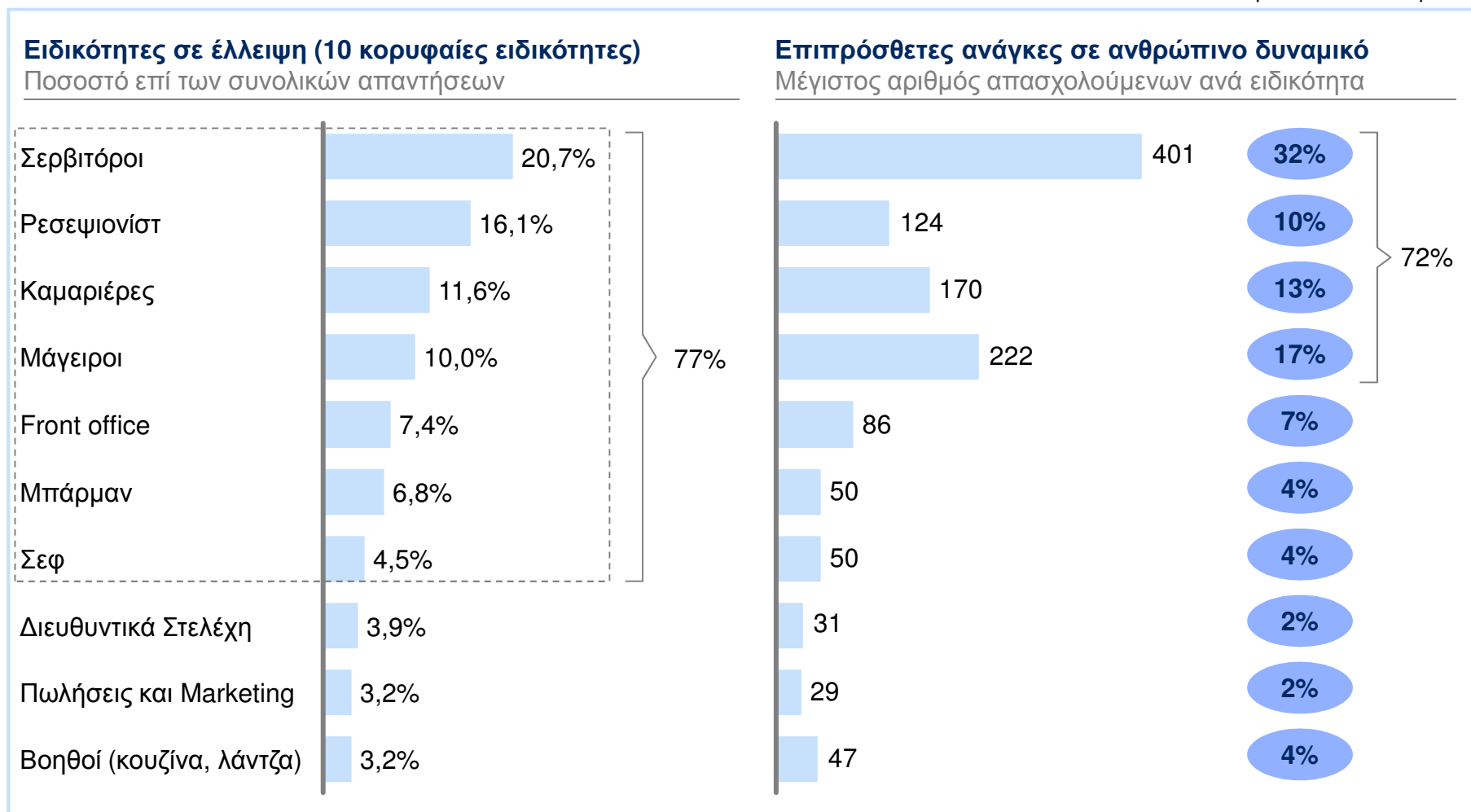
Αιτίες έλλειψης ανά ειδικότητα (10 κορυφαίες ειδικότητες)

Αριθμός περιπτώσεων



Οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις δηλώνουν ότι οι ανάγκες στις «βασικές» ειδικότητες αντιπροσωπεύουν >70% των μελλοντικών αναγκών

 % επί των συνολικών μελλοντικών αναγκών



Υπάρχει συσχετισμός μεταξύ των αναγκών σε «βασικές» ειδικότητες και των υψηλών κατηγοριών, συγκεκριμένων περιφερειών και των ξενοδοχείων με ετήσια λειτουργία

Ειδικότητες σε μεγαλύτερη έλλειψη

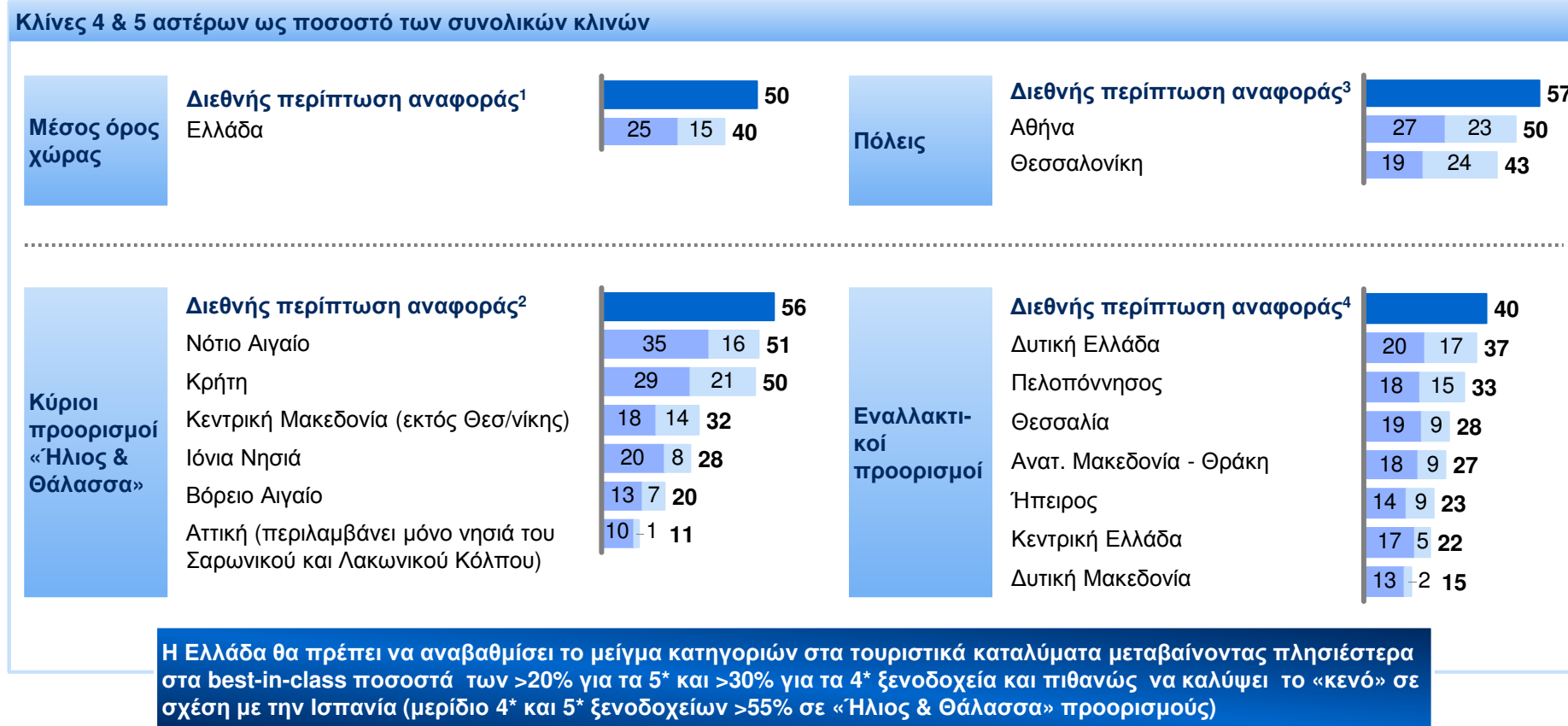


- Τα ξενοδοχεία 4* και 5* καταγράφουν τις ίδιες ανάγκες. Ωστόσο, δεν έχει καταγραφεί η διαφορά ποιότητας που απαιτείται σε σχέση με τα καταλύματα 1*-3*
- Τα ξενοδοχεία με ετήσια λειτουργία αντιμετωπίζουν μεγαλύτερα προβλήματα, καθώς η σταδιοδρομία ως επαγγελματία στον κλάδο του τουρισμού φθίνει ως συνειδητή επιλογή
- Υψηλότερες ανάγκες στις συγκεκριμένες ειδικότητες σε **Νότιο Αιγαίο** και **Κρήτη, Αττική** και **Ιόνια Νησιά**

Δεδομένης της στρατηγικής απόφασης για αναβάθμιση της ποιότητας των τουριστικών υπηρεσιών, οι μελλοντικές ανάγκες σε εξειδικευμένο προσωπικό αποκτούν ακόμα μεγαλύτερη σημασία

2012, Ποσοστό

■ Κλίνες 4* ■ Κλίνες 5*
■ Συνολικές κλίνες 4 & 5 αστέρων



1 Μέσος όρος Ισπανίας

2 Σταθμισμένος μέσος όρος Κανάριων Νήσων, Βαlearίδων Νήσων και Ανδαλουσίας

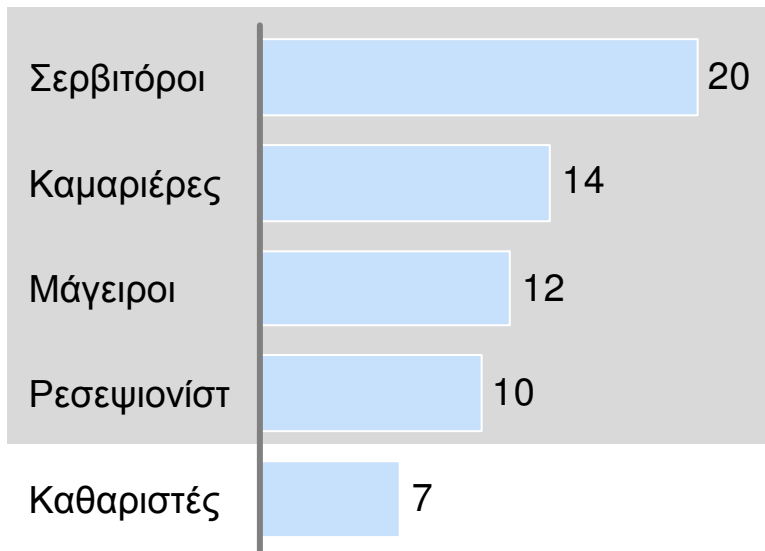
3 Σταθμισμένος μέσος όρος Μαδρίτης και Βαρκελώνης

4 Σταθμισμένος μέσος όρος υπόλοιπης Ισπανίας

Οι επιχειρήσεις που εκτιμούν πλεονάζον προσωπικό μελλοντικά, κατέδειξαν τις ίδιες ειδικότητες με τις επιχειρήσεις που εκτιμούν μείωση προσωπικού

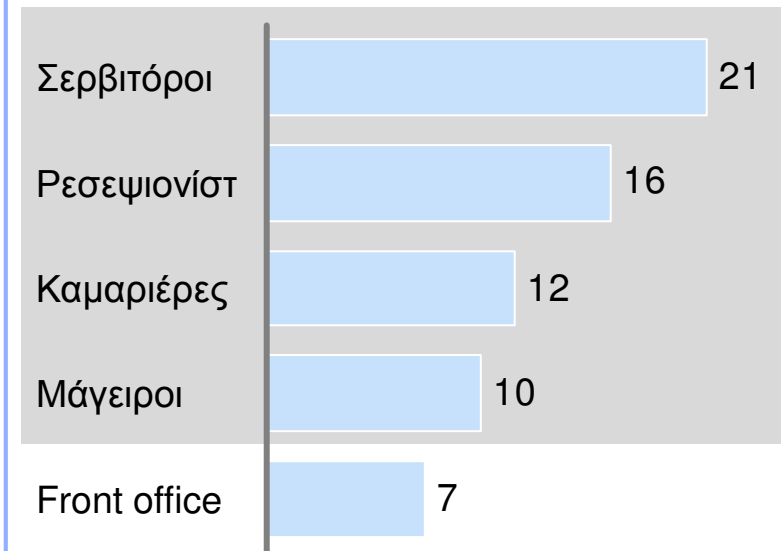
Πλεονάζον εξειδικευμένο προσωπικό

Τορ-5 ειδικότητες; Ποσοστό επί των απαντήσεων



Εξειδικευμένο προσωπικό σε έλλειψη

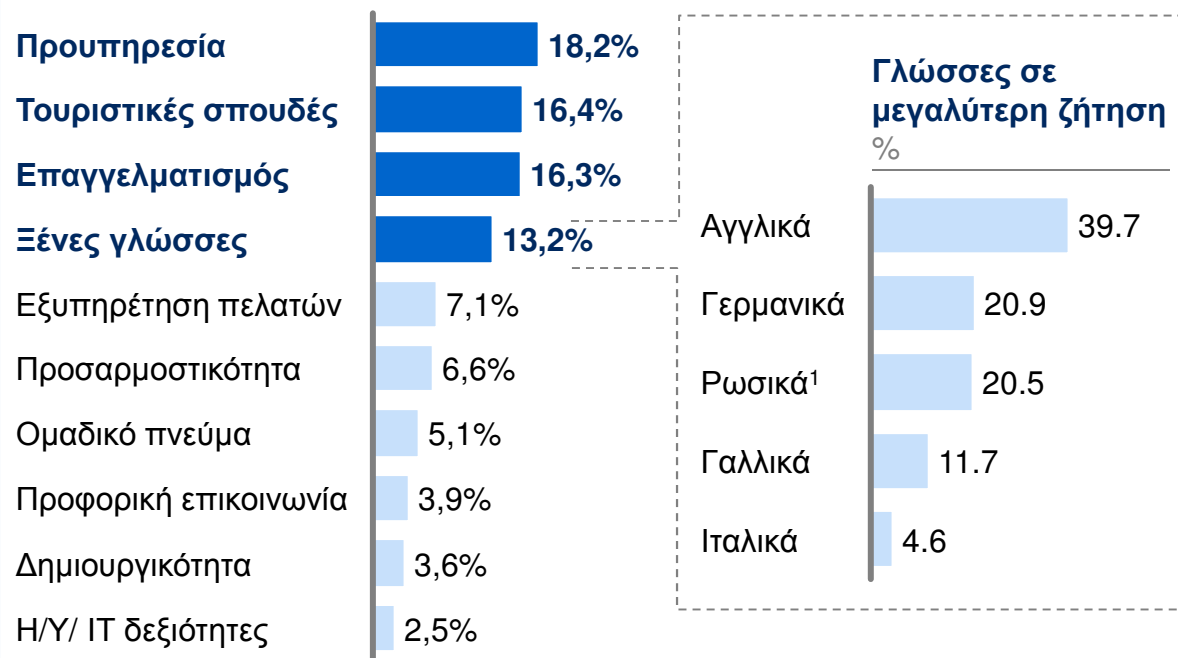
Τορ-5 ειδικότητες; Ποσοστό επί των απαντήσεων



Από τον συσχετισμό των αποτελεσμάτων προκύπτουν ευκαιρίες για επαγγελματική κινητικότητα μέσα στον κλάδο καθώς και αναβάθμιση του επιπέδου των δεξιοτήτων

Οι δεξιότητες που εντοπίζονται σε έλλειψη αποτελούν τα «βασικά προσόντα» που απαιτούνται σε έναν επαγγελματία του Τουρισμού

Δεξιότητες σε έλλειψη, Ποσοστό επί των απαντήσεων



- Για να αναβαθμιστεί το τουριστικό προϊόν, θα πρέπει οι εργαζόμενοι τουλάχιστον να κατέχουν σε ικανοποιητικό βαθμό τα βασικά προσόντα/δεξιότητες
- Και για τις ειδικότητες σε μεγαλύτερη έλλειψη, οι ίδιες δεξιότητες (προμηθευσιμότητα, σπουδές, επαγγελματισμός) βρίσκονται σε μεγαλύτερη έλλειψη

Εισηγήσεις για το Voucher

- Προγράμματα για βασικές ειδικότητες (Σερβιτόροι, ρεσεψιονίστ, καμαριέρες, μάγειροι, σεφ, μπάρμαν, υπάλληλοι υποδοχής)
- Έμφαση σε βασικές δεξιότητες
 - Γλώσσες (1^η προτεραιότητα: Αγγλικά, Ρωσικά, Γερμανικά, 2^η προτεραιότητα: Γαλλικά και Ιταλικά)
 - **Soft skills:** Επαγγελματική συμπεριφορά (ακεραιότητα, παρουσία, υπευθυνότητα), δεξιότητες εξυπηρέτησης πελατών, προσαρμοστικότητας και διαχείρισης ομάδας
- Τροποποίηση του screening των αιτήσεων του Voucher με ειδική μοριοδότηση για γνώστες ξένων γλωσσών σε 1^η προτεραιότητα και προσωπικού που μπορεί να καλύψει τις βασικές ειδικότητες σε έλλειψη
- Δυνατότητα απασχόλησης του υποψηφίου σε περιφέρεια διαφορετική της δικής του, καλύπτοντας «κενά» ειδικοτήτων εκεί όπου εμφανίζονται

¹ Οι διεθνείς αφίξεις Ρώσων αυξήθηκαν κατά 55% το 2013

Περιεχόμενα

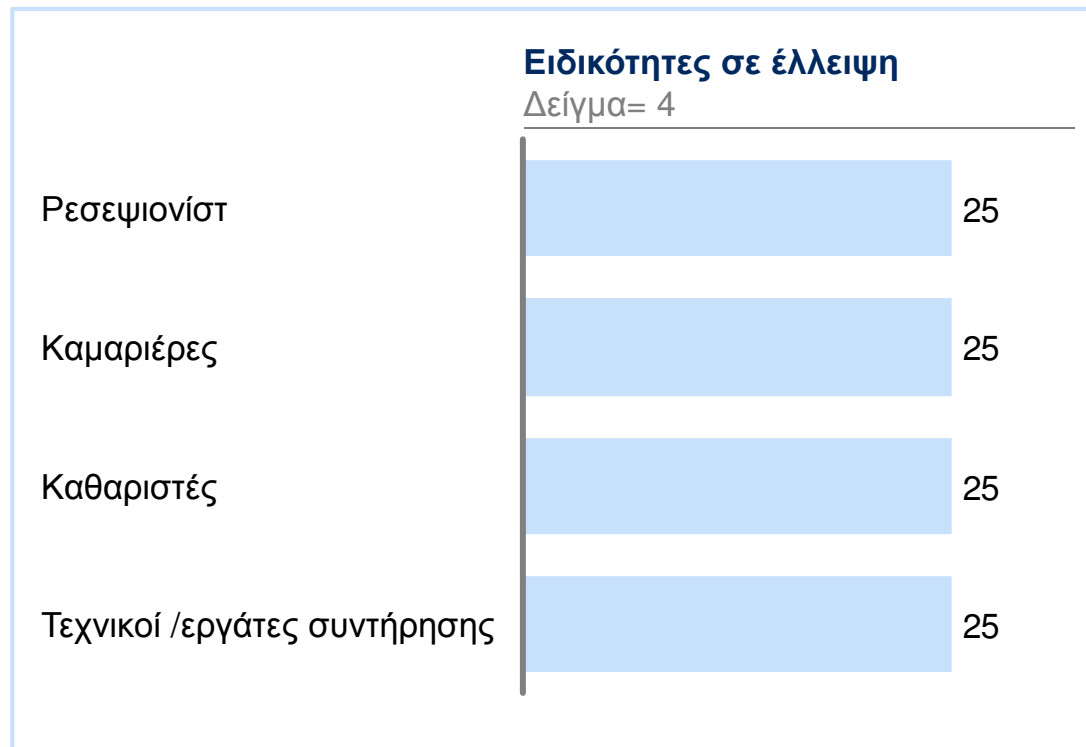
- Ξενοδοχεία
- Άλλες τουριστικές δραστηριότητες



Τα ενοικιαζόμενα διαμερίσματα εντοπίζουν ελλείψεις εξειδικευμένου προσωπικού σε «βασικές» ειδικότητες

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΑ

Ποσοστό επί του δείγματος



- **Ενδεικτικά (παρά το μικρό μέγεθος του δείγματος)**, οι ειδικότητες που αναφέρθηκαν σε μεγαλύτερη έλλειψη είναι αυτές για ρεσεψιονίστ, καμαριέρες (ομοίως με τον κλάδο των ξενοδοχείων) αλλά και για καθαριστές και τεχνικούς/εργάτες συντήρησης
- **Η κυριότερη αιτία έλλειψης αυτών είναι ο περιορισμένος αριθμός ενδιαφερομένων**

Τα τουριστικά πρακτορεία αναδεικνύουν κενά στις «βασικές» δεξιότητες, με μεγαλύτερη βαρύτητα σε ειδικευμένα πακέτα Η/Υ

Ποσοστό επί του δείγματος



- **Ενδεικτικά (παρά το μικρό μέγεθος του δείγματος)**, τα κενά δεξιοτήτων που αναφέρθηκαν για το προσωπικό των ταξιδιωτικών πρακτορείων, συνοψίζονται στις ίδιες «βασικές» δεξιότητες που εντοπίζονται και για τον κλάδο των ξενοδοχείων (επαγγελματική εμπειρία, τουριστικές σπουδές, επαγγελματισμός, ξένες γλώσσες) με ισάξια βαρύτητα
- **Κορυφαία αναδεικνύεται η γνώση εξειδικευμένων πακέτων Η/Υ**
- Τέλος, προστίθενται και οι δεξιότητες προφορικής επικοινωνίας

Συμπεράσματα αποτελεσμάτων άλλων τουριστικών δραστηριοτήτων

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΑ

Επιχειρήσεις ενοικιάσεως αυτοκινήτων

Συνέντευξη με Σύνδεσμο Τουριστικών Επιχειρήσεων Ενοικιάσεως Αυτοκινήτων Ελλάδος (ΣΤΕΕΑ)

- **Οριακή αύξηση της απασχόλησης (2%)** στον κλάδο τον επόμενο χρόνο
- **Ύπαρξη επαρκούς εξειδικευμένου προσωπικού** για μελλοντική κάλυψη αναγκών

Επιχειρήσεις επιβατηγού ναυτιλίας

Συνέντευξη με Σύνδεσμο Επιχειρήσεων Επιβατηγού Ναυτιλίας (Σ.Ε.Ε.Ν.)

- Αφορά σε προσωπικό πλοίων (ναυτικούς)
- Ύπαρξη επαρκούς εξειδικευμένου προσωπικού για κάλυψη μελλοντικών αναγκών **πλην ειδικότητας Μηχανικών Εμπορικού Ναυτικού**
 - **Υψηλά ποσοστά κινητικότητας** προς την «βιομηχανία ξηράς» και θαλαμηγούς
 - **Κενά δεξιοτήτων:** «Βασικά» (επαγγελματισμός, προϋπηρεσία, γνώση Η/Υ) και soft skills (ηγετικές δεξιότητες, επίλυση προβλημάτων, δημιουργικότητα)

Άλλες τουριστικές δραστηριότητες¹

Κορυφαίες δεξιότητες σε έλλειψη αναδεικνύονται:

- **Εξυπηρέτηση πελατών**
- **Γνώση Η/Υ**
- **Ξένες Γλώσσες**

¹ Μαρίνες/Yachting, Υπηρεσίες αναψυχής κ.ά.

Πρακτικά Συνάντησης Εργασίας για τις Ανάγκες του Ανθρώπινου Δυναμικού στον Τουρισμό

16/07/2014 - Ξενοδοχείο Life Gallery

Εισαγωγή

Σκοπός της συνάντησης είναι η ανταλλαγή απόψεων και η διαμόρφωση προτάσεων σχετικά με τις προτεραιότητες εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού στον ευρύτερο τομέα του Τουρισμού, στο πλαίσιο του σχεδιασμού και της εξειδίκευσης αφενός των προτάσεων του ΣΕΤΕ προς την Πολιτεία, και αφετέρου των ενδεχόμενων μελλοντικών εκπαιδευτικών προγραμμάτων που θα αναλάβει το ΙΝΣΕΤΕ.

Ο κύριος στόχος της συνάντησης είναι ο εντοπισμός των τρεχουσών ελλείψεων του τομέα σε ειδικότητες και δεξιότητες, των αναγκαίων εκπαιδευτικών προγραμμάτων, των κύριων δυσκολιών που πρέπει να αντιμετωπιστούν, καθώς και η δυναμική συμβολή του ΙΝΣΕΤΕ και των επιχειρήσεων του τομέα στην αντιμετώπιση των αναγκών αυτών, προκειμένου τα αποτελέσματα των σχετικών ενεργειών να ανταποκρίνονται στις πραγματικές ανάγκες των επιχειρήσεων. Οι ενότητες συζήτησης είναι:

- 1. Τρέχουσες και Μελλοντικές ανάγκες του Ανθρώπινου Δυναμικού:**
 - ▶ Τρέχουσες ελλείψεις και ανάγκες σε δεξιότητες εργαζομένων
 - ▶ Ειδικότητες και Δεξιότητες (hard and soft skills) σε έλλειψη - σχετικοί λόγοι
 - ▶ Νέες ειδικότητες και δεξιότητες και διαφαινόμενες ανάγκες την επόμενη 10ετία
- 2. Τρόποι Αντιμετώπισης**
 - ▶ Προγράμματα και συστήματα εκπαίδευσης των επιχειρήσεων
 - ▶ Αξιοποίηση προγραμμάτων (Voucher, Δια Βίου Εκπαίδευση)

Οι συμμετέχοντες στη συζήτηση που ακολούθησε έθεσαν διάφορα θέματα για τη βελτίωση της εκπαίδευσης των εργαζόμενων στο χώρο του τουρισμού με επικέντρωση στην αναβάθμιση του επαγγελματικού προσανατολισμού και ενημέρωσης στα αρχικά στάδια της βασικής εκπαίδευσης αλλά και βελτιώσεις στις προδιαγραφές των προγραμμάτων σπουδών.

Οι συμμετέχοντες συζήτησαν και ανέλυσαν τα ακόλουθα ζητήματα:

1. Ανάγκη για αναβάθμιση και εκσυγχρονισμό της βασικής εκπαίδευσης του κλάδου του τουρισμού.
2. Ποιοτική εκπαίδευση με τη συνδρομή του ΣΕΤΕ σε νέα και υφιστάμενα στελέχη.
3. Αναγκαιότητα για άμεση δημιουργία Ενιαίων Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων ανά Ειδικότητα και των Εγχειριδίων τους καθώς και όλου του Εκπαιδευτικού υλικού προς χρήση των ΚΕΚ που εντάσσονται στα προγράμματα ΕΣΠΑ.
4. Δημιουργία προτύπων πιστοποίησης με συμμετοχή του ΣΕΤΕ με υψηλού επιπέδου ανταγωνιστικά κριτήρια.
5. Η συμβολή της εποχικότητας στο χαμηλό επίπεδο επαγγελματικής κουλτούρας, ιδιαίτερα στα επαγγέλματα χαμηλότερων δεξιοτήτων.

6. Καθορισμός επαγγελματικών ρόλων και ακριβείς περιγραφές.
7. Συνεχή ενημέρωση των νέων για τα τουριστικά επαγγέλματα (μόλις 15% παραμένει στο χώρο μετά από 6 χρόνια).
8. Η σημασία των επαγγελματικών «αξιών» όπως, Παιδεία – Κουλτούρα, Επαγγελματισμός, Σεβασμός, κλπ.
9. Η αναγκαιότητα για διεύρυνση του pool των στελεχών, sourcing στελεχών από άλλους κλάδους εκπαίδευσης σε συνδυασμό με δυνατότητες on-the-job training.
10. Αλλαγή νοοτροπίας & προσέγγιση νέων από τις επιχειρήσεις.

Σε συνέχεια των παραπάνω και με βάση την προηγούμενη εμπειρία των παριστάμενων από τον εργασιακό τους χώρο και αντικείμενο έγινε μια πρώτη διάγνωση για τις κύριες ελλείψεις και ανάγκες που υπάρχουν και ποιες είναι σήμερα στην Τουριστική Βιομηχανία οι ειδικότητες με τις μεγαλύτερες ανάγκες εκπαίδευσης. Τα κύρια συμπεράσματα είναι τα εξής:

1. Σε μια σειρά από επαγγέλματα χαμηλού και μέσου βαθμού εξειδίκευσης (Σερβιτόροι, Οροφοκόμοι, Υπάλληλοι εξυπηρέτησης πελατών), οι ανάγκες δεν αφορούν κατά κύριο λόγο την έλλειψη εργατικού δυναμικού, αλλά τον χαμηλό βαθμό επαγγελματισμού και δεξιοτήτων του εργατικού δυναμικού, δηλαδή την έλλειψη καλών επαγγελματιών, που ενδεχομένως συνδέεται σε ένα βαθμό και με την εποχικότητα του τομέα.
2. Στο πεδίο της γαστρονομίας, υπάρχει σημαντική έλλειψη επαγγελματιών με υψηλή εξειδίκευση σε εθνικές κουζίνες, υψηλή ζαχαροπλαστική οινολογία, bar tending, κλπ.
3. Στο πεδίο του middle level management, υπάρχει μια γενικευμένη έλλειψη σε σύγχρονες management skills, team supervising, team management, crisis management, και συναφείς ικανότητες και δεξιότητες διοίκησης.
4. Στο πεδίο των λεγόμενων hard skills, υπάρχουν σημαντικότερες ανάγκες σε ξένες γλώσσες και στο συνεχές updating των IT/computing skills.
5. Σημαντικότερες ανάγκες και ελλείψεις υπάρχουν σε όλους τους τομείς που συνδέονται με την εξυπηρέτηση πελατών και των πωλήσεων. Στο πεδίο αυτό υπάρχει επιτακτική ανάγκη επιμόρφωσης των εργαζομένων σε δεξιότητες που σχετίζονται με customer orientation approach, client service skills, communication skills, cooperation, Κουλτούρα Πωλήσεων (upselling, cross – selling), adaptability skills, κλπ.
6. Στο άμεσο μέλλον δημιουργούνται ανάγκες για νέες ειδικότητες και εξειδικεύσεις όπως : Animator, Δημιουργική απασχόληση παιδιών, Digital Communication, Call Center Agents, Μηχανικοί/Τεχνικοί.
7. Οι διαδικασίες επικύρωσης / πιστοποίησης των επαγγελματικών προσόντων των εργαζομένων με βάση πρότυπα που αναγνωρίζονται διεθνώς από την ιδιωτική αγορά, είναι απαραίτητη προϋπόθεση για την επαγγελματική ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού του τομέα και αναβάθμιση της ποιότητας του τουριστικού προϊόντος.

Με βάση τα παραπάνω, θεωρήθηκε αναγκαίο να συντονιστούν στο άμεσο μέλλον συζητήσεις που θα αφορούν στον στρατηγικό σχεδιασμό εκπαίδευσης και ανάπτυξης του κλάδου με τον ΣΕΤΕ να πρωτοστατεί στην πρωτοβουλία.

Το ΙΝΣΕΤΕ ανακοίνωσε ότι στα πλαίσια των δραστηριοτήτων του voucher διεξήχθησαν μελέτες τα συμπεράσματα των οποίων εν πολλοίς συγκλίνουν με τις διαπιστώσεις της σημερινής συνάντησης, και θα αξιοποιήσει τα στοιχεία των μελετών αυτών στις προτάσεις του προς τους κυβερνητικούς φορείς και τις υπηρεσίες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Εν συνεχεία το επόμενο θέμα που συζητήθηκε ήταν ο σχεδιασμός, η διαχείριση, η λειτουργία καθώς και τυχόν προβλήματα αλλά και προτάσεις βελτίωσης του προγράμματος Voucher. Πιο αναλυτικά αναφέρθηκαν θέματα που αφορούν την:

- ▶ Δημιουργία διαφόρων επιπέδων θεωρητικής κατάρτισης
- ▶ Αναγνώριση ειδικότητας
- ▶ Εισαγωγή μαθημάτων ξένων γλωσσών
- ▶ Εξασφάλιση μίνιμουμ εισοδήματος τους χειμερινούς μήνες για τους συμμετέχοντες
- ▶ Ασφάλιση των συμμετεχόντων
- ▶ Έγκαιρη καταβολή μέρους ή όλου της αμοιβής κατά τη διάρκεια του προγράμματος στους συμμετέχοντες
- ▶ Γεωγραφική επιλογή – Δυνατότητα αύξησης της κινητικότητας
- ▶ Μεγαλύτερη Εμπλοκή των Επιχειρήσεων
- ▶ Στενή Συνεργασία ΚΕΚ – Επιχειρήσεων
- ▶ Ανάπτυξη του Δικτύου ΚΕΚ στην Περιφέρεια
- ▶ Αντικαταβολή Κόστους Μετακίνησης των Συμμετεχόντων

Συμπερασματικά σε αυτή την πρώτη συνάντηση έγινε μια πρώτη καίρια για την συγκεκριμένη χρονικά περίοδο αποτίμηση, καταγραφή δεδομένων, αλλά και των υπάρχουσών αναγκών μαζί με την κατάθεση συγκεκριμένων πρώτων προτάσεων κατεύθυνσης.

Πιο αναλυτικά τα αποτελέσματα αλλά και τα επερχόμενα βήματα που θα πρέπει να επακολουθήσουν αυτής της συνάντησης όπως και συμφωνήθηκαν απ' όλους τους παρευρισκόμενους είναι :

- ▶ Να συστηματοποιηθεί η συνεργασία ΣΕΤΕ και Επιχειρήσεων σχετικά με τα ευρύτερα ζητήματα που άπτονται των ανθρωπίνων πόρων του τομέα.
- ▶ Να διερευνηθεί η σκοπιμότητα σύστασης επιτροπών και ομάδων εργασίας σχετικά με εξειδικευμένα θέματα όπως η Εκπαίδευση, η πολιτική επιδότησης της ανεργίας, ο συνδυασμός Εκπαίδευσης και Επιδόματος Ανεργίας, ο συντονισμός προγραμμάτων δια βίου μάθησης με την εποχικότητα, κλπ.
- ▶ Να διερευνηθεί η δυνατότητα διάχυσης και κοινοποίησης των «Καλών Πρακτικών» του Κλάδου.

Η παρούσα Μελέτη υλοποιήθηκε από το ΙΝΣΕΤΕ στο πλαίσιο του Υποέργου 5 της Πράξης:
«Ενίσχυση της θεσμικής και επιχειρησιακής ικανότητας του ΣΕΤΕ» με κωδικό MIS 485414,
η οποία εντάσσεται στο **ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ “ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ
ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ” – ΕΣΠΑ 2007-2013** και χρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό
Ταμείο.

