



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΠΑΤΡΑΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**«Ο Ρόλος της Πρακτικής Άσκησης στην Τουριστική
Εκπαίδευση»**

ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ: ΝΙΚΟΛΕΤΑ ΣΩΤΗΡΟΠΟΥΛΟΥ

ΕΠΟΠΤΕΥΩΝ: ΔΗΜΗΤΡΗΣ ΣΤΕΡΓΙΟΥ

ΠΑΤΡΑ

ΜΑΪΟΣ 2011

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η πτυχιακή εργασία επιχειρεί να καταγράψει στοιχεία που αφορούν την πρακτική άσκηση την οποία καλούνται να πραγματοποιήσουν οι σπουδαστές τουριστικών σχολών ως μέρος των σπουδών τους. Σκοπός είναι να διεξαχθούν συμπεράσματα για τα θετικά και αρνητικά σημεία της διαδικασίας, αλλά και να σχολιαστεί η σημασία της πρακτικής άσκησης για τους σπουδαστές και τις τουριστικές επιχειρήσεις. Σε αυτά τα πλαίσια, η εργασία διαμορφώνεται σε πέντε κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο γίνεται μια εισαγωγή στο θέμα, αναλύονται κάποιες εισαγωγικές έννοιες και παρουσιάζεται η σημασία της τουριστικής εκπαίδευσης. Στο δεύτερο κεφάλαιο παρουσιάζεται η σημερινή κατάσταση της τουριστικής εκπαίδευσης στην Ελλάδα, αλλά και σε χώρες της Ευρώπης. Στο τρίτο κεφάλαιο η ανάλυση αφορά την εργασία και την καριέρα στον τουριστικό κλάδο και τον ρόλο της τουριστικής εκπαίδευσης σε αυτές. Το τέταρτο κεφάλαιο περιγράφει την σημερινή κατάσταση και το πλαίσιο πρακτικής άσκησης στην χώρα μας, τονίζοντας τη σημασία της τόσο για τους σπουδαστές όσο και για τις τουριστικές μονάδες. Τέλος, στο πέμπτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα συμπεράσματα της πτυχιακής εργασίας και κάποιες προτάσεις για την βελτίωση της διαδικασίας της πρακτικής άσκησης.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ	5
1.1 Εισαγωγή	5
1.2 Εξέλιξη της τουριστικής εκπαίδευσης	8
1.3 Τουριστική εκπαίδευση και έννοιες	10
1.4 Η σημασία της τουριστικής εκπαίδευσης	11
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ	16
2.1 Εισαγωγή	16
2.2 Η μελέτη της Eurobank	20
2.3 Η τουριστική εκπαίδευση στην Ελλάδα	22
2.3.1 Τουριστική εκπαίδευση από τον ΟΤΕΚ	23
2.3.2 Τουριστική εκπαίδευση από τα ΑΤΕΙ	28
2.3.3 Τουριστική εκπαίδευση από τα ΑΕΙ	29
2.3.4 Τουριστική εκπαίδευση στην Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης	30
2.4 Η τουριστική εκπαίδευση σε χώρες της Ευρώπης	32
2.4.1 Η τουριστική εκπαίδευση στη Γαλλία	32
2.4.2 Η τουριστική εκπαίδευση στην Ελβετία	34
2.4.3 Η τουριστική εκπαίδευση στη Γερμανία	35
2.4.4 Η τουριστική εκπαίδευση στην Αγγλία	36
2.5 Συμπεράσματα κεφαλαίου	37
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΕΡΓΑΣΙΑ, ΚΑΡΙΕΡΑ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ	40
3.1 Εισαγωγή	40

3.2 Καριέρα στον τουρισμό	43
3.3 Τουριστική βιομηχανία και εκπαίδευση	44
3.4 Γιατί πρέπει να υπάρχει εκπαιδευμένο προσωπικό	48
3.5 Συμπεράσματα κεφαλαίου	52

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Η ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΑΣΚΗΣΗ **56**

4.1 Πρακτική άσκηση στην Ευρώπη	56
4.2 Πρακτική άσκηση στην Ελλάδα	57
4.2.1 Η πρακτική άσκηση στα ΑΕΙ	59
4.2.2 Η πρακτική άσκηση στον ΟΤΕΚ	60
4.2.3 Η πρακτική άσκηση στον ΟΕΕΚ	62
4.2.4 Η πρακτική άσκηση στον ΟΑΕΔ	63
4.3 Η σπουδαιότητα της πρακτικής άσκησης για τους σπουδαστές	64
4.4 Η σπουδαιότητα της πρακτικής άσκησης για τις τουριστικές επιχειρήσεις	67
4.5 Αναγκαιότητα συνεργασίας μεταξύ φορέων	69
4.6 Συμπεράσματα κεφαλαίου	70

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ **71**

5.1 Τα θετικά σημεία της πρακτικής άσκησης	71
5.2 Τα αρνητικά σημεία της πρακτικής άσκησης	72
5.3 Προτάσεις	73

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ **75**

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Εισαγωγή

Μελετώντας τον τουρισμό βλέπουμε τον πολυδιάστατο χαρακτήρα του. Η μελέτη του από οικονομική πλευρά μας αποκαλύπτει τη σημασία του για την ανάπτυξη της οικονομίας, την ανάπτυξη των υποβαθμισμένων περιοχών και την αύξηση της απασχόλησης. Η μελέτη του από ανθρώπινη πλευρά μας δείχνει το ρόλο του στη διεθνή επικοινωνία μέσω της διαμόρφωσης συναισθημάτων και αντιλήψεων.

Ο τουρισμός θεωρείται μια από τις σημαντικότερες δραστηριότητες πολλών αναπτυσσόμενων χωρών, που υπόσχεται οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη. Αποτελεί την μεγαλύτερη βιομηχανία σε διεθνές επίπεδο και αυτό φαίνεται από τα τουριστικά στατιστικά στοιχεία όπως είναι οι αφίξεις τουριστών, στοιχεία για την απασχόληση, συναλλαγματικές εισπράξεις κ.α. Όλα αυτά δείχνουν το μέγεθος και την σημαντικότητά της τουριστικής βιομηχανίας.

Για την Ελλάδα, ο τουρισμός είναι αναμφίβολα η σημαντικότερη δραστηριότητα η οποία δεν ακόμα αξιοποιηθεί στο μέγιστο δυνατό βαθμό (έχει δηλαδή ανεκμετάλλευτες αναπτυξιακές δραστηριότητες).

Δημιουργεί θετικές κυρίως επιπτώσεις στην οικονομία, στην κοινωνία, στο φυσικό και πολιτιστικό περιβάλλον της χώρας μας. Προσφέρει απασχόληση σε χιλιάδες εργαζόμενους συμβάλλοντας σημαντικά στην οικονομική ανάπτυξη της χώρας.

Το μέλλον της ελληνικής τουριστικής βιομηχανίας, μέσα στον ανταγωνισμό και το μεταβαλλόμενο περιβάλλον που υπάρχει σήμερα, είναι άμεσα συνδεδεμένο με την βελτίωση της ανταγωνιστικότητας και της ελκυστικότητας του τουριστικού προϊόντος της χώρας. Η έγκαιρη και σωστή αντιμετώπιση των απαιτήσεων και προκλήσεων που προκύπτουν στην σύγχρονη τουριστική βιομηχανία απαιτεί συντονισμένες πολιτικές και έμφαση στην ποιότητα.

Όλοι ξέρουμε ότι ο τουρίστας θέλει να απολαμβάνει τις καλύτερες υπηρεσίες σε σχέση με αυτά που έχει πληρώσει. Σε σχέση με αυτό, η εκπαίδευση του προσωπικού που στελεχώνει τις τουριστικές επιχειρήσεις είναι ένας πολύ σημαντικός παράγοντας, που η ποιότητα του μπορεί να βελτιωθεί φέρνοντας γρήγορα θετικά αποτελέσματα και στην ποιότητα των υπηρεσιών των επιχειρήσεων. Δηλαδή, πέρα από την ανάπτυξη νέων τουριστικών προϊόντων και την αναβάθμιση των υποδομών, για την βελτίωση της ποιότητας του τουρισμού είναι

απαραίτητη και η βελτίωση της ποιότητας του ανθρώπινου δυναμικού (προσωπικού). Από αυτό φαίνεται ο σημαντικός ρόλος της τουριστικής εκπαίδευσης.

Δεν είναι τυχαίο πως όλες οι χώρες που θέλουν να εκμεταλλευτούν την τουριστική ζήτηση προσπαθούν να αναπτύξουν εκπαιδευτικά συστήματα για να μπορούν να ανταποκριθούν στις προσδοκίες της τουριστικής αγοράς. Οι τουρίστες έρχονται σε επαφή με το προσωπικό των τουριστικών επιχειρήσεων. Είναι λογικό λοιπόν το προσωπικό να αποτελεί σημαντικό μέρος της συνολικής τουριστικής εμπειρίας που παίρνει ο τουρίστας.

Όπως και ο τουρισμός, έτσι και τα ζητήματα του ανθρώπινου δυναμικού και της εκπαίδευσης του είναι πολυδιάστατα. Σύμφωνα με την έρευνα των Amoah και Baum (1997) δύο από τα σημαντικότερα προβλήματα που έχουν σχέση με το προσωπικό που εργάζεται στην τουριστική βιομηχανία αφορούν κυρίως την ποιότητα του υπάρχοντος προσωπικού και τη διαθεσιμότητα εκπαιδευμένου προσωπικού. Αυτά είναι προβλήματα που συνδέονται άμεσα με την παροχή τουριστικής εκπαίδευσης, άρα και με την εκπαιδευτική διαδικασία της πρακτικής άσκησης που αποτελεί μέρος των περισσότερων προγραμμάτων

τουριστικής εκπαίδευσης. Σε σχέση με όλα αυτά, το πρώτο αυτό κεφάλαιο θα παρουσιάσει μερικά εισαγωγικά στοιχεία για την τουριστική εκπαίδευση, τον ρόλο της και το περιεχόμενο της, που φανερώνουν και την ανάγκη ύπαρξης της πρακτικής άσκησης.

1.2 Εξέλιξη της τουριστικής εκπαίδευσης

Η τουριστική εκπαίδευση έκανε τα πρώτα της βήματα στη δεκαετία του 1960. Σύμφωνα με τον Airey (2008) ήταν μια εποχή όπου η ανάπτυξη του τουρισμού δημιούργησε την ανάγκη να εξεταστεί ο τουρισμός και ως αντικείμενο σπουδών με απόκτηση πτυχίου. Στα χρόνια που ακολούθησαν έγιναν πολλές μελέτες για την ανάπτυξη της τουριστικής εκπαίδευσης. Στην αρχή, υπήρξαν μελέτες που έδιναν κυρίως έμφαση στους αριθμούς που είχαν σχέση με την τουριστική εκπαίδευση, π.χ. πόσα προγράμματα τουριστικής εκπαίδευσης υπήρχαν, πόσοι φοιτητές τα παρακολουθούσαν. Αυτά τα στοιχεία χρησιμοποιούνταν για τον προγραμματισμό της ανάπτυξης της τουριστικής εκπαίδευσης.

Στη συνέχεια η προσοχή πηγαίνει προς τις διάφορες επιστήμες που σχετίζονται με τον τουρισμό. Πρόκειται για μια στροφή του ενδιαφέροντος προς το περιεχόμενο της διδακτέας ύλης, του τι θα πρέπει να διδάσκεται και να μαθαίνουν οι φοιτητές. Σε σχέση με το περιεχόμενο

των σπουδών υπήρξαν και ακόμα υπάρχουν πολλές συζητήσεις και διαφωνίες, δεν υπάρχει δηλαδή απόλυτη συμφωνία ακόμα και σήμερα. Σε γενικές γραμμές πάντως, αρχικά το ενδιαφέρον για την τουριστική εκπαίδευση και το περιεχόμενο της εστίασε κυρίως σε πρακτικά θέματα (όχι θεωρητικά) δίνοντας της το χαρακτήρα επαγγελματικής κατάρτισης.

Το ενδιαφέρον για τουριστική εκπαίδευση μεγάλωσε πολύ τη δεκαετία του 1980 που τα προγράμματα σπουδών μεγαλώνουν και οι σπουδαστές αυξάνονται με πολύ γρήγορους ρυθμούς. Η πολύ γρήγορη ανάπτυξη της τουριστικής εκπαίδευσης τότε είχε ως αποτέλεσμα πολλούς αποφοίτους σε αρκετές χώρες. Όμως παρά την ανάπτυξη το περιεχόμενο των σπουδών δεν είναι παντού το ίδιο. Πολλές φορές αυτό είχε ως αποτέλεσμα τον αποπροσανατολισμό των εργοδοτών και των υποψηφίων σπουδαστών (τι πρέπει τελικά να γνωρίζει κάποιος που σπουδάζει στην τουριστική εκπαίδευση και τι θέλουν οι επιχειρήσεις;) (Fayos-sola, 1997).

Συνολικά θα λέγαμε ότι η τουριστική εκπαίδευση έχει αναλυθεί αρκετά τα τελευταία 50 χρόνια. Σίγουρα όμως η έρευνα για την τουριστική εκπαίδευση πρέπει να συνεχιστεί, κυρίως σε σχέση με την ποιότητα των προγραμμάτων σπουδών και τους τρόπους διδασκαλίας τους.

1.3 Τουριστική εκπαίδευση και έννοιες

Όσοι ασχολούνται με τον τουρισμό προσπαθούν να δουν έγκαιρα και με ακρίβεια τις σύγχρονες τάσεις της τουριστικής αγοράς και τις ανάγκες των πελατών και επικεντρώνουν την προσοχή τους στη σωστή οργάνωση για να επιτευχθεί ο στόχος τους. Στα πλαίσια αυτής της οργάνωσης πολύ σπουδαίο ρόλο παίζει η τουριστική εκπαίδευση. Εάν υπάρχει μια καλά οργανωμένη επιχείρηση και ένα καλά εκπαιδευμένο προσωπικό τότε μπορεί να υπάρξει και δυνατότητα τουριστικής ανάπτυξης.

Βασικό για την τουριστική ανάπτυξη είναι η ύπαρξη προσωπικού με συγκεκριμένα προσόντα και ικανότητες, τα οποία τα δίνει η τουριστική εκπαίδευση. Ο στόχος της τουριστικής εκπαίδευσης εκτός από το να προσφέρει θεωρητικές γνώσεις (π.χ. ιστορία του τουριστικού φαινομένου, θεωρίες διοίκησης, κ.α.) είναι να προσφέρει και τεχνικές δεξιότητες.

Στην τουριστική εκπαίδευση συνήθως περιλαμβάνονται προγράμματα που η διδακτέα ύλη περιλαμβάνει δύο κατηγορίες μαθημάτων (Αθανασίου 2004). Στην πρώτη κατηγορία, τα μαθήματα έχουν σαν στόχο την εκμάθηση ειδικών γνώσεων ή την απόκτηση δεξιοτεχνιών.

Στη δεύτερη, τα μαθήματα είναι γενικότερης παιδείας και συνδέονται με τα πεδία των βασικών επιστημών (π.χ. τουριστική ψυχολογία, τουριστική κοινωνιολογία), εξυψώνουν την παιδεία ενός ατόμου και το καθιστούν αποδοτικότερο στην εργασία του. Με απλά λόγια, η πρώτη κατηγορία μαθημάτων έχει ως στόχο να διδάξει τον φοιτητή «πώς να κάνει κάτι» και η δεύτερη διδάσκει στο άτομο το «πώς να σκέφτεται». Πολλοί είναι αυτοί που αναφέρονται στα μαθήματα της πρώτης κατηγορίας ως μαθήματα κατάρτισης και στα δεύτερα ως μαθήματα εκπαίδευσης. Για παράδειγμα, υπάρχει η κατάρτιση για συγκεκριμένο τουριστικό επάγγελμα, όπως η προϊσταμένη ορόφων, και η εκπαίδευση γενικότερων γνώσεων για τον τουριστικό τομέα ως γενικότερο αντικείμενο.

1.4 Η σημασία της τουριστικής εκπαίδευσης

Ο σημερινός ανταγωνισμός της παγκόσμιας αγοράς επιβάλλει την χρήση νέων μεθόδων παραγωγής, την εφαρμογή καινοτομιών για υψηλή ποιότητα στην παραγωγή αγαθών και παροχή υπηρεσιών. Ο τουρισμός είναι μια μεγάλη και σύνθετη βιομηχανία η οποία συνδέεται με τόσα πολλά και διαφορετικά είδη προϊόντων και υπηρεσιών.

Η τουριστική βιομηχανία είναι ένας τομέας εντάσεως εργασίας και είναι πιθανό να παραμείνει έτσι γιατί οι τεχνολογικές εξελίξεις και ο

αυτοματισμός δεν είναι σε θέση να πάρουν τη θέση του ανθρώπου ως παραγωγού των τουριστικών προϊόντων (Baum, 1994). Η παιδεία και η εκπαίδευση των εργαζομένων είναι παράγοντες που επιδρούν σημαντικά στην παραγωγικότητα του προσωπικού και στην ποιότητα των τουριστικών προϊόντων και της παροχής των τουριστικών υπηρεσιών. Ο παράγοντας εκπαίδευση γίνεται ακόμα πιο σημαντικός όσο αυξάνεται η τεχνολογική πρόοδος μέσα σε μια οικονομία. Οι καλά εκπαιδευμένοι εργαζόμενοι μπορούν να προσαρμόζονται ευκολότερα στις τεχνολογικές αλλαγές και να μην αντιμετωπίζουν προβλήματα.

Το προσωπικό των τουριστικών επιχειρήσεων, και κυρίως των ξενοδοχείων, συμμετέχει άμεσα στη διαμόρφωση του τουριστικού προϊόντος και αποτελεί συστατικό στοιχείο που επηρεάζει την ποιότητά του. Όταν το προσωπικό έρχεται σε επαφή με τους πελάτες δεν αρκείται στο να ικανοποιήσει απλά τις ανάγκες τους αλλά προσπαθεί να δει τις επιθυμίες τους και να τις καλύψει με προθυμία και επαγγελματισμό. Όμως, πιθανές λανθασμένες ενέργειες ή κινήσεις στην εξυπηρέτηση των πελατών έχουν ως συνέπεια την δυσαρέσκεια τους με αποτέλεσμα την απώλεια πελατών για την επιχείρηση.

Η παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας βελτιώνει την εικόνα μιας

τουριστικής επιχείρησης και οδηγεί σε αύξηση της πελατείας της. Για αυτό το λόγο πρέπει να υπάρχει καλά εκπαιδευμένο προσωπικό ώστε να μπορεί να προσφέρει την απαιτούμενη υψηλή ποιότητα. Φαίνεται δηλαδή σε αυτό το σημείο η σημασία της τουριστικής εκπαίδευσης η οποία πρέπει να καλύψει τον κλάδο με το σωστά εκπαιδευμένο προσωπικό για την παραγωγή ενός ποιοτικού τουριστικού προϊόντος, που με τη σειρά του συμβάλλει στη διαμόρφωση της ποιοτικής εικόνας της επιχείρησης.

Εκπαιδευμένο προσωπικό σημαίνει κατάλληλο προσωπικό, κατάλληλο προσωπικό σημαίνει επάρκεια γνώσεων και δεξιοτήτων, που είναι οι βασικοί συντελεστές της παραγωγικότητας, αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας. Πράγματι, πολλές έρευνες δείχνουν ότι η τριτοβάθμια εκπαίδευση των εργαζομένων παίζει σημαντικό ρόλο στην ανάπτυξη των επιχειρήσεων και κατά συνέπεια ολόκληρης της οικονομίας (Παγκάκης 1998).

Ιδιαίτερα σημαντική είναι η πρακτική άσκηση των εργαζομένων στον ξενοδοχειακό και τουριστικό κλάδο. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό για την Ελλάδα γιατί διάφορες μελέτες δείχνουν την ανάγκη για βελτίωση του επαγγελματισμού των εργαζομένων στον τουριστικό κλάδο, ιδιαίτερα

κατά την επαφή με τους τουρίστες. Η λύση μπορεί να βρίσκεται στην εξέλιξη του εκπαιδευτικού συστήματος. Αν και οι μικρές ξενοδοχειακές και τουριστικές επιχειρήσεις συνήθως δεν προσλαμβάνουν καλά εκπαιδευμένο προσωπικό, τόσο στις θέσεις που σχετίζονται με την παροχή υπηρεσιών όσο και στις θέσεις που έχουν να κάνουν με τη διοίκηση) γιατί λειτουργούν οικογενειακά, είναι γεγονός ότι ο επαγγελματισμός και η εκπαίδευση των εργαζομένων αποτελεί συνδετικό κρίκο ανάμεσα στις ποιοτικές υπηρεσίες και τα κέρδη στον κλάδο. Επίσης, η έλλειψη καλά εκπαιδευμένου προσωπικού αποτελεί ανασταλτικό παράγοντα ανάπτυξης σε μια περίοδο που ο ανταγωνισμός είναι πάρα πολύ έντονος. Το πρόβλημα αυτό το έχουν καταλάβει οι ανταγωνίστριες χώρες, όπως η Τουρκία, προσαρμόζοντας κατάλληλα την τουριστική τους εκπαίδευση ώστε να παράγουν υψηλής εξειδίκευσης στελέχη της τουριστικής βιομηχανίας.

Οι τουριστικές σπουδές θα πρέπει να είναι ποιοτικές ικανοποιώντας της ανάγκες της τουριστικής βιομηχανίας. Η τουριστική εκπαίδευση, που κύριος στόχος της είναι η παραγωγή ανθρώπινου κεφαλαίου επενδύοντας στην γνώση και την εμπειρία, πρέπει να εξετάσει τον ρόλο της και να εκσυγχρονίσει τις γνώσεις που δίνει με ιδιαίτερη σημασία στην ανάπτυξη ικανών εργαζομένων και στελεχών.

Όπως αναφέρει ο Baum μέσα από την τουριστική εκπαίδευση θα πρέπει να επιτυγχάνεται:

- Η επίτευξη της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Η σχέση ποιοτικών υπηρεσιών – ποιοτικών επιχειρήσεων, η οποία εξαρτάται από ένα καλά εκπαιδευμένο προσωπικό.
- Η αρμονική συνεργασία των τουριστικών φορέων και επιχειρήσεων με τα εκπαιδευτικά ιδρύματα.
- Η προετοιμασία των σπουδαστών για επαγγελματική επιτυχία στην τουριστική αγορά εργασίας.
- Η αναβάθμιση της τουριστικής βιομηχανίας.

Οι σπουδαστές θα πρέπει να είναι προετοιμασμένοι για συνεχόμενη μάθηση, και εκπαίδευση (Christou 1998).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ

2.1 Εισαγωγή

Είναι γενικά αποδεκτό ότι ο τουρισμός είναι η κινητήρια δύναμη της οικονομικής και κοινωνικής ανάπτυξης της Ελλάδας, προσφέροντας το 16,35% του Ακαθάριστου Εγχώριου Προϊόντος. Αφού αποτελεί λοιπόν ένα βασικό στήριγμα της ελληνικής οικονομίας με θετική συμβολή στην διαμόρφωση του ΑΕΠ, απαιτείται η δημιουργία και χρήση κανόνων και προτύπων για την καλύτερη οργάνωση και διαχείριση του. Όπως έχουμε ήδη αναφέρει, βασικός παράγοντας του τουρισμού είναι ο άνθρωπος. Ο άνθρωπος, τόσο από την πλευρά της ζήτησης όσο και της προσφοράς, επιδρά στην παραγωγή και κατανάλωση τουριστικών αγαθών και υπηρεσιών. Για αυτό το λόγο υπάρχει η ανάγκη για στελέχωση του τουριστικού τομέα με το κατάλληλο ανθρώπινο δυναμικό, καθώς σε αυτόν τον τομέα οι έννοιες της αυτοματοποίησης και μηχανοποίησης δε μπορούν να υποκαταστήσουν το συντελεστή προσωπικής εργασίας.

Η αύξηση της παραγωγικότητας στον τουρισμό μπορεί να επιτευχθεί με την βελτίωση στην παροχή εκσυγχρονισμένης τουριστικής εκπαίδευσης, σε όλες τις βαθμίδες της, γεγονός που θα μπορέσει να οδηγήσει στην «δημιουργία» ικανών και εξειδικευμένων αποφοίτων που θα εργαστούν με επιτυχία στην τουριστική βιομηχανία. Η ποιοτική αναβάθμιση είναι το ζητούμενο από το νέο ρεύμα τουριστών, που ζητάνε κάτι ξεχωριστό, κάτι που θα διαφέρει από όσα έχουν συνηθίσει και δει μέχρι σήμερα.

Όσοι πρόκειται να εργαστούν στον τουρισμό χρειάζονται ολοκληρωμένη και ποιοτική εκπαίδευση για την απόκτηση νέων γνώσεων και δεξιοτήτων στο σύγχρονο ανταγωνιστικό περιβάλλον των τουριστικών υπηρεσιών. Η κατάρτιση στους διάφορους ειδικευμένους τομείς της εργασίας επιφέρει και την βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών. Η εκπαίδευση προσφέρει στους φοιτητές τις πρώτες βάσεις ώστε να μπορούν να εργάζονται αποδοτικά και αποτελεσματικά αφού με την καλύτερη κατανόηση της εργασίας και την απόκτηση καταλλήλων γνώσεων δημιουργούν τις προϋποθέσεις ώστε να αντεπεξέλθουν στις υποχρεώσεις της εργασίας στην τουριστική βιομηχανία.

Στη δημιουργία και την πολύ γρήγορη επέκταση της τουριστικής εκπαίδευσης με στόχο την ικανοποίηση των αναγκών του τουριστικού

τομέα για ειδικευμένο εργατικό δυναμικό στα πρόσφατα χρόνια συντέλεσαν (α) η γρήγορη επέκταση του τουριστικού τομέα και η κατακόρυφη αύξηση της σημασίας του ως οικονομικού κλάδου για πολλές χώρες ή περιοχές και (β) η επικράτηση της άποψης ότι στην άνοδο της παραγωγικότητας της εργασίας και στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας μπορεί να συμβάλει αποφασιστικά η επένδυση στο ανθρώπινο κεφάλαιο με την εκπαίδευση (ΙΤΕΠ, 2004). Βασικό κριτήριο αξιολόγησης της επιτυχίας της τουριστικής εκπαίδευσης είναι αναμφισβήτητα η επαγγελματική επιτυχία ή αποτυχία των αποφοίτων στην τουριστική αγορά εργασίας.

Αποτέλεσμα της πολύ γρήγορης εξάπλωσης της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, σε συνδυασμό και με το γεγονός ότι η ανάπτυξη του κλάδου είναι πρόσφατο φαινόμενο που ακόμα δεν έχει ωριμάσει, είναι η πολύ μεγάλη ποικιλία και ανομοιογένεια των προγραμμάτων σπουδών. Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δοθεί στην ποιότητα των σπουδών με στόχο την κάλυψη των αναγκών του τουριστικού τομέα σε εκπαιδευμένο εργατικό δυναμικό και στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας του.

Μέσα σε αυτά τα πλαίσια, σημαντική παράμετρος είναι και η ένταξη πρακτικής εξάσκησης ως μέρος των τουριστικών σπουδών. Μια

πρακτική εξάσκηση όμως που θα είναι με τέτοιο τρόπο οργανωμένη ώστε να μην δίνει αρνητική εικόνα στους φοιτητές που μπαίνουν τώρα να εργαστούν για πρώτη φορά στον τουρισμό. Η απόκτηση των αναγκαίων προσόντων, δηλαδή των βασικών γνώσεων που απαιτούνται, όπως η ικανότητα σαφούς διατύπωσης, οι γνώσεις σε θέματα νομοθεσίας, διοικητικών διαδικασιών, διοίκησης επιχειρήσεων, κλπ., καθώς και των περισσότερο τεχνικών/πρακτικών γνώσεων (π.χ. χειρισμός ηλεκτρονικών υπολογιστών) και των ιδιοτήτων συμπεριφοράς όπως η ευγενική και φιλική συμπεριφορά, το πνεύμα ομαδικής εργασίας, η ικανότητα ανάπτυξης πρωτοβουλιών, κλπ., θεωρείται ότι στις περισσότερες περιπτώσεις επιτυγχάνεται καλύτερα μέσω ενός συνδυασμού θεωρητικής εκπαίδευσης και πρακτικής εξάσκησης.

Αναγκαία θεωρείται και η συνεργασία μεταξύ των φορέων του συστήματος τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης και των επαγγελματικών οργανώσεων των εργοδοτών και των εργαζομένων στον τουρισμό. Για τη δημιουργική προσαρμογή των προγραμμάτων σπουδών στις ανάγκες της τουριστικής αγοράς, η ανταλλαγή απόψεων και η συνεργασία μεταξύ των σχεδιαστών των προγραμμάτων και εκείνων που τα χρησιμοποιούν είτε ως εκπαιδευόμενοι είτε ως εργοδότες είναι απαραίτητη προϋπόθεση. Η δημιουργία ενός κλίματος συνεργασίας είναι

επίσης απαραίτητη για την ικανοποιητική ένταξη της πρακτικής εξάσκησης στα προγράμματα τουριστικής εκπαίδευσης, που θα έχει σαν τελικό στόχο την βελτίωση της ποιότητας της εκπαίδευσης, η οποία αποτελεί προϋπόθεση ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

2.2 Η μελέτη της Eurobank

Σύμφωνα με μια μελέτη της Eurobank, με θέμα «Εκπαίδευση εργαζομένων και επιδόσεις ξενοδοχειακού κλάδου στην Ελλάδα», οι ελληνικές ξενοδοχειακές επιχειρήσεις στις οποίες δουλεύουν άτομα με πτυχίο τουριστικής εκπαίδευσης έχουν αυξημένους τζίρους και μικρότερα λειτουργικά έξοδα. Η μελέτη έγινε το 2003 με 432 μονάδες του ξενοδοχειακού κλάδου. Τα βασικά συμπεράσματα της είναι ότι το 40% των εργαζομένων στον ξενοδοχειακό κλάδο διαθέτει τίτλο σπουδών ΑΕΙ/ΤΕΙ/ΙΕΚ-Επαγγελματικής Σχολής.

Τα ξενοδοχεία τεσσάρων και πέντε αστέρων απασχολούν τους μισούς εργαζόμενους στον κλάδο. Οι περισσότεροι είναι πτυχιούχοι ανωτέρων σχολών. Ειδικά τα ξενοδοχεία τεσσάρων αστέρων απασχολούν το 34,2% του συνόλου των εργαζομένων. Ακόμα, οι μονάδες τεσσάρων αστέρων απασχολούν τους περισσότερους εποχικά εργαζόμενους (το 40% της

εποχικής απασχόλησης που αντιστοιχεί στο 22% στο σύνολο για τον κλάδο).

Οι επιχειρήσεις του κλάδου με έτος ίδρυσης μετά το 2000 παίρνουν περισσότερους πτυχιούχους ανώτερης-ανώτατης εκπαίδευσης από ότι οι παλαιότερες επιχειρήσεις. Οι περισσότερες μονάδες επιδιώκουν να απασχολούν το ίδιο προσωπικό χωρίς να το αλλάζουν συνέχεια. Συνολικά η απορρόφηση πτυχιούχων ΑΕΙ/ΤΕΙ στην τουριστική βιομηχανία είναι της τάξης του 25,4% (περίπου ένας στους τέσσερεις πτυχιούχους τουριστικής εκπαίδευσης εργάζεται στον τουρισμό). Οι περισσότεροι πτυχιούχοι τουριστικής εκπαίδευσης πηγαίνουν σε νέες επιχειρήσεις καθώς και σε μονάδες τεσσάρων και πέντε αστέρων.

Μάλιστα η ίδια έρευνα μας λέει ότι η σημασία του επιπέδου εκπαίδευσης του προσωπικού για την αύξηση του τζίρου, είναι λίγο πιο μεγάλη ακόμα και από τα έξοδα που γίνονται για την διαφήμιση. Δηλαδή η εκπαίδευση είναι πιο σημαντική από την διαφήμιση. Όπως λέει η μελέτη, η εντονότερη παρουσία πτυχιούχων στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις φαίνεται να είναι θετικός παράγοντας ανάπτυξης του κλάδου.

Η βελτίωση του εκπαιδευτικού επιπέδου των εργαζομένων, βοηθά στο να διασφαλίζονται υψηλά επίπεδα υπηρεσιών, και συνεπώς είναι κρίσιμης σημασίας για τον τουριστικό κλάδο γιατί είναι ένας «ανθρώπινος» κλάδος, όπου το φιλικό περιβάλλον και ο επαγγελματισμός εξασφαλίζουν ικανοποιημένους πελάτες και συνεχιζόμενη ανάπτυξη και κέρδη.

2.3 Η τουριστική εκπαίδευση στην Ελλάδα

Το σύστημα της τουριστικής εκπαίδευσης και αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης στην Ελλάδα προσφέρεται από πέντε διακριτούς φορείς: το ΥΠΕΠΘ (Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων, τον ΟΕΕΚ (Οργανισμός Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης), τον ΟΑΕΔ (Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού, τον ΟΤΕΚ (Οργανισμός Τουριστικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης) και τους λοιπούς ιδιωτικούς φορείς. Οι τέσσερις πρώτοι φορείς είναι δημόσιοι. Στον ακόλουθο πίνακα, γίνεται μια παρουσίαση της τουριστικής εκπαίδευσης στην Ελλάδα γίνεται κατά φορέα.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΒΑΘΜΙΑΔΑ	ΥΠΕΠΘ	ΟΤΕΚ	ΟΕΕΚ	ΟΑΕΔ	ΛΟΙΠΟΙ ΦΟΡΕΙΣ
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΕΣ	Α.Ε.Ι				
ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑ	ΑΕΙ - ΑΤΕΙ	ΑΣΤΕ			ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΑΕΙ
ΜΕΤΑΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑ	Ι.Ε.Κ	ΣΧΟΛΕΣ ΞΕΝΑΓΩΝ, ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ, ΨΥΧΑΓΩΓΙΑΣ	Ι.Ε.Κ		ΙΕΚ
ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑ	ΤΕΕ	ΤΕΕ		ΤΕΕ	ΤΕΕ

Πίνακας 2.1 Φορείς τουριστικής εκπαίδευσης

2.3.1 Τουριστική εκπαίδευση από τον ΟΤΕΚ

Ο Οργανισμός Τουριστικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (ΟΤΕΚ), αποτελεί κρατικό φορέα τουριστικής εκπαίδευσης στη χώρα μας και είναι εξειδικευμένος στην τουριστική εκπαίδευση με πολύχρονη δράση. Προσφέρει σύγχρονα προγράμματα σπουδών σε όλα τα επίπεδα εκπαίδευσης και καλύπτει ένα ευρύ φάσμα ειδικοτήτων για τα επαγγέλματα του τουριστικού κλάδου.

Ο ΟΤΕΚ δημιουργήθηκε το 1937 με μοναδικό σκοπό την κάλυψη των αναγκών του τουριστικού τομέα. Με το πέρασμα του χρόνου δεν κατόρθωσε να καλύψει τα κενά που δημιουργούνταν, γεγονός που έδωσε την ευκαιρία σε άλλους φορείς, δημόσιους και ιδιωτικούς, να εισέλθουν

στο χώρο της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης Ο ΟΤΕΚ διαθέτει:

- **Ανώτερες Σχολές Τουριστικής Εκπαίδευσης με προσανατολισμό τη Διοίκηση Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων:** Η φοίτηση διαρκεί 7 εξάμηνα και περιλαμβάνει 9 μήνες αμειβόμενη και εποπτευόμενη πρακτική άσκηση σε επιλεγμένες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, κατά τη θερινή περίοδο. Οι προϋποθέσεις φοίτησης αλλά και η διαδικασία εισαγωγής ορίζονται από το ΥΠΕΠΘ, στα πλαίσια των πανελληνίων εξετάσεων για εισαγωγή υποψηφίων στην τριτοβάθμια εκπαίδευση.
- **Μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση – Σχολές Ξεναγών:** Το πρόγραμμα απευθύνεται σε αποφοίτους λυκείου. Η διάρκεια φοίτησης είναι 5 εξάμηνα και η εισαγωγή των σπουδαστών γίνεται κατόπιν εξετάσεων, με μέριμνα του ΟΤΕΚ. Να σημειώσω ότι στην Ελλάδα ο ΟΤΕΚ είναι ο αποκλειστικός φορέας που παρέχει εκπαίδευση για το επάγγελμα του ξεναγού.
- **Μεταδευτεροβάθμια επαγγελματική κατάρτιση:** Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) με τις ειδικότητες: Ειδικός Ξενοδοχειακών Υπηρεσιών και Τροφοδοσίας, Υπάλληλος Τουριστικού Γραφείου και Τεχνικός Μαγειρικής Τέχνης. Τα

προγράμματα σπουδών παρέχουν τεχνική επαγγελματική κατάρτιση σε ειδικότητες με έντονη ζήτηση στην αγορά εργασίας. Η φοίτηση διαρκεί 4 εξάμηνα και περιλαμβάνει 6 μήνες αμειβόμενη και εποπτευόμενη πρακτική άσκηση σε επιλεγμένες ξενοδοχειακές και τουριστικές επιχειρήσεις. Δεκτοί γίνονται απόφοιτοι λυκείου κατόπιν διαδικασίας επιλογής, με μέριμνα και ευθύνη του ΟΤΕΚ.

- Ο ΟΤΕΚ λειτουργεί επίσης 8 ΙΕΚ με 3 νέες ειδικότητες: Συνοδός Βουνού στην Καστανιά, Ειδικός Θαλασσοθεραπείας-SPA, και Ειδικός Λουτροθεραπείας-SPA στην Αιδηψό Ευβοίας.
- Δευτεροβάθμια επαγγελματική εκπαίδευση - Επαγγελματικές Σχολές (ΕΠΑΣ): Ο ΟΤΕΚ λειτουργεί οκτώ (8) Επαγγελματικές Σχολές στην Ανάβυσσο Αττικής, στην Περαιά Θεσσαλονίκης, στο Ηράκλειο, στην Κέρκυρα, στο Γαλαξίδι, στη Ρόδο, στο Ναύπλιο και στην Αλεξανδρούπολη με ειδικότητες Ξενοδοχειακών και Επισιτιστικών Υπηρεσιών, Μαγειρική Τέχνη, Ζαχαροπλαστική Τέχνη. Τα προγράμματα σπουδών περιλαμβάνουν τεχνικά και επαγγελματικά θεωρητικά μαθήματα, προκειμένου οι μαθητές να αποκτήσουν τα απαραίτητα προσόντα για να καταλάβουν βασικές θέσεις εξειδικευμένου προσωπικού στα διάφορα τμήματα των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων και μονάδων εστίασης. Η φοίτηση

είναι διετής και περιλαμβάνει 7 μήνες αμειβόμενη και εποπτευόμενη πρακτική άσκηση κατά την θερινή περίοδο σε επιλεγμένες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, με μέριμνα του ΟΤΕΚ. Δεκτοί γίνονται απόφοιτοι τουλάχιστον της 1^{ης} λυκείου.

- Συνεχιζόμενη Επαγγελματική Κατάρτιση, Μετεκπαίδευση: Ο ΟΤΕΚ, από την ίδρυσή του, λειτουργεί σε διάφορες πόλεις της Ελλάδας τμήματα μετεκπαίδευσης για εργαζόμενους σε τουριστικά επαγγέλματα, αυτό-απασχολούμενους και εποχιακά άνεργους του κλάδου, οι οποίοι διαθέτουν μόνο εμπειρική γνώση του αντικειμένου τους. Οι μετεκπαιδευόμενοι έχουν την δυνατότητα να εκσυγχρονίσουν τις τεχνικές ικανότητές τους και να αποκτήσουν τις απαραίτητες θεωρητικές γνώσεις, προκειμένου να βελτιώσουν την απόδοσή τους στην παροχή υπηρεσιών. Λειτουργούν τα παρακάτω τμήματα: Ξενοδοχειακή Τεχνική, Εστιατοριακή Τεχνική, Οροφοκομία, Μαγειρική Τέχνη, και Ζαχαροπλαστική Τέχνη. Τα τμήματα μετεκπαίδευσης λειτουργούν μια φορά το χρόνο, από τις αρχές Οκτωβρίου μέχρι τέλη Μαρτίου του επόμενου έτους.
- Κέντρα Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΚΕΚ): Ο ΟΤΕΚ λειτουργεί και Γραφεία Διασύνδεσης. Ο ρόλος των Γραφείων Διασύνδεσης είναι συμβουλευτικός και ενημερωτικός. Σκοπός τους είναι η

υποστήριξη και η διευκόλυνση των εργαζομένων στον τουριστικό κλάδο, των σπουδαστών-μαθητών, καθώς και αποφοίτων των τουριστικών σχολών, για το σχεδιασμό της γενικότερης επαγγελματικής τους σταδιοδρομίας, είτε με την προώθησή τους στην αγορά εργασίας, είτε με τη συνέχιση των σπουδών τους προτείνοντας προγράμματα εξειδίκευσης σε μεταπτυχιακό επίπεδο. Στα συγκεκριμένα γραφεία μπορούν να απευθύνονται όσοι εμπλέκονται έμμεσα ή άμεσα, ή θέλουν να εισέλθουν στην τουριστική βιομηχανία.

Η κατάρτιση σε τεχνικές δεξιότητες, λόγω της φύσης του γνωστικού αντικειμένου, είναι αποτελεσματική όταν γίνεται σε περιβάλλον που προσφέρει βιωματική εμπειρία στους σπουδαστές. Αυτό επιτυγχάνεται σε ικανοποιητικό βαθμό στις σχολές του ΟΤΕΚ, μέσες και ανώτερες, που στεγάζονται μέσα σε ξενοδοχειακές μονάδες, δηλαδή στο φυσικό περιβάλλον, εκεί που παράγονται και προσφέρονται οι τουριστικές υπηρεσίες και γίνεται η αναγκαία πρακτική εξάσκηση. Στην τουριστική εκπαίδευση, είναι απολύτως απαραίτητος ο αρμονικός συνδυασμός επιστημονικής θεωρίας και πρακτικής εφαρμογής σε πραγματικές συνθήκες λειτουργικής καθημερινότητας.

2.3.2 Τουριστική εκπαίδευση από τα ΑΤΕΙ

Στα Ανώτατα Εκπαιδευτικά Τεχνολογικά Ιδρύματα (ΑΤΕΙ), η τουριστική εκπαίδευση προσφέρεται από τα Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων στο πλαίσιο των Σχολών Διοίκησης και Οικονομίας (ΣΔΟ). Η εισαγωγή των σπουδαστών σε αυτά εξαρτάται από την επίδοσή τους σε πανελλαδικές εξετάσεις που λαμβάνουν χώρα στη Γ' τάξη του Λυκείου.

Η διάρκεια φοίτησης είναι τέσσερα χρόνια και περιλαμβάνει φοίτηση-παρακολούθηση μαθημάτων σε επτά εξάμηνα σπουδών, εκπόνηση πτυχιακής εργασίας και πρακτική άσκηση σε κατάλληλη τουριστική επιχείρηση. Τα Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων με την επιστημονική και επαγγελματική εκπαίδευση που παρέχουν δίνουν την δυνατότητα στον απόφοιτό τους να σταδιοδρομήσει είτε ως στέλεχος σε οποιοδήποτε τομέα του τουρισμού (π.χ. ξενοδοχειακή επιχείρηση, τουριστική επιχείρηση, τουριστικά πρακτορεία, κλπ.), είτε ως ελεύθερος επαγγελματίας στο χώρο αυτό, είτε ως στέλεχος του δημόσιου τομέα στη διαμόρφωση, άσκηση και εφαρμογή της τουριστικής πολιτικής. Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων λειτουργούν σε επτά πόλεις της Ελλάδας (Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Πάτρα, Ηράκλειο, Λάρισα, Ηγουμενίτσα και Άμφισσα).

2.3.3 Τουριστική εκπαίδευση από τα ΑΕΙ

Στα Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα (ΑΕΙ) δεν λειτουργούν μέχρι τώρα σε προπτυχιακό επίπεδο τμήματα που να έχουν αποκλειστική σχέση με τις τουριστικές σπουδές. Προσφέρονται όμως μεμονωμένα μαθήματα στα τμήματα Διοίκησης Επιχειρήσεων, είτε ως υποχρεωτικά είτε ως επιλογής (π.χ. στο Πανεπιστήμιο Πειραιά, στο Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων το μάθημα «Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων»). Στο Πανεπιστήμιο Αιγαίου λειτουργεί η κατεύθυνση Τουρισμού στο Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων. Εντός του 2009 υπήρχαν σχέδια να ξεκινήσουν τη λειτουργία τους δύο προπτυχιακά τμήματα τουρισμού στο Πανεπιστήμιο Αιγαίου και στο Πανεπιστήμιο Πειραιά (Κουμέλης, 2008). Ωστόσο μέχρι και σήμερα δεν έχουν λειτουργήσει. Μάλιστα αν σκεφτεί κανείς και τις περικοπές που έχει φέρει η οικονομική κρίση στον χώρο της εκπαίδευσης, αυτά τα τμήματα μάλλον δεν πρόκειται να λειτουργήσουν σύντομα.

Το κίνητρο για την ίδρυση τους αφορούσε την αναβάθμιση των σπουδών στον τουρισμό. Αν δεχτεί κανείς αυτό το επιχείρημα, τότε πρέπει να πούμε ότι η επιτυχία δεν εξασφαλίζεται από το γεγονός ότι θα είναι σε πανεπιστήμιο (δηλαδή όχι σε ΤΕΙ). Η επιτυχία εξαρτάται από τους ίδιους παράγοντες που αφορούν όλα τα εκπαιδευτικά προγράμματα, δηλαδή τα

μαθήματα που θα περιλαμβάνουν, οι καθηγητές που θα διδάσκουν, τα συγγράμματα που θα διανέμονται, η αξιοποίηση ή μη της τεχνολογίας, η υποχρεωτική ή μη παρακολούθηση των μαθημάτων, η επιμήκυνση ή μη της διάρκειας πρακτικής άσκησης, κλπ.

2.3.4 Τουριστική εκπαίδευση στην Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης

Στην Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης λειτουργεί από το 2005 τμήμα Τουριστικής Οικονομίας και Ανάπτυξης. Οι απόφοιτοι του Τμήματος προορίζονται να στελεχώσουν θέσεις εργασίας στο Υπουργείο Πολιτισμού και Τουρισμού, στον Ελληνικό Οργανισμό Τουρισμού (ΕΟΤ) και στον Οργανισμό Τουριστικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (ΟΤΕΚ).

Η σημασία και αναγκαιότητα λειτουργίας του τμήματος βασίζεται κυρίως στο γεγονός ότι οι φορείς που χαράζουν σήμερα και υλοποιούν την τουριστική πολιτική της χώρας, έχουν ανάγκη από εξειδικευμένα στελέχη, ικανά να ανταποκριθούν στις νέες απαιτήσεις του διεθνούς τουριστικού περιβάλλοντος. Ο βασικός σκοπός του προγράμματος σπουδών είναι να παρέχει στους σπουδαστές θεωρητική και πρακτική εκπαίδευση, ώστε να αυξήσει τις γνώσεις τους και τις δεξιότητές τους.

Ο άμεσος στόχος είναι η κατάρτιση και η δημιουργία εξειδικευμένων στελεχών, τα οποία θα είναι σε θέση να ανταποκριθούν άμεσα στα επαγγελματικά τους καθήκοντα. Ο έμμεσος στόχος είναι το όφελος που προκύπτει από αυτή την άμεση ένταξη των σπουδαστών στις αρμόδιες υπηρεσίες, αλλά και στη δημόσια διοίκηση (ειδικότερα στις υπηρεσιακές μονάδες των παραπάνω φορέων που έχουν ως αντικείμενο και αρμοδιότητες θέματα τουριστικής πολιτικής και ανάπτυξης, τουριστικής οικονομίας και τουριστικού μάρκετινγκ).

Όπως αναφέρθηκε ήδη, η επίτευξη του σκοπού και των στόχων του προγράμματος γίνεται με τον συνδυασμό θεωρητικών και πρακτικών γνώσεων, κυρίως μέσω μελέτης περιπτώσεων κατά την εκπόνηση εργασιών, αλλά και μέσα από την πρακτική εκπαίδευση των σπουδαστών στις προαναφερόμενες υπηρεσίες. Η εκπαίδευση προσπαθεί να πετύχει την εμβάθυνση και ενίσχυση τουριστικών γνώσεων, δεξιοτήτων και συμπεριφορών των μελλοντικών στελεχών στους άξονες:

- Τουριστικής Ανάπτυξης και Πολιτικής
- Τουριστικής Οικονομίας και Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων
- Θεσμικού Πλαισίου και Νέων Τεχνολογιών στον Τουρισμό

2.4 Η τουριστική εκπαίδευση σε χώρες της Ευρώπης

Ο τουρισμός δεν αποτελεί πηγή εσόδων μόνο για την Ελλάδα αλλά και για τις περισσότερες Ευρωπαϊκές χώρες. Ορισμένες από αυτές διαθέτουν αξιόλογες τουριστικές υποδομές και αναπτυγμένα εκπαιδευτικά συστήματα τόσο στις τουριστικές όσο και στις γενικότερες σπουδές. Παρακάτω θα δούμε το πλαίσιο της τουριστικής εκπαίδευσης στις σημαντικότερες από αυτές.

2.4.1 Η τουριστική εκπαίδευση στη Γαλλία

Η Γαλλία σε επίπεδο τουριστικής εκπαίδευσης διαθέτει ένα από τα σημαντικότερα δίκτυα ξενοδοχειακών σχολών δευτεροβάθμιας πανεπιστημιακής εκπαίδευσης και πρακτικής άσκησης. Οι σπουδαστές διακρίνονται σε δύο κατηγορίες: η πρώτη αφορά ξενοδοχεία και επιχειρήσεις εστίασης και η δεύτερη αφορά τις τουριστικές επιχειρήσεις.

Οι τίτλοι σπουδών που χορηγούνται είναι για την δευτεροβάθμια εκπαίδευση οι παρακάτω (Hotel and Tourism School in France, 2008):

- Πιστοποιητικό επαγγελματικής επάρκειας που δίνεται στον πρώτο κύκλο της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης μετά τη διετή φοίτηση σε επαγγελματικά λύκεια ή κέντρα μαθητείας για μαθητές άνω των 15

ετών.

- Πτυχίο επαγγελματικών σπουδών το οποίο είναι ανώτερο από το προηγούμενο πιστοποιητικό γιατί διδάσκονται τεχνολογικές γνώσεις υψηλότερου επιπέδου.
- Επαγγελματικό πτυχίο Baccalaureate που απαιτεί επιπλέον δύο χρόνια φοίτησης με δύο ειδικότητες: (1) Ξενοδοχειακή και (2) Επισιτιστική.
- Πτυχίο ανώτερου τεχνικού που αποτελεί το σημαντικότερο τίτλο ανώτερης εκπαίδευσης στη διοίκηση ξενοδοχειακών και επισιτιστικών υπηρεσιών. Η διάρκεια φοίτησης είναι δύο χρόνια και για όσους δεν έχουν προηγούμενες ξενοδοχειακές σπουδές απαιτείται ένα ακόμη έτος σπουδών.

Οι σπουδές σε τριτοβάθμιο επίπεδο διακρίνονται σε τεχνολογικές και σε μη τεχνολογικές:

- Οι τεχνολογικές αναφέρονται στην εκπαίδευση τεχνικών ξενοδοχειακών εγκαταστάσεων και εξοπλισμών. Η φοίτηση διαρκεί από ένα έτος έως τρία ανάλογα με την ειδικότητα.
- Οι μη τεχνολογικές διαρκούν τρία έτη και προσφέρουν πτυχία με ειδικότητες στον τουρισμό, στις μεταφορές, στις ξενοδοχειακές

πρακτικές και στην πολιτιστική κληρονομία.

Το σύστημα τουριστικής εκπαίδευσης στην Γαλλία ανήκει στο γενικό εκπαιδευτικό σύστημα όπου η κάθε βαθμίδα οδηγεί στην απόκτηση συγκεκριμένων προσόντων και παρέχει την δυνατότητα για μετάβαση στην αμέσως επόμενη.

2.4.2 Η τουριστική εκπαίδευση στην Ελβετία

Η Ελβετία θεωρείται ως η χώρα με τις καλύτερες τουριστικές/ξενοδοχειακές σπουδές έχοντας μεγάλο αριθμό ξενοδοχείων και υποδομών. Διαθέτει προγράμματα τουριστικών και ξενοδοχειακών σπουδών καθώς και υψηλού επιπέδου σπουδές για την μαγειρική τέχνη. Είναι από τις πρώτες χώρες που αξιοποίησε τον τουρισμό ως μια σημαντική βιομηχανία ιδρύοντας την πρώτη της σχολή ξενοδοχειακής διοίκησης περίπου πριν εκατό χρόνια.

Οι σπουδές δίνουν ιδιαίτερη έμφαση στη συνεχή πρακτική άσκηση για να γίνουν κατανοητά τα προγράμματα και οι μέθοδοι διοίκησης των τουριστικών επιχειρήσεων. Στην Ελβετία δεν υπάρχει ενιαίο εκπαιδευτικό σύστημα γιατί κάθε διοικητική περιφέρεια αποφασίζει μόνο για τα προγράμματα σπουδών που προσφέρει. Η διάρκεια των

τουριστικών σπουδών είναι από δύο ως τέσσερα χρόνια για τους σπουδαστές ηλικίας 15 ετών και δύο ως έξι χρόνια για την πανεπιστημιακή εκπαίδευση (Ζαχαράτος, Παπαθεοδώρου και Κούτουλας, 2006).

2.4.3 Η τουριστική εκπαίδευση στην Γερμανία

Στη Γερμανία όπως και στην Ελλάδα δεν υπάρχει πανεπιστημιακό τμήμα τουριστικών σπουδών. Τα προγράμματα τουριστικών σπουδών χωρίζονται σε δύο τομείς: (1) τον ξενοδοχειακό και (2) τον τουριστικό. Η αρχική επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση στον ξενοδοχειακό τομέα ξεκινά με την ολοκλήρωση της εννιάχρονης υποχρεωτικής εκπαίδευσης και διαρκεί τρία χρόνια και μετά τις εξετάσεις δίνετε το κρατικό δίπλωμα.

Μετά την αρχική κατάρτιση ακολουθούν σπουδές σε σχολές μεσαίου επιπέδου, με την προϋπόθεση ότι οι απόφοιτοι της αρχικής κατάρτισης έχουν αποκτήσει διετή επαγγελματική εμπειρία στον ξενοδοχειακό τομέα. Σε τριτοβάθμιο επίπεδο η τουριστική εκπαίδευση παρέχεται από τις ανώτερες τουριστικές σχολές στις οποίες οι σπουδές είναι βασικά θεωρητικές και διαρκούν τέσσερα χρόνια (Ζαχαράτος, Παπαθεοδώρου και Κούτουλας, 2006).

2.4.4 Η τουριστική εκπαίδευση στην Αγγλία

Στην Αγγλία, αλλά και σε ολόκληρο το Ηνωμένο Βασίλειο, ο τουριστικός τομέας έχει μια μεγάλη παράδοση που οφείλεται τόσο στην τουριστική ανάπτυξη της χώρας όσο και στην οργάνωση και ποιότητα της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Υπάρχουν σχολές που προσφέρουν προγράμματα προσανατολισμένα στην επαγγελματική κατάρτιση με ιδιαίτερη βαρύτητα στην πρακτική άσκηση και στην ικανοποίηση των αναγκών της αγοράς. Η τουριστική εκπαίδευση παρέχεται μέσω των 160 περίπου κολεγίων και διακρίνεται στα παρακάτω επίπεδα (Αθανασίου 2004):

- Το βασικό, το οποίο αποτελεί την εισαγωγή στον κλάδο και απευθύνεται σε μαθητές με περιορισμένες ακαδημαϊκές γνώσεις.
- Το ενδιάμεσο, το οποίο είναι διάρκειας ενός έτους και απευθύνεται σε μαθητές οι οποίοι επιθυμούν να συνεχίσουν τις σπουδές τους σε μεγαλύτερο επίπεδο.
- Το προχωρημένο, το οποίο ονομάζεται επαγγελματικό επίπεδο Α. Είναι διετούς διάρκειας και περιλαμβάνει προγράμματα συνεργασίας για πρακτική άσκηση και απόκτηση εμπειρίας.

Οι απόφοιτοι μπορούν να εργαστούν στον τουριστικό κλάδο ή να

συνεχίσουν τις σπουδές τους για την απόκτηση του ανώτερου εθνικού διπλώματος ή ενός πανεπιστημιακού πτυχίου. Τα προπτυχιακά προγράμματα σπουδών διαρκούν τρία ως τέσσερα χρόνια και περιλαμβάνουν διάφορα γνωστικά αντικείμενα του τουριστικού τομέα. Τα μεταπτυχιακά προγράμματα απευθύνονται στους πτυχιούχους με επαγγελματική εμπειρία σε διοικητικό επίπεδο. Καλύπτουν θέματα όπως ξενοδοχειακή διοίκηση, τουρισμός, διοίκηση επιχειρήσεων κ.α.

2.5 Συμπεράσματα κεφαλαίου

Ολοκληρώνοντας αυτή την παρουσίαση της τουριστικής εκπαίδευσης στην Ελλάδα και στην Ευρώπη υπάρχουν ορισμένα συμπεράσματα που πρέπει να πούμε. Οι βασικοί σκοποί των συστημάτων εκπαίδευσης στις περισσότερες χώρες έχουν μοιάζουν αρκετά μεταξύ τους. Η οργάνωση των συστημάτων αυτών και οι τρόποι λειτουργίας τους παρουσιάζουν αρκετά μεγάλη ποικιλία. Συγκεκριμένα σε κάθε χώρα οι επιλογές σχετικά με την οργάνωση και λειτουργία του εκπαιδευτικού συστήματος συνδέονται με την ιστορία της, την παράδοση και τον πολιτισμό της, τις οικονομικές συνθήκες, τις ιδιαιτερότητες της και τις ανάγκες της.

Σε γενικές γραμμές οι διαφορές που παρατηρούνται μεταξύ των χωρών σε σχέση με το σύστημα τουριστικής εκπαίδευσης προέρχονται από τις

διαφορές που παρατηρούνται μεταξύ των εκπαιδευτικών συστημάτων γενικότερα. Τα κυριότερα θέματα στα οποία φαίνονται κάποιες διαφορετικές γνώμες είναι:

- Κατά πόσο υπάρχει ανάγκη για τουριστικές σπουδές πέρα από την επαγγελματική κατάρτιση για τουριστικά επαγγέλματα: Σε χώρες όπου το γενικό σύστημα εκπαίδευσης ικανοποιεί τις ανάγκες των τουριστικών επιχειρήσεων, η σημασία που δίνεται στη δημιουργία συστήματος τουριστικής εκπαίδευσης είναι μικρή. Αυτό συμβαίνει και στις χώρες που η οικονομική σημασία του τουριστικού κλάδου είναι σχετικά μικρότερη. Για παράδειγμα, η Γερμανία θεωρείται ότι έχει ένα από τα αποτελεσματικότερα συστήματα επαγγελματικής και τεχνικής εκπαίδευσης το οποίο καλύπτει τις ανάγκες για ανθρώπινο δυναμικό αλλά η χώρα αυτή δεν βασίζεται τόσο πολύ στον τουριστικό τομέα όπως άλλες χώρες. Αντίθετα χώρες όπως η Ελλάδα και η Πορτογαλία δεν έχουν ισχυρή παράδοση στην επαγγελματική εκπαίδευση και το κράτος έκανε προσπάθειες για τη δημιουργία δομών τουριστικής εκπαίδευσης, όπως οι σχολές τουριστικών επαγγελμάτων στην Ελλάδα και το εθνικό ίδρυμα για την τουριστική εκπαίδευση στην Πορτογαλία. Μεγάλη ανάπτυξη έχουν επίσης οι τουριστικές σπουδές στην

Αγγλία που συνδέεται με την γρήγορη ανάπτυξη του τουρισμού στη χώρα αυτή τα τελευταία χρόνια.

- Οι βαθμίδες του συστήματος τουριστικής εκπαίδευσης: Για παράδειγμα στη Γαλλία η τουριστική εκπαίδευση είναι μέρος του γενικού συστήματος εκπαίδευσης, με την κάθε βαθμίδα να αντιστοιχεί σε επαγγελματικό προσόν που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να εργαστεί κάποιος στον τουρισμό ή για να πάει σε ανώτερη βαθμίδα. Ενώ στη χώρα μας η μετάβαση προς ανώτερες βαθμίδες έχει σοβαρά κενά, κυρίως σε ότι αφορά την είσοδο στην τριτοβάθμια και μεταπτυχιακή εκπαίδευση. Τα εμπόδια για την είσοδο στις πανεπιστημιακές βαθμίδες για όσους αποτύχουν στις πανελλήνιες εξετάσεις είναι πολύ μεγάλα.
- Ο προσανατολισμός της τουριστικής εκπαίδευσης και ο ρόλος της πρακτικής άσκησης στα προγράμματα σπουδών: Το πόσο θεωρητικά ή πρακτικά είναι τα προγράμματα σπουδών εξαρτάται από την σημασία που δίνουν στην θεωρία και στην πρακτική άσκηση. Αναλυτική παρουσίαση της πρακτικής άσκησης θα γίνει σε επόμενο κεφάλαιο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΕΡΓΑΣΙΑ, ΚΑΡΙΕΡΑ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΟΝ

ΤΟΥΡΙΣΜΟ

3.1 Εισαγωγή

Ένας από τους σκοπούς για τους ανθρώπους που εργάζονται σε διαφορετικά επαγγέλματα είναι να έχουν εξέλιξη στην καριέρα τους για να έχουν και σημαντικές θέσεις εκεί που εργάζονται. Για μερικούς ανθρώπους, η καριέρα είναι βασικός σκοπός για τη ζωή τους και άλλοι την καταλαβαίνουν όταν αρχίσουν να ανεβαίνουν την ιεραρχία μιας επιχείρησης. Καριέρα επίσης είναι να έχει κάποιος μια κατεύθυνση σχεδιασμένη για να παίρνει καλύτερες θέσεις.

Οι ειδικοί στην έρευνα της επαγγελματικής εξέλιξης, Schultze και Miller (2004), λένε ότι με τον όρο «καριέρα» εννοούμε την δυνατότητα που έχουν οι άνθρωποι να πετυχαίνουν και να κατακτούν στόχους στην επαγγελματική ζωή τους. Τα σχέδια καριέρας των εργαζομένων ξεκινάνε όταν αναγνωρίζουν τους εαυτούς τους στο τέλος της εφηβείας και επιλέγουν ένα επάγγελμα το οποίο συνδυάζεται με τους στόχους που θέτουν ανάλογα με το όνειρο τους. Για να μην υπάρχει μεγάλη διαφορά

μεταξύ των προσδοκιών και της πραγματικής εμπειρίας μιας δουλειάς πρέπει οι νέοι φοιτητές να ενημερώνονται πολύ καλά για τις επαγγελματικές δυνατότητες του αντικειμένου που έχουν διαλέξει ή στο οποίο βρέθηκαν.

Οι Schultze και Miller (2004) θεωρούν ότι «επαγγελματική εξέλιξη» είναι το σύνολο των ψυχολογικών, εκπαιδευτικών, φυσικών και οικονομικών παραγόντων που διαμορφώνουν την διαδικασία της επαγγελματικής εξέλιξης για κάθε εργαζόμενο ξεχωριστά. Η επαγγελματική εξέλιξη έχει να κάνει με την επαγγελματική σταδιοδρομία. Οι εργαζόμενοι αναζητούν να «παίξουν» συγκεκριμένους ρόλους που θα τους βοηθήσουν να πετύχουν τον στόχο τους όσον αφορά την επαγγελματική επιλογή τους.

Μια από τις σημαντικότερες ευθύνες των υπευθύνων προσωπικού (προϊσταμένων, διευθυντών, κλπ.) είναι και η παρακολούθηση της επαγγελματικής εξέλιξης των υπαλλήλων. Η εξέλιξη μπορεί να είναι το αποτέλεσμα της δομής μιας επιχείρησης (να υπάρχει δηλαδή σχέδιο διαδοχής υπαλλήλων ή σχέδιο προαγωγών) αλλά έχει να κάνει και με τις εμπειρίες που έχει κάποιος και πόσο καλός είναι στη δουλειά του. Δηλαδή το είδος της καριέρας σχετίζεται άμεσα με την ζωή των

ανθρώπων καθώς επίσης και με τις επαγγελματικές τους εμπειρίες, οι οποίες παίζουν σημαντικό ρόλο στην προσπάθεια των ατόμων να αναρριχηθούν σε υψηλότερες θέσεις εργασίας. Αλλά και τα σχέδια κάθε επιχείρησης είναι ένας σημαντικός παράγοντας για την ύπαρξη υψηλότερων θέσεων εργασίας αποτελούν ο.

Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να λάβουν σοβαρά υπόψη τους τα διαφορετικά χαρακτηριστικά των υπαλλήλων και να διαμορφώσουν ανάλογα τις διαδικασίες επαγγελματικής εξέλιξης. Η Ladkin (2002) μας λέει ότι η εκπαίδευση είναι ένα σημαντικό σημείο για την επαγγελματική εξέλιξη. Πολλοί λένε ότι υπάρχει θετική σχέση μεταξύ της υψηλής εκπαιδευτικής απόδοσης και της επαγγελματικής εξέλιξης. Αλλά και η συνεχιζόμενη επιμόρφωση είναι ένα από τα βασικά στοιχεία της επαγγελματικής εξέλιξης.

Στους νέους ανθρώπους, τα ανάμεικτα συναισθήματα, οι αμφιβολίες, η αίσθηση έλλειψης του ελέγχου όταν άλλα έχει κάποιος στο μυαλό του και αλλιώς είναι στην πραγματικότητα, μπορούν να τους οδηγήσουν σε αναποφασιστικότητα επιλογής. Αυτό είναι ένα συχνό φαινόμενο.

3.2 Καριέρα στον τουρισμό

Η τουριστική βιομηχανία προσφέρει πολλές ευκαιρίες σε άτομα που έχουν τα κατάλληλα προσόντα να σταδιοδρομήσουν σε διεθνές επίπεδο, ειδικά με την μετάβαση τα τελευταία χρόνια στην φάση της παγκοσμιοποίησης. Οι ευκαιρίες επαγγελματικής εξέλιξης είναι πιο προσιτές από ότι σε άλλους κλάδους, αν φυσικά κάποιος θέλει να πάει για δουλειά στο εξωτερικό. Αυτό οφείλεται στην φύση του αντικειμένου και στη διεθνή συνεταιριστική μορφή των τουριστικών επιχειρήσεων (π.χ. ξενοδοχειακές αλυσίδες που υπάρχουν σε διαφορετικές χώρες). Σχεδόν πάντα αν κάποιος θέλει να γίνει (και έχει τις ικανότητες) διευθυντής κάποιας μεγάλης ξενοδοχειακής αλυσίδας ή αεροπορικής εταιρίας πρέπει να πάει για μεγάλα χρονικά διαστήματα μακριά από τη χώρα διαμονής του.

Οι επώνυμες (γνωστές) τουριστικές επιχειρήσεις μπορούν να έχουν θετική επίδραση στο προσωπικό τους. Κάποιες από αυτές τις επιδράσεις μπορούν να είναι (Hawkins, 1997) η ικανοποίηση στην εργασία, η υποκίνηση, η αφοσίωση και η πίστη στον οργανισμό καθώς επίσης και η ασφάλεια για την εργασία. Οι επιχειρήσεις που ανήκουν σε κάποια επώνυμη αλυσίδα ή και αυτές που προσπαθούν να ενταχθούν μπορούν να προσφέρουν τις παραπάνω θετικές επιδράσεις τόσο στο προσωπικό τους

όσο και στους φοιτητές των τουριστικών σχολών. Με αυτόν τον τρόπο βοηθούν τους φοιτητές να δουν την τουριστική βιομηχανία με έναν πιο ελκυστικό τρόπο.

3.3 Τουριστική βιομηχανία και εκπαίδευση

Η τουριστική βιομηχανία έχει γίνει πιο περίπλοκη και δίνει μεγαλύτερη έμφαση στην εξειδικευμένη εκπαίδευση. Η απαίτηση για άτομα ειδικών δεξιοτήτων που έχουν αποκτηθεί σε αντίστοιχους εκπαιδευτικούς οργανισμούς ολοένα και αυξάνεται. Όπως έχουμε δει ένα πρόγραμμα τουριστικής εκπαίδευσης μπορεί να κρατάει από μερικούς μήνες έως μερικά χρόνια. Όμως ποια εκπαίδευση πρέπει να λάβει κάποιος για να σταδιοδρομήσει στην τουριστικής βιομηχανία;

Ο Richards (1998) προτείνει τα προγράμματα τουριστικής εκπαίδευσης να είναι πολύ σχετικά με αυτά που θέλει η τουριστική βιομηχανία. Σίγουρα μεγάλη σπουδαιότητα έχει η σωστή ετοιμασία και ανάπτυξη τόσο των θεωρητικών όσο και των πρακτικών μαθημάτων των φοιτητών. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα την περαιτέρω ταχύτερη εξέλιξη τους στην εργασία που έχουν επιλέξει.

Όπως είδαμε και στο προηγούμενο κεφάλαιο, υπάρχουν σε όλο τον κόσμο πολλά πανεπιστημιακά και μη προγράμματα που παρέχουν τουριστική εκπαίδευση. Προγράμματα που δίνουν τα εφόδια στους φοιτητές να διεκδικήσουν σε συνδυασμό βέβαια και με την επαγγελματική τους εμπειρία, θέσεις εργασίας στον τουρισμό. Αυτή η μεγάλη αύξηση ειδικά οργανισμών που ανήκουν στην τριτοβάθμια εκπαίδευση, οδηγήθηκε από την εικόνα που έδωσαν οι επιχειρήσεις ότι χρειάζονται εξειδικευμένο προσωπικό. Τουλάχιστον αυτό ισχύει σε διεθνές επίπεδο.

Έχουν γίνει πολλές έρευνες σχετικά με τη σχέση μεταξύ της τουριστικής εκπαίδευσης και της επαγγελματικής εξέλιξης των εργαζομένων στην τουριστική βιομηχανία. Ο Mulcahy (1998) εξέτασε τη σημασία που έχει να αναπτυχθεί από νωρίς στους φοιτητές η φιλοσοφία της φιλοξενίας γιατί αυτή περνάει μετά και στην επαγγελματική τους ζωή. Οι Hjalager και Andersen (2001) θεώρησαν ότι είναι πολύ σημαντικό να διακριθεί το κατά πόσον η απασχόληση στις τουριστικές επιχειρήσεις πρέπει να θεωρείται τυχαίο γεγονός ή συνειδητή επαγγελματική επιλογή και εξέλιξη. Άλλοι ισχυρίζονται ότι η πίεση που δέχονται οι εργαζόμενοι στον τουρισμό κατά τη διάρκεια της εργασίας τους (γιατί είναι αλήθεια

ότι πρόκειται για πειστικές δουλειές) μεταφέρεται και στην προσωπική τους ζωή.

Οι πολιτιστικές διαφορές μπορούν να φέρουν διαφορές στον τρόπο με τον οποίο οι νέοι σχεδιάζουν το μέλλον τους. Μια έρευνα των Airey και Frontistis (1997) σχετικά με την τουριστική εκπαίδευση που ανέλυσε την στάση και τις απόψεις Ελλήνων και Άγγλων μαθητών δείχνει αυτό το γεγονός. Οι Άγγλοι μαθητές είχαν ένα καλύτερο σύστημα επαγγελματικής υποστήριξης και γνώριζαν περισσότερα και είχαν καλύτερη εικόνα, ενώ οι Έλληνες πίστευαν περισσότερο ότι θα έχουν εύκολη εξέλιξη στην τουριστική αγορά εργασίας και δεν γνώριζαν τις δυσκολίες που υπάρχουν. Ένας σοβαρός αριθμός αποφοίτων σχολών διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων, απομακρύνονται από το επάγγελμα λόγω μη ικανοποίησης από την εργασία, την απουσία κινήτρων, το χαμηλό επίπεδο απασχόλησης. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα την απώλεια έμπειρου και εξειδικευμένου προσωπικού.

Αυτό είναι ένα γνωστό πρόβλημα για τον τουρισμό. Δηλαδή υπάρχει μεγάλο ποσοστό εναλλαγής υπαλλήλων στον τουριστικό τομέα και αυτό ισχύει για πολλές χώρες σε υψηλό επίπεδο. Ακόμα και αυτοί που αφιέρωσαν αρκετό χρόνο για να εκπαιδευτούν, αλλάζουν αντικείμενο

μέσα σε λίγα χρόνια. Οι δυσκολίες που τους οδηγούν σε αυτή την απόφαση έχουν να κάνουν με τις δύσκολες ώρες εργασίας, οι χαμηλοί μισθοί και η έλλειψη ικανών ευκαιριών επαγγελματικής εξέλιξης. Οι χαμηλοί μισθοί και η έλλειψη δίκαιης πολιτικής στην μισθοδοσία των υπαλλήλων των τουριστικών επιχειρήσεων, οδηγεί στην δυσαρέσκεια και λειτουργεί αρνητικά απέναντι στους εργαζόμενους.

Οι αλλαγές των οικονομικών και κοινωνικών συνθηκών επηρεάζουν σημαντικά το εργατικό δυναμικό και παίζουν καθοριστικό ρόλο στην δημιουργία κινήτρων. Έχει αναλυθεί από τους Purcell και Quinn (1996) ότι το ποσοστό διοικητικών στελεχών που είναι απόφοιτοι σχολών διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων και κάτοχοι πτυχίου ανώτατης εκπαίδευσης είναι λιγότεροι συγκριτικά με διοικητικά στελέχη άλλων βιομηχανιών.

Τέλος η Ladkin (2002) ρώτησε διευθυντές ξενοδοχείων στην Αυστραλία σχετικά με την διάρκεια της καριέρας, την επαγγελματική εκπαίδευση, και τις επαγγελματικές φιλοδοξίες και κατέληξε στο συμπέρασμα ότι κάθε τουριστικό επάγγελμα έχει ένα καθαρά δικό του χαρακτήρα και δεν υπάρχουν χαρακτηριστικά που να ισχύουν για όλα τα τουριστικά επαγγέλματα. Σαν θετικά στοιχεία οι διευθυντές ανέφεραν την εργασία

σε μεγάλα ξενοδοχεία, τις γνώσεις ξένων γλωσσών, την ευελιξία εργασίας, την γνώση τροφίμων και ποτών και τέλος την δυνατότητα αφοσίωσης σε μια μεγάλη επιχείρηση.

3.4 Γιατί πρέπει να υπάρχει εκπαιδευμένο προσωπικό

Τα κριτήρια ποιότητας και η πολιτική της επιχείρησης είναι βασικοί παράγοντες στην παροχή ποιοτικών υπηρεσιών. Όμως ο άνθρωπος έχει ιδιαίτερη σημασία και γι' αυτό θα πρέπει να χαρακτηρίζεται από ορισμένες ικανότητες. Ένας κατάλογος αυτών των ικανοτήτων που πρέπει να διαθέτει το προσωπικό που εργάζεται στην τουριστική βιομηχανία θα περιλάμβανε τα ακόλουθα. Μεταξύ αυτών των ικανοτήτων είναι η ικανότητα εκπλήρωσης των καθηκόντων, η ικανότητα στην λήψη αποφάσεων σχετικά με την ικανοποίηση επιθυμιών των πελατών, η κατοχή ειδικών γνώσεων, η κριτική ικανότητα, η ικανότητα σχεδιασμού, η ικανότητα να αναλύει κανείς την κατάσταση του πελάτη, κλπ.

Η αποστολή λοιπόν της τουριστικής εκπαίδευσης είναι να αναπτύξει ανθρώπινους πόρους, να αναπτύξει, να επεκτείνει και να μεταδώσει γνώση σχετική με τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας, ανταγωνιστικότητας και βιωσιμότητας των τουριστικών προϊόντων,

υπηρεσιών, προορισμών και επιχειρήσεων. Με την συνεχή αύξηση των απαιτήσεων για συνεχή βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών, δημιουργείται η ανάγκη να υπάρχει αντίστοιχη προσπάθεια να προσφέρονται όλα οι απαιτούμενες γνώσεις από τις τουριστικές σχολές όλων των βαθμίδων.

Θα πρέπει να προσφέρεται ποιοτική εκπαίδευση σε όλες τις βαθμίδες, ώστε να δημιουργηθεί ένα μελλοντικό σώμα επιστημόνων και επαγγελματιών με επιστημονική γνώση και ανεπτυγμένες δεξιότητες εφαρμογής της σε πρακτικά προβλήματα. Στην βάση αυτή, η τουριστική εκπαίδευση πρέπει να ενισχύει και να υποστηρίζει το επαγγελματικό δυναμικό. Οι απόφοιτοι κάθε βαθμίδας θα πρέπει με την ολοκλήρωση των σπουδών τους να έχουν αποκτήσει δεξιότητες οι οποίες αφενός μεν θα τους εξασφαλίσουν μια επιτυχημένη επαγγελματική εξέλιξη και αφετέρου να καλύψουν τις ανάγκες των τουριστικών επιχειρήσεων (Κούτουλας, 2004).

Με αυτόν τον τρόπο μπορεί να μειωθεί ένα από τα βασικά προβλήματα που είναι η συνεχής τροφοδότηση και παραμονή στο τουριστικό επάγγελμα σπουδαστών οι οποίοι θα είναι σωστά θεωρητικά και πρακτικά εκπαιδευμένοι, θα έχουν τις κατάλληλες δεξιότητες, θα είναι

ευχαριστημένοι με την επιλογή τους και τέλος θα παραμένουν πραγματικά αφοσιωμένοι σε αυτόν τον εργασιακό χώρο.

Στην πραγματικότητα προσωπικό με τα παραπάνω χαρακτηριστικά δεν είναι δυνατόν να μην αποτελεί ένα ιδιαίτερο πλεονέκτημα για όλες τις βιομηχανίες παροχής υπηρεσιών. Οι περισσότερες υπηρεσίες που παρέχονται στον τουρισμό, βασίζονται στην ανθρώπινη συμπεριφορά και στάση του προσωπικού. Είναι υπηρεσίες οι οποίες παράγονται στιγμιαία και πρόσωπο με πρόσωπο με τον πελάτη. Ιδιαίτερες στιγμές κατά τις οποίες οι υπάλληλοι και οι πελάτες αλληλοεπηρεάζονται τόσο φυσικά όσο και ψυχολογικά. Αυτά τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών και η διαδικασία παροχής αυτών κάνει την στάση, την συμπεριφορά και την απόδοση των εργαζομένων στην τουριστική βιομηχανία, στοιχεία «κλειδιά» που καθορίζουν το επίπεδο της ποιότητας των υπηρεσιών, την ικανοποίηση των πελατών και την σταθερότητα στην λειτουργία των επιχειρήσεων.

Με άλλα λόγια, η παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας και η ικανοποίηση των πελατών εξαρτώνται κατά πολύ από την στάση, την συμπεριφορά και την σωστή παρουσία των υπαλλήλων μιας τουριστικής επιχείρησης (ειδικά αυτών που έρχονται σε άμεση επαφή με τους

πελάτες). Ο τρόπος της επαφής των υπαλλήλων με τους πελάτες παίζει σημαντικό ρόλο και στην δημιουργία καλής «εικόνας» της επιχείρησης, προωθεί πιο αποτελεσματικά τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της και τέλος βοηθά σημαντικά στην αντιμετώπιση του ανταγωνισμού. Μερικοί συγγραφείς έχουν υποστηρίξει σε αυτό το ζήτημα ότι οι επιχειρήσεις που παρέχουν υπηρεσίες, χωρίς την θετική στάση των εργαζομένων στην εργασία τους είναι αδύνατον να ικανοποιήσουν τους πελάτες τους.

Σήμερα που βρισκόμαστε σε μια περίοδο πολύ μεγάλου ανταγωνισμού μεταξύ ταξιδιωτικών προορισμών και επιχειρήσεων, δημιουργείται ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για εκείνες τις επιχειρήσεις, των οποίων το εργατικό δυναμικό καταφέρνει να διαφοροποιηθεί και να προσφέρει καλύτερες υπηρεσίες μέσα από την στάση και την συμπεριφορά του. Όταν αυτό το συγκριτικό πλεονέκτημα το πετυχαίνει μια επιχείρηση μέσω των υπαλλήλων, τότε η εκπαίδευση, οι δεξιότητες, η πρακτική εξάσκηση, τα κίνητρα των υπαλλήλων και η αφοσίωση στην βιομηχανία και στην εταιρεία που εργάζονται πρέπει να θεωρούνται πολύ σημαντικά.

Όταν αυτό το συγκριτικό πλεονέκτημα επιτυγχάνεται μέσω των ανθρώπων (υπαλλήλων), τότε αυτό είναι πολύ σημαντικό γιατί αυτό το πλεονέκτημα είναι δύσκολο να αντιγραφεί από άλλες

επιχειρήσεις. Κατά συνέπεια αυτή η κατοχή ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος μέσω των υπαλλήλων που παρέχουν καλύτερη ποιότητα υπηρεσιών και κάνουν τους πελάτες ευχαριστημένους και αφοσιωμένους στην τουριστική βιομηχανία και στις επιχειρήσεις, εξαρτάται από την ύπαρξη και συνεχή τροφοδοσία καλά εκπαιδευμένων ατόμων, αφοσιωμένων, με υψηλά κίνητρα και ξεχωριστές δεξιότητες.

Αυτός ο ρόλος της δημιουργίας και της παροχής ικανού εργατικού δυναμικού ανήκει σχεδόν αποκλειστικά στις τουριστικές σχολές αλλά και στους αντίστοιχους φορείς και επιχειρήσεις. Σε συνέχεια των παραπάνω μπορεί να σημειωθεί ότι μια προϋπόθεση για την επίτευξη ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων μέσω του ανθρώπινου δυναμικού, αποτελεί η ύπαρξη αποφοίτων τουριστικών σχολών οι οποίοι θα έχουν θετική στάση απέναντι στο τουριστικό επάγγελμα και θα έχουν τις πρακτικές και θεωρητικές γνώσεις για να ανταποκριθούν στις εργασιακές απαιτήσεις του κλάδου.

3.5 Συμπεράσματα κεφαλαίου

Όπως έχει τονιστεί πολλές φορές, ο τουρισμός εκτός από σημαντικός οικονομικός κλάδος είναι ταυτόχρονα και σημαντικός εργοδότης. Αυτό σημαίνει ότι η ανάπτυξη του φέρνει και την δημιουργία νέων θέσεων

εργασίας. Εάν αυτό συμβαίνει και εάν οι τουριστικές επιχειρήσεις προτιμούν να προσλαμβάνουν απόφοιτους τουριστικής εκπαίδευσης, τότε θα υπάρχουν και οι προϋποθέσεις για να μπουν στο επάγγελμα νέοι που θα επιλέξουν την τουριστική βιομηχανία σαν χώρο για την επαγγελματική τους εξέλιξη.

Μια βιομηχανία που η εργασία σε αυτήν είναι εντάσεως εργασίας, είναι γνωστή σαν ανθρώπινη βιομηχανία που απαιτεί ανθρώπινες δεξιότητες από τους εργαζόμενους. Επιπλέον, υπάρχει και η διαρκώς αυξανόμενη ζήτηση βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η ποιότητα αυτή συνδέεται άμεσα με τα εκπαιδευτικά χαρακτηριστικά των απασχολουμένων στον τουριστικό τομέα καθώς όπως προαναφέραμε το τουριστικό φαινόμενο έχει να κάνει με τον ανθρώπινο παράγοντα.

Μάλιστα η ποιότητα της ανθρώπινης επικοινωνίας επηρεάζει την ικανοποίηση του τουρίστα και αποτελεί την σημαντικότερη παράμετρο στην διαμόρφωση του τουριστικού προϊόντος από την στιγμή της παραγωγής του μέχρι την κατανάλωσή του και ακόμα μετά από αυτή.

Οι εργαζόμενοι λοιπόν χρειάζονται μια ολοκληρωμένη και ποιοτική εκπαίδευση για την απόκτηση νέων γνώσεων – δεξιοτήτων στο σύγχρονο ανταγωνιστικό περιβάλλον της βιομηχανίας. Αυτό απαιτεί την ύπαρξη

θεωρητικών γνώσεων αλλά και πρακτικών δεξιοτήτων που αποκτούνται μέσα από τα εργαστηριακά μαθήματα αλλά και μέσα από την πρακτική άσκηση. Σύμφωνα και με την μελέτη της Eurobank οι πτυχιούχοι εργαζόμενοι αποφέρουν αυξημένους τζίρους και μικρότερα λειτουργικά έξοδα στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.

Η δημόσια εκπαίδευση στην Ελλάδα παρέχεται από πέντε φορείς. Συνολικά δραστηριοποιούνται περισσότερες από 100 σχολές στην παροχή της τουριστικής εκπαίδευσης, που καλύπτουν όλες τις εκπαιδευτικές βαθμίδες (Forum Τουριστικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης, 2008). Ο ΟΤΕΚ αποτελεί τον κύριο φορέα τουριστικής εκπαίδευσης στην Ελλάδα και είναι εξειδικευμένος με πολύχρονη δράση εποπτευόμενος από το Υπουργείο Πολιτισμού και Τουρισμού. Καλύπτει πολλές ειδικότητες.

Μέσω λοιπόν της εκπαίδευσης επιδιώκεται η δημιουργία εργαζομένων που θα στελεχώσουν τις θέσεις εργασίας στη τουριστική βιομηχανία. Νεοεισερχόμενοι που με την στάση τους και την αντίληψη που έχουν και θα αποκτήσουν για το τουριστικό επάγγελμα, θα αποτελέσουν την βάση για την παροχή ποιοτικότερων υπηρεσιών. Μέσα από τις εκπαιδευτικές

εμπειρίες που θα αποκτήσουν θα διαμορφώσουν καλύτερη άποψη τόσο για το επάγγελμα όσο και για την περαιτέρω επαγγελματική τους εξέλιξη.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

Η ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΑΣΚΗΣΗ

4.1 Πρακτική άσκηση στην Ευρώπη

Ολοκληρώνοντας τις τουριστικές σπουδές οι σπουδαστές καλούνται να πραγματοποιήσουν με επιτυχία την πρακτική άσκηση σε διάφορες τουριστικές επιχειρήσεις. Η πρακτική άσκηση των σπουδαστών στις τουριστικές επιχειρήσεις αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα των σπουδών τους και της εκπαιδευτικής διαδικασίας. Κύριος σκοπός της είναι η ενημέρωση των ασκούμενων για την δομή και λειτουργία των τουριστικών μονάδων και η σχέση των θεωρητικών και εργαστηριακών γνώσεων που αποκτήθηκαν κατά την διάρκεια των σπουδών με την παραγωγική εργασία στους χώρους εργασίας. Με αυτό τον τρόπο όταν αποφοιτήσουν οι σπουδαστές θα έχουν αποκτήσει και σε πρακτικό επίπεδο τα εφόδια που θα ολοκληρώσουν τον εκπαιδευτικό χαρακτήρα της σχολής που παρακολούθησαν (Λαλούμης και Ρούπας, 1998).

Στην επαγγελματική εκπαίδευση για τον τουριστικό τομέα η πρακτική άσκηση θεωρείται πολύ σημαντική. Σε χώρες όπως η Αυστρία μάλιστα, της δίνεται η μεγαλύτερη δυνατή σημασία καθώς ο χρόνος εκπαίδευσης είναι κατά 80% πρακτικού περιεχομένου και κατά μόλις 20% θεωρητικού

μέρους. Στη Γερμανία τα ίδια ποσοστά είναι 70% και 30%, ενώ και στη Γαλλία για την απόκτηση του πιστοποιητικού επαγγελματικής επάρκειας η εκπαίδευση είναι κατά 75% βασισμένη σε πρακτική άσκηση και κατά 25% θεωρητική διαδικασία στις σχολές. Στην Αγγλία και στην Ιταλία τα προγράμματα κατάρτισης τουριστικών επαγγελμάτων κατανέμονται κατά 60% σε πρακτική άσκηση και 40% στην θεωρία. Στην τριτοβάθμια εκπαίδευση η πρακτική εξάσκηση έχει μικρότερη αναλογία στον συνολικό χρόνο των προγραμμάτων σπουδών και έχει μορφή εργασίας σε τουριστικές επιχειρήσεις, συνήθως κατά την καλοκαιρινή περίοδο στη διάρκεια της φοίτησης.

4.2 Πρακτική άσκηση στην Ελλάδα

Στην Ελλάδα το εκπαιδευτικό σύστημα ευνοεί την θεωρητική εκπαίδευση ενώ σε αρκετά εκπαιδευτικά προγράμματα επαγγελματικής εκπαίδευσης υπάρχουν εργαστηριακά μαθήματα των οποίων η εφαρμογή πραγματοποιείται στα εργαστήρια των σχολών ή μέσω επισκέψεων σε αντίστοιχες επιχειρήσεις (Αθανασίου, 2004).

Αναλυτικά στα προγράμματα των ΑΕΙ και παλιότερα των ΤΕΕ και τώρα στα ΕΠΑΛ που είναι στην αρμοδιότητα του Υπουργείου Παιδείας, δεν προβλέπεται καθόλου πρακτική άσκηση. Ο ΟΕΕΚ δεν έχει καθιερώσει

την πρακτική άσκηση ως υποχρεωτικό μέρος των προγραμμάτων του. Εξαιρέση αποτελεί η ειδικότητα «Ειδικός Ξενοδοχειακών Υπηρεσιών & Τροφοδοσίας» που στο τέταρτο εξάμηνο οι καταρτιζόμενοι πραγματοποιούν πρακτική άσκηση διάρκειας 14 εβδομάδων σε ξενοδοχειακές μονάδες.

Στα ΑΤΕΙ στην ειδικότητα «Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων» η πρακτική άσκηση αποτελεί προϋπόθεση απόκτησης του πτυχίου. Στον ΟΤΕΚ όλα τα προσφερόμενα εκπαιδευτικά προγράμματα προβλέπουν περίοδο υποχρεωτικής πρακτικής άσκησης, ανεξάρτητα αν γίνονται βάση κανονισμών άλλων φορέων, οι οποίοι δεν προβλέπουν πρακτική άσκηση. Παράδειγμα είναι τα προγράμματα σπουδών των ΙΕΚ του ΟΤΕΚ που υπάρχει η υποχρέωση της πρακτικής άσκησης σε αντίθεση με τον κανονισμό κατάρτισης του ΟΕΕΚ. Η διαφορά μεταξύ ΟΤΕΚ και Ο.Ε.Ε.Κ αποτελεί ένα βασικό πλεονέκτημα σε σχέση με άλλα εκπαιδευτικά τουριστικά προγράμματα.

Στην προσπάθεια βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων τουριστικών σπουδών αναπόσπαστο μέρος αποτελεί και η βελτίωση της πρακτικής άσκησης της οποίας η ποιότητα δεν είναι πάντοτε ικανοποιητική. Η ποιοτική πρακτική άσκηση προϋποθέτει από τη μια

πλευρά την προσπάθεια και οργάνωση από τη πλευρά των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων καθώς και διαμόρφωση των αναλυτικών προγραμμάτων με μείωση της θεωρητικής διδασκαλίας, και από την άλλη πλευρά την συνεργασία μεταξύ των επιχειρήσεων του κλάδου και των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων.

Ακόμα η πραγματοποίηση της πρακτικής άσκησης θα πρέπει να συμβαδίζει με τις διδασκόμενες θεωρητικές ενότητες, να εποπτεύεται, να ελέγχεται και να αξιολογείται επαρκώς. Ορισμένες σχολές όπως ο ΟΤΕΚ λειτουργούν σε δικές τους τουριστικές μονάδες ώστε να δίνεται η ευκαιρία και η δυνατότητα στους σπουδαστές τους να ασκούνται στην πράξη σε πραγματικές συνθήκες.

4.2.1 Η πρακτική άσκηση στα ΑΤΕΙ

Σύμφωνα με το Ν.1404/83 οι σπουδαστές στα ΑΤΕΙ και ειδικότερα στα Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων περιλαμβάνουν εξάμηνη πρακτική άσκηση που αποτελεί το όγδοο εξάμηνο σπουδών. Η πραγματοποίησή της είναι απαραίτητη προϋπόθεση λήψης πτυχίου. Η εξάμηνη πρακτική άσκηση πραγματοποιείται από τους σπουδαστές μετά το τέλος της προβλεπόμενης διδασκαλίας στα επτά τυπικά εξάμηνα σπουδών, σε αμειβόμενες θέσεις εργασίας σε όλες τις τουριστικές επιχειρήσεις που η

δραστηριότητά τους ταιριάζει με το πρόγραμμα.

Σκοπός της πρακτικής άσκησης των σπουδαστών είναι η εξάσκησή τους στα πλαίσια του γνωστικού αντικειμένου του τμήματος που παρακολουθούν. Η πρακτική άσκηση είναι ελεγχόμενη από το τμήμα και ο κάθε σπουδαστής οφείλει να συμπληρώσει ειδικό βιβλίο απασχόλησης (γνωστό και ως το βιβλίο της πρακτικής) κατά τη διάρκειά της, το οποίο θεωρείται (με σχετικές υπογραφές και σφραγίδες) από τον φορέα άσκησης.

Μετά το τέλος της πρακτικής άσκησης το ειδικό βιβλίο κατατίθεται στην γραμματεία του τμήματος μέσω της επιτροπής πρακτικής άσκησης. Το Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων βρίσκεται σε συνεχή επαφή με τις τουριστικές επιχειρήσεις και τους τουριστικούς οργανισμούς του ιδιωτικού και δημοσίου τομέα της οικονομίας που πραγματοποιούν την πρακτική τους άσκηση όλοι οι ενδιαφερόμενοι σπουδαστές κάθε εκπαιδευτικού έτους.

4.2.2 Η πρακτική άσκηση στον ΟΤΕΚ

Σύμφωνα με το εκπαιδευτικό πρόγραμμα του ΟΤΕΚ, οι σπουδαστές των ΑΣΤΕ, οι μαθητές των ΕΠΑΣ, ειδικοτήτων ξενοδοχειακών και

επισιτιστικών υπηρεσιών, μαγειρικής τέχνης, ζαχαροπλαστικής τέχνης, και οι καταρτιζόμενοι των ΙΕΚ, μετά το τέλος των θεωρητικών μαθημάτων, είναι υποχρεωμένοι να πραγματοποιήσουν την πρακτική τους άσκηση η οποία αποτελεί συνέχεια της θεωρητικής τους εκπαίδευσης.

Οι επιχειρήσεις που θα επιλεγούν για να τοποθετηθούν οι ασκούμενοι, θα πρέπει να διαθέτουν τις παρακάτω βασικές προϋποθέσεις:

- Οι ξενοδοχειακές μονάδες να ανήκουν στις κατηγορίες πολυτελείας (άνω των 50 κλινών), Α' κατηγορίας (άνω των 60 κλινών) και Β' κατηγορίας (άνω των 110 κλινών), να λειτουργούν όλα τα τμήματα μιας σωστά οργανωμένης μονάδας και να λειτουργούν τα τμήματα αντίστοιχης ειδικότητας στην οποία αιτούνται ασκούμενους του ΟΤΕΚ. Να εργάζονται στις μονάδες αυτές, ιδιαίτερα στις θέσεις διευθυντών και προϊσταμένων τμημάτων, πτυχιούχοι τουριστικών σχολών.
- Τα εργαστήρια ζαχαροπλαστικής να είναι πλήρως οργανωμένα από πλευράς εγκαταστάσεων και ο αριθμός των απασχολούμενων στην ειδικότητα σε αυτά να είναι πέντε άτομα και άνω. Επιπλέον, θα πρέπει μαζί με την αποστολή της αίτησης τους να επισυνάπτουν

απαραιτήτως, για εξακρίβωση των απασχολούμενων στην επιχείρηση, κατάσταση εργασίας επικυρωμένη από την επιθεώρηση εργασίας προκειμένου η αίτηση να θεωρηθεί έγκυρη.

Οι επιχειρήσεις θα πρέπει κατά τη διάρκεια απασχόλησης των ασκούμενων να εφαρμόσουν το πρόγραμμα και τον κανονισμό της πρακτικής άσκησης που στέλνει ο ΟΤΕΚ. Η πρακτική άσκηση για τους μαθητές των ΕΠΑΣ αρχίζει την 1^η Ιουνίου και διαρκεί μέχρι τις 15 Σεπτεμβρίου. Η πρακτική άσκηση για τους σπουδαστές των ΑΣΤΕ και τους καταρτιζόμενους του Α' και Β' εξαμήνου κατάρτισης των ΙΕΚ αρχίζει την 1^η Ιουλίου και διαρκεί μέχρι τις 30 Σεπτεμβρίου.

Κατά τη διάρκεια της πρακτικής θα πραγματοποιηθούν τρεις εποπτείες από επόπτες του ΟΤΕΚ, για τις οποίες θα πρέπει να ενημερώνονται τα τμήματα και οι ασκούμενοι ως προς την ημερομηνία και ώρα άφιξης του επόπτη. Ο επόπτης υποχρεούται εφόσον διαπιστώσει ότι δεν ακολουθείται το πρόγραμμα πρακτικής να μεταθέτει σε άλλη ξενοδοχειακή μονάδα τους ασκούμενους (otek, 2008).

4.2.3 Η πρακτική άσκηση στον ΟΕΕΚ

Η κατάρτιση των αποφοίτων ΙΕΚ, που εποπτεύονται από τον ΟΕΕΚ,

συμπληρώνεται προαιρετικά με την πρακτική άσκηση σε χώρους εργασίας, ώστε να εξοικειωθούν με το εργασιακό περιβάλλον που πρόκειται να εργαστούν, να αποκτήσουν αναγνωρισμένη προϋπηρεσία για τη χορήγηση άδειας άσκησης επαγγέλματος και τέλος να αντιμετωπίσουν με μεγαλύτερη ευχέρεια τις εξετάσεις πιστοποίησης στις οποίες θα συμμετέχουν.

Η χρονική διάρκεια της πρακτικής άσκησης είναι έξι μήνες. Κατά τη διάρκεια αυτή οι απόφοιτοι δεν καταβάλλουν κανενός είδους εισφορές προς τον ΟΕΕΚ ή τα ΙΕΚ (oEEK, 2008).

4.2.4 Η πρακτική άσκηση στον ΟΑΕΔ

Η πρακτική άσκηση πραγματοποιείται στη βάση του συμφωνητικού μαθητείας, μεταξύ του μαθητή και της επιχείρησης. Το συμφωνητικό μαθητείας αποτελεί σύμβαση εκπαίδευσης-απασχόλησης ορισμένου χρόνου, η οποία καλύπτεται από την εργατική νομοθεσία (αμοιβές, μισθολογικές προαγωγές, άδειες διακοπών, σπουδαστικές άδειες, κλπ.).

Η πρακτική άσκηση αποτελεί ουσιαστικό μέρος της εκπαιδευτικής διαδικασίας με το σύστημα της μαθητείας, παρέχοντας προστιθέμενη αξία που δε διαθέτουν άλλα συστήματα επαγγελματικής εκπαίδευσης και

κατάρτισης. Η πρακτική άσκηση των μαθητών των ΤΕΕ, αν και παρέχει τη δυνατότητα ένταξης στους εργασιακούς χώρους, χρειάζεται να αναβαθμιστεί ποιοτικά.

Την εποπτεία για την εφαρμογή του προγράμματος πρακτικής άσκησης στους τόπους εργασίας των μαθητών ασκεί ο ΟΑΕΔ μέσω των εκπαιδευτικών των Τ.Ε.Ε. Έργο των εκπαιδευτικών σε αυτή την περίπτωση είναι:

- Να παρακολουθούν την σωστή εφαρμογή των προγραμμάτων πρακτικής άσκησης στις επιχειρήσεις, κάνοντας επισκέψεις στους χώρους όπου είναι τοποθετημένοι μαθητές των ΤΕΕ και να υποβάλλουν σχετικές εκθέσεις.
- Να μεσολαβούν προκειμένου να λύνονται κάποιες διαφορές μεταξύ μαθητών και εργοδοτών.
- Να συνεργάζονται με όσους εποπτεύουν τους μαθητές σε κάθε επιχείρηση, προκειμένου να εξασφαλιστούν οι καλύτερες δυνατές προϋποθέσεις πρακτικής και θεωρητικής κατάρτισης.

4.3 Η σπουδαιότητα της πρακτικής άσκησης για τους σπουδαστές

Κάθε σπουδαστής τουριστικών σχολών ολοκληρώνοντας τις θεωρητικές

του σπουδές πρέπει να πραγματοποιήσει την πρακτική άσκηση σε διάφορες τουριστικές επιχειρήσεις, με διάρκεια που διαφέρει ανάλογα με την σχολή που παρακολούθησε. Ξεκινώντας την πρακτική τους άσκηση οι σπουδαστές είναι φοβισμένοι, διστακτικοί επιφυλακτικοί για το τι θα συναντήσουν. Εδώ παίζει μεγάλο ρόλο κατά πόσο είχαν κατάλληλη προετοιμασία από τη σχολή σε σχέση με τις απαιτήσεις και τη σοβαρότητα της διαδικασίας και επίσης αν θα συναντήσουν πραγματικούς επαγγελματίες στα ξενοδοχεία που θα έχουν την διάθεση να τους καθοδηγήσουν.

Ο ρόλος και η σημασία της πρακτικής άσκησης είναι αντικείμενο μελέτης και έρευνας. Σε μία από αυτές προκύπτει ότι η τοποθέτηση για πρακτική άσκηση σε επιχειρήσεις του κλάδου αποτελεί την πρώτη ευκαιρία απόκτησης εργασιακής εμπειρίας για τους σπουδαστές που θα εφαρμόσουν το αντικείμενο των σπουδών τους στην πράξη, προετοιμάζει τους σπουδαστές για την είσοδο τους στην αγορά εργασίας και τους εξοικειώνει με τις συνθήκες που επικρατούν, βοηθά στον εμπλουτισμό του βιογραφικού τους για μελλοντική απασχόληση και μπορεί να οδηγήσει σε προσλήψεις, καθώς οι επιχειρήσεις που είναι ικανοποιημένες από την απόδοση των σπουδαστών μπορεί να προτείνουν παράταση της συνεργασίας.

Ακόμα η πρακτική άσκηση τους δίνει την ευκαιρία να κάνουν γνωριμίες που μπορεί να τους βοηθήσουν στο μέλλον και γενικά θα αποκτήσουν επαγγελματική εμπειρία και προϋπηρεσία. Η σημασία της εμπειρίας είναι αυτονόητη γιατί χωρίς εμπειρία δεν βρίσκεται εύκολα δουλειά και χωρίς δουλειά δεν υπάρχει εμπειρία (Christou, 1998). Τα πλεονεκτήματα της τοποθέτησης των σπουδαστών σε επιχειρήσεις του κλάδου έχουν διεθνώς ερευνηθεί και τα αποτελέσματα δείχνουν ότι οι σπουδαστές βελτιώνουν τις γνώσεις και τις δεξιότητες τους, εξασκούνται στην ομαδική εργασία, στη διαχείριση του χρόνου, αποκτούν οργανωτικές δεξιότητες, γίνονται παραγωγικότεροι και αποτελεσματικότεροι στην εργασία τους.

Υπάρχει όμως και η άλλη πλευρά της διαδικασίας που οι κριτικές αφορούν τις συνθήκες εργασίας των σπουδαστών. Ορισμένα από τα προβλήματα που έχουν αναφερθεί αναφέρονται στο γεγονός ότι οι σπουδαστές δεν έχουν την ευκαιρία να ασκηθούν σε πολλές διαφορετικές θέσεις μέσα στην επιχείρηση, γιατί αντιμετωπίζονται σαν φθηνό εργατικό δυναμικό. Είναι λογικό λοιπόν ότι η πρακτική άσκηση χρειάζεται βελτίωση η οποία προϋποθέτει βελτίωση της ποιότητας των τουριστικών σπουδών (Αθανασίου, 2004).

4.4 Η σπουδαιότητα της πρακτικής άσκησης για τις τουριστικές επιχειρήσεις

Οι τουριστικές επιχειρήσεις σε συνεργασία με τις τουριστικές σχολές προσλαμβάνουν και απασχολούν σπουδαστές για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα συνήθως έξι μήνες, με σκοπό την εκπαίδευσή τους σε διάφορες θέσεις, προκειμένου να ολοκληρώσουν τον κύκλο των σπουδών τους και να πάρουν το πτυχίο τους. Με τον τρόπο αυτό οι σπουδαστές έρχονται σε επαφή με το πραγματικό εργασιακό περιβάλλον αποκτώντας ιδιαίτερα σημαντικές εμπειρίες που θα τους είναι χρήσιμες στην μελλοντική τους σταδιοδρομία.

Στις τουριστικές επιχειρήσεις η εκπαίδευση αφορά στην απόκτηση τεχνικών δεξιοτήτων που σε συνδυασμό με τις εξειδικευμένες γνώσεις που έχουν οι ασκούμενοι τους βοηθά να αναπτύξουν τις ικανότητές τους ώστε να μπορούν να λύνουν προβλήματα όταν παρουσιάζονται, να παίρνουν πρωτοβουλίες, να αναπτύσσεται ο αυτοσεβασμός τους και το αίσθημα της ασφάλειας. Τα χαρακτηριστικά που πρέπει να έχουν οι σπουδαστές τα οποία θεωρούνται απαραίτητα από τις τουριστικές επιχειρήσεις είναι η προθυμία για μάθηση, η υπεύθυνη συμπεριφορά, η αυτοπεποίθηση, τα κίνητρα για συνεχή βελτίωση, η δυνατότητα πρωτοβουλιών και φυσικά η όρεξη για δουλειά (Λαλούμης και Ρούπας,

1998).

Οι μεγάλες κυρίως τουριστικές επιχειρήσεις διαθέτουν τμήμα ανθρώπινων πόρων το οποίο εφαρμόζει συγκεκριμένη πολιτική για την διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού. Για παράδειγμα, σύμφωνα με την μελέτη του Hospitality Training Foundation, οι ξενοδοχειακές αλυσίδες όπως η Accor Group που διαθέτει 132 ξενοδοχεία δαπανά το 5% από τα έξοδα προσωπικού για εκπαιδευτικά προγράμματα και επίσης στη Μεγάλη Βρετανία το 60% των ξενοδοχείων εφαρμόζει προγράμματα διαρκούς εκπαίδευσης του προσωπικού της. Σε άλλες χώρες όπως η Γερμανία η εκπαίδευση επικεντρώνεται κυρίως στα διοικητικά στελέχη με στόχο την μεγαλύτερη ταύτιση τους με τους στόχους και την πολιτική της επιχείρησης.

Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αντιμετωπίζουν τους σπουδαστές με επαγγελματική και εκπαιδευτική προσέγγιση. Οι προϊστάμενοι και εργαζόμενοι στην επιχείρηση καθοδηγούν, εξηγούν, διορθώνουν και προσπαθούν να διδάξουν στους ασκούμενους τον τρόπο λειτουργίας του ξενοδοχείου και του συγκεκριμένου τμήματος. Οι έμπειροι προϊστάμενοι μπορούν να διακρίνουν ποιοι από τους ασκούμενους είναι σε θέση να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις του επαγγέλματος, δείχνοντας προθυμία

για μάθηση και εκμεταλλεζόμενοι τα προσόντα που διαθέτουν. Στην περίπτωση αυτή οι ξενοδοχειακές μονάδες αξιοποιούν τις νέες ιδέες και γνώσεις των φοιτητών, εκμεταλλεύονται την ενεργητικότητά τους και αποκτούν μια αξιολογη πηγή άντλησης νέων μελλοντικών υπαλλήλων.

4.5 Αναγκαιότητα συνεργασίας μεταξύ φορέων

Η συνεργασία μεταξύ των φορέων της τουριστικής εκπαίδευσης και των φορέων των εργοδοτών και των εργαζομένων στην τουριστική βιομηχανία μπορεί να γίνει ιδιαίτερα χρήσιμη στην προσπάθεια βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων τουριστικών σπουδών σε σχέση με την παραγωγή στελεχών των οποίων τα προσόντα να ανταποκρίνονται σε εκείνα που απαιτούνται από την αγορά εργασίας. Στην περίπτωση που τα κύρια χαρακτηριστικά γνωρίσματα της τουριστικής εκπαίδευσης προκύπτουν χωρίς την συνεργασία των τουριστικών επιχειρήσεων, εμφανίζονται διάφορα προβλήματα για τους απόφοιτους των τουριστικών σχολών όπως η στελέχωση των τουριστικών επιχειρήσεων με απόφοιτους από μη τουριστικές σχολές και σε αρκετές περιπτώσεις με άτομα τα οποία δεν είναι καν πτυχιούχοι και οι γνώσεις που έχουν αποκτήσει προέρχονται από την εργασιακή τους εμπειρία. Είναι λοιπόν προφανές ότι η συνεργασία μεταξύ εκπαιδευτικών ιδρυμάτων και τουριστικής βιομηχανίας είναι απολύτως

αναγκαία.

Η επιτυχία της τουριστικής εκπαίδευσης εξαρτάται από πολιτικές που προέρχονται από τις κοινές απόψεις των φορέων του τουρισμού και της εκπαίδευσης σε εθνικό και περιφερειακό επίπεδο (Βαρβαρέσος, 2000). Ο τουρισμός και η εκπαίδευση επηρεάζονται από το πολιτικό, κοινωνικό και οικονομικό περιβάλλον που υπάρχει στις διάφορες κοινωνίες.

4.6 Συμπεράσματα κεφαλαίου

Η πρακτική άσκηση αποτελεί σημαντικό μέρος της τουριστικής εκπαίδευσης το οποίο παίζει σημαντικό ρόλο στην μετάβαση των σπουδαστών από τις σχολές στο εργασιακό περιβάλλον. Η σημασία της πρακτικής άσκησης για την τουριστική βιομηχανία είναι μεγάλη γιατί παρέχει εκπαιδευμένα άτομα που μπορούν να προσφέρουν στις επιχειρήσεις. Όσοι έχουν εκπαιδευτεί καλά και έχουν εποπτευθεί σωστά και τα προσόντα τους και οι ικανότητες τους ταιριάζουν με τις ανάγκες των τουριστικών επιχειρήσεων, έχουν περισσότερες πιθανότητες επαγγελματικής αποκατάστασης. Η πρακτική άσκηση ως τμήμα της εκπαιδευτικής διαδικασίας, αν και βρίσκεται σε καλό επίπεδο, σίγουρα μπορεί να βελτιωθεί.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

5.1 Τα θετικά σημεία της πρακτικής άσκησης

Μελετώντας τα σχετικά στοιχεία που χρησιμοποιήθηκαν για αυτή την πτυχιακή εργασία, προκύπτουν κάποια θετικά σημεία για την πρακτική άσκηση στα πλαίσια της τουριστικής εκπαίδευσης:

- Απόκτηση εργασιακής εμπειρίας: Το στοιχείο αυτό εκτιμάται ιδιαίτερα από τους σπουδαστές και θεωρείται για αυτούς το σπουδαιότερο κομμάτι της πρακτικής άσκησης. Η πρακτική άσκηση δίνει στους σπουδαστές την ευκαιρία να αποκτήσουν μια καθαρή εικόνα του τρόπου λειτουργίας των τουριστικών επιχειρήσεων.
- Απόκτηση επαγγελματικών δεξιοτήτων: Είναι γεγονός ότι η πρακτική άσκηση συμβάλλει στο να καταλάβει κανείς καλύτερα τις θεωρητικές γνώσεις που έχει αποκτήσει, μέσω της εφαρμογής τους στην πράξη.
- Η πρακτική άσκηση βοηθά τους σπουδαστές να αντιμετωπίζουν τις ιδιαιτερότητες που προκύπτουν στο χώρο της εργασίας τους και τους μαθαίνει πώς να λύνουν τα προβλήματα που παρουσιάζονται.

- Η πρακτική άσκηση φέρνει τους σπουδαστές σε επαφή με τους πελάτες.
- Η πρακτική άσκηση βοηθά τους σπουδαστές να καταλάβουν πόσο χρήσιμες (ή όχι) είναι οι γνώσεις που έχουν ήδη αποκτήσει και να τις εφαρμόσουν στην πραγματικότητα.
- Οι σπουδαστές που κάνουν πρακτική άσκηση έχουν την ευκαιρία να κοινωνικοποιηθούν στο χώρο εργασίας και να αποκτήσουν επαγγελματική συνείδηση.
- Η πρακτική άσκηση επιτρέπει τη συνεργασία μεταξύ τουριστικών επιχειρήσεων και εκπαιδευτικών ιδρυμάτων.

5.2 Τα αρνητικά σημεία της πρακτικής άσκησης

Υπάρχουν όμως και κάποια αρνητικά σημεία, που βλέπουμε παρακάτω:

- Πολύ συχνά, εξαιτίας έλλειψης της κατάλληλης οργάνωσης, καλύτερης κατανομής καθηκόντων ή κάλυψης ευκαιριακών αναγκών από τις τουριστικές επιχειρήσεις, οι σπουδαστές δεν μετακινούνται σε διαφορετικά τμήματα. Ως αποτέλεσμα απασχολούνται για όλη τη διάρκεια της πρακτικής τους στο ίδιο αντικείμενο.
- Η διάρκεια της πρακτικής άσκησης μερικές φορές είναι μικρή και ίσως να πρέπει να επεκταθεί. Ίσως με αυτό τον τρόπο να

μετακινούνται οι σπουδαστές σε περισσότερα τμήματα ενώ ίσως να υπάρχει και η δυνατότητα να εργαστούν σε τουριστικές επιχειρήσεις διαφορετικού τύπου. Αυτό μπορεί να τους βοηθήσει να επιλέξουν τι τους αρέσει ακριβώς να ακολουθήσουν στο επαγγελματικό τους μέλλον.

- Τα εκπαιδευτικά ιδρύματα πρέπει να προσπαθήσουν ακόμα περισσότερο να οργανώσουν καλύτερα την πρακτική άσκηση (ανεύρεση θέσεων, εποπτεία, να προσφέρουν καλύτερες πρακτικές γνώσεις).
- Πολλές φορές η αμοιβή των σπουδαστών είναι πολύ χαμηλή, σε σχέση με το χρόνο και το φόρτο εργασίας (υπάρχει εκμετάλλευση από τις τουριστικές επιχειρήσεις).

5.3 Προτάσεις

Σίγουρα η πρακτική άσκηση είναι ένα πολύ σημαντικό μέρος της τουριστικής εκπαίδευσης που βοηθάει τους σπουδαστές να μάθουν το αντικείμενο σπουδών τους σε αληθινές συνθήκες. Όπως είδαμε και παραπάνω υπάρχουν θετικά και αρνητικά στοιχεία. Για τη βελτίωση της διαδικασίας μπορούν να γίνουν κάποιες προτάσεις:

- Να γίνεται μετακίνηση σε διαφορετικά τμήματα της τουριστικής

επιχείρησης στην οποία ο σπουδαστής κάνει την πρακτική του.

Έτσι θα αποκτάει γνώσεις για τις λειτουργίες όλων των τμημάτων.

- Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να δείχνουν εμπιστοσύνη στους ασκούμενους και να τους παρακινούν και βοηθούν να αναπτύξουν τις ικανότητες τους και να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες. Για να γίνει αυτό οι σπουδαστές δεν πρέπει απλά να καλύπτουν προσωρινές και εποχιακές ανάγκες των επιχειρήσεων.
- Οι προϊστάμενοι των διαφόρων τμημάτων των τουριστικών επιχειρήσεων θα μπορούσαν να εκπαιδεύουν και αυτοί τους ασκούμενους μέσω κάποιων σεμιναρίων που θα βασίζονται στις γνώσεις και στην μακρόχρονη εμπειρία τους.
- Τα εκπαιδευτικά ιδρύματα θα πρέπει να ελέγχουν κατά πόσο τηρούνται πλήρως οι όροι της πρακτικής άσκησης από της τουριστικές επιχειρήσεις και από τους ίδιους τους σπουδαστές.
- Οι σχολές θα πρέπει να προσπαθούν να προετοιμάζουν όσο καλύτερα γίνεται τους σπουδαστές για την αγορά εργασίας.
- Να εμπλουτιστούν τα προγράμματα σπουδών, ώστε η πρακτική άσκηση να συμβαδίζει με τα γνωστικά αντικείμενα.
- Η πραγματοποίηση της πρακτικής άσκησης να γίνει ευκαιρία για την ανταλλαγή απόψεων μεταξύ ιδρυμάτων, επιχειρήσεων και φοιτητών.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ

Αθανασίου Λ. (2004), *Τουριστική Εκπαίδευση και Κατάρτιση, Εξελίξεις, Προβλήματα, Ανάγκες και Πολιτική Μελέτη*, Αθήνα: Ινστιτούτο Τουριστικών Ερευνών και Μελετών.

Βαρβαρέσος, Σ. (2000), *Τουρισμός, Έννοιες, Μεγέθη, Δομές*, Αθήνα: Προπομπός.

Ζαχαράτος, Γ., Παπαθεοδώρου, Α. και Κούτουλας, Δ. (2006), *Forum Τουριστικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης*, Αθήνα: ΥΠΤΑΝ.

Λαλούμης, Δ. και Ρούπας, Β. (1998), *Διοίκηση Προσωπικού Τουριστικών Επιχειρήσεων*, Αθήνα: Interbooks.

Παγκάκης, Γ. (1998), *Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων*, Αθήνα: Έλλην.

Eurobank (2007), *Εκπαίδευση Εργαζομένων και Επιδόσεις του Ξενοδοχειακού κλάδου στην Ελλάδα*, Οικονομία και Αγορές Τόμος II, Τεύχος 4, 31 Μαΐου 2007.

ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΕΣ ΠΗΓΕΣ

Airey, D. (2008), Tourism education: Life begins at 40, *Teoros*, 27(1), pp. 27-32.

Airey, D. and Frontistis, A. (1997), Attitudes to careers in tourism: an Anglo-Greek comparison, *Tourism Management*, 8(3), pp. 149-58.

Amoah, V. and Baum, T. (1997), Tourism education: policy versus practice, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 9(1), pp. 5-12.

Baum, T. (1994), *Managing Human Resources in the European Hospitality Industry: A Strategic Approach*, London: Chapman & Hall.

Christou, E. (1998), Hospitality management education in Greece: An exploratory study, *Tourism Management*, 20, pp. 683-691.

Fayos-sola, E. (1997), *A Methodology for Quality in Tourism Education and Training*, Madrid: WTO.

Hawkins, D. (1997), Paradigm shifts and major trends influencing tourism education in the New Age of tourism. In WTO (ed.), *Human Capital in the Tourism Industry of the 21st Century*, Madrid: WTO (pp. 75-87).

Hjalager, A.M. and Andersen S. (2001), Tourism employment: contingent work or professional career?, *Employee Relations*, 23(2), pp. 115-129.

Ladkin, A. (2002), Career analysis: a case study of hotel general managers in Australia, *Tourism Management*, 23(4), pp. 379-388.

Mulcahy, J.D. (1998), Vocational work experience in the hospitality industry: Characteristics and strategies, *Journal of European Industrial Training*, 22(3), pp.128-137.

Purcell, K. and Quinn, J. (1996), Exploring the education-employment equation in hospitality management”, *International Journal of Hospitality Management*, 15(1), pp. 51-68.

Richards, G. (1998), A European network for tourism education, *Tourism Management*, 19(1), pp. 1-4.

Schultze, G. and Miller, C. (2004), “The Search for Meaning and Career Development”, *Career Development International*, 9(2), pp. 142-152.

ΠΗΓΕΣ ΑΠΟ ΤΟ ΙΝΤΕΡΝΕΤ

- www.aegean.gr
- www.eap.gr
- www.oEEK.gr
- www.otek.edu.gr
- www.statistics.gr
- www.teiath.gr
- www.travelandtourism.com
- www.traveldailynews.gr
- www.ypepth.gr
- www.wttc.org (Παγκόσμιο Συμβούλιο Τουρισμού)
- www.unedforum.org (UNED-UK) (Υπηρεσία Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών, Περιβάλλοντος και Ανάπτυξης Μεγάλης Βρετανίας)

- Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης (2009), Τμήμα Τουριστικής Οικονομίας και Ανάπτυξης
http://www.ekdd.gr/esdd/index.php?option=com_content&task=view&id=133&Itemid=203