

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ

ΠΑΤΡΑΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Μέθοδοι και Τεχνικές της εκπαίδευσης στις Τουριστικές
Επιχειρήσεις- Πλεονεκτήματα της εκπαιδευτικής
διαδικασίας.

ΚΑΤΣΟΥΛΑ ΣΠΥΡΙΔΟΥΛΑ / ΡΕΝΑΤΟ ΖΗΒΑΡΙ

ΕΠΟΠΤΕΥΩΝ: ΣΑΚΕΛΛΑΡΙΟΣ ΧΡΙΣΤΟΣ

ΠΑΤΡΑ, 2008

Σημείωμα φοιτητών

Φέροντας εις πέρας την εκπόνηση της πτυχιακής μας εργασίας, θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε, τον εισηγητή μας κ. Σακελλάριο Χρίστο για την ανάθεση του θέματος και τον κ. Καραχανίδα Δ. Ιορδάνη για την καθοδήγησή που μας προσέφερε τόσο στον τρόπο της ερευνητικής μεθοδολογίας όσο και στην παράθεση των βιβλιογραφικών αναφορών.

Την πτυχιακή μου εργασία την αφιερώνω στην Σπυριδούλα Η. Κατσούλα, η οποία από το πρώτο φώς της ζωής μου ήταν έμπνευση και στήριγμα για μένα.

Σπυριδούλα Κ. Κατσούλα

Εγώ από την μεριά μου θα ήθελα να ευχαριστήσω την συμφοιτήτριά μου Σπυριδούλα Κατσούλα, η οποία μου στάθηκε στις δύσκολες στιγμές και που ποτέ δεν παραπονέθηκε όταν δεν ανταπεξήλθα σε αυτά που έπρεπε. Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω τους γονείς μου για τις θυσίες που έκαναν για να μπορέσω να σπουδάσω.

Ρενάτο Ζηβάρι

Περίληψη

Σκοπός της πτυχιακή μας, είναι η καταγραφή της πρακτικής, επιχειρησιακής και ακαδημαϊκής εκπαίδευσης τόσο στην Ελλάδα, όσο και στο εξωτερικό. Κατά τη διάρκεια της έρευνας και στα πλαίσια της πτυχιακής, αναπτύσσονται και αναλύονται μέθοδοι εκπαίδευσης στο επιχειρησιακό περιβάλλον. Παράλληλα, η παράθεση και σύγκριση των ακαδημαϊκών προγραμμάτων διαφόρων βαθμίδων εκπαίδευσης, ολοκληρώνει την παρουσίαση της εκπαιδευτικής πρακτικής στην Ελλάδα. Τέλος, η παρουσίαση της διεθνούς ακαδημαϊκής πρακτικής συμπληρώνει την μελέτη αυτή, παρουσιάζοντας και συγκρίνοντας τα διεθνή δεδομένα με την ελληνική πραγματικότητα.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

περίληψη.....	1
ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ	2
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	6
1.1 Η ΈΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ	6
1.4 Ο ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΩΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟ	7
1.5 ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ	8
1.6 Η ΈΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	8
1.7 ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ	9
1.8 ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	10
1.9 ΣΤΟΧΟΣ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ.....	10
1.10 ΥΠΑΡΧΟΥΣΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	11
1.11 ΑΙΤΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	11
1.12 Η ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	13
1.13 ΟΙ ΑΡΧΕΣ ΤΗΣ ΜΑΘΗΣΗΣ.....	13
1.14 Η ΠΟΡΕΙΑ ΤΗΣ ΜΑΘΗΣΗΣ	14
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	16
2.1 ΜΟΡΦΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ.....	16
2.1.α. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ	16
2.1.β. ΔΙΑΚΕΚΟΜΜΕΝΗ ΆΣΚΗΣΗ.....	16
2.1.γ. ΣΥΝΟΛΙΚΗ Ή ΜΕΡΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	16
2.1.δ. ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ.....	16
2.2 ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ	17
2.3 ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ	19
2.4 ΜΕΘΟΔΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ.....	19
2.4.α. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΗ ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	19
2.4.β. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΕ ΑΙΘΟΥΣΕΣ ΕΚΤΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	20
2.4.γ. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	20
2.4.δ. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΕΚΤΟΣ ΧΩΡΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	21
2.5 ΕΠΑΝΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	24
2.5.α. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΕΙΣ- ΕΠΙΔΕΙΞΕΙΣ.....	24
2.5.β. ΠΡΟΣΟΜΟΙΩΣΗ.....	25
2.5.γ. ΠΑΡΑΔΟΣΕΙΣ ΚΑΙ ΟΜΙΛΙΕΣ.....	25

2.5.δ. ΣΥΖΗΤΗΣΕΙΣ.....	25
2.5.ε. ΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΣΥΝΑΝΤΗΣΕΙΣ ΜΕ ΤΟΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗ.....	26
2.5.στ. ΟΠΤΙΚΟΑΚΟΥΣΤΙΚΑ ΒΟΗΘΗΜΑΤΑ.....	26
2.5.ζ. ΜΕΛΕΤΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ (Case Studies).....	26
2.5.η. ΥΠΟΔΗΣΗ ΡΟΛΩΝ.....	26
2.5.θ. E-LEARNING:.....	27
2.5.ι. ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ (Synchronous E-Learning)	29
2.5.ια. ΑΣΥΓΧΡΟΝΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ (Asynchronous E-Learning)	30
2.5.ιβ. ΜΕΙΚΤΗ Εκπαίδευση (Blended Learning).....	30
2.5.ιγ. ON-LINE LEARNING.....	31
2.5.ιδ. ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΑ Ή ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΑ ΠΑΙΓΝΙΔΙΑ (Management Games)	32
2.5.ιε. ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ	32
2.5.ιστ. ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ/ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ (ΜΕΤΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ)	33
2.5.ιζ. ΔΙΑΛΕΞΕΙΣ.....	33
2.5.ιη. ΠΡΟΤΥΠΟΠΟΙΗΣΗ Ή ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ (Behavior Modeling)	34
2.5.ιθ. ΣΥΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ	34
2.5.κ. ΜΕΘΟΔΟΣ ΗΓΕΣΙΑΣ Vroom – Yetton.....	34
2.5.κα. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΕΥΑΙΣΘΗΣΙΑΣ.....	35
2.5.κβ. ΕΠΑΝΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	35
2.5.κγ. ΕΝΕΡΓΟΣ ΜΑΘΗΣΗ (Action Learning)	36
2.5.κδ. ΚΕΝΤΡΑ ΕΚΤΙΜΗΣΗΣ/ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ.....	36
2.5.κε. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΕΠΙΒΙΩΣΗΣ (Outdoor Training).....	37
2.5.κστ. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ‘‘ΝΕΑΣ ΕΠΟΧΗΣ’’ (New Age (NA) Training)	37
2.5.κζ. ΣΥΣΚΕΨΕΙΣ.....	38
2.6 ΕΠΙΛΟΓΗ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ ΜΕΘΟΔΟΥ	38
2.7 ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	39
2.8 Η ΤΕΧΝΙΚΗ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	40
2.9 Η ΚΑΜΠΥΛΗ ΤΗΣ ΜΑΘΗΣΗΣ.....	42
2.9.α. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ	42
2.9.β. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ.....	43

2.9.γ. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ.....	43
2.9.δ. ΕΠΙΠΕΔΑ Ή ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ.....	44
2.9.ε. ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΑΝΤΙΔΡΑΣΗ.....	46
2.9.στ. ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΜΑΘΗΣΗ.....	46
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	47
3.1 ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ & ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ (Ο.Τ.Ε.Κ.)	47
3.1.α. ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ- ΑΠΟΣΤΟΛΗ	47
3.1.β. ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ.....	48
3.2 ΙΕΚ ΑΚΜΗ.....	49
3.3 ALPINE CENTER: THE SWISS BUSINESS SCHOOL FOR HOTEL AND TOURISM MANAGEMENT EDUCATION IN GREECE	49
3.4 LE MONDE.....	50
3.5 ΤΕΙ – ΤΜΗΜΑΤΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ.....	50
3.6 ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΙΓΑΙΟΥ.....	52
3.7 ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΑΝΟΙΚΤΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ- ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	53
3.7.α. ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ:	53
3.7.β. ΔΟΜΗ ΤΟΥ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΤΟΥ Ε.Α.Π.	54
3.8 ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ- ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	55
3.8.α. ΙΔΙΑΙΤΕΡΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ:.....	55
3.8.β. ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ.....	55
3.8.γ. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ	55
3.8.δ. ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΠΟΥΔΩΝ.....	56
3.8.ε. ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΆΣΚΗΣΗ.....	56
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ.....	57
4.1 ΑΥΣΤΡΙΑ	57
4.2 ΓΑΛΛΙΑ.....	57
4.3 ΓΕΡΜΑΝΙΑ:	58
4.4 ΗΝΩΜΕΝΟ ΒΑΣΙΛΕΙΟ.....	58
4.5 ΙΤΑΛΙΑ	61
4.6 ΙΣΠΑΝΙΑ.....	61

4.7	ΙΡΛΑΝΔΙΑ	61
4.8	ΛΙΘΟΥΑΝΙΑ	62
4.9	ΡΟΥΜΑΝΙΑ.....	62
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5. ΚΡΙΤΙΚΗ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ.....		63
5.1	ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	63
5.1.α.	ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ:	63
5.1.β.	ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ:	63
5.2	ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ:	64
5.2.α.	ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ.....	64
5.2.β.	ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ.....	64
	επίλογος.....	66
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ.....		67
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1:	67
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2:	70
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3:	72
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4.....	73

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Η ΈΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Όταν ακούμε την λέξη τουρισμός (αγγλ. Tourism, γαλλ. Tourisme, γέρμ. tourismus), το μυαλό μας συνειρμικά εννοεί: το ταξίδι, την επίσκεψη ενός τόπου για λόγους αναψυχής, την περιήγηση. Συνεκδοχικά το σύνολο των δραστηριοτήτων, τεχνικών, κ.λ.π. που αποσκοπούν στην πραγματοποίηση των ταξιδιών και της διαμονής για λόγους αναψυχής.

1.2 ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Α ΟΡΙΣΜΟΣ

Η έννοια του Τουρισμού, περιλαμβάνει τις δραστηριότητες των ανθρώπων που ταξιδεύουν και διαμένουν σε μέρη εκτός του τόπου διαμονής τους, όχι για παραπάνω από ένα συνεχόμενο χρονικό διάστημα, για αναψυχή, για επαγγελματικούς λόγους και για άλλους σκοπούς οι οποίοι δεν σχετίζονται με την μόνιμη άσκηση επαγγελματικής δραστηριότητας πραγματοποιούμενη στο επισκεπτόμενο μέρος. (UNWTO, 2008).

Β ΟΡΙΣΜΟΣ

Ως τουρισμός, μπορούν να οριστούν οι διαδικασίες, οι δραστηριότητες και τα αποτελέσματα που προκύπτουν από τις σχέσεις και τις αλληλεπιδράσεις μεταξύ των τουριστών, τους παρόχους τουριστικών υπηρεσιών, τις οικείες κυβερνήσεις, τις οικείες κοινότητες και τα κοντινά περιβάλλοντα; τα οποία εμπλέκονται στην έλξη και την φιλοξενία επισκεπτών (Goeldner and Ritchie, 2006).

1.3 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

Ο τουρισμός με την έννοια της περιήγησης έχει τις ρίζες του στον αρχαίο ελληνικό κόσμο. Σύμφωνα με τους αρχαίους συγγραφείς, η λέξη περιηγητής δήλωνε αφ' ενός εκείνον που καθοδηγούσε τους ξένους σε ενδιαφέροντες τόπους και τους ερμήνευε τα αξιοθέατα και αφ' ετέρου τον συγγραφέα που περιέγραφε λεπτομερώς τόπους και πόλεις, καθώς και τα άξια θέας και λόγου υπάρχοντα σ' αυτούς.

Η τάση γνωριμίας και περιγραφής του παλαιότερου αρχαίου κόσμου συνεχίστηκε κατά τους ελληνορωμαϊκούς χρόνους και αναβίωσε από την εποχή της Αναγέννησης.

Η εμφάνιση του σιδηροδρόμου στα μέσα του 19ου αιώνα προκάλεσε καθοριστική καμπή στην εξέλιξη του τουρισμού. Προαισθανόμενος τις διανοιγόμενες σ' αυτό τον τομέα προοπτικές, πρώτος ο Τόμας Κούκ οργάνωσε ταξίδια περιήγησης, μεταξύ των οποίων ένα που διέσχισε την Ευρώπη. Ο σιδηρόδρομος επρόκειτο επίσης να συμβάλλει, στα τέλη του αιώνα, στην ανάπτυξη του τουρισμού προς τις λουτροπόλεις.

Το αεροπλάνο, χάρη στον θεσμό των ναυλώσεων (charter), διαδραμάτισε, έναν αιώνα αργότερα, ρόλο εξίσου καθοριστικό στην ανάπτυξη και διεθνοποίηση του μαζικού τουρισμού. Τα υπερωκεάνια, που εγκαταλείφθηκαν ως μεταφορικά μέσα προς όφελος του αεροπλάνου, χρησιμοποιούνται πλέον για τουριστικές κρουαζιέρες, συχνά με πολιτιστικά ενδιαφέροντα (αρχαιολογικές, μουσικές κρουαζιέρες, κ.λ.π.).

Ήδη προ του τέλους του 19ου αιώνα, ο τουρισμός είχε αναδειχθεί σε αυτοτελή οικονομική δραστηριότητα, τάση που εδραιώθηκε μετά τον Β΄ Παγκόσμιο Πόλεμο: για πολλές χώρες αποτελεί την κυριότερη πηγή συναλλάγματος και συνεπώς σημαντικό παράγοντα ισοζυγίου πληρωμών. Πολύ σύντομα άρχισε στην Ευρώπη η ορθολογική οργάνωση του τουρισμού, με την διαδοχική εμφάνιση οργανισμών όπως το British Alpine Club (1857), το γαλλικό Club Alpin (1874), το Camping Club του Λονδίνου (1875), το Touring Club de France (1890).

Οι οργανισμοί αυτοί, σε συνεργασία με τις υπηρεσίες τουρισμού και τις νομαρχίες συμβάλλουν στην προβολή τοποθεσιών ή περιοχών.

Ο θεσμός της άδειας των εργαζομένων με αποδοχές κατέστησε τον τουρισμό προσιτό σε μεγάλες μάζες και δημιουργήθηκε έτσι η έννοια του «λαϊκού τουρισμού».

Σε διεθνές επίπεδο, η Διεθνής Ένωση Επίσημων Οργανισμών Τουρισμού (U. I. O. O. T), που ιδρύθηκε στο Λονδίνο το 1946, αποτέλεσε και την αιχμή του δόρατος του ΟΗΕ για την ανάπτυξη του τουρισμού, ο οργανισμός αυτός το 1974 μετονομάστηκε σε Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού (O. M. T.).

Η οργάνωση του μαζικού τουρισμού, φαινόμενο που εμφανίστηκε το δεύτερο ήμισυ του 20ου αιώνα και εξελίχθηκε σε πραγματική βιομηχανία. Εγκυκλοπαίδεια, Πάπυρος Λαρούς Μπριτάνικα (2007).

1.4 Ο ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΩΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟ

Το ταξίδεμα, η περιήγηση, η περιδιάβαση, ο τουρισμός, είναι μια γνωστή, διαχρονική, φυσιολογική, ανθρώπινη συμπεριφορά.

Προοδευτικά μέσα στον χρόνο, με τον τουρισμό σχετίστηκαν και επηρεάστηκαν απ' αυτόν:

- 1) Η εργασία και οι άδειες των εργαζομένων
- 2) Η ανάπτυξη και η ευημερία ενός τόπου
- 3) Οι σχέσεις μεταξύ κρατών, μεταξύ ομάδων, μεταξύ πολιτών
- 4) Οι επιστημονικές προσεγγίσεις του όλου πλαισίου

- 5) Οι πολιτιστικές ισοπεδώσεις και οι πολιτιστικές διαφοροποιήσεις
- 6) Τα ζητήματα προστασίας του περιβάλλοντος και ποιότητας ζωής
- 7) Τα δικαιώματα στην αναψυχή, στην ψυχαγωγία και μέσω αυτών, στην διαδικασία επίλυσης διαφορών
- 8) Οι επαναθεωρήσεις περιεχομένου της κοινωνικής αλληλεγγύης και συνοχής (Λύτρας, 1998; Τσάρτας, 1996).

1.5 ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

Πιο συγκεκριμένα ο τουρισμός στην Ελλάδα, εξαιτίας του ευνοϊκού κλίματος, του πνεύματος φιλοξενίας, του φυσικού κάλλους, του ιστορικού πλούτου και των οικονομικών πακέτων διακοπών, από τις αρχές του μεταπολεμικού αιώνα έως και σήμερα αποτελεί μια βασική πλουτοπαραγωγική πηγή και μια αιτία εισροής συναλλάγματος, πράγμα ευεργετικό για την οικονομία της χώρας μας (Ηγουμενάκης, 1997).

Για την ανάπτυξη της βιομηχανίας του τουρισμού, σε μια αναπτυσσόμενη χώρα όπως η Ελλάδα, πρέπει να ληφθούν στρατηγικές αποφάσεις οι οποίες θα έχουν ως στόχο την αξιοποίηση αλλά και εξέλιξη του ελληνικού τουριστικού προϊόντος. Η πολιτική αντιμετώπιση του θέματος θα πρέπει να χαίρει ανάλογης προσοχής και σοβαρότητας. Ακόμη πέρα από την επένδυση σε κτιριακές ή άλλου είδους τουριστικές υποδομές, θα πρέπει να υπάρχει μέριμνα για αναβάθμιση της παροχής υπηρεσιών και πολύ περισσότερο για την συνεχή και επιμελή εκπαίδευση του προσωπικού των τουριστικών επιχειρήσεων.

Η ανταγωνιστικότητα λοιπόν του τουριστικού προϊόντος εξαρτάται από την απόδοση του παράγοντα άνθρωπος, πιο σωστά από την ποιοτική απόδοση του εργαζομένου στον ευαίσθητο αυτό και ανθρωποκεντρικό τομέα (Ηγουμενάκης, κ. συν, 1998).

Η εκπαίδευση και εξειδίκευση λοιπόν του προσωπικού τουριστικών επιχειρήσεων αποτελεί την εφελθτήριο για την ανταγωνιστικότητα και ανάπτυξη του τουριστικού προϊόντος.

1.6 Η ΈΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Ως εκπαίδευση ορίζεται μια διαδικασία μάθησης κατά την διάρκεια της οποίας επιδιώκεται ο εργαζόμενος να αποκτήσει γνώσεις, τεχνικές δεξιότητες και να αναπτύξει στάσεις και συμπεριφορές οι οποίες θα τον κάνουν αποτελεσματικότερο στο αντικείμενο της εργασίας του (Χυτήρης, 2001).

Σύμφωνα με τον Χυτήρη (2001) η εκπαίδευση στον επιχειρησιακό τομέα έχει ως επί το πλείστον εργοκεντρικό χαρακτήρα. Κατά την εργοκεντρική θεώρηση της εκπαίδευσης για τον εργαζόμενο:

1. το ζητούμενο είναι οι απαιτήσεις της εργασίας και το τι χρειάζεται να ξέρει ο εργαζόμενος τώρα ή στο άμεσο μέλλον
2. έλεγχος των ελλείψεων που πρέπει να καλυφθούν ώστε η απόδοσή του στην θέση εργασίας που έχει αναλάβει να είναι η καλύτερη δυνατή ή η κατ' ελάχιστον αποδεκτή.

1.7 ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ

Η Ανάπτυξη Ανθρωπίνων Πόρων, είναι και αυτή μια διαδικασία μάθησης η οποία όμως έχει μεγαλύτερο χρονικό ορίζοντα και απώτερος στόχος είναι ο εργαζόμενος να αποκτήσει γνώσεις και να αναπτύξει ικανότητες που θα τις χρησιμοποιήσει μελλοντικά, σε εργασίες που απαιτούν περισσότερη ευθύνη και πρωτοβουλία (Χυτήρης, 2001).

Η ανάπτυξη έχει ένα πιο ανθρωποκεντρικό χαρακτήρα, μιας και όλη η μαθησιακή διαδικασία στοχεύει στο πως ο εργαζόμενος θα καταστεί ικανός και θα αναπτυχθεί ως προσωπικότητα, ώστε στο μέλλον να αντιμετωπίζει καταστάσεις, να λαμβάνει πρωτοβουλίες και να παίρνει αποφάσεις που δεν θα σχετίζονται απλά και μόνο με την τεχνική διάσταση των εργασιών, αλλά κυρίως με την επίλυση οργανωσιακών προβλημάτων.

Έως και την δεκαετία του 1970 (τουλάχιστον στην χώρα μας), η εκπαίδευση στις επιχειρήσεις ήταν μια διαδικασία ρουτίνας και περιοριζόταν στο πως ο εργαζόμενος θα αποκτήσει τις απαιτούμενες τεχνικές δεξιότητες για την εκτέλεση του εργασιακού μέρους του οποίου ήταν υπεύθυνος. Από τα μέσα της δεκαετίας του 1980 με την εκπαίδευση επιδιώκεται οι εργαζόμενοι να αποκτήσουν και ευρύτερες δεξιότητες όπως: επικοινωνία, επίλυση προβλημάτων, ομαδική εργασία, κλπ. και να «δεθούν» περισσότερο με την επιχείρηση, πράγμα το οποίο σχετίζεται με την διαδικασία ανάπτυξής τους (Χυτήρης, 2001).

Οι μέθοδοι που χρησιμοποιούνται για την μαθησιακή διαδικασία στα προγράμματα εκπαίδευσης και ανάπτυξης είναι ως επί το πλείστον οι ίδιες. Αυτός είναι και ο λόγος που κάνει δύσκολη την διάκριση μεταξύ εκπαίδευσης και ανάπτυξης.

Στις μέρες μας οι όροι: εκπαίδευση και ανάπτυξη, ανάπτυξη ανθρωπίνων πόρων και εκπαίδευση εργαζομένων χρησιμοποιούνται εναλλακτικά και είναι έννοιες ταυτόσημες και στοχεύουν στην παροχή μάθησης για την αύξηση- βελτίωση των γνώσεων,

δεξιότητων και ικανοτήτων των εργαζομένων. Σ' αυτό το σημείο μπορούμε να κάνουμε αντιδιαστολή μεταξύ εκπαίδευσης και ανάπτυξης προσωπικού.

Η εκπαίδευση εστιάζει στην τρέχουσα εργασία, μπορούμε δηλαδή να πούμε πως έχει βραχυπρόθεσμο προγραμματισμό. Το αντίθετο συμβαίνει με την ανάπτυξη, η οποία λειτουργεί με βάση μακροπρόθεσμο προγραμματισμό, κατά συνέπεια εστιάζει στις τρέχουσες και μελλοντικές εργασίες.

1.8 ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Σκοπός της εκπαίδευσης, είναι η μεμονωμένη ενασχόληση με τους εργαζόμενους, σε αντιδιαστολή με την ανάπτυξη, η οποία ασχολείται, με την ομάδα εργασίας ή κατ' επέκταση με την επιχείρηση.

Από άποψη χρονικού ορίζοντα μπορούμε να πούμε πως η εκπαίδευση θέτει άμεσα χρονικά περιθώρια ενώ η ανάπτυξη θέτει μεγάλο χρονικό ορίζοντα.

1.9 ΣΤΟΧΟΣ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Στόχος της εκπαίδευσης, (απ' την μια πλευρά) είναι η αντιμετώπιση της τρέχουσας ανεπάρκειας της απόδοσης. Απ' της άλλη πλευρά, η ανάπτυξη στοχεύει περισσότερο στην προετοιμασία για μελλοντικές δεξιότητες των εργαζομένων. Επιβάλλεται όμως να αναφέρουμε μια βασική διάκριση μεταξύ εκπαίδευσης και ανάπτυξης (Χυτήρης, 2001). Σύμφωνα με τους Τερζίδη και Τζωρτζάκη (2004), η λέξη εκπαίδευση είναι πολύ πιθανό να προκαλεί αρνητικούς συνειρμούς. Είναι γεγονός ότι οι άνθρωποι εκτιμούν μια ευκαιρία για ανάπτυξη των δυνατοτήτων και των ικανοτήτων τους, παρόλα αυτά δεν τους αρέσει ο προγραμματισμός της συμμετοχής τους σε εκπαιδευτικό πρόγραμμα.

Η αιτία αυτού είναι περισσότερο ψυχολογική. Το άτομο συνδέει την εκπαίδευση με έλλειψη των δεξιοτήτων του και δεν το αντιλαμβάνεται ως ευκαιρία για βελτίωση.

Όταν παγιωθεί αυτή η αντιμετώπιση είναι δύσκολο να αλλάξει. Για να γίνει όμως αυτή η αλλαγή, μια επιχείρηση μπορεί να επικεντρώσει στην προοπτική βελτίωσης που προσφέρεται μέσω της εκπαίδευσης, αντί στην διόρθωση μιας έλλειψης δεξιοτήτων. Πιο συγκεκριμένα, η «εκπαίδευση» καλό είναι να παρουσιάζεται ως ανάπτυξη και παρόλο που οι όροι συγχέονται στην ουσία συμπληρώνουν ο ένας τα κενά που αφήνει ο άλλος.

Μιας και στα εργασιακά περιβάλλοντα αλλάζουν πολλά με ταχύτατους ρυθμούς, η εκπαίδευση έχει γίνει αναγκαία. Γι αυτό τον λόγο λοιπόν, πρέπει να αλλάξει η αντίληψη των επιχειρήσεων ώστε να υπάρχει από το εργατικό δυναμικό θετική αντιμετώπιση ως προς την εκπαίδευση.

Κατά την αξιολόγηση και κατάρτιση εκπαιδευτικών προγραμμάτων δεν θα πρέπει να ξεχνάμε τις διαφορές μεταξύ εκπαίδευσης και ανάπτυξης.

Για παράδειγμα, καλό είναι να εφαρμόζουμε την εκπαίδευση προκειμένου να αντιμετωπίσουμε άμεσα ένα πρόβλημα και να υιοθετήσουμε την ανάπτυξη για ένα ζήτημα μεγάλου βεληνεκούς.

Κατά τον Χυτήρη (2001), το περιβάλλον της επιχείρησης παλαιότερα ήταν για μεγάλα χρονικά διαστήματα σταθερό και η ανάγκη για εκπαίδευση των εργαζομένων ήταν πολύ μικρή, μιας και οι εργασίες ήταν απλές, μαθαίνονταν εύκολα και επηρεαζόταν πολύ λίγο από τις τεχνολογικές αλλαγές. Οι δεξιότητες που είχε αποκτήσει κάποιος του αρκούσαν, με λίγες βελτιώσεις, για να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις της θέσης εργασίας για πολύ μεγάλο χρονικό διάστημα. Η εκπαίδευση τότε συνιστάται απλά στην παρακολούθηση της εργασίας των πιο πολλών από τους νέους και σε όσα οι παλαιότεροι ήθελαν να τους δείξουν και να τους διδάξουν. Ο τρόπος αυτός ήταν χρονοβόρος και ατελής, διότι αναπτύσσονταν έριδες μεταξύ παλιών και νέων, οι οποίοι παλαιότεροι δεν φρόντιζαν για την κατάρτιση των νέο-προσληφθέντων μιας και φοβόντουσαν για τις θέσεις τους.

1.10 ΥΠΑΡΧΟΥΣΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

Σήμερα, τα πράγματα είναι τελείως διαφορετικά. Στον κόσμο των ανταγωνιστικών οικονομιών, της παγκοσμιοποίησης των αγορών και της τεχνολογικής φρενίτιδας, δεν είναι αρκετό για τις επιχειρήσεις να είναι απλά παραγωγικές. Η ανάπτυξη και επιβίωσή τους εξαρτάται από την ταχύτητα με την οποία μπορούν να προσαρμοστούν στις νέες κάθε φορά και για σχετικά μικρό διάστημα επικρατούσες τεχνολογικές, οικονομικές, κοινωνικές και καταναλωτικές συνθήκες και στην ικανότητά τους να αξιοποιούν στο μέγιστο τους παραγωγικούς πόρους. Οι εργασίες στις επιχειρήσεις έχουν γίνει περισσότερο πολύπλοκες, απαιτούν ειδικές γνώσεις, νέες δεξιότητες και το περιεχόμενό τους αλλάζει γρήγορα (Χυτήρης, 2001).

1.11 ΑΙΤΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Ο Χυτήρης (2001) συμπληρώνει στο κείμενό του ότι οι αιτίες που καθιστούν αναγκαία την εκπαίδευση των εργαζομένων έχουν σχέση με τις σημαντικές αλλαγές που λαμβάνουν χώρα τόσο στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης ή στις επικρατούσες συνθήκες.

Μερικές από τις αιτίες αυτές, όπως αναφέρονται στον Χυτήρη (2001), είναι:

α. Η τεχνολογική πρόοδος, η οποία απαιτεί νέες ειδικότητες, νέες γνώσεις, εφαρμογές νέων μεθόδων και διαδικασιών εκτέλεσης έργου.

β. Οι απαιτήσεις και οι ανάγκες του καταναλωτή, οι οποίες απαιτούν θέσεις εργασίας με νέο ή και διαφορετικό περιεχόμενο, για ποιότητα, ποικιλία, ευκολία, ταχύτητα, προσωπική εξυπηρέτηση και νέα προϊόντα ή υπηρεσίες.

γ. Συγχωνεύσεις και εξαγορές, οι οποίες απαιτούν νέα οργανωσιακή κουλτούρα, νέες θέσεις εργασίας και διαφορετικό περιεχόμενο έργου.

δ. Ο επανασχεδιασμός των λειτουργιών και οι οργανωτικές αλλαγές, απαιτούν νέες αρμοδιότητες, διευρυμένα καθήκοντα, διαφορετικό και νέο περιεχόμενο εργασιών.

ε. Το εκπαιδευτικό σύστημα και το χάσμα των γνώσεων που παρέχει σε σχέση με τις απαιτούμενες από την επιχείρηση γνώσεις.

στ. Το χάσμα της απόδοσης και η αναποτελεσματική αξιοποίηση των παραγωγικών πόρων, που οφείλονται είτε στην ανεπάρκεια των εργαζομένων, είτε και στην διαφορετικότητά τους ως προς το σύστημα αξιών και τις στάσεις τους απέναντι στην εργασία.

Τα προαναφερόμενα μας οδηγούν στο συμπέρασμα πως η σωστά προκαθορισμένη και συνεχιζόμενη επαγγελματική εκπαίδευση επιβάλλεται και θα αποτελέσει την βάση της επιτυχίας στην αγορά εργασίας. Μέσω της επαγγελματικής εκπαίδευσης επιδιώκεται επιπρόσθετα και βελτίωση της επάρκειας και της αποτελεσματικότητας του προσωπικού.

Στις μέρες μας, εκπαίδευση στην πράξη είναι κοινή πεποίθηση ότι τα επίπεδα εξειδίκευσης των εργαζομένων σε αρκετά μεγάλο αριθμό επιχειρήσεων είναι ανεπαρκή και δεν επιτρέπουν στις επιχειρήσεις να προσαρμοστούν με την ανάλογη ταχύτητα στις τεχνολογικές μεταβολές και σε κάθε τύπου μεταβολή που επηρεάζει την επιχείρηση.

Σύμφωνα με τον Δήμου(2003) τα πλεονεκτήματα της επαγγελματικής εκπαίδευσης προσωπικού είναι:

1. Η ποιοτική και ποσοτική βελτίωσή του
2. Αναπτέρωση της ψυχολογίας των εργαζομένων που έχει ως αποτέλεσμα καλύτερη συνεργασία με την διοίκηση και ανάπτυξη μεγαλύτερη αφοσίωση στην επιχείρηση

3. Λιγότερα προβλήματα λειτουργικού τύπου, όπως μείωση των εργατικών ατυχημάτων, λιγότερη άσκοπη σπατάλη υλικού, καλύτερη αντιμετώπιση των πελατών κ.α.
 4. Άμεση δυνατότητα αντιμετώπισης εκτάκτων αναγκών, όπως κάλυψη κενών θέσεων από απουσίες υπαλλήλων σε διάφορους εργασιακούς τομείς.
 5. Απόκτηση γνώσεων και δεξιοτήτων, που βοηθούν της προώθηση των εργαζομένων εντός της επιχείρησης και την ενίσχυση της σιγουριάς τους μέσα σε αυτή. Επίσης, την δυνατότητα να σταδιοδρομήσουν και σε άλλες επιχειρήσεις.
- Όσον αφορά το κομμάτι της επαγγελματικής αποκατάστασης, οι εργαζόμενοι με τον μικρότερο βαθμό γνώσεων θα αντιμετωπίσουν τα μεγαλύτερα προβλήματα.
- Γι αυτό τον λόγο, η προσπάθεια μιας συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης πρέπει να αποτελεί από τις βασικότερες στρατηγικές των επιχειρήσεων.

1.12 Η ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Στις μεγάλες επιχειρήσεις ασκείται από ειδικό τμήμα της Υπηρεσίας Προσωπικού ή από Ειδική Υπηρεσία που έχει ως σκοπό την προετοιμασία, την εκτέλεση και τον συντονισμό των εκπαιδευτικών προγραμμάτων.

Κατά τον Δήμου (2003), στις μικρές επιχειρήσεις η εκπαίδευση των εργαζομένων γίνεται κατά τη διάρκεια της εργασίας τους από τους Προϊσταμένους των Τμημάτων.

Ο τομέας της εκπαίδευσης είναι μια σημαντική υπηρεσία που ασχολείται με:

- ✓ Τον καθορισμό των αναγκών για εκπαίδευση
- ✓ Τον προγραμματισμό, τους στόχους και την ανάθεση της εκπαίδευσης σε εκπαιδευτές της επιχείρησης ή της αγοράς
- ✓ Τη σύνταξη προγραμμάτων εκπαίδευσης και τη συγκέντρωση του απαραίτητου υλικού (διαγράμματα, εγχειρίδια, οπτικοακουστικά μέσα κλπ)
- ✓ Τη διεύθυνση και τη διδασκαλία μαθημάτων μαθητείας ή ανάπτυξης γνώσεων
- ✓ Την εκπαίδευση στελεχών ως εκπαιδευτών και
- ✓ Την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων της εκπαίδευσης

1.13 ΟΙ ΑΡΧΕΣ ΤΗΣ ΜΑΘΗΣΗΣ

Η εκπαίδευση και η ανάπτυξη, σύμφωνα με τους Σκουλά και Οικονομάκη (1998), είναι αποτελεσματικότερες εφόσον οι χρησιμοποιούμενες μέθοδοι προσαρμόζονται κατ' ουσίαν στις ανάγκες και την ιδιαιτερότητα των δεδομένων, καθώς και στις ανάγκες των συγκεκριμένων θέσεων εργασίας. Βέβαια, ο ρυθμός απόκτησης γνώσης δεν είναι κάτι το δεδομένο αλλά ποικίλλει ανάλογα με το άτομο. Ανάλογα λοιπόν με το άτομο,

παρεμβαίνει η εφαρμογή των αρχών μάθησης και βοηθά στην επίσπευση της διαδικασίας. Οι **Αρχές Μάθησης** είναι οι ακόλουθες:

✓ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ

Κατά την ενεργό συμμετοχή, οι εκπαιδευόμενοι μαθαίνουν γρηγορότερα και διατηρούν την γνώση για περισσότερο χρονικό διάστημα. Ως διαδικασία δίνει έρισμα για παρακίνηση και οξύνει τις περισσότερες αισθήσεις. Υπάρχει άρρηκτη σχέση μεταξύ συμμετοχής και μάθησης.

✓ ΕΠΑΝΑΛΗΨΗ

Η επανάληψη, βοηθά στην κατανόηση και συγκράτηση στην μνήμη ορισμένων βασικών εννοιών. Υπάρχουν πολλοί τρόποι ανακεφαλαίωσης- συγκράτηση των ουσιωδών των διδαχθέντων.

✓ ΣΧΕΤΙΚΟΤΗΤΑ

Η σχετικότητα εκπαίδευσης- εργασίας ενισχύει την μάθηση. Είναι αντικειμενικά αποδεκτό να βρίσκει ενδιαφέρον ο εργαζόμενος, κατά την εκπαιδευτική διαδικασία, κάτι που εξυπηρετεί την εργασία του.

✓ ΜΕΤΑΦΟΡΑ

Η εκπαίδευση γίνεται προσοδοφόρα όταν το περιεχόμενο της μάθησης , μπορεί να μεταφερθεί εύκολα σε πραγματικές συνθήκες εργασίας.

✓ ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Η κατά διαστήματα αξιολόγηση στελεχών και υπαλλήλων, είναι αναγκαία, διότι χωρίς αυτή οι εργαζόμενοι δεν θα βελτίωναν τις γνώσεις τους και κατά συνέπεια δεν θα προόδευαν. Με τα περιοδικά τεστ (προφορικά ή γραπτά) των εκπαιδευόμενων, την διόρθωση των απαντήσεων, κ. τ. λ. ανατροφοδοτούνται οι πληροφορίες και επέρχεται το επιθυμητό αποτέλεσμα, γνώση και πρόοδος.

1.14 Η ΠΟΡΕΙΑ ΤΗΣ ΜΑΘΗΣΗΣ

Μάθηση θεωρείται μια σειρά ενεργειών, από την πλευρά του ατόμου, κατά την οποία αποκτώνται δεξιότητες, γνώσεις, συνήθειες και στάσεις που μεταβάλλουν τη συμπεριφορά του.

Κατά τον Δήμου (2003), η μάθηση είναι το κέντρο της εκπαίδευσης και επιτυγχάνεται με τους ακόλουθους τρόπους:

Α) Υποκίνηση του εργαζομένου, ώστε να επιλέγει συνειδητά την παρακολούθηση για τα επακόλουθα οφέλη (επιβίωση, επαγγελματική καταξίωση, αυτοεκπλήρωση και ανεξαρτησία).

Τα κίνητρα που οδηγούν στην επιτυχία της υποκίνησης μπορούν να είναι είτε εσωτερικά, όπως ικανοποίηση από την ποιότητα της διεξαγόμενης εργασίας, είτε εξωτερικά όπως ο έπαινος, η υψηλότερη αμοιβή, η προαγωγή, οι καλύτερες συνθήκες εργασίας κλπ.

Β) Γνωστοποιώντας τα αποτελέσματα της εκπαίδευσης. Ικανοποιώντας το αίσθημα προόδου και το ότι πέτυχε, διαφορετικά για ποιους λόγους απέτυχε.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Η εκπαίδευση στον εργασιακό χώρο ή με βάση την πρακτική μπορεί να προσδιοριστεί ως επιχειρησιακή. Σύμφωνα με τον Δήμου (2003), στον εργασιακό χώρο με την εκπαίδευση παρέχεται η ψυχολογική στήριξη, η ενθάρρυνση, η υποβοήθηση και η ενίσχυση της προσπάθειάς του εργαζόμενου.

Η επιχειρησιακή εκπαίδευση διακρίνεται από συγκεκριμένα χαρακτηριστικά:

2.1 ΜΟΡΦΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

2.1.α. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ

Ο εκπαιδευόμενος διδάσκεται στην θέση εργασίας, ώστε να ακούει, να βλέπει και να εφαρμόζει στην πράξη τα όσα διδάσκεται. Με αυτό τον τρόπο μπορεί άμεσα να διορθώσει τα λάθη του (Δήμου, 2003).

Στα θεωρητικά θέματα γίνεται με αρκετές τεχνικές μεθόδους όπως λύση προβλημάτων, μελέτη περιπτώσεων, παίξιμο ρόλων, προφορική συζήτηση και επιχειρηματολογία κλπ.

2.1.β. ΔΙΑΚΕΚΟΜΜΕΝΗ ΑΣΚΗΣΗ

Είναι αποτελεσματικότερη η εκπαίδευση σε χωριστές περιόδους, από μια και συνεχόμενη. Η ωφέλειά της διακρίνεται στα προγράμματα μαθητείας, ο εκπαιδευόμενος διδάσκεται με επαναλαμβανόμενες ασκήσεις που χωρίζονται από σύντομες περιόδους διακοπών της εκπαίδευσης (Δήμου, 2003).

2.1.γ. ΣΥΝΟΛΙΚΗ Ή ΜΕΡΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Εξαρτάται από το είδος του γνωστικού αντικείμενου, την πολλαπλότητά του, τον χρόνο που χρειάζεται να ολοκληρωθεί και από τις ανάγκες της επιχείρησης. Δήμου (2003)

2.1.δ. ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ

Θα πρέπει να είναι ανάλογη με το επίπεδο των εκπαιδευομένων, τη θέση τους στην επιχείρηση και το σκοπό της εκπαίδευσής τους (Δήμου, 2003).

2.2 ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Πριν την εφαρμογή της εκπαιδευτικής της πολιτικής και των προγραμμάτων της η κάθε επιχείρηση, ολοκληρώνει πρωτίστως μια σειρά δραστηριοτήτων.

Κάθε επιχείρηση πριν εφαρμόσει την εκπαιδευτική πολιτική και τα προγράμματά της, θα πρέπει να ολοκληρώσει πρώτα μια σειρά δραστηριοτήτων.

Σύμφωνα με τους Τερζίδη και Τζωρτζάκη (2004) αυτή η διαδικασία ολοκληρώνεται σε μια σειρά βημάτων, την Αναγνώριση απαιτούμενων γνώσεων και δεξιοτήτων, την Αξιολόγηση των σημερινών επιπέδων γνώσης και δεξιοτήτων, Αναγνώριση των εκπαιδευτικών αναγκών, την Προετοιμασία του συνολικού προγράμματος, την Λήψη αποφάσεων για την εκπαίδευση και την Αξιολόγηση, όπως αναλύονται παρακάτω:

ΒΗΜΑ 1ο

ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ.

Η εργασία αυτή είναι ζωτικής σημασίας και χωρίς αυτή ως πρώτο βήμα η εκπαίδευση θα αποβεί περιστασιακή και ατελής.

Μολονότι, η ανάλυση θέσεως εργασίας, είναι διαδικασία κουραστική και επίπονη, πλεονεκτεί στο ότι μπορεί να χρησιμοποιηθεί στην εκπαίδευση.

Λαμβάνοντας ως παράδειγμα μια περιγραφή θέσεως εργασίας, προσθέτοντας στήλες όπου αντιστοιχούνται οι απαιτούμενες γνώσεις και δεξιότητες για κάθε επιμέρους εργασία, τότε έχουμε την υποδομή για να προχωρήσουμε στο δεύτερο βήμα.

ΒΗΜΑ 2ο

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΣΗΜΕΡΙΝΩΝ ΕΠΙΠΕΔΩΝ ΓΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ.

Βασικό είναι να αναγνωρίσουμε τα σημερινά επίπεδα γνώσης και δεξιοτήτων που διαθέτει κάθε εργαζόμενος σε κάθε εργασιακή θέση που καταλαμβάνει. Μπορούμε να διακρίνουμε δυο κατηγορίες εργαζομένων: τους προσληφθέντες αφενός, για τους οποίους έχουμε πλήρη εικόνα των γνώσεων και των δεξιοτήτων τους και τους υπαλλήλους που εργάζονται κάποιο διάστημα και γι αυτούς πρέπει να κάνουμε μεγαλύτερη έρευνα αφετέρου. Εάν υπάρχει ήδη σύστημα αξιολόγησης, αυτό θα είναι χρήσιμος οδηγός για το τωρινό επίπεδο γνώσεων και δεξιοτήτων. Εάν δεν υπάρχει, η έρευνα μπορεί να γίνει με προγραμματισμένη εντατική μορφή ειδικών εκπαιδευτικών ερευνών.

ΒΗΜΑ 3ο

ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΤΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ

Εδώ συγκρίνουμε τις αρχικές περιγραφές θέσεων βασιζόμενοι στην παρούσα πληροφόρηση σχετικά με τα σημερινά επίπεδα γνώσεων και δεξιοτήτων που διαθέτει ο κάθε εργαζόμενος.

Το αποτέλεσμα της σύγκρισης θα είναι ένας κατάλογος όπου θα αναφέρονται ξεχωριστά τις ελλείψεις κάθε εργαζομένου. Όσον αφορά την θεματολογία της απαιτούμενης εκπαίδευσης, αντιπροσωπεύεται μέσα από τις συνολικές ελλείψεις του εργατικού δυναμικού, όπως παρουσιάζονται μέσα από τα περιεχόμενα των καταλόγων που έχουμε δημιουργήσει. Το σύνολο των ατομικών εκπαιδευτικών αναγκών αντιπροσωπεύεται, από το αίτημα για εκπαίδευση που προβάλλουν οι διευθύνοντες, οι επόπτες και άλλα μέλη του προσωπικού, ιδιαίτερα για εκπαίδευση η οποία δεν συνδέεται άμεσα με την θέση εργασίας που κατέχει ο καθένας την συγκεκριμένη χρονική στιγμή.

Συνοψίζοντας, αντιλαμβανόμαστε πως μέσα από την προαναφερόμενη διαδικασία για το ενεργό ανθρώπινο δυναμικό, εκτιμούμε τον αριθμό των κενών θέσεων που θα προκύψουν μελλοντικά.

Παράλληλα, έχουμε τις αναγκαίες πληροφορίες σχετικά με τους εργαζόμενους που μπορούν να μετακινηθούν ή να προαχθούν. Αυτές τις πληροφορίες, μπορούμε να τις χρησιμοποιήσουμε για τον προγραμματισμό της εκπαίδευσης του εργαζομένου πριν να μετακινηθεί στην επόμενη θέση εργασίας. Αυτός είναι ο τρόπος πρόληψης μελλοντικών εκπαιδευτικών αναγκών.

ΒΗΜΑ 4ο

ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ.

Οι προαναφερόμενες πηγές προκαλούν την διαφοροποίηση των αναγκών, οι προτεραιότητες της εκπαίδευσης τίθενται με βάση το επείγον της περίπτωσης.

ΒΗΜΑ 5ο

ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ.

Στο σημείο αυτό λαμβάνονται αποφάσεις σχετικά με την ύλη, τις μεθόδους, την διάρκεια, τον τόπο και τον φορέα της εκπαίδευσης.

ΒΗΜΑ 6ο

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ.

Η ανάγκη για απόκτηση συστήματος αξιολόγησης γίνεται εντονότερη ολοκληρώνοντας την εκπαίδευση. Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα και το περιεχόμενό του μπορεί να βελτιωθεί αξιοποιώντας τα μαθήματα που αποκομίσαμε σε σχέση με τις εκπαιδευτικές μεθόδους.

ΤΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Υπάρχουν τρεις πιθανότητες:

1. Το σύνολο της εκπαίδευσης να γίνει εντός της επιχείρησης.
2. Μέρος της εκπαίδευσης να γίνει εντός της επιχείρησης και το υπολειπόμενο εκτός αυτής.
3. Το σύνολο της εκπαίδευσης να πραγματοποιηθεί εκτός της επιχείρησης.

2.3 ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Αν η επιχείρηση αποφασίσει πως μέρος της εκπαίδευσης θα οργανωθεί από την ίδια θα πρέπει να ληφθούν αποφάσεις όσον αφορά τον τόπο, την στέγαση τον εξοπλισμό των αιθουσών των εργαστηρίων, το σύστημα καταγραφής εκπαιδευομένων. Επίσης, την επιλογή και την εκπαίδευση των διδασκόντων.

2.4 ΜΕΘΟΔΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Μιας και οι εκπαιδευτικές μέθοδοι είναι πολυποίκιλες, το τμήμα που στην αρμοδιότητά του θα είναι η εκπαίδευση του προσωπικού θα πρέπει να επιλέξει την καταλληλότερη από άποψη κόστους, χρονικής διάρκειας, αριθμού εκπαιδευομένων, απαιτούμενων γνώσεων, πνευματικού επιπέδου εκπαιδευομένων και της ιεραρχικής τους βαθμίδας. Δήμου (2003)

Μέθοδοι που συναντάμε συχνά και αξιόλογες είναι οι εξής:

- ✓ Εκπαίδευση στην θέση εργασίας
- ✓ Σε αίθουσες εκτός χώρου εργασίας
- ✓ Με επανεκπαίδευση

2.4.α. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΗ ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Είναι η συνηθέστερη μέθοδος εκπαίδευσης και για διευκόλυνση της διαδικασίας συγκεντρώνεται όλο το απαραίτητο υλικό και χωρίζεται σε μέρη, έπειτα γίνεται επίδειξη του τρόπου εκτέλεσης εργασίας με πραγματικά στοιχεία. Παρέχεται προσωπική καθοδήγηση, συνεχής και διόρθωση όταν υπάρχει ανάγκη.

Σε αυτή την μέθοδο η θεωρητική κατάρτιση γίνεται πριν την πράξη με παράδοση στον εκπαιδευόμενο όλου του απαραίτητου εκπαιδευτικού υλικού (εικόνες, σχεδιαγράμματα, εγχειρίδια, κανονισμοί και εγκύκλιες της εταιρίας). Για να έχει ο εργαζόμενος το απαραίτητο θεωρητικό υπόβαθρο πριν περάσει στην πράξη. Με αυτό τον τρόπο γνώσεις ή δεξιότητες που μπορούν να αποκτηθούν σε σύντομο χρονικό διάστημα μεταφέρονται ευκολότερα. Η μέθοδος αυτή πλεονεκτεί στο ότι επιτρέπει στον εκπαιδευόμενο να μάθει όσα απαιτούνται για την εκτέλεση των καθηκόντων του και να αποκτήσει εμπειρία σε εργασιακό περιβάλλον και πραγματικό εξοπλισμό.

2.4.β. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΕ ΑΙΘΟΥΣΕΣ ΕΚΤΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Όταν για την εκπαίδευση του μαθητευομένου απαιτείται χρόνος και προκύπτουν δυσκολίες, τότε προτιμάται η εκπαίδευση σε ειδικές αίθουσες εκτός εργασίας ή σε εκπαιδευτικά κέντρα μέσα στην επιχείρηση.

Εφαρμογή της μεθόδου γίνεται όταν υπάρχει μεγάλος αριθμός ατόμων προς εκπαίδευση τα οποία απασχολούνται σε διαφορετικά τμήματα ή είναι αναγκαία η εκπαίδευσή τους.

Έτσι επιτυγχάνεται ομοιομορφία της εκπαίδευσης, προσεκτικότερος σχεδιασμός της και δυνατότητα συγκέντρωσής στοιχείων της αποτελεσματικότητας.

2.4.γ. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Είναι η απλούστερη και βασικότερη μορφή εκπαίδευσης. Ο εργαζόμενος τοποθετείται π.χ. στο Τμήμα Υποδοχής, μαθαίνει πώς να χειρίζεται το σύστημα κρατήσεων, αρχικά ελέγχουμε συνεχώς και σταδιακά ελαττώνουμε. Το πλεονέκτημα εδώ είναι πως αποκτά άμεση εμπειρία και είναι παραγωγικός.

Η εκπαίδευση εν ώρα εργασίας κοστίζει διότι οι εκπαιδευτές διαθέτουν χρόνο για να επιβλέπουν. Όταν είναι πολλοί οι εκπαιδευόμενοι καταναλώνεται πολύς χρόνος για την παρακολούθησή τους.

Επιπλέον κόστος είναι ο εξοπλισμός. Ο ρυθμός παραγωγής των εκπαιδευόμενων, είναι βραδύς, υπάρχει δέσμευση και πιθανές βλάβες των αυτοματισμών γραφείου.

Το πλεονέκτημα εδώ είναι πως οι υπάλληλοι βιώνουν πραγματικές συνθήκες εργασίας και τον ρόλο του εκπαιδευτή αναλαμβάνει πιο πεπειραμένος υπάλληλος. Η επιχείρηση για να καλύψει κενά αδειούχων ή ασθενών, εκπαιδεύει εκπαιδευόμενους από τμήμα σε τμήμα και οι ίδιοι αποκτούν πιο ολοκληρωμένη εμπειρία.

Η εκπαιδευτική διαδικασία είναι σημαντική και η εταιρεία θα πρέπει να συμπεριφερθεί υπεύθυνα. Αυτό συνεπάγεται την συνεχή παρακολούθηση της εκπαιδευτικής πορείας σε

σχέση με το πρόγραμμα που έχει καθοριστεί για κάθε εκπαιδευόμενο. Οι διδάσκοντες πριν αναλάβουν τα καθήκοντά τους καλό είναι να περάσουν ανάλογης εκπαίδευσης για να αποκτήσουν και εφαρμόσουν τις βασικές αρχές εκπαίδευσης.

Που είναι οι εξής:

- ✓ Εξήγηση του τι γίνεται, πως και γιατί
- ✓ Επίδειξη της σωστής εκτέλεσης κάθε εργασίας.
- ✓ Εφαρμογή της θεωρίας από τον εκπαιδευόμενο
- ✓ Διόρθωση λαθών και
- ✓ Επανάληψη όπου χρειάζεται

Σύμφωνα με τους Σκουλά και Οικονομάκη (1998), αδιέξοδη κρίνεται η θεώρηση αρκετών εργοδοτών πως οι εκπαιδευόμενοι επιδοτούμενων προγραμμάτων είναι φθηνό εργατικό δυναμικό, διότι η παραγωγικότητα του εργαζομένου είναι αμφίβολη και ο εκπαιδευτής αναλίσκει μεγάλο ποσοστό χρόνου.

Να αντιμετωπίζεται λοιπόν η εκπαίδευση ως διαδικασία που κοστίζει, κυρίως ως επένδυση που αποδίδει πλουσιότερους καρπούς στο μέλλον.

2.4.δ. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΕΚΤΟΣ ΧΩΡΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.

Συνηθέστερη εκπαιδευτική μέθοδος εκτός χώρου εργασίας, είναι αυτή της διάλεξης σε αίθουσα διδασκαλίας. Το κόστος είναι χαμηλό και ο αριθμός συμμετεχόντων (5-30 άτομα). Εδώ υπάρχει περιθώριο για θεωρητική εκπαίδευση μόνο, περιορίζεται η συμμετοχή, η επανάληψη και η σχετικότητα με το αντικείμενο εργασίας.

Παρόλα αυτά με τη χρήση τεχνολογίας όπως: οπτικοακουστικών πολυμέσων, videos, slides, cd- rom, διαφάνειες κ.ά. διευκολύνεται η πρόοδος των εκπαιδευομένων. Η προσομοίωση, το παίξιμο ρόλων, οι μελέτες περιπτώσεων, το e- learning και η εργαστηριακή εκπαίδευση είναι χρήσιμες τεχνικές. Η εργαστηριακή εκπαίδευση είναι ιδιαίτερα προσοδοφόρα για την ανάπτυξη διαπροσωπικών σχέσεων, την συστηματική λήψη αποφάσεων και διευκολύνει τις λειτουργίες των ηγετικών ομάδων.

Με την εκτός χώρου εργασίας και ανάπτυξη εκπαίδευση, σχετίζεται η εκπαίδευση και κατάρτιση σε εκπαιδευτικά ιδρύματα διαφόρων επιπέδων. Συνίσταται για τους εργαζομένους όλων των ιεραρχικών επιπέδων. Η επιχείρηση, με την κάλυψη των διδάκτρων δηλώνει έμπρακτα το ενδιαφέρον της για εμπλουτισμό των γνώσεων των υπαλλήλων της και αύξηση των ικανοτήτων τους. Με την εμπιστοσύνη στις δυνατότητες του προσωπικού, αφήνει περιθώρια για την μελλοντική τους εξέλιξη μέσα στην εταιρεία.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΓΙΑ ΌΛΟΥΣ

Σύμφωνα με τους Σκουλά και Οικονομάκη (1998), το κέντρο εκπαίδευσης της επιχείρησης θα έπρεπε να σχεδιάζει, συντονίζει και υλοποιεί, προγράμματα εκπαίδευσης για την βελτίωση των ικανοτήτων κάθε καινούργιου αλλά και παλιού υπαλλήλου, καθ' όλη την διάρκεια της καριέρας τους. Η υλοποίηση των προγραμμάτων θα υλοποιούνται από τους προϊσταμένους που έχουν γνώση του περιεχομένου της εργασιακής θέσης.

Απαραίτητη κρίνεται η συμμετοχή των στελεχών σε πρόγραμμα εκπαίδευσης (train the trainer), να κατέχουν και να χρησιμοποιούν τις βασικές μορφές εκπαίδευσης.

Για την ανάπτυξη του προσωπικού της, η επιχείρηση οφείλει, να διατηρεί συνεχόμενα και επαναλαμβανόμενα προγράμματα εκπαίδευσης και ανάπτυξης και να τα υποστηρίζει με σύγχρονο και επαρκές εποπτικό υλικό όπως:

- ✓ Εγχειρίδια, όπου θα παρουσιάζεται και θα αναλύεται λεπτομερειακά το γνωστικό περιεχόμενο κάθε εκπαιδευτικής ενότητας, για να χρησιμοποιείται από τους εκπαιδευόμενους μετά τα σεμινάρια.
- ✓ Ασκήσεις, που θα βοηθούν τους εκπαιδευόμενους να μαθαίνουν στην πράξη
- ✓ Οδηγό εκπαιδευτή, για την κάθε ενότητα, προκειμένου να διευκολύνεται η ευρεία διάδοση της γνώσης.
- ✓ DVD, διαφάνειες, slides, CD-ROM, πολυμέσα, και άλλα μέσα οπτικοακουστικής παρουσίασης.
- ✓ Υποδείγματα εντύπων, που με την αξιοποίησή τους εξοικειώνεται κάθε εργαζόμενος.

Τα εκπαιδευτικά προγράμματα εντάσσονται στις εξής κατηγορίες:

ΒΑΣΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ:

Βασική εκπαίδευση (on the job training) πρέπει να παρέχετε σε όλους τους υπαλλήλους της εταιρείας, ανεξάρτητα ιεραρχικής κατάταξης. Η διαδικασία αυτή θα τους επιτρέψει να κατανοήσουν τα οικονομικά συμφέροντα της επιχείρησης, να γνωρίσουν τα προϊόντα που πωλούν και τις υπηρεσίες που προσφέρουν.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΓΙΑ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥΣ ΚΑΙ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΥΣ ΤΜΗΜΑΤΩΝ:

Οι υπεύθυνοι και οι προϊστάμενοι πρέπει να εκπαιδεύονται εντατικά για να λειτουργούν ως επαγγελματίες και να ασκούν ρόλο εκπαιδευτή προσωπικού για το προσωπικό του τμήματός τους.

Προγράμματα αρχών και πρακτικής μάνατζμεντ για όλα τα στελέχη (μέσα και έξω από την εταιρεία).

Εδώ δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στην ομαδικότητα, τη συνεργασία, την λήψη αποφάσεων, την επικοινωνία, και την παρακίνηση των εργαζομένων.

ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ ΓΙΑ ΌΛΟΥΣ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ:

Δηλαδή προσωπικοί υπολογιστές, εκμάθηση ξένων γλωσσών, μαθήματα σχετικά με υγιεινή, πρόληψη ατυχημάτων και ολική ποιότητα.

Το κέντρο εκπαίδευσης μιας επιχείρησης είναι από τα σημαντικότερα τμήματα της εταιρείας, άλλωστε τα κεφάλαια που δαπανούνται για την εκπαίδευση και ανάπτυξη των ανθρωπίνων πόρων είναι η καλύτερη μακροχρόνια επένδυση. Οι εκπαιδευτές θα πρέπει να είναι επαγγελματίες, άτομα που να εμπιστεύεται και να στηρίζει η διοίκηση της εταιρείας. Για τους παραπάνω λόγους, το λειτουργικό μάνατζμεντ πολυεπίπεδα πρέπει να αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της εκπαιδευτικής διαδικασίας.

Στην περιγραφή καθηκόντων κάθε μάνατζερ πρέπει να περιλαμβάνονται και τα αυτά του εκπαιδευτή προς αποφυγή συγχύσεων.

Με την πρόοδο της εκπαίδευσης οι υφιστάμενοι γίνονται εργασιακά ικανότεροι και παραγωγικότεροι, σε αυτό το στάδιο δύναται να τους παραχωρήσει η επιχείρηση παραπάνω αρμοδιότητες και ευθύνες. Κατά συνέπεια αποκεντρώνεται η εργασία και ενισχύεται η εκπαίδευση.

Με την συνεχή εκπαίδευση και ανάπτυξη, στελέχη και υπάλληλοι, αισθάνονται μεγαλύτερη αφοσίωση, ασφάλεια και γίνονται παραγωγικότεροι.

Ο επιχειρηματίας δίνοντας την δέουσα προσοχή στον ανθρώπινο παράγοντα, παρέχοντας απλόχερα παιδεία, εκπαίδευση και κατάρτιση, καθιστά τους υπαλλήλους του ικανότερους και αποτελεσματικότερους.

Θα πρέπει να γνωρίζουμε την διαφορά της εκπαίδευσης στον χώρο εργασίας και εκπαίδευσης εκτός χώρου εργασίας. Ο λόγος είναι πως η εκπαιδευτική μέθοδος που επιλέγεται, εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τον χώρο της εκπαίδευσης.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΕΝΤΟΣ ΧΩΡΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Σύμφωνα με τους Τερζίδη και Τζωρτζάκη (2004), στην εντός του χώρου εργασίας εκπαίδευση, χρησιμοποιείται ο πραγματικός εξοπλισμός. Μιας και οι θέσεις εργασίας, συνεπάγονται ευρύ φάσμα καθηκόντων, ανατίθεται στον εκπαιδευόμενο να διεκπεραιώσει απλά καθήκοντα, σταδιακά αυξάνει ο υπεύθυνος τον βαθμό δυσκολίας μέχρι να διατελεί τα καθήκοντα του χωρίς επίβλεψη.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΕΚΤΟΣ ΧΩΡΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η εκπαίδευση μπορεί να λάβει χώρα σε εγκαταστάσεις της επιχείρησης, σε ειδικά διαμορφωμένους χώρους, οι οποίοι διαθέτουν βασικό εργαστηριακό εξοπλισμό, αίθουσες διαμορφωμένες ειδικά για εκπαιδευτική διδασκαλία, αίθουσες συνεδριάσεων, κ.ά.

Κάποιες άλλες φορές η εκπαίδευση μπορεί να γίνει και εκτός της επιχείρησης σε ξενοδοχεία, κολέγια, εκπαιδευτικά ιδρύματα τα οποία προσφέρουν την δυνατότητα φιλοξενίας.

2.5 ΕΠΑΝΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Οι βασικότερες μέθοδοι εκπαίδευσης:

Κατά τους Τερζίδη και Τζωρτζάκη (2004), υπάρχουν αρκετές μέθοδοι εκπαίδευσης, εδώ παραθέτουμε τις βασικότερες:

2.5.α. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΕΙΣ- ΕΠΙΔΕΙΞΕΙΣ

Ο εκπαιδευτής παρουσιάζει, αναλύει και επιδεικνύει δεξιότητες με τρόπο απλό, αποτελεσματικό και μεθοδευμένο. Για παράδειγμα μπορεί να αναλύσει την διαδικασία πραγματοποίησης μιας ξενοδοχειακής κράτησης ή την εκτέλεση ενός αντιλογισμού. Η μέθοδος αυτή είναι εξαιρετικά χρήσιμη για όλους τους κλάδους, καθώς και για εργαζόμενους σε τουριστικές επιχειρήσεις.

Ο εργαζόμενος αποκτά επαφή με το αντικείμενο και παράλληλα αναπτύσσεται το ενδιαφέρον του.

Οι παρουσιάσεις- επιδείξεις γίνονται με προβολές εικόνων, σχεδιαγράμματα και ταινίες. Οι αναφερόμενοι τρόποι λειτουργούν ως συμπλήρωμα τεχνικών διάλεξης ή σύσκεψης (Τερζίδης και Τζωρτζάκης, 2004).

2.5.β. ΠΡΟΣΟΜΟΙΩΣΗ

Υπάρχουν ομοιότητες με την πρακτική άσκηση. Οι εργαζόμενοι εκπαιδεύονται σε ομοιώματα αυτοματισμών γραφείου και κατά την εκπαιδευτική διαδικασία καλούνται να λύσουν προβλήματα που πιθανότατα να παρουσιασθούν κατά την εργασία τους.

Έτσι αυξάνεται το ενδιαφέρον των εκπαιδευομένων, υποβοηθάτε η θεωρητική εκπαίδευση και βελτιώνονται οι ικανότητες τους στην επίλυση πιθανών επιχειρησιακών προβλημάτων. Ο υπάλληλος κρατήσεων μπορεί να εκπαιδευτεί με demo προγράμματος πάνω στο κομμάτι των κρατήσεων ή σε ένα σκηνικό ξενοδοχείου. Είναι σημαντικό τα βασικά στοιχεία των καθηκόντων που διδάσκονται, να αναπαράγονται με την μεγαλύτερη δυνατή ακρίβεια στο περιβάλλον προσομοίωσης (Τερζίδης και Τζωρτζάκης, 2004).

2.5.γ. ΠΑΡΑΔΟΣΕΙΣ ΚΑΙ ΟΜΙΛΙΕΣ

Κατά αυτή την μέθοδο εκπαίδευσης, ο εκπαιδευτής παρουσιάζει μια εισήγηση που έχει προετοιμάσει για συγκεκριμένο θέμα, πχ νέοι τρόποι και μέτρα υγειονομικής προστασίας στο τμήμα του εστιατορίου. Αυτή η μέθοδος χρησιμεύει όταν η ομάδα χρειάζεται σαφείς πληροφορίες για συγκεκριμένο θέμα.

Βασικός είναι ο προσεκτικός προγραμματισμός της ομιλίας, η απλή λογική σειρά και η υποστήριξη από οπτικοακουστικά μέσα, για να είναι εύκολα κατανοητή. Θετικό θα είναι η διάρκεια της να μην είναι πάνω από μια ώρα και για διευκόλυνση να διανέμονται φωτοτυπίες όπου θα συνοψίζονται τα βασικά σημεία της ομιλίας (Τερζίδης και Τζωρτζάκης, 2004).

2.5.δ. ΣΥΖΗΤΗΣΕΙΣ

Οι συζητήσεις θα πρέπει να διευθύνονται από κάποιον και να έχουν συγκεκριμένο θέμα, για να είναι αποτελεσματικές. Να προβλέπεται, χρόνος για συζήτηση σε συγκεκριμένα σημεία του προγράμματος παράδοσης ή σε οποιαδήποτε στιγμή της ομιλίας. Με αυτό τρόπο, οι συμμετέχοντες αισθάνονται περισσότερο ενεργοί και δίδεται κίνητρο για μάθηση (Τερζίδης και Τζωρτζάκης, 2004).

2.5.ε. ΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΣΥΝΑΝΤΗΣΕΙΣ ΜΕ ΤΟΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗ

Χρησιμοποιείται κατά κόρον σε κολέγια, σε ανώτερα και ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα, όπου ο φοιτητής παρουσιάζει το αποτέλεσμα της μελέτης του, το οποίο και συζητά σε προσωπικές συναντήσεις με τον εκπαιδευτή (Τερζίδης και Τζωρτζάκης, 2004).

2.5.στ. ΟΠΤΙΚΟΑΚΟΥΣΤΙΚΑ ΒΟΗΘΗΜΑΤΑ

Η κατηγορία αυτή περιλαμβάνει βοηθήματα όπως ταινίες, αποσπάσματα ταινιών, κασέτες ήχου, βιντεοσκοπημένες τηλεοπτικές εκπομπές, ζωντανά τηλεοπτικά προγράμματα και συστήματα PowerPoint (Τερζίδης και Τζωρτζάκης, 2004).

2.5.ζ. ΜΕΛΕΤΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ (Case Studies)

Αυτή η μέθοδος παρέχει στους εκπαιδευόμενους μεγάλη ποιότητα και ποσότητα πληροφοριών (οικονομικών, επιχειρησιακών, προσωπικών κλπ). Ζητείται από τους εκπαιδευόμενους να αξιολογήσουν την γενική κατάσταση των παρουσιαζόμενων προβλημάτων και να αποφασίσουν τρόπους επίλυσης. Είναι εξαιρετική μέθοδος διδασκαλίας ανάλυσης δεξιοτήτων και λήψης αποφάσεων. Θετικό είναι πως δυνατότητα συμμετοχής έχουν όλοι οι εκπαιδευόμενοι. Μεγάλα οφέλη έχουμε στην εκπαίδευση ομάδων όπως η εκπαίδευση για τον ρόλο του προϊστάμενου, του διευθυντή, του προέδρου, κα. Επιπρόσθετα ο εκπαιδευόμενος εντριφτεί στην λήψη σημειώσεων και αποκτά εμπειρία στην παρουσίαση εκθέσεων (Τερζίδης και Τζωρτζάκης, 2004).

2.5.η. ΥΠΟΔΗΣΗ ΡΟΛΩΝ

Αυτή η μέθοδος είναι επέκταση της μελέτης περιπτώσεων και εξάσκηση δεξιοτήτων. Εδώ η ανάλυση μιας κατάστασης δεν επαρκεί, οι συμμετέχοντες υποδύονται ορισμένους ρόλους, όπως: συνέντευξη για πρόσληψη, διαπραγμάτευση με τον διευθυντή προσωπικού, του διευθύνοντα συμβούλου, του διευθυντή προμηθειών-πωλήσεων, του υπευθύνου δημοσίων σχέσεων, και να λάβουν μεγάλες αποφάσεις σχετικά με την πολιτική της επιχείρησης Δυστυχώς, δεν έχουν όλοι οι εκπαιδευόμενοι την ευκαιρία συμμετοχής ως ηθοποιοί μιας και η προετοιμασία των ασκήσεων είναι χρονοβόρα. Η επιχείρηση αναζωογονείται και γι αυτό τον λόγο δίδονται στους

εκπαιδευόμενους πολλές πληροφορίες σχετικά με τα οικονομικά δεδομένα της επιχείρησης, την παροχή υπηρεσιών, τις εργασιακές σχέσεις και τις νομικές διαδικασίες. Εάν οι λεπτομέρειες των αποφάσεων τροφοδοτούν ένα κατάλληλο πρόγραμμα σε ηλεκτρονική μορφή, θα διευκολύνεται η άμεση κοινοποίηση των αποτελεσμάτων στους συμμετέχοντες.

Η παράλληλη λειτουργία ομάδων προσδίδει γόνιμο ανταγωνισμό στο παιχνίδι και έτσι λαμβάνονται σημαντικές αποφάσεις σε μικρό χρονικό διάστημα. Οι εργασίες περιλαμβάνουν έρευνα, αξιολόγηση και επίλυση προβλημάτων. Η ευκαιρία εφαρμογής της εκπαίδευσης στην εργασία είναι σημαντική, διότι δίδεται η ευκαιρία να εφαρμόσουν οι διδασκόμενοι τις δεξιότητες, τα δεδομένα, τις συμπεριφορές και τις θέσεις που διδάχθηκαν με σύνεση, σε πραγματικές συνθήκες. Όπως ακριβώς ένας σεφ προετοιμάζει προσεκτικά ένα ισορροπημένο μενού, για την μεγαλύτερη δυνατή επιτυχία ενός δείπνου (Τερζίδης και Τζωρτζάκης, 2004).

2.5.0. E-LEARNING:

ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΟ E-LEARNING;

Είναι ένας νέος τρόπος παρακολούθησης, μαθήματος ή σεμιναρίου από απόσταση, χρησιμοποιώντας το Internet. Έτσι ο καθένας παρακολουθεί από το σπίτι οτιδήποτε θεωρεί ενδιαφέρον, χωρίς το πρόβλημα του ωραρίου ή των μετακινήσεων.

Το e-learning είναι μια νέα μορφή σχεδιασμού, παροχής, διαχείρισης και αξιολόγησης της εκπαίδευσης, με χρήση νέας τεχνολογίας, κυρίως τεχνολογιών διαδικτύου (Κ.Ε.Κ. Edisinet, 2008).

Η αναφερόμενη μέθοδος αφορά εκτός από την διανομή της γνώσης, την διαχείριση, τον σχεδιασμό και την αξιολόγηση της εκπαίδευσης με τρόπο που καθιστά την μέθοδο σημαντικό εργαλείο ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού.

Απευθύνεται σε οποιαδήποτε επιχείρηση ή οργανισμό που επιθυμεί:

- ✓ Να παρέχει στους εργαζόμενους αποτελεσματικότερη και αφομοιώσιμη εκπαίδευση.
- ✓ Να παρέχει τη δυνατότητα εκπαίδευσης για τις υπηρεσίες και τα προϊόντα της επιχείρησης, σε αυξημένο αριθμό εκπαιδευομένων σε σχέση με την συμβατική εκπαίδευση.
- ✓ Να παρέχει ως αντικείμενο συγκεκριμένες δεξιότητες, όπως: χρήση συγκεκριμένου λογισμικού ή τεχνικές πωλήσεων.

- ✓ Να παρέχει στους μαθητευόμενους έναν επιπλέον τρόπο εκπαίδευσης.
- ✓ Επέκταση σε παραπάνω γεωγραφικές περιοχές ή αύξηση του αριθμού των εκπαιδευόμενων, προσφέροντας δυνατότητα online μάθησης δηλαδή, χωρίς απαιτούμενη προσέλευση μαθητών σε συγκεκριμένο χώρο.

Να αξιολογήσει αποτελεσματικά τα στελέχη του:

- ✓ Έχοντας σαφή εικόνα του οργανογράμματος, των δεξιοτήτων και γνώσεων κάθε εργαζομένου ανά πάσα στιγμή σε σχέση με την θέση εργασίας του. Να αναπτύξει και να προωθήσει τις ικανότητες παρέχοντας «στοχευόμενη» εκπαίδευση και συγκεκριμένα μαθήματα.
- ✓ Να μειώσει σημαντικά το κόστος εκπαίδευσης- κατάρτισης στελεχών, εργαζομένων και δικτύου συνεργατών.

Σε εκπαιδευτικούς οργανισμούς οποιουδήποτε τομέα, που επιθυμούν:

- ✓ Να κάνουν χρήση «μικτών» προγραμμάτων και οι μαθητές τους να δέχονται ένα ποσοστό της εκπαίδευσης μέσω τεχνολογίας e- learning και το υπόλοιπο ποσοστό μέσω συμβατικής εκπαίδευσης, με συμμετοχή σε σεμινάρια ή υποχρεωτική προσέλευση των μαθητών του εκπαιδευτικού οργανισμού μόνο για συμμετοχή στις τελικές εξετάσεις.
- ✓ Να παρέχουν στους εκπαιδευόμενους τους, έναν επιπλέον τρόπο εκπαίδευσης.
- ✓ Να επεκταθούν σε παραπάνω γεωγραφικές περιοχές ή να αυξήσουν τον αριθμό των εκπαιδευόμενων τους με online μάθηση, δηλαδή χωρίς να απαιτείται η προσέλευσή τους σε συγκεκριμένο χώρο.

ΓΙΑΤΙ ΝΑ ΕΠΙΛΕΞΕΙ ΚΑΠΟΙΟΣ ΤΟ E-LEARNING:

Διότι αποτελεί τη σύγχρονη απάντηση στις απαιτήσεις των οργανισμών για παροχή άμεσης, ευέλικτης και προσαρμόσιμης εκπαίδευσης που διασφαλίζει:

- ✓ Εξατομικευμένη διαχείριση του κάθε εκπαιδευόμενου
- ✓ Άμεση διανομή της γνώσης.
- ✓ Συνεχή αξιολόγηση όλων των παραμέτρων της εκπαιδευτικής διαδικασίας.
- ✓ Παροχή εκπαίδευσης σε απεριόριστο αριθμό εκπαιδευόμενων εντός ή εκτός του οργανισμού ανεξαρτήτως γεωγραφικών ή χρονικών ορίων.

- ✓ Ενεργητική συμμετοχή των εκπαιδευομένων και όχι απλή παρακολούθηση μαθημάτων. Οι e-learning εκπαιδευτικές δραστηριότητες είναι ιδιαίτερα διαδραστικές (interactive).
- ✓ Εύκολο και άμεσο σχεδιασμό εκπαιδευτικών προγραμμάτων
- ✓ Αυτοματοποιημένη διαχείριση και οργάνωση της εκπαιδευτικής διαδικασίας (Κ.Ε.Κ. Edisinet, 2008).

Για ποιους λόγους να επιλέξει κάποιος e-learning και όχι παραδοσιακή διδασκαλία:

Διότι το e-learning έρχεται να εξελίξει την παραδοσιακή διδασκαλία διευρύνοντας τα πεδία εφαρμογής και περισσότερο επικουρικά για αποτελεσματικότερη εκπαίδευση.

Σύμφωνα με το Κ.Ε.Κ. Edisinet (2008), με την χρήση τεχνολογιών e-learning αντιμετωπίζονται πολλά προβλήματα:

- ✓ Δεν προϋποθέτει συγκεκριμένο τόπο και χρόνο, όπως οι παραδοσιακές μέθοδοι εκπαίδευσης, δεν είναι χρονοβόρα και δύσκαμπτη, ούτε δαπανηρή συνυπολογίζοντας το κόστος απουσίας του εκπαιδευόμενου από τα εργασιακά του καθήκοντα, το κόστος μεταφοράς και διαμονής, στον χώρο εκπαίδευσης.
- ✓ Η παραδοσιακή εκπαίδευση, έχει μαζικό χαρακτήρα, που μπορεί να εξομοιώνει διαφορετικά επίπεδα εκπαιδευομένων, δεν παύει όμως να δυσχεραίνει την καλύψει ιδιαίτερων αναγκών κατάρτισης κάθε συμμετέχοντα.
- ✓ Ενσωματώνοντας μεθόδους e-learning σε ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα διασφαλίζουμε εξατομικευμένη διαχείριση κάθε εκπαιδευόμενου και επιταχύνουμε τον σχεδιασμό και την διανομή των εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων.

Τρόποι παροχής e-learning:

Υπάρχουν τρεις τρόποι εκπαίδευσης με χρήση μεθόδων e-learning:

2.5.1. ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ (Synchronous E-Learning)

Η εκπαιδευτική διαδικασία γίνεται σε πραγματικό περιβάλλον, καθοδηγούμενη από καθηγητή και σε περιβάλλον εικονικής τάξης.

Το synchronous e-learning, είναι η ζωντανή μετάδοση μαθημάτων σε συγκεκριμένο χρόνο. Πιο συγκεκριμένα τα λογισμικό του επιτρέπει την διαχείριση και παροχή μαθημάτων μέσω εικονικών τάξεων. Ταυτόχρονα επιτρέπει audio/video συσκέψεις, on-line συζητήσεις, συμμετοχή στην τάξη, ερωτήσεις και επίλυση αποριών από τον

εκπαιδευτή, δυνατότητα σχεδιασμού mini test και υποβολή των απαντήσεων σε πραγματικό χρόνο, χρήση οποιουδήποτε άλλου εκπαιδευτικού υλικού σε ηλεκτρονική μορφή (Κ.Ε.Κ. Edisinet, 2008).

2.5.1α. ΑΣΥΓΧΡΟΝΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ (Asynchronous E-Learning)

Οι εκπαιδευόμενοι, επιλέγουν μια εκπαιδευτική δραστηριότητα, την παρακολουθούν και την ολοκληρώνουν με ευχέρεια χρόνου.

Η ασύγχρονη εκπαίδευση επιτρέπει στους εκπαιδευόμενους να επικοινωνούν μεταξύ τους, να συνεργάζονται, να ανταλλάσσουν απόψεις και να δημοσιεύουν σχολιασμούς τους σε κάποιο forum συζητήσεων πριν, κατά τη διάρκεια και μετά το πέρας της εκπαιδευτικής δραστηριότητας.

Συνεπικουρος της εκπαιδευτικής διαδικασίας είναι ο μέντορας (tutor) που αναλαμβάνει το ρόλο του εκπαιδευτικού συμβούλου. Ο σύμβουλος παροτρύνει τους εκπαιδευόμενους να συνεχίσουν την προσπάθειά τους και τους παρέχει πληροφορίες ή βοήθεια στη διεκπεραίωση των εκπαιδευτικών τους δραστηριοτήτων.

Περιλαμβάνονται επίσης, μαθήματα προσωπικού ρυθμού εκμάθησης και χρησιμοποιείται κατά κόρον τεχνολογία πολυμέσων web (multimedia) και πολλά οπτικοακουστικά βοηθήματα. Συνδυάζοντας τα προαναφερθέντα, με προσεγμένες δομικά εκπαιδευτικές ενότητες, η αφομοίωση της γνώσης θα ήταν ουσιαστική (Κ.Ε.Κ. Edisinet, 2008).

2.5.1β. ΜΕΙΚΤΗ Εκπαίδευση (Blended Learning)

Εδώ ο φορέας, χρησιμοποιεί την τεχνολογία e- learning συνδυαζόμενη με συμβατική διδασκαλία (π.χ. σεμινάρια).

Είναι δυνατό, να οργανωθούν εκπαιδευτικοί κύκλοι όπου μέρος της μάθησης θα πραγματοποιείται on-line με το σύστημα ασύγχρονου e- learning και το άλλο μέρος της εκπαίδευσης σε αίθουσες διδασκαλίας. Πιστοποίηση των νεοαποκτηθέντων γνώσεων, θα γίνεται με on-line test.

Επειδή θεωρούμε το e-learning πολύ σημαντικό κομμάτι της εκπαίδευσης σήμερα έχουμε παραθέσει στο παράρτημα μια αναλυτικότερη ανάλυση της δράσης του e-learning (Κ.Ε.Κ. Edisinet, 2008).

2.5.1γ. ON-LINE LEARNING

Είναι η διδασκαλία ή η εκπαίδευση μέσω του διαδικτύου (internet), με χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή ή τοπικών επιχειρησιακών δικτύων (intranets). Η ηλεκτρονική εκπαίδευση γίνεται μέσω του παγκόσμιου ιστού (world-wide web) και οικείων πυλών (ports). Επίσης γίνεται χρήση οπτικών δίσκων (cd-rom).

Περιλαμβάνει εξ αποστάσεως εκπαίδευση, εικονικές αίθουσες διδασκαλίας, προσομοίωση, υποστήριξη καθηκόντων κα.

Βασικά χαρακτηριστικά της ηλεκτρονικής εκπαίδευσης είναι:

- ✓ Η πραγματοποίηση της με χρήση ηλεκτρονικών δικτύων και υπολογιστών, που διευκολύνουν την μετάδοση πληροφοριών, την διδασκαλία, την συμμετοχή και την άμεση ενημέρωση των εκπαιδευόμενων.
- ✓ Το ότι επικεντρώνεται σε μαθησιακές τεχνικές πέραν της παραδοσιακής εκπαίδευσης, περιλαμβάνοντας πληροφορίες και εργαλεία που την βελτιώνουν.

Χαρακτηριστικά στοιχεία είναι:

- ✓ Η συνεργασία και συμμετοχή
- ✓ Η σύνδεση με τις πηγές πληροφόρησης
- ✓ Ο έλεγχος του εκπαιδευόμενου
- ✓ Η παράδοση και η διοίκηση

Πέρα από την διδακτέα ύλη, οι εκπαιδευόμενοι δύνανται να ελέγχουν αυτά που μαθαίνουν, την ταχύτητα που προχωρούν, πόση πρακτική άσκηση κάνουν, ακόμη και τον χρόνο που διαθέτουν για την μάθησή τους.

Διευκολύνεται η συνεργασία και η αλληλεπίδραση μεταξύ εκπαιδευόμενων και ειδικών και η δυνατότητα πρόσβασης σε παραπάνω εκπαιδευτικό υλικό.

Η ηλεκτρονική εκπαίδευση πλεονεκτεί με άλλες εκπαιδευτικές μεθόδους, διότι οι τουριστικές επιχειρήσεις αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής εκπαίδευσης για να εξυπηρετήσουν στρατηγικούς τους σκοπούς, μιας και υποστηρίζονται δράσεις των π.χ. προσέλκυση πελατών, νέοι τρόποι λειτουργίας (ηλεκτρονικώς επιχειρείν), ταχεία ανάπτυξη προϊόντων ή νέων υπηρεσιών. Συγκριτικά με τα παραδοσιακά εκπαιδευτικά προγράμματα που εστιάζουν στους εργαζομένους, απευθύνεται μεγαλύτερο φάσμα προμηθευτών, πωλητών και πιθανών πελατών.

Με την χρήση του βίντεο, των γραφικών, του ήχου και του κειμένου, ενισχύεται η μάθηση. Προσελκούνται οι αισθήσεις και ο εκπαιδευόμενος συμμετέχει ενεργά στις ασκήσεις, στις ερωτήσεις και στην αλληλεπίδραση του με τους άλλους εκπαιδευόμενους και με ειδικούς. Πέρα από την βελτίωση της διδακτικής εμπειρίας, μειώνεται το κόστος και ο απαιτούμενος χρόνος εκπαίδευσης, άρετε ο γεωγραφικός περιορισμός των εργαζομένων και περιορίζεται το κόστος των μετακινήσεων (Κ.Ε.Κ. Edisinet, 2008).

2.5.ιδ. ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΑ Ή ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΑ ΠΑΙΓΝΙΔΙΑ (Management Games)

Είναι μέθοδος που αναπτύχθηκε το 1950 στην Αμερική και εφαρμόζεται ευρύτατα, μάλιστα έχουν αναπτυχθεί παιχνίδια για πολλούς κλάδους. Τα εκπαιδευόμενα στελέχη χωρίζονται σε ομάδες των 5-6 ατόμων, αντιπροσωπεύει έκαστη μια επιχείρηση και ανταγωνίζονται μεταξύ τους σε υποθετικό περιβάλλον αγοράς, για να επιτεύξουν συγκεκριμένους στόχους. Οι συμμετέχοντες κάθε ομάδας λαμβάνουν όπως και στην πραγματικότητα σειρά αποφάσεων για πολλές μεταβλητές (πχ πωλήσεις, αποθέματα, προσλήψεις, λειτουργικά έξοδα, επίπεδα παραγωγής κ.α.). Καμία ομάδα- επιχείρηση δεν γνωρίζει τις αποφάσεις της άλλης και πως θα επηρεαστούν αντίστοιχα.

Με αυτή την μέθοδο, αναπτύσσεται η ικανότητα λήψης αποφάσεων, οργάνωσης (οργάνωση και ορισμός ρόλων των μελών της), προγραμματισμού και ηγεσίας.

Αρνητικό είναι το μεγάλο κόστος εφαρμογής, ιδιαίτερα με την χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών και η ανάγκη να έχουν οι όλοι εκπαιδευόμενοι ορισμένο επίπεδο γνώσεων ή εμπειριών (Δήμου, 2003).

2.5.ιε. ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ

Είναι παθητική μέθοδος μάθησης όπου βασίζεται στη διάλεξη, σε αίθουσες διδασκαλίας. Παραδίδονται από ειδικούς, έμπειρα στελέχη και πανεπιστημιακούς μαθήματα (διάρκειας λίγων ημερών ή μηνών), σε συγκεκριμένα γνωστικά πεδία, όπως ηγεσία, επίβλεψη υφισταμένων, λήψη αποφάσεων, μάρκετινγκ, χρηματοοικονομικά, κ.ά.

Διοργανωτές μπορεί να είναι οι ίδιες οι επιχειρήσεις, εκπαιδευτικοί οργανισμοί, σύλλογοι εργαζομένων, πανεπιστημιακά ιδρύματα, επαγγελματικοί φορείς, επιστημονικοί σύλλογοι και κρατικοί φορείς (όπως Υπουργεία, Νομαρχίες, κ.ά.). Μιας

και σημαντικό μέρος του κόστους διοργάνωσης σεμιναρίων καταβάλλεται από την Ευρωπαϊκή Ένωση, αυτή η μέθοδος εκπαίδευσης εφαρμόζεται από πολλές επιχειρήσεις. Για να είναι αποτελεσματική η εκπαιδευτική μέθοδος των σεμιναρίων (μαθήματα, διάρκεια, αντικείμενο, διδάσκοντες, πρακτική εξάσκηση), η επιχείρηση θα πρέπει να εξασφαλίζει πως το σεμινάριο θα καλύπτει ικανοποιητικά τις ανάγκες των εκπαιδευόμενων.

Αυτό δεν είναι πάντοτε εφικτό με τα πακέτα σεμιναρίων που κυκλοφορούν στην αγορά. Δεν καλύπτουν τις ειδικευμένες ανάγκες κάθε επιχείρησης αλλά στοχεύουν στην κάλυψη γενικότερων εκπαιδευτικών αναγκών πολλών επιχειρήσεων (Δήμου, 2003).

2.5.ιστ. ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ/ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ (ΜΕΤΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ)

Είναι μέθοδος που εφαρμόζεται τελευταία στην χώρα μας και αφορά συγκεκριμένα πανεπιστημιακά ιδρύματα που προσφέρουν σειρά μαθημάτων, σε επίπεδο μάστερ, για ανώτατα στελέχη (π.χ. οικονομικό πανεπιστήμιο Αθηνών) ή μεταπτυχιακά προγράμματα ειδικού ενδιαφέροντος π.χ. διοίκησης ολικής ποιότητας, χρηματοοικονομικά (Πανεπιστήμιο Πειραιώς, 2008). Προγράμματα μάστερ σε Διοίκηση Επιχειρήσεων (M.B.A.) προσφέρονται από κρατικά πανεπιστήμια και ιδιωτικούς εκπαιδευτικούς οργανισμούς, έχουν την δυνατότητα να παρακολουθήσουν και στελέχη επιχειρήσεων.

Παρόλο που η ζήτηση για μεταπτυχιακά προγράμματα, από πλευράς επιχειρήσεων και στελεχών είναι μεγάλη, η αποτελεσματικότητα, εξαρτάται από τον αριθμό των εκπαιδευόμενων, τις γνώσεις και το ενδιαφέρον τους. Η ποσότητα και η ποιότητα μάθησης επηρεάζονται από την σχετικότητα του προγράμματος με την διοικητική πραγματικότητα και τις εξατομικευμένες ανάγκες των στελεχών (Δήμου, 2003).

2.5.ιζ. ΔΙΑΛΕΞΕΙΣ

Είναι ακόμη μια μέθοδος εκπαίδευσης στελεχών, όπου ο ομιλητής κατέχοντας το θέμα σε βάθος, συμπληρώνει την θεωρητική τους εκπαίδευση. Η μάθηση είναι μονόδρομη και χωρίς αυτενέργεια, συνδυαζόμενη με συζήτηση προστίθενται από τον ομιλητή πληροφορίες ή γνώσεις που δεν απορροφήθηκαν κατά την θεωρητική εκπαίδευση.

2.5.η. ΠΡΟΤΥΠΟΠΟΙΗΣΗ Ή ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ (Behavior Modeling)

Τα εκπαιδευόμενα στελέχη (συνήθως κατώτερα ή μεσαία), καλούνται παρακολουθώντας σε φιλμ μια υποδειγματική συμπεριφορά αντιμετώπισης κατάστασης, να την αντιγράψουν και να την μεταφέρουν στον εργασιακό τους χώρο.

Κατά τη μέθοδο αυτή ο εκπαιδευόμενος μαθαίνει παρατηρώντας ή βλέποντας, παρά ακούγοντας παθητικά τον διδάσκοντα (Social Learning).

Η συγκεκριμένη μέθοδος, είναι κατάλληλη για την ανάπτυξη ικανοτήτων στις διαπροσωπικές σχέσεις δηλαδή, επιβολή πειθαρχικών ποινών, αντιμετώπιση παραπόνων, ελέγχου ακατάλληλης συμπεριφοράς, εισαγωγής αλλαγών, παροχής οδηγιών και συμβουλών, κ.α.

Η μέθοδος βασίζεται στα εξής βήματα:

- α. Ο εκπαιδευτής αναφέρεται στο θέμα που πρόκειται να διδαχθεί.
- β. Προβάλλεται ταινία με συγκεκριμένη υποδειγματική συμπεριφορά
- γ. Οι εκπαιδευόμενοι υποδύονται ρόλους-συμπεριφορές που αφορούν την ίδια ή ανάλογη κατάσταση
- δ. Σχολιάζεται – κριτικάρεται – επαινείται από τον εκπαιδευτή, η συμπεριφορά των εκπαιδευόμενων
- ε. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι ενθαρρύνονται, να δείξουν αυτή την ορθή συμπεριφορά στο χώρο της δουλειάς τους (Δήμου, 2003).

2.5.ιθ. ΣΥΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ

Είναι μέθοδος ανάλυσης διαπροσωπικών «συναλλαγών»- επικοινωνιών, και στοχεύει στο να αποκτήσουν τα στελέχη γνώσεις και ικανότητες. Έτσι θα εξηγούν και θα ελέγχουν το γιατί και το πώς της δικής τους επικοινωνίας, συνάμα και της επικοινωνίας των υφισταμένων τους, ώστε να βελτιώνεται το εργασιακό κλίμα.

Το πώς επικοινωνεί ο καθένας, ειδικότερα πως συμπεριφέρεται σε κάποιον, εξαρτάται από την κατάσταση του «εγώ» στην οποία βρίσκεται. Έτσι, οι εκπαιδευόμενοι μαθαίνουν να αναγνωρίζουν και να αναλύουν τις τρεις καταστάσεις του «εγώ», την «γονεϊκή», την «ενήλικη» και την «παιδική» (Δήμου, 2003).

2.5.κ. ΜΕΘΟΔΟΣ ΗΓΕΣΙΑΣ Vroom – Yetton

Αφορά πρόγραμμα ανάπτυξης στελεχών, που επικεντρώνεται στη λήψη αποφάσεων. Βάση έχει τη θεωρία ηγεσίας δύο συγγραφέων (Vroom – Yetton στον Δήμου, 2003) η

οποία εξηγεί πως οι ηγέτες πρέπει να λαμβάνουν τις αποφάσεις τους, βασιζόμενοι σε συγκεκριμένα κριτήρια όπως: ποιότητα, αποδοχή και χρόνος λήψης απόφασης. Οι υφιστάμενοι συμμετέχουν ανάλογα με το είδος της απόφασης.

Στο συγκεκριμένο πρόγραμμα εκπαίδευσης, διδάσκεται στα στελέχη τα βασικά στοιχεία της θεωρίας αυτής. Συνάμα, μαθαίνουν να χρησιμοποιούν δέντρο λήψης αποφάσεων, για να προσδιορίσουν το πιο αποτελεσματικό στυλ ηγεσίας δηλαδή, αν θα είναι αυταρχικό ή συμμετοχικό και σε ποιο βαθμό.

2.5.κα. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΕΥΑΙΣΘΗΣΙΑΣ

Είναι εκπαίδευση εργαστηριακής μορφής, η οποία στοχεύει στην αύξηση της αυτογνωσίας των εκπαιδευομένων και την κατανόηση της συμπεριφοράς των άλλων, ώστε να βελτιωθούν και αναπτυχθούν η διαπροσωπική ευαισθησία και οι διαπροσωπικές σχέσεις. Η μέθοδος είναι γνωστή και ως εκπαίδευση ομάδων (T- Group Training), λειτουργεί ως εξής: μια ομάδα εκπαιδευόμενων, έως δέκα άτομα, συναντιούνται σε μια αίθουσα και συζητούν όχι προκαθορισμένα θέματα, με ένα συντονιστή συζήτησης. Με την συζήτηση, ενθαρρύνονται και προκαλούνται να εκφράσουν με ειλικρίνεια τα αισθήματά τους, να πουν πως 'βλέπουν' ο ένας τον άλλον και πως αξιολογούν την συμπεριφορά του. Επίσης, τι αισθήματα και αντιδράσεις τους προκαλεί. Για να έχει θετικά αποτελέσματα αυτή η εκπαίδευση θα πρέπει οι εκπαιδευόμενοι να δεχθούν τις συμπεριφορές των άλλων, που συνήθως δεν θα δεχόντουσαν. Παράλληλα, να μην αισθάνονται δυσκολία ή πίεση στην ειλικρινή έκφραση των αισθημάτων τους για τους άλλους. είτε λόγω συστήματος αξιών είτε σεβασμού στον ανώτερο, είτε συναδελφικής αλληλεγγύης είτε φόβου παρεξήγησης, κ.λπ. Βέβαια, αυτή η μέθοδος δεν εφαρμόζεται τόσο σήμερα όσο στο παρελθόν, έχει θερμούς υποστηρικτές, αλλά και αρκετούς επικριτές όσον αφορά την αποτελεσματικότητα της (Δήμου, 2003).

2.5.κβ. ΕΠΑΝΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Χρήση αυτής γίνεται ή για να εκπαιδευτούν εργαζόμενοι που απέδειξαν, έμπρακτα, ότι δεν μπόρεσαν, για διαφορετικούς λόγους, να αφομοιώσουν την προηγούμενη εκπαίδευση τους. Είτε δεν ολοκλήρωσαν την βασική εκπαίδευση και αυτό φάνηκε στην πράξη, είτε αυτή ήταν ελλιπής. Τέλος, μπορεί να κρίθηκε αναγκαίο ένα 'φρεσκάρισμα' στις αρχικές τους γνώσεις το οποίο θα βοηθούσε στη βελτίωση της απόδοσης τους (Δήμου, 2003).

2.5.κγ. ΕΝΕΡΓΟΣ ΜΑΘΗΣΗ (Action Learning)

Αυτή η μέθοδος είναι κατάλληλη για μεσαία και ανώτερα στελέχη, ενώ συνδυάζει τη μάθηση στην αίθουσα διδασκαλίας και την μάθηση μέσω εκτέλεσης συγκεκριμένου έργου στον χώρο εργασίας. Η Ενεργός μάθηση προτάθηκε από τον Reg Revans (Δήμου, 2003), στην Αγγλία στην δεκαετία του 1970, και κύριο σκοπό είχε την εκπαίδευση των στελεχών στη λήψη αποφάσεων. Βάση της έχει την μέθοδο της πολλαπλής διοίκησης.

Σύμφωνα με την μέθοδο, στα υπό εκπαίδευση στελέχη ανατίθεται ένα project, σε κάποιο άλλο τμήμα ή διεύθυνση εντός της επιχείρησης, ή και σε συνεργαζόμενους οργανισμούς του δημοσίου. Το project αφορά την ανάλυση ενός πολύπλοκου πραγματικού προβλήματος εκτός της ειδικότητάς τους, το οποίο υπάρχει στο τμήμα ή την διεύθυνση, και τη λήψη απόφασης. Για αυτό τον λόγο, η πλήρης απασχόληση των στελεχών διαρκεί μερικούς μήνες.

Η λειτουργία της μεθόδου είναι η εξής: οι εκπαιδευόμενοι, για διάστημα περίπου δυο εβδομάδων, παρακολουθούν μαθήματα διοικητικής, λήψης αποφάσεων, μεθοδολογίας έρευνας ενώ λαμβάνουν οδηγίες για την επίλυση του προβλήματος. Έπειτα, επικεντρώνονται για μερικές εβδομάδες ή μήνες, με την ανάλυση και την επίλυση του. Παράλληλα, επικεντρώνονται σε διάφορα projects, συναντώνται ως ερευνητική ομάδα, ανταλλάζουν πληροφορίες και συζητούν την πρόοδο του έργου τους. Νέα σειρά μαθημάτων στην αίθουσα διδασκαλίας μπορεί να πραγματοποιηθεί αν διαπιστωθούν ελλείψεις ή κενά στην μεθοδολογία ή στον τρόπο ανάλυσης του προβλήματος. Τέλος τα αποτελέσματα του έργου τους παρουσιάζονται ενώπιον της ανώτατης διοίκησης.

2.5.κδ. ΚΕΝΤΡΑ ΕΚΤΙΜΗΣΗΣ/ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Σύμφωνα με τον Δήμου (2003), είναι μέθοδος επιλογής υποψηφίων στελεχών. Για να διαπιστωθούν οι στάσεις, οι ικανότητες και τα ταλέντα των υποψηφίων στελεχών στην άσκηση διοίκησης (λήψη αποφάσεων, ηγεσία, συνεργατικότητα, διευθέτηση συγκρούσεων), λαμβάνουν μέρος σε σειρά ασκήσεων και δραστηριοτήτων: γραπτές δοκιμασίες, υπόδηση ρόλων, μέτρηση- ανάλυση στάσεων, ομαδικές συζητήσεις, διοικητικά παιχνίδια, κ.α.

Τα κέντρα εκτίμησης/αξιολόγησης, χρησιμοποιούνται ως μέθοδος ανάπτυξης με στόχο:

1. Την διαπίστωση των ικανοτήτων των στελεχών και την ανάπτυξη και των διοικητικών ικανοτήτων, με τη συμμετοχή στις ασκήσεις- δραστηριότητες).

2. Βασιζόμενοι στα αποτελέσματα της αξιολόγησης, να πάρουν οδηγίες και συμβουλές, για το τι και πως πρέπει να κάνουν, ώστε να βελτιώσουν τα αδύνατα σημεία τους.

2.5.κε. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΕΠΙΒΙΩΣΗΣ (Outdoor Training)

Μιας και ο κόσμος των επιχειρήσεων είναι ανταγωνιστικός και γεμάτος προκλήσεις, τα στελέχη πρέπει να έχουν θάρρος κι αυτοπεποίθηση, για να τις αντιμετωπίσουν. Επίσης, απαραίτητη είναι η ομαδική προσπάθεια και η συμβολή όλων για να αντιμετωπιστεί το μέγεθος και η δυσκολία των προβλημάτων. Στις ΗΠΑ τα τελευταία χρόνια, επιχειρήσεις όπως η General Foods, Xerox, General Electric, Burger King, Sears κ.α., στέλνουν τα ανώτατα στελέχη τους σε περιπετειώδη και επικίνδυνα ταξίδια– για μερικές μέρες– με σκοπό να δοκιμασθεί η σωματική αλλά κυρίως η ψυχική αντοχή τους σε αντίξοες και επικίνδυνες φυσικές συνθήκες, ώστε να αυξήσουν την αυτοπεποίθηση τους, να εκτιμήσουν την ομαδικότητα και αλληλοβοήθεια, να επαναξιολογήσουν τους προσωπικούς τους στόχους και προσπάθειες και ακόμη να εκτονωθούν στο φυσικό περιβάλλον.

Παρά τα όλα θετικά αποτελέσματα της μεθόδου, που αναφέρονται από τις επιχειρήσεις που την εφαρμόζουν, καλό θα είναι να διατηρούνται επιφυλάξεις για το αναγκαίο μιας τέτοιας εκπαίδευσης και για τα αναμενόμενα αποτελέσματα της. Πριν την εφαρμογή μιας τέτοια μεθόδου θα πρέπει να λαμβάνονται σοβαρά υπόψη η προσωπικότητα, η κουλτούρα και η επιθυμία τους των στελεχών να συμμετάσχουν σε ένα ταξίδι επιβίωσης (Δήμου, 2003).

2.5.κστ. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ “ΝΕΑΣ ΕΠΟΧΗΣ” (New Age (NA) Training)

Έχοντας διαπιστωθεί, η ανάγκη των εργαζομένων να έχουν κοινό σύστημα αξιών, κοινές παραδοχές και αντιλήψεις, ώστε να λειτουργούν ως πραγματική ομάδα, να διατηρούν και να προάγουν την εταιρική κουλτούρα. Γι αυτούς τους λόγους οδηγήθηκαν μερικές επιχειρήσεις στην υιοθέτηση της σύγχρονης μεθόδου εκπαίδευσης “Νέας Εποχής”. Είναι μέθοδος εκπαίδευσης εντός της αίθουσας διδασκαλίας όπου τα μαθήματα– ασκήσεις διαρκούν, από μερικές ημέρες έως μερικές εβδομάδες. Ως μέλη της ομάδας, οι εκπαιδευόμενοι ενώπιων άλλων, καλούνται και προκαλούνται να αποκαλύψουν τον συναισθηματικό και ψυχικό τους κόσμο, επίσης προσωπικά συμβάντα (π.χ. με τους γονείς τους, την/τον σύζυγο, τα παιδιά τους). Στην εκπαίδευση περιλαμβάνονται τεχνικές διαλογισμού, γιόγκα, αυτοεπίγνωσης, καταγιγισμού ιδεών και

άλλων τεχνικών αλλαγής συμπεριφοράς. Αυτά στοχεύουν στο να αλλάξουν οι εκπαιδευόμενοι: στάσεις, αξίες, πεποιθήσεις, πιστεύω και εν τέλη συμπεριφορά.

Η μέθοδος αυτή έχει δεχθεί έντονη κριτική, ότι βασίζεται στη φιλοσοφία της πλύσης εγκεφάλου (όπως είναι η γιαπωνέζικη μέθοδος εκπαίδευσης στελεχών ‘Hell – Camp’, ή οι τεχνικές ελέγχου του μυαλού κ.α.), ότι παραβιάζει την ιδιωτικότητα των ατόμων, προσβάλλει την προσωπικότητα τους και ότι απαιτεί από τους εκπαιδευόμενους να αλλάξουν τα θρησκευτικά τους πιστεύω. Η παραπάνω κριτική εγείρει θέματα ηθικής και θα πρέπει άρα η συμμετοχή των εργαζομένων να είναι προαιρετική. Αν και σε προσωπικό επίπεδο μπορεί να μάθει πολλά εν τούτοις, είναι αμφίβολη η μεταφορά αυτής της γνώσης στον εργασιακό χώρο (Δήμου, 2003).

2.5.κζ. ΣΥΣΚΕΨΕΙΣ

Κατά τον Χυτήρη (2001), με συσκέψεις όπου ο επικεφαλής μιας ολιγάριθμης ομάδας συσκεπτόμενων ατόμων με βάση ένα οργανωμένο σχέδιο ανάπτυξης ενός θέματος, συζητά με αυτούς το θέμα, προκαλεί ερωτήσεις και ανταλλαγές απόψεων μεταξύ τους, κατευθύνει τη συζήτηση στο στόχο της σύσκεψης και επιτυγχάνει την εκμάθηση του αντικειμένου που αφορούσε η σύσκεψη, με την ενεργό συμμετοχή των παρισταμένων προσώπων.

2.6 ΕΠΙΛΟΓΗ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ ΜΕΘΟΔΟΥ

Σύμφωνα με τους Σκουλά και Οικονομάκη (1998), δεν υπάρχει και δεν θα μπορούσε να υπάρχει μια συγκεκριμένη μέθοδος ή τεχνική εκπαίδευσης ή ανάπτυξης που έχει ολική εφαρμογή σε διαφορετικές συνθήκες και εξυπηρετεί διαφορετικές ανάγκες.

Προφανώς το είδος της εκπαίδευσης, είτε αυτό αφορά βασικές δεξιότητες, είτε διευθυντικές ικανότητες μέσω επιπέδου ή ακόμα και ηγετικές λειτουργίες στα υψηλότερα επίπεδα της ιεραρχίας, προσδιορίζει και τις μεθόδους, τις τεχνικές, και τα μέσα που πρέπει να χρησιμοποιούνται για το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα.

Στην επιλογή όμως της καλύτερης μεθόδου ή τεχνικής, υπεισέρχονται και άλλα κριτήρια, τα οποία πρέπει να συνεκτιμώνται και είναι τα εξής:

- ✓ Η σχέση κόστους / ωφέλειας
- ✓ Το επιθυμητό περιεχόμενο του προγράμματος
- ✓ Οι αρχές της μάθησης
- ✓ Η καταλληλότητα των εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού
- ✓ Οι προτιμήσεις και οι δυνατότητες του εκπαιδευόμενου σε σχέση με εκείνες του εκπαιδευτή

Κάθε διαφορετική μέθοδος που χρησιμοποιείται έχει και διαφορετικά χαρακτηριστικά. Η μέθοδος της διάλεξης, για παράδειγμα, που συνεπάγεται χαμηλό σχετικό κόστος, μπορεί να είναι πιο κατάλληλη για την μετάδοση γνώσεων θεωρητικού περιεχομένου, ενώ στην περίπτωση της πρακτικής εκπαίδευσης των πιλότων, το κόστος δεν αποτελεί καν αντικείμενο προβληματισμού.

Στην περίπτωση της εκπαίδευσης για το χειρισμό μικροϋπολογιστών, ίσως ένας συνδυασμός ολίγης θεωρίας και πολλής άσκησης πάνω στο μηχάνημα, πιθανόν να ενδείκνυται περισσότερο. Στην εκπαίδευση υπαλλήλων λιανικής πώλησης, μια πιο ισόρροπη κατανομή του χρόνου σε θεωρία και πρακτική, να φέρει τα καλύτερα αποτελέσματα.

Σε κάθε περίπτωση η επιχείρηση, με βάση τους διαμορφωμένους στόχους της και τις καταγεγραμμένες εκπαιδευτικές τις ανάγκες, επιλέγει το πρόγραμμα και τις μεθόδους εκπαίδευσης και ανάπτυξης που της ταιριάζει. Κρίσιμης σημασίας γι' αυτό το σκοπό είναι ο ρόλος του υπεύθυνου εκπαίδευσης και ανάπτυξης της επιχείρησης που έχει τον κυρίαρχο ρόλο του σχεδιασμού και συντονισμού όλων των σχετικών προγραμμάτων με την ενεργό, βεβαίως, συμμετοχή και κάλυψη των λειτουργικών στελεχών (line managers) και της διοίκησης της εταιρείας.

2.7 ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Απ' ότι είδαμε έως τώρα, η δουλειά του υπευθύνου για την εκπαίδευση είναι, ουσιαστικά, εργασία διευθυντική αφού περιλαμβάνει προγραμματισμό, οργάνωση, δημιουργία κινήτρων, επικοινωνία και έλεγχο. Ανεξάρτητα από το ποια είναι τα καθήκοντα των υπευθύνων εκπαίδευσης στο παρελθόν, σήμερα πια ο υπεύθυνος εκπαίδευσης οργανώνει, εγκαινιάζει και ελέγχει την εκπαίδευση, δεν είναι ένας απλός επόπτης διδασκαλίας. Η διοίκηση της εκπαίδευσης είναι πλέον εξαιρετικά πολυσύνθετη, πράγμα που σημαίνει ότι όλο και περισσότερος χρόνος του υπευθύνου αφιερώνεται στις επαφές με εξωτερικούς φορείς όπως κολλέγια, εμπορικές γνώσεις, άλλους εκπαιδευτές. Επίσης, στα καθήκοντα του υπευθύνου εκπαίδευσης είναι η συγγραφή και η παραγωγή ενός μεγάλου αριθμού οργανωτικών εντύπων. Έτσι, λοιπόν ενώ η ευθύνη της οργάνωσης, της παροχής εξειδικευμένων συμβουλών για την εκπαίδευση, της διοικητικής υποστήριξης και γενικής βοήθειας περιλαμβάνεται στα καθήκοντα του υπευθύνου εκπαίδευση, η διενέργεια της πραγματικής εκπαίδευσης ανατίθεται ολοένα και περισσότερο στους μάνατζερ γραμμής, στους επόπτες, στο τεχνικό προσωπικό, σε συμβούλους ή σε εξωτερικούς εκπαιδευτές οι οποίοι

προέρχονται από κολλέγια, ιδρύματα ανώτερης εκπαίδευσης και πανεπιστήμια (Σκουλάς και Οικονομάκη, 1998).

2.8 Η ΤΕΧΝΙΚΗ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Κατά τους Σκουλά και Οικονομάκη (1998), η διδασκαλία μιας δεξιότητας γίνεται καλύτερα αντιληπτή εάν την εξετάσουμε με την μορφή βημάτων όπως: Προετοιμασία του Εκπαιδευόμενου, Επίδειξη Δεξιότητας, ο Εκπαιδευόμενος Εξασκείται στη Δεξιότητα, ο Εκπαιδευόμενος Τοποθετείται στο Καθήκον. Στο σημείο αυτό πρέπει να τονιστεί ότι, οποιαδήποτε στιγμή καθ' όλη την διάρκεια της εκπαιδευτικής διαδικασίας, ο διδάσκων πρέπει να είναι σε θέση να απαντήσει σε ερωτήσεις.

1ο βήμα: ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ

Ο διδάσκων πρέπει να είναι πολύ καλά προετοιμασμένος, και πρέπει να γνωρίζει

- ✓ Ποιος πρόκειται να εκπαιδευτεί
- ✓ Ποίοι είναι οι στόχοι της εκπαίδευσης (δηλαδή, τι πρέπει να επιτευχθεί κατά τη διάρκεια της)
- ✓ Πόσος χρόνος είναι διαθέσιμος για την εκπαίδευση

Ο διδάσκων πρέπει να αναλύσει και διαχωρίσει την εργασία σε επιμέρους στοιχεία:

- ✓ Καταγράφοντας κάθε διακριτική λειτουργία ή κίνηση
- ✓ Τονίζοντας σε κάθε στάδιο και πριν προχωρήσει στο επόμενο, τα βασικά σημεία και οποιαδήποτε κρίσιμη λεπτομέρεια εντάσσεται σε αυτά (όπως για παράδειγμα, τον έλεγχο ότι μια βίδα έχει βιδωθεί καλά, λεπτομέρεια που εντάσσεται στο βασικό σημείο « έλεγχος ασφάλειας »
- ✓ Καταγράφοντας εργαλεία, εξοπλισμό ασφαλείας και ρουχισμό, εκπαιδευτικά εγχειρίδια, υλικό κ.α.
- ✓ Καταρτίζοντας κατάλογο εκπαίδευσης (κατάλογο όλων των σημείων που θα πρέπει να καλυφθούν με σωστή και λογική σειρά)

2ο βήμα: ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΤΟΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΟΥ

Με αυτό τον τρόπο είναι προετοιμασμένος εκπαιδευτής και διασφαλίζετε πως ο εκπαιδευόμενος είναι έτοιμος να μάθει:

- ✓ Ο εκπαιδευόμενος προσεγγίζετε φιλικά και βοηθάτε να περιέλθει σε ήρεμη κατάσταση
- ✓ Γίνεται σαφής αναφορά στις γνώσεις που θα λάβει ο εκπαιδευόμενος

- ✓ Έπειτα, ο εκπαιδευτής ανακαλύπτει πόσες από τις γνώσεις που πρόκειται να διδαχθούν τις κατέχει ήδη ο εκπαιδευόμενος

3ο βήμα: ΕΠΙΔΕΙΞΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΑΣ

Σε αυτό το σημείο, υποδεικνύεται από τον εκπαιδευτή το συγκεκριμένο καθήκον ή δεξιότητα:

- ✓ Επιδεικνύει πλήρως το καθήκον σε κανονική ταχύτητα
- ✓ Για τη διασφάλιση ότι ο εκπαιδευόμενος γνωρίζει ακριβώς τι γίνεται και για ποιο λόγο, επιδεικνύει το καθήκον σταδιακά και αργά
- ✓ Ανάλογα με τις επιταγές της περίπτωσης, επαναλαμβάνει το προηγούμενο στάδιο
- ✓ Για να εμπεδωθεί το καθήκον, θα πρέπει ο εκπαιδευτής να ολοκληρώσει την επίδειξη με την εκτέλεση του σε κανονική ταχύτητα αρκετές φορές

4ο βήμα: Ο ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΟΣ ΕΞΑΣΚΕΙΤΑΙ ΣΤΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΑ

Ο εκπαιδευτής βάζει τον εκπαιδευόμενο να εκτελέσει το καθήκον μόνος του, διασφαλίζοντας ότι:

- ✓ Το καθήκον εκτελείται με αργούς ρυθμούς
- ✓ Ο εκπαιδευτής εξηγεί λεκτικά τι γίνεται παράλληλα με την επιτέλεση του καθήκοντος
- ✓ Εντοπίζονται τα λάθη, επισημαίνονται στον εκπαιδευόμενο και διορθώνονται
- ✓ Επακολουθούν απόπειρες, πραγματοποιούμενες σε κανονική ταχύτητα

5ο βήμα: Ο ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΟΣ ΤΟΠΟΘΕΤΕΙΤΑΙ ΣΤΟ ΚΑΘΗΚΟΝ

Όταν ο εκπαιδευόμενος ολοκληρώσει την εξάσκηση ικανοποιητικά, ο εκπαιδευτής βάζει τον εκπαιδευόμενο να ξεκινήσει το καθήκον κανονικά. Πρώτα πρέπει, να διασφαλίσει ότι ο εκπαιδευόμενος:

- ✓ Για την αρχή πως δεν έχει πολύ υψηλούς στόχους
- ✓ Έχει διαρκώς κάποιον δίπλα του, αν όχι τον ίδιο τον εκπαιδευτή, που να μπορεί να τον συμβουλεύσει και να τον βοηθήσει
- ✓ Αρχικά γίνεται τακτικός έλεγχος της εργασίας και στην συνέχεια παρακολούθηση
- ✓ Ο εκπαιδευόμενος, όταν επιτυγχάνει τις επιδιωκόμενες επιδόσεις λαμβάνει τον ανάλογο έπαινο.

2.9 Η ΚΑΜΠΥΛΗ ΤΗΣ ΜΑΘΗΣΗΣ

Εμπειρικά γνωρίζουμε πως η μάθηση δεν έχει σταθερό ρυθμό. Στην αρχή η πρόοδος είναι αισθητά αργή, απροσδόκητα ανοδική, έπειτα ακολουθεί μικρή πρόοδος όπου διαρκεί για αρκετά μεγάλο χρονικό διάστημα. Μετά την επίτευξη της προαναφερθείσας προόδου θα υπάρξει μια μικρή τελική άνοδος, χωρίς μεγάλη προσπάθεια (Σκουλάς και Οικονομάκη, 1998).

2.9.α. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Η εκπαίδευση, όπως κάθε άλλη διαδικασία, απαιτεί την αναθεώρηση της σε τακτά διαστήματα. Έχει υιοθετηθεί από μερικές επιχειρήσεις η διαρκής αξιολόγηση της εκπαίδευσης, ενώ άλλες προτιμούν ανά τακτά χρονικά διαστήματα, να εξετάζουν συγκεκριμένα εκπαιδευτικά προγράμματα (π.χ. ένταξη ή εποπτικό πρόγραμμα). Δύο βασικά ερωτήματα τα οποία πρέπει να λαμβάνει υπ' όψιν της η αξιολόγηση και να απαντά, είναι τα ακόλουθα.

1. Για να έχει όφελος και η επιχείρηση, η δαπάνη για την εκπαίδευση, θα πρέπει να είναι οικονομική και μετά την εκπαίδευση η επιχείρηση να γίνει αποδοτικότερη, επικερδέστερη και ασφαλέστερη. Σε αυτά τα ερωτήματα, απαντούν οι ειδικοί της εκπαίδευσης και οι λογιστές.

2. Η εκπαίδευση, θα θεωρηθεί επιτυχής εάν αποδειχθεί ότι οι στόχοι της εκπαίδευσης έχουν επιτευχθεί και ο διαθέσιμος αριθμός εργαζομένων ήταν κατάλληλος τη στιγμή που χρειαζόταν. Ο επόπτης εξετάζοντας, τη θέση του τμήματος, κρίνει εάν οι εκπαιδευόμενοι ανέβασαν τα επίπεδα δεξιοτήτων τους ως προς τις απαιτήσεις της εργασίας. Παράλληλα, συνυπολογίζεται και ο απαιτούμενος χρόνος για την ολοκλήρωση της εκπαίδευσης.

Κάποια είδη εκπαίδευσης σχετιζόμενα με αλλαγές στην συμπεριφορά είναι δύσκολο να αξιολογηθούν επακριβώς διότι, ανεξάρτητα από την εκπαίδευση, για αυτές τις αλλαγές πιθανώς συμβάλουν και άλλες αιτίες. Το ίδιο και αρκετά προαναφερόμενα εκπαιδευτικά προγράμματα που απέχουν με τα εντός της επιχείρησης.

Η ποσοτικοποίηση των οφελών του μακροχρόνιου εξωτερικού εκπαιδευτικού προγράμματος μάνατζμεντ, συναντά δυσκολία στη βραχυχρόνια ποσοτικοποίηση. Τα συμπεράσματα που εξάγουμε μετεκπαιδευτικά, είναι τα ακόλουθα:

1. Ποιες είναι οι πρόσθετες γνώσεις και δεξιότητες που αποκτήθηκαν από τους εκπαιδευόμενους

2. Την σχετικότητα της εκπαίδευσης με την παρούσα εργασία, με την επόμενη εργασία, συνάμα με την προσωπική ανάπτυξη του εκπαιδευόμενου
3. Το κατά πόσο ήταν σχετικές και αποτελεσματικές οι μέθοδοι και οι τεχνικές εκπαίδευσης που χρησιμοποιήθηκαν (Σκουλάς και Οικονομάκη, 1998).

2.9.β. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Οι προαναφερθείσες αρχές, μέθοδοι και τεχνικές εκπαίδευσης, θεωρούνται αξιόλογες από την στιγμή που προωθούν την βελτίωση των εργαζομένων.

Η εκπαίδευση του εργαζομένου πραγματοποιείται αφού κατατοπιστεί στις απαιτήσεις, στις συνθήκες εργασίας και εγκλιματιστεί στο εργασιακό περιβάλλον του. Με την εκπαίδευση, προάγεται η ευσυνειδησία του εργαζομένου, η επαφή του με τις νέες τεχνικές και βοηθάτε η προσπάθεια του για ιεραρχική εξέλιξη.

Διαρκής και προγραμματισμένη σε όλα τα στάδια πρέπει να είναι η εκπαίδευση, ελεγχόμενη και αξιολογήσιμη πρέπει να είναι η απόδοσή του. Επιτυχία της αξιολόγησης γίνεται με εξετάσεις, τεστ, ερωτηματολόγια, συνεντεύξεις, συγκρίσεις με άλλους συν-εκπαιδευόμενους ή και με πρότυπα.

Οι επιχειρήσεις επενδύουν χρόνο και σημαντικά χρηματικά ποσά στην προγραμματισμένη εκπαίδευση, διότι είναι αναγκαία, αποτελεσματική και αποδοτική. Η αποτελεσματικότητα της εκπαίδευσης προάγεται, με την συνέπεια των εκπαιδευομένων και ευσυνείδητη επιθυμία τους για μάθηση (Δήμου, 2003).

2.9.γ. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Ολοκλήρωση της εκπαιδευτικής διαδικασίας συνεπάγεται, αξιολόγησή της και ως αξιολόγηση της «ορίζεται η συστηματική συλλογή και εκτίμηση στοιχείων και πληροφοριών που αφορούν την επίτευξη των προκαθορισμένων στόχων, κάθε εκπαιδευτικού προγράμματος» (Τερζίδης και Τζωρτζάκης 2004). Παρόλο που συζητείται η αναγκαιότητα της εκπαίδευσης και σε επίπεδο επιχείρησης, σε εθνικό και κοινοτικό επίσης. Για την αξιολόγησή τους καταβάλλεται μικρή προσπάθεια για την αξιολόγηση των εκπαιδευτικών ενεργειών- προγραμμάτων και αυτό ισχύει σε παγκόσμιο επίπεδο. Η συνήθης αξιολόγηση, αρκείται στη συμπλήρωση ερωτηματολογίων από τους εκπαιδευόμενους, στην άτυπη πληροφόρηση και τα αξιολογικά σχόλια των εκπαιδευόμενων και των στελεχών. Για τον προσδιορισμό της αποτελεσματικότητας της εκπαίδευσης προσωπικού από λίγες επιχειρήσεις εφαρμόζονται συστηματικά μέθοδοι αξιολόγησης. Επί παραδείγματι, η Motorola

διαπιστώνει πως για κάθε δολάριο που επενδύει στην εκπαίδευση, κερδίζει 30 δολάρια σε αυξημένη παραγωγικότητα.

Διάφορες αιτίες για την μη συστηματική αξιολόγηση της εκπαίδευσης είναι: ο ανακριβής καθορισμός, η περίοδος του εκπαιδευτικού προγραμματισμού, οι επιδιώξεις κάθε προγράμματος εκπαίδευσης (παροχή γνώσεων, βελτίωση– διαφοροποίηση συμπεριφοράς, κ.ά.), η αύξηση της αποδοτικότητας στη θέση εργασίας και η μεγαλύτερη διοικητική αποτελεσματικότητα. Τροχοπέδη είναι:

- ✓ Η επικρατούσα αντίληψη πως η υπό οποιαδήποτε μορφή εκπαίδευση, είναι ωφέλιμη και γι αυτό δεν χρειάζονται επιμέρους μετρήσεις και αξιολογήσεις.
- ✓ Οι σχεδιαστές εκπαιδευτικών προγραμμάτων, ανεπαρκούν στο να σχεδιάσουν ένα πρόγραμμα και να εφαρμόσουν ένα σχέδιο αξιολόγησης.
- ✓ Τα εκπαιδευτικά προγράμματα, είναι ιδιαίτερα όπως και το είδος τους δηλαδή: ενδο-επιχειρησιακό, θεωρητικό, ομοιογένεια εκπαιδευόμενων)
- ✓ Μη επαρκή μέσα όπως: αξιολογητές, γραμματειακή στήριξη, κ.ά.
- ✓ Έλλειψη συνεργασίας και ενδιαφέροντος εκ μέρους εκπαιδευτών και εκπαιδευομένων για αξιολόγηση.
- ✓ Η έλλειψη ενδιαφέροντος, από τους διοικούντες σε περίπτωση χρηματοδότησης της εκπαίδευσης από την Ευρωπαϊκή Ένωση, τον ΟΑΕΔ, κ.ά.
- ✓ Όταν γίνεται εργαλείο η εκπαίδευση για το «πέρασμα» μιας πολιτικής.
- ✓ Η άποψη ότι δεν επαρκεί ο χρόνος για αξιολόγηση και κατά συνέπεια είναι περιττή (Τερζίδης και Τζωρτζάκης, 2004).

2.9.δ. ΕΠΗΠΕΔΑ Ή ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Στόχος της επιχείρησης (Τερζίδης και Τζωρτζάκης 2004), με την χρήση της εκπαίδευσης, είναι: η μεγιστοποίηση της αποτελεσματικότητάς της από άποψη οργανωτικού και λειτουργικού επιπέδου. Παράλληλα, με την βελτίωση της ικανότητας προσαρμογής και ανταπόκρισης της, στις μεταβαλλόμενες συνθήκες της σύγχρονης επιχείρησης και της κοινωνικής ζωής. Συνεπώς, η αξιολόγηση των επιχειρησιακών εκπαιδευτικών δράσεων είναι απαραίτητο να προσδιορίζει πολυεπίπεδα (ατομικά και επιχειρησιακά) τα αποτελέσματα τα οποία προέκυψαν από την εκπαίδευση. Τα εκπαιδευτικά αποτελέσματα μετρώνται βάση των στόχων ή των κριτηρίων. Το 1967 ο D. Kirpatric (Τερζίδης και Τζωρτζάκης 2004), πρότεινε ανάλυση σε τέσσερα επίπεδα: Αντίδραση, Μάθηση, Συμπεριφορά, Αποτέλεσμα. Για κάθε εκπαιδευτικό πρόγραμμα, αξιολόγηση θα πρέπει να γίνεται και στα τέσσερα επίπεδα, όπως παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα.

Ανάλυση αξιολόγησης σε τέσσερα επίπεδα

Επίπεδο αξιολόγησης	Ερωτήσεις που πρέπει να γίνουν	Μετρήσεις
Αποτέλεσμα	Είναι η επιχείρηση ή μονάδα ή τμήμα σε καλύτερη θέση λόγω της εκπαίδευσης;	Ατυχήματα Ποιότητα Παραγωγικότητα Αποχωρήσεις Ηθικό Κόστη Κέρδη
Συμπεριφορά	Είναι διαφορετική η συμπεριφορά των εκπαιδευθέντων, στη δουλειά, μετά την εκπαίδευση; Χρησιμοποιούν τις δεξιότητες και τις γνώσεις που απέκτησαν κατά την εκπαίδευση τους;	Αξιολόγηση απόδοσης από προϊστάμενο, συναδέλφους, πελάτες υφιστάμενους. Κρίσιμα περιστατικά. Συνέντευξης.
Μάθηση	Σε ποιο βαθμό, οι εκπαιδευθέντες έχουν περισσότερες γνώσεις ή δεξιότητες, μετά την εκπαίδευση (απ' ότι είχαν πριν);	Γραπτές δοκιμασίες Προφορικές εξετάσεις Τεστ απόδοσης Ασκήσεις προσομοίωσης
Αντίδραση	Πόσο ευχαριστημένοι είναι οι εκπαιδευθέντες με αυτό καθ' αυτό το πρόγραμμα εκπαίδευσης. Με τους εκπαιδευτές, τους χώρους και μέσα εκπαίδευσης; το βρίσκουν χρήσιμο και τι προτάσεις κάνουν για να βελτιωθεί;	Ερωτηματολόγια

Πηγή: C. D. Fisher, *et al.*, Human Resource Management, 1996, ό.π.α ., σελ. 393

2.9.ε. ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΑΝΤΙΔΡΑΣΗ

Δείκτης για τον καλό σχεδιασμό, την καλή οργάνωση και υλοποίηση ενός προγράμματος είναι η αντίδραση των εκπαιδευόμενων. Κατά πόσο ήταν ικανοποιητικό το περιεχόμενο, η διάρκεια, οι εκπαιδευτές, το εκπαιδευτικό υλικό, τα οπτικοακουστικά μέσα, οι χώροι εκπαίδευσης, κ.λπ. Η θετική κρίση των εκπαιδευόμενων σχετικά με το πρόγραμμα είναι ένας καλός δείκτης και πρέπει να λαμβάνεται υπόψη. Εντούτοις, δεν σημαίνει πως το πρόγραμμα βοήθησε στην μάθηση ή στην καλύτερη εργασιακή απόδοση των εκπαιδευόμενων, απλά δικαιολογείται η επιλογή και ο σχεδιασμός του προγράμματος, ως διευκόλυνση της μαθησιακής διαδικασίας. Όταν υπάρξει, αρνητική κρίση για προγράμματα (συνολική ή επί μέρους), αφενός δεν προσελκύεται ακροατήριο, αφετέρου δυσχεραίνεται η μάθηση. Με το πέρας της εκπαίδευσης, γίνεται συλλογή των στοιχείων αξιολόγησης, υπό τη μορφή ερωτηματολογίων (τα οποία απαντώνται από τους εκπαιδευόμενους) και τις περισσότερες φορές οι κριτικές είναι θετικές (Τερζίδης και Τζωρτζάκης, 2004).

2.9.στ. ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΜΑΘΗΣΗ

Κατά τους Τερζίδη και Τζωρτζάκη (2004), μάθηση είναι η ενστέρνιση αρχών, εννοιών, πληροφοριών και δεξιοτήτων. Νόημα έχει το τι και πόσα έμαθαν οι εκπαιδευόμενοι και όχι αν έμειναν μόνο ευχαριστημένοι από την μεταδοτικότητα του καθηγητή. Για να διαπιστώσουμε το μαθησιακό επίπεδο των εκπαιδευόμενων, αξιολογούμε το επίπεδο τους πριν το πρόγραμμα, κατά την διάρκειά του και ιδιαίτερα στο τέλος του εκπαιδευτικού προγράμματος. Οι μέθοδοι αξιολόγησης είναι: τα γραπτά διαγωνίσματα – με απάντηση σε ερωτήσεις ανοιχτού τύπου, πολλαπλής επιλογής, σωστού/ λάθους, με προφορικές εξετάσεις, με τεστ απόδοσης και με ασκήσεις προσομοίωσης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Σύμφωνα με τους Wahab *et al* (1998), «...η ακαδημαϊκή, η (τουριστική) βιομηχανία και η κυβέρνηση είναι αναγκαίο να ενώσουν δυνάμεις, να εκπαιδεύσουν και επιμορφώσουν το εργατικό δυναμικό το οποίο απαιτείται για τον σχεδιασμό, την ανάπτυξη και διοίκηση αυτής της υπερ- επιχείρησης του σήμερα και του αύριο.....»

Η δημόσια εκπαίδευση στοχεύει να παρέχει στο άτομο γενικές γνώσεις και την προπαρασκευή του περισσότερο ως πολίτη και όχι ως εργαζόμενο. Ευθύνη επαγγελματικής εκπαίδευσης των πολιτών σε εργασιακά θέματα, έχουν ως επί το πλείστον οι επιχειρήσεις. Αντικειμενικά, μεγάλο ποσοστό ατόμων που θα εργαστεί σε επιχειρήσεις για πρώτη φορά, για να αποκτήσει τις απαιτούμενες πρόσθετες γνώσεις και δεξιότητες για την εργασία του, (θα χρειαστεί πρόσθετη εκπαίδευση, ανάλογα με το αντικείμενο απασχόλησης).

Ουσιώδη επένδυση των επιχειρήσεων, αποτελεί η εκπαίδευση. Γίνεται πρόβλεψη στους ετήσιους προϋπολογισμούς, για τη διάθεση σημαντικού ποσού προς εκπαίδευση των νέων, μετεκπαίδευση των παλαιών και επιμόρφωση των στελεχών.

3.1 ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ & ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ (Ο.Τ.Ε.Κ.)

3.1.α. ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ- ΑΠΟΣΤΟΛΗ

Ο Οργανισμός Τουριστικής Εκπαίδευσης & Κατάρτισης είναι ο εξειδικευμένος κρατικός φορέας παροχής τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην Ελλάδα (ΟΤΕΚ, 2008). Έχει τη μορφή του Ν.Π.Δ.Δ και η εποπτεία του υπάγεται στο Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης. Ιδρύθηκε το 1937,έως σήμερα έχει στελεχωσει την αγορά εργασίας με 200.000 επαγγελματίες του τουρισμού.

Ο Ο.Τ.Ε.Κ. σήμερα περιλαμβάνει την πρώην Σχολή Τουριστικών Επαγγελματιών και τις Σχολές Ξεναγών. Οι Σχολές υπό την νέα τους μορφή σηματοδοτούν το σύγχρονο ρόλο τους για την αναδιοργάνωση και τον εκσυγχρονισμό της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στη χώρα μας. Συγχρόνως, τη δημιουργία σύγχρονου συστήματος πιστοποίησης επαγγελματικών προσόντων στον τομέα του Τουρισμού.

Σήμερα λειτουργούν:

- ✓ 20 σύγχρονες εκπαιδευτικές μονάδες σε 17 πόλεις της Ελλάδας
- ✓ 2 ξενοδοχειακές μονάδες που λειτουργούν κατά τη θερινή περίοδο

- ✓ Σύγχρονα εργαστήρια για πρακτική άσκηση - Εργαστήρια πληροφορικής- Δανειστική βιβλιοθήκη .
- ✓ Γραφείο Διασύνδεσης- Σταδιοδρομίας σε άμεση επαφή με την αγορά εργασίας για την προώθηση της απασχόλησης των αποφοίτων .

Ο Ο.Τ.Ε.Κ. ΠΑΡΕΧΕΙ:

- ✓ Δωρεάν φοίτηση στους Έλληνες μαθητές και στους αλλοδαπούς υπηκόους χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης
- ✓ Δυνατότητα διαμονής και σίτισης στα οικοτροφεία του
- ✓ Αμειβόμενη πρακτική άσκηση
- ✓ Υποτροφίες για σπουδές στο εξωτερικό
- ✓ Εκπαιδευτικές Υποδομές- Ξενοδοχεία

3.1.β. ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ

Ο Ο.Τ.Ε.Κ. παρέχει επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση υψηλού επιπέδου για τα ξενοδοχειακά, επισιτιστικά και τουριστικά επαγγέλματα, σε όλα τα επίπεδα σπουδών.

I. Τριτοβάθμια Εκπαίδευση Ανώτερες Σχολές Τουριστικής Εκπαίδευσης

- Στελέχη Τουριστικών επιχειρήσεων

II. Μεταδευτεροβάθμια Επαγγελματική Εκπαίδευση & Κατάρτιση

Σχολές Ξεναγών

- Ξεναγοί

Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.)

- Τεχνικοί Μαγειρικής Τέχνης
- Ειδικοί Ξενοδοχειακών Υπηρεσιών και Τροφοδοσίας
- Υπάλληλοι Τουριστικών Γραφείων
- Συνοδοί Βουνού
- Ειδικοί Θαλασσοθεραπείας - SPA
- Ειδικοί Λουτροθεραπείας - SPA
- Βοηθοί Προϊσταμένων Ορόφων

III. Δευτεροβάθμια Επαγγελματική Εκπαίδευση

Επαγγελματικές Σχολές (ΕΠΑ.Σ.)

- Υπάλληλοι Υποδοχής - Εστιατορίου
- Μάγειρες
- Ζαχαροπλάστες

IV . Μετεκπαίδευση Εργαζομένων

Τμήματα μετεκπαίδευσης εμπειροτεχνών εργαζομένων και εποχιακά ανέργων.

- Υπάλληλοι Υποδοχής
- Υπάλληλοι Εστιατορίου
- Οροφokόμοι
- Μάγειρες
- Ζαχαροπλάστες

Ο.Τ.Ε.Κ (2008)

3.2 ΙΕΚ ΑΚΜΗ

Με εμπειρία 34 ετών στην εκπαίδευση το ΙΕΚ ΑΚΜΗ (2008), αποτελεί επιλογή για όσους επιθυμούν να εργαστούν στο τουριστικό και ναυτιλιακό κλάδο. Είναι αναγνωρισμένο (Α.Λ.Ζ/10322/Δ.Σ.ΟΕΕΚ) και οδηγεί στην απόκτηση Κρατικού Διπλώματος, το οποίο χορηγεί το Υπουργείο Παιδείας.

ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΕΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ:

- Ειδικός Ξενοδοχειακών Υπηρεσιών & Τροφοδοσίας
- Ειδικός Ναυτιλιακής Κατεύθυνσης
- Τεχνικός Μαγειρικής Τέχνης
- Σεφ Ελληνικής & Διεθνούς Κουζίνας
- Αρτοποιία - Ζαχαροπλαστική
- Βοηθός Εστιατορικής Τέχνης
- Βοηθός Ζαχαροπλαστικής Τέχνης
- Ειδικός Τουριστικού Πρακτορείου
- Υπάλληλος Αεροδρομίου
- Ειδικός Αεροπορικών Εταιριών
- Τεχνικός Αερομεταφορών

3.3 ALPINE CENTER: THE SWISS BUSINESS SCHOOL FOR HOTEL AND TOURISM MANAGEMENT EDUCATION IN GREECE

Ιδρύθηκε στην Ελλάδα το 1987 και ειδικεύεται στην «Οργάνωση και Διοίκηση Ξενοδοχειακών και Τουριστικών Επιχειρήσεων». Το Alpine Center, συνεργαζόμενο με το DCT – International Hotel and Business Management School στην Ελβετία και με το Πανεπιστήμιο της Ουαλλίας στην Μεγάλη Βρετανία, προσφέρει τα προγράμματά του. Είναι αναγνωρισμένο κέντρο του βρετανικού οργανισμού BTEC / Edexcel της Μεγάλης Βρετανίας και του Educational Institute of the American Hotel & Lodging Association (TravelDailyNews.gr, 2008).

ΤΙΤΛΟΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΥ
M.Sc.	MA International Hospitality & Tourism Leadership
Bachelor Of Arts (Honours)	Hospitality and Tourism Management
Bachelor Of Arts (Honours)	Culinary Arts Management

Swiss Higher Diploma	Hotel Management
Swiss Diploma	Hotel Management
Swiss Diploma	Event & Convention Management
BTEC / Edexcel Higher National Diplomas	Οργάνωση & Διοίκηση Ταξιδιωτικών & Τουριστικών Επιχειρήσεων
Foundation Programme	Hospitality & Tourism Management

Όπως παρατηρούμε στον πίνακα, προσφέρει δυνατότητα απόκτησης διπλώματος στην Οργάνωση και Διοίκηση Ξενοδοχειακών, Ταξιδιωτικών και Τουριστικών Επιχειρήσεων.

3.4 LE MONDE

Είναι εκπαιδευτικός οργανισμός, εξειδικευμένος στον τουριστικό– ξενοδοχειακό – γαστρονομικό χώρο. Λειτουργεί με την άδεια του Ελληνικού Υπουργείου Παιδείας και είναι πιστοποιημένος από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού.

Συνεργάζεται με ξενοδοχειακές, τουριστικές και γαστρονομικές σχολές της Ελβετίας και της Γαλλίας. Επίσης και με κρατικά Βρετανικά Πανεπιστήμια.

Από τον Εκπαιδευτικό Όμιλο Le Monde, προσφέρονται για τους αποφοίτους του, μεταπτυχιακά προγράμματα στην Ελλάδα ή το Εξωτερικό και είναι αναγνωρισμένα από το Υπουργείο Παιδείας, τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού (W.T.O), αλλά και από Διεθνή Εκπαιδευτικά Κέντρα (Le Monde.gr, 2008).

ΤΙΤΛΟΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΥ
M.Sc.	• Hospitality and Tourism Management

Όπως παρατηρούμε στον πίνακα, προσφέρει δυνατότητα απόκτησης μεταπτυχιακού τίτλου, με αντικείμενο Hospitality and Tourism Management.

3.5 ΤΕΙ – ΤΜΗΜΑΤΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Το τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων ανήκει στη Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας και είναι ο μοναδικός εκπρόσωπος τουριστικής εκπαίδευσης στις Ανώτατες Σχολές, με 4ετή φοίτηση.

Σκοπός του τμήματος είναι να δημιουργήσει στελέχη Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων ικανά να αφομοιωθούν άμεσα από την ελληνική και διεθνή

τουριστική/ταξιδιωτική βιομηχανία, υποστηρίζοντας το δυναμικότερο κλάδο της οικονομίας μας (ΤΕΙ Πάτρας, 2008α).

Επιμέρους σκοποί του τμήματος είναι:

Να εκπαιδεύει επαρκώς τους σπουδαστές σε τουριστικά θέματα ώστε να τους φέρει σε ένα επίπεδο ουσιαστικής προσφοράς στην προώθηση της τουριστικής βιομηχανίας της χώρας μας.

Να παρέχει επιστημονικές και οργανωτικές συμβουλές στις τουριστικές επιχειρήσεις και να παρουσιάζει νέα δεδομένα, διαδικασίες, τρόπους προώθησης κ.λ.π. σε όλο το γίγνεσθαι του τουριστικού προϊόντος.

Να αναλαμβάνει προγράμματα εφαρμογής τουριστικών αντικειμένων στις ελληνικές επιχειρήσεις τουριστικού εν γένει ενδιαφέροντος.

Το πρόγραμμα σπουδών αποτελείται από ένα σύνολο θεωρητικών και πρακτικών μαθημάτων προσφέροντας εκπαίδευση με ρεαλιστικό προσανατολισμό. Βασικό πλεονέκτημα του τμήματος είναι τα σύγχρονα εργαστήρια εφαρμογής πρακτικών μαθημάτων αφού διαθέτει μαγειρεία, εστιατόριο, μπαρ, εργαστήριο ξενοδοχειακής υποδοχής και υπηρεσίας ορόφων αλλά και εργαστήρια εφαρμογών νέων τεχνολογιών (Galileo, Ερμής και αναμένεται η προσθήκη του Fidelio).

Σε ένα κλάδο που διαθέτει το χαμηλότερο συντελεστή ανεργίας αποφοίτων, το Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων αναβαθμίζεται διαρκώς με στόχο την αδιάκοπη αναπροσαρμογή στη δυναμική της αγοράς

Βασικά αντικείμενα διδασκαλίας, μελέτης καθώς και ερευνητικά ενδιαφέροντα του τμήματος αφορούν στα παρακάτω:

- . Οργάνωση και Διοίκηση Ξενοδοχειακών Μονάδων
- . Διοίκηση και Σχεδιασμός Επισιτιστικών Μονάδων
- . Διαχείριση Ανθρωπίνων Πόρων Τουριστικών Επιχειρήσεων
- . Οργανωσιακή Συμπεριφορά στις τουριστικές Επιχειρήσεις και Διοίκηση της Αλλαγής
- . Νέες Τεχνολογίες και Τουρισμός
- . Λογιστικά Πρότυπα και Ανάλυση Στρατηγικών Τιμολόγησης
- . Οργάνωση και Διοίκηση Τουριστικών Γραφείων
- . Τουριστική Οικονομία
- . Τουριστικός Σχεδιασμός και Ανάπτυξη (ΤΕΙ Πάτρας, 2008β).

ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΑΣΚΗΣΗ ΣΠΟΥΔΑΣΤΩΝ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Σύμφωνα με το Π.Δ.174/85, ΦΕΚ Α, 59, οι σπουδαστές των Τεχνολογικών Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων (ΤΕΙ) κατά τη διάρκεια των σπουδών τους υποχρεούνται σε πρακτική άσκηση στο επάγγελμα.

Συγκεκριμένα:

- Η πρακτική άσκηση είναι διάρκειας έξι ημερολογιακών μηνών (άρθρο 2) ή 24 ημερολογιακές εβδομάδες πενήμερης εργασίας.
- θεσμοθετείται το περίγραμμα του προγράμματος πρακτικής άσκησης για κάθε ειδικότητα (άρθρο 4, παραγρ.1).
- για κάθε τμήμα, θεσμοθετείται η επιτροπή πρακτικής άσκησης (άρθρο 4, παραγρ.5).
- Με το άρθρο 4, παραγρ.3, 4 και 6– άρθρο 7, καθιερώνεται από τον φορέα απασχόλησης και από το τμήμα η εποπτεία της πρακτικής άσκησης.
- καθορίζονται οι όροι, τα υπόλοιπα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των ασκούμενων σπουδαστών.
- Κατά τη διάρκεια της εξαμήνης πρακτικής άσκησης, ο/η ασκούμενος/η σπουδαστής/στρια μπορεί να απουσιάσει για σοβαρούς λόγους, δικαιολογημένα συνολικά για πέντε (5) εργάσιμες ημέρες. Οι απουσίες καταχωρούνται στο βιβλίο πρακτικής άσκησης, στη συνέχεια θεωρούνται και υπογράφονται από τον επόπτη εκπαιδευτικό και εγκρίνονται ή απορρίπτονται από τον προϊστάμενο του Τμήματος (Π.Δ.174/85 άρθρο 5 παρ. 2).
- Σκοπός της πρακτικής άσκησης των σπουδαστών –τριών των Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι., όπως αναφέρεται στη διαδικασία αξιολόγησης της πρακτικής άσκησης (άρθρο 5, παραγρ.4, 5 και 6), είναι να εξασκηθούν κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να είναι σε θέση να προγραμματίζουν, οργανώνουν, καθοδηγούν και ελέγχουν αποτελεσματικά και παραγωγικά δραστηριότητες τουριστικών επιχειρήσεων (ΤΕΙ Πάτρας, 2008γ).

3.6 ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΙΓΑΙΟΥ

Ιδρύεται έδρα τουρισμού στο Πανεπιστήμιο Αιγαίου με έδρα τη Χίο.

Το ΣΑΠΕ (Συμβούλιο Ανώτατης Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης) ενέκρινε με ομόφωνη απόφασή του, στη συνεδρίασή του στις 24/07/2008, την ίδρυση Τμήματος Οικονομίας και Διοίκησης Τουρισμού στο Πανεπιστήμιο Αιγαίου (με έδρα στη Χίο). Σύμφωνα με το Πανεπιστήμιο Αιγαίου (2008), η ίδρυση του συγκεκριμένου πανεπιστημιακού Τμήματος ικανοποιεί μία ανάγκη της χώρας η οποία επανειλημμένα εκφράζεται τόσο από τον τουριστικό κλάδο (φορείς, οργανισμοί, τουριστικές επιχειρήσεις) όσο και από την επιστημονική κοινότητα.

Σύμφωνα με την ίδια πηγή, η λειτουργία του Τμήματος Οικονομίας και Διοίκησης Τουρισμού στο Πανεπιστήμιο Αιγαίου, αναμένεται να προσφέρει πολλαπλά στον Ελληνικό τουρισμό, ο οποίος αποτελεί άλλωστε τον μεγαλύτερο και δυναμικότερο οικονομικό κλάδο της χώρας. Η συνεισφορά του νέου πανεπιστημιακού Τμήματος θα καλύψει κρίσιμους τομείς εκπαίδευσης ανθρώπινων πόρων, τουριστικής έρευνας και σχεδιασμού.

Το πανεπιστήμιο Αιγαίου διαθέτει τις σχετικές υποδομές και το εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό, καθώς και δεκαετή παρουσία στην τουριστική εκπαίδευση τόσο σε Προπτυχιακό επίπεδο (κατεύθυνση Τουρισμού στο Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων) όσο και σε Μεταπτυχιακό επίπεδο (Μάστερ και Διδακτορικού), (Πανεπιστήμιο Αιγαίου, 2008).

3.7 ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΑΝΟΙΚΤΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ- ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Η διάρθρωση του προγράμματος

Το ΕΑΠ από την ίδρυσή του δήλωσε ενδιαφέρον για τον κλάδο του Τουρισμού. Με τη παροχή Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης (Master), το ΕΑΠ παρέχει μια ακόμα δυνατότητα ακαδημαϊκής μετεκπαίδευσης με σκοπό την καλύτερη κατάρτιση των στελεχών του ελληνικού τουρισμού (ΕΑΠ, 2008).

Για την απόκτηση μεταπτυχιακού διπλώματος ειδίκευσης απαιτείται πτυχίο ή δίπλωμα ανώτατης εκπαίδευσης συγγενούς γνωστικού αντικειμένου, και για την απόκτηση του τίτλου απαιτείται η παρακολούθηση και εξέταση τεσσάρων τουλάχιστον Θεματικών Ενοτήτων (Θ.Ε.) καθώς και εκπόνηση διπλωματικής εργασίας η διαδικασία εκπόνησης της οποίας ορίζεται από τον Γενικό Κανονισμό Εκπόνησης Μεταπτυχιακών Διπλωματικών Εργασιών του ιδρύματος.

3.7.α. ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ:

Σκοπός του προγράμματος είναι η παροχή εξειδικευμένων γνώσεων στη Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων.

Σύμφωνα με το τμήμα του Ε.Α.Π. (2008), το Πρόγραμμα «Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων» συνιστά ένα εξαιρετικά διαρθρωμένο και συνεκτικό πρόγραμμα μεταπτυχιακής ειδίκευσης με το σύστημα της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης.

Το πρόγραμμα αυτό είναι δομημένο στις ακόλουθες τέσσερις (4) θεματικές ενότητες οι οποίες καλύπτουν τα βασικά γνωστικά πεδία της διοίκησης του τουρισμού και των τουριστικών επιχειρήσεων και μεταδίδουν στο σπουδαστή την αναγκαία γνώση της διοικητικής επιστήμης και τις εφαρμογές της στο χώρο του τουρισμού.

3.7.β. ΔΟΜΗ ΤΟΥ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΤΟΥ Ε.Α.Π.

Η ενότητα «Γενικές Αρχές Μάνατζμεντ, Τουριστική Νομοθεσία και Οργάνωση Εργοδοτικών και Συλλογικών Φορέων» παρέχει μια στερεή βάση γνώσεων τόσο για τη Διοίκηση γενικά όσο και για το θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας του τουριστικού παραγωγικού-επιχειρηματικού κυκλώματος. Επιπλέον η εκπαιδευτική ύλη αυτής της ενότητας εμβαθύνει ιδιαίτερα στη προβληματική της στοχοθέτησης, της οργάνωσης και της διοίκησης των συλλογικών τουριστικών επαγγελματικών και εργασιακών φορέων εκπροσώπησης και έτσι επιτρέπει στον σπουδαστή να αποκτήσει μια ολοκληρωμένη εικόνα και γνώση της συνολικής διαχειριστικής λειτουργίας του τουριστικού φαινομένου.

Η ενότητα «Τουριστικός Τομέας» συνιστά μια περιεκτική παρουσίαση των διαφόρων οικονομικών προσεγγίσεων του τουρισμού και παρέχει με τον τρόπο αυτό μια ασφαλή βάση κριτικής σκέψης στις μέχρι σήμερα συζητήσεις για την οικονομική φύση του τουρισμού ως ιδιαίτερης κατηγορίας των οικονομιών υποδοχής τουρισμού.

Η ενότητα «Διοίκηση Τουρισμού και Τουριστικών Επιχειρήσεων» αποτελεί μια ενδεδειγμένη παρουσίαση των εφαρμογών επιστημονικής διοίκησης τόσο στον τουρισμό ως συνολικής οικονομικοκοινωνικής δραστηριότητας όσο και στο χώρο των επιχειρήσεων τουριστικής παραγωγής (τουριστικών επιχειρήσεων) και προσφέρει έτσι στον σπουδαστή τον βασικό πυρήνα της γνώσης αυτού του προγράμματος σπουδών.

Η ενότητα τέλος για «Τουριστικό Μάρκετινγκ Φορέων, Οργανώσεων και Επιχειρήσεων» έρχεται να ολοκληρώσει τις σπουδές της διοίκησης στον τουρισμό τόσο ως συνολικού οικονομικού φαινομένου και θεμελιώδους κατηγορίας της οικονομίας όσο και των επιμέρους παραγωγικών και επιχειρηματικών μονάδων που συγκροτούν τη διαρκή παραγωγή και διάθεση του συνολικού τουριστικού κυκλώματος.

Με την ολοκλήρωση του προγράμματος αυτού που περιλαμβάνει και τη σύνταξη της Διπλωματικής Εργασίας, ο σπουδαστής, είναι σε θέση αφενός να προσανατολίζεται εύκολα και γρήγορα στις απαιτήσεις του τουριστικά εξειδικευμένου πεδίου της μελλοντικής του απασχόλησης και αφετέρου να προσδιορίζει αναλόγως τις ανάγκες και

πηγές της περαιτέρω μάθησης και εξειδίκευσής και αυτομόρφωσής του, (Ε.Α.Π, 09/2008).

3.8 ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ- ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Παρουσιάζεται, στην παρούσα παράγραφο το πλαίσιο λειτουργίας του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Διοίκηση Επιχειρήσεων – Μάνατζμεντ Τουρισμού (ΠΜΣ-ΔΕ.ΜΤ) (Πα.Πει., 2008).

3.8.α. ΙΔΙΑΙΤΕΡΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ:

Επισημαίνονται τα εξής:

1. Το Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών-ΔΕ. Μάνατζμεντ Τουρισμού έχει διάρκεια τρία εξάμηνα για φοιτητές πλήρους απασχόλησης για σπουδές.

3.8.β. ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Οι σκοποί του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Διοίκηση Επιχειρήσεων - Μάνατζμεντ Τουρισμού (ΠΜΣ-ΔΕ.ΜΤ) του Τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Πειραιώς είναι:

- Η προαγωγή των γνώσεων στη Διοίκηση Επιχειρήσεων [συνδυασμένη με πρόσθετη γνώση του ευρύτερου τουριστικού τομέα (hospitality, travel and leisure industries)].
- Η δημιουργία υψηλού επιπέδου επιχειρηματικών στελεχών με σύγχρονες διοικητικές/ επαγγελματικές γνώσεις.
- Η προαγωγή της έρευνας (οικονομική - επιχειρηματική, κοινωνική, περιβαλλοντική και πολιτισμική) για την ανάπτυξη των επιχειρήσεων (και ιδιαίτερα των τουριστικών) σε τοπικό, εθνικό και διεθνές επίπεδο.

3.8.γ. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ

Διαδικασία Υποβολής Αιτήσεων Υποψηφίων

Κάθε χρόνο δημοσιεύεται στον Τύπο σχετική ανακοίνωση προς τους ενδιαφερομένους υποψηφίους που προσδιορίζει:

1. Τα απαραίτητα προσόντα υποψηφίων για εισαγωγή στο ΠΜΣ-ΔΕ.ΜΤ
2. Την προθεσμία υποβολής δικαιολογητικών
3. Το γενικό τρόπο αξιολόγησης υποψηφίων

4. Τη διεύθυνση υποβολής των δικαιολογητικών

Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να παραλάβουν τα σχετικά έντυπα από τη Γραμματεία του Τμήματος ή από την ιστοσελίδα του Πανεπιστημίου www.unipi.gr

3.8.δ. ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΠΟΥΔΩΝ

1. Το πρόγραμμα έχει διαμορφωθεί τόσο από τις γενικές προδιαγραφές των αντίστοιχων προγραμμάτων ελληνικών και ξένων ΑΕΙ όσο και από την ανάγκη το περιεχόμενο και η έμφαση στο πρόγραμμα να αντιστοιχούν στα χαρακτηριστικά των ελληνικών, κυρίως, επιχειρήσεων (με έμφαση στον ευρύτερο τομέα των τουριστικών υπηρεσιών).

2. Το πρόγραμμα διαρκεί τρία εξάμηνα. Για την απόκτηση του Μεταπτυχιακού Διπλώματος ο μεταπτυχιακός φοιτητής θα πρέπει να παρακολουθήσει και να εξετασθεί επιτυχώς σε όλα τα μαθήματα του προγράμματος (δύο εξάμηνα) και στο τρίτο εξάμηνο να εκπονήσει διπλωματική εργασία.

3. Τα μαθήματα του προγράμματος διδάσκονται κατά κανόνα στην ελληνική γλώσσα, από αγγλική κυρίως βιβλιογραφία.

Οι διδάσκοντες είναι καθηγητές του Τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Πειραιώς καθώς και αναγνωρισμένα στελέχη της αγοράς με πλούσια εμπειρία και γνώση των θεμάτων διοίκησης (με έμφαση στις υπηρεσίες και τον ευρύτερο Τουριστικό Τομέα).

3.8.ε. ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΆΣΚΗΣΗ

Ο εκπαιδευόμενος προσπαθεί να επιτελέσει μια εργασία που μόλις του έχει περιγραφεί ή επιδειχθεί από τον εκπαιδευτή. Για παράδειγμα, ο υπάλληλος κρατήσεων αποπειράται να προβεί σε μια κράτηση, όπως το υπέδειξε νωρίτερα ο εκπαιδευτής.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ

Στην Ευρωπαϊκή Ένωση, η ακαδημαϊκή εκπαίδευση έχει ένα μεγάλο ρόλο. Τα στοιχεία μιας έρευνας που διενεργήθηκε στα πλαίσια της πτυχιακής αυτής παρουσιάζονται παρακάτω. Η ταξινόμηση έγινε ανά χώρα και παρουσιάζονται σχολές και τμήματα ή προγράμματα σπουδών του ευρύτερου αντικειμένου του τουρισμού. Ως πηγή χρησιμοποιήθηκε το www.internationaleducationmedia.com που διαθέτει πληροφορίες και συνδέσμους για τα πανεπιστήμια πολλών χωρών παγκοσμίως.

4.1 ΑΥΣΤΡΙΑ

Άξια αναφοράς είναι και η μεταπτυχιακή εκπαίδευση που παρέχει η Αυστρία. Περισσότερες πληροφορίες βλέπουμε στον παρακάτω πίνακα:

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ	ΤΙΤΛΟΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΥ
Modul University Vienna	BBA MBA	Tourism and Hospitality Management Tourism Management

Η Αυστρία, όπως παρατηρούμε στον πίνακα, προσφέρει δυνατότητα απόκτησης μεταπτυχιακού τίτλου, με αντικείμενο τον Τουρισμό & την Ξενοδοχειακή Διοίκηση, καθώς και την Τουριστική Διοίκηση (MODUL University, 2008).

4.2 ΓΑΛΛΙΑ

Αξιόλογα μεταπτυχιακά τμήματα, διαθέτει και η Γαλλία, γενικότερη εικόνα παρατίθεται στον παρακάτω πίνακα:

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ	ΤΙΤΛΟΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΥ
Ceram Business School (Nice)	MBA M.Sc. MBA	Management tourism- Development sustainable tourism Tourism management Tourism management
MIB School of Management	M.Sc.	International Master in Tourism & Leisure
Vatel International Hotel Business School	MBA M.Sc.	International Master in Tourism & Leisure
Institute Supérieur de Tourisme, Paris	MBA MBA	International Tourism Management Sport and Leisure Management
Centre de Management Hotelier International, Paris	MBA	Bachelor in Hotel Management International Hospitality Management
Iemi- Institute Européen de Management International	MBA MBA	International Sport and Leisure Management International Hotel / Hospitality Management

	MBA	International Management and Lobbying
--	-----	---------------------------------------

Από ότι παρατηρούμε στον πίνακα, η Γαλλία προσφέρει δυνατότητα απόκτησης μεταπτυχιακού τίτλου, με αντικείμενο: Tourism & Leisure, Sport and Leisure και Hospitality Management.

4.3 ΓΕΡΜΑΝΙΑ:

Η Γερμανία, προσφέρει αρκετά καλό μεταπτυχιακό επίπεδο, παρακάτω παρατίθεται μια γενική εικόνα:

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ	ΤΙΤΛΟΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΥ
European School of Business in Munich, Germany	BA	Arts in Leisure & Tourism Management
	MBA	Leisure & Tourism Management
European business school Hochschule Heilbronn	BA	Bachelor of science in aviation Management
	MBA	European Tourism Management

Τα πανεπιστήμια της Γερμανίας προσφέρουν δυνατότητα απόκτησης μεταπτυχιακού τίτλου με αντικείμενο: Leisure & Tourism Management και Aviation Management.

4.4 ΗΝΩΜΕΝΟ ΒΑΣΙΛΕΙΟ

Το Ηνωμένο Βασίλειο θεωρείται βασικός προορισμός τουριστικής εκπαίδευσης και η γενική κατάσταση παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα:

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ	ΤΙΤΛΟΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΥ
Robert Gordon University	M.Sc	International Tourism Management
Bradford College	PGC	Leisure and Tourism
Lancaster University	MA	Tourism and Travel
The University of Greenwich	MA	Cultural Tourism Management
	M.Sc	Responsible Tourism Management
University of Wolverhampton	MA	Tourism Destination Management
	MA	Tourism Visitor Attraction Management
	MA	Tourism Management
	MPhil	Tourism and Hospitality
University of Westminster	MA	Conference & Event Management
	MA	Tourism Management
University of Lincoln	M.Phil	Coastal & Marine Tourism
	M.Sc	Hospitality and Tourism Services
	M.Sc	International Tourism
	M.Phil	Tourism & Recreation
Nottingham University	M.Sc	Tourism Management & Marketing
Kent, University	MA	Tourism Management
University of Strathclyde	M.Phil	Hospitality & Tourism Management
	M.Sc	Human Resource Management for the Tourism &

	M.Sc M.Sc M.Sc	Hospitality Industries International Hospitality Management Tourism in Developing Countries Tourism
Glasgow Caledonian University	M.Phil	Hospitality & Tourism
Thames Valley University	PGC MA	Hospitality Management Tourism Management
Oxford House College	MBA	International Hotel & Tourism Management
Bristol: University of The West of England	MA MA	Tourism Management Tourism & Sustainability
Manchester Metropolitan University	M.Sc M.Sc MA	Events Management International Tourism Management Strategic Tourism Management
Exeter University	MR PGD M.Sc	Tourism Studies Tourism & Management Tourism Development & Policy
University of Glasgow	ML	Tourism, Heritage & Development
Bournemouth University	MA M.Sc M.Sc M.Sc M.Sc M.Sc	European Tourism Management Events Management Tourism Management Tourism Management & Marketing Tourism Management & Planning Tourism & Hospitality Management
University of Derby	MA MA	Strategic Sports Management Tourism Management
Oxford Brookes University	M.Sc M.Sc M.Sc M..Sc	International Hospitality & Tourism Management International Hotel & Resort Management International Tourism Marketing Tourism, Environment & Development
Nottingham Trent University	M.Phil	Tourism & Leisure
Buckinghamshire Chilterns University College	M.Phill M.Sc	Leisure & Tourism Tourism Development & Management
University of Brighton	MA	Tourism Management
Napier University, Edinburgh	M.Sc M.Sc M.Sc M.Sc M.Sc	Cultural Tourism Management Ecotourism International Tourism Management Tourism & Hospitality Management Tourism Marketing
Cardiff, University of Wales Institute	M.Phil MA	Tourism Tourism Management
Trinity College Carmarthen	MA MBA	Heritage Tourism Tourism Management
Sheffield Hallam University	M.Sc	International Hospitality & Tourism Management
University of Central Lancashire	MA/M.Sc MA	Tourism Geography Tourism Management
Canterbury Christ Church University	PGC	Leisure & Tourism
University of Bedfordshire	M.Sc M.Sc	International Tourism Sport Management & Society
Maritime Greenwich College	MBA	Tourism & Hospitality Management
Sunderland University	M.Sc	Cultural & Heritage Tourism Development
University of Hertfordshire	M.Sc M.Sc	International Tourism Management International Tourism & Hospitality Management
University of Plymouth	M.Sc	Tourism & Hospitality Management
University of	MA	Sports Development

Gloucestershire		
Harper Adams University College	MBA	Tourism Management
Newcastle University	M.Sc MA	Biodiversity, Conservation & Ecotourism Heritage Management
Liverpool John Moores University	PGC MA	Tourism & Leisure Tourism & Hospitality Management Development
Queen Margaret University, Edinburgh	MBA/M.Sc	e-Tourism Management
Coventry University	MA MBA	International Tourism Management International Tourism
Millennium City Academy	MA	Tourism & Hospitality Management
The University of Ulster	M.Sc M.Sc	International Hotel & Tourism Management International Tourism Development
Leeds Metropolitan University	M.Sc M.Phil	International Tourism Management Tourism, Hospitality & Events
University of Portsmouth	M.Sc M.Sc M.Sc	Cultural & Tourism Management Ecotourism Heritage & Museum Studies
London South Bank University	M.Sc	International Tourism Marketing
Surrey University	M.Phil M.Sc M.Sc M.Sc	Management: Hospitality & Tourism Tourism Development Tourism Management Tourism Marketing
Birmingham College of Food, Tourism and Creative Studies	MA M.Sc MA	Adventure Tourism Management Hospitality with Tourism Management Tourism Destination Management
London Metropolitan University	MA MA M.Phil MR	International Tourism Management International Tourism Development Leisure & Tourism Leisure & Tourism Studies
Royal Agricultural College	M.Sc	Sustainable Rural Tourism
Northumbria University	MA MA	Business with Hospitality & Tourism Management Tourism & Hospitality Management
Salford University	M.Sc M.Phil	International Tourism Management Marketing Research

Όπως φαίνεται και από τον παραπάνω πίνακα, η πλειοψηφία των βρετανικών πανεπιστημιακών ιδρυμάτων προσφέρει δυνατότητα απόκτησης μεταπτυχιακού τίτλου με αντικείμενο: Tourism Management και Hospitality & Tourism Management. Αξίζει να σημειωθεί, πως τα πανεπιστήμια του Ηνωμένου Βασιλείου προσφέρουν δυνατότητα απόκτησης μεταπτυχιακού τίτλου σε αντικείμενα όπως: Heritage Management, Cultural & Tourism Management και Events Management, τα οποία δεν υπάρχουν σε άλλα πανεπιστήμια.

4.5 ΙΤΑΛΙΑ

Αξιόλογα θεωρούνται τα μεταπτυχιακά που προσφέρει και η Ιταλία, στον παρακάτω πίνακα βλέπουμε μια γενικότερή εικόνα:

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ	ΤΙΤΛΟΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΥ
Modul University of Vienna	MBA	Tourism management
Università Politecnica delle Marche	MBA	Regional and Tourism Economics
MIB School of Management	M.Sc.	Tourism Management

Η Ιταλία, προσφέρει δυνατότητα απόκτησης μεταπτυχιακού τίτλου, με αντικείμενο Tourism management και Regional and Tourism Economics, από ότι παρατηρούμε στον πίνακα.

4.6 ΙΣΠΑΝΙΑ

Μεγάλη δραστηριότητα σε μεταπτυχιακό επίπεδο έχει η Ισπανία, ο πίνακας μας δίνει μια γενικότερη εικόνα της μεταπτυχιακής εκπαίδευσης.

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ	ΤΙΤΛΟΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΥ
University School of Tourism & Hotel Management (Escola Universitària de Turisme i Direcció Hotelera)	MAB	Hotel Management
	M.Sc.	Sustainable management of Destinations and Tourist Products
	M.Sc.	Marketing and Tourist Promotion
	M.Sc.	Planning and Marketing of Tourist Destinies
European University Barcelona	M.Sc.	Management and Organization of Events
	Bachelor	Arts in Leisure & Tourism Management
Delphi Institute of Management	MBA	Leisure & Tourism Management
	M.Sc.	Hotel and Resort Management

Από ότι παρατηρούμε στον πίνακα, η Ισπανία προσφέρει δυνατότητα απόκτησης μεταπτυχιακού τίτλου, με αντικείμενο Sustainable management of Destinations and Tourist Products και Planning and Marketing of Tourist Destinies.

4.7 ΙΡΛΑΝΔΙΑ

Η Ιρλανδία διαθέτει επίσης μεταπτυχιακό τμήμα, όπως παρατηρούμε στον παρακάτω πίνακα:

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ	ΤΙΤΛΟΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΥ
University of Limerick	MA-(FT/PT)	International Tourism MA

Όπως παρατηρούμε στον πίνακα, η Ιρλανδία προσφέρει δυνατότητα απόκτησης μεταπτυχιακού τίτλου, με αντικείμενο: International Tourism.

4.8 ΛΙΘΟΥΑΝΙΑ

Μεταπτυχιακό τμήμα διαθέτει και η Λιθουανία όπως παρατηρούμε στον παρακάτω πίνακα:

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ	ΤΙΤΛΟΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΥ
Vilnius University	M.Sc.	International Tourism Management

Σύμφωνα με το πίνακα, η Λιθουανία προσφέρει δυνατότητα απόκτησης μεταπτυχιακού τίτλου, με αντικείμενο: International Tourism Management.

4.9 ΡΟΥΜΑΝΙΑ

Προορισμός μεταπτυχιακής εκπαίδευσης είναι και η Ρουμανία, επιπλέον πληροφορίες μας δίνει ο παρακάτω πίνακας:

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ	ΤΙΤΛΟΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΥ
Babes-Bolyai University	M.Sc.	Hotel Management

Σύμφωνα με τον πίνακα, η Ρουμανία προσφέρει δυνατότητα απόκτησης μεταπτυχιακού τίτλου, με αντικείμενο: Hotel Management (Universitatea Babeş-Bolyai, 2008).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5. ΚΡΙΤΙΚΗ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Φέροντας εις πέρας την εκπόνηση της πτυχιακής αυτής εργασίας παραθέτουμε και την κριτική (πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα) της εκπαιδευτικής διαδικασίας.

5.1 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

5.1.α. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ:

- Ø Σύμφωνα με τον Baum (2001), η εκπαίδευση και τα εκπαιδευτικά συστήματα προσαρμόζονται σε κάθε χώρα ανάλογα με τις ανάγκες προσαρμοζόμενα στα ιστορικά, κοινωνικά, πολιτικά, πολιτιστικά, οικονομικά και γεωγραφικά χαρακτηριστικά και παράγοντες.
- Ø Ο Baum (2001) επίσης αναφέρει ότι το τεχνολογικό επίπεδο μιας χώρας επηρεάζει την ποιότητα της εκπαίδευσης με θετικό τρόπο.
- Ø Το ποσοστό, στο οποίο η εκπαιδευτική διαδικασία και το αντικείμενό της ακολουθούν την αγορά, επηρεάζει την ποιότητα της εκπαίδευσης (Fenich, 1999).

5.1.β. ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ:

- Ø Σύμφωνα με τον Baum (2001), οι πολιτικές συνθήκες (π.χ. αλλαγή κυβέρνησης, ισχυρές κοινωνικές επιδράσεις) και η διαδικασίες μιας δημοκρατικής κοινωνίας, πολλές φορές επιδρούν αρνητικά στην ποιότητα της εκπαίδευσης.
- Ø Ο Baum (2001) αναφέρει επίσης ότι το οικονομικό περιβάλλον πολλές φορές επηρεάζει την ποιότητα της εκπαίδευσης, ενώ ακόμα μπορεί να καθορίζει και τους όρους συμμετοχής και ένταξης εκπαιδευομένων.
- Ø Σύμφωνα με την Σγάρτσου (2008) στην Ελλάδα υπάρχει σύγχυση για την τουριστική εκπαίδευση, τις βαθμίδες εκπαίδευσης, τα αντικείμενα σπουδών (τουριστικών επιχειρήσεων και επαγγελμάτων), αλλά και την ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης. Μέρος της σύγχυσης αυτής προσπαθούν να επιλύσουν σε άρθρο τους οι Σιγάλα και Χρήστου (2008).

5.2 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ:

Ως μέρος της μελέτης μας, αναφέρουμε πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της online εκπαίδευσης.

Σύμφωνα με την Σιγάλα (2001):

5.2.α. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

- Ø Η πρόσβαση πλέον δεν περιορίζεται γεωγραφικά και χρονικά.
- Ø Με την Ηλεκτρονική Εκπαίδευση αντιμετωπίζεται το πρόβλημα της περιορισμένης χωρητικότητας και δυναμικότητας των πανεπιστημιακών υποδομών.
- Ø Με μια παραλλαγή της αναλυτικής σκέψης, την συνεργασιακή εκπαιδευτική διαδικασία. Η εκπαιδευτική διαδικασία και η μάθηση, επιβεβαιώνονται με τη δημιουργία γνώσης μέσω της συζήτησης και της ανταλλαγής πληροφοριών (Cooper *et al*, 1994).
- Ø Οι διδασκόμενοι αυξάνουν τις γνώσεις τους, βελτιώνουν τις επικοινωνιακές τους δεξιότητες, την διαλεκτικότητα και την κοινωνικότητά τους, κατά την αμφίδρομη επικοινωνία και ανταλλαγή γνώσης με άτομα με διαφορετικές εμπειρίες και γνώσεις (Flynn, 1992; Schlechter, 1990).

5.2.β. ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

- Ø Επιβάλλεται ένας διαφορετικός τρόπος σκέψης, που δεν μπορούν να ακολουθήσουν όλοι οι συμμετέχοντες επιτυχώς.
- Ø Οι Zimmerman (1986) και Shin (1998), επισημαίνουν πως παράγοντες όπως η αυτοπειθαρχία και ο αυτοέλεγχος είναι απαραίτητα εφόδια για την διδασκαλία. Μάλιστα οι Porras-Hernandez (2000), σε έρευνά τους, επεσήμαναν πως η ανάγκη μέτρησης της ικανότητας των φοιτητών πρόσθετα, στην άσκηση αυτοελέγχου και αυτοπειθαρχίας, είναι ουσιώδης για την θετική έκβαση της διδακτικής διαδικασίας.
- Ø Ο Hammond (2000), απέδειξε ότι οι αντιλήψεις των φοιτητών- χρηστών για το ηλεκτρονικό μέσο επικοινωνίας επηρεάζει το βαθμό και την ποιότητα της συμμετοχής τους σε εκπαιδευτικές ηλεκτρονικές κοινότητες. Οι φοιτητές- χρήστες, μιας και τα λεγόμενά τους καταγράφονται μόνιμα και οποιαδήποτε στιγμή ο οποιοσδήποτε μπορεί να αντικρούσει τις απόψεις τους,

αποθαρρύνονται στο να συμμετέχουν. Εδώ η θεωρία της διαθεσιμότητας (affordance) του μέσου επικοινωνίας, τονίζει ότι η δυνατότητα επικοινωνίας που υποστηρίζει το μέσο υλοποιείται μόνο όταν οι χρήστες κατανοούν την ωφελιμότητα των χαρακτηριστικών του μέσου (Norman,1998).

- Ø Σημαντικό ρόλο στην συμμετοχική εκπαιδευτική διαδικασία και στην αποδοτικότητά της παίζει ο διδάσκων. Σύμφωνα με τους Cho & Schmelzer, (2000) τα χαρακτηριστικά του διδάσκοντος όπως: ο τρόπος διδασκαλίας, οι στάσεις του απέναντι στην τεχνολογία και ο έλεγχος της τεχνολογίας, επηρεάζουν τα αποτελέσματα της εκπαιδευτικής διαδικασίας.

Επίλογος

Η εκπαίδευση στην Ελλάδα, όπως διαφαίνεται μέσα από την έρευνα που διεξήγαμε και παρουσιάζεται στο παρόν κείμενο, καλύπτει όλες τις βαθμίδες ακαδημαϊκής/θεωρητικής εκπαίδευσης αλλά και πρακτικής/επιχειρησιακής εκπαίδευσης (vocational/business training). Παράλληλα, η έρευνά μας καλύπτει και την τουριστική εκπαίδευση που παρέχεται στον ευρύτερο ευρωπαϊκό χώρο σε μεταπτυχιακό επίπεδο.

Η κριτική παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας κατέδειξε ότι σε ακαδημαϊκό επίπεδο η Ελλάδα καλύπτει αντικείμενα και τομείς της τουριστικής δραστηριότητας που στο εξωτερικό καλύπτονται από μεταπτυχιακά κυρίως προγράμματα σπουδών. Αυτό βέβαια αποδεικνύει το εύρος αντικειμένων της εκπαίδευσης στην Ελλάδα, με αρνητικό σημείο την εμβάθυνση στα επιμέρους αντικείμενα, λόγω του πιεσμένου προγράμματος σπουδών κυρίως στα ΤΕΙ.

Από πλευράς επιχειρησιακής εκπαίδευσης, απαιτείται πρωτογενής έρευνα ώστε να καταγραφούν και να αναλυθούν με κριτική σκέψη οι πρακτικές και οι μέθοδοι εκπαίδευσης στην ελληνική πραγματικότητα. Τέλος, η πρακτική εκπαίδευση που παρέχεται σε επίπεδο μεταλυκειακής εκπαίδευσης καλύπτει τις ανάγκες της αγοράς σε αρκετά αντικείμενα τουριστικής επιχειρηματικής δραστηριότητας. Ωστόσο, το γεγονός της υπερκάλυψης των διάφορων βαθμίδων εκπαίδευσης σε συνάρτηση με την συγκεχυμένη κατάσταση αναφορικά με την αναγνωρισιμότητά τους δυσχεραίνει την απορρόφηση των αποφοίτων, κυρίως των ΤΕΙ.

Κλείνοντας την παρούσα μελέτη, θα πρέπει να αναπροσαρμοσθεί η αγορά στις ανάγκες της, να προσαρμοσθούν επίσης τα εκπαιδευτικά ιδρύματα ανάλογα με την αγορά, ώστε να παρέχουν ποιοτική εκπαίδευση και ανταγωνιστικούς αποφοίτους με αποτέλεσμα την βελτίωση της απορροφητικότητάς τους. Με αυτόν τον τρόπο, οι απόφοιτοι θα κατέχουν τις απαιτούμενες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες ώστε να ανταπεξέλθουν στις ανάγκες της αγοράς και του κλάδου.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1:

Πρόγραμμα Σπουδών Τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων, ΤΕΙ Πάτρας:

ΤΟΜΕΙΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ:

- Τομέας Μαθημάτων Υποδομής
- Τομέας Μαθημάτων Εφαρμογής
- Τομέας Τουριστικών Μαθημάτων

Εργαστήρια Τμήματος:

- Εργαστήριο Επαγγελματικής Μαγειρικής I & II
- Εργαστήριο Εστιατορικής
- Εργαστήριο Μπαρ - Ποτά - Οινολογία
- Εργαστήριο Υπηρεσίας Ορόφων
- Εργαστήριο Υποδοχής
- Εργαστήριο Η/Υ
- Εργαστήριο Ξενοδοχειακών Εφαρμογών, με Η/Υ
- Εργαστήριο Προσομοίωσης Τουριστικών - Ναυτιλιακών Γραφείων

Πρόγραμμα Σπουδών του Τμήματος

Α΄ Εξάμηνο

- . Μικροοικονομική
- . Μαθηματικά των Επιχειρήσεων
- . Γενική Λογιστική
- . Εργασιακές Σχέσεις
- . Επαγγελματική Μαγειρική I
- . Τουριστική Ψυχολογία
- . Τουριστική Κοινωνιολογία

Β΄ Εξάμηνο

- . Μακροοικονομική
- . Αρχές Τουρισμού
- . Λογιστική Εταιριών
- . Υπηρεσία Ορόφων
- . Επαγγελματική Μαγειρική II
- . Δίκαιο Ευρωπαϊκής Ένωσης
- . Εμπορικό Δίκαιο

Γ' Εξάμηνο

- . Τουριστική Οικονομία
- . Στατιστική των Επιχειρήσεων
- . Εφαρμογές Πληροφορικής
- . Μπαρ - Ποτά - Οινολογία
- . Οργάνωση και Λειτουργία Εστιατορίου
- . Τουριστική Γεωγραφία Ελλάδος
- . Παγκόσμια Τουριστική Γεωγραφία

Δ' Εξάμηνο

- . Τουριστική Πολιτική
- . Αεροπορικοί Ναύλοι - Έκδοση Εισιτηρίων
- . Υπηρεσία Υποδοχής
- . Οργάνωση & Λειτουργία Τουριστικών & Ναυτιλιακών Γραφείων
- . Διαδίκτυο και Τουριστικές Επιχειρήσεις
- . Έρευνα Τουριστικής Αγοράς
- . Διαφήμιση

Ε' Εξάμηνο

- . Οργάνωση Συνεδρίων & Εκδηλώσεων
- . Διαχείριση Λογαριασμών Πελατών
- . Τουριστικό Μάρκετινγκ
- . Συστήματα Κρατήσεων με Η/Υ
- . Τουριστική Νομοθεσία
- . Προμήθειες -Έλεγχος - Κοστολόγηση
- . Ξενοδοχειακή Λογιστική

ΣΤ' Εξάμηνο

- . Ξενοδοχειακό Μάρκετινγκ
- . Ξενοδοχειακές Εφαρμογές με Η/Υ
- . Επικοινωνιακή Πολιτική - Δημόσιες Σχέσεις
- . Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων
- . Ψυχαγωγία και Άθληση Πελατών
- . Διεθνείς Μεταφορές και Λειτουργία Αεροδρομίων
- . Σύνθεση Τουριστικού Πακέτου και Εκτέλεση Ταξιδιού

Z' Εξάμηνο

- . Σεμινάριο Τελειοφοίτων
- . Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων
- . Χρηματοδότηση Τουριστικών Επιχειρήσεων
- . Αγγλική Τουριστική Ορολογία
- . Γαλλική Τουριστική Ορολογία
- . Γερμανική Τουριστική Ορολογία
- . Ιταλική Τουριστική Ορολογία

H' Εξάμηνο

- . Πτυχιακή Εργασία
- . Πρακτική Άσκηση στο Επάγγελμα

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2:

Πρόγραμμα Σπουδών Ανωτέρας Σχολής Τουριστικής Εκπαίδευσης Ρόδου (ΑΣΤΕΡ) και Κρήτης (Α.Σ.Τ.Ε.Α.Ν.):

ΑΝΩΤΕΡΕΣ ΣΧΟΛΕΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Στόχος της εκπαίδευσης αποτελεί η κατάρτιση στελεχών για τις ξενοδοχειακές, και λοιπές επιχειρήσεις του Τουριστικού τομέα.

Εκπαιδευτικές μονάδες

1. Ανώτερη Σχολή Τουριστικής Εκπαίδευσης Ρόδου (Α.Σ.Τ.Ε.Ρ.)
2. Ανώτερη Σχολή Τουριστικής Εκπαίδευσης Αγ. Νικολάου, Κρήτης (Α.Σ.Τ.Ε.Α.Ν.)

ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΦΟΙΤΗΣΗΣ

Οι προϋποθέσεις και η διαδικασία εισαγωγής ορίζονται από το Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων, ανάλογα με το εκάστοτε ισχύον εθνικό σύστημα εισαγωγής στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση.

ΦΟΙΤΗΣΗ

Η φοίτηση διαρκεί επτά εξάμηνα. Κάθε εκπαιδευτικό έτος περιλαμβάνει δύο κύκλους σπουδών.

Α) Τον Θεωρητικό , που αρχίζει τον μήνα Οκτώβριο κάθε εκπαιδευτικού έτους και λήγει τον μήνα Ιούνιο του επομένου έτους.

Β) Τον Πρακτικό , που αποτελεί συνέχεια του θεωρητικού και αναπόσπαστη συνέχεια της εκπαίδευσης, αρχίζει τον μήνα Ιούλιο και λήγει στο τέλος του μηνός Σεπτεμβρίου. Οι μαθητές τοποθετούνται με μέριμνα του Ο.Τ.Ε.Κ. για πρακτική άσκηση σε επιλεγμένες Ξενοδοχειακές και Τουριστικές Επιχειρήσεις.

ΔΙΔΑΣΚΟΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ

Α΄ ΕΞΑΜΗΝΟ

Εισαγωγή στον Τουρισμό, Μαγειρική, Εστιατορική τεχνική, Υπηρεσία ορόφων, Οικονομικά Μαθηματικά, Αρχές Διοίκησης, Αρχές Οικονομικής.

Β΄ ΕΞΑΜΗΝΟ

Μαζική παραγωγή φαγητών, Μπαρ - Ποτά - Οινολογία, Εισαγωγή στους Η/Υ, Διαχείριση τροφίμων και ποτών, Στατιστική επιχειρήσεων, Γενικές αρχές Λογιστικής .

Γ΄ ΕΞΑΜΗΝΟ

Οργάνωση και λειτουργία επισιτιστικών μονάδων, Υπηρεσία υποδοχής και κρατήσεων, Τουριστική Οικονομία, Αρχιτεκτονική - εξοπλισμός ξενοδοχείων, Λογιστική εταιρειών, Στοιχεία δικαίου. Επιλογή ανάμεσα σε Τουριστική Κοινωνιολογία και Τουριστική Ψυχολογία.

Δ΄ ΕΞΑΜΗΝΟ

Τήρηση λογαριασμών πελατών, Μηχανοργάνωση ξενοδοχείων, Τουριστική Γεωγραφία της Ελλάδας, Εργασιακές σχέσεις, Αγγλική Τουριστική Ορολογία, Δεύτερη ξένη γλώσσα (Τουριστική Ορολογία).

Ε΄ ΕΞΑΜΗΝΟ

Τουριστικό Μάρκετινγκ, Χρηματοοικονομική Διοίκηση, Ξενοδοχειακή Νομοθεσία, Διοίκηση ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, Συντήρηση εγκαταστάσεων και εξοπλισμών ξενοδοχείων, Διαπολιτισμική εκπαίδευση και επικοινωνία στον τουρισμό. Επιλογή ανάμεσα στα μαθήματα Έρευνα Τουριστικής Αγοράς και Καταναλωτική Συμπεριφορά Τουρίστα.

ΣΤ΄ ΕΞΑΜΗΝΟ

Επαγγελματικός Τουρισμός, Προώθηση ξενοδοχειακού προϊόντος, Ξενοδοχειακό λογισμικό, Επιχειρηματικότητα στον τουρισμό, Σεμινάριο τελειοφοίτων, Ψυχαγωγία ξενοδοχείων. Επιλογή ανάμεσα στα μαθήματα Τουριστική Ανάπτυξη και Τουριστική Πολιτική.

Ζ΄ ΕΞΑΜΗΝΟ

Πτυχιακή εργασία, Πρακτική άσκηση.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3:

Πρόγραμμα Σπουδών Le Monde και Alpine Center.

α. Le Monde

- ü Chef - Τεχνικός Μαγειρικής Τέχνης
- ü Ζαχαροπλάστης
- ü Hotel Management
- ü Ειδικός Ξενοδοχειακών Υπηρεσιών & Τροφοδοσίας
- ü Tourism Management- Ειδικός Τουριστικού Πρακτορείου
- ü Hotel Animation- Ειδικός Ξενοδοχειακής Ψυχαγωγίας

β. Alpine Center

- ü Hotel Management
- ü Culinary arts
- ü Travel & tourism management
- ü Spa Management
- ü Events & Conventions Management

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4

Δομή του Ελληνικού Εκπαιδευτικού Συστήματος

Ακαδημαϊκή Εκπαίδευση

Πανεπιστημιακή Εκπαίδευση

α. Προπτυχιακή

β. Μεταπτυχιακή

Μεταλυκειακή Εκπαίδευση

α. ΟΤΕΚ- ΑΣΤΕΡ- ΑΣΤΕΑΝ

β. ALPINE- LE MONDE

γ. ΙΕΚ

δ. ΚΕΚ

Επιχειρησιακή Εκπαίδευση- Vocational Training

BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Baum, T., (2001). *Education for tourism in a global economy*, in Wahab Salah and Cooper Chris, eds. *Tourism in the age of globalization*, Routledge: London.
- Fallows, S. and Steven, C., (2000). Building employability skills into the higher education curriculum: a university-wide initiative. *Education and Training*. 42(2):75-83.
- Fenich, G.G., (1999) in Clayton W. Barrows, Robert H. Bosselman and Kaye Sung Chon eds, *Hospitality Management Education*, Haworth Press: New York.
- Goeldner, C.R. and Brent Richie, J.R. (2006). *Tourism: Principles, Practices, Philosophies*. 10th Ed. John Wiley and Sons: New Jersey.
- Le Monde.gr (2008). *Εκπαιδευτικός Όμιλος Le Monde*. Available from: <http://www.lemonde.edu.gr/index2.htm> (last accessed 02/10/08).
- MODUL University, (2008). *Study Programs*. Available from: <http://www.modul.ac.at/> (last accessed 02/10/08)
- TravelDailyNews.gr (2008). *Αφιέρωμα: Τουριστική Εκπαίδευση*. Available from: http://www.traveldailynews.gr/makeof2.asp?subpage_id=1882 (last accessed 02/10/08)
- Universitatea Babeş-Bolyai, (2008). *Information Home Page*. Available from: <http://www.ubbcluj.ro/> (last accessed 02/10/08)
- UNWTO (2008). *UNWTO Tourism Definition*. Available from: http://www.mta.com.mt/uploads/1675/WTO_definition_of_tourism.pdf, (last accessed: 10/07/08)
- Wahab, S., Hammam, A., & Jafari, J., (1998). Tourism Education and Training, *Annals of Tourism Research*, 25(2):527-528.
- Δήμου, Γ. Ν. (2003). Διοίκηση προσωπικού: γενικές αρχές, Εκδόσεις Έλλην- Ίων: Αθήνα.
- Ε.Α.Π. (2008). *Ανακοίνωση για την υποβολή αιτήσεων υποψήφιων φοιτητών για το ακαδημαϊκό έτος 2009-2010*. Available from: <http://www2.eap.gr/frameset.jsp?locale=el> (last accessed 19/09/2008)
- Εγκυκλοπαίδεια, *Πάπυρος Λαρούς Μπριτάνικα* (2007) Τόμος 57, Σελ. 386- 388.
- Ηγουμενάκης, Ν. Γ., Κραβαρίτης, Κ. Ν. και Λύτρας, Π. Ν. (1998). *Εισαγωγή στον τουρισμό*, Εκδόσεις Interbooks: Αθήνα.
- Ηγουμενάκης, Ν. Γ. (1997). *Τουριστική οικονομία*, Τόμος 1^{ος}, Εκδόσεις Interbooks: Αθήνα.
- ΙΕΚ ΑΚΜΗ (2008). *ΙΕΚ Ακμή: Τουρισμός*. Available from: http://www.iek-akmi.gr/iek_akmi/category.php?category_id=88
- Πανεπιστήμιο Αιγαίου (2008). *Ιδρύεται έδρα τουρισμού στο Πανεπιστήμιο Αιγαίου με έδρα τη Χίο*. Available from: http://aegaio.blogspot.com/2008/08/blog-post_7900.html (last accessed 14/07/2008)
- Κ.Ε.Κ. edisinet (2008). Available from: www.edisinet.gr (last accessed 14/07/2008)
- Λύτρας Π. Ν. (1998). *Κοινωνιολογία του τουρισμού*, Εκδόσεις Interbooks: Αθήνα.

- ΟΤΕΚ (2008). *Τριτοβάθμια Εκπαίδευση - ΟΤΕΚ*. Available from: <http://www.otek.edu.gr/gr/3train.htm> (last accessed 14/07/2008)
- Πα.Πει. (2008). *Διαδικασία Εισαγωγής Μεταπτυχιακών Φοιτητών*. Available from: http://www.unipi.gr/akad_tmhm/org_dioik_epix/metapt/pms/org_dioik_epix_metapt_pms_diad_eisag.html (last accessed 14/07/2008)
- Σγάρτσου, Δ., (2008). *Νέες ελπίδες αναβάθμισης της τουριστικής εκπαίδευσης στην Ελλάδα*. Διαθέσιμο από: http://www.traveldailynews.gr/makeof.asp?sstr=εκπαίδευση¢ral_id=1490&permanent_id=1 (Τελευταία Πρόσβαση: 18/06/2008)
- Σιγάλα, Μ. (2001). *Αξιολόγηση των παραγόντων για την ανάπτυξη και το σχεδιασμό της εξ' αποστάσεως εκπαίδευσης μέσω του διαδικτύου*. Διαθέσιμο από: http://www.eap.gr/news/EXAGGELIA_SYNEDRIOU/synedrio/home-page.htm (Τελευταία Πρόσβαση: 12/07/2008).
- Σιγάλα, Μ. και Χρήστου, Ε., (2008). *Μύθοι, Αλήθειες, Ερωτήματα και ένα... Όραμα για την Τουριστική Εκπαίδευση στην Ελλάδα!* Διαθέσιμο από: http://www.traveldailynews.gr/makeof.asp?sstr=εκπαίδευση¢ral_id=1413&permanent_id=2 (Τελευταία Πρόσβαση: 14/07/2008).
- Σκουλάς, Ε.Ν. και Οικονομάκη, Π. Κ. (1998), *Διαχείριση και ανάπτυξη ανθρωπίνων πόρων*, Εκδόσεις Κάπα: Αθήνα.
- ΤΕΙ Πάτρας, (2008α). *Εκπαίδευση: Σχολές & Τμήματα - Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων*. Available from: http://www.teipat.gr/ekpaideysi/tmima_touristikwn_epixeirisewn.php (last accessed 04/09/2008).
- ΤΕΙ Πάτρας, (2008β). *Πρόγραμμα Σπουδών*. Available from: http://tour.teipat.gr/ProgramA_gr.HTML (last accessed 04/09/2008).
- ΤΕΙ Πάτρας, (2008γ). *ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΑΣΚΗΣΗ*. Available from: <http://tour.teipat.gr/Files/ENTYPA/PRAKTIKI%20ASKISI.pdf> (last accessed 04/09/2008).
- Τερζίδης, Κ. και Τζωρτζάκης, Κ. (2004). *Διοίκηση ανθρωπίνων πόρων : [διοίκηση προσωπικού]*. Εκδόσεις Rosili: Αθήνα.
- Τσάρτας Π. (1996), *Τουρίστες, ταξίδια, τόποι: Κοινωνιολογικές προσεγγίσεις στον τουρισμό*, Εκδόσεις ΕΞΑΝΤΑΣ: Αθήνα.
- Χυτήρης, Λ. Σ. (2001). *Διοίκηση ανθρωπίνων πόρων*, Εκδόσεις Interbooks: Αθήνα.