

Α.4.7. Αξιολόγηση Ανθρωπίνων Πόρων (Επίπεδο Κατάρτισης σε Τουριστικά Επαγγέλματα)

Είναι γενικά αποδεκτό ότι ο τουρισμός αποτελεί ένα ταχύτατα αναπτυσσόμενο τομέα της παγκόσμιας οικονομίας. Όταν αναφερόμαστε στον τουρισμό, πρέπει να γνωρίζουμε ότι αποτελεί ένα ιδιόμορφο κλάδο, ο οποίος στο μεγαλύτερο ποσοστό του αφορά στην παροχή υπηρεσιών. Με άλλα λόγια, το σύνολο των εργαζομένων στον τουριστικό τομέα της χώρας υποδοχής αποτελούν ουσιαστικά αναπόσπαστο μέρος του τουριστικού προϊόντος. Βασικά μιλάμε για ένα ευρύ φάσμα εργαζομένων, σε πολλές και διαφορετικές ειδικότητες στον ευρύτερο τουριστικό τομέα.

Οι εργαζόμενοι στις τουριστικές επιχειρήσεις έρχονται σε άμεση επαφή με τους τουρίστες, οποιαδήποτε και αν είναι η εργασιακή σχέση τους, ανεξάρτητα δηλαδή του αν είναι ιδιοκτήτες ή απλοί υπάλληλοι. Το σύνολο των εργαζομένων δεν απασχολείται άμεσα στον τουριστικό τομέα π.χ. σε ξενοδοχεία, εστιατόρια κ.λπ. Υπάρχει, επίσης, ένα πολύ μεγάλο ποσοστό εργαζομένων, οι οποίοι, προσφέρουν έμμεση, περιστασιακή και ανειδίκευτη εργασία¹. Αυτό οφείλεται βασικά στο γεγονός ότι εξαιτίας της φύσης του τουρισμού η απασχόληση στον κλάδο χαρακτηρίζεται από την ιδιαιτερότητα της εποχικότητας.

Η εποχική εργασία διαφέρει ανάλογα με την περιοχή, την πελατεία στην οποία αναφερόμαστε κάθε φορά, το είδος τουρισμού π.χ. μαζικός οργανωμένος τουρισμός, τη διάρκεια της τουριστικής περιόδου κ.λπ. Γεγονός αποτελεί ότι οι αυξημένες ανάγκες κατά τη διάρκεια των περιόδων αιχμής καλύπτονται από ανειδίκευτο προσωπικό, το οποίο εργάζεται περιστασιακά στον κλάδο έχοντας ως βασικό κίνητρο το πρόσθετο εισόδημα που προσφέρει ο τουρισμός συμπληρωματικά στο εισόδημα από το κύριο τους επάγγελμα.

Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα τη δημιουργία ενός σημαντικού προβλήματος στον τουριστικό τομέα, το οποίο αφορά στην χαμηλή ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών. Η χαμηλή ποιότητα συνδέεται αυτόματα με το χαμηλό ποσοστό εξειδικευμένου και καταρτισμένου εργατικού δυναμικού, ιδιαίτερα σε μια περίοδο κατά την οποία οι ανάγκες χρησιμοποίησης ειδικευμένων τουριστικών στελεχών έχουν διευρυνθεί σε μεγάλο ποσοστό.²

¹ Τσάρτας Π. (1996), Τουρίστες, Ταξίδια, Τόποι: Κοινωνιολογικές Προσεγγίσεις στον Τουρισμό, σελ. 218

² ΣΕΤΕ (1995), Εκτίμηση των Αναγκών σε Ειδικευμένο Προσωπικό του Τουριστικού Τομέα, σελ. 1.

Όπως διαπιστώνουμε, η παρούσα κατάσταση παρουσιάζει δύο τελείως διαφορετικές παραμέτρους, οι οποίες αρχικά φαίνονται να είναι ασυμβίβαστες μεταξύ τους. Από τη μια πλευρά είναι δεδομένες οι αυξημένες ανάγκες για εξειδικευμένο και καταρτισμένο εργατικό δυναμικό, ενώ από την άλλη ένα μεγάλο ποσοστό του απασχολούμενου εργατικού δυναμικού αποτελείται από ανειδίκευτο προσωπικό, το οποίο δεν έχει τη βασική εκπαίδευση ή εξειδίκευση στον τουριστικό τομέα. Αυτό φαίνεται ξεκάθαρα αν κοιτάξουμε τα στοιχεία του πίνακα 1, τα οποία δείχνουν ότι το 1993 περίπου 124.100 άτομα κατείχαν θέσεις εξειδικευμένου προσωπικού στον τουριστικό τομέα, ενώ τις θέσεις ανειδίκευτου προσωπικού κατείχαν 128.900 άτομα.³

ΠΙΝΑΚΑΣ 1

ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ – ΦΟΡΕΙΣ	ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΑ ΑΤΟΜΑ	ΑΝΕΙΔΙΚΕΥΤΑ ΑΤΟΜΑ	ΣΥΝΟΛΟ
Ξενοδοχειακά Καταλύματα	77.000	41.300	119.000
Ενοικιαζόμενα Δωμάτια	13.000	80.000	93.000
Camping	2.200	1.800	4.000
Κρουαζιερόπλοια	4.500	3.000	7.500
Θαλαμηγά Σκάφη	6.000	500	6.500
Λοιπά (τουριστ – ταξιδιωτικά γραφεία, ενοικιάσεις αυτοκινήτων)	20.700	2.300	23.000
Σύνολο	124.100	128.900	253.000
Κατανομή %	49,1	50,9	100,0

Στην Ελλάδα δεν μπορεί να προσδιοριστεί με ακρίβεια το σύνολο του αριθμού των εργαζομένων στον τουριστικό τομέα. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι ο προσδιορισμός των παραμέτρων της τουριστικής δραστηριότητας δεν είναι σαφής, ενώ είναι ακόμη δυσκολότερο να οριοθετηθεί το πλαίσιο της μη αμειβόμενης εργασίας στην οικογενειακή επιχείρηση. Επίσης, είναι αδύνατον να υπάρξει μια ρεαλιστική καταγραφή του αριθμού των γυναικών, οι οποίες εργάζονται στον τουριστικό τομέα, λόγω του ότι η εργασία τους είναι χωρίς αμοιβή και στο πλαίσιο της οικογενειακής επιχείρησης. Σύμφωνα με τον πίνακα 2⁴, στην Ελλάδα, όπως και σε άλλες μεσογειακές χώρες, το ποσοστό των καταγεγραμμένων γυναικών στον τουριστικό τομέα είναι σαφώς χαμηλότερο σε σύγκριση με άλλες χώρες, και φτάνει το 36,7%.

³ Κοντογιάννη Μαρία (2000), Τουρισμός και Απασχόληση, Διπλωματική Εργασία, σελ. 145.

⁴ Κοντογιάννη Μαρία (2000), Τουρισμός και Απασχόληση, Διπλωματική Εργασία, σελ. 74.

ΠΙΝΑΚΑΣ 2: Συμμετοχή των γυναικών στην Τουριστική Απασχόληση

ΧΩΡΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΚΑΝΑΔΑΣ	61,0
ΑΥΣΤΡΑΛΙΑ	58,0
ΣΟΥΗΔΙΑ	75,0
ΦΙΛΑΝΔΙΑ	74,6
ΔΑΝΙΑ	70,0
ΝΟΡΒΗΓΙΑ	65,0
ΤΟΥΡΚΙΑ	63,0
ΗΝΩΜΕΝΟ ΒΑΣΙΛΕΙΟ	60,0
ΑΥΣΤΡΙΑ	59,9
ΠΟΡΤΟΓΑΛΙΑ	53,0
ΟΛΛΑΝΔΙΑ	52,0
ΕΛΒΕΤΙΑ	50,4
ΔΑΝΙΑ	50,0
ΙΣΠΑΝΙΑ	46,0
ΕΛΛΑΔΑ	36,7

Για να κατανοήσουμε πλήρως τη δεδομένη κατάσταση πρέπει να δούμε τις αιτίες που την προκαλούν. Αυτές είναι οι εξής:

- Η επιλογή ανειδίκευτων εργαζομένων από ιδιοκτήτες τουριστικών επιχειρήσεων με σκοπό την επίτευξη του ελάχιστου δυνατού λειτουργικού κόστους.
- Η έλλειψη κατανόησης της σημασίας που έχει ο ρόλος του εξειδικευμένου και σωστά καταρτισμένου προσωπικού, από τους ιδιοκτήτες τουριστικών επιχειρήσεων, ώστε να επιτευχθεί η καλύτερη δυνατή παροχή υπηρεσιών και προσφορά του τελικού τουριστικού προϊόντος.
- Η αδυναμία ύπαρξης ενός φορέα, ο οποίος θα έχει ως στόχο την εύρεση και προώθηση ικανού και εξειδικευμένου προσωπικού σε τουριστικές επιχειρήσεις.
- Η έλλειψη μιας ουσιαστικής σύνδεσης των εκπαιδευτικών φορέων με τις τουριστικές επιχειρήσεις.
- Η αδυναμία των εκπαιδευτικών φορέων να ακολουθήσουν τις ολοένα εξελισσόμενες ανάγκες των τουριστικών επιχειρήσεων και να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις των νέων συνθηκών.

Την κύρια ευθύνη της δεδομένης κατάστασης έχει το σύστημα τουριστικής εκπαίδευσης. Επιγραμματικά, η δομή του εκπαιδευτικού συστήματος στην Ελλάδα σε σχέση με τις σπουδές επαγγελματικής εξειδίκευσης στον τουριστικό κλάδο. Καταρχήν στους φορείς που παρέχουν επαγγελματική εκπαίδευση στον τομέα του τουρισμού συμπεριλαμβάνονται: τα Πανεπιστήμια, 3 Προγράμματα Μεταπτυχιακών Σπουδών (MASTER) (Πανεπιστήμιο Αιγαίου, «Σχεδιασμός, Διοίκηση και Πολιτική του Τουρισμού», στη Χίο, Πανεπιστήμιο Πειραιά «Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων», στον Πειραιά, Ανοικτό Πανεπιστήμιο «Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων» στην Πάτρα), τα Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα σε διάφορες πόλεις της Ελλάδας καθώς και οι Σχολές Τουριστικής Εκπαίδευσης που υπάγονται στο Υπουργείο Ανάπτυξης. Επίσης, υπάρχουν τα προγράμματα σπουδών που παρέχονται από τις ΣΤΕ καθώς συμπεριλαμβάνονται σχολές τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης, ΑΣΤΕΡ (Ρόδος), ΑΣΤΕΑΝ (Αγ. Νικόλαος), «Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων» αλλά και Σχολές/Τμήματα που εντάσσονται στον τομέα της Επαγγελματικής Κατάρτισης όπως τα Τεχνικά Επαγγελματικά Εκπαιδευτήρια (δευτεροβάθμια και μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση), και τα Κέντρα Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΚΕΚ). ΙΕΚ και ΤΕΕ υπάρχουν σε πολλές περιοχές της χώρας, σχολές Ξεναγών υπάρχουν στην Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Λέσβο, Κρήτη (Ηράκλειο), Ρόδο και Κέρκυρα, ενώ τέλος, υπάρχουν και ιδιωτικές Σχολές.

Η αλήθεια είναι ότι οι σχολές στην πλειοψηφία τους δεν έχουν σύνδεση με την τουριστική βιομηχανία και τους ρυθμούς με τους οποίους αυτή κινείται, ώστε με ευέλικτο τρόπο να μπορούν ανά πάσα στιγμή να ανταποκριθούν στις ολοένα και μεγαλύτερες απαιτήσεις του κλάδου για ειδικευμένο προσωπικό⁵.

Οι επενδύσεις του κράτους στον τομέα της συνεχούς κατάρτισης στον τουρισμό είναι ζωτικής σημασίας. Απαραίτητες είναι και οι επενδύσεις σε υποδομή και διαφήμιση, ώστε να μπορέσει να αναπτυχθεί με αξιώσεις ο τουρισμός σε περιφερειακό επίπεδο.

Ωστόσο, η πλέον σημαντική προϋπόθεση για την ανταγωνιστικότητα του ελληνικού τουρισμού είναι η ποιοτική αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού που ασχολείται στον τουριστικό τομέα, μέσω της βελτίωσης της προσφερόμενης τουριστικής παιδείας, εκπαίδευσης και κατάρτισης.

⁵ ΣΕΤΕ, Εκτίμηση των Αναγκών σε Ειδικευμένο Προσωπικό του Τουριστικού Τομέα, 1995, σελ. 21.