



Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Δυτικής Ελλάδας
Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας
Τμήμα Διοίκησης, Οικονομίας & Επικοινωνίας Πολιτιστικών και
Τουριστικών Μονάδων

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

*Επαγγελματοποίηση και κατάρτιση στις
πολιτιστικές και τουριστικές μονάδες*

Ιωάννα Μαμασούλα

Επόπτης καθηγητής: Παναγιωτόπουλος Γεώργιος

ΠΥΡΓΟΣ 2018

**Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Δυτικής Ελλάδας Σχολή
Διοίκησης και Οικονομίας**

**Τμήμα Διοίκησης, Οικονομίας & Επικοινωνίας Πολιτιστικών και
Τουριστικών Μονάδων**

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

*Επαγγελματοποίηση και κατάρτιση στις
τουριστικές
και πολιτιστικές μονάδες*

Ιωάννα Μαρμασούλα Α.Μ.731

Επόπτης καθηγητής: Παναγιωτόπουλος Γεώργιος

ΠΥΡΓΟΣ 2018

ΠρολοχΗ!! ^{Σελίδα 2} 5-
 Το έκδοτο Αυτό Το
 Βιβλιοδετείτε υπογραμμο
 Στο διελιο της πτυχιακας

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ ΠΕΡΙ ΜΗ ΛΟΓΟΚΛΟΠΗΣ

Βεβαιώνω/~~αίτη~~ ότι είμαι/~~αίτη~~ ο/~~αίτη~~ συγγραφέας/~~αίτη~~ αυτής της εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία είχα/~~αίτη~~ για την προετοιμασία της, είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην εργασία.

Επίσης, έχω/~~αίτη~~ αναφέρει τις οποίες πηγές από τις οποίες έκανα/~~αίτη~~ χρήση δεδομένων, ιδεών η λέξεων, είτε αυτές αναφέρονται ακριβώς είτε παραφρασμένες.

Ακόμη δηλώνω/~~αίτη~~ ότι αυτή η γραπτή εργασία προετοιμάστηκε από εμένα/~~αίτη~~ προσωπικά και αποκλειστικά και ειδικά για την συγκεκριμένη πτυχιακή εργασία ότι θα αναλάβω/~~αίτη~~ πλήρως τις συνέπειες εάν η εργασία αυτή αποδειχτεί ότι δεν μου/~~αίτη~~ ανήκει.

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΣΠΟΥΔΑΣΤΗ 1

ΑΡΙΘ.ΜΗΤΡΩΟΥ

ΥΠΟΓΡΑΦΗ

Μαλισσάρα Ιωάννα

731



ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΣΠΟΥΔΑΣΤΗ 2

ΑΡΙΘ.ΜΗΤΡΩΟΥ

ΥΠΟΓΡΑΦΗ

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΣΠΟΥΔΑΣΤΗ 3

ΑΡΙΘ.ΜΗΤΡΩΟΥ

ΥΠΟΓΡΑΦΗ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Μείζονος σημασίας ζήτημα, αποτελεί η εργασιακή ικανοποίηση τόσο για τις επιχειρήσεις όσο και για τους οργανισμούς, καθώς έχει αποδειχθεί ότι επηρεάζει την αποδοτικότητα των εργαζομένων. Πιο συγκεκριμένα, ένας εργαζόμενος που νιώθει δυσαρέσκεια από τη δουλειά του δεν μπορεί να αποδώσει το βέλτιστο των δυνατοτήτων του, σε αντίθεση με τον εργαζόμενο που νιώθει ικανοποίηση από την εργασία του να καθίσταται ως πιο παραγωγικός. Ως εκ τούτου εφαρμόζει τις γνώσεις του, συνεπώς και τις εμπειρίες του με το να συμβάλλει στην ανάπτυξη της εταιρείας στην οποία εργάζεται.

Η παρούσα πτυχιακή εργασία σκοπεύει να καταγράψει το βαθμό ικανοποίησης των εργαζομένων από τα επιμορφωτικά προγράμματα που διεξάγονται στην επιχείρηση που οι ίδιοι εργάζονται. Αυτό βοηθά όχι μόνο τους εργαζομένους αλλά και την ίδια την επιχείρηση να χρησιμοποιεί καινοτόμες ιδέες στον επαγγελματισμό της. Καθότι ο επαγγελματισμός προσαρμόζεται στα οικονομικά, κοινωνικά και πολιτικά πλαίσια, τυγχάνει να διαφοροποιείται ανάλογα με το θεωρητικό μοντέλο της προσέγγισης που τα στελέχη της επιχείρησης χρησιμοποιούν.

Αρχικά, στο θεωρητικό μέρος της εργασίας ερμηνεύεται ο επαγγελματισμός. Ακολουθεί η εκπαίδευση-κατάρτιση ως προς την αναγκαιότητά της, ως προς τα οφέλη της καθώς και τις προτάσεις βελτίωσής της προκειμένου να ενισχυθεί η εφαρμογή της. Ακόμη, αναλύονται οι επιχειρήσεις τουρισμού και πολιτισμού ως προς την λειτουργία τους και την επαγγελματική ταυτότητα των εργαζομένων που απασχολούν. Εν συνεχεία, πέρα από το θεωρητικό μέρος της εργασίας, απαραίτητη ήταν η συμβολή του ερευνητικού μέρους, αφού μέσα από τα αποτελέσματά του, αποδεικνύεται ότι η επιμόρφωση διατηρεί και εμπλουτίζει τις γνώσεις των εργαζομένων για την ανάδειξη των επιχειρήσεων.

Καταλήγοντας, η ελληνόγλωσση και η ξενόγλωσση βιβλιογραφία καθώς και οι ηλεκτρονικές πηγές διαπιστώνουν έγκυρα την επαγγελματοποίηση και κατάρτιση των τουριστικών και πολιτιστικών μονάδων.

Λέξεις κλειδιά : επαγγελματοποίηση, κατάρτιση, τουρισμός, πολιτισμός, επιχειρήσεις, ανάπτυξη.

ABSTRACT

Job satisfaction is a major issue for both businesses and organizations as it has been shown to affect employee performance. A worker who feels dissatisfied with his job cannot reap the best of his abilities; on the contrary, the employee who feels satisfied with his work is more productive. Therefore, he applies his / her knowledge and experience and contributes to the development of the company he / she is working in.

This diploma thesis aims to record the satisfaction of employees from the training programs carried out in the company that they are working on. This helps not only employees but also the company itself to use innovative ideas in its professionalism. Since professionalism is adapted to the economic, social and political contexts, it is differentiated according to the theoretical model of the approach that business executives use.

Initially, in the theoretical part of the work, professionalism is interpreted. Education and training follows on its necessity, its benefits and improvements to enhance its implementation. In addition, tourism and culture businesses are analyzed in terms of their operation and the professional identity of the employees they employ.

In addition to the theoretical part of the work, the contribution of the research party was necessary, as the results of the research show that the training maintains and enriches the knowledge of the employees in order to promote the business.

In conclusion, the Greek and foreign literature as well as the electronic sources validate the professionalism and training of the tourist and cultural units.

Key words: professionalism, training, tourism, culture, business, development.

Ευχαριστίες

Νιώθω την ανάγκη να ευχαριστήσω θερμά τον επιβλέποντα καθηγητή μου κ. Παναγιωτόπουλο Γεώργιο για την πολύτιμη βοήθειά του και τις χρήσιμες συμβουλές του, που μου παρείχε σε όλη τη διάρκεια της συγγραφής της μελέτης αυτής. Η συμβολή του στην προσπάθεια για την ολοκλήρωση της εργασίας μου ήταν ιδιαίτερος σημαντική, αφού με την σωστή καθοδήγησή του, την πείρα και τις γνώσεις του, μου παρείχε όλα εκείνα τα εφόδια προκειμένου να φέρω σε πέρας την προσπάθεια αυτή με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Περίληψη	3
Abstract	4
Ευχαριστίες	5
Λίστα Ακρωνύμων	8
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο ΕΙΣΑΓΩΓΗ	
1.1 Εισαγωγικό Σημείωμα	9
1.2 Σκοπός-Στόχοι Μελέτης	9
1.3 Δομή Εργασίας	10
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΣΜΟΥ	
2.1 Επαγγελματισμός	11
2.2 Τα Χαρακτηριστικά γνωρίσματα του Επαγγελματισμού	16
2.3 Επαγγελματισμός, Επαγγελματοποίηση, Επαγγελματικότητα	18
2.4 Τύποι Επαγγελματισμού	20
2.5 Ο εν δράσει Επαγγελματισμός	21
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ-ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ	
3.1 Εννοιολογικές Διακρίσεις	23
3.2 Ο ρόλος της επαγγελματικής κατάρτισης	24
3.3 Ο λόγος συμβολής της κατάρτισης στον επαγγελματισμό	25
3.4 Στόχοι	26
3.5 Αναγκαιότητα της εκπαίδευσης-κατάρτισης στον τομέα του Τουρισμού	27
3.6 Αναγκαιότητα της εκπαίδευσης-κατάρτισης στον τομέα του Πολιτισμού	28
3.7 Η συμβολή της Κατάρτισης στον επαγγελματισμό μέσω των επικοινωνιακών δεξιοτήτων	29
3.8 Η διαδικασία εκπαίδευσης του προσωπικού	31

3.8.1 Οι μέθοδοι εκπαίδευσης	31	
3.9 Τα οφέλη της εκπαίδευσης	32	
3.10 Φορείς Προγραμμάτων Εκπαίδευσης-Κατάρτισης	34	
3.11 Αιτίες που καθιστούν αναγκαία την εκπαίδευση στον εργασιακό χώρο	38	
3.12 Προτάσεις για την βέλτιστη απόδοση των εργαζομένων	38	
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ		
4.1 Η λειτουργία μιας επιχείρησης	40	
4.2 Ο όρος Τουριστικές Επιχειρήσεις	41	
4.3 Επαγγελματική Ταυτότητα εργαζομένου στις Τουριστικές Μονάδες	43	
4.4 Ο όρος Πολιτιστικές Μονάδες	44	
4.5 Επαγγελματική ταυτότητα εργαζομένου στις Πολιτιστικές Μονάδες	45	
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ		
5.1 Εισαγωγή	47	
5.2 Σκοπός Έρευνας	47	
5.3 Μεθοδολογία Έρευνας	48	
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΩΝ		49
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7^ο ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ & ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ		
7.1 Συμπεράσματα	52	
7.2 Προτάσεις	52	
Επίλογος	53	
Βιβλιογραφία	54	
Παράρτημα	59	

Λίστα Ακρωνύμων

Α.Ε.Ι. Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα

Δ.Α.Δ. Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού

Ε.ΚΕ.ΠΙΣ. Εθνικό Κέντρο Πιστοποίησης Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης

Ε.Ο.Τ Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού

Ε.Σ.Π.Α.

- Εθνικό Συμβούλιο Ποιότητας για την ανάπτυξη
- Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς

Ε.Φ.Δ. Ενδιάμεσων Φορέων Διαχείρισης

ΕΛ.ΚΕ.ΔΙ.Μ. Ελληνικά Κέντρα Διά Βίου Μάθησης

Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων & Επαγγελματικού Προσανατολισμού

Ε.Π.ΑΝ.Ε.Κ. Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Ανταγωνιστικότητα Επιχειρηματικότητα Καινοτομία

Ι.Ε.Κ. Ινστιτούτο Επαγγελματικής Κατάρτισης

ΙΝ.Σ.Ε.Τ.Ε. Ινστιτούτο Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων

Κ.Α.Δ. Κωδικοί Αρχικής Δραστηριότητας

Κ.Δ.Β.Μ. Κέντρα Διά Βίου Μάθησης

Κ.Ε.Κ. Κέντρα Επαγγελματικής Κατάρτισης

Λ.Α.Ε.Κ. Λογαριασμού Απασχόλησης Επαγγελματικής Κατάρτισης

Λ.χ. Λόγου Χάρη

Ξ.Ε.Ε. Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος

Ο.Α.Ε.Δ. Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού

Σ.Ε.Τ.Ε. Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων

Τ.Ε.Ι. Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα

Κεφάλαιο 1 Εισαγωγή

1.1 Εισαγωγικό σημείωμα

Με την εργασία αυτή, στοχεύω στην εξέταση της επαγγελματοποίησης και κατάρτισης των τουριστικών και πολιτιστικών μονάδων.

Εξίσου αναγκαία κρίνεται η κατάρτιση του προσωπικού σε όλους τους τομείς, με πρωτεύοντες τον Τουρισμό και πολιτισμό, καθώς υφίσταται αυξανόμενη η επισκεψιμότητα των τουριστών χάρη στο κάλλος και την πολιτισμική κληρονομιά της χώρας μας.

Το μεθοδολογικό εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε για την διεξαγωγή της έρευνας στο δεύτερο μέρος της εργασίας είναι οι Συνεντεύξεις, οι οποίες απαρτίστηκαν από κλειστές, εναλλακτικές και πολλαπλών επιλογών ερωτήσεις.

Σίγουρα, αντιμετώπισα δυσκολίες ως προς την εκπόνηση της παρούσας εργασίας, με κύρια ζητήματα αυτό της Βιβλιογραφίας και της εύρεσης τουριστικής επιχείρησης με εκπαιδευτικά προγράμματα προσωπικού.

Καταλήγοντας, τόσο στο θεωρητικό όσο και στο ερευνητικό μέρος της, καλύπτονται οι έννοιες του επαγγελματισμού και της εκπαίδευσης αλλά και το σύνολο των απαραίτητων γνώσεων και δεξιοτήτων, έτσι ώστε ο εργαζόμενος να μπορεί να δραστηριοποιηθεί επαγγελματικά.

1.2 Σκοπός-Στόχοι Μελέτης

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να μελετηθεί η επαγγελματοποίηση σε τουριστικές και πολιτιστικές μονάδες. Αρχικά, στόχος της, είναι η διερεύνηση της ύπαρξης και μη εκπαίδευσης σε μια ξενοδοχειακή μονάδα, προκειμένου να διαπιστωθεί η αποτελεσματικότητα της χρήσης προγραμμάτων επιμόρφωσης προσωπικού κι έπειτα, ο έλεγχος του βαθμού ικανοποίησης των ατόμων από αυτήν.

1.3 Δομή Εργασίας

Η εργασία αποτελείται από επτά κεφάλαια.

Στο πρώτο κεφάλαιο γίνεται η παρουσίαση των στόχων και ο λόγος εκπόνησης της εργασίας. Στο δεύτερο, αναλύεται ο επαγγελματισμός μέσα από ερμηνείες διαφορετικών συγγραφέων και αναφέρονται τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα του επαγγελματισμού, καθώς και οι διαφορετικοί του τύποι.

Στο τρίτο κεφάλαιο, αναλύεται η κατάρτιση ως προς την εννοιολογική της προσέγγιση και την αναγκαιότητα της στον τουρισμό και στον πολιτισμό. Καθώς προσεγγίζεται και ο λόγος συμβολής της κατάρτισης στον επαγγελματισμό.

Το τέταρτο κεφάλαιο επικεντρώνεται στις επιχειρήσεις και στην επαγγελματική ταυτότητα των εργαζομένων.

Στο πέμπτο κεφάλαιο παρουσιάζεται ο σκοπός της έρευνας, το ερευνητικό εργαλείο και η μεθοδολογία της έρευνας.

Τέλος, στο έκτο κεφάλαιο γίνεται η ανάλυση των συνεντεύξεων ενώ, στο έβδομο παρουσιάζονται τα συμπεράσματα και παρατίθενται και κάποιες προτάσεις.

Κεφάλαιο 2 Η Έννοια του Επαγγελματισμού

2.1 «Επαγγελματισμός»

Η απόπειρα προσέγγισης και ορισμού του επαγγελματισμού είναι ιδιαίτερα πολύπλοκη και πολυδιάστατη (Φωτοπούλου, 2013). Η εκτεταμένη βιβλιογραφία που υπάρχει για τον επαγγελματισμό αποκαλύπτει το πολυσύνθετο της έννοιας καθώς και την ποικιλία των ορισμών που της αποδίδονται (Evans, 2008, pp. 20-38) (Φωτοπούλου, 2013).

Οι όροι επαγγελματισμός (professionalism) και επαγγελματοποίηση (profesionalization) είναι μετάφραση των αντίστοιχων από την αγγλική γλώσσα που είναι παράγωγα του όρου profession (επάγγελμα). Αυτό διαφέρει εννοιολογικά από τον όρο occuration (απασχόληση) που περιγράφει κάθε εργασία, ανεξάρτητα από τον τομέα παραγωγής και τη θέση της στη δομή της απασχόλησης (Λεξικό Κοινωνικών Επιστημών , 1972) (Φωτοπούλου, 2013).

Μέχρι σήμερα, δεν υπάρχει ένας κοινά αποδεκτός ορισμός του όρου profession. Στους βασικότερους λόγους, ανάγεται η έννοια του επαγγέλματος ως μια ιστορική ‘κατασκευή’, αφού τα χαρακτηριστικά του και οι λειτουργίες διαφέρουν στο χώρο και το χρόνο (Σιάνου-Κύργιου, 2012). Ένας άλλος λόγος είναι ότι το περιεχόμενο της , επηρεάζεται από τις διάφορες εθνικές παραδόσεις που οφείλονται στην ανάπτυξη των κρατών και των απασχολήσεων της μεσαίας και αστικής τάξης (Σιάνου-Κύργιου, 2012).

Επιπλέον, η σημασία του όρου επάγγελμα, εφόσον πρόκειται για μια κοινωνική ‘κατασκευή’ (Σιάνου-Κύργιου, 2012), μεταλλάσσεται διαρκώς και προσαρμόζεται στα οικονομικά, κοινωνικά και πολιτικά πλαίσια (Σιάνου-Κύργιου, 2012), ενώ παράλληλα διαφοροποιείται ανάλογα με το θεωρητικό μοντέλο προσέγγισης που χρησιμοποιείται (Λεξικό Κοινωνικών Επιστημών , 1972). Για παράδειγμα, σύμφωνα με τη θεώρηση του Williams το περιεχόμενό της μεταβάλλεται διαρκώς, εφόσον επηρεάζεται από τις αξίες του πολιτισμού και τις υποκειμενικότητες που ορίζονται από τη σχέση των ατόμων με τα νοήματά της, τις ιδεολογικές συγκρούσεις, τις προσδοκίες και τις ελπίδες τους (Λεξικό Κοινωνικών Επιστημών , 1972).

Τα γνωρίσματα, που παρουσιάζουν αρκετές ομοιότητες με το σύνολο των γνωρισμάτων που διακρίνουν τα επαγγέλματα, αφορούν στα ακόλουθα: i) στην εκτέλεση μιας απαραίτητης λειτουργίας/υπηρεσίας ή εργασίας, ii) στην άσκηση διανοητικής (έναντι χειρωνακτικής) εργασίας, η οποία προϋποθέτει υψηλού επιπέδου τεχνογνωσία και λήψη αποφάσεων και έτσι

απαιτείται εκτεταμένη προ-επαγγελματική εκπαίδευση, iii) στη λειτουργία που βασίζεται σε ένα ιδανικό/ιδεώδες της παρεχόμενης υπηρεσίας, iv) στην ύπαρξη αυτονομίας στον εργασιακό χώρο, v) στην ύπαρξη συνεργατών στον έλεγχο της επιλογής, της εκπαίδευσης και της εξέλιξης του χώρου και vi) στις υψηλές χρηματικές απολαβές (Yeom & Ginsburg, 2007).

Παρομοίως, ο (Esland, 1980) παρουσιάζει συνοπτικά όλα τα στοιχεία που αναφέρονται στον επαγγελματισμό. Κυρίως επισημαίνει τρεις διαστάσεις: i) Τα άτομα μέσα σε έναν επαγγελματικό χώρο εμφανίζονται συνήθως να έχουν ως κίνητρο την αλτρουιστική διάθεση και επιδεικνύουν υψηλό βαθμό εμπιστοσύνης στις συναλλαγές τους με τους πελάτες, ii) Κρίσιμο γνώρισμα είναι ότι τα επαγγέλματα έχουν τη δικαιοδοσία να προβαίνουν στον καθορισμό δικών τους κωδικών πρακτικής και δεοντολογίας και επιπέδου εκπαίδευσης και κατάρτισης των μελών τους, iii) Βασικό γνώρισμα κάθε επαγγελματικής ενέργειας είναι η θεμελίωσή της πάνω σε εξειδικευμένες γνώσεις και τεχνικές, που κατά κανόνα αποτελούν προϊόν μακροχρόνιας εκπαίδευσης. «Το τελευταίο αυτό γνώρισμα, του εξειδικευμένου κορμού γνώσεων και της εμπειρίας, αποτελεί και μία από τις θεμελιώδεις αρχές του παραδοσιακού μοντέλου του επαγγελματισμού» (Φωτοπούλου, 2013) και τεκμηριώνει τη διεκδίκηση αρκετών επαγγελμάτων να λειτουργούν ως φύλακες αυτής της γνώσης και των τρόπων πρόσβασης σε αυτήν (Φωτοπούλου, 2013). «Τα γνωρίσματα αυτά του επαγγελματισμού ερμηνεύουν πώς τα μέλη κάθε επαγγέλματος τείνουν να παραμένουν καθ' όλη τη διάρκεια της επαγγελματικής τους πορείας μέσα σε ένα δεδομένο επαγγελματικό πλαίσιο» (Παπαδήμα Γενοβέφα, 2008), ενώ η παύση σηματοδοτείται με την απομάκρυνση του ατόμου από την ενεργό επαγγελματική ζωή (Φωτοπούλου, 2013).

«Τα διαφορετικά χαρακτηριστικά σε διαφορετικό πλαίσιο αποδίδουν τα κύρια γνωρίσματα της έννοιας του επαγγελματισμού, με αποτέλεσμα να εντοπίζονται πολλές προσεγγίσεις στην εξέτασή του» (Φωτοπούλου, 2013). Η (Kolsaker, 2008) επισημαίνει ότι ο επαγγελματισμός είναι μια έννοια που αποτελεί πρόκληση για την έρευνα, δεδομένου ότι πρόκειται για ένα ερευνητικό πεδίο που εν μέρει έχει διερευνηθεί και η υπάρχουσα έρευνα δέχεται επικρίσεις ότι παρουσιάζεται ασαφής και με έλλειψη ισχυρής θεωρητικής θεμελίωσης (Φωτοπούλου, 2013).

Επισημαίνει, επίσης, ότι υπάρχουν εγγενείς δυσκολίες στον εντοπισμό της σύστασης και των χαρακτηριστικών της εν λόγω έννοιας. Όπως αναφέρεται από την (Evans, 2008), υπάρχει μια παρατηρούμενη απουσία συναίνεσης σχετικά με την έννοια του επαγγελματισμού. Ο (Gewirtz, Mahony, Hextall, & Cribb, 2009) και οι συνεργάτες του υποστηρίζουν ότι υπάρχει

ανάγκη να λειτουργεί καθένας με μια πληθώρα αντιλήψεων σχετικά με τον επαγγελματισμό (Φωτοπούλου, 2013).

Η (Evans, 2011), αξιοποιώντας τα δεδομένα άλλων ερευνητών, (Gewirtz, Mahony, Hextall, & Cribb, 2009) (Ozga, 1995), αποδελτιώνει και παρουσιάζει ένα ευρύ φάσμα απόψεων και τρόπων, μέσω των οποίων μπορεί ο επαγγελματισμός να προσδιοριστεί ως ακολούθως: i) μια μορφή επαγγελματικού ελέγχου, ii) μια κοινωνικά θεμελιωμένη και δυναμική οντότητα, iii) η εφαρμογή της γνώσης σε συγκεκριμένες περιπτώσεις, iv) η αξιοποίηση της γνώσης ως κοινωνικό κεφάλαιο, v) ένα κανονιστικό σύστημα αξιών που ενσωματώνει την εξέταση των προτύπων και της ποιότητας των υπηρεσιών, vi) η πηγή συγκεκριμένων ταυτοτήτων vii) η βάση και ο καθορισμός της κοινωνικής και επαγγελματικής δύναμης και του κύρους (Φωτοπούλου, 2013).

«Το σύνολο επίσης των ορισμών που περιγράφουν την έννοια και αποδίδουν το περιεχόμενο του επαγγελματισμού υπογραμμίζει τη διαρκώς μεταβαλλόμενη φύση του όρου, όπου κάθε μεταβολή που ασκεί επιρροή επιτάσσει την ταυτόχρονη επικαιροποίησή του αλλά και τη δυσκολία και την αδυναμία να παρουσιαστούν συνοπτικά ή μονοδιάστατα όλοι οι παράγοντες και τα γνωρίσματα που συνιστούν και προσδιορίζουν τη φύση του επαγγελματισμού» (Furlong, Barton, Miles, Whiting, & Whitty, 2000) (Hall & Schulz, 2003) (Hargreaves A. , 2000) (Hoyle E. , 1995) (Φωτοπούλου, 2013).

Στην παρουσία δυσκολιών που προκύπτουν σχετικά με τον τρόπο προσέγγισης και ορθής διατύπωσης του όρου θα μπορούσε να αναφερθεί και η ευκρίνεια της γλωσσικής διατύπωσης, που αποτελεί αποδεικτικό στοιχείο για την πολυπλοκότητα στην ερευνητική προσέγγιση του επαγγελματισμού (Helsby, 1996) (Lai & Lo, 2007).

«Η κοινωνικά προσδιορισμένη έννοια του επαγγελματισμού λειτουργεί ως μηχανισμός πολιτικού και ιδεολογικού ελέγχου από διάφορες ομάδες, ενώ υπόκειται σε διαρκείς προσδιορισμούς και επαναπροσδιορισμούς νοηματοδοτούμενη μέσα από εκπαιδευτικές θεωρίες, πολιτικές και πρακτικές» (Φωτοπούλου, 2013).

Βρίσκεται, επομένως, σε συνεχή διεκδίκηση των χαρακτηριστικών και των γνωρισμάτων της ως απόρροια των υφιστάμενων αλλαγών και των μεταβολών, με τις οποίες καλείται να συμβαδίσει (Crook, 2008) (Hilferty, 2008) (Webb, Vulliamy, Hamalainen, Sarja, Kimonen, & Nevalainen, 2004).

Συνεπώς, η έννοια του επαγγελματισμού δεν έχει στατική και αμετάβλητη υπόσταση και ως εκ τούτου δεν μπορεί να παραμένει προσκολλημένη, όπως συνέβαινε στο παρελθόν, στη μονόδρομη και απόλυτη ανατροφοδότηση από τις επιστήμες της ιατρικής και της νομικής, που αποτελούσαν τα παραδοσιακά επαγγέλματα στον άγγλο-αμερικανικό χώρο και παρουσίαζαν διακριτά χαρακτηριστικά έναντι των υπολοίπων (Φωτοπούλου, 2013). Οι κοινωνικές καταβολές του επαγγελματισμού αιτιολογούν το αυξημένο ερευνητικό ενδιαφέρον, θέτουν τις βάσεις για τον ορισμό της έννοιας αλλά και υπογραμμίζουν τις ιδιαίτερες και πολύπλοκες απαιτήσεις που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη στην εννοιολογική προσέγγιση του όρου (Φωτοπούλου, 2013).

Σύμφωνα με τον (Torstendahl, 1990) η θεωρία του επαγγελματισμού εστιάζει στον τρόπο με τον οποίο η γνώση αξιοποιείται από τους κατόχους ως κοινωνικό κεφάλαιο και δεν εξαντλείται για σκοπούς που συνδέονται με την άμεση λύση ζητημάτων. Παράλληλα, ο (Jarvis, 1983) προσεγγίζει τη γνώση σε συνάφεια με το επαγγελματικό κύρος και επισημαίνει ότι γνώση και εφαρμογή συνιστούν το επίκεντρο κάθε επαγγελματικής διεκδίκησης για επαγγελματικό κύρος (Φωτοπούλου, 2013).

Ορισμένοι ερευνητές αντιλαμβάνονται τον επαγγελματισμό μέσα από το πολιτικό πλαίσιο, κυρίως σε ότι αφορά στα θέματα ελέγχου (Παπαδήμα Γενοβέφα, 2008). Ειδικότερα, στα μέσα της δεκαετίας του 1970 ο επαγγελματισμός διακρινόταν από ένα σύνολο στρατηγικών και ρητορικών, τις οποίες υιοθετούσαν τα μέλη που απάρτιζαν κάθε επαγγελματική ομάδα με σκοπό τη διεκδίκηση και τη βελτίωση του κύρους, των χρηματικών απολαβών και των εργασιακών τους συνθηκών (Hoyle E. , 1975).

Ταυτόχρονα, όπως επισημαίνεται και από την (Ozga, 1995), ο επαγγελματισμός γίνεται κατανοητός μέσα σε ένα πολιτικό πλαίσιο που οι κριτικές αναλύσεις επί αυτού δεν αποβλέπουν στο να αναδείξουν την υπάρχουσα ποιότητα του κάθε επαγγέλματος, αλλά, αντίθετα, επιδιώκουν να αναδείξουν την αξία των παρεχόμενων υπηρεσιών από τα άτομα του κάθε επαγγελματικού χώρου προς αυτούς που είναι στην εξουσία (Φωτοπούλου, 2013). Συμπληρώνει μάλιστα ότι ο επαγγελματισμός είναι μία μορφή εργασιακού ελέγχου των εκπαιδευτικών (Φωτοπούλου, 2013). «Η θέση αυτή έχει αρκετές ομοιότητες με τη διατύπωση ότι ο επαγγελματισμός είναι μία κοινωνική κατασκευή, που ορίζεται διοικητικά και το εργατικό δυναμικό είναι ο φορέας των προσδοκιών της διοίκησης καθώς και του πλαισίου των καθηκόντων που θα επιτελέσουν» (Troman, 1996) (Φωτοπούλου, 2013).

Ο (Day, 1999) ερμηνεύει τον επαγγελματισμό σαν μία κοινή παραδοχή προτύπων, που μπορούν να εφαρμοστούν προκειμένου καθένας να είναι αλλά και να φέρεται ως επαγγελματίας εντός των πλαισίων στα οποία λειτουργεί.

Παρομοίως, οι (Clarke & Newman, 1997) αναφέρουν τα εξής:

«Ο επαγγελματισμός λειτουργεί σαν μία επαγγελματική στρατηγική που καθορίζει την είσοδο και διαπραγματεύεται τη δύναμη και τις αμοιβές με βάση την εξειδίκευση και (λειτουργεί) σαν οργανωτική οντότητα που διαμορφώνει τα πρότυπα της εξουσίας, τον τόπο και τις σχέσεις γύρω από τα οποία συντονίζονται οι οργανισμοί» (Παπαδήμα Γενοβέφα, 2008) (Φωτοπούλου, 2013).

Μέσα από μια περισσότερο αναλυτική προσέγγιση, ο (Freidson, 2001), στο βιβλίο του *Professionalism, The Third Logic*, ορίζει τον επαγγελματισμό ως εξής:

«Ο επαγγελματισμός μπορεί να θεωρηθεί ότι υφίσταται όταν ένα οργανωμένο επάγγελμα αποκτά τη δύναμη να καθορίζει το ποιος πληροί τις προϋποθέσεις να εκτελέσει ένα προσδιορισμένο σύνολο εργασιών, (αποκτά τη δύναμη) να προλαμβάνει και να εμποδίζει όλους τους άλλους από το να εκτελέσουν το ίδιο έργο, και (αποκτά τη δύναμη) να ασκεί τον έλεγχο στα κριτήρια βάσει των οποίων θα αξιολογούνται οι επιδόσεις» (Φωτοπούλου, 2013) (Καραγιάννη, 2015).

Μια ιδιαίτερη προσέγγιση του επαγγελματισμού παρέχεται από τον (Beaton, 2010). Ο επαγγελματισμός δεν περιορίζεται αποκλειστικά σε ένα σύνολο δεξιοτήτων εντός ενός δεδομένου επαγγέλματος. Πρόκειται για κάτι που δεν είναι εφικτό να εκφραστεί λεκτικά, καθώς αναδύεται μέσα από τον τρόπο συμπεριφοράς, ενδυμασίας, ομιλίας και προτύπων πρακτικής και το οποίο είναι ολοφάνερα ισχυρό (Φωτοπούλου, 2013).

Πιο αναλυτικά, πρότυπα όπως η ειλικρίνεια, η προσήκουσα επιμέλεια, η επιμονή, η προθυμία να ακούσουν και να μάθουν, η δημιουργική σκέψη στο πλαίσιο της κατάρτισης και άλλες συναφείς ιδιότητες, τις οποίες τα άτομα, αν και δεν είναι απόλυτα εφικτό να περιγράψουν, εντούτοις, τις αναμένουν από τους επαγγελματίες με τους οποίους συνεργάζονται. Αναφέρει, επίσης, ότι μια άλλη λέξη που περιγράφει τις ιδιότητες είναι οι «αρετές» (“virtues”) και αυτό το οποίο εξάγεται και αφορά στις ανωτέρω ιδιότητες, το οποίο δεν είναι ιδιαίτερα εύκολο να περιγραφεί, είναι η «αξιοπιστία» (“trustworthiness”), το σύνολο δηλαδή των αρετών αυτών (Beaton, 2010) (Φωτοπούλου, 2013).

Στη διαδικασία ωστόσο διερεύνησης και προσέγγισης του επαγγελματισμού και κυρίως στους παράγοντες που δυσχεραίνουν μία τέτοια διαδικασία πρέπει να λαμβάνεται υπόψη ότι η πραγματική οντότητα του επαγγελματισμού, αυτό που κυρίως είναι και το πώς συγκροτείται αποτελεί ιδιαίτερο ζήτημα, που συνεχίζει να απασχολεί τους ερευνητές. Η αδυναμία κατανόησης της ίδιας της φύσης του επαγγελματισμού δυσχεραίνει ακολούθως την προσπάθεια κατανόησης του τρόπου λειτουργίας του και κατ' επέκταση των επιδράσεων που δέχεται (Evans, Professionalism, professionalism and the development of education professionals, 2008) (Φωτοπούλου, 2013).

Η πολυπλοκότητα της έννοιας τεκμηριώνεται παράλληλα και από ένα πλέγμα συναφών προσδιοριστικών εννοιών που την πλαισιώνουν. Η παρουσίαση των όρων που περιβάλλουν τον επαγγελματισμό αρχικά εκκινεί από το γενικό πλαίσιο και στη συνέχεια γίνεται αναγωγή στο τουριστικό και στον πολιτιστικό τομέα (Φωτοπούλου, 2013).

2.2 Τα Χαρακτηριστικά Γνωρίσματα του Επαγγελματισμού

Επαγγελματισμός ορίζεται ως η συμπεριφορά με χαρακτηριστικά τη συνέπεια, τη συστηματικότητα, την υπευθυνότητα και τη σοβαρότητα για την άσκηση κάποιου επαγγέλματος ή για την εκτέλεση μιας εργασίας, ή αλλιώς η τήρηση ενός ηθικού, δεοντολογικού και επαγγελματικού κώδικα.

Ο επαγγελματισμός δεν είναι υλικό αγαθό αλλά είναι ένας συνδυασμός ιδιοτήτων και χαρακτηριστικών. Τα χαρακτηριστικά και οι ιδιότητες που πρέπει να διαθέτει κάποιος ώστε να διέπεται από επαγγελματισμό αναλύονται παρακάτω:

Πρώτο και σημαντικότερο χαρακτηριστικό είναι οι εξειδικευμένες γνώσεις του. Ο καλός επαγγελματίας φροντίζει συνεχώς να αναπτύσσει και να βελτιώνει τις δεξιότητες του για το αντικείμενο του, να εκπαιδευτεί συνεχώς και να αναβαθμίζει τις γνώσεις του είτε με συνεχή σεμινάρια, πτυχία, είτε πιστοποιήσεις με σκοπό να του παρέχουν βελτιστοποίηση και μέγιστη απόδοση.

Επόμενο βασικό χαρακτηριστικό ενός σωστού επαγγελματία είναι να είναι πάντα στην ώρα του και να διαχειρίζεται σωστά τον χρόνο του. Συνεχείς αργοπορίες μετά την προκαθορισμένη ώρα έναρξης του ωραρίου, καθυστερήσεις σε συνεδριάσεις, λανθασμένη

αίσθηση του χρόνου δίνουν την εντύπωση στους προϊσταμένους ή στους υφισταμένους ότι η εργασία δεν αποτελεί προτεραιότητα και ότι δεν υπάρχει σωστή εκτίμηση του χρόνου.

Ο κώδικας ενδυματολογίας είναι και αυτός ένα σημαντικό χαρακτηριστικό. Κάθε εργασία απαιτεί έναν συγκεκριμένο κώδικα ενδυμασίας. Ο σωστός επαγγελματίας φροντίζει να τηρεί τον συγκεκριμένο κώδικα που επιβάλλει τυπικά ή άτυπα κάθε επιχείρηση. Γενικά τα καθαρά και σιδερωμένα ρούχα, η επιμελημένη εμφάνιση αποδεικνύουν τη σοβαρότητα και την εκτίμηση που έχει ο κάθε επαγγελματίας για την εργασία του.

Η Ειλικρίνεια και η ακεραιότητα αποτελούν ιδιότητες που χαρακτηρίζουν έναν καλό επαγγελματία. Η τήρηση του λόγου αποτελεί σημαντικό στοιχείο που εμπνέει εμπιστοσύνη και αξιοπιστία. Ο λόγος ενός επαγγελματία δεν αναιρείται ακόμη και αν αυτό σημαίνει ότι θα ακολουθήσει τον πιο δύσκολο δρόμο και μάλιστα με κόστος.

Ένας επαγγελματίας δεν ασχολείται με διάφορες συζητήσεις στον χώρο εργασίας και προπάντων όχι μπροστά σε πελάτες. Η συγκεκριμένη δραστηριότητα δεν ωφελεί κανέναν, δεν έχει να προσδώσει κάτι, ενώ αποπροσανατολίζει και αποσυντονίζει τον υπάλληλο, εργάτη, στέλεχος από τον εκάστοτε στόχο του.

Ο επαγγελματισμός επιβάλλει κατά τη διάρκεια εκτέλεσης των καθηκόντων, ο εργαζόμενος, υπάλληλος, στέλεχος ή επιχειρηματίας, να αφήνει πίσω την κακή διάθεση, τα προσωπικά ή οικογενειακά προβλήματα και να συγκεντρώνεται στην ορθή και έγκαιρη εκτέλεση των υπευθυνότητων και αρμοδιοτήτων του και τους στόχους της επιχείρησης. Ο επαγγελματίας όταν περνάει την πόρτα της εργασίας του αφήνει πίσω τα προσωπικά του θέματα και δεν αφήνει να τον επηρεάσουν. Ουσιαστικά αφοσιώνεται σε αυτό που κάνει προκειμένου να το κάνει άριστα. Η ευγενική συμπεριφορά και προσέγγισή ακόμη και υπό συνθήκες πίεσης δημιουργούν υπεραξία και ενισχύουν την εικόνα ενός επαγγελματία. Αντίθετα η επιθετική συμπεριφορά, ο υψηλός τόνος της φωνής, η έλλειψη ψυχραιμίας και σεβασμού είτε προς τον προϊστάμενο, διευθυντή είτε προς τον υφιστάμενο δεν δείχνουν αλλά αντίθετα αποδεικνύουν έλλειψη αυτοκυριαρχίας, χαμηλή αυτοεκτίμηση, πανικό, δεν διαχέουν την απαραίτητη εμπιστοσύνη και τέλος καταστρέφουν την εικόνα τους.

Η υπευθυνότητα είναι βασικό χαρακτηριστικό ενός επαγγελματία. Δεν κρύβει τα λάθη του, τα παραδέχεται κάνοντας την αυτοκριτική του και προσπαθεί να μην τα επαναλάβει. Σε συνέχεια των παραπάνω δεν ρίχνει το σφάλμα σε άλλους και ειδικότερα στους υφισταμένους

του και αναζητά λύσεις. Δικαιολογίες μπορεί να υπάρχουν αλλά αναφέρονται και αναλύονται μετά την ανάληψη της ευθύνης.

Ο σεβασμός προς τον ανταγωνιστή αποτελεί στοιχείο του επαγγελματισμού. Ένας καλός επαγγελματίας δεν κατηγορεί τον ανταγωνιστή του. Προσανατολίζεται στο να επιδείξει τις δυνατότητες και τα οφέλη του δικού του προϊόντος και υπηρεσίας αποφεύγοντας την υποβάθμιση και την αρνητική κριτική για το προϊόν ή υπηρεσία του ανταγωνιστή του.

Όλα τα παραπάνω αποτελούν τις βασικές ιδιότητες που πρέπει να διαθέτει κάποιος προκειμένου να χτίσει τον επαγγελματισμό του. Υπάρχουν όμως και άλλα χαρακτηριστικά τα οποία πρέπει να ανακαλύψει ο καθένας μόνος του, να τα υιοθετήσει και να τα ακολουθεί ως ηθικό κώδικα επαγγελματισμού, χαρακτηριστικά που αφορούν τις ηθικές αρετές του ανθρώπου και τα οποία θα βοηθήσουν στη βελτίωση της συναισθηματικής νοημοσύνης και της ποιότητας της προσωπικής και επαγγελματικής ζωής (BIZEXPERT, 2017).

Ο Αμερικανός σκιτσογράφος Frank Tyger, (1929-2011) είπε για τον επαγγελματισμό κάποτε:

«Επαγγελματισμός είναι να ξέρεις πώς να το κάνεις, τότε να το κάνεις και να το κάνεις».

2.3 Επαγγελματισμός, Επαγγελματοποίηση, Επαγγελματικότητα

Οι όροι επαγγελματισμός και επαγγελματοποίηση αντιπροσωπεύουν δύο ομάδες με διακριτά γνωρίσματα μεταξύ τους. Τα γνωρίσματα της μιας ομάδας εστιάζουν σε θέματα κύρους, χρηματικών απολαβών (επαγγελματοποίηση), ενώ της άλλης αντιστοιχούν σε προσωπικά και συμπεριφορικά γνωρίσματα, όπως την αφοσίωση, τη δέσμευση, την ιδεολογία σχετικά με την παροχή υπηρεσιών και τις εξειδικευμένες γνώσεις (επαγγελματισμός) (Nixon, Martin, McKeon, & Ranson, 1997).

Αρκετοί ερευνητές τείνουν να θεωρούν ότι υπάρχει σημαντική διαφορά μεταξύ της επαγγελματοποίησης και του επαγγελματισμού. Η επαγγελματοποίηση ορίζεται ως το κοινωνικό και πολιτικό έργο ή η αποστολή που έχει σχεδιαστεί για να ενισχύσει τα ενδιαφέροντα μιας επαγγελματικής ομάδας και ο επαγγελματισμός προσδιορίζεται ως κάτι που καθορίζει και διατυπώνει την ποιότητα και το χαρακτήρα των ενεργειών του ατόμου

εντός της ομάδας και επιδιώκει την ανύψωση του επαγγελματικού κύρους και γοήτρου (Helsby, 1996) (Φωτοπούλου, 2013).

Υπάρχει ωστόσο και η άποψη που αντίκειται στην όποια θετική συσχέτιση των εννοιών αυτών προτάσσοντας κυρίως την ταύτιση της επαγγελματοποίησης με την ανάπτυξη εγωκεντρικών στοιχείων μέσα στην επαγγελματική ομάδα, σε αντίθεση με τον επαγγελματισμό, που χαρακτηρίζεται από αίσθημα αλτρουισμού (Helsby, 1996).

Ο όρος επαγγελματικότητα (professionalism) αποτελεί μία ακόμα πτυχή της έννοιας του επαγγελματισμού. Ως επαγγελματικότητα ορίζεται η ιδεολογικά, συμπεριφορικά, διανοητικά και επιστημολογικά βασισμένη στάση κάθε ατόμου σε σχέση με την πρακτική του επαγγέλματος στο οποίο ανήκει και το οποίο επηρεάζει την επαγγελματική πρακτική του (Evans, Professionalism, professionalism and the development of education professionals, 2008) (Nixon, Martin, McKeon, & Ranson, 1997).

Στον όρο επαγγελματικότητα έχει αναφερθεί και ο (Hoyle E. , 1975) και προσδιορίζει δύο διακριτές όψεις στην επαγγελματική ζωή των εκπαιδευτικών: τον επαγγελματισμό (professionalism) και την επαγγελματικότητα (professionalism). Ο επαγγελματισμός αναφέρεται στις στρατηγικές που ακολουθούνται και τη ρητορική που χρησιμοποιείται από άτομα μιας επαγγελματικής ομάδας προκειμένου να βελτιώσουν το κύρος τους ως επαγγελματίες, τις χρηματικές απολαβές και τις εργασιακές συνθήκες. Η επαγγελματικότητα αποδίδει στοιχεία του επαγγέλματος που συνιστούν τη γνώση, την επιδεξιότητα και τις διαδικασίες που εφαρμόζονται καθημερινά στην πράξη (Hoyle E. , 1975).

Λαμβάνοντας υπόψη τις δυσκολίες που αφορούν στην περιγραφή που αφορά εξίσου στον επαγγελματισμό και την επαγγελματικότητα, (Whitty, 2000) εύκολα γίνεται κατανοητό ότι σε πρακτικό επίπεδο δεν καθίσταται απόλυτα εφικτή η διάκριση των δύο εννοιών. Πιο αναλυτικά, οι στρατηγικές και οι ρητορικές που εκφέρονται από τους συλλογικούς εκπροσώπους των εργαζομένων, τους πολιτικούς φορείς και άλλους εμπλεκόμενους, όπου αναφέρονται στο κύρος, τις χρηματικές απολαβές και τις εργασιακές συνθήκες των εκπαιδευτικών, τείνουν, κατά κύριο λόγο να αφορούν στη γνώση, τις δεξιότητες και τις διαδικασίες που υιοθετούνται από τους εκπαιδευτικούς στη διδακτική πράξη (Swann, McIntyre, Pell, Hargreaves, & Cunningham, 2010) (Whitty, 2000). Η έννοια του επαγγελματισμού, επομένως, παρουσιάζει σε μεγάλο βαθμό σύγκλιση με την επαγγελματικότητα, όπως έχει επισημανθεί από τον (Hoyle E. , 1975).

Με κριτήριο λοιπόν την ανωτέρω συσχέτιση των εννοιών, απομακρύνεται κάθε προσπάθεια διάκρισής τους και αντί αυτού προωθείται η χρήση της έννοιας του επαγγελματισμού, που περιλαμβάνει πλέον επιχειρήματα και ισχυρισμούς, που λειτουργούν στην περιγραφή γνωρισμάτων και ιδιοτήτων τόσο του επαγγελματισμού όσο και της επαγγελματικότητας. (Swann, McIntyre, Pell, Hargreaves, & Cunningham, 2010) (Φωτοπούλου, 2013).

2.4 Τύποι Επαγγελματισμού

Το τρέχον πλαίσιο του επαγγελματισμού αποκαλύπτεται μέσα από πέντε διαφορετικές και συχνά επικαλυπτόμενες προσεγγίσεις οι οποίες υποδηλώνουν το τι σημαίνει για τους εργαζόμενους στον χώρο του τουρισμού και του πολιτισμού να είναι επαγγελματίες :

- 1) Κλασικός επαγγελματισμός,
- 2) Ευέλικτος επαγγελματισμός,
- 3) Πρακτικός επαγγελματισμός,
- 4) Διευρυμένος επαγγελματισμός και
- 5) Πολύπλοκος επαγγελματισμός ,

Ο ευέλικτος επαγγελματισμός λειτουργεί ως μια στρατηγική που επιδιώκει τον επαναπροσδιορισμό των τρωτών σημείων που αφορούσαν τις κοινές τεχνικές και πρακτικές. Μάλιστα, προτάσσει την ανάπτυξη μιας κουλτούρας, που ευνοεί την έννοια της συνεργασίας ή μιας αντίληψης που ενισχύει την κοινή επαγγελματική κοινότητα.

Ο πρακτικός επαγγελματισμός επιδιώκει να προσδώσει κύρος στις πρακτικές γνώσεις και αποφάσεις, τις οποίες εφαρμόζουν τα άτομα στο εργασιακό τους περιβάλλον.

Στο διευρυμένο επαγγελματισμό, οι εργαζόμενοι αποκτούν δεξιότητες μέσα από μια σύνθεση μεταξύ της εμπειρίας και της θεωρίας.

Και η πέμπτη διάσταση για τον επαγγελματισμό του εργαζομένου στις διαστάσεις τουρισμού και πολιτισμού, αφορά τον πολύπλοκο επαγγελματισμό, ο οποίος εκκινεί τη

θεμελίωσή του με το επιχείρημα ότι τα επαγγέλματα πρέπει να χαρακτηρίζονται με κριτήριο την πολυπλοκότητα των εργασιακών καθηκόντων που περιλαμβάνουν, καθώς και το ότι η διδακτική πράξη διακρίνεται από υψηλά επίπεδα πολυπλοκότητας (Hargreaves & Goodson, 1996) (Φωτοπούλου, 2013).

2.5 Ο εν δράσει επαγγελματισμός

Στην ολόπλευρη προσέγγιση των γνωρισμάτων του επαγγελματισμού χρειάζεται να αναφερθεί η έννοια του εν δράσει επαγγελματισμού (Hilferty, 2008), που αντιλαμβάνεται τον επαγγελματισμό εξίσου μέσα από τις δεξιότητες και τις γνώσεις των εργαζομένων αλλά και μέσα από τον ιδεολογικό χαρακτήρα που τον διέπει.

Ο επαγγελματισμός γίνεται κατανοητός ως μία διαδικασία που σχετίζεται με τους τρόπους εργασίας τους (Hargreaves & Goodson, 1996). Η διάκριση του επαγγελματισμού από τον εν δράσει επαγγελματισμό έγκειται στο ότι ο εν δράσει επαγγελματισμός σχετίζεται με τους τρόπους που οι ίδιοι οι εκπαιδευτικοί προσπαθούν να επιδράσουν στην ποιότητα και στο χαρακτήρα της εργασίας τους. Πρόκειται δηλαδή για μία ενεργό διαδικασία κοινωνικής δέσμευσης, μέσω της οποίας οι εκπαιδευτικοί διαμορφώνουν την επαγγελματική τους πορεία (Hilferty, 2008).

Σημαντικό γνώρισμα του εν δράσει επαγγελματισμού είναι η εξουσία και αυτό προέρχεται από το γεγονός ότι ο πυρήνας του επαγγελματισμού είναι ένας λόγος (discourse) που επιδιώκει την αύξηση της εξουσίας (Layton, 1984).

Οι αναλύσεις του M. Foucault σχετικά την εξουσία, θέτουν την έννοια του λόγου (discourse) ως μια κεντρική αντίληψη. Η έννοια του λόγου περικλείει, σύμφωνα με τον (Foucault, 1994), κάτι περισσότερο από αυτό που λέγεται, καθώς αναφέρεται επιπλέον στο τι πιστεύεται, ποιος μπορεί να μιλήσει, πότε και με ποια δικαιοδοσία.

Ο (Ball, 1990), επίσης, ισχυρίζεται ότι ο λόγος ενσωματώνει έννοιες και κοινωνικούς συσχετισμούς, που συνιστούν εξίσου υποκειμενικότητα και σχέσεις εξουσίας. Η έννοια της εξουσίας αποτελεί κεντρικό στοιχείο που διέπει τις επαγγελματικές σχέσεις, μπορεί να γίνει φανερή σε καθημερινό επίπεδο και αφορά στη λήψη αποφάσεων, την κατανομή πόρων και την αξιολόγηση (Morley, 2008).

Η (Hilferty, 2008), επίσης, αξιοποιώντας τις θέσεις των (Foucault, 1994) και (Giddens, 1993) προβαίνει στον προσδιορισμό τριών επιπέδων, βάσει των οποίων η εξουσία βρίσκεται ενσωματωμένη στο λόγο για το θεσπισμένο επαγγελματισμό. Τα τρία αυτά επίπεδα είναι: i) η εξουσία σε δράση (power-in-action), ii) η εξουσία σε πρόθεση (power-in-intent) και iii) η εξουσία σε δομή (power-in-structure). Πιο αναλυτικά, στο πρώτο επίπεδο, (η εξουσία σε δράση), η έννοια της εξουσίας γίνεται αντιληπτή ως μια ενεργός δύναμη που διευκολύνει τα στελέχη των διαφόρων οργανισμών να επιδράσουν στις αλλαγές μέσω των καθημερινών πρακτικών που ακολουθούνται.

Το επίπεδο αυτό θεμελιώνεται και συνάδει με την αντίληψη του (Foucault, 1994), ο οποίος θεωρεί την εξουσία ως μία δύναμη που διαμορφώνει τον κόσμο και παράλληλα υπογραμμίζει ότι η εξουσία συνιστά ένα πανταχού παρόν γνώρισμα της ανθρώπινης αλληλεπίδρασης. Η θέση αυτή, που πιστοποιεί την εμπλοκή της εξουσίας σε όλες τις κοινωνικές διαδικασίες, είναι ιδιαίτερα σημαντική, καθώς συνδέει την εξουσία με τον εν δράσει επαγγελματισμό (Hilferty, 2008).

Στο δεύτερο επίπεδο, η εξουσία σε πρόθεση, η έννοια της εξουσίας συνδέεται με τις δράσεις των οργανισμών και αναγνωρίζεται ότι η εξουσία εντοπίζεται στις προθέσεις των στόχων καθώς και στην υλοποίησή τους. Πρόκειται για μια μορφή εξουσίας, που, στην περίπτωση των εργαζομένων, ανθίσταται σε κάθε προσπάθεια που τους θέτει σε αμφισβήτηση και τους περιθωριοποιεί από τη λήψη αποφάσεων.

Τέλος, το τρίτο επίπεδο, (η εξουσία σε δομή), αναφέρεται στην εξουσία η οποία είναι δομημένη/διαρθρωμένη στις δραστηριότητες και στις κοινωνικές συσχετίσεις των οργανισμών. Ο Foucault με τη θεωρία του προσφέρει τη δυνατότητα κατανόησης του επαγγελματισμού, που εμπεριέχει την έννοια της εξουσίας στις συσχετίσεις μεταξύ δομών και ατόμων, καθώς και την ιστορικά διαμορφωμένη και κοινωνικά κοινή κατανόηση των ρόλων και των σχέσεων των ατόμων. Για τους οργανισμούς αυτό συνεπάγεται ότι η εξουσία λειτουργεί σε ένα δομικό επίπεδο στο πλαίσιο της θέσπισης του επαγγελματισμού καθορίζοντας το πλαίσιο της αλληλεπίδρασης, τα οποία διακρίνονται από άτυπους και τυπικούς κανόνες και προσδοκίες (Hilferty, 2008) (Φωτοπούλου, 2013).

Κεφάλαιο 3 Εκπαίδευση-Κατάρτιση

3.1 Εννοιολογικές Διακρίσεις

Ο διαχωρισμός των εννοιών εκπαίδευση και κατάρτιση, όσον αφορά τις διαδικασίες και τις πρακτικές εμπλουτισμού του ανθρώπινου κεφαλαίου σε γνώση, έχει επικρατήσει σε πολλούς εργασιακούς τομείς.

Ο όρος εκπαίδευση αποδεικνύεται κυρίως σε προγράμματα όπου η διδακτέα τους ύλη περιέχει δυο κατηγορίες μαθημάτων. Η πρώτη κατηγορία περιλαμβάνει τα μαθήματα που συνδέονται στενά με κάποιο επάγγελμα ή ειδικότητα και αποβλέπουν στην εκμάθηση ειδικών γνώσεων. Ενώ η δεύτερη κατηγορία, διαφοροποιεί το περιεχόμενο της διότι περιλαμβάνει μαθήματα γενικής παιδείας, τα οποία δεν έχουν άμεση σχέση με κάποιο επάγγελμα αλλά καθιστούν το άτομο αποδοτικότερο στην εργασία του. Αυτό συμβαίνει, διότι το περιεχόμενο των μαθημάτων γενικής παιδείας αποτελείται από γνωστικά πεδία των βασικών επιστημών, των γραμμάτων και των τεχνών, όπου εξυψώνουν τα επίπεδα γνώσης ενός ατόμου. Όπως αναφέρεται η πρώτη κατηγορία μαθημάτων διδάσκει στο άτομο «πώς να κάνει κάτι» ενώ η δεύτερη αποσκοπεί στο να διδάξει το άτομο «πώς να σκέφτεται».

Η εκπαίδευση παίζει έναν ζωτικής σημασίας ρόλο για την επιχείρηση, αφού χωρίς αυτή δεν θα είναι εφικτό να υλοποιηθούν οι στόχοι της. Μέσα από ένα σωστό και αποτελεσματικό πρόγραμμα εκπαίδευσης του ανθρώπινου δυναμικού της, μπορεί να συμβάλει στην καλλιέργεια της κριτικής σκέψης των ανθρώπων της, ώστε να έχουν την ικανότητα να μαθαίνουν και να αφομοιώνουν τη γνώση καθ' όλη τη διάρκεια της ζωής τους, στην προσφορά καλύτερων υπηρεσιών, στην ενδυνάμωση της αυτοεκτίμησής τους ώστε να αναλαμβάνουν κοινωνικές, επαγγελματικές και άλλες ευθύνες, στην κατανόηση των προβλημάτων και την εύρεση βέλτιστων ή εναλλακτικών λύσεων, και στη συνειδητοποίηση ότι έχουν τη δύναμη να κάνουν τη διαφορά (Μάρκου, 2015).

Ο όρος κατάρτιση αναφέρεται σε προγράμματα, στα οποία, αν όχι το σύνολο, πάντως το μεγαλύτερο μέρος της διδακτέας ύλης αποσκοπεί στην άσκηση ενός επαγγέλματος ή μιας ειδικότητας και αποβλέπει στην προετοιμασία του καταρτιζόμενου για την άσκηση του επαγγέλματος ή της ειδικότητας αυτής, ανεξάρτητα απ' το αν οι αποκτώμενες γνώσεις μπορεί να είναι και γενικότερα χρήσιμες. (Αθανασίου, 2004) (ΠΑΠΑΔΑΚΗΣ, 2012).

3.2 Ο ρόλος της επαγγελματικής κατάρτισης

Η Επαγγελματική Κατάρτιση ανταποκρίνεται κυρίως στις ανάγκες της αγοράς εργασίας καθώς ενισχύει τις προοπτικές απασχόλησης. Επιπροσθέτως διαχωρίζεται στην Αρχική Επαγγελματική Κατάρτιση και στην Συνεχιζόμενη Επαγγελματική Κατάρτιση.

Στο χώρο της Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης εντάσσονται δραστηριότητες που προσφέρουν βασικές επαγγελματικές γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες σε ειδικότητες και εξειδικεύσεις με στόχο την ένταξη, επανένταξη, επαγγελματική κινητικότητα και ανέλιξη του ανθρώπινου δυναμικού στην αγορά εργασίας, καθώς και την επαγγελματική και προσωπική ανάπτυξη.

Στη Συνεχιζόμενη Επαγγελματική Κατάρτιση εντάσσεται η κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού που συμπληρώνει, εκσυγχρονίζει ή και αναβαθμίζει γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες, οι οποίες αποκτήθηκαν από τα συστήματα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης ή από επαγγελματική εμπειρία με στόχο την ένταξη ή επανένταξη στην αγορά εργασίας, τη διασφάλιση της εργασίας και την επαγγελματική και προσωπική ανάπτυξη (Γεν.ΓραμματείαΔΒΜ, 2013).

Ωστόσο αποκτά ολοένα αυξανόμενη σημασία με την εισαγωγή νέων τεχνολογιών στην παραγωγή, τη νέα οργάνωση της εργασίας αλλά και τα νέα δημογραφικά και κοινωνικά δεδομένα.

Το περιεχόμενο των θέσεων εργασίας αλλάζει με ταχύτητα, κυρίως σε δύο παράγοντες: την εισαγωγή νέων τεχνολογιών, οι οποίες τονίζουν περισσότερο τις πνευματικές ικανότητες παρά τις πρακτικές δεξιότητες, και δεύτερον, την εξάπλωση νέων προτύπων οργάνωσης της εργασίας που δημιουργούν νέες απαιτήσεις όσον αφορά την ποικιλία, την ευελιξία και την ποιότητα της επαγγελματικής πρακτικής.

Η ανάγκη καλλιέργειας νέων δεξιοτήτων εντείνεται στα πλαίσια του σύγχρονου, περισσότερο απαιτητικού εργασιακού χώρου σε όσους είναι ενταγμένοι στην αγορά εργασίας. Η ανάγκη για ευέλικτη ανταπόκριση στο εξωτερικό περιβάλλον, μεταβάλλει την εσωτερική οργάνωση της παραγωγής προς μια νέα οργάνωση της εργασίας. Οι αλλαγές στο εσωτερικό της επιχείρησης καθιστούν καθοριστικό το ρόλο της διαρκούς εκπαίδευσης του ανθρώπινου δυναμικού ως παράγοντα προσαρμογής του στα νέα δεδομένα (Νικολάου & Γκλαβάνης.Χ, 2001).

3.3 Ο λόγος συμβολής της κατάρτισης στον επαγγελματισμό

Ο λόγος συμβολής της κατάρτισης στον επαγγελματισμό εξαρτάται από την απόκτηση και την διαρκή βελτίωση των γνώσεων, στάσεων, συμπεριφορών των εργαζομένων που επιθυμούν να εργασθούν σε τομείς με εξελικτική πορεία ενταγμένη σε μια κοινωνία με γρήγορους ρυθμούς.

Αν οι εργαζόμενοι επιθυμούν επαγγελματική ανάπτυξη μπορούν να επιμορφωθούν με τις δραστηριότητες που αποσκοπούν όχι μόνο στην βελτίωση δεξιοτήτων, αντιλήψεων, στάσεων αλλά και στη διατήρηση των υπάρχοντων δεξιοτήτων που καλλιεργούνται από τα πρώτα χρόνια της εκπαίδευσης τους.

Η συστηματική εκπαίδευση των εργαζομένων αποτελεί βασική προϋπόθεση για την υλοποίηση κάθε καινοτομίας που προωθείται με στόχο την ποιοτική αναβάθμιση στο χώρο που εργάζονται και στο έργο που εκτελούν.

Αποτέλεσμα της συστηματικής εκπαίδευσης είναι η επαγγελματική ανάπτυξη η οποία συντίθεται από όλες τις φυσικές μαθησιακές εμπειρίες και τις συνηδειτά σχεδιασμένες δραστηριότητες που σκοπεύουν στο άμεσο και έμμεσο όφελος του ατόμου.

Επιπρόσθετα, επαγγελματική ανάπτυξη ορίζεται η απόκτηση και διαρκής βελτίωση των γνώσεων, στάσεων, συμπεριφορών και δεξιοτήτων που απαιτούνται, για να μπορεί ένας εργαζόμενος να επιτελεί αποτελεσματικά το πολύπλοκο και πολυσύνθετο έργο του, και να νιώθει ο ίδιος πληρότητα και ικανοποίηση απ' αυτό.

3.4 Στόχοι και Τομείς της Επιμόρφωσης Προσωπικού

Θεμελιώδης στόχος της εκπαίδευσης είναι να βοηθήσει την επιχείρηση να επιτύχει τους στρατηγικούς στόχους της, προσθέτοντας αξία στην εργασία των ανθρώπων που απασχολεί. Εκπαίδευση σημαίνει επένδυση στους ανθρώπους ώστε να αποδίδουν καλύτερα και να κάνουν καλύτερη χρήση των φυσικών τους ικανοτήτων (Μπουραντάς & Παπαλεξανδρή, 2003).

Ευρύτεροι στόχοι της εκπαίδευσης είναι: να βελτιώσει την ατομική και συλλογική απόδοση ώστε να αυξήσει την παραγωγικότητα, να βελτιώσει την ποιότητα του παραγόμενου έργου, να μειώσει τη σπατάλη, τις δαπάνες και τις καθυστερήσεις, να συμβάλει στη σωστή και πλήρη χρήση του εξοπλισμού, να αυξήσει το ζήλο και να ανυψώσει το ηθικό των υπαλλήλων, να μειώσει το κόστος της επίβλεψης, να προετοιμάσει τις αντικαταστάσεις και τις προαγωγές, να βοηθήσει την οργάνωση, να αντιμετωπίσει τις αλλαγές του περιβάλλοντος, να διευκολύνει την εφαρμογή μεταρρυθμίσεων, νέων διαδικασιών ή νέας πολιτικής και τέλος να κάνει δυνατή την αλλαγή της οργανωτικής παιδείας. Τα οφέλη αυτά προκύπτουν χάρη στη μετάδοση γνώσεων, στην ανάπτυξη δεξιοτήτων και στην αλλαγή στάσεων που επιτυγχάνονται μέσω της εκπαίδευσης (ΑΔΑΜΑΚΟΠΟΥΛΟΥ, 2013).

3.5 Αναγκαιότητα της εκπαίδευσης-κατάρτισης στον τομέα του τουρισμού

Διεθνής αναγνώριση χαρακτηρίζει την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση. Οι χώρες που χαρακτηρίζονται ως τουριστικοί προορισμοί έχουν στόχο την δημιουργία εκπαιδευτικών συστημάτων για να ανταποκριθούν πλήρως στις προσδοκίες της τουριστικής βιομηχανίας και φιλοξενίας. Αυτό καθιερώνεται από το γεγονός ότι η ικανοποίηση των αναγκών των τουριστών, εξαρτάται από τις διαθέσιμες δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού. Η έννοια της τουριστικής εκπαίδευσης στην Ελλάδα πολυερμηνευμένη με διαφορετικό τρόπο, από διάφορους φορείς, κυβερνητικούς και μη, οι οποίοι συχνά θέτουν στόχο την ριζική αλλαγή στη δομή της, όπου μέχρι σήμερα αν υλοποιήθηκε διατηρήθηκε σε ισχύ για μικρό χρονικό διάστημα.

Η ανάπτυξη της τουριστικής βιομηχανίας, έρχεται συχνά αντιμέτωπη με τον οξύτατο ανταγωνισμό. Βασική προϋπόθεση για την αντιμετώπιση του φαινομένου, αποτελεί η διαθεσιμότητα υψηλά καταρτισμένου ανθρώπινου δυναμικού.

Η Τεχνολογία και η Ανάπτυξη του Διεθνούς Τουρισμού ολοένα και περισσότερο αυξάνουν τις απαιτήσεις στα επαγγέλματα που σχετίζονται με τον τουρισμό, εξελίσσοντας και αυξάνοντας το απόθεμα γνώσεων και δεξιοτήτων που απαιτείται από τους επαγγελματίες του τουριστικού κλάδου. Η εποχή μας κυριαρχείται από το ταχύτατα μεταβαλλόμενο διεθνές επιχειρηματικό περιβάλλον, την περαιτέρω εξειδίκευση των αγορών και των επαγγελματιών και τη γρήγορη κυκλοφορία της πληροφορίας. Συνεπώς η παγκοσμιοποιημένη βιομηχανία του τουρισμού, αναζητά επαγγελματίες που να έχουν και την θεωρητική γνώση για να αντιλαμβάνονται σωστά τις κοινωνικοοικονομικές και πολιτικές αλλαγές αλλά και τεχνικές γνώσεις που να συνδέουν το αντικείμενο της απασχόλησής τους. Απαραίτητες δε είναι και οι βασικές κοινωνικές και προσωπικές δεξιότητες που θα συμβάλουν στη μεγιστοποίηση του αποτελέσματος των θεωρητικών και τεχνικών γνώσεων.

Ο τομέας της τουριστικής εκπαίδευσης απαιτεί την ύπαρξη βασικών γνώσεων η οποία να εμπλουτίζεται από άλλα συναφή με τον τουρισμό πεδία εξειδικευμένης κατάρτισης, ώστε η τουριστική εκπαίδευση να συμβάλει στη δημιουργία ολοκληρωμένων στελεχών, στην ανάπτυξη εξειδικευμένων επαγγελματιών και στην καλλιέργεια μιας ολιστικής αντίληψης για το τουριστικό προϊόν.

Συμπεραίνοντας από τα παραπάνω, ο τουρισμός είναι ένα επαγγελματικό πεδίο που μπορεί να προσφέρει πολλές επαγγελματικές ευκαιρίες, ως μια αναπτυσσόμενη και εξαιρετικά ανταγωνιστική παγκόσμια βιομηχανία, η οποία έχει αδιαλείπτως ανάγκη από νέα ταλέντα, καινοτόμες ιδέες, αφοσιωμένους και άρτια εκπαιδευμένους εργαζομένους. (Κικίλιας, 2017)

3.6 Αναγκαιότητα εκπαίδευσης-κατάρτισης στον τομέα του πολιτισμού

Είναι κοινώς αποδεκτό το γεγονός ότι η πολιτιστική δραστηριότητα αποτελεί το θεμέλιο λίθο της προόδου και πολιτιστικής ανάπτυξης. Πρόκειται για τη δραστηριότητα που αποσκοπεί στην προστασία, αξιοποίηση και προβολή της πολιτιστικής κληρονομιάς. Παράλληλα, συμβάλλει τα μέγιστα στην ενίσχυση και προβολή του νεότερου και σύγχρονου πολιτισμού, ο οποίος περιλαμβάνει κάθε δράση που σχετίζεται ιδίως με την παραγωγή, καλλιέργεια, προαγωγή και διάδοση των γραμμάτων, της μουσικής, του χορού, του θεάτρου, του κινηματογράφου, της αρχιτεκτονικής, της ζωγραφικής, της γλυπτικής, των εικαστικών τεχνών. Εντάσσεται, λοιπόν, στις αρμοδιότητες και στον προγραμματισμό ενός αποτελεσματικά οργανωμένου κράτους, περιφέρειας ή πόλης. Ωστόσο, υπάρχουν ορισμένες

προϋποθέσεις ώστε οι πολιτιστικές δραστηριότητες να αποτελέσουν τμήμα ενός οργανωμένου συστηματικού πλαισίου:

α)Τα πλαίσια και οι βασικές κατευθύνσεις μιας ενιαίας πολιτιστικής ανάπτυξης θα πρέπει να χαρακτηρίζονται με σαφήνεια και να υιοθετούνται επίσημα σε υπερκομματικό επίπεδο.

β)Επαρκής γνώση γύρω από τους διαθέσιμους πολιτιστικούς πόρους.

γ)Εκσυγχρονισμός της νομοθεσίας που σχετίζεται με τους πολιτιστικούς τομείς.

δ)Άρτια κατάρτιση στα ζητήματα πολιτιστικής κληρονομιάς, καθώς και ευέλικτο θεσμικό πλαίσιο, ώστε να προσφέρει δυνατότητες διάσωσης και αποκατάστασής της(πχ. ήθη, έθιμα, εθνική μουσική κλπ).

ε)Επίλυση του προβλήματος που δημιουργείται λόγω πιθανών ελλείψεων σε ανθρώπινο δυναμικό, το οποίο ασχολείται σε επαγγελματικό επίπεδο με τον πολιτιστικό τομέα(πχ. Εξειδικεύσεις, κατάρτιση κλπ).

στ)Ουσιαστική αντιμετώπιση της κρίσης που διέπει τη σύγχρονη καλλιτεχνική και πνευματική δημιουργία ποιότητας, εξαιτίας του ανταγωνισμού της εμπορικής παραγωγής.

ζ)Σημαντική προβολή των πολιτιστικών δραστηριοτήτων, τόσο στο εσωτερικό της χώρας όσο και στο εξωτερικό, κυρίως με τη συμβολή των μέσων μαζικής ενημέρωσης.

Καταληκτικά, η οργάνωση πολιτιστικών δραστηριοτήτων σε μια κοινωνία, αποτελεί δηλωτικό καλλιέργειας και πνευματικής ανάπτυξης των μελών του. Προϋποθέτει όμως την απαραίτητη εκπαίδευση και κατάρτιση των απασχολούμενων επαγγελματικά στον τομέα του πολιτισμού. Προς αυτή την κατεύθυνση της επαγγελματικής αποκατάστασης προτείνονται διαπολιτισμικά project. (Σαμψών, 2011)

3.7 Η συμβολή της κατάρτισης στον επαγγελματισμό μέσω των επικοινωνιακών δεξιοτήτων

Το πιο ισχυρό πακέτο δεξιοτήτων που επιβάλλεται πλέον να κατέχει κανείς για την επιτάχυνση της καριέρας του και την εκπλήρωση πολλών σχεδίων που έχει προγραμματίσει για την ζωή του είναι οι επικοινωνιακές δεξιότητες. Όπου αποτελούν το απαραίτητο εφόδιο για την επαγγελματική του επιτυχία, την προώθηση του σε υψηλότερες θέσεις και την παραμονή του σε αυτές. Ο εργαζόμενος προσαρμόζεται αποτελεσματικά στις συνθήκες εργασίας του όταν χρησιμοποιεί τις επικοινωνιακές του δεξιότητες.

Η έλλειψη τους μπορεί να επιφέρει την αποτυχία και την οικονομική καταστροφή των επιχειρήσεων και των οργανισμών, διότι ξοδεύονται πολλά χρήματα για την διεκπεραίωση καθημερινών εργασιών κάτω από προβληματικές καταστάσεις και συνθήκες επικοινωνίας. Η επικοινωνία είναι το κέντρο ενός οργανισμού και η καρδιά της συνεργασίας και της καθημερινής συνύπαρξης των ατόμων.

Κατά την διαδικασία της επικοινωνίας και της εφαρμογής των επικοινωνιακών δεξιοτήτων διακρίνονται ξεκάθαρα τρεις μορφές αλληλοσυνδεόμενες μεταξύ τους. Η μετάδοση των μηνυμάτων και το αίσιο αποτέλεσμα επηρεάζονται από τις μορφές αυτές και βασίζονται εξ ολοκλήρου σε αυτές.

Ο Albert Mehrabian στις αρχές του 1970 δημιούργησε ένα επικοινωνιακό μοντέλο. Σε αυτό το μοντέλο ο ίδιος θεωρεί ότι στην κατά πρόσωπο επικοινωνία υπάρχουν τρία κύρια στοιχεία η λεκτική επικοινωνία, ο τόνος της φωνής και η γλώσσα του σώματος. Το μοντέλο αυτό θα αναφερθεί στην παρούσα εργασία καθώς έχει αναλυθεί εκτενέστερα από τους (Brunstein, 2007) (Goodall & Goodall, 2006). Οι ίδιοι θεωρούν ως πιο σημαντικούς άξονες της επικοινωνιακής κοινότητας τη λεκτική, τη μη λεκτική επικοινωνία και την ενεργητική ακρόαση.

Λεκτική Επικοινωνία

Η λεκτική επικοινωνία σχετίζεται άμεσα με τις λέξεις στην προφορική και γραπτή τους μορφή, δηλαδή με το τι λέγεται αλλά και με τον τρόπο που αυτό λέγεται. Ακόμη είναι η έκφραση του ατόμου με θετικό ή αρνητικό τρόπο που επιτρέπει στο συνομιλητή να εκφραστεί με τη σειρά του και τελικά να επικοινωνήσουν αποτελεσματικά.

Μη Λεκτική Επικοινωνία

Ο δεύτερος άξονας των επικοινωνιακών δεξιοτήτων είναι η μη λεκτική επικοινωνία και πραγματοποιείται με όλα τα μέσα εκτός των λέξεων. Τα στοιχεία που διαμορφώνουν το μήνυμα ανάλογα με την διάθεση και την στάση του συνομιλητή και είναι πιο πειστικά σε σχέση με τα λεκτικά στοιχεία είναι τα εξής:

- Ø Οι εκφράσεις του προσώπου
- Ø Η γλώσσα του σώματος
- Ø Η βλεμματική επαφή
- Ø Η απτική επικοινωνία - Το άγγιγμα
- Ø Η φωνή – Τα παραγλωσσικά στοιχεία
- Ø Ο προσωπικός χώρος - Η επικράτεια
- Ø Η προσωπική εμφάνιση

Τα μη λεκτικά στοιχεία είναι σημαντικό εργαλείο για την αναγνώριση της συμπεριφοράς του ατόμου και έχουν άμεσο αντίκτυπο στον συνομιλητή. Διότι αυξάνεται η ανταπόκριση του συνομιλητή και του κοινού και η συνομιλία πραγματοποιείται με αποτελεσματικό τρόπο.

Ενεργητική Ακρόαση

Ο τρίτος άξονας είναι η ενεργητική ακρόαση όπου είναι η πνευματική διαδικασία που ενεργοποιεί κάθε επικοινωνιακή πράξη καθώς όσο πιο ενεργητική είναι τόσο πιο επιτυχής καθίσταται. Διακρίνεται για την επιτυχημένη μετάδοση του μηνύματος καθώς είναι συστατικό στοιχείο της καλής επικοινωνίας. Η ενεργητική ακρόαση πραγματοποιείται χωρίς εμπόδια, ανακεφαλαιώνει ότι έχει ειπωθεί και διατυπώνει διευκρινιστικές ερωτήσεις για να κατανοήσει πλήρως ο συνομιλητής το νόημα της συζήτησης.

Επομένως, η αποτελεσματική επικοινωνία βασίζεται στην ενεργητική ακρόαση και είναι αλληλένδετες μεταξύ τους ως έννοιες. Είναι προφανές ότι εμπεριέχει πολλά στοιχεία των δύο άλλων μορφών επικοινωνίας και πως χωρίς την ενεργητική ακρόαση δεν μπορούν να πραγματοποιηθούν οι άλλες δύο. Έτσι προκύπτει το συμπέρασμα ότι οι επικοινωνιακές δεξιότητες αποτελούν αναπόσπαστο μέρος για την επαγγελματική πορεία ενός εργαζομένου και διασφαλίζουν αποτελεσματικά την κατάρτιση για τον επαγγελματισμό (Αντωνιάδου, 2014).

3.8 Η διαδικασία εκπαίδευσης του προσωπικού

Για να έχει μια επιχείρηση τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα θα πρέπει να αντιμετωπίσει την εκπαίδευση του προσωπικού της ως μια δραστηριότητα που θα καθορίσει το μέλλον της και θα ορίσει σε μεγάλο βαθμό της επιτυχία της. Κάθε επιχείρηση θα πρέπει να καθορίσει τα στάδια της εκπαιδευτικής διαδικασίας, με τα βασικότερα να είναι:

- 1ο-Εκτίμηση εκπαιδευτικών αναγκών.
- 2ο -Σχεδιασμός εκπαιδευτικών προγραμμάτων.
- 3ο-Μέθοδοι εκπαίδευσης.
- 4ο - Αξιολόγηση του εκπαιδευτικού έργου. (Μάρκου, 2015)

3.8.1 Οι μέθοδοι εκπαίδευσης

Οι μέθοδοι εκπαίδευσης απευθύνονται σε νεοπροσληφθέντες, σε απλούς υπάλληλους, σε κατώτερα και μεσαία στελέχη και σε ανώτερα ηγετικά στελέχη, διαφοροποιούνται ως προς τη θέση, το αντικείμενο και τις πιθανότητες προαγωγών και κάποιες απ' αυτές είναι οι εξής :

- Ø Για νέους εργαζόμενους, οι επιχειρήσεις πρέπει να φροντίζουν την ομαλή τους προσαρμογή και συμμετοχή τους στόχους της επιχείρησης, διαδικασία που επιτυγχάνεται μέσω μικρής διάρκειας ενημέρωσης και γνωριμίας με τις διαδικασίες και τους συναδέλφους.
- Ø Εκπαίδευση επί της συγκεκριμένης εργασίας, όπου ένας πεπειραμένος υπάλληλος εκπαιδεύει το νέο εργαζόμενο σε μία υπάρχουσα διαδικασία.
- Ø Συνεργασία με εκπαιδευτικά ιδρύματα, που αφορά παρακολούθηση μαθημάτων σε Πανεπιστήμια, τεχνικές σχολές ή κύκλους σεμιναρίων μέσα στην επιχείρηση από ειδικούς επιστήμονες.
- Ø Ανάπτυξη δημιουργικής σκέψης. Σκοπός αυτών των προγραμμάτων είναι η ενθάρρυνση της ανάπτυξης της αντίληψης και της καινοτόμου σκέψης, των νέων τρόπων θεώρησης και της πρωτοτυπίας. Σ' αυτές τις μεθόδους εντάσσονται τα λεγόμενα προγράμματα 'brainstorming' και οι 'ανιχνευτές ιδεών'.
- Ø Εναλλαγή θέσεων εργασίας, που χρησιμοποιείται με σκοπό να αποκτήσει ένας υπάλληλος ή προϊστάμενος την εμπειρία που χρειάζεται για ν' αναλάβει μία νέα θέση εργασίας.

- Ø Υπόδυση ρόλων, όπου οι ομάδες εκπαιδευόμενων καλούνται να έχουν ρόλο σε ένα φανταστικό εργασιακό σενάριο, προκειμένου να εξετασθούν οι συμπεριφορές και οι προτεινόμενες λύσεις.
- Ø Πρακτική εξάσκηση επάνω σε πραγματικές συνθήκες.
- Ø Θεωρητική εκπαίδευση, που μπορεί να περιλαμβάνει διαλέξεις, σεμινάρια, αναλύσεις περιπτώσεων, συζητήσεις, προβολή ταινιών κλπ.
- Ø Εκπαίδευση ευαισθησίας, που αφορά συνήθως στελέχη με ηγετικούς ρόλους και αποσκοπεί στην εκπαίδευσή τους ώστε να αποκτήσουν τα προσόντα του ρόλου τους, σχετικά με τις συμπεριφορές των ίδιων και των ομάδων όπου θα προΐστανται. (Ξυροτύρη-Κουφίδου, 2001)

3.9 Τα Οφέλη της εκπαίδευσης

Οφέλη προκύπτουν και ως προς την πλευρά των επιχειρήσεων αλλά και ως προς την πλευρά των εργαζομένων. Τα οφέλη που απορρέουν από την εκπαίδευση του προσωπικού για την ίδια την επιχείρηση είναι πολλαπλά.

Καταρχάς, εξυψώνει το ηθικό των εργαζομένων, συμβάλλει στην επιχειρησιακή ανάπτυξη και οδηγεί σε βελτίωση της κερδοφορίας της επιχείρησης. Επίσης, βελτιώνει τη γνώση της εργασίας και τις ικανότητες σε όλα τα επίπεδα της επιχείρησης, βοηθάει στη βελτίωση της εταιρικής εικόνας, ενισχύει την αυθεντικότητα, την ευελιξία και την εμπιστοσύνη, συμβάλλει στην ενίσχυση των προαγωγών από το εσωτερικό της επιχείρησης και βελτιώνει τη σχέση προϊσταμένου-υφισταμένου. Επιπλέον, βοηθάει στη χάραξη κατευθυντήριων γραμμών για την εργασία, συμβάλλει στην κατανόηση και την παγίωση επιχειρησιακών αρχών, παρέχει πληροφόρηση για τις μελλοντικές ανάγκες σε όλους τους τομείς της επιχείρησης και συμβάλλει στην αποτελεσματική λήψη αποφάσεων και την επίλυση προβλημάτων.

Τα οφέλη της εκπαίδευσης για τους εργαζομένους είναι εξίσου σημαντικά. Καταρχάς τους βοηθάει να παίρνουν καλύτερες αποφάσεις και να λύνουν αποτελεσματικά τα διάφορα προβλήματα που προκύπτουν στην καθημερινότητά τους, ενισχύεται η αναγνώριση, η ευθύνη, η επιτυχία και η ανάπτυξη. Επίσης, ενισχύεται η αυτοπεποίθησή τους και η αυτό-ανάπτυξή τους, όπως επίσης τους βοηθάει να χειρίζονται τις διάφορες εντάσεις και τις συγκρούσεις μέσα στον εργασιακό χώρο.

Επιπλέον δίνει τα εφόδια για τη βελτίωση των ικανοτήτων και της επικοινωνίας των εργαζομένων, αυξάνει την ικανοποίησή τους από τη θέση εργασίας τους, τους βοηθά στην

επίτευξη των προσωπικών τους στόχων και τους δίνει ένα νέο προσανατολισμό για το μέλλον τους. Δημιουργεί μια αίσθηση ανάπτυξης στη μάθηση, βοηθάει τους εργαζόμενους να αναπτύξουν επιπρόσθετες ικανότητες και δυνατότητες και μειώνει το φόβο για την άσκηση μιας νέας δραστηριότητάς τους.

Η εκπαίδευση και η ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού βελτιώνει πολλούς τομείς στην εργασία των εργαζομένων αλλά και αναπτύσσει νέες δεξιότητες και δυνατότητες που δεν υπάρχουν. Βοηθάει, μέσω της βελτίωσης των ήδη υπάρχουσων αλλά και την ανάπτυξη νέων δεξιοτήτων/δυνατοτήτων, στη βελτίωση της παραγωγικότητας των εργαζομένων. Ως συνέπεια αυτού, η αύξηση της παραγωγικότητας οδηγεί στην ανταγωνιστικότητα της επιχείρησης.

Εν κατακλείδι, η σπουδαιότητα της εκπαίδευσης του προσωπικού έγκειται στο γεγονός ότι συμβάλλει περαιτέρω στην αύξηση της παραγωγικότητας των εργαζομένων, με αποτέλεσμα να δημιουργούνται πλεονεκτήματα για την επιχείρηση. Η τεχνολογία, τα προϊόντα, η δομή μιας επιχείρησης μπορούν να αντιγραφούν από τους ανταγωνιστές. Κανένας όμως δεν μπορεί να αναπληρώσει υψηλά εκπαιδευμένους και παρακινημένους ανθρώπους οι οποίοι δείχνουν μεγάλο ενδιαφέρον για την επιχείρηση. Ο άνθρωπος είναι το σημαντικότερο κεφάλαιο για κάθε επιχείρηση και την ίδια στιγμή η λιγότερο αξιοποιημένη πηγή. Είναι η αποθήκη γνώσεων και ικανοτήτων της επιχείρησης, η βάση η οποία κάνει μια επιχείρηση ανταγωνιστική. Και η σωστή ανάπτυξη και η αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού με την παροχή μια σωστής, αποτελεσματικής και συνεχόμενης εκπαίδευσης από τις επιχειρήσεις μπορεί να δώσει το συγκριτικό πλεονέκτημα έναντι των ανταγωνιστών της, στην νέα πραγματικότητα που έχει δημιουργηθεί. (Μάρκου, 2015)

3.10 Φορείς προγραμμάτων εκπαίδευσης-κατάρτισης

Η ανάγκη για επιμόρφωση στις σύγχρονες συνθήκες εργασίας καθίσταται αναγκαία λόγω της γρήγορης τεχνολογικής ανάπτυξης και των γρήγορων ρυθμών εξέλιξης της κοινωνίας.

Η συμμετοχή και η παραμονή των εργαζομένων στην παραγωγική διαδικασία εξαρτάται από την αναβάθμιση των επαγγελματικών τους δεξιοτήτων και των προσόντων τους

αδιαλείπτως. Η πιστοποίηση των δομών κατάρτισης, των εκπαιδευτών, των προγραμμάτων επαγγελματικής κατάρτισης καθώς και των προσόντων που αποκτούν οι καταρτιζόμενοι αποτελούν θεμελιακές δράσεις για την συγκρότηση ενός αποτελεσματικού συστήματος συνεχιζόμενης κατάρτισης που θα οδηγεί στην αναγνώριση, κατοχύρωση και πιστοποίηση γνώσεων, δεξιοτήτων και προσόντων (Στρατάκη Ειρήνη, 2015).

Στην Ελλάδα, η ανάληψη, οργάνωση και υλοποίηση προγραμμάτων στο πλαίσιο της συνεχιζόμενης επαγγελματικής εκπαίδευσης – και της δια βίου μάθησης γενικότερα- υπάγονται στις αρμοδιότητες του Εθνικού Δικτύου Διά Βίου Μάθησης, που περιλαμβάνει το σύνολο των φορέων δια βίου μάθησης με τις λειτουργίες, τα πρότυπα, τα μέσα και τις συστημικές σχέσεις τους. Από το σύνολο αυτών των φορέων, αυτοί που αναλαμβάνουν την οργάνωση και την υλοποίηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων, προσανατολισμένων στο αντικείμενο του τουρισμού αλλά και της επιχειρηματικότητας γενικότερα, είναι τα *Κέντρα Επαγγελματικής Κατάρτισης* και τα *Κέντρα Διά Βίου Μάθησης*. Κάποιοι από τους φορείς οι οποίοι συμμετέχουν στα προγράμματα εκπαίδευσης –κατάρτισης και των μεταπτυχιακών προγραμμάτων στον τομέα του τουρισμού είναι οι ακόλουθοι:

- Ø Υπουργείο Παιδείας, Δια βίου μάθησης και θρησκευμάτων
- Ø Κ.Δ.Β.Μ
- Ø Υπουργείο Ανάπτυξης και ανταγωνιστικότητας
- Ø Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού (Ε.Ο.Τ.)
- Ø Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος (Ξ.Ε.Ε.)
- Ø ΣΕΤΕ
- Ø ΙΝΣΕΤΕ
- Ø ΕΣΠΑ
- Ø ΚΕΚ (Κέντρα επαγγελματικής κατάρτισης)

Πιο αναλυτικά, το Υπουργείο αποτελεί φορέα ο οποίος εμπλέκεται άμεσα με την τουριστική πολιτική της Χώρας μας καθώς παρέχει επαγγελματική τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση στο χώρο του τουρισμού σε δευτεροβάθμιο και μετά-δευτεροβάθμιο επίπεδο (Ι.Ε.Κ.). Επίσης παρέχεται ανώτατη τριτοβάθμια τεχνολογική εκπαίδευση μέσα από τα τμήματα Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων που λειτουργούν σε Τ.Ε.Ι της χώρας καθώς και μεταπτυχιακή τριτοβάθμια πανεπιστημιακή εκπαίδευση μέσω προγραμμάτων μεταπτυχιακών σπουδών που λειτουργούν σε τμήματα Διοίκησης Επιχειρήσεων Πανεπιστημίων της χώρας. (Μυλωνόπουλος Δ. , 2011)

Τα Κέντρα Διά Βίου Μάθησης (Κ.Δ.Β.Μ.) συστήνονται και λειτουργούν, σύμφωνα με το Ν. 3879/2010, σε όσους Δήμους το επιθυμούν. Συγκεκριμένα, οι υπηρεσιακές μονάδες που ασκούν αρμοδιότητες δια βίου μάθησης των Δήμων ιδρύουν ΚΔΒΜ, στα οποία θα υλοποιούνται εκπαιδευτικά προγράμματα Γενικής Εκπαίδευσης Ενηλίκων. Τα προγράμματα Γενικής Εκπαίδευσης Ενηλίκων, που θα υλοποιηθούν στα Κέντρα Διά Βίου Μάθησης, διακρίνονται σε Προγράμματα Εθνικής Εμβέλειας και Προγράμματα Τοπικής Εμβέλειας. Τα Προγράμματα Εθνικής Εμβέλειας που οι Δήμοι επιλέγουν από διαθέσιμο πίνακα προγραμμάτων, και ο οποίος εκφράζει τις Εθνικές και Ευρωπαϊκές Πολιτικές σε θέματα Διά Βίου Μάθησης Ενηλίκων ανήκουν στα παρακάτω θεματικούς πεδία: 1. Οικονομία – Επιχειρηματικότητα 2. Ποιότητα ζωής – Περιβάλλον 3. Νέες Τεχνολογίες 4. Γλώσσα και Επικοινωνία 5. Κοινωνικές Δεξιότητες και Δράσεις 6. Πολιτισμός και Τέχνη 7. Προγράμματα Ευάλωτων Κοινωνικά Ομάδων. Προγράμματα σχετικά με την τουριστική ανάπτυξη αλλά και την ανάπτυξη επαγγελματικών δεξιοτήτων των εργαζομένων του τουριστικού κλάδου πραγματοποιούνται σε πολλά από αυτά τα θεματικά πεδία, όπως λ.χ. επαγγελματική ορολογία σε διάφορες ξένες γλώσσες, εξυπηρέτηση πελατών, αειφορία και τουριστική ανάπτυξη, εναλλακτικές μορφές τουρισμού (Στρατάκη Ειρήνη, 2015) .

Ο Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού ιδρύθηκε με τον Α.Ν. 1565/1950 ο οποίος κυρώθηκε με τον Ν. 1624/51, αποτελεί Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου και τελεί υπό την εποπτεία του Υπουργείου Τουρισμού. Πρόκειται για τον κρατικό φορέα του τουριστικού τομέα με κύρια αποστολή την οργάνωση, ανάπτυξη και προώθηση του τουρισμού στην Ελλάδα με την αξιοποίηση όλων των δυνατοτήτων της χώρας, ακολουθώντας δράσεις τουριστικής προβολής της Ελλάδας στο εσωτερικό και το εξωτερικό, εποπτείας και ελέγχου της γενικότερης τουριστικής αγοράς, αλλά και κάθε άλλη δραστηριότητα που κρίνεται απαραίτητη για την υποστήριξη και προβολή του ελληνικού τουριστικού προϊόντος.

Η αποστολή του ΕΟΤ είναι να ενισχύσει την αξία του Ελληνικού Τουρισμού, σε συνεργασία με την τουριστική βιομηχανία και όλους τους εμπλεκόμενους φορείς με στόχο την αύξηση του εισερχόμενου τουρισμού και ταυτόχρονα τουριστικών εσόδων. Ο ΕΟΤ λειτουργεί με γνώμονα την ανάπτυξη του τουρισμού, του σημαντικότερου πυλώνα οικονομικής και κοινωνικής ανάπτυξης της χώρας, έχοντας πλήρη συνείδηση ότι το παραγόμενο προϊόν του διαχέεται σε όλες τις κοινωνικές ομάδες της χώρας επηρεάζει άμεσα την ποιότητα ζωής των Ελλήνων πολιτών, ανταποκρινόμενος με επιτυχία σε ένα ιδιαίτερα ανταγωνιστικό διεθνές περιβάλλον.

Το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος λειτουργεί από το 1935 ως Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου. Είναι νομοθετημένος σύμβουλος της Πολιτείας σε θέματα τουρισμού έχει εκ του νόμου ως μέλη όλα τα ξενοδοχειακά καταλύματα και τις οργανωμένες τουριστικές κατασκηνώσεις της χώρας. Διοικείται από Διοικητικό Συμβούλιο αιρετών αντιπροσώπων των ξενοδοχείων και των οργανωμένων τουριστικών κατασκηνώσεων όλης της χώρας και εκπροσώπων του κράτους, είναι μέλος της Συνομοσπονδίας των Εθνικών Ενώσεων Ξενοδοχίας Εστίασης και Αναψυχής των κρατών- μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Hotrec). (Υπουργείο Τουρισμού, 2008)

Εν συνεχεία, η παροχή ποιοτικών υπηρεσιών προϋποθέτει την διαθεσιμότητα κατάλληλα εκπαιδευμένου ανθρώπινου δυναμικού. Για το λόγο αυτό, ο ΣΕΤΕ δίνει μεγάλη σημασία στην εκπαίδευση και τη συνεχή κατάρτιση. Κατά συνέπεια αναπτύσσει συνεργασίες με έγκυρους φορείς για την υλοποίηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων. Από το 2014 ο ΣΕΤΕ, ως Κοινωνικός Εταίρος, δημιούργησε το Ινστιτούτο ΣΕΤΕ ([INΣΕΤΕ](#)) με στόχο την δημιουργία προτύπων στον τουριστικό τομέα, την εκπαίδευση στελεχών και την συμμετοχή σε προγράμματα επιμόρφωσης και μαθητείας (ΣΕΤΕ, 2014).

Τα Κ.Ε.Κ. είναι νομικά πρόσωπα ή λειτουργούν στο πλαίσιο νομικών προσώπων, τα οποία έχουν κάποια από τις μορφές που προβλέπονται από την εθνική ή την κοινοτική νομοθεσία και σκοπό την παροχή υπηρεσιών συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης. Τα Κ.Ε.Κ. έχουν οργανωτική διάρθρωση που περιλαμβάνει λειτουργίες διοίκησης, σχεδιασμού της εφαρμογής και εφαρμογής προγραμμάτων συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης, διοικητικό, επιστημονικό ή τεχνικό και εκπαιδευτικό προσωπικό αντίστοιχο προς τις λειτουργίες αυτές, τη χρήση κτηριακής υποδομής, η οποία είναι σύμφωνη με τον κτηριοδομικό κανονισμό, καθώς και εξοπλισμό, που εξυπηρετούν τις παραπάνω λειτουργίες τους, εφαρμόζουν πιστοποιημένα προγράμματα συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης που αντιστοιχούν σε συγκεκριμένα επαγγελματικά περιγράμματα, εφόσον υπάρχουν, και χρησιμοποιούν εκπαιδευτές με ανάλογες γνώσεις ή και εμπειρία. Αρμόδιος φορέας για την πιστοποίηση και την αδειοδότηση των Κ.Ε.Κ. είναι το Ε.ΚΕ.ΠΙΣ. (Στρατάκη Ειρήνη, 2015)

Επίσης, ο Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού έχει καθιερώσει τη σύσταση Λογαριασμού για την Απασχόληση και την Επαγγελματική Κατάρτιση (Λ.Α.Ε.Κ.) από τις εργοδοτικές εισφορές που καταβάλλονται υποχρεωτικά από όλους τους εργοδότες, συμπεριλαμβανομένων και των τουριστικών επιχειρήσεων, σε ποσοστό 0,45% ή 0,25%. Ο λογαριασμός αυτός χρησιμοποιείται από τις επιχειρήσεις για την υλοποίηση προγραμμάτων

εκπαίδευσης και κατάρτισης των εργαζομένων που απασχολούνται σε αυτές. (Στρατάκη Ειρήνη, 2015)

Τέλος, η επίσημη πληροφόρηση σχετικά με τα προγράμματα ενίσχυσης επιχειρήσεων μέσω του ΕΣΠΑ παρέχεται έγκυρα και δωρεάν από τις επίσημες ιστοσελίδες του Υπουργείου Ανάπτυξης & Ανταγωνιστικότητας, καθώς και από τις ιστοσελίδες των Επιχειρησιακών Προγραμμάτων και των αρμόδιων Ενδιάμεσων Φορέων Διαχείρισης (ΕΦΔ).

Σε αυτές τις σελίδες δημοσιεύονται πλήρως και δωρεάν τα επίσημα κείμενα των προγραμμάτων όπως οι προδημοσιεύσεις και προκηρύξεις, οι οδηγοί, οι τομείς επιχειρήσεων που καλύπτονται από το εκάστοτε πρόγραμμα, οι Κωδικοί Αρχικής Δραστηριότητας (ΚΑΔ) που είναι επιλέξιμοι στο εκάστοτε πρόγραμμα, οι δαπάνες που μπορούν να ενισχυθούν, οι διαδικασίες αξιολόγησης και υλοποίησης των προτάσεων κλπ.

Στο διαδικτυακό χώρο www.espa.gr όλοι οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να υποβάλλουν οποιοδήποτε ερώτημα που μπορεί να αφορά στα προγράμματα ενίσχυσης και στις ευκαιρίες που προσφέρονται από το ΕΣΠΑ και να κατευθύνονται στους αρμόδιους φορείς υλοποίησης των προγραμμάτων. (ΕΣΠΑ 2014-2020, 2014)

Για παράδειγμα, υπάρχει το παρακάτω πρόγραμμα μεταπτυχιακής εξειδίκευσης στον τουρισμό όπου τα Ελληνικά Κέντρα Δια Βίου Μάθησης (ΕΛΚΕΔΙΜ) προσφέρουν σε πτυχιούχους ΑΕΙ/ΤΕΙ ή Ελληνικών Κολεγίων, καθώς και σε απόφοιτους δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης με 4ετή εργασιακή εμπειρία πρόγραμμα μεταπτυχιακής εξειδίκευσης στον Τουρισμό για την απόκτηση του Vellum International Diploma in Travel and Tourism.

Το πιστοποιημένο πρόγραμμα επαγγελματικής κατάρτισης στον Τουρισμό αφορά όλους τους εργαζόμενους στον κλάδο του Τουρισμού και σε όσους θέλουν να εργαστούν σε αυτόν, δημιουργώντας τμήματα κατάρτισης του προγράμματος τα οποία ξεκινούσαν από τις 29/1/2018 (tornosnews.gr, 2018).

3.11 Αιτίες που καθιστούν αναγκαία την εκπαίδευση στον εργασιακό χώρο

Οι αιτίες που καθιστούν αναγκαία την εκπαίδευση των εργαζομένων σχετίζονται με τις σημαντικές αλλαγές ή επικρατούσες συνθήκες, τόσο στο εξωτερικό όσο και στο εσωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης. Οι βασικότερες αιτίες είναι η τεχνολογική πρόοδος, οι καινούργιες απαιτήσεις και οι ανάγκες των καταναλωτών, οι συγχωνεύσεις & οι εξαγορές, όπως επίσης και ο επανασχεδιασμός λειτουργιών και οργανωτικών δομών στις επιχειρήσεις.

Η τεχνολογική πρόοδος που βιώνουμε σε πολύ πιο έντονο βαθμό σε σχέση με τον παρελθόν απαιτεί νέες ειδικότητες, νέες γνώσεις, εφαρμογή νέων μεθόδων και διαδικασιών εκτέλεσης έργου. Επίσης, οι καινούργιες απαιτήσεις και οι ανάγκες του καταναλωτή απαιτούν νέες θέσεις εργασίας με νέο ή και διαφορετικό αντικείμενο. Σε μια εποχή που έχουμε πληθώρα συγχωνεύσεων και εξαγορών αλλά και επανασχεδιασμό λειτουργιών και οργανωτικών αλλαγών, για να αντιμετωπιστούν οι καινούργιες καταστάσεις, οι νέες θέσεις εργασίας και οι νέες αρμοδιότητες με διευρυμένα καθήκοντα, απαιτούνται και νέες οργανωτικές δομές (Μάρκου, 2015).

3.12 Προτάσεις για την βέλτιστη απόδοση των εργαζομένων

Κάθε επιχείρηση μπορεί να αξιοποιήσει τις δεξιότητες των εργαζομένων της και να τις βελτιώσει ως προς την αρτιότερη απόδοσή τους. Παρακάτω τίθενται προτάσεις για το πώς οι επιχειρήσεις στην Ελλάδα μπορούν να συμβάλουν στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού και στη δημιουργία μιας κρίσιμης μάζας γνώσεων και δεξιοτήτων που θα αυξήσουν την παραγωγικότητά τους:

- Έμφαση στη Μάθηση με βάση την Εργασία και στην συνεργασία επιχειρήσεων και εκπαιδευτικών ιδρυμάτων όλων των βαθμίδων.
- Εντατική χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών σε όλα τα επίπεδα της εκπαιδευτικής διαδικασίας.
- Ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων των εκπαιδευτικών και των εκπαιδευτών και λήψη πρωτοβουλιών εξοικείωσης μέσω της τοποθέτησής τους για συγκεκριμένα χρονικά διαστήματα σε επιχειρήσεις του τομέα ειδίκευσής τους.

- Αναβάθμιση της συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης: Έγκαιρη προετοιμασία προγραμμάτων επανεκπαίδευσης και απόδοσης νέων δεξιοτήτων στο ανθρώπινο δυναμικό που θα επηρεασθεί από την αυτοματοποίηση και την αναπόφευκτη κατάργηση θέσεων εργασίας.
- Σύνδεση των συστημάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης με τις ανάγκες της αγοράς εργασίας.
- Δημιουργία συμβουλίων δεξιοτήτων με εκπροσώπους των επιχειρήσεων και της εκπαίδευσης με σκοπό το σχεδιασμό και υλοποίηση σχεδίων ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού και ιδίως των επαγγελματικών δεξιοτήτων του.
- Ανάπτυξη της ικανότητας για μάθηση σε όλα τα επίπεδα των συστημάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης, λαμβάνοντας υπόψη ότι η διαδικασία βελτίωσης των επαγγελματικών δεξιοτήτων είναι συνεχής.
- Ενθάρρυνση της ανάληψης πρωτοβουλιών, της κριτικής σκέψης και της ομαδικής εργασίας σε όλα τα επίπεδα των συστημάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης.
- Θέσπιση κινήτρων και την ανάληψη πρωτοβουλιών προαγωγής της συνεργασίας σε όλα τα πεδία που επιδρούν θετικά στην απασχολησιμότητα των νέων.
- Υιοθέτηση δοκιμασμένων μηχανισμών και σύγχρονων εργαλείων ενθάρρυνσης της συνεργασίας, όπως ένα προωθημένο θεσμικό πλαίσιο, μία σύγχρονη μεθοδολογία οργάνωσης και διαχείρισης της εταιρικής σχέσης, η διάχυση βέλτιστων πρακτικών .
- Συστηματική εφαρμογή αξιολόγησης της απόδοσης των εργαζομένων βάσει προσδιορισμένων στόχων.
- Διασφάλιση των προσωπικών δεδομένων των εργαζομένων.
- Διαχείριση αλλαγής, ευελιξία, προσαρμοστικότητα, επικοινωνία. (Fortune Greece, 2018)

Κεφάλαιο 4 Επιχειρήσεις Τουρισμού και Πολιτισμού

4.1 Η λειτουργία μιας επιχείρησης

Όπως κάθε οργανισμός, έτσι και η επιχείρηση, προκειμένου να ζήσει, να ανταποκριθεί στην αποστολή της και να πετύχει τους στόχους της, πρέπει να αναπτύξει δράση με συγκεκριμένες λειτουργίες.

Κάθε μία από αυτές τις λειτουργίες έχει συγκεκριμένο σκοπό και περιεχόμενο και όλες μαζί σε συνδυασμό υλοποιούν το συνολικό έργο και την αποστολή της επιχείρησης.

Οι πιο σημαντικές είναι η Παραγωγική, η Εμπορική και η Οικονομική λειτουργία. Εκτός όμως από αυτές υπάρχουν και άλλες γιατί, μία σύγχρονη οικονομική μονάδα, για να ανταποκριθεί με επιτυχία στην αποστολή της, δεν αρκεί μόνο να παράγει, να πουλά και να διαχειρίζεται τα οικονομικά της. Είναι ανάγκη να οργανώνει όσο γίνεται πιο αποδοτικά τα στοιχεία που θα της εξασφαλίσουν ανταγωνιστικότητα και βιωσιμότητα.

Η τεχνολογία που εξελίσσεται με ιλιγγιώδη ταχύτητα, αλλά και το σύγχρονο Marketing με τις καινοτόμες υποδείξεις του ανατρέπουν καθημερινά τα δεδομένα τόσο στην παραγωγή αγαθών και υπηρεσιών όσο και στον τρόπο ικανοποίησης των αναγκών.

Προβάλλει έτσι επιτακτική η ανάγκη διάθεσης πόρων στην κατεύθυνση της έρευνας και της ανάπτυξης της επιχείρησης στα νέα τεχνολογικά δεδομένα και στην ανάγκη επικοινωνίας με το περιβάλλον της μέσα από ένα σύστημα δημοσίων σχέσεων υψηλού επιπέδου.

Βλέπουμε λοιπόν ότι υπάρχουν αρκετές "δευτερεύουσες" επιχειρησιακές λειτουργίες, όπως "Προμήθειες" "Έρευνα και Ανάπτυξη", οι "Δημόσιες Σχέσεις" κτλ., που μπορούν να αποκτήσουν σημασία και να συμπληρώσουν τις πιο πάνω βασικές λειτουργίες. Ασφαλώς οι λειτουργίες αυτές μπορεί να μην αναπτύσσονται όλες και στο ίδιο επίπεδο σε κάθε επιχείρηση, λόγω της διαφορετικότητας των δραστηριοτήτων, του μεγέθους κτλ., που υπάρχει μεταξύ τους. Για παράδειγμα, μια μικρή βιομηχανική ή μια εμπορική επιχείρηση μπορεί να μη χρειάζεται να αναπτύξουν τη λειτουργία έρευνας και ανάπτυξης.

Η εξάρτηση μεταξύ των επιχειρησιακών λειτουργιών είναι μεγάλη και αυτή καθορίζει την καλή πορεία και τελικά την ύπαρξη της επιχείρησης.

Τέλος, ο αρμονικός συνδυασμός όλων των λειτουργιών γίνεται αποτελεσματικός κάτω από το συνδυαστικό και καθοδηγητικό ιστό της "αόρατης" διοικητικής λειτουργίας. Αυτή είναι η δύναμη που συνδυάζει τους παραγωγικούς συντελεστές, σύμφωνα με τη "βασική οικονομική αρχή", με κατεύθυνση τον αντικειμενικό σκοπό της επιχείρησης και με κυρίαρχο το ρόλο του ανθρώπινου παράγοντα (Διαδραστικά σχολικά βιβλία, 2018).

4.2 Ο όρος τουριστικές επιχειρήσεις

Η τουριστική επιχείρηση είναι μια έννοια πολύ οικεία στο σύγχρονο άνθρωπο καθώς χωρίς τη συνδρομή της δεν διαμορφώνεται το τουριστικό φαινόμενο. Όμως παράλληλα έχει ένα ευρύτατο γενικό και συγκεκριμένο περιεχόμενο [Ψυχομάνης, Σπ. (2003). Τουριστικό Δίκαιο, εκδ. Σάκκουλα, Αθήνα -Θεσσαλονίκη, σελ.7.]. Καθώς όμως το τουριστικό φαινόμενο είναι πολυσχιδές, η δράση της επιχείρησης που αποσκοπεί στην ικανοποίηση των τουριστικών αναγκών όπως της τουριστικής μετακίνησης, της τουριστικής διαμονής, της εστίασης που δεν είναι πάντοτε διακριτή μεταξύ τουριστών και ντόπιων, της αναψυχής που υπόκειται στην ευφάνταστη επιχειρηματικότητα καθίσταται πολύπτυχη και δεν είναι δυνατή πάντοτε η νομοθετική της οριοθέτηση. Είναι χαρακτηριστικό το γεγονός ότι ο τουριστικός νόμος 2160/1993 δεν προβαίνει στον προσδιορισμό του περιεχομένου της έννοιας «τουριστικές επιχειρήσεις» αλλά αρκείται στην ενδεικτική διάκρισή τους σε κατηγορίες και στην παροχή εξουσιοδότησης στο δημόσιο φορέα τουρισμού για τον καθορισμό κάθε φορά του ειδικότερου περιεχομένου της έννοιας.

Έτσι σύμφωνα με το νόμο οι τουριστικές επιχειρήσεις διακρίνονται σε τουριστικά καταλύματα , ξενώνες νεότητας, εγκαταστάσεις ειδικής τουριστικής υποδομής, τουριστικά γραφεία, γραφεία ενοικίασης αυτοκινήτων, τουριστικά καταστήματα. Σε αυτές έχουν προστεθεί, με διάφορα νομοθετήματα και άλλες μορφές τουριστικής επιχείρησης, όπως οι επιχειρήσεις εκμίσθωσης μοτοσυκλετών άνω των 50 cc.

Στην ανάπτυξη του τουρισμού σε όλες τις εποχές σπουδαία υπήρξε η συμβολή των μέσων μεταφοράς. Οι τεχνολογικές εξελίξεις στον τομέα των μεταφορών βελτίωσαν τις συνθήκες πραγματοποίησης του ταξιδιού και επέδρασαν καταλυτικά στις μετακινήσεις των ανθρώπων για τουριστικούς λόγους. Η τεχνολογική εξέλιξη του 20ου αιώνα επέδρασε βελτιωτικά σε όλα τα μέσα μαζικής μεταφοράς. Και κατ'επέκταση συνετέλεσε στην αύξηση του τουριστικού ρεύματος μεταξύ των διάφορων περιοχών τόσο σε τοπικό και περιφερειακό επίπεδο, όσο και σε διεθνές και διηπειρωτικό.

Το λεωφορείο, είτε ως τοπικό μέσο μεταφοράς για τις περιηγήσεις και ξεναγήσεις είτε ως περιφερειακό μέσο μεταφοράς για τις μετακινήσεις τουριστών σε όμορφες περιοχές αποτελεί σημαντικό παράγοντα ανάπτυξης του τοπικού και περιφερειακού τουρισμού. Τόση είναι η συμβολή του λεωφορείου στην τουριστική ανάπτυξη ώστε δημιουργήθηκαν επιχειρήσεις για την παροχή των αντίστοιχων υπηρεσιών μεταφοράς. Παράλληλα σημαντική είναι και η συμβολή των επιχειρήσεων εκμίσθωσης ιδιωτικής χρήσης αυτοκινήτων .

Η εξέλιξη της ναυπηγικής τέχνης συνέβαλε στην κατασκευή υπερπολυτελών πλοίων που μοιάζουν με πλωτά ξενοδοχεία, τα κρουαζιερόπλοια, αλλά και στην κατασκευή υπερπολυτελών και ταχύπλοων σκαφών αναψυχής. Η συμβολή αυτών στην ανάπτυξη του θαλάσσιου τουρισμού είναι αναμφισβήτητη.

Τέλος, η τεχνολογική εξέλιξη στις αερομεταφορές κατέστησε το αεροπλάνο προσιτό μεταφορικό μέσο και διευκόλυνε το μαζικό τουρισμό. Η σταδιακή μείωση του κόστους του ναύλου και η ανάπτυξη των ναυλωμένων πτήσεων προώθησαν τον οργανωμένο μαζικό τουρισμό και εδραίωσαν το αεροπλάνο ως το βασικό μέσο τουριστικής μεταφοράς (Μυλωνόπουλος Δ. , 2011).

4.3 Επαγγελματική ταυτότητα εργαζομένου στις τουριστικές μονάδες

Ο εργαζόμενος στις τουριστικές μονάδες χρειάζεται να διαθέτει τις απαραίτητες επιστημονικές και τεχνολογικές γνώσεις και δεξιότητες ώστε να μπορεί να δραστηριοποιηθεί επαγγελματικά σε όλους τους τομείς του γνωστικού αντικείμενου του Τμήματος, είτε ως στέλεχος τουριστικών επιχειρήσεων, οργανισμών και υπηρεσιών του ιδιωτικού και δημόσιου τομέα, είτε ως αυτοαπασχολούμενος. Ειδικότερα ο πτυχιούχος Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων:

- ✓ Ασκεί σύγχρονη διοίκηση για την επίτευξη των στόχων της τουριστικής επιχείρησης.
- ✓ Εφαρμόζει επιστημονικές και τεχνολογικές διοικητικές μεθόδους και πρακτικές στην παραγωγή, τιμολόγηση, διανομή και προώθηση τουριστικών προϊόντων.
- ✓ Διεξάγει έρευνα τουριστικής αγοράς, προκειμένου να διαπιστωθεί ποια προϊόντα ζητούν οι δυνητικοί τουρίστες.
- ✓ Προγραμματίζει την οικονομική και όχι μόνο δραστηριότητα της τουριστικής επιχείρησης με απόλυτο σεβασμό στο περιβάλλον, τόσο το φυσικό όσο και αυτό που αποτελεί δημιούργημα των ανθρώπων.
- ✓ Διερευνά και αξιολογεί τις δυνατότητες εκμετάλλευσης των τουριστικών πόρων/προορισμών και κατ' επέκταση της τουριστικής τους ανάπτυξης.
- ✓ Διαχειρίζεται κατά τον αποτελεσματικότερο τρόπο τους ανθρώπινους πόρους της τουριστικής επιχείρησης.
- ✓ Διατυπώνει, προγραμματίζει και εφαρμόζει πολιτικές σε μικροτουριστικό και μακροτουριστικό επίπεδο, προκειμένου να επιτύχει επιθυμητούς εφικτούς στόχους.
- ✓ Είναι γνώστης των σύγχρονων εφαρμογών στους Η/Υ στον τουρισμό γενικά (Παπαγεωργίου & Δελής, 1998).

4.4 Ο όρος Πολιτιστικές μονάδες

Οι Οργανισμοί Πολιτιστικής Κληρονομιάς, (Cultural Heritage Institutions, όπως ο όρος απαντάται στη ξένη βιβλιογραφία) είναι οι δημόσιοι και ιδιωτικοί οργανισμοί, των οποίων ο σκοπός είναι να αποκτούν, να συντηρούν, να διατηρούν, να μελετούν, να ερμηνεύουν και να κάνουν προσβάσιμα στο κοινό (είτε για διδακτικούς, είτε για ψυχαγωγικούς λόγους) αντικείμενα, είδη, δείγματα, έγγραφα, κτήρια, ακόμα και συμπεριλαμβάνοντας και καλλιτεχνικές, επιστημονικές, ιστορικές, τεχνολογικές και φυσικές μαρτυρίες. Αποκλείονται οι οργανισμοί που λειτουργούν με πρωταρχική μέριμνά τους την πώληση των αντικειμένων που εκθέτουν ή που γενικά προσπαθούν να αποκομίσουν κάποιο χρηματικό κέρδος από τις ενέργειές τους.

Οι Οργανισμοί Πολιτιστικής Κληρονομιάς, ή ακόμα όπως θα μπορούσαμε να τους ονομάσουμε συλλεκτικοί οργανισμοί, συλλέγουν, διατηρούν και κοινοποιούν τις ανθρώπινες υλικές και πνευματικές μαρτυρίες. Οι συλλογές αυτών των οργανισμών είναι ποικιλόμορφες και διαμορφώνονται σύμφωνα με τις διαφορετικές αντιλήψεις των εξειδικευμένων επιστημόνων αλλά και σύμφωνα με τα πρότυπα του κάθε κλάδου.

Μουσεία (συμπεριλαμβανομένων και των αιθουσών έκθεσης τέχνης)

Αρχεία

Ιστορικά μνημεία, τοποθεσίες, κτήρια, πάρκα ή και κοινότητες

Εθνικά πάρκα και προστατευόμενοι βιότοποι (Βικιπαίδεια, 2014).

4.5 Επαγγελματική ταυτότητα εργαζομένου στις πολιτιστικές μονάδες

Η προσέγγιση της ταυτότητας του εργαζομένου στον πολιτιστικό τομέα λειτουργεί ως μέσο για την καλύτερη κατανόηση του επαγγέλματος του, της επαγγελματικής του εξέλιξης, της πορείας και ανάπτυξης, των επαγγελματικών του αποφάσεων και εν γένει στο τι σημαίνει να είναι κάποιος σε αυτόν τον τομέα και να λειτουργεί ενταγμένος μέσα σε διαφορετικά πλαίσια και χρονικές στιγμές.

Γενική Περιγραφή: Ο Ειδικός Διοίκησης Πολιτισμικών Μονάδων έχει ως αντικείμενο εργασίας τη μελέτη διάφορων πολιτισμικών φαινομένων σε εθνικό και παγκόσμιο επίπεδο, την ανάδειξη και διαχείριση της πολιτισμικής κληρονομιάς, καθώς και τη διατύπωση προτάσεων για την ανάπτυξη και την αποτελεσματική διοίκηση πολιτισμικών μονάδων. Ειδικότερα, ο Ειδικός Διοίκησης Πολιτισμικών Μονάδων εξετάζει βασικές έννοιες του πολιτισμού, διερευνά το θεσμικό πλαίσιο και την ανάπτυξη των πολιτισμικών φαινομένων και μελετά τις πολιτισμικές βιομηχανίες και την πολιτιστική δραστηριότητα στην Ελλάδα και την Ευρώπη. Παράλληλα, διαθέτει όλες εκείνες τις εξειδικευμένες γνώσεις και δεξιότητες που τον καθιστούν ικανό να διερευνά τη συμβολή των πολιτισμικών πλαισίων στη διαμόρφωση νέων συστημάτων ανάπτυξης για τον πολιτισμό, όπως είναι η ανάπτυξη πολιτισμικών βιομηχανιών και πολιτιστικών ιδρυμάτων στην εποχή της ψηφιακής επικοινωνίας. Συντάσσει προτάσεις πολιτιστικής πολιτικής για την ανάπτυξη του πολιτισμού και διαμορφώνει στρατηγικές για την καλύτερη διαχείριση των πολιτισμικών μονάδων. Επιπλέον, είναι δυνατόν να συμμετέχει στο σχεδιασμό και την υλοποίηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων ευαισθητοποίησης και ανάδειξης της αξίας της πολιτισμικής κληρονομιάς, χρησιμοποιώντας καινοτόμες μεθοδολογίες, αρχές οικονομικής διαχείρισης και μεθόδους ψηφιακής τεχνολογίας και αναπτύσσοντας συνεργασίες με δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς που δραστηριοποιούνται στους τομείς της παιδείας, του πολιτισμού, των μέσων επικοινωνίας και της πολιτικής ζωής της χώρας.

Οι απαιτούμενες δεξιότητες που χρειάζεται να διαθέτει είναι οι εξής :

- Ø Άρτια επαγγελματική κατάρτιση
- Ø Μεθοδικότητα
- Ø Προγραμματισμό

- Ø Συνέπεια και υπευθυνότητα
- Ø Ηγετικές ικανότητες
- Ø Χρήση εξειδικευμένων προγράμματα στον ηλεκτρονικό υπολογιστή
- Ø Πολύ καλή γνώση ξένων γλωσσών
- Ø Ευελιξία και προσαρμοστικότητα
- Ø Ομαδικό και οργανωτικό πνεύμα
- Ø Γνώση βασικών αρχών μάρκετινγκ και οικονομίας
- Ø Επικοινωνιακές δεξιότητες
- Ø Διάθεση συνεργασίας

Απαιτούμενη Εκπαίδευση: Σχετικές σπουδές σε προπτυχιακό επίπεδο παρέχει το Τμήμα Διαχείρισης Πολιτισμικού Περιβάλλοντος και Νέων Τεχνολογιών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων (Αγρίνιο) και το Τμήμα Πολιτισμικής Τεχνολογίας και Επικοινωνίας του Πανεπιστημίου Αιγαίου (Μυτιλήνη).

Για την ειδικότητα διοίκησης πολιτισμικών μονάδων απαιτείται μεταπτυχιακή εξειδίκευση και πρακτική άσκηση. Για παράδειγμα, σπουδές σε μεταπτυχιακό επίπεδο παρέχει το Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Ειδίκευσης «Διοίκηση Πολιτισμικών Μονάδων» του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου. Τέλος, σπουδές σε προπτυχιακό και μεταπτυχιακό επίπεδο μπορεί να παρακολουθήσει κανείς σε αναγνωρισμένα πανεπιστήμια του εξωτερικού.

Εργασιακές Συνθήκες και Περιβάλλον: Οι συνθήκες εργασίας του σχετίζονται άμεσα με το φορέα απασχόλησής του. Συνήθως εργάζεται σε γραφείο, με σύγχρονη υλικοτεχνική υποδομή. Το ωράριο εργασίας του μπορεί να ποικίλλει με βάση τις ανάγκες του φορέα και τις απαιτήσεις του έργου που έχει αναλάβει. Χρησιμοποιεί διάφορες εφαρμογές προγραμμάτων στον ηλεκτρονικό υπολογιστή, φροντίζει να ενημερώνεται για καινοτόμες μεθόδους πολιτισμικής διαχείρισης με τη χρήση ή όχι της τεχνολογίας, αφιερώνει χρόνο στο σχεδιασμό και την άρτια παρουσίαση των στρατηγικών διαχείρισης πολιτισμικών μονάδων, ενώ συχνά χρειάζεται να παρακολουθεί επιμορφωτικά σεμινάρια και να αναβαθμίζει τις γνώσεις και τα προσόντα του για να είναι αποτελεσματικός στην άσκηση των πολλαπλών καθηκόντων του (Επιστημονική ομάδα αρθρογραφίας, 2012-2014).

Κεφάλαιο 5 Μεθοδολογία της έρευνας

5.1 Εισαγωγή

Στο κεφάλαιο που ακολουθεί γίνεται παρουσίαση μιας πρωτογενούς έρευνας όσο αφορά τις επιμορφωτικές ανάγκες των εργαζομένων στις τουριστικές μονάδες. Πρόκειται, για μια εις βάθος διερεύνηση η οποία αποτελεί τον κρίκο που συνδέει τον επαγγελματισμό με την εκπαίδευση για μία ορθότερη απόδοση στην ικανοποίηση πελατών. Η μέθοδος που χρησιμοποιείται είναι μία διαδικασία συλλογής, επεξεργασίας, ανάλυσης και ερμηνείας δεδομένων που αφορούν συγκεκριμένες γνώσεις και απότερο σκοπό έχει να προβληθούν οι χρήσιμες πληροφορίες.

Πρώτον και κυριότερον θα οριστεί ο σκοπός της έρευνας και οι λόγοι που γίνεται η έρευνα, στη συνέχεια θα παρουσιασθεί η μεθοδολογία της, ο τρόπος συγκέντρωσης των δεδομένων καθώς και οι περιορισμοί που παρουσιάστηκαν κατά την διάρκεια της έρευνας. Έπειτα, θα παρουσιαστούν και θα αναλυθούν τα αποτελέσματα. Τέλος, θα προκύψουν συμπεράσματα αλλά και προτάσεις βελτίωσης.

5.2 Σκοπός έρευνας

Η παρούσα έρευνα σκοπό έχει να διερευνήσει την ύπαρξη ή όχι εκπαίδευσης σε μια ξενοδοχειακή μονάδα. Διαπιστώνοντας έτσι την αποτελεσματικότητα της χρήσης προγραμμάτων επιμόρφωσης προσωπικού. Σκοπός της αποτελεί επίσης ο έλεγχος του βαθμού ικανοποίησης των πελατών από την επιχείρηση, ο οποίος προκύπτει από τις απαντήσεις που δόθηκαν κυρίως από το διευθυντικό στέλεχος και τον *προϊστάμενο* προσωπικού της ξενοδοχειακής μονάδας που διεξήχθη η έρευνα.

5.3 Μεθοδολογία έρευνας

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε κατά το χρονικό διάστημα Ιουλίου-Αυγούστου 2018 σε ξενοδοχείο τεσσάρων αστέρων στην περιοχή Αγρίνιο του Νομού Αιτωλοακαρνανίας. Από τις απαντήσεις των ερωτήσεων, στις συνεντεύξεις που διεξήχθησαν, στη συγκεκριμένη επιχείρηση, έχουν ληφθεί πληροφορίες σχετικά με το θέμα της έρευνας.

Μια ξενοδοχειακή επιχείρηση χρειάζεται ειδικευμένο προσωπικό λόγω της πολυπλοκότητας και της πληθώρας των αντικειμένων που διενεργούν για να λειτουργήσει σωστά.

Κρίθηκε ότι η έρευνα θα πρέπει να επικεντρωθεί σε ξενοδοχειακό κατάλυμα διότι εξυπηρετεί περισσότερο την διενέργεια εκπαιδευτικών προγραμμάτων πάνω σε αρκετά γνωστικά αντικείμενα. Κατά συνέπεια η λήψη τεσσάρων συνεντεύξεων που αποτελούνται από τον Οικονομικό Διευθυντή της επιχείρησης, τον προϊστάμενο του τμήματος προσωπικού και δύο εργαζομένους συνθέτουν τα αποτελέσματα της έρευνας.

Οι ερωτήσεις ήταν διαφορετικές για κάθε στέλεχος και συμπληρώθηκαν με βάση τις απαντήσεις που έδωσαν οι ερωτώμενοι. Τα δείγματα των ερωτήσεων βρίσκονται στο παράρτημα της εργασίας. Διατηρήθηκε η ανωνυμία ως προς τα πρόσωπα που συμμετείχαν στην έρευνα. Στην επιχείρηση προτού ξεκινήσει η διαδικασία των συνεντεύξεων δόθηκαν οι απαραίτητες διευκρινίσεις ως προς το σκοπό της έρευνας που διεξήχθη αλλά και ότι θα πρέπει να δώσουν την πραγματική διάσταση σε όλα τα ερωτήματα που κλήθηκαν να απαντήσουν.

Οι Συνεντεύξεις ήταν κατευθυνόμενες και δομημένες με κλειστές, ανοιχτές, εναλλακτικές και πολλαπλών επιλογών ερωτήσεις.

Κεφάλαιο 6 Αποτελέσματα συνεντεύξεων

Παρακάτω παρουσιάζονται οι ερωτήσεις της συνέντευξης οι οποίες απαντήθηκαν από τον οικονομικό Διευθυντή της επιχείρησης.

Ξεκινώντας τη συνέντευξη θέλουμε να εξετάσουμε πρώτα τα γενικά στοιχεία δηλαδή το φύλο, το επίπεδο σπουδών και την εργασιακή του εμπειρία.

Ο Οικονομικός διευθυντής είναι άνδρας, οι σπουδές του είναι στο επίπεδο μεταπτυχιακού και τα έτη εργασιακής του εμπειρίας είναι δεκαπέντε. Συνεχίζοντας, αναφερόμαστε στο δεύτερο μέρος της συνέντευξης την Εκπαίδευση και την Κατάρτιση του Προσωπικού.

Ενδιαφέρον αποτελεί ο αριθμός του προσωπικού που απαρτίζει την επιχείρηση καθώς επίσης και οι αρμοδιότητες του Διευθυντικού στελέχους, με το αν έχουν κάποιο επιμορφωτικό πρόγραμμα προσωπικού στην επιχείρηση και αν ναι ποιού τύπου και πόσο συχνά.

Πρόέκυψε λοιπόν ότι η επιχείρηση απασχολεί είκοσι άτομα στο προσωπικό της. Ο ρόλος του Οικονομικού διευθυντή είναι πολυδιάστατος καθώς διασφαλίζει τα οικονομικά δεδομένα να συγκεντρώνονται και να καταγράφονται με ακρίβεια ακολουθώντας τα ενδεδειγμένα λογιστικά πρότυπα. Δεν ηγείται μόνο της οικονομικής λειτουργίας της επιχείρησης αλλά και της Διοίκησης προσωπικού. Επιβεβαίωσε μάλιστα ότι οι αρμοδιότητες του δεν περιορίζονται στο Οικονομικό τμήμα. Ως εκ τούτου, η παρουσία και η επιρροή του επεκτείνεται σε ολόκληρο τον οργανισμό.

Απάντησε θετικά ως προς τα επιμορφωτικά προγράμματα προσωπικού της επιχείρησης ότι υπάρχουν και χρησιμοποιούνται. Οι συνηθέστεροι τύποι προγραμμάτων ήταν η Υγιεινή και η Ασφάλεια τροφίμων καθώς και η Επικοινωνία –Πωλήσεις. Τόνισε ότι γίνονται δύο φορές ανά έτος, δηλαδή αρκετά συχνά.

Συνεχίζοντας με τα επιμορφωτικά προγράμματα μας ανέλυσε το πώς προέκυψαν, αν τα έχουν ανάγκη και ποιές είναι οι πηγές χρηματοδότησης που χρησιμοποιούν.

Έδωσε σαφή απάντηση ότι τα έχουν αρκετά ανάγκη και ότι προκύπτουν από την ατομική αξιολόγηση του προσωπικού. Οι πηγές χρηματοδότησης είναι κυρίως η αυτοχρηματοδότηση και τα προγράμματα ΕΣΠΑ σε ποσοστό 2%.

Επίσης, ήταν θετικός ως προς την απαίτηση για εξειδίκευση κάποιων εργαζομένων ώστε να ανταποκρίνονται αποτελεσματικότερα στα καθήκοντα τους (γνώσεις, ευθύνες, δεξιότητες) καθώς αυξάνει την απόδοση τους και διαμορφώνει τις εκπαιδευτικές τους ανάγκες.

Τέλος, θεωρεί ότι οι τουριστικές επιχειρήσεις θα πρέπει στο μέλλον να δαπανούν περισσότερους πόρους (κεφάλαιο και χρόνο) για εκπαιδευτικούς σκοπούς.

Το δεύτερο στέλεχος της επιχείρησης που έλαβε μέρος στη συνέχεια των συνεντεύξεων ήταν ο προϊστάμενος του τμήματος προσωπικού.

Αρχικά, έγινε εξέταση των γενικών στοιχείων. Δηλαδή αναφέρθηκε στο φύλο, στο επίπεδο σπουδών, στο αν είναι ευχαριστημένος από την εργασία του καθώς επίσης και στο αν σκέφτεται το ενδεχόμενο να αλλάξει επάγγελμα.

Ο προϊστάμενος του τμήματος προσωπικού είναι άνδρας. Επίσης οι σπουδές του κατέχουν το επίπεδο του μεταπτυχιακού. Ωστόσο είναι αρκετά ευχαριστημένος από την εργασία του και δεν σκέφτεται το ενδεχόμενο να αλλάξει επάγγελμα.

Σύμφωνα με τις ερωτήσεις που του έγιναν στο δεύτερο μέρος της έρευνας την εκπαίδευση και την κατάρτιση προσωπικού, επιβεβαίωσε ότι η εκπαίδευση που πραγματοποιείται στο ξενοδοχείο γίνεται σε χρόνο επιπρόσθετο από αυτόν του ωραρίου εργασίας.

Ακόμη ως προϊστάμενος επισήμανε ότι συμμετέχει στην εκπαίδευση του προσωπικού σε συνεργασία με τον εκπαιδευτή προγράμματος. Αποκάλυψε ότι η συμμετοχή των εργαζομένων στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα γίνεται βάσει συγκεκριμένων κριτηρίων επιλογής.

Συνοψίζοντας, υπογράμμισε ότι υπάρχει αποτελεσματικότητα μετά την ολοκλήρωση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων.

Οι δύο εργαζόμενες που έλαβαν μέρος ξεχωριστά στη συνέντευξη ανήκουν και οι δύο στο γυναικείο φύλο. Τα επίπεδα σπουδών τους είναι μέχρι και την τριτοβάθμια εκπαίδευση. Η πρώτη έχει πτυχίο Αγγλικής Φιλολογίας έχοντας παρακολουθήσει σεμινάρια στον

τουριστικό κλάδο και η δεύτερη είναι κάτοχος πτυχίου Διοίκησης Επιχειρήσεων με πολυετή εμπειρία στο τμήμα υποδοχής του ξενοδοχείου. Και οι δύο είναι ευχαριστημένες από την εργασία τους και δεν σκέφτονται το ενδεχόμενο να αλλάξουν επάγγελμα.

Έχουν συμμετάσχει σε προγράμματα επιμόρφωσης προσωπικού εντός της επιχείρησης. Τα οποία είχαν τους εξής τίτλους Εξυπηρέτηση Πελατών – Διαχείριση παραπόνων , Μάρκετινγκ- Πωλήσεις. Οι ίδιες επιβεβαίωσαν ότι το καθένα από τα αντικείμενα εκπαίδευσης που συμμετείχαν είχε διάρκεια δύο μήνες. Τόνισαν ότι τα προγράμματα ανταποκρίθηκαν σε ικανοποιητικό βαθμό στις ανάγκες, στις προσδοκίες και στα ενδιαφέροντά τους. Ακόμη, είναι θετικές όσον αφορά τις γνώσεις και τις ικανότητες που ανέπτυξαν. Διότι πιστεύουν ότι, θα χρησιμεύσουν στην αποτελεσματικότερη διεκπεραίωση των εργασιακών τους καθηκόντων.

Ολοκληρώνοντας, και οι δυο εργαζόμενες θεωρούν ότι τα περιεχόμενα των προγραμμάτων που παρακολούθησαν συνδέονται στην καθημερινότητα τους επαγγελματικά.

Κεφάλαιο 7 Συμπεράσματα & Προτάσεις

7.1 Συμπεράσματα

Από τις απαντήσεις που δόθηκαν στις συνεντεύξεις προκύπτουν τα εξής συμπεράσματα:

- Η επιχείρηση διενεργεί πάνω από δύο προγράμματα εκπαίδευσης στο προσωπικό της .
- Προτιμά περισσότερο να εκπαιδεύουν το προσωπικό της στο χώρο εργασίας αλλά σε χρόνο επιπρόσθετο από αυτόν του ωραρίου τους.
- Τα εκπαιδευτικά προγράμματα γίνονται δύο φορές ανά έτος και προκύπτουν έπειτα από αξιολόγηση του προσωπικού.
- Η εκάστοτε επιχείρηση έχει ανάγκη την επιμόρφωση του προσωπικού.
- Η αύξηση της απόδοσης των εργαζομένων και η διαμόρφωση των εκπαιδευτικών τους αναγκών προκύπτει όταν απαιτούν οι ανώτεροι για την εξειδίκευση των εργαζομένων.
- Υπάρχει αποτελεσματικότητα μετά την ολοκλήρωση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων.

Κλείνοντας, αξιοσημείωτο αποτελεί το γεγονός ότι τα παραπάνω συμπεράσματα προκύπτουν από την συγκεκριμένη έρευνα.

Καθώς η έρευνα μπορεί να χρειάζεται βελτιώσεις διότι πραγματοποιήθηκε μόνο στο συγκεκριμένο οργανισμό. Δεν γνωρίζουμε πως λειτουργούν άλλα εκπαιδευτικά προγράμματα σε άλλους οργανισμούς και σε διαφορετικά μέρη εσωτερικού και εξωτερικού.

7.2 Προτάσεις

Αναγκαία προϋπόθεση για την εφαρμογή της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης είναι η εκτίμηση των πιθανών αναγκών του τομέα σε εκπαιδευόμενο και εργατικό δυναμικό. Οι υψηλές ικανότητες του ανθρώπινου δυναμικού, αυξάνουν την παραγωγικότητα και βελτιώνουν την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει η επιχείρηση.

Η βελτίωση των γνώσεων και των δεξιοτεχνιών των ατόμων, αποβαίνει σε παραγωγικότητα όταν εκτός από την συστηματική εκπαίδευση και κατάρτιση, η εκμάθηση προκύπτει άτυπα και κατά την εργασία. Θα ήταν λοιπόν πολύ χρήσιμο οι φορείς που οργανώνουν εκπαιδευτικά προγράμματα για εργαζομένους να προσανατολίζονται σε προγράμματα που

θα διεξάγονται μέσα στον εργασιακό χώρο, σύμφωνα με τις προτιμήσεις των επιχειρήσεων και των εργαζομένων .

Οι τουριστικές επιχειρήσεις ανακαλύπτουν την ανάγκη ανάπτυξης εκπαιδευτικών προγραμμάτων μέσω των παραπόνων των πελατών αλλά και της αδυναμίας επίτευξης προκαθορισμένων στόχων. Αυτό επιβεβαιώνει την ανάγκη δημιουργίας εκπαιδευτικών προγραμμάτων με θέματα σχετικά με την εξυπηρέτηση των πελατών.

Ολοκληρώνοντας, καλό θα ήταν οι εργαζόμενοι να έχουν την δυνατότητα να επιλέξουν σε ποιά επιμορφωτικά προγράμματα θέλουν να συμμετέχουν σε συνεργασία πάντα με το τμήμα ανθρώπινου δυναμικού.

Επίλογος

Σε μία επιχείρηση η οποία εφαρμόζει προγράμματα επιμόρφωσης προσωπικού, κύριος στόχος της αποτελεί η υψηλών απαιτήσεων παροχή αγαθών και υπηρεσιών με απότερο σκοπό να ικανοποιήσουν και τους πλέον απαιτητικούς πελάτες. Με την επιμόρφωση του εργατικού δυναμικού επιτυγχάνουν την μέγιστη σε επίπεδο εξυπηρέτηση και ακολούθως την φήμη για μακροχρόνια ζήτηση αλλά και επένδυση στο κλάδο του τουρισμού που επιθυμούν να έχουν. Εν κατακλείδι, σύμφωνα με τον Δρα Κωνσταντίνο Κονή «ο επαγγελματισμός αφορά όλους μας, ανεξάρτητα τον ρόλο που επιτελεί ο καθένας μας».

Βιβλιογραφία

Ελληνόγλωσση Βιβλιογραφία

Αθανασίου. (2004). *Τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση, Εξελίξεις, προβλήματα, Ανάγκες, Πολιτική*. Αθήνα : Ι.Τ.Ε.Π.

Αντωνιάδου, Ε. (2014, Οκτώβριος). Η αξιοποίηση των δεξιοτήτων επικοινωνίας στο χώρο της εργασίας. Θεσσαλονίκη.

Βικιπαίδεια. (2014, Ιουνίου 29). Ανάκτηση Απριλίου 20, 2018

Καραγιάννη, Σ. (2015). *ΥΠΕΡΕΘΝΙΚΟΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΣΜΟΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ: ΜΙΑ ΒΟΛΟΣ*.

Λεξικό Κοινωνικών Επιστημών . (1972). Αθήνα: Νίκας-Τεγόπουλος.

Μπουραντάς, & Παπαλεξανδρή. (2003). *Εισαγωγή στη Διοίκηση Επιχειρήσεων*. Αθήνα: Μπένου.

Μυλωνόπουλος, Δ. (2011). *Τουριστικό Δίκαιο*. ΝΟΜΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ.

Μυλωνόπουλος, Δ. (2011). *Τουριστικό Δίκαιο*. Αθήνα: Νομική Βιβλιοθήκη.

Νικολάου, & Γκλαβάνης.Χ. (2001, Αύγουστος). *Εκπαίδευση-Κατάρτιση:Οι ανάγκες της Ηλεκτρονικής επιχείρησης και της κοινωνίας της πληροφορίας*.

Ξυροτύρη-Κουφίδου. (2001). *‘Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων’-Η πρόκληση του 21ου αι. στο εργασιακό περιβάλλον’*. Θεσσαλονίκη: Ανίκουλα.

Παπαγεωργίου, & Δελής. (1998). *Οδηγός τουριστικών επαγγελματιών ΤΕΙ Πειραιά*. Αθήνα: Σταμούλη.

ΠΑΠΑΔΑΚΗΣ. (2012). *Η ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ ΚΑΙ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΤΑΣΕΙΣ*. ΗΡΑΚΛΕΙΟ.

Παπαδήμα Γενοβέφα. (2008). *Ο Επαγγελματισμός των εκπαιδευτικών ενηλίκων-Η Ελληνική πραγματικότητα*. Θεσσαλονίκη.

Σιάνου-Κύργιου, Ε. (2012). *Εκπαίδευση και κοινωνικές ανισότητες*. ΜΕΤΑΙΧΜΙΟ.

Στρατάκη Ειρήνη. (2015). *Το Management της Εκπαίδευσης στις Τουριστικές Επιχειρήσεις*. Ηράκλειο.

Ξενόγλωσση Βιβλιογραφία

- Ball, D. (1990). The mathematical understandings that prospective teachers bring to teacher education. *Elementary School Journal* , σσ. 449-466.
- Beaton, G. (2010). *Why professionalism is still relevant?* .
- Brunstein. (2007). *Business communication: Communicate effectively in any business Environment*. USA: John Wiley & Sons.
- Clarke, J., & Newman, J. (1997). *The managerial state*. London: Sage Publications.
- Crook, D. (2008). *Some historical perspectives on professionalism*. London: University of London.
- Day, C. (1999). *Developing teachers: The challenges of lifelong learning*. London/Philadelphia: Routledge/Falmer Press.
- Esland. (1980). *Professions and professionalism*. England: Open University Press.
- Evans, L. (2008). *Professionalism, professionalism and the development of education professionals*. British Journal of Educational Studies.
- Evans, L. (2011, October 2). The “shape” of teacher professionalism in England: Professional development and the changes. *BERJ* , σσ. 851-870.
- Foucault, M. (1994). *Power*. New York: New Press.
- Freidson, E. (2001). *Professionalism, The third logic: On the practice of knowledge*. Chicago: University of Chicago Press.
- Furlong, Barton, Miles, Whiting, & Whitty, &. (2000). *Teacher education in transition: Reforming professionalism?* . Buckingham: Open University Press.
- Gewirtz, S., Mahony, P., Hextall, I., & Cribb, A. (2009). *Changing Teacher Professionalism*. Routledge: Sharon Gewirtz, Pat Mahony, Ian Hextall, Alan Cribb.
- Giddens, A. (1993). *New rules of sociological method: A positive critique of interpretive sociologies (2nd ed.)*. Cambridge: Polity Press.
- Goodall, & Goodall. (2006). *Communicating in Professional Contexts, Ethics, Skills and Technologies*. Canada: Thomson Wadsworth.
- Hall, C., & Schulz, R. (2003). Tensions in teaching and teacher education: Professionalism and professionalization in England and Canada. *Compare* , σσ. 369-383.
- Hargreaves, & Goodson. (1996). *Teachers' professional lives: Aspirations and actualities*. . London: Farmer Press.
- Hargreaves, A. (2000). *Four ages of professionalism and professional learning Teachers and Teaching: Theory and Practice*.

- Helsby, G. (1996). Defining and developing professionalism in English secondary . *Journal of Education for Teaching* , σσ. 135-148.
- Hilferty, F. (2008, March 03). Theorising teacher professionalism as an enacted discourse of. *British Journal of Sociology of Education* , σσ. 161-173.
- Hoyle, E. (1995). *Changing conceptions of a profession. In H. Busher and R. Saran (Eds.), Managing teachers as professionals in schools.* London: Kogan Page.
- Hoyle, E. (1975). *Professionalism, professionalism and control in teaching.* London: Ward Lock Educational in Association with Open University Press.
- Jarvis, P. (1983). *Professional education.* London: Croom Helm.
- Kolsaker, A. (2008, October 09). Academic professionalism in the managerialist era: a study of English universities. *Studies in Higher Education* , σσ. 513-525.
- Lai, M., & Lo, L. (2007). *Teacher professionalism in educational reform: The experience of Hong Kong and Shanghai.*
- Layton, D. (1984). *Interpreters of science: A history of the association for science education.* England: John Murray.
- Morley, L. (2008). *The micropolitics of professionalism: Power and collective ineditities in higher education. In B. Conningham (Ed.), Foreword by Sir D. Watson Exploring professionalism.* Institute of Education: University of London.
- Nixon, J., Martin, J., McKeon, P., & Ranson, S. (1997). Towards a learning profession: Changing codes of occupational practice within the new management of education. *British Journal of Sociology of Education* , σσ. 5-28.
- Ozga. (1995). *Deskilling a profession: Professionalism, deprofessionalisation and the new managerialism.* London: Hugh Busher, Rene Saran.
- SETE. (2014). Ανάκτηση Μάιος 11, 2018, από <http://sete.gr/el/poioi-eimaste/i-apostoli-mas/ekpaideusi-kai-sunehis-katartisi/>
- Swann, M., McIntyre, D., Pell, T., Hargreaves, L., & Cunningham, M. (2010). Teachers' conceptions of teacher professionalism in England in 2003 and 2006. *British Educational Research Journal* , σσ. 549-571.
- Torstendahl, R. (1990). Introduction: Promotion and strategies of knowledge based groups. *Academic work: The changing labour processes in higher education* .
- Troman, G. (1996). The rise of the new professionals? The restructuring of primary teachers' work and professionalism. *British Journal of Sociology of Education* , σσ. 473-487.
- Webb, R., Vulliamy, G., Hamalainen, S., Sarja, A., Kimonen, E., & Nevalainen, R. (2004, January 18). A comparative analysis of primary teacher professionalism in England . *Comparative Education* , σσ. 83-107.

Whitty, G. (2000). Teacher professionalism in new times. *Journal of In-Service Education* , σσ. 281-295.

Yeom, M., & Ginsburg, M. (2007). *Professionalism and the reform of teachers and teacher education in the Republic of Korea & the United States of America*. Education Research Institute .

Ηλεκτρονικές Πηγές

BIZEXPERT. (2017, 8 27). *Τα Χαρακτηριστικά Γνωρίσματα του Επαγγελματισμού*. Ανάκτηση Απριλίου 21, 2018, από bizexperts: <http://bizexperts.gr/%CF%84%CE%B1-%CF%87%CE%B1%CF%81%CE%B1%CE%BA%CF%84%CE%B7%CF%81%CE%B9%CF%83%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AC-%CE%B3%CE%BD%CF%89%CF%81%CE%AF%CF%83%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B1-%CF%84%CE%BF%CF%85-%CE%B5%CF%80%CE%B1/>

Fortune Greece. (2018, Ιανουάριος 24). *Fortune Greece*. (Σ. Ε. (ΣΕΒ), Επιμ.) Ανάκτηση Μάιος 16, 2018, από <http://www.fortunegreece.com/article/sev-i-13-protasis-gia-tin-anaptixi-tou-anthropinou-dinamikou-stin-ellada/>

tornosnews.gr. (2018, Ιανουάριος 21). Ανάκτηση Μάιος 11, 2018, από <http://www.tornosnews.gr/permalink/28976.html>

Γεν.ΓραμματείαΔΒΜ. (2013, Φεβρουάριος 4). *Επαγγελματική Κατάρτιση*. Ανάκτηση 5 25, 2018, από Δια Βίου Μάθησης και Νέας Γενιάς: <http://www.gsae.edu.gr/el/epaggelmatiki-katartisi>

Διαδραστικά σχολικά βιβλία. (2018). Ανάκτηση Απριλίου 21, 2018, από e-books edu.gr: <http://ebooks.edu.gr/modules/ebook/show.php/DSGL-C122/38/218,1096/>.

Επιστημονική ομάδα αρθρογραφίας. (2012-2014). *EDU JOB*. Ανάκτηση Απρίλιος 21, 2018, από Ειδικός Διοίκησης Πολιτισμικών Μονάδων: <http://edujob.gr/node/23641>

ΕΣΠΑ 2014-2020. (2014, Ιούλιος 21). Ανάκτηση Μάιος 11, 2018, από https://www.espa.gr/el/Pages/info_espa.aspx

Κικίλιας, Η. (2017, Σεπτέμβριος 5). *Τουριστική βιομηχανία και ανθρώπινο δυναμικό*. Ανάκτηση Μάιος 9, 2018, από <http://www.kathimerini.gr/924750/gallery/periodiko-k/reportaz/toyristikh-viomhchania-kai-an8rwpino-dynamiko>: <http://www.kathimerini.gr/924750/gallery/periodiko-k/reportaz/toyristikh-viomhchania-kai-an8rwpino-dynamiko>

Μάρκου, Μ. (2015, Ιούνιος). *ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ: κόστος ή επένδυση σε περιόδους ύφεσης*; Ανάκτηση 6 1, 2018, από <https://www.linkedin.com/pulse/%CE%B5%CE%BA%CF%80%CE%B1%CE%B9%CE%B4%CE%B5%CF%85%CF%83%CE%B7-%CF%80%CF%81%CE%BF%CF%83%CF%89%CF%80%CE%B9%CE%BA%CE%BF%CF%85-%CE%BA%CF%8C%CF%83%CF%84%CE%BF%CF%82-%CE%AE-%CE%B5%CF%80%CE%AD%CE%BD%CE%B4%CF%85%CF%83%CE%B7-%CF%83%CE>

Σαμψών, Α. (2011, Μαρτιος). Ανάκτηση Μάιος 16, 2018, από http://apothetirio.teiep.gr/xmlui/bitstream/handle/123456789/500/lpm_000133.pdf?sequence=1

Υπουργείο Τουρισμού. (2008). Ανάκτηση Μάιος 11, 2018, από <http://www.grhotels.gr/>: <http://www.mintour.gov.gr/Ministry/SupervisedOrganisations/KsenodoxeikoEpimelitirioElladas>

Φωτοπούλου, Β. (2013, Μαίος). *ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΣΜΟΣ, ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ, ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΣ.Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ*. Ανάκτηση Μάρτιος 22, 2018, από <http://nemertes.lis.upatras.gr>: <http://nemertes.lis.upatras.gr/jspui/bitstream/10889/6363/1/%CE%94%CE%B9%CE%B4%CE%B1%CE%BA%CF%84%CE%BF%CF%81%CE%B9%CE%BA%CE%AE.%CE%94%CE%B9%CE%B1%CF%84%CF%81%CE%B9%CE%B2%CE%AE.pdf>

Παράρτημα

ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΟΥ ΣΤΕΛΕΧΟΥΣ

- Ø Τι αριθμό προσωπικού απασχολεί η επιχείρηση;
- Ø Ποιες είναι οι αρμοδιότητες σας;
- Ø Έχετε κάποιο επιμορφωτικό πρόγραμμα προσωπικού στην επιχείρηση σας;
- Ø Αν ναι Ποιού τύπου;
- Ø Και πόσο συχνά;
- Ø Αν ναι Πως προκύπτουν αυτά τα επιμορφωτικά προγράμματα στην επιχείρηση σας;
- Ø Τα έχετε ανάγκη;
- Ø Ποιες από τις παρακάτω πηγές χρηματοδότησης χρησιμοποιεί η επιχείρηση σας και σε τι ποσοστό;
 - Αυτοχρηματοδότηση
 - Προγράμματα ΕΣΠΑ
 - Κρατικές Επιχορηγήσεις
 - Άλλη πηγή
- Ø Πιστεύετε ότι η απαίτηση για εξειδίκευση κάποιων εργαζομένων ώστε να ανταποκρίνονται αποτελεσματικότερα στα καθήκοντα τους (γνώσεις, ευθύνες, δεξιότητες) αυξάνει την απόδοσή τους και διαμορφώνει τις εκπαιδευτικές τους ανάγκες;
- Ø Θεωρείτε ότι οι τουριστικές επιχειρήσεις θα πρέπει στο μέλλον να δαπανούν πόρους (κεφάλαιο και χρόνο) για εκπαιδευτικούς σκοπούς;
 - Περισσότερους....
 - Λιγότερους...
 - Ίσους με σήμερα...

ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΥ

- Ø Πραγματοποιείται εκπαίδευση στο ξενοδοχείο;
Αν ναι
α) στο ωράριο εργασίας;
β) Όχι απαραίτητα στο ωράριο εργασίας αλλά με διάρκεια ίση με αυτό
γ) Σε χρόνο επιπρόσθετο από αυτόν του ωραρίου εργασίας
- Ø Ως προϊστάμενος/η εκπαιδεύετε το προσωπικό σε συνεργασία με τον εκπαιδευτή προγράμματος;
- Ø Θέτονται συγκεκριμένα κριτήρια επιλογής των εργαζομένων που θα συμμετέχουν σε κάθε εκπαιδευτικό πρόγραμμα;
- Ø Υπάρχει αποτελεσματικότητα μετά από την διεκπεραίωση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων;

ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

- Ø Έχετε συμμετάσχει σε επιμορφωτικό πρόγραμμα στην επιχείρηση που εργάζεστε; Αν ναι, Πόση διάρκεια είχε;
- Ø Σε ποιο αντικείμενο εκπαίδευσης συμμετείχατε;

Τεχνικά θέματα Εργασιακής Φύσεως
 Πληροφορική
 Μάρκετινγκ-Πωλήσεις
 Οργάνωση και Διοίκηση
 Επικοινωνία
 Ηγεσία-Ομαδικότητα
 Συστήματα Ποιότητας
 Εξυπηρέτηση Πελατών- Διαχείριση Παραπόνων
 Ηλεκτρονικό Εμπόριο
 Δημόσιες Σχέσεις
 Συναισθηματική Νοημοσύνη
 Έρευνα και Ανάπτυξη Προϊόντων & Υπηρεσιών

- Ø Σε ποιο βαθμό το πρόγραμμα ανταποκρίθηκε στις ανάγκες, στις προσδοκίες και τα ενδιαφέροντα σας;
- Ø Πιστεύετε ότι οι γνώσεις που αποκομίσατε και οι ικανότητες που αναπτύξατε θα χρησιμεύσουν στην αποτελεσματικότερη διεκπεραίωση των εργασιακών σας καθηκόντων;
- Ø Θεωρείτε ότι το περιεχόμενο του προγράμματος συνδέθηκε με την καθημερινή του χρήση στο επαγγελματικό επίπεδο;