



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΑΤΡΩΝ**
UNIVERSITY OF PATRAS

ΣΧΟΛΗ ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΜΟΥΣΕΙΟΛΟΓΙΑΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**Η ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΣΤΗ
ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ: Μαντάς Ιωάννης

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ: Ελένη Μακρή

ΠΥΡΓΟΣ - 2022

Περιεχόμενα

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	3
ABSTRACT.....	3
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	5
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ.....	8
<i>1.1 Παγκόσμιες τάσεις τουρισμού.....</i>	<i>8</i>
<i>1.2 Ο αντίκτυπος του τουρισμού στην απασχόληση.....</i>	<i>10</i>
<i>1.3 Αντίκτυπος της Τουριστικής Ανάπτυξης στην Κατάρτιση και Εκπαίδευση στον κλάδο της Φιλοξενίας.....</i>	<i>13</i>
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ.....	17
<i>2.1 Φύση της εκπαίδευσης διαχείρισης φιλοξενίας.....</i>	<i>17</i>
<i>2.2 Η εκπαίδευση και κατάρτιση στον τομέα της διαχείρισης του τουρισμού....</i>	<i>19</i>
<i>2.3 Επαγγελματικές Δεξιότητες και Κατάρτιση στην Τουριστική Εκπαίδευση ..</i>	<i>25</i>
<i>2.4 Καλλιέργεια και ανάπτυξη των επιχειρηματικών χαρακτηριστικών των φοιτητών.....</i>	<i>31</i>
<i>2.5 Εποπτευόμενη εργασιακή εμπειρία και βιομηχανική τοποθέτηση για φοιτητές φιλοξενίας.....</i>	<i>33</i>
<i>2.6 Η ανάγκη της τουριστικής βιομηχανίας για εκπαιδευμένο και καταρτισμένο ανθρώπινο δυναμικό.....</i>	<i>35</i>
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΜΑΘΗΣΗ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ.....	38
<i>3.1 Η ηλεκτρονική μάθηση στην τουριστική εκπαίδευση.....</i>	<i>38</i>
<i>3.2 Οφέλη εξατομικευμένων μοντέλων ηλεκτρονικής μάθησης.....</i>	<i>41</i>
<i>3.3 Η κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού στον τουριστικό τομέα.....</i>	<i>46</i>
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΜΕΛΕΤΕΣ ΕΡΕΥΝΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΣΤΗΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	50
<i>4.1 Σύγχρονες μελέτες ερευνών από τον διεθνή χώρο.....</i>	<i>50</i>

<i>4.2 Σύγχρονες μελέτες ερευνών από τον ευρωπαϊκό χώρο</i>	<i>57</i>
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	63
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ	65

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα εργασία πραγματεύεται το ζήτημα της συμβολής της εκπαίδευσης και κατάρτισης στην βελτίωση της ποιότητας των τουριστικών υπηρεσιών σε ευρωπαϊκό και σε διεθνές επίπεδο. Το πρώτο κεφάλαιο ασχολείται με τον ρόλο της τουριστικής ανάπτυξης στην εκπαίδευση και την κατάρτιση του εργατικού δυναμικού του κλάδου. Συγκεκριμένα, παρουσιάζονται οι παγκόσμιες τάσεις του τουρισμού, ο αντίκτυπος του τουρισμού στην απασχόληση, καθώς και ο αντίκτυπος της Τουριστικής Ανάπτυξης στην Κατάρτιση και Εκπαίδευση στον κλάδο της Φιλοξενίας. Στο δεύτερο κεφάλαιο αναλύεται η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση μέσα από την φύση της εκπαίδευσης διαχείρισης φιλοξενίας, της εκπαίδευσης και κατάρτισης στον τομέα της διαχείρισης του τουρισμού, των επαγγελματικών δεξιοτήτων και της κατάρτισης στην τουριστική εκπαίδευση, την καλλιέργεια και την ανάπτυξη των επιχειρηματικών χαρακτηριστικών των φοιτητών, την εποπτευόμενη εργασιακή εμπειρία και βιομηχανική τοποθέτηση για φοιτητές φιλοξενίας, καθώς και της ανάγκης της τουριστικής βιομηχανίας για εκπαιδευμένο και καταρτισμένο ανθρώπινο δυναμικό. Έπειτα, το τρίτο κεφάλαιο ασχολείται με την ηλεκτρονική μάθηση και κατάρτιση στον τουριστικό τομέα, δίνοντας έμφαση στα οφέλη των εξατομικευμένων μοντέλων ηλεκτρονικής μάθησης. Στην συνέχεια, στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζονται σύγχρονες μελέτες ερευνών, από τον ευρωπαϊκό και τον διεθνή χώρο, σχετικά με την συμβολή της εκπαίδευσης και της κατάρτισης στην βελτίωση της ποιότητας των τουριστικών υπηρεσιών. Τέλος, παρατίθενται συμπεράσματα.

Λέξεις κλειδιά: τουριστικές υπηρεσίες, εκπαίδευση, κατάρτιση, απασχόληση.

ABSTRACT

This paper addresses the issue of the contribution of education and training to improving the quality of tourism services at European and international level. The first chapter deals with the role of tourism development in the education and training of the industry's workforce. Specifically, the global trends of tourism, the impact of tourism on employment, as well as the impact of Tourism Development on Training and Education in the Hospitality sector are presented. The second chapter analyzes tourism education and training through the nature of hospitality management

education, education and training in the field of tourism management, professional skills and training in tourism education, cultivation and development of business characteristics of students, the supervised work experience and industrial placement for hospitality students, as well as the need of the tourism industry for trained and qualified human resources. Next, the third chapter deals with e-learning and training in the tourism sector, emphasizing the benefits of personalized e-learning models. Then, in the fourth chapter, modern research studies are presented, from the European and international area, on the contribution of education and training to the improvement of the quality of tourism services. Finally, the conclusions are presented.

Keywords: *tourism services, education, training, employment.*

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η εκπαίδευση είναι μια συγκεκριμένη δεξιότητα που χρησιμοποιείται για την παροχή εκπαίδευσης σε μη εκπαιδευμένο προσωπικό οποιασδήποτε επιχείρησης. Είναι μια πράξη αύξησης των δεξιοτήτων ενός εργαζομένου για να κάνει μια συγκεκριμένη δουλειά. Σύμφωνα με τον Sommer Ville, «Η εκπαίδευση είναι η διαδικασία που παρέχει στους υπαλλήλους τις γνώσεις και τις δεξιότητες που απαιτούνται για να λειτουργήσουν εντός του συστήματος και των προτύπων που ορίζει η διοίκηση» (Malik, 2018: 15).

Σήμερα η εκπαίδευση και η κατάρτιση σε οποιονδήποτε οργανισμό ή επιχείρηση έχει γίνει αναπόσπαστο μέρος της ανάπτυξης δεξιοτήτων και έχει καταλήξει να θεωρείται ως ένα φυσιολογικό κόστος για την ξενοδοχειακή επιχείρηση (Liu, et al., 2017). Για να παρέχουν ποιοτικές τουριστικές υπηρεσίες, όλα τα ξενοδοχεία οργανώνουν προγράμματα κατάρτισης για τους υπαλλήλους τους κατά καιρούς για να παρέχουν ικανοποιητική εξυπηρέτηση στους πελάτες τους με καλά εκπαιδευμένο προσωπικό (Ndou, Mele, & Del - Vecchio, 2018). Επιπλέον, το Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού δίνει έμφαση στο πρόγραμμα κατάρτισης να είναι καλά σχεδιασμένο και οργανωμένο για όλες τις επαγγελματικές δραστηριότητες (Bachceleri, 2018).

Η διαδικασία εκπαίδευσης στον τουριστικό τομέα γίνεται με την εκτίμηση των αναγκών που προκύπτει από τη διαφορά μεταξύ μιας ιδανικής προσδοκίας για την απόδοση του εργαζομένου και της πραγματικής απόδοσης. Βοηθά επίσης τους εργαζόμενους να εξοικειωθούν με το εργασιακό περιβάλλον. Η Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού καθίσταται δυνατή από τους εκπαιδευτικούς προγραμματιστές που οργανώνονται από διάφορα εκπαιδευτικά ιδρύματα κατά καιρούς και σύμφωνα με τις μεταβαλλόμενες ανάγκες της εργασιακής απόδοσης σε οποιονδήποτε τομέα. Ο προγραμματισμός είναι το δεύτερο βήμα της εκπαίδευσης που αποδίδεται σε μεγάλο βαθμό στους στόχους, τις μεθόδους, τη διάρκεια, τη δομή, τη διαδικασία επιλογής, σε οποιοδήποτε ίδρυμα. Έπειτα, οργανώνονται καλά προετοιμασμένα και επιδέξια προγράμματα κατάρτισης από τον εκπαιδευτικό που προσλαμβάνεται για τον συγκεκριμένο σκοπό. Και στο τέλος πραγματοποιείται αξιολόγηση του εκάστοτε εκπαιδευτικού προγράμματος (Sandeep, & Vivek, 2018).

Γεγονός αποτελεί το ότι όλες οι τουριστικές δραστηριότητες απαιτούν συνεχή επαγγελματική εκπαίδευση για τους υπαλλήλους τους (Malik, 2018). Η σημασία της εκπαίδευσης στη διαχείριση της φιλοξενίας και του τουρισμού έχει αναγνωριστεί παγκοσμίως. Πολλά χρόνια τώρα, η φιλοξενία και η τουριστική εκπαίδευση συν την επίσημη εκπαίδευση παρέχουν σημαντικά, εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό. Σε χώρες δημοφιλείς τουριστικούς προορισμούς όπως η Ελλάδα, για παράδειγμα, έχουν αναπτυχθεί συστήματα φιλοξενίας και τουριστικής εκπαίδευσης, προκειμένου να ανταποκριθούν στις προσδοκίες του τουρισμού και της βιομηχανίας φιλοξενίας. Η ευθύνη για την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού του τουρισμού και της διαχείρισης της φιλοξενίας ανήκει στους οργανισμούς φιλοξενίας και στο εκπαιδευτικό σύστημα της χώρας. Προκειμένου να επιτευχθεί ο στόχος της παροχής εξειδικευμένου και ικανού ανθρώπινου δυναμικού, ο ρόλος της επίσημης εκπαίδευσης είναι σημαντικός. Η ευθύνη και η αξία της εκπαίδευσης στη διαχείριση φιλοξενίας στην Ελλάδα, είναι καθοριστικής σημασίας για τα μέσα παροχής σωστού ανθρώπινου δυναμικού. Αυτό επιβάλλεται από το γεγονός ότι η ικανοποίηση των αναγκών των τουριστών εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τις διαθέσιμες δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού

Σύμφωνα με τους Mariger & Miller (1999), στο περιβάλλον των σύγχρονων παγκόσμιων επιχειρήσεων, η πλειονότητα των τουριστικών επιχειρήσεων απαιτεί ανθρώπινο δυναμικό για την εκπαίδευση (Mariger & Miller, 1999). Επιπλέον, οι Partlow & Gregorie (1994) υποστηρίζουν ότι λόγω της πολυπλοκότητας της τουριστικής βιομηχανίας σε σχέση με τις συνεχείς ανάγκες διαχείρισης του τουρισμού, είναι επιτακτική ανάγκη τα στελέχη του κλάδου να αναπτύξουν τις γνώσεις τους. Η ανάπτυξη δεξιοτήτων προστιθέμενης αξίας του ανθρώπινου δυναμικού συμβάλλει στην επιτυχία της επιχείρησης τουρισμού ή φιλοξενίας (Partlow & Gregorie, 1994).

Για να διευκολυνθεί μια σαφής εικόνα της φύσης της εκπαίδευσης και κατάρτισης στη διαχείριση τουρισμού και φιλοξενίας, είναι σημαντικό να γίνει διάκριση των διαφορών μεταξύ της εκπαίδευσης και της κατάρτισης. Ο Baum (1995) δηλώνει ότι τα πανεπιστήμια παρέχουν εκπαίδευση και εκπαιδευτικό σύστημα μιας χώρας ενώ η κατάρτιση παρέχεται γενικά από τη βιομηχανία. Επιπλέον, η εκπαίδευση έχει οριστεί ως ένα πεδίο διεπιστημονικής μελέτης, το οποίο φέρνει τις προοπτικές

πολλών κλάδων, ειδικά εκείνων που βρίσκονται στις κοινωνικές επιστήμες, σε συγκεκριμένους τομείς εφαρμογής και πρακτικής στη βιομηχανία φιλοξενίας και τουρισμού (Riegel, 1995). Ο Dewey, ο Αμερικανός φιλόσοφος, έχει ορίσει την εκπαίδευση ως εξής: «Είναι εκείνη η αναγνώριση ή αναδιοργάνωση της εμπειρίας η οποία προσθέτει στο νόημα της εμπειρίας και που αυξάνει την ικανότητα να κατευθύνει την πορεία της μετέπειτα εμπειρίας» (Dewey, 1916, που αναφέρεται στο Baum , 1995: 185). Οι Wexley & Latham (1991: 3) υποστήριξαν ότι «η εκπαίδευση και η κατάρτιση αναφέρονται σε μια προγραμματισμένη προσπάθεια από έναν οργανισμό να διευκολύνει την εκμάθηση της συμπεριφοράς η οποία σχετίζεται με την εργασία από την πλευρά των εργαζομένων του». Ουσιαστικά, η έννοια της εκπαίδευσης περιλαμβάνει όλες τις επίσημες δράσεις μάθησης, οι οποίες ενδέχεται, ή όχι να οδηγήσουν σε προσόντα και, ενδεχομένως, να αποκτηθούν ανά πάσα στιγμή σε μια επιχειρηματική γραμμή εργασίας.

Η παρούσα εργασία στοχεύει και προσδοκά να συμβάλει στο διάλογο για μια καλύτερη και βελτιωμένη τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση, συμβατή με τις ανάγκες της τουριστικής αγοράς για παροχή ποιοτικών υπηρεσιών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ

1.1 Παγκόσμιες τάσεις τουρισμού

Ο τουρισμός είναι ένας από τους μεγαλύτερους και ταχέως αναπτυσσόμενους κλάδους στον κόσμο. Στον 21^ο αιώνα, η παγκόσμια οικονομία καθοδηγείται από τρεις μεγάλες βιομηχανίες που περιλαμβάνουν την τεχνολογία, τις τηλεπικοινωνίες και τον τουρισμό. Ο τουρισμός είναι η συλλογή δραστηριοτήτων, υπηρεσιών και βιομηχανιών που προσφέρουν μια ταξιδιωτική εμπειρία, συμπεριλαμβανομένων αξιοθέατων, μεταφορών, καταλυμάτων, καταστημάτων λιανικής πώλησης, ψυχαγωγίας, επιχειρήσεων και άλλων υπηρεσιών φιλοξενίας που παρέχονται σε άτομα ή ομάδες που ταξιδεύουν μακριά από το σπίτι (Dayananda, 2014).

Αναντίρρητα, η ανάπτυξη της τουριστικής βιομηχανίας στη σύγχρονη οικονομία ανθεί, με την συμβολή του τουριστικού τομέα στην παγκόσμια οικονομία να έχει αυξηθεί σημαντικά. Το 2015 το Παγκόσμιο Συμβούλιο Ταξιδιών και Τουρισμού ανακοίνωσε ότι ο τουριστικός τομέας παρήγαγε το 10% του παγκόσμιου ακαθάριστου εγχώριου προϊόντος. Ο τουρισμός παρήγαγε το 5,4% των διεθνών εξαγωγών και σχεδόν το 30% των εξαγωγών υπηρεσιών σύμφωνα με τα στατιστικά στοιχεία το 2014. Ο τουρισμός τονώνει πολλές υποστηρικτικές βιομηχανίες λόγω της πολλαπλασιαστικής επιρροής. Ως αποτέλεσμα, η συμβολή της ταξιδιωτικής και τουριστικής οικονομίας στη συνολική απασχόληση αναμένεται να αυξηθεί σημαντικά και κάθε 11^η θέση εργασίας της συνολικής απασχόλησης θα συνδέεται σε κάποιο βαθμό με την τουριστική βιομηχανία (Zaitseva, Goncharova, & Androsenko, 2016).

Είναι προφανές ότι «το τουριστικό προϊόν είναι αποτέλεσμα σύνθετης διαδικασίας παραγωγής», όπως τόνισε ο Smith, ο συγγραφέας της έννοιας του τουριστικού προϊόντος. Έτσι ο τουρισμός έχει τόσο άμεση όσο και μεσολαβητική επιρροή στην παγκόσμια οικονομία (Smith, 1998).

Ο τουρισμός θεωρείται η βάση για σταθερή ανάπτυξη προορισμού σε ορισμένες περιοχές. Ωστόσο, ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού των Ηνωμένων Εθνών (UNWTO) δίνει προσοχή στα προβλήματα που συνδέονται με την έντονη ανάπτυξη του τουρισμού στην έρευνά του για τη θετική επίδραση αυτού του κλάδου

στην οικονομία γενικότερα. Ο UNWTO εντοπίζει τα ακόλουθα προβλήματα αντίστροφης τουριστικής επιρροής: Αρνητική επίδραση του αγροτικού και οικολογικού τουρισμού στο περιβάλλον, διφορούμενη επίδραση του τουρισμού στην πολιτιστική και φυσική κληρονομιά ορισμένων χωρών, αναγκαιότητα διατήρησης της άγριας ζωής και πολλούς άλλους παράγοντες (Bunakov, 2015). Αυτές οι διαφορετικές στάσεις για τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα του τουριστικού αντίκτυπου κάνουν ορισμένους ερευνητές να αμφιβάλλουν για τη θετική επίδραση του τουρισμού. Μερικοί από αυτούς τους συγγραφείς είναι οι Middleton και Hopkins (Souty, 2003). Ένας άλλος ερευνητής, ο Miller, επεσήμανε ότι ο τουρισμός διαθέτει δείκτες σταθερής ανάπτυξης και ανέδειξε τα ακόλουθα προβλήματα: προστασία φυσικού περιβάλλοντος, απασχόληση των κατοίκων της περιοχής στην ανάπτυξη τουριστικών υποδομών, εκροή κεφαλαίων και ικανοποίηση πελατών (Miller, 2001).

Όμως, οι νέες παγκόσμιες εξελίξεις δημιουργούν έντονο ανταγωνισμό στον κλάδο της φιλοξενίας. Τις επόμενες δεκαετίες σε πολλές χώρες ο τουρισμός θα αποτελεί την μεγαλύτερη πηγή απασχόλησης. Ένας κορυφαίος παράγοντας ανάπτυξης του τουρισμού θα είναι ένας πιο ενημερωμένος και απαιτητικός πελάτης, καθώς και η ζήτηση για προσαρμοσμένες ταξιδιωτικές ρυθμίσεις προβλέπεται να αυξηθεί με ταχύτερο ρυθμό από τις προετοιμασμένες διακοπές. Η αύξηση των απαιτήσεων των τουριστών για σχέση ποιότητας-τιμής θα οδηγήσει στην εστίαση στην ισορροπία ποιότητας - τιμής της τουριστικής προσφοράς. Η γενική τάση είναι, επομένως, η βελτίωση, η διαφοροποίηση και η αναβάθμιση των εγκαταστάσεων, εν ολίγοις, η βελτίωση της ποιότητας (Fox, 1998).

Όπως είναι λογικό, ο ανταγωνισμός μεταξύ προορισμών - περιοχών - χωρών εντείνεται. Κατά συνέπεια, οι περισσότερες χώρες της νοτιοανατολικής Ευρώπης έχουν ξεκινήσει έργα βελτίωσης της ποιότητας του τουρισμού. Οι χώρες υποδοχής αναμένεται να είναι αντιδραστικές και προορατικές μέσω της ανάπτυξης εγκαταστάσεων και ανέσεων σύμφωνα με τις τάσεις της αγοράς προς την ατομικότητα και τη δραστηριότητα. Ένας κορυφαίος παράγοντας ποιότητας θα είναι η (μεταρρυθμισμένη) διαδικασία εκπαίδευσης που υπερβαίνει την κατανόηση του τουρισμού ως ένα σύνολο εμπορικών δραστηριοτήτων στοχεύοντας στην πολυπλοκότητά του: τουρισμός ως αναψυχή, κατανάλωση, ταξίδια, ανακάλυψη, περιπέτεια, συμπεριφορές και μάθηση (Fox, 1998).

1.2 Ο αντίκτυπος του τουρισμού στην απασχόληση

Ο τουρισμός είναι μια σημαντική οικονομική δραστηριότητα καθώς ο τουρίστας που επισκέπτεται μια συγκεκριμένη χώρα φέρνει μαζί του και το ξένο νόμισμα που θα χρησιμοποιήσει στη χώρα που επισκέπτεται. Κατ’ επέκταση, ο κλάδος έχει τη δυνατότητα δημιουργίας θέσεων απασχόλησης (Banerjee, 2014).

Ουσιαστικά, ο τουρισμός αποτελεί σημαντική πηγή απασχόλησης. Είναι μεταξύ των κορυφαίων δημιουργών θέσεων εργασίας στον κόσμο που απαιτούν διαφορετικούς βαθμούς δεξιοτήτων και επιτρέπει τη γρήγορη είσοδο στο εργατικό δυναμικό για νέους, γυναίκες και μετανάστες εργαζομένους. Οι βιομηχανίες τουρισμού και φιλοξενίας δημιουργούν πολλές ευκαιρίες απασχόλησης σε διάφορους τομείς όπως καταλύματα, μεταφορές, αξιοθέατα. Ως εκ τούτου, η διαθεσιμότητα ειδικευμένου και εκπαιδευμένου εργατικού δυναμικού είναι κρίσιμο στοιχείο για την επιτυχία οποιουδήποτε σχεδίου ή προγράμματος τουριστικής ανάπτυξης, επομένως οι εργαζόμενοι αποτελούν απαραίτητη προϋπόθεση της τουριστικής βιομηχανίας. Ωστόσο, οι περιορισμοί της απασχόλησης στον τουριστικό κλάδο είναι η ασταθής απασχόληση, η χαμηλή θέση εργασίας, οι μεγάλες αντικοινωνικές ώρες εργασίας και οι χαμηλές αμοιβές. Οι άμεσες και πιο προφανείς συνέπειες μιας τέτοιας κατάστασης είναι η δυσκολία πρόσληψης κατάλληλου προσωπικού και η υψηλή εναλλαγή προσωπικού, αυτά είναι δαπανηρά για την επιτυχία του κλάδου (Aynalem, Birhanu, & Tesefay, 2016).

Η Διεθνής Οργάνωση Εργασίας (ILO) εκτιμά ότι ο τουρισμός δημιούργησε 253 εκατομμύρια θέσεις εργασίας παγκοσμίως το 2021. Η έμμεση συμβολή του τουρισμού στη δημιουργία θέσεων εργασίας επιβεβαιώνει τη σημασία του για την απασχόληση στην τουριστική αλυσίδα εφοδιασμού. Ο τουρισμός έχει επίσης ποιοτικές επιπτώσεις ενθαρρύνοντας τη δημιουργία θέσεων εργασίας για τους νέους. Βέβαια, τα έμμεσα οφέλη του τουρισμού είναι μεγαλύτερα όταν η τουριστική αλυσίδα εφοδιασμού κατευθύνεται προς την παραγωγή τοπικών προϊόντων και υπηρεσιών (Camargo, Winchenbach, & Vazquez – Maguirre, 2022).

Σε πολλές χώρες, ωστόσο, ειδικά στην Ευρώπη, ένα μεγάλο ποσοστό από αυτές είναι εποχιακές θέσεις εργασίας που μπορούν να εξασφαλιστούν μακροπρόθεσμα μόνο με τη βελτίωση του επιπέδου των προσόντων, ώστε οι νέοι να αποκτήσουν πολλαπλές δεξιότητες. Η τουριστική βιομηχανία δημιουργεί επομένως

μια τεράστια ανάγκη για εκπαίδευση. Κατά συνέπεια, μία από τις έμμεσες επιπτώσεις που δημιουργούνται από τις θέσεις εργασίας στον τουρισμό είναι να επιτραπεί στην Ευρώπη και τη Βόρεια Αμερική, να εξάγουν τα εκπαιδευτικά τους μαθήματα τουρισμού, ξενοδοχείων και εστίασης σε νέες τουριστικές χώρες, δημιουργώντας θέσεις εργασίας στον τομέα της εκπαίδευσης. Η πλειονότητα των θέσεων εργασίας που δημιουργούνται στον τουριστικό κλάδο αφορά νέους κάτω της ηλικίας των 25 ετών, που αντιπροσωπεύουν περίπου τις μισές θέσεις εργασίας στον τουρισμό. Επιπλέον, οι περισσότερες από αυτές είναι θέσεις εργασίας για γυναίκες. Αυτό το χαρακτηριστικό της απασχόλησης στον τουριστικό τομέα υπογραμμίζει τη σημασία των προγραμμάτων συνεχούς επαγγελματικής κατάρτισης για τους νέους προκειμένου να εξασφαλίσουν μακροχρόνιες θέσεις εργασίας (Airey, 2020).

Όμως, η πανδημία του COVID - 19 έδειξε την ευπάθεια των εργαζομένων στον τουρισμό, αλλά δεν υπάρχουν διαθέσιμα λεπτομερή στοιχεία για την απώλεια θέσεων εργασίας που να συνδέει την ευπάθεια του τουρισμού με την εισοδηματική ανισότητα. Υπό το πρίσμα αυτό η μελέτη των Sun et al. (2022) αξιολογεί πώς η μειωμένη διεθνής τουριστική κατανάλωση επηρεάζει την απασχόληση στον τουρισμό και τις δυνατότητες απώλειας εισοδήματος για 132 χώρες. Αυτή η ανάλυση δείχνει ότι υψηλότερα ποσοστά γυναικών (9,6%) και νέων (10,1%) παρουσίασαν ανεργία, ενώ αμείβονταν σημαντικά λιγότερο επειδή εργάζονταν στον τουρισμό (- 5%) και αν ήταν γυναίκες (- 23%). Οι διακυμάνσεις στη στήριξη της πολιτικής και η προϋπάρχουσα οικονομική κατάσταση δημιούργησαν περαιτέρω σημαντικές διαφορές στις επιδοτήσεις χαμένου εισοδήματος μεταξύ των χωρών. Με την άνιση οικονομική επιβάρυνση μεταξύ ομάδων, εισοδημάτων και περιφερειών, η κατάρρευση των διεθνών ταξιδιών επιδεινώνει τη βραχυπρόθεσμη εισοδηματική ανισότητα εντός και μεταξύ των χωρών (Sun et al., 2022).

Επόμενη μελέτη του Nguyen, (2022) διερεύνησε τη σχέση μεταξύ της τουριστικής ανάπτυξης και της (αν)ισότητας των φύλων σε ένα παγκόσμιο δείγμα 111 οικονομιών από το 1995 έως το 2017. Συγκεκριμένα, αυτή η μελέτη (i) εξετάζει τις αμοιβαίες σχέσεις μεταξύ των δύο παραγόντων και (ii) πραγματοποιεί μια ολοκληρωμένη και περιεκτική ανάλυση τριών ειδών τουρισμού (εγχώριος, εξωτερικός και διεθνής), χρησιμοποιώντας δύο μέτρα (δαπάνες και αριθμό τουριστών) και τέσσερις διαστάσεις της (αν)ισότητας των φύλων (απασχόληση,

εκπαίδευση, υγεία και δικαιώματα). Τα αποτελέσματα της έδειξαν πρώτον, υπάρχει μια αμοιβαία σχέση μεταξύ της τουριστικής ανάπτυξης και της (αν)ισότητας των φύλων. Δεύτερον, οι εγχώριες τουριστικές δαπάνες, οι δαπάνες επισκεπτών και ο αριθμός των αφίξεων τουριστών φαίνεται γενικά να βελτιώνουν την ισότητα των φύλων στην απασχόληση, την εκπαίδευση και τα δικαιώματα. Ωστόσο, οι δαπάνες για τον εξωτερικό τουρισμό φαίνεται να αυξάνουν την ανισότητα των φύλων στην απασχόληση και τα δικαιώματα. Με τη σειρά της, η ισότητα των φύλων πιθανώς διεγείρει τις ταξιδιωτικές δραστηριότητες τόσο όσον αφορά τις δαπάνες όσο και τον αριθμό των τουριστών (Nguyen, 2022).

1.3 Αντίκτυπος της Τουριστικής Ανάπτυξης στην Κατάρτιση και Εκπαίδευση στον κλάδο της Φιλοξενίας

Η τουριστική βιομηχανία αντιμετωπίζει πολλές προκλήσεις στον τομέα του ανθρώπινου δυναμικού. Ένα από τα σημαντικότερα ζητήματα από αυτή την άποψη είναι η ποιότητα του ανθρώπινου δυναμικού. Αναντίρρητα, ο κλάδος έχει απόλυτη ανάγκη για εξειδικευμένο και ποιοτικό προσωπικό. Σήμερα, ο σχεδιασμός ανθρώπινων πόρων θεωρείται ως ο τρόπος με τον οποίο η διοίκηση έρχεται να λύσει τα κακώς ορισμένα και δύσκολα στην επίλυση προβλήματα ανθρώπινου δυναμικού τα οποία αντιμετωπίζει ένας οργανισμός. Ο ρόλος του διευθυντή ανθρώπινου δυναμικού είναι πολύ κρίσιμος, καθώς περιλαμβάνει την επιλογή και την πρόσληψη του κατάλληλου ατόμου που μπορεί να αποδειχθεί πλεονέκτημα για τον κλάδο. Τα σχέδια εκπαίδευσης και ανάπτυξης πρέπει να είναι αποτελεσματικά, έτσι ώστε το προσωπικό να μπορεί να αναπτύξει ταλέντα και ως εκ τούτου να αποδώσει αποτελεσματικά σε πιο δύσκολες εργασιακές καταστάσεις. Ένας οργανισμός θεωρείται επιτυχημένος εάν προσπαθεί συνεχώς να βελτιώνει το προϊόν του και να παρέχει ποιοτικές υπηρεσίες στους καταναλωτές του. Αυτό απαιτεί από κάθε προσωπικό του οργανισμού να είναι επαγγελματικό, ικανό, επιδέξιο και ενημερωμένο. Συνεπώς, ο εκάστοτε οργανισμός θα πρέπει να καθορίσει τις απαιτήσεις κατάρτισης για το προσωπικό του (Banerjee, 2014).

Η εκπαίδευση στον τουρισμό και τη διαχείριση ξενοδοχείων παγκοσμίως υφίσταται μετασχηματισμό και εφαρμόζει αλλαγές. Οι χώρες που φιλοδοξούν να συμμετάσχουν σοβαρά στο πεδίο του τουρισμού, αυτό το «ιδεολογικό πλαίσιο της ιστορίας, της φύσης και της παράδοσης» (MacCannell 1992:1) έχουν ήδη ενώσει τον σχεδιασμό, τη διαχείριση και τη διδασκαλία. Για αυτό το ζήτημα διατίθεται μια ποικιλία προσεγγίσεων.

Οι ακαδημαϊκοί κύκλοι έρχονται αντιμέτωποι με μια σειρά από διλήμματα, όπως το ποια είναι η κατάλληλη ισορροπία μεταξύ εφαρμοσμένης και καθαρής έρευνας (η εφαρμοσμένη έρευνα είναι συνήθως περιορισμένη στο εύρος της, είναι η εννοιολογική έρευνα η οποία προσθέτει σημαντικά στο σώμα της γνώσης (Cooper et al., 1994: 126), πώς να προσεγγιστεί η εκπαίδευση για τον τουρισμό και τη φιλοξενία - να διδαχθούν και να αναπτυχθούν γενικές γνώσεις διαχείρισης ή συγκεκριμένες δεξιότητες (Goodmann & Sprague 1991; Umbreit 1992; Ashley et al 1995);

Κατά τη διαδικασία μείωσης του προγράμματος σπουδών διαχείρισης φιλοξενίας, το Πανεπιστήμιο της Κεντρικής Φλόριντα κάλεσε 25 κορυφαία στελέχη στον κλάδο της φιλοξενίας να συμμετάσχουν σε μια συνεδρία καταγιγισμού ιδεών που παρήγαγε μια λίστα με τις πιο πολύτιμες ιδιότητες και δεξιότητες ενός υπαλλήλου. Οι δέκα πρώτες κατηγορίες σχετίζονταν με γενικές γνώσεις διαχείρισης και όχι με συγκεκριμένες δεξιότητες, πιο συγκεκριμένα σχετίζονταν με: (1) δεξιότητες ανθρώπων, (2) ικανότητα δημιουργικής σκέψης, (3) οικονομικές δεξιότητες (4) δεξιότητες επικοινωνίας (τόσο για γραπτή όσο και για προφορική παρουσίαση), (5) ανάπτυξη προσανατολισμού υπηρεσιών, (6) διαχείριση ολικής ποιότητας, (7) δεξιότητες αναγνώρισης και επίλυσης προβλημάτων, (8) δεξιότητες ακρόασης, (9) δεξιότητες ανατροφοδότησης πελατών και (10) ατομικές και σε όλο το σύστημα δεξιότητες υπολογιστών (Ashley et al., 1995: 76 - 77).

Το βασικό καθήκον για την ανάπτυξη του νέου εκπαιδευτικού προγράμματος φιλοξενίας στην προαναφερθείσα περίπτωση ήταν η εξεύρεση ισορροπίας μεταξύ γενικών γνώσεων και ειδικών δεξιοτήτων. Οι εκπρόσωποι του κλάδου επέμειναν στην ανάγκη για ένα νέο σύνολο ικανοτήτων, δηλαδή σε μια οριστική στροφή προς πιο γενικές διοικητικές δεξιότητες. Το μοτίβο ανάπτυξης του προγράμματος σπουδών ήταν το εξής (Ashley et al., 1995):

- Καθορισμός του απαιτούμενου προϊόντος (επαγγελματικές δραστηριότητες, δεξιότητες και ικανότητες μελλοντικού υπαλλήλου) από τον πελάτη (βιομηχανία φιλοξενίας).
- Μετάφραση των απαιτήσεων του κλάδου στη γλώσσα της εκπαίδευσης.
- Αξιολόγηση του τελικού προϊόντος (πτυχιούχος) από τον πελάτη.

Το παράδειγμα του Πανεπιστημίου της Κεντρικής Φλόριντα είναι σχετικό για όλα τα εκπαιδευτικά συστήματα φιλοξενίας για τον λόγο ότι έδειξε ότι τα ακαδημαϊκά προγράμματα μπορούν να καθοριστούν μόνο με τη χρήση ανατροφοδότησης από τον κλάδο της φιλοξενίας (Ashley et al., 1995).

Βέβαια, η έρευνα της τουριστικής ανάπτυξης και ο αντίκτυπός της στην κοινωνική και οικονομική κατάσταση παγκοσμίως και σε ορισμένες συγκεκριμένες περιοχές σπάνια θα συναντήσουν προβλήματα που σχετίζονται με την επίδραση της

τουριστικής ανάπτυξης στο σύστημα κατάρτισης και εκπαίδευσης για τον τουρισμό και τη φιλοξενία στο σύνολό του (MNC Horizon Report: 2015, 2015)

Το χάσμα μεταξύ των εκπαιδευτικών προγραμμάτων πολλών πανεπιστημίων και επαγγελματικών σχολών και των απαιτήσεων των εργοδοτών και της αγοράς εργασίας στον κλάδο της φιλοξενίας έχει προσδιοριστεί λόγω της επίδρασης του μεταβαλλόμενου εργασιακού περιβάλλοντος στις συνθήκες της σύγχρονης οικονομίας γενικότερα και των αυξημένων απαιτήσεων για ικανότητες και δεξιότητες προσωπικού (Folmer & Jeppesen, 2003, Hafeez et al., 2002; Holtzman, 2008; Rakitov, 2004).

Υπήρξε σημαντική ασυμφωνία στην επάρκεια και την ικανότητα των μαθητών και στη ζήτηση των εργοδοτών για αποτελεσματικό εργατικό δυναμικό (Singh et al., 2013). Πολλοί επαγγελματίες του κλάδου της φιλοξενίας εκτιμούν ότι η ικανότητα των αποφοίτων είναι σε χαμηλό επίπεδο (Sirat, 2010).

Η ιδέα της υποκατάστασης θέτει ειδικές απαιτήσεις για τους εργαζόμενους στον τουρισμό και τη φιλοξενία σε πολλές χώρες, συμπεριλαμβανομένης και της Ρωσικής Ομοσπονδίας. Αυτή η ιδέα εφαρμόζεται πρακτικά με διαφορετικούς τρόπους, ξεκινώντας από τη μερική υποστήριξη σε περιφερειακό επίπεδο και φτάνοντας στην εφαρμογή του εθνικού προγράμματος υποκατάστασης εισαγωγών σε επίπεδο κράτους. Οι ειδικοί που εμπλέκονται στην ανάπτυξη εθνικών πακέτων περιηγήσεων θα πρέπει να διαθέτουν δεξιότητες παραγωγής και προώθησης ανταγωνιστικών τουριστικών προϊόντων. Το branding τουριστικών προορισμών είναι επίσης ζωτικής σημασίας δεξιότητα για το τουριστικό προσωπικό (Dzhandzhugazona, 2013). Δυστυχώς όμως το σύγχρονο σύστημα επαγγελματικής εκπαίδευσης για τον τουρισμό δεν ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις των εργοδοτών τόσο σε περιφερειακό όσο και σε διεθνές επίπεδο. Οι τουρίστες σήμερα περιμένουν επίσης καλύτερη εξυπηρέτηση ενώ ταξιδεύουν σε διαφορετικούς προορισμούς λόγω της αλλαγής της ζήτησης των πελατών (Zaitseva, Goncharova, & Androsenko, 2016).

Η χώρα που διαθέτει εκπαιδευμένο ανθρώπινο δυναμικό μπορεί να αναπτύξει τη θεσμική δομή του τουρισμού. Πολλές τεχνολογικές εξελίξεις μπορούν επίσης να γίνουν μέσω του εκπαιδευμένου προσωπικού. Στην τουριστική βιομηχανία, η οικονομική ανάπτυξη μπορεί να γίνει μόνο όταν το περιβάλλον είναι αρκετά καλό,

έτοιμο να αλλάξει σε όλα τα επίπεδα σύμφωνα με τις τρέχουσες απαιτήσεις, γεγονός το οποίο απαιτεί μορφωμένους και εγγράμματους ανθρώπους. Βασικός στόχος είναι να γίνουν οι απαιτούμενες αλλαγές στις πολιτικές και τις στρατηγικές ώστε να αναπτυχθεί το ανθρώπινο δυναμικό στην τουριστική βιομηχανία. Η συνεργασία όλων των χωρών είναι η ανάγκη για τον επόμενο αιώνα. Η ποιότητα του ανθρώπινου δυναμικού είναι η κύρια πρόκληση που αντιμετωπίζει η τουριστική βιομηχανία (Banerjee, 2014).

Η σημασία της εξασφάλισης υψηλών προτύπων ποιότητας και αποτελεσματικότητας στις τουριστικές υπηρεσίες για την ανάπτυξη του διεθνούς τουρισμού είναι ευρέως αναγνωρισμένη. Είναι ιδιαίτερα σημαντικό στην περίπτωση των αναπτυσσόμενων χωρών που σκοπεύουν να προωθήσουν τον τουρισμό ως μέσο οικονομικής ανάπτυξης. Μπορεί, ωστόσο, να επιτευχθεί μόνο με την έναρξη συγκεκριμένων μέτρων σε διάφορους τομείς της τουριστικής βιομηχανίας. Ο κλάδος απαιτεί εκπαιδευμένους επαγγελματίες σε κάθε κλάδο, όπως ξενοδοχεία, εστιατόρια, ταξιδιωτικούς πράκτορες, τουριστικούς πράκτορες και άλλους παρόχους τουριστικών υπηρεσιών (Banerjee, 2014).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ

2.1 Φύση της εκπαίδευσης διαχείρισης φιλοξενίας

Δεν υπάρχει σαφής απάντηση στο τι είναι η εκπαίδευση διαχείρισης φιλοξενίας, πολλοί ερευνητές όπως οι Lundberg (1990), Ferreira (1992) και Samenfink (1992) προσπάθησαν να την ορίσουν εξετάζοντας την εκπαιδευτική της φύση. Με βάση την ουσία της τέχνης της διαχείρισης, ο Laesecke (1991) δήλωσε ότι ο ρόλος των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων φιλοξενίας πρέπει να είναι να παράγουν πτυχιούχους που μπορούν να σκέφτονται, να ηγούνται και να λύνουν προβλήματα. Οι Casado (1992) και Defranco (1992) πρότειναν ότι οι φοιτητές της φιλοξενίας πρέπει να λαμβάνουν παρόμοιο όγκο επαγγελματικών εννοιών, γενικών επιχειρηματικών αρχών και φιλελεύθερων σπουδών. Ο Pavesic (1993) εξήγησε ότι «η εκπαίδευση πρέπει να θεωρείται ως ένα ταξίδι, όχι ως προορισμός και ο Pizam (1995), ακολουθώντας μια προσέγγιση βασισμένη στο μάρκετινγκ στην εκπαίδευση, πρότεινε ότι οι τελικοί πελάτες (ή οι αποδέκτες των παροχών) στην εκπαίδευση φιλοξενίας δεν είναι οι φοιτητές των μαθημάτων του ξενοδοχείου και της εστίασης αλλά η κοινωνία γενικότερα και ο κλάδος της φιλοξενίας και του τουρισμού.

Η οργανωτική δομή των περισσότερων επιχειρήσεων φιλοξενίας γίνεται οριζόντια και όχι κάθετα στη βασική της μορφή, λόγω της ευρείας υιοθέτησης μιας πιο λιτής οργανωτικής δομής η οποία απαιτεί πολλαπλές δεξιότητες προσωπικού (Hodge, Anthony & Gales, 1996). Ως εκ τούτου, οι απόφοιτοι της φιλοξενίας του μέλλοντος θα πρέπει να ασκήσουν έναν ρόλο διευθυντή πολλών τμημάτων που συνδυάζει πολλαπλές ικανότητες και πολλές δεξιότητες (Williams & DeMico, 1998; Christou & Nella, 2012). Δεν μπορεί να υποστηριχθεί ότι η εκπαίδευση διαχείρισης φιλοξενίας αφορά τη διαχείριση επιχειρήσεων και οργανισμών ξενοδοχείων και εστίασης. Ως εκ τούτου, η εκπαίδευση διαχείρισης φιλοξενίας είναι συνάρτηση της απόκτησης γνώσεων και δεξιοτήτων σχετικά με τη διαχείριση με τρόπο παρόμοιο με εκείνον άλλων μαθημάτων διοίκησης επιχειρήσεων και της απόκτησης γνώσεων και ικανοτήτων οι οποίες σχετίζονται με δραστηριότητες ξενοδοχείων και εστίασης με παρόμοιο τρόπο με τα μαθήματα χειροτεχνίας. Επιπλέον, η τριτοβάθμια εκπαίδευση στη φιλοξενία θα πρέπει να βοηθά τον φοιτητή να αναπτύξει επικοινωνιακές και διαπροσωπικές «μαλακές» δεξιότητες και να μάθει πώς να κατευθύνει τους άλλους

(Goodman & Sprague, 1991). Η ανάπτυξη των διαπροσωπικών δεξιοτήτων των φοιτητών θεωρείται ύψιστης σημασίας σύμφωνα με τις απόψεις του κλάδου της φιλοξενίας (Tas, 1988; Baum, 1990; Eaton & Christou, 1997; Christou & Karamanidis, 1999).

Λόγω της φύσης της τουριστικής βιομηχανίας, η οποία είναι ιδιαίτερα προσανατολισμένη στις υπηρεσίες, οι εργαζόμενοι θα πρέπει να διαθέτουν ορισμένες δεξιότητες όπως αυτοδυναμία, ανθρώπους και ορισμένες ειδικές δεξιότητες, και γενική απασχολησιμότητα όταν εργάζονται σε αυτόν τον κλάδο. Φαίνεται πάντως ότι οι εργαζόμενοι δεν είναι αρκετά καλά προετοιμασμένοι και εξοπλισμένοι με αυτές τις δεξιότητες για να ικανοποιήσουν τις απαιτήσεις που έχουν οι εργοδότες. Επομένως, οι επαγγελματίες του ανθρώπινου δυναμικού πρέπει να παρέχουν περισσότερη ενδοϋπηρεσιακή κατάρτιση. Επιπλέον, υπάρχει μεγάλη εναλλαγή εργαζομένων, γεγονός που προσθέτει πίεση στη διοίκηση του ανθρώπινου δυναμικού (Zwane, Du Plessis, & Slabbert, 2014).

2.2 Η εκπαίδευση και κατάρτιση στον τομέα της διαχείρισης του τουρισμού

Η αρχή της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης βρίσκεται στην περίοδο της εμφάνισης των συντεχνιών (κατά τον 12^ο αιώνα), όταν στον χώρο εργασίας γινόταν η μεταφορά πληροφοριών στον μαθητευόμενο και ο σχηματισμός των δεξιοτήτων που είναι απαραίτητες για μια συγκεκριμένη τέχνη, σε διάστημα δύο έως τεσσάρων ετών, που ολοκληρώνεται με εξέταση ειδικότητας. Τα βασικά μοντέλα επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης τα οποία αναπτύχθηκαν από τα μέσα του 20^{ου} αιώνα, με επιρροές στα σημερινά συστήματα επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης είναι η φιλελεύθερη οικονομία της αγοράς η οποία αναπτύχθηκε στο Ηνωμένο Βασίλειο, η κρατικά ρυθμιζόμενη γραφειοκρατική οικονομία η οποία ξεκίνησε στη Γαλλία· και το σύστημα επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης το οποίο αναπτύχθηκε στη Γερμανία (Greinert, 2004). Ωστόσο, ο Heikkinen (1997) τονίζει το γεγονός ότι αυτή η συγκεκριμένη μορφή εκπαίδευσης δεν ήταν μια γραμμική και σκόπιμη διαδικασία, αλλά μάλλον μια ακολουθία διαφορετικών φάσεων και προκλήσεων (Heikkinen, 1997).

Η έννοια της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης χρησιμοποιείται για να περιγράψει την απόκτηση γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων που είναι απαραίτητες για την επίτευξη απόδοσης στο χώρο εργασίας. Η επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση αντιπροσωπεύουν κάθε τύπο τυπικού εκπαιδευτικού προγράμματος που προετοιμάζει τους μαθητές να βρουν δουλειά σε έναν συγκεκριμένο τομέα. Η σημασία της επαγγελματικής εκπαίδευσης συνίσταται στην προετοιμασία των ανθρώπων για τη ζωή και στην παροχή των δεξιοτήτων που απαιτούνται στην κοινωνία μας. Η οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την ανάπτυξη της επαγγελματικής εκπαίδευσης/κατάρτισης, διότι η τελευταία οδηγεί στην απόκτηση διαφόρων δεξιοτήτων και, ως εκ τούτου, στην καλύτερη πρόσβαση στην αγορά εργασίας (Greinert, 2004).

Η επαγγελματική εκπαίδευση σχεδιάστηκε με στόχο την κατάρτιση ατόμων για ένα συγκεκριμένο επάγγελμα ή επάγγελμα και την παροχή των δεξιοτήτων, των γνώσεων και των ικανοτήτων που απαιτούνται για την απόκτηση μιας σωστής εργασίας, συμβάλλοντας έτσι στην απόδοση και την ανταγωνιστικότητα των μελλοντικών εργαζομένων. Ως κορυφαίος πάροχος ειδικευμένου εργατικού

δυναμικού, η τεχνική και επαγγελματική εκπαίδευση αποτελούν τη βάση για την οικονομική ανάπτυξη παγκοσμίως (Hjalager, 2012).

Η επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση νέων και ενηλίκων αποτελεί σημαντικό μέρος της στρατηγικής της Ευρώπης, με τις περισσότερες ευρωπαϊκές χώρες να ανησυχούν για την ανάπτυξη των δεξιοτήτων και ικανοτήτων των μελλοντικών γενεών και για την ταχεία πρόσβασή τους στην αγορά εργασίας προκειμένου να αυξηθεί η ανταγωνιστικότητα (Greinert, 2004).

Οι περισσότερες εταιρείες στον τουρισμό αντιμετωπίζουν μια ισχυρή πρόκληση να προβλέψουν τις δεξιότητες οι οποίες θα χρειαστούν στο μέλλον στον κλάδο υπό τις τρέχουσες συνθήκες ευπάθειας και αστάθειας. Μελέτες αναφέρουν ότι στις περισσότερες ευρωπαϊκές χώρες το ανθρώπινο δυναμικό σε όλα τα επίπεδα της τουριστικής βιομηχανίας λαμβάνει ελάχιστη ή καθόλου κατάρτιση σχετική με τον κλάδο (Hjalager, 2012), ενώ ο αριθμός των αποφοίτων από επαγγελματικές σχολές ή πανεπιστήμια θεωρείται πολύ μικρός σε σύγκριση με το μέγεθος του κλάδου. Μελέτες δείχνουν ότι το ποσοστό των εργαζομένων με πανεπιστημιακά πτυχία στη διαχείριση φιλοξενίας είναι χαμηλότερο σε σύγκριση με όλους τους άλλους κλάδους (Purcell, & Quinn, 2016).

Μια μελέτη που διερεύνησε τις αντιλήψεις και τις στάσεις των φοιτητών τουρισμού για την εργασία στην τουριστική βιομηχανία στην Τουρκία τόνισε ότι η μεγαλύτερη πρόκληση του κλάδου ήταν να παρέχει και να διατηρεί ένα καλά εκπαιδευμένο, καλά εκπαιδευμένο, ειδικευμένο και αφοσιωμένο εργατικό δυναμικό (Kusluvan, & Kusluvan, 2000). Επιπλέον, άλλη έρευνα που διεξήχθη στην Κίνα έδειξε μεγάλο χάσμα μεταξύ της προσφοράς και της ζήτησης για ποιοτικό προσωπικό σε μια ταχέως αναπτυσσόμενη τουριστική βιομηχανία, λόγω του κακού σχεδιασμού προγραμμάτων σπουδών, των προσόντων και της γνώσης των εκπαιδευτικών και της τυποποίησης των εκπαιδευτικών πρακτικών (Lam, & Xiao, 2000). Ένα ανησυχητικό εύρημα προέκυψε από μελέτη που διεξήχθη στη Βόρεια Κύπρο όπου περισσότερο από το 40% των προπτυχιακών φοιτητών ήταν αναποφάσιστοι ή δεν ήταν πρόθυμοι να εργαστούν στον κλάδο, πράγμα που σημαίνει ότι η επένδυση στην εκπαίδευσή τους ήταν κατά κάποιο τρόπο άχρηστη για τον κλάδο (Daskin, 2016). Ωστόσο, τα ευρήματα μιας μελέτης η οποία διεξήχθη σε ξενοδοχεία της Ινδίας αποκαλύπτουν μια ισχυρή σχέση μεταξύ της εκπαίδευσης των εργαζομένων και της ποιότητας των

προσφερόμενων υπηρεσιών (Dhar, 2015). Παρά την ανάπτυξη και επέκταση της τουριστικής κατάρτισης, εξακολουθεί να υπάρχει έλλειψη στρατηγικών σχεδίων και κατευθυντήριων γραμμών πολιτικής για την ανάπτυξη της τουριστικής κατάρτισης και εκπαίδευσης σε πολλές χώρες (Mayaka, & Akama, 2007).

Υπό αυτές τις συνθήκες, η συνεχής επένδυση σε ανθρώπινο δυναμικό μέσω της συμμετοχής στην εκπαίδευση αποτελεί βασικό παράγοντα επιτυχίας για τους τουριστικούς οργανισμούς παγκοσμίως. Η βελτίωση των δεξιοτήτων και των γνώσεων μπορεί να αυξήσει την ανταγωνιστικότητα των τουριστικών προορισμών και να συμβάλει στη δημιουργία και διατήρηση μιας βιώσιμης βιομηχανίας (Wu et al., 2017; Mocanu, Deaconu, 2017; Deaconu, & Mocanu, 2016; Sotiriadis, & Varvaressos, 2016).

Η ανάγκη απόκτησης νέων γνώσεων και δεξιοτήτων είναι όλο και πιο πιεστική στις μέρες μας, επειδή η συνεχής διαφοροποίηση των τουριστικών προσφορών και υπηρεσιών απαιτεί κατάλληλα καταρτισμένο προσωπικό. Έτσι, η εκπαίδευση και ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην ανάπτυξη του επαγγελματισμού στον τουριστικό κλάδο. Όσοι εργαζόμενοι αποκτούν μόνιμα νέες γνώσεις και δεξιότητες θα διαπρέψουν στην εργασία, επιτυγχάνοντας υψηλότερες επιδόσεις σε σύγκριση με άλλους. Μελέτες αναφέρουν ότι η επαγγελματική τουριστική εκπαίδευση έχει θετικά αποτελέσματα στην απόδοση, την κερδοφορία, την παραγωγικότητα και την ικανοποίηση των πελατών (Goia Agoston, Marinaş, & Igret, 2017).

Μπορούμε να παρατηρήσουμε ότι οι ευρωπαϊκές χώρες δίνουν μεγάλη σημασία στα προγράμματα κατάρτισης ανθρώπινου δυναμικού για διάφορα επαγγέλματα στον τουρισμό. Αυτή η ιδέα υποστηρίζεται από τον μεγάλο αριθμό εκπαιδευτικών ιδρυμάτων δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και από τα προγράμματα σπουδών τους. Η επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση στον τομέα του τουρισμού βασίζεται σε καθιερωμένα προγράμματα σπουδών που στοχεύουν στην απόκτηση των δεξιοτήτων που απαιτούνται σε όλες τις τουριστικές δραστηριότητες (ξενοδοχεία, εστιατόρια, τροφοδοσία, ταξίδια, μεταφορές, κινούμενα σχέδια, ψυχαγωγία κ.λπ.), μέσω της χρήσης συγκεκριμένων στρατηγικές διδασκαλίας. Επιπλέον, οι τουριστικές επιχειρήσεις χρησιμοποιούν περιόδους πρακτικής άσκησης και πρακτικής άσκησης για να βρουν το καταλληλότερο εργατικό δυναμικό και να

παρέχουν στους μελλοντικούς υποψηφίους σχετικές γνώσεις από τον κλάδο (Goia Agoston, Marinaş, & Igret, 2017).

Στη μελέτη τους που αναλύει τη βιωσιμότητα στον κλάδο του τουρισμού και της φιλοξενίας, οι Baum et al. (2016) συζήτησε τη σημασία της εκπαίδευσης για τον αιεφόρο τουρισμό, τονίζοντας τον ζωτικό ρόλο των εκπαιδευτών στην προετοιμασία των μελλοντικών εργαζομένων που μπορούν να προωθήσουν τη βιωσιμότητα, να κατανοήσουν τις έννοιες της βιωσιμότητας και να τις εφαρμόσουν. Οι συστάσεις τους ήταν να ενσωματωθούν πρακτικές όπως η βιοματική μάθηση, οι ομαδικές συζητήσεις, η συνεργατική μάθηση, η χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης και άλλων τεχνολογιών στην τουριστική εκπαίδευση, προκειμένου να τονιστεί η σημασία της βιωσιμότητας (Baum et al., 2016).

Μεσοπρόθεσμα, το γενικό πρότυπο απασχόλησης για όσους έχουν χαμηλές επαγγελματικές δεξιότητες στις τουριστικές βιομηχανίες αναμένεται να μειωθεί, ενώ οι θέσεις εργασίας οι οποίες απαιτούν δεξιότητες μεσαίου και υψηλού επιπέδου αναμένεται να αυξηθούν (Ioannidou, 2014). Ως εκ τούτου, η εκπαίδευση φοιτητών με επαγγελματικές δεξιότητες θεωρείται μια πολλά υποσχόμενη προσέγγιση για τη δημιουργία ευέλικτων και υπεύθυνων στάσεων μάθησης, οι οποίες θα μπορούσαν επομένως να προετοιμάσουν καλύτερα τους αποφοίτους για τις απαιτήσεις του ανταγωνιστικού χώρου εργασίας (Eichhorst et al., 2012).

Η βιομηχανία του τουρισμού και της φιλοξενίας έχει πολλά από τα κοινά χαρακτηριστικά σε άλλες μορφές επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών, ωστόσο, εξακολουθεί να έχει μοναδικά χαρακτηριστικά τα οποία απαιτούν τεχνικές - επαγγελματικές δεξιότητες (Raybould & Wilkins, 2006). Στην ίδια γραμμή, ωστόσο, υπάρχει ένα εμφανές χάσμα μεταξύ των γνώσεων και των δεξιοτήτων που προσφέρουν τα εκπαιδευτικά προγράμματα και των απαιτήσεων της τουριστικής βιομηχανίας (Amoah & Baum, 1997).

Οι Maxwell et al., (2010) έχουν εντοπίσει ελλείψεις δεξιοτήτων στο πλαίσιο της βιομηχανίας του τουρισμού και της φιλοξενίας: δεξιότητες των σεφ, έλεγχος κουζίνας, γενική καθαριότητα, τεχνικές κρατήσεων, μηχανισμοί πωλήσεων και μάρκετινγκ και κυρίως η παροχή ποιότητας εξυπηρέτησης πελατών παρουσίαζε χρόνιες ελλείψεις δεξιοτήτων. Επιπλέον, ο Baum (2002), ανέφερε ότι οι ελλείψεις

δεξιοτήτων στον κλάδο της φιλοξενίας παρατηρούνται ολοένα και περισσότερο σε σχέση με μια γενική και συγκεκριμένη τεχνική δεξιότητα, και στη συνέχεια, οι διευθυντές στον τομέα της φιλοξενίας και του τουρισμού εκτιμούν ιδιαίτερα τις πρακτικές και επαγγελματικές δεξιότητες. Τέτοιες ελλείψεις δεξιοτήτων αποτέλεσαν τη βάση της ατζέντας κατάρτισης που επιδιώκουν τα εκπαιδευτικά ιδρύματα σε όλο τον κόσμο και τόσο στις αναπτυγμένες όσο και στις αναπτυσσόμενες χώρες. Τα στατιστικά δείχνουν ότι όσοι έχουν τεχνικές και επαγγελματικές δεξιότητες αντιμετωπίζουν λιγότερο πρόβλημα να βρουν δουλειά από εκείνους με γενική εκπαίδευση. Επιπλέον, υποστηρίχθηκε από τους Bishop & Mañe (2005) ότι οι φοιτητές οι οποίοι παρακολουθούν ένα ορισμένο ποσοστό επαγγελματικών μαθημάτων συνεχίζουν να κερδίζουν υψηλότερους μισθούς και να ανεβαίνουν. Ως εκ τούτου, η επένδυση σε μια ισχυρή τουριστική και ξενοδοχειακή εκπαίδευση πρέπει να είναι ζωτικής σημασίας ειδικά στις αναπτυσσόμενες χώρες. Η επαγγελματική εκπαίδευση είναι ένας ευρύτερος όρος ο οποίος επεκτείνεται και περιλαμβάνει όλα τα επίπεδα εκπαίδευσης που επιδιώκουν να παρέχουν στους φοιτητές προσόντα τα οποία σχετίζονται με μια συγκεκριμένη σταδιοδρομία ή απασχόληση ή που στοχεύουν στη δημιουργία της απαραίτητης κατάρτισης και των κατάλληλων δεξιοτήτων καθώς και τεχνικής γνώσης (Kotsikis, 2007). Ουσιαστικά, οι επαγγελματικές δεξιότητες περιλαμβάνουν μια σειρά προσεγγίσεων, οι οποίες συνδυάζουν τη θεωρία με την πρακτική της εργασίας μέσα σε ένα στοχευμένο σχεδιασμένο πρόγραμμα σπουδών.

Αν και τα περισσότερα καθορισμένα επαγγελματικά προγράμματα βρίσκονται στο μεσαίο επίπεδο εκπαίδευσης, υπάρχουν επίσης προγράμματα σε όλα τα επίπεδα. Από αυτή την άποψη, οι Sheldon et al., (2011) έχουν διατυπώσει ένα σύνολο πέντε βασικών αξιών τις οποίες πρέπει να αποκτήσουν οι φοιτητές του τουρισμού μετά την αποφοίτησή τους προκειμένου να αποκτήσουν τα προσόντα στον τομέα τους, δηλαδή την ηθική, την διαχείριση, την γνώση, τον επαγγελματισμό και την αμοιβαιότητα. Σύμφωνα με την αρχή της ηθικής, οι φοιτητές θα πρέπει να είναι σε θέση να έχουν μια ηθική συμπεριφορά και να ξεκινούν αλλαγές προς το καλύτερο. Ενώ, η γνώση περιλαμβάνει τη δημιουργικότητα, την κριτική σκέψη και τις επαγγελματικές δεξιότητες επικοινωνίας (Morsy et al., 2016; Alareefi et al., 2019). Η περιγραφή της διαχείρισης τονίζει ότι οι φοιτητές θα πρέπει να ενθαρρύνονται να αμφισβητούν τα πάντα στις αίθουσες διαλέξεων ή κατά τη διάρκεια των εκπαιδευτικών συνεδριών. Ο επαγγελματισμός ορίζεται ως ένα σύμπλεγμα ηγετικών δεξιοτήτων οι οποίες

αντικατοπτρίζονται στην πρακτικότητα, την ομαδική εργασία και την προληπτική δράση. Σημαίνει τη στάση και τη συμπεριφορά εκτός από τις δεξιότητες και τις ικανότητες. Ενώ, ο αυτοσεβασμός και ο σεβασμός για τους άλλους αναφέρονται στην αμοιβαιότητα που θα μπορούσε να αναπτυχθεί μέσω επικοινωνιακής και συζητήσεων και αποφυγής σύγκρουσης συμφερόντων και υποστήριξης των προσπαθειών ομαδικής εργασίας (Lee & Kim, 2009). Σύμφωνα με τους Diplari & Dimou (2010), η συνεργασία πανεπιστημίου - βιομηχανίας προσδιορίζεται για τη βελτίωση της ποιότητας των τουριστικών σπουδών, καθώς αυτή η συνεργασία μπορεί να παρέχει λεπτομερείς πληροφορίες σχετικά με τα προσόντα τα οποία απαιτούνται από την τουριστική βιομηχανία, τα οποία με τη σειρά τους αντανακλούν την ανάπτυξη σύγχρονων προγραμμάτων και χρησιμοποιώντας τις καταλληλότερες μεθόδους διδασκαλίας. Η βιομηχανική τοποθέτηση παρέχει έναν πολύ αποτελεσματικό τρόπο στους μαθητές να αξιολογήσουν τις γνώσεις και τις δεξιότητές τους που έχουν αποκτήσει μέσω της πρακτικής άσκησης (Christou, 1999).

Θα μπορούσε επίσης να παρέχει στους φοιτητές μια καλύτερη ιδέα για την τουριστική βιομηχανία και έτσι να τους βοηθήσει στη λήψη αποφάσεων σταδιοδρομίας τους, καθώς επίσης θα μπορούσε να τους βοηθήσει στη βελτίωση των δεξιοτήτων και των ικανοτήτων τους (Cave, 1999). Εκτός από τη βιομηχανική τοποθέτηση, η βελτίωση του εκπαιδευτικού συστήματος σε σχέση με τις επαγγελματικές δεξιότητες και την κατάρτιση πρέπει να θεωρηθεί ως ζωτικός πυλώνας της μετατροπής σε μια οικονομία βασισμένη στη γνώση. Αρκετές χώρες έχουν αρχίσει να συνειδητοποιούν τη βασική επιρροή του προγράμματος σπουδών και άρχισαν να διαμορφώνουν το περιεχόμενο των προγραμμάτων σπουδών για τον τουρισμό και τη φιλοξενία για να ανταποκρίνονται καλύτερα στις ταχείες αλλαγές. Ωστόσο, τέτοιες τροποποιήσεις συνεπάγονται απλώς γενικές συστάσεις και όχι συγκεκριμένες λεπτομερείς απαιτήσεις και πρακτικές οδηγίες (Milner & Tenore, 2010).

2.3 Επαγγελματικές Δεξιότητες και Κατάρτιση στην Τουριστική Εκπαίδευση

Η εκπαίδευση και η κατάρτιση αποτελούν σημαντικά κλειδιά για την επιτυχία στην τουριστική ανάπτυξη και στην παροχή ποιοτικών ταξιδιωτικών και καταλυτικών υπηρεσιών. Τα ιδρύματα επαγγελματικής - επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης αντιπροσωπεύουν το κύριο στοιχείο για την παροχή στις νέες γενιές των απαραίτητων δεξιοτήτων και ικανοτήτων για την κατάληψη θέσεων εργασίας που είναι διαθέσιμες στον τουριστικό τομέα. Ωστόσο, η εκπαίδευση στον τουρισμό σημαίνει τον καθορισμό βασικών δομών μάθησης, τη θέσπιση σαφών μαθησιακών στόχων και μια συστημική προσέγγιση στο σχεδιασμό μάθησης (Farber Canziani, et al. 2012). Η ενσωμάτωση των ΤΠΕ σε τέτοιες μαθησιακές δραστηριότητες μπορεί να είναι μια λύση για την αύξηση της δέσμευσης και των δεξιοτήτων των μαθητών (Moscardo, & Benckendorff, 2015; Gastelú, Kiss, & Domínguez, (2015).

Η προσοχή που δίνεται στο ανθρώπινο δυναμικό και την απασχόλησή του στον τουρισμό τείνει να κυμαίνεται παράλληλα με την οικονομική ροή της τουριστικής βιομηχανίας. Έτσι, σε περιόδους μείωσης της τουριστικής δραστηριότητας και αυξημένου ανταγωνισμού, η προσοχή των ειδικών κατά τη συμμετοχή τους σε διεθνή συνέδρια στρέφεται στην ανάλυση της απασχόλησης του εργατικού δυναμικού και της κατάρτισης στον τουρισμό που θεωρείται σημαντικός δημιουργός θέσεων εργασίας. Είναι γνωστό ότι η άνεση και το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα των τουριστικών προορισμών δεν στηρίζονται μόνο στους φυσικούς και πολιτιστικούς πόρους τους, αλλά και στην ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών και, κατά συνέπεια, στην ποιότητα του τουριστικού προσωπικού. Η έρευνα δείχνει ότι οι οργανισμοί της τουριστικής βιομηχανίας θα πρέπει να υιοθετήσουν διαφορετικά μέσα για την ενθάρρυνση της δέσμευσης του εργατικού δυναμικού πολλών γενεών. Ωστόσο, σε περιόδους οικονομικής ανάπτυξης σε όλους τους τομείς, συμπεριλαμβανομένου του τουρισμού, η προσοχή στην απασχόληση και το ανθρώπινο δυναμικό στον τουρισμό περνά σε δεύτερη θέση (Barron, et al. 2014).

Σύμφωνα με την ποικιλομορφία του κλάδου της φιλοξενίας, δεν είναι εύκολο να καθοριστούν επακριβώς ποιες δεξιότητες και ικανότητες μπορεί να χρειαστεί ένας πτυχιούχος διαχείρισης φιλοξενίας. Ο Tas (1988) υποστηρίζει ότι οι απόφοιτοι πρέπει

να έχουν μια βάση πολλαπλών δεξιοτήτων, η οποία τους επιτρέπει να είναι δημιουργικοί, ευέλικτοι και προσαρμόσιμοι.

Το ζήτημα του τρόπου σχεδιασμού προαιρετικών προγραμμάτων παρέμεινε άλυτο στις δεκαετίες του 1970 και του 1980. Από τη δεκαετία του 1970, ορισμένοι εμπορικοί εμπειρογνώμονες επέκριναν την εκπαίδευση στα ξενοδοχεία και τα εστιατόρια ως άσχετα με τις ανάγκες της βιομηχανίας (Casado, 1992). Έπειτα ένας αριθμός τετραετών προγραμμάτων φιλοξενίας άρχισαν να ανταποκρίνονται στη ζήτηση για αυξημένες επαγγελματικές δεξιότητες εστιάζοντας στις ιδιαίτερες ανάγκες του κλάδου της φιλοξενίας (Goodman & Sprague, 1991).

Εκτός από το παραπάνω ζήτημα, η ανάγκη για επανασχεδιασμό του προγράμματος σπουδών φιλοξενίας έχει καθιερωθεί από πολλούς ερευνητές (Umbreit, 1992; Clark & Arbel, 1993; Pavesic, 1993; Gamble, Lockwood & Messenger, 1994; Breiter & Clements, 1996) επίσης. Ενώ, ο Lewis (1993) εξέτασε την ανάγκη επανεξέτασης των προγραμμάτων σπουδών εκφράζοντας την ανησυχία ότι τα τρέχοντα προγράμματα δεν θα συνεχίσουν να υπάρχουν εάν δεν θα επαναξιολογηθούν λαμβάνοντας υπόψη τις μεταβαλλόμενες διαχειριστικές και κοινωνικές ανάγκες. Παρέχοντας μια χρήσιμη τυπολογία, οι Cooper & Lockwood (1994) έθεσαν με απλά λόγια τρεις τρόπους με τους οποίους η μελέτη του τουρισμού έχει αναπτυχθεί ως ακαδημαϊκό αντικείμενο. Πρωτίστως, έγινε μέσω ειδικής εκπαίδευσης που αφορούσε τον ταξιδιωτικό τομέα, με μαθήματα στον επιχειρηματικό τομέα και στη συνέχεια με τη μελέτη του τουρισμού, η οποία προσεγγίστηκε σε συνδυασμό με παραδοσιακά μαθήματα όπως η γεωγραφία, η κοινωνιολογία και η γλωσσολογία.

Ο Tas (1988) ερεύνησε τις ικανότητες διαχείρισης που είναι απαραίτητες για πτυχιούχους εκπαιδευόμενους στον ξενοδοχειακό κλάδο σύμφωνα με τις απόψεις των γενικών διευθυντών κορυφαίων αμερικανικών ξενοδοχείων και όρισε τις ικανότητες ως δραστηριότητες και δεξιότητες, οι οποίες είναι απαραίτητες για την εκτέλεση των καθηκόντων μιας συγκεκριμένης θέσης. Ο Baum (1990) επανέλαβε τη μελέτη του Tas στη Βρετανία και οι Christou & Eaton (2000) πραγματοποίησαν την ίδια έρευνα στην Ελλάδα το 1996 εξετάζοντας την ευρωπαϊκή διάσταση σχετικά με τις προσδοκίες του κλάδου από την εκπαίδευση για τις ικανότητες διαχείρισης ξενοδοχείων. Αυτά τα ευρήματα έρχονται να επιμείνουν στην αξιολόγηση των Kay &

Russette (2000) στις Η.Π.Α. όπου τα αποτελέσματά τους ήταν πανομοιότυπα με την παραπάνω ανάλυση. Οι βασικές ικανότητες στον κλάδο της φιλοξενίας είναι πρακτικά διαφορετικές από εκείνες των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων.

Στα τέλη της δεκαετίας του 1970 και στις αρχές της δεκαετίας του 1980, τα αποτελέσματα των ερευνητών φάνηκε να επικεντρώνονται περισσότερο σε τεχνικά θέματα από τις απαντήσεις οι οποίες βρέθηκαν στις μελέτες στα τέλη της δεκαετίας του 1980 και μετά (Tas, LaBrecque & Clayton, 1996). Για παράδειγμα, ο Sapienza (1978) παρατήρησε ότι τα μαθήματα που σχετίζονται με τις ξενοδοχειακές λειτουργίες, το δίκαιο των ξενοδοχείων και τις τεχνικές ασφάλειας είναι απαραίτητα. Επιπρόσθετα, ο Tas (1983), υπογραμμίζει ότι οι σημαντικές ικανότητες στον κλάδο της φιλοξενίας είναι:

- Η διαχείριση προβλημάτων των επισκεπτών με κατανόηση και ευαισθησία.
- Η διατήρηση επαγγελματικών και ηθικών προτύπων στο εργασιακό περιβάλλον.
- Η επίδειξη ευστόθειας και επαγγελματικής εμφάνισης.
- Η επιλεκτική επικοινωνία τόσο γραπτά όσο και προφορικά.
- Η ανάπτυξη θετικών σχέσεων με τους πελάτες.
- Και τέλος, η προσπάθεια για την επίτευξη θετικών εργασιακών σχέσεων με τους εργαζόμενους.

Ο Tas (1988), επιπλέον, τονίζει ότι σημαντικές ικανότητες για τους εκπαιδευόμενους διευθυντές ξενοδοχείων είναι:

- Οι δεξιότητες ανθρώπινων σχέσεων.
- Τα επαγγελματικά πρότυπα ηθικής.
- Η διπλωματία.
- Καθώς και οι επιλογικές δεξιότητες προφορικής και γραπτής επικοινωνίας.

Επιπλέον, ερευνητές μέχρι το 1990 όπως οι Hersey & Blanchard (1988) καθώς και οι Van Dyke & Strick (1990) περιλαμβάνουν τεχνικές, ανθρώπινες και εννοιολογικές και την επίδειξη οργανωτικών δεξιοτήτων, δεξιοτήτων εργαζομένων και ηγεσίας ως σημαντικές ικανότητες. Επιπλέον, η μελέτη του Baum (1990) σχετικά με τις προσδοκίες των διευθυντών ξενοδοχείων για τους μεταπτυχιακούς

νεοεισερχόμενους στη βιομηχανία στο Ηνωμένο Βασίλειο προσδιόρισε τις ακόλουθες πιο σημαντικές ικανότητες:

- Τη διαχείριση προβλημάτων επισκεπτών με κατανόηση και ευαισθησία.
- Την αποτελεσματική επικοινωνία τόσο σε γραπτή όσο και σε προφορική μορφή.
- Την επίτευξη θετικών εργασιακών σχέσεων με τους εργαζόμενους.
- Την επαγγελματική εμφάνιση και ισορροπία.
- Την ανάπτυξη θετικών σχέσεων με τους πελάτες.
- Καθώς και τα κίνητρα των εργαζομένων για την επίτευξη της επιθυμητής απόδοσης.

Ιδιαίτερα ο Sandwith (1993) επέκτεινε το μοντέλο των τριών διαστάσεων του Katz και εξέθεσε το μοντέλο του τομέα ικανοτήτων με τα πέντε στοιχεία που περιλαμβάνει:

- Την εννοιολογική – δημιουργική, η οποία είναι γνωστή ως γνωστική δεξιότητα.
- Την ηγεσία, δηλαδή η ικανότητα μετατροπής των ιδεών σε παραγωγική δράση.
- Τις διαπροσωπικές, οι οποίες αναφέρονται σε εκείνες τις δεξιότητες για εκλεκτική αλληλεπίδραση με άλλους.
- Τη διοικητική, όσον αφορά το προσωπικό και την οικονομική διαχείριση της επιχείρησης.
- Και τέλος τις τεχνικές, σχετικά με τις γνώσεις και τις δεξιότητες οι οποίες είναι απαραίτητες για την παραγωγή του προϊόντος ή της υπηρεσίας.

Ο Lewis (1993) έδωσε επίσης μεγαλύτερη έμφαση στις εννοιολογικές δεξιότητες. Αν και πολλοί ερευνητές τείνουν να ορίζουν την ηγεσία ως ανθρώπινη δεξιότητα. Ουσιαστικά, η ηγεσία θεωρείται μια βασική δεξιότητα στην ηγεσία, η οποία ηγεσία είναι η ικανότητα ενός ατόμου να δημιουργήσει ένα όραμα για το μέλλον. Οι O’Halloran (1992), Umbreit (1993), Williams & Hunter (1991) έχουν επίσης αναγνωρίσει την ηγεσία ως βασικό στοιχείο της διευθυντικής επιτυχίας.

Η ικανότητα των ανθρώπινων σχέσεων είναι μια πρόσθετη ζωτική εσωτερική ικανότητα, η οποία υποστηρίζεται από πολλούς ερευνητές. Σύμφωνα με τον Doyle

(1992), η διαπροσωπική ικανότητα και η ομαδική εργασία κατέχουν την υψηλότερη θέση μαζί με την εκλεκτική επικοινωνία όταν οι υπεύθυνοι προσλήψεων λαμβάνουν αποφάσεις επιλογής. Αναντίρρητα, το εποπτικό προσωπικό χρειάζεται πρόσθετη εκπαίδευση επαγγελματικής ανάπτυξης σε πολλές δεξιότητες ανθρώπινου δυναμικού (Williams & Hunter, 1991). Οι Knutson & Patton (1992) βρήκαν ότι οι μαθητές πίστευαν ότι δεν ήταν ικανοί σε δεξιότητες ανθρώπινων σχέσεων, όπως η διαχείριση εργαζομένων και η αλληλεπίδραση με τους επισκέπτες.

Οι Okeiyi, Finley & Postel (1994) στη μελέτη τους για τη σημασία των ικανοτήτων που αναμένονται από τους πτυχιούχους διαχείρισης φιλοξενίας, όπως αντιλαμβάνονται οι επαγγελματίες φιλοξενίας, οι εκπαιδευτικοί και οι μαθητές, έδειξαν ότι οι ανθρώπινες σχέσεις και οι διαχειριστικές δεξιότητες θεωρήθηκαν και πάλι απαραίτητες για τους μαθητές.

Οι Baum & Nickson (1998: 79) υποστηρίζουν ότι «ότι οι σπουδαστές της φιλοξενίας απαιτούν μια πραγματική και σε βάθος κατανόηση του κλάδου και των θεμάτων HRM μέσα σε αυτόν από θεωρητική και εννοιολογική σκοπιά πριν τους δοθούν λειτουργικά μοντέλα για το πώς να λειτουργήσουν σε αυτό το περιβάλλον». Επιπλέον, προτείνουν «μια ισχυρότερη παιδαγωγική βάση στη μαθησιακή εμπειρία με την οποία οι φοιτητές έρχονται αντιμέτωποι στον τομέα διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού του προγράμματος σπουδών φιλοξενίας - τουρισμού».

Επιπλέον, ο Umbreit (1993) έχει περιγράψει τους έξι πιο ενδιαφέροντες τομείς περιεχομένου για τα προγράμματα σπουδών φιλοξενίας που είναι η διαχείριση ανθρώπινων πόρων, το μάρκετινγκ υπηρεσιών, η ηγεσία, η οικονομική ανάλυση, οι διαπροσωπικές δεξιότητες και η Διαχείριση Ολικής Ποιότητας.

Οι εκπαιδευτές φιλοξενίας στο μέλλον ίσως χρειαστεί να εξετάσουν τρόπους για να εμπλουτίσουν τις δυνατότητες των μαθητών ώστε να διαχειριστούν τα προβλήματα των επισκεπτών με κατανόηση και ευαισθησία. Έτσι, όπως προτείνουν οι Goodman & Sprague (1991), οι φοιτητές διαχείρισης φιλοξενίας πρέπει να λάβουν βασικές γνώσεις στις αρχές των επιχειρήσεων, μια εκπαίδευση ελεύθερων τεχνών για γενική ανάπτυξη και μια ημιτεχνική γνώση, επιπλέον της εφαρμογής των επιχειρηματικών αρχών μέσω των ιδρυμάτων φιλοξενίας. Θα μπορούσε επίσης να εξεταστεί εάν είναι απαραίτητο να εισαχθούν πιο εξελιγμένες μορφές διδασκαλίας,

όπως οι «εργαστηριακές συνεδρίες» οι οποίες επιτρέπουν στους μαθητές να μελετήσουν τη σύνδεση ανάμεσα στις θεωρητικές έννοιες και στον πραγματικό κόσμο (Bell & Weitman, 1995). Τέλος, οι Fitzgerald & Cullen (1991) προτείνουν ότι η εμπειρία του επιχειρηματικού ομίλου παρέχει ένα εξωτερικό εργαστήριο για την εφαρμογή και την εμπειρία της δυναμικής της διοίκησης.

2.4 Καλλιέργεια και ανάπτυξη των επιχειρηματικών χαρακτηριστικών των φοιτητών

Οι προσπάθειες για την καλλιέργεια και την ανάπτυξη των επιχειρηματικών χαρακτηριστικών των φοιτητών είναι πιο αποτελεσματικές όταν ξεκινούν από το πανεπιστήμιο (Hidayat & Alhifni, 2017). Ένα ίδρυμα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης θα πρέπει να είναι το σκάφος για την ενσωμάτωση επιχειρηματικών δεξιοτήτων στους φοιτητές (Widyana et al., 2018). Τούτου λεχθέντος, είναι απαραίτητο να καθιερωθεί ένα μάθημα ειδικά σχεδιασμένο για τη διδασκαλία επιχειρηματικών δεξιοτήτων στους μαθητές και την ενσωμάτωσή του στα προγράμματα σπουδών των προγραμμάτων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Ουσιαστικά, η εκπαίδευση για τους επιχειρηματίες στις ανώτατες σπουδές είναι κρίσιμη για την προσαρμογή στην τρέχουσα παγκόσμια οικονομία που βασίζεται στους επιχειρηματίες (Kodrat & Hindarto, 2012). Επιπλέον, η προηγμένη εκπαίδευση για τους επιχειρηματίες θα πρέπει να θεωρείται ως αναγκαιότητα και όχι ως τυπικότητα (Maryanti, 2017).

Σε σχέση με την παραπάνω ιδέα, το Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) απαιτεί να λαμβάνει υπόψη την ανάπτυξη μαθημάτων επιχειρηματικότητας στα υπάρχοντα προγράμματα ως μέσο προετοιμασίας των φοιτητών να ανταγωνιστούν στον τομέα εργασίας και στην παγκόσμια οικονομική κοινωνία. Η επιχειρηματικότητα και η τουριστική εκπαίδευση αναπτύσσεται επί του παρόντος ως μία από τις πιο απαιτητικές πτυχές που πρέπει να αναπτυχθεί στον τομέα της εκπαίδευσης (Ndou et al., 2018) σε όλα τα επίπεδα, συμπεριλαμβανομένου του UPI ως ιδρύματος τριτοβάθμιας εκπαίδευσης.

Οι τρέχουσες απαιτήσεις της παγκόσμιας οικονομίας θέτουν νέες προκλήσεις στις προσπάθειες βελτίωσης της ποιότητας του ανθρώπινου δυναμικού για την παραγωγή πτυχιούχων με επιχειρηματική και ανεξάρτητη νοοτροπία για την υποκίνηση νέων ευκαιριών εργασίας αντί να προσδοκούν να εργαστούν σε υπάρχοντες τομείς εργασίας. Η ιδέα μιας επιχειρηματικής νοοτροπίας σχετίζεται σε μεγάλο βαθμό με την αυτοπεποίθηση ενός ατόμου για τη δική του επιβίωση σε μια εξαιρετικά ανταγωνιστική κοινότητα. Κατά τη δημιουργία νέων ευκαιριών εργασίας, κάποιος είναι υποχρεωμένος να διαθέτει επαρκές σύνολο δεξιοτήτων σχετικά με τους αντίστοιχους επιχειρηματικούς τομείς, από την άποψη αυτή, απαιτείται στρατηγική υποστήριξη από τα πανεπιστήμια όσον αφορά την ανάπτυξη των επιχειρήσεων

τριτοβάθμιας εκπαίδευσης για την ενίσχυση της επιχειρηματικότητας των φοιτητών (Nugraheni, Budiman, & Sukmayadi, 2019).

2.5 Εποπτευόμενη εργασιακή εμπειρία και βιομηχανική τοποθέτηση για φοιτητές φιλοξενίας

Μια κοινή διάκριση μεταξύ εκπαίδευσης και κατάρτισης είναι ότι ιδρύματα όπως τα πανεπιστήμια παρέχουν κυρίως εκπαίδευση ενώ οι εργοδότες (οργανισμοί) συνήθως παρέχουν επαγγελματική κατάρτιση. Αυτή η διάκριση, η οποία αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο της παραδοσιακής άποψης για την εκπαίδευση και την κατάρτιση, υποδηλώνει ότι η εκπαίδευση είναι για επαγγελματίες και η κατάρτιση για τους ανειδίκευτους (Baum, 1995). Ωστόσο, στο σημερινό περιβάλλον, δεν είναι ρεαλιστικό να επιβληθεί η απόλυτη διάκριση μεταξύ εκπαίδευσης και κατάρτισης, επειδή δεν είναι ακριβώς δύο ανεξάρτητες διαδρομές. Τόσο τα εκπαιδευτικά ιδρύματα (Fitzgerald & Cullen, 1991; Ford & LeBruto, 1995; Chatzigeorgiou et al., 2017; 2019) όσο και οι εργοδότες (Partlow, 1996; Harris, 1997; Lyons & Branston, 2006) σε όλο τον κόσμο έχουν υιοθετήσει αυτήν την προσέγγιση.

Το στοιχείο της κατάρτισης λαμβάνεται σοβαρά υπόψη από τα πανεπιστήμια, εξ ου και η ανάπτυξη προπτυχιακών μαθημάτων «σάντουιτς» που ενσωματώνουν μια περίοδο βιομηχανικής τοποθέτησης (Hogg, 1994; LeBruto & Murray, 1994) με στόχο την ανάμειξη της θεωρίας με πρακτική εμπειρία μέσω της βιοματικής μάθησης (DiMicelli, 1998; Nair & George, 2016). Θα πρέπει να σημειωθεί ότι, αυτό που στην Ευρώπη αποκαλείται «περίοδος βιομηχανικής τοποθέτησης» ή πιο συχνά «εποπτευόμενη εργασιακή εμπειρία» συνήθως αποκαλείται στη Βόρεια Αμερική ως «πρακτική άσκηση». Σύμφωνα με τους Petrillose & Montgomery (1998) τα πιο δημοφιλή από τα μοντέλα βιοματικής μάθησης στη Βόρεια Αμερική είναι η πρακτική άσκηση. Ωστόσο, η έρευνα για τα προγράμματα πρακτικής άσκησης έδειξε σημαντικά κενά στις προσδοκίες μεταξύ της βιομηχανίας, των φοιτητών και των εκπαιδευτών φιλοξενίας (Downey & DeVeau, 1988; Christou & Kassianidis, 2005; Sigala & Christou, 2003).

Η πρακτική άσκηση φοιτητών κατέλαβε την τρίτη θέση στα είκοσι επτά κορυφαία στοιχεία ποιότητας σε ένα προπτυχιακό πρόγραμμα φιλοξενίας (Pavesic, 1996; Valachis et al., 2008; 2009). Ο στόχος της βιοματικής μάθησης μέσα από μια περίοδο εποπτευόμενης εργασιακής εμπειρίας είναι οι μαθητές να αποκτήσουν πολύτιμη εργασιακή εμπειρία με έναν κατάλληλο εργοδότη στον κλάδο της φιλοξενίας. Οι φοιτητές έχουν την ευκαιρία μέσω πρακτικής άσκησης να αναπτύξουν

αναλυτικές και ηγετικές δεξιότητες μαζί με την έννοια του παραγωγικού εργάτη (Cargill, 1996· Barron, 2008). Επιπλέον, οι φοιτητές αναπτύσσουν πιο ρεαλιστικές προσδοκίες από τον επαγγελματικό κόσμο, οι καθηγητές είναι ενημερωμένοι για τις τάσεις και τις απαιτήσεις του κλάδου της φιλοξενίας και οι επαγγελματίες του κλάδου γνωρίζουν τους ιδιαίτερους στόχους της πανεπιστημιακής εκπαίδευσης (Dresh & Gregory, 1989, Benavides et al., 2013). Η εποπτευόμενη περίοδος εργασιακής εμπειρίας μπορεί να βοηθήσει τους φοιτητές να μάθουν πώς να καλλιεργούν την επικοινωνία, την ανεκτικότητα και τις διαπροσωπικές δεξιότητες (Wisch, 1989; Chatzigeorgiou & Simeli, 2017). Ουσιαστικά, ο κλάδος της φιλοξενίας μπορεί να βοηθήσει στην εκπαίδευση της επόμενης γενιάς στελεχών συνεργαζόμενος στενά με εκπαιδευτικά ιδρύματα για να συνδυάσει κατάλληλα τη θεωρία και την πράξη (Hill & Reed, 1983· Chen et al, 2018).

2.6 Η ανάγκη της τουριστικής βιομηχανίας για εκπαιδευμένο και καταρτισμένο ανθρώπινο δυναμικό

Η σύγχρονη ανάπτυξη του τουρισμού και των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων σχετίζεται άμεσα με την εμφάνιση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας, οι οποίες έχουν τεράστιο αντίκτυπο στον κλάδο του τουρισμού στο σύνολό του, αλλά και στους ίδιους τους τουρίστες. Οι ψηφιακές τεχνολογίες βασίζονται σε θεμελιωδώς νέες προσεγγίσεις για την επεξεργασία πληροφοριών, συμπεριλαμβανομένων της τεχνητής νοημοσύνης, των τεχνολογιών μεγάλων δεδομένων, του Διαδικτύου, των τεχνολογιών κινητής τηλεφωνίας, του blockchain κ.λπ. (Morozov, & Morozova, 2019).

Η ψηφιοποίηση επηρεάζει όλους τους τομείς της ανθρώπινης ζωής, διαμορφώνει νέους διαύλους επικοινωνίας, όπως τα κοινωνικά δίκτυα και τα διάφορα instant messengers, που έχουν ήδη γίνει αναπόσπαστο χαρακτηριστικό της διαπροσωπικής επικοινωνίας. Οι ψηφιακές τεχνολογίες οδηγούν στον μετασχηματισμό της ανθρώπινης συμπεριφοράς, αλλάζουν γρήγορα τις ανάγκες των τουριστών, για τους οποίους η μόνιμη πρόσβαση στο Διαδίκτυο γίνεται συνηθισμένη. Στον τουρισμό άρχισαν να χρησιμοποιούν ακόμη και τον νέο όρο ηλεκτρονικός νομάδας, του οποίου τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα της ζωής ήταν τα gadget και η συνεχής πρόσβαση στο Διαδίκτυο. Βασική προϋπόθεση για ένα άνετο ταξίδι ήταν η συνεχής διαθεσιμότητα του Διαδικτύου και η διαθεσιμότητα διαφόρων εφαρμογών για κινητά για τους τουρίστες (Ndou, Mele, & Del - Vecchio, 2018).

Ένα σημαντικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα ενός τουριστικού προϊόντος είναι η πληροφοριακή του υποστήριξη, η οποία περιέχει τη μέγιστη ποσότητα πληροφοριών που είναι απαραίτητες για έναν ταξιδιώτη. Επί του παρόντος, υπάρχει ψηφιοποίηση των επιχειρηματικών διαδικασιών στον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας, επομένως, μεταβαλλόμενες απαιτήσεις για το επίπεδο ικανότητας του προσωπικού των επιχειρήσεων του τουριστικού και ξενοδοχειακού κλάδου. Από αυτή την άποψη, ιδιαίτερη σημασία έχει ο εκσυγχρονισμός του εκπαιδευτικού συστήματος που ανταποκρίνεται στις μελλοντικές ανάγκες της βιομηχανίας του ψηφιακού τουρισμού (Airey, 2020).

Οι επιχειρηματικές απαιτήσεις υψηλής περιόδου στην τουριστική βιομηχανία, όπως η πίεση χρόνου, η υψηλή εναλλαγή εργαζομένων, ο γρήγορος κύκλος εργασιών

– ειδικά στις μικρές επιχειρήσεις – και η αδυναμία αξιολόγησης του οφέλους της κατάρτισης και της τεχνογνωσίας που απαιτείται για την παροχή κατάρτισης έχουν αναγνωριστεί ως παρεμποδιστικές και αποθαρρυντικές η παροχή συνεχούς εκπαίδευσης των εργαζομένων σε αυτόν τον κλάδο. Ωστόσο, σύμφωνα με τους Haven Tang & Jones (2006) καθώς και τον Lucas (2004), ορισμένοι από αυτούς τους περιορισμούς στην τουριστική βιομηχανία είναι γενικά αποδεκτοί ως αναπόφευκτες και φυσικές διαδικασίες (Haven Tang, & Jones, 2006; Lucas, 2004). Επιπλέον, η τουριστική βιομηχανία κυριαρχείται από μικρές επιχειρήσεις με ορισμένες από τις θέσεις ιδιοκτητών - διευθυντών σε αυτές τις μικρές επιχειρήσεις να καλύπτονται από ομογενείς, η πλειονότητα των οποίων στερείται τουριστικών γνώσεων και δεξιοτήτων διαχείρισης και δεν έχει παρακολουθήσει ποτέ επίσημη τουριστική εκπαίδευση (Airey, 2020).

Σε παγκόσμιο επίπεδο, ο κλάδος αντιμετωπίζει ελλείψεις δεξιοτήτων σε βασικούς επιχειρησιακούς, τεχνικούς και διαχειριστικούς τομείς, με βαθμό που ποικίλλει μεταξύ ανεπτυγμένων και αναπτυσσόμενων χωρών. Σύμφωνα με τους Noe, Hollenbeck, Gerhart & Wright (2009) και Chen & Klimoski (2007), η φύση του σύγχρονου επιχειρηματικού περιβάλλοντος και οι προκλήσεις στον 21^ο αιώνα καθιστούν την εκπαίδευση πιο σημαντική σήμερα από ποτέ. Αναπτύχθηκαν διάφορα προγράμματα κατάρτισης για την αντιμετώπιση αυτής της κατάστασης, διότι είναι σημαντικό να διασφαλιστεί ότι οι δεξιότητες που αναμένονται στον χώρο εργασίας και εκείνες που αποκτούν οι εκπαιδευόμενοι κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης συμφωνούν. Ωστόσο, υφίσταται ένας συνεχής αγώνας για την εύρεση επαρκών και ειδικευμένων εργαζομένων για να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις της τουριστικής βιομηχανίας (Noe, et al. 2009; Chen & Klimoski, 2007).

Αν και δεν υποδεικνύεται από όλους τους επαγγελματίες, η ανάγκη ενημέρωσης σχετικά με τις γρήγορες αλλαγές, ειδικά στον τομέα της τεχνολογίας, είναι μια δεξιότητα την οποία κατέχουν οι περισσότεροι φοιτητές καθώς και οι νέοι τουρίστες. Αυτό σημαίνει, ωστόσο, ότι οι εργαζόμενοι αντιμετωπίζουν πιο ενημερωμένους τουρίστες με συγκεκριμένες ανάγκες. Ως εκ τούτου, απαιτείται από τους εργαζόμενους να μαθαίνουν συνεχώς νέες δεξιότητες και να είναι σε θέση να επιλύουν αποτελεσματικά προβλήματα ατομικά και ομαδικά για να καλύψουν αυτές τις ανάγκες (Lucas, 2004).

Οι ακόλουθες μελέτες προσδιόρισαν τις δεξιότητες που είναι απαραίτητες για τη βέλτιστη λειτουργία στον τουριστικό κλάδο. Οι Bennett, Dunne & Carre (2000) σημείωσαν ότι οι εργοδότες θέλουν εργαζόμενους ευέλικτους, προσαρμοστικούς, προορατικούς και μετασχηματιζόμενους με ικανότητα να μαθαίνουν γρήγορα σε αυτόν τον μεταβαλλόμενο κόσμο εργασίας (Bennett, Dunne & Carre, 2000). Οι Fuller, Munro & Rainbird (2004) σημείωσαν ότι οι σιωπηρές δεξιότητες όπως η διαχείριση χρόνου, η οργάνωση και η πολλαπλή εργασία διευκολύνονται συχνά από ορισμένες μορφές μάθησης, όπως η ομαδική εργασία (Fuller, Munro & Rainbird, 2004). Οι ηγετικές και διοικητικές θέσεις στον κλάδο απαιτούν δεξιότητες που μπορούν να παρασχεθούν μόνο μέσω ευρύτερης εμπειρίας και εκπαίδευσης που επικεντρώνεται σε γνωστικές δεξιότητες και δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων, εκτός από δεξιότητες ειδικού τομέα (Earle - Malleson, 2009). Μια μελέτη που διεξήχθη από τους Groenewald & Schurink (2003) αποκάλυψε ότι οι εκπαιδευόμενοι είναι σε θέση να αναγνωρίσουν τις δυνατότητες και τα ταλέντα τους μέσω της έκθεσης τους στις βασικές πτυχές του κλάδου που περιλαμβάνουν την ομαδική εργασία, το περιβάλλον εργασίας, την διαχείριση χρόνου, τις δεξιότητες επικοινωνίας, την υπευθυνότητα και την ώθηση προς σκληρή εργασία (Groenewald & Schurink, 2003). Οι Busby & Gibson (2010) πρόσθεσαν περαιτέρω ότι είναι επιτακτική ανάγκη για την ανάπτυξη και τη συμπερίληψη μιας σειράς μεταβιβάσιμων δεξιοτήτων που περιλαμβάνει την ομαδική εργασία, τα παρουσιάσεις καθώς και τις δεξιότητες τεχνολογίας πληροφοριών (IT) (Busby & Gibson, 2010). Συνεπακόλουθα, οι Diplari & Dimou (2010) διαπίστωσαν ότι η συνολική βιωματική μάθηση βοηθά τους φοιτητές να βελτιώσουν τις διαχειριστικές τους δεξιότητες και ικανότητες, οι οποίες περιλαμβάνουν τη διαχείριση χρόνου, τις δεξιότητες ομαδικής εργασίας, την ηγεσία και τις ικανότητες κινήτρων (Diplari & Dimou, 2010). Τέλος, οι Latagan, Dinu & Stoica (2010) προειδοποιούν ότι πρέπει να γίνει κατανοητό ότι οι οργανισμοί δεν ζητούν από τα εκπαιδευτικά συστήματα να παράγουν μορφωμένους και ειδικευμένους φοιτητές, αλλά μάλλον άτομα με βασικές γνώσεις, δέσμευση, καινοτόμο και επιχειρηματικό μυαλό, καθώς και την ικανότητα να είναι ευέλικτοι για τη δημιουργία και διατήρηση κοινωνικών σχέσεων (Latagan, Dinu & Stoica, 2010).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΜΑΘΗΣΗ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ

3.1 Η ηλεκτρονική μάθηση στην τουριστική εκπαίδευση

Η ηλεκτρονική μάθηση δεν είναι ένα πρόσφατο φαινόμενο, έχει εμφανιστεί από τα μέσα της δεκαετίας του 1990 (Ozturk, et al., 2018), ως αποτέλεσμα της τεχνολογικής προόδου και την διάδοση των εφαρμογών της τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ), που ώθησε πολλά πανεπιστήμια και εκπαιδευτικά ιδρύματα να τη χρησιμοποιήσουν για να υποστηρίξουν και να διευκολύνουν την εκπαιδευτική διαδικασία (Ozturk, et al., 2018; Hammad & Zohry, 2020). Ωστόσο, θα πρέπει να σημειωθεί ότι αυτή τη στιγμή η ηλεκτρονική μάθηση σε πολλές χώρες βρίσκεται ακόμη στην αρχή της (Mukhtar, et al., 2020). Έτσι, οι προγραμματιστές και οι πάροχοι ηλεκτρονικής μάθησης χρειάζονται περισσότερη κατανόηση του τρόπου με τον οποίο οι μαθητές συνειδητοποιούν και αλληλεπιδρούν με τα στοιχεία της ηλεκτρονικής μάθησης καθώς η αντίληψη των μαθητών και οι στάσεις τους είναι κρίσιμες για την τόνωση και τη μάθηση μαζί με τον τρόπο εφαρμογής αυτών των μεθόδων πιο αποτελεσματικά για τη βελτίωση της μαθησιακής διαδικασίας. Το E-learning είναι ένας συντομογραφικός όρος της ηλεκτρονικής μάθησης, ο οποίος είναι επίσης γνωστός ως κατανεμημένη μάθηση, υβριδική μάθηση, μάθηση μέσω διαδικτύου, ανοιχτή μάθηση και διαδικτυακή μάθηση (Aldhafeeri, 2016; Forson & Vuorala, 2019; Alqahtani & Rajkhan, 2020; Hammad & Zohry, 2020).

Έτσι, η ηλεκτρονική μάθηση έχει πολλούς ορισμούς σε διαφορετικά πλαίσια. Όπως αναφέρθηκε από τους Aldhafeeri & Khan (2016: 203), η ηλεκτρονική μάθηση μπορεί να είναι «μια καινοτόμος προσέγγιση για την παροχή καλά σχεδιασμένων, με επίκεντρο τον μαθητή, διαδραστικών και διευκολυνόμενων περιβαλλόντων μάθησης σε οποιονδήποτε, οπουδήποτε, οποτεδήποτε, χρησιμοποιώντας τα χαρακτηριστικά και πόρους διάφορων ψηφιακών τεχνολογιών μαζί με άλλες μορφές εκπαιδευτικού υλικού κατάλληλου για το ανοιχτό και κατανεμημένο μαθησιακό περιβάλλον». Επιπλέον, ο Gurley (2018: 200) ανέφερε ότι η ηλεκτρονική μάθηση είναι «η εκπαίδευση η οποία χρησιμοποιεί μία ή περισσότερες τεχνολογίες με σκοπό να παραδώσει οδηγίες σε μαθητές οι οποίοι είναι χωρισμένοι από τον εκπαιδευτή και να

υποστηρίζει την τακτική και ουσιαστική αλληλεπίδραση μεταξύ των μαθητών και του εκπαιδευτή συγχρονισμένα ή ασύγχρονα». Οι Forson & Vuorala (2019: 277) όρισαν επίσης την ηλεκτρονική μάθηση ως «παροχή οδηγιών μέσω ψηφιακών συσκευών όπως υπολογιστής ή φορητής συσκευής που θεωρείται ότι υποστηρίζει τη μάθηση». Επιπρόσθετα, οι Alqahtani & Rajkhan (2020: 2) όρισαν την ηλεκτρονική μάθηση ως «το ευρύ σύνολο εφαρμογών και διαδικασιών που χρησιμοποιούν διαθέσιμα ηλεκτρονικά μέσα και εργαλεία για την παροχή επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης».

Αντίστοιχα, η ηλεκτρονική μάθηση όπου ο εκπαιδευόμενος βρίσκεται σε απόσταση από τον διδάσκοντα, χρησιμοποιεί ορισμένες μορφές τεχνολογίας για πρόσβαση σε εκπαιδευτικό υλικό, αλληλεπίδραση με τον διδάσκοντα και άλλους συνομηλίκους και παρέχεται ένα είδος υποστήριξης στους μαθητές (Rapanta, et al. , 2020). Επιπλέον, μπορούν να χρησιμοποιηθούν ανεξάρτητες μονάδες μελέτης με αυτο-ταχύτητα και ταυτόχρονες ή μη σύγχρονες διαδραστικές διαλέξεις.

Οι πρόσφατες εξελίξεις στο Διαδίκτυο έχουν τεράστιο αντίκτυπο στην εκπαιδευτική διαδικασία, μεταμορφώνοντας τα εκπαιδευτικά προγράμματα σπουδών, το εκπαιδευτικό υλικό και τις διδακτικές πρακτικές. Συγκεκριμένα, λόγω της ενισχυμένης διαδραστικότητας, συνδεσιμότητας και σύγκλισής του, το Διαδίκτυο απεικονίζεται ως μια πλατφόρμα παροχής εκπαίδευσης που επιτρέπει στους μαθητές να λαμβάνουν και να αλληλεπιδρούν με εκπαιδευτικό υλικό και να αλληλεπιδρούν με δασκάλους και συμμαθητές με τρόπους που προηγουμένως μπορεί να ήταν αδύνατο. Τα πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής μάθησης αναφέρονται ευρέως, π.χ. ευκαιρίες δια βίου μάθησης, μετρίαση των χωρικών και χρονικών περιορισμών (Roehlein, 1996), ενώ η εφαρμογή και τα οφέλη της για την τουριστική - ξενοδοχειακή εκπαίδευση αρχίζουν τώρα να αναγνωρίζονται (Cho & Schmelzer, 2000; Christou & Sigala, 2000; Sigala 2001b; Kasavana, 1999). Ωστόσο, αν και ένας αυξανόμενος αριθμός εκπαιδευτών τουρισμού και φιλοξενίας υιοθετούν και ενσωματώνουν εργαλεία Διαδικτύου στη διδασκαλία τους, μόνο πολύ λίγοι από αυτούς εκμεταλλεύονται πλήρως τις δυνατότητες του Διαδικτύου να μεταμορφώσουν και να επεκτείνουν τα παιδαγωγικά τους μοντέλα (Sigala & Christou, 2002). Από την άλλη πλευρά, είναι γενικά αποδεκτό ότι βρισκόμαστε ακόμη σε πειραματικό στάδιο για τη δημιουργία περιβαλλόντων μάθησης στο Διαδίκτυο. Αυτό, σε συνδυασμό με τα

χαμηλά ποσοστά ολοκλήρωσης και αποτελεσματικότητας της ηλεκτρονικής μάθησης (Sigala, 2001a), καθιστά προφανές ότι πρέπει να μάθουμε περισσότερα για το σχεδιασμό επιτυχημένων διαδικτυακών περιβαλλόντων, τεχνικά, παιδαγωγικά και προσωπικά.

Σημαντικό είναι να αναφερθεί το γεγονός ότι η ηλεκτρονική μάθηση έχει γίνει ένας από τους πιο κατάλληλους τρόπους για την παροχή προγραμμάτων σπουδών, τη διεξαγωγή αξιολογήσεων και τη διενέργεια εξετάσεων, ειδικά μετά την εξάπλωση της πανδημίας του COVID - 19, η οποία αποτελεί σημαντική καμπή στην επιτάχυνση της χρήσης των τεχνολογιών ηλεκτρονικής μάθησης σε παγκόσμια εμβέλια.

3.2 Οφέλη εξατομικευμένων μοντέλων ηλεκτρονικής μάθησης

Η διαδικτύωση της διδασκαλίας δημιουργεί ένα περιβάλλον μάθησης που ξεπερνά τα χρονικά και χωρικά εμπόδια. Έτσι, το Διαδίκτυο προσφέρει μεγάλη ευελιξία για να ταιριάζει με τις συγκεκριμένες συνθήκες εργασίας στον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας. Έτσι, καθώς ένας αυξανόμενος αριθμός φοιτητών τουρισμού και φιλοξενίας αναζητούν ταυτόχρονα εργασία μερικής απασχόλησης, η ηλεκτρονική μάθηση επιτρέπει την ευελιξία όσον αφορά τον χρόνο και τον τόπο παράδοσης των οδηγιών (Baum & Sigala, 2001). Οι δάσκαλοι μπορούν επίσης να χρησιμοποιήσουν μοντέλα ηλεκτρονικής μάθησης για να ενισχύσουν και να υποστηρίξουν τη διδασκαλία των μαθητών ενώ βρίσκονται σε θέση πρακτικής άσκησης και η ηλεκτρονική μάθηση μπορεί επίσης να καλύψει τις ανάγκες συνεχούς επαγγελματικής ανάπτυξης, επιτρέποντας σε όσους είναι ήδη στον κλάδο να συμμετέχουν στην μάθηση ενώ βρίσκονται στον χώρο εργασίας (Kasavana, 1999).

Ωστόσο, μια απλή ψηφιοποίηση των υφιστάμενων πρακτικών που προσανατολίζονται στον εκπαιδευτή δεν οδηγεί σε ενισχυμένα οφέλη. Αντίθετα, τα οφέλη της διδασκαλίας και της μάθησης αυξάνονται σημαντικά όταν εφαρμόζονται θεωρίες συνεργασίας και κονστρουκτιβισμού που στοχεύουν στην αξιοποίηση εργαλείων του Διαδικτύου για την ανάπτυξη μιας 24ωρης εικονικής τάξης με επίκεντρο τους μαθητές. Σε αυτή την περίπτωση, η μάθηση ενθαρρύνεται όχι ως απλή απομνημόνευση της γνώσης αλλά ως μια εγγενώς ποικιλόμορφη, συνεργατική και κοινωνική διαδικασία (Morozov, & Morozova, 2019). Πράγματι, η πνευματική συνέργεια πολλών μυαλών, εμπειριών και γνώσεων, ωφελούν τους μαθητές μέσω:

- ενεργητικής και εποικοδομητικής μάθησης, βαθιά επεξεργασία πληροφοριών, καθώς και βελτιωμένα ατομικά επιτεύγματα (Abrami & Bures, 1996).
- αυξημένη αποθήκη γνώσης, βελτιωμένες δεξιότητες επικοινωνίας και ακρόασης (Cho et al., 2002).
- ανάπτυξη κοινωνικών στάσεων και πνεύμα συνεργασίας, κίνητρο για μάθηση, κριτική σκέψη, ποικιλία ιδεών και μακροπρόθεσμη διατήρηση του ενδιαφέροντος των μαθητών (Flynn, 1992).

Συνεπακόλουθα, οι Bernard et al. (2000) και Harasim (2000) υποστήριξαν επίσης ότι η διαδικτυακή συλλογική ηλεκτρονική μάθηση έχει τη δυνατότητα να ξεπεράσει

ορισμένα από τα προβλήματα τα οποία σχετίζονται με την κατάσταση εκτός πανεπιστημιούπολης του απομακρυσμένου μαθητή, για παράδειγμα:

- της απομόνωσης που αισθάνεται ο μαθητής.
- τα υψηλά μέσα ποσοστά εγκατάλειψης.
- τις δυσκολίες οι οποίες σχετίζονται με το σχηματισμό και την είσοδο στην ομάδα συνομηλίκων συμφοιτητών.
- της χαμηλής ποιότητας μαθησιακών επιτευγμάτων, όπως είναι η επίτευξη των σύνθετων εννοιολογικών σχέσεων και των σχετικών δεξιοτήτων.
- του φόβου που σχετίζεται με τη συμμετοχή στον ακαδημαϊκό λόγο.
- των χρονικών και τοπικών περιορισμών για τους φοιτητές οι οποίοι εξαρτώνται από την απασχόληση.
- του προβλήματος της οικοδόμησης μιας κοινής κατανόησης μεταξύ των πολλαπλών υποβάθρων των μαθητών και των μαθητών οι οποίοι βρίσκονται σε πολλούς πολιτισμούς.
- της απόκτησης σύνθετων και υψηλότερου επιπέδου εννοιών και δεξιοτήτων που έχουν ισχυριστεί ως αδυναμία της παραδοσιακής εξ αποστάσεως εκπαίδευσης (Abrami & Bures, 1996· Harasim, 2000).

Στην περίπτωση των αποφοίτων τουρισμού και φιλοξενίας, η απόκτηση κοινωνικών, πολυπολιτισμικών και επικοινωνιακών δεξιοτήτων θεωρείται κρίσιμης σημασίας. Ειδικότερα, οι Cho & Schmelzer (2000) υποστήριξαν ότι η ηλεκτρονική μάθηση βοηθά τους μαθητές να εγκλιματιστούν στις τεχνολογικές αλλαγές οι οποίες συμβαίνουν στον χώρο εργασίας του τουρισμού, καθώς και να τους επιτρέπει να βιώσουν πολυπολιτισμική ποικιλομορφία και ομαδική εργασία αλληλεπιδρώντας με άτομα διαφορετικών κοινωνικών και πολιτιστικών καταβολών μέσω του διαδικτύου. Αυτή η εμπειρία είναι δυνατόν να βελτιώσει τις διαχειριστικές τους δεξιότητες για τον χώρο εργασίας στον τουρισμό και τη φιλοξενία, ο οποίος συνήθως αποτελείται από άτομα διαφορετικών πολιτισμικών, φυλετικών, κοινωνικοοικονομικών και εκπαιδευτικών υποβάθρων και ως εκ τούτου μαθαίνουν, σκέφτονται και συμπεριφέρονται διαφορετικά. Επιπλέον, η αυξημένη εφαρμογή του ηλεκτρονικού επιχειρείν, του ηλεκτρονικού εμπορίου και των στρατηγικών συμμαχιών μεταξύ των τουριστικών επιχειρήσεων απαιτεί επίσης από τους διαχειριστές να είναι ικανοί να επικοινωνούν μέσω τεχνολογίας με τους συνομηλίκους, τους πελάτες και τους

υπαλλήλους τους που μπορεί να λειτουργούν σε διαφορετικές οργανωτικές κουλτούρες και περιβάλλοντα (Cho & Schmelzer, 2000). Έτσι, η ηλεκτρονική μάθηση μπορεί να είναι ένα αποτελεσματικό μέσο προετοιμασίας των μαθητών για τον παγκόσμιο τουριστικό χώρο εργασίας, ο οποίος απαιτεί ολοένα και περισσότερο έμπειρο εργατικό δυναμικό που μπορεί να λειτουργήσει συνεργατικά ανεξάρτητα από τις χωρικές, χρονικές και πολιτισμικές διαφορές τους (Nischithae & Narasimha Rao, 2014).

Ακόμη, η ηλεκτρονική μάθηση παρέχει μεγάλες ευκαιρίες για να γίνουν οι μαθητές ικανοί και εξοικειωμένοι με τη χρήση του Διαδικτύου. Καθώς οι τεχνολογικές εξελίξεις οδηγούν σε συνεχείς αλλαγές στον κλάδο του τουρισμού και της φιλοξενίας, απαιτούνται απόφοιτοι οι οποίοι διαθέτουν τεχνολογία και επαρκείς γνώσεις για την αποτελεσματική και καινοτόμο ανάπτυξη και προσαρμογή των τεχνολογικών προόδων στις επιχειρηματικές στρατηγικές και διαδικασίες. Επιπλέον, δεδομένου ότι όλο και περισσότερες εταιρείες τουρισμού και φιλοξενίας προσαρμόζουν διαδικτυακή εκπαίδευση και Intranets για δραστηριότητες διαχείρισης γνώσης, η ηλεκτρονική μάθηση θεωρείται ότι εξοικειώνει τους μαθητές και τους καθιστά πιο ικανούς σε τέτοια περιβάλλοντα αναπτύσσοντας τις δεξιότητές τους στον πληροφοριακό γραμματισμό και τη διαχείριση γνώσης (Goryushkina, et al., 2019).

Ωστόσο, τα οφέλη των μοντέλων συνεργατικής ηλεκτρονικής μάθησης δεν μπορούν να υλοποιηθούν όταν οι οδηγίες ταιριάζουν στις μαθησιακές ικανότητες και τις διαφορές ενός μέσου μαθητή. Επιπλέον, παρόλο που οι διαδικτυακοί εκπαιδευόμενοι πρέπει να θέλουν και να σκοπεύουν να γίνουν πιο αυτο-υποστηριζόμενοι, αυτοκατευθυνόμενοι και ανεξάρτητοι από τον εκπαιδευτή, πολλοί μαθητές δεν είναι καλά εξοπλισμένοι για να χειριστούν διαδικτυακά περιβάλλοντα μάθησης. Όταν συμβεί αυτό, τα διαδικτυακά φόρουμ μπορεί να μετατραπούν σε μονόλογο υλικού τύπου διάλεξης στον οποίο δίνονται πολύ λίγες απαντήσεις, οι συζητήσεις μπορεί να γίνουν ένας αποδιοργανωμένος όγκος πληροφοριών που προκαλεί σύγχυση και συντριβή για τους συμμετέχοντες, ενώ ένας μεγάλος όγκος μηνυμάτων θα μπορούσε να δημιουργήσει υπερφόρτωση πληροφοριών (Sandorona et al., 2018).

Έτσι, η αναγνώριση του κενού μαθησιακής ικανότητας των διαδικτυακών μαθητών και η παροχή λύσεων οι οποίες λαμβάνουν υπόψη την προοπτική

ολόκληρου του ατόμου είναι ένα βήμα για τη μετάβαση των μαθητών σε πιο επιτυχημένη, αυτοκατευθυνόμενη και συνεργατική διαδικτυακή μάθηση. Είναι ιδιαίτερα σημαντικό να εντοπιστούν οι παράγοντες οι οποίοι επηρεάζουν τους μαθητές να θέλουν και να σκοπεύουν να βελτιώσουν την απόδοσή τους. Κατά την εξέταση του διαφορετικού προφίλ και των αναγκών των μαθητών που εισέρχονται στην εκπαίδευση στον τουρισμό και τη φιλοξενία (π.χ. άτομα που τελειώνουν το γυμνάσιο, άτομα με εμπειρία στον κλάδο, επαγγελματίες του κλάδου), ο εντοπισμός των παραγόντων οι οποίοι επηρεάζουν τις ατομικές διαδικασίες μάθησης είναι ζωτικής σημασίας (Hsu, 2018).

Έχοντας εντοπίσει προσωπικές διαφορές μάθησης, τα εξατομικευμένα μοντέλα ηλεκτρονικής μάθησης τονίζουν τη σημασία της αντιστοίχισης της διδασκαλίας με τις ατομικές διαφορές, προκειμένου να βοηθηθούν οι εκπαιδευόμενοι να γίνουν πιο εξελιγμένοι, με αυτό-παρακίνηση και αυτοκατευθυνόμενοι μαθητές. Αυτό είναι ζωτικής σημασίας για τη σημερινή εποχή της γνώσης, καθώς ο σπάνιος πόρος δεν είναι οι πληροφορίες αλλά η εφαρμογή τους. Στην ιδανική περίπτωση, ένα εξατομικευμένο μοντέλο ηλεκτρονικής μάθησης θα επέτρεπε σε κάθε εκπαιδευόμενο να μάθει πώς να αναπτύσσει ορισμένους τύπους γνώσης (συνδυασμούς δεξιοτήτων και γνώσεων) ως βάση για τη διασφάλιση της απασχολησιμότητάς του στην εποχή της γνώσης. Τέτοιοι τύποι συνδυασμών θα μπορούσαν να ήταν: α) η συσχέτιση θεωρητικών και πρακτικών τρόπων μάθησης μεταξύ τους, για να καταστεί δυνατή η δημιουργία συνδέσεων μεταξύ του χώρου εργασίας και της επίσημης μάθησης. β) εκμάθηση πώς να γίνεται χρήση των τεχνολογιών της πληροφορίας και της επικοινωνίας ως πηγή για την επικοινωνία με άλλους σε κοινότητες μάθησης για την παραγωγή νέας γνώσης και γ) την ανάπτυξη μιας μετασχηματιστικής και όχι πληροφοριακής σχέσης με τον κόσμο. Με άλλα λόγια, δεν πρέπει να βασιζόμαστε σε υπάρχοντα παραδείγματα για την ερμηνεία προβληματικών καταστάσεων, αλλά να μαθαίνουμε πώς να διαμεσολαβούμε και να συζητάμε ιδέες ή έννοιες οι οποίες θα μπορούσαν να αποτελέσουν τη βάση νέων τρόπων αντιμετώπισης του εξελισσόμενου φάσματος οικονομικών, τεχνολογικών και κοινωνικών αλλαγών (Morozov, & Morozova, 2019).

Παρά τα πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής μάθησης, έχει επίσης ορισμένα πιθανά μειονεκτήματα, για παράδειγμα αισθήματα απομόνωσης και έλλειψη

ανθρώπινης αλληλεπίδρασης με συναδέλφους και καθηγητές, προβλήματα τεχνολογίας (Tuntirojanawong, 2013; Khan, et al., 2020), έλλειψη βασικών δεξιοτήτων υπολογιστή και ορισμένοι μαθητές μπορεί να υποφέρουν από φοβίες χρήσης υπολογιστών και σύγχρονων ΤΠΕ (Tuntirojanawong, 2013; Rafique, et al., 2021), επιπλέον από την έλλειψη αυτορρύθμισης και αυτοδιέγερσης. Επιπλέον, προβλήματα προκύπτουν από την επιλογή του καταλληλότερου τρόπου για την αξιολόγηση των συμμετεχόντων στην εργασία στη διαδικασία ηλεκτρονικής μάθησης (Tuntirojanawong, 2013).

3.3 Η κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού στον τουριστικό τομέα

Με την εντατικοποίηση της παγκόσμιας ολοκλήρωσης, η διεθνοποίηση της εκπαίδευσης έχει γίνει ένας από τους σημαντικούς δείκτες για την αξιολόγηση του επιπέδου ανάπτυξης της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης σε μια χώρα. Η τουριστική κουλτούρα έχει γίνει μια κινητή κουλτούρα της οποίας η ουσία είναι ο διαπολιτισμικός τουρισμός. Ως εκ τούτου, η μελέτη του τουρισμού από μια διαπολιτισμική προοπτική είναι μια αναπόφευκτη τάση υπό την παγκοσμιοποίηση του διεθνούς τουρισμού. Εν τω μεταξύ, η συμβολή των ταλέντων της τουριστικής εκπαίδευσης αποτελεί σημαντική εγγύηση για τη βιώσιμη ανάπτυξη του τουρισμού. Η κυρίαρχη ανάπτυξη της τουριστικής βιομηχανίας έχει αναμφίβολα προωθήσει τη σε βάθος ανάπτυξη της τουριστικής εκπαίδευσης. Ως εκ τούτου, η ανάπτυξη της τουριστικής εκπαίδευσης και της τουριστικής βιομηχανίας θα πρέπει να είναι ένα δυναμικό αναπτυξιακό πρότυπο που προάγει το ένα το άλλο (Qiu, & Qi, 2020).

Γεγονός είναι ότι η εκπαίδευση αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του Προγράμματος Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού σε οποιονδήποτε κλάδο ή τομέα. Ομοίως, δεν είναι δυνατόν να υποτιμηθεί η αυξανόμενη σημασία της στον τουριστικό τομέα. Μια πληθώρα μελετών έχει δώσει μια λεπτομερή εικόνα για την αποτελεσματικότητα της κατάρτισης και της ανάπτυξης σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις ή τουριστική βιομηχανία. Στην πραγματικότητα η κατάρτιση είναι μια δραστηριότητα που έχει σχεδιαστεί για να παρέχει στους μαθητές τη γνώση και την ανάπτυξη δεξιοτήτων που χρειάζονται για την εργασία, ενώ η ανάπτυξη είναι η μάθηση που υπερβαίνει τη σημερινή εργασία και έχει μια πιο μακροπρόθεσμη εστίαση στην προοπτική του επαγγελματικού προσανατολισμού στον τομέα της φιλοξενίας. Επιπλέον, η διαδικασία ανάπτυξης συνήθως αναλαμβάνεται από τους διευθυντές θέσεων εργασίας ή τους επόπτες που απασχολούνται για αυτόν τον συγκεκριμένο σκοπό στις τουριστικές επιχειρήσεις (Sandorova et al., 2018).

Στην πραγματικότητα η εκπαίδευση τείνει να είναι πιο συγκεκριμένος στόχος, ενώ η ανάπτυξη συνήθως αναλαμβάνεται από τους εκπαιδευτές των ασκουμένων σε οποιοδήποτε επάγγελμα. Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο οι περισσότερες από τις τουριστικές δραστηριότητες εκτελούνται με καλά σχεδιασμένο τρόπο από άρτια εκπαιδευμένο προσωπικό σε οποιαδήποτε επιχείρηση. Ο εκπαιδευτής διδάσκει συγκεκριμένες δεξιότητες στο προσωπικό του ξενοδοχείου προκειμένου να επιτύχει

κάποιους συγκεκριμένους στόχους για την εκάστοτε εργασία ή επάγγελμα. Αλλά στη διαδικασία ανάπτυξης, το προσωπικό πρέπει να συναντήσει τον προϊστάμενό του για να συζητήσει τα προβλήματά του και αυτή η διαδικασία βελτιώνει την απόδοση της εργασίας τους και βοηθά επίσης στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων τους. Έτσι, η εκπαίδευση και η ανάπτυξη αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της ανάπτυξης και της επιτυχίας του τουριστικού τομέα. Αν σε έναν ανεκπαίδευτο υπάλληλο δοθεί κάποια αρμοδιότητα για να παρακολουθεί πελάτες, σίγουρα θα δημιουργήσει προβλήματα στην ομαλή λειτουργία της ξενοδοχειακής επιχείρησης. Ουσιαστικά, ένας τέτοιος υπάλληλος δεν θα μπορεί να βοηθήσει τον πελάτη και ο πελάτης θα μείνει ανικανοποίητος από την εξυπηρέτηση του προσωπικού του ξενοδοχείου. Ως εκ τούτου, απαιτείται επείγοντως οι εκπαιδευτικοί προγραμματιστές να προτιμώνται από όλα τα ξενοδοχεία ή τα εστιατόρια για να παρέχουν ικανοποιητική εξυπηρέτηση στους πελάτες από το εκπαιδευμένο προσωπικό (Malik, 2018).

Η τουριστική βιομηχανία έχει αλλάξει δραματικά από την ανάπτυξη της τεχνολογίας, συμπεριλαμβανομένων των μέσων κοινωνικής δικτύωσης και των ΤΠΕ (Iunius, Cismaru, & Foris, 2015). Ο τρόπος με τον οποίο οι νέοι τουρίστες αναζητούν, χρησιμοποιούν, αγοράζουν, καταναλώνουν ακόμη και επηρεάζουν την ανάπτυξη των τουριστικών υπηρεσιών εξαρτάται από τις ΤΠΕ (Bizirgianni, & Dionysoroulou, 2013). Υπό αυτές τις συνθήκες, η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση πρέπει να κάνει ένα βήμα προς τα εμπρός, να συμβαδίζει με τις νέες τάσεις και να αναγνωρίσει ότι οι δεξιότητες της τεχνολογίας της πληροφορίας κατατάσσονται σήμερα στην κορυφή των πρόσφατα σημαντικών ικανοτήτων, ενώ ο ψηφιακός γραμματισμός θεωρείται ως η δεύτερη μορφή αλφαριθμητισμού (Rambousek, et al., 2014). Η ανάπτυξη νέων δεξιοτήτων, συμπεριλαμβανομένης της έρευνας και της τεχνολογίας, θεωρείται τυπική πρακτική σε πολλά προγράμματα τουριστικής εκπαίδευσης στο Ηνωμένο Βασίλειο (Fidgeon, 2010).

Ο τουρισμός είναι ένας πολύ μεγάλος κλάδος και τα εκπαιδευτικά προγράμματα απευθύνονται σε φοιτητές που πρέπει να σπουδάσουν ποικίλα αντικείμενα από τη λογιστική και τον τουρισμό μέχρι τη διαχείριση καταστημάτων εστίασης. Λόγω του ευρέος φάσματος θεμάτων σε αυτό το πεδίο, μερικές φορές οι δάσκαλοι χρειάζεται να χρησιμοποιήσουν ένα ακόμη ευρύτερο φάσμα μεθόδων

διδασκαλίας σε σύγκριση με τους συναδέλφους τους που διδάσκουν άλλους κλάδους (Deale, et al., 2010).

Προκειμένου να διαμορφωθούν οι βασικές ικανότητες των μαθητών, οι δάσκαλοι πρέπει να χρησιμοποιούν νέες μεθόδους διδασκαλίας και μάθησης που διαφέρουν από τις παραδοσιακές. Οι δεξιότητες και οι ικανότητες που απαιτούνται στο παρόν και στο μέλλον στην τουριστική βιομηχανία δεν μπορούν να μαθευτούν με τη διδασκαλία ενός και μόνο κλάδου. Απαιτούνται πιο καινοτόμες και διεπιστημονικές προσεγγίσεις, όπως η μάθηση με πράξη ή η μάθηση βάσει έργου (Hales, & Jennings, 2017; Richardson, & Mishra, 2018; Gavrel, Lebon, & Rebiere, 2016).

Οι ΤΠΕ αντιπροσωπεύουν ένα σύνολο εργαλείων και τεχνικών που χρησιμοποιούνται για την επικοινωνία και την παραγωγή, διάδοση, διατήρηση και διαχείριση των πληροφοριών που απαιτούνται στη διαδικασία διδασκαλίας και μάθησης. Προκειμένου να περιγραφεί η χρήση των υπολογιστών στην εκπαιδευτική διαδικασία, η έννοια της «μάθησης με τη βοήθεια υπολογιστή» χρησιμοποιείται αρκετά συχνά. Έχει σημειωθεί ότι η χρήση των υπολογιστών στην εκπαίδευση έχει ως αποτέλεσμα τη βελτίωση της απόδοσης των μαθητών, στοχεύοντας έτσι στην προώθηση όχι μόνο της εξατομικευμένης κατάρτισης, αλλά και της συνεργατικής κατάρτισης (Gastelú, Kiss, & Domínguez, 2015).

Καινοτόμες μέθοδοι διδασκαλίας που βασίζονται στην ενεργητική και βιωματική μάθηση που μπορούν να βελτιωθούν με τη χρήση των ΤΠΕ μπορούν να αυξήσουν τη συμμετοχή των μαθητών και έτσι να βελτιώσουν τα αποτελέσματά τους (Xu, Buhalis, & Weber, 2017). Ωστόσο, η ένταξη των ΤΠΕ στην εκπαίδευση και την κατάρτιση εξακολουθεί να αποτελεί πρόκληση σε πολλές χώρες και κλάδους, λόγω της απροθυμίας των εκπαιδευτικών (Wikan, & Molster, 2011), του ανεπαρκούς εξοπλισμού ή του παραδοσιακού τρόπου μάθησης (Gastelú, Kiss, & Domínguez, 2015).

Η έρευνα αποκαλύπτει ότι οι εκπαιδευτικοί τουρισμού αναγνωρίζουν ότι οι ΤΠΕ είναι ζωτικής σημασίας για την έκθεση των μαθητών στις προκλήσεις της τουριστικής βιομηχανίας. Ωστόσο, ορισμένοι συγγραφείς συζητούν το γεγονός ότι στις αναπτυσσόμενες χώρες υπάρχουν σημαντικά εμπόδια για την ενσωμάτωση των

ΤΠΕ στην τουριστική εκπαίδευση, όπως το τεχνολογικό άγχος, η έλλειψη εκπαίδευσης, η διαθεσιμότητα πόρων, ακόμη και η αντίσταση των μαθητών να χρησιμοποιούν τις δικές τους συσκευές (Adukaite, van Zyl, & Cantoni, 2016). Ωστόσο, αναγνωρίζουν ότι στη δευτεροβάθμια τουριστική εκπαίδευση, οι ΤΠΕ έχουν την ικανότητα να παρέχουν μια αυθεντική μαθησιακή εμπειρία και να ενισχύσουν το ενδιαφέρον, τη δέσμευση και τα κίνητρα των μαθητών για μάθηση. Είναι μια ψηφιακή γενιά, που σημαίνει ότι οτιδήποτε σχετίζεται με την τεχνολογία είναι σχετικό και ενδιαφέρον (Kirschner, & De Bruyckere, 2017).

Στις περισσότερες ευρωπαϊκές χώρες, η χρήση των ΤΠΕ στην εκπαίδευση έχει καταστεί ζωτικής σημασίας προκειμένου να εκσυγχρονιστούν οι υπηρεσίες, να ενισχυθούν οι ικανότητες των εκπαιδευτικών και να αυξηθούν οι επιδόσεις των μαθητών. Τα εργαλεία ΤΠΕ που χρησιμοποιούνται τόσο στην εκπαίδευση όσο και σε ολόκληρη την κοινωνία αλλάζουν διαρκώς και οι μελέτες μετά βίας μπορούν να συμβαδίσουν με την ανάπτυξη της τεχνολογίας. Ωστόσο, μια βιώσιμη εκπαιδευτική διαδικασία δεν πρέπει μόνο να δίνει έμφαση στην τεχνολογία, αλλά και να εξετάζει συναισθήματα και μεθόδους που στοχεύουν στη βελτίωση της δημιουργικότητας (Radu, 2014).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΜΕΛΕΤΕΣ ΕΡΕΥΝΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΡΤΙΣΗΣ ΣΤΗΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

4.1 Σύγχρονες μελέτες ερευνών από τον διεθνή χώρο

Υπάρχει πληθώρα βιβλιογραφίας για το θέμα της κατάρτισης και της ανάπτυξης στον τουριστικό τομέα. Επιπλέον, τις τελευταίες δεκαετίες, η τουριστική βιομηχανία έχει στραφεί σε τάσεις προσανατολισμένες στις υπηρεσίες και έχει γίνει κόμβος υπηρεσιών απασχόλησης σε πολλές χώρες. Ακολούθως αναπτύσσονται σύγχρονες ερευνητικές παρατηρήσεις σχετικά με την ανάγκη εκπαίδευσης και κατάρτισης στην τουριστική βιομηχανία.

Είναι ευρέως αποδεκτό το γεγονός ότι η υψηλού επιπέδου εκπαίδευση και εξυπηρέτηση τουριστών είναι μερικές από τις βασικές προϋποθέσεις για τη βελτίωση της ποιότητας του ολοκληρωμένου τουριστικού προϊόντος, την ελκυστικότητα και την ανταγωνιστικότητα του ρωσικού τουρισμού, γεγονός που προκαλεί τη συνάφεια του άρθρου. Σκοπός της μελέτης των Zaitseva et al. (2016) ήταν η παρουσίαση των αποτελεσμάτων της ολοκλήρωσης του συστήματος επιχειρηματικής μελέτης και κατάρτισης για την τουριστική βιομηχανία μέσω της καθιέρωσης ενός εθνικού συστήματος επαγγελματικών προσόντων, το οποίο διεξήχθη στο πλαίσιο της ερευνητικής εργασίας «Η Διαμόρφωση του Οργανωτικού - Οικονομικού μηχανισμού δημιουργίας εθνικού συστήματος επαγγελματικών προσόντων στον κλάδο της φιλοξενίας». Για τη μελέτη αυτού του προβλήματος χρησιμοποιήθηκαν γενικές επιστημονικές μέθοδοι γνώσης, συμπεριλαμβανομένης της θεωρητικής έρευνας (ανάλυση, σύνθεση, συνάθροιση), καθώς και μέθοδοι λογικών - καθοριστικών πληροφοριών δομής, δομική - περιγραφική μέθοδος και αξιολόγηση. Η προσέγγιση της κατάρτισης για την τουριστική βιομηχανία, που προτείνεται σε αυτή τη μελέτη, είναι θεμελιωδώς διαφορετική από τις υπάρχουσες προσεγγίσεις, εκείνες που τη θεωρούν μέρος του εθνικού συστήματος επαγγελματικών προσόντων. Η μελέτη αυτή τεκμηριώνει ότι η βάση του μηχανισμού ολοκλήρωσης των επιχειρήσεων και της εκπαίδευσης είναι η ανάπτυξη επιχειρηματικών εκπροσώπων και δραστηριοτήτων επαγγελματικών προτύπων. Οι ερευνητές σημειώνουν ότι τα επαγγελματικά πρότυπα

αποτελούν τη βάση όχι μόνο για τη βελτίωση του συστήματος εκπαίδευσης προσωπικού για την τουριστική βιομηχανία, αλλά και για την επακόλουθη ανεξάρτητη αξιολόγηση των προσόντων των αποφοίτων πανεπιστημίων και κολεγίων (Zaitseva et al., 2016).

Οι Nischithae & Narasimha Rao (2014) στη μελέτη τους έχουν επισημάνει τις τεχνικές που θα μπορούσε να χρησιμοποιήσει η τουριστική βιομηχανία για να διατηρήσει την εκπαίδευση και την ανάπτυξη των εργαζομένων της. Η μελέτη επισήμανε ότι μέσω της εκπαίδευσης των εργαζομένων της τουριστικής βιομηχανίας θα μπορούσαν να βελτιωθούν σε ποιοτικό επίπεδο οι υπηρεσίες που παρέχουν. Ωστόσο, ορισμένες εταιρείες αποφεύγουν τις δαπάνες κατάρτισης, αλλά δεν γνωρίζουν ότι τα προγράμματα κατάρτισης μπορούν να γίνουν νεότερα καινοτόμα σε περίοδο οικονομικής αστάθειας. Επομένως, όλα τα ξενοδοχεία θα πρέπει να αναπτύξουν εκπαιδευτικό πρόγραμμα με τον επιχειρηματικό του στόχο και τους στρατηγικούς του στόχους. Τα Τμήματα Ανθρώπινου Δυναμικού θα πρέπει να τονίσουν την αυξανόμενη σημασία των προγραμμάτων κατάρτισης για την αποφυγή μελλοντικών προβλημάτων σε οποιαδήποτε επιχειρηματική δραστηριότητα (Nischithae & Narasimha Rao, 2014).

Προγενέστερη μελέτη των Percival et al. (2013) υποστήριξε ότι όλοι οι επιχειρηματικοί οργανισμοί πρέπει να διασφαλίζουν ότι το προσωπικό τους είναι ικανό να παρέχει καλής ποιότητας υπηρεσίες στους πελάτες στην τρέχουσα εποχή της παγκοσμιοποίησης. Ομοίως, σε μια τουριστική αγορά, η πιο σημαντική πτυχή της Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού είναι να έχει τις σωστές γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητα παροχής κορυφαίων υπηρεσιών παρέχοντας στους υπαλλήλους ή το προσωπικό μια αποτελεσματική εκπαίδευση για τη σχετική εργασία που απασχολείται. Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο, στο τρέχον σενάριο της τουριστικής βιομηχανίας, η εκπαίδευση και η κατάρτιση έχει γίνει αναπόσπαστο μέρος όλων των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων για τη διατήρηση της παραγωγικότητας των επιχειρήσεων (Percival et al., 2013).

Οι Salas et al. (2012) στη μελέτη τους επεσήμαναν ότι οι δραστηριότητες εκπαίδευσης και ανάπτυξης σε κάθε οργανισμό είναι απαραίτητες για την υιοθέτηση, τον ανταγωνισμό, την καινοτομία, την παραγωγή και τη βελτίωση των υπηρεσιών και για την επίτευξη των στόχων στην εποχή της ανταγωνιστικότητας. Επιπλέον, η

εκπαίδευση του προσωπικού χρησιμοποιείται για τη μείωση σφαλμάτων, όπως η κράτηση σε δωμάτια έκτακτης ανάγκης σε ξενοδοχείο. Ομοίως, η εκπαίδευση βοηθά τον τουριστικό τομέα να παραμείνει ανταγωνιστικός όπως άλλοι οργανισμοί. Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο δισεκατομμύρια δολάρια επενδύονται σε εκπαιδευτικές δραστηριότητες κάθε χρόνο και περίπου 135 δισεκατομμύρια δολάρια δαπανώνται μόνο στις Η.Π.Α. κάθε χρόνο για την εκπαίδευση του προσωπικού που ασχολείται με τον τουριστικό τομέα. Στον Καναδά, το κόστος εκπαίδευσης αποτιμάται σε 746 δολάρια ανά εργαζόμενο, ενώ στο Ηνωμένο Βασίλειο η συνολική δαπάνη κατάρτισης εκτιμάται σε 2728 δολάρια ανά εργαζόμενο. Συμπερασματικά, η καλά σχεδιασμένη εργασία κατάρτισης μπορεί να είναι πολύ χρήσιμη για τη διατήρηση του πλεονεκτήματος ανταγωνιστικότητας (Salas et al., 2012).

Η μελέτη των Dhar (2015) εξέτασε τη στάση των εργαζομένων που εργάζονται σε ινδικά ξενοδοχεία που εξυπηρετούν τουρίστες. Ανέλυσε την αντίληψη τους για τις ευκαιρίες κατάρτισης και τον αντίκτυπο αυτής της εκπαίδευσης στις υπηρεσίες που παρέχονται στους επισκέπτες. Αναπτύχθηκε ένα ολοκληρωμένο μοντέλο που υπογραμμίζει τη σχέση μεταξύ της αντιληπτής προσβασιμότητας στην εκπαίδευση, της αντιληπτής υποστήριξης για εκπαίδευση, των αντιληπτών οφελών από την εκπαίδευση και των επιπτώσεων της εκπαίδευσης στην ποιότητα των υπηρεσιών με τη μεσολάβηση της οργανωτικής δέσμευσης. Χρησιμοποιώντας ένα δείγμα 494 υπαλλήλων, διεξήχθη μοντελοποίηση δομικών εξισώσεων για να εδραιωθεί αυτή η σχέση αναλύοντας τις απαντήσεις των εργαζομένων που εργάζονται σε τουριστικά ξενοδοχεία μικρού και μεσαίου μεγέθους που λειτουργούν στο Uttarakhand της Ινδίας. Τα ευρήματα της μελέτης αποκαλύπτουν μια ισχυρή σχέση μεταξύ της εκπαίδευσης των εργαζομένων και της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρουν οι εργαζόμενοι στα τουριστικά ξενοδοχεία (Dhar, 2015).

Συνεπακόλουθα, η μελέτη της Verma (2012) έδειξε ότι το ανθρώπινο δυναμικό είναι κεντρικό για τη δημιουργία αξίας στο Four Seasons Hotel και στο Fairmount Royal York Hotel στο Τορόντο του Καναδά. Το επιχειρηματικό μοντέλο και των δύο ξενοδοχείων βασίζεται στην παροχή υψηλής ποιότητας και ξεχωριστής εμπειρίας πελατών από καλά εκπαιδευμένους και αφοσιωμένους υπαλλήλους, για την προώθηση της ικανοποίησης των επισκεπτών και την επαναλαμβανόμενη διαμονή. Και τα δύο ξενοδοχεία παρέχουν στους προσεκτικά επιλεγμένους υπαλλήλους τους

ευκαιρίες εξέλιξης σταδιοδρομίας και εργασιακά οφέλη, συμπεριλαμβανομένης μιας εσωτερικής πολιτικής προώθησης και ενός συνταξιοδοτικού προγράμματος. Οι πρωτοβουλίες κατάρτισης και ανάπτυξης βρίσκονται επίσης στο επίκεντρο των επιχειρηματικών στρατηγικών τους. Για παράδειγμα, το Four Seasons Hotel επιδιώκει να εξασφαλίσει έναν ελάχιστο αριθμό ωρών εκπαίδευσης και παρέχει έναν συνδυασμό μάθησης στην τάξη και εκπαίδευσης στην εργασία που περιλαμβάνει «σκληρές» πληροφορίες για τα πρότυπα απόδοσης καθώς και «ήπια» πολιτιστικά μηνύματα. Επιπλέον, το Royal York λειτουργεί κοινά εκπαιδευτικά κέντρα σε συνεργασία με το σωματείο για την παροχή βασικών εκπαιδευτικών ενοτήτων. Αυτή η προσέγγιση αποφέρει οφέλη τόσο στον εργοδότη όσο και στον εργαζόμενο. Τα ξενοδοχεία παρέμειναν ανταγωνιστικά κερδίζοντας φήμη και κέρδη από υπηρεσίες υψηλής ποιότητας που παρέχουν οι εργαζόμενοι με κίνητρα. Επιπλέον, ο τζίρος και στα δύο ξενοδοχεία είναι χαμηλότερος από τον μέσο όρο του κλάδου. Ο εργαζόμενος, εν τω μεταξύ, αποκτά υψηλότερα επίπεδα δεξιοτήτων και αναπτύσσει υπερηφάνεια για την εργασία του. Αυτά τα παραδείγματα δείχνουν πώς η εκπαίδευση μπορεί να διαδραματίσει σημαντικό ρόλο στη δημιουργία αξίας για τον επισκέπτη σε έναν κλάδο όπου απασχολείται εργατικό δυναμικό σχετικά χαμηλής ειδίκευσης και χαμηλού μισθού (Verma, 2012).

Το 2012, ο μεγαλύτερος όγκος έρευνας που έγινε ποτέ για το προφίλ του εργατικού δυναμικού του τουρισμού, το The Australian Tourism Labor Force Report, τόνισε ότι χρειάζονται επιπλέον 56.000 άτομα για να καλυφθούν οι κενές θέσεις στον τουρισμό, 46% ειδικευμένοι και 54% ανειδίκευτοι εργάτες. Διαπίστωσε ότι περίπου οι μισές τουριστικές επιχειρήσεις στην Αυστραλία αντιμετωπίζουν ελλείψεις προσλήψεων, διατήρησης και δεξιοτήτων και απαιτούνται στοχευμένες περιφερειακές λύσεις για την αντιμετώπιση αυτών των ακόλουθων ζητημάτων (Skills Australia, 2012):

- Οι τουριστικές περιοχές της Αυστραλίας είναι άκρως εποχιακές - το 47% της τουριστικής βιομηχανίας θεωρείται εποχιακή.
- Το μέσο ποσοστό κενών θέσεων εργασίας ήταν 9% που ισοδυναμεί με 35.800 θέσεις εργασίας σε σύγκριση με το μέσο όρο της συνολικής οικονομίας 2%.
- Το μέσο ποσοστό εναλλαγής εργαζομένων ήταν 64%.

- Το 57% των ερωτηθέντων αντιμετώπισε δυσκολίες πρόσληψης, αναφέροντας την έλλειψη υποψηφίων, τις απαιτούμενες δεξιότητες και την εμπειρία ως κύριους παράγοντες.
- Το 50% των ερωτηθέντων αντιμετώπισαν ελλείψεις δεξιοτήτων αναφέροντας ότι η έλλειψη εμπειρίας και η έλλειψη ευκαιρίας να αποκτήσουν εμπειρία ήταν παράγοντες που επηρεάζουν τις ελλείψεις δεξιοτήτων.
- Το 46% των ερωτηθέντων αντιμετώπισε δυσκολίες διατήρησης, αναφέροντας την έλλειψη ευκαιριών εξέλιξης σταδιοδρομίας, τους υπαλλήλους που δυσκολεύονταν τον ρόλο τους και τους εργαζομένους που προσλήφθηκαν από επιχειρήσεις σε άλλους κλάδους.

Οι κύριες προκλήσεις οι οποίες επηρεάζουν το εργατικό δυναμικό του αυστραλιανού τουρισμού περιλαμβάνουν την ανάγκη βελτίωσης της κατάρτισης ώστε να ανταποκρίνεται στις ανάγκες της βιομηχανίας και να είναι προσβάσιμη, ιδιαίτερα σε περιφερειακές περιοχές, την ανάπτυξη μονοπατιών σταδιοδρομίας, τον σχεδιασμό και τη διαχείριση εργατικού δυναμικού, την καλύτερη χρήση εναλλακτικών πηγών εργασίας (αυτόχθονες εργαζόμενοι, νέοι, ηλικιωμένοι, μακροχρόνια άνεργοι, άτομα με αναπηρία), καθώς και τη σημαντική περιφερειακή ανισότητα σε ολόκληρο το έθνος σχετικά με το μέγεθος και τη φύση των προκλήσεων του εργατικού δυναμικού με την ανάγκη για στοχευμένες απαντήσεις περιφερειακού σχεδιασμού (Skills Australia, 2012).

Η μελέτη του Al - Hazmia (2020) είχε στόχο να προσδιορίσει τη σχέση μεταξύ της ποιότητας της τουριστικής υπηρεσίας η οποία παρέχεται στον πελάτη και των διαστάσεων της ποιότητας αυτής της υπηρεσίας στον ξενοδοχειακό κλάδο στην επαρχία Al - Kharj στο Βασίλειο της Σαουδικής Αραβίας. Η μελέτη ολοκληρώθηκε με τη χρήση περιγραφικής αναλυτικής μεθόδου και διαπίστωσε ισχυρή συσχέτιση μεταξύ της ποιότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας και των διαστάσεων αυτής της ποιότητας. Η μελέτη παρέχει μια πληθώρα συστάσεων, οι σημαντικότερες από τις οποίες δίνεται μεγαλύτερη προσοχή στην εκπαίδευση και την εξειδίκευση των εργαζομένων στον ξενοδοχειακό τομέα και στην ενίσχυση του πνεύματος της ομάδας μεταξύ τους. Η μελέτη συνιστά επίσης την ανάγκη να δοθεί προσοχή στις απτές πτυχές των ξενοδοχειακών υπηρεσιών και να ενισχυθεί η σχέση μεταξύ του παρόχου υπηρεσιών και των αποδεκτών (Al - Hazmia, 2020).

Συνεπακόλουθα, η έρευνα του Vasylyshyna (2020) απέδειξε πρώτον ότι ο τουρισμός είναι πολύ σημαντικός για την τουρκική οικονομία, καθώς αντιπροσωπεύει το 5% της άμεσης απασχόλησης και το ποσοστό του ευρωπαϊκού ΑΕΠ και έχει τεράστιο πολλαπλασιαστικό αποτέλεσμα σε σχέση με άλλους οικονομικούς τομείς, απολαμβάνοντας σταθερή ανάπτυξη για το μέλλον. Δεύτερον, ο τουρισμός έχει ένα από τα υψηλότερα ποσοστά κινητικότητας εργατικού δυναμικού. Τρίτον, η συζήτηση για νέα επαγγέλματα και μελλοντικές ανάγκες δεξιοτήτων για τον τομέα στην Τουρκία έχει ιδιαίτερη σημασία. Τέταρτον, όσον αφορά τις ειδικές απαιτήσεις δεξιοτήτων, οι προσωπικές και κοινωνικές δεξιότητες διεκδικούνται συχνότερα στη χώρα. Επιπλέον, δεξιότητες όπως η ικανότητα μάθησης και ανεξάρτητης εργασίας αποκτούν μεγαλύτερη σημασία. Επίσης, ότι η γνώση ξένων γλωσσών και οι ειδικές γνώσεις και δεξιότητες οι οποίες συνδέονται με την τεχνολογική καινοτομία και τη διείσδυση των τεχνολογιών της πληροφορίας στον κλάδο αναφέρονται συχνά ως ελλείψεις. Τέλος, φάνηκε ότι οι νέες κοινωνικές τάσεις απαιτούν νέα επαγγέλματα όπου απαιτείται καλή γνώση στην υγειονομική περίθαλψη, τόσο στη θεραπεία όσο και στην πρόληψη από όσους εργάζονται στον τομέα του τουρισμού, αλλά απαιτείται ταυτόχρονα παραδοσιακή γνώση στη φιλοξενία και τον πολιτισμό (Vasylyshyna, 2020).

Η εκπαίδευση, η κατάρτιση και η δημιουργία θέσεων εργασίας είναι μεταξύ των βασικών προτεραιοτήτων της κυβέρνησης της Νότιας Αφρικής για τη βελτίωση της τρέχουσας κατάστασης εργασίας στον τουριστικό κλάδο. Ωστόσο, ο κλάδος εκφράζει το ζήτημα ότι οι φοιτητές δεν είναι προετοιμασμένοι για το χώρο εργασίας. Επομένως, είναι σημαντικό να προσδιοριστούν οι δεξιότητες που υποτίθεται ότι λείπουν. Η μελέτη των Zwane, Du Plessis & Slabbert (2014) επικεντρώθηκε στη σύγκριση των προσδοκιών των εργοδοτών για τις δεξιότητες των εργαζομένων στην τουριστική βιομηχανία της Αφρικής και των δεξιοτήτων που αποκτούν οι φοιτητές στα προγράμματα των Αρχών Εκπαίδευσης Πολιτισμού, Τέχνης, Τουρισμού, Φιλοξενίας και Αθλητικών Δεξιοτήτων (CATHSSETA) σε σχέση με την γενική απασχολησιμότητα. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της μελέτης, οι εργοδότες αναμένουν υψηλότερα επίπεδα ικανοτήτων από αυτά που μπορούν να προσφέρουν οι εκπαιδευόμενοι στο πρόγραμμα CATHSSETA. Πιο συγκεκριμένα, οι εργοδότες υποδεικνύουν ότι οι εκπαιδευόμενοι στερούνται δεξιοτήτων στο να χειρίζονται τους πελάτες επαγγελματικά και να είναι προορατικοί στην επίλυση προβλημάτων. Αυτό

δημιουργεί δυσκολίες στη λειτουργία στο τουριστικό επιχειρηματικό περιβάλλον όπου η παροχή υπηρεσιών είναι σημαντική για την ικανοποίηση των αναγκών των τουριστών και τη βελτίωση των επιπέδων αφοσίωσης στην εγκατάσταση. Ακόμη, ούτε οι εργοδότες είναι ικανοποιημένοι με την ικανότητα των φοιτητών να είναι αυτοδύναμοι (Zwane, Du Plessis, & Slabbert, 2014).

Συνεπακόλουθα, στην Ασία η εκπαίδευση στον οικοτουρισμό θεωρείται συνήθως ότι αναλαμβάνεται μόνο από επαγγελματίες του τουρισμού για επαγγελματική εξέλιξη. Ωστόσο, η εκπαίδευση στον οικοτουρισμό έχει να διαδραματίσει σημαντικότερο ρόλο, καθώς θα μπορούσε να υιοθετηθεί ως μακροπρόθεσμη στρατηγική για τη διατήρηση του περιβάλλοντος, αλλάζοντας τις στάσεις και τις συμπεριφορές των ανθρώπων προς μεγαλύτερη περιβαλλοντική ευθύνη. Στην μελέτη των Cheung & Fok (2014) διερευνήθηκε ο ρόλος της εκπαίδευσης στον οικοτουρισμό σε σχέση με τη βελτίωση της φιλοπεριβαλλοντικής γνώσης καθώς και τις αλλαγές στάσεων και συμπεριφοράς. Διεξήχθη έρευνα με ερωτηματολόγιο σε συμμετέχοντες σε πρόγραμμα κατάρτισης στον οικοτουρισμό. Οι περιβαλλοντικές γνώσεις, οι στάσεις και οι συμπεριφορές των συμμετεχόντων αξιολογήθηκαν χρησιμοποιώντας μια μέθοδο πριν και μετά τη δοκιμή. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι συμμετέχοντες παρουσίασαν σημαντική αύξηση στις περιβαλλοντικές γνώσεις μετά την εκπαίδευση. Επιπλέον, τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων, όπως η ηλικιακή ομάδα, το επάγγελμα και ο μισθός συνδέονται σημαντικά με τη βελτίωση των γνώσεων, την αλλαγή στις φιλοπεριβαλλοντικές στάσεις και συμπεριφορές. Οι συμμετέχοντες τείνουν να υιοθετούν περιβαλλοντικά υπεύθυνες στάσεις και συμπεριφορές μετά την ολοκλήρωση της εκπαίδευσης στον οικοτουρισμό (Cheung, & Fok, 2014).

4.2 Σύγχρονες μελέτες ερευνών από τον ευρωπαϊκό χώρο

Η επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού στον τουρισμό διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην ανάπτυξη της τουριστικής βιομηχανίας και ως εκ τούτου στην εθνική, περιφερειακή και παγκόσμια οικονομία. Η μελέτη των Deaconu et al. (2018) είχε στόχο την ανάλυση της αποτελεσματικής χρήσης της έξυπνης εκπαίδευσης στη διαδικασία διδασκαλίας και μάθησης στον τουρισμό. Η έρευνα διεξήχθη σε τρία ακαδημαϊκά έτη (2013 – 2014, 2014 – 2015, 2015 – 2016) σε 12 λύκεια τα οποία παρέχουν τουριστικές ειδικότητες στην κομητεία Constanta της Ρουμανίας. Η κύρια μέθοδος η οποία χρησιμοποιήθηκε ήταν ένα πείραμα. Έτσι, χρησιμοποιήθηκαν μέθοδοι τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ) στην εκπαιδευτική διαδικασία (η ανεξάρτητη μεταβλητή) για να συγκριθούν τα αποτελέσματα των μαθητών με αυτά τα οποία προέκυψαν στις τάξεις ελέγχου, στις οποίες χρησιμοποιήθηκαν μόνο παραδοσιακές μέθοδοι διδασκαλίας. Τα αποτελέσματα της έρευνας επιβεβαίωσαν τις αρχικές υποθέσεις, δηλαδή το γεγονός ότι με τη χρήση μεθόδων ΤΠΕ στα μαθήματα τουρισμού, οι μαθητές κατανοούν και αφομοιώνουν την εξειδικευμένη γνώση γρηγορότερα και καλύτερα και διαμορφώνουν και αναπτύσσουν συγκεκριμένες δεξιότητες σε υψηλότερο επίπεδο από τη χρήση παραδοσιακών μεθόδων διδασκαλίας. Αυτό σημαίνει ότι με τη χρήση της τελευταίας τεχνολογίας σε τάξεις διδασκαλίας και εκμάθησης κλάδων στον τουρισμό, είναι δυνατό να αναπτυχθεί, μέχρι το τέλος του ανώτερου κύκλου του γυμνασίου, το μελλοντικό εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό το οποίο απαιτείται για τον αειφόρο τουρισμό (Deaconu, et al. 2018).

Η σύγχρονη ξενοδοχειακή βιομηχανία αντιμετωπίζει πολλές προκλήσεις οι οποίες συνδέονται στενά με τις αλλαγές που συμβαίνουν τόσο στον τομέα της τουριστικής ζήτησης όσο και της τουριστικής προσφοράς. Οι αλλαγές αναφέρονται αρχικά στην ποιότητα των υπηρεσιών, αφού οι ανάγκες των τουριστών αλλάζουν ραγδαία προς υψηλότερης ποιότητας και διαφορετικά προϊόντα. Έχοντας υπόψη τον χαρακτήρα των δραστηριοτήτων στον κλάδο της φιλοξενίας όπου είναι απαραίτητη η άμεση επαφή μεταξύ εργαζομένων και επισκεπτών για την παροχή και την υλοποίηση των υπηρεσιών, η επιτυχία της υλοποίησης των υπηρεσιών και η ικανοποίηση των επισκεπτών εξαρτάται περισσότερο από τους εργαζόμενους. Υπό το πρίσμα αυτό σκοπό της μελέτης των Nestoroska & Petrovska (2014) αποτέλεσε η παρουσίαση ευρημάτων από διεξαγόμενη έρευνα η οποία σχετίζεται με το θέμα της σημασίας της

εκπαίδευσης του προσωπικού στον τομέα της φιλοξενίας ως σημαντική δραστηριότητα διαχείρισης για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών. Επίσης, η μελέτη αυτή αποσκοπούσε στο να παρουσιάσει τα πλεονεκτήματα των προγραμμάτων κατάρτισης προσωπικού και την ανάγκη για συνεχή εκπαίδευση στον τομέα της φιλοξενίας στη Δημοκρατία της Βόρειας Μακεδονίας για παροχή υπηρεσιών υψηλότερης ποιότητας και επίτευξη ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Τα ευρήματα της μελέτης επιβεβαίωσαν τη σημασία της κατάλληλης δομής των εργαζομένων στη διαδικασία παροχής υπηρεσιών. Η εκπαίδευση του προσωπικού στον τομέα της φιλοξενίας είναι πολύ σημαντική για τη συνεχή εκπαίδευση του σημερινού απασχολούμενου προσωπικού, καθώς και για τους νέους υπαλλήλους. Λόγω του υψηλού ανταγωνισμού, πρέπει να αναβαθμίσουν τις δεξιότητές τους, σύμφωνα με τις θέσεις εργασίας. Ένα εύρος μαθημάτων κατάρτισης περιλαμβάνει διαφορετικά προγράμματα με ευρύ φάσμα θεμάτων που πληρούν τα πρότυπα του κλάδου και μπορούν να οδηγήσουν στην επαγγελματική ανάπτυξη των εργαζομένων και στη βελτιωμένη ποιότητα παροχής υπηρεσιών (Nestoroska, & Petrovska, 2014).

Ο τουρισμός είναι γενικά αναγνωρισμένος ως ένας από τους οικονομικούς τομείς με υψηλότερες προοπτικές ανάπτυξης παγκοσμίως. Κατά συνέπεια, ο αριθμός των μαθημάτων τουριστικής εκπαίδευσης έχει αυξηθεί σημαντικά τις τελευταίες δεκαετίες προκειμένου να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις του ειδικευμένου εργατικού δυναμικού. Ωστόσο, οι φοιτητές οι οποίοι εισέρχονται σε αυτόν τον τομέα θα χρειαστούν διαφορετικές δεξιότητες για να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις αυτής της εξαιρετικά ανταγωνιστικής και απαιτητικής βιομηχανίας. Σε αυτή την περίπτωση, οι επιχειρηματικές δεξιότητες είναι υψίστης σημασίας. Στόχος της μελέτης των Daniel et al. (2017) ήταν η κατανόηση της οπτικής των φοιτητών τουρισμού σχετικά με τη συνάφεια της εκπαίδευσης για την επιχειρηματικότητα στα μαθήματά τους. Ουσιαστικά, αυτή η μελέτη στόχευε στην περιγραφή ενός καινοτόμου προγράμματος διδασκαλίας το οποίο ονομάζεται «Learning to be», και επικεντρώνεται στην ενίσχυση των επιχειρηματικών στάσεων και δεξιοτήτων, μέσω μιας μεθοδολογίας μάθησης βάσει έργου, εμπνευσμένης από τη διαδικασία Design Thinking. Σε αυτό το πρόγραμμα, οι φοιτητές τουρισμού καλούνται να αναπτύξουν βιώσιμες λύσεις σε πραγματικά προβλήματα που προτείνονται από ιδιωτικούς και δημόσιους οργανισμούς. Αναπτύχθηκε ένα ερωτηματολόγιο ανατροφοδότησης για να επαληθευτεί ο αντίκτυπος του προγράμματος εκπαίδευσης για την

επιχειρηματικότητα στους φοιτητές. Κατέληξε στο συμπέρασμα ότι από την οπτική γωνία των φοιτητών τουρισμού, η ενσωμάτωση της εκπαίδευσης για την επιχειρηματικότητα στα μαθήματά τους θεωρήθηκε πολύ σημαντική για την αξιολόγηση των μελλοντικών προοπτικών απασχόλησης, είτε είναι οι φοιτητές είτε μισθωτοί είτε αυτοαπασχολούμενοι. Οι φοιτητές είχαν επίσης αποκτήσει και ενισχύσει μη γνωστικές δεξιότητες οι οποίες εκτιμώνται περισσότερο από την τουριστική βιομηχανία (Daniel et al., 2017).

Σύμφωνα με τον Zagonari (2009), οι εκπαιδευμένοι και καταρτισμένοι φοιτητές στον τουρισμό διαδραματίζουν διαφορετικούς ρόλους (στην οδήγηση των μελλοντικών τουριστικών απαιτήσεων και στην ικανοποίηση των τρεχουσών τουριστικών προτιμήσεων, αντίστοιχα) και αναφέρει ότι τα κύρια χαρακτηριστικά τα οποία χαρακτηρίζουν τα τέσσερα ενδιαφερόμενα μέρη που εμπλέκονται στο σχεδιασμό, την ανάπτυξη και την εφαρμογή τουριστικών προγραμμάτων (εταιρίες, φοιτητές, εκπαιδευτικά και κυβερνητικά ιδρύματα), μαζί με τα κύρια δεδομένα τα οποία αντιμετωπίζουν στη λήψη των αποφάσεών τους, οδηγούν σε μια μη βέλτιστη στρατηγική μακροπρόθεσμη ισορροπία, όπου επικρατούν εργαζόμενοι οι οποίοι δεν έχουν πτυχίο τουρισμού. Η ανάπτυξη ενός εξελικτικού μοντέλου επιτρέπει τον εντοπισμό των κύριων χαρακτηριστικών που χαρακτηρίζουν επιχειρήσεις και φοιτητές, στα οποία θα επικεντρωθούν τα εκπαιδευτικά και κυβερνητικά ιδρύματα, προκειμένου να κινηθεί προς τη βέλτιστη ισορροπία, όπου επικρατούν οι πτυχιούχοι τουρισμού, ενώ η ανάπτυξη ενός δυναμικού μοντέλου επιτρέπει για να δείξει ότι αυτή η ισορροπία δεν είναι επιζήμια για τους τουριστικά εκπαιδευμένους υπαλλήλους. Τα ευρήματα αυτής της έρευνας προτείνουν επίσης μια πιθανή εκπαιδευτική στρατηγική η οποία θα μπορούσε να επιτρέψει την απομάκρυνση από τη μη βέλτιστη ισορροπία, με την επίτευξη δημόσιων στόχων (όπως ο περιβαλλοντικός ή ο ηθικός τουρισμός), βασιζόμενοι σε εφικτές εκπαιδευτικές προσεγγίσεις (σχετικά με το τι και πώς να διδάξουμε) και λαμβάνοντας υπόψη τα ιδιωτικά χαρακτηριστικά (επιχειρήσεων και φοιτητών). Ως εκ τούτου, η εξισορρόπηση της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης είναι τόσο δυνατή όσο και επωφελής για όλους τους εμπλεκόμενους φορείς (Zagonari, 2009).

Η ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουν οι τουριστικές μονάδες στη Ρουμανία και η εικόνα τους είναι θέμα επιβίωσης για αυτές. Προκειμένου να

επιτευχθούν επιδόσεις συγκρίσιμες με τα γνωστά κράτη στον τουριστικό τομέα, εκτός από την ανάπτυξη υποδομών και τα ποιοτικά προϊόντα, η ανάπτυξη του τουρισμού στη Ρουμανία απαιτεί επίσης τη δημιουργία κατάλληλων συνθηκών για τη διασφάλιση της κατάλληλης επαγγελματικής κατάρτισης. Η μελέτη των Mocanu & Deaconu (2017) διερεύνησε τη χρήση εργαλείων ΤΠΕ στην επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση στον τουρισμό, προτείνοντας συγκεκριμένους τρόπους χρήσης των νέων τεχνολογιών στη διδασκαλία-μάθηση-αξιολόγηση κλάδων στον τομέα του Τουρισμού και των Τροφίμων. Η έρευνα διεξήχθη σε δείγμα αποτελούμενο από μαθητές γυμνασίου από την επαρχία Constanta της Ρουμανίας και χρησιμοποιήσαμε ως ερευνητική μέθοδο το ψυχοπαιδαγωγικό πείραμα. Τα αποτελέσματα της ανάλυσης επιβεβαιώνουν την αρχική υπόθεση ότι η χρήση των ΤΠΕ, ως μεθόδου διδασκαλίας στα μαθήματα τουρισμού, καθορίζει, μεταξύ των μαθητών, τη διαμόρφωση και ανάπτυξη συγκεκριμένων δεξιοτήτων σε μεγαλύτερο βαθμό από τη χρήση παραδοσιακών μεθόδων (Mocanu, & Deaconu, 2017). Επιπρόσθετα, η μελέτη των Ratiu & Oroian (2012) είχε στόχο να πραγματοποιήσει μια ποσοτική και ποιοτική αξιολόγηση του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολείται στον τουρισμό στις κομητείες της Ρουμανίας. Τα αποτελέσματα αυτής της μελέτης έδειξαν ότι η κατάρτιση και η συνεχής κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού για την παροχή ανταγωνιστικών τουριστικών υπηρεσιών προσαρμοσμένων στις διαρθρωτικές αλλαγές στο πλαίσιο των ελλείψεων δεξιοτήτων που εντοπίζονται στην αγορά εργασίας, είναι μια ευκαιρία για τη Ρουμανία να επαναπροσδιοριστεί ως τουριστικός προορισμός (Ratiu, & Oroian, 2012).

Η μελέτη των Bustreo et al. (2017) στοχεύει να κατανοήσει πώς οι αλλαγές που συμβαίνουν στον τουριστικό τομέα επηρεάζουν την αγορά εργασίας στην Ιταλία, με ιδιαίτερη έμφαση στη συνάφεια των επιτυχημένων πολλαπλών ικανοτήτων (SCC). Επικεντρώνεται στη σύγκριση της συνάφειας αυτών των ικανοτήτων στην αντίληψη τόσο των φοιτητών που προετοιμάζονται να εισέλθουν στον τουριστικό τομέα όσο και των τουριστικών πρακτόρων. Η μελέτη δύο σταδίων συνδύασε την ποιοτική ανάλυση που έθεσε συγκεκριμένα χαρακτηριστικά της τουριστικής αγοράς εργασίας στην Ιταλία μέσω συνεντεύξεων με ειδικούς και ποσοτική ανάλυση που συσχέτισε τις απαιτήσεις των tour operators με τις ιδέες που έχουν οι σπουδαστές για τις ικανότητες που πρέπει να έχουν οι τουριστικοί πράκτορες που εισέρχονται στον τομέα. έχω. Τα αποτελέσματα κατέδειξαν διαφορετικές αντιλήψεις για το SCC και τη σχετική

σημασία τους σε επαγγελματικούς τομείς. Οι φοιτητές εκδηλώνουν ότι δεν έχουν επίγνωση της σημασίας του SCC για τη μελλοντική τους σταδιοδρομία. Επιπλέον, η οργανωτική ικανότητα, ο αυτοέλεγχος και η αυτοεκτίμηση θεωρήθηκαν από τους τουριστικούς πράκτορες ως οι πιο σημαντικές ικανότητες οι οποίες πρέπει να αποκτηθούν (Bustreo et al., 2017).

Οι Boada et al. (2012) στη μελέτη τους επεσήμαναν ότι με μια ισχυρή και μακρά ιστορία ως τουριστικός προορισμός τα τελευταία χρόνια, η Καταλονία έχει γίνει η πρώτη επιλογή των διεθνών τουριστών. Ταυτόχρονα αποτελεί βασικό μοχλό της οικονομίας με περισσότερο από 11,1 τοις εκατό του συνολικού ΑΕΠ της χώρας. Βέβαια, το τρέχον σενάριο της τουριστικής βιομηχανίας στη χώρα διέρχεται από τις ευέλικτες συνθήκες διακοπής όπως ώρες εργασίας, χρόνος εργασίας, εποχικότητα κ.λπ. Ως εκ τούτου, προτείνεται ο τομέας του τουρισμού να είναι πιο καινοτόμος, ευέλικτος και πρακτικός. Κάτι που είναι δυνατόν να επιτευχθεί μόνο με τη βελτίωση των δεξιοτήτων κατάρτισης στον κλάδο. Τέλος, η μελέτη εντόπισε τρία επαγγέλματα που είναι δύσκολο να καλυφθούν: Σεφ και Μάγειρες, Τουριστικοί Οδηγοί και Τουριστικοί Πράκτορες (Boada et al., 2012).

Η σημασία του ελληνικού τουρισμού τόσο για την οικονομία όσο και για την κοινωνία έχει συζητηθεί ευρέως στη σχετική βιβλιογραφία. Έχει επίσης αναγνωριστεί ότι η τουριστική εκπαίδευση επηρεάζει σημαντικά την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών και ως εκ τούτου επηρεάζει την ανταγωνιστικότητα στην παγκόσμια αγορά. Σκοπός της εμπειρικής μελέτης των Belias et al. (2016) ήταν να διερευνήσει τις αλλαγές στην τουριστική εκπαίδευση με την πάροδο του χρόνου και να κατανοήσει εάν η τουριστική εκπαίδευση στην Ελλάδα αυτή τη στιγμή βρίσκεται σε φάση ανάπτυξης ή υποβάθμισης. Παράγοντες όπως είναι οι οικονομικές συνθήκες και οι τεχνολογικές εξελίξεις αξιολογούνται επίσης ως προς τον ρόλο τους στην ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών τουριστικής εκπαίδευσης. Τα αποτελέσματα αυτής της μελέτης έδειξαν ότι η τουριστική εκπαίδευση στην Ελλάδα παρέχεται μέσα από ένα ευρύ φάσμα εκπαιδευτικών μονάδων τόσο ιδιωτικών όσο και δημόσιων, σε επίπεδο τριτοβάθμιας και μεταλυκειακής εκπαίδευσης. Η ανάπτυξη δεξιοτήτων που σχετίζονται με την εργασία θεωρείται ζωτικής σημασίας, αν και πολλοί εργαζόμενοι στον τουριστικό τομέα δεν έχουν λάβει επίσημη κατάρτιση και δεν είναι κάτοχοι

σχετικού πτυχίου. Αντίθετα, παραμένουν ανταγωνιστικοί στην αγορά εργασίας λόγω της εμπειρίας τους στον αντίστοιχο τομέα (Belias et al., 2016).

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Ο τουριστικός τομέας εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από ποιοτικό ανθρώπινο δυναμικό για την ανάπτυξη και την παροχή ανταγωνιστικής τουριστικής προσφοράς.

Οι ευκαιρίες επαγγελματικής ανάπτυξης μπορούν να υποστηρίξουν τη δημιουργία περισσότερων και καλύτερων θέσεων εργασίας στον τουρισμό, η οποία με τη σειρά της προάγει την ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων και των προορισμών και οδηγεί σε καλύτερα αποτελέσματα για τους εργαζόμενους. Ωστόσο, η έρευνα υπογραμμίζει την εμμονή των επαναλαμβανόμενων και γνωστών προκλήσεων στον τομέα του τουρισμού, οι οποίες συνδέονται μεταξύ τους και έχουν επιπτώσεις στην ποιότητα της εργασίας, την ανάπτυξη δεξιοτήτων και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας. Τα διαρθρωτικά ζητήματα τα οποία σχετίζονται με την εποχικότητα και την περιφερειακότητα είναι σημαντικά, επηρεάζοντας την απασχόληση και την ποιότητα της εργασίας και αλληλεπιδρώντας με ζητήματα από πλευράς ζήτησης και προσφοράς τα οποία σχετίζονται με την ανάπτυξη και τη διατήρηση ενός ειδικευμένου εργατικού δυναμικού.

Σε μια εποχή υψηλής ανεργίας, ειδικά στην Ευρώπη, υπάρχουν ενδείξεις σε πολλές χώρες για ελλείψεις δεξιοτήτων στον κλάδο, ενώ προβλέπονται και μελλοντικές ελλείψεις (Boada et al., 2012). Το ζήτημα φαίνεται να είναι πιο έντονο σε σχέση με θέσεις εργασίας με εξειδίκευση ή ημειδίκευση, ενώ οι θέσεις με χαμηλή ειδίκευση είναι πιο εύκολο να καλυφθούν.

Οι επιχειρήσεις αναφέρουν δυσκολίες στην πρόσληψη προσωπικού λόγω έλλειψης υποψηφίων με τις απαιτούμενες δεξιότητες και εμπειρία, ιδιαίτερα εκπαιδευμένων σεφ και άλλων ειδικευμένων εργαζομένων στη μαγειρική. Οι χώρες τονίζουν την ανάγκη για soft skills ζωτικής σημασίας για την παροχή υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένης της γλώσσας, της εξυπηρέτησης πελατών, της πολιτιστικής ευαισθητοποίησης και των διαπολιτισμικών δεξιοτήτων, της ποιότητας των υπηρεσιών και των επικοινωνιακών δεξιοτήτων. Υπάρχει επίσης ανάγκη να αναβαθμιστούν οι δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων που απαιτούνται για την εργασία σε περιβάλλον πλούσιο σε τεχνολογία, ιδίως εκείνες που σχετίζονται με τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, το ηλεκτρονικό μάρκετινγκ και το ηλεκτρονικό εμπόριο. Αναφέρονται επίσης κενά δεξιοτήτων για ειδικευμένους και ημειδικευμένους ρόλους φιλοξενίας, συμπεριλαμβανομένων των ρόλων σεφ, σερβιτόρου και μπαρ. Σε

διευθυντικά επίπεδα, οι ανάγκες σε δεξιότητες περιλαμβάνουν δεξιότητες διαχείρισης επιχειρήσεων (οικονομικά, ανθρώπινοι πόροι κ.λπ.), μαζί με δεξιότητες ηγεσίας, επιχειρηματικότητας και καινοτομίας.

Μακροπρόθεσμα, οι προσδιορισμένες ανάγκες δεξιοτήτων περιλαμβάνουν περιβαλλοντική συνείδηση και ηθική συμπεριφορά, δημιουργική και καινοτόμο σκέψη και διαχείριση και ανάλυση δεδομένων. Ορισμένες χώρες προσφέρουν επίσης προγράμματα κατάρτισης για να προετοιμάσουν τη βιομηχανία να καλύψει τις αναδυόμενες τουριστικές αγορές, οι οποίες έχουν διαφορετικές προσδοκίες και απαιτήσεις.

Σε μικρό αριθμό χωρών, όπως είναι για παράδειγμα ο Καναδάς (Verma, 2012) και η Αυστραλία (Skills Australia, 2012), οι ελλείψεις εργατικού δυναμικού δημιουργούν κενά δεξιοτήτων, λόγω δημογραφικών και οικονομικών τάσεων, χαμηλών επιπέδων ανεργίας και εργατικού δυναμικού που επιδιώκει να δημιουργήσει σταδιοδρομία σε άλλους τομείς της οικονομίας, ιδίως σε περιφερειακές περιοχές όπου υπάρχει ανάγκη για ένα πιο ευκίνητο και ευέλικτο εργατικό δυναμικό. Αυτές οι χώρες αναζητούν εναλλακτικές πηγές εργασίας, συμπεριλαμβανομένων των ηλικιωμένων και γηγενών εργαζομένων, για να αντιμετωπίσουν την έλλειψη δεξιοτήτων ή/και εργατικού δυναμικού και να μειώσουν την εξάρτηση από τις παραδοσιακές δεξαμενές εργασίας.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

Abrami, P.C. & Bures, E.M. (1996). Computer - supported collaborative learning and distance education, *American Journal of Distance Education*, 10 (2), 37 - 42.

Adukaite, A. van Zyl, I. & Cantoni, L. (2016). The Role of Digital Technology in Tourism Education: A Case Study of South African Secondary Schools, *J. Hosp. Leis. Sport Tour. Educ.*, 19, 54 – 65.

Airey, D. (2020). Education for tourism: a perspective article, *Tourism Review*, 75 (1), 260 – 262.

Alareefi, N. A. O. M., Abuelhassan, A.E., Khalifa, G. S. A., Nusari, M. & Ameen, A. (2019). Employee’s Innovative Behaviour: Evidence from Hospitality Industry. *Pakistan Journal of Social Sciences*, 16 (1), pp 14 - 29.

Al - Hazmia, N. (2020). A study on the dimensions of the quality of tourism services in the Kingdom of Saudi Arabia. *Management Science Letters*, 10 (5), 1115 - 1120.

Aldhafeeri, F. M. & Khan, B. H., (2016). Teachers’ and students’ views on e - learning readiness in Kuwait’s secondary public schools, *Journal of Educational Technology Systems*, 45 (2), 202 - 235.

Alqahtani, A. Y. & Rajkhan, A. A., (2020). E - learning critical success factors during the covid - 19 pandemic: A comprehensive analysis of e - learning managerial perspectives, *Education Sciences*, 10 (9), 216.

Amoah, V. A. & Baum, T. (1997). Tourism Education: Policy Versus Practice. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 9 (1), pp 5 - 12

Ashley, R. A., Bach, S. A., Chesser, J. W., Ellis, E. T., Ford, R. C., LeBruto, S. M., Milman, A., Pizam, A. & Quain, W. J. (1995). A Customer - Based Approach to Hospitality Education. *Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly*, Vol. 36, No. 4.

Aynalem, S. Birhanu, K. & Tesebay, S. (2016). Employment Opportunities and Challenges in Tourism and Hospitality Sectors, *J Tourism Hospit.*, 5 (6), 257 – 262.

- Bachcelerli, N. M. (2018). Strategy for lifelong learning in vocational schools of tourism education, *Quality & Quantity*, (52), 43 – 58.
- Banerjee, A. (2014). Human Resource Development in Tourism Industry in India: a Case Study of Jet Airways India Ltd., *Journal of Tourism: A Contemporary Perspective*, 1 (1), 1 – 6.
- Barron, P. (2008). Education and talent management: Implications for the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 20 (7), 730 – 742.
- Barron, P. Leask, A. Fyall, A. Barron, P. Leask, A. Fyall, A. & Barron, P. (2014). Engaging the Multi - Generational Workforce in Tourism and Hospitality. *Tour. Rev.*, 69, 245 – 263.
- Baum, T. (2002). Skills and training for the hospitality sector: a review of issues. *Journal of Vocational Education & Training*, (54) 3, pp 343 - 364.
- Baum, T. (1995). *Managing Human Resources in the European Hospitality Industry: A strategic Approach*. London: Chapman and Hall.
- Baum, T. (1990). Competencies for hotel management: industry expectation of education. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* Vol. 2, No. 4, pp. 13 - 16.
- Baum, T. Cheung, C. Kong, H. Kralj, A. Mooney, S. Thi Thanh, H. N. Ramachandran, S. Ružic, M. D. & Siow, M. L. (2016). Sustainability and the Tourism and Hospitality Workforce: A Thematic Analysis, *Sustainability*, 8, 809.
- Baum, T. & Nickson, D. (1998). Teaching human resource management in hospitality and tourism: a critique. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 10, No. 2, pp. 75 – 79.
- Baum, T. & Sigala, M. (2001). E - learning in hospitality and tourism. *Education, Singapore's Knowledge Industry Journal*, 32 - 34.

- Belias, D. Kyriakou, D. Vasiliadis, L. Koustelios, A. Bregkou, M. & Varsanis, K. (2016). Tourism Education in Greece: Development or Degradation? *Tourism & Culture in the Age of Innovation*, pp. 411 – 425.
- Bell, R. & Weitman, S. (1995). Increasing applied skills in an introductory marketing course. *Hospitality & tourism Educator*, Vol. 7, No. 2, pp. 11 - 13.
- Benavides, A. D., Dicke, L. A., & Holt, A. C. (2013). Internships adrift? Anchoring internship programs in collaboration. *Journal of Public Affairs Education*, 325 – 353
- Bennett, N., Dunne, E., & Carre, C. (2000). *Skills development in higher education and employment*, Buckingham: SHRE & Open University Press.
- Bernard R., Rubalcava B. & Pierre, D. (2000). Collaborative online distance learning: issues for future practice and research. *Distance Education*, 21 (2), 260 - 277.
- Bishop, J. H. & Mañe, F. (2005). Economic returns to vocational courses in U.S. High Schools”, In Laugslo, J. & Maclean, R. (eds.), Vocationalisation of secondary education revisited, *Springer, The Netherlands*, pp. 329 - 362.
- Bizirgianni, I. & Dionysopoulou, P. (2013). The Influence of Tourist Trends of Youth Tourism through Social Media (SM) & Information and Communication Technologies (ICTs), *Procedia Soc. Behav. Sci.*, 73, 652 – 660.
- Boada, C. et al. (2012). Training Needs of the Tourism Sector, Economic, *Social & Work Council of Catalonia*, Barcelona.
- Breiter, D. & Clements, C. J. (1996). Hospitality management curricula for the 21st century. *Journal of Hospitality & Tourism Educator*, Vol. 8, No. 1, pp. 57 - 60.
- Bunakov, O. A., Zaitseva, N. A., Lfrionova, A. A., Chudnovskiy, A. D., Zhukova, M. A., & Zhukov, V. A. (2015). Research on the evolution of management concepts of sustainable tourism and hospitality development in the regions, *Journal of Sustainable Development*, 8 (6), 39 – 44.
- Busby, G., & Gibson, P. (2010). Tourism and hospitality internship experience overseas: A British perspective. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 9 (1), 4 – 12.

Bustreo, M. Micheletto, V. Quaratio, L. & Fiorentino, D. (2017). The impact of successful cross - competencies on a career in tourism in Italy: the meeting point between the students’ perceptions and the requirements for professionals, *Journal of Teaching Travel & Tourism*, 18 (3), 179 – 201.

Camargo, B. Winchenbach, A. & Vazquez – Maguirre, M. (2022). Restoring the dignity of indigenous people: Perspectives on tourism employment, *Tourism Management Perspectives*, (41), 946 – 952.

Cargill, C. (1996). Developing the ideal internship: what are your thoughts, part two. *Annual CHRIE Conference*. Washington, D. C.

Casado, M.A. (1992). Higher education hospitality schools: meeting the needs of the industry, *Hospitality & Tourism Educator*, Vol. 4 No 2, pp. 41 - 44.

Cave, P.J. (1999). *Guidelines 8: Best Practice in Tourism Placements*. National Liaison Group for Higher Education in Tourism, London.

Chatzigeorgiou, C. (2017). Modelling the impact of social media influencers on behavioural intentions of millennials: The case of tourism in rural areas in Greece. *Journal of Tourism, Heritage & Services Marketing*, 3 (2), 25 – 29.

Chatzigeorgiou, C. & Christou, E. (2019). Social media in tourism marketing: Travellers’ attitudes and encounters. Published In: *TOURMAN 2019 Conference Proceedings, Thessaloniki: Greece (27 October 2019)*: pp. 164 - 173.

Chen, G., & Klimoski, R. J. (2007). Training and development of human resources at work: Is the state of our science string? *Journal of Human Resource Management Review*, 17 (2), 180 – 190

Chen, T. L., Shen, C. C., & Gosling, M. (2018). Does employability increase with internship satisfaction? Enhanced employability and internship satisfaction in a hospitality program. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 22, 88 – 99.

Cheung, L. T. O. & Fok, L. (2014). Assessing the Role of Ecotourism Training in Changing Participants' Pro - Environmental Knowledge, Attitude and Behaviour, *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 19 (6), 645 – 661.

Christou, E. (1999). Hospitality Management Education in Greece: An Exploratory Study. *Tourism Management*, 20 (6), pp 683 - 691.

Christou, E. & Eaton, J. (2000). Management competencies of graduate trainees of hospitality and tourism programs. *Annals of Tourism Research*, Vol. 27, No. 4, pp 1058 – 1061.

Christou, E. & Karamanidis, I. (1999). Hospitality management competencies revisited: industry and graduates contemporary perspectives. *Joint IAHMS/CHME/EuroCHRIE Conference Proceedings*, Guildford: University of Surrey, 1, 52 - 68.

Christou E. & Kassianidis P. (2005). Persuasion Effectiveness of Alternative Types of Internet Advertising for Hotels: A CrossCultural Study. In: *Frew A.J. (eds) Information and Communication Technologies in Tourism 2005*. Springer, Vienna.

Christou, E. & Nella, A. (2012). Web 2.0 and networks in wine tourism: The case studies of greatwinecapitals.com and wineandhospitalitynetwork.com. In: *Social Media in Travel, Tourism and Hospitality: Theory, Practice and Cases*. M. Sigala, E. Christou and Gretzel, U. (Eds). Surrey, UK: Ashgate Publishing, pp. 11 - 24

Cho, W. & Schmelzer, C.D. (2000). Just-in-time education: tools for hospitality managers of the futures? *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 12 (1), 31 - 36.

Cho, W., Schmelzer, C.D. & McMahon, P.S. (2002). Preparing hospitality managers for the 21st century: the merging of just-in-time education, critical thinking, and collaborative learning. *Journal of Hospitality & Tourism Research* 26 (1), 23 - 37

Christou, E. & Sigala, M. (2000). *Exploiting Multimedia for Effective Hospitality Education*. EuroCHRIE Spring Conference Proceedings, Ireland: Dublin Institute of Technology, 18 – 20.

Clark, J.J. & Arbel, A. (1993). Producing global managers: the need for a new academic paradigm. *The Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly*, Vol. 34, No. 4, pp.83 – 89.

Cooper, C.P. & Lockwood, A. (1994). *Progress in Tourism, Recreation and Hospitality Management*, New York: John Wiley and Sons.

Cooper, C., Shepherd, R. & Westlake, J. (1994). *Tourism and Hospitality Education*. University of Surrey, Guildford.

Daniel, A. D. Costa, R. A. Pita, M. & Costa, C. (2017). Tourism Education: What about entrepreneurial skills? *Journal of Hospitality & Tourism Management*, 30 (1), 1 – 8.

Dayananda, K. (2014). Tourism and Employment: Opportunities and Challenges in Karnataka - Special Reference to Kodagu District. *IOSR Journal of Humanities and Social Science (IOSR-JHSS)*, 19: 11.

Daskin, M. (2016). Tourism Students’ Career Conceptions towards Service Industry Profession: A Case Study from Human Resource Perspective, *Middle East J. Manag.*, 3, 19 – 33.

Deaconu, A. Dedu, E. M. Igrat, R. S. & Radu, C. (2018). The Use of Information and Communications Technology in Vocational Education and Training - Premise of Sustainability, *Sustainability*, 10 (5), 1466.

Deaconu, A. & Mocanu, E. M. (2016). A Comparative Study Regarding the Vocational Education and Training in Tourism in Romania, Bulgaria and Turkey, *Euromentor J. Stud. Educ.*, 7, 75 – 93.

Deale, C. O’ Halloran, R. Jacques, P. & Garger, J. (2010). An Examination of Current Hospitality and Tourism Teaching Methods, *J. Hosp. Tour. Educ.*, 22, 20 – 29.

Defranco, A. L. (1992). Back to the basics: humanism in education. *Hospitality & Tourism Educator*, 4 (3), 71 - 72.

Dhar, R. L. (2015). Service quality and the training of employees: The mediating role of organizational commitment, *Tourism Management*, (46), 419 – 430.

DiMicelli, P. (1998). Blending theory & practical experience: a hands - on approach to educating hospitality managers. *Journal Hospitality & Tourism Education*, 10 (1), 32 - 36.

Diplari, A. & Dimou, I. (2010). Public tourism education and training in Greece: A study of the necessity for educational restricting. *Industry & Higher Education*, 24 (2), pp 115 – 120.

Doyle, K. (1992). Mastering motivation. *Incentive*, Vol. 166, No. 3, pp. 20 - 23.

Downey, J. F. & DeVeau, L. (1988). Hospitality internships: an industry view. *The Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly*, 29 (3), 18 - 20.

Dresh, C. & Gregory, S. (1989). Educators must pursue industry relationships. *Nations Restaurant News*. 24 - 31.

Dzhandzhugazova, E.A. (2013). Particularities of creation and promotion of new ideas in social network space. *World Applied Sciences Journal*, 27, 79 - 84

Earle - Malleson, N. (2009). Tourism. In: A. Kraak (Ed.), *Sectors and skills: The need for policy alignment*, (pp. 300 – 317). Cape Town: HSRC Press.

Eaton, J. & Christou, E. (1997), Hospitality management competencies for graduate trainees: employers’ views. *Journal of European Business Education*, 7 (1), 60 - 68.

Eichhorst, W., Rodríguez - Planas, N., Schmidl, R. & Zimmermann, K.F. (2012). A Roadmap to Vocational Education and Training Systems around the World. *IZA Discussion Paper No. 7110, Germany*. Retrieved From: <http://repec.iza.org/dp7110.pdf>

Farber Canziani, B. Sönmez, S. Hsieh, Y. & Byrd, E. T. (2012). A Learning Theory Framework for Sustainability Education in Tourism, *J. Teach. Travel Tour.*, 12, 3 – 20.

Ferreira, R. R. (1992). A review of case analysis and simulation for use in hospitality management education. *Hospitality & Tourism Educator*, 4 (2), 16 - 20.

Fidgeon, P. R. (2010). Tourism Education and Curriculum Design: A Time for Consolidation and Review? *Tour. Manag.*, 31, 699 – 723.

- Fitzgerald, M. J. & Cullen, T. P. (1991). Learning through a “real world” experience. *The Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly*, 85 - 88.
- Flynn, J. L. (1992). Cooperative learning and Gagne’s events of instruction: a syncretic view. *Educational Technology*, 53 - 60.
- Folmer, H., Jeppesen, T. (2003). Environmental Policy in the European Union: Community Competence vs Member State Competence. *Tijdschriftvoor Economische en Sociale Geografie*. 2003. T. 94. 4.C. p 510 - 515.
- Ford, C. R. & LeBruto, S. M. (1995). Management education in the USA: how much practical hotel management education is necessary? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 7 (5), i - iv.
- Forson, I. K. & Vuopala, E., (2019). Online learning readiness: perspective of students enrolled in distance education in Ghana, *The Online Journal of Distance Education & e - Learning*, 7 (4), 277 - 329.
- Fox, R. (1998). Hospitality Management Education and Quality Tourism, *Tour. hosp. manag.*, Vol. 4, No. 2, p. 331 – 339.
- Fuller, A., Munro, A., & Rainbird, H. (2004). Introduction and overview. *In: H. Rainbird, A. Fuller & A. Munro (Eds.), Workplace learning in context*, (pp. 1 – 18). London: Routledge.
- Gamble, P. R., Lockwood, A. & Messenger, S. (1994). European management skills in the hospitality industry. *European Hospitality Management, HCIMA conference proceedings*, Amsterdam: 25 - 26.
- Gastelú, C. A. T. Kiss, G. & Domínguez, A. L. (2015). ITC Integration Process in Basic Education: The Case of Veracruz City in Mexico, *Procedia Soc. Behav. Sci.*, 176, 819 – 823.
- Gavrel, F. Lebon, I. & Rebiere, T. (2016). Formal Education versus Learning – by - Doing: On the Labor Market Efficiency of Educational Choices, *Econ. Model.*, 54, 545 – 562.

Goia Agoston, S. Marinaş, C. V. & Iğret, R. Ş. (2017). A Plea for Quality in Internship Programmes - Evidence from the Business and Administration Students’ Experience, *Manag. Mark.*, 12, 49 – 60.

Goodman, J.R. & Sprague, L.G. (1991). The future of hospitality education: meeting industry’s needs, *The Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly*, Vol. 32, No. 2, pp. 66 - 69.

Goryushkina, N. Voinova, N. Voronkova, O. Sitnov, A. Schiciyakh, R. et al. (2019). Theoretical Aspects of Entrepreneurial Education for Hospitality Industry, *Journal of Environmental Management & Tourism*, 10 (4), 835 – 841.

Greinert, W. D. (2004). European Vocational Training “Systems” - Some Thoughts on the Theoretical Context of Their Historical Development, *Eur. J. Vocat. Train.*, 32, 18 – 25.

Groenewald, T., & Schurink, W. (2003). The contribution of co-operative education in the growing of talent in South Africa: A qualitative phenomenological exploration, *South African Journal of Human Resource Management*, 1 (3), 93 – 104.

Gurley, L. E., (2018). Educators’ Preparation to Teach, Perceived Teaching Presence, and Perceived Teaching Presence Behaviors in Blended and Online Learning Environments, *Online learning*, 22 (2), 197 - 220.

Hafeez, K.H., Zhang, Y.A., Malak, N. (2002). Core competence for sustainable competitive advantage: A structured methodology for identifying core competence. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 49 (1), 28 - 32.

Hales, R. & Jennings, G. (2017). Transformation for Sustainability: The Role of Complexity in Tourism Students’ Understanding of Sustainable Tourism, *J. Hosp. Leis. Sport Tour. Educ.*, 21, 185 – 194.

Hammad, A. & Zohry, E. F. (2020). Obstacles Hindering the Implementation of E - learning in the Faculties of Tourism and Hotels in Egyptian Public Universities, *Journal of Association of Arab Universities for Tourism & Hospitality*, 18 (2), 76 – 95.

- Harasim, L. (2000). Shift happens: online education as a new paradigm in learning. *The Internet & Higher Education* 3 (1 - 2), 41 - 61.
- Harris, K. J. (1997). Opinions of training methods used in the hospitality industry: a call for review. *International Journal of Hospitality Management*, 14 (1), 79 - 96.
- Haven - Tang, C., & Jones, E. (2006). Human resource management in tourism businesses. In: J. Beech & S. Chadwick (Eds.). *The business of tourism management*, (pp. 89 – 113). Essex: Pearson Education Limited.
- Heikkinen, A. (1997). Vocational Education as a “Life - Project” ? Reflections from the Case of Finland, *J. Eur. Ind. Train.*, 21, 213 - 219.
- Hersey, P. & Blanchard, K. H. (1988). *Management of organizational behavior*. Englewood Cliff NJ: Prentice Hall.
- Hidayat, N. & Alhifni, A. (2017). Faktor -Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Mahasiswa menjadi Entrepreneur Syariah [Factors Influencing Students to be a Sharia Entrepreneur. *Journal Syarikah*, 3 (1), 403 – 418.
- Hill, T. & Reed, V. (1983). The co-opportunity. *The Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly*, 25 (2), 46 - 49.
- Hjalager, A.M. (2012). Repairing Innovation Defectiveness in Tourism. *Tour. Manag.*, 23, 465 – 474.
- Hodge, B. J., Anthony, W. P. & Gales, L. M. (1996). *Organizational Theory*. Upper Saddle River, NJ: Simon & Schuster, 42 – 45.
- Hogg, C. (1994). A foretaste of work. *Human Resources*, *Spring*, 102 - 106.
- Holtzman, Y. (2008). Innovation in research and development: Tool of strategic growth. *Journal of Anagement Development*, 27 (10), 1037 - 1052.
- Hsu, C. H. C. (2018). Tourism education on and beyond the horizon, *Tourism Management Perspectives*, 25, 181 – 183.

Ioannidou, A. (2014). *Vocational Education and Training in Greece*. Publications Office of the European Union. Luxembourg. Retrieved From: http://www.cedefop.europa.eu/files/4130_en.pdf

Iunius, R. F. Cismaru, L. & Foris, D. (2015). Raising Competitiveness for Tourist Destinations through Information Technologies within the Newest Tourism Action Framework Proposed by the European Commission. *Sustainability*, 7, 12891 – 12909.

Kay, C. & Russette, J. (2000) Hospitality - management Competencies: Identifying Managers’ Essential Skills, *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, Vol, 41, No. 2, pp. 52 - 63

Kasavana, M. L. (1999). Educating and empowering through web-based technology. *Lodging*, 59 - 60.

Khan, M. A., Nabi, M. K., Khojah, M. & Tahir, M., (2020). Students’ Perception towards E - Learning during COVID - 19 Pandemic in India: An Empirical Study, *Sustainability*, 13 (1), 1 – 14.

Kirschner, P. A. & De Bruyckere, P. (2017). The Myths of the Digital Native and the Multitasker. *Teach. Teach. Educ.*, 67, 135 – 142.

Knutson, B. J. & Patton, M. E. (1992). How prepared am I to succeed in the hospitality industry? What the students are telling us. *Hospitality & Tourism Educator*, Vol. 4, No. 3, pp. 38 – 43.

Kodrat, D. S., & Hindarto, P. (2012). Pengaruh Pelatihan Cashflow 101 terhadap Pola Pikir Entrepreneurship Mahasiswa [The Effect of Cashflow 101 Training on Student Entrepreneurial Mindset]. *Journal Enterpreneur Dan Entrepreneurship*, 1 (1), 28 – 33.

Kotsikis, V. (2007). *Educational Administration and Policy*. Ellin. Athens.

Kusluvan, S. & Kusluvan, Z. (2000). Perceptions and Attitudes of Undergraduate Tourism Students towards Working in the Tourism Industry in Turkey, *Tour. Manag.*, 21, 251 – 269.

Laesecke, H. (1991). Meeting the industry needs. *The Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly*, 112 – 119.

Lam, T. & Xiao, H. (2000). Challenges and Constraints of Hospitality and Tourism Education in China, *Int. J. Contemp. Hosp. Manag.*, 12, 291 – 295.

Latagan, M., Dinu, C., & Stoica, A. M. (2010). Continuous training of human resources – A solution to crisis going out, *Procedia – Social & Behavioural Sciences*, 2 (2), 5139 – 5146.

LeBruto, S. M. & Murray, K. T. (1994) The educational value of “captive hotels”. *The Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly*, 72 - 79.

Lee, K. H. & Kim, J. W. (2009). Current Status of CSR in the Realm of Supply Management: The Case of the Korean Electronics Industry. *Supply Chain Management: An International Journal*, 14 (2), pp 138 - 148.

Lewis, R. C. (1993). Hospitality management education: Here today gone tomorrow? *Hospitality Research Journal*, Vol. 17, No. 1, pp. 273 - 283.

Liu, C. et al., (2017). Analysis of tourism and hospitality sustainability education with co - competition creativity course planning, *Journal of Hospitality, Leisure, Sports & Tourism Education*, (21), 88 – 100.

Lucas, R. (2004). *Employment relations in the hospitality and tourism industries*, London: Routledge.

Lundberg, C. C. (1990). A note on targeting hospitality education. *Hospitality & Tourism Educator*, 3 (1), 36 - 37.

Lyons, A. & Branston, C. (2006). Cross cultural change, adjustment and culture shock: UK to USA. *Tourism: An International Interdisciplinary Journal*, 54 (4), 355 - 365.

MacCannell, D. (1992). *Empty Meeting Ground: the tourist papers*. Routledge, London.

Malik, S. (2018). Importance of Training and Development in Tourism Industry, *International Refereed Journal of Reviews & Research*, Vol 6 Issue 1, 11 – 19.

- Mariger, H. & Miller, J. (1999). Distance education evaluation: the next step. *Proceedings of the 4th annual graduate education and graduate students’ research conference in hospitality and tourism, USA*, Vol. 4, pp.428 - 437.
- Maryanti, S. (2017). Strategi Menumbuhkan Jiwa Enterpreneur Mahasiswa Di Universitas Lancang Kuning [A Strategy to Grow Students’ Spirit of Entrepreneurship at Universitas Lancang Kuning] *Journal Pekbis*, 9 (3), 175 – 184.
- Mayaka, M. & Akama, J.S. (2007). Systems Approach to Tourism Training and Education: The Kenyan Case Study, *Tour. Manag.*, 28, 298 – 306.
- Maxwell, G., Scott, B., Macfarlane, D. & Williamson, E. (2010). Employers as stakeholders in postgraduate employability skills development. *International Journal of Management Education*, 8 (2), pp 1 - 11.
- Miller, G. (2001). The development of indicators for sustainable tourism: Results of a Delphi survey of tourism researches. *Tourism Management*, 22, 351 - 362.
- Milner, H.R. & Tenore, F.B. (2010). Classroom Management in Diverse Classrooms. *Urban Education*, 45(5), pp 560 - 603.
- MNC Horizon Report: 2015, *Higher Education Edition*. (2015). Available from: <http://www.slideshare.net/eraser/nmc-horizon-report2015-higher-education-edition>
- Mocanu, E. M. & Deaconu, A. (2017). The Use of Information and Communication Technology (ICT) as a Teaching Method in Vocational Education and Training in Tourism, *Acta Didactica Napocensia*, v 10 n 3, p 19 – 34.
- Morozov, M. & Morozova, N. (2019). Innovative Staff Training Strategies for the Tourism and Hospitality Industry, *Advances in Economics, Business & Management Research*, volume 110, 393 – 396.
- Morsy, M. A., Ahmed, G. S. & Ali, N. A. (2016). Impact of Effective Training on Employee Performance in Hotel Establishments. *International Journal of Heritage, Tourism, & Hospitality*, 10 (1 / 2), pp 92 – 109.

Mukhtar, K., Javed, K., Arooj, M. & Sethi, A., (2020). Advantages, Limitations and Recommendations for online learning during COVID - 19 pandemic era, *Pakistan journal of medical sciences*, 3 (6), 19 - 24.

Moscardo, G. & Benckendorff, P. (2015). *Education for Sustainability in Tourism - A Handbook of Processes, Resources, and Strategies*; Springer: Berlin / Heidelberg, Germany.

Nair, R. & George, B. P. (2016). E-learning adoption in hospitality education: An analysis with special focus on Singapore. *Journal of Tourism, Heritage & Services Marketing*, 2 (1), 3 – 13.

Ndou, V., Mele, G., & Del - Vecchio, P. (2018). Entrepreneurship Education in Tourism: An Investigation Among European Universities. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 5 (1), 1 – 11.

Nestoroska, I. & Petrovska, I. (2014). Staff Training in Hospitality Sector as Benefit for Improved Service Quality, *Trends in Tourism & Hospitality Industry*, (10), 437 – 446.

Nguyen, C. P. (2022). Tourism and gender (in)equality: Global evidence, *Tourism Management Perspectives*, (41), 933 – 941.

Nischithae, P. & Narasimha Rao, A. L. (2014). The Importance of Training & Development Program in Hotel Industry, *International Journal of Business and Administration Research Review*, Vol. 1 (1).

Noe, R. A., Hollenbeck, J. H., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2009). *Fundamentals of human resource management* (3rd edn.), New York: McGraw - Hill.

Nugraheni, T. Budiman, A. & Sukmayadi, Y. (2019). Entrepreneurship and Art Education Tourism: A Study on Results of Management Skills Training Program for Students, *Harmonia: Journal of Arts Research & Education*, 19 (2), 193 – 203.

O’ Halloran, R. M. (1992). Tourism management profiles: implications for tourism education. *Hospitality Review*, Vol. 10, No. 1, pp. 83 – 91.

Okeiyi, E., Finley, D. & Postel, R. T. (1994). Food and beverage management competencies: Educator, industry and student perspectives. *Hospitality & Tourism Educator*, Vol. 6, No. 4, pp. 37 - 40.

Ozturk, D. S., Ozturk, F. & Rasit, O. Z. E. N., (2018). The Relationship between Prospective Teachers’ Readiness and Satisfactions About Internet-Based Distance Education, *Turkish Online Journal of Distance Education* , 19 (1), 147 - 162.

Partlow, C. G. (1996). Human resources practices of TQM hotels. *The Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly*, 37 (1), 67 - 77.

Partlow, C. & Gregorie, M. (1994). Is graduate hospitality and tourism education relevant? Ask the graduates. *Hospitality and Tourism Educator*, Vol.6, No.3, pp.13 - 16.

Pavesic, D. (1996). Determinants of quality in hospitality undergraduate programs. *Hospitality & Tourism Educator*, 8 (2/3), 96 - 103.

Pavesic, D. (1993). Hospitality Education 2005: Curricular and Programmatic Trends, *Hospitality Research Journal*, Vol. 17, No. 1, pp. 285 - 294.

Percival, J.C. et al. (2013). Return on Investment for Workplace Training, *International Journal of Training and Development*, Vol. 17 (1).

Petrillose, M. J. & Montgomery, R. (1998). An exploratory study of internship practices in hospitality education and industry’s perception of the importance of internships in hospitality curriculum. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 9 (4), 46 - 51.

Pizam, A. (1995). Who is the customer in hospitality education? *International Journal of Hospitality Management*, 14 (3), 215 - 216.

Poehlein, G. W. (1996). Universities and information technologies for instructional programmes: issues and potential impacts. *Technology Analysis & Strategic Management* 8 (3), 283 - 290.

Purcell, K. & Quinn, J. (2016). Exploring the Education-Employment Equation in Hospitality Management: A Comparison of Graduate and HNDs, *Int. J. Hosp. Manag.*, 15, 51 – 68.

Qiu, L. & Qi, L. (2020). E - learning assessment for tourism education LISREL assisted intercultural tourism perception and data integrated satisfaction perspectives, *Journal of Computing in Higher Education*, (32), 89 – 108.

Radu, C. (2014). Emotional Intelligence - How Do We Motivate Our Students? *Procedia Soc. Behav. Sci.*, 141, 271 – 274.

Rafique, G. M., Mahmood, K., Warraich, N. F. & Rehman, S. U., (2020). Readiness for Online Learning during COVID - 19 pandemic: A survey of Pakistani LIS students, *The Journal of Academic Librarianship*, 47 (3), 102346.

Rakitov, A. I. (2004). *The role of high school in creation of a national innovation economy system*. Moscow: Russian Academy of Sciences.

Rambousek, V. Štípek, J. Procházka, J. & Wildová, R. (2014). Research on ICT Literacy Education in Primary and Lower Secondary Schools in the Czech Republic, *Procedia Soc. Behav. Sci.*, 141, 1263 – 1269.

Rapanta, C. et al., (2020). Online university teaching during and after the Covid - 19 crisis: Refocusing teacher presence and learning activity, *Postdigital Science & Education*, 2 (3), 923 - 945.

Raybould, M. & Wilkins, H. (2006). Generic Skills for Hospitality Management: A Comparative Study of Management Expectations and Student Perceptions. *Journal of Hospitality & Tourism Management*, 13 (2), pp 177 - 188.

Ratiu, R. F. & Oroian, M. (2012). Continuous Professional Training- the Condition for the Romanian Tourism Survival, *Procedia – Social & Behavioral Sciences*, (46), 5626 – 5630.

Richardson, C. & Mishra, P. (2018). Learning Environments That Support Student Creativity: Developing the SCALE, *Think. Skill Creat*, 27, 45 – 54

Riegel, C. (1995). *An introduction to career opportunities in hospitality and tourism, in a guide to college programmes in hospitality and tourism*, New York: John Wiley and Sons.

Salas, E. et al. (2012). The Science of Training and Development in Organization, *Psychological Science in the Public Interest*, Vol. 13 (2).

Samenfink, W. H. (1992). A rebuttal: careerism and general education revisited in the hospitality curriculum. *Hospitality & Tourism Educator*, 4 (2), 50 – 52.

Sandeep, M. & Vivek, R. (2018). Importance of Training and Development in Tourism Industry, *International Refereed Journal of Reviews & Research*, 6 (1), 11 – 19.

Sandorova, Z. Repanova, T. Palencikova, Z. & Betak, N. (2018). Design thinking - A revolutionary new approach in tourism education? *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 26, 238 – 249.

Sandwith, P. (1993). A hierarchy of management training requirements: The competency domain model. *Public Personnel Management*, Vol. 22, No. 1, pp. 43 - 62.

Sapienza, D. L. (1978). What university hotel students ought to study: Opinions expressed by a selected group of Nevada hotel executives. *Journal of Hospitality Education*, Vol. 2, No. 2, pp. 11 - 16.

Sheldon, P. J. Fesenmaier, D. R. & Tribe, J. (2011). The Tourism Education Futures Initiative (TEFI): Activating change in tourism education. *Journal of Teaching in Travel and Tourism*, 11 (1), pp 2 - 23.

Sigala, M. (2001a). *Measuring students’ variables for developing e-learning platforms. First National Greek Conference on Open and Distance Education*, Greek Open University, Patras, Greece, 24 - 27.

Sigala, M. (2001b). *Re-engineering Tourism Education Through Internet: From Virtual Classes to Virtual Communities. Tourism Society Conference in Tourism Education*, Guildford: University of Surrey.

Sigala, M. & Christou, E. (2002). Using the Internet for complementing and enhancing the teaching of tourism and hospitality education: evidence from Europe. In: K.W. Wober, A.F. Frew & M. Hitz (eds.) (2002) *Information and Communication Technologies in Tourism*. Springer Verlag, Wien.

Sigala, M. & Christou, E. (2003). Enhancing and Complementing the Instruction of Tourism and Hospitality Courses Through the Use of On-line Educational Tools, *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 15, 6 – 15.

Singh, P., Thambusamy, R., Ramly, M., Abdullah, I., Mahmud, Z. (2013). Perception differential between employers and instructors on the importance of employability skills. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 90, 616 - 625.

Sirat, M. (2010). Strategic planning directions of Malaysia’s higher education: University autonomy in the midst of political uncertainties. *Higher Education*, 59 (4), 461 – 473.

Skills Australia, (2012). *Better Use of Skills, Better Outcomes: A Research Report on Skills Utilisation in Australia*, www.awpa.gov.au/publications/documents/Skills-utilisation-research-report-15-May2012.pdf.

Smith, S. L. J. (1998). Tourism as an industry: Debates and concepts. In: Ioannides, D., Debbage, K.G., editors. *The Economic Geography of the Tourist Industry: A Supply - Side Analysis*. New York: Routledge.

Sotiriadis, M. & Varvaressos, S. (2016). Crucial Role and Contribution of Human Resources in the Context of Tourism Experiences: Need for Experiential Intelligence and Skills. In: *Handbook of Managing and Marketing Tourism Experiences*, Emerald Group Publishing Limited: West Yorkshire, UK, pp. 45 – 64.

Souty, F. (2003). Competition problems in the tourism sectors, studies in relation to trade negotiations on tourism services. In: WTO, editor. *Studies in Relation to Trade Negotiations on Tourism Services*. Madrid: WTO.

Sun, Y. Y. Li, M. Lenzen, M. Malik, A. & Pomponi, F. (2022). Tourism, job vulnerability and income inequality during the COVID - 19 pandemic: A global perspective, *Annals of Tourism Research Empirical Insights*, 3 (1), 46 – 61.

Tas, R. F. (1983). Competencies important for hotel manager trainees. *Dissertation Abstracts International*, Vol.45, pp. 841.

Tas, R. F. (1988). Teaching future managers, *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, Vol. 29, No. 2, pp. 58 - 64.

Tas, R. F., LaBrecque, S. V. & Clayton, H. R. (1996). Property management competencies for management trainees, *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, Vol. 37, No. 4, pp. 90 – 96.

Tuntirojanawong, S., (2013). Students’ Readiness for E - Learning: A Case Study of Sukhothai Thammathirat Open University, Thailand, *Journal of Learning in Higher Education*, 9 (1), 59 - 66.

Umbreit, W. T. (1992). In Search of Hospitality Curriculum Relevance for the 1990s, *Hospitality & Tourism Educator*, Vol. 5, No. 1.

Umbreit, W. T. (1993). Essential skills: what the graduates need to succeed. *Hosteur*, Vol. 3, No. 1, pp. 10 - 12.

Üngüren, E. Kaçmaz, Y. Y. & Kahveci, A. (2015). Accommodation Business Management’s Attitudes towards Employees Received Vocational Tourism Education, *Procedia Soc. Behav. Sci.*, 174, 2767 – 2776.

Valachis, I., Christou, E., Maroudas, L., & Sigala, M. (2008). Assessment of training quality in hospitality industry: an exploratory model. In: *26th EUROCHRIE Congress “Building a Legacy, Living the Dream* (Vol. 2020).

Valachis, I., Christou, E., Sigala, M. & Maroudas, L. (2009). Developing human resources’ skills and knowledge in tourism and hospitality industry through the determination of quality of training program. *Tourism & Hospitality Management*, 15 (1), pp. 61 - 72

Van Dyke, T. & Strick, S. (1990). Recruitment, selection, and retention of managers in the hotel and restaurant industry. *Hospitality Review*, Vol. 8, No. 1, pp. 1 - 9.

Vasylyshyna, N. (2020). International Factors in the Training of Tourism Specialty Students in Turkey, *ПРОФЕСІЙНА ОСВІТА*, (122), 24 – 32.

Verma, A. (2012). Skills for Competitiveness: Country Report for Canada. *OECD Local Economic and Employment Development (LEED) Working Papers*, OECD Publishing, Paris. <http://dx.doi.org/10.1787/5k9bb1vz5jhb-en>

Wexley, K.N. & Latham, G.P. (1991). *Developing and training human resources in organizations*, 2nd (eds) New York: Harper Collins Publishers.

Wikan, G. & Molster, T. (2011). Norwegian Secondary School Teachers and ICT, *Eur. J. Teach. Educ.*, 34, 209 – 218.

Widyana, I. W., Widyawati, S. R., & Warmana, G. O. (2018). Pengaruh Pemberian Mata Kuliah Kewirausahaan dan Pelatihan Wirausaha terhadap Minat Wirausaha Ekonomi Kreatif pada Mahasiswa Unmas Denpasar [The Effect of Entrepreneurship Subject and Training on the Interest in Creative Economy Entrepreneurs of Students at Unmas Denpasar]. *Journal Bakti Masyarakat Indonesia*, 1 (1), 171 – 177.

Williams, J. & DeMicco, F. J (1998). The challenge of multi-department management for future hospitality graduates. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 10 (1), 13 - 17.

Williams, P. W. & Hunter, M. (1991). Recruitment and retention insights for the hotel industry. *Hospitality Review*, Vo. 9, No. 1, pp. 51 - 58.

Wisch, R. (1989). Stressing the practical side of training hospitality students through internships. *Hospitality Education & Research Journal*, 13, 483.

Wu, M. H. Thongma, W. Leelapattana, W. & Huang, M. L. (2017). Impact on Hotel Employee’s Green Awareness, Knowledge, and Skill on Hotel’s Overall Performance, *Adv. Hosp. Leis*, 12, 65 – 81.

Xu, F. Buhalis, D. & Weber, J. (2017). Serious Games and the Gamification of Tourism. *Tour. Manag.*, 60, 244 – 256.

Zagonari, F. (2009). Balancing tourism education and training, *International Journal of Hospitality Management*, 28 (1), 2 – 9.

Zaitseva, N. Goncharova, I. & Androsenko, E. (2016). Necessity of Changes in the System of Hospitality Industry and Tourism Training in Terms of Import Substitution, *International Journal of Economics and Financial Issues*, 6 (1), 288 – 293.

Zaitseva, N. Larionova, A. Skrobotova, O. Trufanova, S. & Dashkova, E. (2016). The Mechanism of Business Integration and the Training System for the Tourism Industry, *International Electronic Journal of Mathematics Education*, Volume 11 Issue 6, pp. 1713 – 1722.

Zwane, F. N., Du Plessis, L., & Slabbert, E. (2014). Analysing employers’ expectations of employee skills in the South African tourism industry, *SA Journal of Human Resource Management / SA Tydskrif vir Menslikehulpbronbestuur*, 12 (1), 1 – 9.