

Ινστιτούτο

Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων

Εκπαιδευτικό Αποτύπωμα

Ετήσια Έκθεση

2022 - 2023

708

Αξιολογήσεις

56,3%

Ανταπόκριση

9,33

Ποιότητα / 10

9,66

Εισηγητές / 10

INSETE

Περιεχόμενα

Executive Summary	4
1. INSETE Executive Seminars	6
1.1. Δείγμα συμμετεχόντων στην έρευνα αξιολόγησης	7
1.2. Προτιμήσεις στην εκπαίδευση και κατάρτιση	9
1.3. Τρόπος πληροφόρησης για τα Executive Seminars	10
2. Αξιολογήσεις.....	11
2.1. Γενική αξιολόγηση εισηγητών	11
2.2. Net Promoter Score	12
2.3. Επίπεδο γνώσεων.....	13
2.4. Ποσοστό βελτίωσης γνώσεων ανά σεμινάριο	14
2.5. Εφαρμόσιμες γνώσεις ανά σεμινάριο	15
3. Προσέλκυση προσωπικού επιχειρήσεων φιλοξενίας	17
3.1. Η έλλειψη προσωπικού στις επιχειρήσεις φιλοξενίας	17
3.2. Επιδράσεις στη λειτουργία των επιχειρήσεων φιλοξενίας	18
4. Μελλοντικά Σεμινάρια	19
4.1. Επιθυμητές κατηγορίες θεματικών για μελλοντικά σεμινάρια	19
Συμπεράσματα	20
Παράρτημα. Θεματικές ενότητες περιόδου 2022-2023	21

Διευκρινίσεις και ειδικοί όροι:

Η παρούσα έκθεση αποτελεσμάτων αξιολόγησης Executive Seminars 2022-2023 & έρευνας εκπαιδευτικών αναγκών αποτελεί αποκλειστική πνευματική ιδιοκτησία του INSETE.

Επιτρέπεται η αναδημοσίευση, υπό τον όρο της ρητής αναφοράς της πηγής προέλευσης.

Αν και έχει επιδειχθεί η δέουσα επιμέλεια ως προς τον έλεγχο των στοιχείων που χρησιμοποιήθηκαν και των εκτιμήσεων που παρουσιάζονται στην παρούσα έκθεση. Οι εκτιμήσεις και πληροφορίες που περιέχονται στην παρούσα έκθεση δίδονται για ενημερωτικούς και μόνο σκοπούς και όχι για εμπορικούς, επενδυτικούς, νομικούς ή άλλους σκοπούς. Η χρήση ή στήριξη στην έκθεση από οποιοδήποτε μέρος και τυχόν αποφάσεις που βασίζονται σε αυτήν αποτελούν αποκλειστική υπευθυνότητα αυτών που χρησιμοποιούν την έκθεση. Το INSETE δε φέρει καμιά ευθύνη ή υποχρέωση για ζημίες που μπορεί να προκύψουν σε οποιοδήποτε, ως αποτέλεσμα αποφάσεων που τυχόν ληφθούν βασισμένες στην παρούσα έκθεση.

Executive Summary

Η συγκεντρωτική μελέτη αξιολόγησης της 9ης δράσης (2022-2023) αποτυπώνει την ικανοποίηση των συμμετεχόντων από τα Online Executive Seminars της περιόδου. Στην αξιολόγηση συμμετείχαν 708 από τα 1.257 άτομα (ποσοστό ανταπόκρισης 56,3%). Η μελέτη καλύπτει την ποιότητα των σεμιναρίων και των εισηγητών, την κάλυψη προσδοκιών, το επίπεδο και την εφαρμογή των γνώσεων, το NPS και τις μελλοντικές εκπαιδευτικές ανάγκες.

708

Αξιολογήσεις

56,3%

Ανταπόκριση

9,33

Ποιότητα /10

9,66

Εισηγητές /10

Το προφίλ των συμμετεχόντων καλύπτει όλο το φάσμα του κλάδου: το 45,3% κατέχει θέση υπευθύνου τμήματος, το 37,1% είναι εργαζόμενοι πρώτης γραμμής, το 7,8% διευθυντές επιχειρήσεων και το 5,6% αυτοαπασχολούμενοι ή ιδιοκτήτες. Η απασχόληση μοιράζεται σχεδόν ισόποσα σε εποχική (47,7%) και ετήσια (52,3%). Γεωγραφικά, πρώτη σε συμμετοχή είναι η Κρήτη (31,5%), ακολουθούν η Αττική (23,4%) και τα Δωδεκάνησα (11,7%), με εκπροσώπηση από όλες σχεδόν τις περιφέρειες.

Ως προς τις εκπαιδευτικές συνήθειες, το 64,9% παρακολουθεί έως τρία προγράμματα ετησίως και το 25,2% από τρία έως πέντε. Κύριες πηγές ενημέρωσης για τις εκπαιδευτικές δράσεις αποτελούν η ιστοσελίδα του INSETE (37,1%) και τα ενημερωτικά newsletters (31,2%).

Στην αξιολόγηση, η ποιότητα των Executive Seminars βαθμολογήθηκε με 9,33/10, το υλικό με 9,37/10 και οι εισηγητές με 9,66/10, ενώ η κάλυψη των προσδοκιών ως προς το εκπαιδευτικό περιεχόμενο διαμορφώθηκε στο 9,27/10. Το Net Promoter Score ανήλθε στο 88/100, με το 89,2% των συμμετεχόντων να δηλώνει βαθμό σύστασης 9 ή 10. Σε επίπεδο επιμέρους σεμιναρίων, τα 42 από τα 51 (82%) συγκέντρωσαν μέσο όρο γενικής αξιολόγησης 9 και άνω.

Το δηλωθέν επίπεδο γνώσεων βελτιώθηκε κατά 26% (από 3,36 σε 4,23 στην κλίμακα 1-5), με τη δυνατότητα εφαρμογής των γνώσεων στην εργασία να αξιολογείται με 8,86/10.

Στην αγορά εργασίας, η έλλειψη προσωπικού εντοπίζεται κυρίως στα στελέχη πρώτης γραμμής (58%), ενώ το 21,2% τη διαπιστώνει σε όλο το μήκος της ιεραρχίας. Το 94% των συμμετεχόντων αναφέρει ότι η έλλειψη επηρεάζει τη λειτουργία της επιχείρησης.

Ως προς τις μελλοντικές εκπαιδευτικές δράσεις, στην κορυφή της ζήτησης βρίσκονται η προσωπική ανάπτυξη (33,2%) και η διοίκηση & ηγεσία (27,8%), με τη γαστρονομία (9,5%) και τα τρόφιμα & ποτά (8,7%) να ακολουθούν. Τα ευρήματα αυτά τροφοδότησαν τον σχεδιασμό της επόμενης περιόδου (10η Δράση, 2023-2024).

Key Findings

- 9,33/10 ποιότητα των Executive Seminars – εισηγητές 9,66/10, υλικό 9,37/10.
- NPS 88 – το 89,2% δηλώνει βαθμό σύστασης 9 ή 10 (promoters) που είναι εξαιρετικά ενθαρρυντικό για τη σειρά των Executive Seminars.
- 82% των σεμιναρίων (42 από 51) με μέσο όρο γενικής αξιολόγησης 9 και άνω.
- 26% βελτίωση του δηλωθέντος επιπέδου γνώσεων (από 3,36 σε 4,23 στην κλίμακα 1-5).
- 8,86/10 δυνατότητα εφαρμογής των γνώσεων στην εργασία.
- 58% εντοπίζει την έλλειψη προσωπικού στην πρώτη γραμμή – 94% αναφέρει επιπτώσεις στη λειτουργία.
- Κορυφαίες μελλοντικές θεματικές: προσωπική ανάπτυξη (33,2%), διοίκηση & ηγεσία (27,8%).

1. INSETE Executive Seminars

Τα Executive Seminars του INSETE αποτελούν μια εξειδικευμένη εκπαιδευτική πρωτοβουλία, σχεδιασμένη για στελέχη και επαγγελματίες του τουριστικού κλάδου. Στόχος τους είναι η συνεχής αναβάθμιση των γνώσεων και η ανάπτυξη δεξιοτήτων που ανταποκρίνονται στις σύγχρονες προκλήσεις και στις διαρκώς εξελισσόμενες ανάγκες της τουριστικής αγοράς.

Η εκπαιδευτική τους προσέγγιση στηρίζεται στην έννοια των μαθησιακών διαδρομών (learning pathways), δίνοντας στους συμμετέχοντες τη δυνατότητα να διαμορφώνουν μια εξατομικευμένη πορεία μάθησης. Μέσα από θεματικές ενότητες που καλλιεργούν τόσο οριζόντιες όσο και εξειδικευμένες επαγγελματικές δεξιότητες, κάθε επαγγελματίας μπορεί να επιλέξει το περιεχόμενο που ταιριάζει στους στόχους του. Οι θεματικές ανανεώνονται σε ετήσια βάση, αξιοποιώντας τα ευρήματα της ετήσιας έρευνας του INSETE για τις ανάγκες των επιχειρήσεων φιλοξενίας σε δεξιότητες, ώστε το εκπαιδευτικό περιεχόμενο να παραμένει επίκαιρο και πλήρως ευθυγραμμισμένο με τις απαιτήσεις του κλάδου.

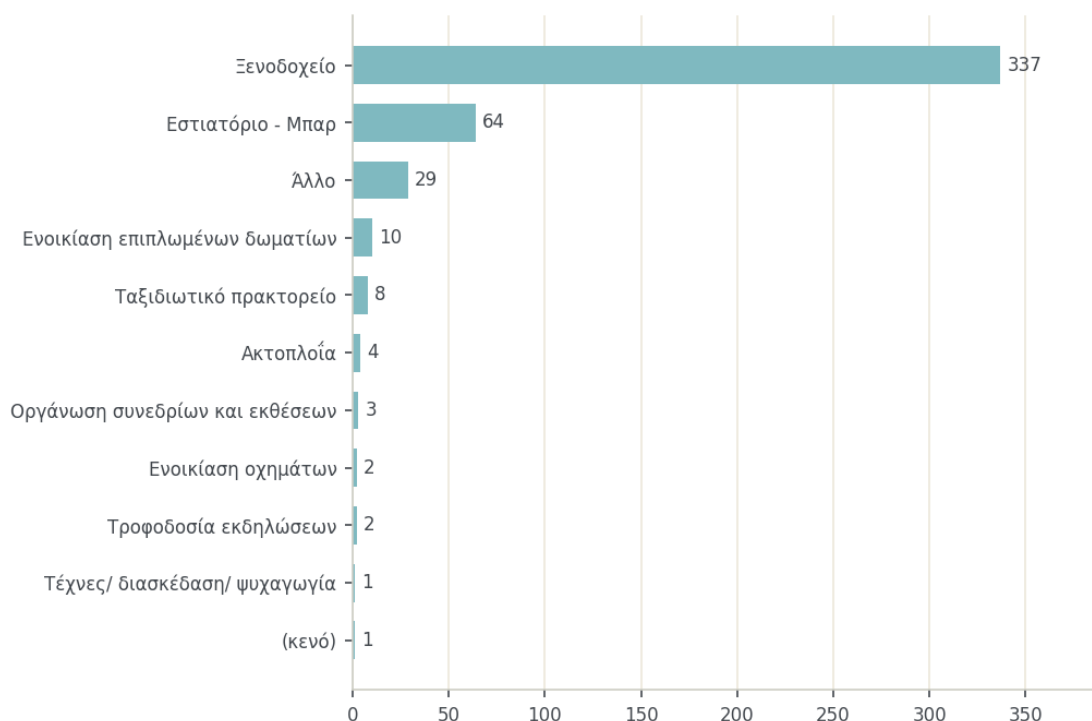
Την περίοδο 2022-2023, πραγματοποιήθηκαν 59 Executive Seminars σε 51 θεματικές ενότητες σε κρίσιμα πεδία επαγγελματικής ανάπτυξης. Το ενδιαφέρον του κλάδου αποτυπώνεται στις 1952 αιτήσεις (Ιούνιος 2022- Μάιος 2023), οι οποίες μετουσιώθηκαν σε 1194 συμμετοχές επαγγελματιών. Την ποιότητα της δράσης επιβεβαιώνει και η αξιολόγηση, με ποσοστό συνολικής αξιολόγησης 9.33.

1.1. Δείγμα συμμετεχόντων στην έρευνα αξιολόγησης

Κατά την αξιολόγηση του 2022 - 2023, συμμετείχαν 708 άτομα από τα 1257 που συνολικά παρακολούθησαν, έχοντας ποσοστό ανταπόκρισης 56,32%. Στο σύνολο, το έτος 2022-2023, πραγματοποιήθηκαν 59 σεμινάρια με 51 θεματολογίες.

Το 54% των συμμετεχόντων, στα Executive Seminars είναι γυναίκες και το 46% αυτών, άνδρες. Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων απασχολείται σε ξενοδοχεία ενώ οι υπόλοιποι διαμοιράζονται στους κλάδους της εστίασης, των επιπλωμένων δωματίων και των ταξιδιωτικών πρακτορείων (Γράφημα 1.1.1).

Γράφημα 1.1.1. Κλάδος απασχόλησης συμμετεχόντων στα Executive Seminars



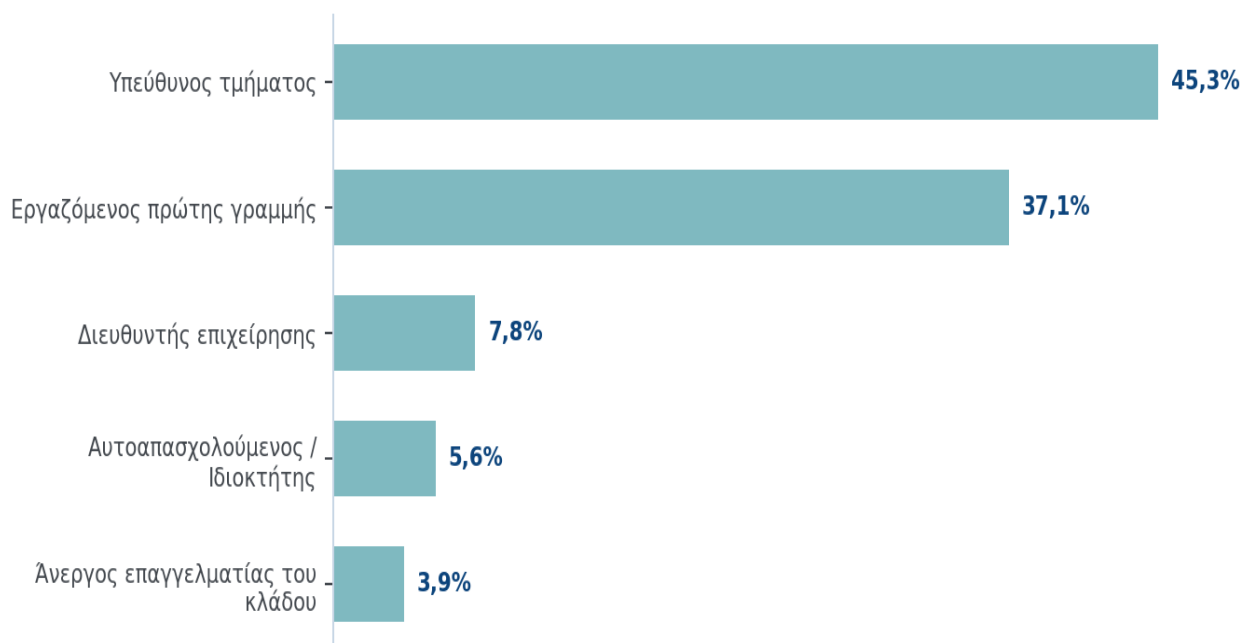
Αναφορικά με την περιοχή-μόνιμη κατοικία των συμμετεχόντων, η έρευνα κατέδειξε ότι υπάρχει εκπροσώπηση από όλες τις περιφέρειες της Ελλάδας όπως αποτυπώνεται στον Πίνακα 1.1.1.

Πίνακας 1.1.1. Τόπος Μόνιμης Κατοικίας (Μοναδικών) Συμμετεχόντων

Περιφέρεια	Απαντήσεις	Ποσοστό
Κρήτη	145	31,5%
Αττική	108	23,4%
Δωδεκάνησα	54	11,7%
Μακεδονία	43	9,3%
Ιόνιο	39	8,5%
Πελοπόννησος	25	5,4%
Κυκλάδες	25	5,4%
Στερεά Ελλάδα	6	1,3%
Θεσσαλία - Μαγνησία	6	1,3%
Δυτική Ελλάδα	4	0,9%
Βόρειο Αιγαίο	3	0,7%
Ήπειρος	1	0,2%
Θράκη	1	0,2%
Καμία απάντηση	1	0,2%
Σύνολο	461	100%

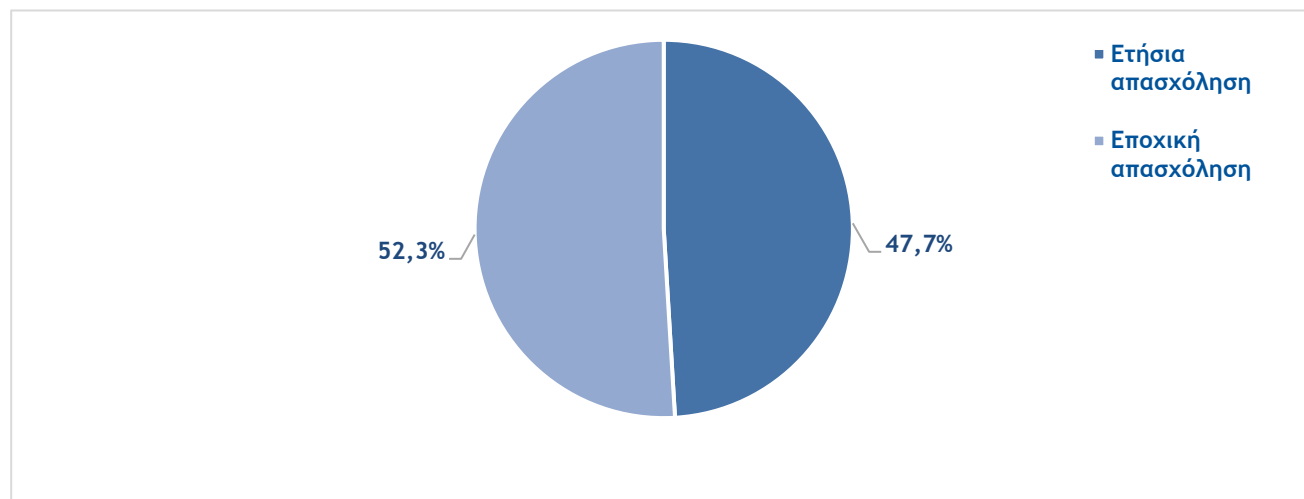
Σχετικά με την επαγγελματική τους ιδιότητα, οι συμμετέχοντες είναι υπεύθυνοι τμήματος σε κάποια τουριστική επιχείρηση σε ποσοστό 45,3%, ενώ οι υπόλοιποι είναι εργαζόμενοι πρώτης γραμμής (37%), διευθυντές επιχειρήσεων (7,8%), αυτοαπασχολούμενοι (5,63%) και άνεργοι-επαγγελματίες του τουριστικού κλάδου (3,9%) (Γράφημα 1.1.2.).

Γράφημα 1.1.2. Επαγγελματική Ιδιότητα (Μοναδικών) Συμμετεχόντων



Τέλος σε σχέση με τη διάρκεια εργασίας των συμμετεχόντων στην έρευνα, το 48% αυτών απασχολούνται με εποχική σχέση εργασίας ενώ το 52% εργάζονται σε ετήσια βάση (Γράφημα 1.1.3.).

Γράφημα 1.1.3. Σχέση απασχόλησης

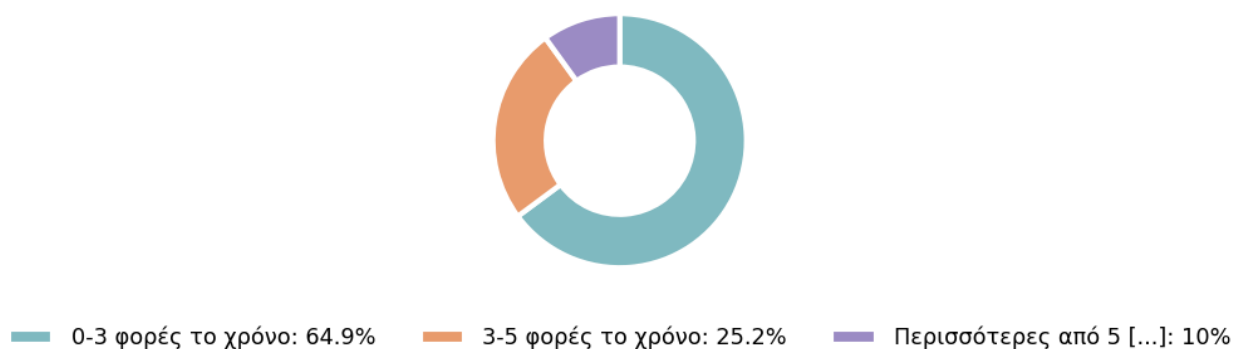


1.2. Προτιμήσεις στην εκπαίδευση και κατάρτιση

Ως προς τον τρόπο που οι συμμετέχοντες προτιμούν για την παρακολούθηση των εκπαιδευτικών σεμιναρίων, το 66,8 % αυτών απαντούν ότι επιλέγουν την Online εκπαίδευση ενώ το 32,79% δηλώνει ότι προτιμά τα διαζώσης.

Επιπλέον σε ότι αφορά στη συχνότητα παρακολούθησης σεμιναρίων, σχεδόν εφτά στους δέκα συμμετέχοντες απαντούν ότι εκπαιδεύονται 0-3 φορές το χρόνο και ένας στους τέσσερις 3 έως 5 φορές ετησίως. Τέλος μόλις ένας στους δέκα παρακολουθεί κάποιο σεμινάριο πέντε φορές το χρόνο (Γράφημα 1.2.1).

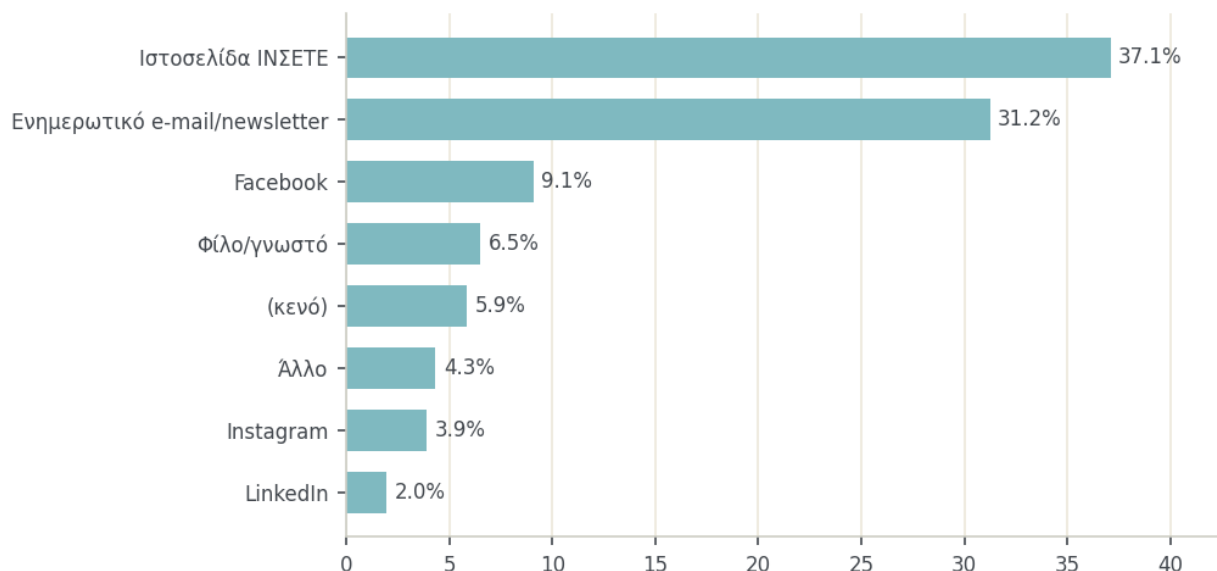
Γράφημα 1.2.1. Συχνότητα παρακολούθησης εκπαιδευτικών προγραμμάτων



1.3. Τρόπος πληροφόρησης για τα Executive Seminars

Το κοινό των Executive Seminars, δείχνει να ενημερώνεται για τις θεματικές και τις ημερομηνίες διεξαγωγής των σεμιναρίων κυρίως μέσω της ιστοσελίδας του INSETE (37%) και των ενημερωτικών Newsletter (31%) που αποστέλλονται σε τακτά χρονικά διαστήματα. Το γεγονός αυτό επιβεβαιώνει πως τα Executive Seminars, αλλά και το σύνολο των εκπαιδευτικών δράσεων έχουν εδραιωθεί στο κοινό στόχο τους ως κύρια εμπειρία μάθησης διαχρονικά. Στο Γράφημα 1.3.1. παρουσιάζονται αναλυτικά όλες οι πηγές πληροφόρησης των ενδιαφερόμενων για τα Executive Seminars.

Γράφημα 1.3.1. Πηγές Πληροφόρησης για εκπαιδευτικές δράσεις INSETE



2. Αξιολογήσεις

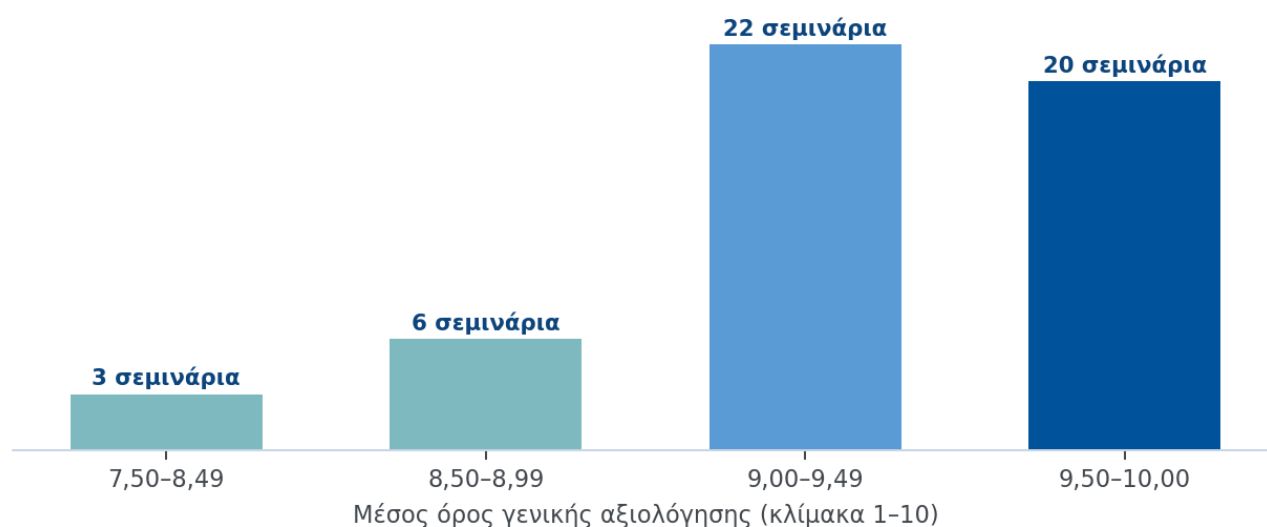
Η αποτίμηση της εκπαιδευτικής εμπειρίας αποτελεί βασικό εργαλείο για τη διασφάλιση και τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των Executive Seminars. Μέσα από την ετήσια έρευνα ικανοποίησης, οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να αξιολογήσουν τόσο το επίπεδο των εισηγητών και την ποιότητα του εκπαιδευτικού περιεχομένου, όσο και τη συνολική τους εμπειρία, εκφράζοντας παράλληλα την προθυμία τους να συστήσουν τη δράση σε τρίτους. Στην ενότητα που ακολουθεί παρουσιάζονται τα κύρια ευρήματα, ξεκινώντας από τη γενική αξιολόγηση των εισηγητών και των σεμιναρίων και καταλήγοντας στον δείκτη σύστασης (Net Promoter Score), ο οποίος αποτυπώνει συνολικά τον βαθμό ικανοποίησης του κοινού

2.1. Γενική αξιολόγηση εισηγητών

Σταθερά υψηλό θεωρείται το επίπεδο των εισηγητών, σύμφωνα με τις απαντήσεις των συμμετεχόντων. Σε σχετική ερώτηση, οι συμμετέχοντες στην έρευνα, αξιολόγησαν τους εισηγητές με μέσο όρο 9,66. Επιπλέον αξιολόγησαν την ποιότητα των Executive Seminars με μέσο όρο 9,33 και την ποιότητα του υλικού που παρουσιάστηκε και διανεμήθηκε με 9,37. Αξίζει να σημειωθεί ότι καθοριστικός παράγοντας στις υψηλές βαθμολογίες των σεμιναρίων διαφαίνεται να είναι το γεγονός ότι το περιεχόμενό τους ανταποκρίθηκε στις προσδοκίες των συμμετεχόντων. Στην ερώτηση «Σε τι βαθμό ως προς το εκπαιδευτικό και ενημερωτικό του περιεχόμενο, το Executive Seminar κάλυψε τις προσδοκίες σας», ο μέσος όρος ήταν 9,27/10.

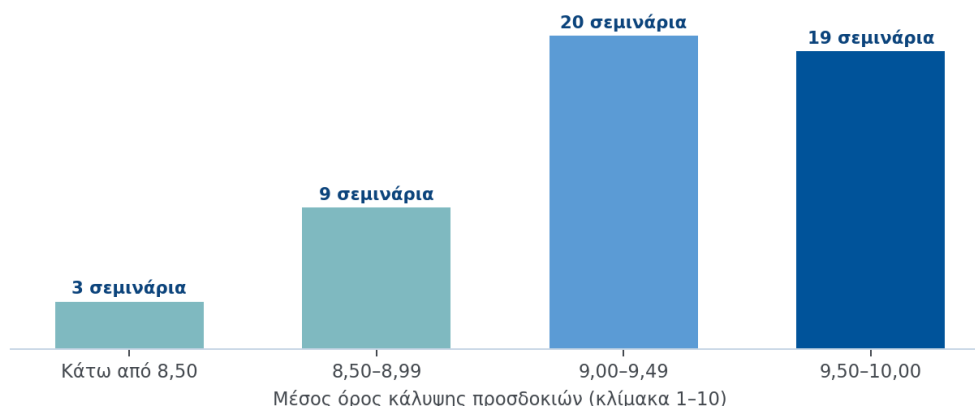
Σε επίπεδο επιμέρους σεμιναρίων, τα 42 από τα 51 σεμινάρια της περιόδου (82%) συγκέντρωσαν μέσο όρο γενικής αξιολόγησης 9 και άνω, ενώ κανένα δεν αξιολογήθηκε κάτω από 7,5. Η κατανομή παρουσιάζεται στο Γράφημα 2.1.1.

Γράφημα 2.1.1. Κατανομή μέσων όρων γενικής αξιολόγησης ανά σεμινάριο



Αντίστοιχη εικόνα παρουσιάζει και η κάλυψη προσδοκιών: στα 39 από τα 51 σεμινάρια (76%) οι προσδοκίες των συμμετεχόντων καλύφθηκαν με μέσο όρο 9 και άνω (Γράφημα 2.1.2.).

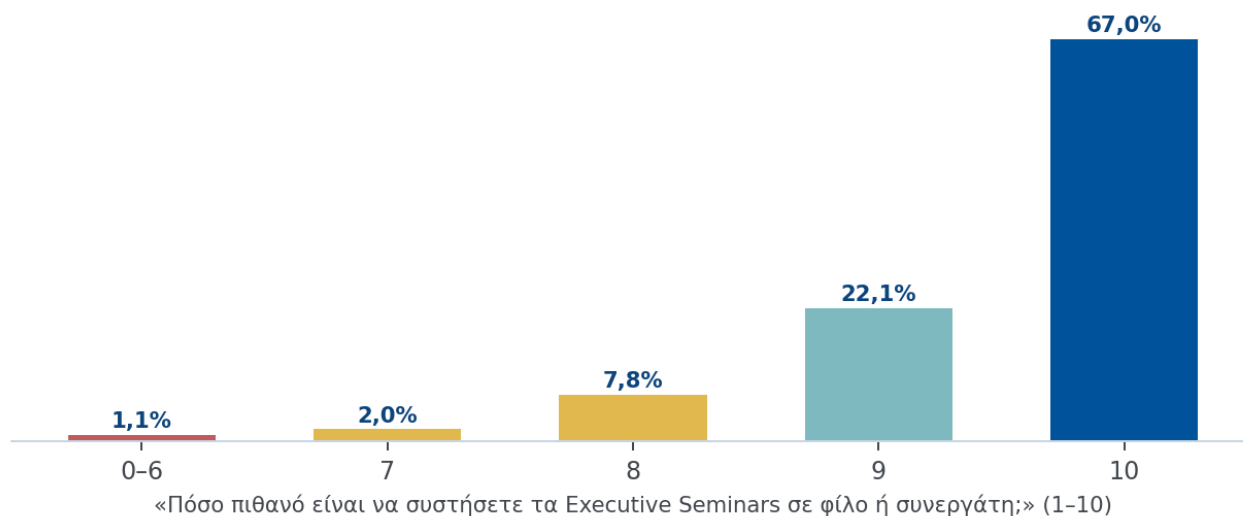
Γράφημα 2.1.2. Κατανομή μέσων όρων κάλυψης προσδοκιών ανά σεμινάριο



2.2. Net Promoter Score

Η ικανοποίηση των συμμετεχόντων από την ποιότητα των Executive Seminars αποτυπώνεται και σε άλλο σημείο του ερωτηματολογίου όπου καλούνται να αξιολογήσουν την πιθανότητα σύστασης του INSETE σε φίλο ή συνεργάτη τους. Το Net Promoter Score (NPS), χρησιμοποιήθηκε από την έρευνα ως δείκτης αποτύπωσης της πιθανότητας κάθε συμμετέχοντα να συστήνει σε κάποιον γνωστό ή φίλο του, κάποιο σεμινάριο του INSETE. Μετά την επεξεργασία των απαντήσεων των συμμετεχόντων στα Executive Seminars του INSETE, το NPS ανήλθε στο 88/100 αναδεικνύοντας την υψηλή πιθανότητα σύστασης. Στο Γράφημα 2.2.1. παρουσιάζονται αναλυτικά οι απαντήσεις των συμμετεχόντων στο NPS.

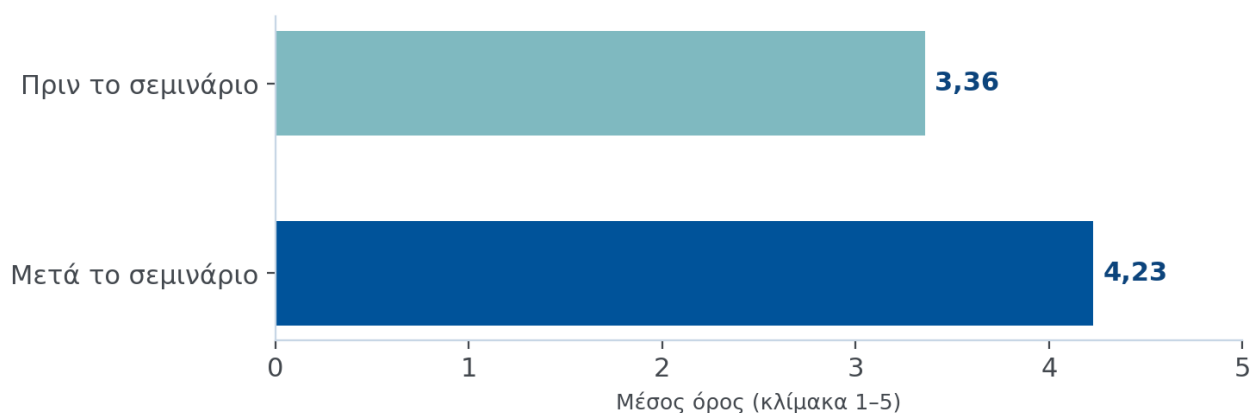
Γράφημα 2.2.1. Net Promoter Score



2.3. Επίπεδο γνώσεων

Οι συμμετέχοντες δείχνουν να αντιλαμβάνονται πλήρως το εύρος της γνώσης που αποκόμισαν από την παρακολούθηση των Executive Seminars. Με τη βοήθεια του ερωτηματολογίου, τους ζητήθηκε να αξιολογήσουν το επίπεδο της γνώσης τους για το θέμα που πραγματεύεται το σεμινάριο τόσο πριν τη διεξαγωγή του όσο και μετά την ολοκλήρωσή του. Στο σύνολο παρατηρείται βελτίωση της τάξης του 26% ως προς το επίπεδο γνώσεων. Συγκεκριμένα πριν το σεμινάριο, οι συμμετέχοντες βαθμολόγησαν το επίπεδο γνώσεων τους πάνω στο αντικείμενο με μέσο όρο 3,36/5 ενώ μετά το σεμινάριο ο βαθμός αυτός αυξήθηκε σε 4,23/5.

Γράφημα 2.3.1. Επίπεδο γνώσεων πριν και μετά το σεμινάριο



Μέσος όρος ποσοστού βελτίωσης γνώσεων: 26%

Η αξιολόγηση του επιπέδου των γνώσεων με βάση την κλίμακα πριν:

- 5. Πάρα πολύ καλές
- 4. Πολύ καλές
- 3. Μέτριες
- 2. Λίγες
- 1. Καθόλου

Ομοίως η αξιολόγηση του επιπέδου των γνώσεων με βάση την κλίμακα μετά:

- 5. Πάρα πολύ καλές
- 4. Πολύ καλές
- 3. Μέτριες
- 2. Λίγες
- 1. Καθόλου

2.4. Ποσοστό Βελτίωσης γνώσεων ανά σεμινάριο

Στο Γράφημα 2.4.1. παρουσιάζεται για κάθε θεματολογία ξεχωριστά ο μέσος όρος ποσοστού βελτίωσης των γνώσεων ανά σεμινάριο. Παρατηρούμε ότι το ποσοστό στο δια ζώσης σεμινάριο “FERMENTATION ELEMENTS, ανάλυση τεχνικών & εφαρμογή ζυμώσεων” που πραγματοποιήθηκε στην Αθήνα ξεπερνάει το 57%, αποτυπώνοντας αρκετά σημαντική βελτίωση, καθώς επίσης το δεύτερο σεμινάριο “VOICE & COMMUNICATION, how to speak to be heard” με ποσοστό 56%. Το σεμινάριο με το μικρότερο ποσοστό βελτίωσης ως προς το επίπεδο γνώσεων των συμμετεχόντων πριν και μετά είναι το δια ζώσης “GIRO D’ITALIA, η ιταλική κουζίνα παρελθόν & παρόν” που υλοποιήθηκε στην Ρόδο.

Γράφημα 2.4.1. Ποσοστό Βελτίωσης Γνώσεων ανά σεμινάριο



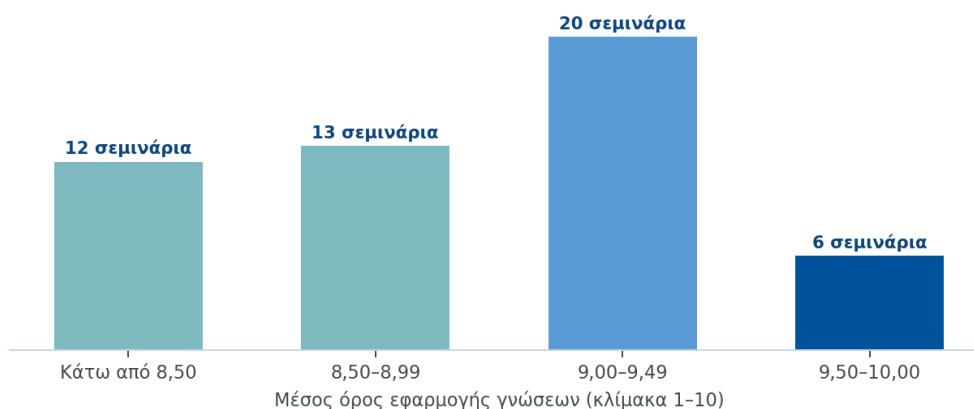
2.5. Εφαρμόσιμες γνώσεις ανά σεμινάριο

Οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να αξιολογήσουν με τη βοήθεια του ερωτηματολογίου, το ποσοστό δυνατότητας εφαρμογής των γνώσεων που αποκομίζουν από την παρακολούθηση των Executive Seminars.

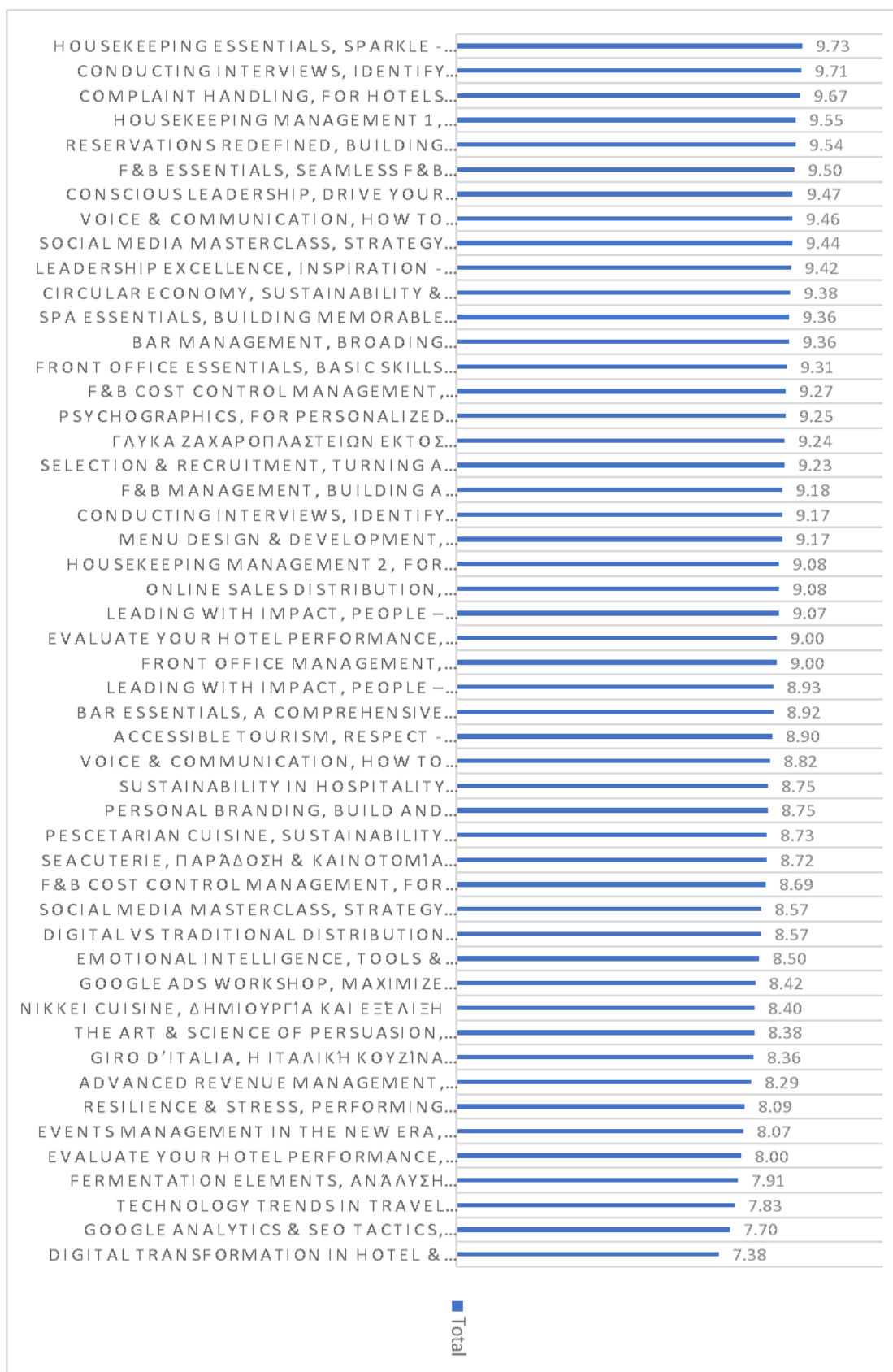
Με κλίμακα από το 1 έως το 10, κατά μέσο όρο στο σύνολο των σεμιναρίων η εφαρμογή των γνώσεων στον εργασιακό χώρο αξιολογείται με 8,86. Πιο αναλυτικά, παρατηρείται να είναι μεγαλύτερη ανταπόκριση των γνώσεων που απέκτησαν οι συμμετέχοντες από τα σεμινάρια, στο εργασιακό τους χώρο στο σεμινάριο "HOUSEKEEPING ESSENTIALS, sparkle - shine & make a difference " με 9,73/10. Από την άλλη το μικρότερο αλλά εξίσου θετικό ως ποσοστό δείχνει να είναι η αξιολόγηση του σεμιναρίου "DIGITAL TRANSFORMATION IN HOTEL & TOURISM INDUSTRY, innovate your customer experience" που συγκέντρωσε με 7,38/10. Στο Γράφημα 2.5.1. παρουσιάζονται τα ποσοστά εφαρμογής των γνώσεων που αποκόμισαν οι συμμετέχοντες αναλυτικά για κάθε σεμινάριο της εκπαιδευτικής χρονιάς 2022-2023.

Σε επίπεδο επιμέρους σεμιναρίων, στα 26 από τα 51 (51%) η δυνατότητα εφαρμογής αξιολογήθηκε με μέσο όρο 9 και άνω (Γράφημα 2.5.1.), ενώ η αναλυτική εικόνα ανά σεμινάριο παρουσιάζεται στο Γράφημα 2.5.2.

Γράφημα 2.5.1. Κατανομή μέσων όρων εφαρμογής γνώσεων ανά σεμινάριο



Γράφημα 2.5.2. Εφαρμογή Γνώσεων ανά σεμινάριο



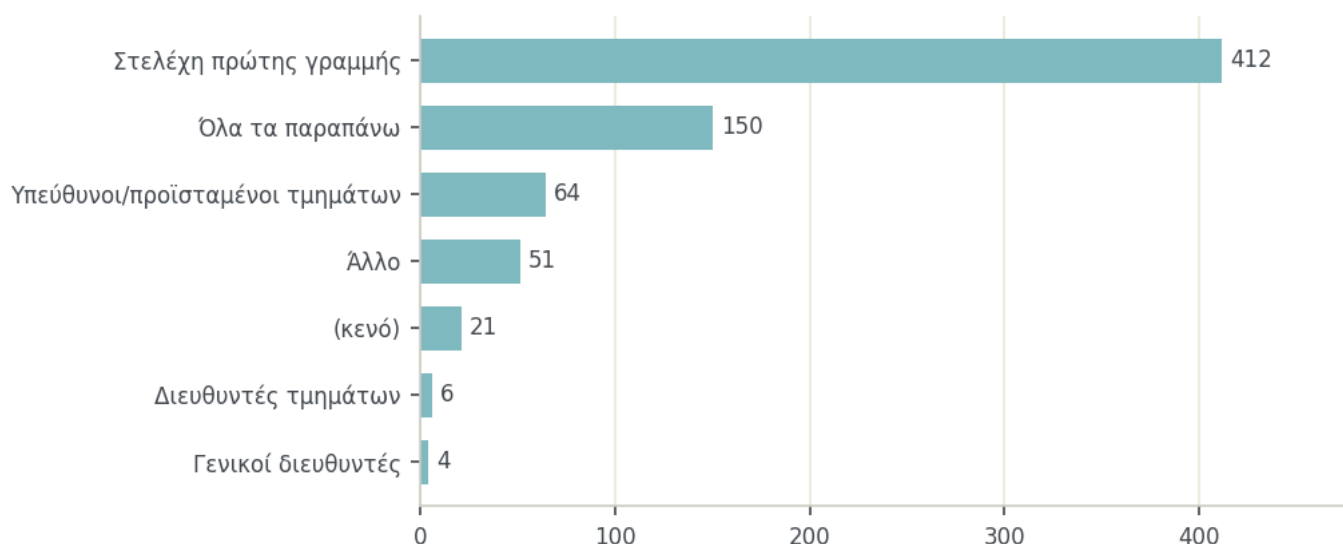
3. Προσέλκυση προσωπικού επιχειρήσεων φιλοξενίας

Πέρα από την αποτίμηση της εκπαιδευτικής εμπειρίας, η έρευνα εστιάζει και σε ένα από τα πλέον κρίσιμα ζητήματα που απασχολούν διαχρονικά τον κλάδο της φιλοξενίας: την προσέλκυση και τη διατήρηση κατάλληλου ανθρώπινου δυναμικού. Η στελέχωση των επιχειρήσεων επηρεάζει άμεσα τόσο την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών όσο και την εύρυθμη καθημερινή τους λειτουργία. Στην ενότητα που ακολουθεί καταγράφονται οι απόψεις των συμμετεχόντων σχετικά με την έκταση της έλλειψης προσωπικού, τις θέσεις όπου αυτή εντοπίζεται εντονότερα, καθώς και τις επιδράσεις της στη λειτουργία των επιχειρήσεων φιλοξενίας.

3.1. Η έλλειψη προσωπικού στις επιχειρήσεις φιλοξενίας

Τα τελευταία χρόνια εκτενής είναι η συζήτηση για την έλλειψη που εντοπίζεται στο εξειδικευμένο εργατικό δυναμικό σε εθνικό αλλά και διεθνές επίπεδο. Για τους συμμετέχοντες στην έρευνα, το πρόβλημα είναι υπαρκτό με το έλλειμμα να είναι περισσότερο ορατό στα στελέχη της πρώτης γραμμής (58%). Ένα εξίσου όμως σημαντικό ποσοστό των συμμετεχόντων (21,18%) εντοπίζει την έλλειψη προσωπικού σε όλες τις θέσεις κατά μήκος της ιεραρχίας από τους γενικούς διευθυντές έως και τα στελέχη της πρώτης γραμμής. Άλλες απαντήσεις αναδεικνύουν τους υπεύθυνους και τους προϊστάμενους τμημάτων ως κύριες θέσεις με έλλειψη, τους διευθυντές τμημάτων, τους γενικούς διευθυντές αλλά και άλλες κατηγορίες (Γράφημα 3.1.1).

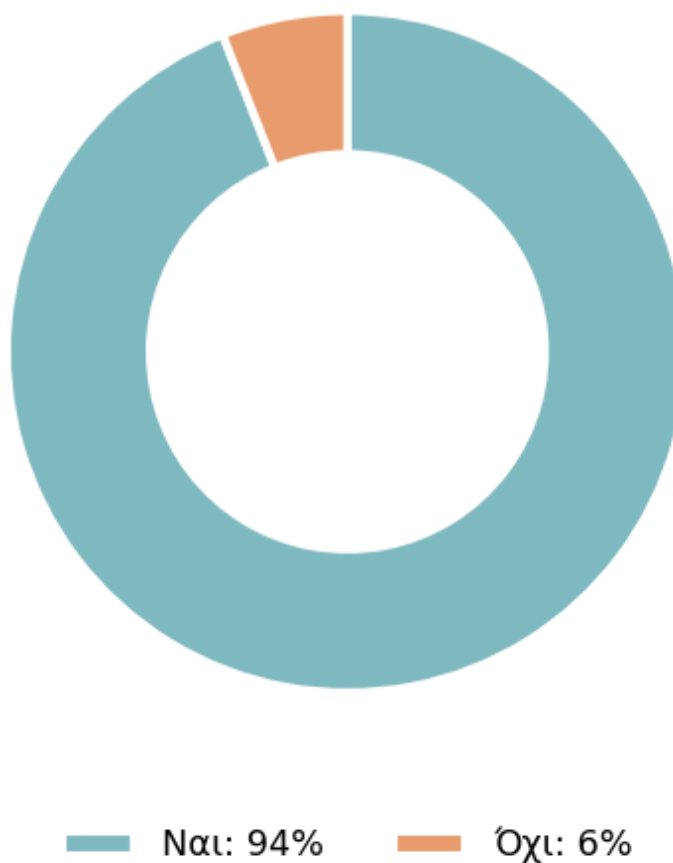
Γράφημα 3.1.1. Έλλειψη προσωπικού σε θέσεις εργασίας



3.2. Επιδράσεις στη λειτουργία των επιχειρήσεων φιλοξενίας

Είναι μάλλον αυτονόητο πως η έλλειψη εργατικού δυναμικού και ειδικά καταρτισμένου, προκαλεί σημαντικές αναταράξεις στην εύρυθμη λειτουργία των επιχειρήσεων. Την εν λόγω διαπίστωση πραγματοποίησαν στην μεγάλη πλειοψηφία τους (94%), οι συμμετέχοντες στην έρευνα απαντώντας ναι σε σχετική ερώτηση (Γράφημα 3.2.1).

Γράφημα 3.2.1. Επιδράσεις στη λειτουργία των επιχειρήσεων

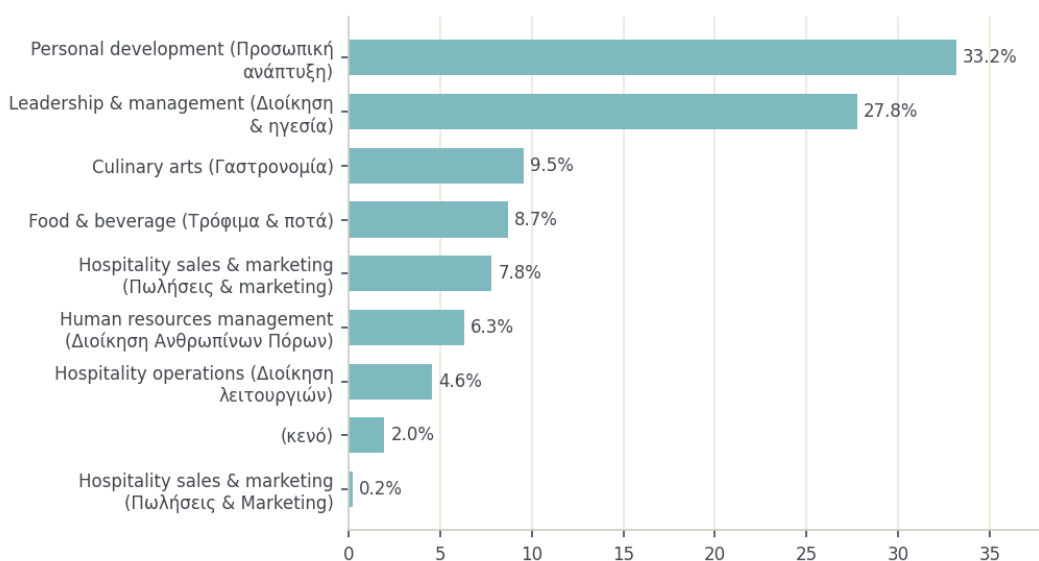


4. Μελλοντικά Σεμινάρια

Η αποτύπωση των εκπαιδευτικών αναγκών και των προτιμήσεων των συμμετεχόντων αποτελεί καθοριστικό εργαλείο για τον σχεδιασμό των επόμενων Executive Seminars. Αξιοποιώντας τα ευρήματα της έρευνας, το INSETE επιδιώκει να διατηρήσει το εκπαιδευτικό του περιεχόμενο επίκαιρο και ευθυγραμμισμένο με τις πραγματικές ανάγκες του κλάδου, ανταποκρινόμενο στις εξελισσόμενες απαιτήσεις της τουριστικής αγοράς. Στην ενότητα που ακολουθεί καταγράφονται οι θεματικές κατηγορίες που οι συμμετέχοντες θα επιθυμούσαν να καλυφθούν μελλοντικά, προσφέροντας χρήσιμη κατεύθυνση για τη διαμόρφωση του επόμενου εκπαιδευτικού κύκλου.

4.1. Επιθυμητές κατηγορίες θεματικών για μελλοντικά σεμινάρια

Γράφημα 4.1.1. Επιθυμητές κατηγορίες θεματικών για μελλοντικά σεμινάρια



Συμπεράσματα

Κατά την περίοδο 2022-2023 υλοποιήθηκαν τα Online Executive Seminars της 9ης Δράσης, με 708 αξιολογήσεις από 1.257 συμμετέχοντες (ποσοστό ανταπόκρισης 56,3%). Από την ανάλυση των στοιχείων προκύπτουν τα ακόλουθα συμπεράσματα.

Πρώτον, η ποιότητα των σεμιναρίων διατηρείται σε υψηλά επίπεδα: η ποιότητα των Executive Seminars αξιολογήθηκε με 9,33/10, το υλικό με 9,37/10 και οι εισηγητές με 9,66/10, ενώ η κάλυψη των προσδοκιών ως προς το εκπαιδευτικό περιεχόμενο διαμορφώθηκε στο 9,27/10.

Δεύτερον, καταγράφεται ουσιαστική εκπαιδευτική επίδραση: το δηλωθέν επίπεδο γνώσεων βελτιώθηκε κατά 26% (από 3,36 σε 4,23 στην κλίμακα 1-5), με τη δυνατότητα εφαρμογής των γνώσεων στην εργασία να αξιολογείται με 8,86/10. Το Net Promoter Score διαμορφώθηκε στο 88/100.

Τρίτον, ως προς την αγορά εργασίας: οι συμμετέχοντες εντοπίζουν την έλλειψη προσωπικού κυρίως στα στελέχη πρώτης γραμμής (58%), ενώ το 94% αναφέρει ότι η έλλειψη επηρεάζει τη λειτουργία της επιχείρησης.

Συνολικά, τα στοιχεία της περιόδου τεκμηριώνουν τη διατήρηση της ποιότητας των εκπαιδευτικών δράσεων στην πλήρως διαδικτυακή τους μορφή και παρέχουν κατευθύνσεις για τον σχεδιασμό της επόμενης περιόδου, με έμφαση στις θεματικές που συγκεντρώνουν την υψηλότερη ζήτηση.

Παράρτημα. Θεματικές ενότητες περιόδου 2022-2023

Τα 51 Online Executive Seminars που υλοποιήθηκαν και αξιολογήθηκαν την περίοδο 2022-2023, με τις ημερομηνίες διεξαγωγής τους.

- LEADERSHIP EXCELLENCE, inspiration - performance & people development- Online 07,11,14 και 18/11/2022
- LEADING WITH IMPACT, people - process - attitudes- Online 14-17/11/2022
- SOCIAL MEDIA MASTERCLASS, strategy - content - performance, 1st - Online 15-17/11/2022
- SELECTION & RECRUITMENT, turning a candidate into a loyal team member - Online 24-24/11/2022.
- DIGITAL TRANSFORMATION IN HOTEL & TOURISM INDUSTRY, innovate your customer experience - Online 22-25/11/2022.
- VOICE & COMMUNICATION, how to speak to be heard 1st - Online 25/11/2022.
- F&B MANAGEMENT, building a leadership culture- Online 28-30/11/2022.
- THE ART & SCIENCE OF PERSUASION, train your brain to behave - Online 28-30/11/2022.
- GOOGLE ADS WORKSHOP, maximize your performance- Online 1 & 2/12/2022.
- SEACUTERIE, παράδοση & καινοτομία στα θαλασσινά αλλαντικά 1st - Online 5 & 6/12/2022.
- EVALUATE YOUR HOTEL PERFORMANCE, balanced scorecard and KPIs - Online 5 & 19,20,21/12/2022.
- HOUSEKEEPING MANAGEMENT 2, for the next level- Online 5-8/12/2022.
- NIKKEI CUISINE, δημιουργία & εξέλιξη - Online 8 & 9/12/2022.
- HOUSEKEEPING ESSENTIALS, sparkle - shine & make a difference - Online 12-14/12/2022.
- PERSONAL BRANDING, build and strengthen your professional reputation- Online 12-14/12/2022.
- FRONT OFFICE MANAGEMENT, operations and procedures from arrival to departure- Online 14-16/12/2022.
- GOOGLE ANALYTICS & SEO TACTICS, from basics to advanced - Online 15 & 16/12/2022.
- F&B COST CONTROL MANAGEMENT, advanced toolkit - Online 19 - 21/12/2022.
- SPA ESSENTIALS, building memorable experiences- Online 19 - 21/12/2022.
- PSYCHOGRAPHICS, for personalized guest experience - Online 9 - 11/1/2023.
- SUSTAINABILITY IN HOSPITALITY CONTEXT, climate neutrality & climate law - Online 9 & 10/1/2023.
- RESERVATIONS REDEFINED, building engagement and trust - Online 11-13/1/2023.
- CONDUCTING INTERVIEWS, identify high performers and cultural fit - Online 16,17 & 23/1/2023.
- EMOTIONAL INTELLIGENCE, tools & techniques for efficient teams - Online 16 & 17/1/2023
- F&B COST CONTROL MANAGEMENT, for beginner's 2nd - Online 18-20/1/2023
- F&B COST CONTROL MANAGEMENT, for beginners 2nd - Online 18-20/1/2023
- F&B ESSENTIALS, seamless F&B service for exceptional professionals - Online 19-20/1/2023
- TECHNOLOGY TRENDS IN TRAVEL INDUSTRY, how to adapt fast - Online 23-24/1/2023.
- MENU DESIGN & DEVELOPMENT, optimizing food & beverage menu- Online 25-27/1/2023
- BAR ESSENTIALS, a comprehensive guide for efficient bar staff members - Online 26 & 27/1/2023
- CIRCULAR ECONOMY, sustainability & people management in a professional kitchen - Online 30 & 31/1/2023
- VOICE & COMMUNICATION, how to speak to be heard 2nd - Online 1/2/2023.
- RESILIENCE & STRESS, performing under pressure- Online 1/2/2023.
- ONLINE SALES DISTRIBUTION, segmentation, profitability & booking acquisition 2nd - Online 2 & 3/2/2023
- ΓΛΥΚΑ ΖΑΧΑΡΟΠΛΑΣΤΕΙΩΝ ΕΚΤΟΣ ΨΥΓΕΙΟΥ, παρασκευή - διατήρηση & παρουσίαση - Online 2 & 3/2/2023
- FRONT OFFICE ESSENTIALS, basic skills & knowledge for F.O. team members- Online 8 & 9/2/2023
- SOCIAL MEDIA MASTERCLASS, strategy - content - performance 2nd - Online 13 - 15/2/2023
- BAR MANAGEMENT, broadening knowledge & increasing profitability - Online 16 & 17/2/2023
- PESCETARIAN CUISINE, sustainability - seasonality - locality - Online 21 & 22/2/2023
- ACCESSIBLE TOURISM, respect - equality - experience - Online 22 & 23/2/2023
- EVENTS MANAGEMENT IN THE NEW ERA, facts - challenges - opportunities - Online 23 & 24/2/2023
- EVALUATE YOUR HOTEL PERFORMANCE, balanced scorecard and KPIs 2nd - Online 28/2 - 3/3/2023.
- HOUSEKEEPING MANAGEMENT 1, operations & leadership - Online 7-10/03/2023.
- CONDUCTING INTERVIEWS, identify high performers & cultural fit 2nd - Online 16,17 & 24/03/2023.
- CONSCIOUS LEADERSHIP, drive your team consciously to extraordinary results and high-level engagement 2nd- Online 21-23/3/2023.
- ADVANCED REVENUE MANAGEMENT, practical tactics & simulation - Online 22 & 23/3/2023.
- COMPLAINT HANDLING, for hotels and restaurants - Online 27 - 29/3/2023.
- Digital vs Traditional Distribution in Greek Tourism- Online 27 - 29/3/2023.
- GIRO D'ITALIA, η ιταλική κουζίνα παρελθόν & παρόν (Hands on) - Δια ζώσης Ρόδος 16 & 17/02/2023.
- LEADING WITH IMPACT, people - process - attitudes - Δια ζώσης Ηράκλειο 7 & 8/03/2023.
- FERMENTATION ELEMENTS, ανάλυση τεχνικών & εφαρμογή ζυμώσεων (Demonstration) - Δια ζώσης Αθήνα 14 & 15/03/2023.
-