

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ

Στέλεχος Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων





ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ



Στέλεχος διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων

Εκδόσεις				
Περιγραφή	Έτος	Φορέας συντονισμού ομάδας εκπόνησης	Συνεργαζόμενος/οι φορέας/εις	Ομάδα εκπόνησης ΕΠ
Πρώτη έκδοση	25/09/2008	ΙΟΒΕ	ΣΕΒ	<ul style="list-style-type: none">• Παναγιώτης Πολίτης• Άννα Ανυφαντή• Δημήτρης Ψάλτης• Κώστας Καραγιάννης
Πρώτη αναθεωρημένη έκδοση	Σεπτέμβριος 2023	ΙΝΣΕΤΕ	ΙΝΕ ΓΣΕΕ	<ul style="list-style-type: none">• Χρήστος Κακαρούγκας• Μαρία Αποστόλα• Γιάννης Μπατσής• Ζαχαρία Κακλέα• Αθανάσιος Δερμετζόπουλος

Το παρόν Επαγγελματικό Περίγραμμα πιστοποιήθηκε με την υπ' αριθ. πρωτ.: 52640/22-11-2024 Απόφαση της 604^{ης}/21.11.2024 Συνεδρίασης του Δ.Σ. του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.

Συγγραφέας

Χρήστος Κακαρούγκας

Εμπειρογνώμονας επαγγέλματος

Μαρία Αποστόλα

Εμπειρογνώμονας εκπρόσωπος συνεργαζόμενης αντιπροσωπευτικής οργάνωσης εργοδοτών (ΓΣΕΒΕΕ)

Γιάννης Μπατσής,

Εμπειρογνώμονας εκπρόσωπος συνεργαζόμενης αντιπροσωπευτικής οργάνωσης εργαζομένων (ΓΣΕΕ)

Ζαχαρία Κακλέα

Σύμβουλος επαγγελματικού περιγράμματος

Αθανάσιος Δερμετζόπουλος

Το περιεχόμενο της παρούσας μελέτης διαμορφώθηκε από ομάδα εκπόνησης υπό την εποπτεία του **ΙΝΣΕΤΕ** με βάση μεθοδολογικές προδιαγραφές και ειδικά πρότυπα που αναπτύχθηκαν από τα Ινστιτούτα ΙΝΕ ΓΣΕΕ και ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ και εγκρίθηκαν από τον Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π., στο πλαίσιο της Πράξης «Ανάπτυξη, Επικαιροποίηση και Πιστοποίηση Επαγγελματικών Περιγραμμάτων και Πλαισίων Εκπαιδευτικών Προδιαγραφών Προγραμμάτων» με κωδικό **ΟΠΣ (ΜΙΣ) 5075008** στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση».

Η Πράξη υλοποιήθηκε με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο – Ε.Κ.Τ.).

Οι συμπράττοντες φορείς που σχεδίασαν και υλοποίησαν την Πράξη είναι:

(α) Τα επιστημονικά Ινστιτούτα των κοινωνικών εταίρων ΓΣΕΕ, ΣΕΒ, ΓΣΕΒΕΕ, ΕΣΣΕ, ΣΕΤΕ:

- Ινστιτούτο Εργασίας Γενικής Συνομοσπονδίας Εργατών Ελλάδος (ΙΝΕ ΓΣΕΕ),
- Ανώνυμη Εταιρεία Αναπτυξιακών Δράσεων Στέγη της Ελληνικής Βιομηχανίας,
- Ινστιτούτο Μικρών Επιχειρήσεων Γενικής Συνομοσπονδίας Επαγγελματιών Βιοτεχνών Εμπόρων Ελλάδας (ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ)
- Κέντρο Ανάπτυξης Ελληνικού Εμπορίου και Επιχειρηματικότητας της Ελληνικής Συνομοσπονδίας Εμπορίου και Επιχειρηματικότητας (ΚΑΕΛΕ ΕΣΣΕ),
- Ινστιτούτο Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΙΝΣΕΤΕ) και

(β) ο Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων & Επαγγελματικού Προσανατολισμού (Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.).

Συντονιστής φορέας της σύμπραξης ήταν το ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ.

Ομάδα διοίκησης και διαχείρισης του έργου αποτέλεσαν οι:

- Παρασκευάς Λιντζέρης (Υπεύθυνος Πράξης), Γεωργία Μιχαλοπούλου, Κωνσταντίνα Λουλούδη (ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ - συντονιστής σύμπραξης),
- Δήμητρα Δέδε, Μαρίνα Κατσιμάνη (Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.),
- Χρήστος Γούλας, Ρένα Βαρβιτσιώτη, Ιάκωβος Καρατράσογλου, Παναγιώτης Νάτσης (ΙΝΕ ΓΣΕΕ),
- Τέσσα Μίχου, Χριστίνα Παππά, Ελευθερία Ρώμα (ΣΤΕΓΗ της ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ),
- Δημήτρης Πρίφτης, Χρήστος Συρομάχος, Μαρία Περγιουδάκη, Δέσποινα Ρέππα, Πηνελόπη Γιαννακοπούλου (ΚΑΕΛΕ ΕΣΣΕ),
- Μιχάλης Κυριακίδης, Γιώργος Δαλκίδης, Αναστασία Αντωνοπούλου (ΙΝΣΕΤΕ).

Περιεχόμενα

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	6
ABSTRACT	6
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	8
ΣΥΝΟΨΗ.....	10
ΕΝΟΤΗΤΑ Α: «Τίτλος και ορισμός του επαγγέλματος».....	15
A.1 Προτεινόμενος γενικός τίτλος του επαγγέλματος	15
A.2 Ορισμός του επαγγέλματος.....	15
A.3 Αντιστοίχιση με το ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Επαγγελμάτων και Κλάδων Οικονομίας.....	16
A.4 Ιστορική εξέλιξη του επαγγέλματος.....	18
A.5 Οικονομία και επιχειρηματικό περιβάλλον.....	19
A.6 Εργασία, ανθρώπινο δυναμικό και συνθήκες απασχόλησης.....	24
A.7 Συνδικαλιστικές ή επιστημονικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα, έντυπα ή άλλα μέσα ή πηγές πληροφόρηση.....	27
A.8 Θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας του επαγγέλματος.....	27
A.9 Τεχνολογίες / τεχνολογικές αλλαγές που επηρεάζουν το επάγγελμα	29
A.10 Εξελίξεις αναφορικά με την κλιματική αλλαγή και την περιβαλλοντική προστασία που επηρεάζουν το επάγγελμα.....	29
ΕΝΟΤΗΤΑ Β: «Ανάλυση του επαγγέλματος ή/και ειδικότητας – Προδιαγραφές»	31
ΕΝΟΤΗΤΑ Γ: «Απαιτούμενες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες»	31
ΕΝΟΤΗΤΑ Δ: «Υφιστάμενες και προτεινόμενες διαδρομές για την απόκτηση των απαιτούμενων προσόντων»	47
ΕΝΟΤΗΤΑ Ε «Ενδεικτικοί τρόποι αξιολόγησης των απαιτούμενων γνώσεων και δεξιοτήτων»	49
Κατάλογος συντομογραφιών	51
Βιβλιογραφία.....	52
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ. Πλαίσιο εκπαιδευτικών προδιαγραφών προγραμμάτων επαγγελματικής εκπαίδευσης/κατάρτισης.....	57

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα μελέτη αφορά στο επαγγελματικό περίγραμμα του «Στελέχους Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων». Τα «Στελέχη Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων» μπορούν να οριστούν ως: «Οι επαγγελματίες που μέσω της εργασίας τους υποστηρίζουν διευθυντές να καθοδηγήσουν την εφαρμογή των βασικών λειτουργιών της διοίκησης (Προγραμματισμό, Οργάνωση, Στελέχωση, Καθοδήγηση και Έλεγχο) στα επίπεδα: της διοίκησης πρώτης γραμμής, της μεσαίας και της ανώτερης διοίκησης σε τουριστικές επιχειρήσεις». Ως τουριστικές επιχειρήσεις ορίζονται οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον τομέα του τουρισμού και είναι οι εξής: Τουριστικά καταλύματα, Εγκαταστάσεις ειδικής τουριστικής υποδομής, Τουριστικά γραφεία, Γραφεία ενοικίασεως αυτοκινήτων, Επιχειρήσεις εκμίσθωσης Μοτοσικλετών, Τρίτροχων και Τετράτροχων οχημάτων άνω των 50 κ.εκ., Τουριστικές Επιχειρήσεις Οδικών Μεταφορών (Τ.Ε.Ο.Μ.), Ναυλομεσιτικά Γραφεία και Επιβατηγά αυτοκίνητα δημόσιας χρήσεως χωρίς μετρητή (λιμουζίνες) με οδηγό.

Οι τουριστικές επιχειρήσεις στην προσπάθειά τους να ανταποκριθούν στις προκλήσεις που το ανταγωνιστικό επιχειρησιακό τουριστικό περιβάλλον δημιουργεί, εφαρμόζουν τις αρχές των διαφορετικών «Σχολών Διοικητικής Σκέψης» προσαρμοσμένες στις ιδιαίτερες κοινωνικές, πολιτικές, οικονομικές και τεχνολογικές συνθήκες κάθε εποχής. Αυτό διαχρονικά επηρεάζει σε σημαντικά το επάγγελμα του «Στελέχους Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων» αφού σε μεγάλο βαθμό η εφαρμογή της εργασίας του εξαρτάται από το μείγμα των αρχών των «Σχολών Διοικητικής Σκέψης» που η διοίκηση της τουριστικής επιχείρησης για την οποία εργάζεται έχει επιλέξει (εκούσια ή ακούσια) να ακολουθήσει.

Βάσει των παραπάνω η παρούσα μελέτη θέτει υψηλό βαθμό πρωτοτυπίας και χρησιμότητας για την ελληνικό τουριστικό κλάδο καθώς καταγραφεί, τις συνθήκες εργασίας, τα καθήκοντα, τις γνώσεις, τις δεξιότητες, τις ικανότητες, τις εκπαιδευτικές διαδρομές απόκτησης αυτών, κ.λπ., για το επάγγελμα του «Στελέχους Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων», στο σύγχρονο ανταγωνιστικό επιχειρησιακό τουριστικό περιβάλλον.

ABSTRACT

The present study concerns the occupational profile of the "Management Executive of Tourism Businesses". "Management Executives of Tourism Businesses " can be defined as: "Professionals who through their work support managers to guide the implementation of the basic functions of management (Planning, Organizing, Staffing, Directing and Controlling) at the levels of first-line management, middle and senior management in tourism businesses'. Tourist businesses are defined as businesses that operate in the tourism sector and are as follows: Tourist accommodation, Special tourist infrastructure facilities, Travel Agencies, Car rental offices, Motorcycle, Tricycle and Quadricycle rental companies over 50 cc., Tourist Road Transport Companies (T.E.O.M.), Shipping Agencies and public passenger cars without a meter (limousines) with a driver.

Tourism businesses in their effort to respond to the challenges that the competitive business tourism environment creates, apply the principles of the different "Schools of Management Thought" adapted to the particular social, political, economic, and technological conditions of each era. This over time significantly affects the profession of the "Management Executive of Tourism Businesses" since to a large extent the implementation of his/her work depends on the mix of principles of the "Schools of Management Thought"

that the management of the tourism business for which he works has chosen (voluntarily or unintentionally) to follow.

Based on the above, this study sets a high degree of originality and usefulness for the Greek tourism industry as it records the working conditions, tasks, knowledge, skills, abilities, educational paths to acquire them, etc., for the profession of the "Management Executive of Tourism Businesses", in the modern competitive business tourism environment.



Η παρούσα μελέτη περιλαμβάνει το επαγγελματικό περίγραμμα και το πλαίσιο εκπαιδευτικών προδιαγραφών προγραμμάτων επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης για το επάγγελμα του/της «Στελέχους διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων».

Το επαγγελματικό περίγραμμα συνιστά μια κωδικοποιημένη αποτύπωση του περιεχομένου του επαγγέλματος, καθώς και των απαιτούμενων για την άσκησή του προσόντων, όπως ορίζονται στην υπ' αριθμ. 110988 ΚΥΑ (ΦΕΚ 566/8.5.06) με περιεχόμενο «Πιστοποίηση Επαγγελματικών Περιγραμμάτων». Αντίστοιχα, το πλαίσιο εκπαιδευτικών προδιαγραφών προγραμμάτων επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης αξιοποιεί στο ακέραιο την «πρώτη ύλη» του επαγγελματικού περιγράμματος και διατυπώνει τις ελάχιστες βασικές προδιαγραφές που προηγούνται του κάθε εκπαιδευτικού σχεδιασμού, ανεξάρτητα από τα ιδιαίτερα θεσμικά του χαρακτηριστικά.

Η δομή, το περιεχόμενο και ο τρόπος παρουσίασης της μελέτης, δίνει τη δυνατότητα αξιοποίησής της από πολλαπλές ομάδες απευθύνσης, εξυπηρετώντας διαφορετικούς κάθε φορά σκοπούς.

Ειδικότερα, μπορεί να αξιοποιηθεί από:

- εργαζόμενους ή ανέργους, ως εργαλείο πληροφόρησης για το επάγγελμα ή περιγραφής και τεκμηρίωσης των γνώσεων/δεξιοτήτων/ικανοτήτων τους,
- υπηρεσίες απασχόλησης και συμβουλευτικής σταδιοδρομίας, κατά τη παροχή των υπηρεσιών τους
- φορείς εκπαίδευσης/κατάρτισης, για να προσαρμόσουν τα προγράμματά τους,
- επιχειρήσεις, για να περιγράψουν με μεγαλύτερη ακρίβεια τις δεξιότητες και τα προσόντα των εργαζομένων στις σχετικές θέσεις εργασίας.

Η μελέτη ακολουθεί ένα δομημένο πρότυπο με συγκεκριμένες μεθοδολογικές προδιαγραφές που ορίζονται στις *Προδιαγραφές Εκσυγχρονισμένης Μεθοδολογίας, Προτύπων και Εργαλείων Εκπόνησης Επαγγελματικών Περιγραμμάτων και Πλαισίων Προδιαγραφών Προγραμμάτων²*, οι οποίες εγκρίθηκαν με την υπ' αριθμ. ΓΔ/12832/15-04-21 Απόφαση της υπ' αριθμ. 443ης/14-04-21 Συνεδρίασης του Δ.Σ. του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.

Συγκεκριμένα, η μελέτη εμπεριέχει: i) την εισαγωγή, ii) τη σύνοψη του επαγγελματικού περιγράμματος, iii) την ανάλυση του επαγγελματικού περιγράμματος, iv) τη βιβλιογραφία και v) το Πλαίσιο Εκπαιδευτικών Προδιαγραφών Προγραμμάτων.

- Η **εισαγωγή** προσδιορίζει αδρά το περιεχόμενο της μελέτης και τον τρόπο αξιοποίησής της.
- Η **σύνοψη** του επαγγελματικού περιγράμματος, παρουσιάζει περιληπτικά τις βασικές πληροφορίες της ανάλυσης του επαγγέλματος.
- Η **ανάλυση του επαγγελματικού περιγράμματος** περιλαμβάνει τις παρακάτω ενότητες:
 - Ενότητα Α: Τίτλος και ορισμός του επαγγέλματος / ειδικότητας.
 - Ενότητα Β: Ανάλυση του επαγγέλματος / ειδικότητας – «προδιαγραφές».

¹ Όπου στο κείμενο του επαγγελματικού περιγράμματος αναφέρεται ο όρος «Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης» ή το αρκτικόλεξο «Ι.Ε.Κ.», νοούνται οι Σχολές Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης ή το αρκτικόλεξο «Σ.Α.Ε.Κ.», αντίστοιχα. Σχετ. παρ.2, άρθρο 3 του ν. 5082/2024 (Α'9)

² Καραλής, Θ., Μαρκίδης, Κ., Βαρβιτσιώτη, Ρ., Νάτσος, Π., Καρατράσογλου, Ι., Παπαευσταθίου, Κ., Γούλας, Χ., & Λιντζέρης, Π. (2021) *Μεθοδολογικές προσεγγίσεις ανάπτυξης επαγγελματικών περιγραμμάτων και πλαισίων εκπαιδευτικών προδιαγραφών προγραμμάτων*, Αθήνα: ΙΝΕ ΓΣΕΕ.

- Ενότητα Γ: Απαραίτητες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες για την άσκηση του επαγγέλματος / ειδικότητας.
- Ενότητα Δ: Προτεινόμενες διαδρομές για την απόκτηση των απαιτούμενων προσόντων.
- Ενότητα Ε: Ενδεικτικοί τρόποι αξιολόγησης των απαιτούμενων γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων.

Στην Ενότητα Α καταγράφονται οι γενικότερες συνθήκες άσκησης του επαγγέλματος, οι τεχνολογικές και άλλες αλλαγές που το επηρεάζουν, οι προοπτικές του επαγγέλματος στην αγορά εργασίας και των κλάδων δραστηριότητας στους οποίους ασκείται, καθώς και οι ρυθμίσεις που ισχύουν σχετικά με την άσκησή του.

Στην Ενότητα Β αποτυπώνεται το περιεχόμενο του επαγγέλματος. Αναλύεται σε Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες (ΚΕΛ₁ έως ΚΕΛ_ω), κάθε ΚΕΛ αναλύεται σε Επιμέρους Επαγγελματικές Λειτουργίες (ΕΕΛ) και κάθε ΕΕΛ σε Επαγγελματικές Εργασίες (ΕΕ). Για κάθε ΕΕΛ προσδιορίζονται τα Κριτήρια Επαγγελματικής Ανταπόκρισης (ΚΕΑ) και το Εύρος Εφαρμογής (ΕυΕ) της.

Στην Ενότητα Γ αναλύονται οι απαιτούμενες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που είναι απαραίτητες για την αποτελεσματική εκτέλεση κάθε ΕΕΛ.

Στην Ενότητα Δ καταγράφονται οι διαδρομές για την απόκτηση των απαιτούμενων προσόντων.

Στην Ενότητα Ε οι ενδεικτικοί τρόποι αξιολόγησης των απαιτούμενων γνώσεων και δεξιοτήτων.

iv) Στη βιβλιογραφία παρατίθενται βιβλία, άρθρα κ.λπ. πάνω στα οποία στηρίζεται η συγγραφή των ενότητων του επαγγελματικού περιγράμματος ενώ, παράλληλα, συνιστούν προτάσεις για περαιτέρω μελέτη και εμπάθунση στο αντικείμενο ή στο επάγγελμα.

Για την ανάπτυξη της παρούσας μελέτης συστάθηκε ομάδα εργασίας στην οποία συμμετείχαν ο Χρήστος Κακαρούγκας (συγγραφέας), ο Γιάννης Μπατσής (εμπειρογνώμονας-εκπρόσωπος αντιπροσωπευτικής εργοδοτικής οργάνωσης, εν προκειμένω της ΓΣΕΒΕΕ), η Ζαχαρία Κακλέα (εμπειρογνώμονας-εκπρόσωπος αντιπροσωπευτικής οργάνωσης εργαζομένων, εν προκειμένω της ΓΣΕΕ), η Μαρία Αποστόλα (εμπειρογνώμονας επαγγέλματος) και ο Αθανάσιος Δερμετζόπουλος (σύμβουλος επαγγελματικού περιγράμματος).

Η τελική σύνθεση του Επαγγελματικού Περιγράμματος πραγματοποιήθηκε από τον συγγραφέα, υπό τη συμβουλευτική υποστήριξη του Αθανάσιου Δερμετζόπουλου και υπό την επιστημονική εποπτεία και τον συντονισμό των επιστημονικών στελεχών του ΙΝΣΕΤΕ.

Στέλεχος Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων³

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ

Τα «Στελέχη Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων» μπορούν να οριστούν ως: «Οι επαγγελματίες που μέσω της εργασίας τους υποστηρίζουν διευθυντές τουριστικών επιχειρήσεων να καθοδηγήσουν την εφαρμογή των βασικών λειτουργιών της διοίκησης (Προγραμματισμό, Οργάνωση, Στελέχωση, Καθοδήγηση και Έλεγχο) στα επίπεδα: της διοίκησης πρώτης γραμμής, της μεσαίας και της ανώτερης διοίκησης».

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΝΑΣΧΟΛΗΣΗΣ

Σύμφωνα με το Άρθρο 1 του Νόμου 4276/2014, «Απλούστευση διαδικασιών λειτουργίας τουριστικών επιχειρήσεων και τουριστικών υποδομών, ειδικές μορφές τουρισμού και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α'155/30.7.2014), «ως τουριστικές επιχειρήσεις ορίζονται οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον τομέα του τουρισμού και είναι οι εξής:

- Τουριστικά καταλύματα.
- Εγκαταστάσεις ειδικής τουριστικής υποδομής.
- Τουριστικά γραφεία.
- Γραφεία ενοικίασεως αυτοκινήτων.
- Επιχειρήσεις εκμίσθωσης Μοτοσικλετών, Τρίτροχων και Τετράτροχων οχημάτων άνω των 50 κ.εκ..
- Τουριστικές Επιχειρήσεις Οδικών Μεταφορών (Τ.Ε.Ο.Μ.).
- Ναυλομεσιτικά Γραφεία..
- Επιβατηγά αυτοκίνητα δημόσιας χρήσεως χωρίς μετρητή (λιμουζίνες) με οδηγό.

ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΑΣΚΗΣΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ

Δεν υπάρχουν.

ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΑΠΟΚΤΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ

ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ

Οι υφιστάμενες εκπαιδευτικές διαδρομές είναι αυτές που προσδιορίζονται από νομοθετικές ρυθμίσεις, οι οποίες είναι σε ισχύ και περιγράφουν τις προϋποθέσεις για την απόκτηση επαγγελματικών αδειών και επαγγελματικών δικαιωμάτων για ένα συγκεκριμένο επάγγελμα. Για το παρόν επαγγελματικό περίγραμμα δεν απαιτείται άδεια άσκησης επαγγέλματος.

Παρακάτω προτείνονται εναλλακτικές επιλογές διαδρομών που μπορεί να ακολουθήσει κάποιος για να αποκτήσει τα απαιτούμενα προσόντα άσκησης του επαγγέλματος.

ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ

Στέλεχος διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων	
1 ^η Διαδρομή	Δίπλωμα Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) επιπέδου 5 του Εθνικού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) στην ειδικότητα: «Τεχνολογίες Επικοινωνίας και Πληροφοριών στην Ταξιδιωτική Βιομηχανία» της Υπουργικής Απόφασης ΦΒ6/33022/Κ3/23.03.2021 (ΦΕΚ 1315/τ.Β'/5.4.2021) → Συναφής επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον δύο (2) ετών → Συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση (Θεωρία) στην ΚΕΛ του επαγγέλματος.

³ Στην παρούσα μελέτη η φράση «Στέλεχος Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων» αναφέρεται και στα δύο φύλα. Το αρσενικό γραμματικό γένος χρησιμοποιείται για καθαρά πρακτικούς λόγους.

2 ^η Διαδρομή	Δίπλωμα Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) επιπέδου 5 του Εθνικού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) στην ειδικότητα: «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας» του Ν.4186/2013 (ΦΕΚ 193/Α/17-9/2013) ή ισότιμων και συναφών τίτλων του Ν.2009/1992, (ΦΕΚ 18/Α/14.2.1992) ή του Ν.4763/2020 (ΦΕΚ Α 254/21.12.2020) → Συναφής επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον δύο (2) ετών → Συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση (Θεωρία) στην ΚΕΛ του επαγγέλματος.
3 ^η Διαδρομή	Δίπλωμα Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) επιπέδου 5 του Εθνικού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) στην ειδικότητα: «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα του Τουρισμού» του Ν.4186/2013 (ΦΕΚ 193/Α/17-9/2013) ή ισότιμων και συναφών τίτλων του Ν.2009/1992, (ΦΕΚ 18/Α/14.2.1992) ή του Ν.4763/2020 (ΦΕΚ Α 254/21.12.2020) → Συναφής επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον δύο (2) ετών → Συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση (Θεωρία) στην ΚΕΛ του επαγγέλματος.
4 ^η Διαδρομή	Δίπλωμα Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) επιπέδου 5 του Εθνικού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) στην ειδικότητα: «Τεχνικός Τουριστικών Μονάδων και Επιχειρήσεων Φιλοξενίας (Υπηρεσία υποδοχής - Υπηρεσία ορόφων – Εμπορευματογνωσία)» του Ν.4186/2013 (ΦΕΚ 193/Α/17.9.2013) ή ισότιμων και συναφών τίτλων του Ν.2009/1992, (ΦΕΚ 18/Α/14.2.1992) ή του Ν.4763/2020 (ΦΕΚ Α 254/21.12.2020) → Συναφής επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον δύο (2) ετών → Συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση (Θεωρία) στην ΚΕΛ του επαγγέλματος.
5 ^η Διαδρομή	Δίπλωμα Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) επιπέδου 5 του Εθνικού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) στην ειδικότητα: «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα της Ναυτιλίας» του Ν.4186/2013 (ΦΕΚ 193/Α/17.9.2013) ή ισότιμων και συναφών τίτλων του Ν.2009/1992, (ΦΕΚ 18/Α/14.2.1992) ή του Ν.4763/2020 (ΦΕΚ Α 254/21.12.2020) → Συναφής επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον δύο (2) ετών → Συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση (Θεωρία) στην ΚΕΛ του επαγγέλματος.
6 ^η Διαδρομή	Δίπλωμα Μεταλυκειακού Έτους - Τάξης Μαθητείας Επαγγελματικού Λυκείου (ΕΠΑΛ) επιπέδου 5 του Εθνικού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) της ειδικότητας «Υπάλληλος Τουριστικών Επιχειρήσεων» → Συναφής επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον δύο (2) ετών → Συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση (Θεωρία) στην ΚΕΛ του επαγγέλματος.
7 ^η Διαδρομή	Πτυχίο Επαγγελματικού Λυκείου (ΕΠΑΛ) επιπέδου 4 του Εθνικού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) της ειδικότητας «Υπάλληλος Τουριστικών Επιχειρήσεων» → Συναφής επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον τριών (3) ετών → Συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση (Θεωρία) στην ΚΕΛ του επαγγέλματος.
8 ^η Διαδρομή	Πτυχίο Επαγγελματικής Σχολής (ΕΠΑΣ) Μαθητείας ΔΥΠΑ επιπέδου 3 του Εθνικού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) της ειδικότητας «Υπάλληλος Διοικητικών Καθηκόντων» → Συναφής επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον τεσσάρων (4) ετών → Συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση (Θεωρία) στην ΚΕΛ του επαγγέλματος.
9 ^η Διαδρομή	Πτυχίο Επαγγελματικής Σχολής (ΕΠΑΣ) Μαθητείας ΔΥΠΑ επιπέδου 3 του Εθνικού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) της ειδικότητας «Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων» → Συναφής επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον τεσσάρων (4) ετών → Συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση (Θεωρία) στην ΚΕΛ του επαγγέλματος.
10 ^η Διαδρομή	Απολυτήριο Γενικού Λυκείου επιπέδου 4 του Εθνικού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) → Συναφής επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον τεσσάρων (4) ετών → Συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση (Θεωρία) στην ΚΕΛ του επαγγέλματος.

Σημείωση: Οι ειδικότητες ΙΕΚ στον τομέα του τουρισμού μπορούν να εντοπιστούν στην ιστοσελίδα της Γ.Γ.Ε.Ε.Κ ΔΒΜ&Ν: <https://www.gsvetly.minedu.gov.gr/dimosia-institoyta-epaggelmatikis-katartisis-d-i-e-k/odigoi-katartisis-spoudon> αλλά και στην ιστοσελίδα του Δημόσιων Σχολών Τουριστικής Εκπαίδευσης του Υπουργείου Τουρισμού: <http://www.mintour.edu.gr/index.php>

Όπου στο κείμενο του επαγγελματικού περιγράμματος αναφέρεται ο όρος «Institouta Epaggelmatikis Katartisis» ή το αρκτικόλεξο «Ι.Ε.Κ.», νοούνται οι Σχολές Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης ή το αρκτικόλεξο «Σ.Α.Ε.Κ.», αντίστοιχα. Σχετ. παρ.2, άρθρο 3 του ν. 5082/2024 (Α'9)

Οι παραπάνω επαγγελματικές προϋπηρεσίες, κατά περίπτωση, υπόκεινται σε επανεκτίμηση ή εν γένει εκτίμηση του χρόνου για την απόκτηση επαγγελματικών αδειών από το αρμόδιο Υπουργείο, σε περίπτωση επικαιροποίησης του οικείου θεσμικού πλαισίου.

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΕΙΣ

- Γενική Πανελλαδική Ομοσπονδία Επιχειρήσεων Τουρισμού, ΓΕΠΟΕΤ: <http://poet.gr/%ce%b7-%ce%b3%ce%b5-%cf%80-%ce%bf-%ce%b5-%cf%84/>
- Γενική Συνομοσπονδία Εργατών Ελλάδας, ΓΣΕΕ: <https://gsee.gr/>
- Ελληνικός Σύνδεσμος Θαλασσιού Τουρισμού: <https://www.gya.gr/>
- Ένωση Μαρίνων Ελλάδας, ΕΜΑΕ: <https://greek-marinas.gr/el/>
- Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδας, ΞΕΕ: <https://www.grhotels.gr/>
- Πανελλήνια Ένωση Αξιωματικών & Κατώτερων Πληρωμάτων Επαγγελματικών & Ιδιωτικών Θαλαμηγών Σκαφών, ΠΕΑΚΠΕΙΘΣ: <https://www.hyca.gr/>
- Πανελλήνια Ομοσπονδία Εργαζομένων στον Επισιτισμό – Τουρισμό (ΠΟΕΕΤ): <https://www.poeet.gr/>
- Πανελλήνια Ομοσπονδία Ξενοδόχων, ΠΟΞ: <https://www.hhf.gr/>
- Πανελλήνια Ομοσπονδία Τουριστικών Γραφείων: <https://www.potour.gr/>
- Πανελλήνιος Σύνδεσμος Εργαζομένων στη Ναυτιλία και τον Τουρισμό, ΠΑΣΕΝΤ: <http://www.pasent.gr/>
- Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων, ΣΕΤΕ: <https://sete.gr/>
- Σύνδεσμος Ελλήνων Επαγγελματιών Οργανωτών Συνεδρίων, ΗΑΡCΟ: <https://hapco.gr>
- Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Επιβατηγού Ναυτιλίας, ΣΕΕΝ: <https://seen.org.gr/el/>
- Σύνδεσμος Τουριστικών Επιχειρήσεων Ενοικιάσεις Αυτοκινήτων Ελλάδας, ΣΤΕΕΑΣ: <https://www.steea.gr/>
- Σύνδεσμος των εν Ελλάδι Τουριστικών και Ταξιδιωτικών Γραφείων, ΗΑΤΤΑ: <http://www.hatta.gr/>
- Συνομοσπονδία Επιχειρηματιών Τουριστικών Καταλυμάτων Ελλάδας, ΣΕΤΚΕ: <https://www.setke.gr/el>

ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

- Υποστηρίζει την διοίκηση στην διαμόρφωση και τον προγραμματισμό των στόχων της τουριστικής επιχείρησης ή τμήματος αυτής.
- Υποστηρίζει την διοίκηση στην οργάνωση της τουριστικής επιχείρησης ή τμήματος αυτής.
- Υποστηρίζει την διοίκηση στην στελέχωση της τουριστικής επιχείρησης ή τμήματος αυτής.
- Υποστηρίζει την διοίκηση στην διεύθυνση του ανθρώπινου δυναμικού της τουριστικής επιχείρησης ή τμήματος αυτής.
- Υποστηρίζει την διοίκηση στον έλεγχο της τουριστικής επιχείρησης ή τμήματος αυτής.

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

- Αγγλικά/Αγγλική τουριστική ορολογία.
- Αρχές ανάλυσης δεδομένων.
- Αρχές βιώσιμης τουριστικής ανάπτυξης.
- Αρχές γενικής λογιστικής.
- Αρχές διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού.
- Αρχές διαχείρισης κρίσεων στον τουρισμό.
- Αρχές εργασιακών σχέσεων.
- Αρχές εργατικού δικαίου.
- Αρχές μεθοδολογίας επιχειρησιακής έρευνας.
- Αρχές νομοθεσία τουριστικών επιχειρήσεων.
- Αρχές παρουσίασης αποτελεσμάτων επιχειρησιακής έρευνας.
- Αρχές στρατηγικής διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων.
- Αρχές σύνταξης και κοινοποίησης αναφορών ελέγχου.
- Αρχές τουριστικού μάρκετινγκ.



- Αρχές ψηφιακού μάρκετινγκ.
- Διοίκηση ολικής ποιότητας.
- Διοίκηση τουριστικών επιχειρήσεων.
- Εισαγωγή στην τουριστική βιομηχανία.
- Εισαγωγή στις μεθόδους επιχειρησιακού ελέγχου.
- Επιχειρηματικότητα και καινοτομία στον τουρισμό.
- Επιχειρησιακές επικοινωνίες.
- Κανόνες προστασίας προσωπικών δεδομένων.
- Λογισμικό παραγωγικότητας γραφείου π.χ. κειμενογράφο, παρουσιάσεων, υπολογιστικών φύλλων κ.λπ. και διαδίκτυο.
- Οργάνωση και λειτουργία τουριστικών επιχειρήσεων
- Στοιχεία εμπορικού δικαίου.
- Τουριστική γεωγραφία.

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

- Ανάπτυξη εγγράφων και αναφορών.
- Βασική ανάλυση δεδομένων.
- Βασική αξιολόγηση των αναγραφόμενων σε βιογραφικό υποψηφίων για μια θέση εργασίας γνώσεων, ικανοτήτων και δεξιοτήτων.
- Βασική διαχείριση προγραμμάτων πιστοποίησης ποιότητας π.χ. ISO 22000, ISO 14000, ISO 9000 κ.λπ.
- Διαμόρφωση αγγελιών προσέλκυσης υποψήφιων για πρόσληψη.
- Διαχείριση αρχείου εγγράφων.
- Διαχείριση δραστηριοτήτων προώθησης και ανάδειξης τουριστικών επιχειρήσεων.
- Διαχείριση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και επιχειρησιακών επικοινωνιών.
- Εφαρμογή κανόνων προστασίας προσωπικών δεδομένων.
- Καταγραφή προγραμματισμού επιχειρησιακών στόχων (Gantt charts).
- Οργάνωση επιχειρησιακών συναντήσεων (meetings).
- Πραγματοποίηση βασικής επιχειρησιακής έρευνας.
- Συμπλήρωση φορμών και τυποποιημένων εγγράφων.
- Χρήση εξαρτημάτων και περιφερειακών ηλεκτρονικών υπολογιστών.
- Χρήση προγραμμάτων παραγωγικότητας γραφείου π.χ. κειμενογράφο, παρουσιάσεων, υπολογιστικών φύλλων κ.λπ.

ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

--

ΕΝΟΤΗΤΑ Α
ΤΙΤΛΟΣ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ



A.1 Προτεινόμενος γενικός τίτλος του επαγγέλματος

«Στέλεχος Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων» (Management Executive of Tourism Businesses) είναι ο τίτλος που έχει επικρατήσει στην ελληνική επικράτεια για τον επαγγελματία που βασική του αρμοδιότητα είναι να υποστηρίζει τις λειτουργίες της διοίκησης των τουριστικών επιχειρήσεων (Γενική Γραμματεία Δια Βίου Μάθησης και Νέας Γενιάς, 2017 και. Καραγιάννης et al. χ.χ.).

A.2 Ορισμός του επαγγέλματος

Ένα «Στέλεχος διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων» μπορεί να εργαστεί σε οποιοδήποτε τύπο τουριστικής επιχείρησης. Σύμφωνα με το Άρθρο 1 του Νόμου 4276/2014, «Απλούστευση διαδικασιών λειτουργίας τουριστικών επιχειρήσεων και τουριστικών υποδομών, ειδικές μορφές τουρισμού και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α'155/30.7.2014), «ως τουριστικές επιχειρήσεις ορίζονται οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον τομέα του τουρισμού και είναι οι εξής: α. Τουριστικά καταλύματα, β. Εγκαταστάσεις ειδικής τουριστικής υποδομής, γ. Τουριστικά γραφεία, δ. Γραφεία ενοικίασεως αυτοκινήτων, ε. Επιχειρήσεις εκμίσθωσης Μοτοσικλετών, Τρίτροχων και Τετράτροχων οχημάτων άνω των 50 κ.εκ., στ. Τουριστικές Επιχειρήσεις Οδικών Μεταφορών (Τ.Ε.Ο.Μ.), ζ. Ναυλομεσιτικά Γραφεία., η. Επιβατηγά αυτοκίνητα δημοσίας χρήσεως χωρίς μετρητή (λιμουζίνες) με οδηγό».

Σύμφωνα με τον Benowitz, (2001), η διοίκηση οποιασδήποτε επιχείρησης συμπεριλαμβανομένων και των τουριστικών, περιλαμβάνει πέντε βασικές ξεχωριστές λειτουργίες: του Προγραμματισμού (Planning), της Οργάνωσης (Organizing), της Στελέχωσης (Staffing), της Καθοδήγησης (Leading) και του Ελέγχου.(Controlling) Τα «Στελέχη διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων» μέσω της εργασίας τους καλούνται να υποστηρίξουν την «Διοίκηση» (Management) μιας τουριστικής επιχείρησης στην λειτουργία:

- Του «Προγραμματισμού» (Planning), σε τρεις βασικούς τομείς: στον ορισμό στόχων (τελικών και ενδιάμεσων και βραχυπρόθεσμων, μεσοπρόθεσμων και μακροπρόθεσμων), στον καθορισμό συγκεκριμένων ενεργειών προκειμένου αυτοί οι στόχοι να επιτευχθούν και στην αποτύπωση χρονοδιαγράμματος επίτευξης των στόχων.
- Της «Οργάνωσης» (Organizing), στην ανάθεση εργασιών και αρμοδιοτήτων (ρόλων) στους εργαζόμενους και στην κατανομή των διαθεσίμων πόρων σε διαφορετικούς τομείς της τουριστικής επιχείρησης.
- Της «Στελέχωσης» (Staffing), στους τομείς της προσέλκυσης, πρόσληψης και ανέλιξης ανθρώπινου δυναμικού.
- Της «Καθοδήγησης» της «Διεύθυνσης του Ανθρώπινου Δυναμικού» (Leading), σε τομείς όπως η παρακίνηση, η επικοινωνία, η συμβουλευτική και η ενθάρρυνση.
- Του «Ελέγχου» (Controlling), δηλαδή την αξιολόγηση της απόδοσης της τουριστικής επιχείρησης για την οποία εργάζεται σε διάφορους τομείς και των εργαζομένων αυτής με σκοπό τον εντοπισμό αποκλίσεων από τους προγραμματισμένους στόχους και την ανάδειξη εργασιών που θα μειώσουν ή και θα εξαλείψουν αυτές τις αποκλίσεις.

Σε συνέχεια των παραπάνω οι λειτουργίες της «Διοίκησης» (Management) μιας τουριστικής επιχείρησης ανεξάρτητα σε ποιο τύπο ανήκει (Τουριστικά καταλύματα, Εγκαταστάσεις ειδικής τουριστικής υποδομής, Τουριστικά γραφεία κ.λπ.), εφαρμόζονται σε τρία διαφορετικά επίπεδα (Robbins et al., 2015): Διοίκηση Πρώτης Γραμμής (First Line Management), Μεσαία Διοίκηση (Middle Management) και Ανώτερη Διοίκηση (Top Management). Η εφαρμογή των λειτουργιών της διοίκησης και στα τρία αυτά επίπεδα καθοδηγείται από «Διευθυντές» (Managers), όπου η εργασία τους υποστηρίζεται από τα «Στελέχη διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων». Αναλυτικότερα οι διευθυντές που εργάζονται στην «Διοίκηση Πρώτης Γραμμής» διαχειρίζονται το έργο εργαζομένων που εμπλέκονται άμεσα με την παραγωγή και την διάθεση προϊόντων ή υπηρεσιών και συχνά ονομάζονται «Επόπτες» ή «Προϊστάμενοι» (Supervisors). Οι διευθυντές που ανήκουν στην «Μεσαία Διοίκηση» ηγούνται των διευθυντών της πρώτης γραμμής και έχουν την ευθύνη ενός τμήματος ή ενός τομέα (ανάλογα με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της επιχείρησης) και για τον λόγο αυτό ονομάζονται «Διευθυντές Τμήματος» (Department Managers) ή «Διευθυντές Τομέα» (Division

Managers). Οι διευθυντές της «Ανώτερης Διοίκησης» μιας τουριστικής επιχείρησης είναι υπεύθυνοι για τη λήψη αποφάσεων σε ολόκληρη την επιχείρηση, ηγούνται του συνόλου των άλλων επιπέδων της διοίκησης και μπορεί ανάλογα με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της επιχείρησης να διαθέτουν τίτλους όπως: Γενικός Διευθυντής (General Manager), Διευθύνων Σύμβουλος (Chief Executive Officer) κ.α.

Βάσει της παραπάνω ανάλυσης το «Στέλεχος διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων» μπορεί να οριστεί ως:

«Ο επαγγελματίας που μέσω της εργασίας του υποστηρίζει διευθυντές τουριστικών επιχειρήσεων να καθοδηγήσουν την εφαρμογή των βασικών λειτουργιών της διοίκησης (Προγραμματισμό, Οργάνωση, Στελέχωση, Καθοδήγηση και Έλεγχο) στα επίπεδα: της διοίκησης πρώτης γραμμής, της μεσαίας και της ανώτερης διοίκησης».

A.3 Αντιστοίχιση με το ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Επαγγελματών και Κλάδων Οικονομίας.

Σε συνέχεια της παραπάνω ανάλυσης, πλησιέστεροι κωδικοί για την αντιστοίχιση του επαγγέλματος του «Στελέχους Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων» με το ισχύον σύστημα ταξινόμησης επαγγελματών International Standard Classification of Occupations (ISCO-08) είναι οι παρακάτω (Ελληνική Στατιστική Αρχή, χ.χ.α):

- 4 Υπάλληλοι γραφείου.
- 41 Υπάλληλοι γενικών καθηκόντων και χειριστές μηχανών με πληκτρολόγιο.
- 4110 Υπάλληλοι γενικών καθηκόντων.
- 4120 Γραμματείς (γενικών καθηκόντων).
- 413 Χειριστές μηχανών με πληκτρολόγιο.
- 4131 Δακτυλογράφοι και χειριστές μηχανών επεξεργασίας κειμένου.
- 4132 Χειριστές μηχανών εισαγωγής δεδομένων.
- 43 Υπάλληλοι καταγραφής αριθμητικών δεδομένων και υλικών.
- 431 Υπάλληλοι καταγραφής αριθμητικών δεδομένων.
- 4311 Υπάλληλοι λογιστηρίου και τήρησης λογιστικών βιβλίων.
- 4312 Υπάλληλοι στατιστικών, οικονομικών και ασφαλιστικών υπηρεσιών.
- 4313 Υπάλληλοι μισθοδοσίας.
- 432 Υπάλληλοι καταγραφής υλικών και υπηρεσιών μεταφορών.
- 4322 Υπάλληλοι προγραμματισμού υλικών και παραγωγής.
- 4323 Υπάλληλοι υπηρεσιών μεταφορών.

Ο Νόμος 4276/2014 (ΦΕΚ Α'155/30.7.2014), ορίζει ότι στον τομέα του τουρισμού δραστηριοποιούνται οι εξής τύποι επιχειρήσεων: α. Τουριστικά καταλύματα, β. Εγκαταστάσεις ειδικής τουριστικής υποδομής, γ. Τουριστικά γραφεία, δ. Γραφεία ενοικιάσεως αυτοκινήτων, ε. Επιχειρήσεις εκμίσθωσης Μοτοσικλετών, Τρίτροχων και Τετράτροχων οχημάτων άνω των 50 κ.εκ., στ. Τουριστικές Επιχειρήσεις Οδικών Μεταφορών (Τ.Ε.Ο.Μ.), ζ. Ναυλομεσιτικά Γραφεία., η. Επιβατηγά αυτοκίνητα δημοσίας χρήσεως χωρίς μετρητή (λιμουζίνες) με οδηγό». Βάσει αυτού οι πλησιέστεροι κωδικοί για την αντιστοίχιση του επαγγέλματος με το ισχύον σύστημα Στατιστικής Ταξινόμησης Οικονομικών Δραστηριοτήτων (ΣΤΑΚΟΔ 08) ανά τύπο επιχειρήσεων είναι οι παρακάτω (Ελληνική Στατιστική Αρχή, χ.χ.β):

Τουριστικά καταλύματα

- 55 Καταλύματα.
- 55.10 Ξενοδοχεία και παρόμοια καταλύματα.
- 55.20 Καταλύματα διακοπών και άλλα καταλύματα σύντομης διαμονής.
- 55.30 Χώροι κατασκήνωσης, εγκαταστάσεις για οχήματα αναψυχής και ρυμουλκούμενα οχήματα.

55.90 Άλλα καταλύματα.

Εγκαταστάσεις ειδικής τουριστικής υποδομής (Συνεδριακά κέντρα, Γήπεδα γκολφ, Τουριστικοί λιμένες, Χιονοδρομικά κέντρα, Θεματικά πάρκα, Εγκαταστάσεις Ιαματικού Τουρισμού, Κέντρα Προπονητικού Αθλητικού Τουρισμού, Ορειβατικά καταφύγια και Αυτοκινητοδρόμια) και Ναυλομεσιτικά Γραφεία

52 Αποθήκευση και υποστηρικτικές προς τη μεταφορά δραστηριότητες.

52.2 Υποστηρικτικές προς τη μεταφορά δραστηριότητες.

52.22 Δραστηριότητες συναφείς με τις πλωτές μεταφορές (ΚΑΔ: 52.22.11, Υπηρεσίες λειτουργίας λιμανιών και υδάτινων οδών - εκτός από τη διακίνηση φορτίων - σε θαλάσσια ή παράκτια ύδατα, Taxheaven, χ.χ.α).

52.29 Άλλες υποστηρικτικές προς τη μεταφορά δραστηριότητες (ΚΑΔ: 52.29.11, Υπηρεσίες ναυλομεσιτών, Taxheaven, χ.χ.β).

82 Διοικητικές δραστηριότητες γραφείου, γραμματειακή υποστήριξη και άλλες δραστηριότητες παροχής υποστήριξης προς τις επιχειρήσεις.

82.30 Οργάνωση συνεδρίων και εμπορικών εκθέσεων.

86 Δραστηριότητες ανθρώπινης υγείας.

86.90 Άλλες δραστηριότητες ανθρώπινης υγείας.

93 Αθλητικές δραστηριότητες και δραστηριότητες διασκέδασης και ψυχαγωγίας.

93.1 Αθλητικές δραστηριότητες.

93.11 Εκμετάλλευση αθλητικών εγκαταστάσεων.

93.12 Δραστηριότητες αθλητικών ομίλων.

93.13 Εγκαταστάσεις γυμναστικής.

93.19 Άλλες αθλητικές δραστηριότητες.

93.2 Δραστηριότητες διασκέδασης και ψυχαγωγίας.

93.21 Δραστηριότητες πάρκων αναψυχής και άλλων θεματικών πάρκων.

93.29 Άλλες δραστηριότητες διασκέδασης και ψυχαγωγίας.

Γραφεία ενοικίασεως αυτοκινήτων και Επιχειρήσεις εκμίσθωσης Μοτοσικλετών, Τρίτροχων και Τετράτροχων οχημάτων άνω των 50 κ.εκ

77 Δραστηριότητες ενοικίασης και εκμίσθωσης.

77.1 Ενοικίαση και εκμίσθωση μηχανοκίνητων οχημάτων.

77.11 Ενοικίαση και εκμίσθωση αυτοκινήτων και ελαφρών μηχανοκίνητων οχημάτων.

Τουριστικά γραφεία

79 Δραστηριότητες ταξιδιωτικών πρακτορείων, γραφείων οργανωμένων ταξιδιών και υπηρεσιών κρατήσεων και συναφείς δραστηριότητες.

79.1 Δραστηριότητες ταξιδιωτικών πρακτορείων και γραφείων οργανωμένων ταξιδιών.

79.11 Δραστηριότητες ταξιδιωτικών πρακτορείων.

79.12 Δραστηριότητες γραφείων οργανωμένων ταξιδιών.

79.90 Άλλες δραστηριότητες υπηρεσιών κρατήσεων και συναφείς δραστηριότητες.

Επιβατηγά αυτοκίνητα δημοσίας χρήσεως χωρίς μετρητή (λιμουζίνες) με οδηγό και Τουριστικές Επιχειρήσεις Οδικών Μεταφορών (Τ.Ε.Ο.Μ)

49 Χερσαίες μεταφορές και μεταφορές μέσω αγωγών .

49.32 Εκμετάλλευση ταξί (ΚΑΔ: 49.32.12, Υπηρεσίες ενοικίασης επιβατηγών αυτοκινήτων με οδηγό, Taxheaven, χ.χ.γ).

49.3 Άλλες χερσαίες μεταφορές επιβατών

49.39 Άλλες χερσαίες μεταφορές επιβατών π.δ.κ.α. (ΚΑΔ: 49.39.32, Υπηρεσίες οδικής μεταφοράς επιβατών για περιήγηση σε αξιοθέατα, Taxheaven, χ.χ.δ).

A.4 Ιστορική εξέλιξη του επαγγέλματος

Η ιστορική εξέλιξη του επαγγέλματος του «Στελέχους Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων» συνδέεται άμεσα με την ιστορική εξέλιξη αφενός του τουριστικού κλάδου και αφετέρου των διαφορετικών «Σχολών Διοικητικής Σκέψης» (Schools of Management Thought). Αναλυτικότερα κατά την αρχαιότητα η πραγματοποίηση ταξιδιών για λόγους τουρισμού ήταν ιδιαίτερα δύσκολη και δαπανηρή, όμως εξελίξεις σε πολιτικό, κοινωνικό, τεχνολογικό και οικονομικό επίπεδο διευκόλυναν την πραγματοποίησή τους (von Lürke-Schwarz, 2013). Για παράδειγμα η ένταξη της μηχανής του ατμού στις αρχές του 18^{ου} αιώνα στην παραγωγική διαδικασία αγαθών οδήγησε στην βιομηχανική επανάσταση η οποία επηρέασε έντονα τον τομέα του τουρισμού αφού συνέβαλε στην βελτίωση: των μέσων μεταφοράς, του εισοδήματος των ανθρώπων κ.λπ., αλλά και στον τρόπο που οι επιχειρήσεις συμπεριλαμβανομένων και των τουριστικών διοικούνται (Hudson, 2014). Συγκεκριμένα στον τομέα της διοίκησης των επιχειρήσεων η βιομηχανική επανάσταση συνέβαλε σημαντικά στην ανάπτυξη ορισμένων από τις σημαντικότερες «Σχολές Διοικητικής Σκέψης». Οι Wren & Bedeian (2020), υποστηρίζουν ότι οι «Σχολές Διοικητικής Σκέψης» αποτελούν διαφορετικά θεωρητικά πλαίσια μελέτης και ερμηνείας του τρόπου που διοικούνται οι άνθρωποι και οι οργανισμοί/επιχειρήσεις. Σε συμφωνία με αυτό οι Σταυρινούδης & Κακαρούγκας (2022) προτείνουν ότι οι «Σχολές της Διοικητικής Σκέψης» εξελίσσονται μέσα στον χρόνο βάσει των ιδιαίτερων: κοινωνικών, πολιτικών, οικονομικών και τεχνολογικών χαρακτηριστικών κάθε εποχής. Ενώ κάθε μία από τις σχολές της διοικητικής σκέψης βασίζεται σε διαφορετικές υποθέσεις για τους ανθρώπους και τους οργανισμούς για τους οποίους αυτοί εργάζονται. Οι Khorasani & Almasifard (2017) υποστηρίζουν ότι κατά το παρελθόν αναπτυχθήκαν τέσσερις διαφορετικές βασικές «Σχολές Διοικητικής Σκέψης» οι οποίες επηρέασαν τον τρόπο που το σύνολο των επιχειρήσεων συμπεριλαμβανομένων και των τουριστικών διοικούνται (Σταυρινούδης & Κακαρούγκας, 2022).

Η ανάλυση των σχολών διοικητικής σκέψης θα ξεκινήσει μ' αυτή της «Επιστημονικής Διοίκησης» (Scientific management) η οποία σε μεγάλο βαθμό στηρίζεται στο έργο του Frederick Winslow Taylor που έζησε από τις 20 Μαρτίου του 1856, έως τις 21 Μαρτίου του 1915. Η «Επιστημονική Διοίκηση» ως σχολή διοικητικής σκέψης υποστήριξε ότι οι επιχειρήσεις πρέπει να διοικούνται βάσει επιστημονικών αρχών. Συνοπτικά ο Taylor (1911) υποστήριξε ότι καθήκον των διοικήσεων των επιχειρήσεων είναι α) να μελετήσουν σε βάθος τις εργασίες που εκτελούνται από τους εργαζόμενους με σκοπό αφενός την εύρεση και αφετέρου την βελτίωση του ενός καλύτερου τρόπου εκτέλεσης αυτών, β) την κωδικοποίηση των διαφορετικών εργασιών σε τυποποιημένες διαδικασίες, γ) την κατανομή των εργαζομένων σε εργασίες βάσει των ιδιαίτερων τους δεξιοτήτων, δ) τον ορισμό αποδεκτών και μη αποδεκτών επιπέδων απόδοσης των εργαζομένων και ε) την θέσπιση ενός συστήματος αμοιβών που θα επιβραβεύει την απόδοση των εργαζομένων πάνω από το εκάστοτε αποδεκτό επίπεδο απόδοσης.

Επόμενη βασική σχολή διοικητικής σκέψης είναι της «Διοικητικής και Γραφειοκρατικής Θεωρίας της Διοίκησης» (Administrative and Bureaucratic Management Theory) με κεντρικούς εκπροσώπους τον Henri Fayol (29 Ιουλίου 1841 – 19 Νοεμβρίου 1925) και τον Max Weber (21 Απριλίου 1864 - 14 Ιουνίου 1920). Αναλυτικότερα οι Fayol (1930) και Weber (1968), ως βασικοί εκπρόσωποι της σχολής διοικητικής σκέψης υποστηρίζαν ότι μια επιχείρηση για να διοικηθεί αποτελεσματικά πρέπει να αντιμετωπιστεί ως ένα ενιαίο σύνολο το οποίο στηρίζεται πάνω σε μια ανεπτυγμένη, ισχυρή και καλά δομημένη γραφειοκρατική οργάνωση, η οποία διαθέτει μεταξύ άλλων τα παρακάτω βασικά χαρακτηριστικά: καταμερισμό της εργασίας, συγκέντρωση της εξουσίας, ενότητα της διοίκησης, πειθαρχία, ομαδικό πνεύμα, διασύνδεση των ατομικών συμφερόντων με τους οργανωτικούς στόχους και σταθερό σύστημα αμοιβής (Khorasani & Almasifard, 2017).

Μια ακόμα βασική σχολή διοικητικής σκέψης είναι η «Συμπεριφορική Θεωρία Διοίκησης» (Behavioral Management Theory), η οποία στηρίζεται στις κοινωνικές επιστήμες και επικεντρώνεται στην μελέτη της συμπεριφοράς των εργαζομένων μέσα στις επιχειρήσεις και την επίδραση που αυτή έχει στην απόδοση τους (Σταυρινούδης & Κακαρούγκας, 2022). Σύμφωνα με τους Metcalf & Urwick (2004) βασική εκπρόσωπος της εν λόγω σχολής διοικητικής σκέψης υπήρξε η Mary Parker Follett (3 Σεπτεμβρίου 1868 – 18 Δεκεμβρίου 1933), η οποία υποστήριξε την αρμονική

συνεργασία μεταξύ των εργαζομένων και της διοίκησης και την επίλυση των οποιοδήποτε διαφορών τους μέσα από την επικοινωνία και την διαπραγμάτευση. Σημαντικοί υποστηρικτές της εν λόγω σχολής διοικητικής σκέψης υπήρξαν ο Elton Mayo (1933), ο Maslow (1943) και McGregor (1966).

Η «Θεωρία της Διοικητικής Επιστήμης» (Management Science Theory) υπήρξε η επομένη σημαντική σχολή διοικητικής σκέψης η οποία εξελίχθηκε κατά κύριο λόγο μετά τον δεύτερο παγκόσμιο πόλεμο και στηρίχθηκε στα μαθηματικά, στην στατιστική και τις ποσοτικές μεθόδους ανάλυσης δεδομένων (Khorasani & Almasifard, 2017). Αυτό είχε σαν αποτέλεσμα η «Θεωρία της Διοικητικής Επιστήμης» να στηρίζεται στο έντονα στην επιχειρησιακή έρευνα, τον ποιοτικό έλεγχο, την διαχείριση των αποθεμάτων και την τεχνολογία πληροφοριών και επικοινωνιών. Σημαντικός εκπρόσωπος της εν λόγω σχολής διοικητικής σκέψης υπήρξε ο William Edwards Deming (14 Οκτωβρίου 1900 – 20 Δεκεμβρίου 1993), ο οποίος μέσα από το έργο του (Deming, 1982) έθεσε τις βάσεις για την Διοίκηση Ποιότητας (Quality Management).

Συνοψίζοντας οι επιχειρήσεις συμπεριλαμβανομένων και των τουριστικών στην προσπάθειά τους να ανταποκριθούν στις προκλήσεις που το ανταγωνιστικό επιχειρησιακό τουριστικό περιβάλλον δημιουργεί, εφαρμόζουν τις αρχές των διαφορετικών «Σχολών Διοικητικής Σκέψης» προσαρμοσμένες στις ιδιαίτερες κοινωνικές, πολιτικές, οικονομικές και τεχνολογικές συνθήκες κάθε εποχής. Αυτό διαχρονικά επηρεάζει σε σημαντικά το επάγγελμα του «Στελέχους Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων» αφού σε μεγάλο βαθμό ο τρόπος εφαρμογής της εργασίας του εξαρτάται από την «Σχολή Διοικητικής Σκέψης» που η διοίκηση της τουριστικής επιχείρησης έχει επιλέξει (εκούσια ή ακούσια) να ακολουθήσει. Βέβαια είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι σήμερα η συντριπτική πλειοψηφία των τουριστικών επιχειρήσεων εφαρμόζουν ένα μείγμα των αρχών των «Σχολών Διοικητικής Σκέψης» και δεν επικεντρώνονται μόνο σε μια.

A.5 Οικονομία και επιχειρηματικό περιβάλλον

Έχοντας ως βάση τους πλησιέστερους κωδικούς για την αντιστοίχιση του επαγγέλματος με το ισχύον σύστημα Στατιστικής Ταξινόμησης Οικονομικών Δραστηριοτήτων (ΣΤΑΚΟΔ 08) έτσι όπως αποτυπώθηκαν στην υποενοότητα «Α.3, Αντιστοίχιση με το ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Επαγγελμάτων και Κλάδων Οικονομίας» στην υποενοότητα αυτή θα πραγματοποιηθεί μια σκιαγράφιση του οικονομικού και επιχειρηματικού περιβάλλοντος μέσα στο οποίο οι επαγγελματίες που εργάζονται ως «Στελέχη Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων», καλούνται να προσφέρουν την εργασία τους. Η σκιαγράφιση του οικονομικού και επιχειρηματικού περιβάλλοντος θα στηριχθεί σε δεδομένα που συλλέχθηκαν από την επίσημη σελίδα της Ευρωπαϊκής Στατιστικής Υπηρεσίας (Eurostat, χ.χ.α).

Πρώτα θα παρουσιαστεί ο κλάδος των τουριστικών καταλυμάτων όπου σύμφωνα με το Άρθρο 1 του Νομού 4276 (ΦΕΚ Α'155/30.7.2014), τα τουριστικά καταλύματα «είναι οι τουριστικές επιχειρήσεις που υποδέχονται τουρίστες και παρέχουν σε αυτούς διαμονή και άλλες συναφείς προς τη διαμονή υπηρεσίες, όπως εστίαση, ψυχαγωγία, αναψυχή, άθληση» και διακρίνονται σε «Κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα» και «Μη κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα». Στα «Κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα» που διακρίνονται σε κατηγορίες αστέρων εντάσσονται: τα Ξενοδοχεία, οι Οργανωμένες τουριστικές κατασκηνώσεις (camping), οι Ξενώνες φιλοξενίας νέων, τα Σύνθετα τουριστικά καταλύματα, τα Ξενοδοχεία συνιδιοκτησίας (condo hotels) και τα Μικτά τουριστικά καταλύματα μικρής κλίμακας. Στα «Μη κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα» που διακρίνονται σε κατηγορίες κλειδιών εντάσσονται: τα Αυτοεξυπηρετούμενα καταλύματα – τουριστικές επιπλωμένες επαύλεις (βίλες), τα Αυτοεξυπηρετούμενα καταλύματα – τουριστικές επιπλωμένες κατοικίες και τα Ενοικιαζόμενα επιπλωμένα δωμάτια - διαμερίσματα και τα Τουριστικά καταλύματα σε κτίρια αρχιτεκτονικής κληρονομιάς. Σε συνέχεια αυτού μέσα από την μελέτη του «Πίνακα 1» μπορεί να εξαχθεί το συμπέρασμα ότι ο οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον κλάδο των Καταλυμάτων σε Ευρωπαϊκό αλλά και σε Εθνικό Επίπεδο είναι ιδιαίτερα δυναμικές αφού τα έτη 2015 έως και 2019 παρουσίασαν δυναμική ανάπτυξη τόσο σε επίπεδο ενεργών επιχειρήσεων, όσο και σε επίπεδο αύξησης του κύκλου εργασιών τους και της αξίας της παραγωγής τους. Το 2020 οι εν λόγω επιχειρήσεις παρουσίασαν μια έντονη συρρίκνωση της αξίας του κύκλου των εργασιών τους και της αξίας της παραγωγής τους η οποία οφείλεται στην πανδημία Covid- 19 (ΙΤΕΠ, 2021). Επιπλέον μπορεί να εξαχθεί το συμπέρασμα ότι ο κλάδος των καταλυμάτων βάσει του αριθμού των υπαλλήλων κατακλύζεται από μικρές και πολύ μικρές επιχειρήσεις, ενώ οι μεσαίες και οι μεγάλες επιχειρήσεις αποτελούν την μειοψηφία.

Πίνακας 1: Συνοπτική παρουσίαση της οικονομικής και επιχειρηματικής δραστηριότητας των επιχειρήσεων του κλάδου των καταλυμάτων

55 Καταλύματα		2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ενεργές επιχειρήσεις με 0 υπαλλήλους		10.947	10.525	15.264	12.884	13.912	15.910
Ενεργές επιχειρήσεις με 1 έως και 4 υπαλλήλους		14.875	15.063	10.807	13.575	13.287	13.285
Ενεργές επιχειρήσεις με 5 έως και 9 υπαλλήλους		1.264	1.530	1.521	2.061	2.300	1.862
Ενεργές επιχειρήσεις με 10 ή και περισσότερους υπαλλήλους		1.549	1.782	2.049	2.402	2.741	1.823
Σύνολο Επιχειρήσεων		28.635	28.900	29.641	30.922	32.240	32.880
Κύκλος εργασιών - εκατομμύρια ευρώ	Ευρωπαϊκή Ένωση - 27 χώρες	146.341,1	155.596,5	166.990,3	181.807,6	189.093,1	97.034,6
	Ελλάδα	5.255,7	5.166,8	6.103,3	6.774,9	7.217,1	2.365,6
Αξία παραγωγής - εκατομμύρια ευρώ	Ευρωπαϊκή Ένωση - 27 χώρες	146.833	155.327	167.802	181.560	187.845,9	100.171,0
	Ελλάδα	5.336,7	5.307,7	6.225,3	6.808,4	7.172,1	2.574,2

Πηγή: Σύνθεση από Eurostat (χ.χ.α). Business demography by size class (from 2004 onwards, NACE Rev. 2) και Eurostat (χ.χ.β). Annual detailed enterprise statistics for services (NACE Rev. 2 H-N and S95)

Στην συνέχεια θα παρουσιαστεί συνοπτικά η οικονομική και επιχειρηματική δραστηριότητα των τουριστικών επιχειρήσεων τύπου: Εγκαταστάσεις ειδικής τουριστικής υποδομής και Ναυλομεσιτικά Γραφεία. Σύμφωνα με την 3^η παράγραφο του Άρθρου 1 του Νόμου 4276 (ΦΕΚ Α'155/30.7.2014) έτσι όπως τροποποιήθηκε και ισχύει στις «Εγκαταστάσεις ειδικής τουριστικής υποδομής» εντάσσονται: «τα Συνεδριακά κέντρα, τα Γήπεδα γκολφ, οι Τουριστικοί λιμένες, τα Χιονοδρομικά κέντρα, τα Θεματικά πάρκα, οι Εγκαταστάσεις ιαματικού τουρισμού (μονάδες ιαματικής θεραπείας, κέντρα ιαματικού τουρισμού θερμαλισμού, κέντρα θαλασσοθεραπείας, κέντρα αναζωογόνησης (spa), τα Κέντρα Προπονητικού Αθλητικού Τουρισμού, τα Ορειβατικά καταφύγια και Αυτοκινητοδρόμια. Με απόφαση του Υπουργού Τουρισμού δύναται να προσδιορίζονται και άλλα είδη τουριστικών επιχειρήσεων ή εγκαταστάσεων ως εγκαταστάσεις ειδικής τουριστικής υποδομής». Τα Ναυλομεσιτικά Γραφεία Σύμφωνα με την 8^η παράγραφο του Άρθρου 1 του Νόμου 4276 (ΦΕΚ Α'155/30.7.2014) είναι «τουριστικές επιχειρήσεις οι οποίες αναλαμβάνουν την εκναύλωση επαγγελματικών πλοίων αναψυχής». Οι συγκεκριμένοι τύποι τουριστικών επιχειρήσεων (Εγκαταστάσεις ειδικής τουριστικής υποδομής και Ναυλομεσιτικά Γραφεία) θα παρουσιαστούν ομαδοποιημένα μέσα από διαδοχικούς πίνακες επειδή βάσει του Νόμου 4276/2014 (ΦΕΚ Α'155/30.7.2014), οι επιχειρήσεις τύπου Εγκαταστάσεις ειδικής τουριστικής υποδομής συνδέονται με μια σειρά από επιμέρους οικονομικούς κλάδους στους οποίους συμπεριλαμβάνεται και ο τύπος επιχειρήσεων Ναυλομεσιτικά Γραφεία: Κωδικός Αριθμός Δραστηριότητας (ΚΑΔ): 52.29.11, Υπηρεσίες ναυλομεσιτών (Taxheaven, χ.χ.β). Σε αυτό το σημείο είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι οι επιμέρους κλάδοι της οικονομίας: 86, Δραστηριότητες ανθρώπινης υγείας και 93, Αθλητικές δραστηριότητες και δραστηριότητες διασκέδασης και ψυχαγωγίας, δεν θα συμπεριληφθούν στην ανάλυση που θα ακολουθήσει επειδή στην επίσημη σελίδα της Ευρωπαϊκής Στατιστικής Υπηρεσίας (Eurostat, χ.χ.α), αλλά και στην αντίστοιχη σελίδα της Ελληνικής Στατιστικής Αρχής (<https://www.statistics.gr/>) δεν εντοπίστηκαν στατιστικά στοιχεία σχετικά με αυτούς.

Πίνακας 2: Συνοπτική παρουσίαση της οικονομικής και επιχειρηματικής δραστηριότητας των επιχειρήσεων των κλάδων τουριστικοί λιμένες και ναυλομεσιτικά γραφεία

52, Αποθήκευση και υποστηρικτικές προς τη μεταφορά δραστηριότητες	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ενεργές επιχειρήσεις με 0 υπαλλήλους*	1.625	1.602	2.102	1.933	2.090	2.372
Ενεργές επιχειρήσεις με 1 έως και 4 υπαλλήλους*	3.040	3.201	2.885	3.511	3.595	3.570
Ενεργές επιχειρήσεις με 5 έως και 9 υπαλλήλους*	466	434	436	547	574	572
Ενεργές επιχειρήσεις με 10 ή και περισσότερους υπαλλήλους*	622	565	587	674	734	734
Σύνολο Επιχειρήσεων	5.753	5.802	6.010	6.665	6.993	7.248
52.22, Δραστηριότητες συναφείς με τις πλωτές μεταφορές						

Κύκλος εργασιών - εκατομμύρια ευρώ**	Ευρωπαϊκή Ένωση - 27 χώρες	--	19.000,0	19.560,1	20.145,0	20.000,0	19.900,0
	Ελλάδα	857,1	944,2	914,6	845,8	846,1	797,4
Αξία παραγωγής - εκατομμύρια ευρώ**	Ευρωπαϊκή Ένωση - 27 χώρες	--	--	17.736	17.912	19.000,0	17.700,0
	Ελλάδα	870,8	961,0	928,1	862,6	854,7	804,6
52.29, Άλλες υποστηρικτικές προς τη μεταφορά δραστηριότητες							
Κύκλος εργασιών - εκατομμύρια ευρώ***	Ευρωπαϊκή Ένωση - 27 χώρες	244.808,5	249.420,4	265.636,5	267.272,5	266.340,3	263.053,2
	Ελλάδα	1.521,8	1.525,1	1.714,7	1.874,6	2.008,0	2.005,1
Αξία παραγωγής - εκατομμύρια ευρώ***	Ευρωπαϊκή Ένωση - 27 χώρες	180.996	179.571	191.408	195.313	198.466,6	186.675,0
	Ελλάδα	1.262,1	1.234,7	1.365,0	1.673,7	1.783,4	1.812,8

Πηγή: Σύνοψη από Eurostat (χ.χ.α). Business demography by size class (from 2004 onwards, NACE Rev. 2) και Eurostat (χ.χ.β). Annual detailed enterprise statistics for services (NACE Rev. 2 H-N and S95)

Η μελέτη του «Πίνακα 3» καταδεικνύει ότι οι τουριστικές επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στο κλάδο της οργάνωσης συνεδρίων και εμπορικών εκθέσεων βρίσκονται σε ανάπτυξη, αφού για τα έτη 2015 έως και 2019 παρουσιάζουν αύξηση τόσο σε επίπεδο ενεργών επιχειρήσεων όσο και σε επίπεδο αξίας του κύκλου εργασιών και της παραγωγής τους. Η ανάπτυξη όμως αυτή δείχνει να έχει επηρεαστεί έντονα από την έλευση της πανδημίας Covid-19, αφού η αξία του κύκλου εργασιών και της παραγωγής συρρικνώθηκαν έντονα. Επιπλέον στο ίδιο μοτίβο με τους προαναφερόμενους κλάδους οι μικρές και πολύ μικρές επιχειρήσεις βάσει του αριθμού των υπαλλήλων που απασχολούν κυριαρχούν έναντι των μεσαίων και μεγάλων.

Στην συνέχεια θα σκιαγραφηθεί με ομαδοποιημένο τρόπο η οικονομική και επιχειρηματική δραστηριότητα των τουριστικών επιχειρήσεων τύπου: Γραφεία ενοικίασεως αυτοκινήτων και Επιχειρήσεις εκμίσθωσης Μοτοσικλετών, Τρίτροχων και Τετράτροχων οχημάτων άνω των 50 κ.εκ, που δραστηριοποιούνται στον κλάδο: «77.11, Ενοικίαση και εκμίσθωση αυτοκινήτων και ελαφρών μηχανοκίνητων οχημάτων».

Πίνακας 3: Συνοπτική παρουσίαση της οικονομικής και επιχειρηματικής δραστηριότητας των επιχειρήσεων του κλάδου Ενοικίαση και εκμίσθωση αυτοκινήτων και ελαφρών μηχανοκίνητων οχημάτων

77.11, Ενοικίαση και εκμίσθωση αυτοκινήτων και ελαφρών μηχανοκίνητων οχημάτων		2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ενεργές επιχειρήσεις – αριθμός*	Ευρωπαϊκή Ένωση - 27 χώρες	32.036	32.010	--	35.563	35.962	35.788
	Ελλάδα	1.303	1.354	1.483	1.752	1.933	1.947
Κύκλος εργασιών - εκατομμύρια ευρώ	Ευρωπαϊκή Ένωση - 27 χώρες	49.247,8	56.321,4	79.938,6	78.739,3	86.968,8	88.505,2
	Ελλάδα	531,7	527,2	582,1	635,9	692,2	631,4
Αξία παραγωγής - εκατομμύρια ευρώ	Ευρωπαϊκή Ένωση - 27 χώρες	47.361	52.256	66.847	65.312	73.259,0	77.589,1
	Ελλάδα	533,8	529,8	594,1	582,7	653,0	535,0

Πηγή: Προσαρμογή από Eurostat (χ.χ.β). Annual detailed enterprise statistics for services (NACE Rev. 2 H-N and S95).

Σημείωση: *Στην ιστοσελίδα της Eurostat (χ.χ.α). Business demography by size class (from 2004 onwards, NACE Rev. 2) συμπεριλαμβάνεται ο κωδικός 77.11, Ενοικίαση και εκμίσθωση αυτοκινήτων και ελαφρών μηχανοκίνητων οχημάτων, αλλά δεν δίνονται στοιχεία σχετικά με τον αριθμό των επιχειρήσεων ανάλογα με τους υπαλλήλους που απασχολούν.

Η μελέτη του «Πίνακα 3» μαρτυρά ότι οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον κλάδο της ενοικίασεως και εκμίσθωσης αυτοκινήτων και ελαφρών μηχανοκίνητων οχημάτων έως το 2019 παρουσίαζαν δυναμική ανάπτυξη η οποία όμως σε εθνικό επίπεδο ανακόπηκε από την έλευση της πανδημίας Covid- 19.

Παρακάτω ο «Πίνακας 4» θα σκιαγραφήσει την οικονομική και επιχειρηματική δραστηριότητα των τουριστικών επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στον κλάδο: 79, Ταξιδιωτικά γραφεία, ταξιδιωτικοί πράκτορες και άλλες υπηρεσίες κρατήσεων και συναφείς δραστηριότητες. Σύμφωνα με τον Νόμο 4276 (ΦΕΚ Α'155/30.7.2014) στον υπό εξέταση οικονομικό κλάδο εντάσσονται τα Τουριστικά Γραφεία τα οποία ορίζονται ως οργανωμένες επιχειρήσεις

οι οποίες με τα μέσα που διαθέτουν και τις υπηρεσίες που προσφέρουν αναλαμβάνουν την μεταφορά ή την διακίνηση ή την διαμονή μεμονωμένων ατόμων ή ομάδων ατόμων, εντός και εκτός της Χώρας (Νόμος 393, ΦΕΚ Α'199/31.7.1976). Τα τουριστικά γραφεία βάσει της δραστηριότητας τους αλλά και των υπηρεσιών που παρέχουν μπορούν να διακριθούν σε: α) Τουριστικούς Πράκτορες Εισερχομένου ή και Εξερχομένου Τουρισμού (Incoming/Outgoing Tour Operators), β) Ταξιδιωτικούς πράκτορες εισερχόμενου ή και εξερχόμενου τουρισμού (Incoming/Outgoing Travel Agents) και γ) Επιχειρήσεις χερσαίων μεταφορών, με ιδιόκτητο στόλο τουριστικών λεωφορείων. (Κέντρο Στήριξης Επιχειρηματικότητας Δήμου Πειραιά, χ.χ.). Το Άρθρο 165 του Νόμου 4070 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις» ορίζει ότι τα τουριστικά γραφεία μπορούν να παρέχουν τις υπηρεσίες τους αποκλειστικά και μόνο μέσω διαδικτύου (ΦΕΚ Α' 82/10.04.2012)

Πίνακας 4: Συνοπτική παρουσίαση της οικονομικής και επιχειρηματικής δραστηριότητας των επιχειρήσεων του κλάδου ταξιδιωτικά γραφεία, ταξιδιωτικοί πράκτορες και άλλες υπηρεσίες κρατήσεων και συναφείς δραστηριότητες

79, Ταξιδιωτικά γραφεία, ταξιδιωτικοί πράκτορες και άλλες υπηρεσίες κρατήσεων και συναφείς δραστηριότητες		2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ενεργές επιχειρήσεις με 0 υπαλλήλους		802	832	1.124	891	1.053	1.494
Ενεργές επιχειρήσεις με 1 έως και 4 υπαλλήλους		1.949	1.902	1.782	2.288	2.340	2.379
Ενεργές επιχειρήσεις με 5 έως και 9 υπαλλήλους		273	313	311	422	466	358
Ενεργές επιχειρήσεις με 10 ή και περισσότερους υπαλλήλους		289	334	371	462	487	309
Σύνολο Επιχειρήσεων		3.313	3.381	3.588	4.063	4.346	4.540
Κύκλος εργασιών - εκατομμύρια ευρώ	Ευρωπαϊκή Ένωση - 27 χώρες	--	--	--	--	--	--
	Ελλάδα	1.973,0	2.013,0	2.515,6	2.793,3	2.807,9	619,4
Αξία παραγωγής - εκατομμύρια ευρώ	Ευρωπαϊκή Ένωση - 27 χώρες	--	--	--	--	--	--
	Ελλάδα	1.602,8	1.581,5	1.887,7	2.328,0	2.576,5	593,2

Πηγή: Σύνθεση από Eurostat (χ.χ.α). Business demography by size class (from 2004 onwards, NACE Rev. 2) και Eurostat (χ.χ.β). Annual detailed enterprise statistics for services (NACE Rev. 2 H-N and S95)

Οι τουριστικές επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον κλάδο: 79, Ταξιδιωτικά γραφεία, ταξιδιωτικοί πράκτορες και άλλες υπηρεσίες κρατήσεων και συναφείς δραστηριότητες από το 2015 έως και το 2019 παρουσιάζουν μια δυναμική ανάπτυξη, η οποία όπως ανακόπτεται έντονα το 2020 λόγω της έλευσης της πανδημίας Covid- 19 αφού η αξία του κύκλου εργασιών τους αλλά και της παραγωγής τους συρρικνώθηκε σημαντικά. Ο συγκεκριμένος κλάδος όπως και οι προαναφερόμενοι κυριαρχείται από μικρές και πολύ μικρές τουριστικές επιχειρήσεις βάσει του αριθμού των υπαλλήλων που απασχολούν.

Στην συνέχεια θα παρουσιαστεί συνοπτικά η οικονομική και επιχειρηματική δραστηριότητα των τουριστικών επιχειρήσεων τύπου: Επιβατηγά αυτοκίνητα δημοσίας χρήσεως χωρίς μετρητή (λιμουζίνες) με οδηγό και Τουριστικές επιχειρήσεις οδικών μεταφορών (T.E.O.M). Οι συγκεκριμένοι τύποι τουριστικών επιχειρήσεων θα παρουσιαστούν ομαδοποιημένα σ' έναν ενιαίο πίνακα επειδή εντάσσονται στον κλάδο: 49, Χερσαίες μεταφορές και μεταφορές μέσω αγωγών. Πρέπει επίσης να σημειωθεί ότι στην επίσημη σελίδα της Ευρωπαϊκής Στατιστικής Υπηρεσίας (Eurostat, χ.χ.α), αλλά και στην αντίστοιχη σελίδα της Ελληνικής Στατιστικής Αρχής (<https://www.statistics.gr/>) δεν εντοπίστηκαν εξειδικευμένα στατιστικά στοιχεία σχετικά με τον αριθμό των ενεργών επιχειρήσεων βάσει των υπαλλήλων που απασχολούν για τους κλάδους: 49.32, Εκμετάλλευση ταξί και 49.39, Άλλες χερσαίες μεταφορές επιβατών π.δ.κ.α.

Πίνακας 5: Συνοπτική παρουσίαση της οικονομικής και επιχειρηματικής δραστηριότητας των επιχειρήσεων των κλάδων επιβατηγά αυτοκίνητα δημοσίας χρήσεως χωρίς μετρητή (λιμουζίνες) με οδηγό και τουριστικές επιχειρήσεις οδικών μεταφορών (Τ.Ε.Ο.Μ)

49 , Χερσαίες μεταφορές και μεταφορές μέσω αγωγών		2015	2016	2017	2018	2019	2020
Επιχειρήσεις με 0 υπαλλήλους*		29.032	28.227	39.330	33.670	35.216	37.801
Επιχειρήσεις με 1 έως και 4 υπαλλήλους*		23.929	23.644	12.525	18.738	17.573	15.247
Επιχειρήσεις με 5 έως και 9 υπαλλήλους*		520	614	625	788	940	873
Επιχειρήσεις με 10 ή και περισσότερους υπαλλήλους*		430	521	575	706	806	771
Σύνολο Επιχειρήσεων		53.911	53.006	53.055	53.902	54.535	54.692
49.32, Εκμετάλλευση ταξί							
Κύκλος εργασιών - εκατομμύρια ευρώ**	Ευρωπαϊκή Ένωση - 27 χώρες	20.180,7	20.022,6	21.050,5	22.277,0	23.037,7	14.876,2
	Ελλάδα	449,5	389,1	394,2	414,9		302,2
Αξία παραγωγής - εκατομμύρια ευρώ**	Ευρωπαϊκή Ένωση - 27 χώρες	19.536	19.607	20.774	21.765	22.605,4	14.349,5
	Ελλάδα	411,9	352,3	356,0	370,9	--	257,6
49.39, Άλλες χερσαίες μεταφορές επιβατών π.δ.κ.α							
Κύκλος εργασιών - εκατομμύρια ευρώ***	Ευρωπαϊκή Ένωση - 27 χώρες	32.620,3	33.150,8	39.304,5	41.682,8	41.954,7	30.564,1
	Ελλάδα	755,5	654,9	715,1	760,8	--	408,7
Αξία παραγωγής - εκατομμύρια ευρώ***	Ευρωπαϊκή Ένωση - 27 χώρες	31.975	31.867	38.198	40.788	41.044,2	31.133,1
	Ελλάδα	738,2	597,8	658,9	719,3	--	401,4

Πηγή: Προσαρμογή από Eurostat (χ.χ.α). Annual detailed enterprise statistics for services (NACE Rev. 2 H-N and S95) και Eurostat (χ.χ.γ). Business demography by size class (from 2004 onwards, NACE Rev. 2)

Σημείωση: *Αφορά τον γενικό κλάδο: 49, Χερσαίες μεταφορές και μεταφορές μέσω αγωγών, ** Αφορά τον κλάδο: 49.32, Εκμετάλλευση ταξί στον οποίο εντάσσεται ο ΚΑΔ 49.32.12, Υπηρεσίες ενοικίασης επιβατηγών αυτοκινήτων με οδηγό (Taxiheaven, χ.χ.γ) και *** Αφορά τον κλάδο 49.39, Άλλες χερσαίες μεταφορές επιβατών π.δ.κ.α στον οποίο εντάσσεται ο 49.39.32, Υπηρεσίες οδικής μεταφοράς επιβατών για περιήγηση σε αξιοθέατα (Taxiheaven, χ.χ.δ).

Η μελέτη του παραπάνω πίνακα μαρτυρά ότι οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στους υπό μελέτη κλάδους της οικονομίας έως το 2019 σε ευρωπαϊκό αλλά και σε εθνικό επίπεδο βάσει της αξίας του κύκλου εργασιών τους αλλά και την αξία της παραγωγής τους παρουσίαζαν δυναμική ανάπτυξη η οποία όμως ανακόπηκε από την έλευση της πανδημίας Covid- 19. Επίσης οι εν λόγω κλάδοι κυριαρχούνται από μικρές και πολύ μικρές επιχειρήσεις βάσει του αριθμού των υπαλλήλων που απασχολούν.

Συνοψίζοντας σ' αυτή την υποεπένδυση πραγματοποιήθηκε μια σκιαγράφηση του οικονομικού και επιχειρηματικού περιβάλλοντος μέσα στο οποίο οι επαγγελματίες που εργάζονται ως «Στελέχη Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων», καλούνται να προσφέρουν την εργασία τους. Στην επόμενη υποεπένδυση θα πραγματοποιηθεί μια σκιαγράφηση των χαρακτηριστικών της εργασίας, του ανθρώπινου δυναμικού και των συνθηκών απασχόλησης των επαγγελματιών που εργάζονται στο εν λόγω επάγγελμα. Ο συνδυασμός των ευρημάτων των δύο αυτών υποεπενδύσεων θα οδηγήσει σε μια καλύτερη κατανόηση των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών του επαγγέλματος του «Στελέχους Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων».

Α.6 Εργασία, ανθρώπινο δυναμικό και συνθήκες απασχόλησης

Στην υποενότητα Α.6 θα επιχειρηθεί μια σκιαγράφηση των χαρακτηριστικών της εργασίας, του ανθρώπινου δυναμικού και των συνθηκών απασχόλησης των επαγγελματιών που εργάζονται ως «Στελέχη Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων». Η σκιαγράφηση αυτή θα στηριχθεί σε ποιοτικά και ποσοτικά δεδομένα που συλλέχθηκαν από την ιστοσελίδα του Μηχανισμού Διάγνωσης Αναγκών της Αγοράς Εργασίας (χ.χ.α έως και ε.) και που σχετίζονται με τους κωδικούς 41, Υπάλληλοι γενικών καθηκόντων και χειριστές μηχανών με πληκτρολόγιο και 43, Υπάλληλοι καταγραφής αριθμητικών δεδομένων και υλικών του ισχύοντος συστήματος ταξινόμησης επαγγελματιών International Standard Classification of Occupations (ISCO-08) (Ελληνική Στατιστική Αρχή, χ.χ.α), που βρέθηκε ότι συνδέονται με το επάγγελμα του «Στελέχους Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων» (Δείτε υποενότητα Α.3). Σε αυτό το σημείο είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι τα ποιοτικά και ποσοτικά δεδομένα που είναι διαθέσιμα στον Μηχανισμό Διάγνωσης Αναγκών της Αγοράς Εργασίας (χ.χ.α έως και ε.) για τους κωδικούς 41 και 43 αφορούν το σύνολο των οικονομικών δραστηριοτήτων στην Ελλάδα και όχι αυτών που συνδέονται με τον τουρισμό (Δείτε υποενότητες Α.3 και Α.5). Η απόφαση για την αξιοποίηση των εν λόγω δεδομένων για τις ανάγκες του ΕΠ στηρίχθηκε αφενός στο γεγονός ότι εξειδικευμένα στον τουρισμό αντίστοιχα δεδομένα για τους κωδικούς 41 και 43 δεν εντοπίστηκαν σε εθνικές και διεθνείς πηγές και αφετέρου γιατί τα δεδομένα αυτά αποτελούν ένα γενικό σύνολο που όμως σκιαγραφούν με έναν ικανοποιητικό τρόπο τις τάσεις που επικρατούν σε ένα υποσύνολο όπως αυτό των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται σε διάφορους τομείς του τουριστικού κλάδου.

Πίνακας 6: Βασικά ποιοτικά και ποσοτικά δεδομένα σχετικά με την εργασία, το ανθρώπινο δυναμικό και τις συνθήκες απασχόλησης του επαγγέλματος

	2015		2016		2017		2018		2019	
ISCO 08	41*	43**	41*	43**	41*	43**	41*	43**	41*	43**
Αριθμός εργαζομένων***	189.869	62.599	201.000	55.911	217.484	57.603	226.852	65.638	252.866	70.125
Συνολικός αριθμός εργαζομένων	252.468		256.911		275.087		292.490		322.991	
Ανδρες (%)	36,51	56,41	35,93	63,77	36,61	61,66	33,98	61,59	34,17	63,59
Σύνολο (%)	41,44		41,99		41,86		40,17		40,56	
Γυναίκες (%)	63,49	43,59	64,07	36,23	63,39	38,34	66,02	38,41	65,83	36,41
Σύνολο (%)	58,56		58,01		58,14		59,83		59,44	
Μισθωτοί (%)	96	97	97	96	97	94	97	95	97	97
Αυτοαπασχολούμενοι χωρίς προσωπικό (%)	1	1	1	2	1	3	1	2	1	1
Αυτοαπασχολούμενοι με προσωπικό (%)	1	1	0	0	1	0	1	1	1	--
Βοηθοί στην οικογενειακή επιχείρηση (%)	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1
Μέση εκπαίδευση (%)	50,83	43,26	45,75	44,43	42,49	50,11	42,96	46,33	42,83	43,08
Σύνολο (%)	48,96		45,46		44,09		43,71		42,89	
Πτυχίο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (%)	28,98	24,39	32,16	24,07	31,88	23,92	34,62	28,29	33,76	26,17
Σύνολο (%)	27,84		30,40		30,21		33,20		32,11	
Μεταδευτεροβάθμια επαγγελματική κατάρτιση (%)	12,87	16,90	14,32	16,66	15,41	14,30	12,04	13,54	11,35	15,68
Σύνολο (%)	13,87		14,83		15,18		12,38		12,29	
Μεταπτυχιακός τίτλος (%)	3,01	2,16	5,22	1,80	7,33	1,49	7,55	2,08	9,55	3,20
Σύνολο (%)	2,80		4,47		6,11		6,32		8,17	

Γ' τάξη μέσης εκπαίδευσης (%)	2,60	8,76	1,29	8,38	2,26	7,62	2,31	5,78	1,51	6,30
Σύνολο (%)	4,13		2,83		3,38		3,09		2,55	
Στοιχειώδης εκπαίδευση (%)	1,68	4,54	1,14	4,64	0,58	2,56	0,52	3,86	1,00	5,10
Σύνολο (%)	2,39		1,90		1,00		1,27		1,89	
Αναλφάβητοι και Δεν τέλειωσαν την στοιχειώδη εκπαίδευση (%)	0,02	0,00	0,13	0,00	0,04	0,00	0,00	0,12	0,00	0,47
Σύνολο (%)	0,01		0,10		0,03		0,03		0,10	
Πλήρης απασχόληση (%)	94,65	91,86	95,17	91,41	93,21	95,13	92,82	91,51	93,94	92,55
Σύνολο (%)	93,96		94,35		93,62		92,53		93,64	
Μερική απασχόληση (%)	5,35	8,14	4,83	8,59	6,79	4,87	7,18	8,49	6,06	7,45
Σύνολο (%)	6,04		5,65		6,38		7,47		6,36	
Μέσος μισθός (Πλήρης απασχόληση)	895,10	938,05	925	928,8	974,30	933,75	936,43	926,7	923,5	859,5
Μέσος μισθός (Μερική απασχόληση)	426,47	521,9	409,8	409,65	432,60	484,80	386,43	455,2	450,53	441

Πηγή: Επεξεργασία και σύνθεση από Μηχανισμός Διάγνωσης Αναγκών της Αγοράς Εργασίας (χ.χ.α έως και στ.).
 Σημείωση: *41, Υπάλληλοι γενικών καθηκόντων και χειριστές μηχανών με πληκτρολόγιο και **43, Υπάλληλοι καταγραφής αριθμητικών δεδομένων και υλικών. ***Το σύνολο των ποσοστών (%) έχει υπολογιστεί βάσει των πεδίων που αντιστοιχούν είτε στον Αριθμό Εργαζομένων είτε στο Συνολικό αριθμός εργαζομένων.

Μέσα από την μελέτη του Πίνακα 6 προκύπτει ότι το επάγγελμα του «Στελέχους διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων» είναι ιδιαίτερα δυναμικό αφού ο αριθμός των εργαζομένων των κωδικών 41 και 43 του ISCO- 08 διακατέχεται από μια έντονα αυξητική τάση για τα έτη 2015 έως και 2019, ενώ ο κωδικός 41 απασχολεί σταθερά περισσότερους εργαζομένους σε σχέση με τον κωδικό 43. Σε συνέχεια αυτού η μελέτη των ποσοστών απασχόλησης αντρών και γυναικών καταδεικνύει ότι στον σύνολο των εργαζομένων στους κωδικούς 41 και 43 οι γυναίκες υπερिशύουν έναντι των αντρών, γεγονός που οφείλεται στην έντονη υπερίσχυση του ποσοστού απασχόλησης γυναικών στον κωδικό 41, αφού στον κωδικό 43 το ποσοστό απασχολούμενων ανδρών υπερισχύει με έντονο τρόπο το αντίστοιχο των γυναικών, ενώ η συντριπτική πλειοψηφία των επαγγελματιών εργάζονται ως μισθωτοί.

Συνεχίζοντας με την μελέτη του επιπέδου εκπαίδευσης μπορεί να εξαχθεί στο συμπέρασμα οι επαγγελματίες που εργάζονται στους κωδικούς 41 και 43 του ISCO-08 στους οποίους συμπεριλαμβάνεται και το «Στελέχους διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων» διαθέτουν ένα μέσο προς υψηλό επίπεδο εκπαίδευσης. Το συμπέρασμα αυτό στηρίζεται στα εξής ευρήματα: α) ένα πολύ μεγάλο ποσοστό των εργαζομένων είναι απόφοιτοι μέσης εκπαίδευσης, β) ένα μεγάλο ποσοστό των εργαζομένων διαθέτουν πτυχίο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών, γ) ένα μικρότερο αλλά σημαντικό ποσοστό των εργαζομένων είναι απόφοιτοι μεταδευτεροβάθμιας επαγγελματικής κατάρτισης και δ) τα υπόλοιπα επίπεδα εκπαίδευσης των εργαζομένων στο σύνολο τους καταλαμβάνουν ένα πολύ μικρό ποσοστό σε σχέση με τα προαναφερθέντα. Σε συνέχεια αυτών ευρημάτων είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι στα επίπεδα της μέσης εκπαίδευσης και της μεταδευτεροβάθμιας επαγγελματική κατάρτιση τα ποσοστά των αποφοίτων που εργάζονται στους κωδικούς 41 και 43 βρίσκονται σε μια σχετική ισορροπία, δεν συμβαίνει όμως το ίδιο με τα επίπεδα των κατόχων πτυχίου τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και μεταπτυχιακών τίτλων σπουδών όπου στον κωδικό 41 ποσοστιαία συγκεντρώνονται οι περισσότεροι εργαζόμενοι.

Ένα ακόμα σημαντικό εύρημα εντοπίζεται στον τομέα της μορφής της απασχόλησης όπου η συντριπτική πλειοψηφία των εργαζομένων στους κωδικούς 41 και 43 όπου εντάσσεται και το «Στέλεχος διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων» εργάζεται με πλήρη απασχόληση. Εστιάζοντας στις αμοιβές των εργαζομένων που εντάσσονται στους κωδικούς 41 και 43 του ISCO-08 από χρονιά σε χρονιά σε επίπεδο μέσου μισθού (πλήρους απασχόλησης) υπάρχουν αυξομειώσεις, αλλά οι εργαζόμενοι με πλήρη απασχόληση του κωδικού 41 δέχθηκαν μια αύξηση των

μέσων αποδοχών τους (σύγκριση μέσων μισθών 2015 και 2019), ενώ οι εργαζόμενοι με πλήρη απασχόληση του κωδικού 43 δέχθηκαν μια μείωση των μέσων αποδοχών τους (σύγκριση μέσων μισθών 2015 και 2019). Το ίδιο μοτίβο ακολουθούν και οι μέσες αποδοχές για την μερική απασχόληση στους κωδικούς 41 και 43 (σύγκριση μέσων μισθών 2015 και 2019).

Συνοψίζοντας μέσω της παραπάνω ανάλυσης σκιαγραφήθηκαν τα χαρακτηριστικά της εργασίας, του ανθρώπινου δυναμικού και των συνθηκών απασχόλησης των επαγγελματιών που η εργασία τους σχετίζεται με τους κωδικούς 41, Υπάλληλοι γενικών καθηκόντων και χειριστές μηχανών με πληκτρολόγιο και 43, Υπάλληλοι καταγραφής αριθμητικών δεδομένων και υλικών του ισχύοντος συστήματος ταξινόμησης επαγγελματιών International Standard Classification of Occupations (ISCO-08) (Ελληνική Στατιστική Αρχή, χ.χ.α), που συνδέονται με το επάγγελμα του «Στελέχους Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων». Δυστυχώς εξειδικευμένα στον τουρισμό δεδομένα για τους κωδικούς 41 και 43 δεν εντοπίστηκαν σε εθνικές και διεθνείς πηγές, για τον λόγο αυτό στην συνέχεια θα πραγματοποιηθεί μια σύντομη παρουσίαση βασικών χαρακτηριστικών του τουριστικού κλάδου και των τουριστικών επιχειρήσεων που επηρεάζουν το υπό εξέταση επάγγελμα.

- Ο κλάδος του τουρισμού είναι ένας ιδιαίτερα δυναμικός κλάδος της οικονομίας, ο οποίος αποτελείται από πολυάριθμες επιχειρήσεις οι οποίες βρίσκονται διάσπαρτες στο σύνολο της χώρας αλλά και της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Δείτε υποενότητα Α.5). Αυτό σημαίνει ότι στους επαγγελματίες που επιθυμούν να εργαστούν ως «Στελέχη Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων» δίνονται πολλές ευκαιρίες εργασίας σε Εθνικό αλλά και Ευρωπαϊκό επίπεδο.
- Η λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων διακατέχεται από εποχικότητα (Σταυρινούδης & Κακαρούγκας, 2022), αυτό σημαίνει ότι ανάλογα με την εποχή του χρόνου διαμορφώνεται και η ένταση των εργασιών τους. Για παράδειγμα τους καλοκαιρινούς μήνες ο φόρτος εργασίας των τουριστικών επιχειρήσεων σε νησιωτικούς προορισμούς είναι εντονότερος σε σχέση με τον φόρτο εργασίας των τουριστικών επιχειρήσεων σε ορεινούς προορισμούς. Αυτό πρακτικά σημαίνει ότι ανάλογα με την εποχή του χρόνου μπορεί να αλλάζει ο φόρτος εργασίας των «Στελεχών Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων».
- Ο τουριστικός κλάδος διακατέχεται από μικρές και πολύ μικρές επιχειρήσεις (Δείτε υποενότητα Α.5), οι οποίες συχνά διοικούνται από τα μέλη μιας οικογένειας, στοιχείο που δημιουργεί πολλαπλές προκλήσεις για τους επαγγελματίες που θα εργαστούν ως στελέχη διοίκησης αυτών των τουριστικών επιχειρήσεων. Η ένταση αυτών των προκλήσεων εξαρτάται από τον βαθμό ύπαρξης: αντικρουόμενων απόψεων ή σύμφωνιας απόψεων μεταξύ των μελών της οικογένειας που διοικούν την επιχείρηση, ελεύθερης ή περιορισμένης επικοινωνίας μεταξύ των μελών της οικογένειας και των υπάλληλων συμπεριλαμβανόμενων και των στελεχών διοίκησης, στασιμότητας ή εξέλιξης του μοντέλου επιχειρησιακής λειτουργίας της επιχείρησης και περιορισμένης ή ανεπτυγμένης τεχνογνωσίας στη διοίκηση και την οργάνωση των τουριστικών επιχειρήσεων (Σταυρινούδης & Κακαρούγκας, 2022).
- Ο τουριστικός κλάδος αποτελείται από τουριστικές επιχειρήσεις πολλαπλών τύπων (Δείτε υποενότητες Α.3 και Α.5). όπου ο κάθε ένας από αυτούς έχει διαφορετικό αντικείμενο εργασίας συνεπώς ένα «Στέλεχος Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων» θα πρέπει να προσαρμόσει την εργασία του στις ιδιαίτερες ανάγκες του τύπου τουριστικής επιχείρησης που εργάζεται, ενώ δεν εντοπίστηκαν (θεσμοθετημένες) διαβαθμίσεις και ιεραρχίες στο εσωτερικό του επαγγέλματος στο σύνολο των τουριστικών επιχειρήσεων. Σε αυτό το σημείο είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι άτομα με αναπηρία (ΑμεΑ) λαμβάνοντας υπόψη το είδος της αναπηρίας τους μπορούν να εργαστούν ως «Στελέχη Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων».
- Η εξάπλωση της ασθένειας Covid-19 έθιξε με έντονα αρνητικό τρόπο τον τουριστικό κλάδο σε εθνικό (Papanikos, 2020) και παγκόσμιο (Yang et al., 2021) επίπεδο, γεγονός που επηρέασε έντονα το σύνολο των τουριστικών επιχειρήσεων (Δείτε υποενότητα Α.5). και κατά επέκταση το σύνολο των εργαζομένων σε αυτές (Kakarougkas & Stavrinoudis, 2021; Stavrinoudis et al., 2021). Όμως η έντονη ζήτηση τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών που καταγράφηκε την καλοκαιρινή σεζόν του 2022 (Ναυτεμπορική, 2022 UNWTO, 2022) οδηγεί στο συμπέρασμα ότι ο τουριστικός κλάδος ανακάμπτει γρηγορά από τις επιπτώσεις της πανδημίας, γεγονός ιδιαίτερα αισιόδοξο για τις τουριστικές επιχειρήσεις και για τα «Στελέχη Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων».
- Τα «Στελέχη Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων» εργάζονται ως υπάλληλοι γραφείου (Κωδικός 4 του ισχύοντος συστήματος ταξινόμησης επαγγελματιών International Standard Classification of Occupations-ISCO-08, Ελληνική Στατιστική Αρχή, χ.χ.α), αυτό σημαίνει ότι κατά την εργασία τους πρέπει να λαμβάνονται υπόψη όλοι οι κανόνες σχετικά με την ασφαλή εργασία σε συνθήκες γραφείου: καλός φωτισμός και εξαερισμός, εργονομική θέση εργασίας κ.λπ. Σε αυτό το σημείο είναι σημαντικό να σημειωθεί

ότι όταν ένα «Στέλεχος Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων» εργάζεται σε τουριστικές επιχειρήσεις που διαθέτουν και υπηρεσίες προετοιμασίας και παροχής φαγητού και ποτού τότε το «Στέλεχος Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων» οφείλει να γνωρίζει και να εφαρμόζει τους σχετικούς κανονισμούς υγιεινής και ασφάλειας τροφίμων του Ενιαίου Φορέα Ελέγχου Τροφίμων, ΕΦΕΤ (<https://www.efet.gr/index.php/el/>), αλλά και να διαθέτει «Πιστοποιητικό υγείας εργαζομένων σε επιχειρήσεις υγειονομικού ενδιαφέροντος» στην περίπτωση που έρχεται άμεσα ή έμμεσα σε επαφή με τρόφιμα (ΦΕΚ 1199/11.04.2012).

A.7 Συνδικαλιστικές ή επιστημονικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα, έντυπα ή άλλα μέσα ή πηγές πληροφόρησης

Βασικές συνδικαλιστικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα σε αλφαβητική σειρά από πλευράς εργοδοτών και εργαζομένων είναι οι παρακάτω:

- Γενική Πανελλαδική Ομοσπονδία Επιχειρήσεων Τουρισμού, ΓΕΠΟΕΤ: <http://poet.gr/%ce%b7-%ce%b3%ce%b5-%cf%80-%ce%bf-%ce%b5-%cf%84/>
- Γενική Συνομοσπονδία Εργατών Ελλάδας, ΓΣΕΕ: <https://gsee.gr/>
- Ελληνικός Σύνδεσμος Θαλασσίου Τουρισμού: <https://www.gya.gr/>
- Ένωση Μαρίνων Ελλάδας, ΕΜΑΕ: <https://greek-marinas.gr/el/>
- Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδας, ΞΕΕ: <https://www.grhotels.gr/>
- Πανελλήνια Ένωση Αξιωματικών & Κατώτερων Πληρωμάτων Επαγγελματιών & Ιδιωτικών Θαλαμηγών Σκαφών, ΠΕΑΚΠΕΙΘΣ: <https://www.hyca.gr/>
- Πανελλήνια Ομοσπονδία Εργαζομένων στον Επισιτισμό – Τουρισμό (ΠΟΕΕΤ): <https://www.poeet.gr/>
- Πανελλήνια Ομοσπονδία Ξενοδόχων, ΠΟΞ: <https://www.hhf.gr/>
- Πανελλήνια Ομοσπονδία Τουριστικών Γραφείων: <https://www.potour.gr/>
- Πανελλήνιος Σύνδεσμος Εργαζομένων στη Ναυτιλία και τον Τουρισμό, ΠΑΣΕΝΤ: <http://www.pasent.gr/>
- Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων, ΣΕΤΕ: <https://sete.gr/>
- Σύνδεσμος Ελλήνων Επαγγελματιών Οργανωτών Συνεδρίων, ΗΑΡΠΟ: <https://hapco.gr>
- Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Επιβατηγού Ναυτιλίας, ΣΕΕΝ: <https://seen.org.gr/el/>
- Σύνδεσμος Τουριστικών Επιχειρήσεων Ενοικιάσεις Αυτοκινήτων Ελλάδας, ΣΤΕΕΑΣ: <https://www.steea.gr/>
- Σύνδεσμος των εν Ελλάδι Τουριστικών και Ταξιδιωτικών Γραφείων, ΗΑΤΤΑ: <http://www.hatta.gr/>
- Συνομοσπονδία Επιχειρηματιών Τουριστικών Καταλυμάτων Ελλάδας, ΣΕΤΚΕ: <https://www.setke.gr/el>

Βασικές επιστημονικές οργανώσεις και πηγές πληροφόρησης σχετικές με το επάγγελμα σε αλφαβητική σειρά είναι οι παρακάτω:

- Ελληνικό Ινστιτούτο Υγιεινής και Ασφάλειας της Εργασίας, ΕΛΙΝΥΑΕ: <https://www.elinyae.gr/arhiki>
- Εργαστήριο Καινοτόμου Τουριστικής Επιχειρηματικότητας και Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού: <https://www.tourem.aegean.gr/%CE%AD%CF%81%CE%B5%CF%85%CE%BD%CE%B1/labs-gr>
- Εργαστήριο Τουριστικών Ερευνών και Μελετών: <https://etem.aegean.gr>
- Ινστιτούτο Εργασίας Γενική Συνομοσπονδία Εργατών Ελλάδας, ΙΝΕ- ΓΣΕΕ: <https://www.inegsee.gr/>
- Ινστιτούτο Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων, ΙΝΣΕΤΕ: <https://insete.gr/>
- Ινστιτούτο Τουριστικών Ερευνών και Προβλέψεων: <https://www.itep.gr/>
- Marketing Greece: <https://www.marketinggreece.com/>

A.8 Θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας του επαγγέλματος

Τα «Στελέχη Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων» μπορούν να εργαστούν στο σύνολο των τουριστικών επιχειρήσεων, για τον λόγο αυτό το κείμενο που ακολουθεί παρουσιάζει σε μορφή λίστας το βασικό νομικό πλαίσιο που διέπει την ίδρυση και την λειτουργία αυτών.

- Υπουργική Απόφαση 14807/2022, «Καθορισμός διαδικασίας χορήγησης έγκρισης λειτουργίας της δραστηριότητας Χιονοδρομικών Κέντρων». (ΦΕΚ Β' 4134/03.08.2022). Ανακτήθηκε στις 16 Νοεμβρίου 2022, από <https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/813811>
- Υπουργική Απόφαση 14339/2022, «Καθορισμός διαδικασίας έκδοσης έγκρισης λειτουργίας δραστηριότητας τουριστικών λιμένων». (ΦΕΚ Β' 3810/21.07.2022). Ανακτήθηκε στις 16 Νοεμβρίου 2022, από <https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/809735>

- Νόμος. 4811/2021, «Απλούστευση του πλαισίου άσκησης οικονομικών δραστηριοτήτων αρμοδιότητας Υπουργείων Ανάπτυξης και Επενδύσεων, Υποδομών και Μεταφορών, Υγείας και Τουρισμού, ρυθμίσεις για τις παραγωγικές δραστηριότητες και την ενίσχυση της ανάπτυξης και άλλες επείγουσες ρυθμίσεις». (ΦΕΚ Α 108/26.6.2021). Ανακτήθηκε στις 16 Νοεμβρίου 2022, από <https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/730136#%CE%9ACE%95%CE%A6%CE%91%CE%9B%CE%91%CE%99%CE%9F%CE%96%CE%84|730154>
- Υπουργική Απόφαση 21527/2014, «Καθορισμός προδιαγραφών Γηπέδων Γκολφ». (ΦΕΚ 2905/29.10.2014). Ανακτήθηκε στις 16 Νοεμβρίου 2022, από <https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/699610>
- Κοινή Υπουργική Απόφαση 7350/21.3.2014, «Όροι και προϋποθέσεις σύστασης και λειτουργίας επιχειρήσεων εκμίσθωσης Μοτοσικλετών, Τρίτροχων και Τετράτροχων οχημάτων άνω των 50 κ.εκ. χωρίς οδηγό. Ένταξη της διαδικασίας για τη λειτουργία των επιχειρήσεων εκμίσθωσης Μοτοσικλετών, Τρίτροχων και Τετράτροχων οχημάτων άνω των 50 κ. εκ. χωρίς οδηγό στα Ενιαία Κέντρα Εξυπηρέτησης (Ε.Κ.Ε.)». (ΦΕΚ Β' 807/01.04.2014). Ανακτήθηκε στις 16 Νοεμβρίου 2022, από https://www.e-forosimv.gr/docs/7350_21_3_2014.pdf
- Νόμος. 4875, «Πρότυποι Τουριστικοί Προορισμοί Ολοκληρωμένης Διαχείρισης, Οργανισμοί Διαχείρισης και Προώθησης Προορισμού, Ιαματικές Πηγές Ελλάδας και άλλες ρυθμίσεις για την ενίσχυση της τουριστικής ανάπτυξης». (ΦΕΚ Α 250/23.12.2021). Ανακτήθηκε στις 16 Νοεμβρίου 2022, από <https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/766867>
- Υπουργική Απόφαση 18913, «Καθορισμός διαδικασίας, περιεχομένου, δικαιολογητικών, παράβολου και κυρώσεων για τη γνωστοποίηση λειτουργίας Τουριστικών Επιχειρήσεων Οδικών Μεταφορών (Τ.Ε.Ο.Μ)». (ΦΕΚ 5161/5.11.2021). Ανακτήθηκε στις 16 Νοεμβρίου 2022, από <https://www.ggb.gr/sites/default/files/basic-page-files/%CE%9ACE%A5%CE%91%2018913%20%26%2018914%20%28%CE%92%27%205161%29.pdf>
- Υπουργική Απόφαση 18914, «Καθορισμός διαδικασίας, περιεχομένου, δικαιολογητικών, παράβολου και κυρώσεων για τη γνωστοποίηση λειτουργίας τουριστικών γραφείων». (ΦΕΚ 5161/5.11.2021). Ανακτήθηκε στις 16 Νοεμβρίου 2022, από <https://www.ggb.gr/sites/default/files/basic-page-files/%CE%9ACE%A5%CE%91%2018913%20%26%2018914%20%28%CE%92%27%205161%29.pdf>
- Νόμος 4276/2014, «Απλούστευση διαδικασιών λειτουργίας τουριστικών επιχειρήσεων και τουριστικών υποδομών, ειδικές μορφές τουρισμού και άλλες διατάξεις». (ΦΕΚ Α'155/30.7.2014). Ανακτήθηκε στις 16 Νοεμβρίου 2022, από <https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/82364>
- Υπουργική Απόφαση 177, «Καθορισμός τεχνικών και λειτουργικών προδιαγραφών και λοιπών όρων και προϋποθέσεων για τη δημιουργία σύνθετων τουριστικών καταλυμάτων». (ΦΕΚ 319/14.02.2012). Ανακτήθηκε στις 16 Νοεμβρίου 2022, από <https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/703424>
- Υπουργική Απόφαση ΔΙΑΔΠ/Φ.Α.2.1./1626, «Απλούστευση της διαδικασίας Χορήγησης Ειδικού Σήματος Λειτουργίας σε Κέντρα Προπονητικού και Αθλητικού Τουρισμού (ΚΕ.Π.Α.Τ.). Ένταξη της διαδικασίας στα Ενιαία Κέντρα Εξυπηρέτησης (Ε.Κ.Ε.)». (ΦΕΚ 26/Β/10.01.2011). Ανακτήθηκε στις 16 Νοεμβρίου 2022, από http://www.gnto.gov.gr/sites/default/files/fek_26_2011.pdf
- Αριθμός. ΔΙΑΔΠ/Φ.Α.2.1./1626, «Κέντρα Προπονητικού Αθλητικού Τουρισμού (ΚΕΠΑΤ):Απλούστευση της διαδικασίας Χορήγησης Ειδικού Σήματος Λειτουργίας σε Κέντρα Προπονητικού Αθλητικού Τουρισμού (ΚΕΠΑΤ). (ΦΕΚ 26/Β/20.01.2011). Ένταξη της διαδικασίας στα Ενιαία Κέντρα Εξυπηρέτησης (Ε.Κ.Ε.)» Ανακτήθηκε στις 16 Νοεμβρίου 2022, από http://www.gnto.gov.gr/sites/default/files/fek_26_2011.pdf
- Υπουργική Απόφαση 16597/2010, «Όροι και προϋποθέσεις σύστασης και λειτουργίας επιχειρήσεων εκμίσθωσης επιβατηγών αυτοκινήτων Ιδιωτικής Χρήσης (Ι.Χ.), χωρίς οδηγό». (ΦΕΚ Β' 2156/31.12.2010). Ανακτήθηκε στις 16 Νοεμβρίου 2022, από <https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/713009>
- Υπουργική Απόφαση 9833/2009, «Καθορισμός των όρων και των προϋποθέσεων λειτουργίας των Μονάδων Ιαματικής Θεραπείας, των Κέντρων Ιαματικού Τουρισμού και των Κέντρων Θαλασσοθεραπείας, καθώς και των οικονομικών επιβαρύνσεων, της διαδικασίας και των απαραίτητων δικαιολογητικών για την απόκτηση του ειδικού σήματος λειτουργίας τους». (ΦΕΚ 1055/Β/2.6.2009). Ανακτήθηκε στις 16 Νοεμβρίου 2022, από http://www.gnto.gov.gr/sites/default/files/fek_1055_2009.pdf
- Προεδρικό διάταγμα 14/2007, «Καθορισμός προδιαγραφών για τη δημιουργία αυτοκινητοδρομίων». (ΦΕΚ 10/Α/22.01.2007). Ανακτήθηκε στις 16 Νοεμβρίου 2022, από http://www.gnto.gov.gr/sites/default/files/fek_10_2007_PD_14.pdf
- Υπουργική Απόφαση 12061/2007, «Προδιαγραφές Κέντρων Προπονητικού Αθλητικού Τουρισμού (ΚΕΠΑΤ) για την υπαγωγή τους στο καθεστώς κινήτρων του ν. 3299/2004». (ΦΕΚ 1393/Β/2007). Ανακτήθηκε στις 16 Νοεμβρίου 2022, από http://www.gnto.gov.gr/sites/default/files/fek_1393_2007.pdf

- Υπουργική Απόφαση Τ/4486-03/12/99, «Προϋποθέσεις χορήγησης ειδικού σήματος λειτουργίας σε επιχειρήσεις Συνεδριακών Κέντρων». (ΦΕΚ 2202/22.12.1999). Ανακτήθηκε στις 16 Νοεμβρίου 2022, από http://www.gnto.gov.gr/sites/default/files/fek_2202_1999.pdf
- Νόμος 2169/1993, «Ρυθμίσεις για τον τουρισμό και άλλες διατάξεις». (ΦΕΚ 118/19.07.1993). Ανακτήθηκε στις 16 Νοεμβρίου 2022, από http://www.gnto.gov.gr/sites/default/files/1993_N_2160_1.pdf
- Υπουργική Απόφαση Τ/4400, «Προδιαγραφές εγκαταστάσεων Αξιοποίησης Ιαματικών Πηγών». (ΦΕΚ 1067/Β/1997). Ανακτήθηκε στις 16 Νοεμβρίου 2022, από http://www.gnto.gov.gr/sites/default/files/fek_1067_1997.pdf
- Υπουργική Απόφαση Τ/2364, «Προϋποθέσεις έκδοσης – χορήγησης ειδικού σήματος λειτουργίας σε επιχειρήσεις κέντρων θαλασσοθεραπείας». (ΦΕΚ 551/Β/1997). Ανακτήθηκε στις 16 Νοεμβρίου 2022, από http://www.gnto.gov.gr/sites/default/files/fek_551_1997.pdf
- Νόμος 393, «Περί ιδρύσεως και λειτουργίας Τουριστικών Γραφείων». (ΦΕΚ Α'199/31.7.1976). Ανακτήθηκε στις 16 Νοεμβρίου 2022, από <https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/326631>

Κλείνοντας πέρα από το παραπάνω νομικό πλαίσιο και την κείμενη εργατική νομοθεσία δεν εντοπίστηκαν κρατικές πολιτικές που με εξειδικευμένο τρόπο να επηρεάζουν το επάγγελμα. Επιπλέον το επάγγελμα μέχρι σήμερα δεν έχει ρυθμιστεί με σχετική νομοθεσία και ασκείται ελεύθερα.

A.9 Τεχνολογίες / τεχνολογικές αλλαγές που επηρεάζουν το επάγγελμα.

Η Τέταρτη Βιομηχανική επανάσταση έχει συμβάλει στην αναπτύξει πολλαπλών νέων τεχνολογιών π.χ. Μεγάλα Δεδομένα (Big Data), Εικονική Πραγματικότητα (Virtual Reality), Τεχνητή Νοημοσύνη (Artificial Intelligence) κ.α. Σύμφωνα με μελέτη του Ινστιτούτο του Συνδέσμου των Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΙΝΣΕΤΕ, 2020), οι νέες αυτές τεχνολογίες έχουν επηρεάσει και θα συνεχίσουν να επηρεάζουν έντονα το σύνολο του τουριστικού κλάδου. Το επάγγελμα του «Στελέχους Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων» σε ορισμένους τομείς έχει επηρεαστεί έντονα από τις εν λόγω τεχνολογικές εξελίξεις π.χ. ενίσχυση της εξ αποστεώσεως εργασίας και ανάπτυξη υπολογιστικών συστημάτων με προηγμένες λειτουργίες στους τομείς της εξόρυξης και της ανάλυσης δεδομένων, ενώ σε ορισμένους άλλους ελάχιστα π.χ. στον κίνδυνο αντικατάστασης από ρομποτικά συστήματα καθώς το έργο του εν λόγω επαγγελματία στηρίζεται στην ανθρώπινη επαφή και επικοινωνία και απαιτεί έντονη προσαρμοστικότητα και πρωτοβουλία (Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία, 2019).

A.10 Εξελίξεις αναφορικά με την κλιματική αλλαγή και την περιβαλλοντική προστασία που επηρεάζουν το επάγγελμα.

Οι επιπτώσεις του μαζικού τουρισμού και του υπερτουρισμού στο ανθρωπογενές και φυσικό περιβάλλον έχουν καταγραφεί σε πολλαπλές μελέτες παγκοσμίως (Chong, 2020; Dodds & Butler, 2019.) Τα «Στελέχη Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων» μπορούν να συμβάλλουν στην μείωση της αρνητικής επίδρασης του μαζικού τουρισμού και του υπερτουρισμού στους εκάστοτε τουριστικούς προορισμούς, μέσω της βοήθειας που θα παρέχουν στις διοικήσεις των τουριστικών επιχειρήσεων στην ανάπτυξη, την παραγωγή και την πώληση καινοτόμων και βιώσιμων τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών. Επίσης τα «Στελέχη Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων» μέσω της εργασίας μπορούν να συμβάλουν στην βιώσιμη τουριστική ανάπτυξη μέσω της μείωσης της σπατάλης χαρτιού, μελανιού, ενέργειας κ.λπ., ακολουθώντας πρότυπα βιώσιμης λειτουργίας τουριστικών επιχειρήσεων, όπως αυτά καταγράφονται σε μια σειρά αντίστοιχων προγραμμάτων πιστοποίησης: Green Globe, <https://www.greenglobe.com/>; Green Key, <https://www.greenkey.global/>; ISO 14000, <https://www.iso.org/iso-14001-environmental-management.html>.

ΕΝΟΤΗΤΑ Β
ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ/ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ -
ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

ΕΝΟΤΗΤΑ Γ
ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ
ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ



ΚΕΛ 1 ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΕΙ ΤΗΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΠΟΙΑ ΕΡΓΑΖΕΤΑΙ	
ΕΕΛ 1.1	ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΕΙ ΤΗΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΣΤΗΝ ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΚΑΙ ΤΟΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟ ΤΩΝ ΣΤΟΧΩΝ ΤΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ Η ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΑΥΤΗΣ
	<p>ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ</p> <p>1.1.1. Συμμετέχει στην διερεύνηση των χαρακτηριστικών του εξωτερικού και του εσωτερικού περιβάλλοντος της τουριστικής επιχείρησης για την οποία εργάζεται.</p> <p>1.1.2. Συμμετέχει στην ανάλυση των δεδομένων που η διερεύνηση του εξωτερικού και του εσωτερικού περιβάλλοντος συνέλεξε.</p> <p>1.1.3. Καταγράφει αναφορές αποτελεσμάτων έρευνας και τις διαθέτει στην διοίκηση της τουριστικής επιχείρησης ή τμήματος αυτής.</p> <p>1.1.4. Συνεισφέρει στην καταγραφή του προγραμματισμού των στόχων της τουριστικής επιχείρησης ή τμήματος αυτής.</p>
<p>ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Συμμετέχει στην διερεύνηση των χαρακτηριστικών του εξωτερικού και του εσωτερικού περιβάλλοντος της τουριστικής επιχείρησης για την οποία εργάζεται, λαμβάνοντας υπόψη του τους κανονισμούς προστασίας προσωπικών δεδομένων καθώς και τις τυπικές διαδικασίες διεξαγωγής επιχειρησιακής έρευνας όπως διαφοροποιούνται ανά τουριστική επιχείρηση. • Συμμετέχει στην ανάλυση των δεδομένων που η διερεύνηση του εξωτερικού και του εσωτερικού περιβάλλοντος συνέλεξε, λαμβάνοντας υπόψη του και τους κανονισμούς προστασίας προσωπικών δεδομένων καθώς και τις τυπικές διαδικασίες ανάλυσης δεδομένων όπως διαφοροποιούνται ανά τουριστική επιχείρηση. • Καταγράφει αναφορές αποτελεσμάτων έρευνας και τις διαθέτει στην διοίκηση της τουριστικής επιχείρησης ή τμήματος αυτής, λαμβάνοντας υπόψη του τους κανονισμούς προστασίας προσωπικών δεδομένων καθώς και τις τυπικές διαδικασίες καταγραφής αναφορών όπως διαφοροποιούνται ανά τουριστική επιχείρηση. • Συνεισφέρει στην καταγραφή του προγραμματισμού των στόχων της τουριστικής επιχείρησης ή τμήματος αυτής π.χ. οικονομικούς, πωλήσεων, εξυπηρέτησης πελατών, απόδοσης, ανάπτυξης προϊόντων, εξεύρεσης πόρων, ανάπτυξης συνεργασιών κ.λπ., λαμβάνοντας υπόψη του τις τυπικές διαδικασίες της τουριστικής επιχείρησης για την οποία εργάζεται. 	
<p>ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ</p> <p><i>Περιβάλλον και συνθήκες εργασίας:</i></p> <p>Τουριστικές επιχειρήσεις κάθε είδους: Τουριστικά καταλύματα, Εγκαταστάσεις ειδικής τουριστικής υποδομής, Τουριστικά γραφεία, Γραφεία ενοικιάσεως αυτοκινήτων, Επιχειρήσεις εκμίσθωσης Μοτοσικλετών, Τρίτροχων και Τετράτροχων οχημάτων άνω των 50 κ.εκ., Τουριστικές Επιχειρήσεις Οδικών Μεταφορών (Τ.Ε.Ο.Μ.), Ναυλομεσιτικά Γραφεία, και Επιβατηγά αυτοκίνητα δημόσιας χρήσεως χωρίς μετρητή (λιμουζίνες) με οδηγό.</p> <p><i>Μέσα/εργαλεία/υλικά:</i></p> <p>Εξοπλισμός γραφείου: γραφείο, καρέκλες, συστήματα αρχειοθέτησης εγγράφων, φωτοτυπικό, τηλεομοιοτυπικό μηχάνημα και άλλα παρεμφερή.</p> <p>Ηλεκτρονικός εξοπλισμός: ηλεκτρονικός υπολογιστής (επιτραπέζιος ή και φορητός), φορητές ηλεκτρονικές συσκευές με σύνδεση στο διαδίκτυο, περιφερειακά ηλεκτρονικού υπολογιστή και φορητών συσκευών, σύνδεση στο διαδίκτυο, δίκτυο υπολογιστών, εκτυπωτής, αποθηκευτικά μέσα ψηφιακού υλικού, προβολέας/projector, σταθερό και κινητό τηλέφωνο και άλλα παρεμφερή.</p> <p>Προγράμματα τοπικά εγκατεστημένα ή και διαδικτυακά (Software as a Service): Εφαρμογές γραφείου (κειμενογράφοι, ανάπτυξης παρουσιάσεων, υπολογιστικών φύλλων κ.λπ.), διαχείρισης βάσεων δεδομένων, διαχείρισης πελατολογίου, διαχείρισης τουριστικού προϊόντος, ανάλυσης στατιστικών δεδομένων, λογιστηρίου, διαχείρισης αποθήκης και προμηθειών, συστήματα ενδοεπιχειρησιακού</p>	

σχεδιασμού (Enterprise Resource Planning, ERP), διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, διαχείρισης έργου (project management) και άλλα παρεμφερή.

Αναλώσιμα: διάφορα αναλώσιμα γραφείου (στυλό, συρραπτικά, χαρτικά και άλλα παρεμφερή) και ηλεκτρονικού εξοπλισμού (οπτικοί δίσκοι, σπρέι αέρα για τη απομάκρυνση σκόνης, λάμπες προβολέα και άλλα παρεμφερή).

Παραγόμενη υπηρεσία:

Προγραμματισμός στόχων τουριστικής επιχείρησης.

Μέθοδοι εφαρμογής και διαδικασίες:

Κανονισμοί προστασίας προσωπικών δεδομένων.

Τυπικές διαδικασίες ανάλυσης δεδομένων.

Τυπικές διαδικασίες διεξαγωγής έρευνας.

Τυπικές διαδικασίες καταγραφής αναφορών αποτελεσμάτων έρευνας.

Τυπικές διαδικασίες καταγραφής προγραμματισμού επίτευξης στόχων.

ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

Ως ελάχιστες προαπαιτούμενες Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες για την περαιτέρω επαγγελματική εκπαίδευση, κατάρτιση ή επαγγελματική δραστηριότητα είναι αυτές που αντιστοιχούν:

- στο επίπεδο 2 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) «Αποκτά βασικές γενικές γνώσεις, που σχετίζονται με ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής, που του επιτρέπουν να αντιλαμβάνεται τις διαδικασίες εφαρμογής βασικών καθηκόντων και οδηγιών» για την περίπτωση των πτυχιούχων ΕΠΑΛ και ΕΠΑΣ ή κατόχων απολυτηρίου ΓΕΛ και
- στο επίπεδο 4 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) «Αποκτά ευρύ φάσμα θεωρητικών γνώσεων και ανάλυσης πληροφοριών που του επιτρέπουν να κατανοεί το πεδίο εργασίας ή σπουδής και να εφαρμόζει στοιχεία και διαδικασίες σε ένα γενικό πλαίσιο» για την περίπτωση των διπλωματούχων ΙΕΚ.

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:

- Αγγλικά/Αγγλική τουριστική ορολογία.
- Αρχές ανάλυσης δεδομένων.
- Αρχές βιώσιμης τουριστικής ανάπτυξης.
- Αρχές γενικής λογιστικής.
- Αρχές διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού.
- Αρχές διαχείρισης κρίσεων στον τουρισμό.
- Αρχές εργατικού δίκαιου.
- Αρχές μεθοδολογίας επιχειρησιακής έρευνας.
- Αρχές νομοθεσίας τουριστικών επιχειρήσεων.
- Αρχές παρουσίασης αποτελεσμάτων επιχειρησιακής έρευνας.
- Αρχές στρατηγικής διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων.
- Αρχές τουριστικού μάρκετινγκ.
- Αρχές ψηφιακού μάρκετινγκ.
- Διοίκηση τουριστικών επιχειρήσεων
- Εισαγωγή στην τουριστική βιομηχανία.
- Επιχειρηματικότητα και καινοτομία στον τουρισμό.
- Επιχειρησιακές επικοινωνίες.
- Κανόνες προστασίας προσωπικών δεδομένων.
- Λογισμικό παραγωγικότητας γραφείου π.χ. κειμενογράφο, παρουσιάσεων, υπολογιστικών φύλλων κ.λπ και διαδίκτυο.
- Στοιχεία εμπορικού δικαίου.
- Τουριστική γεωγραφία.

Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5:
«Διαθέτει ευρείες, εξειδικευμένες, αντικειμενικές και θεωρητικές γνώσεις σε ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής και έχει επίγνωση των ορίων των γνώσεων αυτών».

ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ: Ανάλογα με το τύπο της τουριστικής επιχείρησης π.χ. ενός ξενοδοχείου, ενός τουριστικού γραφείου κ.λπ.: <ul style="list-style-type: none"> • Γνώσεις εξειδικευμένων λογισμικών ηλεκτρονικών υπολογιστών. • Γνώσεις εξειδικευμένων επιχειρησιακών λειτουργιών. 		Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Διαθέτει ευρείες, εξειδικευμένες, αντικειμενικές και θεωρητικές γνώσεις σε ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής και έχει επίγνωση των ορίων των γνώσεων αυτών».				
ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ <ul style="list-style-type: none"> • Ανάπτυξη εγγράφων και αναφορών. • Βασική ανάλυση δεδομένων. • Διαχείριση αρχείου εγγράφων. • Διαχείριση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και επιχειρησιακών επικοινωνιών. • Εφαρμογή κανόνων προστασίας προσωπικών δεδομένων. • Καταγραφή προγραμματισμού επιχειρησιακών στόχων (Gantt charts). • Οργάνωση επιχειρησιακών συναντήσεων (meetings). • Πραγματοποίηση βασικής επιχειρησιακής έρευνας. • Συμπλήρωση φορμών και τυποποιημένων εγγράφων. • Χρήση εξαρτημάτων και περιφερειακών ηλεκτρονικών υπολογιστών. • Χρήση προγραμμάτων παραγωγικότητας γραφείου π.χ. κειμενογράφο, παρουσιάσεων, υπολογιστικών φύλλων κ.λπ. 		Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Κατέχει ευρύ φάσμα γνωστικών και πρακτικών δεξιοτήτων που απαιτούνται για την εξεύρεση δημιουργικών λύσεων σε αφηρημένα προβλήματα».				
ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ		Κατηγορίες Ψηφιακών Δεξιοτήτων				
	Επίπεδο χρήστη	Επεξεργασία Δεδομένων	Δημιουργία Περιεχομένου	Επικοινωνία	Επίλυση Προβλημάτων	Ασφάλεια
	Βασικός	-	-	-	-	-
	Ανεξάρτητος	✓	✓	✓	✓	✓
	Έμπειρος	-	-	-	-	-
ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ Βασικές Ικανότητες <ul style="list-style-type: none"> • Ικανότητα γραμματισμού. • Ικανότητα πολιτιστικής επίγνωσης και έκφρασης. • Ικανότητα του επιχειρείν. • Ικανότητα του πολίτη. • Μαθηματική ικανότητα και ικανότητα στις θετικές επιστήμες, την τεχνολογία και τη μηχανική. • Πολυγλωσσική ικανότητα. • Προσωπική, κοινωνική και μεταγνωστική ικανότητα. • Ψηφιακή ικανότητα. 		Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Μπορεί να διαχειρίζεται και να επιβλέπει στο πλαίσιο συγκεκριμένης εργασίας ή διαδικασίας μάθησης, όπου μπορεί να συμβαίνουν και απρόβλεπτες αλλαγές. Μπορεί να αναθεωρεί και να αναπτύσσει τόσο την προσωπική του απόδοση όσο και άλλων ατόμων.»				

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

ΕΕΛ 1.2

- 1.2.1. Υποστηρίζει την ενημέρωση των εργαζομένων για τα πρότυπα⁴ λειτουργίας της επιχείρησης.
- 1.2.2. Συμμετέχει στον καθορισμό γενικού κανονισμού λειτουργίας και κανόνων δεοντολογίας της τουριστικής επιχείρησης ή τμήματος αυτής.
- 1.2.3. Συμμετέχει στην περιγραφή⁵ θέσεων εργασίας της τουριστικής επιχείρησης ή τμήματος αυτής.
- 1.2.4. Υποστηρίζει τις διαδικασίες επικοινωνίας και συνεργασίας της επιχείρησης με άλλες **επιχειρήσεις**.
- 1.2.5. Συμμετέχει σε δραστηριότητες προώθησης και ανάδειξης της τουριστικής επιχείρησης ή τμήματος αυτής.

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ:

- Υποστηρίζει την ενημέρωση (γραπτή ή προφορική) των εργαζομένων για τα πρότυπα λειτουργίας της επιχείρησης και τους κανονισμούς εργασίας, λαμβάνοντας υπόψη του τα πρότυπα επαγγελματικής επικοινωνίας και τις τυπικές διαδικασίες της τουριστικής επιχείρησης για την οποία εργάζεται.
- Συμμετέχει στον καθορισμό γενικού κανονισμού λειτουργίας και κανόνων δεοντολογίας της τουριστικής επιχείρησης ή τμήματος αυτής, λαμβάνοντας υπόψη του την σχετική κείμενη εργατική νομοθεσία και την νομοθεσία που διέπει την λειτουργία τουριστικών επιχειρήσεων και τις τυπικές διαδικασίες της τουριστικής επιχείρησης για την οποία εργάζεται.
- Συμμετέχει στην περιγραφή θέσεων εργασίας της τουριστικής επιχείρησης ή τμήματος αυτής, λαμβάνοντας υπόψη του την σχετική κείμενη εργατική νομοθεσία και την νομοθεσία που διέπει την λειτουργία τουριστικών επιχειρήσεων και τις τυπικές διαδικασίες της τουριστικής επιχείρησης για την οποία εργάζεται.
- Υποστηρίζει τις διαδικασίες επικοινωνίας και συνεργασίας της επιχείρησης με άλλες επιχειρήσεις, λαμβάνοντας υπόψη του τις τυπικές διαδικασίες και τα πρότυπα της τουριστικής επιχείρησης για την οποία εργάζεται.
- Συμμετέχει σε δραστηριότητες προώθησης και ανάδειξης της τουριστικής επιχείρησης ή τμήματος αυτής π.χ. συμμετοχή σε εκθέσεις, διαχείριση ενημερωτικών δελτίων, διαχείριση περιεχομένου ιστοσελίδας και κοινωνικών δικτύων κ.λπ., λαμβάνοντας υπόψη του τις τυπικές διαδικασίες της τουριστικής επιχείρησης για την οποία εργάζεται.

ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Περιβάλλον και συνθήκες εργασίας:

Τουριστικές επιχειρήσεις κάθε είδους: Τουριστικά καταλύματα, Εγκαταστάσεις ειδικής τουριστικής υποδομής, Τουριστικά γραφεία, Γραφεία ενοικιάσεως αυτοκινήτων, Επιχειρήσεις εκμίσθωσης Μοτοσικλετών, Τρίτροχων και Τετράτροχων οχημάτων άνω των 50 κ.εκ., Τουριστικές Επιχειρήσεις Οδικών Μεταφορών (Τ.Ε.Ο.Μ.), Ναυλομεσιτικά Γραφεία, και Επιβατηγά αυτοκίνητα δημόσιας χρήσεως χωρίς μετρητή (λιμουζίνες) με οδηγό.

Μέσα/εργαλεία/υλικά:

Εξοπλισμός γραφείου: γραφείο, καρέκλες, συστήματα αρχειοθέτησης εγγράφων, φωτοτυπικό, τηλεομοιοτυπικό μηχάνημα και άλλα παρεμφερή.

Ηλεκτρονικός εξοπλισμός: ηλεκτρονικός υπολογιστής (επιτραπέζιος ή και φορητός), φορητές ηλεκτρονικές συσκευές με σύνδεση στο διαδίκτυο, περιφερειακά ηλεκτρονικού υπολογιστή και φορητών συσκευών, σύνδεση στο διαδίκτυο, δίκτυο υπολογιστών, εκτυπωτής, αποθηκευτικά μέσα ψηφιακού υλικού, προβολέας/projector, σταθερό και κινητό τηλέφωνο και άλλα παρεμφερή.

Προγράμματα τοπικά εγκατεστημένα ή και διαδικτυακά (Software as a Service): Εφαρμογές γραφείου (κειμενογράφοι, ανάπτυξης παρουσιάσεων, υπολογιστικών φύλλων κ.λπ.), διαχείρισης βάσεων δεδομένων, διαχείρισης πελατολογίου, διαχείρισης τουριστικού προϊόντος, ανάλυσης στατιστικών δεδομένων, λογιστηρίου, διαχείρισης αποθήκης και προμηθειών, συστήματα ενδοεπιχειρησιακού

⁴Υποδείγματα π.χ. ο σωστός τρόπος εκτέλεσης μιας εργασίας που έχουν οριστεί από την διοίκηση και οφείλουν να τα ακολουθούν οι εργαζόμενοι.

⁵ Περιγραφή θέσης εργασίας: παροχή πληροφόρησης (συνήθως γραπτή) σχετικά με τις βασικές δραστηριότητες, καθήκοντα, υποχρεώσεις, δικαιώματα, γνώσεις, δεξιότητες κ.λπ. που συνδέονται με μια συγκεκριμένη θέση εργασίας.

σχεδιασμού (Enterprise Resource Planning, ERP), διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, διαχείρισης έργου (project management) και άλλα παρεμφερή.

Αναλώσιμα: διάφορα αναλώσιμα γραφείου (στυλό, συρραπτικά, χαρτικά και άλλα παρεμφερή) και ηλεκτρονικού εξοπλισμού (οπτικοί δίσκοι, σπρέι αέρα για τη απομάκρυνση σκόνης, λάμπες προβολέα και άλλα παρεμφερή).

Παραγόμενη υπηρεσία:

Οργάνωση τουριστικής επιχείρησης.

Μέθοδοι εφαρμογής και διαδικασίες:

Πρότυπα επαγγελματικής επικοινωνίας.

Κείμενη εργατική νομοθεσία.

Κείμενη νομοθεσία τουριστικών επιχειρήσεων.

Τυπικές διαδικασίες περιγραφής θέσεων εργασίας.

Τυπικές διαδικασίες ανάπτυξης συνεργασιών.

Τυπικές διαδικασίες ενημέρωσης εργαζομένων.

Τυπικές διαδικασίες καθορισμού γενικού κανονισμού λειτουργίας και κανόνων δεοντολογίας.

Τυπικές διαδικασίες προώθησης και ανάδειξης τουριστικών επιχειρήσεων.

ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

Ως ελάχιστες προαπαιτούμενες Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες για την περαιτέρω επαγγελματική εκπαίδευση, κατάρτιση ή επαγγελματική δραστηριότητα είναι αυτές που αντιστοιχούν:

- στο επίπεδο 2 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) «Αποκτά βασικές γενικές γνώσεις, που σχετίζονται με ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής, που του επιτρέπουν να αντιλαμβάνεται τις διαδικασίες εφαρμογής βασικών καθηκόντων και οδηγιών» για την περίπτωση των πτυχιούχων ΕΠΑΛ και ΕΠΑΣ ή κατόχων απολυτηρίου ΓΕΛ και
- στο επίπεδο 4 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) «Αποκτά ευρύ φάσμα θεωρητικών γνώσεων και ανάλυσης πληροφοριών που του επιτρέπουν να κατανοεί το πεδίο εργασίας ή σπουδής και να εφαρμόζει στοιχεία και διαδικασίες σε ένα γενικό πλαίσιο» για την περίπτωση των διπλωματούχων ΙΕΚ.

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:

- Αγγλικά/Αγγλική τουριστική ορολογία.
- Αρχές ανάλυσης δεδομένων.
- Αρχές διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού.
- Αρχές εργασιακών σχέσεων.
- Αρχές εργατικού δίκαιου.
- Αρχές νομοθεσίας τουριστικών επιχειρήσεων.
- Αρχές ψηφιακού μάρκετινγκ.
- Διοίκηση ολικής ποιότητας.
- Διοίκηση τουριστικών επιχειρήσεων.
- Εισαγωγή στην τουριστική βιομηχανία.
- Επιχειρησιακές επικοινωνίες.
- Κανόνες προστασίας προσωπικών δεδομένων.
- Λογισμικό παραγωγικότητας γραφείου π.χ. κειμενογράφο, παρουσιάσεων, υπολογιστικών φύλλων κ.λπ. και διαδίκτυο.
- Οργάνωση και λειτουργία τουριστικών επιχειρήσεων.

Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5:
«Διαθέτει ευρείες, εξειδικευμένες, αντικειμενικές και θεωρητικές γνώσεις σε ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής και έχει επίγνωση των ορίων των γνώσεων αυτών».

ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ: Ανάλογα με το τύπο της τουριστικής επιχείρησης π.χ. ενός ξενοδοχείου, ενός τουριστικού γραφείου κ.λπ.: <ul style="list-style-type: none"> • Γνώσεις εξειδικευμένων λογισμικών ηλεκτρονικών υπολογιστών. • Γνώσεις εξειδικευμένων επιχειρησιακών λειτουργιών. 		Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Διαθέτει ευρείες, εξειδικευμένες, αντικειμενικές και θεωρητικές γνώσεις σε ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής και έχει επίγνωση των ορίων των γνώσεων αυτών».				
ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ <ul style="list-style-type: none"> • Ανάπτυξη εγγράφων και αναφορών. • Βασική ανάλυση δεδομένων. • Βασική διαχείριση προγραμμάτων πιστοποίησης ποιότητας π.χ. ISO 22000, ISO 14000, ISO 9000 κ.λπ.. • Διαχείριση αρχείου εγγράφων. • Διαχείριση δραστηριοτήτων προώθησης και ανάδειξης τουριστικών επιχειρήσεων. • Διαχείριση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και επιχειρησιακών επικοινωνιών. • Εφαρμογή κανόνων προστασίας προσωπικών δεδομένων. • Οργάνωση επιχειρησιακών συναντήσεων (meetings). • Συμπλήρωση φορμών και τυποποιημένων εγγράφων. • Χρήση εξαρτημάτων και περιφερειακών ηλεκτρονικών υπολογιστών. • Χρήση προγραμμάτων παραγωγικότητας γραφείου π.χ. κειμενογράφο, παρουσιάσεων, υπολογιστικών φύλλων κ.λπ. 		Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Κατέχει ευρύ φάσμα γνωστικών και πρακτικών δεξιοτήτων που απαιτούνται για την εξεύρεση δημιουργικών λύσεων σε αφηρημένα προβλήματα».				
ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ		Κατηγορίες Ψηφιακών Δεξιοτήτων				
	Επίπεδο χρήστη	Επεξεργασία Δεδομένων	Δημιουργία Περιεχομένου	Επικοινωνία	Επίλυση Προβλημάτων	Ασφάλεια
	Βασικός	-	-	-	-	-
	Ανεξάρτητος	✓	✓	✓	✓	✓
	Έμπειρος	-	-	-	-	-
ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ Βασικές Ικανότητες <ul style="list-style-type: none"> • Ικανότητα γραμματισμού. • Ικανότητα πολιτιστικής επίγνωσης και έκφρασης. • Ικανότητα του επιχειρείν. • Ικανότητα του πολίτη. • Μαθηματική ικανότητα και ικανότητα στις θετικές επιστήμες, την τεχνολογία και τη μηχανική. • Πολυγλωσσική ικανότητα. • Προσωπική, κοινωνική και μεταγνωστική ικανότητα. • Ψηφιακή ικανότητα. 		Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Μπορεί να διαχειρίζεται και να επιβλέπει στο πλαίσιο συγκεκριμένης εργασίας ή διαδικασίας μάθησης, όπου μπορεί να συμβαίνουν και απρόβλεπτες αλλαγές. Μπορεί να αναθεωρεί και να αναπτύσσει τόσο την προσωπική του απόδοση όσο και άλλων ατόμων.»				

ΕΕΛ 1.3

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

- 1.3.1.** Συμμετέχει στην προσέλκυση και την επιλογή κατάλληλου ανθρώπινου δυναμικού για την τουριστική επιχείρηση ή για τμήμα αυτής.
- 1.3.3.** Ολοκληρώνει τις διαδικασίες πρόσληψης ανθρώπινου δυναμικού.
- 1.3.4.** Υποστηρίζει την διοίκηση σε θέματα ανέλιξης ανθρώπινου δυναμικού.

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ:

- Συμμετέχει στην προσέλκυση και την επιλογή κατάλληλου ανθρώπινου δυναμικού για την επιχείρηση ή για τμήμα αυτής, λαμβάνοντας υπόψη του την σχετική κείμενη εργατική νομοθεσία και την νομοθεσία που διέπει την λειτουργία τουριστικών επιχειρήσεων και τα συνήθη πρότυπα σε συνάρτηση με τις τυπικές διαδικασίες της τουριστικής επιχείρησης για την οποία εργάζεται.
- Ολοκληρώνει τις διαδικασίες πρόσληψης ανθρώπινου δυναμικού, λαμβάνοντας υπόψη του την σχετική κείμενη εργατική νομοθεσία και την νομοθεσία που διέπει την λειτουργία τουριστικών επιχειρήσεων και τις τυπικές διαδικασίες της τουριστικής επιχείρησης για την οποία εργάζεται.
- Βοηθάει την διοίκηση σε θέματα ανέλιξης ανθρώπινου δυναμικού, λαμβάνοντας υπόψη του τις αναφορές σχετικά με την απόδοση του ανθρώπινου δυναμικού, τις περιγραφές θέσεων εργασίας, την σχετική κείμενη εργατική νομοθεσία και την νομοθεσία που διέπει την λειτουργία τουριστικών επιχειρήσεων και τις τυπικές διαδικασίες της τουριστικής επιχείρησης για την οποία εργάζεται.

ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ***Περιβάλλον και συνθήκες εργασίας:***

Τουριστικές επιχειρήσεις κάθε είδους: Τουριστικά καταλύματα, Εγκαταστάσεις ειδικής τουριστικής υποδομής, Τουριστικά γραφεία, Γραφεία ενοικιάσεως αυτοκινήτων, Επιχειρήσεις εκμίσθωσης Μοτοσικλετών, Τρίτροχων και Τετράτροχων οχημάτων άνω των 50 κ.εκ., Τουριστικές Επιχειρήσεις Οδικών Μεταφορών (Τ.Ε.Ο.Μ.), Ναυλομεσιτικά Γραφεία, και Επιβατηγά αυτοκίνητα δημόσιας χρήσεως χωρίς μετρητή (λιμουζίνες) με οδηγό

Μέσα/εργαλεία/υλικά:

Εξοπλισμός γραφείου: γραφείο, καρέκλες, συστήματα αρχειοθέτησης εγγράφων, φωτοτυπικό, τηλεμοιοτυπικό μηχάνημα και άλλα παρεμφερή.

Ηλεκτρονικός εξοπλισμός: ηλεκτρονικός υπολογιστής (επιτραπέζιος ή και φορητός), φορητές ηλεκτρονικές συσκευές με σύνδεση στο διαδίκτυο, περιφερειακά ηλεκτρονικού υπολογιστή και φορητών συσκευών, σύνδεση στο διαδίκτυο, δίκτυο υπολογιστών, εκτυπωτής, αποθηκευτικά μέσα ψηφιακού υλικού, προβολέας/projector, σταθερό και κινητό τηλέφωνο και άλλα παρεμφερή.

Προγράμματα τοπικά εγκατεστημένα ή και διαδικτυακά (Software as a Service): Εφαρμογές γραφείου (κειμενογράφοι, ανάπτυξης παρουσιάσεων, υπολογιστικών φύλλων κ.λπ.), διαχείρισης βάσεων δεδομένων, διαχείρισης πελατολογίου, διαχείρισης τουριστικού προϊόντος, ανάλυσης στατιστικών δεδομένων, λογιστηρίου, διαχείρισης αποθήκης και προμηθειών, συστήματα ενδοεπιχειρησιακού σχεδιασμού (Enterprise Resource Planning, ERP), διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, διαχείρισης έργου (project management) και άλλα παρεμφερή.

Αναλώσιμα: διάφορα αναλώσιμα γραφείου (στυλό, συρραπτικά, χαρτικά και άλλα παρεμφερή) και ηλεκτρονικού εξοπλισμού (οπτικοί δίσκοι, σπρέι αέρα για τη απομάκρυνση σκόνης, λάμπες προβολέα και άλλα παρεμφερή).

Παραγόμενη υπηρεσία:

Στελέχωση τουριστικής επιχείρησης.

Μέθοδοι εφαρμογής και διαδικασίες:

Κείμενη εργατική νομοθεσία.

<p>Κείμενη νομοθεσία τουριστικών επιχειρήσεων.</p> <p>Τυπικές διαδικασίες και πρότυπα προσέλκυσης και επιλογής ανθρώπινου δυναμικού.</p> <p>Τυπικές διαδικασίες πρόσληψης ανθρώπινου δυναμικού.</p> <p>Τυπικές διαδικασίες ανέλιξης ανθρώπινου δυναμικού.</p> <p>Αναφορές απόδοσης ανθρώπινου δυναμικού.</p> <p>Περίγραφες θέσεων εργασίας.</p>	
<p>ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ</p> <p>Ως ελάχιστες προαπαιτούμενες Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες για την περαιτέρω επαγγελματική εκπαίδευση, κατάρτιση ή επαγγελματική δραστηριότητα είναι αυτές που αντιστοιχούν:</p> <ul style="list-style-type: none"> • στο επίπεδο 2 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) «Αποκτά βασικές γενικές γνώσεις, που σχετίζονται με ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής, που του επιτρέπουν να αντιλαμβάνεται τις διαδικασίες εφαρμογής βασικών καθηκόντων και οδηγιών» για την περίπτωση των πτυχιούχων ΕΠΑΛ και ΕΠΑΣ ή κατόχων απολυτηρίου ΓΕΛ και • στο επίπεδο 4 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) «Αποκτά ευρύ φάσμα θεωρητικών γνώσεων και ανάλυσης πληροφοριών που του επιτρέπουν να κατανοεί το πεδίο εργασίας ή σπουδής και να εφαρμόζει στοιχεία και διαδικασίες σε ένα γενικό πλαίσιο» για την περίπτωση των διπλωματούχων ΙΕΚ. 	
<p>ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Αγγλικά/Αγγλική τουριστική ορολογία. • Αρχές διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού. • Αρχές εργασιακών σχέσεων. • Αρχές εργατικού δίκαιου. • Αρχές νομοθεσία τουριστικών επιχειρήσεων. • Διοίκηση τουριστικών επιχειρήσεων. • Εισαγωγή στην τουριστική βιομηχανία. • Επιχειρησιακές επικοινωνίες. • Λογισμικό παραγωγικότητας γραφείου π.χ. κειμενογράφο, παρουσιάσεων, υπολογιστικών φύλλων κ.λπ. και διαδίκτυο. • Οργάνωση και λειτουργία τουριστικών επιχειρήσεων. 	<p>Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Διαθέτει ευρείες, εξειδικευμένες, αντικειμενικές και θεωρητικές γνώσεις σε ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής και έχει επίγνωση των ορίων των γνώσεων αυτών».</p>
<p>ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:</p> <p>Ανάλογα με το τύπο της τουριστικής επιχείρησης π.χ. ενός ξενοδοχείου, ενός τουριστικού γραφείου κ.λπ.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Γνώσεις εξειδικευμένων λογισμικών ηλεκτρονικών υπολογιστών. • Γνώσεις εξειδικευμένων επιχειρησιακών λειτουργιών. 	<p>Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Διαθέτει ευρείες, εξειδικευμένες, αντικειμενικές και θεωρητικές γνώσεις σε ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής και έχει επίγνωση των ορίων των γνώσεων αυτών».</p>

<p>ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ανάπτυξη εγγράφων και αναφορών. • Βασική αξιολόγηση των αναγραφόμενων σε βιογραφικό υποψηφίων για μια θέση εργασίας γνώσεων, ικανοτήτων και δεξιοτήτων. • Διαμόρφωση αγγελιών προσέλκυσης υποψήφιων για πρόσληψη. • Διαχείριση αρχείου εγγράφων. • Διαχείριση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και επιχειρησιακών επικοινωνιών. • Εφαρμογή κανόνων προστασίας προσωπικών δεδομένων. • Οργάνωση επιχειρησιακών συναντήσεων (meetings). • Συμπλήρωση φορμών και τυποποιημένων εγγράφων. • Χρήση εξαρτημάτων και περιφερειακών ηλεκτρονικών υπολογιστών. • Χρήση προγραμμάτων παραγωγικότητας γραφείου π.χ. κειμενογράφο, παρουσιάσεων, υπολογιστικών φύλλων κ.λπ. 	<p>Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Κατέχει ευρύ φάσμα γνωστικών και πρακτικών δεξιοτήτων που απαιτούνται για την εξεύρεση δημιουργικών λύσεων σε αφηρημένα προβλήματα».</p>
---	---

ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	Επίπεδο χρήστη	Κατηγορίες Ψηφιακών Δεξιοτήτων				
		Επεξεργασία Δεδομένων	Δημιουργία Περιεχομένου	Επικοινωνία	Επίλυση Προβλημάτων	Ασφάλεια
	Βασικός	-	-	-	-	-
	Ανεξάρτητος	✓	✓	✓	✓	✓
	Έμπειρος	-	-	-	-	-

<p>ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ</p> <p>Βασικές Ικανότητες</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ικανότητα γραμματισμού. • Ικανότητα πολιτιστικής επίγνωσης και έκφρασης. • Ικανότητα του επιχειρείν. • Ικανότητα του πολίτη. • Μαθηματική ικανότητα και ικανότητα στις θετικές επιστήμες, την τεχνολογία και τη μηχανική. • Πολυγλωσσική ικανότητα. • Προσωπική, κοινωνική και μεταγνωστική ικανότητα. • Ψηφιακή ικανότητα. 	<p>Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Μπορεί να διαχειρίζεται και να επιβλέπει στο πλαίσιο συγκεκριμένης εργασίας ή διαδικασίας μάθησης, όπου μπορεί να συμβαίνουν και απρόβλεπτες αλλαγές. Μπορεί να αναθεωρεί και να αναπτύσσει τόσο την προσωπική του απόδοση όσο και άλλων ατόμων».</p>
--	--

ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΕΙ ΤΗΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΣΤΗΝ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΤΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ Ή ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΑΥΤΗΣ

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

ΕΕΛ 1.4

1.4.1 Κοινοποιεί το πρόγραμμα εργασίας του ανθρώπινου δυναμικού της τουριστικής επιχείρησης ή τμήματος αυτής.

1.4.2. Συμμετέχει στην εφαρμογή προγραμμάτων επιβράβευσης και παρακίνησης του ανθρώπινου δυναμικού της τουριστικής επιχείρησης ή τμήματος αυτής.

1.4.3. Υποστηρίζει τη διαδικασία εκπαίδευσης του ανθρώπινου δυναμικού της τουριστικής επιχείρησης ή τμήματος αυτής.

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ:

- Κοινοποιεί το πρόγραμμα εργασίας του ανθρώπινου δυναμικού της τουριστικής επιχείρησης ή τμήματος αυτής, κάνοντας χρήση ηλεκτρονικών ή συμβατικών μέσων, λαμβάνοντας υπόψη του την σχετική κείμενη εργατική νομοθεσία και την νομοθεσία που διέπει την λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων και τις τυπικές διαδικασίες της τουριστικής επιχείρησης για την οποία εργάζεται.
- Συμμετέχει στην εφαρμογή προγραμμάτων επιβράβευσης και παρακίνησης του ανθρώπινου δυναμικού π.χ. υπάλληλος του μήνα της τουριστικής επιχείρησης ή τμήματος αυτής π.χ. λαμβάνοντας και προωθώντας πληροφορίες σχετικά με τους υποψηφίους, κοινοποιώντας την σχετική απόφαση κ.λπ., λαμβάνοντας υπόψη του τις αναφορές σχετικά με την απόδοση του ανθρώπινου δυναμικού, τις περιγραφές θέσεων εργασίας, την σχετική κείμενη εργατική νομοθεσία, και την νομοθεσία που διέπει την λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων και τις τυπικές διαδικασίες της τουριστικής επιχείρησης για την οποία εργάζεται.
- Υποστηρίζει τη διαδικασία εκπαίδευσης του ανθρώπινου δυναμικού της τουριστικής επιχείρησης ή τμήματος αυτής π.χ. εντοπίζοντας εκπαιδευτές, οργανώνοντας εκπαιδεύσεις κ.λπ., λαμβάνοντας υπόψη του την σχετική κείμενη εργατική νομοθεσία και την νομοθεσία που διέπει την λειτουργία τουριστικών επιχειρήσεων και τις τυπικές διαδικασίες της τουριστικής επιχείρησης για την οποία εργάζεται.

ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Περιβάλλον και συνθήκες εργασίας:

Τουριστικές επιχειρήσεις κάθε είδους: Τουριστικά καταλύματα, Εγκαταστάσεις ειδικής τουριστικής υποδομής, Τουριστικά γραφεία, Γραφεία ενοικιάσεως αυτοκινήτων, Επιχειρήσεις εκμίσθωσης Μοτοσικλετών, Τρίτροχων και Τετράτροχων οχημάτων άνω των 50 κ.εκ., Τουριστικές Επιχειρήσεις Οδικών Μεταφορών (Τ.Ε.Ο.Μ.), Ναυλομεσιτικά Γραφεία, και Επιβατηγά αυτοκίνητα δημόσιας χρήσεως χωρίς μετρητή (λιμουζίνες) με οδηγό

Μέσα/εργαλεία/υλικά:

Εξοπλισμός γραφείου: γραφείο, καρέκλες, συστήματα αρχειοθέτησης εγγράφων, φωτοτυπικό, τηλεμοιοτυπικό μηχάνημα και άλλα παρεμφερή.

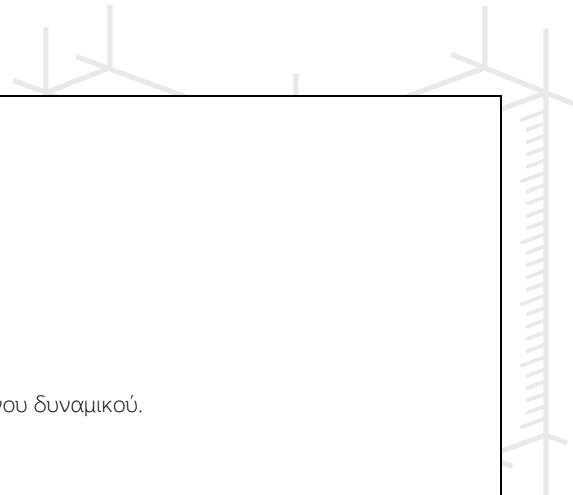
Ηλεκτρονικός εξοπλισμός: ηλεκτρονικός υπολογιστής (επιτραπέζιος ή και φορητός), φορητές ηλεκτρονικές συσκευές με σύνδεση στο διαδίκτυο, περιφερειακά ηλεκτρονικού υπολογιστή και φορητών συσκευών, σύνδεση στο διαδίκτυο, δίκτυο υπολογιστών, εκτυπωτής, αποθηκευτικά μέσα ψηφιακού υλικού, προβολέας/projector, σταθερό και κινητό τηλέφωνο και άλλα παρεμφερή.

Προγράμματα τοπικά εγκατεστημένα ή και διαδικτυακά (Software as a Service): Εφαρμογές γραφείου (κειμενογράφοι, ανάπτυξης παρουσιάσεων, υπολογιστικών φύλλων κ.λπ.), διαχείρισης βάσεων δεδομένων, διαχείρισης πελατολογίου, διαχείρισης τουριστικού προϊόντος, ανάλυσης στατιστικών δεδομένων, λογιστηρίου, διαχείρισης αποθήκης και προμηθειών, συστήματα ενδοεπιχειρησιακού σχεδιασμού (Enterprise Resource Planning, ERP), διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, διαχείρισης έργου (project management) και άλλα παρεμφερή.

Αναλώσιμα: διάφορα αναλώσιμα γραφείου (στυλό, συρραπτικά, χαρτικά και άλλα παρεμφερή) και ηλεκτρονικού εξοπλισμού (οπτικοί δίσκοι, σπρέι αέρα για τη απομάκρυνση σκόνης, λάμπες προβολέα και άλλα παρεμφερή).

Παραγόμενη υπηρεσία:

Διεύθυνση ανθρώπινου δυναμικού τουριστικής επιχείρησης.



Μέθοδοι εφαρμογής και διαδικασίες:

Ηλεκτρονικά ή συμβατικά μέσα κοινοποίησης προγράμματος εργασίας.

Κείμενη εργατική νομοθεσία.

Κείμενη νομοθεσία τουριστικών επιχειρήσεων.

Τυπικές διαδικασίες εκπαίδευσης ανθρώπινου δυναμικού.

Τυπικές διαδικασίες εφαρμογής προγραμμάτων επιβράβευσης και παρακίνησης ανθρώπινου δυναμικού.

Τυπικές διαδικασίες κοινοποίησης προγράμματος εργασίας ανθρώπινου δυναμικού.

ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

Ως ελάχιστες προαπαιτούμενες Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες για την περαιτέρω επαγγελματική εκπαίδευση, κατάρτιση ή επαγγελματική δραστηριότητα είναι αυτές που αντιστοιχούν:

- στο επίπεδο 2 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) «Αποκτά βασικές γενικές γνώσεις, που σχετίζονται με ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής, που του επιτρέπουν να αντιλαμβάνεται τις διαδικασίες εφαρμογής βασικών καθηκόντων και οδηγιών» για την περίπτωση των πτυχιούχων ΕΠΑΛ και ΕΠΑΣ ή κατόχων απολυτηρίου ΓΕΛ και
- στο επίπεδο 4 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) «Αποκτά ευρύ φάσμα θεωρητικών γνώσεων και ανάλυσης πληροφοριών που του επιτρέπουν να κατανοεί το πεδίο εργασίας ή σπουδής και να εφαρμόζει στοιχεία και διαδικασίες σε ένα γενικό πλαίσιο» για την περίπτωση των διπλωματούχων ΙΕΚ.

<p>ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Αγγλικά/Αγγλική τουριστική ορολογία. • Αρχές διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού. • Αρχές εργασιακών σχέσεων. • Αρχές εργατικού δίκαιου. • Αρχές νομοθεσίας τουριστικών επιχειρήσεων. • Διοίκηση τουριστικών επιχειρήσεων. • Επιχειρησιακές επικοινωνίες. • Λογισμικό παραγωγικότητας γραφείου π.χ. κειμενογράφο, παρουσιάσεων, υπολογιστικών φύλλων κ.λπ. και διαδίκτυο. • Οργάνωση και λειτουργία τουριστικών επιχειρήσεων. 	<p>Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Διαθέτει ευρείες, εξειδικευμένες, αντικειμενικές και θεωρητικές γνώσεις σε ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής και έχει επίγνωση των ορίων των γνώσεων αυτών».</p>
--	--

<p>ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:</p> <p>Ανάλογα με το τύπο της τουριστικής επιχείρησης π.χ. ενός ξενοδοχείου, ενός τουριστικού γραφείου κ.λπ.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Γνώσεις εξειδικευμένων λογισμικών ηλεκτρονικών υπολογιστών. • Γνώσεις εξειδικευμένων επιχειρησιακών λειτουργιών. 	<p>Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Διαθέτει ευρείες, εξειδικευμένες, αντικειμενικές και θεωρητικές γνώσεις σε ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής και έχει επίγνωση των ορίων των γνώσεων αυτών».</p>
---	--

<p>ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ανάπτυξη εγγράφων και αναφορών. • Διαχείριση αρχείου εγγράφων. • Διαχείριση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και επιχειρησιακών επικοινωνιών. • Οργάνωση επιχειρησιακών συναντήσεων (meetings). • Συμπλήρωση φορμών και τυποποιημένων εγγράφων. • Χρήση εξαρτημάτων και περιφερειακών ηλεκτρονικών υπολογιστών. • Χρήση προγραμμάτων παραγωγικότητας γραφείου π.χ. κειμενογράφο, παρουσιάσεων, υπολογιστικών φύλλων κ.λπ.. 	<p>Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Κατέχει ευρύ φάσμα γνωστικών και πρακτικών δεξιοτήτων που απαιτούνται για την εξεύρεση δημιουργικών λύσεων σε αφηρημένα προβλήματα».</p>
---	---

ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	Επίπεδο χρήστη	Κατηγορίες Ψηφιακών Δεξιοτήτων				
		Επεξεργασία Δεδομένων	Δημιουργία Περιεχομένου	Επικοινωνία	Επίλυση Προβλημάτων	Ασφάλεια
	Βασικός	-	-	-	-	-
	Ανεξάρτητος	✓	✓	✓	✓	✓
	Έμπειρος	-	-	-	-	-
ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ Βασικές Ικανότητες <ul style="list-style-type: none"> • Ικανότητα γραμματισμού. • Ικανότητα πολιτιστικής επίγνωσης και έκφρασης. • Ικανότητα του επιχειρείν. • Ικανότητα του πολίτη. • Μαθηματική ικανότητα και ικανότητα στις θετικές επιστήμες, την τεχνολογία και τη μηχανική. • Πολυγλωσσική ικανότητα. • Προσωπική, κοινωνική και μεταγνωστική ικανότητα. • Ψηφιακή ικανότητα. 		Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Μπορεί να διαχειρίζεται και να επιβλέπει στο πλαίσιο συγκεκριμένης εργασίας ή διαδικασίας μάθησης, όπου μπορεί να συμβαίνουν και απρόβλεπτες αλλαγές. Μπορεί να αναθεωρεί και να αναπτύσσει τόσο την προσωπική του απόδοση όσο και άλλων ατόμων.»				

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

ΕΕΛ 1.5

1.5.1. Συντάσσει και κοινοποιεί στην διοίκηση αναφορές σχετικά με: τον βαθμό τήρησης των προτύπων λειτουργίας και την απόδοση της επιχείρησης ή τμήματος αυτής σε σχέση με τους στόχους που έχουν τεθεί.

1.5.2. Συντάσσει και κοινοποιεί στην διοίκηση και στο ανθρώπινο δυναμικό αναφορές σχετικά με την απόδοση του ανθρωπίνου δυναμικού.

1.5.3. Συμβάλει στην καταγραφή και κοινοποίηση προτάσεων βελτίωσης του βαθμού τήρησης των προτύπων και απόδοσης της επιχείρησης ή τμήματος αυτής.

1.5.4. Συμβάλει στην καταγραφή και κοινοποίηση προτάσεων βελτίωσης της απόδοσης του ανθρωπίνου δυναμικού.

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ:

- Συντάσσει και κοινοποιεί στην διοίκηση αναφορές σχετικά με: τον βαθμό τήρησης των προτύπων λειτουργίας και την απόδοση της επιχείρησης ή τμήματος αυτής σε σχέση με τους στόχους που έχουν τεθεί, λαμβάνοντας υπόψη του τις τυπικές διαδικασίες της τουριστικής επιχείρησης για την οποία εργάζεται .
- Συντάσσει και κοινοποιεί στην διοίκηση και στο ανθρώπινο δυναμικό αναφορές σχετικά με την απόδοση του ανθρωπίνου δυναμικού, λαμβάνοντας υπόψη του την σχετική κείμενη εργατική νομοθεσία και την νομοθεσία που διέπει την λειτουργία τουριστικών επιχειρήσεων και τις τυπικές διαδικασίες της τουριστικής επιχείρησης για την οποία εργάζεται.
- Συμβάλει στην καταγραφή και κοινοποίηση προτάσεων βελτίωσης του βαθμού τήρησης των προτύπων και απόδοσης της επιχείρησης ή τμήματος αυτής, λαμβάνοντας υπόψη του τις τυπικές διαδικασίες της τουριστικής επιχείρησης για την οποία εργάζεται.
- Συμβάλει στην καταγραφή και κοινοποίηση προτάσεων βελτίωσης της απόδοσης του ανθρωπίνου δυναμικού, λαμβάνοντας υπόψη του την σχετική κείμενη εργατική νομοθεσία και την νομοθεσία που διέπει την λειτουργία τουριστικών επιχειρήσεων και τις τυπικές διαδικασίες της τουριστικής επιχείρησης για την οποία εργάζεται.

ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ***Περιβάλλον και συνθήκες εργασίας:***

Τουριστικές επιχειρήσεις κάθε είδους: Τουριστικά καταλύματα, Εγκαταστάσεις ειδικής τουριστικής υποδομής, Τουριστικά γραφεία, Γραφεία ενοικίασεως αυτοκινήτων, Επιχειρήσεις εκμίσθωσης Μοτοσικλετών, Τρίτροχων και Τετράτροχων οχημάτων άνω των 50 κ.εκ., Τουριστικές Επιχειρήσεις Οδικών Μεταφορών (Τ.Ε.Ο.Μ.), Ναυλομεσιτικά Γραφεία, και Επιβατηγά αυτοκίνητα δημόσιας χρήσεως χωρίς μετρητή (λιμουζίνες) με οδηγό

Μέσα/εργαλεία/υλικά:

Εξοπλισμός γραφείου: γραφείο, καρέκλες, συστήματα αρχειοθέτησης εγγράφων, φωτοτυπικό, τηλεομοιοτυπικό μηχάνημα και άλλα παρεμφερή.

Ηλεκτρονικός εξοπλισμός: ηλεκτρονικός υπολογιστής (επιτραπέζιος ή και φορητός), φορητές ηλεκτρονικές συσκευές με σύνδεση στο διαδίκτυο, περιφερειακά ηλεκτρονικού υπολογιστή και φορητών συσκευών, σύνδεση στο διαδίκτυο, δίκτυο υπολογιστών, εκτυπωτής, αποθηκευτικά μέσα ψηφιακού υλικού, προβολέας/projector, σταθερό και κινητό τηλέφωνο και άλλα παρεμφερή.

Προγράμματα τοπικά εγκατεστημένα ή και διαδικτυακά (Software as a Service): Εφαρμογές γραφείου (κειμενογράφοι, ανάπτυξης παρουσιάσεων, υπολογιστικών φύλλων κ.λπ.), διαχείρισης βάσεων δεδομένων, διαχείρισης πελατολογίου, διαχείρισης τουριστικού προϊόντος, ανάλυσης στατιστικών δεδομένων, λογιστηρίου, διαχείρισης αποθήκης και προμηθειών, συστήματα ενδοεπιχειρησιακού σχεδιασμού (Enterprise Resource Planning, ERP), διαχείρισης ανθρωπίνου δυναμικού, διαχείρισης έργου (project management) και άλλα παρεμφερή.

Αναλώσιμα: διάφορα αναλώσιμα γραφείου (στυλό, συρραπτικά, χαρτικά και άλλα παρεμφερή) και ηλεκτρονικού εξοπλισμού (οπτικοί δίσκοι, σπρέι αέρα για τη απομάκρυνση σκόνης, λάμπες προβολέα και άλλα παρεμφερή).

<p>Παραγόμενη υπηρεσία:</p> <p>Έλεγχος τουριστικής επιχείρησης.</p> <p>Μέθοδοι εφαρμογής και διαδικασίες:</p> <p>Κείμενη εργατική νομοθεσία.</p> <p>Κείμενη νομοθεσία τουριστικών επιχειρήσεων.</p> <p>Τυπικές διαδικασίες σύνταξης και κοινοποίησης αναφορών.</p> <p>Τυπικές διαδικασίες καταγραφής και κοινοποίησης προτάσεων.</p>	
<p>ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ</p> <p>Ως ελάχιστες προαπαιτούμενες Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες για την περαιτέρω επαγγελματική εκπαίδευση, κατάρτιση ή επαγγελματική δραστηριότητα είναι αυτές που αντιστοιχούν:</p> <ul style="list-style-type: none"> • στο επίπεδο 2 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) «Αποκτά βασικές γενικές γνώσεις, που σχετίζονται με ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής, που του επιτρέπουν να αντιλαμβάνεται τις διαδικασίες εφαρμογής βασικών καθηκόντων και οδηγιών» για την περίπτωση των πτυχιούχων ΕΠΑΛ και ΕΠΑΣ ή κατόχων απολυτηρίου ΓΕΛ και • στο επίπεδο 4 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) «Αποκτά ευρύ φάσμα θεωρητικών γνώσεων και ανάλυσης πληροφοριών που του επιτρέπουν να κατανοεί το πεδίο εργασίας ή σπουδής και να εφαρμόζει στοιχεία και διαδικασίες σε ένα γενικό πλαίσιο» για την περίπτωση των διπλωματούχων ΙΕΚ. 	
<p>ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Αγγλικά/Αγγλική τουριστική ορολογία. • Αρχές ανάλυσης δεδομένων. • Αρχές βιώσιμης τουριστικής ανάπτυξης. • Αρχές γενικής λογιστικής. • Αρχές διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού. • Αρχές διαχείρισης κρίσεων στον τουρισμό. • Αρχές εργασιακών σχέσεων. • Αρχές εργατικού δικαίου. • Αρχές σύνταξης και κοινοποίησης αναφορών ελέγχου. • Αρχές τουριστικού μάρκετινγκ. • Διοίκηση τουριστικών επιχειρήσεων. • Εισαγωγή στις μεθόδους επιχειρησιακού ελέγχου. • Επιχειρησιακές επικοινωνίες. • Κανόνες προστασίας προσωπικών δεδομένων. • Λογισμικό παραγωγικότητας γραφείου π.χ. κειμενογράφο, παρουσιάσεων, υπολογιστικών φύλλων κ.λπ. και διαδίκτυο. • Στοιχεία εμπορικού δικαίου. 	<p>Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Διαθέτει ευρείες, εξειδικευμένες, αντικειμενικές και θεωρητικές γνώσεις σε ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής και έχει επίγνωση των ορίων των γνώσεων αυτών».</p>
<p>ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:</p> <p>Ανάλογα με το τύπο της τουριστικής επιχείρησης π.χ. ενός ξενοδοχείου, ενός τουριστικού γραφείου κ.λπ.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Γνώσεις εξειδικευμένων λογισμικών ηλεκτρονικών υπολογιστών. • Γνώσεις εξειδικευμένων επιχειρησιακών λειτουργιών. 	<p>Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Διαθέτει ευρείες, εξειδικευμένες, αντικειμενικές και θεωρητικές γνώσεις σε ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής και έχει επίγνωση των ορίων των γνώσεων αυτών».</p>
<p>ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ανάπτυξη εγγράφων και αναφορών. • Βασική ανάλυση δεδομένων. • Διαχείριση αρχείου εγγράφων. 	<p>Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Κατέχει ευρύ φάσμα γνωστικών και πρακτικών δεξιοτήτων που απαιτούνται για την εξεύρεση δημιουργικών λύσεων σε αφηρημένα προβλήματα».</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Διαχείριση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και επιχειρησιακών επικοινωνιών. • Εφαρμογή κανόνων προστασίας προσωπικών δεδομένων. • Οργάνωση επιχειρησιακών συναντήσεων (meetings). • Συμπλήρωση φορμών και τυποποιημένων εγγράφων. • Χρήση εξαρτημάτων και περιφερειακών ηλεκτρονικών υπολογιστών. • Χρήση προγραμμάτων παραγωγικότητας γραφείου π.χ. κειμενογράφο, παρουσιάσεων, υπολογιστικών φύλλων κ.λπ. 						
ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	Επίπεδο χρήστη	Κατηγορίες Ψηφιακών Δεξιοτήτων				
		Επεξεργασία Δεδομένων	Δημιουργία Περιεχομένου	Επικοινωνία	Επίλυση Προβλημάτων	Ασφάλεια
	Βασικός	-	-	-	-	-
	Ανεξάρτητος	✓	✓	✓	✓	✓
	Έμπειρος	-	-	-	-	-
ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ Βασικές Ικανότητες <ul style="list-style-type: none"> • Ικανότητα γραμματισμού. • Ικανότητα πολιτιστικής επίγνωσης και έκφρασης. • Ικανότητα του επιχειρείν. • Ικανότητα του πολίτη. • Μαθηματική ικανότητα και ικανότητα στις θετικές επιστήμες, την τεχνολογία και τη μηχανική. • Πολυγλωσσική ικανότητα. • Προσωπική, κοινωνική και μεταγνωστική ικανότητα. • Ψηφιακή ικανότητα. 		Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Μπορεί να διαχειρίζεται και να επιβλέπει στο πλαίσιο συγκεκριμένης εργασίας ή διαδικασίας μάθησης, όπου μπορεί να συμβαίνουν και απρόβλεπτες αλλαγές. Μπορεί να αναθεωρεί και να αναπτύσσει τόσο την προσωπική του απόδοση όσο και άλλων ατόμων.»				

ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΓΝΩΣΕΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ & ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ISCED⁶

ISCED	ΕΠΙΠΕΔΟ 4
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	-

⁶ International Standard Classification of Education

ΕΝΟΤΗΤΑ Δ
ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ
ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ
ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΝΤΩΝ



ΕΝΟΤΗΤΑ Δ: «Υφιστάμενες και προτεινόμενες διαδρομές για την απόκτηση των απαιτούμενων προσόντων»

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται οι διαδρομές μάθησης για το επάγγελμα του Στέλεχους Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων .

Οι παρακάτω διαδρομές δείχνουν (με βάση τη σειρά που αναφέρονται) τις εναλλακτικές επιλογές ως προς τα βήματα που μπορεί να ακολουθήσει κάποιος για να αποκτήσει τα απαιτούμενα προσόντα άσκησης της επαγγέλματος.

ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ

Στέλεχος διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων	
1η Διαδρομή	Δίπλωμα Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) και ισότιμοι τίτλοι επιπέδου 5 του Εθνικού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) στην ειδικότητα: «Τεχνολογίες Επικοινωνίας και Πληροφοριών στην Ταξιδιωτική Βιομηχανία» της Υπουργικής Απόφασης ΦΒ6/33022/Κ3/23.03.2021 (ΦΕΚ 1315/τ.Β'/5.4.2021) → Συναφής επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον δύο (2) ετών → Συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση (Θεωρία) στην ΚΕΛ του επαγγέλματος.
2η Διαδρομή	Δίπλωμα Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) και ισότιμοι τίτλοι επιπέδου 5 του Εθνικού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) στην ειδικότητα: «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας» του Ν.4186/2013 (ΦΕΚ 193/Α/17-9/2013) ή ισότιμων και συναφών τίτλων του Ν.2009/1992, (ΦΕΚ 18/Α/14.2.1992) ή του Ν.4763/2020 (ΦΕΚ Α 254/21.12.2020) → Συναφής επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον δύο (2) ετών → Συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση (Θεωρία) στην ΚΕΛ του επαγγέλματος.
3η Διαδρομή	Δίπλωμα Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) και ισότιμοι τίτλοι επιπέδου 5 του Εθνικού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) στην ειδικότητα: «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα του Τουρισμού» του Ν.4186/2013 (ΦΕΚ 193/Α/17-9/2013) ή ισότιμων και συναφών τίτλων του Ν.2009/1992, (ΦΕΚ 18/Α/14.2.1992) ή του Ν.4763/2020 (ΦΕΚ Α 254/21.12.2020) → Συναφής επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον δύο (2) ετών → Συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση (Θεωρία) στην ΚΕΛ του επαγγέλματος.
4η Διαδρομή	Δίπλωμα Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) και ισότιμοι τίτλοι επιπέδου 5 του Εθνικού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) στην ειδικότητα: «Τεχνικός Τουριστικών Μονάδων και Επιχειρήσεων Φιλοξενίας (Υπηρεσία υποδοχής - Υπηρεσία ορόφων - Εμπορευματογνωσία)» του Ν.4186/2013 (ΦΕΚ 193/Α/17.9.2013) ή ισότιμων και συναφών τίτλων του Ν.2009/1992, (ΦΕΚ 18/Α/14.2.1992) ή του Ν.4763/2020 (ΦΕΚ Α 254/21.12.2020) → Συναφής επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον δύο (2) ετών → Συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση (Θεωρία) στην ΚΕΛ του επαγγέλματος.
5η Διαδρομή	Δίπλωμα Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) και ισότιμοι τίτλοι επιπέδου 5 του Εθνικού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) στην ειδικότητα: «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα της Ναυτιλίας» του Ν.4186/2013 (ΦΕΚ 193/Α/17.9.2013) ή ισότιμων και συναφών τίτλων του Ν.2009/1992, (ΦΕΚ 18/Α/14.2.1992) ή του Ν.4763/2020 (ΦΕΚ Α 254/21.12.2020) → Συναφής επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον δύο (2) ετών → Συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση (Θεωρία) στην ΚΕΛ του επαγγέλματος.
6η Διαδρομή	Δίπλωμα Μεταλυκειακού Έτους - Τάξης Μαθητείας Επαγγελματικού Λυκείου (ΕΠΑΛ) επιπέδου 5 του Εθνικού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) της ειδικότητας «Υπάλληλος Τουριστικών Επιχειρήσεων» → Συναφής επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον δύο (2) ετών → Συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση (Θεωρία) στην ΚΕΛ του επαγγέλματος.

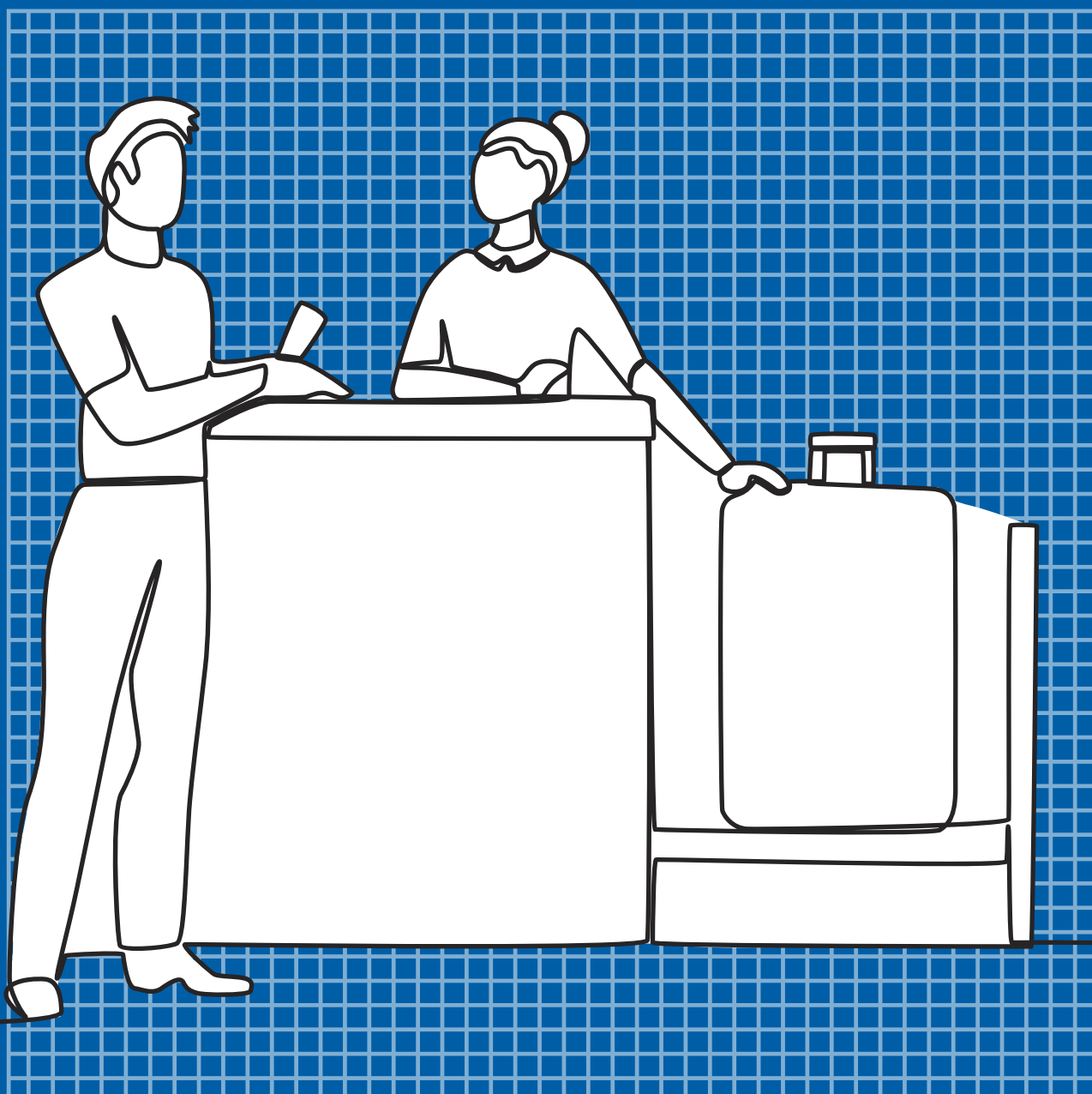
7η Διαδρομή	Πτυχίο Επαγγελματικού Λυκείου (ΕΠΑΛ) και ισότιμοι τίτλοι επιπέδου 4 του Εθνικού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ)της ειδικότητας «Υπάλληλος Τουριστικών Επιχειρήσεων» → Συναφής επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον τριών (3) ετών → Συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση (Θεωρία) στην ΚΕΛ του επαγγέλματος.
8η Διαδρομή	Πτυχίο Επαγγελματικής Σχολής (ΕΠΑΣ) Μαθητείας ΔΥΠΑ επιπέδου 3 του Εθνικού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ)της ειδικότητας «Υπάλληλος Διοικητικών Καθηκόντων» → Συναφής επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον τεσσάρων (4) ετών → Συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση (Θεωρία) στην ΚΕΛ του επαγγέλματος.
9η Διαδρομή	Πτυχίο Επαγγελματικής Σχολής (ΕΠΑΣ.) Μαθητείας ΔΥΠΑ επιπέδου 3 του Εθνικού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ)της ειδικότητας «Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων» → Συναφής επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον τεσσάρων (4) ετών → Συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση (Θεωρία) στην ΚΕΛ του επαγγέλματος.
10η Διαδρομή	Απολυτήριο Γενικού Λυκείου επιπέδου 4 του Εθνικού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ)→ Συναφής επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον τεσσάρων (4) ετών → Συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση (Θεωρία) στην ΚΕΛ του επαγγέλματος.

Σημείωση: Οι ειδικότητες ΙΕΚ στον τομέα του τουρισμού μπορούν να εντοπιστούν στην ιστοσελίδα της Γ.Γ.Ε.Ε.Κ ΔΒΜ&Ν: <https://www.gsvetly.minedu.gov.gr/dimosia-institoyta-epaggelmatikis-katartisis-d-i-e-k/odigoi-katartisis-spoudon> αλλά και στην ιστοσελίδα του Δημόσιων Σχολών Τουριστικής Εκπαίδευσης του Υπουργείου Τουρισμού: <http://www.mintour.edu.gr/index.php>

Όπου στο κείμενο του επαγγελματικού περιγράμματος αναφέρεται ο όρος «Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης» ή το αρκτικόλεξο «Ι.Ε.Κ.», νοούνται οι Σχολές Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης ή το αρκτικόλεξο «Σ.Α.Ε.Κ.», αντίστοιχα. Σχετ. παρ.2, άρθρο 3 του ν. 5082/2024 (Α'9)

Οι παραπάνω επαγγελματικές προϋπηρεσίες, κατά περίπτωση, υπόκεινται σε επανεκτίμηση ή εν γένει εκτίμηση του χρόνου για την απόκτηση επαγγελματικών αδειών από το αρμόδιο Υπουργείο, σε περίπτωση επικαιροποίησης του οικείου θεσμικού πλαισίου.

ΕΝΟΤΗΤΑ Ε
ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ
ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ
ΚΑΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ



ΕΝΟΤΗΤΑ Ε «Ενδεικτικοί τρόποι αξιολόγησης των απαιτούμενων γνώσεων και δεξιοτήτων»

Η αξιολόγηση επαγγελματικών γνώσεων και δεξιοτήτων προϋποθέτει την επιλογή της κατάλληλης μεθόδου και των ανάλογων μεθοδολογικών εργαλείων, ανάλογα με το είδος των γνώσεων και δεξιοτήτων που πρόκειται να αξιολογηθούν, τον σκοπό της αξιολόγησης και, ενδεχομένως, τα χαρακτηριστικά του πληθυσμού-στόχου των εργαζόμενων που πρόκειται να αξιολογηθούν ως προς τις γνώσεις και δεξιότητές τους.

Στον πίνακα που ακολουθεί, προτείνονται ενδεικτικοί τρόποι αξιολόγησης του συνόλου των απαιτούμενων Γνώσεων και Δεξιοτήτων ανά Επιμέρους Επαγγελματική Λειτουργία:

ΕΕΛ	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΣ ΤΡΟΠΟΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ	
	Γνώσεων	Δεξιοτήτων
ΕΕΛ 1.1	Γραπτή Εξέταση Τεστ Πολλαπλών Επιλογών	Προφορική Εξέταση Ανάθεση Project Ομαδική Εργασία
Παρατηρήσεις:	<p>Το αντικείμενο αξιολόγησης σε επίπεδο γνώσεων απαιτεί την κινητοποίηση:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Των γλωσσικών και των λεκτικών ικανοτήτων και προϋποθέτει ευχέρεια στη χρήση γραπτού κώδικα. Για τον λόγο αυτό προτείνεται η μέθοδος της Γραπτής Εξέτασης η οποία είναι κατάλληλη για την αξιολόγηση διαδικαστικών γνώσεων και δηλωτικών γνώσεων, δεξιοτήτων, ανάλυσης, σύνθεσης και μεταγνωστικών ικανοτήτων. • Της δηλωτικής μνήμης και προϋποθέτει την ανάκληση δηλωτικών γνώσεων. Για τον λόγο αυτό προτείνεται η μέθοδος του Τεστ Πολλαπλών Επιλογών η οποία είναι κατάλληλη για την αξιολόγηση δηλωτικών γνώσεων. <p>Το αντικείμενο αξιολόγησης σε επίπεδο δεξιοτήτων απαιτεί:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Την κινητοποίηση των γλωσσικών και λεκτικών ικανοτήτων και προϋποθέτει ευχέρεια στην προφορική έκφραση και στην επικοινωνία. Για τον λόγο αυτό προτείνεται η μέθοδος της Προφορικής Εξέτασης η οποία είναι κατάλληλη για την αξιολόγηση διαδικαστικών και δηλωτικών γνώσεων, καθώς και επάρκειας επικοινωνιακών και οριζοντίων δεξιοτήτων. • Την συνδυαστική κινητοποίηση σύνθετων γνωστικών και μεταγνωστικών δεξιοτήτων (αναλυτική συνθετική/ικανότητα, ικανότητα επίλυσης προβλημάτων). Για τον λόγο αυτό προτείνεται η μέθοδος της Ανάθεσης Project που είναι κατάλληλη για την αξιολόγηση τόσο δηλωτικών όσο και διαδικαστικών γνώσεων, καθώς και σύνθετων μεταγνωστικών δεξιοτήτων. • Την επιτέλεση διαδικασιών, οι οποίες κινητοποιούν ιδιαίτερα τις αισθητικοκινητικές ικανότητες. Επιτρέπει την αξιολόγηση υπονοούμενης γνώσης. Για τον λόγο αυτό προτείνεται η μέθοδος της Ομαδικής Εργασίας που είναι κατάλληλη για την αξιολόγηση υπονοούμενων διαδικαστικών γνώσεων, αλλά και για την αξιολόγηση υπονοούμενων διαδικαστικών γνώσεων και 	

	αισθησιοκινητικών δεξιοτήτων. Επιτρέπει επίσης την αξιολόγηση οριζοντίων επικοινωνιακών δεξιοτήτων.	
ΕΕΛ 1.2	Γραπτή Εξέταση Τεστ Πολλαπλών Επιλογών	Προφορική Εξέταση Ανάθεση Project Ομαδική Εργασία
Παρατηρήσεις:	Όπως στην ΕΕΛ 1.1	
ΕΕΛ 1.3	Γραπτή Εξέταση Τεστ Πολλαπλών Επιλογών	Προφορική Εξέταση Ανάθεση Project Ομαδική Εργασία
Παρατηρήσεις:	Όπως στην ΕΕΛ 1.1	
ΕΕΛ 1.4	Γραπτή Εξέταση Τεστ Πολλαπλών Επιλογών	Προφορική Εξέταση Ανάθεση Project Ομαδική Εργασία
Παρατηρήσεις:	Όπως στην ΕΕΛ 1.1	
ΕΕΛ 1.5	Γραπτή Εξέταση Τεστ Πολλαπλών Επιλογών	Προφορική Εξέταση Ανάθεση Project Ομαδική Εργασία
Παρατηρήσεις:	Όπως στην ΕΕΛ 1.1	

Κατάλογος συντομογραφιών

ΚΕΛ:	Κύρια Επαγγελματική Λειτουργία
ΕΕΛ:	Επιμέρους Επαγγελματική Λειτουργία
ΕΕ:	Επαγγελματική Εργασία
ΚΕΑ:	Κριτήρια Επαγγελματικής Ανταπόκρισης
ΕυΕ:	Εύρος Εφαρμογής
Ε.Π.	Επαγγελματικό Περίγραμμα
ISCED:	International Standard Classification of Education
NQF-ΕΠΠ:	National Qualifications Framework - Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων
ΣΤΕΠ:	Στατιστική ταξινόμηση επαγγελμάτων
ΣΤΑΚΟΔ:	Στατιστική ταξινόμηση οικονομικών δραστηριοτήτων
ISCO:	Διεθνής Τυποποιημένη Ταξινόμηση Επαγγελμάτων
ESCO:	Ευρωπαϊκή ταξινόμηση δεξιοτήτων, ικανοτήτων και επαγγελμάτων
ΠΕΠ:	Πλαίσιο εκπαιδευτικών προδιαγραφών προγραμμάτων επαγγελματικής εκπαίδευσης/κατάρτισης

- . Νόμος 4763/2020, «Εθνικό Σύστημα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης και Διά Βίου Μάθησης, ενσωμάτωση στην ελληνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/958 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 28ης Ιουνίου 2018 σχετικά με τον έλεγχο αναλογικότητας πριν από τη θέσπιση νέας νομοθετικής κατοχύρωσης των επαγγελμάτων (ΕΕ L 173), κύρωση της Συμφωνίας μεταξύ της Κυβέρνησης της Ελληνικής Δημοκρατίας και της Κυβέρνησης της Ομοσπονδιακής Δημοκρατίας της Γερμανίας για το Ελληνογερμανικό Ίδρυμα Νεολαίας και άλλες διατάξεις.» (ΦΕΚ Α 254/21.12.2020). Ανακτήθηκε στις 04 Ιανουάριου 2023, από <https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/662267>
- Γενική Γραμματεία Δια Βίου Μάθησης και Νέας Γενιάς (2017, Απρίλιος). *Οδηγός Σπουδών Ειδικότητας Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα του Τουρισμού*. Ανακτήθηκε στις 16 Νοεμβρίου 2022, από <http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1427/%CE%A3%CE%A4%CE%95%CE%9B%CE%95%CE%A7%CE%9F%CE%A3%20%CE%94%CE%99%CE%9F%CE%99%CE%9A%CE%97%CE%A3%CE%97%CE%A3%20%CE%9A%CE%91%CE%99%20%CE%9F%CE%99%CE%9A%CE%9F%CE%9D%CE%9F%CE%9C%CE%99%CE%91%CE%A3%20%CE%A3%CE%A4%CE%9F%CE%9D%20%CE%A4%CE%9F%CE%9C%CE%95%CE%91%20%CE%A4%CE%9F%CE%A5%20%CE%A4%CE%9F%CE%A5%CE%A1%CE%99%CE%A3%CE%9C%CE%9F%CE%A5.pdf>
- Ελληνική Στατιστική Αρχή (χ.χ.α). *Στατιστική ταξινόμηση επαγγελματιών κατά ISCO 08*. Ανακτήθηκε στις 22 Νοεμβρίου 2022, από <https://www.statistics.gr/occupation>
- Ελληνική Στατιστική Αρχή (χ.χ.β). *Στατιστική ταξινόμηση οικονομικών δραστηριοτήτων 2008 (ΣΤΑΚΟΔ 08)*. Βασίζεται στη στατιστική ταξινόμηση οικονομικών δραστηριοτήτων NACE rev. 2 της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ανακτήθηκε στις 22 Νοεμβρίου 2022, από <https://www.statistics.gr/economic-activities>
- Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία (2019). *Η τέταρτη βιομηχανική επανάσταση και η κοινωνική καινοτομία στον χώρο εργασίας*. EU-OSHA. Ανακτήθηκε στις 18 Δεκεμβρίου 2022, από https://osha.europa.eu/sites/default/files/Social_innovation%26OSH_EL.pdf
- Ινστιτούτο Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων- ΙΝΣΕΤΕ. (2020, Νοέμβριος). *Ψηφιακός μετασχηματισμός του ελληνικού τουρισμού*. Ανακτήθηκε στις 18 Δεκεμβρίου 2022, από <https://etravelnews.gr/wp-content/uploads/2021/05/INSETE.pdf>
- Ινστιτούτο Τουριστικών Ερευνών και Προβλέψεων- ΙΤΕΠ (2021, Ιανουάριος). *Επιπτώσεις της πανδημίας του Covid-19 στον ξενοδοχειακό κλάδο*. Ανακτήθηκε στις 24 Νοεμβρίου 2022, από https://www.grhotels.gr/app/uploads/2021/01/ITEP_Annual-Survey_2021-01-18_press.pdf
- Καραγιάννης Κ., Ανυφαντή Α. & Ψάλτης Δ. (χ.χ.). *Επαγγελματικό Περίγραμμα «Στέλεχος Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων»*. Αθήνα: Εθνικό Κέντρο Πιστοποίησης και Επαγγελματικής Κατάρτισης.
- Καραλής, Θ., Μαρκίδης, Κ., Βαρβιτσιιώτη, Ρ., Νάτσης, Π., Καρατράσογλου, Ι., Παπαευσταθίου, Κ., Γούλας, Χ., & Λιντζέρης, Π. (2021) *Μεθοδολογικές προσεγγίσεις ανάπτυξης επαγγελματικών περιγραμμάτων και πλαισίων εκπαιδευτικών προδιαγραφών προγραμμάτων*, Αθήνα: ΙΝΕ ΓΣΕΕ.
- Κέντρο Στήριξης Επιχειρηματικότητας Δήμου Πειραιά. (χ.χ.). *Στοιχεία Κλάδου: Τουριστικών Ταξιδιωτικών Πρακτορείων*. Δήμος Πειραιά. Ανακτήθηκε στις 17 Δεκεμβρίου 2022, από <https://piraeusbsc.gr/wp-content/uploads/2021/04/5...%CE%A3%CF%8D%CE%BD%CF%84%CE%BF%CE%BC%CE%B7-%CE%B1%CE%BD%CE%AC%CE%BB%CF%85%CF%83%CE%B7-%CE%BA%CE%BB%CE%AC%CE%B4%CE%BF%CF%85%CE%A4%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B9%CF%83%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AC-%CE%A0%CF%81%CE%B1%CE%BA%CF%84%CE%BF%CF%81%CE%B5%CE%AF%CE%B1.pdf>
- Μηχανισμός Διάγνωσης Αναγκών της Αγοράς Εργασίας (χ.χ.α). *Ποιος είναι ο απόλυτος αριθμός των απασχολούμενων ανά έτος*, Εθνικό Ινστιτούτο Εργασίας και Ανθρώπινου δυναμικού (ΕΙΕΑΔ). Ανακτήθηκε στις 21 Νοεμβρίου 2022, από https://public.tableau.com/app/profile/vaios.kotsios.eiead/viz/2020_15963990222600/sheet0
- Μηχανισμός Διάγνωσης Αναγκών της Αγοράς Εργασίας (χ.χ.β). *Ποιος είναι ο απόλυτος αριθμός των απασχολούμενων και η ποσοστιαία μεταβολή τους ανά έτος είδος και διάρκεια απασχόλησης σε εθνικό επίπεδο*, Εθνικό Ινστιτούτο Εργασίας και Ανθρώπινου δυναμικού (ΕΙΕΑΔ). Ανακτήθηκε στις 21 Νοεμβρίου 2022, από https://public.tableau.com/app/profile/vaios.kotsios.eiead/viz/2020_15963990222600/sheet0

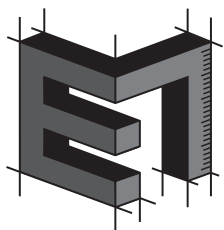
- Μηχανισμός Διάγνωσης Αναγκών της Αγοράς Εργασίας (χ.χ.γ.). *Ποιος είναι ο απόλυτος αριθμός των απασχολούμενων και η ποσοστιαία μεταβολή τους ανά έτος και εκπαιδευτικό επίπεδο σε εθνικό επίπεδο;* Εθνικό Ινστιτούτο Εργασίας και Ανθρώπινου δυναμικού (ΕΙΕΑΔ). Ανακτήθηκε στις 21 Νοεμβρίου 2022, από https://public.tableau.com/app/profile/vaios.kotsios.eiead/viz/2020_15963990222600/sheet0
- Μηχανισμός Διάγνωσης Αναγκών της Αγοράς Εργασίας (χ.χ.δ.). *Ποιος είναι ο απόλυτος αριθμός των απασχολούμενων και η ποσοστιαία μεταβολή τους ανά έτος, καθεστώς και τομέα απασχόλησης σε εθνικό επίπεδο;* Εθνικό Ινστιτούτο Εργασίας και Ανθρώπινου δυναμικού (ΕΙΕΑΔ). Ανακτήθηκε στις 21 Νοεμβρίου 2022, από https://public.tableau.com/app/profile/vaios.kotsios.eiead/viz/2020_15963990222600/sheet0
- Μηχανισμός Διάγνωσης Αναγκών της Αγοράς Εργασίας (χ.χ.ε.). *Ποιος είναι ο απόλυτος αριθμός των απασχολούμενων και η ποσοστιαία μεταβολή τους ανά έτος, καθεστώς και τομέα απασχόλησης σε εθνικό επίπεδο;* Εθνικό Ινστιτούτο Εργασίας και Ανθρώπινου δυναμικού (ΕΙΕΑΔ). Ανακτήθηκε στις 21 Νοεμβρίου 2022, από https://public.tableau.com/app/profile/vaios.kotsios.eiead/viz/2020_15963990222600/sheet0
- Μηχανισμός Διάγνωσης Αναγκών της Αγοράς Εργασίας (χ.χ.στ.). *Ποιος είναι ο μέσος και ο διάμεσος μισθός των απασχολούμενων (μισθωτών) και η ποσοστιαία μεταβολή του σε εθνικό επίπεδο;* Εθνικό Ινστιτούτο Εργασίας και Ανθρώπινου δυναμικού (ΕΙΕΑΔ). Ανακτήθηκε στις 21 Νοεμβρίου 2022, από https://public.tableau.com/app/profile/vaios.kotsios.eiead/viz/2020_15963990222600/sheet0
- Ναυτεμπορική (2022, Δεκέμβριος). *ΕΥ: Δυναμική ανάκαμψη για τον Τουρισμό το 2022 – Θετικές προοπτικές αλλά και προκλήσεις.* Ανακτήθηκε στις 17 Δεκεμβρίου 2022, από <https://www.naftemporiki.gr/finance/economy/1417899/ey-dynamiki-anakampsi-gia-ton-toyrismo-to-2022-thetikes-prooptikes-alla-kai-prokliseis/>
- Νόμος 2009/1992, «Εθνικό Σύστημα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης και άλλες διατάξεις». (ΦΕΚ Α' 18/14.2.1992). Ανακτήθηκε στις 16 Νοεμβρίου 2022 από, <https://www.e-nomothesia.gr/kat-ekpaideuse/n-2009-1992.html>
- Νόμος 393, «Περί ιδρύσεως και λειτουργίας Τουριστικών Γραφείων». (ΦΕΚ Α'199/31.7.1976). Ανακτήθηκε στις 16 Νοεμβρίου 2022, από <https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/326631>
- Νόμος 4070, «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις». (ΦΕΚ Α' 82/10.04.2012). Ανακτήθηκε στις 16 Νοεμβρίου 2022, από <https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/117878/nomos-4070-2012>
- Νόμος 4186/2013, «Αναδιάρθρωση της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης και λοιπές διατάξεις». (ΦΕΚ Α 193/17.9.2013). Ανακτήθηκε στις 20 Δεκεμβρίου 2022, από https://www.minedu.gov.gr/publications/docs2018/N_4186_2013_fek193.pdf
- Νόμος 4276/2014, «Απλούστευση διαδικασιών λειτουργίας τουριστικών επιχειρήσεων και τουριστικών υποδομών, ειδικές μορφές τουρισμού και άλλες διατάξεις». (ΦΕΚ Α'155/30.7.2014). Ανακτήθηκε στις 16 Νοεμβρίου 2022, από <https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/82364>
- Σταυρινούδης, Θ. & Κακαρούγκας, Χ. (2022). *Διοικώντας τις τουριστικές επιχειρήσεις: Ένας επιστημονικός οδηγός για το πώς και το γιατί του τουριστικού επιχειρείν.* Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
- Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων- ΣΕΤΕ (χ.χ.). *Βασικά μεγέθη του ελληνικού τουρισμού.* Ανακτήθηκε στις 21 Νοεμβρίου 2022, από <https://sete.gr/el/stratiqiki-gia-ton-tourismo/vasika-megethi-tou-ellinikoy-tourismoy/>
- Υγειονομική Διάταξη: Αρ. Πρωτ. Υ1γ/Γ.Π/οικ.60325/2012. «Πιστοποιητικό υγείας εργαζομένων σε επιχειρήσεις υγειονομικού ενδιαφέροντος». (ΦΕΚ 1199/11.04.2012). Ανακτήθηκε 07 Μαρτίου 2023 από: https://www.elinyae.gr/sites/default/files/2019-07/1199b_12.1337169606500.pdf
- Υπουργική Απόφαση ΦΒ6/33022/Κ3/23.03.2021, «Έγκριση 20 Οδηγών Κατάρτισης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης Ι.Ε.Κ.». (ΦΕΚ 1315/τ.Β'/5.4.2021). Ανακτήθηκε στις 16 Νοεμβρίου 2022, από http://www.et.gr/idocs-nph/search/pdfViewerForm.html?args=5C7QrtC22wEzH9d6xfVpRXdtvSoClrl8L0XCZRk17YUliYHTRwL0-OJInJ48_97uHrMts-zFzeyCiBSQOpYnTy36MacmUFCx2ppFvBej56Mmc8Qdb8ZfRqZnslAdk8Lv_e6czmhEembNmZCMxLMtsJWzXbits7DFImwLYw0VIYngclrNdYiOCfAMrWlizHV
- Benowitz, E. (2001). *CliffsQuickReview: Principles of management.* New York, NY: Hungry Minds.

- Chong, K. L. (2020). The side effects of mass tourism: the voices of Bali islanders. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 25(2), 157-169.
- Deming, W. E. (1982). *Quality, productivity, and competitive position*. Massachusetts Inst Technology.
- Dodds, R., & Butler, R. (2019). The phenomena of overtourism: A review. *International Journal of Tourism Cities*, 5(4), 519-528.
- Eurostat (χ.χ.α). *Business demography by size class (from 2004 onwards, NACE Rev. 2)*. Ανακτήθηκε στις 21 Νοεμβρίου 2022, από https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/BD_9BD_SZ_CL_R2/default/table?lang=en
- Eurostat (χ.χ.β). *Annual detailed enterprise statistics for services (NACE Rev. 2 H-N and S95)*. Ανακτήθηκε στις 21 Νοεμβρίου 2022, από https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/sbs_na_1a_se_r2/default/table?lang=en
- Fayol, H. (1930). *Industrial and General Administration*. (Translated from French by John Adair Coubrough) Pitman & Sons.
- Hudson, P. (2014). *The industrial revolution*. London: Bloomsbury Publishing.
- Kakaroungkas C. & Stavrinoudis T. (2021). COVID-19 impact on the human aspect of organizational culture and learning: The case of the Greek hospitality industry. In Z. Ghaderi and A. Paraskevas (Eds.), *Organizational learning in tourism and hospitality crisis management*. De Gruyter Studies in Tourism.
- Khorasani, S. T., & Almasifard, M. (2017). Evolution of management theory within 20 century: A systemic overview of paradigm shifts in management. *International Review of Management and Marketing*, 7(3), 134-137.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396. <https://doi.org/10.1037/h0054346>
- Mayo, E., (1933). *The Human Problems of an Industrial Civilization*. New York: The Macmillan Company.
- McGregor, D. (1966). The human side of enterprise. *Classics of organization theory*, 2(1), 6-15.
- Metcalfe, H. C., & Urwick, L. (2004). *Dynamic administration: the collected papers of Mary Parker Follett*. London, UK: Routledge.
- Papanikos, G. T. (2020). The impact of the Covid-19 pandemic on Greek tourism. *Athens Journal of Tourism*, 7(2), 87-100.
- Robbins, S. P., DeCenzo, D. A., & Coulter, M. K. (2015). *Fundamentals of management: Essential concepts and applications*. London, UK: Pearson Education Limited.
- Stavrinoudis T., Kakaroungkas C. & Vitzilaiou C. (2021). *Leadership and motivation of human resources in times of crisis*. In Restarting Tourism, Travel and Hospitality: The Day After. Proceeding of the 4th International Scientific Conference "Tourman 2021", 21- 23 May, Thessaloniki, Greece.
- Taxheaven, (χ.χ.α). ΚΑΔ: 52.22.11. Ανακτήθηκε στις 24 Νοεμβρίου 2022, από <https://www.taxheaven.gr/codes/kad?page=557>
- Taxheaven, (χ.χ.β). ΚΑΔ: 52.29.11. Ανακτήθηκε στις 24 Νοεμβρίου 2022, από <https://www.taxheaven.gr/codes/kad?page=560>
- Taxheaven, (χ.χ.γ). ΚΑΔ: 49.32.12. Ανακτήθηκε στις 24 Νοεμβρίου 2022, από <https://www.taxheaven.gr/codes/kad?page=544>
- Taxheaven, (χ.χ.δ). ΚΑΔ: 49.39.32. Ανακτήθηκε στις 24 Νοεμβρίου 2022, από <https://www.taxheaven.gr/codes/kad?page=545>
- Taylor, F. W. (1911). *The principles of scientific management*. Manhattan, NY: Harper & brothers.
- von Lüpke-Schwarz, M. (2013). *A brief history of travel: From elite hobby to mass tourism*. Ανακτήθηκε στις 04 Ιανουαρίου 2023, από <https://www.dw.com/en/a-brief-history-of-travel-from-elite-hobby-to-mass-tourism/a-16996047>

Weber, M. (1968). *Economy and society: An outline of interpretive sociology* (Translated from German by Guenther Roth & Claus Wittich). Bedminster Press

Wren, D. A., & Bedeian, A. G. (2020). *The evolution of management thought*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.

Yang, Y., Alschuler, B., Liang, Z., & Li, X. R. (2021). Monitoring the global COVID-19 impact on tourism: The COVID19tourism index. *Annals of Tourism Research, 90*, 103120.



ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ/ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ. Πλαίσιο εκπαιδευτικών προδιαγραφών προγραμμάτων επαγγελματικής εκπαίδευσης/κατάρτισης

Σκοπός της ανάπτυξης του Πλαισίου Εκπαιδευτικών Προδιαγραφών Προγραμμάτων Επαγγελματικής Εκπαίδευσης/Κατάρτισης και Γενικής Εκπαίδευσης Ενηλίκων είναι να αποτελέσει έναν εύληπτο, χρηστικό Οδηγό, ο οποίος θα μπορεί να χρησιμοποιηθεί με ευκολία από σχεδιαστές Προγραμμάτων Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης.

Είναι σαφές ότι το Πλαίσιο Εκπαιδευτικών Προδιαγραφών δεν μπορεί και δεν πρέπει να καλύψει με πληρότητα και ακρίβεια το σύνολο των απαιτήσεων που διαμορφώνουν ένα πρόγραμμα επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, για δύο κυρίως λόγους:

α) Τα Επαγγελματικά Περιγράμματα (ΕΠ) σχεδιάζονται με στόχο την κωδικοποίηση της επαγγελματικής και κοινωνικής εμπειρίας ενός συγκεκριμένου εργασιακού αντικείμενου το οποίο διαθέτει ένα ειδικό και αναγνωρίσιμο σώμα γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων. Είναι λοιπόν δεδομένο ότι η απόκτηση και η ανάπτυξή τους, προϋποθέτει τη διαμόρφωση και τη λειτουργία συγκεκριμένων περιβαλλόντων εκπαίδευσης και κατάρτισης που να ανταποκρίνονται σε συγκεκριμένες μεθοδολογικές και θεσμικές προϋποθέσεις: αναλυτικά προγράμματα επαγγελματικής εκπαίδευσης, προγράμματα αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης, συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης κ.λπ. Τα Πλαίσια Εκπαιδευτικών Προδιαγραφών δεν μπορούν να καλύψουν με ενιαίο και απόλυτο τρόπο το σύνολο των προδιαγραφών όλων των δυνατών εκδοχών εκπαίδευσης και κατάρτισης. Γι' αυτό ακριβώς τον λόγο, περιοριζόμαστε στον προσδιορισμό ενιαίων εκπαιδευτικών προϋποθέσεων και προδιαγραφών, διατυπώνοντας κάποιες ελάχιστες βασικές προδιαγραφές που προηγούνται του κάθε εκπαιδευτικού σχεδιασμού, ανεξάρτητα από τα ιδιαίτερα θεσμικά του χαρακτηριστικά.

β) Τα Πλαίσια Εκπαιδευτικών Προδιαγραφών συντελούν στον εκπαιδευτικό σχεδιασμό προγραμμάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης, αλλά σε καμιά περίπτωση δεν μπορούν να υποκαταστήσουν τη διαδικασία σχεδιασμού και διαμόρφωσης ενός συγκεκριμένου προγράμματος εκπαίδευσης και κατάρτισης. Στην πραγματικότητα πρόκειται για δύο εντελώς διαφορετικές διεργασίες οι οποίες υπηρετούν διαφορετικούς στόχους και αξιοποιούν ειδικές και ιδιαίτερες μεθοδολογικές προσεγγίσεις. Ο/η συγγραφέας ενός Επαγγελματικού Περιγράμματος επιδιώκει να αποτυπώσει με ακρίβεια και εγκυρότητα μια συγκεκριμένη επαγγελματική δραστηριότητα, κωδικοποιώντας τα επιμέρους στοιχεία της, έτσι ώστε να εντάσσεται σε έναν ενιαίο και ομοιογενή μηχανισμό συστηματικής κατάταξης επαγγελματιών. Ο/η σχεδιαστής/ρια ενός εκπαιδευτικού προγράμματος ή ενός προγράμματος κατάρτισης, από την πλευρά του/της, οργανώνει τον χρόνο, τον τόπο και διατάσσει τα αναγκαία διδακτικά μέσα, έτσι ώστε να επιτευχθούν συγκεκριμένα προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα.

Είναι απολύτως κατανοητό ότι στα προκαταρκτικά στάδια ενός εκπαιδευτικού σχεδιασμού επιχειρείται η διερεύνηση των συγκεκριμένων εκπαιδευτικών αναγκών των εκπαιδευομένων και λαμβάνεται υπόψη το συγκεκριμένο θεσμικό πλαίσιο εκπαίδευσης και κατάρτισης. Από αυτή την άποψη, τα ΕΠ είναι μια από τις πολλές δυνατές πηγές τροφοδότησης τόσο σε επίπεδο εκπαιδευτικών περιεχομένων όσο και μεθοδολογικών κατευθύνσεων. Με άλλα λόγια, τα ΕΠ, και πιο συγκεκριμένα τα Πλαίσια Εκπαιδευτικών Προδιαγραφών, προαναγγέλλουν, αλλά δεν καθορίζουν με απόλυτο τρόπο τη μορφή και τη διάρθρωση όλων των δυνατών προγραμμάτων επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης. Αντίθετα, μπορούν να προτείνουν συγκεκριμένα μεθοδολογικά πλαίσια, τα οποία να συνιστούν ένα είδος ελάχιστης ποιοτικής βάσης ή ακόμη μια δέσμη μεθοδολογικών κατευθύνσεων που να μπορούν να προσανατολίσουν τη διεργασία του εκπαιδευτικού σχεδιασμού προγραμμάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης.

Στη συνέχεια, αξιοποιώντας το ΕΠ και τις Προδιαγραφές Εκσυγχρονισμένης Μεθοδολογίας, Προτύπων και Εργαλείων Εκπόνησης Επαγγελματικών Περιγραμμάτων και Πλαισίων Προδιαγραφών Προγραμμάτων⁷ παρουσιάζεται το Πλαίσιο Εκπαιδευτικών Προδιαγραφών Προγραμμάτων για το «Στέλεχος Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων», βάσει των παρακάτω θεμελιωδών ενοτήτων:

- 1) Ενότητα Προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων, όπως περιγράφεται στο ΕΠ με όρους ΕΕΛ και ΚΕΑ.
- 2) Γενική θεσμική περιγραφή των διαθέσιμων δομών εκπαίδευσης και κατάρτισης.
- 3) Γενικό προφίλ καταρτιζομένων/εκπαιδευομένων.
- 4) Γενικό προφίλ εκπαιδευτών.

⁷ Καραλής, Θ., Μαρκίδης, Κ., Βαρβιτσιώτη, Ρ., Νάτσος, Π., Καρατράσoglou, Ι., Παπαευσταθίου, Κ., Γούλας, Χ., & Λιντζέρης, Π. (2021) Μεθοδολογικές προσεγγίσεις ανάπτυξης επαγγελματικών περιγραμμάτων και πλαισίων εκπαιδευτικών προδιαγραφών προγραμμάτων, Αθήνα: ΙΝΕ ΓΣΕΕ.

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

Α. «Διαδικασίες διαμόρφωσης και προγραμματισμού των στόχων της τουριστικής επιχείρησης ή τμήματος αυτής»	Β. «Διαδικασίες οργάνωσης της τουριστικής επιχείρησης ή τμήματος αυτής»	Γ. «Διαδικασίες στελέχωσης της τουριστικής επιχείρησης ή τμήματος αυτής»	Δ. «Διαδικασίες διεύθυνσης του ανθρώπινου δυναμικού της τουριστικής επιχείρησης ή τμήματος αυτής»	Ε. «Διαδικασίες ελέγχου της τουριστικής επιχείρησης ή τμήματος αυτής»
<p>A.</p> <p>«Διαδικασίες διαμόρφωσης και προγραμματισμού των στόχων της τουριστικής επιχείρησης ή τμήματος αυτής»</p>	<p><i>Τι αναμένεται να κάνει ένας/μία επαγγελματίας, προκειμένου να ανταποκρίνεται με επάρκεια στην Ενότητα Α Προσδοκώμενων Αποτελεσμάτων.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Συμμετέχει στην διερεύνηση των χαρακτηριστικών του εξωτερικού και του εσωτερικού περιβάλλοντος της τουριστικής επιχείρησης για την οποία εργάζεται, λαμβάνοντας υπόψη του τους κανονισμούς προστασίας προσωπικών δεδομένων καθώς και τις τυπικές διαδικασίες διεξαγωγής επιχειρησιακής έρευνας όπως διαφοροποιούνται ανά τουριστική επιχείρηση. • Συμμετέχει στην ανάλυση των δεδομένων που η διερεύνηση του εξωτερικού και του εσωτερικού περιβάλλοντος συνέλεξε, λαμβάνοντας υπόψη του και τους κανονισμούς προστασίας προσωπικών δεδομένων καθώς και τις τυπικές διαδικασίες ανάλυσης δεδομένων όπως διαφοροποιούνται ανά τουριστική επιχείρηση. • Καταγράφει αναφορές αποτελεσμάτων έρευνας και τις διαθέτει στην διοίκηση της τουριστικής επιχείρησης ή τμήματος αυτής, λαμβάνοντας υπόψη του τους κανονισμούς προστασίας προσωπικών δεδομένων καθώς και τις τυπικές διαδικασίες καταγραφής αναφορών όπως διαφοροποιούνται ανά τουριστική επιχείρηση. • Συνεισφέρει στην καταγραφή του προγραμματισμού των στόχων της τουριστικής επιχείρησης ή τμήματος αυτής π.χ. οικονομικούς, πωλήσεων, εξυπηρέτησης πελατών, απόδοσης, ανάπτυξης προϊόντων, εξεύρεσης πόρων, ανάπτυξης συνεργασιών κ.λπ., λαμβάνοντας υπόψη του τις τυπικές διαδικασίες της τουριστικής επιχείρησης για την οποία εργάζεται. 			
<p>B.</p> <p>«Διαδικασίες οργάνωσης της τουριστικής επιχείρησης ή τμήματος αυτής»</p>	<p><i>Τι αναμένεται να κάνει ένας/μία επαγγελματίας, προκειμένου να ανταποκρίνεται με επάρκεια στην Ενότητα Β Προσδοκώμενων Αποτελεσμάτων.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Υποστηρίζει την ενημέρωση (γραπτή ή προφορική) των εργαζομένων για τα πρότυπα λειτουργίας της επιχείρησης και τους κανονισμούς εργασίας, λαμβάνοντας υπόψη του τα πρότυπα επαγγελματικής επικοινωνίας και τις τυπικές διαδικασίες της τουριστικής επιχείρησης για την οποία εργάζεται. • Συμμετέχει στον καθορισμό γενικού κανονισμού λειτουργίας και κανόνων δεοντολογίας της τουριστικής επιχείρησης ή τμήματος αυτής, λαμβάνοντας υπόψη του την σχετική κείμενη εργατική νομοθεσία και την νομοθεσία που διέπει την λειτουργία τουριστικών επιχειρήσεων και τις τυπικές διαδικασίες της τουριστικής επιχείρησης για την οποία εργάζεται. • Συμμετέχει στην περιγραφή θέσεων εργασίας της τουριστικής επιχείρησης ή τμήματος αυτής, λαμβάνοντας υπόψη του την σχετική κείμενη εργατική νομοθεσία και την νομοθεσία που διέπει την λειτουργία τουριστικών επιχειρήσεων και τις τυπικές διαδικασίες της τουριστικής επιχείρησης για την οποία εργάζεται. • Υποστηρίζει τις διαδικασίες επικοινωνίας και συνεργασίας της επιχείρησης με άλλες επιχειρήσεις, λαμβάνοντας υπόψη του τις τυπικές διαδικασίες και τα πρότυπα της τουριστικής επιχείρησης για την οποία εργάζεται. • Συμμετέχει σε δραστηριότητες προώθησης και ανάδειξης της τουριστικής επιχείρησης ή τμήματος αυτής π.χ. συμμετοχή σε εκθέσεις, διαχείριση ενημερωτικών δελτίων, διαχείριση περιεχομένου ιστοσελίδας και κοινωνικών δικτύων κ.λπ., λαμβάνοντας υπόψη του τις τυπικές διαδικασίες της τουριστικής επιχείρησης για την οποία εργάζεται. 			
<p>Γ.</p>	<p><i>Τι αναμένεται να κάνει ένας/μία επαγγελματίας, προκειμένου να ανταποκρίνεται με επάρκεια στην Ενότητα Γ Προσδοκώμενων Αποτελεσμάτων.</i></p>			

<p>«Διαδικασίες στελέχωσης της τουριστικής επιχείρησης ή τμήματος αυτής»</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Συμμετέχει στην προσέλευση και την επιλογή κατάλληλου ανθρώπινου δυναμικού για την επιχείρηση ή για τμήμα αυτής, λαμβάνοντας υπόψη του την σχετική κείμενη εργατική νομοθεσία και την νομοθεσία που διέπει την λειτουργία τουριστικών επιχειρήσεων και τα συνήθη πρότυπα σε συνάρτηση με τις τυπικές διαδικασίες της τουριστικής επιχείρησης για την οποία εργάζεται. • Ολοκληρώνει τις διαδικασίες πρόσληψης ανθρώπινου δυναμικού, λαμβάνοντας υπόψη του την σχετική κείμενη εργατική νομοθεσία και την νομοθεσία που διέπει την λειτουργία τουριστικών επιχειρήσεων και τις τυπικές διαδικασίες της τουριστικής επιχείρησης για την οποία εργάζεται. • Βοηθάει την διοίκηση σε θέματα ανέλιξης ανθρώπινου δυναμικού, λαμβάνοντας υπόψη του τις αναφορές σχετικά με την απόδοση του ανθρώπινου δυναμικού, τις περιγραφές θέσεων εργασίας, την σχετική κείμενη εργατική νομοθεσία και την νομοθεσία που διέπει την λειτουργία τουριστικών επιχειρήσεων και τις τυπικές διαδικασίες της τουριστικής επιχείρησης για την οποία εργάζεται.
<p>Δ. «Διαδικασίες διεύθυνσης του ανθρώπινου δυναμικού της τουριστικής επιχείρησης ή τμήματος αυτής»</p>	<p><i>Τι αναμένεται να κάνει ένας/μία επαγγελματίας, προκειμένου να ανταποκρίνεται με επάρκεια στην Ενότητα Δ Προσδοκώμενων Αποτελεσμάτων.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Κοινοποιεί το πρόγραμμα εργασίας του ανθρώπινου δυναμικού της τουριστικής επιχείρησης ή τμήματος αυτής, κάνοντας χρήση ηλεκτρονικών ή συμβατικών μέσων, λαμβάνοντας υπόψη του την σχετική κείμενη εργατική νομοθεσία και την νομοθεσία που διέπει την λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων και τις τυπικές διαδικασίες της τουριστικής επιχείρησης για την οποία εργάζεται. • Συμμετέχει στην εφαρμογή προγραμμαμάτων επιβράβευσης και παρακίνησης του ανθρώπινου δυναμικού π.χ. υπάλληλος του μήνα της τουριστικής επιχείρησης ή τμήματος αυτής π.χ. λαμβάνοντας και προωθώντας πληροφορίες σχετικά με τους υποψηφίους, κοινοποιώντας την σχετικής απόφαση κ.λπ., λαμβάνοντας υπόψη του τις αναφορές σχετικά με την απόδοση του ανθρώπινου δυναμικού, τις περιγραφές θέσεων εργασίας, την σχετική κείμενη εργατική νομοθεσία, και την νομοθεσία που διέπει την λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων και τις τυπικές διαδικασίες της τουριστικής επιχείρησης για την οποία εργάζεται. • Υποστηρίζει τη διαδικασία εκπαίδευσης του ανθρώπινου δυναμικού της τουριστικής επιχείρησης ή τμήματος αυτής π.χ. εντοπίζοντας εκπαιδευτές, οργανώνοντας εκπαιδύσεις κ.λπ., λαμβάνοντας υπόψη του την σχετική κείμενη εργατική νομοθεσία και την νομοθεσία που διέπει την λειτουργία τουριστικών επιχειρήσεων και τις τυπικές διαδικασίες της τουριστικής επιχείρησης για την οποία εργάζεται.
<p>Ε. «Διαδικασίες ελέγχου της τουριστικής επιχείρησης ή τμήματος αυτής»</p>	<p><i>Τι αναμένεται να κάνει ένας/μία επαγγελματίας, προκειμένου να ανταποκρίνεται με επάρκεια στην Ενότητα ν Προσδοκώμενων Αποτελεσμάτων.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Συντάσσει και κοινοποιεί στην διοίκηση αναφορές σχετικά με: τον βαθμό τήρησης των προτύπων λειτουργίας και την απόδοση της επιχείρησης ή τμήματος αυτής σε σχέση με τους στόχους που έχουν τεθεί, λαμβάνοντας υπόψη του τις τυπικές διαδικασίες της τουριστικής επιχείρησης για την οποία εργάζεται. • Συντάσσει και κοινοποιεί στην διοίκηση και στο ανθρώπινο δυναμικό αναφορές σχετικά με την απόδοση του ανθρώπινου δυναμικού, λαμβάνοντας υπόψη του την σχετική κείμενη εργατική νομοθεσία και την νομοθεσία που διέπει την λειτουργία τουριστικών επιχειρήσεων και τις τυπικές διαδικασίες της τουριστικής επιχείρησης για την οποία εργάζεται. • Συμβάλει στην καταγραφή και κοινοποίηση προτάσεων βελτίωσης του βαθμού τήρησης των προτύπων και απόδοσης της επιχείρησης ή τμήματος αυτής, λαμβάνοντας υπόψη του τις τυπικές διαδικασίες της τουριστικής επιχείρησης για την οποία εργάζεται. • Συμβάλει στην καταγραφή και κοινοποίηση προτάσεων βελτίωσης της απόδοσης του ανθρώπινου δυναμικού, λαμβάνοντας υπόψη του την σχετική κείμενη εργατική νομοθεσία και την νομοθεσία που διέπει την λειτουργία τουριστικών επιχειρήσεων και τις τυπικές διαδικασίες της τουριστικής επιχείρησης για την οποία εργάζεται.
<p>ΓΕΝΙΚΗ ΘΕΣΜΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΔΙΑΘΕΣΙΜΩΝ ΔΟΜΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ</p>	
<p>Δομές επαγγελματικής εκπαίδευσης:</p>	<p>Δεν εντοπίστηκαν δομές επαγγελματικής εκπαίδευσης που να οδηγούν απευθείας στην άσκηση του επαγγέλματος.</p>
<p>Δομές αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης:</p>	<p>Δεν εντοπίστηκαν δομές αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης που να οδηγούν απευθείας στην άσκηση του επαγγέλματος.</p>

Δομές συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης:	Δεν εντοπίστηκαν δομές συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης που να οδηγούν απευθείας στην άσκηση του επαγγέλματος.		
ΓΕΝΙΚΟ ΠΡΟΦΙΛ ΚΑΤΑΡΤΙΖΟΜΕΝΩΝ /ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΩΝ ΑΝΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΗ ΔΟΜΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ			
Δομές επαγγελματικής εκπαίδευσης:	-		
Δομές αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης:	-		
Δομές συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης:	-		
ΠΡΟΦΙΛ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΩΝ ΑΝΑ ΕΝΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ			
ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	ΚΩΔΙΚΟΙ ΣΤΕΠ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΩΝ & ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΟΝΟΜΑΣΙΑ	ΚΩΔΙΚΟΙ ΠΕ/ΤΕ/ΔΕ & ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΟΝΟΜΑΣΙΑ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
A. «Διαδικασίες διαμόρφωσης και προγραμματισμού των στόχων της τουριστικής επιχείρησης ή τμήματος αυτής»	<p>1210: Γενικοί διευθυντές και ανώτερα διευθυντικά στελέχη μεγάλων δημόσιων και ιδιωτικών επιχειρήσεων και οργανισμών.</p> <p>1225: Διευθυντές παραγωγικών και λειτουργικών μονάδων μεγάλων εστιατορίων και ξενοδοχειακών επιχειρήσεων.</p> <p>1231: Διευθυντές οικονομικών υπηρεσιών.</p> <p>1232: Διευθυντές προσωπικού και εργασιακών σχέσεων.</p> <p>1233: Διευθυντές πωλήσεων και έρευνα αγοράς.</p> <p>1234: Διευθυντές διαφήμισης και δημοσίων σχέσεων.</p> <p>236: Διευθυντές μηχανογράφησης.</p> <p>1237: Διευθυντές μονάδων έρευνας και ανάπτυξης.</p> <p>1350: Διευθύνοντες επιχειρηματίες και προϊστάμενοι μικρών εστιατορίων και ξενοδοχείων.</p> <p>2511: Λογιστές (πτυχιούχοι ΑΕΙ).</p> <p>2721: Οικονομολόγοι.</p>	<p>ΠΕ 06: Αγγλικής γλώσσας.</p> <p>ΠΕ 13: Πολιτικών και Νομικών Επιστημών.</p> <p>ΠΕ 80: Οικονομίας, κάτοχοι πτυχίου κατεύθυνσης διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων ή και τουρισμού.</p> <p>ΠΕ 80: Οικονομίας κάτοχοι πτυχίου κατεύθυνσης διοίκησης επιχειρήσεων και οργανισμών.</p> <p>ΠΕ 80: Οικονομίας κάτοχοι πτυχίου κατεύθυνσης μάρκετινγκ και επικοινωνίας.</p> <p>ΠΕ 80: Οικονομίας κάτοχοι πτυχίου κατεύθυνσης ναυτιλιακών σπουδών ή ναυτιλίας και επιχειρηματικών υπηρεσιών.</p> <p>ΠΕ 86: Πληροφορικής</p> <p>ΠΕ 87: Υγείας Πρόνοιας Ευεξίας.</p> <p>ΠΕ 82: Μηχανολόγων</p>	

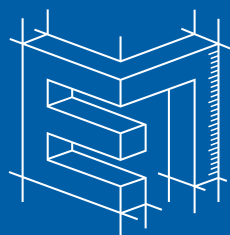
	<p>3132: Χειριστές εξοπλισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών.</p> <p>3182: Επιθεωρητές ασφάλειας, υγείας και ποιοτικού ελέγχου.</p> <p>3414: Σύμβουλοι και διοργανωτές ταξιδιωτικών και τουριστικών πακέτων.</p> <p>4112: Χειριστές μηχανών επεξεργασίας κειμένων και ασκούντες συναφή επαγγέλματα.</p> <p>4133: Υπάλληλοι υπηρεσιών μεταφορών.</p> <p>4231: Υπάλληλοι ταξιδιωτικών γραφείων.</p> <p>4232: Υπάλληλοι υποδοχής και ενημέρωσης πελατών.</p> <p>3150: Αξιωματικοί μηχανικοί ναυσιπλοΐας.</p>		
Β. «Διαδικασίες οργάνωσης της τουριστικής επιχείρησης ή τμήματος αυτής»	Όμοια με την Α.	Όμοια με την Α.	
Γ. «Διαδικασίες στελέχωσης της τουριστικής επιχείρησης ή τμήματος αυτής»	Όμοια με την Α.	Όμοια με την Α.	
Δ. «Διαδικασίες διεύθυνσης του ανθρώπινου δυναμικού της τουριστικής επιχείρησης ή τμήματος αυτής»	Όμοια με την Α.	Όμοια με την Α.	
Ε. «Διαδικασίες ελέγχου της τουριστικής επιχείρησης ή τμήματος αυτής»	Όμοια με την Α.	Όμοια με την Α.	



Με τη συγχρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Πρόγραμμα
Ανθρώπινο Δυναμικό και
Κοινωνική Συνοχή



ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ

www.ergonesti.gr



Λεωφόρος Εθνικής Αντιστάσεως 41, 14234 Νέα Ιωνία
210 27 09 000 | www.eoppep.gr