



## Ινστιτούτο Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΙΝΣΕΤΕ) | Επιτελική σύνοψη Οι ανάγκες επαγγελματικής κατάρτισης (reskilling/upskilling) του ανθρώπινου δυναμικού στον τουρισμό

Μάρτιος 2023

## Διευκρινίσεις & ειδικοί όροι



- Η παρούσα παρουσίαση έχει εκπονηθεί από την εταιρεία DELOITTE BUSINESS SOLUTIONS ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ (εφεξής αποκαλούμενη και ως ο «Σύμβουλος» ή ο «Ανάδοχος») στα πλαίσια του έργου «Κατάρτιση (reskilling/upskilling) ανθρώπινου δυναμικού στον τουρισμό» (εφεξής καλούμενο και ως «Έργο»), σύμφωνα με τα οριζόμενα στην από 13.12.2022 Σύμβαση που υπογράφηκε μεταξύ του ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟΥ ΣΥΝΔΕΣΜΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ (εφεξής αποκαλούμενη και ως το «ΙΝΣΕΤΕ») και του Συμβούλου.
- Τα πνευματικά δικαιώματα των τυχόν μεθοδολογιών και εργαλείων που χρησιμοποιήθηκαν από τον Σύμβουλο στην παρούσα μελέτη ανήκουν στο Σύμβουλο, σε κάθε περίπτωση όμως, η μελέτη/παρουσίαση και το συνοδευτικό αυτής υλικό αποτελεί πνευματική ιδιοκτησία του ΙΝΣΕΤΕ καθώς και των καθολικών αυτού διαδόχων και τυχόν συνδεδεμένων με αυτό νομικών προσώπων που αποκτούν μία προσωποπαγή, παγκόσμια, πλήρως εξοφλημένη (royalty-free), απεριόριστης διάρκειας άδεια χρήσεως και εκμεταλλεύσεως αυτής. Το ΙΝΣΕΤΕ δύναται να επεκτείνει τη μελέτη, να την τροποποιεί, διαθέτει ή άλλως πως εκμεταλλεύεται στα πλαίσια εκπλήρωσης του σκοπού του χωρίς προηγούμενη άδεια του Συμβούλου, καθώς και τρίτων που εμπλέκονται στη διαδικασία παραγωγής ή εκτέλεσής της.
- Τα στοιχεία και οι πληροφορίες που παρουσιάζονται στην μελέτη παρασχέθηκαν από το ΙΝΣΕΤΕ ή προέρχονται από δημοσιευμένες έρευνες, μελέτες και άλλες δημόσια διαθέσιμες δευτερογενείς πηγές πληροφοριών. Διευκρινίζεται ότι δεν πραγματοποιήθηκε κανενός είδους πρωτογενής έρευνα αγοράς από το Σύμβουλο.
- Κανένα σημείο της παρούσας παρουσίασης δεν αποτελεί ή δεν πρέπει να θεωρηθεί ότι αποτελεί υπόσχεση ή δεσμευτική πρόβλεψη για το μέλλον. Επισημαίνουμε ότι ορισμένες υποθέσεις που έχουν υιοθετηθεί στη μελέτη αυτή, όπως και οι εκτιμήσεις για τη μελλοντική εξέλιξη διαφόρων μεγεθών και δεδομένων, ενδεχομένως να μεταβληθούν, με συνέπεια τη μεταβολή των σχετικών αποτελεσμάτων της μελέτης, μεταβολή η οποία μπορεί να είναι και σημαντική. Συνεπώς, το ΙΝΣΕΤΕ και ο Σύμβουλος δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τυχόν αποκλίσεις των μεγεθών και δεδομένων που αναφέρονται στη μελέτη ή για τυχόν παραλήψεις.
- Η χρήση ή στήριξη στην παρούσα παρουσίαση από οποιοδήποτε μέρος και τυχόν αποφάσεις που βασίζονται σε αυτήν αποτελούν αποκλειστική υπευθυνότητα αυτών που χρησιμοποιούν τη μελέτη. Ο Σύμβουλος δε φέρει καμιά ευθύνη ή υποχρέωση για ζημίες που μπορεί να προκύψουν σε οποιοδήποτε μέρος, σαν αποτέλεσμα αποφάσεων που θα ληφθούν βασισμένες στην παρούσα παρουσίαση.

---

Επιτελική σύνοψη

# Επιτελική σύνοψη (1/13)



## Πλαίσιο έργου

Η παρούσα μελέτη έχει εκπονηθεί από την εταιρεία DELOITTE BUSINESS SOLUTIONS ANONYMH ETAIPIA ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ για λογαριασμό του Ινστιτούτου Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΙΝΣΕΤΕ) και έχει ως βασικό στόχο την υποστήριξη του ΙΝΣΕΤΕ στην επεξεργασία και σύνταξη προτάσεων αναφορικά με την κατάρτιση (reskilling and upskilling) του ανθρώπινου δυναμικού στον τουρισμό.

Πιο συγκεκριμένα, η εν λόγω μελέτη αναγνώρισε μία σειρά Ειδικοτήτων/Επαγγελμάτων που εκτιμάται ότι είναι σημαντικές για την ενίσχυση της ποιότητας και της ανταγωνιστικότητας του ελληνικού τουρισμού και τις αντιστοίχησε με κρίσιμες Γνώσεις & Δεξιότητες για την αναβάθμιση και ενίσχυση του ανθρώπινου δυναμικού στον τομέα, ώστε να διαμορφωθούν προτάσεις αναφορικά με το τι θα πρέπει να καλύπτεται από προγράμματα κατάρτισης.



## Η σημασία του ανθρώπινου παράγοντα στον ελληνικό τουρισμό

### Το brand name της Ελλάδας στον τουρισμό

- Η Ελλάδα αποτελεί πλέον μια παγκόσμια τουριστική δύναμη και ότι ο τουρισμός ένα στρατηγικής σημασίας και παγκόσμιας εμβέλειας ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της χώρας. Συγκεκριμένα, η κατάταξη της Ελλάδας παρουσιάζεται παρακάτω:
  - 1<sup>η</sup> θέση μεταξύ των ευρωπαϊκών χωρών, με 3 δημοφιλείς προορισμούς (Αθήνα, Ρόδος, Μήλος) να βρίσκονται στους 20 καλύτερους προορισμούς της Ευρώπης για διακοπές, σύμφωνα με την πλατφόρμα European Best Destinations (2023)
  - 5<sup>η</sup> θέση σε παγκόσμια κατάταξη (δείκτης NBI) μετά από Ιταλία, Γαλλία, ΗΒ και Ισπανία στην κατηγορία που αφορά στον τουρισμό, σύμφωνα με το IPSOS (2020)
  - Σύμφωνα με έρευνα του Royal Elcano Institute και της Turesspaña (2020) σε 29 χώρες και 33 αγορές, εστιασμένο σε ταξιδιώτες και δυνητικούς ταξιδιώτες, προέκυψε ότι:
    - ✓ Η Ελλάδα κατατάσσεται στην 7<sup>η</sup> θέση επισκεψιμότητας παγκοσμίως
    - ✓ Στις Ευρωπαϊκές Αγορές, η Ελλάδα κατατάσσεται στην 6<sup>η</sup> θέση και 10<sup>η</sup> στις μη Ευρωπαϊκές
    - ✓ Αναφορικά με το ποια χώρα θα επιθυμούσαν να επισκεφθούν στο επόμενο ταξίδι, η Ελλάδα βρίσκεται 1<sup>η</sup> στην προτίμηση των ερωτηθέντων από Ευρωπαϊκές Αγορές, ενώ στις Μη Ευρωπαϊκές Αγορές, η Ελλάδα βρίσκεται στην 5<sup>η</sup> θέση
    - ✓ Οι 4 προτιμότεροι προορισμοί ήταν η Ιταλία, η Ισπανία, η Ελλάδα και η Γαλλία

## Η αξία του ανθρώπινου παράγοντα και το στοιχείο της φιλοξενίας στον ελληνικό τουρισμό

- Η προσωπική φιλοξενία από τους κατοίκους και επαγγελματίες είναι ένα ισχυρό πλεονέκτημα για τον προορισμό σε όλα σχεδόν τα στάδια της επίσκεψης. Ο δείκτης TRAVELSAT επιβεβαιώνει την υψηλή κατάταξη της Ελλάδας στο κομμάτι της φιλοξενίας και τις θετικές επιδόσεις στην εξυπηρέτηση των επισκεπτών από το ανθρώπινο δυναμικό.

### Τουριστική εμπειρία στην Ελλάδα - Δείκτης TRAVELSAT

- Ο φιλόξενος χαρακτήρας και η φιλικότητα των κατοίκων, η διαμονή, η αίσθηση ασφάλειας, η γαστρονομία και η ομορφιά των τοπίων αποτελούν τα top-5 κριτήρια ικανοποίησης των τουριστών στην Νότια Ευρώπη (Ελλάδα, Ισπανία, Πορτογαλία, Ιταλία, Μάλτα, Τουρκία και Κροατία). Και στις 5 αυτές κρίσιμες διαστάσεις της τουριστικής εμπειρίας, η Ελλάδα προσφέρει πολύ υψηλή ικανοποίηση και υπερτερεί έναντι του ανταγωνισμού
- Κριτήρια και διαστάσεις της τουριστικής εμπειρίας που αποτελούν κύρια ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα της Ελλάδας - κοινό χαρακτηριστικό ο ανθρώπινος παράγοντας.
  - Η φιλικότητα των κατοίκων και οι πολύ θετικές επιδόσεις στην εξυπηρέτηση των επισκεπτών από το ανθρώπινο δυναμικό στα καταλύματα, στα καταστήματα εστίασης, στα μουσεία, στις δημόσιες μεταφορές, αλλά και η αίσθηση ασφάλειας και η καλή σχέση ποιότητας - τιμής
  - Τα υψηλά επίπεδα ικανοποίησης σχετικά με τη διαμονή και την ποιότητα του φαγητού, επίσης, διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο στη διαμόρφωση της εμπειρίας των επισκεπτών.
  - Εξαιρετική είναι επίσης και η εμπειρία στις παραλίες, με εξαίρεση την καθαριότητα όπου η χώρα μας υστερεί έναντι του ανταγωνισμού.
  - Σε επίπεδο μέσων μαζικής μεταφοράς, η Ελλάδα βρίσκεται σε αποδεκτά επίπεδα, λίγο υψηλότερα από τον ανταγωνισμό και ιδιαίτερα ως προς τις τιμές.

- Τον Νοέμβριο του 2022, η Ελλάδα κατέχει την 1<sup>η</sup> θέση στο γενικό δείκτη ικανοποίησης (GRI) των ξενοδοχείων με 86,8%. Στη 2<sup>η</sup> θέση βρίσκεται η Κροατία και η Κύπρος με 84,9% αντίστοιχα. Ακολουθούν η Ισπανία με 84,1%, η Ιταλία 83,1% και η Τουρκία με 80,5% ενώ στην τελευταία θέση βρέθηκε η Γαλλία με 78,4%.
- Στο κριτήριο της εξυπηρέτησης στην 1<sup>η</sup> θέση βρίσκεται η Ελλάδα με 89,1% και στη 2<sup>η</sup> η Κύπρος με 88,7%. Στην 3<sup>η</sup> θέση βρίσκεται η Ισπανία με 88,5% και στην 4<sup>η</sup> η Τουρκία με 87,6%. Ακολουθεί η Ιταλία με 86,9%. Στις δύο τελευταίες θέσεις βρίσκονται η Κροατία με 81,8% και η Γαλλία με 81,3%.
- Η εξυπηρέτηση είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με τον ανθρώπινο παράγοντα και το στοιχείο της φιλοξενίας γεγονός που αναδεικνύει το υψηλό επίπεδο τουριστικών υπηρεσιών της χώρας.

# Επιτελική σύνοψη (2/13)



## Σημασία & αντίκτυπος του τουρισμού στην ελληνική οικονομία

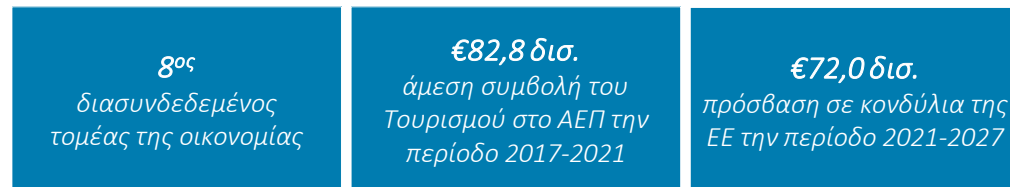
Η Ελλάδα είναι ένας από τους πιο δημοφιλείς τουριστικούς προορισμούς στον κόσμο με περισσότερα από 15.000 χλμ. ακτογραμμών, 190.000 παραλίες και 6.000 νησιά, με την τουριστική της βιομηχανία να αναπτύσσεται δυναμικά τα τελευταία χρόνια και παρά τις επιπτώσεις του COVID-19, οι προοπτικές για τον τομέα είναι πολύ ελπιδοφόρες και αισιόδοξες.

Συγκεκριμένα, η ελληνική τουριστική βιομηχανία πέτυχε το 2022 (βάσει στοιχείων 10μήνου) το καλύτερο σενάριο όσον αφορά τις επιδόσεις της, με τον αριθμό των διεθνών αφίξεων να φθάνει το 89% και τις ταξιδιωτικές εισπράξεις το 98% των επιπέδων του 2019.

Με βάση στοιχεία του ΙΝΣΕΤΕ, η συνολική συμβολή του τουρισμού στο ΑΕΠ της χώρας ανέρχεται στο 19,1% για το 2021 ενώ το 2019 σημείωσε ιστορικό υψηλό με 33,4%.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ενέκρινε το Ελληνικό Σχέδιο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (ΣΑΑ) Ελλάδα 2.0, συνολικού προϋπολογισμού €30,5 δισ. (περίπου 18% του ΑΕΠ), το οποίο φιλοδοξεί να αλλάξει το ελληνικό μοντέλο ανάπτυξης.

Η Ελλάδα έχει δυναμική πρόσβαση σε συνολικά €72,0 δισ. σε κονδύλια της ΕΕ την περίοδο 2021-27, σύμφωνα με το αρχικό πολυετές δημοσιονομικό πλαίσιο της ΕΕ.



## Βασικά δεδομένα ανθρώπινου δυναμικού στον τουρισμό

Η Ελλάδα εμφανίζει υψηλά ποσοστά απασχόλησης στον τουριστικό τομέα με το συνολικό ανθρώπινο δυναμικό να ξεπερνάει το 1 εκατ. Επιπλέον, αναμένεται περαιτέρω αύξηση (~6%) των θέσεων απασχόλησης στον τομέα των καταλυμάτων και της εστίασης, καθώς και ευρύτερα των θέσεων υψηλής ειδίκευσης (~17%) στον τουρισμό μέχρι το 2030.

Η περίοδος 2021-2022 υπήρξε μεταβατική στην προσπάθεια ανάκαμψης του τομέα από τις συνέπειες του COVID-19. Αναφορικά με την απασχόληση, την περίοδο αυτή, διαπιστώθηκαν 60.225 ελλείψεις θέσεων προσωπικού. Επιπλέον, μεγάλο ποσοστό ξενοδοχείων εμφάνισαν ελλείψεις τόσο σε βασικές ειδικότητες/θέσεις (π.χ., καμαριέρες, σερβιτόρους) όσο και σε διοικητικές θέσεις (π.χ., Γενικός Διευθυντής, Front Office Manager)

Αναφορικά με το εκπαιδευτικό επίπεδο των εργαζομένων του τομέα στην Ελλάδα, μόλις το 24% των εργαζομένων στα ξενοδοχειακά καταλύματα είναι απόφοιτοι τουριστικών σχολών, με την πλειοψηφία αυτών να απασχολείται σε ξενοδοχεία 4\* και 5\* (31,9% και 24,1% αντίστοιχα).

Η Ελλάδα κατατάσσεται χαμηλά στο τομέα των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού με χαμηλές επιδόσεις στους τρεις πυλώνες του Ευρωπαϊκού Δείκτη Δεξιοτήτων και στους δείκτες επαγγελματικής εκπαίδευσης και διασύνδεσης με την αγορά εργασίας

24<sup>η</sup> στην ΕΕ (2021)

ως προς τις ψηφιακές  
δεξιότητες του  
ανθρώπινου δυναμικού

32<sup>η</sup> / 33 χώρες  
του ΟΟΣΑ (2021)

ως προς το % συμμετοχής του  
ανθρώπινου δυναμικού σε  
προγράμματα κατάρτισης

29<sup>η</sup> / 31 χώρες  
στην ΕΕ (ESI, 2022)

ως προς τις δεξιότητες του  
ανθρώπινου δυναμικού



## Κατάρτιση & ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού στον τουρισμό

Το Υπουργείο Τουρισμού υλοποιεί Πρόγραμμα Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης συνολικού προϋπολογισμού €4,5 εκατ. για αυτοαπασχολούμενους, εποχιακά εργαζομένους και επιχειρηματίες που δραστηριοποιούνται σε τουριστικές επιχειρήσεις (χρηματοδοτείται με πόρους του ΕΣΠΑ μέσω του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Ταμείου).

Το Ταμείο Ανάκαμψης έχει εγκρίνει στο Υπουργείο Τουρισμού πρόγραμμα Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης, συνολικού προϋπολογισμού €44 εκατ., για αυτοαπασχολούμενους, εποχιακά εργαζομένους και επιχειρηματίες που δραστηριοποιούνται σε τουριστικές επιχειρήσεις.

Το ΙΝΣΕΤΕ, στην προσπάθεια ενίσχυσης του τουριστικού τομέα, σχεδιάζει και υλοποιεί ένα ευρύ φάσμα εκπαιδευτικών δράσεων με στόχο την αναβάθμιση του τουριστικού προϊόντος, όπως τα εκπαιδευτικά σεμινάρια ΙΝΣΕΤΕ, τα διαδικτυακά σεμινάρια «The INSETE Webinar Series» και το Σχολείο Τουρισμού On-Tour. Το ΙΝΣΕΤΕ έχει επίσης αναλάβει την διαμόρφωση Οδηγών Σπουδών σε εγκεκριμένες αλλά και νέες ειδικότητες των ΙΕΚ. Επιπλέον, η διαδικτυακή πύλη του ΙΝΣΕΤΕ περιλαμβάνει τα εργαλεία INSETE Toolkit & INSETE Intelligence, τα οποία προωθούν τη δια βίου μάθηση στον τουριστικό τομέα.

Επιπρόσθετες δράσεις – Υπουργείο Τουρισμού και ΥπΠΕΘΠΑ:

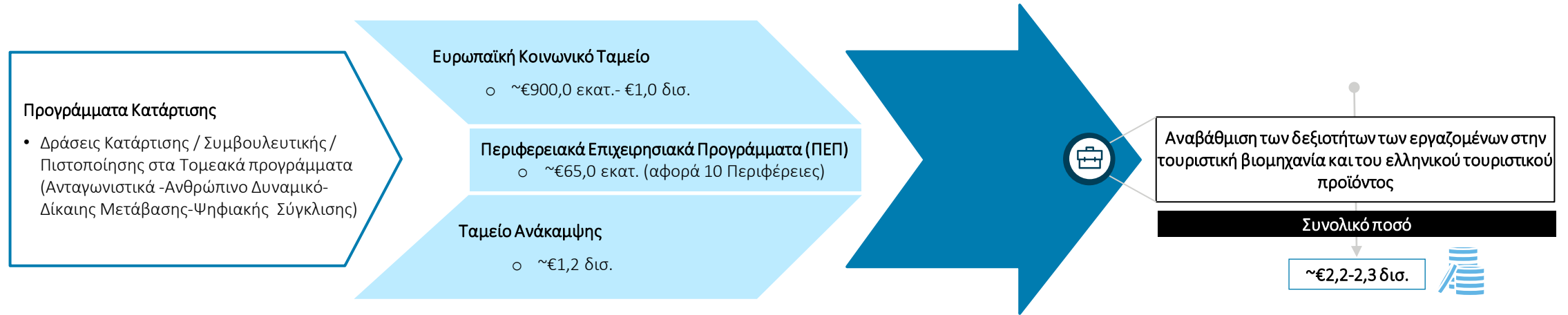
- Ενίσχυση Προγραμμάτων Σπουδών Κατάρτισης και Δια Βίου Εκπαίδευσης μέσω των νέων δομών δια βίου μάθησης και εκπαίδευσης που έχουν συγκροτηθεί από ΥπΠΕΘΠΑ.
- Σε συνεργασία και με το Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, διαμορφώνονται νέα προγράμματα κατάρτισης με τη μέθοδο της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης, ώστε να ενισχυθεί η δια βίου εκπαίδευση και να δοθεί η δυνατότητα σε επαγγελματίες του τουρισμού να αποκτήσουν εξειδικευμένες γνώσεις, χωρίς την υποχρεωτική τους μετακίνηση.

# Επιτελική σύνοψη (3/13)



## Υφιστάμενοι χρηματοδοτικοί πόροι

Η επένδυση στην κατάρτιση των εργαζομένων στον τουριστικό τομέα της χώρας θέτει τις βάσεις για αναβάθμιση του τουριστικού προϊόντος και της μελλοντικής εξέλιξης των παροχών του τομέα. Το συνολικό ύψος χρηματοδότησης για προγράμματα κατάρτισης ανέρχεται σε περίπου €2,2 - 2,3 δισ.



## Βασικές τάσεις, προκλήσεις & βέλτιστες πρακτικές στην κατάρτιση και εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού

Ο τουρισμός επηρεάζεται σημαντικά από τους τρέχοντες κοινωνικούς και τεχνολογικούς μετασχηματισμούς (π.χ., εμφάνιση COVID-19, οι πληθωριστικές πιέσεις, η ενεργειακή κρίση κ.α.), οι οποίοι αποτελούν σημαντικές προκλήσεις που διαμορφώνουν νέα επιχειρηματικά μοντέλα και δημιουργούν την ανάγκη για ανάπτυξη νέων δεξιοτήτων που θα ανταποκρίνονται στις σύγχρονες ανάγκες του τομέα.

Η εμφάνιση της πανδημίας COVID-19, αποτέλεσε μεγάλη πρόκληση για την ανάκαμψη του τουριστικού τομέα, και δημιούργησε νέες ανάγκες τουριστικής εκπαίδευσης/κατάρτισης σε τομείς όπως η αυτοματοποίηση, η ανάλυση δεδομένων, η ασφάλεια των δεδομένων και οι συνθήκες ασφάλειας και υγιεινής. Επιπλέον, οι εξελίξεις των τελευταίων ετών στον τουρισμό, έχουν επιφέρει σημαντικές επιπτώσεις στον ξενοδοχειακό τομέα και στις υπάρχουσες συνθήκες στο εργασιακό περιβάλλον, και παράλληλα δημιουργείται η ανάγκη για ανάπτυξη νέων ρόλων και δεξιοτήτων.

Παρακάτω παρουσιάζονται βέλτιστες πρακτικές και επιτυχημένα παραδείγματα στην κατάρτιση και εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού:

- Η Ισπανία προέβη σε μία πολιτική αναβάθμισης και επανεκπαίδευσης των εργαζομένων στην τουριστική βιομηχανία, με εστίαση σε έναν κατάλογο 301 ειδικοτήτων, ομαδοποιημένων σε 8 κλάδους, αντισταθμίζοντας έτσι τις κοινωνικοοικονομικές επιπτώσεις του COVID-19 για τους εργαζόμενους στον τομέα του τουρισμού (συνολικός προϋπολογισμός €40 εκατ. μέσω RRF).
- Η Πορτογαλία, μέσω του οργανισμού τουρισμού, επιδιώκει να επανεκπαιδεύσει το εργατικό δυναμικό του τουριστικού τομέα, με πρωτοβουλίες, όπως το πρόγραμμα Tourism Training Talent (TTT), το οποίο έχει αναγνωριστεί από τον UNWTO ως παράδειγμα καινοτομίας και αριστείας στην κατάρτιση των μελλοντικών επαγγελματιών του κλάδου.
- Η Ιρλανδία εισήγαγε δύο νέα προγράμματα επιμόρφωσης για τους εργαζόμενους στον τομέα της φιλοξενίας και του τουρισμού παρέχοντας κρίσιμες δεξιότητες ομαδικής ηγεσίας και εποπτικής διαχείρισης, με σκοπό την περαιτέρω ανάπτυξη και αναβάθμιση των επιχειρήσεων.
- Το πρόγραμμα "Project Boosted" (€132,1 εκατ., συγχρηματοδότηση της Ε.Ε.) δημιουργήθηκε με σκοπό να στηρίξει την ανάπτυξη των τουριστικών επιχειρήσεων στην περιοχή της Βαλτικής Θάλασσας μέσω κοινής ανώτατης επαγγελματικής εκπαίδευσης στη Φινλανδία, την Εσθονία και τη Λετονία.
- Η Σιγκαπούρη, με το εθνικό πρόγραμμα κατάρτισης επαγγελματιών της τουριστικής βιομηχανίας (TIP-iT) υποστηρίζει τις τουριστικές επιχειρήσεις και μέσω του WSQ- εθνικού συστήματος πιστοποιήσεων εκπαιδεύει, αναπτύσσει, αξιολογεί και πιστοποιεί δεξιότητες και ικανότητες για τους εργαζομένους του τομέα.

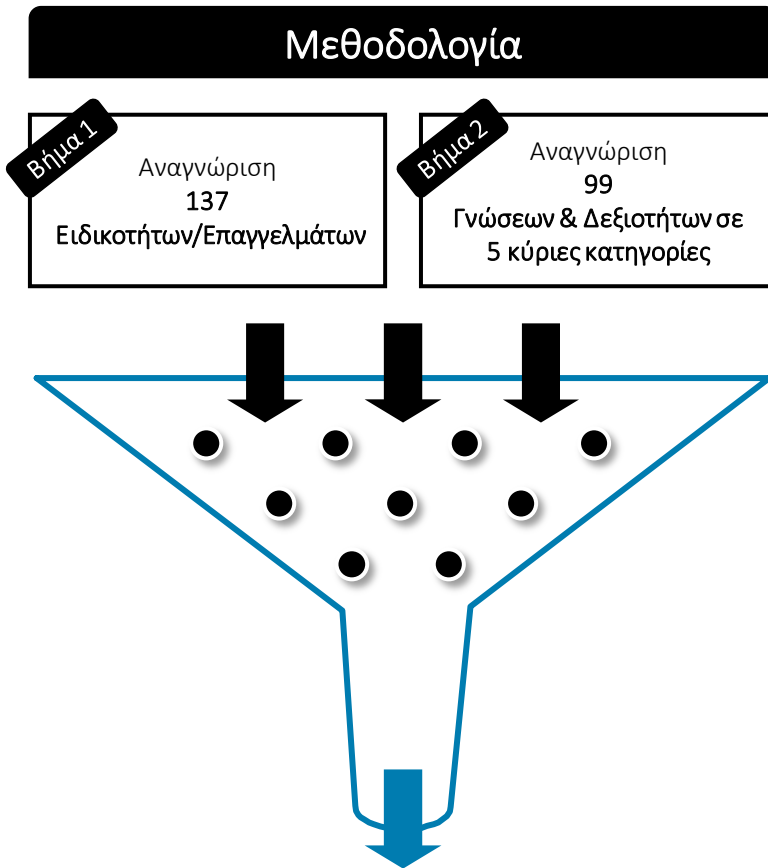


# Επιτελική σύνοψη (4/13)



## Μεθοδολογική προσέγγιση

Παρακάτω παρουσιάζεται η μεθοδολογία και τα επιμέρους βήματα προκειμένου να επιλεχθούν οι 49 κύριες Ειδικότητες/Επαγγέλματα και να αντιστοιχισθούν με τις 99 αναγνωρισμένες Γνώσεις και Δεξιότητες.



- Επιλογή 49 Ειδικοτήτων/ Επαγγελμάτων και αντιστοίχιση τους με τις 99 αναγνωρισμένες Γνώσεις & Δεξιότητες

### Βήμα 1:

- Αναγνώριση 137 βασικών Ειδικοτήτων/Επαγγελμάτων στη βάση των κύριων και συμπληρωματικών τουριστικών προϊόντων του χαρτοφυλακίου του ΣΕΤΕ για τον ελληνικό τουρισμό, της αλυσίδας αξίας του τουρισμού καθώς και των βασικών αναδυόμενων αναγκών/τάσεων του τομέα.
- Σημειώνεται ότι η αναγνώριση των βασικών Ειδικοτήτων/Επαγγελμάτων βασίστηκε στα παρακάτω:
  - ο Βασικές τάσεις, προκλήσεις και εξελίξεις στην παγκόσμια τουριστική βιομηχανία
  - ο Τα συμπεράσματα και αποτελέσματα της μελέτης «Ελληνικός Τουρισμός 2030 – Σχέδια Δράσης»
  - ο Καλές πρακτικές και επιτυχημένα παραδείγματα από την Ελλάδα και το εξωτερικό καθώς και στατιστικά στοιχεία και έρευνες από διάφορες πηγές όπως π.χ., Cedefop, ΕΛΣΤΑΤ, ΙΤΕΠ, Υπουργείο Τουρισμού, κ.α.
  - ο Συναντήσεις εργασίας με βασικά στελέχη του ΣΕΤΕ/ΙΝΣΕΤΕ

### Βήμα 2:

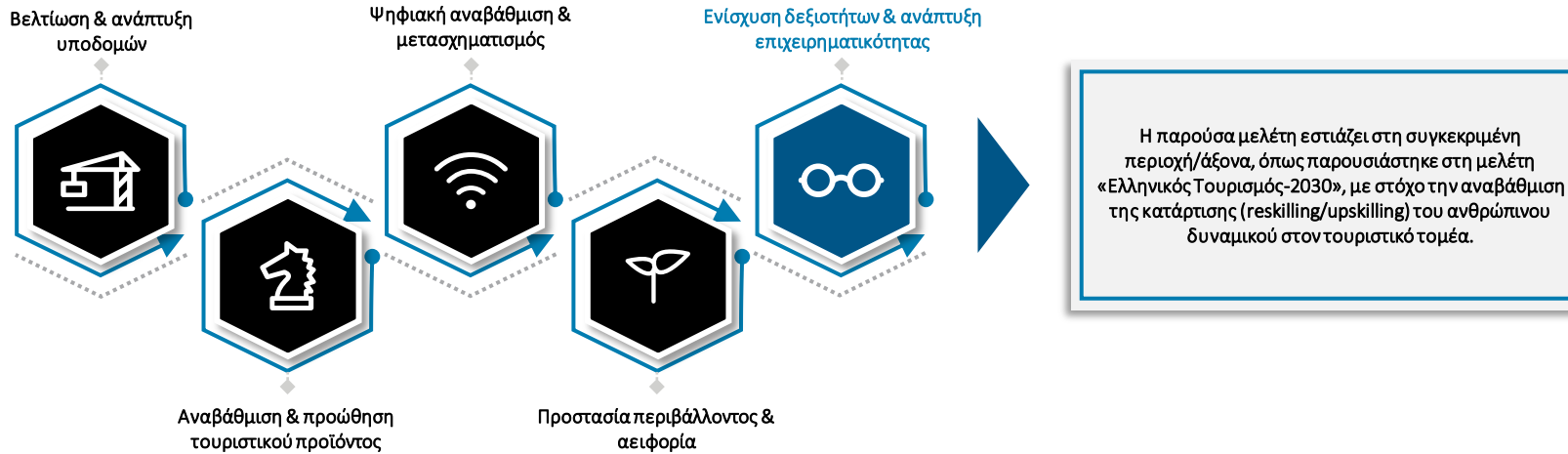
- Αναγνώριση 99 βασικών Γνώσεων & Δεξιοτήτων - οι οποίες αντιστοιχούν σε 5 βασικές κατηγορίες - με υψηλή σημασία και αντίκτυπο για τον ελληνικό τουρισμό.
  - 1 Κοινωνικές Γνώσεις & Δεξιότητες (19)
  - 2 Διοικητικές Γνώσεις & Δεξιότητες (17)
  - 3 Τεχνικές Γνώσεις & Δεξιότητες (33)
  - 4 Οργανωσιακές Γνώσεις & Δεξιότητες (15)
  - 5 Ψηφιακές Γνώσεις & Δεξιότητες (15)
- Επιπλέον, πραγματοποιήθηκε αντιστοίχιση των κύριων Γνώσεων & Δεξιοτήτων σε 3 βασικούς άξονες στη βάση βέλτιστων πρακτικών:
  - ο Διαφορετικότητα, Ισότητα και Συμπερίληψη (Diversity, Equity & Inclusion)
  - ο Βιωσιμότητα/Αειφορία (Green)
  - ο Ψηφιακός μετασχηματισμός (Digital)

- Αναγνώριση και επιλογή των 49 Ειδικοτήτων/Επαγγελμάτων που αποτελούν α) βασικές τρέχουσες ανάγκες ή β) κρίσιμες ειδικότητες για το μέλλον του τουρισμού.
- Αναγνώριση και καταγραφή κύριων πεδίων Γνώσεων & Δεξιοτήτων ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα – συγκεκριμένα, πραγματοποιήθηκε αντιστοίχιση των 99 Γνώσεων & Δεξιοτήτων στις 49 Προτεινόμενες Ειδικότητες/Επαγγέλματα, προκειμένου να διαμορφωθεί μια ολοκληρωμένη πρόταση αναφορικά με το τι θα πρέπει να καλύπτουν τα μελλοντικά προγράμματα κατάρτισης.

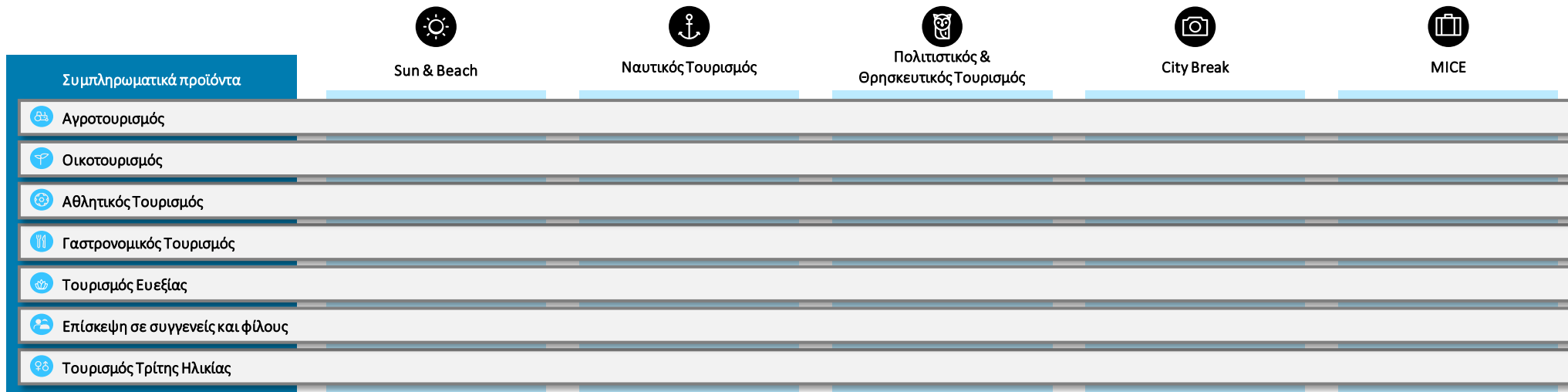
# Επιτελική σύνοψη (5/13)

## Ελληνικός Τουρισμός 2030 | Βασικές στρατηγικές περιοχές-άξονες

Οι βασικές οριζόντιες στρατηγικές κατευθύνσεις και οι προτεινόμενες στρατηγικές δράσεις για την ανάπτυξη του ελληνικού τουρισμού στη μελέτη «Ελληνικός Τουρισμός 2030», αναπτύχθηκαν στο πλαίσιο των παρακάτω 5 βασικών στρατηγικών περιοχών-αξόνων.



## Ελληνικός Τουρισμός 2030 | Χαρτοφυλάκιο τουριστικών προϊόντων





# Επιτελική σύνοψη (6/13)



## Αντιστοίχιση προτεινόμενων Ειδικοτήτων/Επαγγελμάτων με τα τουριστικά προϊόντα

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται οι προτεινόμενες από το ΙΝΣΕΤΕ Ειδικότητες/Επαγγέλματα βάσει των συμπερασμάτων της ανάλυσης της υφιστάμενης κατάστασης και των βασικών/αναδυόμενων αναγκών / τάσεων, οι οποίες εκτιμάται ότι είναι σημαντικές για την ενίσχυση της ποιότητας και της ανταγωνιστικότητας του ελληνικού τουρισμού.

Προτεινόμενες Ειδικότητες/Επαγγέλματα												
Επαγγελματίας ταξιδιωτικού γραφείου (Travel Agent)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Ξεναγός εκδρομής (Tour Guide)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Εξειδικευμένος ταξιδιωτικός σύμβουλος για αναδυόμενες αγορές (Outbound travel experts emerging markets)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Εξειδικευμένος σύμβουλος ταξιδιών (Travel Consultant)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Γενικός Διευθυντής Επιχειρήσεων Φιλοξενίας (General Manager for Hospitality Organisations)	X		X	X	X	X	X	X		X		
Υπεύθυνος Δημοσίων Σχέσεων σε επιχειρήσεις φιλοξενίας (Hotel Guest Relations Agent)	X		X	X	X	X	X	X		X		
Υπάλληλος υποδοχής Ξενοδοχείου (Receptionist/ Front desk agent)	X		X	X	X	X	X	X		X		
Υπάλληλος ξενοδοχειακών κρατήσεων (Hotel Reservations Agent)	X		X	X	X	X	X	X		X		
Υπεύθυνος Δημιουργίας Εμπειριών (Concierge)	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Υπεύθυνος Τιμολογιακής Πολιτικής (Revenue Manager)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Ειδικός πωλήσεων & marketing (Sales & marketing expert)	X		X	X	X	X	X	X				
Καμαριέρα (Housekeeping Attendant)	X		X	X	X	X	X	X		X		
Καθαριστές & βοηθοί (Hotel cleaners & bussers)	X		X	X	X	X	X	X		X		
Τεχνική Υποστήριξη & Συντήρηση (Engineering & Maintenance)	X		X	X	X	X	X	X		X		
Υπεύθυνος Τμήματος Πληροφορικής (Information Technology (IT) expert)	X		X	X	X	X	X	X		X		
Μπάτλερ (Butler)	X			X					X	X		X



# Επιτελική σύνοψη (7/13)



Αντιστοίχιση προτεινόμενων Ειδικοτήτων/Επαγγελμάτων με τα τουριστικά προϊόντα (συνέχεια)

Προτεινόμενες Ειδικότητες/Επαγγέλματα												
Προϊστάμενος τμήματος F&B (Food & Beverage manager)	X			X								X
Μετρ (Maitre)	X			X								X
Σερβιτόρος (Waiter)	X			X								X
Μάγειρας κατηγορίας Α', Β', Γ' (Commis I, Commis II, Commis III)	X			X								X
Βοηθοί κουζίνας (Kitchen Trainee)	X			X								X
Οινοχόος (Sommelier)	X			X								X
Ζαχαροπλάστης (Pastry Chef)	X			X								X
Λαντζιέρης (Steward)	X			X								X
Μπαρίστα (Barista)	X			X								X
Μπαρτεντερ (Bartender)	X			X								X
Υπάλληλος σκαφών αναψυχής (Yacht crew)		X										
Υπάλληλος κρουαζιερόπλοιου (Cruise ship crew)		X										
Ξεναγός Πολιτιστικών/Θρησκευτικών Χώρων (museum/historical & religious tour guide)			X									
Ειδικός προώθησης/ διαφήμισης μουσείων (Marketing specialist for museums and visitor attractions)			X									
Ειδικός Θρησκευτικού Τουρισμού και Προσκυνηματικών Περιηγήσεων (Religious & Pilgrimage Tours' Expert)			X									
Ξεναγός πόλης (City Tour Guide)				X								



# Επιτελική σύνοψη (8/13)



## Αντιστοίχιση προτεινόμενων Ειδικοτήτων/Επαγγελμάτων με τα τουριστικά προϊόντα (συνέχεια)

Προτεινόμενες Ειδικότητες/Επαγγέλματα												
Υπεύθυνος διοργάνωσης εκδηλώσεων (Event organiser)							X					
Υπεύθυνος υπαίθριων δραστηριοτήτων/ εμπειριών αγροτουρισμού (Outdoor activities/ experiences expert)						X						
Ειδικός γευσσιγνωσίας οίνου (Wine expert)									X			
Ειδικός Λουτροθεραπείας / Θαλασσοθεραπείας (Thalassotherapy / Spa Therapy specialist)										X		
Υπεύθυνος λειτουργίας Κέντρου Υγείας-Ευεξίας (Health & SPA manager)										X		
Υπεύθυνος για τις αθλητικές δραστηριότητες / δραστηριότητες ευεξίας (Fitness /Wellness Instructor)										X		
Χειροπράκτης (Chiropractor)											X	
Υπεύθυνος για το ψηφιακό μάρκετινγκ (Digital marketer)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Υπεύθυνος βιώσιμης λειτουργίας τουριστικών επιχειρήσεων (Tourism Sustainability Manager)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Επαγγελματίας βιώσιμης διαχείρισης προορισμών (Sustainable Destination Manager)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Διερμηνέας νοηματικής γλώσσας (Sign language Interpreter)			X									
Υπεύθυνος Προσβάσιμου Τουρισμού (Accessible Tourism Specialist)	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Ειδικός πώλησης/ενοικίασης πολυτελών ακινήτων (Luxury Real Estate Expert)	X		X	X	X	X	X	X				
Επαγγελματίας με μεγάλη επιρροή και ακόλουθους στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (Travel blogger/ vlogger)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Ταξιδιωτικός συντάκτης (Travel writer)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Ταξιδιωτικός φωτογράφος (Travel photographer)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Υπεύθυνος ψυχαγωγικών δραστηριοτήτων (Animator)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X



# Επιτελική σύνοψη (9/13)



## Προτεινόμενες Ειδικότητες/Επαγγέλματα

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται οι προτεινόμενες από το ΙΝΣΕΤΕ Ειδικότητες/Επαγγέλματα βάσει των συμπερασμάτων της ανάλυσης της υφιστάμενης κατάστασης και των βασικών/αναδυόμενων αναγκών / τάσεων, οι οποίες εκτιμάται ότι είναι σημαντικές για την ενίσχυση της ποιότητας και της ανταγωνιστικότητας του ελληνικού τουρισμού.

#	Προτεινόμενες Ειδικότητες/Επαγγέλματα <sup>1</sup>	Κατηγορίες	Τρέχουσες ανάγκες <sup>2</sup>	Βασικές αναδυόμενες ανάγκες/τάσεις <sup>3</sup>				
				Αυτοματοποίηση	Ανάλυση Δεδομένων	Ασφάλεια Δεδομένων	Ασφάλεια & Υγιεινή	Βιωσιμότητα
1.	Επαγγελματίας ταξιδιωτικού γραφείου (Travel Agent)	Ταξιδιωτικά γραφεία/ πρακτορεία	X	X		X	X	X
2.	Ξεναγός εκδρομής (Tour Guide)	Ταξιδιωτικά γραφεία/ πρακτορεία	X				X	X
3.	Εξειδικευμένος ταξιδιωτικός σύμβουλος για αναδυόμενες αγορές (Outbound travel experts emerging markets)	Ταξιδιωτικά γραφεία/ πρακτορεία		X		X		X
4.	Εξειδικευμένος σύμβουλος ταξιδιών (Travel Consultant)	Ταξιδιωτικά γραφεία/ πρακτορεία	X		X	X	X	X
5.	Γενικός Διευθυντής Επιχειρήσεων Φιλοξενίας (General Manager for Hospitality Organisations)	Διαμονή (χωρίς F&B)	X		X	X	X	X
6.	Υπεύθυνος Δημοσίων Σχέσεων σε επιχειρήσεις φιλοξενίας (Hotel Guest Relations Agent)	Διαμονή (χωρίς F&B)	X				X	X
7.	Υπάλληλος υποδοχής Ξενοδοχείου (Receptionist/ Front desk agent)	Διαμονή (χωρίς F&B)	X				X	
8.	Υπάλληλος ξενοδοχειακών κρατήσεων (Hotel Reservations Agent)	Διαμονή (χωρίς F&B)	X	X		X		
9.	Υπεύθυνος Δημιουργίας Εμπειριών (Concierge)	Διαμονή (χωρίς F&B)	X				X	X
10.	Υπεύθυνος Τιμολογιακής Πολιτικής (Revenue Manager)	Διαμονή (χωρίς F&B)	X	X	X	X	X	X
11.	Ειδικός πωλήσεων & marketing (Sales & marketing expert)	Διαμονή (χωρίς F&B)	X				X	
12.	Καμαριέρα (Housekeeping Attendant)	Διαμονή (χωρίς F&B)	X				X	X
13.	Καθαριστές & βοηθοί (Hotel cleaners & bussers)	Διαμονή (χωρίς F&B)	X				X	X
14.	Τεχνική Υποστήριξη & Συντήρηση (Engineering & Maintenance)	Διαμονή (χωρίς F&B)	X				X	X
15.	Υπεύθυνος Τμήματος Πληροφορικής (Information Technology (IT) expert)	Διαμονή (χωρίς F&B)	X	X	X	X		
16.	Μπάτλερ (Butler)	Διαμονή (χωρίς F&B)	X				X	X
17.	Προϊστάμενος τμήματος F&B (Food & Beverage manager)	Υπηρεσίες εστίασης (F&B)	X				X	X
18.	Μετρ (Maitre)	Υπηρεσίες εστίασης (F&B)	X				X	X
19.	Σερβιτόρος (Waiter)	Υπηρεσίες εστίασης (F&B)	X				X	X
20.	Μάγειρας κατηγορίας Α', Β', Γ' (Commis I, Commis II, Commis III)	Υπηρεσίες εστίασης (F&B)	X				X	X
21.	Βοηθοί κουζίνας (Kitchen Trainee)	Υπηρεσίες εστίασης (F&B)	X				X	X
22.	Οινοχόος (Sommelier)	Υπηρεσίες εστίασης (F&B)	X				X	X

<sup>1</sup>Στο Παράρτημα Ι παρουσιάζεται αναλυτικά η περιγραφή των προτεινόμενων Ειδικοτήτων/ Επαγγελμάτων

<sup>2</sup>Τρέχουσες ανάγκες για upskilling/ reskilling σε Ειδικότητες / Επαγγέλματα ή/και Ειδικότητες / Επαγγέλματα που βρίσκονται σε έλλειψη στον ελληνικό τουρισμό βάσει αποτελεσμάτων σχετικών ερευνών (π.χ., «ΙΝΣΕΤΕ 2023: Απασχόληση και ελλείψεις εργατικού δυναμικού στα ελληνικά ξενοδοχεία στην αιχμή της θερινής σεζόν 2022 βάσει πρωτογενούς έρευνας του ΙΤΕΠ στα μέλη του ΕΕΕ, Ελληνικός Τουρισμός 2030)

<sup>3</sup>Βασικές αναδυόμενες ανάγκες / τάσεις που θα μπορούσαν να καλυφθούν / ενισχυθούν μέσα από την ανάπτυξη σχετικών προγραμμάτων κατάρτισης upskilling/reskilling ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα.

# Επιτελική σύνοψη (10/13)



## Προτεινόμενες Ειδικότητες/Επαγγέλματα (συνέχεια)

#	Προτεινόμενες Ειδικότητες/Επαγγέλματα <sup>1</sup>	Κατηγορίες	Τρέχουσες ανάγκες <sup>2</sup>	Βασικές αναδυόμενες ανάγκες/τάσεις <sup>3</sup>				
				Αυτοματοποίηση	Ανάλυση Δεδομένων	Ασφάλεια Δεδομένων	Ασφάλεια & Υγιεινή	Βιωσιμότητα
23.	Ζαχαροπλάστης (Pastry Chef)	Υπηρεσίες εστίασης (F&B)	X				X	X
24.	Λαντζιέρης (Steward)	Υπηρεσίες εστίασης (F&B)	X				X	X
25.	Μπαρίστα (Barista)	Υπηρεσίες εστίασης (F&B)	X				X	X
26.	Μπαρτεντερ (Bartender)	Υπηρεσίες εστίασης (F&B)	X				X	X
27.	Υπάλληλος σκαφών αναψυχής (Yacht crew)	Ναυτικός	X				X	X
28.	Υπάλληλος κρουαζιερόπλοιου (Cruise ship crew)	Ναυτικός	X				X	X
29.	Ξεναγός Πολιτιστικών/ Θρησκευτικών Χώρων (Museum/ historical & religious tour guide)	Πολιτιστικός & Θρησκευτικός	X				X	X
30.	Ειδικός προώθησης/ διαφήμισης μουσείων (Marketing specialist for museums and visitor attractions)	Πολιτιστικός & Θρησκευτικός	X				X	X
31.	Ειδικός Θρησκευτικού Τουρισμού και Προσκυνηματικών Περιηγήσεων (Religious & Pilgrimage Tours' Expert)	Πολιτιστικός & Θρησκευτικός	X				X	X
32.	Ξεναγός πόλης (City Tour Guide)	City Break	X				X	X
33.	Υπεύθυνος διοργάνωσης εκδηλώσεων (Event organiser)	MICE	X				X	X
34.	Υπεύθυνος υπαίθριων δραστηριοτήτων/ εμπειριών αγροτουρισμού (Outdoor activities/ experiences expert)	Αγροτουρισμός					X	X
35.	Ειδικός γευσιγνωσίας οίνου (Wine expert)	Γαστρονομικός Τουρισμός					X	X
36.	Ειδικός Λουτροθεραπείας / Θαλασσοθεραπείας (Thalassotherapy / Spa Therapy specialist)	Τουρισμός ευεξίας					X	X
37.	Υπεύθυνος λειτουργίας Κέντρου Υγείας-Ευεξίας (Health & SPA manager)	Τουρισμός ευεξίας					X	X
38.	Υπεύθυνος για τις αθλητικές δραστηριότητες / δραστηριότητες ευεξίας (Fitness /Wellness Instructor)	Τουρισμός ευεξίας					X	
39.	Χειροπράκτης (Chiropractor)	Τουρισμός ευεξίας					X	
40.	Υπεύθυνος για το ψηφιακό μάρκετινγκ (Digital marketer)	Ψηφιακός Μετασχηματισμός		X	X	X	X	X
41.	Υπεύθυνος βιώσιμης λειτουργίας τουριστικών επιχειρήσεων (Tourism Sustainability Manager)	Αειφορία (Sustainability)					X	X

<sup>1</sup>Στο Παράρτημα Ι παρουσιάζεται αναλυτικά η περιγραφή των προτεινόμενων Ειδικοτήτων/ Επαγγελμάτων

<sup>2</sup>Τρέχουσες ανάγκες για upskilling/ reskilling σε Ειδικότητες / Επαγγέλματα ή/και Ειδικότητες / Επαγγέλματα που βρίσκονται σε έλλειψη στον ελληνικό τουρισμό βάσει αποτελεσμάτων σχετικών ερευνών (π.χ., «ΙΝΣΕΤΕ 2023: Απασχόληση και ελλείψεις εργατικού δυναμικού στα ελληνικά ξενοδοχεία στην αιχμή της θερινής σεζόν 2022 βάσει πρωτογενούς έρευνας του ΙΤΕΠ στα μέλη του ΕΕΕ, Ελληνικός Τουρισμός 2030)

<sup>3</sup>Βασικές αναδυόμενες ανάγκες / τάσεις που θα μπορούσαν να καλυφθούν / ενισχυθούν μέσα από την ανάπτυξη σχετικών προγραμμάτων κατάρτισης upskilling/reskilling ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα.

# Επιτελική σύνοψη (11/13)



## Προτεινόμενες Ειδικότητες/Επαγγέλματα (συνέχεια)

#	Προτεινόμενες Ειδικότητες/Επαγγέλματα <sup>1</sup>	Κατηγορίες	Τρέχουσες ανάγκες <sup>2</sup>	Βασικές αναδυόμενες ανάγκες/τάσεις <sup>3</sup>				
				Αυτοματοποίηση	Ανάλυση Δεδομένων	Ασφάλεια Δεδομένων	Ασφάλεια & Υγιεινή	Βιωσιμότητα
42.	Επαγγελματίας βιώσιμης διαχείρισης προορισμών (Sustainable Destination Manager)	Αειφορία (Sustainability)						X
43.	Διερμηνέας νοηματικής γλώσσας (Sign language Interpreter)	Γενικά					X	
44.	Υπεύθυνος Προσβάσιμου Τουρισμού (Accessible Tourism Specialist)	Γενικά	X					X
45.	Ειδικός πώλησης/ενοικίασης πολυτελών ακινήτων (Luxury Real Estate Expert)	Γενικά	X				X	X
46.	Επαγγελματίας με μεγάλη επιρροή και ακόλουθους στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (Travel blogger/vlogger)	Γενικά				X	X	X
47.	Ταξιδιωτικός συντάκτης (Travel writer)	Γενικά				X	X	X
48.	Ταξιδιωτικός φωτογράφος (Travel photographer)	Γενικά					X	X
49.	Υπεύθυνος ψυχαγωγικών δραστηριοτήτων (Animator)	Γενικά					X	X

<sup>1</sup>Στο Παράρτημα Ι παρουσιάζεται αναλυτικά η περιγραφή των προτεινόμενων Ειδικοτήτων/ Επαγγελμάτων

<sup>2</sup>Τρέχουσες ανάγκες για upskilling/ reskilling σε Ειδικότητες / Επαγγέλματα ή/και Ειδικότητες / Επαγγέλματα που βρίσκονται σε έλλειψη στον ελληνικό τουρισμό βάσει αποτελεσμάτων σχετικών ερευνών (π.χ., «ΙΝΣΕΤΕ 2023: Απασχόληση και ελλείψεις εργατικού δυναμικού στα ελληνικά ξενοδοχεία στην αιχμή της θερινής σεζόν 2022 βάσει πρωτογενούς έρευνας του ΙΤΕΠ στα μέλη του ΞΕΕ, Ελληνικός Τουρισμός 2030)

<sup>3</sup>Βασικές αναδυόμενες ανάγκες / τάσεις που θα μπορούσαν να καλυφθούν / ενισχυθούν μέσα από την ανάπτυξη σχετικών προγραμμάτων κατάρτισης upskilling/reskilling ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα.

# Επιτελική σύνοψη (12/13)



## Αντιστοίχιση προτεινόμενων Ειδικοτήτων/Επαγγελμάτων και Γνώσεων & Δεξιοτήτων

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται η αντιστοίχιση των προτεινόμενων Ειδικοτήτων/Επαγγελμάτων με τις κύριες κατηγορίες Γνώσεων & Δεξιοτήτων.

#	Προτεινόμενες βασικές Ειδικότητες /Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες											
		Κοινωνικές		Διοικητικές		Τεχνικές		Οργανωσιακές		Ψηφιακές		Σύνολο	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
1.	Επαγγελματίας ταξιδιωτικού γραφείου (Travel Agent)	18	27,3%	7	10,6%	22	33,3%	10	15,2%	9	13,6%	66	100,0%
2.	Ξεναγός εκδρομής (Tour Guide)	18	36,0%	5	10,0%	17	34,0%	7	14,0%	3	6,0%	50	100,0%
3.	Εξειδικευμένος ταξιδιωτικός σύμβουλος για αναδυόμενες αγορές (Travel Expert in emerging markets)	18	30,5%	6	10,2%	21	35,6%	7	11,9%	7	11,9%	59	100,0%
4.	Εξειδικευμένος σύμβουλος ταξιδιών (Travel consultant)	18	28,6%	7	11,1%	23	36,5%	7	11,1%	8	12,7%	63	100,0%
5.	Γενικός Διευθυντής Επιχειρήσεων Φιλοξενίας (General Manager for Hospitality Organisations)	19	22,4%	17	20,0%	29	34,1%	14	16,5%	6	7,1%	85	100,0%
6.	Υπεύθυνος Δημοσίων Σχέσεων σε επιχειρήσεις φιλοξενίας (Hotel Guest Relations Agent)	19	27,1%	16	22,9%	21	30,0%	7	10,0%	7	10,0%	70	100,0%
7.	Υπάλληλος υποδοχής Ξενοδοχείου (Receptionist/ Front desk agent)	19	44,2%	4	9,3%	13	30,2%	6	14,0%	1	2,3%	43	100,0%
8.	Υπάλληλος ξενοδοχειακών κρατήσεων (Hotel Reservations Agent)	18	34,0%	5	9,4%	16	30,2%	6	11,3%	8	15,1%	53	100,0%
9.	Υπεύθυνος Δημιουργίας Εμπειριών (Concierge)	19	30,2%	14	22,2%	20	31,7%	3	4,8%	7	11,1%	63	100,0%
10.	Υπεύθυνος Τιμολογιακής Πολιτικής (Revenue Manager)	19	27,5%	17	24,6%	13	18,8%	14	20,3%	6	8,7%	69	100,0%
11.	Ειδικός πωλήσεων & marketing (Sales & marketing expert)	19	25,7%	6	8,1%	28	37,8%	8	10,8%	13	17,6%	74	100,0%
12.	Καμαριέρα (Housekeeping Attendant)	16	47,1%	4	11,8%	11	32,4%	3	8,8%	-	-	34	100,0%
13.	Καθαριστές & βοηθοί (Hotel cleaners & bussers)	16	48,5%	4	12,1%	10	30,3%	3	9,1%	-	-	33	100,0%
14.	Τεχνική Υποστήριξη & Συντήρηση (Engineering & Maintenance)	18	40,9%	6	13,6%	15	34,1%	4	9,1%	1	2,3%	44	100,0%
15.	Υπεύθυνος Τμήματος Πληροφορικής (Information Technology (IT) expert)	19	26,8%	16	22,5%	10	14,1%	13	18,3%	13	18,3%	71	100,0%
16.	Μπάτλερ (Butler)	17	45,9%	4	10,8%	13	35,1%	3	8,1%	-	-	37	100,0%
17.	Προϊστάμενος τμήματος F&B (Food & Beverage manager)	19	24,1%	17	21,5%	25	31,6%	14	17,7%	4	5,1%	79	100,0%
18.	Μετρ (Maitre)	19	26,0%	17	23,3%	22	30,1%	13	17,8%	2	2,7%	73	100,0%
19.	Σερβιτόρος (Waiter)	17	43,6%	4	10,3%	14	35,9%	4	10,3%	-	-	39	100,0%
20.	Μάγειρας κατηγορίας Α',Β',Γ' (Commis I, Commis II, Commis III)	19	32,2%	15	25,4%	19	32,2%	6	10,2%	-	-	59	100,0%
21.	Βοηθοί κουζίνας (Kitchen Trainee)	17	43,6%	4	10,3%	15	38,5%	3	7,7%	-	-	39	100,0%
22.	Οινοχός (Sommelier)	18	40,0%	4	8,9%	19	42,2%	4	8,9%	-	-	45	100,0%
23.	Ζαχαροπλάστης (Pastry Chef)	19	39,6%	5	10,4%	19	39,6%	5	10,4%	-	-	48	100,0%
24.	Λαντζιέρης (Steward)	15	46,9%	4	12,5%	11	34,4%	2	6,3%	-	-	32	100,0%
25.	Μπαρίστα (Barista)	18	40,0%	5	11,1%	18	40,0%	4	8,9%	-	-	45	100,0%



# Επιτελική σύνοψη (13/13)



## Αντιστοίχιση προτεινόμενων Ειδικοτήτων/Επαγγελμάτων και Γνώσεων & Δεξιοτήτων (συνέχεια)

#	Προτεινόμενες βασικές Ειδικότητες /Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες											
		Κοινωνικές		Διοικητικές		Τεχνικές		Οργανωσιακές		Ψηφιακές		Σύνολο	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
26.	Μπαρτέντερ (Bartender)	18	39,1%	5	10,9%	18	39,1%	5	10,9%	-	-	46	100,0%
27.	Υπάλληλος σκαφών αναψυχής (Yacht crew)	18	40,0%	4	8,9%	17	37,8%	6	13,3%	-	-	45	100,0%
28.	Υπάλληλος κρουαζιερόπλοιου (Cruise ship crew)	19	43,2%	4	9,1%	15	34,1%	6	13,6%	-	-	44	100,0%
29.	Ξεναγός Πολιτιστικών/ Θρησκευτικών Χώρων (museum/ historical & religious tour guide)	16	38,1%	3	7,1%	15	35,7%	5	11,9%	3	7,1%	42	100,0%
30.	Ειδικός προώθησης-διαφήμισης μουσείων (Marketing specialist for museums and visitor attractions)	17	34,7%	6	12,2%	15	30,6%	5	10,2%	6	12,2%	49	100,0%
31.	Ειδικός Θρησκευτικού Τουρισμού & Προσκυνηματικών Περιηγήσεων (Religious & Pilgrimage Tours' Expert)	17	39,5%	5	11,6%	14	32,6%	5	11,6%	2	4,7%	43	100,0%
32.	Ξεναγός πόλης (City Tour Guide)	17	35,4%	7	14,6%	17	35,4%	5	10,4%	2	4,2%	48	100,0%
33.	Υπεύθυνος διοργάνωσης εκδηλώσεων (Event organiser)	18	21,7%	17	20,5%	27	32,5%	14	16,9%	7	8,4%	83	100,0%
34.	Υπεύθυνος υπαίθριων δραστηριοτήτων/ εμπειριών αγροτουρισμού (Outdoor activities/ experiences expert)	18	29,0%	16	25,8%	20	32,3%	5	8,1%	3	4,8%	62	100,0%
35.	Ειδικός γευσιγνωσίας οίνου (Wine expert)	16	41,0%	4	10,3%	15	38,5%	4	10,3%	-	-	39	100,0%
36.	Ειδικός Λουτροθεραπείας/ Θαλασσοθεραπείας (Thalassotherapy / Spa Therapy specialist)	16	39,0%	5	12,2%	15	36,6%	5	12,2%	-	-	41	100,0%
37.	Υπεύθυνος λειτουργίας Κέντρου Υγείας-Ευεξίας (Health & SPA manager)	19	25,0%	17	22,4%	21	27,6%	14	18,4%	5	6,6%	76	100,0%
38.	Υπεύθυνος για τις αθλητικές δραστηριότητες / δραστηριότητες ευεξίας (Fitness/Wellness instructor)	19	33,9%	15	26,8%	15	26,8%	6	10,7%	1	1,8%	56	100,0%
39.	Χειροπρακτικός (Chiropractor)	16	45,7%	4	11,4%	11	31,4%	3	8,6%	1	2,9%	35	100,0%
40.	Υπεύθυνος για το ψηφιακό μάρκετινγκ (Digital marketer)	18	24,0%	15	20,0%	24	32,0%	6	8,0%	12	16,0%	75	100,0%
41.	Υπεύθυνος βιώσιμης λειτουργίας τουριστικών επιχειρήσεων (Tourism Sustainability Manager)	19	25,0%	17	22,4%	25	32,9%	12	15,8%	3	3,9%	76	100,0%
42.	Επαγγελματίας βιώσιμης διαχείρισης προορισμών (Sustainable Destination Manager)	17	24,3%	16	22,9%	26	37,1%	8	11,4%	3	4,3%	70	100,0%
43.	Διερμηνέας νοηματικής γλώσσας (Sign language Interpreter)	16	48,5%	3	9,1%	7	21,2%	5	15,2%	2	6,1%	33	100,0%
44.	Υπεύθυνος Προσβάσιμου Τουρισμού (Accessible Tourism Specialist)	18	30,0%	15	25,0%	18	30,0%	7	11,7%	2	3,3%	60	100,0%
45.	Ειδικός πώλησης/ ενοικίασης πολυτελών ακινήτων (Luxury Real Estate Expert)	17	33,3%	6	11,8%	14	27,5%	6	11,8%	8	15,7%	51	100,0%
46.	Επαγγελματίας με μεγάλη επιρροή και ακόλουθους στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (Travel blogger/ vlogger)	17	31,5%	6	11,1%	19	35,2%	6	11,1%	6	11,1%	54	100,0%
47.	Ταξιδιωτικός συντάκτης (Travel writer)	17	30,9%	6	10,9%	19	34,5%	5	9,1%	8	14,5%	55	100,0%
48.	Ταξιδιωτικός φωτογράφος (Travel photographer)	16	40,0%	5	12,5%	14	35,0%	3	7,5%	2	5,0%	40	100,0%
49.	Υπεύθυνος ψυχαγωγικών δραστηριοτήτων (Animator)	19	38,0%	6	12,0%	17	34,0%	6	12,0%	2	4,0%	50	100,0%



This document has been prepared by Deloitte Business Solutions Societe Anonyme of Business Consultants.

Deloitte Business Solutions Societe Anonyme of Business Consultants, a Greek company, registered in Greece with registered number 000665201000 and its registered office at Marousi Attica, 3a Fragkokklisias & Granikou str., 151 25, is one of the Deloitte Central Mediterranean S.r.l. ("DCM") countries. DCM, a company limited by guarantee registered in Italy with registered number 09599600963 and its registered office at Via Tortona no. 25, 20144, Milan, Italy is one of the Deloitte NSE LLP geographies. Deloitte NSE LLP is a UK limited liability partnership and member firm of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, a UK private company limited by guarantee.

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), its global network of member firms and their related entities (collectively, the "Deloitte organization"). DTTL (also referred to as "Deloitte Global") and each of its member firms and related entities are legally separate and independent entities, which cannot obligate or bind each other in respect of third parties. DTTL and each DTTL member firm and related entity is liable only for its own acts and omissions, and not those of any of each other. DTTL does not provide services to clients. Please see [www.deloitte.com/about](http://www.deloitte.com/about) to learn more.

DTTL, Deloitte NSE LLP and Deloitte Central Mediterranean S.r.l. do not provide services to clients. Please see [www.deloitte.com/about](http://www.deloitte.com/about) to learn more about our global network of member firms.

Deloitte is a leading global provider of audit and assurance, consulting, financial advisory, risk advisory, tax and related services. Our global network of member firms and related entities in more than 150 countries and territories serves four out of five Fortune Global 500® companies. Learn how Deloitte's approximately 312,000 people make an impact that matters at [www.deloitte.com](http://www.deloitte.com).

This document and its contents are confidential and prepared solely for your use, and may not be reproduced, redistributed or passed on to any other person in whole or in part, unless otherwise expressly agreed with you. No other party is entitled to rely on this document for any purpose whatsoever and we accept no liability to any other party, who is provided with or obtains access or relies to this document.

© 2023 For more information contact Deloitte Central Mediterranean.