

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΠΑΤΡΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

«Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ,
ΕΙΝΑΙ ΣΥΝΑΡΤΗΣΗ ΤΟΥ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΤΟΥ
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΚΑΙ ΤΗΣ ΑΦΟΜΟΙΩΣΗΣ ΤΩΝ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ.»

ΣΠΟΥΔΑΣΤΗΣ: ΑΘΑΝΑΣΟΠΟΥΛΟΣ ΑΓΓΕΛΟΣ

ΕΠΟΠΤΕΥΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΣΑΚΕΛΛΑΡΙΟΣ ΧΡΙΣΤΟΣ

ΠΑΤΡΑ 2009

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Σελίδα:

Ευχαριστίες.....	5-6
Περίληψη.....	7-13
<u>Πρόλογος</u>	14

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Η Ποιότητα των Παρεχόμενων Τουριστικών Υπηρεσιών

1.1 Το Τουριστικό Προϊόν-Υπηρεσία.....	15
1.2 Ορισμός και Στόχοι Ποιότητας.....	16-18
1.3 Συμπέρασμα Ποιότητας.....	19
1.4 Μέτρηση Ποιότητας.....	19
1.5 Η σημασία του Κόστους Ποιότητας.....	19-20
Συμπέρασμα.....	21

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Η υφιστάμενη κατάσταση στην Τουριστική Εκπαίδευση και κατάρτιση

2.1 Το νέο θεσμικό πλαίσιο για την Τουριστική Εκπαίδευση.....	22-24
2.2 Το σημερινό πλαίσιο παροχής Τουριστικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης στην Ελλάδα.....	24-26
2.3 Δομή, Διάρθρωση του Εκπαιδευτικού συστήματος στον Τουρισμό.....	27-28

- <u>Διάγραμμα</u> : Παρουσίαση Ελληνικού Εκπαιδευτικού Συστήματος...	27
2.3.1 Μεταπτυχιακή Τουριστική Εκπαίδευση.....	28-29
2.3.2 Ανώτατη Εκπαίδευση.....	30
2.3.3 Ανώτερη Εκπαίδευση.....	31
2.3.4 Μεταδευτεροβάθμια Εκπαίδευση.....	31-34
- <u>Πίνακας</u> : Πλήθος ΙΕΚ ανά Ειδικότητα στον τομέα του Τουρισμού.....	32-33
2.3.5 Τουριστική Μετεκπαίδευση.....	35
2.3.6 Εθνικό σύστημα σύνδεσης της Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και κατάρτισης με την απασχόληση.....	35-36
Συμπέρασμα.....	37-39

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Η Εκπαίδευση και η Ανάπτυξη του Προσωπικού

3.1 Η Οργάνωση των Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων.....	41-42
3.2 Μέθοδοι Εκπαίδευσης Προσωπικού.....	43-44
3.3 Οι Βασικότεροι Θεωρητικοί τρόποι Εκπαίδευσης του Προσωπικού.....	44-47
3.4 Οι Βασικότεροι Πρακτικοί τρόποι Εκπαίδευσης του Προσωπικού.....	47-49
3.5 Σύγχρονοι τρόποι Εκπαίδευσης.....	49-51
3.6 Ηλεκτρονική Εκπαίδευση και Καινοτομίες.....	51-54

3.7 Υπεύθυνος Εκπαίδευσης Προσωπικού.....54-55

3.8 Η Τεχνική της Εκπαίδευσης του Προσωπικού.....55-57

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

Τα Οφέλη των Επιχειρήσεων από τη σωστή Εκπαίδευση του Προσωπικού

4.1 Τα οφέλη των επιχειρήσεων.....58-61

Συμπέρασμα.....62

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

Τεχνολογία

5.1 Ενδεικτικές εφαρμογές της τεχνολογίας στα Ξενοδοχεία.....63-66

5.2 Σημασία της κατάρτισης στις νέες τεχνολογίες ως εφόδιο στην αγορά εργασίας.....66-69

Συμπέρασμα.....70

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

Έρευνα – Ερωτηματολόγιο

Επιχειρήσεις που ρωτήθηκαν.....72

Εισαγωγική Επιστολή.....73

Ερωτηματολόγιο.....74-108

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

Ανάλυση Απαντήσεων Ερωτηματολογίων

Αποτελέσματα - Σχόλια με βάση τις απαντήσεις του
ερωτηματολογίου.....109-113

Συμπεράσματα.....114

Προτάσεις.....115

Επίλογος.....116

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....117-118

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Μέσα από την πτυχιακή μου εργασία, έχω την ανάγκη να ευχαριστήσω όλους εκείνους, που με την πολύτιμη συμβολή, την απεριόριστη βοήθεια και την ηθική υποστήριξη τους, κατάφεραν να μ' ενθαρρύνουν και να με στηρίξουν μέχρι το τέλος. Αυτά είχαν ως αποτέλεσμα την ενθάρρυνση και ολοκλήρωση των μέχρι στιγμής στόχων.

Ειδικά, θέλω να εκφράσω την ευγνωμοσύνη στους γονείς μου, για την πολύτιμη συμπαράσταση τους, τις συμβουλές τους, την ηθική και οικονομική τους υποστήριξη. Κάθε γονιός θέλει και επιδιώκει το καλύτερο μέλλον για το παιδί του, επίσης η ψυχολογική ανταμοιβή του είναι καταρχάς, η επίτευξη της πραγματοποίησης των οραμάτων του παιδιού του. Ευχαριστώ επίσης τους καθηγητές μου στο τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων ΤΕΙ Πάτρας για την προσπάθεια που καταβάλλουν να μας καθοδηγήσουν και να μας συμβουλευθούν για τον κλάδο σπουδών μας, όπως επίσης και να μας εφοδιάσουν με εκείνα τα χαρακτηριστικά που χρειάζονται για την επαγγελματική μας κατάρτιση στον χώρο του τουρισμού. Συγκεκριμένα, ευχαριστώ πολύ τον κ. Χρίστο Σακελλάριο, που μέσα από τα μαθήματα του, μας δείχνει τον τρόπο να είμαστε επαγγελματίες. Τέλος, ευχαριστώ πολύ, αυτούς που με βοήθησαν και μου συμπαραστάθηκαν αυτά τα χρόνια, την γιαγιά μου, τα αδέρφια μου και όλους τους συγγενείς και φίλους.

Αυτή η εργασία, ελπίζω ότι θα είναι ένα ακόμη σημείο αναφοράς, της ποιότητας των παρεχόμενων τουριστικών υπηρεσιών και τον ανθρωποκεντρικό τους χαρακτήρα.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Πολλές είναι οι προσπάθειες που έχουν γίνει για να δοθεί ένας επακριβής ορισμός του Τουρισμού. Από τα κύρια χαρακτηριστικά του, πέντε μπορούν να εξακριβωθούν εννοιολογικά και συγκεκριμένα τα εξής:

- Ο **Τουρισμός**, είναι αποτέλεσμα μεμονωμένης ή ομαδικής μετακίνησης ανθρώπων σε διάφορους τουριστικούς προορισμούς και η διαμονή τους σε αυτούς επί τουλάχιστον ένα 24ωρο με σκοπό την ικανοποίηση των ψυχαγωγικών τους αναγκών.
- Οι διάφορες μορφές του Τουρισμού περιλαμβάνουν απαραίτητα δύο βασικά στοιχεία: Το ταξίδι στον τουριστικό προορισμό και τη διαμονή σε αυτόν, συμπεριλαμβανομένου της διατροφής.
- Το ταξίδι και η διαμονή λαμβάνουν χώρα εκτός του τόπου της μόνιμης διαμονής των ανθρώπων που αποφασίζουν να μετακινηθούν για τουριστικούς λόγους.
- Η μετακίνηση ανθρώπων σε διάφορους τουριστικούς προορισμούς είναι προσωρινού και βραχυχρόνιου χαρακτήρα, που σημαίνει ότι πρόθεσή τους είναι να επιστρέψουν στον τόπο της μόνιμης κατοικίας τους μέσα σε λίγες μέρες, βδομάδες ή μήνες.

- Οι άνθρωποι επισκέπτονται τουριστικούς προορισμούς για τουριστικούς λόγους, δηλαδή για λόγους άλλους από εκείνους της μόνιμης διαμονής τους ή της επαγγελματικής απασχόλησής τους.

Ο Τουρισμός, αποτελεί την ταχύτερα αναπτυσσόμενη βιομηχανία σε παγκόσμιο επίπεδο, με ιδιαίτερα ευνοϊκές προοπτικές οικονομικής ευρωστίας για τις χώρες που υιοθετούν και ενθαρρύνουν την ανάπτυξή του.

Στη χώρα μας, η τουριστική βιομηχανία είναι η σημαντικότερη βιομηχανία που διαθέτουμε, αποτελεί κύριο μοχλό ανάπτυξης της εθνικής οικονομίας. Είναι γνωστό ότι η ποσοστιαία συνεισφορά του τουρισμού στο ΑΕΠ καθώς και στην απασχόληση υπερβαίνουν το 18%, γεγονός που καθιστά την τουριστική δραστηριότητα σημαντικό παράγοντα οικονομικής εξέλιξης.



Στο στοιχείο όμως εκείνο που ο ανθρώπινος παράγοντας είναι καθοριστικής σημασίας, είναι η παροχή υπηρεσιών. Εξ ορισμού, η τουριστική βιομηχανία είναι βιομηχανία παροχής υπηρεσιών και η

οποιαδήποτε υπηρεσία παρέχεται από ανθρώπους σε ανθρώπους.

Αυτός ο έντονα ανθρωποκεντρικός χαρακτήρας της τουριστικής βιομηχανίας την κάνει εξ' άλλου τόσο διαφορετική, αλλά παράλληλα τόσο απαιτητική σε ότι αφορά τη σωστή διαχείριση των ανθρώπινων πόρων.

Στο σημείο αυτό, θα ήταν χρήσιμο να ανατρέξουμε στις βασικές λειτουργίες της διοίκησης των ανθρώπινων πόρων και να εξετάσουμε την κάθε μία ξεχωριστά, να εντοπίσουμε τις ιδιαιτερότητες αλλά και τις δυνατότητες βελτίωσής τους. Πριν όμως προχωρήσουμε στην εξέταση των λειτουργιών της διοίκησης των ανθρώπινων πόρων θα ήθελα να τονίσω ότι: Η ευθύνη της ορθής διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού δεν είναι μόνο ευθύνη του Γενικού Διευθυντή ή του Διευθυντή Προσωπικού ή Ανθρώπινου Δυναμικού των επιχειρήσεων.

Όλα τα διευθυντικά στελέχη της επιχείρησης πρέπει να γνωρίζουν και να εμπλέκονται σε αυτή τη διαδικασία, γιατί έτσι και αλλιώς τα στελέχη και οι προϊστάμενοι τμημάτων έχουν την άμεση επαγγελματική συναλλαγή με την ομάδα τους, για την οποία πρέπει να είναι υπεύθυνοι.

Μελετώντας το προφίλ των Ελληνικών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, μικρές κατά το πλείστον, οι επιχειρηματίες ξενοδόχοι θα πρέπει να έχουν γνώση και ευθύνη για την ορθή διαχείριση του πλέον σημαντικού κεφαλαίου τους.

Οι κυρίες λειτουργίες της Διαχείρισης του Ανθρώπινου Δυναμικού είναι οι εξής:

A. Επιλογή και πρόσληψη προσωπικού

Το να επιλέγει και να τοποθετεί κανείς υπαλλήλους σε θέσεις όσο το δυνατόν πιο κοντά στα προσόντα, στις ικανότητες και στην προσωπικότητά τους είναι μια λειτουργία πολύ σημαντική.

Δύο είναι τα βασικότερα στοιχεία σε αυτή τη διαδικασία. Η περιγραφή της θέσης εργασίας και των απαιτήσεών της και η περιγραφή των απαιτούμενων δεξιοτήτων και άλλων χαρακτηριστικών του ατόμου που θα κληθεί να εκτελέσει την εργασία. Είναι κοινή διαπίστωση ότι στις τουριστικές και ξενοδοχειακές επιχειρήσεις της χώρας, δεν έχουμε πάντα το κατάλληλο άτομο στην κατάλληλη θέση, με αποτέλεσμα το επίπεδο των παρεχομένων υπηρεσιών να είναι ακόμα χαμηλό.

B. Ένταξη και αρχική εκπαίδευση προσωπικού

Υπάρχει, έστω και με λιγότερη επιστημονική προσέγγιση, κάποιο σύστημα που να εντάσσει ομαλά τον νέο εργαζόμενο στην επιχείρηση, στο χώρο και στο αντικείμενο εργασίας του; Ή απλά τον πετάμε στα βαθιά και τον αφήνουμε να κολυμπήσει; Υπάρχει κάποιο σύστημα που θα βοηθήσει τον νέο εργαζόμενο να εκπαιδευτεί στο αντικείμενο εργασίας του σωστά και με γνώμονα τις προσδοκίες της επιχείρησης, ή απλά « παρακολουθούθα με και θα μάθεις».

Εδώ θα ήθελα να επισημάνω, ότι άσχετα από την οποιαδήποτε κατάρτιση ή εμπειρία διαθέτει ο νέος εργαζόμενος, η αρχική εκπαίδευση πάνω στη δουλειά είναι ο ακρογωνιαίος λίθος της εξέλιξης του εργαζόμενου στο εργασιακό του περιβάλλον.

Γ. Αξιολόγηση της απόδοσης του προσωπικού

Ένας από τους βασικούς σκοπούς μιας επιχείρησης, είναι η εκπλήρωση των στόχων που έχουν τεθεί μέσα σε μια δομημένη χρονική περίοδο.

Είναι σαφές, ότι η πραγματοποίηση των στόχων αυτών βρίσκεται σε συνάρτηση με την απόδοση του προσωπικού. Συμπερασματικά, όσο καλύτερη είναι η απόδοση των εργαζομένων, σε σχέση με τις απαιτήσεις των θέσεων εργασίας τους, τόσο μεγαλύτερη είναι η πιθανότητα να γίνουν πραγματικότητα οι προκαθορισμένοι στόχοι.

Το ανθρώπινο δυναμικό

Το ανθρώπινο δυναμικό των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων πρέπει να είναι ευέλικτο, σωστά αμειβόμενο και καλά εκπαιδευμένο, ούτως ώστε να είναι σε θέση να παρέχει ποιοτική εξυπηρέτηση στους πελάτες του.

Το τουριστικό προϊόν, είναι έντονα ανταγωνιστικό και μόνο με ποιοτική παροχή υπηρεσιών, μπορεί κανείς να αισιοδοξεί και να ευελπιστεί σε ανάπτυξη και επίτευξη αποτελεσμάτων.

Την ευθύνη για την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού στην τουριστική βιομηχανία την έχουμε όλοι - η Πολιτεία, τα εκπαιδευτικά ιδρύματα, οι επιχειρηματίες, τα στελέχη των τουριστικών επιχειρήσεων, οι ίδιοι οι εργαζόμενοι.

Τα πάντα αρχίζουν από τη σωστή εκπαίδευση και κατάρτιση. Μια σωστή αρχική εκπαίδευση θέτει τις βάσεις της μετέπειτα επαγγελματικής εξέλιξης του εργαζομένου.

Δεν πρέπει όμως να σταματάει εκεί.

Η **διά βίου εκπαίδευση** πρέπει να είναι πλέον τρόπος ζωής, αν θέλει κανείς να είναι επαγγελματικά επαρκής και ενήμερος για τις ραγδαίες εξελίξεις, που έτσι κι αλλιώς αποτελούν μια καθημερινή πραγματικότητα. Αναμφίβολα, το επιχειρηματικό περιβάλλον έχει γίνει πιο ανταγωνιστικό.

Η **διεθνοποίηση της αγοράς**, η **εξέλιξη της τεχνολογίας και τεχνογνωσίας** καθώς και οι **οικονομικές και κοινωνικές ανακατατάξεις** που συντελούνται, κρατούν σήμερα τους εργαζομένους στις επιχειρήσεις σε μεγαλύτερη εγρήγορση απ' ό τι στο παρελθόν.

Και είναι λάθος, να πιστεύει οποιοσδήποτε ότι η μάθηση σταματάει στα σπουδαστικά θρανία. Επιτυχημένος, είναι ο επαγγελματίας εκείνος ο οποίος διαρκώς ενημερώνεται, εκπαιδεύεται, αναζητά μαθησιακές ευκαιρίες σε όλη του τη ζωή.

Ποιοτική Παροχή Υπηρεσιών

Εκτός από την **εκπαίδευση** και την **κατάρτιση**, ένας άλλος σημαντικός παράγοντας για την ποιοτική παροχή υπηρεσιών στον τουρισμό, είναι η νοοτροπία και η επαγγελματική συμπεριφορά των εργαζομένων.

Όλοι μας έχουμε βιώσει καταστάσεις, άλλοτε θετικές και άλλοτε αρνητικές, και έχουμε γίνει αποδέκτες εξυπηρέτησης η οποία είναι απόρροια χαρακτήρα και νοοτροπίας παρά τεχνικής γνώσης και επαγγελματικής κατάρτισης.

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η «Διοίκηση», είναι μία από τις αρχαιότερες «επαγγελματικές» ενασχολήσεις στον κόσμο. Από τα πρώτα χρόνια της ιστορίας του ανθρώπινου γένους, οι άνθρωποι έπρεπε να μάθουν να διοικούν τους εαυτούς τους και τις υποθέσεις τους, έπρεπε να μάθουν να διοικούν τις σχέσεις τους με άλλους ανθρώπους. Οι γονείς, πρέπει να μάθουν και να ξέρουν να διοικούν την οικογένειά τους, τις υποθέσεις της και τα οικονομικά της. Ο επαγγελματίας manager, πρέπει να μάθει να διοικεί τα της δουλειάς του και σε συνεργασία με άλλους managers, να διοικεί την επιχείρηση.

Το management, μπορεί να οριστεί ως δραστηριότητα της οποίας σκοπός είναι η επίτευξη στόχων με την εφαρμογή λειτουργιών όπως είναι η πρόβλεψη, ο προγραμματισμός, η οργάνωση, η διεύθυνση, ο συντονισμός και ο έλεγχος των φυσικών και των ανθρώπινων πόρων.

Σε αυτή τη πτυχιακή εργασία, θα προσπαθήσω να καταδείξω τον ορισμό της ποιότητας των παρεχόμενων τουριστικών υπηρεσιών, τη σπουδαιότητα των ανθρώπινων πόρων στην τουριστική και ξενοδοχειακή βιομηχανία και αφετέρου να παρουσιάσω κάποιες χρήσιμες τεχνικές και εργαλεία στη διοίκηση των ανθρώπινων πόρων, σε σχέση με την νέα Τεχνολογία, που αναμφίβολα αποτελούν τη σημαντικότερη επένδυση και τον πλέον αξιόλογο πόρο που διαθέτει οποιαδήποτε επιχείρηση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

1.1 Το τουριστικό προϊόν - υπηρεσία

Ο τομέας του τουρισμού και των ταξιδιών, δεν είναι δυνατό να οριοθετηθεί με πληρότητα και σαφήνεια. Δεδομένου ότι οι τουριστικές δραστηριότητες επηρεάζουν και επηρεάζονται από μία μεγάλη ποικιλία παραγόντων καθώς από το κοινωνικοοικονομικό και φυσικό περιβάλλον του κάθε κράτους. Σήμερα, είναι κοινά παραδεκτό, ότι ο τουρισμός επηρεάζει κάθε πτυχή της καθημερινής ζωής ενός τόπου και μπορεί να εξελιχθεί σε κύριο μοχλό ανάπτυξης του.

Ο **Τουρισμός**, σε αντίθεση με άλλους κλάδους, είναι μία λειτουργία / συνάρτηση της ζήτησης καταναλωτών για υπηρεσίες (προσέγγιση της πλευράς της ζήτησης), παρά μία στατική ταξινόμηση παραγωγικών κλάδων (προσέγγιση της πλευράς της προσφοράς). Ο Τουρισμός, δεν είναι μία απλή συναλλαγή αλλά μία ευρεία ποικιλία αγαθών και υπηρεσιών για μεταφορές, κατάλυμα, τρόφιμα και ποτά, εισόδους σε μνημεία, αξιοθέατα και σουβενίρ.

Η τουριστική ανάπτυξη της χώρας, συνδέεται άμεσα με την ανάπτυξη εναλλακτικών μορφών τουρισμού, δηλαδή μορφών τουρισμού πέραν αυτού που κατά κύριο λόγο αναπτύχθηκε στην Ελλάδα και αφορά στον μαζικό καλοκαιρινό τουρισμό που έχει συνδυαστεί με τον ήλιο και τη θάλασσα.

1.2 Ορισμός και Στόχοι ποιότητας

Πράγματι, είναι αρκετά δύσκολο να δώσεις κάποιον ορισμό για την ποιότητα, δεδομένου ότι τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες ποιότητας δεν ορίζονται από τις εταιρείες αλλά από τους πελάτες. Έτσι λοιπόν, η ποιότητα σ' ένα προϊόν ή υπηρεσία μπορεί να προσδιοριστεί με γνώμονα το βαθμό, στον οποίο, αυτό το προϊόν ή υπηρεσία, ικανοποιεί τις προσδοκίες του πελάτη.

Είναι γεγονός ότι η ποιότητα έχει προσδιοριστεί με πολλούς τρόπους, παρόλα αυτά ο Αμερικάνικος Σύνδεσμος για τον ποιοτικό έλεγχο προσφέρει ένα ορισμό ο οποίος μπορεί να χρησιμοποιηθεί προκειμένου να δώσει ένα προσδιορισμό της έννοιας.

Σύμφωνα λοιπόν με τον ορισμό αυτό, **ποιότητα** είναι ένα σύνολο από δυνατότητες και χαρακτηριστικά ενός προϊόντος ή υπηρεσίας, τα οποία στηρίζονται στην ικανότητα τους να ικανοποιούν δηλωμένες και υποδηλωμένες ανάγκες.

Αυτός ο ορισμός αναγνωρίζει ότι η ποιότητα μπορεί να περιλαμβάνει κάθε πλευρά ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας. Η ποιότητα επηρεάζει την ικανότητα ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας να ικανοποιήσει ανάγκες και τέλος ότι οι ανάγκες του πελάτη για ποιότητα μπορεί να μην είναι πάντα σαφώς δηλωμένες.

Η λέξη ποιότητα ακούγεται καθημερινά σ' όλες τις εκφάνσεις της ζωής μας, το νόημα της εξακολουθεί όμως και σήμερα να 'ναι αρκετά περίπλοκο. Πρέπει να επισημάνουμε ότι ο κάθε άνθρωπος αντιλαμβάνεται διαφορετικά την έννοια και το ρόλο της ποιότητας, οπότε σαν αποτέλεσμα βγαίνει ότι ίσως και ποτέ να μην καταφέρουμε να δώσουμε τον ακριβή ορισμό της ποιότητας.

«Η μοντέρνα φιλοσοφία για την ποιότητα, βλέπει την ποιότητα όχι σαν σκοπό, αλλά σαν ταξίδι όπου ο προορισμός δεν είναι δεδομένος αλλά συνεχώς αλλάζει» (Edvarson et all: 1994, 21).

Αναλύοντας την παραπάνω θεωρία και για να κάνουμε πιο συγκεκριμένο το θέμα μπορούμε να καταλάβουμε ότι ο κάθε πελάτης βάζει την δική του εκδοχή στην ποιότητα, σύμφωνα με τα βιώματά του και τις απαιτήσεις του. Κατανοητό λοιπόν είναι ότι ο προορισμός του ταξιδιού, δηλαδή στην συγκεκριμένη περίπτωση η ποιότητα, συνεχώς αλλάζει σύμφωνα με τον άνθρωπο. Ακόμη, «η έννοια της ποιότητας έχει διαφορετικό περιεχόμενο για τον καταναλωτή και τον παραγωγό» (Λιαρμακόπουλος, 2003: 44).

Ανάλυση των δύο πλευρών:

- **Καταναλωτής (Πελάτης):** είναι ο άνθρωπος ο οποίος σύμφωνα με τις προσδοκίες, τις ανάγκες του, απαιτεί τις υπηρεσίες που παρέχονται από την επιχείρηση και αφού βεβαίως συνάδουν με την οικονομική και λειτουργική του άποψη.

· **Παραγωγή υπηρεσιών:** « σημαίνει το σύνολο των τεχνικών προδιαγραφών που τηρούνται κατά την παραγωγή και επιτρέπουν το χαμηλότερο δυνατό κόστος στοχεύοντας της εξασφάλισης του μέγιστου δυνατού κέρδους, ενώ συγχρόνως ισορροπούν την προσφερόμενη και ζητούμενη ποσότητα στην αγορά» (Λάζαρη, 2006: 7)

ΠΟΙΟΤΗΤΑ

«Η **Ποιότητα** εξαρτάται από την εκτίμηση των πελατών, όσον αφορά σχέση τιμής – παροχών του προϊόντος ή της υπηρεσίας» (Βελισσαρίου, Καραχοντζίδης, Κομνηνάκης, 2000: 149).

«Ο ορισμός της ποιότητας, είναι να προσφέρεται στον πελάτη αυτό που επιθυμεί, σε τιμή που διατίθεται, να πληρώσει μ' ένα σταθερό κόστος, σε μία επαναλαμβανόμενη διαδικασία» (Λάζαρη, 2006: 7).

ΣΤΟΧΟΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Οι στόχοι της ποιότητας, είναι το σημαντικότερο μέρος σ' όλη την ανάλυση που κάνουμε, διότι οι στόχοι είναι οι τρόποι που πρέπει να ανεβρεθούν από κάθε παραγωγό, με αποτέλεσμα την ικανοποίηση των τωρινών αλλά και των μελλοντικών αναγκών των καταναλωτών της εκάστοτε επιχείρησης. Κάθε επιχειρησιακή μονάδα, πρέπει πάντα να προλαβαίνει τα δρώμενα για να βελτιώνει την ικανότητά της και έτσι σχεδόν να φτάνει και να στοχεύει την υπέρβαση των αναγκών των καταναλωτών της.

1.3 Συμπέρασμα Ποιότητας

«Η ποιότητα, είναι ένας όρος με πάρα πολλούς ορισμούς οι οποίοι εξετάζουν την έννοια από διαφορετικές οπτικές, άλλοτε δίνοντας έμφαση στο προϊόν, άλλοτε στον παραγωγό, ή στον τελικό καταναλωτή. Παρά το γεγονός ότι η ποιότητα είναι υποκειμενική, σύμφωνα με τον πιο αποδεκτό ορισμό της, πρέπει να συμπίπτει μ' αυτό που η πελατεία της επιχείρησης αντιλαμβάνεται σαν ποιότητα» (Λάζαρη, 2006:17).

1.4 Μέτρηση Ποιότητας

Στο υποκεφάλαιο αυτό, στόχος μας είναι να διαπραγματευτούμε την έννοια του κόστους της ποιότητας.

Τι είναι το κόστος της ποιότητας

Όταν μια επιχείρηση προσδοκά την ικανοποίηση των αναγκών και των απαιτήσεων του καταναλωτή, σηματοδοτεί την προϋπόθεση ενός κόστους. Σαν αποτέλεσμα βγαίνει ότι η κάθε επιχείρηση τείνει προς την ποιότητα. Έτσι σύμφωνα με τα παραπάνω δίνουμε μία πλευρά για τον ορισμό της ποιότητας.

«Η σημερινή σκέψη τείνει ν' αποδεχθεί ότι το κόστος της ποιότητας πραγματοποιείται στο σχεδιασμό, την υλοποίηση, τη συντήρηση και τη βελτίωση ενός συστήματος ποιότητας» (James, 1996: 342).

«Το κόστος της ποιότητας είναι το κόστος που απαιτείται για την εξασφάλιση της ικανοποίησης των προσδοκιών αυτών, σαν το κόστος που συνεπάγεται η αποτυχία της ικανοποίησής τους» (Λάζαρη, 2006: 24).

1.5 Η σημασία του κόστους ποιότητας

Η έννοια του κόστους ποιότητας είναι η ποσότητα που μπορεί να υπολογιστεί και «θεωρείται πολύ σημαντικό στοιχείο τόσο για τη διοικητική και την τεχνολογική διαχείριση όσο και τον στρατηγικό σχεδιασμό των μοντέρνων συστημάτων ποιότητας» (Τσιότρας, 2002: 43).

«Οι επιχειρήσεις που δεν εφαρμόζουν με επιτυχία πολιτική ποιότητα είναι πολύ πιθανόν να εμφανίσουν υψηλά συνολικά κόστη ποιότητας και κυρίαρχα κόστη διόρθωσης αστοχιών. Μετά από μία σημαντική επένδυση σε κόστη πρόληψης και επιθεώρησης ποιότητας, παρέχοντας στο προσωπικό εκπαίδευση και ένα σύστημα διασφάλισης ποιότητας, το συνολικό κόστος ποιότητας μειώνεται αφού άλλωστε στατιστικά το κόστος διόρθωσης αστοχιών και το κόστος χαμένων ευκαιριών είναι ιδιαίτερα υψηλό και καμιά φορά ανυπολόγιστο» (Λάζαρη, 2006: 27).

Η μέτρηση του κόστους ποιότητας «ποσοτικοποιεί σε όρους του μάνατζμεντ τις επιπτώσεις των δραστηριοτήτων ποιότητας» (James, 1996:349) και είναι εξίσου πάρα πολύ σημαντικός για τις επιχειρήσεις.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Λογικό είναι όταν η Τουριστική επιχείρηση επιζητά να αντεπεξέλθει επαρκώς στις απαιτήσεις των πελατών της να επιβαρύνεται μ' ένα κόστος παραπάνω για την επιχείρηση αλλά και για τους υπαλλήλους που εργάζονται.

«Είναι μάλλον βέβαιο ότι ο πελάτης δε θ' αρνηθεί να το πληρώσει, στο βαθμό που ικανοποιούνται οι προσδοκίες του και η υπηρεσία είναι ανάλογη των προτύπων και των εμπειριών του» (Χυτήρης, 1991: 147).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Η ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ

2.1 Το Νέο Θεσμικό Πλαίσιο για την Τουριστική Εκπαίδευση

Στρατηγική Προτεραιότητα της πολιτικής του υπουργείου Ανάπτυξης για τον Τουρισμό αποτελεί η βελτίωση της ανταγωνιστικότητας της τουριστικής αγοράς σε συνδυασμό με τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας του ανθρώπινου δυναμικού, για την οποία η εκπαίδευση, η κατάρτιση, η εξειδίκευση, η δια βίου γνώση είναι απαραίτητες προϋποθέσεις.

Πρόσφατη πρωτοβουλία αποτελεί ο νέος νόμος **για την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση (Ν.3105/03)**, του οποίου το περιεχόμενο αποτελεί προϋπόθεση για την ουσιαστική ανάπτυξη της Ανταγωνιστικότητας και της Βιωσιμότητας του Ελληνικού Τουριστικού προϊόντος και παράλληλα την ανάπτυξη της Ανταγωνιστικότητας και της Βιωσιμότητας της Επιχειρηματικότητας στον Τουρισμό.

Η επιμήκυνση της τουριστικής περιόδου, η αύξηση του τουριστικού ρεύματος στη χώρα μας, η αύξηση της ποιότητας των επισκεπτών και, γενικότερα, η μεγέθυνση των θετικών επιδράσεων του τουρισμού στην Ελληνική Οικονομία, έχει μία απαραίτητη και βασικότερη προϋπόθεση, την αναβάθμιση των παρεχομένων

υπηρεσιών στους τουρίστες και την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού μέσω αναβάθμισης της τουριστικής εκπαίδευσης.

Αρχική τουριστική εκπαίδευση, επαγγελματική κατάρτιση, δια βίου εκπαίδευση και η μετεκπαίδευση στον τουρισμό, ικανές να ανταποκριθούν στις σύγχρονες ανάγκες και απαιτήσεις, είναι τα βασικά μέσα επένδυσης. Έχουν στόχο την ποιοτική αναβάθμιση των παρεχομένων υπηρεσιών, την δημιουργία νέων και νέου τύπου θέσεων εργασίας και την κατάκτηση του ανθρώπινου δυναμικού που ασχολείται με τον τουρισμό αλλά και το Ελληνικό τουριστικό προϊόν στο σύνολό του να είναι διαχρονικά ανταγωνιστικό.

Πιο συγκεκριμένα, οι σημαντικότερες παρεμβάσεις που επιχειρούνται με το νέο Θεσμικό Πλαίσιο για την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση είναι οι εξής:

- Δημιουργία ενός ευέλικτου θεσμικού πλαισίου, με αντοχή στο χρόνο και με δυνατότητες προσαρμογής στις συνεχώς μεταβαλλόμενες συνθήκες της σύγχρονης εποχής.
- Επαναπροσδιορίζει το ρόλο, την αποστολή και τους σκοπούς των Σχολών Τουριστικής Εκπαίδευσης τις μετεξελίσσει στον βασικό και σύγχρονο εκπαιδευτικό οργανισμό για τον τουρισμό (Οργανισμός Τουριστικής Εκπαίδευσης & Κατάρτισης).
- Δημιουργεί ολοκληρωμένες δομές δευτεροβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης (ΤΕΕ Α` & Β` κύκλου) αναδιαρθρώνοντας τις παρεχόμενες ειδικότητες και το περιεχόμενο της εκπαίδευσης.

- Αναπτύσσει την αρχική επαγγελματική κατάρτιση (ΙΕΚ) δημιουργώντας εξειδικευμένα τουριστικά ΙΕΚ και αναπτύσσει το σύστημα της συνεχιζόμενης και δια βίου κατάρτισης.
- Παρέχει τη δυνατότητα συνεργασίας με δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς, τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό, για την παροχή εκπαίδευσης, το σχεδιασμό και την υλοποίηση κοινών προγραμμάτων, την ανταλλαγή τεχνογνωσίας και για την πρακτική άσκηση των εκπαιδευόμενων στον ΟΤΕΚ.
- Αναδιαρθρώνει και προσαρμόζει στα σύγχρονα πρότυπα τη διοικητική δομή του Οργανισμού με τη συμμετοχή, συναίνεση και συνευθύνη των κοινωνικών εταίρων, εξασφαλίζοντας επίσης και τις προϋποθέσεις για τη σωστή στελέχωση του διασφαλίζοντας έτσι τη συνέχεια στο εκπαιδευτικό έργο.
- Δίδεται η δυνατότητα εκμετάλλευσης των δυνατοτήτων του Γ` ΚΠΣ και άλλων κοινοτικών πόρων και δημιουργείται ένα ευέλικτο πλαίσιο διαχείρισης της ακίνητης περιουσίας του ΟΤΕΚ και αύξησης των πόρων του, προς όφελος της εκπαίδευσης.

2.2 Το σημερινό πλαίσιο παροχής τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην Ελλάδα

Η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση στην Ελλάδα, όπως άλλωστε και στις άλλες χώρες – ευρωπαϊκές και μη – παρέχεται από ένα μεγάλο αριθμό φορέων, δημόσιων και ιδιωτικών και αφορά σε όλα τα εκπαιδευτικά επίπεδα μετά την υποχρεωτική εκπαίδευση.

Αυτό οφείλεται κυρίως στο γεγονός ότι η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση είναι άμεσα συνδεδεμένη με τις διάφορες επαγγελματικές ειδικότητες που απασχολούνται στον Τουριστικό Τομέα. Όμως, ο Τουριστικός Τομέας συνίσταται από ένα μεγάλο αριθμό δραστηριοτήτων, οι ανάγκες των οποίων σε επαγγελματικές ειδικότητες, είναι έντονα διαφοροποιημένες.

Από την άλλη πλευρά, επαγγελματικές ειδικότητες που χρησιμοποιούνται από φορείς τουριστικών δραστηριοτήτων όπως π.χ. ξενοδοχεία, γραφεία ταξιδιών, εστιατόρια – μπαρ κλπ, χρησιμοποιούνται και από άλλους φορείς διάφορων οικονομικών δραστηριοτήτων ή εργάζονται σαν ελεύθεροι επαγγελματίες. Παραδείγματα τέτοιων επαγγελμάτων είναι πάρα πολλά, αρκετά από τα οποία χαρακτηρίζονται «τουριστικά», όπως π.χ. οι μάγειροι, οι ζαχαροπλάστες, στελέχη τουριστικών γραφείων, γραμματείς ξενοδοχείων κλπ.

Επομένως, για μια ολοκληρωμένη αντιμετώπιση της οργάνωσης και ανάπτυξης της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης θα πρέπει να γίνει μια συστηματική προσπάθεια, αφενός ορισμού της «τουριστικής δραστηριότητας» και αφετέρου της κατηγοριοποίησης των τουριστικών επαγγελματικών ειδικοτήτων. Η ανάγκη αυτή γίνεται όλο και πιο επιτακτική με την συνεχή ανάπτυξη των «εναλλακτικών μορφών τουρισμού».

Αυτό σημαίνει για την Ελλάδα, που δίνει έμφαση στις νέες αυτές μορφές τουρισμού, ότι προκειμένου να προετοιμαστεί καταλλήλως το αναγκαίο στελεχιακό δυναμικό, θα πρέπει να προσδιοριστεί με αρκετή σαφήνεια το εκπαιδευτικό προφίλ των επαγγελματικών

ειδικοτήτων, που θα ασχοληθούν στις νέες τουριστικές δραστηριότητες.

Από τα παραπάνω γίνεται φανερό ότι η ανάπτυξη της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην Ελλάδα, έχει καθοριστεί ποιοτικά και ποσοτικά, από τις ανάγκες των διαφόρων φορέων των τουριστικών δραστηριοτήτων σε επαγγελματικές ειδικότητες με την ανάλογη τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση για την δεδομένη χρονική περίοδο έως σήμερα.

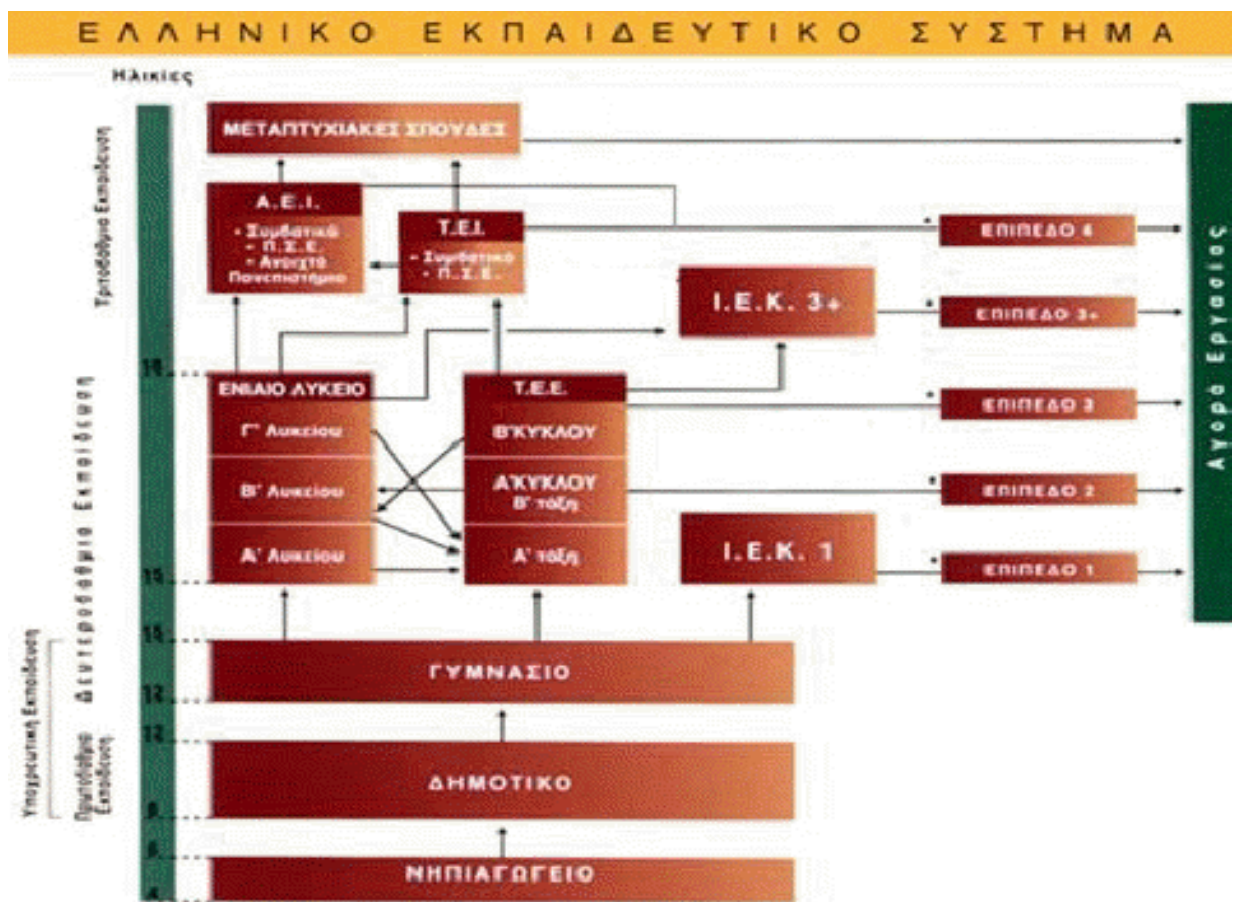
Το γεγονός αυτό θα πρέπει να ληφθεί υπόψη τόσο στην αντιμετώπιση των προοπτικών ανάπτυξης του τουριστικού τομέα όσο και στη σύγκριση με την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση άλλων πιο αναπτυγμένων τουριστικά χωρών. Επομένως, τα «τουριστικά επαγγέλματα» που καλύπτονται είναι αυτά για τα οποία παρέχεται σήμερα εκπαίδευση και κατάρτιση από τους λειτουργούντες φορείς της «τουριστικής εκπαίδευσης».

Προφανώς, ένας μεγάλος αριθμός επαγγελματικών ειδικοτήτων, που χρησιμοποιούνται από τους φορείς τουριστικών δραστηριοτήτων, είτε εκπαιδεύονται από σχολές που δεν αναγνωρίζονται ως σχολές τουριστικής εκπαίδευσης, όπως π.χ. μουσικοί, χορευτές, κομμώτριες /τες, αισθητικοί, μασέρ, κηπουροί, ναυαγοσώστες, λογιστές, διαιτολόγοι κλπ είτε είναι αυτοδίδακτοι.

2.3 Δομή – Διάρθρωση του Εκπαιδευτικού Συστήματος στον Τουρισμό

Πριν από την αποτύπωση της υφιστάμενης κατάστασης παροχής εκπαιδευτικού έργου στον τουριστικό τομέα, κρίνεται σκόπιμο να γίνει παρουσίαση (στο ακόλουθο διάγραμμα) του εκπαιδευτικού συστήματος της Ελλάδας, έτσι ώστε να είναι απλά κατανοητό.

Διάγραμμα: Παρουσίαση Ελληνικού Εκπαιδευτικού Συστήματος



Όπως προκύπτει από το Διάγραμμα, οι βαθμίδες εκπαίδευσης του ελληνικού εκπαιδευτικού συστήματος, οι οποίες οδηγούν τους αποφοίτους τους στην αγορά εργασίας, είναι αυτές της Δευτεροβάθμιας (Τ.Ε.Ε Α' και Β' κύκλου), της τριτοβάθμιας (Πανεπιστήμια, Τ.Ε.Ι και Ανώτερες Σχολές) αλλά και της ενδιάμεσης τους (μεταδευτεροβάθμιας) με τα γνωστά Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης και τέλος οι Μεταπτυχιακές σπουδές. Στη συνέχεια γίνεται συνοπτική παρουσίαση των φορέων που δραστηριοποιούνται σε αυτά τα επίπεδα εκπαίδευσης για επαγγέλματα του τουριστικού τομέα.

2.3.1 Μεταπτυχιακή Τουριστική Εκπαίδευση

Σήμερα στην Ελλάδα τρία Πανεπιστημιακά Ιδρύματα έχουν συστήσει και λειτουργούν Μεταπτυχιακά Τμήματα σε ειδικότητες του Τουριστικού Τομέα:

Πανεπιστήμιο Αιγαίου

Στο Πανεπιστήμιο Αιγαίου λειτουργεί από το Ακαδημαϊκό έτος 1998-99 Διατμηματικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών με τίτλο "Σχεδιασμός, Διοίκηση και πολιτική του Τουρισμού", στο τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων της Σχολής Επιστημών της Διοίκησης. Τα πρώτα δύο χρόνια λειτουργίας του το πρόγραμμα είχε διετή χαρακτήρα, αλλά από το Ακαδημαϊκό έτος 2000-2001 το πρόγραμμα σπουδών αναπροσαρμόστηκε σε τρία εξάμηνα.

Πανεπιστήμιο Πειραιά

Στο Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Πειραιά λειτουργεί πρόγραμμα μεταπτυχιακών σπουδών στη διοίκηση τουριστικών επιχειρήσεων (ΠΜΣ.ΔΤΕ). Η διάρκεια του μεταπτυχιακού προγράμματος είναι 18 μήνες και απευθύνεται σε πτυχιούχους Τμημάτων ΑΕΙ της ημεδαπής ή αναγνωρισμένων ομοταγών ιδρυμάτων της αλλοδαπής.

Ενδιαφερόμενοι που είναι πτυχιούχοι ΤΕΙ υποχρεούνται, πριν από την έναρξη της διαδικασίας αξιολόγησης της αίτησής τους, να εξετασθούν με τους προπτυχιακούς φοιτητές του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου, κατά τις εξεταστικές περιόδους Ιουνίου, Σεπτεμβρίου και Φεβρουαρίου σε μια σειρά σχετικών μαθημάτων.

Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο

Στο Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο λειτουργεί Τμήμα Μεταπτυχιακών Σπουδών με τίτλο «Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων». Για την απόκτηση του μεταπτυχιακού αυτού διπλώματος απαιτείται πτυχίο ή δίπλωμα ανώτατης εκπαίδευσης συγγενούς γνωστικού αντικείμενου, επιτυχής παρακολούθηση και εξέταση τεσσάρων τουλάχιστον θεματικών ενοτήτων και εκπόνηση διπλωματικής εργασίας.

2.3.2 Ανώτατη Εκπαίδευση

Η ανώτατη εκπαίδευση στην Ελλάδα παρέχεται από τα Πανεπιστήμια και τα Τ.Ε.Ι. Σε κανένα Πανεπιστημιακό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα δεν λειτουργεί σήμερα τμήμα Τουριστικής Εκπαίδευσης. Στα Ανώτατα Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα (Τ.Ε.Ι.) λειτουργούν Τμήματα Τουριστικής Εκπαίδευσης, τα οποία έχουν διάρκεια σπουδών 8 εξάμηνα μαζί με το υποχρεωτικό, για την άσκηση στο επάγγελμα, εξάμηνο. Συνολικά στα Ανώτατα Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα (Τ.Ε.Ι) λειτουργούν 6 τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων. Τα τμήματα αυτά λειτουργούν με την ευθύνη των παρακάτω Τ.Ε.Ι.:

- Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Αθήνας
- Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Ηπείρου (Το τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων λειτουργεί στην Ηγουμενίτσα)
- Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Θεσσαλονίκης
- Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Κρήτης
- Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Λάρισας
- Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Πάτρας

2.3.3 Ανώτερη Εκπαίδευση

Σε επίπεδο Ανώτερης Τουριστικής Εκπαίδευσης, εκπαίδευση παρέχουν οι Σχολές Τουριστικής Εκπαίδευσης υπό την ευθύνη των οποίων λειτουργούν δύο Τμήματα Τουριστικών Επαγγελματιών (ένα στην Ρόδο και ένα στον Άγιο Νικόλαο Κρήτης). Η διάρκεια σπουδών στα τμήματα αυτά είναι τριετής, ενώ υποχρεωτική για την λήψη του χορηγούμενου τίτλου σπουδών είναι η πραγματοποίηση πρακτικής άσκησης κατά την διάρκεια των θερινών διακοπών κάθε σπουδαστικού έτους. Το Τμήμα Τουριστικών Επαγγελματιών Ρόδου λειτουργεί από το 1956 ενώ το Τμήμα Τουριστικών Επαγγελματιών Αγ. Νικολάου Κρήτης ιδρύθηκε το 1994.

2.3.4 Μεταδευτεροβάθμια Εκπαίδευση

Στη βαθμίδα αυτή εντάσσονται τα Ινστιτούτα Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.). Τα Ι.Ε.Κ. διακρίνονται σε Δημόσια και Ιδιωτικά και παρέχουν αρχική επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση σε διάφορους τομείς μεταξύ αυτών και του τουρισμού. Δημόσια Ι.Ε.Κ. λειτουργούν με ευθύνη του Οργανισμού Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης αλλά και με ευθύνη άλλων δημόσιων φορέων όπως είναι ο ΟΑΕΔ, οι Σχολές Τουριστικής Εκπαίδευσης κ.α. Ιδιωτικά Ι.Ε.Κ. μπορούν να λειτουργούν και με ευθύνη ιδιωτών, ύστερα από άδεια που χορηγεί

ο Οργανισμός Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (Ο.Ε.Ε.Κ). Με απόφαση του Ο.Ε.Ε.Κ καθορίζονται οι ειδικότητες ανά τομέα επαγγελμάτων στις οποίες μπορούν τα δημόσια και ιδιωτικά Ι.Ε.Κ. να παρέχουν αρχική επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση.

**ΠΛΗΘΟΣ ΙΕΚ ΑΝΑ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΟΥ
ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ**

A / A	ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΕΣ	ΔΗΜΟΣΙ Α ΙΕΚ (αριθμός ς τμημάτων)	ΙΔΩΤΙΚ Α ΙΕΚ (αριθμός ς τμημάτων)
1	Ειδικός Ξενοδοχειακών Υπηρεσιών και Τροφοδοσίας (η ειδικότητα αυτή απευθύνεται σε αποφοίτους Γενικού Λυκείου και αποφοίτους ΤΕΕ με ανάλογη διαφοροποίηση στο αναλυτικό πρόγραμμα σπουδών)	22	12
2	Ειδικός Ξενοδοχειακής ψυχαγωγίας (με ανάλογη διαφοροποίηση στο πρόγραμμα για αποφοίτους Γ.Λ και ΤΕΕ)	0	2
3	Υπεύθυνος Μονάδας συστηματοποιημένου επισιτισμού (catering)	0	1
4	Τεχνικός Μαγειρικής Τέχνης	1	8

5	Βοηθός Μαγειρικής Τέχνης	24	8
6	Βοηθός Εστιάτορικής Τέχνης	1	3
7	Βοηθός Ζαχαροπλαστικής Τέχνης	0	5
8	Βοηθός Αρτοποιού – Ζαχαροπλάστη	8	1
9	Τεχνικός Αρτοποιίας – Ζαχαροπλαστικής	1	1
10	Υπάλληλος Μπαρ	0	0
11	Ειδικός Τουριστικού Πρακτορείου	15	18
12	Ειδικός Αεροπορικών Εταιρειών	3	6
13	Ειδικός Ναυτιλιακής Κατεύθυνσης	3	13
14	Ειδικός Διαχείρισης Τουριστικών Εκδηλώσεων	0	1
15	Στέλεχος Τουρισμού Υπαιθριων Δραστηριοτήτων	0	0
16	Επιμελητής – Ξεναγός Εθνικών Δρυμών και Χώρων Αναψυχής	0	0
17	Επιμελητής Πτήσεων	0	3
18	Οδηγός Ταξί	0	2
	ΣΥΝΟΛΟ	78	84

Εκτός από τα Ι.Ε.Κ. , αρμοδιότητας Υπουργείου Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων (Δημόσια και Ιδιωτικά), Τουριστική Εκπαίδευση σε αυτό το επίπεδο παρέχεται και από τους φορείς που καταγράφονται παρακάτω.

Ο Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (Ο.Α.Ε.Δ) έχει προκηρύξει για το χειμερινό εξάμηνο 2002-2003 την λειτουργία τεσσάρων τμημάτων αρχικής επαγγελματικής εκπαίδευσης (ΙΕΚ) στις ειδικότητες «Ειδικός Ναυτιλιακής Κατεύθυνσης» και Ειδικός Τουριστικού Πρακτορείου.

Στις Σχολές Τουριστικής Εκπαίδευσης (ΣΤΕ) του ΟΤΕΚ λειτουργούν δύο ειδικότητες σε πέντε τμήματα επιπέδου εκπαίδευσης Ι.Ε.Κ., χωρίς όμως να έχουν δώσει σε αυτά τα τμήματα την νομική μορφή που περιβάλλει τα Ι.Ε.Κ. Οι ειδικότητες των τμημάτων αυτών είναι «Στελέχη Τουριστικών Γραφείων» και «Στελέχη οργάνωσης ψυχαγωγίας».

Οι Σχολές Ξεναγών είναι μεταλυκειακές επαγγελματικές σχολές με διάρκεια φοίτησης δυόμισι χρόνια συμπεριλαμβανομένων σε αυτήν και των εκδρομών σε αρχαιολογικούς χώρους και μουσεία. Λειτουργούν σε μόνιμη βάση οι Σχολές Ξεναγών Αθηνών και Θεσσαλονίκης, ενώ ανάλογα με τις ανάγκες της τοπικής τουριστικής αγοράς λειτουργούν και Σχολές Ξεναγών στο Ηράκλειο Κρήτης, στην Μυτιλήνη, στην Κέρκυρα και στη Ρόδο. Απαραίτητη προϋπόθεση για την εισαγωγή στις Σχολές Ξεναγών είναι απολυτήριο τίτλος επιπέδου Λυκείου και η γνώση μίας τουλάχιστον ξένης γλώσσας.

2.3.5 Τουριστική Μετεκπαίδευση

Με τον όρο τουριστική «Μετεκπαίδευση» στην παρούσα μελέτη εννοούμε την μετεκπαίδευση που παρέχεται σε ήδη εργαζόμενους του τομέα του τουρισμού, είτε αυτοί έχουν αρχική κατάρτιση είτε όχι, προκειμένου να είναι σε θέση να ανταποκριθούν στις σύγχρονες απαιτήσεις του επαγγέλματός τους. Αυτού του είδους η εκπαίδευση σήμερα κατά κύριο λόγο παρέχεται από δημόσιους φορείς.

2.3.6 Εθνικό Σύστημα Σύνδεσης της Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης με την Απασχόληση

Αποτέλεσμα της ραγδαίας ανάπτυξης που γνώρισαν στην Ελλάδα τα συστήματα Δευτεροβάθμιας Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, της Αρχικής Κατάρτισης και της Συνεχιζόμενης Κατάρτισης είναι η δημιουργία συνθηκών τέτοιων που καθιστούν επιτακτική την ενοποίηση των τριών αυτών συστημάτων σε ένα ολοκληρωμένο Εθνικό Σύστημα Σύνδεσης της Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης με την Απασχόληση (Ε.Σ.Σ.Ε.Ε.Κ.Α.).

Το ενιαίο αυτό σύστημα, μεταξύ των άλλων, αναμένεται να δημιουργήσει ένα ενιαίο σύστημα πιστοποίησης προσόντων, στο οποίο κάθε άτομο θα έχει την ευκαιρία να αναγνωρίσει και να πιστοποιήσει τα προσόντα, τις ικανότητες και δεξιότητές του, ανεξάρτητα από τον τρόπο και την διαδρομή που ακολούθησε για

να τις αποκτήσει. Το σύστημα αυτό προβλέπεται να στηριχθεί στους δύο σημερινούς φορείς πιστοποίησης: το ΕΚΕΠΙΣ και τον Ο.Ε.Ε.Κ.

Η δημιουργία του ενιαίου αυτού συστήματος δεν είναι μόνο ανάγκη που έγινε αισθητή στην Ελλάδα, αλλά και επιλογή της Ευρωπαϊκής Επιτροπής αφού η δημιουργία του εν λόγω συστήματος έχει ενταχθεί για χρηματοδότηση στο ΕΠΕΑΕΚ ΙΙ καθώς και στο Ε.Π. του Υπουργείου Εργασίας. Από τις αρχικές προτάσεις-σκέψεις, πάνω στο ενιαίο σύστημα πιστοποίησης προσόντων διαφαίνεται ότι η προτεινόμενη, εις το εξής, πιστοποίηση επαγγελματικών προσόντων θα βασίζεται στον προκαθορισμό ενός "πορτφόλιο" γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων που θα αναπτυχθεί κατά ειδικότητα ή επάγγελμα. Χωρίς να μπορούμε στις λεπτομέρειες των προτάσεων, συνάγεται ότι η ύπαρξη ενός παρόμοιου "πορτφόλιου", θα οδηγήσει τόσο στην ιεραρχική καθετοποίηση των επιπέδων για κάθε επάγγελμα όσο και στην οριζόντια συνεργασία των διαφόρων συγγενών κυρίως επαγγελμάτων. Αυτά όλα, αναμένεται να έχουν άμεσες επιπτώσεις στην οργάνωση των προγραμμάτων σπουδών, την διάρκεια των διαφόρων σταδίων κατάρτισης και τελικά στην οργάνωση και λειτουργία των σχολών αυτών καθαυτών. Όλα αυτά θα πρέπει να μελετηθούν συστηματικά μετά την οριστικοποίηση του μοντέλου πιστοποίησης.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η αξιολόγηση όλων των χαρακτηριστικών της υφιστάμενης κατάστασης, τόσο της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης όσο και της τουριστικής αγοράς ανθρώπινου δυναμικού, έφερε στην επιφάνεια έναν αριθμό προβλημάτων ή δυσλειτουργιών που θα μπορούσαν να αποδοθούν, με αρκετή βεβαιότητα, στο υφιστάμενο οργανωτικό πλαίσιο του συστήματος της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης.

Στο βαθμό που αυτό είναι σωστό, οδηγεί στο συμπέρασμα ότι τα εν λόγω προβλήματα και δυσλειτουργίες θα μπορούσαν να λυθούν και να βελτιωθούν μόνο κατόπιν διορθωτικών επεμβάσεων πάνω στο «οργανωτικό Πλαίσιο» ή στην οργανωτική δομή και λειτουργία του συστήματος της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης. Η παρούσα μελέτη οδηγεί αβίαστα σε μία σειρά συμπερασμάτων.

Σχετικά με το βαθμό διαφοροποίησης της εκπαίδευσης και κατάρτισης, αρχικής και συνεχιζόμενης, δημόσιας και ιδιωτικής, γίνεται φανερό ότι το σύστημα της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης είναι αρκετά διαφοροποιημένο δεδομένου του θεσμικού πλαισίου.

Από πλευράς προγραμμάτων σπουδών γίνεται φανερό ότι οι προσφερόμενες ειδικότητες είναι πολύ περιορισμένες σε ποικιλία, περιοριζόμενες στις λεγόμενες παραδοσιακές τουριστικές ειδικότητες. Το γεγονός αυτό συγκρινόμενο με την εμπειρία στις άλλες χώρες της Ε.Ε. δεν διαφέρει και πολύ.

Όμως, για την ανάγκη αντιμετώπισης των απαιτήσεων σε εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό των νέων ή εναλλακτικών μορφών τουρισμού η υφιστάμενη κατάσταση δεν εγγυάται για την άμεση αναδιοργάνωση των προγραμμάτων σπουδών.

Στο σημείο αυτό, ενώ ο ιδιωτικός φορέας, θεωρητικά τουλάχιστον λόγω της μεγάλης του ευελιξίας, θα μπορούσε να παίξει ένα σοβαρό ρόλο, δεν φαίνεται να ακολουθεί αυτή την κατεύθυνση αφού κι αυτός παραμένει σταθερός στα παραδοσιακά επαγγέλματα, που ενδεχομένως εμφανίζουν μικρότερο επαγγελματικό ρίσκο.

Τα Πανεπιστήμια μπορούν ακόμη να αυξήσουν την προσφορά τους, κυρίως προς ειδικότητες πολύμορφες όπως ιαματικού τουρισμού, αθλητικού τουρισμού κλπ. Προς την κατεύθυνση αυτή μπορούν να προσανατολιστούν και τα Τ.Ε.Ι. δημιουργώντας διατμηματικά προγράμματα εξειδικεύσεων.

Το όλο σύστημα εμφανίζει σημαντικά προβλήματα σε σχέση με τη συνεχιζόμενη κατάρτιση στον τουρισμό.

Οι περιορισμοί της χρηματοδότησης προγραμμάτων στα Κ.Ε.Κ. σχεδόν μόνο για ανέργους είναι αναποτελεσματική εκτός και αν πρόκειται για ανέργους σε κάποια ειδικότητα του τουριστικού τομέα. Εκείνο που κρίνεται εκ πρώτης όψεως σαν απαραίτητο είναι η δημιουργία συνεχιζόμενης και εξειδικευμένης κατάρτισης που να μην υπόκεινται σε περιορισμούς χρηματοδότησης ή άλλης μορφής. Μόνον έτσι θα αντιμετωπιστεί αφενός το πρόβλημα των εξειδικεύσεων των παραδοσιακών επαγγελμάτων και αφετέρου μερικών από τις εξειδικεύσεις που απαιτούνται για την στελέχωση των εναλλακτικών μορφών τουρισμού.

Τελικά, διαπιστώνει κανείς την έλλειψη συντονισμένης πολιτικής στην εκπαίδευση και κατάρτιση στον Τουριστικό Τομέα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Η ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ Η ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Η εκπαίδευση αναφέρεται στις μεθόδους που χρησιμοποιούνται για να προσδώσουν στους νέους, αλλά και στους ήδη υπάρχοντες υπαλλήλους της επιχείρησης, τις δεξιότητες εκείνες που πρέπει να διαθέτουν για να φέρουν σωστά εις πέρας την εργασία τους.

Η εκπαίδευση, λοιπόν, με τη πάροδο των χρόνων παίζει ολοένα και περισσότερο έναν ζωτικής σημασίας ρόλο για την εξέλιξη της τουριστικής επιχείρησης και βοηθά στην υλοποίηση των στρατηγικών προγραμμάτων του εργοδότη. Πλέον η προσοχή δεν επικεντρώνεται στους παραδοσιακούς εκπαιδευτικούς στόχους. Οι επιχειρήσεις συνεργάζονται με τους μάνατζερ και τους βοηθούν να εντοπίσουν τους στρατηγικούς τους στόχους, καθώς και τις δεξιότητες και τη γνώση που απαιτεί η επίτευξη των στόχων αυτών.

Στη συνέχεια επιχείρηση και μάνατζερ συνεργάζονται για να διαπιστώσουν αν το προσωπικό διαθέτει πράγματι αυτές τις δεξιότητες και τις γνώσεις και στη συνέχεια γίνονται συζητήσεις για τους εκπαιδευτικούς τρόπους που πρέπει να χρησιμοποιήσουν.

Ομοίως, η εκπαίδευση σήμερα παίζει σημαντικό ρόλο και για τα ανώτερα στελέχη της επιχείρησης. Έτσι οι εργοδότες διασφαλίζουν ότι οι εργαζόμενοι εργάζονται με σκοπό την επίτευξη των στόχων της επιχείρησης.

3.1 Η Οργάνωση των Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων

Πριν εφαρμοστούν η εκπαιδευτική πολιτική και το πρόγραμμα της κάθε επιχείρησης, θα πρέπει να γίνουν και να πραγματοποιηθούν μια σειρά από άλλες δραστηριότητες.

1.Αναγνώριση των γνώσεων και των δεξιοτήτων που απαιτούνται.

Χωρίς αυτό το βήμα η εκπαίδευση θα αποβεί περιστασιακή και ατελής. Αν και αποτελεί ένα κουραστικό κομμάτι της διαδικασίας, η ανάλυση της θέσης εργασίας περιέχει ένα σημαντικό πλεονέκτημα ότι δηλαδή μπορεί να χρησιμοποιηθεί στην εκπαίδευση. Εάν λοιπόν πάρουμε μια περιγραφή θέσης και προσθέσουμε τις δεξιότητες που απαιτούνται έχουμε ένα έγγραφο το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί στο επόμενο βήμα.

2.Αναγνώριση των σημερινών επιπέδων γνώσης και δεξιοτήτων.

Εδώ αναγνωρίζονται τα υπάρχοντα επίπεδα γνώσης και δεξιοτήτων που έχει ο κάθε εργαζόμενος σε κάθε θέση εργασίας. Σε σχέση με τους νέους υπαλλήλους στην επιχείρηση οι γνώσεις για τα προσόντα και τις δεξιότητες είναι λίγο πολύ γνωστές. Για όσους πάλι εργάζονται ήδη στην επιχείρηση χρειάζεται περαιτέρω έρευνα και εφαρμογή συστημάτων αξιολόγησης.

3.Αναγνώριση των εκπαιδευτικών αναγκών.

Εδώ γίνεται η σύγκριση των αρχικών περιγραφών θέσεων, με τις μετέπειτα πληροφορίες για τα επίπεδα γνώσεων, καθώς και δεξιοτήτων που έχει ο κάθε εργαζόμενος. Μέσα από αυτή την διαδικασία γίνεται εφικτό να αναγνωριστούν τυχόν ελλείψεις που μπορεί να έχει ο κάθε εργαζόμενος. Έτσι λοιπόν το περιεχόμενο των καταλόγων αυτών, με τις ελλείψεις των εργαζομένων αντιπροσωπεύει τη θεματολογία πάνω στην οποία θα βασιστεί το πρόγραμμα της εκπαίδευσης προσωπικού.

4.Προετοιμασία του συνολικού προγράμματος εκπαίδευσης.

Οι διαφορετικές κάθε φορά ανάγκες εκπαίδευσης ουσιαστικά βασίζονται στα προηγούμενα βήματα και πάντα οι προτεραιότητες τίθενται σε σχέση με τον επείγοντα χαρακτήρα της εκπαίδευσης.

5.Λήψη αποφάσεων για την εκπαίδευση.

Σε αυτό το σημείο, λαμβάνονται οι αποφάσεις για την ύλη που θα χρησιμοποιηθεί, τις μεθόδους που θα εφαρμοστούν καθώς και το χρόνο που θα διαρκέσει η εκπαίδευση.

6.Αξιολόγηση της εκπαίδευσης.

Μετά το τέλος της εφαρμογής του προγράμματος εκπαίδευσης στο προσωπικό, είναι απαραίτητη η χρήση ενός προγράμματος αξιολόγησης και αυτό αφορά τα μαθήματα που αποκομίσθηκαν σχετικά με τις εκπαιδευτικές μεθόδους, τυχόν βελτιώσεις που μπορούν να γίνουν στο πρόγραμμα ή στο περιεχόμενο και που σκοπός της θα είναι η αναβάθμιση του προγράμματος εκπαίδευσης.

3.2 Μέθοδοι Εκπαίδευσης Προσωπικού

Καταρχάς, θα πρέπει να οριστεί μια σημαντική διαφορά ανάμεσα στην εκπαίδευση μέσα στο χώρο της εργασίας και εκτός του χώρου εργασίας. Αυτό κρίνεται απαραίτητο διότι οι εκπαιδευτικές μέθοδοι που εφαρμόζονται σε κάθε περίπτωση είναι διαφορετικές.

1. Εκπαίδευση στο χώρο εργασίας

Πρόκειται για την εκπαίδευση προσωπικού που πραγματοποιείται μέσα στο χώρο εργασίας του εργαζομένου. Εδώ, λοιπόν γίνεται χρήση του εξοπλισμού και των εργαλείων που υπάρχουν μέσα στο βασικό χώρο εργασίας και που είναι πολύ κοινά στον εργαζόμενο μιας και είναι μέσα που χρησιμοποιεί καθημερινά.

Όταν λοιπόν μια θέση εργασίας συνεπάγεται ποικιλία καθηκόντων, ο εργαζόμενος λαμβάνει οδηγίες διεκπεραίωσης ενός καθήκοντος και αφού το φέρει εις πέρας αναλαμβάνει και άλλα καθήκοντα πάλι υπό τις οδηγίες κάποιου ειδικότερου. Το τέλος της εκπαίδευσης έρχεται όταν πλέον ο εργαζόμενος είναι ικανός να φέρει εις πέρας όλες τις εργασίες που απαιτεί η θέση στην οποία εργάζεται και φυσικά χωρίς να καθοδηγείται από κάποιον άλλον.

2. Εκπαίδευση προσωπικού εκτός του χώρου εργασίας

Το συγκεκριμένο είδος εκπαίδευσης πραγματοποιείται εκτός του συνήθη χώρου εργασίας.

Αυτό σημαίνει ότι προγραμματίζονται σεμινάρια και άλλοι παρόμοιοι εκπαιδευτικοί μέθοδοι σε ειδικά διαμορφωμένους χώρους, είτε μέσα σε χώρους εκδηλώσεων ξενοδοχείων, με ειδικά οπτικοακουστικά μέσα και διαλέξεις, από άτομα που έχουν μελετήσει το αντικείμενο. Ακόμη, πραγματοποιούνται εκπαιδευτικά ταξίδια σε άλλες παρόμοιου είδους επιχειρήσεις για να δουν οι υπάλληλοι πως κάποιιοι συνάδελφοι τους διαχειρίζονται τυχόν παρόμοιες καταστάσεις. Είναι ένας τρόπος εκπαίδευσης που πραγματοποιείται τα τελευταία χρόνια στην Ελλάδα και που κάποιες επιχειρήσεις δεν τον χρησιμοποιούν τόσο συχνά γιατί το κόστος για την επιχείρηση είναι αρκετά μεγάλο.

3.3 Οι Βασικότεροι Θεωρητικοί τρόποι Εκπαίδευσης Προσωπικού

Πλέον η εκπαίδευση του προσωπικού κατέχει εξέχουσα θέση μέσα στις τουριστικές επιχειρήσεις. Χρησιμοποιείται μεγάλη ποικιλία εκπαιδευτικών μεθόδων οι οποίες και αναφέρονται στη συνέχεια.

1. Παρουσιάσεις- Επιδείξεις

Συνίσταται στην προφορική παρουσίαση γνώσεων από τον εισηγητή προς ένα σιωπηλό κοινό-ακροατήριο. Είναι ένας τρόπος εκπαίδευσης πολύ κοινός για αρκετές επιχειρήσεις και αυτό γιατί είναι μια μέθοδος διδασκαλίας απλή, που σε σύντομο χρονικό διάστημα μεταδίδει μεγάλο πλήθος πληροφοριών σε ένα μεγάλο αριθμητικά κοινό και φυσικά με πολύ μικρό κόστος.

Η αποτελεσματικότητα αυτής της μεθόδου όμως αμφισβητείται λόγω του ότι το ακροατήριο-εκπαιδευόμενοι δεν έχει ενεργό ρόλο.

2. Εισηγήσεις και Ομιλίες

Ο εκπαιδευτής παρουσιάζει μια εισήγηση που έχει προετοιμάσει για κάποιο συγκεκριμένο θέμα π.χ. την αύξηση πωλήσεων ενός ξενοδοχείου. Η συγκεκριμένη μέθοδος της ομιλίας αποτελεί χρήσιμο εργαλείο όταν η ομάδα εκπαιδευόμενων έχει ανάγκη από την παροχή συγκεκριμένων πληροφοριών για κάποιο θέμα, το οποίο είναι δυνατόν να παρουσιαστεί έτσι σχετικά εύκολα. Φυσικά, η συγκεκριμένη μέθοδος απαιτεί πολύ προσεκτικό συντονισμό και προγραμματισμό, πρέπει να ακολουθεί μια απλή αλλά λογική σειρά, να γίνεται εύκολα κατανοητή η ομιλία από όλους τους παρευρισκόμενους, και φυσικά να καλύπτεται από οπτικοακουστικά μέσα ώστε να τραβήξει το ενδιαφέρον του κοινού.

Το ιδανικότερο βέβαια είναι σε συνδυασμό με τη χρήση απλής και κατανοητής γλώσσας και τη χρήση οπτικοακουστικών μέσων, η μέθοδος να κρατά γύρω στη μισή ώρα ώστε να μη κουράζει τον ακροατή. Και τέλος, η διανομή φωτοτυπιών με τις περιλήψεις και τα βασικά σημεία της ομιλίας κρίνεται σχεδόν απαραίτητη ειδικά όταν οι ομιλητές απευθύνονται σε εκπαιδευόμενους που δεν έχουν συνηθίσει στο να κρατούν σημειώσεις.

3. Συζητήσεις- Συνεδριάσεις

Για να είναι αποτελεσματικές οι συζητήσεις και οι συνεδριάσεις, θα πρέπει πρώτα από όλα να διευθύνονται από άτομα έμπειρα ώστε να καταφέρνουν να κρατούν το επίπεδο της συζήτησης καθώς και να μη παρεκκλίνουν από το προκαθορισμένο θέμα. Για την ομαλή διεξαγωγή της συζήτησης θα ήταν πολύ καλύτερο να προκαθορίζονται σημεία όπου οι συμμετέχοντες θα μπορούν να κάνουν διάλογο και να παραθέσουν τυχόν απορίες και ερωτήσεις που μπορεί να έχουν. Ο μη προκαθορισμός σημείων συζήτησης από όλους τους συμμετέχοντες, θα προκαλούσε ένα μικρό πανικό και ο άρχων της συζήτησης θα έχανε τον ειρμό των σκέψεων και του λόγου του.

4. Προσωπικές συναντήσεις με τον εκπαιδευτή

Σε αυτή τη μέθοδο ο εκπαιδευόμενος συναντά τον αρμόδιο για την εκπαίδευση προσωπικού και του παραθέτει τυχόν απορίες που μπορεί να έχει επάνω στο αντικείμενο μελέτης και εκπαίδευσης. Μία μέθοδος που δεν επιβαρύνει οικονομικά την επιχείρηση και που εύκολα βοηθά στη γρήγορη εξέλιξη του εκπαιδευόμενου. Από την άλλη η προσωπική αυτή συνάντηση εκπαιδευτή και εκπαιδευομένου αποκλείει όλους τους υπόλοιπους συμμετέχοντες από τη συζήτηση και ίσως και τη λύση δικών τους αποριών.

5.Μελέτες περιπτώσεων

Σκοπός αυτής της μεθόδου είναι να παράσχει στους εκπαιδευόμενους μεγάλες ποσότητες πληροφοριών και στη συνέχεια τους ζητείται να αξιολογήσουν τη γενική κατάσταση και να βρουν τρόπους ώστε να λυθούν τα προβλήματα που παρουσιάζονται. Αποτελεί εξαιρετική μέθοδο για τη διδασκαλία των δεξιοτήτων ανάλυσης και λήψης αποφάσεων. Είναι δυνατόν, όλοι οι εκπαιδευόμενοι να λάβουν μέρος. Ακόμη οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να δημιουργούν ομάδες και έτσι να υπάρξουν περισσότερα οφέλη όπως πρακτική στην αντιμετώπιση σπανίων καταστάσεων κ.τ.λ.

3.4 Οι Βασικότεροι Πρακτικοί τρόποι Εκπαίδευσης Προσωπικού

Και από τη θεωρία περνάμε στη πράξη. Πρακτικοί μέθοδοι εκπαίδευσης που επίσης βοηθούν στη σωστή εκπαίδευση και ίσως γρηγορότερη από την θεωρητική. Το θετικότερο εδώ είναι ότι ο εκπαιδευόμενος γνωρίζει μέσα από το χώρο εργασίας τον τρόπο που η τουριστική επιχείρηση λειτουργεί και δίνει στον εργαζόμενο τη δυνατότητα σε μικρότερο χρονικό διάστημα να μπορεί να αναλάβει καθήκοντα.

1. Πρακτική άσκηση εργαζομένου

Υπό την καθοδήγηση του εκπαιδευτή, καθώς και τις οδηγίες του, ο εργαζόμενος αναλαμβάνει να βγάλει εις πέρας μία συγκεκριμένη εργασία η οποία μόλις του έχει ανατεθεί και περιγραφεί με λεπτομέρειες από τον αρμόδιο εκπαιδευτή.

π.χ. ανατίθεται στον εργαζόμενο να αναλάβει την άφιξη του πελάτη και να προχωρήσει στο check in, αρχικά του περιγράφεται θεωρητικά η διαδικασία, στη συνέχεια χωρίς ο ίδιος να κάνει κάτι παρακολουθεί κάποιον ειδικότερό του να κάνει τη εργασία και σαν τελική φάση του συγκεκριμένου σταδίου ο εκπαιδευόμενος αναλαμβάνει να διεκπεραιώσει μόνος του τη συγκεκριμένη διαδικασία, αρχικά υπό την επιτήρηση του εκπαιδευτή και στη συνέχεια φυσικά μόνος του.

2. Προσομοίωση.

Μια μέθοδος που δεν χρησιμοποιείται ιδιαίτερα στο χώρο των τουριστικών επιχειρήσεων. Στη περίπτωση που αποφασιστεί η χρήση της δημιουργείται ένα εικονικό περιβάλλον εργασίας και οι εκπαιδευόμενοι αναλαμβάνουν να διεκπεραιώσουν καθήκοντα που τους ανατίθενται. Είναι πολύ σημαντικό, τα βασικά στοιχεία των καθηκόντων που διδάσκονται στη μέθοδο της προσομοίωσης να αναπαράγονται με τη μεγαλύτερη δυνατή ακρίβεια στο περιβάλλον προσομοίωσης.

3. Ασκήσεις ρόλων (Role play)

Εδώ οι εκπαιδευόμενοι αναλαμβάνουν να υποδυθούν ρόλους σχετικούς με τα καθήκοντα που τους έχουν ανατεθεί και ωθούνται αφενός να αφομοιώσουν κάποιες χρήσιμες πληροφορίες και αφετέρου να υιοθετήσουν την κατάλληλη συμπεριφορά.

Είναι μία μέθοδος εκπαίδευσης που καταφέρνει να εξοικειώσει τον εργαζόμενο με τη θέση την οποία έχει αναλάβει και τα καθήκοντα που πρέπει να διεκπεραιώσει. Για να αποφέρει σωστά αποτελέσματα η συγκεκριμένη μέθοδος, απαιτείται μεγάλη πειθαρχία από τους εκπαιδευόμενους και ικανή καθοδήγηση από τον εκπαιδευτή. Το πρόβλημα με αυτή τη μέθοδο είναι ότι η προετοιμασία των ασκήσεων είναι ιδιαίτερα χρονοβόρα και δεν είναι δυνατόν να λάβουν μέρος σαν "ηθοποιοί" όλοι οι εκπαιδευόμενοι.

3.5 Σύγχρονοι τρόποι Εκπαίδευσης

Το κόστος εφαρμογής τους σίγουρα είναι μεγαλύτερο από τις παραδοσιακές μεθόδους αλλά ο χρόνος που χρειάζεται για τη διεκπεραίωση της εκπαίδευσης είναι πολύ λιγότερος μιας και με ταχύτερες διαδικασίες ολοκληρώνεται η πλήρης εκπαίδευση των εργαζομένων.

1. Οπτικοακουστικά βοηθήματα

Οι εκπαιδευόμενοι συγκεντρώνονται σε μεγάλες αίθουσες εκδηλώσεων και ο εισηγητής- εκπαιδευτής, με τη βοήθεια οπτικοακουστικών μέσων, μεταδίδει τις γνώσεις στους εργαζομένους. Ποικιλία βοηθημάτων όπως ταινίες, αποσπάσματα ταινιών, cd και κασέτες ήχου, dvd, βιντεοσκοπημένες τηλεοπτικές εκπομπές, συστήματα power point κ.τ.λ.

2. Επιχειρησιακά παιχνίδια

«Ίσως η πιο φιλόδοξη εκπαιδευτική μέθοδος της εποχής μας, πρόκειται για την προσπάθεια αναζωογόνησης ολόκληρης της επιχείρησης» (Τερζίδης “μάνατζμεντ, στρατηγική προσέγγισης” σελ 69).

Με σκοπό λοιπόν την αναζωογόνηση της επιχείρησης, δίνονται στους εκπαιδευόμενους πολλές πληροφορίες για τα οικονομικά δεδομένα της επιχείρησης, την παραγωγικότητα, την παραγωγή, τις εργασιακές σχέσεις και τις νομικές διαδικασίες. Οι εκπαιδευόμενοι αναλαμβάνουν ρόλους διοικητικών θέσεων όπως διευθυντή πωλήσεων, F&B manager κ.τ.λ., όπου καλούνται να λάβουν αποφάσεις ιδιαίτερα σημαντικές για την εύρυθμη λειτουργία της επιχείρησης και να δώσουν πιθανές λύσεις σε σοβαρά προβλήματα που αντιμετωπίζει η επιχείρηση είτε οικονομικά, είτε διαδικαστικά είτε ακόμη και νομικής φύσεως. Εάν λαμβάνουν μέρος στα επιχειρησιακά παιχνίδια, ομάδες εκπαιδευομένων στην προσπάθειά τους να δώσουν τις σωστότερες λύσεις και απαντήσεις στα θέματα που τίθενται, δημιουργείται μεταξύ τους ένας υγιής ανταγωνισμός που σίγουρα είναι προς όφελος τους.

3. Εργασίες

Οι εργασίες περιλαμβάνουν έρευνα, αξιολόγηση καθώς και επίλυση προβλημάτων. Οι εργασίες λοιπόν, αποτελούν πολύτιμη μέθοδο υποστήριξης της εκπαίδευσης των εργαζομένων, αφού τους φέρνουν ενώπιον της πρόκλησης και της ανάγκης να ενεργήσουν σύντομα και σωστά απέναντι στις περιστάσεις ώστε να υπάρξει το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα. Με λίγα λόγια, οι εκπαιδευόμενοι ``αναγκάζονται`` να εφαρμόσουν όλα όσα έχουν μάθει. Να ενεργήσουν στη πράξη με τις δεξιότητες που διαθέτουν, τα δεδομένα, τις συμπεριφορές, και τις θέσεις που μόλις διδάχτηκαν, ενώ επίσης βοηθούν στην εμπέδωση της ύλης που διδάχτηκαν.

3.6 Ηλεκτρονική Εκπαίδευση και Καινοτομίες

Με τον όρο ηλεκτρονική εκπαίδευση (e- learning ή online learning), αναφερόμαστε στην εκπαίδευση προσωπικού με τη χρήση της σύγχρονης τεχνολογίας. Η ηλεκτρονική εκπαίδευση διακρίνεται από τα εξής δύο χαρακτηριστικά:

- γίνεται με τη βοήθεια ηλεκτρονικών δικτύων και υπολογιστών που επιτρέπουν τη μετάδοση των πληροφοριών και της διδασκαλίας, τη συμμετοχή αλλά και την άμεση ενημέρωση των εκπαιδευομένων
- εστιάζει την προσοχή της σε μαθησιακές τεχνικές που υπερβαίνουν την παραδοσιακή εκπαίδευση και ενσωματώνουν πληροφορίες και εργαλεία τα οποία βελτιώνουν την απόδοση.

Η μάθηση λοιπόν, μέσω της ηλεκτρονικής εκπαίδευσης είναι αποτελεσματικότερη και αυτό γιατί οι εκπαιδευόμενοι αφοσιώνονται περισσότερο στη παρακολούθηση και αυτό χάρης στη χρήση των υπολογιστών, των βίντεο, των γραφημάτων, του ήχου και των κειμένων τα οποία προσελκύουν τις αισθήσεις. Επίσης, η ηλεκτρονική εκπαίδευση απαιτεί την ενεργό συμμετοχή του εκπαιδευόμενου στις ασκήσεις και στις ερωτήσεις καθώς και την αλληλεπίδραση του με άλλους εκπαιδευόμενους και με ειδικούς.

1. Διαδίκτυο (internet)

Μέσα από το διαδίκτυο ο εκπαιδευόμενος μπορεί να αποκτήσει πολλές πληροφορίες που θα αναπτύξουν τις γνώσεις του επάνω στο αντικείμενο εργασίας του. Το διαδίκτυο είναι ένας χώρος όπου ο εκπαιδευόμενος μπορεί να μελετήσει περιπτώσεις άλλων επιχειρήσεων και να μάθει πως ελίσσονται και εξελίσσονται αυτές οι τουριστικές επιχειρήσεις στο χώρο και να αναπτύξει έτσι την ανταγωνιστικότητά του. Ακόμη, μπορεί να βρει συγγράμματα και συνεντεύξεις ειδικών πάνω στο θέμα με το οποίο ο ίδιος ασχολείται. Με λίγα λόγια, το διαδίκτυο μπορεί να ανοίξει διάπλους δρόμους μπροστά στον ενδιαφερόμενο, να αναπτύξει τις γνώσεις του, τις ικανότητες του και την ανταγωνιστικότητά του.

2. Τοπικά δίκτυα των επιχειρήσεων (intranet)

Με τη βοήθεια των τοπικών δικτύων των επιχειρήσεων, ο εκπαιδευόμενος μπορεί να λαμβάνει σε μορφή ενδοεσωτερικών e-mail στοιχεία για την εκπαίδευση του από τους εκπαιδευτές τους, υπάρχει η δυνατότητα να λαμβάνουν πέραν από κείμενα και εισηγήσεις, γραφήματα που δείχνουν την εξέλιξη της εταιρίας, είτε μεμονωμένα είτε σε σχέση με τις υπόλοιπες τουριστικές επιχειρήσεις και όλα αυτά χωρίς να υπάρχει ανάγκη μετακίνησης του από το χώρο εργασίας. Η συγκεκριμένη μέθοδος καθώς και η προαναφερθείσα δίνουν κατά κύριο λόγο μόνο θετικά αποτελέσματα στην προσπάθεια εκπαίδευσης προσωπικού και αν τυχόν μπορούμε να προσάψουμε ένα αρνητικό στοιχείο στην ηλεκτρονική εκπαίδευση είναι ότι ο εκπαιδευόμενος χρησιμοποιεί την οξυδέρκεια του και τις γνώσεις του στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές αλλά δεν μοιράζεται τις απόψεις του και τις απορίες του με άλλα άτομα τα οποία βρίσκονται ουσιαστικά στην ίδια θέση με τον ίδιο. Ουσιαστικά, απομονώνεται και δουλεύει μόνο με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές.

3. Εξ αποστάσεως εκπαίδευση

Με τη βοήθεια της τεχνολογίας μπορεί να γίνει η εκπαίδευση του προσωπικού της επιχείρησης εξ αποστάσεως. Δηλαδή με τη χρήση web cam μεταδίδεται ο λόγος του εισηγητή, από όπου και αν βρίσκεται, σε αίθουσες όπου υπάρχουν μαζεμένοι οι εκπαιδευόμενοι. Έτσι, δεν υπάρχει η ανάγκη μετακίνησης των ειδικών εκπαιδευτών στο θέμα πάνω στο οποίο εκπαιδεύεται το προσωπικό.

Και φυσικά, εισηγητές από άλλες χώρες, που έχουν εντρυφήσει περισσότερο στο τομέα του τουρισμού, μπορούν μέσω των web cam να δίνουν τις γνώσεις τους σε οποιοδήποτε μέρος του κόσμου.

3.7 Υπεύθυνος Εκπαίδευσης Προσωπικού

Η δουλειά του υπεύθυνου για την εκπαίδευση του προσωπικού είναι ένα ζήτημα ιδιαίτερα σοβαρό μιας και περιλαμβάνει προγραμματισμό, οργάνωση, δημιουργία κινήτρων, επικοινωνία και έλεγχο. Ο υπεύθυνος εκπαίδευσης προσωπικού οργανώνει, εγκαινιάζει και ελέγχει πλήρως την εκπαίδευση, δεν είναι ένας απλός επόπτης διδασκαλίας. Η διοίκηση της εκπαίδευσης είναι μια ιδιαίτερα πολυσύνθετη διαδικασία που απαιτεί πολύ από το χρόνο του υπεύθυνου εκπαίδευσης προσωπικού και αυτό γιατί αναγκάζεται να αναλώνει χρόνο στις επαφές με εξωτερικούς φορείς αλλά και άλλους εκπαιδευτές. Επίσης, στα καθήκοντα του υπεύθυνου για την εκπαίδευση του προσωπικού είναι η συγγραφή και η παραγωγή ενός μεγάλου αριθμού οργανωτικών αντιτύπων προκειμένου να επιτευχθεί η καλύτερη δυνατή εκπαίδευση του προσωπικού.

Ο Υπεύθυνος θα πρέπει να είναι ένα άτομο που έρχεται καθημερινά σε επαφή με τους εργαζομένους, να έχει δημιουργήσει φιλικές σχέσεις μαζί τους και να έχει φροντίσει γενικά να υπάρχει μεταξύ τους ένα ευχάριστο κλίμα. Τα κυριότερα εκπαιδευτικά προσόντα που πρέπει να έχει είναι τα εξής:

1. Να γνωρίζει με κάθε λεπτομέρεια το σύνολο των εργασιών που εκτελούνται στο τμήμα του.
2. Να έχει υπομονή, επιμονή και ευφυΐα.

3. Να είναι ευγενικός, εύστροφος, παρατηρητικός και επινοητικός.
4. Να είναι ικανός να παρουσιάσει σωστά ένα θέμα, να έχει λεπτότητα στους τρόπους του και να δείχνει ενδιαφέρον για κάθε εργαζόμενο.
5. Να έχει καλή εμφάνιση, καθαριότητα, σταθερότητα, κατανόηση της ανθρώπινης φύσης και γνώση των στόχων της τουριστικής επιχείρησης.

3.8 Η Τεχνική της Εκπαίδευσης Του Προσωπικού

Η τεχνική της σωστής εκπαίδευσης προσωπικού περικλείεται σε πέντε βασικά βήματα:

1ο βήμα: Προετοιμασία

Ο διδάσκων πρέπει να είναι πάρα πολύ καλά προετοιμασμένος και φυσικά θα πρέπει να γνωρίζει:

- ποιος πρόκειται να εκπαιδευτεί.
- τι πρέπει να επιτευχθεί κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης, δηλαδή ποιοι είναι οι στόχοι.
- πόσος χρόνος διατίθεται για την εκπαίδευση.

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

- καταγράφοντας κάθε διακριτή λειτουργία ή κίνηση
- τονίζοντας σε κάθε στάδιο τα βασικά σημεία και οποιαδήποτε λεπτομέρεια εντάσσεται σε αυτά
- καταγράφοντας το εκπαιδευτικό υλικό ο οποίο διαθέτει

- καταγράφοντας όλα τα σημεία που θα πρέπει να καλυφθούν μέσα από την εκπαίδευση προσωπικού

2ο βήμα: Η προετοιμασία του εκπαιδευόμενου

Από τη στιγμή που ο εκπαιδευτής έχει εκπαιδευτεί και θεωρείται έτοιμος είναι σειρά του εκπαιδευόμενου να είναι έτοιμος να αρχίσει να μαθαίνει.

- Ο εκπαιδευόμενος βοηθείται να περιέλθει σε ήρεμη κατάσταση και να νιώσει το κλίμα θετικό και φιλικό ώστε να δείξει εμπιστοσύνη
- Ο εκπαιδευόμενος μαθαίνει με σαφήνεια τι πρόκειται να διδαχθεί
- Αναγνωρίζει τι από αυτά που θα διδαχθεί είναι καινούρια και τι αποτελεί ήδη, γνώσεις που έχει.

3ο βήμα: Επίδειξη της δεξιότητας

Ο εκπαιδευτής επιδεικνύει στον εκπαιδευόμενο την λειτουργία της θέσης εργασίας που πρόκειται να αναλάβει

- Επιδεικνύει το καθήκον σε πραγματικές συνθήκες και γρήγορα
- Επιδεικνύει το καθήκον βήμα βήμα και αργά ώστε να γίνει κατανοητό από κάθε εκπαιδευόμενο
- Αφού το καθήκον γίνει κατανοητό από τους εκπαιδευόμενους, μετά την επίδειξη σε αργούς ρυθμούς, οφείλει να επαναλάβει σε γρήγορους ρυθμούς τη διαδικασία όσες φορές χρειαστεί ώστε να γίνει πλήρως κατανοητή από όλους.

4ο βήμα: Ο εκπαιδευόμενος εξασκείται στη δεξιότητα

Ο εκπαιδευτής βάζει τον εκπαιδευόμενο να κάνει τη διαδικασία της εργασίας μόνος διασφαλίζοντας ότι:

- Η διαδικασία λαμβάνει μέρος σε αργούς ρυθμούς
- Ενώ λοιπόν ο εκπαιδευόμενος επιτελεί το καθήκον ο εκπαιδευτής εξηγεί με λόγια τι ακριβώς λαμβάνει χώρα
- Λάθη επισημαίνονται από τον εκπαιδευτή στον εκπαιδευόμενο και διορθώνονται

5ο βήμα: Ο εκπαιδευόμενος τοποθετείται στο καθήκον

Αφού ολοκληρωθούν τα προηγούμενα βήματα ο εκπαιδευόμενος τοποθετείται στη θέση εργασίας για την οποία έχει εκπαιδευτεί. Για να γίνει όμως αυτό θα πρέπει να διασφαλιστεί ότι

- ο εκπαιδευόμενος δεν έχει πολύ υψηλούς στόχους για την αρχή
- υπάρχει δίπλα στον εκπαιδευόμενο πάντα κάποιος ικανός να τον βοηθήσει και να λύσει απορίες ή τυχόν προβλήματα που μπορεί να δημιουργηθούν
- αρχικά η εργασία του εκπαιδευόμενου ελέγχεται τακτικά και στη συνέχεια εποπτεύεται τακτικά
- από τη στιγμή που ο εκπαιδευόμενος επιτυγχάνει τις επιδιωκόμενες επιδόσεις λαμβάνει τον έπαινο που του αξίζει.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΤΑ ΟΦΕΛΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΣΩΣΤΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Η σωστή εκπαίδευση των εργαζομένων των τουριστικών επιχειρήσεων, λειτουργεί ωφέλιμα πρωτίστως για την ίδια την επιχείρηση αλλά και για τους ίδιους τους εργαζόμενους. Είναι λογικό λοιπόν το όφελος να είναι διπλό και να αποζητούν σωστή εκπαίδευση και οι εργαζόμενοι, ώστε να καταλήξουν σωστοί και καλοί επαγγελματίες αλλά και η ίδια η τουριστική επιχείρηση ώστε να μπορέσει να επεκταθεί και να αδράξει όλα τα υπόλοιπα οφέλη που θα αναφερθούν στη συνέχεια.

4.1 Τα Οφέλη των Επιχειρήσεων

Όπως λοιπόν προαναφέρθηκε, όταν μία τουριστική επιχείρηση παρέχει σωστή και ολοκληρωμένη εκπαίδευση στους εργαζόμενους της έχει μόνο κέρδος και τίποτα λιγότερο. Υπάρχουν θεωρίες που υποστηρίζουν πως για να δοθεί στους εργαζόμενους μιας επιχείρησης πλήρη και σωστή εκπαίδευση, το χρηματικό κόστος πρέπει να είναι πολύ μεγάλο.

Ευτυχώς οι υποστηρικτές αυτής της θεωρίας είναι πολύ λίγοι και πλέον οι σύγχρονες τουριστικές επιχειρήσεις παρέχουν πλήρη και σωστή εκπαίδευση στους εργαζόμενους τους μιας και έχουν καταλάβει τα οφέλη που μπορούν να έχουν από τους σωστούς επαγγελματίες. Τέλος πιστεύουν πως ακόμη και αν το χρηματικό κόστος για τη παροχή σωστής εκπαίδευσης στους εργαζόμενους

τους είναι σεβαστό, πράγμα που με τη βοήθεια της σύγχρονης τεχνολογίας μπορεί να αντισταθμιστεί, το κέρδος ακόμη και το χρηματικό από τη προσφορά εργασίας από σωστούς επαγγελματίες θα είναι πολύ μεγαλύτερο.

Ας αναφερθούμε λοιπόν στα οφέλη της επιχείρησης αναλυτικά:

1. Οικονομικά οφέλη

Όπως προείπαμε λοιπόν η σωστή επιλογή, αρχικά κατάλληλων ατόμων για τη κάλυψη των κενών θέσεων της επιχείρησης και η σωστή εκπαίδευση τους πάνω στο αντικείμενο εργασίας τους μόνο θετικά αποτελέσματα μπορεί να έχει στη πορεία της επιχείρησης.

Ικανοί εργαζόμενοι με σωστές βάσεις μπορούν να βοηθήσουν στην ανοδική εξέλιξη της στο τομέα του τουρισμού και να επιφέρουν μεγάλα οικονομικά οφέλη.

2. Μεγαλύτερες σε αριθμό πωλήσεις

Ο σωστά εκπαιδευμένος εργαζόμενος μπορεί να προωθήσει στο κοινό πολύ πιο εύκολα και με πολύ πιο σωστό τρόπο το προϊόν που έχει στα χέρια του. Έτσι λοιπόν, μπορεί να ανεβάσει στα ύψη τις πωλήσεις της επιχείρησης και να βοηθήσει στην εξέλιξη και ανοδική πορεία της επιχείρησης στο χώρο.

3. Η επιχείρηση γίνεται ανταγωνιστική

Οι περισσότερες επιχειρήσεις επιθυμούν και έχουν στόχο να γίνουν πλήρως ανταγωνιστικές. Μια ανταγωνιστική επιχείρηση σημαίνει ότι είναι μία υγιής επιχείρηση με κέρδη.

Εάν δε, έχει καταφέρει να φτάσει σε ένα πολύ καλό σημείο θα πρέπει να διατηρηθεί και φυσικά να εξελιχθεί.

Κατάλληλο λοιπόν εργατικό δυναμικό, με σωστές βάσεις, που θα ξέρει ποιες είναι οι κατάλληλες στρατηγικές κινήσεις, θα καταφέρει να κρατήσει αρχικά τη επιχείρηση στο ήδη καλό σημείο στο οποίο είναι και αργότερα μέσα από την εμπειρία να την εξελίξει περισσότερο.

4. Ανάπτυξη της φήμης

Κάθε φιλόδοξη επιχείρηση στα άμεσα ή έστω και έμμεσα σχέδια της έχει σαν στόχο την εξέλιξη της, την ανάπτυξή της και τη διάδοση της φήμης και του ονόματος της και πέρα από τα σύνορα της χώρας. Για να συμβεί αυτό και να καταφέρει η επιχείρηση να εξελιχθεί και να αναπτυχθεί σωστά στο εξωτερικό και φυσικά να καταφέρει να παραμείνει στη κορυφή, χρειάζεται τα στελέχη της να είναι ικανά και να μπορούν με σωστές κινήσεις να βοηθήσουν την επιχείρηση στην εξέλιξη της και στην υλοποίηση των στόχων της.

5. Οι ευχαριστημένοι πελάτες και η διαφήμιση

Για μια τουριστική επιχείρηση η καλύτερη διαφήμιση είναι οι ευχαριστημένοι πελάτες που, φεύγοντας ας πούμε από ένα ξενοδοχείο και ενώ έχουν τύχει της καλύτερης δυνατής εξυπηρέτησης, υπόσχονται πως θα επιστρέψουν και ευχαριστούν όλο το προσωπικό για την υπέροχη διαμονή που τους πρόσφεραν.

Φυσικά στη συνέχεια, διηγούνται το πώς πέρασαν στους φίλους και τους συγγενείς εκθειάζοντας την επιχείρηση και προτείνοντας τους να την επιλέξουν οπωσδήποτε σε κάποιο τους ταξίδι.

Αυτό είναι μία αλυσίδα και μέσα από προσωπικές εμπειρίες οι ευχαριστημένοι πελάτες προτείνουν στους δικούς τους την επιχείρηση. Το συγκεκριμένο, αποκαλείται δωρεάν διαφήμιση και είναι πολύ πιο σημαντική μία διαφήμιση με βάση τις προσωπικές εμπειρίες από ένα καλογορισμένο σποτ σε μια διαφημιστική καμπάνια. Είναι πολύ σπουδαίο ένας πελάτης να γυρίζει ξανά και να προτιμά πάλι την ίδια επιχείρηση γιατί ο εργαζόμενος τον έχει εξυπηρετήσει άψογα και του έχει καλύψει κάθε ανάγκη με τη καλύτερη εξυπηρέτηση. Είναι πολύ σημαντικό λοιπόν να καταφέρνεις να παίρνεις με το μέρος σου ακόμη και τον πιο δύστροπο πελάτη, ο οποίος στο τέλος να φεύγει χαμογελώντας και ακόμη περισσότερο να επιστρέφει ξανά και ξανά. Δύσκολα να συμβεί αλλά όχι ακατόρθωτο και τέτοιες περιπτώσεις μπορούν να τις χειριστούν άτομα με παιδεία στο τομέα τους και στο αντικείμενο πάνω στο οποίο εργάζονται.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Ζωτική και αναγκαία είναι η εκπαίδευση σε όλους τους οργανισμούς αφού παίζει σπουδαίο ρόλο στην αποτελεσματικότητα και την επάρκεια τους.

Όταν ο εργαζόμενος πεισθεί για την αναγκαιότητα της εκπαίδευσής του και θεωρήσει ότι η εκπαίδευση αυτή αποτελεί ένα μέσο για την επίτευξη των στόχων του, τότε έχει γίνει ένα μεγάλο βήμα για μία σωστή και επιτυχημένη εκπαίδευση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ

5.1 Ενδεικτικές εφαρμογές της τεχνολογίας στα ξενοδοχεία

Η τεχνολογία είναι πλέον σε θέση να δώσει πολλές λύσεις για την επίτευξη των παραπάνω στόχων των ξενοδόχων και την ικανοποίηση των προσδοκιών των πελατών τους:

- Ασύρματα συστήματα check-in(κράτηση όταν έχουμε άφιξη πελάτη)και check-out(όταν ακυρώνουμε την κράτηση του πελάτη που διέμενε στο ξενοδοχείο) που διευκολύνουν την γρήγορη και προσωπική εξυπηρέτηση στην υποδοχή,
- Ηλεκτρονικά συστήματα οικονομικής διαχείρισης και ελέγχου στο Back Office(το τμήμα όπου οι υπάλληλοι απασχολούν το τμήμα τηλ. κέντρου, το ταμείο και όπου δεν έχουν άμεση επαφή με τους πελάτες) που διευκολύνουν τη διοίκηση στη λήψη γρήγορων και πιο αποτελεσματικών στρατηγικών αποφάσεων,
- Αυτόματα συστήματα παραγγελιοληψίας στα επισιτιστικά τμήματα και αυτοματοποιημένες μέθοδοι μέτρησης θερμοκρασιών και τήρησης των προδιαγραφών στις κουζίνες, εξασφαλίζουν σωστές συνθήκες συντήρησης, ανεξάρτητα από τον ανθρώπινο παράγοντα και υγιεινές μεθόδους μαγειρέματος σύμφωνα με τις απαιτήσεις του HACCP (Hazard

Analysis and Critical Control Points=Ανάλυση των Κινδύνων και Κρίσιμα στοιχεία Ελέγχου) ,

- Ειδικά συστήματα ελέγχου της κατάστασης ενός δωματίου που διευκολύνουν το τμήμα ορόφων και εξασφαλίζουν την ανενόχλητη διαμονή του πελάτη,
- Έξυπνα συστήματα πυρασφάλειας και εξοικονόμησης ενέργειας που εξοικονομούν σοβαρό κόστος και συνδράμουν και στην προστασία του περιβάλλοντος,
- Εφαρμογές της τεχνολογίας όπου δημιουργούν 'Έξυπνα Δωμάτια' που είναι σε θέση να προσαρμόζονται στις ιδιαίτερες ανάγκες του εκάστοτε πελάτη,
- Ειδικά online συστήματα τα οποία είναι σε θέση να προσαρμόσουν εικονικά μία συνεδριακή αίθουσα χρησιμοποιώντας τις πραγματικές διαστάσεις της και τον εξοπλισμό της, ανάλογα με τις ανάγκες του πελάτη όπου και να βρίσκεται αυτός, εξοικονομώντας χρόνο και χρήμα και από τον πελάτη και από τον ξενοδόχο,
- Ηλεκτρονικά συστήματα παρακολούθησης της διαθεσιμότητας των δωματίων και των πωλήσεων στα διάφορα σημεία πωλήσεων (POS) που δίνουν τη δυνατότητα για καλύτερη απόδοση του yield management (διοίκηση απόδοσης)

- Online συστήματα κρατήσεων που διευρύνουν τις δυνατότητες διείσδυσης σε νέες αγορές μειώνοντας δραστικά το κόστος marketing(είναι μια σειρά από ενέργειες και δραστηριότητες που κάνει μια εταιρεία ώστε να καταγράψει τις επιθυμίες των καταναλωτών, να δημιουργήσει τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που θα καλύψουν αυτές τις ανάγκες και να τα πουλήσει αποτελεσματικότερα και αποδοτικότερα από τους ανταγωνιστές της, δίνοντας στον καταναλωτή τη μεγαλύτερη δυνατή αξία.)
- Λεπτομερή ηλεκτρονικά συστήματα παρακολούθησης των αγοραστικών συνηθειών και των ενδιαφερόντων των πελατών των ξενοδοχείων, οδηγούν στην καλύτερη ικανοποίηση των αναγκών τους και στην γρήγορη προσαρμογή των υπηρεσιών των ξενοδοχείων ανάλογα με την ζήτηση.

Τα παραπάνω, αποτελούν απλώς μία ενδεικτική καταγραφή της πληθώρας των εφαρμογών της τεχνολογίας και των αποτελεσμάτων τους στα ξενοδοχεία. Ακόμα και σήμερα πάντως, η εφαρμογή της τεχνολογίας και της πληροφορικής στον ξενοδοχειακό κλάδο έχει περισσότερο ρόλο υποστήριξης παρά στρατηγικό ρόλο.

Οι περισσότερες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις δεν έχουν ανθρώπινο δυναμικό, σε όλες τις βαθμίδες της ιεραρχίας, με την κατάλληλη τεχνογνωσία για να αναγνωρίσουν και να αξιολογήσουν τις ευκαιρίες και τις δυνατότητες που θα μπορούσε να τους παρέχει η τεχνολογία για την επίτευξη των στόχων τους,

με αποτέλεσμα να μην μπορούν να επενδύσουν σωστά προς αυτή την κατεύθυνση.

Η έλλειψη τεχνογνωσίας οδηγεί πολλούς επιχειρηματίες αλλά και στελέχη να μην αντιλαμβάνονται όσο θα έπρεπε τον ρόλο της τεχνολογίας και να γυρνάνε την πλάτη σε ότι αφορά ανάλογα θέματα, εφαρμόζοντας μόνο όσα υπαγορεύει η νομοθεσία. Το θέμα βεβαίως δεν είναι να έχει κανείς τεχνικές γνώσεις, αλλά να είναι σε θέση να αξιολογήσει πώς να εφαρμόσει τις ευκαιρίες της τεχνολογίας στις επιχειρηματικές δραστηριότητες προκειμένου να επιτύχει τα επιθυμητά αποτελέσματα.

5.2 Σημασία της κατάρτισης των εργαζομένων στις νέες τεχνολογίες ως εφόδιο στην αγορά εργασίας

Σε όλο τον κόσμο, η διαρκώς αυξανόμενη χρήση των νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας σηματοδοτεί μία νέα εποχή. Κύριο χαρακτηριστικό της, η ανάγκη χειρισμού της πληροφορίας και την ανανέωση της γνώσης με ταχείς ρυθμούς.

Δημιουργούνται έτσι αυξημένες απαιτήσεις διαρκούς ενημέρωσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού. Η εκρηκτική ανάπτυξη της ψηφιακής τεχνολογίας αλλάζει ραγδαία τη δομή της κοινωνίας. Η κοινωνία της πληροφορίας δημιουργεί σημαντικές ευκαιρίες προς όφελος της κοινωνίας, ταυτόχρονα όμως εγκυμονεί και κινδύνους.

Σημαντικά οφέλη αναμένονται με την κατάρτιση των πολιτών στους τομείς δημιουργίας νέων επιχειρηματικών ευκαιριών, νέων υπηρεσιών με νέο περιεχόμενο, από την υψηλής ποιότητας αντικειμενική πληροφόρηση των πολιτών, από την εξυπηρέτηση πολιτών με ειδικές ανάγκες και γεωγραφικά απομονωμένων περιοχών, από τον ανταγωνισμό σε εθνικό και διεθνές επίπεδο.

Παράλληλα όμως εμφανίζεται ο κίνδυνος δημιουργίας φαινομένων αποκλεισμού και διαίρεσης της κοινωνίας στους έχοντες τις δεξιότητες (εκπαίδευση) και τα εφόδια, που απαιτεί η κοινωνία της πληροφορίας και στους μη έχοντες.

Το εκπαιδευτικό σύστημα καλείται να αντιμετωπίσει την πρόκληση αυτή.

Καλείται να προετοιμάσει τους αυριανούς πολίτες για να ζήσουν σε μία κοινωνία διαρκούς ανανέωσης της γνώσης.

Καλείται να εξασφαλίσει για όλους ίσες ευκαιρίες στη μάθηση και να καταστήσει τους αυριανούς πολίτες ικανούς να παρακολουθούν απρόσκοπτα τις τεχνολογικές εξελίξεις και να εξοικειώνονται με αυτές, συμμετέχοντας ενεργά και ισότιμα στον ψηφιακό κόσμο του αύριο.

Η εποχή που βιώνουμε απαιτεί συνεπώς αυξημένες επενδύσεις στην σωστή κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού στις νέες τεχνολογίες.

Οι χώρες που θα προετοιμάσουν, έγκαιρα και με τον καλύτερο τρόπο, το ανθρώπινο δυναμικό τους, ώστε να μπορέσει να συμμετάσχει ενεργά σε μία παγκόσμια Κοινωνία της Πληροφορίας, θα αποκτήσουν σημαντικό πλεονέκτημα.

Η χώρα μας καλείται να αντιμετωπίσει αυτή την πρόκληση, δημιουργώντας τις κατάλληλες συνθήκες προόδου και ανάπτυξης στο πλαίσιο της ενωμένης Ευρώπης. Για τον λόγο αυτό, είναι επιτακτική ανάγκη η συνεχής κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού στις νέες τεχνολογίες προκειμένου να διαθέτει τα απαραίτητα εφόδια στην καθημερινά περισσότερο απαιτητική αγορά εργασίας.

Η ευαισθητοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού στη χρήση των νέων τεχνολογιών και η παροχή σε όλους των αναγκαίων βασικών γνώσεων και των απαραίτητων δεξιοτήτων, αποτελεί πρωταρχικό και κρίσιμο παράγοντα για την απρόσκοπτη πρόσβασή τους στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Με αυτό τον τρόπο, εξασφαλίζεται η ισότιμη συμμετοχή τους στο αυριανό, ψηφιακό, οικονομικό και κοινωνικό γίγνεσθαι.

Οι νέες τεχνολογίες επαναπροσδιορίζουν και αναβαθμίζουν το ρόλο του εργαζόμενου στην παραγωγική διαδικασία. Παρέχουν τη δυνατότητα να συμμετέχει, τόσο στην ανάπτυξη και αύξηση της παραγωγικότητας της επιχείρησης, όσο και στην αναζήτηση, επεξεργασία και παραγωγή της γνώσης.

Κρίσιμος παράγοντας επιτυχίας είναι η διαρκής ενημέρωση, επιμόρφωση και εξοικείωση του συνόλου του δυναμικού στην χρήση των νέων τεχνολογιών, ώστε να μπορούν να τις χρησιμοποιούν στην παραγωγική διαδικασία αλλά και στην προσωπική τους ενημέρωση και αναζήτηση πηγών γνώσης.

Η Κοινωνία της Πληροφορίας δημιουργεί απαιτήσεις για αύξηση του μορφωτικού επιπέδου του πληθυσμού, τόσο ποσοτικά όσο και ποιοτικά. Σε αυτό θα συντελέσει η διευκόλυνση της πρόσβασης των πολιτών στις εκπαιδευτικές διαδικασίες.

Η δυνατότητα εκμετάλλευσης των δικτύων και των πολυμέσων στον εμπλουτισμό της παρεχόμενης εκπαίδευσης, αποτελεί σημαντικό εργαλείο για την αναβάθμισή της. Η ενσωμάτωση της διδασκαλίας και η αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών στο σύνολο των σχολών θα βοηθήσει στην δημιουργία του ανθρώπινου δυναμικού που θα στελεχώσει τον παραγωγικό ιστό της χώρας και θα αποτελέσει τον κρίσιμο πληθυσμό για την εισαγωγή των νέων τεχνολογιών στο σύνολο των δραστηριοτήτων της καθημερινής ζωής. Οι ανάγκες εξειδικευμένων γνώσεων που επιτάσσουν οι συνθήκες στην αγορά εργασίας, απαιτούν όμως επίσης και την λειτουργία ολοένα και περισσότερων προγραμμάτων κατάρτισης των εργαζομένων, που να ανταποκρίνονται στις σύγχρονες απαιτήσεις. Σ' αυτό κρίνεται απαραίτητη η συμβολή του επιχειρηματικού κλάδου, τόσο στην οικονομική ενίσχυση των προγραμμάτων, όσο και στην παροχή βοήθειας για τη διασύνδεσή τους με την παραγωγή.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Ο ρόλος του απασχολούμενου είναι πλέον εκ των πραγμάτων διαφορετικός.

Αντιμετωπίζει σαφώς μεγαλύτερη ανασφάλεια και κινδύνους εξόδου από την αγορά εργασίας. Από την άλλη μεριά όμως, τα ίδια τα καθήκοντά του απαιτούν πολυειδίκευση, ευρύτητα προσόντων και ικανοτήτων, καθώς και ευελιξία προσαρμογής στις συνεχώς μεταβαλλόμενες συνθήκες.

Η ικανότητα προσαρμογής αναδεικνύεται σε απαραίτητο εφόδιο που εξασφαλίζει στον εργαζόμενο υψηλό εισόδημα και εργασιακή ασφάλεια, ενώ παράλληλα συνιστά απαραίτητο μέρος της νέας ευέλικτης επιχείρησης που λειτουργεί με τελείως διαφορετική οργανωτική κουλτούρα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

ΕΡΕΥΝΑ - ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Στη συνέχεια παρατίθεται ένα ερωτηματολόγιο βασισμένο στις θεματικές ενότητες της παρούσας εργασίας. Διευθυντικά στελέχη μεγάλων τουριστικών επιχειρήσεων της Πάτρας, βοήθησαν στη διεξαγωγή της έρευνας για να μπορέσει να γίνει κατανοητό τι συμβαίνει πέραν της θεωρίας στις σύγχρονες Τουριστικές Επιχειρήσεις σε σχέση με την Εκπαίδευση του Προσωπικού τους.

Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά όλους τους κύριους και τις κυρίες για το χρόνο τους και την πολύτιμη βοήθεια τους στη διεξαγωγή της παρούσας έρευνας και των αποτελεσμάτων της. Μία έρευνα που αναλύεται και βγάζει βασικά συμπεράσματα για το τι ισχύει πλέον και στο πώς οι επιχειρήσεις αντιμετωπίζουν την εκπαίδευση του προσωπικού τους.

Επιχειρήσεις που ρωτήθηκαν:

1. ART HOTEL PRIMAROLIA
Όθωνος Αμαλίας 33, Πάτρα
Υπεύθυνος: κ. Τσιμάρας Χαράλαμπος
2. ASTIR, ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ ΜΕΝΤΖΕΛΟΠΟΥΛΟΥ Α.Ε.
Αγ. Ανδρέου 16, Πάτρα
Υπεύθυνος: κ. Αποστολόπουλος Κωνσταντίνος
3. KARLOS TOURS, ΓΚΟΛΦΩ ΚΑΡΛΟΥ ΤΟΥΡ. ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ
Κανάρη 1 & Μπουμπουλίνας, Πάτρα
Υπεύθυνη: κα. Κάρλου Γκόλφω
4. MARIE PALACE HOTEL
Γούναρη 6, Πάτρα
Υπεύθυνος: κ. Αποστολόπουλος Νίκος
5. PATRAS PALACE, ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ – ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ –
ΝΑΥΤΙΛΙΑΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ Α.Ε.
Όθωνος Αμαλίας 15, Πάτρα
Υπεύθυνος: κ. Γιαννάτος Παναγιώτης
6. PORTO RIO HOTEL, ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΑΧΑΙΑΣ Α.Ε.
265 00 Ρίο, Πάτρα
Υπεύθυνος: κ. Σαλταπίδας Δημήτριος
7. ΤΖΑΚΙ
Μποζαϊτικά, Προάστιο Πατρών
Υπεύθυνος: κ. Σπυρόπουλος Κωνσταντίνος

Πάτρα,

10 Οκτωβρίου 2009

Αξιότιμοι κύριες και κύριοι,

Παρατίθεται ένα ερωτηματολόγιο στις επόμενες σελίδες για το οποίο παρακαλείσθε να απαντήσετε αφιερώνοντας μέρος του πολύτιμου χρόνου σας με βάση τις γνώσεις σας, την εμπειρία σας και τη προσωπική σας βούληση.

Το παρόν ερωτηματολόγιο γίνεται στα πλαίσια της έρευνας της πτυχιακής μου εργασίας με θέμα:

«Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ, ΕΙΝΑΙ ΣΥΝΑΡΤΗΣΗ ΤΟΥ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΚΑΙ ΤΗΣ ΑΦΟΜΟΙΩΣΗΣ ΤΩΝ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ»

Μέσα από την έρευνα που θα γίνει με βάση το παρόν ερωτηματολόγιο, θα συναχθούν συμπεράσματα που θα μας δείξουν πέραν της θεωρίας τι πραγματικά συμβαίνει στις σύγχρονες τουριστικές επιχειρήσεις και ποιό ρόλο κατέχει για αυτές η εκπαίδευση του προσωπικού τους.

Σας ευχαριστώ ιδιαίτερα για τη βοήθεια σας στην διεξαγωγή της έρευνας και την ολοκλήρωση της πτυχιακής μου εργασίας.

Με εκτίμηση,

Αθανασόπουλος Άγγελος

Ερωτηματολόγιο Απαντηθέν από την Επιχείρηση

ART HOTEL PRIMAROLIA

1. Ποιες είναι οι βασικές πηγές για την προσέλκυση προσωπικού.

- A. Εσωτερικές πηγές και συστάσεις από το υπάρχον προσωπικό.
- B. Ο.Α.Ε.Δ. αγγελίες στο τύπο και ιδιωτικά γραφεία ευρέσεως εργασίας.
- Γ. Πανεπιστήμια, Α.Τ.Ε.Ι. καθώς και διάφοροι άλλοι εκπαιδευτικοί οργανισμοί.
- Δ. Μέσω του διαδικτύου.

2. Ποιες είναι οι διαδικασίες επιλογής προσωπικού, που χρησιμοποιείτε για την κάλυψη των κενών θέσεων.

- A. Συμπλήρωση της αίτησης εργασίας από τον υποψήφιο εργαζόμενο.
- B. Επιλογή από το βιογραφικά σημειώματα που έχουν κατατεθεί.
- Γ. Προσωπική συνέντευξη του υποψήφιου από τον υπεύθυνο προσωπικού.
- Δ. Συστατικές επιστολές από προηγούμενες επιχειρήσεις που διαθέτει ο υποψήφιος.

3. Ποια είναι τα κύρια προσόντα που επιθυμείτε να διαθέτουν οι υποψήφιοι εργαζόμενοι.

A. Προϋπηρεσία στο αντικείμενο εργασίας.

B. Πτυχία τουριστικής σχολής, ξένων γλωσσών και Ηλ. Υπολογιστών.

Γ. Συστατικές επιστολές από προηγούμενες εργασίες.

Δ. Θέληση για εξέλιξη στο αντικείμενο εργασίας.

4. Ποιος είναι ο ουσιαστικότερος λόγος της επιλογής των καταλληλότερων υπαλλήλων για τη κάλυψη των κενών θέσεων σε μια επιχείρηση.

A. Προφυλάσσεται αυτή από ακατάλληλους υπαλλήλους και δεν δημιουργούνται ενδοεταιρικά προβλήματα.

B. Κατάλληλοι εργαζόμενοι, δίνουν ώθηση στην επιχείρηση ώστε να ξεπεράσει τους ανταγωνιστές της.

Γ. Δεν τίθεται τέτοια θέματα, όλα τα άτομα μπορούν να βοηθήσουν στην εξέλιξη της εταιρίας με τη σωστή εκπαίδευση.

5. Ποιες κατά τη γνώμη σας είναι οι καταλληλότεροι μέθοδοι εκπαίδευσης του νέου προσωπικού σε μια επιχείρηση.

A. Πρακτική άσκηση (on the job training) και ασκήσεις ρόλων (role play)

B. Διαλέξεις και σεμινάρια

Γ. Μελέτες περιπτώσεων (case studies)

Δ. Σύγχρονες τεχνολογίες π.χ. διαδίκτυο, Ηλ. Υπολογιστές (e-learning, ομιλίες ειδικών μέσω internet με τη χρήση web cam)

6. Θεωρείτε ότι η χρήση της σύγχρονης τεχνολογίας και της ηλεκτρονικής εκπαίδευσης συντελεί στην ορθότερη εκπαίδευση του προσωπικού

A. Ναι, αλλά πάντα σε συνδυασμό με τους παραδοσιακότερους τρόπους εκπαίδευσης

B. Ναι, και μάλιστα συντελούν στη ταχύτερη και ευκολότερη εκπαίδευση του νέου προσωπικού

Γ. Όχι, υπάρχουν και άλλοι τρόποι πιο αξιόπιστοι οι οποίοι είναι:

7. Στους εργαζόμενους που απασχολούνται ήδη από την επιχείρησή σας γίνεται κάποια εκπαίδευση πέραν της αρχικής που λαμβάνουν κατά την είσοδο τους στην επιχείρηση.

A. Όχι, οποιαδήποτε νέα τεχνολογία εισάγεται την μαθαίνουν ενώ αρχίζουν να εργάζονται πάνω σε αυτή.

B. Ναι, εκπαιδεύονται σε κάθε νέο τρόπο εργασίας καθώς και σύστημα λειτουργίας που εισάγει η επιχείρηση

8. Κάθε πότε γίνεται η εκπαίδευση στο ήδη υπάρχον προσωπικό της επιχείρησης.

A. Δεν γίνεται.

B. Κάθε εβδομάδες

Γ. Κάθε 12 μήνες

Δ. Κάθε φορά που αποφασίζεται η χρήση κάποιου νέου συστήματος λειτουργίας.

9. Ποιο πιστεύετε ότι είναι το μεγαλύτερο όφελος της επιχείρησης όταν διαθέτει σωστά εκπαιδευμένο προσωπικό.

A. Σωστότερη και καλύτερη εξυπηρέτηση πελατών από καταρτισμένους υπαλλήλους.

B. Απόκτηση καλής φήμης της επιχείρησης και πιθανή επέκταση πέραν των συνόρων της χώρας.

Γ. Οικονομικό κέρδος που θα δώσει ώθηση στην επιχείρηση για περαιτέρω επέκταση.

Δ. Άλλο:

10. Γίνεται αξιολόγηση για τη σωστή απόδοση των εργαζομένων στην επιχείρηση.

A. Όχι, δεν πραγματοποιείται δεν υπάρχει λόγος

B. Ναι, η εξέλιξη της εταιρίας συνδέεται άρρηκτα με την απόδοση των εργαζομένων.

11. Κάθε πότε πραγματοποιείται η αξιολόγηση της απόδοσης των εργαζομένων

A. Δεν πραγματοποιείται.

B. Κάθε, __ μήνες

Γ. Κάθε, __ εξάμηνα

Δ. Κάθε, 1 έτος/ έτη

§ Τις παραπάνω απαντήσεις έδωσε ο κ. Τσιμάρας Χαράλαμπος
Διευθυντής του Art Hotel Primarolia / Όθωνος Αμαλίας 33,
Πάτρα

Ερωτηματολόγιο Απαντηθέν από την Επιχείρηση

ASTIR

1. Ποιες είναι οι βασικές πηγές για την προσέλκυση προσωπικού.

- A. Εσωτερικές πηγές και συστάσεις από το υπάρχον προσωπικό.
- B. Ο.Α.Ε.Δ. αγγελίες στο τύπο και ιδιωτικά γραφεία ευρέσεως εργασίας.
- Γ. Πανεπιστήμια, Α.Τ.Ε.Ι. καθώς και διάφοροι άλλοι εκπαιδευτικοί οργανισμοί.
- Δ. Μέσω του διαδικτύου.

2. Ποιες είναι οι διαδικασίες επιλογής προσωπικού, που χρησιμοποιείτε για την κάλυψη των κενών θέσεων.

- A. Συμπλήρωση της αίτησης εργασίας από τον υποψήφιο εργαζόμενο.
- B. Επιλογή από το βιογραφικά σημειώματα που έχουν κατατεθεί.
- Γ. Προσωπική συνέντευξη του υποψήφιου από τον υπεύθυνο προσωπικού.
- Δ. Συστατικές επιστολές από προηγούμενες επιχειρήσεις που διαθέτει ο υποψήφιος.

3. Ποια είναι τα κύρια προσόντα που επιθυμείτε να διαθέτουν οι υποψήφιοι εργαζόμενοι.

A. Προϋπηρεσία στο αντικείμενο εργασίας.

B. Πτυχία τουριστικής σχολής, ξένων γλωσσών και Ηλ. Υπολογιστών.

Γ. Συστατικές επιστολές από προηγούμενες εργασίες.

Δ. Θέληση για εξέλιξη στο αντικείμενο εργασίας.

4. Ποιος είναι ο ουσιαστικότερος λόγος της επιλογής των καταλληλότερων υπαλλήλων για τη κάλυψη των κενών θέσεων σε μια επιχείρηση.

A. Προφυλάσσεται αυτή από ακατάλληλους υπαλλήλους και δεν δημιουργούνται ενδοεταιρικά προβλήματα.

B. Κατάλληλοι εργαζόμενοι, δίνουν ώθηση στην επιχείρηση ώστε να ξεπεράσει τους ανταγωνιστές της.

Γ. Δεν τίθεται τέτοια θέματα, όλα τα άτομα μπορούν να βοηθήσουν στην εξέλιξη της εταιρίας με τη σωστή εκπαίδευση.

5. Ποιες κατά τη γνώμη σας είναι οι καταλληλότεροι μέθοδοι εκπαίδευσης του νέου προσωπικού σε μια επιχείρηση.

A. Πρακτική άσκηση (on the job training) και ασκήσεις ρόλων (role play)

B. Διαλέξεις και σεμινάρια

Γ. Μελέτες περιπτώσεων (case studies)

Δ. Σύγχρονες τεχνολογίες π.χ. διαδίκτυο, Ηλ. Υπολογιστές (e-learning, ομιλίες ειδικών μέσω internet με τη χρήση web cam)

6. Θεωρείτε ότι η χρήση της σύγχρονης τεχνολογίας και της ηλεκτρονικής εκπαίδευσης συντελεί στην ορθότερη εκπαίδευση του προσωπικού

A. Ναι, αλλά πάντα σε συνδυασμό με τους παραδοσιακότερους τρόπους εκπαίδευσης

B. Ναι, και μάλιστα συντελούν στη ταχύτερη και ευκολότερη εκπαίδευση του νέου προσωπικού

Γ. Όχι, υπάρχουν και άλλοι τρόποι πιο αξιόπιστοι οι οποίοι είναι:

7. Στους εργαζόμενους που απασχολούνται ήδη από την επιχείρησή σας γίνεται κάποια εκπαίδευση πέραν της αρχικής που λαμβάνουν κατά την είσοδο τους στην επιχείρηση.

A. Όχι, οποιαδήποτε νέα τεχνολογία εισάγεται την μαθαίνουν ενώ αρχίζουν να εργάζονται πάνω σε αυτή.

B. Ναι, εκπαιδεύονται σε κάθε νέο τρόπο εργασίας καθώς και σύστημα λειτουργίας που εισάγει η επιχείρηση

8. Κάθε πότε γίνεται η εκπαίδευση στο ήδη υπάρχον προσωπικό της επιχείρησης.

A. Δεν γίνεται.

B. Κάθε εβδομάδες

Γ. Κάθε 12 μήνες

Δ. Κάθε φορά που αποφασίζεται η χρήση κάποιου νέου συστήματος λειτουργίας.

9. Ποιο πιστεύετε ότι είναι το μεγαλύτερο όφελος της επιχείρησης όταν διαθέτει σωστά εκπαιδευμένο προσωπικό.

A. Σωστότερη και καλύτερη εξυπηρέτηση πελατών από καταρτισμένους υπαλλήλους.

B. Απόκτηση καλής φήμης της επιχείρησης και πιθανή επέκταση πέραν των συνόρων της χώρας.

Γ. Οικονομικό κέρδος που θα δώσει ώθηση στην επιχείρηση για περαιτέρω επέκταση.

Δ. Άλλο:

10. Γίνεται αξιολόγηση για τη σωστή απόδοση των εργαζομένων στην επιχείρηση.

A. Όχι, δεν πραγματοποιείται δεν υπάρχει λόγος

B. Ναι, η εξέλιξη της εταιρίας συνδέεται άρρηκτα με την απόδοση των εργαζομένων.

11. Κάθε πότε πραγματοποιείται η αξιολόγηση της απόδοσης των εργαζομένων

A. Δεν πραγματοποιείται.

B. Κάθε, __ μήνες

Γ. Κάθε, __ εξάμηνα

Δ. Κάθε, 1 έτος/ έτη

§ Τις παραπάνω απαντήσεις τις έδωσε ο κ. Αποστολόπουλος Κωνσταντίνος, Διευθυντής του Ξενοδοχείου «ASTIR» ιδιοκτησίας ΜΕΝΤΖΕΛΟΠΟΥΛΟΥ Α.Ε. / Αγίου Ανδρέου 16, Πάτρα

Ερωτηματολόγιο Απαντηθέν από την Επιχείρηση

KARLOS TOURS

1. Ποιες είναι οι βασικές πηγές για την προσέλκυση προσωπικού.

A. Εσωτερικές πηγές και συστάσεις από το υπάρχον προσωπικό.

B. Ο.Α.Ε.Δ. αγγελίες στο τύπο και ιδιωτικά γραφεία ευρέσεως εργασίας.

Γ. Πανεπιστήμια, Α.Τ.Ε.Ι. καθώς και διάφοροι άλλοι εκπαιδευτικοί οργανισμοί.

Δ. Μέσω του διαδικτύου.

2. Ποιες είναι οι διαδικασίες επιλογής προσωπικού, που χρησιμοποιείτε για την κάλυψη των κενών θέσεων.

A. Συμπλήρωση της αίτησης εργασίας από τον υποψήφιο εργαζόμενο.

B. Επιλογή από το βιογραφικά σημειώματα που έχουν κατατεθεί.

Γ. Προσωπική συνέντευξη του υποψήφιου από τον υπεύθυνο προσωπικού.

Δ. Συστατικές επιστολές από προηγούμενες επιχειρήσεις που διαθέτει ο υποψήφιος.

3. Ποια είναι τα κύρια προσόντα που επιθυμείτε να διαθέτουν οι υποψήφιοι εργαζόμενοι.

A. Προϋπηρεσία στο αντικείμενο εργασίας.

B. Πτυχία τουριστικής σχολής, ξένων γλωσσών και Ηλ. Υπολογιστών.

Γ. Συστατικές επιστολές από προηγούμενες εργασίες.

Δ. Θέληση για εξέλιξη στο αντικείμενο εργασίας.

4. Ποιος είναι ο ουσιαστικότερος λόγος της επιλογής των καταλληλότερων υπαλλήλων για τη κάλυψη των κενών θέσεων σε μια επιχείρηση.

A. Προφυλάσσεται αυτή από ακατάλληλους υπαλλήλους και δεν δημιουργούνται ενδοεταιρικά προβλήματα.

B. Κατάλληλοι εργαζόμενοι, δίνουν ώθηση στην επιχείρηση ώστε να ξεπεράσει τους ανταγωνιστές της.

Γ. Δεν τίθεται τέτοια θέματα, όλα τα άτομα μπορούν να βοηθήσουν στην εξέλιξη της εταιρίας με τη σωστή εκπαίδευση.

5. Ποιες κατά τη γνώμη σας είναι οι καταλληλότεροι μέθοδοι εκπαίδευσης του νέου προσωπικού σε μια επιχείρηση.

A. Πρακτική άσκηση (on the job training) και ασκήσεις ρόλων (role play)

B. Διαλέξεις και σεμινάρια

Γ. Μελέτες περιπτώσεων (case studies)

Δ. Σύγχρονες τεχνολογίες π.χ. διαδίκτυο, Ηλ. Υπολογιστές (e-learning, ομιλίες ειδικών μέσω internet με τη χρήση web cam)

6. Θεωρείτε ότι η χρήση της σύγχρονης τεχνολογίας και της ηλεκτρονικής εκπαίδευσης συντελεί στην ορθότερη εκπαίδευση του προσωπικού

A. Ναι, αλλά πάντα σε συνδυασμό με τους παραδοσιακότερους τρόπους εκπαίδευσης

B. Ναι, και μάλιστα συντελούν στη ταχύτερη και ευκολότερη εκπαίδευση του νέου προσωπικού

Γ. Όχι, υπάρχουν και άλλοι τρόποι πιο αξιόπιστοι οι οποίοι είναι:

7. Στους εργαζόμενους που απασχολούνται ήδη από την επιχείρησή σας γίνεται κάποια εκπαίδευση πέραν της αρχικής που λαμβάνουν κατά την είσοδο τους στην επιχείρηση.

A. Όχι, οποιαδήποτε νέα τεχνολογία εισάγεται την μαθαίνουν ενώ αρχίζουν να εργάζονται πάνω σε αυτή.

B. Ναι, εκπαιδεύονται σε κάθε νέο τρόπο εργασίας καθώς και σύστημα λειτουργίας που εισάγει η επιχείρηση

8. Κάθε πότε γίνεται η εκπαίδευση στο ήδη υπάρχον προσωπικό της επιχείρησης.

A. Δεν γίνεται.

B. Κάθε εβδομάδες

Γ. Κάθε 12 μήνες

Δ. Κάθε φορά που αποφασίζεται η χρήση κάποιου νέου συστήματος λειτουργίας.

9. Ποιο πιστεύετε ότι είναι το μεγαλύτερο όφελος της επιχείρησης όταν διαθέτει σωστά εκπαιδευμένο προσωπικό.

A. Σωστότερη και καλύτερη εξυπηρέτηση πελατών από καταρτισμένους υπαλλήλους.

B. Απόκτηση καλής φήμης της επιχείρησης και πιθανή επέκταση πέραν των συνόρων της χώρας.

Γ. Οικονομικό κέρδος που θα δώσει ώθηση στην επιχείρηση για περαιτέρω επέκταση.

Δ. Άλλο:

10. Γίνεται αξιολόγηση για τη σωστή απόδοση των εργαζομένων στην επιχείρηση.

A. Όχι, δεν πραγματοποιείται δεν υπάρχει λόγος

B. Ναι, η εξέλιξη της εταιρίας συνδέεται άρρηκτα με την απόδοση των εργαζομένων.

11. Κάθε πότε πραγματοποιείται η αξιολόγηση της απόδοσης των εργαζομένων

A. Δεν πραγματοποιείται.

B. Κάθε, __ μήνες

Γ. Κάθε, __ εξάμηνα

Δ. Κάθε, 1 έτος/ έτη

§ Τις παραπάνω απαντήσεις τις έδωσε η κα. Κάρλου Γκόλφω, Υπεύθυνη του «karlos tours» ΓΚΟΛΦΩ ΚΑΡΛΟΥ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ / Κανάρη 1 & Μπουμπουλίνας, Πάτρα

Ερωτηματολόγιο Απαντηθέν από την Επιχείρηση

MARIE PALACE HOTEL

1. Ποιες είναι οι βασικές πηγές για την προσέλκυση προσωπικού.

A. Εσωτερικές πηγές και συστάσεις από το υπάρχον προσωπικό.

B. Ο.Α.Ε.Δ. αγγελίες στο τύπο και ιδιωτικά γραφεία ευρέσεως εργασίας.

Γ. Πανεπιστήμια, Α.Τ.Ε.Ι. καθώς και διάφοροι άλλοι εκπαιδευτικοί οργανισμοί.

Δ. Μέσω του διαδικτύου.

2. Ποιες είναι οι διαδικασίες επιλογής προσωπικού, που χρησιμοποιείτε για την κάλυψη των κενών θέσεων.

A. Συμπλήρωση της αίτησης εργασίας από τον υποψήφιο εργαζόμενο.

B. Επιλογή από το βιογραφικά σημειώματα που έχουν κατατεθεί.

Γ. Προσωπική συνέντευξη του υποψήφιου από τον υπεύθυνο προσωπικού.

Δ. Συστατικές επιστολές από προηγούμενες επιχειρήσεις που διαθέτει ο υποψήφιος.

3. Ποια είναι τα κύρια προσόντα που επιθυμείτε να διαθέτουν οι υποψήφιοι εργαζόμενοι.

A. Προϋπηρεσία στο αντικείμενο εργασίας.

B. Πτυχία τουριστικής σχολής, ξένων γλωσσών και Ηλ. Υπολογιστών.

Γ. Συστατικές επιστολές από προηγούμενες εργασίες.

Δ. Θέληση για εξέλιξη στο αντικείμενο εργασίας.

4. Ποιος είναι ο ουσιαστικότερος λόγος της επιλογής των καταλληλότερων υπαλλήλων για τη κάλυψη των κενών θέσεων σε μια επιχείρηση.

A. Προφυλάσσεται αυτή από ακατάλληλους υπαλλήλους και δεν δημιουργούνται ενδοεταιρικά προβλήματα.

B. Κατάλληλοι εργαζόμενοι, δίνουν ώθηση στην επιχείρηση ώστε να ξεπεράσει τους ανταγωνιστές της.

Γ. Δεν τίθεται τέτοια θέματα, όλα τα άτομα μπορούν να βοηθήσουν στην εξέλιξη της εταιρίας με τη σωστή εκπαίδευση.

5. Ποιες κατά τη γνώμη σας είναι οι καταλληλότεροι μέθοδοι εκπαίδευσης του νέου προσωπικού σε μια επιχείρηση.

A. Πρακτική άσκηση (on the job training) και ασκήσεις ρόλων (role play)

B. Διαλέξεις και σεμινάρια

Γ. Μελέτες περιπτώσεων (case studies)

Δ. Σύγχρονες τεχνολογίες π.χ. διαδίκτυο, Ηλ. Υπολογιστές (e-learning, ομιλίες ειδικών μέσω internet με τη χρήση web cam)

6. Θεωρείτε ότι η χρήση της σύγχρονης τεχνολογίας και της ηλεκτρονικής εκπαίδευσης συντελεί στην ορθότερη εκπαίδευση του προσωπικού

A. Ναι, αλλά πάντα σε συνδυασμό με τους παραδοσιακότερους τρόπους εκπαίδευσης

B. Ναι, και μάλιστα συντελούν στη ταχύτερη και ευκολότερη εκπαίδευση του νέου προσωπικού

Γ. Όχι, υπάρχουν και άλλοι τρόποι πιο αξιόπιστοι οι οποίοι είναι:

7. Στους εργαζόμενους που απασχολούνται ήδη από την επιχείρησή σας γίνεται κάποια εκπαίδευση πέραν της αρχικής που λαμβάνουν κατά την είσοδο τους στην επιχείρηση.

A. Όχι, οποιαδήποτε νέα τεχνολογία εισάγεται την μαθαίνουν ενώ αρχίζουν να εργάζονται πάνω σε αυτή.

B. Ναι, εκπαιδεύονται σε κάθε νέο τρόπο εργασίας καθώς και σύστημα λειτουργίας που εισάγει η επιχείρηση

8. Κάθε πότε γίνεται η εκπαίδευση στο ήδη υπάρχον προσωπικό της επιχείρησης.

A. Δεν γίνεται.

B. Κάθε εβδομάδες

Γ. Κάθε 12 μήνες

Δ. Κάθε φορά που αποφασίζεται η χρήση κάποιου νέου συστήματος λειτουργίας.

9. Ποιο πιστεύετε ότι είναι το μεγαλύτερο όφελος της επιχείρησης όταν διαθέτει σωστά εκπαιδευμένο προσωπικό.

A. Σωστότερη και καλύτερη εξυπηρέτηση πελατών από καταρτισμένους υπαλλήλους.

B. Απόκτηση καλής φήμης της επιχείρησης και πιθανή επέκταση πέραν των συνόρων της χώρας.

Γ. Οικονομικό κέρδος που θα δώσει ώθηση στην επιχείρηση για περαιτέρω επέκταση.

Δ. Άλλο:

10. Γίνεται αξιολόγηση για τη σωστή απόδοση των εργαζομένων στην επιχείρηση.

A. Όχι, δεν πραγματοποιείται δεν υπάρχει λόγος

B. Ναι, η εξέλιξη της εταιρίας συνδέεται άρρηκτα με την απόδοση των εργαζομένων.

11. Κάθε πότε πραγματοποιείται η αξιολόγηση της απόδοσης των εργαζομένων

A. Δεν πραγματοποιείται.

B. Κάθε, __ μήνες

Γ. Κάθε, __ εξάμηνα

Δ. Κάθε, 1 έτος/ έτη

§ Τις παραπάνω απαντήσεις τις έδωσε ο κ. Αποστολόπουλος Νίκος, Διευθυντής Marie Palace Hotel / Γούναρη 6, Πάτρα

Ερωτηματολόγιο Απαντηθέν από την Επιχείρηση

PATRAS PALACE

1. Ποιες είναι οι βασικές πηγές για την προσέλκυση προσωπικού.

- A. Εσωτερικές πηγές και συστάσεις από το υπάρχον προσωπικό.
- B. Ο.Α.Ε.Δ. αγγελίες στο τύπο και ιδιωτικά γραφεία ευρέσεως εργασίας.
- Γ. Πανεπιστήμια, Α.Τ.Ε.Ι. καθώς και διάφοροι άλλοι εκπαιδευτικοί οργανισμοί.
- Δ. Μέσω του διαδικτύου.

2. Ποιες είναι οι διαδικασίες επιλογής προσωπικού, που χρησιμοποιείτε για την κάλυψη των κενών θέσεων.

- A. Συμπλήρωση της αίτησης εργασίας από τον υποψήφιο εργαζόμενο.
- B. Επιλογή από το βιογραφικά σημειώματα που έχουν κατατεθεί.
- Γ. Προσωπική συνέντευξη του υποψήφιου από τον υπεύθυνο προσωπικού.
- Δ. Συστατικές επιστολές από προηγούμενες επιχειρήσεις που διαθέτει ο υποψήφιος.

3. Ποια είναι τα κύρια προσόντα που επιθυμείτε να διαθέτουν οι υποψήφιοι εργαζόμενοι.

A. Προϋπηρεσία στο αντικείμενο εργασίας.

B. Πτυχία τουριστικής σχολής, ξένων γλωσσών και Ηλ. Υπολογιστών.

Γ. Συστατικές επιστολές από προηγούμενες εργασίες.

Δ. Θέληση για εξέλιξη στο αντικείμενο εργασίας.

4. Ποιος είναι ο ουσιαστικότερος λόγος της επιλογής των καταλληλότερων υπαλλήλων για τη κάλυψη των κενών θέσεων σε μια επιχείρηση.

A. Προφυλάσσεται αυτή από ακατάλληλους υπαλλήλους και δεν δημιουργούνται ενδοεταιρικά προβλήματα.

B. Κατάλληλοι εργαζόμενοι, δίνουν ώθηση στην επιχείρηση ώστε να ξεπεράσει τους ανταγωνιστές της.

Γ. Δεν τίθεται τέτοια θέματα, όλα τα άτομα μπορούν να βοηθήσουν στην εξέλιξη της εταιρίας με τη σωστή εκπαίδευση.

5. Ποιες κατά τη γνώμη σας είναι οι καταλληλότεροι μέθοδοι εκπαίδευσης του νέου προσωπικού σε μια επιχείρηση.

A. Πρακτική άσκηση (on the job training) και ασκήσεις ρόλων (role play)

B. Διαλέξεις και σεμινάρια

Γ. Μελέτες περιπτώσεων (case studies)

Δ. Σύγχρονες τεχνολογίες π.χ. διαδίκτυο, Ηλ. Υπολογιστές (e-learning, ομιλίες ειδικών μέσω internet με τη χρήση web cam)

6. Θεωρείτε ότι η χρήση της σύγχρονης τεχνολογίας και της ηλεκτρονικής εκπαίδευσης συντελεί στην ορθότερη εκπαίδευση του προσωπικού

A. Ναι, αλλά πάντα σε συνδυασμό με τους παραδοσιακότερους τρόπους εκπαίδευσης

B. Ναι, και μάλιστα συντελούν στη ταχύτερη και ευκολότερη εκπαίδευση του νέου προσωπικού

Γ. Όχι, υπάρχουν και άλλοι τρόποι πιο αξιόπιστοι οι οποίοι είναι:

7. Στους εργαζόμενους που απασχολούνται ήδη από την επιχείρησή σας γίνεται κάποια εκπαίδευση πέραν της αρχικής που λαμβάνουν κατά την είσοδο τους στην επιχείρηση.

A. Όχι, οποιαδήποτε νέα τεχνολογία εισάγεται την μαθαίνουν ενώ αρχίζουν να εργάζονται πάνω σε αυτή.

B. Ναι, εκπαιδεύονται σε κάθε νέο τρόπο εργασίας καθώς και σύστημα λειτουργίας που εισάγει η επιχείρηση

8. Κάθε πότε γίνεται η εκπαίδευση στο ήδη υπάρχον προσωπικό της επιχείρησης.

A. Δεν γίνεται.

B. Κάθε εβδομάδες

Γ. Κάθε 12 μήνες

Δ. Κάθε φορά που αποφασίζεται η χρήση κάποιου νέου συστήματος λειτουργίας.

9. Ποιο πιστεύετε ότι είναι το μεγαλύτερο όφελος της επιχείρησης όταν διαθέτει σωστά εκπαιδευμένο προσωπικό.

A. Σωστότερη και καλύτερη εξυπηρέτηση πελατών από καταρτισμένους υπαλλήλους.

B. Απόκτηση καλής φήμης της επιχείρησης και πιθανή επέκταση πέραν των συνόρων της χώρας.

Γ. Οικονομικό κέρδος που θα δώσει ώθηση στην επιχείρηση για περαιτέρω επέκταση.

Δ. Άλλο:

10. Γίνεται αξιολόγηση για τη σωστή απόδοση των εργαζομένων στην επιχείρηση.

A. Όχι, δεν πραγματοποιείται δεν υπάρχει λόγος

B. Ναι, η εξέλιξη της εταιρίας συνδέεται άρρηκτα με την απόδοση των εργαζομένων.

11. Κάθε πότε πραγματοποιείται η αξιολόγηση της απόδοσης των εργαζομένων

A. Δεν πραγματοποιείται.

B. Κάθε, __ μήνες

Γ. Κάθε, __ εξάμηνα

Δ. Κάθε, 1 έτος/ έτη

§ Τις παραπάνω απαντήσεις τις έδωσε ο κ. Γιαννάτος Παναγιώτης, Διευθυντής του «Patras Palace» ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ – ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ – ΝΑΥΤΙΛΙΑΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ Α.Ε. / Όθωνος Αμαλίας 15, Πάτρα

Ερωτηματολόγιο Απαντηθέν από την Επιχείρηση

PORTO RIO HOTEL

1. Ποιες είναι οι βασικές πηγές για την προσέλκυση προσωπικού.

A. Εσωτερικές πηγές και συστάσεις από το υπάρχον προσωπικό.

B. Ο.Α.Ε.Δ. αγγελίες στο τύπο και ιδιωτικά γραφεία ευρέσεως εργασίας.

Γ. Πανεπιστήμια, Α.Τ.Ε.Ι. καθώς και διάφοροι άλλοι εκπαιδευτικοί οργανισμοί.

Δ. Μέσω του διαδικτύου.

2. Ποιες είναι οι διαδικασίες επιλογής προσωπικού, που χρησιμοποιείτε για την κάλυψη των κενών θέσεων.

A. Συμπλήρωση της αίτησης εργασίας από τον υποψήφιο εργαζόμενο.

B. Επιλογή από το βιογραφικά σημειώματα που έχουν κατατεθεί.

Γ. Προσωπική συνέντευξη του υποψήφιου από τον υπεύθυνο προσωπικού.

Δ. Συστατικές επιστολές από προηγούμενες επιχειρήσεις που διαθέτει ο υποψήφιος.

3. Ποια είναι τα κύρια προσόντα που επιθυμείτε να διαθέτουν οι υποψήφιοι εργαζόμενοι.

A. Προϋπηρεσία στο αντικείμενο εργασίας.

B. Πτυχία τουριστικής σχολής, ξένων γλωσσών και Ηλ. Υπολογιστών.

Γ. Συστατικές επιστολές από προηγούμενες εργασίες.

Δ. Θέληση για εξέλιξη στο αντικείμενο εργασίας.

4. Ποιος είναι ο ουσιαστικότερος λόγος της επιλογής των καταλληλότερων υπαλλήλων για τη κάλυψη των κενών θέσεων σε μια επιχείρηση.

A. Προφυλάσσεται αυτή από ακατάλληλους υπαλλήλους και δεν δημιουργούνται ενδοεταιρικά προβλήματα.

B. Κατάλληλοι εργαζόμενοι, δίνουν ώθηση στην επιχείρηση ώστε να ξεπεράσει τους ανταγωνιστές της.

Γ. Δεν τίθεται τέτοια θέματα, όλα τα άτομα μπορούν να βοηθήσουν στην εξέλιξη της εταιρίας με τη σωστή εκπαίδευση.

5. Ποιες κατά τη γνώμη σας είναι οι καταλληλότεροι μέθοδοι εκπαίδευσης του νέου προσωπικού σε μια επιχείρηση.

A. Πρακτική άσκηση (on the job training) και ασκήσεις ρόλων (role play)

B. Διαλέξεις και σεμινάρια

Γ. Μελέτες περιπτώσεων (case studies)

Δ. Σύγχρονες τεχνολογίες π.χ. διαδίκτυο, Ηλ. Υπολογιστές (e-learning, ομιλίες ειδικών μέσω internet με τη χρήση web cam)

6. Θεωρείτε ότι η χρήση της σύγχρονης τεχνολογίας και της ηλεκτρονικής εκπαίδευσης συντελεί στην ορθότερη εκπαίδευση του προσωπικού

A. Ναι, αλλά πάντα σε συνδυασμό με τους παραδοσιακότερους τρόπους εκπαίδευσης

B. Ναι, και μάλιστα συντελούν στη ταχύτερη και ευκολότερη εκπαίδευση του νέου προσωπικού

Γ. Όχι, υπάρχουν και άλλοι τρόποι πιο αξιόπιστοι οι οποίοι είναι:

7. Στους εργαζόμενους που απασχολούνται ήδη από την επιχείρησή σας γίνεται κάποια εκπαίδευση πέραν της αρχικής που λαμβάνουν κατά την είσοδο τους στην επιχείρηση.

A. Όχι, οποιαδήποτε νέα τεχνολογία εισάγεται την μαθαίνουν ενώ αρχίζουν να εργάζονται πάνω σε αυτή.

B. Ναι, εκπαιδεύονται σε κάθε νέο τρόπο εργασίας καθώς και σύστημα λειτουργίας που εισάγει η επιχείρηση

8. Κάθε πότε γίνεται η εκπαίδευση στο ήδη υπάρχον προσωπικό της επιχείρησης.

A. Δεν γίνεται.

B. Κάθε εβδομάδες

Γ. Κάθε 12 μήνες

Δ. Κάθε φορά που αποφασίζεται η χρήση κάποιου νέου συστήματος λειτουργίας.

9. Ποιο πιστεύετε ότι είναι το μεγαλύτερο όφελος της επιχείρησης όταν διαθέτει σωστά εκπαιδευμένο προσωπικό.

A. Σωστότερη και καλύτερη εξυπηρέτηση πελατών από καταρτισμένους υπαλλήλους.

B. Απόκτηση καλής φήμης της επιχείρησης και πιθανή επέκταση πέραν των συνόρων της χώρας.

Γ. Οικονομικό κέρδος που θα δώσει ώθηση στην επιχείρηση για περαιτέρω επέκταση.

Δ. Άλλο:

10. Γίνεται αξιολόγηση για τη σωστή απόδοση των εργαζομένων στην επιχείρηση.

A. Όχι, δεν πραγματοποιείται δεν υπάρχει λόγος

B. Ναι, η εξέλιξη της εταιρίας συνδέεται άρρηκτα με την απόδοση των εργαζομένων.

11. Κάθε πότε πραγματοποιείται η αξιολόγηση της απόδοσης των εργαζομένων

A. Δεν πραγματοποιείται.

B. Κάθε, __ μήνες

Γ. Κάθε, __ εξάμηνα

Δ. Κάθε, 1 έτος/ έτη

§ Τις παραπάνω απαντήσεις τις έδωσε ο κ. Σαλταπίδας Δημήτριος, Διευθυντής του Porto Rio Hotel, «Τουριστική Αχαΐας Α.Ε.» / 265 00 Ρίο Πάτρας

Ερωτηματολόγιο Απαντηθέν από την Επιχείρηση

ΤΖΑΚΙ

1. Ποιες είναι οι βασικές πηγές για την προσέλκυση προσωπικού.

A. Εσωτερικές πηγές και συστάσεις από το υπάρχον προσωπικό.

B. Ο.Α.Ε.Δ. αγγελίες στο τύπο και ιδιωτικά γραφεία ευρέσεως εργασίας.

Γ. Πανεπιστήμια, Α.Τ.Ε.Ι. καθώς και διάφοροι άλλοι εκπαιδευτικοί οργανισμοί.

Δ. Μέσω του διαδικτύου.

2. Ποιες είναι οι διαδικασίες επιλογής προσωπικού, που χρησιμοποιείτε για την κάλυψη των κενών θέσεων.

A. Συμπλήρωση της αίτησης εργασίας από τον υποψήφιο εργαζόμενο.

B. Επιλογή από το βιογραφικά σημειώματα που έχουν κατατεθεί.

Γ. Προσωπική συνέντευξη του υποψήφιου από τον υπεύθυνο προσωπικού.

Δ. Συστατικές επιστολές από προηγούμενες επιχειρήσεις που διαθέτει ο υποψήφιος.

3. Ποια είναι τα κύρια προσόντα που επιθυμείτε να διαθέτουν οι υποψήφιοι εργαζόμενοι.

A. Προϋπηρεσία στο αντικείμενο εργασίας.

B. Πτυχία τουριστικής σχολής, ξένων γλωσσών και Ηλ. Υπολογιστών.

Γ. Συστατικές επιστολές από προηγούμενες εργασίες.

Δ. Θέληση για εξέλιξη στο αντικείμενο εργασίας.

4. Ποιος είναι ο ουσιαστικότερος λόγος της επιλογής των καταλληλότερων υπαλλήλων για τη κάλυψη των κενών θέσεων σε μια επιχείρηση.

A. Προφυλάσσεται αυτή από ακατάλληλους υπαλλήλους και δεν δημιουργούνται ενδοεταιρικά προβλήματα.

B. Κατάλληλοι εργαζόμενοι, δίνουν ώθηση στην επιχείρηση ώστε να ξεπεράσει τους ανταγωνιστές της.

Γ. Δεν τίθεται τέτοια θέματα, όλα τα άτομα μπορούν να βοηθήσουν στην εξέλιξη της εταιρίας με τη σωστή εκπαίδευση.

5. Ποιες κατά τη γνώμη σας είναι οι καταλληλότεροι μέθοδοι εκπαίδευσης του νέου προσωπικού σε μια επιχείρηση.

A. Πρακτική άσκηση (on the job training) και ασκήσεις ρόλων (role play)

B. Διαλέξεις και σεμινάρια

Γ. Μελέτες περιπτώσεων (case studies)

Δ. Σύγχρονες τεχνολογίες π.χ. διαδίκτυο, Ηλ. Υπολογιστές (e-learning, ομιλίες ειδικών μέσω internet με τη χρήση web cam)

6. Θεωρείτε ότι η χρήση της σύγχρονης τεχνολογίας και της ηλεκτρονικής εκπαίδευσης συντελεί στην ορθότερη εκπαίδευση του προσωπικού

A. Ναι, αλλά πάντα σε συνδυασμό με τους παραδοσιακότερους τρόπους εκπαίδευσης

B. Ναι, και μάλιστα συντελούν στη ταχύτερη και ευκολότερη εκπαίδευση του νέου προσωπικού

Γ. Όχι, υπάρχουν και άλλοι τρόποι πιο αξιόπιστοι οι οποίοι είναι:

7. Στους εργαζόμενους που απασχολούνται ήδη από την επιχείρησή σας γίνεται κάποια εκπαίδευση πέραν της αρχικής που λαμβάνουν κατά την είσοδο τους στην επιχείρηση.

A. Όχι, οποιαδήποτε νέα τεχνολογία εισάγεται την μαθαίνουν ενώ αρχίζουν να εργάζονται πάνω σε αυτή.

B. Ναι, εκπαιδεύονται σε κάθε νέο τρόπο εργασίας καθώς και σύστημα λειτουργίας που εισάγει η επιχείρηση

8. Κάθε πότε γίνεται η εκπαίδευση στο ήδη υπάρχον προσωπικό της επιχείρησης.

A. Δεν γίνεται.

B. Κάθε εβδομάδες

Γ. Κάθε 12 μήνες

Δ. Κάθε φορά που αποφασίζεται η χρήση κάποιου νέου συστήματος λειτουργίας.

9. Ποιο πιστεύετε ότι είναι το μεγαλύτερο όφελος της επιχείρησης όταν διαθέτει σωστά εκπαιδευμένο προσωπικό.

A. Σωστότερη και καλύτερη εξυπηρέτηση πελατών από καταρτισμένους υπαλλήλους.

B. Απόκτηση καλής φήμης της επιχείρησης και πιθανή επέκταση πέραν των συνόρων της χώρας.

Γ. Οικονομικό κέρδος που θα δώσει ώθηση στην επιχείρηση για περαιτέρω επέκταση.

Δ. Άλλο:

10. Γίνεται αξιολόγηση για τη σωστή απόδοση των εργαζομένων στην επιχείρηση.

A. Όχι, δεν πραγματοποιείται δεν υπάρχει λόγος

B. Ναι, η εξέλιξη της εταιρίας συνδέεται άρρηκτα με την απόδοση των εργαζομένων.

11. Κάθε πότε πραγματοποιείται η αξιολόγηση της απόδοσης των εργαζομένων

A. Δεν πραγματοποιείται.

B. Κάθε, __ μήνες

Γ. Κάθε, __ εξάμηνα

Δ. Κάθε, 1 έτος/ έτη

- Τις παραπάνω απαντήσεις τις έδωσε ο κ. Σπυρόπουλος Κωνσταντίνος Διευθυντής του Ξενοδοχείου «Τζάκι» / Προάστιο Πατρών (Μποζαίτικα)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΩΝ

Αποτελέσματα – Σχόλια με βάση τις απαντήσεις του ερωτηματολογίου

Στη συνέχεια λοιπόν θα αναλύσουμε τις απαντήσεις που μας έδωσαν οι ειδήμονες του χώρου και θα βγάλουμε στατιστικά συμπεράσματα για το τι συμβαίνει στη πραγματικότητα στην βιομηχανία του τουρισμού.

1. Στην ερώτηση «Ποιες είναι οι βασικές πηγές για την προσέλκυση προσωπικού»

Οι 4 στους 7, ειδικοί του χώρου, που απάντησαν, επιλέγουν να προσελκύσουν προσωπικό από τον τύπο και τον Ο.Α.Ε.Δ. Ενθαρρυντικό είναι ότι 3 στους 7 επιλέγει προσωπικό από τουριστικές σχολές, επιλέγει δηλαδή άτομα με ειδικευση στον τομέα του τουρισμού. Τέλος, κανείς από τους ερωτηθέντες δεν επιλέγει προσωπικό από εσωτερικές πηγές και συστάσεις από το υπάρχον προσωπικό, καθώς επίσης και από το διαδίκτυο.

2. Στην ερώτηση « Ποιες είναι οι διαδικασίες επιλογής Προσωπικού, που χρησιμοποιείται για την κάλυψη των κενών θέσεων.»

Έχει αρχίσει να γίνεται αντιληπτό πώς για την επιλογή προσωπικού βασικό βήμα είναι η προσωπική συνέντευξη, οι 4 στους 7 τουλάχιστον αυτό μας απαντούν σχολιάζοντας πως μέσα από την προσωπική τους επαφή με τον υποψήφιο μπορούν πιο εύκολα να καταλάβουν αν είναι κατάλληλος για την κάλυψη της κενής θέσης.

Φυσικά, υπήρξαν 2 στους 7 που υποστηρίζουν πως ένα καλό βιογραφικό σημείωμα διαφωτίζει την επιχείρηση και εξετάζοντας όλα τα προσόντα και τις γνώσεις που αναφέρονται, μπορούν να επιλέξουν τον καταλληλότερο για την κάλυψη της κενής θέσης. Τέλος ένας από τους ερωτηθέντες μας απάντησε πως προτιμά να επιλέγει προσωπικό μέσα από τις αιτήσεις που υποβάλλουν οι υποψήφιοι.

3. Στην ερώτηση «Ποια είναι τα κύρια προσόντα που επιθυμείτε να διαθέτουν οι υποψήφιοι εργαζόμενοι.»

Με συντριπτική πλειοψηφία, δηλαδή 6 στους 7 προτιμούν οι υπάλληλοι που μπαίνουν στην επιχείρηση τους να διαθέτουν πτυχία Τουριστικών Σχολών, γνώσεις σε ξένες γλώσσες και ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Όπως οι ίδιοι τονίζουν, η προϋπηρεσία και η εμπειρία είναι κάτι που αποκτιέται πολύ πιο εύκολα από τη σωστή παιδεία επάνω στον τουρισμό.

4. Στην ερώτηση «Ποιος είναι ο ουσιαστικότερος λόγος της επιλογής των καταλληλότερων υπαλλήλων για την κάλυψη των κενών θέσεων σε μια επιχείρηση.»

Στην ερώτηση αυτή μόνο ένας μας απάντησε ότι θεωρεί πως μέσα από την καταλληλότερη επιλογή προσωπικού θα καταφέρει να αποτρέψει ενδοεταιρικά προβλήματα. Οι 4 στους 7 των ερωτηθέντων θεωρεί ότι για να ξεπεραστεί ο ανταγωνισμός μέσα στην βιομηχανία του Τουρισμού είναι απαραίτητο εργαζόμενοι με προσόντα και ιδιαίτερες ικανότητες να εργάζονται για την επιχείρηση. Τέλος, δύο μας απάντησαν πως όλα τα άτομα με παιδεία

από τη στιγμή που θα τους παρασχεθεί σωστή εκπαίδευση μπορούν αν βοηθήσουν στην εξέλιξη της επιχείρησης.

5. Στην ερώτηση «Ποιες κατά τη γνώμη σας είναι οι καταλληλότεροι μέθοδοι εκπαίδευσης του νέου προσωπικού σε μια επιχείρηση.»

Στη συγκεκριμένη ερώτηση 4 στους 7 απάντησαν πως καταλληλότερη μέθοδος εκπαίδευσης του νέου προσωπικού είναι η χρήση της σύγχρονης τεχνολογίας. Ενώ οι 3 στους 7 προτιμούν την πρακτική άσκηση.

6. Στην ερώτηση «Θεωρείτε ότι η χρήση της σύγχρονης τεχνολογίας και της ηλεκτρονικής εκπαίδευσης συντελεί στην ορθότερη εκπαίδευση του προσωπικού.»

Οι 4 στους 7 απάντησαν πως η αποκλειστική χρήση σύγχρονης τεχνολογίας για τη εκπαίδευση του προσωπικού αποτελεί και την καλύτερη και γρηγορότερη λύση. Δήλωσαν πως η τεχνολογία τρέχει με πολύ γρήγορους ρυθμούς και θα πρέπει να την ακολουθήσουμε χωρίς να κουβαλάμε μαζί μας οτιδήποτε παρεμποδίζει την εξέλιξη της. Οι υπόλοιποι τρεις πιστεύουν πως η ταυτόχρονη χρήση της σύγχρονης τεχνολογίας, δηλαδή των Ηλεκτρονικών Υπολογιστών, του Internet και των εκπαιδευτικών λειτουργικών προγραμμάτων σε συνδυασμό με την πρακτική άσκηση και κάποια σεμινάρια αποτελεί την ορθότερη λύση για την εκπαίδευση του προσωπικού.

7. Στην ερώτηση «Στους εργαζόμενους που απασχολούνται ήδη από την επιχείρηση σας γίνεται κάποια εκπαίδευση πέραν της αρχικής που λαμβάνουν κατά την είσοδο τους στην επιχείρηση.»

Ενθαρρυντικό λοιπόν είναι το αποτέλεσμα ότι μόλις 1 στους 7 από τους ερωτηθέντες δεν παρέχουν εκπαίδευση στους υπαλλήλους που διαθέτουν ήδη στους κόλπους τους. Αντίθετα, 6 στους 7 πιστεύουν ότι για να καταφέρει η επιχείρηση να εξελιχθεί είναι απαραίτητο πέραν από τους νεοπροσληφθέντες να παρέχουν ανά τακτά χρονικά διαστήματα συμπληρωματική εκπαίδευση και στο ήδη υπάρχον προσωπικό ώστε να είναι έτοιμο να ακολουθήσει τα καινούρια δεδομένα και δρώμενα που εμφανίζονται στον χώρο του τουρισμού.

8. Στην ερώτηση «Κάθε πότε γίνεται η εκπαίδευση στο ήδη υπάρχον προσωπικό της επιχείρησης.»

Το μεγαλύτερο ποσοστό των επιχειρήσεων μας απάντησε πως η εκπαίδευση του ήδη υπάρχον προσωπικού γίνεται κάθε 12 μήνες ανεξάρτητα αν αποφασίζεται η χρήση κάποιου νέου συστήματος λειτουργίας. Αντίθετα, 3 στους 4 εκπαιδεύουν το ήδη υπάρχον προσωπικό, μόνο όταν εισάγεται κάποιο καινούριο λειτουργικό σύστημα.

9. Στην ερώτηση «Ποιο πιστεύετε ότι είναι το μεγαλύτερο όφελος της επιχείρησης όταν διαθέτει σωστά εκπαιδευμένο προσωπικό.»

Το μεγαλύτερο ποσοστό των απαντήσεων, δηλαδή 4 στους 7, είναι με βάση την απόκτηση καλής φήμης της επιχείρησης, καθώς και την επέκταση της πέραν των συνόρων της χώρας. Δηλαδή οι επιχειρήσεις συνδέουν άρρηκτα τους καλά εκπαιδευμένους υπαλλήλους με την εξέλιξη της επιχείρησης. Οι 2 στους 7 θεωρούν πως το οικονομικό κέρδος είναι αυτό που θα δώσει ώθηση στην επιχείρηση για ανάπτυξη και επέκταση. Τέλος, 1 στους 7 απάντησε

πως οι σωστά εκπαιδευμένοι υπάλληλοι μπορούν να χειριστούν κάθε είδους πελάτη, ακόμα και τον πιο απαιτητικό.

10. Στην ερώτηση «Γίνεται αξιολόγηση για τη σωστή απόδοση των εργαζομένων στην επιχείρηση.»

Όλες οι επιχειρήσεις στην παρούσα ερώτηση έδειξαν ομοφωνία. Παντού γίνεται αξιολόγηση των εργαζομένων. Όλοι θεωρούν πως η εξέλιξη της επιχείρησης συνδέεται με την απόδοση των εργαζομένων.

11. Στην ερώτηση «Κάθε πότε πραγματοποιείται η αξιολόγηση της απόδοσης των εργαζομένων.»

Και στην παραπάνω ερώτηση όλες οι επιχειρήσεις απάντησαν πως στο τέλος κάθε έτους αξιολογούν τις ικανότητες και την απόδοση των υπαλλήλων, δεδομένου ότι οι επιχειρήσεις στις οποίες απευθύνθηκα δεν είναι εποχιακές, αλλά δωδεκάμηνης λειτουργίας.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Σύμφωνα με την έρευνα που πραγματοποιήθηκε και με τα αποτελέσματα που βγήκαν μέσω αυτής, κατανοούμε και επιβεβαιώνουμε ότι για τη μέγιστη παροχή ποιότητας σε μια τουριστική μονάδα, είναι αναγκαία η πανεπιστημιακή εκπαίδευση, αφού τα άτομα με παιδεία, με τη σωστή εκπαίδευση μπορούν να βοηθήσουν στην εξέλιξη της επιχείρησης. Εξίσου απαραίτητη είναι η επαγγελματική προϋπηρεσία και εμπειρία. Επίσης, πολύ σημαντικός είναι και ο τομέας που απαρτίζει την Διοίκηση της επιχείρησης για να δίνει τα σωστά φόντα και εφόδια για την ακριβή έννοια και ουσία της ποιότητας.

Οφείλουμε να παραδεχτούμε ότι για να έχουμε τα επιθυμητά αποτελέσματα αποδοχής ποιότητας από το κοινό, πρέπει το εργατικό δυναμικό να είναι καταρτισμένο τεχνολογικά και εξειδικευμένο σε όλους τους τομείς που εμπεριέχει μια αξιοπρεπής Τουριστική Επιχείρηση και αυτό ανεξαρτήτου μεγέθους.

Τέλος, πολύ σημαντική είναι η συνεχής ευρύτητα των γνώσεων του προσωπικού μέσω της αφομοίωσης των νέων τεχνολογιών καθώς επίσης και η τακτική αξιολόγηση τους από το τμήμα Ανθρωπίνου Δυναμικού.

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Μετά την ανάλυση και επεξεργασία όλων των στοιχείων που προκύπτουν από την έρευνα σε Τουριστικές μονάδες, προέκυψαν κάποιες προτάσεις, οι οποίες είναι δυνατόν να υποβληθούν στην διεύθυνση μιας Τουριστικής Επιχείρησης.

Αυτές είναι οι εξής:

- Η Δημιουργία μέσω του Συλλόγου Ξενοδόχων, ενός ενιαίου φορέα, ο οποίος θα είναι υπεύθυνος για την Εκπαίδευση του προσωπικού σε όλα τα ξενοδοχεία που θα είναι στην αρμοδιότητα του. Να είναι καταρτισμένος με καλά εκπαιδευμένο επιστημονικό προσωπικό, ώστε να γίνεται καλή δουλειά με τα επιθυμητά αποτελέσματα.
- Οι προϋποθέσεις εργασίας να γίνουν τέτοιες, ώστε στις Τουριστικές επιχειρήσεις της χώρας να απασχολούνται αποκλειστικά και μόνο πτυχιούχοι Τουριστικών Σχολών.
- Άμεση πρόσληψη εκπαιδευτικού προσωπικού στις Τουριστικές επιχειρήσεις.
- Οργάνωση επιμορφωτικών προγραμμάτων και σεμιναρίων ανα τακτά χρονικά διαστήματα για όλες τις κατηγορίες των υπαλλήλων της επιχείρησης.
- Αναβάθμιση των τεχνολογικών λειτουργιών όλων των Τουριστικών Επιχειρήσεων
- Εκπαίδευση και Κατάρτιση του προσωπικού στις νέες τεχνολογίες με σκοπό την ποιότητα του Τουριστικού προϊόντος.
- Συνεχής αξιολόγηση της απόδοσης των εργαζομένων.

Αυτές σε γενικές γραμμές μπορούν να είναι οι πιθανές προτάσεις για βελτίωση της ποιότητας του παρεχόμενου τουριστικού προϊόντος.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Βρισκόμαστε σε μια νέα τάξη πραγμάτων που βασίζεται στη γνώση. Σε αυτή τη νέα πραγματικότητα το συγκριτικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα δεν εντοπίζεται στους παραδοσιακούς παραγωγικούς συντελεστές αλλά στην ορθή αξιοποίηση των ανθρώπινων πόρων.

Οι σύγχρονες τουριστικές και ξενοδοχειακές επιχειρήσεις έχουν προ πολλού ξεφύγει από τον παραδοσιακό τρόπο σκέψης και δράσης και έχουν καταστεί ένα πεδίο σύνθετων λειτουργικών διαδικασιών όπου η συστηματική προσέγγιση, ο προγραμματισμός, ο συντονισμός ενεργειών, η καινοτομία και φυσικά το αποτελεσματικό management όλων των διαδικασιών και των διαθέσιμων πόρων, φυσικών και ανθρώπινων, μπορεί να είναι παράγοντες επιτυχίας.

Συμπερασματικά η εισαγωγή των νέων τεχνολογιών με εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού υπήρξε πάντοτε μια από τις κινητήριες δυνάμεις οικονομικής και κοινωνικής ανάπτυξης.

Σκοπός είναι λοιπόν πάντοτε να δημιουργήσουμε τις κοινωνικές συνθήκες που θα επιτρέψουν να γίνουμε η πλέον ανταγωνιστική και δυναμική οικονομία βασισμένη στη γνώση, ικανή για συνεχή ανάπτυξη, με περισσότερες και καλύτερης ποιότητας θέσεις εργασίας, και μεγαλύτερη κοινωνική συνοχή.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Νίκος Γ. Ηγουμενάκης, *«Τουριστική Πολιτική»*, 1997, 2^η Έκδοση, Εκδόσεις interbooks, Αθήνα
- Δημήτρης Αθ. Λαλούμης – Βασίλης Χρ. Ρούπας, *«Διοίκηση Προσωπικού Τουριστικών Επιχειρήσεων»*, 1996, Εκδόσεις interbooks, Αθήνα
- Δημήτρης Αθ. Λαλούμης – Βασίλης Χρ. Ρούπας, *«Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων»*, 1998, Εκδόσεις Α. Σταμούλης, Αθήνα
- Πέτρος Τομάρας, *«Εισαγωγή στο Marketing και την Έρευνα Αγοράς»*, 2006, 3^η Έκδοση, Εκδόσεις Π. Τομάρας, Αθήνα
- Πέτρος Τομάρας, *«Εφαρμοσμένη Έρευνα Marketing»*, 2005, Εκδόσεις Π. Τομάρας, Αθήνα
- Γ. Τσιότρας, *«Βελτίωση Ποιότητας»*, 2002, Εκδόσεις Μπένου, Αθήνα
- Ευάγγελος Σ. Χρήστου, *«Έρευνα Τουριστικής Αγοράς»*, 1999, Εκδόσεις interbooks, Αθήνα
- Λεωνίδας Χυτήρης, *«Το Μανατζμεντ των Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων»*, 1996, Εκδόσεις interbooks, Αθήνα
- Χ. Λάζαρη, Διπλωματική Εργασία Ε.Α.Π., 2007
- Μ. Ιγγλέση – Βενιέρη, *«Διοίκηση Προσωπικού Τουριστικών Επιχειρήσεων»*, Σημειώσεις, 1995

- Υπουργείο Ανάπτυξης – Γενική Γραμματεία Τουρισμού
Αναλυτικό Επικοινωνιακό Σχέδιο (Marketing Plan) των
δράσεων δημοσιότητας του μέτρου 8.1,
*«Εκπαίδευση και Κατάρτιση στον τομέα του Τουρισμού στο
πλαίσιο της Δράσης 8.1.7»*,
*«Δράσεις Δημοσιότητας για την Εκπαίδευση και Κατάρτιση
στον Τουρισμό»*
- www.traveldailynews.gr