



Ινστιτούτο Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΙΝΣΕΤΕ)

Οι ανάγκες επαγγελματικής κατάρτισης (reskilling/upskilling) του ανθρώπινου δυναμικού στον τουρισμό

Μάρτιος 2023

Διευκρινίσεις & ειδικοί όροι



- Η παρούσα παρουσίαση έχει εκπονηθεί από την εταιρεία DELOITTE BUSINESS SOLUTIONS ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ (εφεξής αποκαλούμενη και ως ο «Σύμβουλος» ή ο «Ανάδοχος») στα πλαίσια του έργου «Κατάρτιση (reskilling/upskilling) ανθρώπινου δυναμικού στον τουρισμό» (εφεξής καλούμενο και ως «Έργο»), σύμφωνα με τα οριζόμενα στην από 13.12.2022 Σύμβαση που υπογράφηκε μεταξύ του ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟΥ ΣΥΝΔΕΣΜΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ (εφεξής αποκαλούμενη και ως το «ΙΝΣΕΤΕ») και του Συμβούλου.
- Τα πνευματικά δικαιώματα των τυχόν μεθοδολογιών και εργαλείων που χρησιμοποιήθηκαν από τον Σύμβουλο στην παρούσα μελέτη ανήκουν στο Σύμβουλο, σε κάθε περίπτωση όμως, η μελέτη/παρουσίαση και το συνοδευτικό αυτής υλικό αποτελεί πνευματική ιδιοκτησία του ΙΝΣΕΤΕ καθώς και των καθολικών αυτών διαδόχων και τυχόν συνδεδεμένων με αυτό νομικών προσώπων που αποκτούν μία προσωποπαγή, παγκόσμια, πλήρως εξοφλημένη (royalty-free), απεριόριστης διάρκειας άδεια χρήσεως και εκμεταλλεύσεως αυτής. Το ΙΝΣΕΤΕ δύναται να επεκτείνει τη μελέτη, να την τροποποιεί, διαθέτει ή άλλως πως εκμεταλλεύεται στα πλαίσια εκπλήρωσης του σκοπού του χωρίς προηγούμενη άδεια του Συμβούλου, καθώς και τρίτων που εμπλέκονται στη διαδικασία παραγωγής ή εκτέλεσής της.
- Τα στοιχεία και οι πληροφορίες που παρουσιάζονται στην μελέτη παρασχέθηκαν από το ΙΝΣΕΤΕ ή προέρχονται από δημοσιευμένες έρευνες, μελέτες και άλλες δημόσια διαθέσιμες δευτερογενείς πηγές πληροφοριών. Διευκρινίζεται ότι δεν πραγματοποιήθηκε κανενός είδους πρωτογενής έρευνα αγοράς από το Σύμβουλο.
- Κανένα σημείο της παρούσας παρουσίασης δεν αποτελεί ή δεν πρέπει να θεωρηθεί ότι αποτελεί υπόσχεση ή δεσμευτική πρόβλεψη για το μέλλον. Επισημαίνουμε ότι ορισμένες υποθέσεις που έχουν υιοθετηθεί στη μελέτη αυτή, όπως και οι εκτιμήσεις για τη μελλοντική εξέλιξη διαφόρων μεγεθών και δεδομένων, ενδεχομένως να μεταβληθούν, με συνέπεια τη μεταβολή των σχετικών αποτελεσμάτων της μελέτης, μεταβολή η οποία μπορεί να είναι και σημαντική. Συνεπώς, το ΙΝΣΕΤΕ και ο Σύμβουλος δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τυχόν αποκλίσεις των μεγεθών και δεδομένων που αναφέρονται στη μελέτη ή για τυχόν παραλήψεις.
- Η χρήση ή στήριξη στην παρούσα παρουσίαση από οποιοδήποτε μέρος και τυχόν αποφάσεις που βασίζονται σε αυτήν αποτελούν αποκλειστική υπευθυνότητα αυτών που χρησιμοποιούν τη μελέτη. Ο Σύμβουλος δε φέρει καμιά ευθύνη ή υποχρέωση για ζημίες που μπορεί να προκύψουν σε οποιοδήποτε μέρος, σαν αποτέλεσμα αποφάσεων που θα ληφθούν βασισμένες στην παρούσα παρουσίαση.

Πίνακας συντομογραφιών

Συντομογραφίες	Περιγραφή / Επεξήγηση
€	Ευρώ
\$	Δολάριο ΗΠΑ
AU\$	Δολάριο Αυστραλίας
£	Λίρα ΗΒ
CHF	Ελβετικό Φράγκο
εκατ.	Εκατομμύρια
δισ.	Δισεκατομμύρια
τρис.	Τρισεκατομμύρια
χιλ.	Χιλιάδες
°C	Κελσίου
mm	Χιλιοστά
μ.	Μέτρα
χλμ.	Χιλιόμετρα
τ.μ.	Τετραγωνικά μέτρα
κτλ.	Και τα λοιπά
κ.α.	Και άλλα
π.χ.	Παραδείγματος χάριν
~	Περίπου
ΑμεΑ	Άτομα με αναπηρία
Ε.Ε.	Ευρωπαϊκή Ένωση
ΗΠΑ	Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής
ΗΒ	Ηνωμένο Βασίλειο

Περιεχόμενα

Επιτελική σύνοψη

Ανάλυση υφιστάμενης κατάστασης

- Η σημασία του ανθρώπινου παράγοντα στον ελληνικό τουρισμό
- Σημασία & αντίκτυπος του τουρισμού στην ελληνική οικονομία
- Βασικά δεδομένα ανθρώπινου δυναμικού στον τουρισμό
- Βασικές ειδικότητες & δεξιότητες στον τουρισμό
- Κατάρτιση & ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού στον τουρισμό
- Υφιστάμενοι χρηματοδοτικοί πόροι

Ανάλυση τάσεων, εξελίξεων & βέλτιστων πρακτικών

- Τάσεις & προκλήσεις στην κατάρτιση και εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού στον τουρισμό
- Βέλτιστες πρακτικές και επιτυχημένα παραδείγματα

Οι ανάγκες επαγγελματικής κατάρτισης (reskilling/upskilling) του ανθρώπινου δυναμικού στον τουρισμό

- Ανάγκες σε Ειδικότητες/Επαγγέλματα και Γνώσεις & Δεξιότητες

Παραρτήματα

- Παράρτημα I: Περιγραφές προτεινόμενων Ειδικοτήτων / Επαγγελμάτων
- Παράρτημα II: Παρουσίαση Γνώσεων & Δεξιοτήτων ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα
- Παράρτημα III: Απασχόληση και ελλείψεις στον ξενοδοχειακό κλάδο ανά ειδικότητα
- Παράρτημα IV: Έξυπνοι προορισμοί

5
19
20
23
26
32
37
47
49
50
54
61
62
81
82
86
137
140



Επιτελική σύνοψη

Επιτελική σύνοψη (1/13)



Πλαίσιο έργου

Η παρούσα μελέτη έχει εκπονηθεί από την εταιρεία DELOITTE BUSINESS SOLUTIONS ANONYMH ETAIPIA ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ για λογαριασμό του Ινστιτούτου Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΙΝΣΕΤΕ) και έχει ως βασικό στόχο την υποστήριξη του ΙΝΣΕΤΕ στην επεξεργασία και σύνταξη προτάσεων αναφορικά με την κατάρτιση (reskilling and upskilling) του ανθρώπινου δυναμικού στον τουρισμό.

Πιο συγκεκριμένα, η εν λόγω μελέτη αναγνώρισε μία σειρά Ειδικοτήτων/Επαγγελμάτων που εκτιμάται ότι είναι σημαντικές για την ενίσχυση της ποιότητας και της ανταγωνιστικότητας του ελληνικού τουρισμού και τις αντιστοίχησε με κρίσιμες Γνώσεις & Δεξιότητες για την αναβάθμιση και ενίσχυση του ανθρώπινου δυναμικού στον τομέα, ώστε να διαμορφωθούν προτάσεις αναφορικά με το τι θα πρέπει να καλύπτεται από προγράμματα κατάρτισης.



Η σημασία του ανθρώπινου παράγοντα στον ελληνικό τουρισμό

Το brand name της Ελλάδας στον τουρισμό

- Η Ελλάδα αποτελεί πλέον μια παγκόσμια τουριστική δύναμη και ότι ο τουρισμός ένα στρατηγικής σημασίας και παγκόσμιας εμβέλειας ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της χώρας. Συγκεκριμένα, η κατάταξη της Ελλάδας παρουσιάζεται παρακάτω:
 - 1^η θέση μεταξύ των ευρωπαϊκών χωρών, με 3 δημοφιλείς προορισμούς (Αθήνα, Ρόδος, Μήλος) να βρίσκονται στους 20 καλύτερους προορισμούς της Ευρώπης για διακοπές, σύμφωνα με την πλατφόρμα European Best Destinations (2023)
 - 5^η θέση σε παγκόσμια κατάταξη (δείκτης NBI) μετά από Ιταλία, Γαλλία, ΗΒ και Ισπανία στην κατηγορία που αφορά στον τουρισμό, σύμφωνα με το IPSOS (2020)
 - Σύμφωνα με έρευνα του Royal Elcano Institute και της Turesspaña (2020) σε 29 χώρες και 33 αγορές, εστιασμένο σε ταξιδιώτες και δυνητικούς ταξιδιώτες, προέκυψε ότι:
 - ✓ Η Ελλάδα κατατάσσεται στην 7^η θέση επισκεψιμότητας παγκοσμίως
 - ✓ Στις Ευρωπαϊκές Αγορές, η Ελλάδα κατατάσσεται στην 6^η θέση και 10^η στις μη Ευρωπαϊκές
 - ✓ Αναφορικά με το ποια χώρα θα επιθυμούσαν να επισκεφθούν στο επόμενο ταξίδι, η Ελλάδα βρίσκεται 1^η στην προτίμηση των ερωτηθέντων από Ευρωπαϊκές Αγορές, ενώ στις Μη Ευρωπαϊκές Αγορές, η Ελλάδα βρίσκεται στην 5^η θέση
 - ✓ Οι 4 προτιμότεροι προορισμοί ήταν η Ιταλία, η Ισπανία, η Ελλάδα και η Γαλλία

Η αξία του ανθρώπινου παράγοντα και το στοιχείο της φιλοξενίας στον ελληνικό τουρισμό

- Η προσωπική φιλοξενία από τους κατοίκους και επαγγελματίες είναι ένα ισχυρό πλεονέκτημα για τον προορισμό σε όλα σχεδόν τα στάδια της επίσκεψης. Ο δείκτης TRAVELSAT επιβεβαιώνει την υψηλή κατάταξη της Ελλάδας στο κομμάτι της φιλοξενίας και τις θετικές επιδόσεις στην εξυπηρέτηση των επισκεπτών από το ανθρώπινο δυναμικό.

Τουριστική εμπειρία στην Ελλάδα - Δείκτης TRAVELSAT

- Ο φιλόξενος χαρακτήρας και η φιλικότητα των κατοίκων, η διαμονή, η αίσθηση ασφάλειας, η γαστρονομία και η ομορφιά των τοπίων αποτελούν τα top-5 κριτήρια ικανοποίησης των τουριστών στην Νότια Ευρώπη (Ελλάδα, Ισπανία, Πορτογαλία, Ιταλία, Μάλτα, Τουρκία και Κροατία). Και στις 5 αυτές κρίσιμες διαστάσεις της τουριστικής εμπειρίας, η Ελλάδα προσφέρει πολύ υψηλή ικανοποίηση και υπερτερεί έναντι του ανταγωνισμού
- Κριτήρια και διαστάσεις της τουριστικής εμπειρίας που αποτελούν κύρια ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα της Ελλάδας - κοινό χαρακτηριστικό ο ανθρώπινος παράγοντας.
 - Η φιλικότητα των κατοίκων και οι πολύ θετικές επιδόσεις στην εξυπηρέτηση των επισκεπτών από το ανθρώπινο δυναμικό στα καταλύματα, στα καταστήματα εστίασης, στα μουσεία, στις δημόσιες μεταφορές, αλλά και η αίσθηση ασφάλειας και η καλή σχέση ποιότητας - τιμής
 - Τα υψηλά επίπεδα ικανοποίησης σχετικά με τη διαμονή και την ποιότητα του φαγητού, επίσης, διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο στη διαμόρφωση της εμπειρίας των επισκεπτών.
 - Εξαιρετική είναι επίσης και η εμπειρία στις παραλίες, με εξαίρεση την καθαριότητα όπου η χώρα μας υστερεί έναντι του ανταγωνισμού.
 - Σε επίπεδο μέσων μαζικής μεταφοράς, η Ελλάδα βρίσκεται σε αποδεκτά επίπεδα, λίγο υψηλότερα από τον ανταγωνισμό και ιδιαίτερα ως προς τις τιμές.

- Τον Νοέμβριο του 2022, η Ελλάδα κατέχει την 1^η θέση στο γενικό δείκτη ικανοποίησης (GRI) των ξενοδοχείων με 86,8%. Στη 2^η θέση βρίσκεται η Κροατία και η Κύπρος με 84,9% αντίστοιχα. Ακολουθούν η Ισπανία με 84,1%, η Ιταλία 83,1% και η Τουρκία με 80,5% ενώ στην τελευταία θέση βρέθηκε η Γαλλία με 78,4%.
- Στο κριτήριο της εξυπηρέτησης στην 1^η θέση βρίσκεται η Ελλάδα με 89,1% και στη 2^η η Κύπρος με 88,7%. Στην 3^η θέση βρίσκεται η Ισπανία με 88,5% και στην 4^η η Τουρκία με 87,6%. Ακολουθεί η Ιταλία με 86,9%. Στις δύο τελευταίες θέσεις βρίσκονται η Κροατία με 81,8% και η Γαλλία με 81,3%.
- Η εξυπηρέτηση είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με τον ανθρώπινο παράγοντα και το στοιχείο της φιλοξενίας γεγονός που αναδεικνύει το υψηλό επίπεδο τουριστικών υπηρεσιών της χώρας.

Επιτελική σύνοψη (2/13)



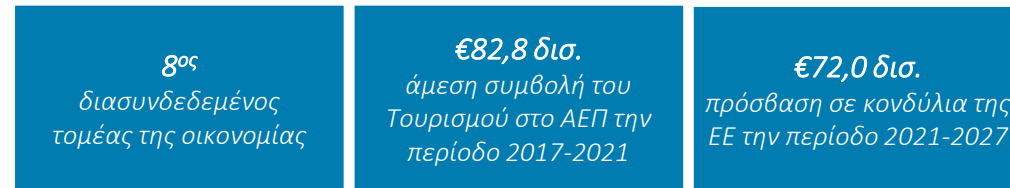
Σημασία & αντίκτυπος του τουρισμού στην ελληνική οικονομία

Η Ελλάδα είναι ένας από τους πιο δημοφιλείς τουριστικούς προορισμούς στον κόσμο με περισσότερα από 15.000 χλμ. ακτογραμμών, 190.000 παραλίες και 6.000 νησιά, με την τουριστική της βιομηχανία να αναπτύσσεται δυναμικά τα τελευταία χρόνια και παρά τις επιπτώσεις του COVID-19, οι προοπτικές για τον τομέα είναι πολύ ελπιδοφόρες και αισιόδοξες. Συγκεκριμένα, η ελληνική τουριστική βιομηχανία πέτυχε το 2022 (βάσει στοιχείων 10μήνου) το καλύτερο σενάριο όσον αφορά τις επιδόσεις της, με τον αριθμό των διεθνών αφίξεων να φθάνει το 89% και τις ταξιδιωτικές εισπράξεις το 98% των επιπέδων του 2019.

Με βάση στοιχεία του ΙΝΣΕΤΕ, η συνολική συμβολή του τουρισμού στο ΑΕΠ της χώρας ανέρχεται στο 19,1% για το 2021 ενώ το 2019 σημείωσε ιστορικό υψηλό με 33,4%.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ενέκρινε το Ελληνικό Σχέδιο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (ΣΑΑ) Ελλάδα 2.0, συνολικού προϋπολογισμού €30,5 δισ. (περίπου 18% του ΑΕΠ), το οποίο φιλοδοξεί να αλλάξει το ελληνικό μοντέλο ανάπτυξης.

Η Ελλάδα έχει δυναμική πρόσβαση σε συνολικά €72,0 δισ. σε κονδύλια της ΕΕ την περίοδο 2021-27, σύμφωνα με το αρχικό πολυετές δημοσιονομικό πλαίσιο της ΕΕ.



Βασικά δεδομένα ανθρώπινου δυναμικού στον τουρισμό

Η Ελλάδα εμφανίζει υψηλά ποσοστά απασχόλησης στον τουριστικό τομέα με το συνολικό ανθρώπινο δυναμικό να ξεπερνάει το 1 εκατ. Επιπλέον, αναμένεται περαιτέρω αύξηση (~6%) των θέσεων απασχόλησης στον τομέα των καταλυμάτων και της εστίασης, καθώς και ευρύτερα των θέσεων υψηλής ειδίκευσης (~17%) στον τουρισμό μέχρι το 2030.

Η περίοδος 2021-2022 υπήρξε μεταβατική στην προσπάθεια ανάκαμψης του τομέα από τις συνέπειες του COVID-19. Αναφορικά με την απασχόληση, την περίοδο αυτή, διαπιστώθηκαν 60.225 ελλείψεις θέσεων προσωπικού. Επιπλέον, μεγάλο ποσοστό ξενοδοχείων εμφάνισαν ελλείψεις τόσο σε βασικές ειδικότητες/θέσεις (π.χ., καμαριέρες, σερβιτόρους) όσο και σε διοικητικές θέσεις (π.χ., Γενικός Διευθυντής, Front Office Manager)

Αναφορικά με το εκπαιδευτικό επίπεδο των εργαζομένων του τομέα στην Ελλάδα, μόλις το 24% των εργαζομένων στα ξενοδοχειακά καταλύματα είναι απόφοιτοι τουριστικών σχολών, με την πλειοψηφία αυτών να απασχολείται σε ξενοδοχεία 4* και 5* (31,9% και 24,1% αντίστοιχα).

Η Ελλάδα κατατάσσεται χαμηλά στο τομέα των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού με χαμηλές επιδόσεις στους τρεις πυλώνες του Ευρωπαϊκού Δείκτη Δεξιοτήτων και στους δείκτες επαγγελματικής εκπαίδευσης και διασύνδεσης με την αγορά εργασίας

24^η στην ΕΕ (2021)

ως προς τις ψηφιακές
δεξιότητες του
ανθρώπινου δυναμικού

32^η / 33 χώρες
του ΟΟΣΑ (2021)

ως προς το % συμμετοχής του
ανθρώπινου δυναμικού σε
προγράμματα κατάρτισης

29^η / 31 χώρες
στην ΕΕ (ESI, 2022)

ως προς τις δεξιότητες του
ανθρώπινου δυναμικού



Κατάρτιση & ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού στον τουρισμό

Το Υπουργείο Τουρισμού υλοποιεί Πρόγραμμα Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης συνολικού προϋπολογισμού €4,5 εκατ. για αυτοαπασχολούμενους, εποχιακά εργαζομένους και επιχειρηματίες που δραστηριοποιούνται σε τουριστικές επιχειρήσεις (χρηματοδοτείται με πόρους του ΕΣΠΑ μέσω του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Ταμείου).

Το Ταμείο Ανάκαμψης έχει εγκρίνει στο Υπουργείο Τουρισμού πρόγραμμα Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης, συνολικού προϋπολογισμού €44 εκατ., για αυτοαπασχολούμενους, εποχιακά εργαζομένους και επιχειρηματίες που δραστηριοποιούνται σε τουριστικές επιχειρήσεις.

Το ΙΝΣΕΤΕ, στην προσπάθεια ενίσχυσης του τουριστικού τομέα, σχεδιάζει και υλοποιεί ένα ευρύ φάσμα εκπαιδευτικών δράσεων με στόχο την αναβάθμιση του τουριστικού προϊόντος, όπως τα εκπαιδευτικά σεμινάρια ΙΝΣΕΤΕ, τα διαδικτυακά σεμινάρια «The INSETE Webinar Series» και το Σχολείο Τουρισμού On-Tour. Το ΙΝΣΕΤΕ έχει επίσης αναλάβει την διαμόρφωση Οδηγών Σπουδών σε εγκεκριμένες αλλά και νέες ειδικότητες των ΙΕΚ. Επιπλέον, η διαδικτυακή πύλη του ΙΝΣΕΤΕ περιλαμβάνει τα εργαλεία INSETE Toolkit & INSETE Intelligence, τα οποία προωθούν τη δια βίου μάθηση στον τουριστικό τομέα.

Επιπρόσθετες δράσεις – Υπουργείο Τουρισμού και ΥπΠΕΘΠΑ:

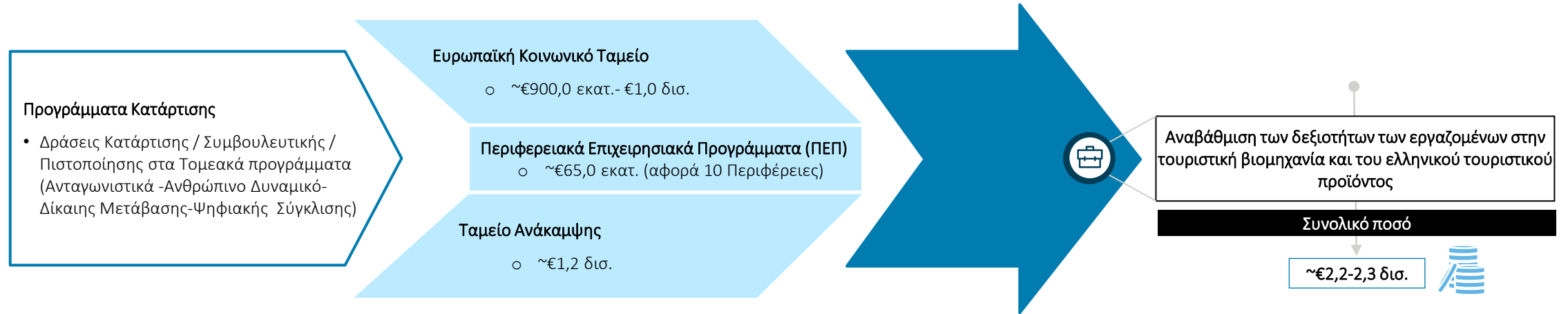
- Ενίσχυση Προγραμμάτων Σπουδών Κατάρτισης και Δια Βίου Εκπαίδευσης μέσω των νέων δομών δια βίου μάθησης και εκπαίδευσης που έχουν συγκροτηθεί από ΥπΠΕΘΠΑ.
- Σε συνεργασία και με το Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, διαμορφώνονται νέα προγράμματα κατάρτισης με τη μέθοδο της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης, ώστε να ενισχυθεί η δια βίου εκπαίδευση και να δοθεί η δυνατότητα σε επαγγελματίες του τουρισμού να αποκτήσουν εξειδικευμένες γνώσεις, χωρίς την υποχρεωτική τους μετακίνηση.

Επιτελική σύνοψη (3/13)



Υφιστάμενοι χρηματοδοτικοί πόροι

Η επένδυση στην κατάρτιση των εργαζομένων στον τουριστικό τομέα της χώρας θέτει τις βάσεις για αναβάθμιση του τουριστικού προϊόντος και της μελλοντικής εξέλιξης των παροχών του τομέα. Το συνολικό ύψος χρηματοδότησης για προγράμματα κατάρτισης ανέρχεται σε περίπου €2,2 - 2,3 δισ.








Βασικές τάσεις, προκλήσεις & βέλτιστες πρακτικές στην κατάρτιση και εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού

Ο τουρισμός επηρεάζεται σημαντικά από τους τρέχοντες κοινωνικούς και τεχνολογικούς μετασχηματισμούς (π.χ., εμφάνιση COVID-19, οι πληθωριστικές πιέσεις, η ενεργειακή κρίση κ.α.), οι οποίοι αποτελούν σημαντικές προκλήσεις που διαμορφώνουν νέα επιχειρηματικά μοντέλα και δημιουργούν την ανάγκη για ανάπτυξη νέων δεξιοτήτων που θα ανταποκρίνονται στις σύγχρονες ανάγκες του τομέα.

Η εμφάνιση της πανδημίας COVID-19, αποτέλεσε μεγάλη πρόκληση για την ανάκαμψη του τουριστικού τομέα, και δημιούργησε νέες ανάγκες τουριστικής εκπαίδευσης/κατάρτισης σε τομείς όπως η αυτοματοποίηση, η ανάλυση δεδομένων, η ασφάλεια των δεδομένων και οι συνθήκες ασφάλειας και υγιεινής. Επιπλέον, οι εξελίξεις των τελευταίων ετών στον τουρισμό, έχουν επιφέρει σημαντικές επιπτώσεις στον ξενοδοχειακό τομέα και στις υπάρχουσες συνθήκες στο εργασιακό περιβάλλον, και παράλληλα δημιουργείται η ανάγκη για ανάπτυξη νέων ρόλων και δεξιοτήτων.

Παρακάτω παρουσιάζονται βέλτιστες πρακτικές και επιτυχημένα παραδείγματα στην κατάρτιση και εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού:

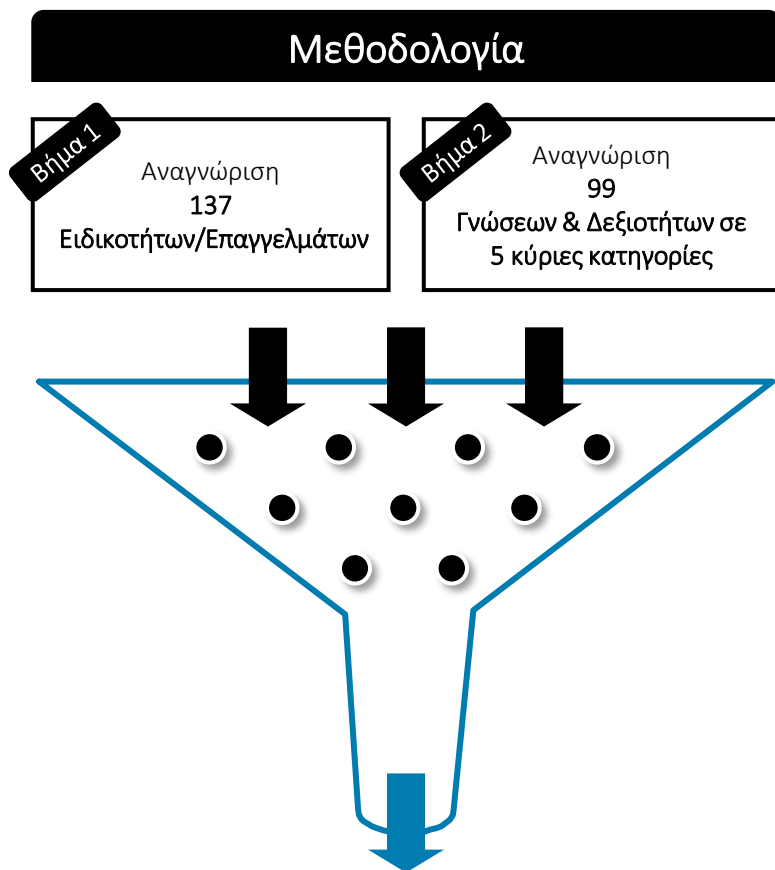
-  Η Ισπανία προέβη σε μία πολιτική αναβάθμισης και επανεκπαίδευσης των εργαζομένων στην τουριστική βιομηχανία, με εστίαση σε έναν κατάλογο 301 ειδικοτήτων, ομαδοποιημένων σε 8 κλάδους, αντισταθμίζοντας έτσι τις κοινωνικοοικονομικές επιπτώσεις του COVID-19 για τους εργαζόμενους στον τομέα του τουρισμού (συνολικός προϋπολογισμός €40 εκατ. μέσω RRF).
-  Η Πορτογαλία, μέσω του οργανισμού τουρισμού, επιδιώκει να επανεκπαιδεύσει το εργατικό δυναμικό του τουριστικού τομέα, με πρωτοβουλίες, όπως το πρόγραμμα Tourism Training Talent (TTT), το οποίο έχει αναγνωριστεί από τον UNWTO ως παράδειγμα καινοτομίας και αριστείας στην κατάρτιση των μελλοντικών επαγγελματιών του κλάδου.
-  Η Ιρλανδία εισήγαγε δύο νέα προγράμματα επιμόρφωσης για τους εργαζόμενους στον τομέα της φιλοξενίας και του τουρισμού παρέχοντας κρίσιμες δεξιότητες ομαδικής ηγεσίας και εποπτικής διαχείρισης, με σκοπό την περαιτέρω ανάπτυξη και αναβάθμιση των επιχειρήσεων.
-  Το πρόγραμμα "Project Boosted" (€132,1 εκατ., συγχρηματοδότηση της Ε.Ε.) δημιουργήθηκε με σκοπό να στηρίξει την ανάπτυξη των τουριστικών επιχειρήσεων στην περιοχή της Βαλτικής Θάλασσας μέσω κοινής ανώτατης επαγγελματικής εκπαίδευσης στη Φινλανδία, την Εσθονία και τη Λετονία.
-  Η Σιγκαπούρη, με το εθνικό πρόγραμμα κατάρτισης επαγγελματιών της τουριστικής βιομηχανίας (TIP-iT) υποστηρίζει τις τουριστικές επιχειρήσεις και μέσω του WSQ- εθνικού συστήματος πιστοποιήσεων εκπαιδεύει, αναπτύσσει, αξιολογεί και πιστοποιεί δεξιότητες και ικανότητες για τους εργαζομένους του τομέα.

Επιτελική σύνοψη (4/13)



Μεθοδολογική προσέγγιση

Παρακάτω παρουσιάζεται η μεθοδολογία και τα επιμέρους βήματα προκειμένου να επιλεχθούν οι 49 κύριες Ειδικότητες/Επαγγέλματα και να αντιστοιχισθούν με τις 99 αναγνωρισμένες Γνώσεις και Δεξιότητες.

**Βήμα 1:**

- Αναγνώριση 137 βασικών Ειδικοτήτων/Επαγγελμάτων στη βάση των κύριων και συμπληρωματικών τουριστικών προϊόντων του χαρτοφυλακίου του ΣΕΤΕ για τον ελληνικό τουρισμό, της αλυσίδας αξίας του τουρισμού καθώς και των βασικών αναδυόμενων αναγκών/τάσεων του τομέα.
- Σημειώνεται ότι η αναγνώριση των βασικών Ειδικοτήτων/Επαγγελμάτων βασίστηκε στα παρακάτω:
 - ο Βασικές τάσεις, προκλήσεις και εξελίξεις στην παγκόσμια τουριστική βιομηχανία
 - ο Τα συμπεράσματα και αποτελέσματα της μελέτης «Ελληνικός Τουρισμός 2030 – Σχέδια Δράσης»
 - ο Καλές πρακτικές και επιτυχημένα παραδείγματα από την Ελλάδα και το εξωτερικό καθώς και στατιστικά στοιχεία και έρευνες από διάφορες πηγές όπως π.χ., Cedefop, ΕΛΣΤΑΤ, ΙΤΕΠ, Υπουργείο Τουρισμού, κ.α.
 - ο Συναντήσεις εργασίας με βασικά στελέχη του ΣΕΤΕ/ΙΝΣΕΤΕ

Βήμα 2:

- Αναγνώριση 99 βασικών Γνώσεων & Δεξιοτήτων - οι οποίες αντιστοιχούν σε 5 βασικές κατηγορίες - με υψηλή σημασία και αντίκτυπο για τον ελληνικό τουρισμό.

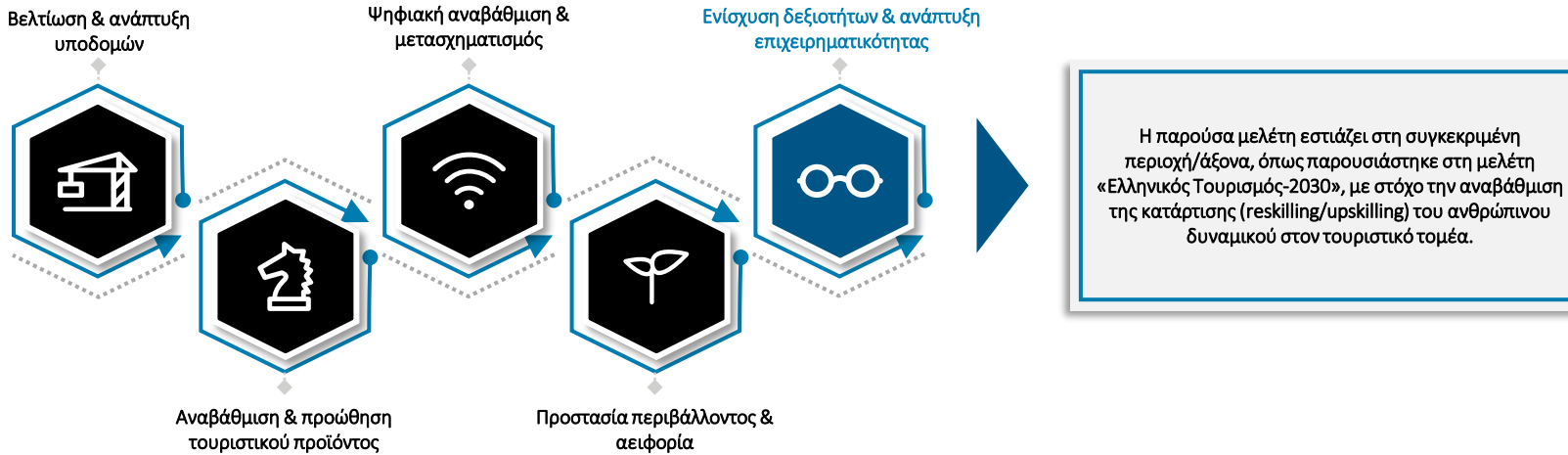
1 Κοινωνικές Γνώσεις & Δεξιότητες (19)	2 Διοικητικές Γνώσεις & Δεξιότητες (17)	3 Τεχνικές Γνώσεις & Δεξιότητες (33)	4 Οργανωσιακές Γνώσεις & Δεξιότητες (15)	5 Ψηφιακές Γνώσεις & Δεξιότητες (15)
--	---	--------------------------------------	--	--------------------------------------
- Επιπλέον, πραγματοποιήθηκε αντιστοίχιση των κύριων Γνώσεων & Δεξιοτήτων σε 3 βασικούς άξονες στη βάση βέλτιστων πρακτικών:
 - ο Διαφορετικότητα, Ισότητα και Συμπερίληψη (Diversity, Equity & Inclusion)
 - ο Βιωσιμότητα/Αειφορία (Green)
 - ο Ψηφιακός μετασχηματισμός (Digital)

- Αναγνώριση και επιλογή των 49 Ειδικοτήτων/Επαγγελμάτων που αποτελούν α) βασικές τρέχουσες ανάγκες ή β) κρίσιμες ειδικότητες για το μέλλον του τουρισμού.
- Αναγνώριση και καταγραφή κύριων πεδίων Γνώσεων & Δεξιοτήτων ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα – συγκεκριμένα, πραγματοποιήθηκε αντιστοίχιση των 99 Γνώσεων & Δεξιοτήτων στις 49 Προτεινόμενες Ειδικότητες/Επαγγέλματα, προκειμένου να διαμορφωθεί μια ολοκληρωμένη πρόταση αναφορικά με το τι θα πρέπει να καλύπτουν τα μελλοντικά προγράμματα κατάρτισης.

Επιτελική σύνοψη (5/13)

Ελληνικός Τουρισμός 2030 | Βασικές στρατηγικές περιοχές-άξονες

Οι βασικές οριζόντιες στρατηγικές κατευθύνσεις και οι προτεινόμενες στρατηγικές δράσεις για την ανάπτυξη του ελληνικού τουρισμού στη μελέτη «Ελληνικός Τουρισμός 2030», αναπτύχθηκαν στο πλαίσιο των παρακάτω 5 βασικών στρατηγικών περιοχών-αξόνων.



Ελληνικός Τουρισμός 2030 | Χαρτοφυλάκιο τουριστικών προϊόντων



Επιτελική σύνοψη (6/13)



Αντιστοίχιση προτεινόμενων Ειδικοτήτων/Επαγγελμάτων με τα τουριστικά προϊόντα

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται οι προτεινόμενες από το ΙΝΣΕΤΕ Ειδικότητες/Επαγγέλματα βάσει των συμπερασμάτων της ανάλυσης της υφιστάμενης κατάστασης και των βασικών/αναδυόμενων αναγκών / τάσεων, οι οποίες εκτιμάται ότι είναι σημαντικές για την ενίσχυση της ποιότητας και της ανταγωνιστικότητας του ελληνικού τουρισμού.

Προτεινόμενες Ειδικότητες/Επαγγέλματα												
Επαγγελματίας ταξιδιωτικού γραφείου (Travel Agent)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Ξεναγός εκδρομής (Tour Guide)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Εξειδικευμένος ταξιδιωτικός σύμβουλος για αναδυόμενες αγορές (Outbound travel experts emerging markets)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Εξειδικευμένος σύμβουλος ταξιδιών (Travel Consultant)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Γενικός Διευθυντής Επιχειρήσεων Φιλοξενίας (General Manager for Hospitality Organisations)	X		X	X	X	X	X	X		X		
Υπεύθυνος Δημοσίων Σχέσεων σε επιχειρήσεις φιλοξενίας (Hotel Guest Relations Agent)	X		X	X	X	X	X	X		X		
Υπάλληλος υποδοχής Ξενοδοχείου (Receptionist/ Front desk agent)	X		X	X	X	X	X	X		X		
Υπάλληλος ξενοδοχειακών κρατήσεων (Hotel Reservations Agent)	X		X	X	X	X	X	X		X		
Υπεύθυνος Δημιουργίας Εμπειριών (Concierge)	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Υπεύθυνος Τιμολογιακής Πολιτικής (Revenue Manager)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Ειδικός πωλήσεων & marketing (Sales & marketing expert)	X		X	X	X	X	X	X				
Καμαριέρα (Housekeeping Attendant)	X		X	X	X	X	X	X		X		
Καθαριστές & βοηθοί (Hotel cleaners & bussers)	X		X	X	X	X	X	X		X		
Τεχνική Υποστήριξη & Συντήρηση (Engineering & Maintenance)	X		X	X	X	X	X	X		X		
Υπεύθυνος Τμήματος Πληροφορικής (Information Technology (IT) expert)	X		X	X	X	X	X	X		X		
Μπάτλερ (Butler)	X			X					X	X		X



Επιτελική σύνοψη (7/13)



Αντιστοίχιση προτεινόμενων Ειδικοτήτων/Επαγγελμάτων με τα τουριστικά προϊόντα (συνέχεια)

Προτεινόμενες Ειδικότητες/Επαγγέλματα												
Προϊστάμενος τμήματος F&B (Food & Beverage manager)	X			X						X		
Μετρ (Maitre)	X			X						X		
Σερβιτόρος (Waiter)	X			X						X		
Μάγειρας κατηγορίας Α', Β', Γ' (Commis I, Commis II, Commis III)	X			X						X		
Βοηθοί κουζίνας (Kitchen Trainee)	X			X						X		
Οινοχόος (Sommelier)	X			X						X		
Ζαχαροπλάστης (Pastry Chef)	X			X						X		
Λαντζιέρης (Steward)	X			X						X		
Μπαρίστα (Barista)	X			X						X		
Μπαρτεντερ (Bartender)	X			X						X		
Υπάλληλος σκαφών αναψυχής (Yacht crew)		X										
Υπάλληλος κρουαζιερόπλοιου (Cruise ship crew)		X										
Ξεναγός Πολιτιστικών/ Θρησκευτικών Χώρων (museum/ historical & religious tour guide)			X									
Ειδικός προώθησης/ διαφήμισης μουσείων (Marketing specialist for museums and visitor attractions)			X									
Ειδικός Θρησκευτικού Τουρισμού και Προσκυνηματικών Περιηγήσεων (Religious & Pilgrimage Tours' Expert)			X									
Ξεναγός πόλης (City Tour Guide)				X								



Επιτελική σύνοψη (8/13)



Αντιστοίχιση προτεινόμενων Ειδικοτήτων/Επαγγελμάτων με τα τουριστικά προϊόντα (συνέχεια)

Προτεινόμενες Ειδικότητες/Επαγγέλματα												
Υπεύθυνος διοργάνωσης εκδηλώσεων (Event organiser)						X						
Υπεύθυνος υπαίθριων δραστηριοτήτων/ εμπειριών αγροτουρισμού (Outdoor activities/ experiences expert)							X					
Ειδικός γευσσιγνωσίας οίνου (Wine expert)									X			
Ειδικός Λουτροθεραπείας / Θαλασσοθεραπείας (Thalassotherapy / Spa Therapy specialist)										X		
Υπεύθυνος λειτουργίας Κέντρου Υγείας-Ευεξίας (Health & SPA manager)										X		
Υπεύθυνος για τις αθλητικές δραστηριότητες / δραστηριότητες ευεξίας (Fitness /Wellness Instructor)										X		
Χειροπράκτης (Chiropractor)										X		
Υπεύθυνος για το ψηφιακό μάρκετινγκ (Digital marketer)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Υπεύθυνος βιώσιμης λειτουργίας τουριστικών επιχειρήσεων (Tourism Sustainability Manager)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Επαγγελματίας βιώσιμης διαχείρισης προορισμών (Sustainable Destination Manager)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Διερμηνέας νοηματικής γλώσσας (Sign language Interpreter)			X									
Υπεύθυνος Προσβάσιμου Τουρισμού (Accessible Tourism Specialist)	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Ειδικός πώλησης/ενοικίασης πολυτελών ακινήτων (Luxury Real Estate Expert)	X		X	X	X	X	X	X				
Επαγγελματίας με μεγάλη επιρροή και ακόλουθους στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (Travel blogger/ vlogger)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Ταξιδιωτικός συντάκτης (Travel writer)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Ταξιδιωτικός φωτογράφος (Travel photographer)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Υπεύθυνος ψυχαγωγικών δραστηριοτήτων (Animator)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X



Επιτελική σύνοψη (9/13)



Προτεινόμενες Ειδικότητες/Επαγγέλματα

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται οι προτεινόμενες από το ΙΝΣΕΤΕ Ειδικότητες/Επαγγέλματα βάσει των συμπερασμάτων της ανάλυσης της υφιστάμενης κατάστασης και των βασικών/αναδυόμενων αναγκών / τάσεων, οι οποίες εκτιμάται ότι είναι σημαντικές για την ενίσχυση της ποιότητας και της ανταγωνιστικότητας του ελληνικού τουρισμού.

#	Προτεινόμενες Ειδικότητες/Επαγγέλματα ¹	Κατηγορίες	Τρέχουσες ανάγκες ²	Βασικές αναδυόμενες ανάγκες/τάσεις ³				
				Αυτοματοποίηση	Ανάλυση Δεδομένων	Ασφάλεια Δεδομένων	Ασφάλεια & Υγιεινή	Βιωσιμότητα
1.	Επαγγελματίας ταξιδιωτικού γραφείου (Travel Agent)	Ταξιδιωτικά γραφεία/ πρακτορεία	X	X		X	X	X
2.	Ξεναγός εκδρομής (Tour Guide)	Ταξιδιωτικά γραφεία/ πρακτορεία	X				X	X
3.	Εξειδικευμένος ταξιδιωτικός σύμβουλος για αναδυόμενες αγορές (Outbound travel experts emerging markets)	Ταξιδιωτικά γραφεία/ πρακτορεία		X		X		X
4.	Εξειδικευμένος σύμβουλος ταξιδιών (Travel Consultant)	Ταξιδιωτικά γραφεία/ πρακτορεία	X		X	X	X	X
5.	Γενικός Διευθυντής Επιχειρήσεων Φιλοξενίας (General Manager for Hospitality Organisations)	Διαμονή (χωρίς F&B)	X		X	X	X	X
6.	Υπεύθυνος Δημοσίων Σχέσεων σε επιχειρήσεις φιλοξενίας (Hotel Guest Relations Agent)	Διαμονή (χωρίς F&B)	X				X	X
7.	Υπάλληλος υποδοχής Ξενοδοχείου (Receptionist/ Front desk agent)	Διαμονή (χωρίς F&B)	X				X	
8.	Υπάλληλος ξενοδοχειακών κρατήσεων (Hotel Reservations Agent)	Διαμονή (χωρίς F&B)	X	X		X		
9.	Υπεύθυνος Δημιουργίας Εμπειριών (Concierge)	Διαμονή (χωρίς F&B)	X				X	X
10.	Υπεύθυνος Τιμολογιακής Πολιτικής (Revenue Manager)	Διαμονή (χωρίς F&B)	X	X	X	X	X	X
11.	Ειδικός πωλήσεων & marketing (Sales & marketing expert)	Διαμονή (χωρίς F&B)	X				X	
12.	Καμαριέρα (Housekeeping Attendant)	Διαμονή (χωρίς F&B)	X				X	X
13.	Καθαριστές & βοηθοί (Hotel cleaners & bussers)	Διαμονή (χωρίς F&B)	X				X	X
14.	Τεχνική Υποστήριξη & Συντήρηση (Engineering & Maintenance)	Διαμονή (χωρίς F&B)	X				X	X
15.	Υπεύθυνος Τμήματος Πληροφορικής (Information Technology (IT) expert)	Διαμονή (χωρίς F&B)	X	X	X	X		
16.	Μπάτλερ (Butler)	Διαμονή (χωρίς F&B)	X				X	X
17.	Προϊστάμενος τμήματος F&B (Food & Beverage manager)	Υπηρεσίες εστίασης (F&B)	X				X	X
18.	Μετρ (Maitre)	Υπηρεσίες εστίασης (F&B)	X				X	X
19.	Σερβιτόρος (Waiter)	Υπηρεσίες εστίασης (F&B)	X				X	X
20.	Μάγειρας κατηγορίας Α', Β', Γ' (Commis I, Commis II, Commis III)	Υπηρεσίες εστίασης (F&B)	X				X	X
21.	Βοηθοί κουζίνας (Kitchen Trainee)	Υπηρεσίες εστίασης (F&B)	X				X	X
22.	Οινοχόος (Sommelier)	Υπηρεσίες εστίασης (F&B)	X				X	X

¹Στο Παράρτημα Ι παρουσιάζεται αναλυτικά η περιγραφή των προτεινόμενων Ειδικοτήτων/ Επαγγελμάτων

²Τρέχουσες ανάγκες για upskilling/ reskilling σε Ειδικότητες / Επαγγέλματα ή/και Ειδικότητες / Επαγγέλματα που βρίσκονται σε έλλειψη στον ελληνικό τουρισμό βάσει αποτελεσμάτων σχετικών ερευνών (π.χ., «ΙΝΣΕΤΕ 2023: Απασχόληση και ελλείψεις εργατικού δυναμικού στα ελληνικά ξενοδοχεία στην αιχμή της θερινής σεζόν 2022 βάσει πρωτογενούς έρευνας του ΙΤΕΠ στα μέλη του ΕΞΕ, Ελληνικός Τουρισμός 2030)

³Βασικές αναδυόμενες ανάγκες / τάσεις που θα μπορούσαν να καλυφθούν / ενισχυθούν μέσα από την ανάπτυξη σχετικών προγραμμάτων κατάρτισης upskilling/reskilling ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα.

Επιτελική σύνοψη (10/13)



Προτεινόμενες Ειδικότητες/Επαγγέλματα (συνέχεια)

#	Προτεινόμενες Ειδικότητες/Επαγγέλματα ¹	Κατηγορίες	Τρέχουσες ανάγκες ²	Βασικές αναδυόμενες ανάγκες/τάσεις ³				
				Αυτοματοποίηση	Ανάλυση Δεδομένων	Ασφάλεια Δεδομένων	Ασφάλεια & Υγιεινή	Βιωσιμότητα
23.	Ζαχαροπλάστης (Pastry Chef)	Υπηρεσίες εστίασης (F&B)	X				X	X
24.	Λαντζιέρης (Steward)	Υπηρεσίες εστίασης (F&B)	X				X	X
25.	Μπαρίστα (Barista)	Υπηρεσίες εστίασης (F&B)	X				X	X
26.	Μπαρτεντερ (Bartender)	Υπηρεσίες εστίασης (F&B)	X				X	X
27.	Υπάλληλος σκαφών αναψυχής (Yacht crew)	Ναυτικός	X				X	X
28.	Υπάλληλος κρουαζιερόπλοιου (Cruise ship crew)	Ναυτικός	X				X	X
29.	Ξεναγός Πολιτιστικών/ Θρησκευτικών Χώρων (Museum/ historical & religious tour guide)	Πολιτιστικός & Θρησκευτικός	X				X	X
30.	Ειδικός προώθησης/ διαφήμισης μουσείων (Marketing specialist for museums and visitor attractions)	Πολιτιστικός & Θρησκευτικός	X				X	X
31.	Ειδικός Θρησκευτικού Τουρισμού και Προσκυνηματικών Περιηγήσεων (Religious & Pilgrimage Tours' Expert)	Πολιτιστικός & Θρησκευτικός	X				X	X
32.	Ξεναγός πόλης (City Tour Guide)	City Break	X				X	X
33.	Υπεύθυνος διοργάνωσης εκδηλώσεων (Event organiser)	MICE	X				X	X
34.	Υπεύθυνος υπαίθριων δραστηριοτήτων/ εμπειριών αγροτουρισμού (Outdoor activities/ experiences expert)	Αγροτουρισμός					X	X
35.	Ειδικός γευσιγνωσίας οίνου (Wine expert)	Γαστρονομικός Τουρισμός					X	X
36.	Ειδικός Λουτροθεραπείας / Θαλασσοθεραπείας (Thalassotherapy / Spa Therapy specialist)	Τουρισμός ευεξίας					X	X
37.	Υπεύθυνος λειτουργίας Κέντρου Υγείας-Ευεξίας (Health & SPA manager)	Τουρισμός ευεξίας					X	X
38.	Υπεύθυνος για τις αθλητικές δραστηριότητες / δραστηριότητες ευεξίας (Fitness /Wellness Instructor)	Τουρισμός ευεξίας					X	
39.	Χειροπράκτης (Chiropractor)	Τουρισμός ευεξίας					X	
40.	Υπεύθυνος για το ψηφιακό μάρκετινγκ (Digital marketer)	Ψηφιακός Μετασχηματισμός		X	X	X	X	X
41.	Υπεύθυνος βιώσιμης λειτουργίας τουριστικών επιχειρήσεων (Tourism Sustainability Manager)	Αειφορία (Sustainability)					X	X

¹Στο Παράρτημα Ι παρουσιάζεται αναλυτικά η περιγραφή των προτεινόμενων Ειδικοτήτων/ Επαγγελμάτων

²Τρέχουσες ανάγκες για upskilling/ reskilling σε Ειδικότητες / Επαγγέλματα ή/και Ειδικότητες / Επαγγέλματα που βρίσκονται σε έλλειψη στον ελληνικό τουρισμό βάσει αποτελεσμάτων σχετικών ερευνών (π.χ., «ΙΝΣΕΤΕ 2023: Απασχόληση και ελλείψεις εργατικού δυναμικού στα ελληνικά ξενοδοχεία στην αιχμή της θερινής σεζόν 2022 βάσει πρωτογενούς έρευνας του ΙΤΕΠ στα μέλη του ΕΞΕ, Ελληνικός Τουρισμός 2030)

³Βασικές αναδυόμενες ανάγκες / τάσεις που θα μπορούσαν να καλυφθούν / ενισχυθούν μέσα από την ανάπτυξη σχετικών προγραμμάτων κατάρτισης upskilling/reskilling ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα.

Επιτελική σύνοψη (11/13)



Προτεινόμενες Ειδικότητες/Επαγγέλματα (συνέχεια)

#	Προτεινόμενες Ειδικότητες/Επαγγέλματα ¹	Κατηγορίες	Τρέχουσες ανάγκες ²	Βασικές αναδυόμενες ανάγκες/τάσεις ³				
				Αυτοματοποίηση	Ανάλυση Δεδομένων	Ασφάλεια Δεδομένων	Ασφάλεια & Υγιεινή	Βιωσιμότητα
42.	Επαγγελματίας βιώσιμης διαχείρισης προορισμών (Sustainable Destination Manager)	Αειφορία (Sustainability)						X
43.	Διερμηνέας νοηματικής γλώσσας (Sign language Interpreter)	Γενικά					X	
44.	Υπεύθυνος Προσβάσιμου Τουρισμού (Accessible Tourism Specialist)	Γενικά	X					X
45.	Ειδικός πώλησης/ενοικίασης πολυτελών ακινήτων (Luxury Real Estate Expert)	Γενικά	X				X	X
46.	Επαγγελματίας με μεγάλη επιρροή και ακόλουθους στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (Travel blogger/ vlogger)	Γενικά				X	X	X
47.	Ταξιδιωτικός συντάκτης (Travel writer)	Γενικά				X	X	X
48.	Ταξιδιωτικός φωτογράφος (Travel photographer)	Γενικά					X	X
49.	Υπεύθυνος ψυχαγωγικών δραστηριοτήτων (Animator)	Γενικά					X	X

¹Στο Παράρτημα Ι παρουσιάζεται αναλυτικά η περιγραφή των προτεινόμενων Ειδικοτήτων/ Επαγγελμάτων

²Τρέχουσες ανάγκες για upskilling/ reskilling σε Ειδικότητες / Επαγγέλματα ή/και Ειδικότητες / Επαγγέλματα που βρίσκονται σε έλλειψη στον ελληνικό τουρισμό βάσει αποτελεσμάτων σχετικών ερευνών (π.χ., «ΙΝΣΕΤΕ 2023: Απασχόληση και ελλείψεις εργατικού δυναμικού στα ελληνικά ξενοδοχεία στην αιχμή της θερινής σεζόν 2022 βάσει πρωτογενούς έρευνας του ΙΤΕΠ στα μέλη του ΞΕΕ, Ελληνικός Τουρισμός 2030)

³Βασικές αναδυόμενες ανάγκες / τάσεις που θα μπορούσαν να καλυφθούν / ενισχυθούν μέσα από την ανάπτυξη σχετικών προγραμμάτων κατάρτισης upskilling/reskilling ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα.

Επιτελική σύνοψη (12/13)



Αντιστοίχιση προτεινόμενων Ειδικοτήτων/Επαγγελμάτων και Γνώσεων & Δεξιοτήτων

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται η αντιστοίχιση των προτεινόμενων Ειδικοτήτων/Επαγγελμάτων με τις κύριες κατηγορίες Γνώσεων & Δεξιοτήτων.

#	Προτεινόμενες βασικές Ειδικότητες /Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες											
		Κοινωνικές		Διοικητικές		Τεχνικές		Οργανωσιακές		Ψηφιακές		Σύνολο	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
1.	Επαγγελματίας ταξιδιωτικού γραφείου (Travel Agent)	18	27,3%	7	10,6%	22	33,3%	10	15,2%	9	13,6%	66	100,0%
2.	Ξεναγός εκδρομής (Tour Guide)	18	36,0%	5	10,0%	17	34,0%	7	14,0%	3	6,0%	50	100,0%
3.	Εξειδικευμένος ταξιδιωτικός σύμβουλος για αναδυόμενες αγορές (Travel Expert in emerging markets)	18	30,5%	6	10,2%	21	35,6%	7	11,9%	7	11,9%	59	100,0%
4.	Εξειδικευμένος σύμβουλος ταξιδιών (Travel consultant)	18	28,6%	7	11,1%	23	36,5%	7	11,1%	8	12,7%	63	100,0%
5.	Γενικός Διευθυντής Επιχειρήσεων Φιλοξενίας (General Manager for Hospitality Organisations)	19	22,4%	17	20,0%	29	34,1%	14	16,5%	6	7,1%	85	100,0%
6.	Υπεύθυνος Δημοσίων Σχέσεων σε επιχειρήσεις φιλοξενίας (Hotel Guest Relations Agent)	19	27,1%	16	22,9%	21	30,0%	7	10,0%	7	10,0%	70	100,0%
7.	Υπάλληλος υποδοχής Ξενοδοχείου (Receptionist/ Front desk agent)	19	44,2%	4	9,3%	13	30,2%	6	14,0%	1	2,3%	43	100,0%
8.	Υπάλληλος ξενοδοχειακών κρατήσεων (Hotel Reservations Agent)	18	34,0%	5	9,4%	16	30,2%	6	11,3%	8	15,1%	53	100,0%
9.	Υπεύθυνος Δημιουργίας Εμπειριών (Concierge)	19	30,2%	14	22,2%	20	31,7%	3	4,8%	7	11,1%	63	100,0%
10.	Υπεύθυνος Τιμολογιακής Πολιτικής (Revenue Manager)	19	27,5%	17	24,6%	13	18,8%	14	20,3%	6	8,7%	69	100,0%
11.	Ειδικός πωλήσεων & marketing (Sales & marketing expert)	19	25,7%	6	8,1%	28	37,8%	8	10,8%	13	17,6%	74	100,0%
12.	Καμαριέρα (Housekeeping Attendant)	16	47,1%	4	11,8%	11	32,4%	3	8,8%	-	-	34	100,0%
13.	Καθαριστές & βοηθοί (Hotel cleaners & bussers)	16	48,5%	4	12,1%	10	30,3%	3	9,1%	-	-	33	100,0%
14.	Τεχνική Υποστήριξη & Συντήρηση (Engineering & Maintenance)	18	40,9%	6	13,6%	15	34,1%	4	9,1%	1	2,3%	44	100,0%
15.	Υπεύθυνος Τμήματος Πληροφορικής (Information Technology (IT) expert)	19	26,8%	16	22,5%	10	14,1%	13	18,3%	13	18,3%	71	100,0%
16.	Μπάτλερ (Butler)	17	45,9%	4	10,8%	13	35,1%	3	8,1%	-	-	37	100,0%
17.	Προϊστάμενος τμήματος F&B (Food & Beverage manager)	19	24,1%	17	21,5%	25	31,6%	14	17,7%	4	5,1%	79	100,0%
18.	Μετρ (Maitre)	19	26,0%	17	23,3%	22	30,1%	13	17,8%	2	2,7%	73	100,0%
19.	Σερβιτόρος (Waiter)	17	43,6%	4	10,3%	14	35,9%	4	10,3%	-	-	39	100,0%
20.	Μάγειρας κατηγορίας Α',Β',Γ' (Commis I, Commis II, Commis III)	19	32,2%	15	25,4%	19	32,2%	6	10,2%	-	-	59	100,0%
21.	Βοηθοί κουζίνας (Kitchen Trainee)	17	43,6%	4	10,3%	15	38,5%	3	7,7%	-	-	39	100,0%
22.	Οινοχός (Sommelier)	18	40,0%	4	8,9%	19	42,2%	4	8,9%	-	-	45	100,0%
23.	Ζαχαροπλάστης (Pastry Chef)	19	39,6%	5	10,4%	19	39,6%	5	10,4%	-	-	48	100,0%
24.	Λαντζιέρης (Steward)	15	46,9%	4	12,5%	11	34,4%	2	6,3%	-	-	32	100,0%
25.	Μπαρίστα (Barista)	18	40,0%	5	11,1%	18	40,0%	4	8,9%	-	-	45	100,0%

Επιτελική σύνοψη (13/13)

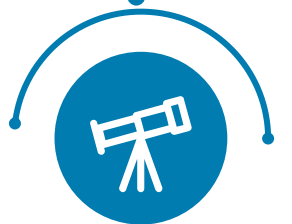


Αντιστοίχιση προτεινόμενων Ειδικοτήτων/Επαγγελμάτων και Γνώσεων & Δεξιοτήτων (συνέχεια)

#	Προτεινόμενες βασικές Ειδικότητες /Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες											
		Κοινωνικές		Διοικητικές		Τεχνικές		Οργανωσιακές		Ψηφιακές		Σύνολο	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
26.	Μπαρτέντερ (Bartender)	18	39,1%	5	10,9%	18	39,1%	5	10,9%	-	-	46	100,0%
27.	Υπάλληλος σκαφών αναψυχής (Yacht crew)	18	40,0%	4	8,9%	17	37,8%	6	13,3%	-	-	45	100,0%
28.	Υπάλληλος κρουαζιερόπλοιού (Cruise ship crew)	19	43,2%	4	9,1%	15	34,1%	6	13,6%	-	-	44	100,0%
29.	Ξεναγός Πολιτιστικών/ Θρησκευτικών Χώρων (museum/ historical & religious tour guide)	16	38,1%	3	7,1%	15	35,7%	5	11,9%	3	7,1%	42	100,0%
30.	Ειδικός προώθησης-διαφήμισης μουσείων (Marketing specialist for museums and visitor attractions)	17	34,7%	6	12,2%	15	30,6%	5	10,2%	6	12,2%	49	100,0%
31.	Ειδικός Θρησκευτικού Τουρισμού & Προσκυνηματικών Περιηγήσεων (Religious & Pilgrimage Tours' Expert)	17	39,5%	5	11,6%	14	32,6%	5	11,6%	2	4,7%	43	100,0%
32.	Ξεναγός πόλης (City Tour Guide)	17	35,4%	7	14,6%	17	35,4%	5	10,4%	2	4,2%	48	100,0%
33.	Υπεύθυνος διοργάνωσης εκδηλώσεων (Event organiser)	18	21,7%	17	20,5%	27	32,5%	14	16,9%	7	8,4%	83	100,0%
34.	Υπεύθυνος υπαίθριων δραστηριοτήτων/ εμπειριών αγροτουρισμού (Outdoor activities/ experiences expert)	18	29,0%	16	25,8%	20	32,3%	5	8,1%	3	4,8%	62	100,0%
35.	Ειδικός γευσιγνωσίας οίνου (Wine expert)	16	41,0%	4	10,3%	15	38,5%	4	10,3%	-	-	39	100,0%
36.	Ειδικός Λουτροθεραπείας / Θαλασσοθεραπείας (Thalassotherapy / Spa Therapy specialist)	16	39,0%	5	12,2%	15	36,6%	5	12,2%	-	-	41	100,0%
37.	Υπεύθυνος λειτουργίας Κέντρου Υγείας-Ευεξίας (Health & SPA manager)	19	25,0%	17	22,4%	21	27,6%	14	18,4%	5	6,6%	76	100,0%
38.	Υπεύθυνος για τις αθλητικές δραστηριότητες / δραστηριότητες ευεξίας (Fitness/Wellness instructor)	19	33,9%	15	26,8%	15	26,8%	6	10,7%	1	1,8%	56	100,0%
39.	Χειροπρακτικός (Chiropractor)	16	45,7%	4	11,4%	11	31,4%	3	8,6%	1	2,9%	35	100,0%
40.	Υπεύθυνος για το ψηφιακό μάρκετινγκ (Digital marketer)	18	24,0%	15	20,0%	24	32,0%	6	8,0%	12	16,0%	75	100,0%
41.	Υπεύθυνος βιώσιμης λειτουργίας τουριστικών επιχειρήσεων (Tourism Sustainability Manager)	19	25,0%	17	22,4%	25	32,9%	12	15,8%	3	3,9%	76	100,0%
42.	Επαγγελματίας βιώσιμης διαχείρισης προορισμών (Sustainable Destination Manager)	17	24,3%	16	22,9%	26	37,1%	8	11,4%	3	4,3%	70	100,0%
43.	Διερμηνέας νοηματικής γλώσσας (Sign language Interpreter)	16	48,5%	3	9,1%	7	21,2%	5	15,2%	2	6,1%	33	100,0%
44.	Υπεύθυνος Προσβάσιμου Τουρισμού (Accessible Tourism Specialist)	18	30,0%	15	25,0%	18	30,0%	7	11,7%	2	3,3%	60	100,0%
45.	Ειδικός πώλησης/ ενοικίασης πολυτελών ακινήτων (Luxury Real Estate Expert)	17	33,3%	6	11,8%	14	27,5%	6	11,8%	8	15,7%	51	100,0%
46.	Επαγγελματίας με μεγάλη επιρροή και ακόλουθους στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (Travel blogger/ vlogger)	17	31,5%	6	11,1%	19	35,2%	6	11,1%	6	11,1%	54	100,0%
47.	Ταξιδιωτικός συντάκτης (Travel writer)	17	30,9%	6	10,9%	19	34,5%	5	9,1%	8	14,5%	55	100,0%
48.	Ταξιδιωτικός φωτογράφος (Travel photographer)	16	40,0%	5	12,5%	14	35,0%	3	7,5%	2	5,0%	40	100,0%
49.	Υπεύθυνος ψυχαγωγικών δραστηριοτήτων (Animator)	19	38,0%	6	12,0%	17	34,0%	6	12,0%	2	4,0%	50	100,0%

Ανάλυση υφιστάμενης κατάστασης

Η σημασία του ανθρώπινου παράγοντα στον ελληνικό τουρισμό



Το brand name της Ελλάδας στον τουρισμό

Η Ελλάδα βρίσκεται στις πρώτες θέσεις της κατάταξης ως προς την επισκεψιμότητα τόσο σε Ευρωπαϊκό όσο και σε παγκόσμιο επίπεδο. Επιπλέον, αποτελεί μελλοντικό προορισμό υψηλής προτίμησης βάσει ερευνών, γεγονός που επιβεβαιώνει ότι το τουριστικό brand της χώρας είναι ισχυρό και συμβάλει στη διαμόρφωση του τουριστικού προϊόντος.

Επισκεψιμότητα προορισμών, 2020*

Προορισμοί	Σύνολο αγορών		Ευρωπαϊκές Αγορές		Μη Ευρωπαϊκές Αγορές	
	%	Κατάταξη	%	Κατάταξη	%	Κατάταξη
Ισπανία	32,1%	1	36,3%	1	27,0%	2
Γαλλία	25,7%	2	25,5%	3	26,1%	4
Ιταλία	25,2%	3	24,1%	4	26,5%	3
Γερμανία	24,9%	4	29,9%	2	18,8%	6
Ηνωμένο Βασίλειο	20,7%	5	19,9%	5	21,6%	5
ΗΠΑ	18,6%	6	10,4%	8	28,7%	1
Ελλάδα	12,0%	7	15,9%	6	9,5%	10
Αυστρία	10,2%	8	12,3%	7	7,7%	13
Ταϊλάνδη	9,0%	9	4,5%	10	14,6%	8
Τουρκία	8,6%	10	8,0%	9	9,4%	11
Ιαπωνία	8,3%	11	2,2%	12	15,8%	7
Μεξικό	6,4%	12	2,0%	13	11,8%	9
Μαλαισία	5,0%	13	1,2%	14	9,5%	10
Κίνα	4,9%	14	2,0%	13	8,5%	12
Ρωσία	3,9%	15	2,7%	11	5,5%	14
Άλλο	33,0%	-	40,0%	-	24,3%	-

*Από τις Μη Ευρωπαϊκές Αγορές, το δείγμα αποτελείται από άτομα ηλικίας άνω των 18 ετών, που έχουν κάνει έστω και ένα διηπειρωτικό ταξίδι τα τελευταία 3 χρόνια, ή σκοπεύουν να πραγματοποιήσουν τέτοιο ταξίδι τα επόμενα 2 χρόνια. Από τις Ευρωπαϊκές Αγορές, το δείγμα αποτελείται από άτομα ηλικίας άνω των 18 ετών, που έχουν ταξιδέψει τα τελευταία 2 χρόνια ή σκοπεύουν να ταξιδέψουν τα επόμενα 2 χρόνια, σε κάποια άλλη χώρα της Ευρώπης, πέραν της δικής τους.

- Στις Ευρωπαϊκές Αγορές, η Ελλάδα έχει ιδιαίτερα υψηλή επισκεψιμότητα από την Πολωνία (26,2%), τη Σουηδία (24,6%), την Ιταλία (24,3%) και το Ην. Βασίλειο (22,5%): περίπου 1 στους 4 από τους κατοίκους αυτών των χωρών που συμμετείχαν στην έρευνα, είχε επισκεφθεί την Ελλάδα.
- Αναφορικά με τις Μη Ευρωπαϊκές Αγορές, η Ελλάδα έχει πολύ καλή εικόνα και υψηλή επισκεψιμότητα από το Ισραήλ (33,8%) και τη Ρωσία (21,5%): από τους συμμετέχοντες στην έρευνα κατόικους του Ισραήλ, 1 στους 3 είχε επισκεφθεί την Ελλάδα. Αντίστοιχα, από τους Ρώσους, 1 στους 5 δήλωσε ότι είχε επισκεφθεί την Ελλάδα τουλάχιστον μια φορά.

¹Το Royal El Cano Institute είναι ένα think tank με εξειδίκευση σε διεθνείς μελέτες και μελέτες στρατηγικής. Ιδρύθηκε το 2001 ως ιδιωτικό ίδρυμα. Διοικείται από Board of Trustees, με επίτιμο Πρόεδρο τον εκάστοτε Βασιλιά της Ισπανίας.

²Το Turespaña είναι δημόσιος οργανισμός υπαγόμενος στο Υπουργείο Βιομηχανίας, Εμπορίου και Τουρισμού της Ισπανίας, με ευθύνη το marketing της Ισπανίας ως παγκόσμιας εμβέλειας ταξιδιωτικός προορισμός.

Πηγές: Η φήμη και η επισκεψιμότητα της Ελλάδας - Οι προτιμήσεις των τουριστών, ΙΝΣΕΤΕ, IPSOS (2020)

- Η Ελλάδα βρίσκεται στην 1^η θέση μεταξύ των ευρωπαϊκών χωρών, με τρεις δημοφιλείς προορισμούς (Αθήνα, Ρόδος και Μήλος) να συμπεριλαμβάνονται στους 20 καλύτερους προορισμούς της Ευρώπης για διακοπές το 2023, σύμφωνα με τα αποτελέσματα της ψηφοφορίας που διενήργησε η πλατφόρμα European Best Destinations 2023.
 - Σύμφωνα με το IPSOS (2020), τα αποτελέσματα του δείκτη Anholt-Ipsos Nation Brands Index (NBI) 2020, τοποθετούν την Ελλάδα στην 5^η θέση της παγκόσμιας κατάταξης μετά την Ιταλία, Γαλλία, Ηνωμένο Βασίλειο και Ισπανία στην κατηγορία που αφορά στον τουρισμό.
 - Επιπλέον, σε έρευνα που διεξήγαγε το Royal Elcano Institute¹ και η Turespaña² της Ισπανίας, τον Σεπτέμβριο 2020 σε 29 χώρες και 33 αγορές εντός και εκτός της Ευρώπης, με συνολικό δείγμα 17.300 ατόμων εστιασμένο σε ταξιδιώτες και δυνητικούς ταξιδιώτες προς Ευρώπη, προέκυψε ότι:
 - ο Η Ελλάδα κατατάσσεται στην 7^η θέση επισκεψιμότητας παγκοσμίως, μετά από σημαντικές και με οικονομική δύναμη χώρες, όπως Ισπανία, Γαλλία, Ιταλία, Γερμανία, Ηνωμένο Βασίλειο, και ΗΠΑ.
 - ο Στις Ευρωπαϊκές Αγορές, η Ελλάδα κατατάσσεται στην 6^η θέση (μπροστά από τις ΗΠΑ), και 10^η στις μη Ευρωπαϊκές, ακολουθώντας, εκτός από τις προαναφερθείσες χώρες, ασιατικούς προορισμούς, όπως Ταϊλάνδη και Ιαπωνία καθώς και το Μεξικό.
 - ο Αναφορικά με το ποια χώρα θα επιθυμούσαν να επισκεφθούν στο επόμενο ταξίδι τους, η Ελλάδα βρίσκεται πρώτη στην προτίμηση των ερωτηθέντων από Ευρωπαϊκές Αγορές, με μικρή διαφορά από την Ιταλία, ενώ η Ισπανία έρχεται τρίτη. Στις Μη Ευρωπαϊκές Αγορές, η Ελλάδα βρίσκεται στην 5^η θέση (μετά από την Ισπανία, την Ιταλία, τη Γαλλία και το Ηνωμένο Βασίλειο).
 - ο Συνολικά, οι 4 προτιμότεροι προορισμοί ήταν η Ιταλία, η Ισπανία, η Ελλάδα και η Γαλλία, με συνολικές αναφορές πάνω από 10% σε κάθε αγορά (με εξαίρεση την Γαλλία)
- Τα παραπάνω επιβεβαιώνουν ότι Η Ελλάδα αποτελεί πλέον μια παγκόσμια τουριστική δύναμη και ότι ο τουρισμός ένα στρατηγικής σημασίας και παγκόσμιας εμβέλειας ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της χώρας. Επιβεβαιώνουν, επίσης, το γεγονός ότι οι κύριοι ανταγωνιστές της χώρας μας είναι πολύ περισσότερο οι ανεπτυγμένες αγορές της Μεσογειακής Ευρώπης και λιγότερο οι αγορές της Ανατολικής και Νότιας Μεσογείου, όπως έχει τονισθεί σε παλαιότερη έρευνα του ΙΝΣΕΤΕ.

Η επίσκεψη σε μουσεία και η γνωριμία με άλλους πολιτισμούς αποτελούν σημαντικές δραστηριότητες κατά τη διάρκεια των ταξιδιών. Αυτό υποδηλώνει ότι οι ταξιδιώτες ενδιαφέρονται για ένα **πολυδιάστατο προϊόν / μια πολυδιάστατη εμπειρία** ακόμα και αν ο βασικός στόχος του ταξιδιού τους είναι η αναψυχή μέσω του τουριστικού προϊόντος «**Ηλιο και Θάλασσα**» ή **City Break**.

Η αξία του ανθρώπινου παράγοντα και το στοιχείο της φιλοξενίας στον ελληνικό τουρισμό

Η προσωπική φιλοξενία από τους κατοίκους και επαγγελματίες είναι ένα ισχυρό πλεονέκτημα για τον προορισμό σε όλα σχεδόν τα στάδια της επίσκεψης. Ο δείκτης TRAVELSAT επιβεβαιώνει την υψηλή κατάταξη της Ελλάδας στο κομμάτι της φιλοξενίας και τις θετικές επιδόσεις στην εξυπηρέτηση των επισκεπτών από το ανθρώπινο δυναμικό σε όλους τους τομείς του τουριστικού τομέα.

Δείκτες ποιότητας ξενοδοχείων Ελλάδας και ανταγωνιστών, Νοεμ.2022

Δείκτες ποιότητας ξενοδοχείων	Ελλάδα	Τουρκία	Ιταλία	Γαλλία	Ισπανία	Κύπρος	Κροατία
Καθαριότητα	90,6%	87,7%	91,7%	83,0%	88,7%	91,8%	88,7%
Φαγητό-Ποτό	82,7%	84,3%	81,1%	-	81,7%	84,2%	80,5%
Τοποθεσία	87,3%	90,4%	89,7%	87,1%	89,0%	90,3%	87,9%
Εξυπηρέτηση	89,1%	87,6%	86,9%	81,3%	88,5%	88,7%	81,8%
Σχέση Ποιότητας-Τιμής	85,1%	86,8%	83,9%	74,5%	83,2%	86,6%	83,2%
Δωμάτιο	83,7%	83,2%	87,7%	78,5%	84,0%	85,2%	77,5%
Διασκέδαση	77,2%	85,1%	73,7%		75,9%	80,2%	76,8%
GRI ¹	86,8%	80,5%	83,1%	78,4%	84,1%	84,9%	84,9%

Δείκτες ποιότητας ξενοδοχείων Ελλάδας ανά κατηγορία αστέρων, Νοεμ.2022

Δείκτες ποιότητας ξενοδοχείων, Ελλάδα	Σύνολο	5*	4*	3*	2-1*
GRI ¹	86,8%	88,6%	87,0%	86,9%	86,0%



- Τον Νοέμβριο του 2022, η Ελλάδα κατέχει την 1η θέση στο γενικό δείκτη ικανοποίησης (GRI) των ξενοδοχείων με 86,8%. Στη 2η θέση βρίσκεται η Κροατία και η Κύπρος με 84,9% αντίστοιχα. Ακολουθούν η Ισπανία με 84,1%, η Ιταλία 83,1% και η Τουρκία με 80,5% ενώ στην τελευταία θέση βρέθηκε η Γαλλία με 78,4%.
- Στο κριτήριο της εξυπηρέτησης στην 1η θέση βρίσκεται η Ελλάδα με 89,1% και στη 2η η Κύπρος με 88,7%. Στην 3η θέση βρίσκεται η Ισπανία με 88,5% και στην 4η η Τουρκία με 87,6%. Ακολουθεί η Ιταλία με 86,9%. Στις δύο τελευταίες θέσεις βρίσκονται η Κροατία με 81,8% και η Γαλλία με 81,3%.
- Η εξυπηρέτηση είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με τον ανθρώπινο παράγοντα και το στοιχείο της φιλοξενίας γεγονός που αναδεικνύει το υψηλό επίπεδο τουριστικών υπηρεσιών της χώρας.

¹Στους πίνακες αποτυπώνεται ο Γενικός Δείκτης Ικανοποίησης (GRI). Ο δείκτης αυτός υπολογίζεται για κάθε ξενοδοχείο, μέσω ανάληψης των μεταβλητών που συνδέονται με τις αναρτήσεις σχολίων πελατών σε εκατοντάδες πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης, ιστοσελίδες σχολιασμού ξενοδοχείων και ιστοσελίδες OTAs (online travel agents –διαδικτυακά ταξιδιωτικά γραφεία). Δείκτες άνω του 80% δηλώνουν θετική εμπειρία. Οι δείκτες είναι ποιοτικοί και μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την αξιολόγηση της εξέλιξης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Τα στοιχεία που παρουσιάζονται βασίζονται σε αξιολογήσεις από πελάτες ελληνικών ξενοδοχείων και ξενοδοχείων στους ανταγωνιστικούς προορισμούς αναλόγως διαθεσιμότητας. Συνεπώς, οι δείκτες αποτυπώνουν το ανταγωνιστικό επίπεδο του ελληνικού ξενοδοχειακού προϊόντος, καθώς και του αντίστοιχου των ανταγωνιστριών χωρών.

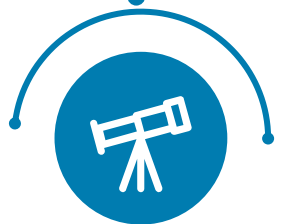
²Ο δείκτης TRAVELSAT είναι πρότυπος ιδιόκτητος δείκτης με κλίμακα βαθμολόγησης ικανοποίησης από το 1 έως το 10. Ο δείκτης αντικατοπτρίζει το επίπεδο ικανοποίησης για κάθε κριτήριο και ενδέχεται να κυμαίνεται από -50 έως 400. Οι βαθμολογίες εξαιρετικά ικανοποιημένων ή δυσαρεστημένων επισκεπτών (που είναι πιο πιθανό να επηρεάσουν σε μεγαλύτερο βαθμό τη φήμη του προορισμού) έχουν μεγαλύτερη αξία στη βαθμολογία σε σχέση με τους αριθμητικούς μέσους όρους. Ο βασικός σκοπός των δεικτών είναι η συγκριτική αξιολόγηση της ποιότητας εμπειρίας στους διάφορους προορισμούς έναντι των προτύπων και του ανταγωνισμού.

Πηγές: Αξιολόγηση του brand “Ελλάδα” και σύγκριση με τον ανταγωνισμό στη Ν. Ευρώπη βάσει της εμπειρίας των τουριστών, Στατιστικό Δελτίο (Δεκέμβριος 2022), ΙΝΣΕΤΕ

Τουριστική εμπειρία στην Ελλάδα - Δείκτης TRAVELSAT²

- Ο φιλόξενος χαρακτήρας και η φιλικότητα των κατοίκων, η διαμονή, η αίσθηση ασφάλειας, η γαστρονομία και η ομορφιά των τοπίων αποτελούν τα top-5 κριτήρια ικανοποίησης των τουριστών στην Νότια Ευρώπη (Ελλάδα, Ισπανία, Πορτογαλία, Ιταλία, Μάλτα, Τουρκία και Κροατία). Και στις 5 αυτές κρίσιμες διαστάσεις της τουριστικής εμπειρίας, η Ελλάδα προσφέρει πολύ υψηλή ικανοποίηση και υπερτερεί έναντι του ανταγωνισμού. Η χώρα μας, ωστόσο, υστερεί σημαντικά έναντι των ανταγωνιστριών χωρών σε άλλα υλικά και άυλα στοιχεία και διαστάσεις της εμπειρίας, όπως είναι η καθαριότητα των επιμέρους προορισμών, η πληροφόρηση, η άναρχη πολεοδομία, η ευκολία πρόσβασης στα αεροδρόμια (MMM), οι οδικές υποδομές και η προσφερόμενη εμπειρία στους αρχαιολογικούς χώρους.
- Κριτήρια και διαστάσεις της τουριστικής εμπειρίας που αποτελούν κύρια ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα της Ελλάδας - κοινό χαρακτηριστικό ο ανθρώπινος παράγοντας.
 - Η φιλικότητα των κατοίκων και οι πολύ θετικές επιδόσεις στην εξυπηρέτηση των επισκεπτών από το ανθρώπινο δυναμικό στα καταλύματα, στα καταστήματα εστίασης, στα μουσεία, στις δημόσιες μεταφορές, αλλά και η αίσθηση ασφάλειας και η καλή σχέση ποιότητας - τιμής είναι οι βασικοί άυλοι παράγοντες που καθιστούν τη χώρα μας εξαιρετικά ανταγωνιστική ως τουριστικό προορισμό.
 - Τα υψηλά επίπεδα ικανοποίησης σχετικά με τη διαμονή και την ποιότητα του φαγητού, επίσης, διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο στη διαμόρφωση της εμπειρίας των επισκεπτών. Αξίζει να σημειωθεί ότι ανάμεσα στους τουρίστες που αποδίδουν ιδιαίτερη σημασία στη γαστρονομία (foodies), η Ελλάδα προσφέρει άκρως ανταγωνιστικές εμπειρίες τόσο σε επίπεδο ποικιλίας και επιλογής φαγητού όσο και στους περισσότερους άλλους παράγοντες που ενδιαφέρουν τη συγκεκριμένη κατηγορία επισκεπτών, όπως είναι η ψυχαγωγία, η μετακίνηση, η αίσθηση ασφάλειας κ.α.
 - Εξαιρετική είναι επίσης και η εμπειρία στις παραλίες, με εξαίρεση την καθαριότητα όπου η χώρα μας υστερεί έναντι του ανταγωνισμού.
 - Σε επίπεδο μέσων μαζικής μεταφοράς, η Ελλάδα βρίσκεται σε αποδεκτά επίπεδα, λίγο υψηλότερα από τον ανταγωνισμό και ιδιαίτερα ως προς τις τιμές.

Σημασία & αντίκτυπος του τουρισμού στην ελληνική οικονομία



Υφιστάμενη κατάσταση ελληνικού τουρισμού | Βασικά στοιχεία (1/2)

Η Ελλάδα είναι ένας από τους πιο δημοφιλείς τουριστικούς προορισμούς στον κόσμο με περισσότερα από 15.000 χλμ. ακτογραμμής, 190.000 παραλίες και 6.000 νησιά. Η ελληνική τουριστική βιομηχανία αναπτύσσεται δυναμικά τα τελευταία χρόνια και παρά τις επιπτώσεις του COVID-19, οι προοπτικές για τον τομέα είναι πολύ ελπιδοφόρες και αισιόδοξες.

Βασικά στοιχεία ελληνικού τουρισμού

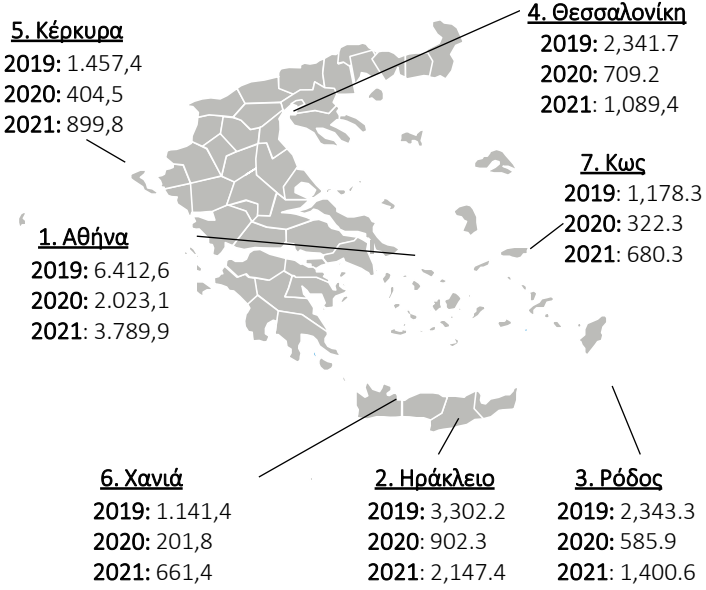
+92.1%
Αύξηση διεθνών τουριστικών αφίξεων 2022 10-μηνο vs. 2021 10-μηνο

+69.6%
Αύξηση τουριστικών εισπράξεων 2022 10-μηνο vs. 2021 10-μηνο

+85.0%
Αύξηση διεθνών αεροπορικών αφίξεων 2022 10-μηνο vs. 2021 10-μηνο

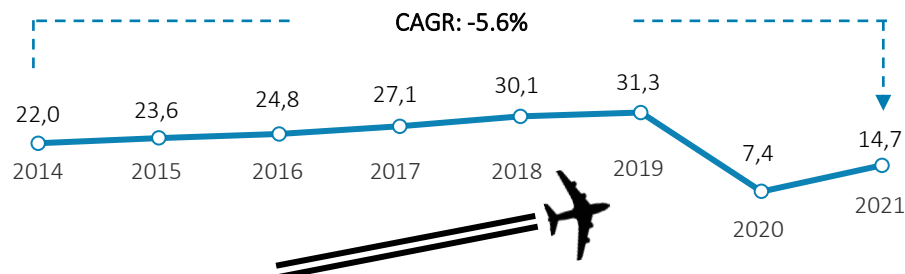
- Το 2019 αποτέλεσε μια ακόμη χρονιά ρεκόρ για τον ελληνικό τουρισμό με 30 εκατ. επισκέπτες και €18 δισ. ταξιδιωτικές εισπράξεις.
- Παρά τον αντίκτυπο του COVID-19, η ελληνική τουριστική βιομηχανία πέτυχε το 2022 (βάσει στοιχεία 10μήνου) το καλύτερο σενάριο όσον αφορά τις επιδόσεις της, με τον αριθμό των διεθνών αφίξεων να φθάνει το 89% και τις ταξιδιωτικές εισπράξεις το 98% των επιπέδων πριν την πανδημία του 2019. Σημειώνεται ότι οι διεθνείς αεροπορικές αφίξεις ξεπέρασαν τα προπανδημικά επίπεδα κατά 3% (σύγκριση 10μήνων 2019 και 2022), επιδεικνύοντας ιδιαίτερα ανθεκτικές επιδόσεις. Επιπλέον, η Ελλάδα είχε την μεγαλύτερη ανάκαμψη στην αεροπορική επιβατική κίνηση στην Ε.Ε..
- Η επιμήκυνση της τουριστικής περιόδου το 2022 ενισχύει σημαντικούς κλάδους της οικονομίας που καταγράφουν άνοδο τον Οκτώβριο σε σχέση με το 2019. Πιο συγκεκριμένα, οι τζίροι σε καταλύματα και εστίαση αυξήθηκαν κατά 34,1% και κατά 18,0% αντίστοιχα.
- Παράγοντες της αγοράς εκτιμούν ότι ο πόλεμος στην Ουκρανία και η ενεργειακή κρίση δεν θα επηρεάσουν αρνητικά τη διάθεση των καταναλωτών από τις κύριες ευρωπαϊκές αγορές για την Ελλάδα, για την τουριστική σεζόν 2024.

Διεθνείς αεροπορικές αφίξεις στα μεγαλύτερα αεροδρόμια της χώρας, 2019-2021

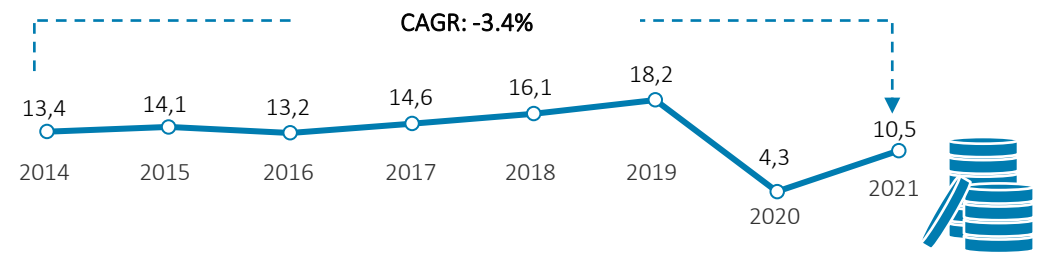


- Τα ελληνικά αεροδρόμια άρχισαν να προσελκύουν ξανά αυξανόμενο αριθμό διεθνών επισκεπτών, ως αποτέλεσμα της ανάκαμψης του ελληνικού τουρισμού.
- 14 περιφερειακά αεροδρόμια (συμπεριλαμβανομένων Θεσσαλονίκη, Κέρκυρας, Χανίων) λειτουργούν από την κοινοπραξία Fraport – Κοπελούζος (Fraport Greece) από το 2014. Τον Ιανουάριο του 2021 μέσα από το €440 εκατ. αναπτυξιακό πρόγραμμα, η Fraport Greece ολοκλήρωσε το τελευταίο από τα κατασκευαστικά έργα για τα 14 αεροδρόμια.
- Κατά συνέπεια, κορυφαίες αεροπορικές εταιρείες ενισχύουν την παρουσία και τις υπηρεσίες τους στα ελληνικά αεροδρόμια ενώ έχουν ήδη δημιουργηθεί νέες συνεργασίες (π.χ. Delta, American και United Airlines).

Διεθνείς αφίξεις, σε εκατ. (εκτός επιβατών κρουαζιέρας), 2014-2021



Συνολικές ταξιδιωτικές εισπράξεις, σε δισ. €, 2014-2021



Υφιστάμενη κατάσταση ελληνικού τουρισμού | Βασικά στοιχεία (2/2)

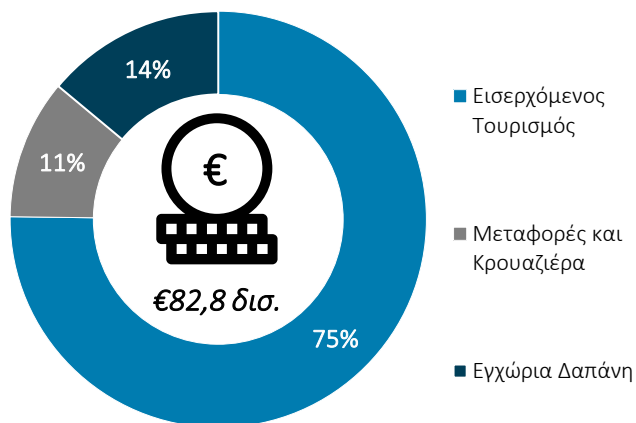
Η ανάκαμψη της ελληνικής οικονομίας κερδίζει έδαφος, κυρίως λόγω της εγχώριας ζήτησης και των βελτιωμένων επιδόσεων του τουρισμού. Με βάση τον Economist Intelligence Unit (EIU), η δημοσιονομική και νομισματική πολιτική, σε συνδυασμό με την ισχυρή ώθηση από το Σχέδιο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας, αναμένεται να διατηρήσουν τη δυναμική στο μέλλον, συμβάλλοντας στη μέση αύξηση του πραγματικού ΑΕΠ κατά 2,6% ετησίως την περίοδο 2023-2026.

Συμβολή του Τουρισμού στο ΑΕΠ (σε εκατ. €)	2017	2018	2019	2020	2021
Εισερχόμενος Τουρισμός	14.202	15.653	17.680	4.310	10.420
Μεταφορές και Κρουαζιέρα	2.104	2.365	2.647	642	1.221
Εγχώρια Δαπάνη ¹	2.692	3.125	2.777	1.409	1.545
Άμεση Συμβολή Τουρισμού στο ΑΕΠ	18.999	21.143	23.104	6.361	13.186
Ως % του ΑΕΠ	10,5%	11,4%	12,6%	3,8%	7,2%
Συνολική Συμβολή Τουρισμού στο ΑΕΠ ²	50.347	56.030	61.227	16.855	34.944
Ως % του ΑΕΠ	27,9%	30,3%	33,4%	10,2%	19,1%
ΑΕΠ	180.218	184.714	183.250	165.326	182.830

Άμεση συμβολή του Τουρισμού στο ΑΕΠ, 2017-2021

Μόνο το 12,9% των εσόδων από εισερχόμενο τουρισμό επανεξάγεται

8^{ος} διασυνδεδεμένος τομέας της οικονομίας



Κατανομή τουριστικών εσόδων, ανά Περιφέρεια	2017	2018	2019	2020	2021	% ΑΕΠ, 2021
Νότιο Αιγαίο	25,7%	28,2%	29,3%	29,2%	30,2%	62,5%
Κρήτη	23,0%	20,0%	20,4%	20,0%	23,2%	33,2%
Αττική	14,7%	14,6%	14,7%	17,7%	14,2%	2,1%
Ιόνια Νησιά	12,5%	10,8%	10,8%	10,4%	12,6%	50,4%
Κεντρική Μακεδονία	13,0%	14,5%	12,7%	9,6%	9,8%	5,1%
Πελοπόννησος	2,2%	2,7%	2,4%	3,1%	2,4%	3,9%
Θεσσαλία	2,0%	1,7%	2,0%	2,0%	1,7%	2,4%
Ανατ. Μακεδονία & Θράκη	2,0%	2,1%	2,5%	2,1%	1,3%	2,5%
Δυτική Ελλάδα	1,5%	1,4%	1,5%	1,6%	1,2%	2,0%
Ήπειρος	1,5%	1,4%	1,5%	1,9%	1,2%	4,0%
Στερεά Ελλάδα	0,8%	1,2%	1,0%	1,4%	1,1%	1,7%
Βόρειο Αιγαίο	1,2%	1,0%	0,9%	0,6%	0,4%	3,4%
Δυτική Μακεδονία	0,3%	0,4%	0,4%	0,6%	0,4%	1,3%

- Η συνολική συμβολή του τουρισμού στο ΑΕΠ της χώρας ανέρχεται στο 19,1% για το 2021 ενώ το 2019 σημείωσε ιστορικό υψηλό με 33,4%.
- Ο εισερχόμενος τουρισμός συμβάλλει κατά μέσο όρο 75% στην τελική διαμόρφωση του ΑΕΠ που προέρχεται από τον Τουρισμό κατά την περίοδο 2017-2021.
- Συνολικά, οι πιο προσοδοφόρες εισπρακτικά περιφέρειες, δηλαδή το Νότιο Αιγαίο (30,2%), η Κρήτη (23,2%), η Αττική (14,2%), τα Ιόνια Νησιά (12,6%) και η Κεντρική Μακεδονία (9,8%), συγκέντρωσαν σχεδόν το 90% των εισπράξεων για το έτος 2021.
- Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ενέκρινε το Ελληνικό Σχέδιο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (ΣΑΑ) Ελλάδα 2.0, συνολικού προϋπολογισμού €30,5 δισ. (περίπου 18% του ΑΕΠ), το οποίο φιλοδοξεί να αλλάξει το ελληνικό μοντέλο ανάπτυξης. Προστιθέμενο στο πολυετές δημοσιονομικό πλαίσιο της Ε.Ε., η Ελλάδα έχει δυνητικά πρόσβαση σε συνολικά €72 δισ. σε κονδύλια της Ε.Ε. την περίοδο 2021-27.

¹Για το 2020, δεν υπήρχαν επαρκή στοιχεία για τον υπολογισμό των επενδύσεων ²Βασίζεται σε πολλαπλασιαστή του ΚΕΠΕ

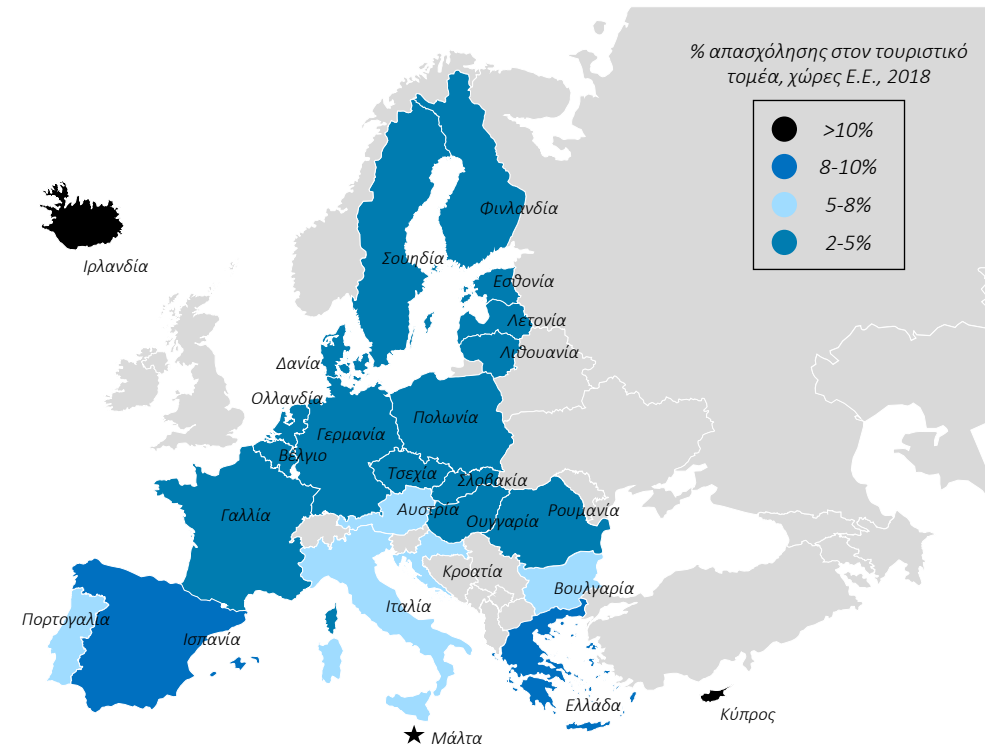
Βασικά δεδομένα ανθρώπινου δυναμικού στον τουρισμό



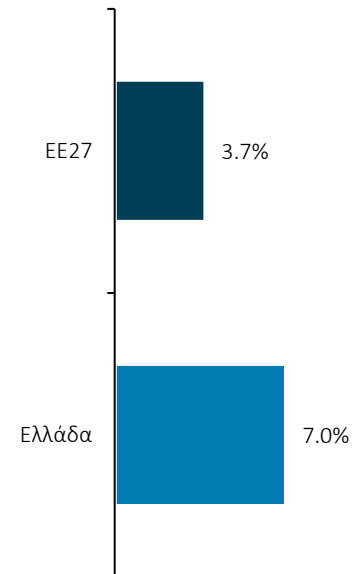
Απασχόληση στον τουριστικό τομέα στην Ευρώπη

Η Ελλάδα εμφανίζει υψηλά ποσοστά απασχόλησης στον τουριστικό τομέα με το συνολικό ανθρώπινο δυναμικό να ξεπερνάει το 1 εκατ. Επιπλέον, αναμένεται περαιτέρω αύξηση (~6,0%) των θέσεων απασχόλησης στον τομέα των καταλυμάτων & εστίασης, καθώς και ευρύτερα των θέσεων υψηλής ειδίκευσης (~17%) στον τουρισμό μέχρι το 2030.

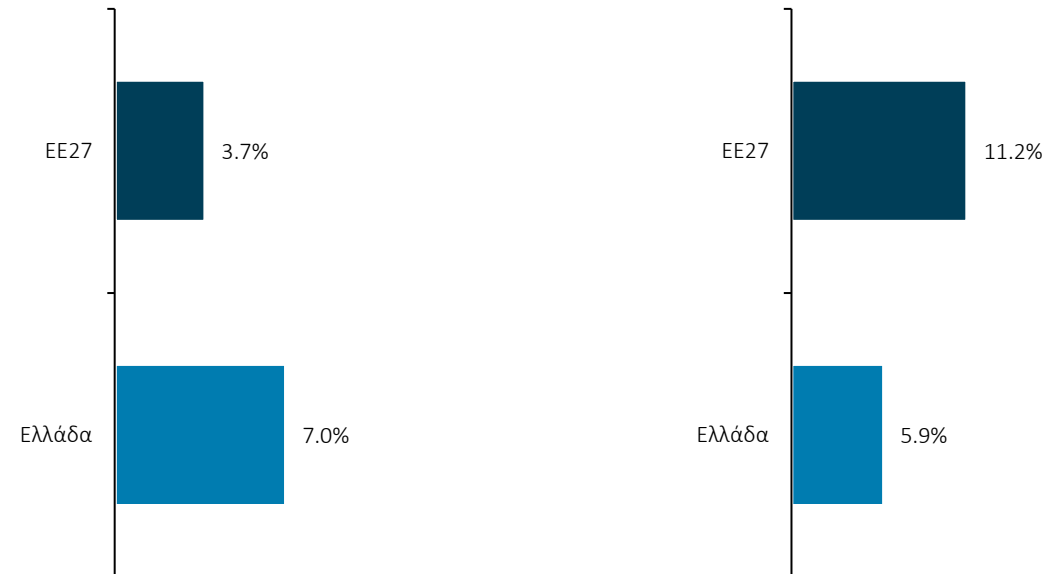
Μερίδιο απασχόλησης/θέση εργασίας στον τουρισμό στην Ευρώπη, 2020



Μελλοντική αύξηση της απασχόλησης στην Ελλάδα, σε σύγκριση με Ε.Ε., 2020-2030



Μελλοντική αύξηση της απασχόλησης στον τομέα των καταλυμάτων & εστίασης στην Ελλάδα, σε σύγκριση με Ε.Ε., 2020-2030

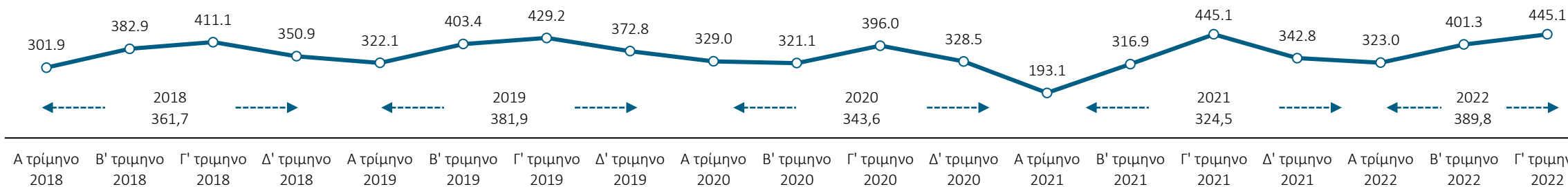


- Η Κύπρος, η Ιρλανδία, η Μάλτα, η Ελλάδα και η Ισπανία κατέχουν το υψηλότερο % απασχόλησης στον τουρισμό.
- Στον τουριστικό τομέα στην Ελλάδα απασχολούνται άμεσα και έμμεσα ~1,2-1,5 εκατ. άτομα ως μισθωτοί ή επιχειρηματίες, σε μεγάλη ποικιλία ειδικοτήτων και δραστηριοτήτων. Ωστόσο, στο σύνολο των απασχολούμενων μόνο το 20-25% έχει ολοκληρώσει κάποια τουριστική εκπαίδευση – κάτι που φανερώνεται μέσα από την επιτακτική ανάγκη των επιχειρήσεων για πρόσληψη έμπειρου και ειδικευμένου προσωπικού.
- Η Ελλάδα έχει το υψηλότερο ποσοστό ανεργίας στην Ε.Ε. με το μέγεθος του απασχολούμενου εργατικού δυναμικού να έχει μειωθεί κατά ~10% τα τελευταία 5 χρόνια. Ωστόσο, εμφανίζονται σταδιακά σημάδια βελτίωσης, δεδομένου ότι η αύξηση της απασχόλησης αγγίζει το 7,0% έναντι του ~4,0% που διαφαίνεται για τις υπόλοιπες χώρες της Ε.Ε. Στον τομέα των καταλυμάτων και της εστίασης, η μελλοντική αύξηση στην απασχόληση υπολογίζεται ~6,0% έναντι του ~11,0% που προβλέπεται για την Ε.Ε.
- Οι περισσότερες θέσεις εργασίας έως το 2030 εκτιμάται ότι θα αφορούν υψηλά ή μεσαία προσόντα, ωστόσο θα υπάρχουν και θέσεις για άτομα με χαμηλότερα προσόντα (εκτιμώμενη αύξηση 17% των θέσεων υψηλής ειδίκευσης την περίοδο 2018-2030)

Απασχόληση στον κλάδο των καταλυμάτων & εστίασης στην Ελλάδα

Οι εργαζόμενοι στα καταλύματα και την εστίαση παρέμειναν σε σχετικά σταθερά επίπεδα κατά την περίοδο 2018-2022 εκτός από το διάστημα της πανδημίας στο οποίο σημειώθηκε σημαντική μείωση.

Εργαζόμενοι σε καταλύματα & εστίαση¹ – ανά τρίμηνο, σε χιλ., 2018-2022



Εργαζόμενοι σε καταλύματα & εστίαση	2018	2019	2020	2021
Καταλύματα	95,5	94,5	70,2	85,7
Εστίαση	266,2	287,4	273,4	239,0
Σύνολο	361,7	381,9	343,6	324,7
Άντρες	194,6	204,8	178,7	174,1
Γυναίκες	167,1	177,1	164,9	150,4

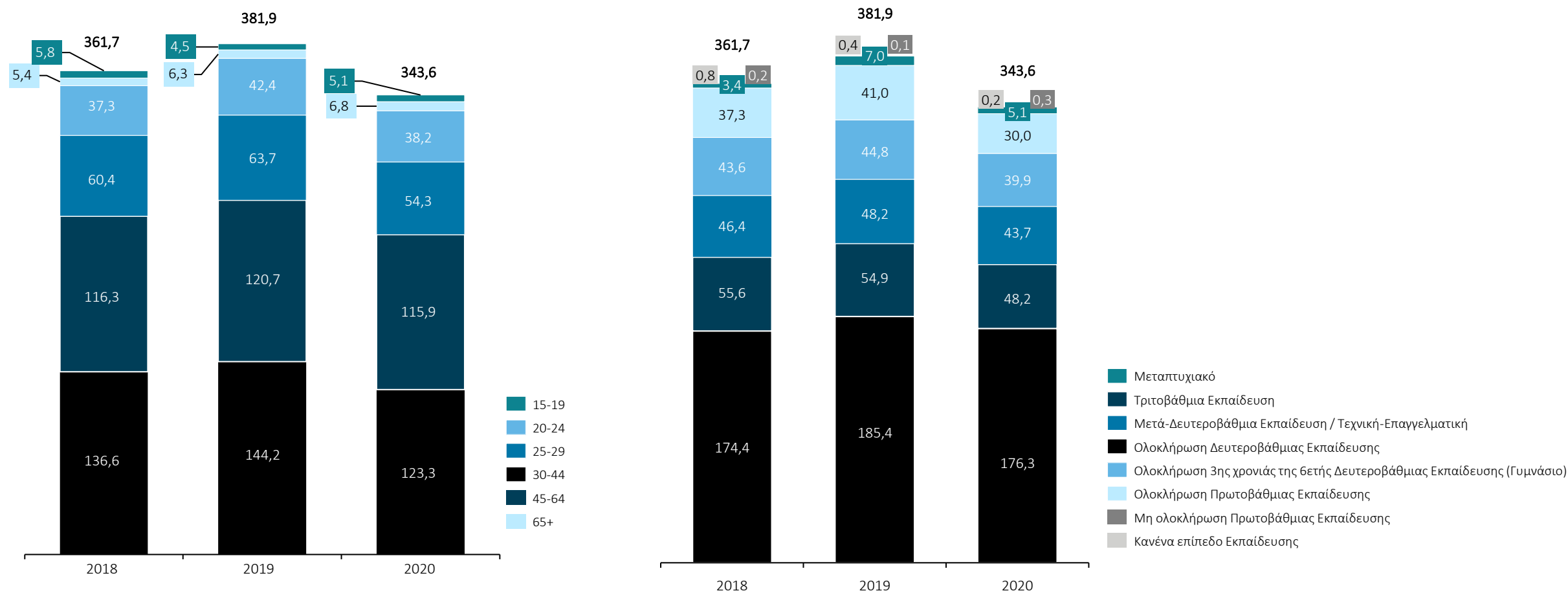
Εργαζόμενοι σε καταλύματα & εστίαση, ανά περιφέρεια	2018		2019		2020		2021	
	Καταλύματα	Εστίαση	Καταλύματα	Εστίαση	Καταλύματα	Εστίαση	Καταλύματα	Εστίαση
Αττική	13.704	84.442	14.061	100.188	12.067	100.902	16.490	90.130
Κεντρική Μακεδονία	8.645	38.155	8.145	40.255	5.708	39.892	10.232	34.175
Κρήτη	20.473	18.427	19.238	20.662	12.155	18.245	13.473	13.346
Θεσσαλία	5.104	16.898	3.568	16.840	1.929	17.394	2.633	17.774
Δυτική Ελλάδα	2.510	17.931	2.504	15.826	948	14.466	1.943	17.769
Στερεά Ελλάδα	2.146	12.654	3.323	13.777	2.262	14.238	878	12.003
Πελοπόννησος	4.000	13.500	5.228	15.572	6.805	14.095	5.236	9.126
Νότιο Αιγαίο	19.861	15.239	21.611	15.189	15.574	11.526	18.969	7.833
Αν. Μακεδονία & Θράκη	2.103	15.025	2.478	15.845	2.615	11.523	1.839	10.059
Ήπειρος	2.754	11.697	1.943	11.273	1.357	9.594	2.022	6.981
Ιόνια Νησιά	10.949	11.451	9.646	9.754	6.657	7.943	9.387	9.790
Βόρειο Αιγαίο	2.512	5.758	1.764	7.380	1.565	7.152	1.723	4.920
Δυτική Μακεδονία	781	5.049	917	4.836	435	6.472	918	5.123

1. Τα καταλύματα αναφέρονται σε ξενοδοχεία και παρόμοια καταλύματα, καταλύματα διακοπών και άλλα καταλύματα σύντομης διαμονής, χώρους κατασκήνωσης, εγκαταστάσεις για οχήματα αναψυχής και ρυμουλκούμενα οχήματα, άλλα καταλύματα, ενώ οι υπηρεσίες εστίασης αναφέρονται σε δραστηριότητες εστιατορίων και κινητών μονάδων εστίασης, υπηρεσίες τροφοδοσίας για εκδηλώσεις και άλλες δραστηριότητες υπηρεσιών εστίασης, δραστηριότητες παροχής ποτών
Πηγές: ΕΛΣΤΑΤ

Απασχόληση στον κλάδο των καταλυμάτων & εστίασης στην Ελλάδα | Ηλικία & επίπεδο εκπαίδευσης

Η πλειονότητα των εργαζομένων σε καταλύματα & εστίαση το 2020 υπάγεται στην ηλικιακή ομάδα 30-44 (~38%), με πάνω από τους μισούς να είναι απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (~51%) ενώ μεταπτυχιακό τίτλο διαθέτει μόνο το ~1,5%.

Εργαζόμενοι σε καταλύματα & εστίαση – ανά ηλικία & επίπεδο εκπαίδευσης σε χιλ., 2018-2020



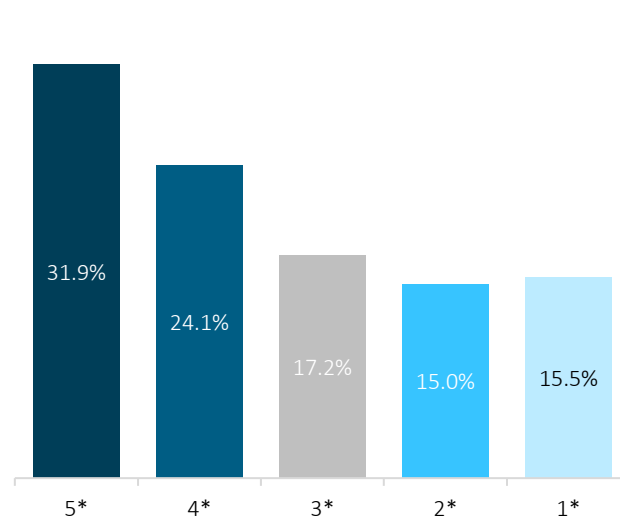
Απασχόληση στον κλάδο των καταλυμάτων & εστίασης στην Ελλάδα | Ξενοδοχειακά καταλύματα

Με βάση έρευνα του ΙΤΕΠ, το 24% των εργαζομένων στα ξενοδοχειακά καταλύματα της χώρας είναι απόφοιτοι τουριστικών σχολών, ενώ η πλειοψηφία αυτών απασχολείται σε ξενοδοχεία 4* και 5* (31,9% και 24,1% αντίστοιχα). Επιπλέον, διαφαίνεται ότι η μεγαλύτερη ζήτηση σε θέσεις εργασίας εντοπίζεται στην καθαριότητα, στον διευθυντή, στον προϊστάμενο τμήματος και στα sales/marketing.

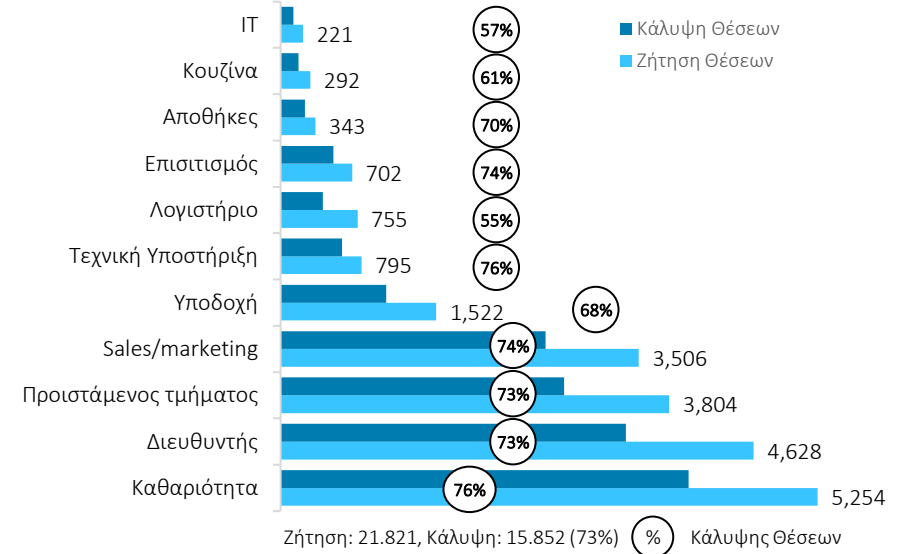
Χαρακτηριστικά εργαζομένων στα ελληνικά ξενοδοχεία

- Το 24,0% των εργαζομένων στα Ελληνικά Ξενοδοχεία κατά μέσο όρο, είναι απόφοιτοι Τουριστικών Σχολών, με τα υψηλότερα ποσοστά αποφοίτων να καταγράφονται στα 5* ξενοδοχεία (31,9%), και όσο μειώνεται η κατηγορία ξενοδοχείου, μειώνεται και το ποσοστό αποφοίτων που απασχολούνται εκεί (στοιχεία 2019, έρευνα ΙΤΕΠ).
- Η απασχόληση σε ξενοδοχεία αποτελεί προσωρινή λύση, ειδικά ανάμεσα σε νέους με ανταγωνιστικές σπουδές/δεξιότητες.
- Η ελκυστικότητα του υποψήφιου εργοδότη αποτελεί συνάρτηση διαφόρων παραγόντων, π.χ., τα ξενοδοχεία πολυτελείας ή τα ισχυρά brands προσελκύουν περισσότερους εργαζόμενους, συγκριτικά με τα ξενοδοχεία μαζικού τουρισμού.
- Η εκπαίδευση από τα ιδρύματα δεν ανταποκρίνεται άμεσα στις ανάγκες της αγοράς, με την in-house εκπαίδευση των εργαζομένων στα πρότυπα λειτουργίας κάθε ξενοδοχείου να κρίνεται απαραίτητη.
- Οι εργαζόμενοι σε όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου πρέπει να έχουν τουλάχιστον τις στοιχειώδεις γνώσεις, ώστε να μπορούν να ανταπεξέρχονται στις σύγχρονες απαιτήσεις.
- Οι γνώσεις από σχολές τριτοβάθμιας ή τεχνικής εκπαίδευσης απαξιώνονται γρήγορα και πρέπει να παρακολουθούν τις εξελίξεις και να επανακαταρτίζονται ανάλογα.
- Η αναβάθμιση των δεξιοτήτων θεωρείται πλέον υποχρεωτική, μέσα σε ένα πλαίσιο προσαρμογής στις εξελίξεις και τις ανάγκες του κλάδου, που αφορούν όχι μόνο τις νέες τεχνολογίες, αλλά και τις νέες ανάγκες των πελατών.

Εργαζόμενοι στα ξενοδοχεία από Τουριστικές Σχολές, 2019



Ζητούμενες Θέσεις Εργασίας/ ειδικότητα & % κάλυψής, 2019



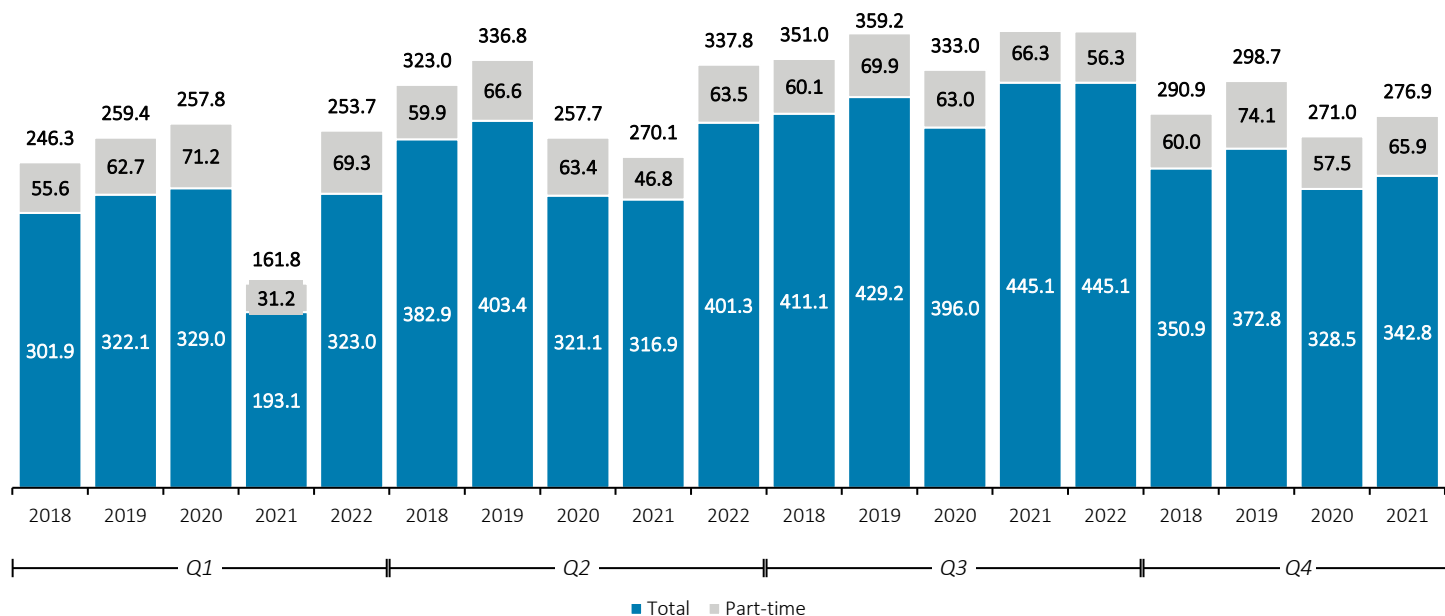
Προτάσεις για την απασχόληση στον ξενοδοχειακό κλάδο

- Δια βίου Εκπαίδευση** → Καθιέρωση Δια βίου Εκπαίδευσης & ενίσχυση της πρόσβασης όλων των ενδιαφερομένων
- Πιστοποίηση** → Έγκριτο Σύστημα πιστοποίησης εργαζομένων στον τουρισμό
- Ανασυγκρότηση** → Ανασυγκρότηση Δημόσιων Επαγγελματικών Σχολών & σύνδεση προγραμμάτων ΑΕΙ με τις ανάγκες της αγοράς
- Αναβάθμιση** → Αναβάθμιση αντίληψης για τον ξενοδοχειακό κλάδο ως χώρο απασχόλησης και πεδίο επαγγελματικής εξέλιξης

Μερική απασχόληση στον κλάδο των καταλυμάτων & εστίασης στην Ελλάδα

Η μερική απασχόληση αποτελεί βασικό συστατικό του τουριστικού τομέα καθώς το ποσοστό της ανέρχεται σε ~17,2% κατά μέσο όρο την περίοδο 2018-2021. Παρόλα αυτά, η ελληνική τουριστική βιομηχανία στα καταλύματα και την εστίαση διατηρεί χαμηλά ποσοστά στην μερική απασχόληση συγκριτικά με τις υπόλοιπες χώρες της Ε.Ε.

Εξέλιξη πλήρους και μερικής απασχόλησης – ανά τρίμηνο, σε χιλ., 2018-2022-Q3



Μερική απασχόληση σε Καταλύματα και Εστίαση στην Ελλάδα

- Η παρατηρούμενη αύξηση της μερικής απασχόλησης στα Καταλύματα και την Εστίαση, με εξαίρεση τα έτη 2020-2021 όπου παρατηρείται μια τάση ανάσχεσης, ως αποτέλεσμα των διαρθρωτικών αλλαγών στην αγορά εργασίας, δεν είναι εις βάρος της πλήρους απασχόλησης αλλά προστίθεται στην αύξηση αυτής δίνοντας μια διέξοδο μερικής -έστω- απασχόλησης σε δεκάδες χιλιάδες εργαζόμενους ενώ, ταυτόχρονα, οι επιχειρήσεις ακολουθούν μια συντηρητική πολιτική αύξησης εργατικού δυναμικού εν μέσω κρίσης.
- Ο κλάδος «Δραστηριότητες Παροχής Υπηρεσιών Καταλύματος και Εστίασης» στο Q3 του 2021 αντιπροσωπεύει το 10,0% της πλήρους και το 19,8% της μερικής απασχόλησης επί του συνόλου (66,3 χιλ. μερικώς απασχολούμενοι στα Καταλύματα και την Εστίαση στο Q3 του 2021)
- Στα πρώτα 3 τρίμηνα του 2022 διαφαίνεται ότι τα συνολικά νούμερα απασχόλησης στον κλάδο «Καταλύματα και την Εστίαση» αγγίζουν εκείνα του 2019 ενώ τα νούμερα μερικής απασχόλησης εμφανίζονται ελαφρώς μειωμένα από τα αντίστοιχα του 2019.
- Αξιοσημείωτο είναι, ότι η πλήρης απασχόληση είναι πιο εξαρτημένη από την εποχικότητα του τομέα, κάτι το οποίο φαίνεται από τις έντονες διακυμάνσεις που σημειώνει ανά τρίμηνο (σεζόν, εκτός σεζόν), σε αντίθεση με την μερική απασχόληση όπου δεν παρατηρούνται ανάλογες διακυμάνσεις, με εξαίρεση τα τελευταία έτη και τις ιδιαίτερες συνθήκες που η πανδημία επέφερε.

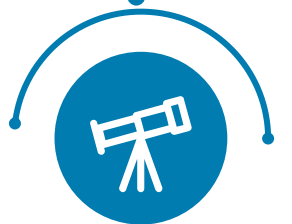
#52,5 χιλ.

μερικώς απασχολούμενοι σε
Καταλύματα και την Εστίαση το 2021

Η Ελλάδα το 2021 κατέχει το
4^ο χαμηλότερο ποσοστό μερικής
απασχόλησης ανάμεσα στα
κράτη - μέλη της Ευρωζώνης

- Σύμφωνα με στοιχεία της ΕΕΔ της ΕΛΣΤΑΤ και των αντίστοιχων της Eurostat η μερική απασχόληση στα Καταλύματα και την Εστίαση για το 2021 στην Ελλάδα αντιστοιχεί στο 16,2% της συνολικής απασχόλησης στον τομέα, έναντι 29,8% στην ΕΕ-27 (έναντι 18,6% και 29,5% αντίστοιχα για το 2020).

Βασικές ειδικότητες & δεξιότητες στον τουρισμό



Απαιτούμενες δεξιότητες

Οι απαιτούμενες δεξιότητες βασίζονται σε μια τετραπλή προσέγγιση, που αναδεικνύει την ικανοποίηση των αναγκών των οργανισμών-επιχειρήσεων, των εργαζομένων, του τουριστικού τομέα και της ελληνικής κοινωνίας. Βάσει αναλύσεων του ΙΝΣΕΤΕ, παρουσιάζονται οι 5 βασικές κατηγορίες δεξιοτήτων, για τους εργαζόμενους στον ελληνικό τουρισμό, που ικανοποιούν τις ανάγκες του τομέα.

Κοινωνικές δεξιότητες



• Εναλλακτικά, «soft skills», είναι οι δεξιότητες που κάθε εργαζόμενος πρέπει να διαθέτει ως στοιχείο του χαρακτήρα του και της συμπεριφοράς του, ως μέλος μιας ομάδας. Ενδεικτικά αναφέρονται τα παρακάτω:

- Συναισθηματική νοημοσύνη / ενσυναίσθηση
- Αξίες (π.χ. ισότητα, διαφορετικότητα)
- Λεκτική & μη λεκτική επικοινωνία
- Δυνατότητα ανάληψης πρωτοβουλίας & ευθύνης
- Συνεργασία/ ομαδικότητα

Διοικητικές δεξιότητες



• Κρίσιμες δεξιότητες, που αφορούν τα μεσαία και κυρίως τα υψηλόβαθμα στελέχη, και επηρεάζουν ολόκληρη την οργανωτική δομή και τη διοικητική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων. Ενδεικτικά αναφέρονται τα παρακάτω:

- Καλλιέργεια/ ανάπτυξη συγκροτημένης στρατηγικής σκέψης
- Ανάπτυξη και υλοποίηση καινοτόμων και ανταγωνιστικών ιδεών
- Αποτελεσματική προσαρμογή στις αλλαγές του εξωτερικού περιβάλλοντος

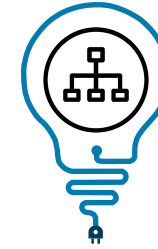
Τεχνικές δεξιότητες



• Δεξιότητες που σχετίζονται με ένα σύνολο στάσεων και αντιλήψεων που αφορούν το περιβάλλον, την τοπικότητα και την επίτευξη της βιωσιμότητας. Ενδεικτικά αναφέρονται τα παρακάτω:

- Ευρύτερη αντίληψη της βιωσιμότητας (sustainability) στην εργασία
- Γνώση ξένων γλωσσών & επικοινωνίας
- Αποτελεσματική διαχείριση παραπόνων, τουριστική συμπεριφορά
- Διοίκηση λειτουργιών (operational management) στον τουρισμό και τη φιλοξενία

Οργανωσιακές δεξιότητες



• Δεξιότητες που αφορούν κυρίως τα στελέχη των επιχειρήσεων, και σχετίζονται με την οργάνωση σε διάφορα επίπεδα στα πλαίσια των επιχειρήσεων. Ενδεικτικά αναφέρονται τα παρακάτω:

- Έγκαιρη αναγνώριση των εταιρικών - ενδοεπιχειρησιακών κενών δεξιοτήτων
- Δυνατότητα ανάπτυξης εσωτερικών αμοιβαία επωφελών συνεργασιών
- Ανάπτυξη πολλαπλών δεξιοτήτων και καλλιέργεια κουλτούρας διαρκούς ενίσχυσης
- Κατανόηση αναγκών του ταξιδιώτη

Ψηφιακές δεξιότητες



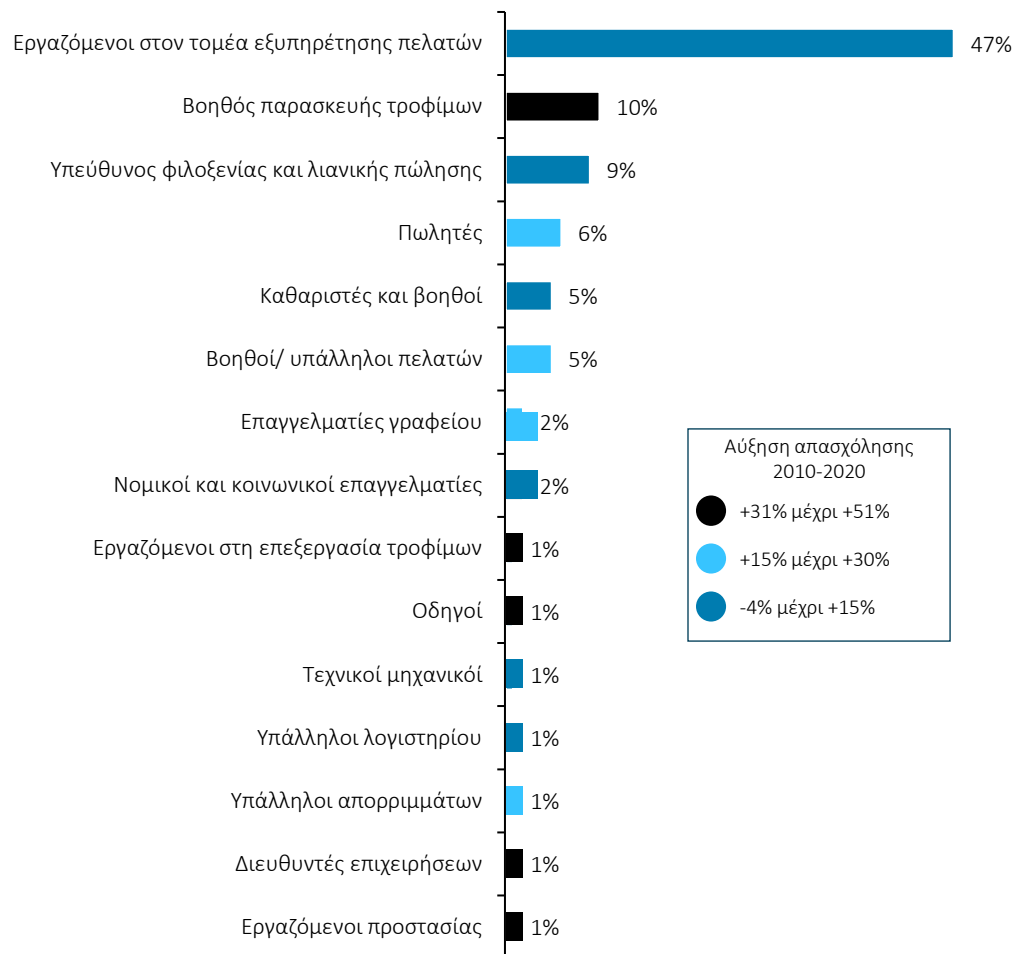
• Οι ψηφιακές δεξιότητες σχετίζονται με τη μέγιστη αξιοποίηση των δυνατοτήτων που προσφέρουν οι νέες τεχνολογίες με στόχο την πληροφόρηση, επικοινωνία και επίλυση βασικών καθημερινότητας. Ενδεικτικά αναφέρονται τα παρακάτω:

- Διεθνή συστήματα κρατήσεων
- Ασφάλεια Διαδικτύου και Κυβερνοχώρου
- Ανάλυση δεδομένων για βελτιστοποίηση των λειτουργιών των επιχειρήσεων
- Γνώση συστημάτων διαχείρισης πελατειακών σχέσεων (CRM)

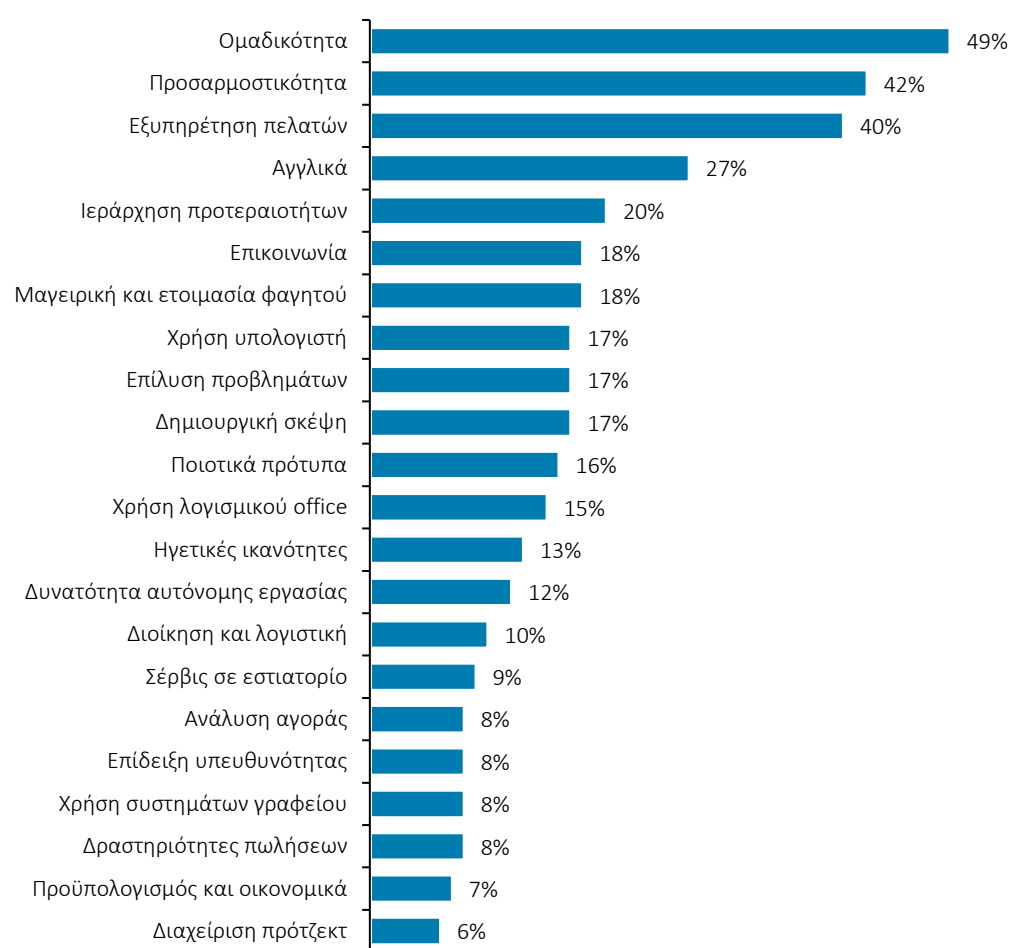
Βασικές ειδικότητες και δεξιότητες σε ζήτηση στον τουριστικό τομέα

Οι εργαζόμενοι στον τομέα της εξυπηρέτησης πελατών (π.χ. σερβιτόροι, μάγειρες, μπάρμαν κ.λπ.) αντιπροσωπεύουν σχεδόν μισές από τις θέσεις εργασίας στον τομέα του τουρισμού (~47%), ενώ οι κορυφαίες δεξιότητες που επιθυμούν οι εργοδότες, σύμφωνα με τα δεδομένα των online αγγελιών, είναι η ομαδική δουλειά (10%), η προσαρμοστικότητα (42%) και η εξυπηρέτηση πελατών (40%).

Κύριες ειδικότητες σε online αγγελίες εργασίας στην Ευρώπη, σε % αγγελιών, 2018-2019¹



Κύριες δεξιότητες σε online αγγελίες εργασίας στην Ευρώπη, σε % αγγελιών, 2018-2019¹



1. Η ανάλυση βασίζεται στο έργο του Cedefop για τη χαρτογράφηση πάνω από 1,2 εκατ. διαδικτυακών αγγελιών εργασίας (2018-2019). Σημειώνεται ότι για εξειδικευμένα επαγγέλματα, π.χ. καπετάνιοι πλοίων ή πιλότοι αεροσκαφών, οι διαδικτυακές αγγελίες εργασίας μπορεί να μην είναι η μόνη μέθοδος αναγγελίας θέσεων, ή για θέσεις εργασίας σε ξενοδοχεία ή εστιατόρια που η ανακοίνωση γίνεται με πιο απλή ή προφορική μορφή.
 Πηγές: Skills developments and trends in the tourism sector, CEDEFOP (2020)

Βασικές ελλείψεις σε ειδικότητες και δεξιότητες στον τουριστικό τομέα

Βάσει μελετών / ερευνών αλλά και τοποθετήσεων βασικών φορέων και οργανισμών του τουριστικού τομέα, εκτιμάται ότι υφίσταται υστέρηση των τουριστικών ΜΜΕ ως προς τις ψηφιακές δεξιότητες των εργαζομένων τους, ενώ παράλληλα εντοπίζονται ελλείψεις σε 3 τουριστικούς τομείς / κλάδους (φιλοξενία, μαρίνες, αερομεταφορές) και 6 επιμέρους ειδικότητες.

Κενά ειδικοτήτων σε εργαζομένους στον τουριστικό τομέα

Φιλοξενία

- Υπεύθυνοι τιμολογιακής πολιτικής (Revenue Managers)
- Υπεύθυνοι βιώσιμης ανάπτυξης (Sustainability Managers)
- Υπεύθυνοι διαχείρισης κρατήσεων μέσω μηχανών κρατήσεων

Αερομεταφορές

- Εργαζόμενοι με προηγμένες γνώσεις κυβερνοασφάλειας

Μαρίνες

- Υπεύθυνοι βιώσιμης ανάπτυξης (Sustainability Managers)
- Ειδικοί σε θέματα ψηφιακού marketing

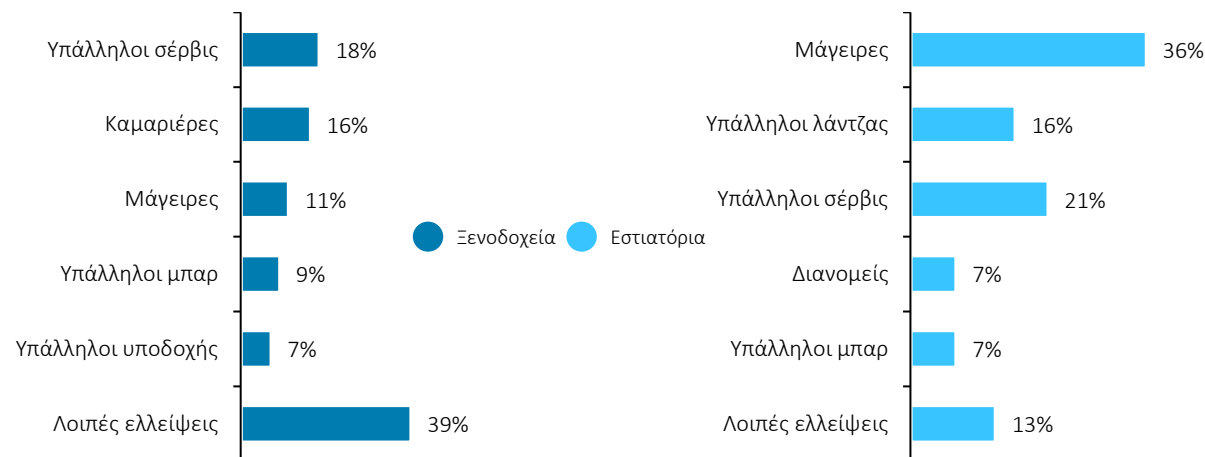
Έλλειψη ψηφιακών δεξιοτήτων στους υφιστάμενους εργαζομένους

- Βάσει μελετών / ερευνών αλλά και τοποθετήσεων βασικών φορέων και οργανισμών του τουριστικού τομέα, εκτιμάται ότι υφίσταται υστέρηση των τουριστικών ΜΜΕ ως προς τις ψηφιακές δεξιότητες εργαζομένων και υπευθύνων των τουριστικών επιχειρήσεων καθώς και ανάγκη διαμόρφωσης πολιτικών για την ψηφιακή αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού.
 - Ανάγκη πρακτικής εξάσκησης σε ψηφιακά εργαλεία που χρησιμοποιούνται διεθνώς από τον τουριστικό τομέα, π.χ., Συστήματα Διαχείρισης Ξενοδοχείων (Property Management Systems) και τα Παγκόσμια Συστήματα Κρατήσεων (Global Distribution Systems)
 - Κενά στην ευχέρεια χρήσης ψηφιακών συστημάτων στον κλάδο των τουριστικών γραφείων
 - Σημαντική συμβολή του ψηφιακού marketing στον κλάδο της φιλοξενίας, καθώς ενισχύει τις άμεσες διαδικτυακές πωλήσεις, μειώνει την εξάρτηση από τις διαδικτυακές πλατφόρμες και τους δίνει τη δυνατότητα πρόσβασης σε απομακρυσμένες αγορές με χαμηλό κόστος
 - Εμφανής έλλειψη ψηφιακής κατάρτισης στο προσωπικό των ξενοδοχείων
 - Επιτακτική ανάγκη εξοικείωσης των εργαζομένων και των υπευθύνων των τουριστικών επιχειρήσεων με το σύνολο των ψηφιακών λύσεων, πέραν του marketing ή της διαδικτυακής παρουσία της επιχείρησης
- Επιπλέον, αναγνωρίζεται ο κομβικός ρόλος του κράτους στην τουριστική εκπαίδευση για την διάγνωση των αναγκών και τον συντονισμό και τη διαμεσολάβηση μεταξύ των τουριστικών επιχειρήσεων και των φορέων γνώσης και καινοτομίας σε ένα κατακερματισμένο τομέα, ο οποίος συνδέει επιχειρήσεις διαφορετικών κλάδων μεγάλου αριθμού των οποίων είναι ΜΜΕ.

Έλλειψεις εργαζομένων στον κλάδο της φιλοξενίας στην Ευρώπη, 2022

Ευρωπαϊκές χώρες	Έλλειψεις (σε θέσεις εργασίας)
Ιταλία	250.000
Γαλλία	250.000 στο peak της σεζόν
Ηνωμένο Βασίλειο	174.000
Ελλάδα	> 60.000
Αυστρία	33.000
Ρουμανία	30.000
Κύπρος	7.000
Δανία	6.000-10.000

Συνολικές ελλείψεις εργαζομένων σε ξενοδοχεία και εστιατόρια στην Ελλάδα, 2022



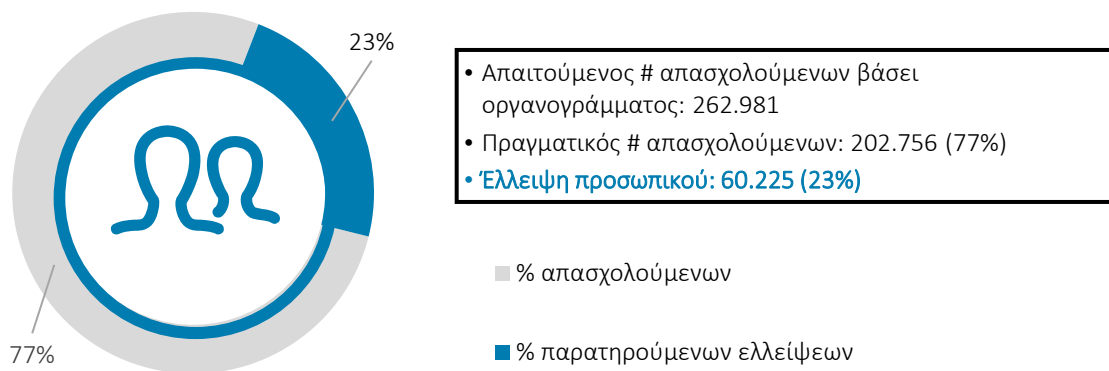
Βασικές ελλείψεις σε ειδικότητες στον εγχώριο ξενοδοχειακό κλάδο

Η περίοδος 2021-2022 υπήρξε μεταβατική στη προσπάθεια ανάκαμψης του κλάδου από τις συνέπειες και τον αντίκτυπο του COVID-19. Συνολικά σημειώθηκαν 60.224 ελλείψεις προσωπικού ενώ υψηλά παρέμειναν τα ποσοστά των ξενοδοχείων που σημείωσαν ελλείψεις τόσο σε βασικές ειδικότητες (π.χ., καμαριέρα, σερβιτόρος) όσο και σε διοικητικές θέσεις (π.χ. γενικός διευθυντής, front office manager).

Αριθμός απασχολούμενων στα ξενοδοχεία & ελλείψεις ανά ειδικότητα, 2022

Ειδικότητα	# απασχολούμενων	ελλείψεις	% ¹	Μ.Ο. ²
Marketing Manager	1.820	950	34,3%	4,2
Πληροφορικός-IT	1.490	732	32,9%	4,2
F&B Manager	1.654	767	31,7%	4,0
Housekeeping Director	3.054	1.250	29,0%	3,9
Sales Manager	3.566	1.110	23,7%	4,2
Front Office Manager	4.828	1.627	18,4%	4,2
Γενικός Διευθυντής	7.251	937	11,4%	4,2
Λογιστής / Βοηθός Λογιστή	4.935	732	11,0%	4,2

% απασχολούμενων στα ξενοδοχεία και % παρατηρούμενων ελλείψεων, βάσει οργανογράμματος, 2022



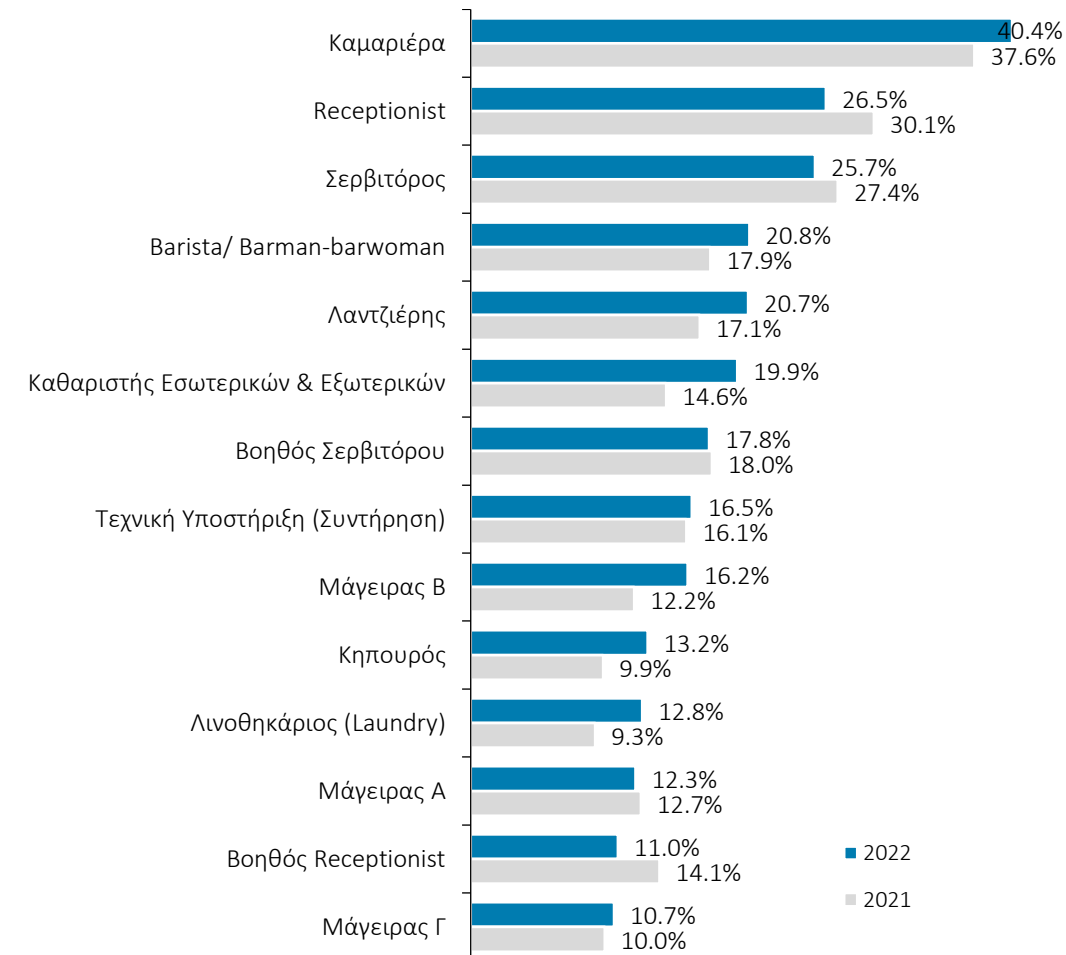
¹ Οι ελλείψεις προσωπικού ως ποσοστό επί του απαιτούμενου αριθμού εργαζομένων που προκύπτει από το οργανόγραμμα του ξενοδοχείου.

² Ο μέσος όρος βαθμολογίας προκύπτει από την αξιολόγηση του επιπέδου κατάρτισης των απασχολούμενων στις διάφορες θέσεις/ τμήματα του ξενοδοχείου, με κλίμακα από 1-5 (1=η χαμηλότερη βαθμολογία και 5=η υψηλότερη βαθμολογία)

³ Σημειώνεται ότι η Απασχόληση και οι ελλείψεις στο ξενοδοχειακό κλάδο ανά ειδικότητα για το 2022 παρουσιάζεται αναλυτικά στο Παράρτημα III.

Πηγές: ΣΤΕ/ΙΝΣΕΤΕ, ΙΝΣΕΤΕ 2023: Απασχόληση και ελλείψεις εργατικού δυναμικού στα ελληνικά ξενοδοχεία στην αιχμή της θερινής σεζόν 2022 βάσει πρωτογενούς έρευνας του ΙΤΕΠ στα μέλη του ΞΕΕ

Ποσοστό ξενοδοχείων με τουλάχιστον 1 έλλειψη ανά ειδικότητα, 2021-2022



Κατάρτιση & ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού στον τουρισμό



Επαγγελματική εκπαίδευση & κατάρτιση στην Ελλάδα | Ευρωπαϊκός Δείκτης Δεξιοτήτων (ESI)

Η Ελλάδα βρίσκεται χαμηλά στο τομέα των δεξιοτήτων του ανθρωπίνου δυναμικού επιτυγχάνοντας χαμηλές επιδόσεις στους τρεις πυλώνες του Ευρωπαϊκού Δείκτη Δεξιοτήτων (29^η σε σύνολο 31 χωρών) και στους δείκτες επαγγελματικής εκπαίδευσης και σύνδεσης με την αγορά εργασίας ενώ παράλληλα παρουσιάζει χαμηλά ποσοστά απορρόφησης αποφοίτων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης στον τουρισμό.

Ευρωπαϊκός Δείκτης Δεξιοτήτων, ESI

- Ο Ευρωπαϊκός Δείκτης Δεξιοτήτων (ESI) του CEDEFOP μετρά τις επιδόσεις των εθνικών συστημάτων δεξιοτήτων χρησιμοποιώντας μια προσέγγιση σύνθετων δεικτών συμβάλλοντας έτσι στη δημιουργία μιας ολοκληρωμένης άποψης για το επίπεδο των εν λόγω συστημάτων.
- Τα εθνικά συστήματα δεξιοτήτων δεν αναπτύσσουν μόνο τις δεξιότητες του πληθυσμού, αλλά διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο στην ενεργοποίηση των δεξιοτήτων στην απασχόληση και στην αποτελεσματική αντιστοίχιση τους με τις ανάγκες της αγοράς εργασίας και του χώρου εργασίας.

Κατάταξη Ελλάδος σύμφωνα με τον Ευρωπαϊκό Δείκτη Δεξιοτήτων, ESI 2022

Πυλώνες	Ποσοστό (%)	Σειρά κατάταξης (από 31 χώρες)
Ανάπτυξη δεξιοτήτων	35,0	28 ^η
Ενεργοποίηση δεξιοτήτων	31,7	27 ^η
Αντιστοίχιση δεξιοτήτων	13,4	30 ^η

- Με χαμηλές επιδόσεις και στους 3 πυλώνες, η Ελλάδα παραμένει σε χαμηλή κατάταξη, σύμφωνα με τον ESI.
 - Στον πυλώνα «Ανάπτυξη δεξιοτήτων», η Ελλάδα επιτυγχάνει καλύτερες επιδόσεις μόνο στην αναλογία μαθητών προς εκπαιδευτικούς στην προσχολική εκπαίδευση (8^η θέση), ενώ στους υπόλοιπους δείκτες η Ελλάδα βρίσκεται στο κάτω μισό της κατάταξης.
 - Στον πυλώνα «Ενεργοποίηση δεξιοτήτων», η Ελλάδα κατατάσσεται στην 27^η θέση, με χαμηλά ποσοστά συμμετοχής των νέων, καθώς βρίσκεται στην 29^η θέση, σύμφωνα με το δείκτη "ποσοστό δραστηριότητας (ηλικίας 20-24 ετών)".
 - Στον πυλώνα «Αντιστοίχιση δεξιοτήτων», οι επιδόσεις της Ελλάδας είναι επίσης χαμηλές (30^η θέση).

24^η στην Ε.Ε. (2021)

ως προς τις ψηφιακές δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού

32^η / 33 χώρες του ΟΟΣΑ (2021)

ως προς το % συμμετοχής του ανθρώπινου δυναμικού σε προγράμματα κατάρτισης

29^η / 31 χώρες στην Ε.Ε. (ESI, 2022)

ως προς τις δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού

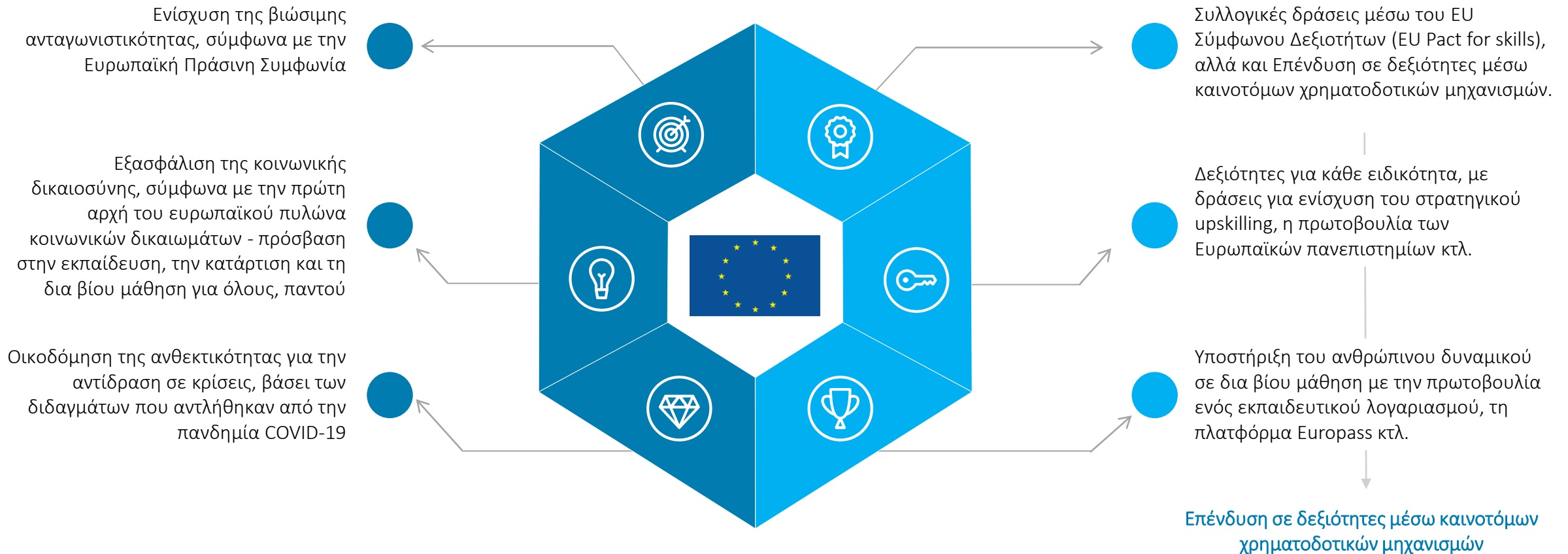
Γενικές παρατηρήσεις

- Σχεδόν μισό εκατομμύριο εργαζόμενοι - κυρίως μορφωμένοι νέοι- έφυγαν στο εξωτερικό την προηγούμενη δεκαετία (brain-drain).
- Το ποσοστό των αποφοίτων προγραμμάτων επαγγελματικής εκπαίδευσης που εργάζονταν το 2018 έφτανε στο 50% - έναντι του 80% που είναι ο μέσος όρος της Ε.Ε..
- Μόνο το 4% του ΑΕΠ δαπανήθηκε για την εκπαίδευση το 2018, το δεύτερο χαμηλότερο της Ευρωζώνης και κάτω από τον μέσο όρο της Ε.Ε..
- Η ανεργία των νέων στην Ελλάδα είναι υπερδιπλάσια του μέσου όρου της Ε.Ε. (35,2% το 2019).
- Το 2019 το ποσοστό των NEETs (νέοι που δεν εργάζονται ούτε εκπαιδεύονται) έφτασε το 12,5%, από τα υψηλότερα ποσοστά στην ΕΕ.
- Σύμφωνα με το ΣΕΒ (2020), το 42,6% των επιχειρήσεων δηλώνουν ότι δυσκολεύονται να καλύψουν θέσεις εργασίας μεσαίου επιπέδου.
- Το 82,5% της κρατικής δαπάνης για την παιδεία αφορά δαπάνες για μισθούς των εργαζομένων και αποτελεί το υψηλότερο % στην Ε.Ε..
- Την επόμενη εικοσαετία οι νέοι 15-19 ετών, που θα εισέλθουν στη δευτεροβάθμια και ανώτατη εκπαίδευση, προβλέπεται ότι θα μειωθούν κατά 23%.
- Ο τουριστικός τομέας αξιοποιεί μεγάλο μέρος ανθρωπίνου δυναμικού με χαμηλό επίπεδο εκπαίδευσης. Συγκεκριμένα, στους κλάδους της εστίασης και της διαμονής μόνο 1/7 εργαζόμενους είναι απόφοιτος τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (>90%), το δεύτερο χαμηλότερο ποσοστό μεταξύ των τομέων οικονομικής δραστηριότητας στην Ε.Ε..

Ευρωπαϊκά προγράμματα εκπαίδευσης και κατάρτισης

Το πρόγραμμα European Skills Agenda είναι ένα πενταετές σχέδιο με στόχο να βοηθήσει τα άτομα και τις επιχειρήσεις να αναπτύξουν και να χρησιμοποιήσουν δεξιότητες. Το Σύμφωνο Δεξιοτήτων αποτελεί μια εμβληματική δράση και έχει εδραιωθεί στον Ευρωπαϊκό Πυλώνα Κοινωνικών Δικαιωμάτων προκειμένου να υλοποιήσει τις φιλοδοξίες της πράσινης και ψηφιακής μετάβασης στην Ε.Ε., ενώνοντας τις δυνάμεις των οργανισμών για την αναβάθμιση των δεξιοτήτων και την επανεκπαίδευση στην Ευρώπη.

Στόχοι του «European Skills Agenda» **Πυλώνες του «European Skills Agenda»**



Προγράμματα συνεχιζόμενης κατάρτισης/μετεκπαίδευσης & λοιπές εκπαιδευτικές δράσεις (1/5)

Με στόχο την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας του ελληνικού τουρισμού, το ΙΝΣΕΤΕ, το Υπουργείο Τουρισμού και λοιπά βασικά εμπλεκόμενα μέρη υλοποιούν προγράμματα κατάρτισης των εργαζομένων στον τουρισμό με στόχο την ενίσχυση και αναβάθμιση των δεξιοτήτων τους.

1

- Το Υπουργείο Τουρισμού υλοποιεί Πρόγραμμα Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης για αυτοαπασχολούμενους, εποχιακά εργαζομένους και επιχειρηματίες που δραστηριοποιούνται σε τουριστικές επιχειρήσεις, συνολικού προϋπολογισμού Δημοσίας Δαπάνης €4,5 εκατ. με πόρους του ΕΣΠΑ μέσω του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Ταμείου.
- Επιπρόσθετα, το Ταμείο Ανάκαμψης έχει εγκρίνει στο Υπουργείο Τουρισμού πρόγραμμα Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης, συνολικού προϋπολογισμού €44 εκατ., για αυτοαπασχολούμενους, εποχιακά εργαζομένους και επιχειρηματίες που δραστηριοποιούνται σε τουριστικές επιχειρήσεις

2

- Το ΙΝΣΕΤΕ, στην προσπάθεια ενίσχυσης του τομέα, έχει σχεδιάσει και υλοποιεί ένα ευρύ φάσμα εκπαιδευτικών δράσεων με στόχο την αναβάθμιση του τουριστικού προϊόντος
- Η Διεύθυνση Εκπαίδευσης του Ινστιτούτου αποτελεί κεντρικό πυλώνα στην επίτευξη του οράματος του φορέα, σχεδιάζοντας και υλοποιώντας εκπαιδευτικές δράσεις που ενδυναμώνουν, και αναπτύσσουν τις δεξιότητες των ατόμων που σχετίζονται με την τουριστική εμπειρία. Επιπλέον, εποπτεύει και υποστηρίζει επιστημονικά το σύνολο των δράσεων επαγγελματικής κατάρτισης που υλοποιούνται από το ΙΝΣΕΤΕ στο πλαίσιο συγχρηματοδοτούμενων προγραμμάτων και συμμετέχει ενεργά στην εδραίωση της ποιοτικής διάστασης στις υπηρεσίες και τα επαγγέλματα του τομέα.
- Το ΙΝΣΕΤΕ έχει επίσης αναλάβει την διαμόρφωση Οδηγών Σπουδών σε εγκεκριμένες αλλά και νέες ειδικότητες των ΙΕΚ.
- Επιπλέον, η διαδικτυακή πύλη του ΙΝΣΕΤΕ περιλαμβάνει τα εργαλεία INSETE Toolkit & INSETE Intelligence, τα οποία προωθούν τη δια βίου μάθηση στον τουριστικό τομέα.

3

Επιπρόσθετες δράσεις

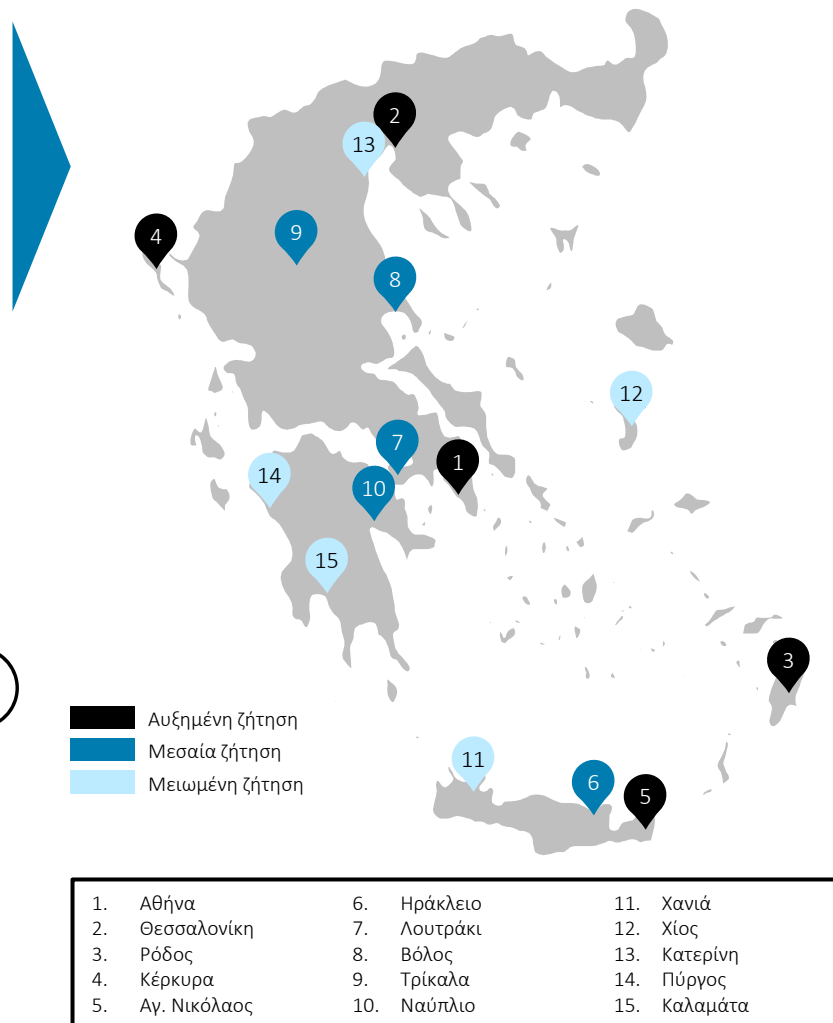
- Ενισχύονται τα Προγράμματα Σπουδών Κατάρτισης και Δια Βίου Εκπαίδευσης μέσω των νέων δομών δια βίου μάθησης και εκπαίδευσης που έχουν συγκροτηθεί από ΥΠΠΕΘΠΑ, ώστε να ικανοποιηθούν οι ανάγκες της σύγχρονης ελληνικής κοινωνίας για διεύρυνση και εμπλουτισμό των δεξιοτήτων των νέων αλλά και των απασχολούμενων στον τουρισμό.
- Σε συνεργασία και με το Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, διαμορφώνονται νέα προγράμματα κατάρτισης με τη μέθοδο της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης, ώστε να ενισχυθεί η δια βίου εκπαίδευση και να δοθεί η δυνατότητα σε επαγγελματίες του τουρισμού να αποκτούν εξειδικευμένες γνώσεις, χωρίς την υποχρεωτική τους μετακίνηση.

Προγράμματα συνεχιζόμενης κατάρτισης/μετεκπαίδευσης & λοιπές εκπαιδευτικές δράσεις (2/5)

Το Υπουργείο Τουρισμού προωθεί μία σειρά από προγράμματα μετεκπαίδευσης με επίκεντρο τον τουρισμό ούτως ώστε να συμβάλλει αποτελεσματικά στην ενίσχυση των δεξιοτήτων των εργαζομένων ή πρόσκαιρα ανέργων σε έξι βασικές ειδικότητες: Μαγειρική και Ζαχαροπλαστική Τέχνη, Υπηρεσίες Υποδοχής, Επισιτισμός, Οροφοκομία και Θαλασσοθεραπεία/Λουτροθεραπεία.

- Το Υπουργείο Τουρισμού λειτουργεί σε διάφορες πόλεις της Ελλάδας τμήματα Μετεκπαίδευσης, σύμφωνα με το ν. 1077/1980, για τους ήδη εργαζομένους στον τουριστικό τομέα ή για πρόσκαιρα ανέργους, οι οποίοι διαθέτουν μόνον εμπειρική γνώση του αντικειμένου εργασίας τους.
- Τα προγράμματα μετεκπαίδευσης είναι προγράμματα συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης που δεν εντάσσονται στην τυπική εκπαίδευση και οδηγούν στην απόκτηση αδιαβάθμητων τίτλων σπουδών.
- Διακρίνεται μια σταθερά αυξημένη ζήτηση για επαγγελματική κατάρτιση σε περιοχές υψηλής τουριστικής κίνησης στις οποίες το Υπουργείο διατηρεί δομές εκπαίδευσης. Η κατανομή των πόλεων ανάλογα με τη ζήτηση, βάσει του αριθμού των αιτήσεων το διάστημα 2018-2021, είναι η εξής: 1) πόλεις με μεγάλη ζήτηση 2) πόλεις με μεσαία ζήτηση και 3) πόλεις με μικρή ζήτηση

- Τα προγράμματα περιλαμβάνουν τις εξής ειδικότητες: Υπηρεσία Υποδοχής, Επισιτισμός, Μαγειρική Τέχνη, Ζαχαροπλαστική Τέχνη, Οροφοκομία και Στέλεχος Λουτροθεραπείας/ Θαλασσοθεραπείας
- Βασικές προϋποθέσεις επιλογής υποψηφίων:
 - (α) Έλληνες υπήκοοι, (β) υπήκοοι κρατών μελών της Ε.Ε. και (γ) υπήκοοι κρατών εκτός της Ε.Ε., σε ποσοστό μέχρι 20% του ανώτατου αριθμού εκπαιδευομένων/ τμήμα.
 - Ηλικίας έως 55 ετών
 - Κατ' ελάχιστο, κάτοχοι απολυτηρίου υποχρεωτικής εκπαίδευσης
 - Να έχουν πραγματοποιήσει την τελευταία τριετία 150 ημερομίσθια συνολικά σε συγκεκριμένες ειδικότητες ανάλογα με την ειδικότητα που έχουν επιλέξει
- Η διδασκαλία πραγματοποιείται στις εκπαιδευτικές δομές του Υπουργείου Τουρισμού ή σε μισθωμένες δομές δεν υπάρχουν αντίστοιχες δομές του Υπουργείου, και περιλαμβάνει:
 - 380 ώρες διδασκαλίας (θεωρία & εργαστήριο) ανά ειδικότητα
 - γραπτές εξετάσεις για τα θεωρητικά μαθήματα
 - γραπτές & εργαστηριακές/προφορικές εξετάσεις για τα τεχνικά μαθήματα και της ξένης γλώσσας
- Η παρακολούθηση των προγραμμάτων μετεκπαίδευσης παρέχεται δωρεάν και είναι υποχρεωτική για το σύνολο του προγράμματος.
- Οι μετεκπαιδευόμενοι δικαιούνται επίδομα μετεκπαίδευσης, που καθορίζεται και καταβάλλεται από τον Ο.Α.Ε.Δ.
- Τις εκπαιδευτικές περιόδους 2018-2019, 2019-2020, 2020-2021 και 2021-2022 λειτούργησαν συνολικά 97 Τμήματα Μετεκπαίδευσης σε 14 πόλεις και 1.600 εργαζόμενοι και πρόσκαιρα άνεργοι ολοκλήρωσαν επιτυχώς το πρόγραμμα.



Προγράμματα συνεχιζόμενης κατάρτισης/μετεκπαίδευσης & λοιπές εκπαιδευτικές δράσεις (3/5)

Τα τελευταία χρόνια προωθούνται εκπαιδευτικά προγράμματα κατάρτισης που στοχεύουν στην ανάπτυξη νέων δεξιοτήτων στους εργαζομένους του τουριστικού τομέα, σε συνεργασία με το ΙΝΣΕΤΕ.

Εκπαιδευτικά σεμινάρια ΙΝΣΕΤΕ



- Τα εκπαιδευτικά σεμινάρια του ΙΝΣΕΤΕ υλοποιούνται σε συνεργασία με ειδικούς του τουρισμού και της φιλοξενίας έχοντας ως βασικό στόχο την προσφορά επικαιροποιημένων γνώσεων και δεξιοτήτων στους επαγγελματίες του τομέα.
- Η θεματολογία των εκπαιδευτικών σεμιναρίων διαμορφώνεται σε ετήσια βάση μετά από μελέτη των εκπαιδευτικών αναγκών που προκύπτουν και διακρίνεται σε συγκεκριμένα πεδία ενδιαφέροντος. Συγκεκριμένα:

- Διοίκηση Ξενοδοχειακών Λειτουργιών (Hospitality Operations Management)
- Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων (Human Resources Management)
- Ξενοδοχειακές Πωλήσεις & Marketing (Hospitality Sales & Marketing)
- Τρόφιμα & Ποτά (Food & Beverage)
- Γαστρονομία (Culinary Arts)
- Προσωπική Ανάπτυξη (Personal Development)
- Ηγεσία & Διοίκηση (Leadership & Management)

The INSETE Webinar Series



- Το “The INSETE Webinar Series” είναι ένα εξειδικευμένο πρόγραμμα που ξεκίνησε τον Απρίλιο του 2020, με σκοπό να σταθεί δίπλα στους ανθρώπους του τουρισμού και τις επιχειρήσεις, σε μία πρωτόγνωρη περίοδο για τον τουριστικό τομέα, λόγω του COVID-19.
- Επιδίωξη του ΙΝΣΕΤΕ ήταν να δραστηριοποιήσει με ηλεκτρονικά μέσα και να ενισχύσει την εκπαιδευτική κοινότητα που έχει δημιουργήσει τα τελευταία χρόνια, με σκοπό να συνεχίσει να προσφέρει γνώση, διασύνδεση, αξιόπιστες λύσεις, ενημέρωση και έμπνευση στον σύγχρονο επαγγελματία του τουρισμού.
- Συνολικά μέσα σε ~3 μήνες διοργανώθηκαν 26 Webinars, σε δύο κατηγορίες «The Training Series» και «The Expert Series».

Σχολείο Τουρισμού On-Tour



- Το Σχολείο Τουρισμού OnTour (ΣΤΟΤ) είναι μία εκπαιδευτική, μη κερδοσκοπική δράση, η οποία ξεκίνησε το 2018 από τη σύμπραξη του ΙΝΣΕΤΕ και του Σχολείου Τουρισμού Καλαμάτας.
- Την εθνική διοργάνωση επιμελείται το ΙΝΣΕΤΕ, σε συνεργασία με τους τοπικούς διοργανωτές.
- Στόχος του Σχολείου Τουρισμού OnTour, είναι να προσφέρει σύγχρονες γνώσεις, δεξιότητες, και έμπνευση στους επαγγελματίες των προορισμών που ταξιδεύει -που αποτελούν αναπτυσσόμενες τουριστικές περιοχές.
- Το πρόγραμμα βασίζεται στις συνέργειες των τοπικών κοινωνιών και αναδεικνύει την ανάγκη της συνεργασίας του επισκέπτη.
- Όλες οι διοργανώσεις έχουν ελεύθερη είσοδο και στηρίζονται στον εθελοντισμό και τις χορηγίες τοπικών επιχειρήσεων.

INSETE Toolkit & INSETE Intelligence



- Το ΙΝΣΕΤΕ παρουσιάζει το INSETE Toolkit, μία σύγχρονη εργαλειοθήκη για τον επαγγελματία του τουρισμού, που έχει στόχο να προσφέρει πληροφόρηση, γνώσεις και ενημέρωση πάνω σε θέματα ζωτικής σημασίας για την ανάπτυξη και την εξέλιξη των επιχειρήσεων και των ανθρώπων του τουριστικού τομέα.
- Συγκεκριμένα, εστιάζει στις παρακάτω ενότητες:
 - Διαχείριση Ανθρώπινων Πόρων
 - Χρηματοοικονομική Διαχείριση
 - Διαδικασίες & Ποιότητα
 - Πωλήσεις, Μάρκετινγκ & νέες Τεχνολογίες
 - Θέματα Βιώσιμης Τουριστικής Ανάπτυξης
 - Εμπλουτισμός Τουριστικού Προϊόντος
- Επιπλέον, το εργαλείο INSETE Intelligence έχει ως ρόλο την παρακολούθηση, τεκμηρίωση και πληροφόρηση για τον τουριστικό τομέα, με στόχο την ενίσχυση της θεσμικής και επιχειρησιακής ικανότητας του ΣΕΤΕ στη διαμόρφωση προτάσεων πολιτικής για την ανάπτυξη του τουριστικού τομέα και την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας των τουριστικών επιχειρήσεων, παρέχοντάς τους την απαραίτητη πληροφόρηση και τεκμηρίωση για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών / προϊόντων, ή / και την ανάπτυξη νέων.
- Συγκεκριμένα, το εργαλείο INSETE Intelligence περιλαμβάνει τις παρακάτω ενότητες:
 - Recovery tracker
 - Business Intelligence
 - Athens Tourism Dashboard
 - Στατιστικά
 - Μελέτες
 - Περιφέρειες – Στοιχεία & Μελέτες

Προγράμματα συνεχιζόμενης κατάρτισης/μετεκπαίδευσης & λοιπές εκπαιδευτικές δράσεις (4/5)

Το ΙΝΣΕΤΕ επίσης έχει υλοποιήσει ένα σημαντικό αριθμό προγραμμάτων Συμβουλευτικής/Κατάρτισης/Πιστοποίησης σε βασικές ειδικότητες του τουριστικού τομέα που απευθύνονται τόσο σε ανέργους όσο και εργαζομένους του τουριστικού τομέα.

Προγράμματα Συμβουλευτικής/Κατάρτισης/Πιστοποίησης

A. Πρόγραμμα κατάρτισης 10.000 νέων ανέργων στις παρακάτω ειδικότητες :

- Υπάλληλος τηλεφωνικού κέντρου/ κρατήσεις
- Υπάλληλος Επισιτιστικού Τομέα (Υπάλληλος Εστιατορίου/Μπαρ/Συνεδρίων)
- E-Commerce & Hospitality Sales & Marketing
- Υπάλληλος Ψυχαγωγίας & Χώρων Ευεξίας και Αθλητισμού
- Υπάλληλος Υποδοχής/ Εξυπηρέτησης πελατών
- Υπάλληλος Τμήματος Ορόφων & Λινοθήκης
- Τουριστικός Αντιπρόσωπος

B. Πρόγραμμα κατάρτισης 6.000 εργαζομένων στις εξής ειδικότητες:

- Στέλεχος διοίκησης μονάδων εστίασης
- Ειδικός μαγειρικής- εστιατορικής τέχνης σύμφωνα με διεθνή διατροφικά πρότυπα
- Ειδικός διεθνών διατροφικών προτύπων & εξυπηρέτησης πελατών εστιατορίου
- Barista
- Ειδικός συστημάτων ηλεκτρονικής προώθησης εταιρικής παρουσίας/ Social media Marketing

Γ. Πρόγραμμα κατάρτισης 1.200 εργαζομένων στην ειδικότητα:

- Στέλεχος Εξυπηρέτησης Πελατών & Ανάδειξης Τουριστικής Εμπειρίας

Δ. Πρόγραμμα κατάρτισης 1.940 νέων ανέργων στην ειδικότητα:

- Ψηφιακό Marketing στον Τουρισμό-Social Media

Οδηγοί Σπουδών

- Επιπλέον, το ΙΝΣΕΤΕ έχει αναλάβει την διαμόρφωση Οδηγών Σπουδών σε εγκεκριμένες και νέες ειδικότητες των ΙΕΚ, έχοντας ως βασικούς άξονες αναφοράς τις απαιτούμενες γνώσεις και δεξιότητες σε κάθε ειδικότητα αλλά και τις μεθοδολογικές επιλογές όπως αναμενόμενα μαθησιακά αποτελέσματα, διδακτικές τεχνικές, γνώσεις και δεξιότητες εκπαιδευτών, που απαιτούνται, προκειμένου να αποτελέσουν οι οδηγοί αυτοί χρήσιμο εργαλείο στην εκπαιδευτική διαδικασία.
- Ταυτόχρονα, έχει αναλάβει την εκπόνηση αντίστοιχων εκπαιδευτικών εγχειριδίων που θα υποστηρίξουν την κατάρτιση/εκπαίδευση των εκπαιδευομένων, όπως επίσης και τη διαμόρφωση τράπεζας θεμάτων με στόχο τον εκσυγχρονισμό, τη διαρκή ανατροφοδότηση του «γνωσιοθεωρητικού» πλαισίου αλλά και των εξειδικευμένων πρακτικών που αντιστοιχούν στις ειδικότητες. Ενδεικτικά, ορισμένες ειδικότητες:

- Στέλεχος διοίκησης & οικονομίας στον τομέα του τουρισμού
- Επιμελητής πτήσεων
- Υπεύθυνος ψηφιακού μάρκετινγκ και κοινωνικών δικτύων
- Τεχνικός μαγειρικής τέχνης – Αρχιμάγειρας (Chef)
- Τουριστικός συνοδός
- Τεχνικός τουριστικών μονάδων & επιχειρήσεων φιλοξενίας (υπηρεσία υποδοχής, υπηρεσία ορόφων-εμπορευματογνωσία)
- Τεχνικός επιχειρήσεων φιλοξενίας θρησκευτικού τουρισμού & προσκυνηματικών περιηγήσεων
- Φύλακας μουσείων και αρχαιολογικών χώρων
- Στέλεχος υπηρεσιών μεταφοράς
- Στέλεχος θαλασσοθεραπείας / λουτροθεραπείας-spa

Προγράμματα συνεχιζόμενης κατάρτισης/μετεκπαίδευσης & λοιπές εκπαιδευτικές δράσεις (5/5)

Επιπλέον, το ΙΝΣΕΤΕ έχει αναλάβει την επικαιροποίηση 20 υφιστάμενων επαγγελματικών περιγραμμάτων με άμεση ή έμμεση συσχέτιση με τον τουριστικό τομέα καθώς και την εκπόνηση νέων επαγγελματικών περιγραμμάτων.

#	Υφιστάμενα Επαγγελματικά Περιγράμματα
1.	Αυτοδύτης - εκπαιδευτής – συνοδός τουριστικών καταδυτικών δραστηριοτήτων
2.	Διακινητής οίνων/ποτών
3.	Διαχειριστής - διοργανωτής πολιτιστικών εκδηλώσεων
4.	Διερμηνέας ελληνικής νοηματικής γλώσσας
5.	Εκτελωνιστής
6.	Επιμελητής κτιρίων (θυρωρός)
7.	Επιτηρητής - φύλακας περιβαλλοντικών συστημάτων
8.	Καφεπώλης - υπεύθυνος καταστημάτων πώλησης καφέ
9.	Μάγειρας
10.	Μορφολόγος - σχεδιαστής προϊόντων
11.	Ναυαγοςώστης
12.	Οικοξεναγός (ξεναγός οικολογικών συστημάτων)
13.	Στέλεχος διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων
14.	Στέλεχος τμήματος ποιότητας
15.	Τεχνικός αμπελουργίας - οινοποίησης
16.	Τεχνικός διεξαγωγής επιτραπέζιων τυχερών παιχνιδιών (κρουπιέρης)
17.	Τεχνικός ποτοποιίας - αποσταγματοποίησης
18.	Τεχνικός συστημάτων πυρανίχνευσης και πυροπροστασίας
19.	Υπάλληλος επίγειας εξυπηρέτησης αεροδρομίων
20.	Υπεύθυνος εστιατορικών και συναφών μονάδων

#	Νέα Επαγγελματικά Περιγράμματα
1.	Αεροσυνοδός
2.	Δημιουργός εμπειριών και ανάδειξης προορισμού
3.	Επιμελητής πτήσεων
4.	Στέλεχος διαχείρισης μαρινών
5.	Στέλεχος εναλλακτικών μορφών τουρισμού
6.	Στέλεχος υπαιθρίων δραστηριοτήτων αναψυχής
7.	Υπάλληλος κρατήσεων και εσόδων
8.	Υπεύθυνος ενοικίασης αυτοκινήτων και μηχανών
9.	Υπεύθυνος επιμέλειας υγιεινής κουζίνας - λάντζα

Βασικές αδυναμίες και προκλήσεις στη κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού στον τουρισμό

Παρακάτω παρουσιάζονται ορισμένες βασικές αδυναμίες και προκλήσεις στον τομέα της κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολείται στον ελληνικό τουριστικό τομέα, οι οποίες είναι κρίσιμο να αντιμετωπιστούν με στόχο την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και της μελλοντικής εξέλιξης του τομέα.



Δημόσια Διοίκηση

- Ανάγκη συγκρότησης ενός αποτελεσματικού πλαισίου συνεργασίας και συντονισμού των εμπλεκόμενων φορέων (Υπουργείο Παιδείας, Υπουργείο Τουρισμού, Υπουργείο Εργασίας, κλαδικοί φορείς τουρισμού και φορείς παροχής επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης).
- Περιθώρια βελτίωσης αναφορικά με την οργάνωση του συστήματος κατάρτισης και πιστοποίησης εκπαιδευτών.
- Περιθώρια ενίσχυσης της επαγγελματικής συμβουλευτικής και της πρακτικής άσκησης, ανάγκη για λειτουργία γραφείων διασύνδεσης και συνεργασία με σχολές του εξωτερικού και συμμετοχή σε προγράμματα της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- Ανάγκη ενίσχυσης και προώθησης προγραμμάτων κατάρτισης ενηλίκων και ευάλωτων κοινωνικών ομάδων.



Φορείς κατάρτισης

- Ανάγκη συνεχούς αξιολόγησης/βελτίωσης των προγραμμάτων σπουδών κατάρτισης (π.χ., λαμβάνοντας feedback από τους αποφοίτους).
- Βασικές ελλείψεις σε θέματα πιστοποίησης της γνώσης και των επαγγελματικών δεξιοτήτων, με βάση διεθνή πρότυπα και αναγνωρισμένες πρακτικές.
- Ανάγκη ανατροφοδότησης και διασύνδεσης των προγραμμάτων σπουδών κατάρτισης με την τουριστική αγορά εργασίας
- Ανάγκη δημιουργίας βραχυχρόνιων θεματικών σεμιναρίων για τους ήδη απασχολούμενους στον τουρισμό, σύμφωνα με τις νέες τάσεις/προκλήσεις και καθιέρωση ευέλικτων προγραμμάτων σπουδών (π.χ. εξ αποστάσεως εκπαίδευση)
- Ανάγκη διαμόρφωσης προγραμμάτων για ανάπτυξη των απαραίτητων δεξιοτήτων (π.χ., ψηφιακές δεξιότητες, digital marketing, ποιοτική εξυπηρέτηση πελάτη, κτλ.).



Τουριστικές επιχειρήσεις

- Περιορισμένες επενδύσεις, από την πλευρά των τουριστικών επιχειρηματιών, για την εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού στην κατεύθυνση της επίτευξης συγκεκριμένων στόχων.
- Έλλειψη συνεργασίας των τουριστικών επιχειρήσεων με τους εκπαιδευτικούς φορείς κατάρτισης ώστε να επανασχεδιάσουν το πρόγραμμα σπουδών που να καλύπτει τις ανάγκες της αγοράς εργασίας
- Περιορισμένος αριθμός εργοδοτών συνεργάζεται άμεσα ή έμμεσα με φορείς κατάρτισης για θέματα προσλήψεων ή δεξιοτήτων.
- Αδυναμία διατήρησης καταρτισμένου προσωπικού στις τουριστικές επιχειρήσεις, με αποτέλεσμα να προσλαμβάνονται κυρίως φοιτητές, εργαζόμενοι μερικής απασχόλησης ή εποχικό προσωπικό.



Εργατικό δυναμικό

- Λιγότερο καταρτισμένο εργατικό δυναμικό στον ελληνικό τουρισμό συγκριτικά με την Ε.Ε., που έχει ολοκληρώσει τουριστικά προγράμματα κατάρτισης.
- Έλλειψη εργατικού δυναμικού που επιθυμεί να εξελιχθεί επαγγελματικά στον τουρισμό.
- Ανάγκη για διαρκή επανακατάρτιση των εργαζομένων σύμφωνα με τις συνεχείς εξελίξεις στην τουριστική αγορά εργασίας (π.χ., υγειονομικά μέτρα, χρήση νέων ψηφιακών εργαλείων, αυξημένη ζήτηση ποιοτικών υπηρεσιών από τους πελάτες).

Βασικά σημεία βελτίωσης της τουριστικής κατάρτισης

Με βάση τις αναλύσεις που πραγματοποιήθηκαν, αναγνωρίστηκαν ορισμένα κύρια σημεία προς βελτίωση, με στόχο την ενίσχυση και αναβάθμιση της κατάρτισης στον τομέα του τουρισμού.

Ανασυγκρότηση Δημοσίου Τομέα



- Συγκρότηση αποτελεσματικού και σταθερού πλαισίου συνεργασίας και συντονισμός όλων των εμπλεκόμενων φορέων (Υπουργείο Παιδείας, Υπουργείο Τουρισμού, Υπουργείο Εργασίας, εκπαιδευτικά ιδρύματα, τουριστικοί φορείς, φορείς επαγγελματικής εκπαίδευσης/ κατάρτισης, κ.α.).
- Ενίσχυση του συστήματος διάγνωσης αναγκών της αγοράς εργασίας του Εθνικού Ινστιτούτου Εργασίας και Ανθρώπινου Δυναμικού.
- Αξιολόγηση του υφιστάμενου νομοθετικού και ρυθμιστικού πλαισίου για την κατάρτιση, με στόχο την αναγνώριση ευκαιριών απλοποίησης και ενοποίησης των σχετικών διατάξεων καθώς βάσει διαφόρων ερευνών παρατηρείται πληθώρα διασκορπισμένων νομοθετικών διατάξεων που αφορούν την κατάρτιση.
- Ανάπτυξη συστήματος πιστοποίησης προσόντων μέσω επαγγελματικής κατάρτισης και αντιστοίχισή τους με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων.
- Θέσπιση κριτηρίων για την πιστοποίηση των προγραμμάτων κατάρτισης και των Κέντρων Διά Βίου Μάθησης.
- Αναβάθμιση του συστήματος εκπαίδευσης και κατάρτισης των τουριστικών επαγγελματιών μέσα από τον εκσυγχρονισμό των εκπαιδευτικών δομών του τουρισμού (κυρίως των ΑΣΤΕ) και των προγραμμάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης καθώς και την πιστοποίηση τουριστικών επαγγελμάτων σε όλο το φάσμα της τουριστικής αλυσίδας
- Επιλογή εξειδικευμένου και έμπειρου διδακτικού προσωπικού στα τουριστικά προγράμματα εκπαίδευσης και κατάρτισης και συνεχής επανεκπαίδευση του.
- Παροχή κινήτρων για την αύξηση της συμμετοχής στην εκπαίδευση και κατάρτιση ενηλίκων, κυρίως σε ανέργους και ευάλωτες κοινωνικές ομάδες.
- Αναμόρφωση προγραμμάτων σπουδών με συνεχή ανατροφοδότηση από την τουριστική αγορά εργασίας και καθιέρωση ευέλικτων προγραμμάτων σπουδών (π.χ. εξ αποστάσεως) με στόχο την ανάπτυξη κρίσιμων δεξιοτήτων (π.χ., ψηφιακές δεξιότητες, εξυπηρέτηση πελάτη, δεξιότητες που σχετίζονται με το περιβάλλον και την αειφορία)
- Δημιουργία θεματικών σεμιναρίων σύντομης διάρκειας για τους απασχολούμενους στον τουρισμό.
- Συγκρότηση προγραμμάτων επαγγελματικού προσανατολισμού και ενημέρωση των νέων σχετικά με την τουριστική βιομηχανία και τα προγράμματα κατάρτισης.



Ενίσχυση τουριστικών επιχειρήσεων

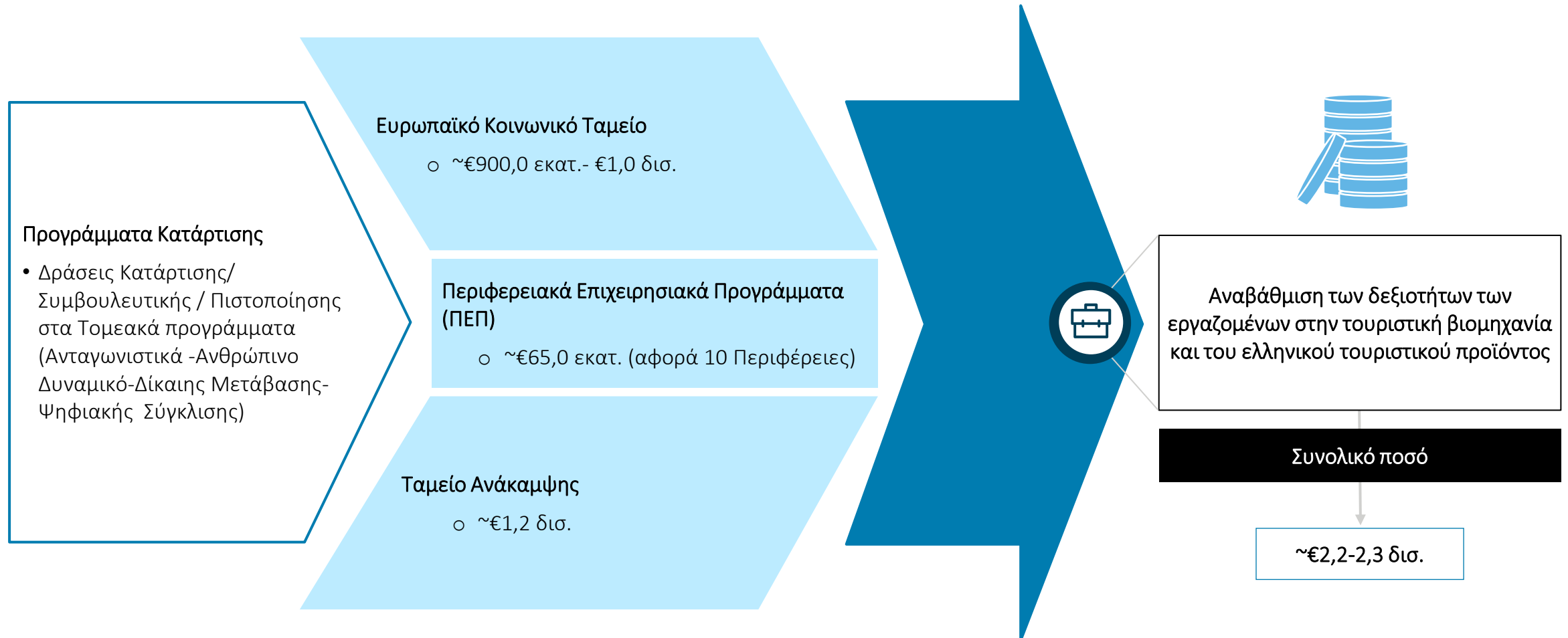
- Άμεση και εποικοδομητική συνεργασία μεταξύ τουριστικών επιχειρήσεων και εκπαιδευτικών φορέων ώστε να επανασχεδιάζουν προγράμματα σπουδών που καλύπτουν τις ανάγκες της αγοράς εργασίας.
- Παροχή κινήτρων και υποστήριξη / διευκόλυνση της μετάβασης από την εκπαίδευση/κατάρτιση στην εργασία αλλά και από την εργασία στην εκπαίδευση/κατάρτιση και εξειδίκευση
- Υποστήριξη της επιχειρηματικότητας και της ίδρυσης καινοτόμων επιχειρήσεων στον τουρισμό που θα ενισχύσει τις απαιτήσεις για καταρτισμένο προσωπικό και τη δημιουργία αντίστοιχων καινοτόμων προγραμμάτων κατάρτισης:
 - ο Επενδύσεις αναβάθμισης υφιστάμενων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων και ανάπτυξης νέων υψηλής ποιότητας και δυναμικότητας καθώς και ξενοδοχειακών υποδομών μεσαίας κατηγορίας και δυναμικότητας με καινοτόμα concepts και υψηλή ποιότητα υπηρεσιών.
 - ο Νεοφυείς επιχειρήσεις που προωθούν καινοτόμα τουριστικά προϊόντα και υπηρεσίες.
 - ο Ενίσχυση επιχειρήσεων για την ανάπτυξη επενδύσεων που προωθούν τη βελτίωση της οικονομικής και ενεργειακής απόδοσης τους.
 - ο Συμβουλευτική στήριξη στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις του τομέα του τουρισμού σε θέματα όπως π.χ. στόχευση και διείσδυση νέων αγορών, διαχείριση σύγχρονων τεχνολογιών και καινοτομιών, εξωστρέφεια και δικτύωση στις αγορές του εξωτερικού, ανάπτυξη τοπικών και διεθνών συνεργασιών, χρηματοδότηση, προβολή & προώθηση, κ.α.
- Αξιοποίηση διαθέσιμων χρηματοδοτικών Ευρωπαϊκών / κρατικών εργαλείων / προγραμμάτων (π.χ., ΕΣΠΑ, ταμείο ανάκαμψης) με στόχο την κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού που εργάζεται στις τουριστικές επιχειρήσεις σε εναλλακτικά / θεματικά προϊόντα.

Υφιστάμενοι χρηματοδοτικοί πόροι



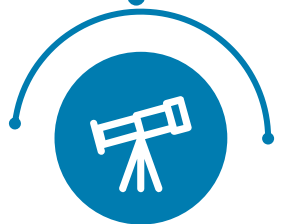
Υφιστάμενοι χρηματοδοτικοί πόροι

Η επένδυση στην κατάρτιση των εργαζομένων στον τουριστικό τομέα της χώρας θέτει τις βάσεις για αναβάθμιση του τουριστικού προϊόντος καθώς και για τη μελλοντική εξέλιξη των τουριστικών παροχών. Το συνολικό ύψος χρηματοδότησης για προγράμματα κατάρτισης ανέρχεται σε περίπου €2,2-2,3 δισ.



Ανάλυση τάσεων, εξελίξεων & βέλτιστων πρακτικών

Τάσεις & προκλήσεις στην κατάρτιση και εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού στον τουρισμό



Παγκόσμιες τάσεις και προκλήσεις στον τουρισμό | Επισκόπηση

Ο τουρισμός επηρεάζεται σημαντικά από τους τρέχοντες κοινωνικούς και τεχνολογικούς μετασχηματισμούς (π.χ., εμφάνιση COVID-19, οι πληθωριστικές πιέσεις, η ενεργειακή κρίση κ.α.), οι οποίοι αποτελούν σημαντικές προκλήσεις που διαμορφώνουν νέα επιχειρηματικά μοντέλα και δημιουργούν την ανάγκη για ανάπτυξη νέων δεξιοτήτων που θα ανταποκρίνονται στις σύγχρονες ανάγκες του τομέα.

- Η σημερινή αξία και οι δυνατότητες ανάπτυξης του τουρισμού τοποθετούν τον τομέα ως μοχλό ανάπτυξης της οικονομίας και της απασχόλησης στις χώρες της G20. Ωστόσο, ο ρόλος του τουρισμού στην απασχόληση, στη δημιουργικότητα και την επιχειρηματικότητα συχνά υποτιμάται στη διαμόρφωση και εφαρμογή πολιτικών.
- Ως ένας τομέας με έντονο ανθρώπινο κεφάλαιο, ο τουρισμός επηρεάζεται σημαντικά από τους τρέχοντες κοινωνικούς και τεχνολογικούς μετασχηματισμούς που διαμορφώνουν νέα επιχειρηματικά μοντέλα, καταναλωτικά πρότυπα, μεταβαλλόμενες δομές της αλυσίδας αξίας και δυναμική της ζήτησης/προσφορά (π.χ., η οικονομική ύφεση, οι κυρώσεις κατά της Ρωσίας, η στρατηγική εξάλειψης της COVID-19 (zero COVID strategy) της Κίνας, ελλείψεις εργατικού δυναμικού, ο αντίκτυπος της κλιματικής αλλαγής στον τομέα κ.α.)

Τάσεις και προκλήσεις στον τομέα των δεξιοτήτων στον τουριστικό τομέα



Το 50% των εργαζομένων θα χρειαστεί επανεκπαίδευση έως το 2025, καθώς η υιοθέτηση της τεχνολογίας αυξάνεται, σύμφωνα με έκθεση του WEF για το μέλλον της απασχόλησης.



Η κριτική σκέψη και η επίλυση προβλημάτων βρίσκονται στην κορυφή των δεξιοτήτων που θα αποκτήσουν μεγαλύτερη σημασία τα επόμενα 5 χρόνια, σύμφωνα με τους εργοδότες



Η ενεργός μάθηση, η ανθεκτικότητα, η ανοχή στο στρες και η ευελιξία αναδείχθηκαν πρόσφατα ως δεξιότητες αυτοδιαχείρισης



Οι ερωτηθέντες στην έρευνα για το μέλλον των θέσεων εργασίας εκτιμούν ότι ~40% των εργαζομένων θα χρειαστεί επανεκπαίδευση ~6 μηνών



Οι βελτιώσεις στην ποιότητα της εργασίας θα είναι πιο σημαντικές από την ποσότητα, καθώς η ανάπτυξη του ανθρώπινου κεφαλαίου θα συνεχιστεί τον επόμενο μισό αιώνα (OECD, 2012).

Συμπεράσματα έρευνας μεταξύ 4 ομάδων συμμετεχόντων -εργαζόμενοι & φοιτητές, δημόσιος τομέας, ιδιωτικός τομέας και εκπαιδευτικά ιδρύματα (The Future of Work and Skills Development in Tourism, UNWTO)



Όλες οι ομάδες ενδιαφερομένων θεωρούν ότι η ψηφιακή/ΤΠ και εστίαση στον πελάτη ως τα προφίλ με τα υψηλότερα επίπεδο ζήτησης τα επόμενα πέντε χρόνια.



Η διαδικτυακή κατάρτιση εξακολουθεί να μην έχει μεγάλη ζήτηση από εργαζομένους και σπουδαστές του ιδιωτικού τομέα, οι οποίοι εκτιμούν περισσότερο την παρούσα κατάρτιση.



Η εστίαση στον πελάτη, η δημιουργικότητα και η καινοτομία θεωρούνται βασικές δεξιότητες για το μέλλον εργασίας στον τομέα του τουρισμού, για τους εργαζομένους και φοιτητές, τους δημόσιους φορείς και τους εκπαιδευτικούς οργανισμούς.



Η ποιότητα της εργασίας θεωρείται ως το πιο σημαντικό στοιχείο για την προώθηση της απασχόλησης τα επόμενα χρόνια μεταξύ των τεσσάρων ομάδων, ακολουθούμενη από τη τεχνολογία ως δεύτερη για όλες τις ομάδες, εκτός από εργαζομένους και τους φοιτητές που την τοποθετούν τελευταία.



Οι εργαζόμενοι και φοιτητές θεωρούν ότι ο δημόσιος τομέας είναι το κλειδί για τη στήριξη της απασχόλησης, ενώ άλλες ομάδες (ιδιωτικός τομέας, δημόσιος τομέας και εκπαιδευτικά ιδρύματα) θεωρούν ότι είναι πιο σχετικές με υποστήριξη των επιχειρήσεων και της επιχειρηματικότητας.



Καμία ομάδα δεν θεωρεί ότι η αυτοματοποίηση θα έχει σημαντικό αντίκτυπο στο μέλλον της εργασίας στον τουριστικό τομέα – ωστόσο περίπου το 50% των εργαζομένων και φοιτητών θεωρεί ότι θα μειώσει τις ευκαιρίες απασχόλησης.

Παγκόσμιες τάσεις και προκλήσεις στον τουρισμό | Αναδυόμενες ανάγκες εκπαίδευσης/κατάρτισης






Η εμφάνιση της πανδημίας COVID-19, αποτέλεσε μεγάλη πρόκληση για την ανάκαμψη του τουριστικού τομέα, και δημιούργησε νέες ανάγκες τουριστικής εκπαίδευσης/κατάρτισης ιδιαίτερα στον τομέα του ψηφιακού μετασχηματισμού (πχ., η αυτοματοποίηση, η ανάλυση δεδομένων, η ασφάλεια των δεδομένων και οι συνθήκες ασφάλειας και υγιεινής) και της βιωσιμότητας / αειφορίας.



Αυτοματοποίηση	Ανάλυση Δεδομένων	Ασφάλεια Δεδομένων	Ασφάλεια & Υγιεινή	Βιωσιμότητα/ αειφορία
<ul style="list-style-type: none"> • Η κρίση της πανδημίας επιταχύνει τις τάσεις αυτοματοποίησης επαναλαμβανόμενων/ κωδικοποιήσιμων υπηρεσιών στον τουρισμό, με ορισμένες ειδικότητες να φαίνεται ότι επηρεάζονται άμεσα και σε μεγαλύτερο βαθμό. • Η ζήτηση για ψηφιακές δεξιότητες ενισχύεται καθώς τα ξενοδοχεία και οι επιχειρήσεις εστίασης θα εστιάσουν στην ψηφιοποίηση ορισμένων λειτουργιών τους, καθιστώντας απαραίτητη την ψηφιακή κατάρτιση των εργαζομένων τους • Επιπλέον, ενισχύεται η ζήτηση για ειδικότητες ανάπτυξης εφαρμογών ή προγραμμάτων 	<ul style="list-style-type: none"> • Για την ανάκαμψη από την κρίση της πανδημίας, δίνεται ιδιαίτερη σημασία στον διαμοιρασμό, την επεξεργασία και την ανάλυση δεδομένων, ώστε οι εταιρείς και οι φορείς διαχείρισης προορισμών να έχουν σαφή εικόνα των τουριστών και των προτιμήσεών τους καθώς αυτές μεταβάλλονται • Οι παραπάνω εξελίξεις αυξάνουν τη ζήτηση για εργαζομένους ειδικευμένους στην ανάλυση δεδομένων. 	<ul style="list-style-type: none"> • Η ενίσχυση της χρήσης των ψηφιακών μέσων λόγω πανδημίας εντείνει ευρύτερα τις ανησυχίες για τη χρήση των προσωπικών δεδομένων, ενώ ακόμη και πριν την πανδημία είχε διαπιστωθεί η ανάγκη για κατάρτιση των εργαζομένων σε θέματα ψηφιακής ασφάλειας, προστασίας προσωπικών δεδομένων και συμμόρφωσης ως προς τις νομικές απαιτήσεις για την ιδιωτικότητα. • Επομένως, κρίνεται επιτακτική η ανάγκη ενίσχυσης της κατάρτισης των εργαζομένων σε θέματα προστασίας λογισμικού & διαχείρισης δεδομένων. 	<ul style="list-style-type: none"> • Η καθαριότητα αποτελεί κρίσιμο παράγοντα για τη συμμόρφωση των τουριστικών επιχειρήσεων στις προδιαγραφές ασφάλειας & υγιεινής έναντι του COVID-19, ώστε να κερδίσουν την εμπιστοσύνη των πελατών. • Συνεπώς, προβλέπεται αύξηση της ζήτησης στην αγορά εργασίας που αφορά υπεύθυνους διαχείρισης καθαριότητας. 	<ul style="list-style-type: none"> • Η πανδημία επιτάχυνε τη μετάβαση σε πιο βιώσιμα μοντέλα τουρισμού • Η προτεραιοποίηση της βιωσιμότητας/αειφορίας (sustainability) αποτελεί μια βασική αναδυόμενη τάση για την πλειοψηφία των ειδικοτήτων/επαγγελματιών που σχετίζονται με την τουριστική βιομηχανία. • Πλέον, τόσο οι επισκέπτες των προορισμών όσο και το προσωπικό των τουριστικών επιχειρήσεων προβάλλουν απαιτήσεις για περιβαλλοντικά βιώσιμες πρακτικές (ESG)

Παγκόσμιες τάσεις και προκλήσεις στον τουρισμό | Επιπτώσεις στον ξενοδοχειακό τομέα

Οι εξελίξεις των τελευταίων ετών στον τουρισμό, έχουν επιφέρει σημαντικές επιπτώσεις στον ξενοδοχειακό τομέα και στις υπάρχουσες συνθήκες στο εργασιακό περιβάλλον, και παράλληλα δημιουργείται η ανάγκη για ανάπτυξη νέων ρόλων και δεξιοτήτων.

Προκλήσεις στον ξενοδοχειακό τομέα	Επιπτώσεις στο εργασιακό περιβάλλον	Πιθανοί νέοι ρόλοι & δεξιότητες
 <p>Αυξανόμενη τάση ψηφιοποίησης των επιχειρήσεων (front & backend)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Προσαρμογή και χρήση της τεχνολογίας για τη βελτίωση της εμπειρίας του χρήστη • Απαιτήση νέων τεχνολογικών δεξιοτήτων για front & back-office θέσεις εργασίας • Περισσότερες εταιρικές θέσεις με δεξιότητες σχετικά με την τεχνολογία, το λογισμικό και την ανάλυση δεδομένων 	<ul style="list-style-type: none"> • Guest facing technology professional • Αναλυτές δεδομένων (Data scientists) • Σχεδιαστές εμπειρίας πελάτη (UX designers) • Μηχανικοί αυτοματοποίησης διαδικασιών
 <p>Ζήτηση για θέσεις που προσφέρουν δυνατότητα εξ' αποστάσεως εργασίας</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ανάγκη ευελιξίας και πολιτικών φιλικών προς τον εργαζόμενο, ειδικά για θέσεις που δεν έρχονται σε επαφή με τον πελάτη ή εταιρικές θέσεις • Δυνατότητα ανάπτυξης υβριδικών μοντέλων εργασίας • Κοινή απασχόληση προσωπικού σε πολλαπλές μονάδες 	<ul style="list-style-type: none"> • Διατμηματικός υπεύθυνος βάρδιας • Συντονιστής εκμάθησης και ανάπτυξη ψηφιακής εκπαίδευσης
 <p>Αυξημένες κενές θέσεις & αποχωρήσεις</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Λιγότεροι υπάλληλοι που πρέπει να καλύψουν τα κενά σε διαφορετικές θέσεις • Απαιτεί συνεργασία μεταξύ τμημάτων και εκπαίδευση • Αναδιάρθρωση δομής για μείωση της πολυπλοκότητας • Reskilling και upskilling 	<ul style="list-style-type: none"> • Ευελιξία και διαμοιρασμός ρόλων • Ευελιξία εκμάθησης και περιέργεια
 <p>Απαιτήση πελατών και προσωπικού για περιβαλλοντικά βιώσιμες πρακτικές (ESG)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ανάγκη για νέες πολιτικές εταιρικής ευθύνης • Δημιουργία βιώσιμης στρατηγικής και στόχων • Εφαρμογή βιώσιμων πρακτικών και πρωτοβουλιών για τη μείωση των εκπομπών 	<ul style="list-style-type: none"> • Περιβαλλοντικός μηχανικός • Διευθύνων περιβαλλοντικός σύμβουλος
 <p>Αυξημένη ευαισθησία ως προς την υγιεινή και πολυπλοκότητα του νομικού πλαισίου</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ανάγκη για ευθυγράμμιση με τις τελευταίες οδηγίες και τους εθνικούς νόμους • Άμεση εφαρμογή διαρκώς μεταβαλλόμενων κανόνων και πρωτοκόλλων • Επανασχεδιασμός της εμπειρίας του πελάτη και της ταξιδιωτικής πορείας 	<ul style="list-style-type: none"> • Υπεύθυνος υγιεινής • Επαγγελματίας επιτήρησης τήρησης πρωτοκόλλων • Υπεύθυνος ασφαλείας εργασίας • Ιατρός εργασίας

Βέλτιστες πρακτικές και επιτυχημένα παραδείγματα



Η περίπτωση της Ισπανίας (1/2)

Αντισταθμίζοντας τις κοινωνικοοικονομικές επιπτώσεις του COVID-19 για τους εργαζόμενους στον τομέα του τουρισμού, η Ισπανία προέβη σε μία πολιτική αναβάθμισης και επανεκπαίδευσης των εργαζομένων στην τουριστική βιομηχανία, με εστίαση σε έναν κατάλογο 301 ειδικοτήτων, ομαδοποιημένων σε 8 κλάδους.



Ισπανία



Σκοπός και πεδίο εφαρμογής

- Η πρόσκληση υποβολής προτάσεων για προγράμματα κατάρτισης σε εθνικό επίπεδο σχεδιάστηκε για τη **χρηματοδότηση δράσεων** κατάρτισης για την αναβάθμιση και την επανακατάρτιση των ατόμων που απασχολούνται στον τομέα του τουρισμού. Στόχος της είναι η προώθηση ευκαιριών επαγγελματικής ανέλιξης και προσωπικής ανάπτυξης που θα ευνοήσουν την επανεκκίνηση και τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας της τουριστικής βιομηχανίας, αντιμετωπίζοντας παράλληλα τις επιπτώσεις της κρίσης που έχει εξαπολύσει η πανδημία COVID-19.
- Ο **Κρατικός Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (SEPE)**, σε συνεργασία με το Κρατικό Ίδρυμα Κατάρτισης στην Απασχόληση (Fundae), δρομολόγησε ένα πρόγραμμα κατάρτισης (μέσω δημόσιων επιχορηγήσεων) για την τουριστική βιομηχανία **στο πλαίσιο του Εθνικού Σχεδίου για την Ανάκαμψη, τον Μετασχηματισμό και την Ανθεκτικότητα (RRF), με συνολικό προϋπολογισμό €40 εκατ.** (το 60% αντιστοιχεί στο οικονομικό έτος 2021 και το 40% στο οικονομικό έτος 2022).
- Από τον κατάλογο αυτό έχουν προσδιοριστεί συνολικά **301 ειδικότητες**, ομαδοποιημένες σε **8 κλάδους**. Σχεδόν οι μισές από αυτές ανήκουν στον κλάδο ξενοδοχείων και τουρισμού (**46%**). Όσον αφορά τις οικονομικές δραστηριότητες που περιλαμβάνονται στην πρόσκληση υποβολής προτάσεων, οι περισσότερες ειδικότητες κατάρτισης έχουν προσδιοριστεί από τον κλάδο των ξενοδοχείων και της εστίασης (**56%**), τους κατασκευαστές μαγειρεμένων προϊόντων για οικιακή πώληση (**17%**) και τις αερομεταφορές (**15%**).
- Συγκεκριμένα, ο τομέας του τουρισμού εστιάζει κυρίως στο κλάδο των ξενοδοχείων και της εστίασης, τα ταξιδιωτικά γραφεία, τα ενοικιαζόμενα, τις οδικές μεταφορές επιβατών και τις αεροπορικές μεταφορές.

Ομάδες-στόχοι & φορείς κατάρτισης



Εργαζόμενοι

- Τα προγράμματα αυτά απευθύνονται κυρίως σε εργαζόμενους στον τουριστικό τομέα που παρέχουν αμειβόμενες υπηρεσίες σε επιχειρήσεις ή δημόσιους φορείς (εκτός του πεδίου εφαρμογής των συμφωνιών κατάρτισης στη δημόσια διοίκηση), καθώς και σε αυτοαπασχολούμενους στον ίδιο τομέα.



Άνεργοι

- Συμμετέχουν επίσης άνεργοι εγγεγραμμένοι στις δημόσιες υπηρεσίες απασχόλησης, με όριο το 30% του συνολικού αριθμού των δικαιούχων.
- Επιπλέον, μπορούν να λάβουν επιχορηγήσεις για ταξίδια, διαμονή και γεύματα.



Ευάλωτες ομάδες

- Οι εργαζόμενοι σε προγράμματα προσωρινής απόλυσης (Expediente de Regulación Temporal de Empleo -ERTE), καθώς και οι ομάδες-στόχοι (άτομα με χαμηλά προσόντα, γυναίκες κ.λπ.) που έχουν υποδειχθεί από τις αντίστοιχες κλαδικές μεικτές επιτροπές έχουν προτεραιότητα στην κατάρτιση.



Δημόσια και ιδιωτικά ιδρύματα

- Τα ιδιωτικά ιδρύματα κατάρτισης και οι εταιρείες που περιλαμβάνονται στο κρατικό μητρώο φορέων κατάρτισης και μπορούν να υποβάλουν αίτηση για αυτές τις επιδοτήσεις
- Αντίστοιχα, τα δημόσια ιδρύματα, π.χ., τα ολοκληρωμένα κέντρα επαγγελματικής κατάρτισης, τα κέντρα του εθνικού συστήματος απασχόλησης, τα εθνικά κέντρα αναφοράς, τα κέντρα κατάρτισης ενηλίκων, τα πανεπιστήμια, οι ομοσπονδίες & οι ενώσεις τοπικών αρχών.

Η περίπτωση της Ισπανίας (2/2)

Οι έξυπνοι τουριστικοί προορισμοί (Smart Tourist Destinations) προωθούνται από το Υπουργείο Τουρισμού της Ισπανίας ως ένας από τους πέντε πιο καινοτόμους άξονες για την μελλοντική ανάπτυξη του τουριστικού τομέα, μαζί με τη διακυβέρνηση, την τεχνολογία, τη βιωσιμότητα και την προσβασιμότητα. Στα πλαίσια αυτής της καινοτομίας προτάθηκαν από το φορέα SEGITTUR και το ίδρυμα COTEC, 46 νέες ειδικότητες με σκοπό την έξυπνη ανάπτυξη των τουριστικών προορισμών.



Ισπανία



SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO



Σκοπός και πεδίο εφαρμογής

- Η δέσμευση της δημόσιας διοίκησης για την προώθηση της καινοτομίας στον τουρισμό επέτρεψε την υλοποίηση της συμμαχίας μεταξύ της SEGITTUR¹ και του Ιδρύματος COTEC², που εισημοποιήθηκε τον Δεκέμβριο του 2021.
- Η συνεργασία μεταξύ των δύο ιδρυμάτων κατέστησε δυνατή την ανάπτυξη πρωτοβουλιών για την προώθηση της καινοτομίας και της τεχνολογίας στον τουριστικό τομέα και ειδικότερα στους έξυπνους προορισμούς. Η έκθεση που συντάχθηκε, προτείνει 46 νέες ειδικότητες/ επαγγέλματα που πρέπει να ενσωματωθούν σε πόλεις και τουριστικούς προορισμούς με σκοπό να προωθήσουν την έξυπνη ανάπτυξή τους.
- Παρακάτω παρουσιάζονται ενδεικτικές νέες θέσεις εργασίας που χωρίζονται σε τρεις πυλώνες:



Υπηρεσίες προς τους πολίτες και τους επισκέπτες

- Ειδικοί στην εμπειρία του χρήστη,
- Διαχειριστές μεγάλων δεδομένων για κοινωνική βοήθεια
- Γραφίστες επαυξημένης πραγματικότητας ή τουριστικών εφαρμογών,
- Εμπειρογνώμονες για το «Διαδίκτυο των Πραγμάτων» (Internet of Things-IoT) για έξυπνα συστήματα πληρωμών, κ.λπ.



Μετασχηματισμός της τοπικής οντότητας

- Ειδικοί στις cloud εφαρμογές
- Ειδικοί στις ψηφιακές στρατηγικές
- Εμπειρογνώμονες στην ανάλυση της αγοράς με χρήση τεχνητής νοημοσύνης
- Εμπειρογνώμονες στη βελτίωση των διαδικασιών εξυπηρέτησης των χρηστών και διαχείρισης διαδικασιών, κ.λπ.



Διαχείριση έξυπνων προορισμών

- Αρχιτέκτονες συστημάτων IoT
- Επιστημονικός αναλυτής δεδομένων για έξυπνο τουρισμό (smart tourism scientist)
- Σχεδιαστές τεχνολογίας για έξυπνους προορισμούς
- Εμπειρογνώμονες σε πρωτόκολλα blockchain για τον έξυπνο τουρισμό και στην τεχνολογία digital twin
- Υπεύθυνοι έξυπνου τουρισμού
- Μηχανικοί 5G, κ.λπ.

“

Η πρόκληση της ψηφιοποίησης, όπως τόνισε ο πρόεδρος της Segittur, Enrique Martínez, "ως συνέπεια της ενσωμάτωσης των νέων τεχνολογιών, θα σηματοδοτήσει σε μεγάλο βαθμό τις ειδικότητες/ επαγγέλματα του μέλλοντος. Είναι προφανές ότι οι μελλοντικοί διαχειριστές προορισμών πρέπει να έχουν ένα όραμα, να γνωρίζουν πώς να χειρίζονται τα δεδομένα και να καθορίζουν τι είναι απαραίτητο για την ανάλυση του προορισμού"

Για το Γενικό Διευθυντή του Ιδρύματος Cotec, Jorge Barrero, η έκθεση αυτή "όχι μόνο απορρέει από την πεποίθηση ότι ο τουρισμός και η καινοτομία είναι άρρηκτα συνδεδεμένοι, αλλά θέτει τους ανθρώπους στο επίκεντρο της διαδικασίας μετασχηματισμού- τόσο τους εργαζόμενους στον τουριστικό τομέα, οι οποίοι πρέπει να ανταποκριθούν σε νέα επαγγελματικά προφίλ, όσο και τους τουρίστες, οι οποίοι εγείρουν συνεχώς νέες ανάγκες"

”

¹ Η SEGITTUR είναι ένας ισχυρός και αποτελεσματικός φορέας ικανός να συμβάλει στην ανάπτυξη, τον εκσυγχρονισμό και τη διατήρηση μιας τουριστικής βιομηχανίας μέσω της τεχνολογικής καινοτομίας. Παράγει και διαχειρίζεται την τεχνολογία, τη γνώση και την καινοτομία που είναι απαραίτητες για την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας, της ποιότητας και της βιωσιμότητας στις περιβαλλοντικές, οικονομικές και κοινωνικές πτυχές του τουρισμού

² Το COTEC είναι ένα ιδιωτικό μη κερδοσκοπικό ίδρυμα στο οποίο οι δεξιότητες, οι εμπειρίες και τα συμφέροντα των ιδρυμάτων, των επιχειρήσεων και του ερευνητικού συστήματος αναπτύσσονται γύρω από το θέμα της καινοτομίας.

Πηγές: Future jobs for smart cities and tourist destinations, SEGITTUR-COTEC

© 2023 Deloitte Central Mediterranean. All rights reserved.

Η περίπτωση της Πορτογαλίας

Η Πορτογαλία επιδιώκει να επανεκπαιδεύσει το εργατικό δυναμικό του τουριστικού τομέα, μέσω πρωτοβουλιών όπως το πρόγραμμα Tourism Training Talent (TTT), το οποίο έχει αναγνωριστεί από τον UNWTO ως παράδειγμα καινοτομίας και αριστείας για την αφοσίωσή του στην κατάρτιση των μελλοντικών γενεών επαγγελματιών του τομέα.



Πορτογαλία



Σκοπός και πεδίο εφαρμογής

- Το πρόγραμμα κατάρτισης ταλέντων στον τουρισμό (Tourism Training Talent - TTT), που εφαρμόζει ο εθνικός πορτογαλικός οργανισμός τουρισμού (Turismo de Portugal), αποτελεί ένα καλό παράδειγμα προγράμματος ανάπτυξης ικανοτήτων που αναπτύχθηκε για την προετοιμασία των μελλοντικών γενεών του τουριστικού εργατικού δυναμικού. Το ολοκληρωμένο πρόγραμμα κατάρτισης είναι στρατηγικά δομημένο γύρω από το εθνικό σχέδιο για τον τουρισμό και λαμβάνει υπόψη τις μελλοντικές ανάγκες του τομέα. Το πρόγραμμα αυτό συμβάλλει στη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας του τομέα και στην τοποθέτηση της Πορτογαλίας ως κορυφαίου τουριστικού προορισμού.
- Σε μια προσπάθεια να συμβάλει στην αντιστροφή της πυραμίδας κατάρτισης (60% του ανθρώπινου δυναμικού με δευτεροβάθμια εκπαίδευση ή επαγγελματική/ τεχνική κατάρτιση), ο οργανισμός τουρισμού εφάρμοσε ένα ολοκληρωμένο νέο πρόγραμμα σε όλο το δίκτυο των 12 τουριστικών μονάδων/ σχολείων του. Το πρόγραμμα, που ονομάζεται "Tourism Training Talent" (TTT), ουσιαστικά επικεντρώνεται στο ταλέντο των ανθρώπων, στην ανάπτυξη των κοινωνικών δεξιοτήτων, στην καινοτομία και στην διεθνοποίηση των επαγγελματιών του τουρισμού, ως βάση για την επιτυχία του τομέα στην Πορτογαλία.
- Το πρόγραμμα είναι πλήρως ευθυγραμμισμένο με τις φιλοδοξίες του UNWTO για στρατηγική για τον τουρισμό 2027¹ της Πορτογαλίας.
 - Εστίαση στους ανθρώπους, δίνοντας στους σπουδαστές και τους εκπαιδευτές του προγράμματος τα καλύτερα εργαλεία για το μέλλον τους.
 - Ενσωμάτωση των σχολείων στην κοινότητα και ανάπτυξη της τοπικής επιχειρηματικότητας
 - Προώθηση και αξιοποίηση των θέσεων εργασίας και των ταλέντων στον τουρισμό

Στόχοι του προγράμματος



Πρόγραμμα κατάρτισης
ταλέντων στον τουρισμό (TTT)

- Δυναμική επένδυση στην εκπαίδευση των ταλέντων των φοιτητών
- Ανάπτυξη των δεξιοτήτων των επαγγελματιών του τουρισμού
- Αύξηση της τουριστικής σταδιοδρομίας και της επαγγελματικής αντίληψης και ευαισθητοποίησης
- Δημιουργία νέων ευκαιριών απασχόλησης
- Αύξηση της συνεργασίας με άλλες χώρες μέσω της κατάρτισης

12

σχολεία σε εθνικό επίπεδο
περιλαμβάνει το δίκτυο
Turismo de Portugal.

3.000+

σπουδαστές εκπαιδεύονται
στα σχολεία του Turismo de
Portugal, ετησίως.



Το συγκεκριμένο πρόγραμμα κατάρτισης απέσπασε τη 1^η θέση στα 14^α βραβεία του Παγκόσμιου Οργανισμού Τουρισμού (UNWTO), στην κατηγορία «Καινοτομία στη δημόσια πολιτική και διακυβέρνηση»

¹ Η στρατηγική για τον τουρισμό 2027 είναι η στρατηγική κατευθυντήρια γραμμή για τον τουρισμό στην Πορτογαλία για την επόμενη δεκαετία και δημιουργήθηκε με βάση μια ευρεία και δημιουργική συμμετοχική διαδικασία στην οποία το κράτος αναλαμβάνει την ευθύνη του και κινητοποιεί τους φορείς του και την κοινωνία.

Πηγές: UNWTO

© 2023 Deloitte Central Mediterranean. All rights reserved.

Η περίπτωση της Ιρλανδίας

Ο τομέας της φιλοξενίας, ο οποίος αποτιμάται σε πάνω από €7,9 δισ. για την οικονομία της Ιρλανδίας, επλήγη σοβαρά λόγω των περιορισμών του COVID-19. Για την ενίσχυση της διατήρησης και της επαγγελματικής εξέλιξης του ταλέντου, η Ιρλανδία εισήγαγε δύο νέα προγράμματα επιμόρφωσης για τους εργαζόμενους στον τομέα της φιλοξενίας και του τουρισμού παρέχοντας κρίσιμες δεξιότητες ομαδικής ηγεσίας και εποπτικής διαχείρισης, ώστε να καταστεί δυνατή η περαιτέρω ανάπτυξη και αναβάθμιση των επιχειρήσεων.



Ιρλανδία



Rialtas na hÉireann
Government of Ireland



Το πρόγραμμα «**Developing Leaders for Hospitality and Tourism**» αποτελεί συνεργασία των παρακάτω φορέων: της SOLAS, της Εκπαίδευσης και Εκπαιδευτικών Συμβουλίων (ETBs), του Irish Hotels Federation (IHF), Fáilte Ireland και των περιφερειακών Skills Fora.

Πρόγραμμα κατάρτισης «Developing Leaders for Hospitality and Tourism»

Σκοπός:

Πρόγραμμα κατάρτισης επαγγελματιών της τουριστικής βιομηχανίας που υποστηρίζει την αναβάθμιση των εργαζομένων με βελτιωμένες δεξιότητες ώστε να διαχειρίζονται αποτελεσματικά τις ομάδες τους.

Ενέργειες :

- Παρέχεται από τοπικούς εκπαιδευτικούς συμβούλους (ETBs)
- Παρέχεται ηλεκτρονικά με υποστήριξη από καθηγητές
- Συνδυασμός διαδικτυακής και δια ζώσης κατάρτισης διαθέσιμη (όταν είναι διαθέσιμο)
- Ευέλικτες ρυθμίσεις παρόχων κατάρτισης ώστε να ταιριάζουν στις απαιτήσεις επιχειρήσεων & εργαζομένων
- Το επίπεδο 5 δύναται να ολοκληρωθεί σε διάστημα 3 μηνών και το επίπεδο 6 σε διάστημα 4-8 μηνών

Αποτέλεσμα:

Το πεδίο εφαρμογής της κατάρτισης περιλαμβάνει την αναβάθμιση στους παρακάτω τομείς:

- | | |
|-----------------------------|--------------------------------------|
| ο Επιχειρησιακές δεξιότητες | ο Στρατηγικός σχεδιασμός |
| ο Φροντίδα πελατών | ο Επικοινωνίες |
| ο Διαχείριση ανθρώπων | ο Υγεία και ασφάλεια |
| ο Οικονομικά και έλεγχοι | ο Προωθητικές ενέργειες και πωλήσεις |
| ο Πράσινο / Αειφορία | ο Ψηφιακές δεξιότητες |

Πεδίο εφαρμογής και άμεσα ενδιαφερόμενοι

Τα προγράμματα αυτά είναι κατάλληλα για εργαζόμενους που:

- ασκούν ρόλο επικεφαλής ομάδας ή εποπτικού διοικητικού ρόλου
- είναι νέοι σε ρόλο επικεφαλής ομάδας ή εποπτικής διαχείρισης

Παροχές εργοδότη

- Επιμόρφωση του προσωπικού για να ηγείται ομάδων αποτελεσματικά
- Αύξηση των κινήτρων του προσωπικού και διατήρηση
- Προσαρμοσμένο περιεχόμενο για αντιμετώπιση των ελλείψεων δεξιοτήτων
- Παροχή υψηλά επιδοτούμενης κατάρτισης

Παροχές σε εργαζομένους

- Βελτίωση δεξιοτήτων
- Εκμάθηση αποτελεσματικής ηγεσίας ομάδων
- Διαχείριση και παρακίνηση ομάδων
- Βελτίωση ψηφιακών δεξιοτήτων
- Βελτιστοποίηση προοπτικών σε επίπεδο καριέρας

Η περίπτωση της Κεντρικής Βαλτικής (Φινλανδία, Εσθονία και Λετονία)

Το πρόγραμμα “Project Boosted” (€132,1 εκατ., συγχρηματοδότηση της Ε.Ε.) δημιουργήθηκε με σκοπό να στηρίξει την ανάπτυξη των τουριστικών επιχειρήσεων στην περιοχή της Βαλτικής Θάλασσας μέσω κοινής ανώτατης επαγγελματικής εκπαίδευσης στη Φινλανδία, την Εσθονία και τη Λετονία. Οι κυριότερες δεξιότητες που εντοπίστηκαν είναι η επικοινωνία/ marketing, η ψηφιοποίηση και η ανάπτυξη προϊόντων / εμπειριών.



Φινλανδία, Εσθονία, Λετονία “Project Boosted”



Σκοπός & πεδίο εφαρμογής

- Σύμφωνα με το **Πρόγραμμα Κεντρικής Βαλτικής 2014-2020**, υπάρχει ανάγκη να αναγνωριστούν οι δεξιότητες και οι μελλοντικές ανάγκες της αγοράς εργασίας στα προγράμματα σπουδών και στις διαδικασίες διδασκαλίας.
- Το “Project Boosted” δρομολογήθηκε για να στηρίξει την ανάπτυξη της περιοχής της Βαλτικής Θάλασσας και επικεντρώνεται στην Κεντρική περιοχή της Βαλτικής
- Σκοπός του έργου είναι η τόνωση της ανάπτυξης των τουριστικών επιχειρήσεων μέσω κοινής ανώτατης επαγγελματικής εκπαίδευσης σε Φινλανδία, Εσθονία και Λετονία και στην παροχή ενός ευθυγραμμισμένου συνόλου δεξιοτήτων, ώστε να αναπτυχθεί συλλογικά ως τουριστικός προορισμός.

Ενέργειες

- Προσδιορισμός και ευθυγράμμιση των δεξιοτήτων στην ανάπτυξη διεθνών τουριστικών επιχειρήσεων μέσω έρευνας
- Μετάφραση και προσαρμογή των δεξιοτήτων σε ένα κοινό πρόγραμμα σπουδών
- Εφαρμογή κοινού προγράμματος σπουδών στο διαδίκτυο σε Φινλανδία, Εσθονία και Λετονία.

Περιοχή προγράμματος Project Boosted
(Πρόγραμμα Κεντρικής Βαλτικής 2014-2020)



Σχετικές δεξιότητες προς ανάπτυξη για τους εργαζομένους του τουρισμού σε Φινλανδία, Εσθονία και Λετονία

Φινλανδία	Εσθονία	Λετονία
<ul style="list-style-type: none"> • Σχεδιασμός και ανάπτυξη προϊόντων & εμπειριών • Πολυκαναλικές πωλήσεις και επικοινωνία/ marketing • Συνεργασία & δίκτυα επαφών • Διεθνοποίηση • Διαχείριση επιχειρηματικών δραστηριοτήτων 	<ul style="list-style-type: none"> • Πολιτιστική ευαισθητοποίηση / διεθνοποίηση • Πολυκαναλικές πωλήσεις και επικοινωνία / marketing • Ανάπτυξη προϊόντων • Διαχείριση επιχειρηματικών λειτουργιών • Διαχείριση και οργάνωση επιχειρήσεων • Πολυτομεακή προσέγγιση και συνεργασία • Ψηφιοποίηση • Ξένες γλώσσες • Επαγγελματισμός 	<ul style="list-style-type: none"> • Πολιτιστική ευαισθητοποίηση / διεθνοποίηση • Πολυκαναλικές πωλήσεις και επικοινωνία / marketing • Ανάπτυξη προϊόντων • Στρατηγική διαχείριση του προορισμού • Διαχείριση και οργάνωση επιχειρήσεων • Πολυτομεακή προσέγγιση, συνεργασία και δικτύωση • Ψηφιοποίηση • Εξυπηρέτηση πελατών • Ξένες γλώσσες

Η περίπτωση της Σιγκαπούρης

Οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στον τουρισμό επωφελούνται από διάφορα κυβερνητικά μέτρα για να μετασχηματίσουν τα προϊόντα τους, έχοντας ως πυρήνα τη δημιουργία νέων ικανοτήτων για μελλοντικές ευκαιρίες ανάπτυξης. Στη Σιγκαπούρη εντοπίζονται πρωτοβουλίες για την υποστήριξη της καινοτομίας και του μετασχηματισμού με προγράμματα επανασχεδιασμού θέσεων εργασίας και κατάρτισης επαγγελματιών του τουριστικού τομέα.



Σιγκαπούρη



The Training Industry Professionals in Tourism, TIP-iT



- **Πλαίσιο:** Πρόγραμμα κατάρτισης επαγγελματιών της τουριστικής βιομηχανίας (TIP-iT) που υποστηρίζει τις τουριστικές επιχειρήσεις στην αναβάθμιση των εργαζομένων και της ηγεσίας.
- **Ενέργειες:** Το πρόγραμμα στήριξε τις τουριστικές επιχειρήσεις για την αναβάθμιση και την εξειδίκευση των εργαζομένων τους. Σε σύγκριση με το 2019, ο αριθμός των εκπαιδευομένων που χρηματοδοτήθηκαν στο πλαίσιο του TIP-iT υπερδιπλασιάστηκε το 2020. Αυτό αποτελεί απόδειξη της δέσμευσης των τουριστικών επιχειρήσεων να αναβαθμίσουν τους εργαζομένους τους για να διασφαλίσουν το μέλλον του εργατικού δυναμικού τους. Για παράδειγμα, ο όμιλος Park Hotel Group αξιοποίησε το πρόγραμμα για να αναβαθμίσει 458 υπαλλήλους και να βελτιώσει τα πρότυπα εξυπηρέτησης σε όλα τα καταλύματα, τα καταστήματα F&B και τα εταιρικά γραφεία του. Στη προσπάθεια ενίσχυσης των δεξιοτήτων των εργαζομένων μετά τις επιπτώσεις της πανδημίας, το πρόγραμμα προσφέρει χρηματοδότηση έως και το 70% των διδάκτρων και των αμοιβών των εκπαιδευτών και των εργαζομένων, καθόλη τη διάρκεια της εκπαίδευσης (3 μήνες με παράταση για 6 μήνες), με ανώτατο όριο παροχής μισθοδοσίας τα 10 δολάρια/ώρα.
- **Αποτέλεσμα:** Το πεδίο εφαρμογής της κατάρτισης που υποστηρίζεται περιλαμβάνει την αναβάθμιση και τη βαθιά κατάρτιση σε υφιστάμενες, νέες, αναδυόμενες ή εξειδικευμένες δεξιότητες, την ενισχυμένη παροχή υπηρεσιών και τα ταξίδια σπουδών στο εξωτερικό, τις συνδέσεις και τα προγράμματα ανταλλαγής, υποστηρίζοντάς την απόκτηση κρίσιμων ηγετικών ικανοτήτων.

The Singapore Workforce Skills Qualifications, WSQ



- **Πλαίσιο:** Εθνικό σύστημα πιστοποιήσεων που εκπαιδεύει, αναπτύσσει, αξιολογεί και πιστοποιεί δεξιότητες και ικανότητες για το εργατικό δυναμικό.
- **Ενέργειες:** Αναπτύχθηκε από κοινού με διάφορους ενδιαφερόμενους φορείς της τουριστικής βιομηχανίας. Τα αναγνωρισμένα επαγγελματικά πρότυπα στο πλαίσιο του WSQ αφορούν:
 - Υπηρεσίες ξενοδοχείων και καταλυμάτων
 - Αξιοθέατα
 - MICE
 - Υπηρεσίες spa
 - Τυχερά παιχνίδια καζίνο
- Πάνω από 395 πρότυπα ικανοτήτων στο πλαίσιο του WSQ για τον τουρισμό θα χρησιμοποιηθούν για την αξιολόγηση και την πιστοποίηση των εργαζομένων σε εθνικό επίπεδο σε διάφορους τομείς ικανοτήτων στην εργασία τους. Συγκεκριμένα, τα πιστοποιητικά WSQ σε υπηρεσίες ξενοδοχείων και καταλυμάτων συμβάλλει στην ανταπόκριση των αναγκών των επισκεπτών, αναζητώντας συνεχώς δημιουργικά μέσα παροχής υπηρεσιών και αναβαθμίζοντας τις δεξιότητες των υπαλλήλων για να τους προετοιμάσει για το μεταβαλλόμενο επιχειρηματικό περιβάλλον.
- **Αποτέλεσμα:** Ασφαλής εργασία, παροχή ασφάλειας και προστασίας για τους επισκέπτες, αλληλεπίδραση με τους επισκέπτες, παροχή ποιοτικών προϊόντων και υπηρεσιών διαμονής.

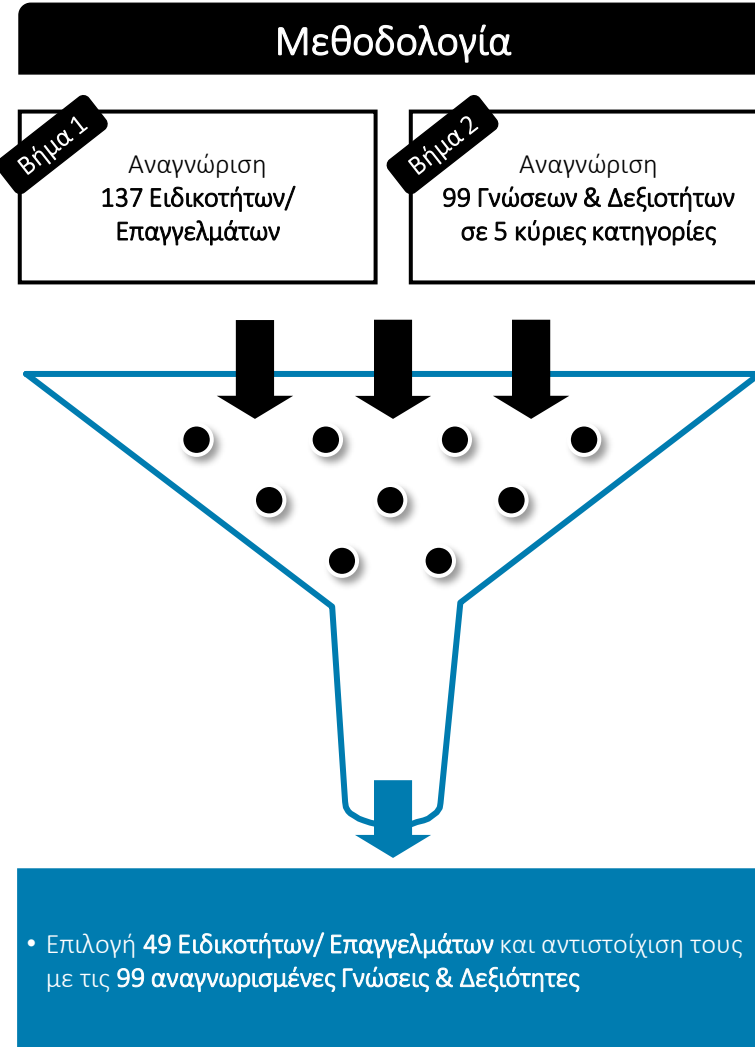
Οι ανάγκες επαγγελματικής κατάρτισης (reskilling/upskilling) του ανθρώπινου δυναμικού στον τουρισμό

Ανάγκες σε Ειδικότητες/Επαγγέλματα και Γνώσεις & Δεξιότητες



Μεθοδολογική προσέγγιση

Παρακάτω παρουσιάζεται η μεθοδολογία και τα επιμέρους βήματα προκειμένου να επιλεχθούν οι 49 κύριες Ειδικότητες/Επαγγέλματα και να αντιστοιχισθούν με τις 99 αναγνωρισμένες Γνώσεις και Δεξιότητες.

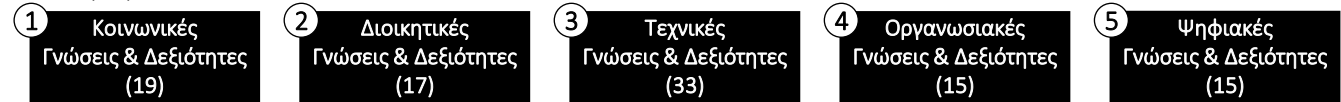


Βήμα 1:

- Αναγνώριση 137 βασικών Ειδικοτήτων/Επαγγελμάτων στη βάση των κύριων και συμπληρωματικών τουριστικών προϊόντων του χαρτοφυλακίου του ΣΕΤΕ για τον ελληνικό τουρισμό, της αλυσίδας αξίας του τουρισμού καθώς και των βασικών αναδυόμενων αναγκών/τάσεων του τομέα.
- Σημειώνεται ότι η αναγνώριση των βασικών Ειδικοτήτων/Επαγγελμάτων βασίστηκε στα παρακάτω:
 - ο Βασικές τάσεις, προκλήσεις και εξελίξεις στην παγκόσμια τουριστική βιομηχανία
 - ο Τα συμπεράσματα και αποτελέσματα της μελέτης «Ελληνικός Τουρισμός 2030 – Σχέδια Δράσης»
 - ο Καλές πρακτικές και επιτυχημένα παραδείγματα από την Ελλάδα και το εξωτερικό καθώς και στατιστικά στοιχεία και έρευνες από διάφορες πηγές όπως π.χ., Cedefop, ΕΛΣΤΑΤ, ΙΤΕΠ, Υπουργείο Τουρισμού, κ.α.
 - ο Συναντήσεις εργασίας με βασικά στελέχη του ΣΕΤΕ/ΙΝΣΕΤΕ

Βήμα 2:

- Αναγνώριση 99 Γνώσεων & Δεξιοτήτων - οι οποίες αντιστοιχούν σε 5 βασικές κατηγορίες - με υψηλή σημασία και αντίκτυπο για τον ελληνικό τουρισμό.



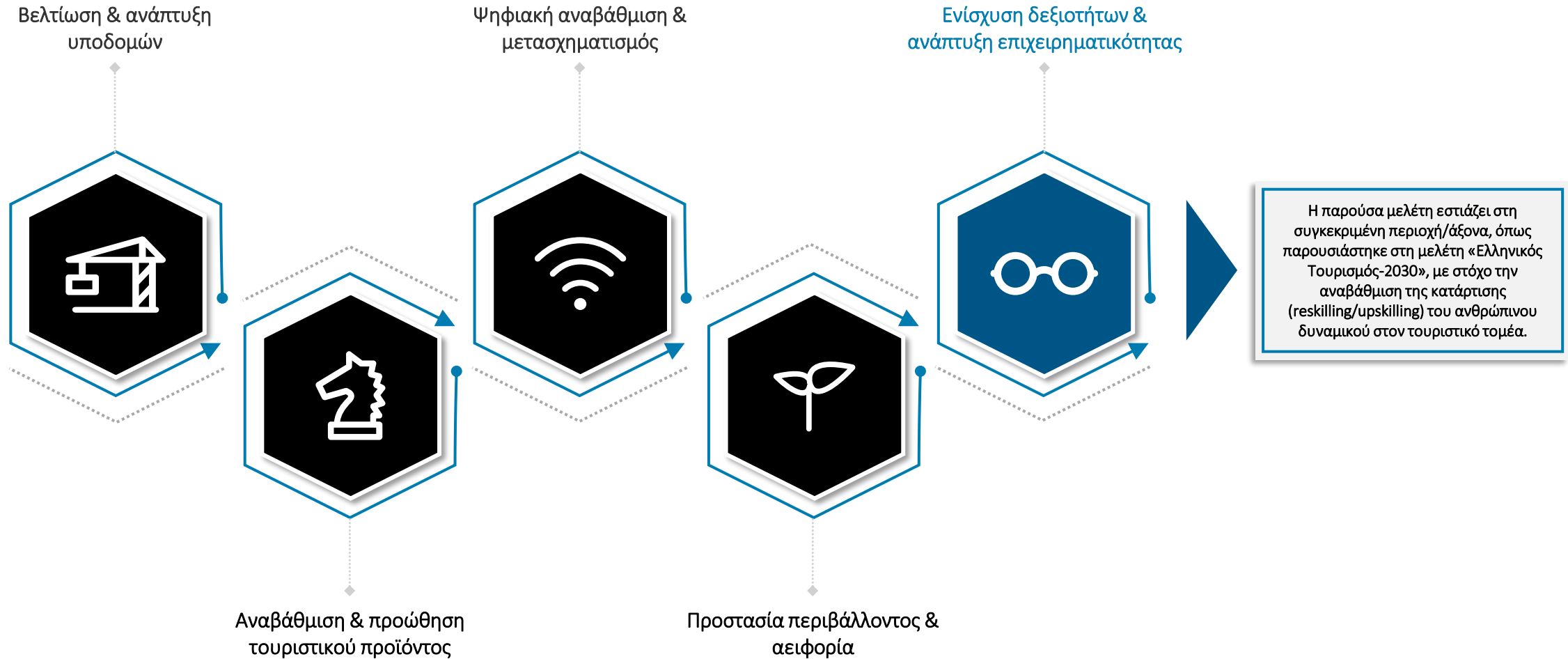
- Επιπλέον, πραγματοποιήθηκε αντιστοίχιση των κύριων Γνώσεων & Δεξιοτήτων σε 3 βασικούς άξονες στη βάση βέλτιστων πρακτικών:
 - ο Διαφορετικότητα, Ισότητα και Συμπεριληψη (Diversity, Equity & Inclusion)
 - ο Βιωσιμότητα/Αειφορία (Green)
 - ο Ψηφιακός μετασχηματισμός (Digital)

- Αναγνώριση και επιλογή των 49 Ειδικοτήτων/Επαγγελμάτων που αποτελούν α) βασικές τρέχουσες ανάγκες ή β) κρίσιμες ειδικότητες για το μέλλον του τουρισμού.
- Αναγνώριση και καταγραφή κύριων πεδίων Γνώσεων & Δεξιοτήτων ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα – συγκεκριμένα, πραγματοποιήθηκε αντιστοίχιση των 99 Γνώσεων & Δεξιοτήτων στις 49 Προτεινόμενες Ειδικότητες/Επαγγέλματα, προκειμένου να διαμορφωθεί μια ολοκληρωμένη πρόταση αναφορικά με το τι θα πρέπει να καλύπτουν τα μελλοντικά προγράμματα κατάρτισης.

Σημειώνεται ότι η πλήρης αντιστοίχιση των κύριων και συμπληρωματικών τουριστικών προϊόντων της χώρας που έχουν αναγνωριστεί από το ΙΝΣΕΤΕ (βλέπετε μελέτη «Ελληνικός τουρισμός 2030») σε κάθε προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα παρουσιάζεται αναλυτικά στο Παράρτημα Ι.

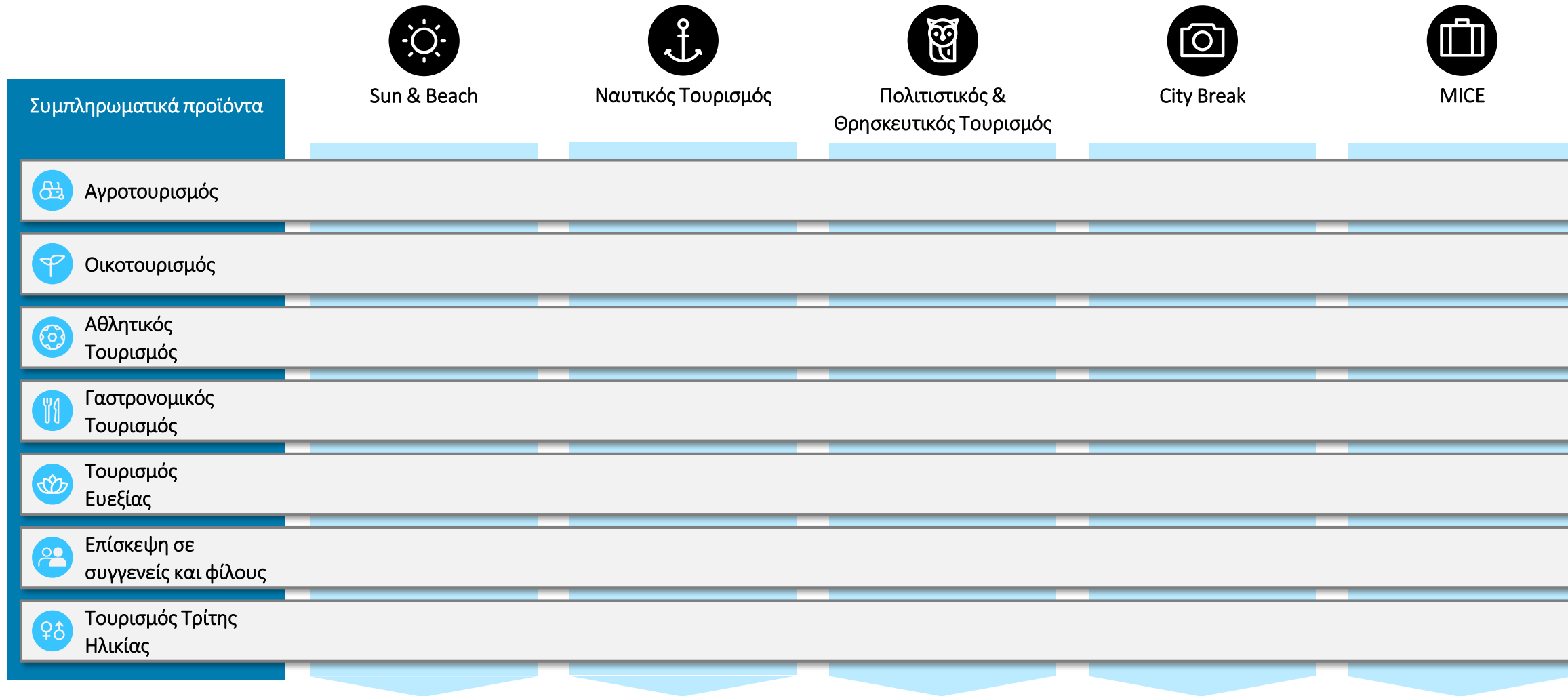
Ελληνικός Τουρισμός 2030 | Βασικές στρατηγικές περιοχές-άξονες

Οι βασικές οριζόντιες στρατηγικές κατευθύνσεις και οι προτεινόμενες στρατηγικές δράσεις για την ανάπτυξη του ελληνικού τουρισμού στη μελέτη «Ελληνικός Τουρισμός 2030», αναπτύχθηκαν στο πλαίσιο 5 βασικών στρατηγικών περιοχών-αξόνων, της βελτίωσης & ανάπτυξης υποδομών, της αναβάθμισης & προώθησης του τουριστικού προϊόντος, της ψηφιακής αναβάθμισης & μετασχηματισμού, της προστασίας του περιβάλλοντος & αειφορίας και της ενίσχυσης δεξιοτήτων & ανάπτυξης επιχειρηματικότητας.













Ελληνικός Τουρισμός 2030 | Χαρτοφυλάκιο τουριστικών προϊόντων

Με βάση τη μελέτη «Ελληνικός Τουρισμός 2030», το χαρτοφυλάκιο τουριστικών προϊόντων περιλαμβάνει 5 κύρια τουριστικά προϊόντα και τα 7 συμπληρωματικά, τα οποία είτε συμπληρώνουν και ενισχύουν την εμπειρία του επισκέπτη (enablers) είτε απευθύνονται σε εξειδικευμένα τμήματα της αγοράς (niche).



Αντιστοίχιση προτεινόμενων Ειδικοτήτων/Επαγγελμάτων με τα τουριστικά προϊόντα (1/3)













Παρακάτω παρουσιάζεται η αντιστοίχιση των προτεινόμενων Ειδικοτήτων/Επαγγελμάτων με τα αναγνωρισμένα τουριστικά προϊόντα (5 κύρια τουριστικά προϊόντα και τα 7 συμπληρωματικά) σύμφωνα με την μελέτη «Ελληνικός Τουρισμός 2030».

Προτεινόμενες Ειδικότητες/Επαγγέλματα												
Επαγγελματίας ταξιδιωτικού γραφείου (Travel Agent)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Ξεναγός εκδρομής (Tour Guide)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Εξειδικευμένος ταξιδιωτικός σύμβουλος για αναδυόμενες αγορές (Outbound travel experts emerging markets)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Εξειδικευμένος σύμβουλος ταξιδιών (Travel Consultant)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Γενικός Διευθυντής Επιχειρήσεων Φιλοξενίας (General Manager for Hospitality Organisations)	X		X	X	X	X	X			X		
Υπεύθυνος Δημοσίων Σχέσεων σε επιχειρήσεις φιλοξενίας (Hotel Guest Relations Agent)	X		X	X	X	X	X			X		
Υπάλληλος υποδοχής Ξενοδοχείου (Receptionist/ Front desk agent)	X		X	X	X	X	X			X		
Υπάλληλος ξενοδοχειακών κρατήσεων (Hotel Reservations Agent)	X		X	X	X	X	X			X		
Υπεύθυνος Δημιουργίας Εμπειριών (Concierge)	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Υπεύθυνος Τιμολογιακής Πολιτικής (Revenue Manager)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Ειδικός πωλήσεων & marketing (Sales & marketing expert)	X		X	X	X	X	X					
Καμαριέρα (Housekeeping Attendant)	X		X	X	X	X	X			X		
Καθαριστές & βοηθοί (Hotel cleaners & bussers)	X		X	X	X	X	X			X		
Τεχνική Υποστήριξη & Συντήρηση (Engineering & Maintenance)	X		X	X	X	X	X			X		
Υπεύθυνος Τμήματος Πληροφορικής (Information Technology (IT) expert)	X		X	X	X	X	X			X		
Μπάτλερ (Butler)	X			X					X	X		X



Αντιστοίχιση προτεινόμενων Ειδικοτήτων/Επαγγελμάτων με τα τουριστικά προϊόντα (2/3)













Παρακάτω παρουσιάζεται η αντιστοίχιση των προτεινόμενων Ειδικοτήτων/Επαγγελμάτων με τα αναγνωρισμένα τουριστικά προϊόντα (5 κύρια τουριστικά προϊόντα και τα 7 συμπληρωματικά) σύμφωνα με την μελέτη «Ελληνικός Τουρισμός 2030».

Προτεινόμενες Ειδικότητες/Επαγγέλματα												
Προϊστάμενος τμήματος F&B (Food & Beverage manager)	X			X					X			
Μετρ (Maitre)	X			X					X			
Σερβιτόρος (Waiter)	X			X					X			
Μάγειρας κατηγορίας Α',Β',Γ' (Commis I, Commis II, Commis III)	X			X					X			
Βοηθοί κουζίνας (Kitchen Trainee)	X			X					X			
Οινοχός (Sommelier)	X			X					X			
Ζαχαροπλάστης (Pastry Chef)	X			X					X			
Λαντζιέρης (Steward)	X			X					X			
Μπαρίστα (Barista)	X			X					X			
Μπαρτεντερ (Bartender)	X			X					X			
Υπάλληλος σκαφών αναψυχής (Yacht crew)		X										
Υπάλληλος κρουαζιερόπλοιου (Cruise ship crew)		X										
Ξεναγός Πολιτιστικών/ Θρησκευτικών Χώρων (museum/ historical & religious tour guide)			X									
Ειδικός προώθησης/ διαφήμισης μουσείων (Marketing specialist for museums and visitor attractions)			X									
Ειδικός Θρησκευτικού Τουρισμού και Προσκυνηματικών Περιηγήσεων (Religious & Pilgrimage Tours' Expert)			X									
Ξεναγός πόλης (City Tour Guide)				X								



Αντιστοίχιση προτεινόμενων Ειδικοτήτων/Επαγγελμάτων με τα τουριστικά προϊόντα (3/3)

Παρακάτω παρουσιάζεται η αντιστοίχιση των προτεινόμενων Ειδικοτήτων/Επαγγελμάτων με τα αναγνωρισμένα τουριστικά προϊόντα (5 κύρια τουριστικά προϊόντα και τα 7 συμπληρωματικά) σύμφωνα με την μελέτη «Ελληνικός Τουρισμός 2030».

Προτεινόμενες Ειδικότητες/Επαγγέλματα												
Υπεύθυνος διοργάνωσης εκδηλώσεων (Event organiser)					X							
Υπεύθυνος υπαίθριων δραστηριοτήτων/ εμπειριών αγροτουρισμού (Outdoor activities/ experiences expert)						X						
Ειδικός γευσιγνωσίας οίνου (Wine expert)									X			
Ειδικός Λουτροθεραπείας / Θαλασσοθεραπείας (Thalassotherapy / Spa Therapy specialist)										X		
Υπεύθυνος λειτουργίας Κέντρου Υγείας-Ευεξίας (Health & SPA manager)										X		
Υπεύθυνος για τις αθλητικές δραστηριότητες / δραστηριότητες ευεξίας (Fitness /Wellness Instructor)										X		
Χειροπράκτης (Chiropractor)										X		
Υπεύθυνος για το ψηφιακό μάρκετινγκ (Digital marketer)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Υπεύθυνος βιώσιμης λειτουργίας τουριστικών επιχειρήσεων (Tourism Sustainability Manager)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Επαγγελματίας βιώσιμης διαχείρισης προορισμών (Sustainable Destination Manager)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Διερμηνέας νοηματικής γλώσσας (Sign language Interpreter)			X									
Υπεύθυνος Προσβάσιμου Τουρισμού (Accessible Tourism Specialist)	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Ειδικός πώλησης/ενοικίασης πολυτελών ακινήτων (Luxury Real Estate Expert)	X		X	X	X	X	X	X				
Επαγγελματίας με μεγάλη επιρροή και ακόλουθους στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (Travel blogger/ vlogger)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Ταξιδιωτικός συντάκτης (Travel writer)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Ταξιδιωτικός φωτογράφος (Travel photographer)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Υπεύθυνος ψυχαγωγικών δραστηριοτήτων (Animator)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X



Προτεινόμενες Ειδικότητες/Επαγγέλματα (1/3)

Παρακάτω παρουσιάζονται οι προτεινόμενες Ειδικότητες/Επαγγέλματα καθώς και η σύνδεση αυτών με τις τρέχουσες ανάγκες καθώς και τις βασικές αναδυόμενες ανάγκες/τάσεις στην εκπαίδευση/κατάρτιση στον τομέα του τουρισμού.

#	Προτεινόμενες Ειδικότητες/Επαγγέλματα ¹	Κατηγορίες	Τρέχουσες ανάγκες ²	Βασικές αναδυόμενες ανάγκες/τάσεις ³				
				Αυτοματοποίηση	Ανάλυση Δεδομένων	Ασφάλεια Δεδομένων	Ασφάλεια & Υγιεινή	Βιωσιμότητα
1.	Επαγγελματίας ταξιδιωτικού γραφείου (Travel Agent)	Ταξιδιωτικά γραφεία/ πρακτορεία	X	X		X	X	X
2.	Ξεναγός εκδρομής (Tour Guide)	Ταξιδιωτικά γραφεία/ πρακτορεία	X				X	X
3.	Εξειδικευμένος ταξιδιωτικός σύμβουλος για αναδυόμενες αγορές (Outbound travel experts emerging markets)	Ταξιδιωτικά γραφεία/ πρακτορεία		X		X		X
4.	Εξειδικευμένος σύμβουλος ταξιδιών (Travel Consultant)	Ταξιδιωτικά γραφεία/ πρακτορεία	X		X	X	X	X
5.	Γενικός Διευθυντής Επιχειρήσεων Φιλοξενίας (General Manager for Hospitality Organisations)	Διαμονή (χωρίς F&B)	X		X	X	X	X
6.	Υπεύθυνος Δημοσίων Σχέσεων σε επιχειρήσεις φιλοξενίας (Hotel Guest Relations Agent)	Διαμονή (χωρίς F&B)	X				X	X
7.	Υπάλληλος υποδοχής Ξενοδοχείου (Receptionist/ Front desk agent)	Διαμονή (χωρίς F&B)	X				X	
8.	Υπάλληλος ξενοδοχειακών κρατήσεων (Hotel Reservations Agent)	Διαμονή (χωρίς F&B)	X	X		X		
9.	Υπεύθυνος Δημιουργίας Εμπειριών (Concierge)	Διαμονή (χωρίς F&B)	X				X	X
10.	Υπεύθυνος Τιμολογιακής Πολιτικής (Revenue Manager)	Διαμονή (χωρίς F&B)	X	X	X	X	X	X
11.	Ειδικός πωλήσεων & marketing (Sales & marketing expert)	Διαμονή (χωρίς F&B)	X				X	
12.	Καμαριέρα (Housekeeping Attendant)	Διαμονή (χωρίς F&B)	X				X	X
13.	Καθαριστές & βοηθοί (Hotel cleaners & bussers)	Διαμονή (χωρίς F&B)	X				X	X
14.	Τεχνική Υποστήριξη & Συντήρηση (Engineering & Maintenance)	Διαμονή (χωρίς F&B)	X				X	X
15.	Υπεύθυνος Τμήματος Πληροφορικής (Information Technology (IT) expert)	Διαμονή (χωρίς F&B)	X	X	X	X		
16.	Μπάτλερ (Butler)	Διαμονή (χωρίς F&B)	X				X	X
17.	Προϊστάμενος τμήματος F&B (Food & Beverage manager)	Υπηρεσίες εστίασης (F&B)	X				X	X
18.	Μετρ (Maitre)	Υπηρεσίες εστίασης (F&B)	X				X	X
19.	Σερβιτόρος (Waiter)	Υπηρεσίες εστίασης (F&B)	X				X	X
20.	Μάγειρας κατηγορίας Α', Β', Γ' (Commis I, Commis II, Commis III)	Υπηρεσίες εστίασης (F&B)	X				X	X
21.	Βοηθοί κουζίνας (Kitchen Trainee)	Υπηρεσίες εστίασης (F&B)	X				X	X
22.	Οινοχόος (Sommelier)	Υπηρεσίες εστίασης (F&B)	X				X	X

¹Στο Παράρτημα Ι παρουσιάζεται αναλυτικά η περιγραφή των προτεινόμενων Ειδικότητων/ Επαγγελμάτων

²Τρέχουσες ανάγκες για upskilling/ reskilling σε Ειδικότητες / Επαγγέλματα ή/και Ειδικότητες / Επαγγέλματα που βρίσκονται σε έλλειψη στον ελληνικό τουρισμό βάσει αποτελεσμάτων σχετικών ερευνών (π.χ., «ΙΝΣΕΤΕ 2023: Απασχόληση και ελλείψεις εργατικού δυναμικού στα ελληνικά ξενοδοχεία στην αιχμή της θερινής σεζόν 2022 βάσει πρωτογενούς έρευνας του ΙΤΕΠ στα μέλη του ΞΕΕ, Ελληνικός Τουρισμός 2030)

³Βασικές αναδυόμενες ανάγκες / τάσεις που θα μπορούσαν να καλυφθούν / ενισχυθούν μέσα από την ανάπτυξη σχετικών προγραμμάτων κατάρτισης upskilling/reskilling ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα.

Προτεινόμενες Ειδικότητες/Επαγγέλματα (2/3)

Παρακάτω παρουσιάζονται οι προτεινόμενες Ειδικότητες/Επαγγέλματα καθώς και η σύνδεση αυτών με τις τρέχουσες ανάγκες καθώς και τις βασικές αναδυόμενες ανάγκες/τάσεις στην εκπαίδευση/κατάρτιση στον τομέα του τουρισμού.

#	Προτεινόμενες Ειδικότητες/Επαγγέλματα ¹	Κατηγορίες	Τρέχουσες ανάγκες ²	Βασικές αναδυόμενες ανάγκες/τάσεις ³				
				Αυτοματοποίηση	Ανάλυση Δεδομένων	Ασφάλεια Δεδομένων	Ασφάλεια & Υγιεινή	
23.	Ζαχαροπλάστης (Pastry Chef)	Υπηρεσίες εστίασης (F&B)	X				X	X
24.	Λαντζιέρης (Steward)	Υπηρεσίες εστίασης (F&B)	X				X	X
25.	Μπαρίστα (Barista)	Υπηρεσίες εστίασης (F&B)	X				X	X
26.	Μπαρτεντερ (Bartender)	Υπηρεσίες εστίασης (F&B)	X				X	X
27.	Υπάλληλος σκαφών αναψυχής (Yacht crew)	Ναυτικός	X				X	X
28.	Υπάλληλος κρουαζιερόπλοιου (Cruise ship crew)	Ναυτικός	X				X	X
29.	Ξεναγός Πολιτιστικών/ Θρησκευτικών Χώρων (Museum/ historical & religious tour guide)	Πολιτιστικός & Θρησκευτικός	X				X	X
30.	Ειδικός προώθησης/ διαφήμισης μουσείων (Marketing specialist for museums and visitor attractions)	Πολιτιστικός & Θρησκευτικός	X				X	X
31.	Ειδικός Θρησκευτικού Τουρισμού και Προσκυνηματικών Περιηγήσεων (Religious & Pilgrimage Tours' Expert)	Πολιτιστικός & Θρησκευτικός	X				X	X
32.	Ξεναγός πόλης (City Tour Guide)	City Break	X				X	X
33.	Υπεύθυνος διοργάνωσης εκδηλώσεων (Event organiser)	MICE	X				X	X
34.	Υπεύθυνος υπαίθριων δραστηριοτήτων/ εμπειριών αγροτουρισμού (Outdoor activities/ experiences expert)	Αγροτουρισμός					X	X
35.	Ειδικός γευσιγνωσίας οίνου (Wine expert)	Γαστρονομικός Τουρισμός					X	X
36.	Ειδικός Λουτροθεραπείας / Θαλασσοθεραπείας (Thalassotherapy / Spa Therapy specialist)	Τουρισμός ευεξίας					X	X
37.	Υπεύθυνος λειτουργίας Κέντρου Υγείας-Ευεξίας (Health & SPA manager)	Τουρισμός ευεξίας					X	X
38.	Υπεύθυνος για τις αθλητικές δραστηριότητες / δραστηριότητες ευεξίας (Fitness /Wellness Instructor)	Τουρισμός ευεξίας					X	
39.	Χειροπράκτης (Chiropractor)	Τουρισμός ευεξίας					X	
40.	Υπεύθυνος για το ψηφιακό μάρκετινγκ (Digital marketer)	Ψηφιακός Μετασχηματισμός		X	X	X	X	X
41.	Υπεύθυνος βιώσιμης λειτουργίας τουριστικών επιχειρήσεων (Tourism Sustainability Manager)	Αειφορία (Sustainability)					X	X

¹Στο Παράρτημα Ι παρουσιάζεται αναλυτικά η περιγραφή των προτεινόμενων Ειδικοτήτων/ Επαγγελμάτων

²Τρέχουσες ανάγκες για upskilling/ reskilling σε Ειδικότητες / Επαγγέλματα ή/και Ειδικότητες / Επαγγέλματα που βρίσκονται σε έλλειψη στον ελληνικό τουρισμό βάσει αποτελεσμάτων σχετικών ερευνών (π.χ., «ΙΝΣΕΤΕ 2023: Απασχόληση και ελλείψεις εργατικού δυναμικού στα ελληνικά ξενοδοχεία στην αιχμή της θερινής σεζόν 2022 βάσει πρωτογενούς έρευνας του ΙΤΕΠ στα μέλη του ΕΕΕ, Ελληνικός Τουρισμός 2030)

³Βασικές αναδυόμενες ανάγκες / τάσεις που θα μπορούσαν να καλυφθούν / ενισχυθούν μέσα από την ανάπτυξη σχετικών προγραμμάτων κατάρτισης upskilling/reskilling ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα.

Προτεινόμενες Ειδικότητες/Επαγγέλματα (3/3)

Παρακάτω παρουσιάζονται οι προτεινόμενες Ειδικότητες/Επαγγέλματα καθώς και η σύνδεση αυτών με τις τρέχουσες ανάγκες καθώς και τις βασικές αναδυόμενες ανάγκες/τάσεις στην εκπαίδευση/κατάρτιση στον τομέα του τουρισμού.

#	Προτεινόμενες Ειδικότητες/Επαγγέλματα ¹	Κατηγορίες	Τρέχουσες ανάγκες ²	Βασικές αναδυόμενες ανάγκες/τάσεις ³				
				Αυτοματοποίηση	Ανάλυση Δεδομένων	Ασφάλεια Δεδομένων	Ασφάλεια & Υγιεινή	
42.	Επαγγελματίας βιώσιμης διαχείρισης προορισμών (Sustainable Destination Manager)	Αειφορία (Sustainability)						X
43.	Διερμηνέας νοηματικής γλώσσας (Sign language Interpreter)	Γενικά					X	
44.	Υπεύθυνος Προσβάσιμου Τουρισμού (Accessible Tourism Specialist)	Γενικά	X					X
45.	Ειδικός πώλησης/ενοικίασης πολυτελών ακινήτων (Luxury Real Estate Expert)	Γενικά	X				X	X
46.	Επαγγελματίας με μεγάλη επιρροή και ακόλουθους στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (Travel blogger/ vlogger)	Γενικά				X	X	X
47.	Ταξιδιωτικός συντάκτης (Travel writer)	Γενικά				X	X	X
48.	Ταξιδιωτικός φωτογράφος (Travel photographer)	Γενικά					X	X
49.	Υπεύθυνος ψυχαγωγικών δραστηριοτήτων (Animator)	Γενικά					X	X

¹Στο Παράρτημα Ι παρουσιάζεται αναλυτικά η περιγραφή των προτεινόμενων Ειδικοτήτων/ Επαγγελμάτων

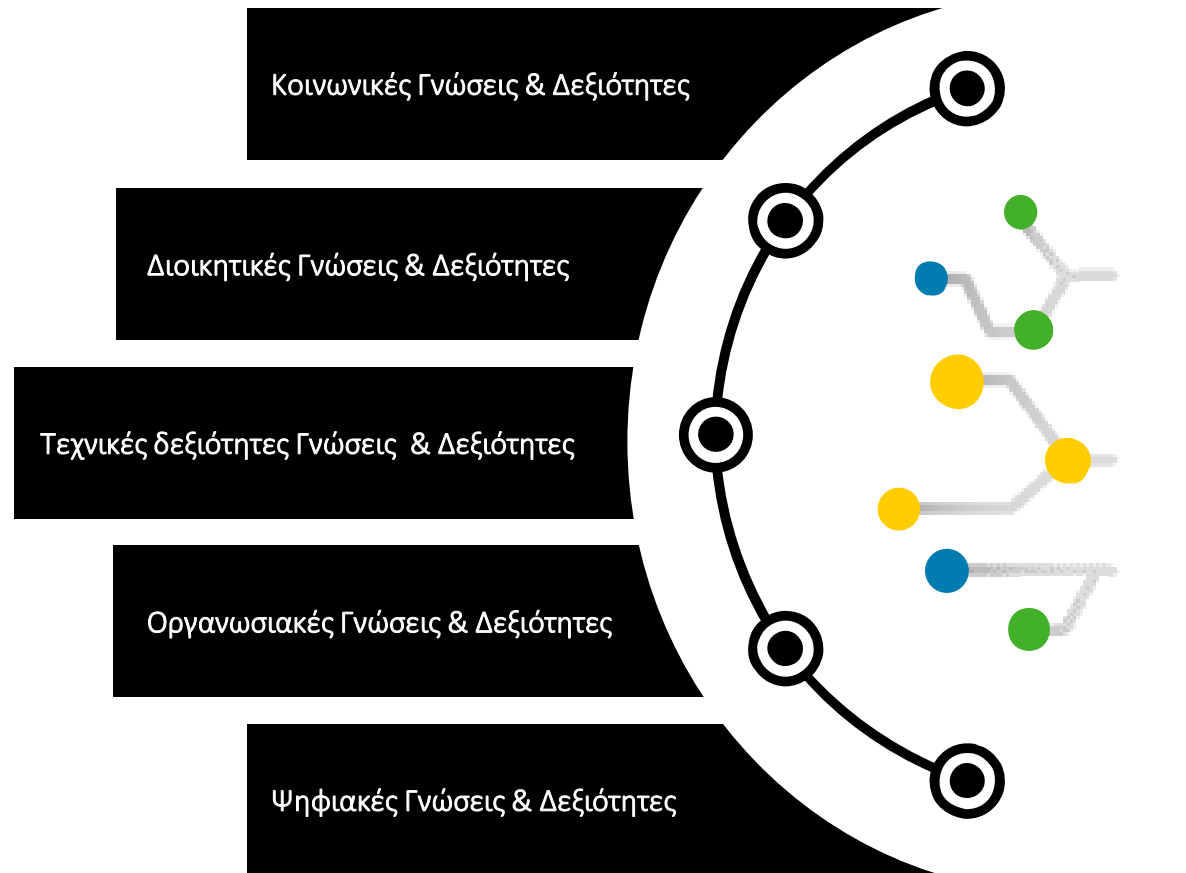
²Τρέχουσες ανάγκες για upskilling/ reskilling σε Ειδικότητες / Επαγγέλματα ή/και Ειδικότητες / Επαγγέλματα που βρίσκονται σε έλλειψη στον ελληνικό τουρισμό βάσει αποτελεσμάτων σχετικών ερευνών (π.χ., «ΙΝΣΕΤΕ 2023: Απασχόληση και ελλείψεις εργατικού δυναμικού στα ελληνικά ξενοδοχεία στην αιχμή της θερινής σεζόν 2022 βάσει πρωτογενούς έρευνας του ΙΤΕΠ στα μέλη του ΞΕΕ, Ελληνικός Τουρισμός 2030)

³Βασικές αναδυόμενες ανάγκες / τάσεις που θα μπορούσαν να καλυφθούν / ενισχυθούν μέσα από την ανάπτυξη σχετικών προγραμμάτων κατάρτισης upskilling/reskilling ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα.

Αντιστοίχιση Γνώσεων & Δεξιοτήτων με βασικούς Άξονες Εστίασης

Αφού αναγνωρίστηκαν 99 βασικές Γνώσεις & Δεξιότητες - οι οποίες αντιστοιχούν σε 5 βασικές κατηγορίες - με υψηλή σημασία και αντίκτυπο για τον ελληνικό τουρισμό, στη συνέχεια πραγματοποιήθηκε αντιστοίχιση τους σε 3 βασικούς Άξονες Εστίασης και συγκεκριμένα Διαφορετικότητα, Ισότητα & Συμπερίληψη (Diversity, Equity & Inclusion), Βιωσιμότητα/Αειφορία (Green) και Ψηφιακός μετασχηματισμός (Digital).

Κατηγορίες Γνώσεων & Δεξιοτήτων



Άξονες Εστίασης

1. Διαφορετικότητα, Ισότητα & Συμπερίληψη (ΔΙΣ)

Περιγράφει πολιτικές και προγράμματα που προωθούν την εκπροσώπηση και τη συμμετοχή διαφορετικών ομάδων ατόμων, συμπεριλαμβανομένων ατόμων διαφορετικών ηλικιών, φυλών και εθνοτήτων, ικανοτήτων και αναπηριών, φύλων, θρησκειών, πολιτισμών και σεξουαλικών προσανατολισμών, ή άτομα με διαφορετικό υπόβαθρο, εμπειρίες, δεξιότητες και τεχνογνωσία.

2. Βιωσιμότητα/Αειφορία

Πρότυπο το οποίο στοχεύει στο καλύτερο οικονομικό αποτέλεσμα για τον άνθρωπο και για το φυσικό περιβάλλον, τόσο στο παρόν όσο και στο μέλλον

3. Ψηφιακός μετασχηματισμός

Περιλαμβάνει όλες τις αλλαγές που υιοθετεί μια επιχείρηση για να αξιοποιήσει τα πλεονεκτήματα που της προσφέρουν το διαδίκτυο, τα ψηφιακά μέσα και οι νέες τεχνολογίες.

Βασικές Κοινωνικές Γνώσεις & Δεξιότητες

Στον ακόλουθο πίνακα παρατίθενται βασικές Κοινωνικές Γνώσεις & Δεξιότητες που εκτιμάται ότι είναι σημαντικές για την ενίσχυση της ποιότητας και της ανταγωνιστικότητας του ελληνικού τουρισμού καθώς και η αντιστοίχιση τους με τους άξονες εστίασης.

#	Κοινωνικές Γνώσεις & Δεξιότητες	Περιγραφή	Άξονες εστίασης
1.1.	Συναισθηματική νοημοσύνη & ενσυναίσθηση	Ικανότητα αντίληψης και διαχείρισης συναισθημάτων των στελεχών και των μελών των ομάδων τους	●
1.2.	Συναισθηματική εργασία	Εργασία συμβατή με το περιβάλλον εργασίας και το προφίλ των ταξιδιωτών	●
1.3.	Αξίες	Ανάπτυξη και η ενσωμάτωση αξιών στο εργασιακό περιβάλλον	●
1.4.	Διαπροσωπικές σχέσεις	Ανάπτυξη ισορροπημένων διαπροσωπικών σχέσεων	●
1.5.	Ισότητα & Διακρίσεις	Αποδοχή της ισότητας των φύλων και κάθε τύπου διάκρισης	●
1.6.	Διαφορετικότητα	Αναγνώριση και αποδοχή της διαφορετικότητας	●
1.7.	Συνεργασία	Εργασία σε ομάδες και αίσθημα ομαδικότητας	
1.8.	Λεκτική & μη λεκτική επικοινωνία	Αποτελεσματική επικοινωνία και εργασία σε πολυπολιτισμικό και διαγενεακό περιβάλλον	●
1.9.	Αναλυτική σκέψη	Καλλιέργεια αναλυτικής και κριτικής σκέψης	
1.10.	Αυτοβελτίωση	Αυτοοργάνωση και αυτοβελτίωση	
1.11.	Ευθύνη/ Υπευθυνότητα/ Επαγγελματικότητα	Δυνατότητα ανάληψης πρωτοβουλίας και ευθύνης/υπευθυνότητας	
1.12.	Πρωτοβουλίες	Δυνατότητα αναγνώρισης προβλημάτων και ανάληψη πρωτοβουλιών.	
1.13.	Αξιοπιστία και επινοητικότητα	Ευελιξία σκέψης/ παραγωγή και εφαρμογή καινοτόμων ιδεών	
1.14.	Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου και άγχους	Ορθή διαχείριση του χρόνου και του άγχους	
1.15.	Δια βίου μάθηση	Συνειδητοποίηση της ανάγκης για διαρκή επικαιροποίηση των γνώσεων και δεξιοτήτων και ανάπτυξη μιας κουλτούρας μάθησης	
1.16.	Επίλυση των συγκρούσεων	Δυνατότητα διαχείρισης συγκρούσεων μεταξύ εργαζομένων και πελατών στα πλαίσια του εργασιακού περιβάλλοντος	●
1.17.	Συμμετοχικότητα	Θέληση για ενεργό συμμετοχή σε δραστηριότητες της ομάδας ως βασικό και χρήσιμο μέλος αυτής	
1.18.	Κίνητρο και Ήθος	Φιλοδοξίες σε προσωπικό & συλλογικό επίπεδο (κίνητρο) και επίτευξη του κινήτρου με θεμιτά μέσα (ήθος)	●
1.19.	Διαχείριση Κριτικής (Handling Criticism)	Δυνατότητα αντιμετώπισης των επικριτικών σχολίων σε προσωπικό ή συλλογικό επίπεδο και η κατανόησή τους για αυτοβελτίωση	

● Διαφορετικότητα, Ισότητα & Συμπερίληψη (ΔΙΣ)
 ● Βιωσιμότητα/ αειφορία
 ● Ψηφιακός μετασχηματισμός

Βασικές Διοικητικές Γνώσεις & Δεξιότητες

Στον ακόλουθο πίνακα παρατίθενται βασικές Διοικητικές Γνώσεις & Δεξιότητες που εκτιμάται ότι είναι σημαντικές για την ενίσχυση της ποιότητας και της ανταγωνιστικότητας του ελληνικού τουρισμού καθώς και η αντιστοίχιση τους με τους άξονες εστίασης.

#	Διοικητικές Γνώσεις & Δεξιότητες	Περιγραφή	Άξονες εστίασης
2.1.	Διαδικασίες και Ποιότητα	Κατανόηση καθημερινών διοικητικών λειτουργιών της επιχείρησης π.χ., πρόσληψη προσωπικού, διαχείριση συγκρούσεων κ.α.	
2.2.	Προσαρμοστικότητα	Προσαρμογή στις αλλαγές του εξωτερικού περιβάλλοντος που λειτουργούν ως πρόκληση για την επιβίωση της επιχείρησης	
2.3.	Καινοτομία	Δυνατότητα δημιουργίας και υλοποίησης καινοτόμων και ανταγωνιστικών ιδεών	
2.4.	Αξίες και Ηθική	Συγκρότηση εταιρικών αξιών και ηθικής με στόχο τη δημιουργία αφοσιωμένων και ακέρατων στελεχών	●
2.5.	Εταιρική Κουλτούρα	Συγκρότηση και μετάδοση της οργανωσιακής κουλτούρας που σχετίζεται με τις αξίες, το όραμα και τους στόχους της επιχείρησης	●
2.6.	Συστημική Σκέψη	Αντίληψη του εργασιακού περιβάλλοντος ως ενιαίο σύστημα που επηρεάζεται από τις σχέσεις και δράσεις κάθε μέρους του συστήματος	
2.7.	Ηγεσία	Δεξιότητες σχετικές με τη διοίκηση και καθοδήγηση του ανθρώπινου δυναμικού	●
2.8.	Στρατηγική σκέψη/ αντίληψη & Διοίκηση	Αναγνώριση των πλεονεκτημάτων και αδυναμιών της επιχείρησης με στόχο το καθορισμό ενός οράματος και ρεαλιστικών στόχων	
2.9.	Ανεξαρτησία	Ικανότητα ενός ατόμου να λειτουργεί μεμονωμένα χωρίς της επίβλεψη κάποιου και χωρίς να παρεκτρέπεται από τον στόχο του	
2.10.	Οργάνωση	Διάρθρωση των εργασιών σε επιμέρους καθήκοντα και κατανομή στους κατάλληλους ανθρώπους για την επίτευξη των στόχων μιας επιχείρησης	
2.11.	Προσοχή στη λεπτομέρεια	Επιμέλεια που διακατέχει έναν εργαζόμενο σε συνδυασμό με την παρατηρητικότητα	
2.12.	Εποπτεία ομάδων	Δυνατότητα ελέγχου μιας ομάδας με παραγωγικό τρόπο	●
2.13.	Διαχείριση κρίσεων	Ικανότητα ενός ατόμου να αντιμετωπίζει δύσκολες και απρόβλεπτες καταστάσεις	
2.14.	Δυναμισμός και Αυτοπεποίθηση (Assertiveness)	Προθυμία προς υπεράσπιση των προσωπικών συμφερόντων και την εξωτερική σκέψευση και συναισθημάτων	
2.15.	Ενδυνάμωση των άλλων (Empowering Others)	Ενδυνάμωση των εργαζομένων προκειμένου να αποκτήσουν αυτοπεποίθηση και εργασιακή ετοιμότητα	
2.16.	Πράσινες στρατηγικές μάρκετινγκ και επικοινωνίας	Προώθηση πράσινων υπηρεσιών με χρήση φιλικών προς το περιβάλλον συσκευασιών και ετικετών	●
2.17.	Πράσινες στρατηγικές διοίκησης και χρηματοδότησης	Εφαρμογή περιβαλλοντικά βιώσιμων πρακτικών στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων της επιχείρησης & η εξεύρεση/διάθεση οικονομικών πόρων για την υποστήριξη περιβαλλοντικά βιώσιμων πρακτικών	●

Βασικές Τεχνικές Γνώσεις & Δεξιότητες (1/2)

Στον ακόλουθο πίνακα παρατίθενται βασικές Τεχνικές Γνώσεις & Δεξιότητες που εκτιμάται ότι είναι σημαντικές για την ενίσχυση της ποιότητας και της ανταγωνιστικότητας του ελληνικού τουρισμού καθώς και η αντιστοίχισή τους με τους άξονες εστίασης.

#	Τεχνικές Γνώσεις & Δεξιότητες	Περιγραφή	Άξονες εστίασης
3.1.	Διαχείριση Υδάτινοι Πόροι	Συστηματική και αποτελεσματική χρήση, επεξεργασία και διανομή των υδάτινων πόρων	●
3.2.	Ανακύκλωση και διαχείριση αποβλήτων	Μείωση της ποσότητας των παραγόμενων αποβλήτων και διασφάλιση της διάθεσής τους με περιβαλλοντικά υπεύθυνο τρόπο	●
3.3.	Ανανεώσιμες πηγές ενέργειας	Χρήση εναλλακτικών πηγών ενέργειας με χαμηλό περιβαλλοντικό αποτύπωμα	●
3.4.	Ενεργειακή απόδοση και εξοικονόμηση ενέργειας	Μείωση ενεργειακού αποτυπώματος	●
3.5.	Βιώσιμες πρακτικές τροφίμων και ποτών	Επιλογή περιβαλλοντικά και κοινωνικά υπεύθυνων μεθόδων για την παραγωγή, επεξεργασία, συσκευασία και κατανάλωση τροφίμων/ ποτών	●
3.6.	Διαχείριση και σχεδιασμός πράσινων εκδηλώσεων	Διοργάνωση εκδηλώσεων με φιλικό προς το περιβάλλον και βιώσιμο τρόπο	●
3.7.	Βιωσιμότητα στο επιχειρηματικό περιβάλλον	Ευρύτερη αντίληψη της βιωσιμότητας ως τρόπος καθημερινής λειτουργίας και συμπεριφοράς	●
3.8.	Τοπικότητα και τοπική παράδοση	Εξοικείωση με την έννοια της τοπικότητας και ενσωμάτωσή στην τουριστική εμπειρία	
3.9.	Εξατομικευμένη εμπειρία	Σχεδιασμός και παροχή προσωποποιημένων προϊόντων/υπηρεσιών με εστίαση στις ανάγκες των τουριστών	●
3.10.	Περιβάλλον	Τεχνικές ανακύκλωσης και εξοικονόμησης φυσικών πόρων, σεβασμός στην πρώτη ύλη και στη βιοποικιλότητα	●
3.11.	Πιστοποίηση (protocol trainings)	Προσφορά εξειδικευμένων προϊόντων, υπηρεσιών και εμπειριών μέσω πιστοποιημένων διαδικασιών	●
3.12.	Διαχείριση παραπόνων	Αποτελεσματική διαχείριση παραπόνων των ταξιδιωτών και πρόληψη συνθηκών πρόκλησης παραπόνων	
3.13.	Χρηματοοικονομικές λειτουργίες	Γνώση των οικονομικών και χρηματοοικονομικών λειτουργιών μιας τουριστικής επιχείρησης	
3.14.	Προσβάσιμος Τουρισμός	Κατανόηση έννοιας προσβάσιμου τουρισμού και δυνατότητα προσαρμογής στις ανάγκες αυτών των ταξιδιωτών και των συνοδών τους	●
3.15.	Υγεία και Ευεξία	Ανταπόκριση στη σύγχρονη τάση για υγεία και ευεξία κατά τη διάρκεια των διακοπών	
3.16.	Ξένες γλώσσες	Γνώση ξένων γλωσσών – ιδιαίτερα εκείνων των χωρών που αποτελούν ανερχόμενες τουριστικές αγορές	
3.17.	Υγιεινή και Ασφάλεια (συμπ. πρώτες βοήθειες)	Προστασία της ατομικής υγείας, της υγείας των συνεργατών και των ταξιδιωτών και γνώση ζητημάτων ασφάλειας τροφίμων	
3.18.	Εξιστόρηση και αφήγηση ιστοριών (Storytelling)	Δεξιότητες που σχετίζονται με το storytelling και τη στοχευμένη ψυχαγωγία των ταξιδιωτών	
3.19.	Ερμηνευτική	Δεξιότητες που σχετίζονται με την ερμηνεία πολιτισμού ως δομικό στοιχείο του τουριστικού προϊόντος	

● Διαφορετικότητα, Ισότητα & Συμπερίληψη (ΔΙΣ)
 ● Βιωσιμότητα/ αειφορία
 ● Ψηφιακός μετασχηματισμός

Βασικές Τεχνικές Γνώσεις & Δεξιότητες (2/2)

Στον ακόλουθο πίνακα παρατίθενται βασικές Τεχνικές Γνώσεις & Δεξιότητες που εκτιμάται ότι είναι σημαντικές για την ενίσχυση της ποιότητας και της ανταγωνιστικότητας του ελληνικού τουρισμού καθώς και η αντιστοίχιση τους με τους άξονες εστίασης.

#	Τεχνικές Γνώσεις & Δεξιότητες	Περιγραφή	Άξονες εστίασης
3.20.	Προβολή και Προώθηση	Δεξιότητες προβολής, προώθησης και τμηματοποίησης της τουριστικής αγοράς	
3.21.	Επικοινωνία	Επικοινωνία και μεταφορά μηνυμάτων μέσω MME και social media	●
3.22.	Τουριστική συμπεριφορά	Μελέτη συμπεριφοράς του ταξιδιώτη -καταναλωτή	●
3.23.	Πρωτογενής έρευνα	Σχεδιασμός πρωτογενών ερευνών και/ή άντληση δεδομένων από on-line πλατφόρμες κρατήσεων	
3.24.	Πιστότητα και Επιβράβευση Ταξιδιωτών	Ενίσχυση της αφοσίωσης και επιβράβευσης των ταξιδιωτών-πελατών	
3.25.	Τουριστικοί Προορισμοί	Δεξιότητες που σχετίζονται με τη διαχείριση των τουριστικών προορισμών	
3.26.	Εναλλακτικές μορφές τουρισμού	Προώθηση και ανάπτυξη ειδικών και εναλλακτικών μορφών τουρισμού με ιδιαίτερη προστιθέμενη αξία και γνώμονα τη βιωσιμότητα	●
3.27.	Αστικός τουρισμός	Οργανωμένη και ολιστική ανάπτυξη του αστικού τουρισμού	
3.28.	Τοπική γαστρονομία	Γνώση τοπικής γαστρονομίας και ενσωμάτωσή της στο τουριστικό προϊόν	●
3.29.	Οινογνωσία	Γνώση σχετικά με το κρασί με στόχο την ανεύρεση ιδανικών συνδυασμών κρασιού και φαγητού, βάσει και των προτιμήσεων του πελάτη	
3.30.	Διαχείριση Έργου/ PMO	Δυνατότητα καθορισμού προτύπων διαχείρισης έργων, ικανότητα διατήρησης βέλτιστων πρακτικών και τεκμηρίωση κατάστασης έργων	
3.31.	Γνώση χειρισμού λογισμικού & προγραμμάτων Η/Υ	Δυνατότητα χειρισμού προγραμμάτων και επιμέρους λειτουργιών Η/Υ	●
3.32.	Ανάλυση δεδομένων (Data Analysis)	Διαδικασία επιθεώρησης, καθαρισμού, μετασχηματισμού και μοντελοποίησης δεδομένων με στόχο την ανεύρεση χρήσιμων πληροφοριών για την υποστήριξη της λήψης αποφάσεων	●
3.33.	Δημιουργική σκέψη (Creative Thinking)	Ικανότητα προσέγγισης και αντιμετώπισης καταστάσεων με δημιουργικό και καινοτόμο τρόπο	●

Βασικές Οργανωσιακές Γνώσεις & Δεξιότητες

Στον ακόλουθο πίνακα παρατίθενται βασικές Οργανωσιακές Γνώσεις & Δεξιότητες που εκτιμάται ότι είναι σημαντικές για την ενίσχυση της ποιότητας και της ανταγωνιστικότητας του ελληνικού τουρισμού καθώς και η αντιστοίχισή τους με τους άξονες εστίασης.

#	Οργανωσιακές Γνώσεις & Δεξιότητες	Περιγραφή	Άξονες εστίασης
4.1.	Εργασιακή Ευελιξία	Δυνατότητα βραχυπρόθεσμης υποστήριξης περισσότερων εργασιακών αντικειμένων	
4.2.	Πολλαπλές δεξιότητες	Ανάπτυξη πολλαπλών δεξιοτήτων (multiskilling) και καλλιέργεια κουλτούρας διαρκούς ενίσχυσης και επικαιροποίησης των δεξιοτήτων	
4.3.	Πιστοποιημένη γνώση	Πιστοποίηση των γνώσεων και δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού μίας επιχείρησης	
4.4.	Κενά γνώσεων και δεξιοτήτων	Εκπαίδευση στην έγκαιρη αναγνώριση των εταιρικών κενών γνώσεων και δεξιοτήτων	
4.5.	Πελατοκεντρική προσέγγιση	Κατανόηση των αναγκών των ταξιδιωτών/καταναλωτών	●
4.6.	Αναγνώριση αναγκών	Δεξιότητες που σχετίζονται με τη δυνατότητα αναγνώρισης των αναδυόμενων απαιτήσεων των ταξιδιωτών	
4.7.	Συνέργειες	Δυνατότητα ανάπτυξης εσωτερικών αμοιβαία επωφελών συνεργασιών (win-win)	
4.8.	Αποδοχή της αλλαγής	Κουλτούρα αποδοχής και υποστήριξης - ή τουλάχιστον μη άρνησης - της αλλαγής	
4.9.	Τοπικότητα στην απασχόληση	Καλλιέργεια κουλτούρας τοπικότητας και σε επίπεδο πρόσληψης και απασχόλησης ανθρώπινου δυναμικού	
4.10.	Λήψη αποφάσεων (Decision making)	Γνωστική διαδικασία που καταλήγει στην επιλογή ενός τρόπου δράσης μεταξύ πολλών πιθανών εναλλακτικών επιλογών	
4.11.	Ικανότητα διαπραγμάτευσης (Negotiation)	Ικανότητα επίτευξης κάποιου στόχου μέσω συμβιβασμού ή λύσης που είναι αποδεκτή από όλους τους εμπλεκόμενους	
4.12.	Επινοητικότητα (Resourcefulness)	Δυνατότητα εύρεσης χρήσιμων και μοναδικών λύσεων σε δύσκολες καταστάσεις	
4.13.	Δημόσια ομιλία (Public Speaking)	Δυνατότητα μετάδοσης πληροφοριών σε ζωντανό ακροατήριο	
4.14.	Διαχείριση αλλαγών (Change Management)	Συστηματική προσέγγιση για διαχείριση του μετασχηματισμού των στόχων, των διαδικασιών ή των τεχνολογιών ενός οργανισμού	●
4.15.	Εξουσιοδότηση (Delegation)	Ανάθεση/ διανομή εξουσίας σε άλλο πρόσωπο (συνήθως από προϊστάμενο σε υφιστάμενο) για την εκτέλεση ορισμένων εργασιών	



Διαφορετικότητα, Ισότητα & Συμπερίληψη (ΔΙΣ)



Βιωσιμότητα/ αειφορία



Ψηφιακός μετασχηματισμός

Βασικές Ψηφιακές Γνώσεις & Δεξιότητες

Στον ακόλουθο πίνακα παρατίθενται βασικές Ψηφιακές Γνώσεις & Δεξιότητες που εκτιμάται ότι είναι σημαντικές για την ενίσχυση της ποιότητας και της ανταγωνιστικότητας του ελληνικού τουρισμού καθώς και η αντιστοίχιση τους με τους άξονες εστίασης.

#	Ψηφιακές Γνώσεις & Δεξιότητες	Περιγραφή	Άξονες εστίασης
5.1.	Διεθνή Συστήματα Κρατήσεων	Γνώσεις που σχετίζονται με τη διαχείριση/λειτουργία των Διεθνών Συστημάτων Κρατήσεων	●
5.2.	Εικονικός Τουρισμός (Virtual Tourism)	Γνώσεις και δεξιότητες που σχετίζονται με τον εικονικό τουρισμό και τις συναφείς εικονικές εμπειρίες	●
5.3.	Κυβερνοασφάλεια	Ασφάλεια του Διαδικτύου και του Κυβερνοχώρου	●
5.4.	Τεχνητή νοημοσύνη (Artificial Intelligence)	Ευφυείς τουριστικές επιχειρήσεις και ευφυείς προορισμοί	●
5.5.	Ανάπτυξη Ιστοσελίδων (Web Development)	Δημιουργία και συντήρηση εταιρικών ιστοσελίδων	●
5.6.	Διαχείριση περιεχομένου (Content management)	Γνώσεις και δεξιότητες δημιουργίας περιεχομένου στα social media	●
5.7.	Επιχειρηματική ευφυΐα (Business Intelligence)	Γνώσεις και δεξιότητες που σχετίζονται με ανάλυση δεδομένων για βελτιστοποίηση των επιχειρηματικών λειτουργιών	●
5.8.	Ψηφιακό μάρκετινγκ/μέσα κοινωνικής δικτύωσης	Γνώσεις και δεξιότητες που σχετίζονται με το ψηφιακό μάρκετινγκ	●
5.9.	Εφαρμογή web accessibility standards	Γνώσεις και δεξιότητες για δημιουργία εύκολα προσβάσιμων ιστοσελίδων σε άτομα με αναπηρίες	●
5.10.	Γεωετικέτες – Γεωκωδικοποίηση (Geotagging-Geocoding)	Γνώσεις και δεξιότητες σχετικά με διαδικασίες προσθήκης μεταδεδομένων γεωγραφικού προσδιορισμού	●
5.11.	Συστήματα πελατειακών σχέσεων (CRM)	Γνώσεις και δεξιότητες για αξιοποίηση/διαχείριση συστημάτων διαχείρισης πελατειακών σχέσεων (CRM)	●
5.12.	Εξ' αποστάσεως εργασία/ τηλε-συνεργασία/ τηλεκπαίδευση	Δυνατότητα εξ αποστάσεως εργασίας (teleworking), τηλε-συνεργασίας (π.χ. zoom, skype for business, WhatsApp) και τηλεκπαίδευσης.	●
5.13.	Γνώση εργαλείων Microsoft Office και λοιπών εμπορικών προγραμμάτων (π.χ., Windows)	Γνώσεις και δεξιότητες διαχείρισης προγραμμάτων που σχετίζονται με «εργασίες γραφείου» (π.χ., Excel, PowerPoint, Word κτλ.)	●
5.14.	Αξιόπιστη διαχείριση & ανάλυση δεδομένων (Information and data literacy)	Γνώσεις και δεξιότητες διαχείρισης δεδομένων για εξαγωγή ποιοτικών αποτελεσμάτων και δυνατότητα αξιολόγησης της αξιοπιστίας τους	●
5.15.	Διαδικτυακή δεοντολογία (Netiquette)	Γνώση κανόνων συμπεριφοράς και τεχνογνωσίας κατά τη χρήση ψηφιακών τεχνολογιών και την αλληλεπίδραση σε ψηφιακά περιβάλλοντα.	● ●



Διαφορετικότητα, Ισότητα & Συμπεριληψη (ΔΙΣ)



Βιωσιμότητα/ αειφορία



Ψηφιακός μετασχηματισμός

Αντιστοίχιση προτεινόμενων Ειδικοτήτων/Επαγγελμάτων και Γνώσεων & Δεξιοτήτων (1/2)

Παρακάτω παρουσιάζεται η αντιστοίχιση των προτεινόμενων Ειδικοτήτων/Επαγγελμάτων με τις κύριες κατηγορίες Γνώσεων & Δεξιοτήτων.

#	Προτεινόμενες βασικές Ειδικότητες /Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες											
		Κοινωνικές		Διοικητικές		Τεχνικές		Οργανωσιακές		Ψηφιακές		Σύνολο	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
1.	Επαγγελματίας ταξιδιωτικού γραφείου (Travel Agent)	18	27,3%	7	10,6%	22	33,3%	10	15,2%	9	13,6%	66	100,0%
2.	Ξεναγός εκδρομής (Tour Guide)	18	36,0%	5	10,0%	17	34,0%	7	14,0%	3	6,0%	50	100,0%
3.	Εξειδικευμένος ταξιδιωτικός σύμβουλος για αναδυόμενες αγορές (Travel Expert in emerging markets)	18	30,5%	6	10,2%	21	35,6%	7	11,9%	7	11,9%	59	100,0%
4.	Εξειδικευμένος σύμβουλος ταξιδιών (Travel consultant)	18	28,6%	7	11,1%	23	36,5%	7	11,1%	8	12,7%	63	100,0%
5.	Γενικός Διευθυντής Επιχειρήσεων Φιλοξενίας (General Manager for Hospitality Organisations)	19	22,4%	17	20,0%	29	34,1%	14	16,5%	6	7,1%	85	100,0%
6.	Υπεύθυνος Δημοσίων Σχέσεων σε επιχειρήσεις φιλοξενίας (Hotel Guest Relations Agent)	19	27,1%	16	22,9%	21	30,0%	7	10,0%	7	10,0%	70	100,0%
7.	Υπάλληλος υποδοχής Ξενοδοχείου (Receptionist/ Front desk agent)	19	44,2%	4	9,3%	13	30,2%	6	14,0%	1	2,3%	43	100,0%
8.	Υπάλληλος ξενοδοχειακών κρατήσεων (Hotel Reservations Agent)	18	34,0%	5	9,4%	16	30,2%	6	11,3%	8	15,1%	53	100,0%
9.	Υπεύθυνος Δημιουργίας Εμπειριών (Concierge)	19	30,2%	14	22,2%	20	31,7%	3	4,8%	7	11,1%	63	100,0%
10.	Υπεύθυνος Τιμολογιακής Πολιτικής (Revenue Manager)	19	27,5%	17	24,6%	13	18,8%	14	20,3%	6	8,7%	69	100,0%
11.	Ειδικός πωλήσεων & marketing (Sales & marketing expert)	19	25,7%	6	8,1%	28	37,8%	8	10,8%	13	17,6%	74	100,0%
12.	Καμαριέρα (Housekeeping Attendant)	16	47,1%	4	11,8%	11	32,4%	3	8,8%	-	-	34	100,0%
13.	Καθαριστές & βοηθοί (Hotel cleaners & bussers)	16	48,5%	4	12,1%	10	30,3%	3	9,1%	-	-	33	100,0%
14.	Τεχνική Υποστήριξη & Συντήρηση (Engineering & Maintenance)	18	40,9%	6	13,6%	15	34,1%	4	9,1%	1	2,3%	44	100,0%
15.	Υπεύθυνος Τμήματος Πληροφορικής (Information Technology (IT) expert)	19	26,8%	16	22,5%	10	14,1%	13	18,3%	13	18,3%	71	100,0%
16.	Μπάτλερ (Butler)	17	45,9%	4	10,8%	13	35,1%	3	8,1%	-	-	37	100,0%
17.	Προϊστάμενος τμήματος F&B (Food & Beverage manager)	19	24,1%	17	21,5%	25	31,6%	14	17,7%	4	5,1%	79	100,0%
18.	Μετρ (Maitre)	19	26,0%	17	23,3%	22	30,1%	13	17,8%	2	2,7%	73	100,0%
19.	Σερβιτόρος (Waiter)	17	43,6%	4	10,3%	14	35,9%	4	10,3%	-	-	39	100,0%
20.	Μάγειρας κατηγορίας Α',Β',Γ' (Commis I, Commis II, Commis III)	19	32,2%	15	25,4%	19	32,2%	6	10,2%	-	-	59	100,0%
21.	Βοηθοί κουζίνας (Kitchen Trainee)	17	43,6%	4	10,3%	15	38,5%	3	7,7%	-	-	39	100,0%
22.	Οινοχόος (Sommelier)	18	40,0%	4	8,9%	19	42,2%	4	8,9%	-	-	45	100,0%
23.	Ζαχαροπλάστης (Pastry Chef)	19	39,6%	5	10,4%	19	39,6%	5	10,4%	-	-	48	100,0%
24.	Λαντζιέρης (Steward)	15	46,9%	4	12,5%	11	34,4%	2	6,3%	-	-	32	100,0%
25.	Μπαρίστα (Barista)	18	40,0%	5	11,1%	18	40,0%	4	8,9%	-	-	45	100,0%

Σημειώνεται ότι η πλήρης αντιστοίχιση των Γνώσεων & Δεξιοτήτων σε κάθε προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα παρουσιάζεται αναλυτικά στο Παράρτημα II.

Αντιστοίχιση προτεινόμενων Ειδικοτήτων/Επαγγελμάτων και Γνώσεων & Δεξιοτήτων (2/2)

Παρακάτω παρουσιάζεται η αντιστοίχιση των προτεινόμενων Ειδικοτήτων/Επαγγελμάτων με τις κύριες κατηγορίες Γνώσεων & Δεξιοτήτων.

#	Προτεινόμενες βασικές Ειδικότητες /Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες											
		Κοινωνικές		Διοικητικές		Τεχνικές		Οργανωσιακές		Ψηφιακές		Σύνολο	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
26.	Μπαρτέντερ (Bartender)	18	39,1%	5	10,9%	18	39,1%	5	10,9%	-	-	46	100,0%
27.	Υπάλληλος σκαφών αναψυχής (Yacht crew)	18	40,0%	4	8,9%	17	37,8%	6	13,3%	-	-	45	100,0%
28.	Υπάλληλος κρουαζιερόπλοιου (Cruise ship crew)	19	43,2%	4	9,1%	15	34,1%	6	13,6%	-	-	44	100,0%
29.	Ξεναγός Πολιτιστικών/ Θρησκευτικών Χώρων (museum/ historical & religious tour guide)	16	38,1%	3	7,1%	15	35,7%	5	11,9%	3	7,1%	42	100,0%
30.	Ειδικός προώθησης-διαφήμισης μουσείων (Marketing specialist for museums and visitor attractions)	17	34,7%	6	12,2%	15	30,6%	5	10,2%	6	12,2%	49	100,0%
31.	Ειδικός Θρησκευτικού Τουρισμού & Προσκυνηματικών Περιηγήσεων (Religious & Pilgrimage Tours' Expert)	17	39,5%	5	11,6%	14	32,6%	5	11,6%	2	4,7%	43	100,0%
32.	Ξεναγός πόλης (City Tour Guide)	17	35,4%	7	14,6%	17	35,4%	5	10,4%	2	4,2%	48	100,0%
33.	Υπεύθυνος διοργάνωσης εκδηλώσεων (Event organiser)	18	21,7%	17	20,5%	27	32,5%	14	16,9%	7	8,4%	83	100,0%
34.	Υπεύθυνος υπαίθριων δραστηριοτήτων/ εμπειριών αγροτουρισμού (Outdoor activities/ experiences expert)	18	29,0%	16	25,8%	20	32,3%	5	8,1%	3	4,8%	62	100,0%
35.	Ειδικός γευσιγνωσίας οίνου (Wine expert)	16	41,0%	4	10,3%	15	38,5%	4	10,3%	-	-	39	100,0%
36.	Ειδικός Λουτροθεραπείας / Θαλασσοθεραπείας (Thalassotherapy / Spa Therapy specialist)	16	39,0%	5	12,2%	15	36,6%	5	12,2%	-	-	41	100,0%
37.	Υπεύθυνος λειτουργίας Κέντρου Υγείας-Ευεξίας (Health & SPA manager)	19	25,0%	17	22,4%	21	27,6%	14	18,4%	5	6,6%	76	100,0%
38.	Υπεύθυνος για τις αθλητικές δραστηριότητες / δραστηριότητες ευεξίας (Fitness/Wellness instructor)	19	33,9%	15	26,8%	15	26,8%	6	10,7%	1	1,8%	56	100,0%
39.	Χειροπρακτικός (Chiropractor)	16	45,7%	4	11,4%	11	31,4%	3	8,6%	1	2,9%	35	100,0%
40.	Υπεύθυνος για το ψηφιακό μάρκετινγκ (Digital marketer)	18	24,0%	15	20,0%	24	32,0%	6	8,0%	12	16,0%	75	100,0%
41.	Υπεύθυνος βιώσιμης λειτουργίας τουριστικών επιχειρήσεων (Tourism Sustainability Manager)	19	25,0%	17	22,4%	25	32,9%	12	15,8%	3	3,9%	76	100,0%
42.	Επαγγελματίας βιώσιμης διαχείρισης προορισμών (Sustainable Destination Manager)	17	24,3%	16	22,9%	26	37,1%	8	11,4%	3	4,3%	70	100,0%
43.	Διερμηνέας νοηματικής γλώσσας (Sign language Interpreter)	16	48,5%	3	9,1%	7	21,2%	5	15,2%	2	6,1%	33	100,0%
44.	Υπεύθυνος Προσβάσιμου Τουρισμού (Accessible Tourism Specialist)	18	30,0%	15	25,0%	18	30,0%	7	11,7%	2	3,3%	60	100,0%
45.	Ειδικός πώλησης/ ενοικίασης πολυτελών ακινήτων (Luxury Real Estate Expert)	17	33,3%	6	11,8%	14	27,5%	6	11,8%	8	15,7%	51	100,0%
46.	Επαγγελματίας με μεγάλη επιρροή και ακόλουθους στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (Travel blogger/ vlogger)	17	31,5%	6	11,1%	19	35,2%	6	11,1%	6	11,1%	54	100,0%
47.	Ταξιδιωτικός συντάκτης (Travel writer)	17	30,9%	6	10,9%	19	34,5%	5	9,1%	8	14,5%	55	100,0%
48.	Ταξιδιωτικός φωτογράφος (Travel photographer)	16	40,0%	5	12,5%	14	35,0%	3	7,5%	2	5,0%	40	100,0%
49.	Υπεύθυνος ψυχαγωγικών δραστηριοτήτων (Animator)	19	38,0%	6	12,0%	17	34,0%	6	12,0%	2	4,0%	50	100,0%

Σημειώνεται ότι η πλήρης αντιστοίχιση των Γνώσεων & Δεξιοτήτων σε κάθε προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα παρουσιάζεται αναλυτικά στο Παράρτημα II.

Παραρτήματα

Παράρτημα Ι:
Περιγραφές προτεινόμενων Ειδικοτήτων / Επαγγελμάτων



Περιγραφές προτεινόμενων Ειδικοτήτων / Επαγγελμάτων (1/3)

#	Προτεινόμενες Ειδικότητες/Επαγγέλματα	Περιγραφή
1.	Επαγγελματίας ταξιδιωτικού γραφείου (Travel Agent)	Υπεύθυνος για τη "πώληση" πακέτων γύρω από τις διακοπές σε τουρίστες (αυτό μπορεί να γίνεται από ένα γραφείο σε ένα ταξιδιωτικό πρακτορείο, από το τηλέφωνο σε ένα τηλεφωνικό κέντρο ή πύξια διαδικτυακά).
2.	Ξεναγός εκδρομής (Tour Guide)	Υπεύθυνος για την περιήγηση τουριστών σε μια συγκεκριμένη περιοχή ή αξιοθέατο - από ημερήσιες μέχρι μηνιαίες περιηγήσεις σε διάφορες χώρες του κόσμου. Ορισμένοι ξεναγοί απασχολούνται από έναν ταξιδιωτικό οργανισμό και άλλοι εργάζονται ανεξάρτητα.
3.	Εξειδικευμένος ταξιδιωτικός σύμβουλος για αναδυόμενες αγορές (Outbound travel experts emerging markets)	Υπεύθυνος τουρισμού σε αναδεικνυόμενες αγορές με σκοπό την παροχή ταξιδιωτικών συμβουλών με έμφαση τους εξωτικούς προορισμούς
4.	Εξειδικευμένος σύμβουλος ταξιδιών (Travel Consultant)	Υπεύθυνος για την παροχή ταξιδιωτικών συμβουλών και καθοδήγησης σχετικά με τα ταξίδια.
5.	Γενικός Διευθυντής Επιχειρήσεων Φιλοξενίας (General Manager for Hospitality Organisations)	Υπεύθυνος για τη διαχείριση του προσωπικού φιλοξενίας και τη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας των καθημερινών λειτουργιών του τμήματος φιλοξενίας. Τα καθήκοντά τους περιλαμβάνουν την εκπαίδευση νέου προσωπικού, την αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών και τη διασφάλιση ότι τα επίπεδα ικανοποίησης των πελατών παραμένουν υψηλά.
6.	Υπεύθυνος Δημοσίων Σχέσεων σε επιχειρήσεις φιλοξενίας (Hotel Guest Relations Agent)	Αναπτύσσει και διατηρεί τις συνεργασίες της επιχείρησης με πελάτες, προμηθευτές και συνεργαζόμενους φορείς.
7.	Υπάλληλος υποδοχής Ξενοδοχείου (Receptionist/ Front desk agent)	Υπεύθυνος για το συντονισμό όλων των δραστηριοτήτων υποδοχής, συμπεριλαμβανομένων των κλήσεων, των κρατήσεων και των υπηρεσιών φιλοξενίας.
8.	Υπάλληλος ξενοδοχειακών κρατήσεων (Hotel Reservations Agent)	Υπεύθυνος που ενημερώνει τους ενδιαφερόμενους για τις τιμές, τις διαθεσιμότητες και τα πρόσθετα προϊόντα ή υπηρεσίες που διατίθενται στο κατάλυμα και πραγματοποιεί αντίστοιχες κρατήσεις μέσω τηλεφώνου, ηλεκτρονικής πλατφόρμας ή άλλου σχετικού μέσου
9.	Υπεύθυνος Δημιουργίας Εμπειριών (Concierge)	Υπεύθυνος για την εξυπηρέτηση των αιτημάτων των πελατών κατά την υποδοχή τους στο κατάλυμα
10.	Υπεύθυνος Τιμολογιακής Πολιτικής (Revenue Manager)	Υπεύθυνος για τη λήψη αποφάσεων σχετικά με τη στοχευόμενη αγορά και το μίγμα των καναλιών που θα χρησιμοποιήσει προκειμένου να μεγιστοποιήσει τα έσοδα του ξενοδοχείου- μέσα από μια διαδικασία αξιολόγησης ιστορικών, τρεχόντων και μελλοντικών δεδομένων
11.	Ειδικός πωλήσεων & marketing (Sales & marketing expert)	Υπεύθυνος για την προώθηση (π.χ., διαφήμιση, διαχείριση social media κ.α.) και πώληση ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας πριν ή μετά την άφιξη του πελάτη
12.	Καμαριέρα (Housekeeping Attendant)	Υπεύθυνη για τον καθαρισμό των δωματίων, των διαδρόμων και των λοιπών χώρων, το καθαρισμό και την απολύμανση των τουαλετών, την αλλαγή των λευκών ειδών (σεντόνια, πετσέτες) στα δωμάτια και την εξασφάλιση όλων των απαραίτητων αναλώσιμων του δωματίου (π.χ., σαπούνια, σαμπουάν, αφρόλουτρα, προγράμματα για πολιτιστικές εκδηλώσεις, χάρτες της πόλης, φρούτα, ποτά) καθώς και την ενημέρωση του προϊστάμενου ορόφου για τυχόν ζημιές ή ελλείψεις που διαπιστώνει στα δωμάτια και τον εξοπλισμό τους.
13.	Καθαριστές & βοηθοί (Hotel cleaners & bussers)	Υπεύθυνοι για την καθαριότητα/ συνθήκες υγιεινής εντός της ξενοδοχειακής μονάδας
14.	Τεχνική Υποστήριξη & Συντήρηση (Engineering & Maintenance)	Υπεύθυνος για την υλοποίηση τεχνικές υπηρεσιών για την ομαλή λειτουργία των εγκαταστάσεων μιας ξενοδοχειακής μονάδας π.χ., συντήρηση κεντρικών συστημάτων κλιματισμού, αποκατάσταση φθορών κλπ.
15.	Υπεύθυνος Τμήματος Πληροφορικής (Information Technology (IT) expert)	Υπεύθυνος για την παροχή ψηφιακών υπηρεσιών σε ξενοδοχειακά καταλύματα π.χ., συντήρηση και διαμόρφωση site ξενοδοχείων, εσωτερικών συστημάτων/ πλατφόρμων ξενοδοχειακών μονάδων κλπ.

Περιγραφές προτεινόμενων Ειδικοτήτων / Επαγγελμάτων (2/3)

#	Προτεινόμενες Ειδικότητες/Επαγγέλματα	Περιγραφή
16.	Μπάτλερ (Butler)	Επικεφαλής του προσωπικού-υπεύθυνος για την υποδοχή επισκεπτών -διευθύνει το σερβίρισμα των γευμάτων και εκτελεί διάφορες προσωπικές υπηρεσίες
17.	Προϊστάμενος τμήματος F&B (Food & Beverage manager)	Υπεύθυνος για την ομαλή λειτουργία ενός χώρου εστίασης.
18.	Μετρ (Maitre)	Επικεφαλής σερβιτόρος που διαχειρίζεται το δημόσιο μέρος ενός επίσημου εστιατορίου.
19.	Σερβιτόρος (Waiter)	Υπεύθυνοι σερβιρίσματος τροφίμων και ποτών στους πελάτες.
20.	Μάγειρας κατηγορίας Α', Β', Γ' (Commis I, Commis II, Commis III)	Υπευθυνος για την προετοιμασία του φαγητού. Ανάλογα με την κατηγορία που υπάγεται (Α', Β', Γ') διαθέτει αντίστοιχες αρμοδιότητες εντός της κουζίνας.
21.	Βοηθοί κουζίνας (Kitchen Trainee)	Υπεύθυνοι για την υποστήριξη για την ομαλή και εύρυθμη λειτουργία μιας επιχείρησης F&B.
22.	Οινοχόος (Sommelier)	Υπεύθυνος για τα κρασιά και το σερβίρισμα τους
23.	Ζαχαροπλάστης (Pastry Chef)	Υπεύθυνος για το τμήμα ζαχαροπλαστικής του εστιατορίου
24.	Λαντζιέρης (Steward)	Υπεύθυνος για την υγιεινή, την καθαριότητα και τη λάντζα της κουζίνας ακολουθώντας τις προβλεπόμενες προδιαγραφές και διαδικασίες της εταιρίας
25.	Μπαρίστα (Barista)	Ατομο με εξειδίκευση σε όλα τα θέματα που άπτονται στον καφέ και τα ροφήματα, στην κατανόηση της σημασίας της σωστής συντήρησης, υγιεινής και παρασκευής των πρώτων υλών που διαθέτει, στην σωστή χρήση και συντήρηση των μηχανημάτων που χρησιμοποιεί
26.	Μπαρτεντερ (Bartender)	Υπεύθυνος για τη δημιουργία cocktails αναμειγνύοντας διαφορετικά αλκοολούχα ποτά και αποστάγματα
27.	Υπάλληλος σκαφών αναψυχής (Yacht crew)	Πλήρωμα ατόμων που ακολουθούν τις εντολές του καπετάνιου για την ασφαλή λειτουργία του σκάφους.
28.	Υπάλληλος κρουαζιερόπλοιου (Cruise ship crew)	Μέλος της ομάδας του πλοίου.
29.	Ξεναγός Πολιτιστικών/ Θρησκευτικών Χώρων (museum/ historical & religious tour guide)	Υπεύθυνος για την ξενάγηση, συνοδεύει υπηκόους του κράτους ή ξένους περιηγητές σε έναν τόπο, υποδεικνύοντας τους τα αξιοθέατα και εξηγώντας την ιστορία και τη σημασία τους, παρέχοντας στη διάρκεια της ξενάγησης έγκυρες πληροφορίες.
30.	Ειδικός προώθησης/ διαφήμισης μουσείων (Marketing specialist for museums and visitor attractions)	Υπευθυνος για την προώθηση/ marketing των αξιοθέατων/ εκθεμάτων ενός μουσείου στο ευρύ κοινό.
31.	Ειδικός Θρησκευτικού Τουρισμού και Προσκυνηματικών Περιηγήσεων (Religious & Pilgrimage Tours' Expert)	Η εξειδίκευση του Στελέχους Θρησκευτικού Τουρισμού και Προσκυνηματικών Περιηγήσεων στοχεύει στην προβολή της θρησκευτικής και πολιτιστικής μας κληρονομιάς, αλλά και στην παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών στους τουρίστες που κατακλύζουν κάθε χρόνο τη χώρα μας.
32.	Ξεναγός πόλης (City Tour Guide)	Καθοδηγεί και παρέχει πληροφορίες για τα σημαντικότερα σημεία μιας πόλης, συνήθως από ένα πούλμαν, μίνι λεωφορείο ή βαν, ως μέρος μιας περιήγησης με τα πόδια.
33.	Υπεύθυνος διοργάνωσης εκδηλώσεων (Event organiser)	Υπεύθυνος για την οργάνωση των εγκαταστάσεων και τη διαχείριση όλων των λεπτομερειών της εκδήλωσης
34.	Υπεύθυνος υπαίθριων δραστηριοτήτων/ εμπειριών αγροτουρισμού (Outdoor activities/ experiences expert)	Υπεύθυνος υπαίθριων εμπειριών γύρω από τις αγροτουριστικές δραστηριότητες
35.	Ειδικός γευσιγνωσίας οίνου (Wine expert)	Ειδικός αξιολόγησης της γεύσης των ποτών ο οποίος επισκέπτεται συχνά εστιατόρια και δημοσιεύει κριτική για την ποιότητα των ποτών.

Περιγραφές προτεινόμενων Ειδικοτήτων / Επαγγελματιών (3/3)

#	Προτεινόμενες Ειδικότητες/Επαγγέλματα	Περιγραφή
36.	Ειδικός Λουτροθεραπείας / Θαλασσοθεραπείας (Thalassotherapy / Spa Therapy specialist)	Επαγγελματίας που συνδυάζει την τεχνολογική εξέλιξη στο Τομέα της Ομορφιάς με τις θεραπευτικές ιδιότητες της θάλασσας, με θεαματικά αποτελέσματα για τη σωματική και ψυχική ευεξία.
37.	Υπεύθυνος λειτουργίας Κέντρου Υγείας-Ευεξίας (Health & SPA manager)	Υπεύθυνος που ειδικεύεται στην αποδοτική και αποτελεσματική λειτουργία του ΣΠΑ ή του κέντρου ευεξίας που επιβλέπει.
38.	Υπεύθυνος για τις αθλητικές δραστηριότητες / δραστηριότητες ευεξίας (Fitness /Wellness Instructor)	Υπεύθυνος για τη διασφάλιση της επικαιρότητας των μενού του spa και όλων των δραστηριοτήτων που προσφέρονται στο κέντρο.
39.	Χειροπράκτης (Chiropractor)	Επαγγελματίας που χρησιμοποιεί τα χέρια του για να ανακουφίσει τα προβλήματα των οστών, των μυών και των αρθρώσεων.
40.	Υπεύθυνος για το ψηφιακό μάρκετινγκ (Digital marketer)	Υπεύθυνοι για την προώθηση της αναγνωρισιμότητας του εμπορικού σήματος και τη δημιουργία leads μέσω των ψηφιακών καναλιών που διαθέτει η εταιρεία.
41.	Υπεύθυνος βιώσιμης λειτουργίας τουριστικών επιχειρήσεων (Tourism Sustainability Manager)	Στέλεχος τουριστικών επιχειρήσεων υπεύθυνο για την ενσωμάτωση των αρχών της αειφορίας στη λειτουργία της επιχείρησης.
42.	Επαγγελματίας βιώσιμης διαχείρισης προορισμών (Sustainable Destination Manager)	Ο επαγγελματίας διαχείρισης προορισμών που αξιοποιεί διαφορετικά εργαλεία βιώσιμου σχεδιασμού, προσεγγίσεων και εννοιών που συμβάλλουν στη διαμόρφωση της διαχείρισης και της καθημερινής λειτουργίας των δραστηριοτήτων στον τομέα του τουρισμού.
43.	Διερμηνέας νοηματικής γλώσσας (Sign language Interpreter)	Ο επαγγελματίας μεταφραστής για την επικοινωνία μεταξύ ατόμων που το ένα δεν ξέρει τη γλώσσα του άλλου στη νοηματική.
44.	Υπεύθυνος Προσβάσιμου Τουρισμού (Accessible Tourism Specialist)	Υπεύθυνος στην οργάνωση και διαχείριση των τουριστικών προορισμών με σκοπό να διασφαλίσει στα εμποδιζόμενα άτομα τη δυνατότητα να ταξιδεύουν απολαμβάνοντας ισότιμα προϊόντα και υπηρεσίες
45.	Ειδικός πώλησης/ενοικίασης πολυτελών ακινήτων (Luxury Real Estate Expert)	Επαγγελματίας με εξειδίκευση στη συνεργασία με εύπορους πελάτες στην αγορά πολυτελών κατοικιών.
46.	Επαγγελματίας με μεγάλη επιρροή και ακόλουθους στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (Travel blogger/ vlogger)	i) Υπεύθυνος για την "ταξιδιωτική" συγγραφή, την ανάπτυξη ενός brand, τη διατήρηση ενός ιστότοπου, τη διαχείριση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης (π.χ. facebook, twitter, instagram, youtube, tiktok, κτλ.), την προώθηση & πώληση προϊόντων (π.χ., εισιτήρια για τουριστικά αξιοθέατα, κρατήσεις ξενοδοχείων κ.λπ.) καθώς και οργάνωση ξεναγήσεων ii) Δημιουργεί βιντεοσκοπημένα ταξιδιωτικά ημερολόγια και δημοσιεύει το περιεχόμενο στο YouTube ή σε εναλλακτικές πλατφόρμες. Η συγκεκριμένη εργασία απαιτεί τεχνικό εξοπλισμό κινηματογράφησης και δεξιότητες επεξεργασίας βίντεο.
47.	Ταξιδιωτικός συντάκτης (Travel writer)	Υπεύθυνος για τη συγγραφή ταξιδιωτικών κειμένων στον τομέα των ταξιδιών και του τουρισμού, π.χ., ταξιδιωτικό μυθιστόρημα, ανάρτηση σε ταξιδιωτικό ιστολόγιο, άρθρο για περιοδικό ή ταξιδιωτικό οδηγό κλπ.
48.	Ταξιδιωτικός φωτογράφος (Travel photographer)	Υπεύθυνος για λήψη φωτογραφιών σε διάφορες τοποθεσίες- συνήθως εργάζεται ως ελεύθερος επαγγελματίας ή υπάλληλος σε φωτογραφικό πρακτορείο.
49.	Υπεύθυνος ψυχαγωγικών δραστηριοτήτων (Animator)	Υπεύθυνος για την προετοιμασία, διοργάνωση, εμπύχωση και υλοποίηση, κάτω από ορθολογική και οικονομική - διαχείριση- ψυχαγωγικών, καλλιτεχνικών, παιδαγωγικών και αθλητικών δραστηριοτήτων, που απευθύνονται σε τουρίστες κάθε προέλευσης και ηλικιακής κατηγορίας και πραγματοποιούνται σε ξενοδοχεία ή άλλα τουριστικά καταλύματα και σε περιοχές τουριστικού ενδιαφέροντος. Σκοπός του είναι να φροντίσει για την ψυχαγωγία και ψυχική/σωματική χαλάρωση - ανανέωση και άθλησή των τουριστών, κατά την περίοδο των διακοπών τους.

Παράρτημα II: Παρουσίαση Γνώσεων & Δεξιοτήτων ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα



Οι βασικές Γνώσεις & Δεξιότητες που παρουσιάζονται είναι συνυφασμένες με τη δια βίου μάθηση και συνεχή προσπάθεια του εργαζόμενου για βελτίωση σε επαγγελματικό επίπεδο. Οι πίνακες περιλαμβάνουν το σύνολο των γνώσεων και δεξιοτήτων που ένας εργαζόμενος θα διαθέτει σε πλήρη ανάπτυξη. Το πλέγμα γνώσεων και δεξιοτήτων που παρουσιάζεται στους ακόλουθους πίνακες αποτελεί την πλήρη γκάμα ενός πλάνου δια βίου κατάρτισης το οποίο θα πρέπει να λαμβάνεται σοβαρά υπόψη στη δημιουργία διαφορετικών προγραμμάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης. Ανάλογα με το είδος, τους στόχους και τη διάρκεια του προγράμματος σπουδών που κατά περίπτωση δημιουργείται, καθορίζεται και ο βαθμός στον οποίο οι καταρτιζόμενοι θα κατέχουν τις αντίστοιχες δεξιότητες.



Γνώσεις & Δεξιότητες ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα (1/49)

#	Ειδικότητες/Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες				
		Κοινωνικές	Διοικητικές	Τεχνικές	Οργανωσιακές	Ψηφιακές
1.	Επαγγελματίας ταξιδιωτικού γραφείου (Travel Agent)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συναισθηματική νοημοσύνη & ενσυναίσθηση 2. Συναισθηματική εργασία 3. Αξίες 4. Διαπροσωπικές σχέσεις 5. Ισότητα & Διακρίσεις 6. Διαφορετικότητα 7. Συνεργασία 8. Λεκτική & μη λεκτική επικοινωνία 9. Αναλυτική σκέψη 10. Αυτοβελτίωση 11. Ευθύνη/ Υπευθυνότητα/ Επαγγελματικότητα 12. Πρωτοβουλίες 13. Αξιοπιστία και επινοητικότητα 14. Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου και άγχους 15. Δια βίου μάθηση 16. Επίλυση των συγκρούσεων 17. Κίνητρο και Ήθος 18. Διαχείριση Κριτικής (Handling criticism) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Προσαρμοστικότητα 2. Καινοτομία 3. Ανεξαρτησία 4. Προσοχή στη λεπτομέρεια 5. Δυναμισμός και Αυτοπεποίθηση (Assertiveness) 6. Πράσινες στρατηγικές μάρκετινγκ και επικοινωνίας 7. Πράσινες στρατηγικές διοίκησης και χρηματοδότησης 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διαχείριση & σχεδιασμός πράσινων εκδηλώσεων 2. Βιωσιμότητα στο επιχειρηματικό περιβάλλον 3. Τοπικότητα & τοπική παράδοση 4. Εξατομικευμένη εμπειρία 5. Περιβάλλον 6. Διαχείριση παραπόνων 7. Προσβάσιμος Τουρισμός 8. Υγεία & Ευεξία 9. Ξένες γλώσσες 10. Υγιεινή & Ασφάλεια (συμπ. πρώτες βοήθειες) 11. Εξιστόρηση & αφήγηση ιστοριών (Storytelling) 12. Ερμηνευτική 13. Προβολή & Προώθηση 14. Επικοινωνία 15. Τουριστική συμπεριφορά 16. Πρωτογενής έρευνα 17. Πιστότητα & Επιβράβευση Ταξιδιωτών 18. Εναλλακτικές μορφές τουρισμού 19. Αστικός τουρισμός 20. Τοπική γαστρονομία 21. Γνώση χειρισμού λογισμικού & προγραμμάτων Η/Υ 22. Δημιουργική σκέψη (Creative Thinking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Εργασιακή Ευελιξία 2. Πολλαπλές δεξιότητες 3. Πελατοκεντρική προσέγγιση 4. Αναγνώριση αναγκών 5. Αποδοχή της αλλαγής 6. Τοπικότητα στην απασχόληση 7. Λήψη αποφάσεων (Decision making) 8. Ικανότητα διαπραγμάτευσης (Negotiation) 9. Επινοητικότητα (Resourcefulness) 10. Δημόσια ομιλία (Public Speaking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Εικονικός Τουρισμός (Virtual Tourism) 2. Διαχείριση περιεχομένου (Content management) 3. Διεθνή Συστήματα Κρατήσεων 4. Ψηφιακό μάρκετινγκ/μέσα κοινωνικής δικτύωσης 5. Γεωετικέτες – Γεωκωδικοποίηση (Geotagging-Geocoding) 6. Συστήματα πελατειακών σχέσεων (CRM) 7. Εξ' αποστάσεως εργασία/ τηλε-συνεργασία/ τηλεκπαίδευση 8. Γνώση εργαλείων Microsoft Office & λοιπών εμπορικών προγραμμάτων (π.χ., Windows) 9. Διαδικτυακή δεοντολογία (Netiquette)

Γνώσεις & Δεξιότητες ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα (2/49)

#	Ειδικότητες/Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες				
		Κοινωνικές	Διοικητικές	Τεχνικές	Οργανωσιακές	Ψηφιακές
2.	Ξεναγός εκδρομής (Tour Guide)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συναισθηματική εργασία 2. Αξίες 3. Διαπροσωπικές σχέσεις 4. Ισότητα & Διακρίσεις 5. Διαφορετικότητα 6. Συνεργασία 7. Λεκτική & μη λεκτική επικοινωνία 8. Αναλυτική σκέψη 9. Αυτοβελτίωση 10. Ευθύνη/ Υπευθυνότητα/ Επαγγελματικότητα 11. Πρωτοβουλίες 12. Αξιοπιστία & επινοητικότητα 13. Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου & άγχους 14. Δια βίου μάθηση 15. Επίλυση των συγκρούσεων 16. Συμμετοχικότητα 17. Κίνητρο & Ήθος 18. Διαχείριση Κριτικής (Handling criticism) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Καινοτομία 2. Ανεξαρτησία 3. Προσοχή στη λεπτομέρεια 4. Δυναμισμός & Αυτοπεποίθηση (Assertiveness) 5. Πράσινες στρατηγικές μάρκετινγκ & επικοινωνίας 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Βιωσιμότητα στο επιχειρηματικό περιβάλλον 2. Τοπικότητα & τοπική παράδοση 3. Εξατομικευμένη εμπειρία 4. Περιβάλλον 5. Πιστοποίηση (protocol trainings) 6. Διαχείριση παραπόνων 7. Προσβάσιμος Τουρισμός 8. Υγεία & Ευεξία 9. Ξένες γλώσσες 10. Υγιεινή & Ασφάλεια 11. Εξιστόρηση & αφήγηση ιστοριών (Storytelling) 12. Ερμηνευτική 13. Τουριστική συμπεριφορά 14. Αστικός τουρισμός 15. Τοπική γαστρονομία 16. Γνώση χειρισμού λογισμικού & προγραμμάτων Η/Υ 17. Δημιουργική σκέψη (Creative Thinking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Πολλαπλές δεξιότητες 2. Πιστοποιημένη γνώση 3. Πελατοκεντρική προσέγγιση 4. Αποδοχή της αλλαγής 5. Ικανότητα διαπραγμάτευσης (Negotiation) 6. Επινοητικότητα (Resourcefulness) 7. Δημόσια ομιλία (Public Speaking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Εικονικός Τουρισμός (Virtual Tourism) 2. Εξ' αποστάσεως εργασία/ τηλε-συνεργασία/ τηλεκπαίδευση 3. Διαδικτυακή δεοντολογία (Netiquette)

Γνώσεις & Δεξιότητες ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα (3/49)

#	Ειδικότητες/Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες				
		Κοινωνικές	Διοικητικές	Τεχνικές	Οργανωσιακές	Ψηφιακές
3.	Εξειδικευμένος ταξιδιωτικός σύμβουλος για αναδυόμενες αγορές (Travel expert for outbound emerging markets)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συναισθηματική νοημοσύνη & ενσυναίσθηση 2. Συναισθηματική εργασία 3. Αξίες 4. Διαπροσωπικές σχέσεις 5. Ισότητα & Διακρίσεις 6. Διαφορετικότητα 7. Συνεργασία 8. Λεκτική & μη λεκτική επικοινωνία 9. Αναλυτική σκέψη 10. Αυτοβελτίωση 11. Ευθύνη/ Υπευθυνότητα/ Επαγγελματικότητα 12. Πρωτοβουλίες 13. Αξιοπιστία & επινοητικότητα 14. Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου & άγχους 15. Δια βίου μάθηση 16. Επίλυση των συγκρούσεων 17. Κίνητρο & Ήθος 18. Διαχείριση Κριτικής (Handling criticism) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Προσαρμοστικότητα 2. Καινοτομία 3. Ανεξαρτησία 4. Προσοχή στη λεπτομέρεια 5. Δυναμισμός & Αυτοπεποίθηση (Assertiveness) 6. Πράσινες στρατηγικές μάρκετινγκ & επικοινωνίας 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διαχείριση & σχεδιασμός πράσινων εκδηλώσεων 2. Βιωσιμότητα στο επιχειρηματικό περιβάλλον 3. Εξατομικευμένη εμπειρία 4. Περιβάλλον 5. Πιστοποίηση (protocol trainings) 6. Διαχείριση παραπόνων 7. Προσβάσιμος Τουρισμός 8. Υγεία & Ευεξία 9. Ξένες γλώσσες 10. Υγιεινή & Ασφάλεια (συμπ. πρώτες βοήθειες) 11. Εξιστόρηση & αφήγηση ιστοριών (Storytelling) 12. Ερμηνευτική 13. Προβολή & Προώθηση 14. Επικοινωνία 15. Τουριστική συμπεριφορά 16. Πρωτογενής έρευνα 17. Πιστότητα & Επιβράβευση Ταξιδιωτών 18. Εναλλακτικές μορφές τουρισμού 19. Αστικός τουρισμός 20. Γνώση χειρισμού λογισμικού & προγραμμάτων Η/Υ 21. Δημιουργική σκέψη (Creative Thinking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Πολλαπλές δεξιότητες 2. Πελατοκεντρική προσέγγιση 3. Αναγνώριση αναγκών 4. Αποδοχή της αλλαγής 5. Ικανότητα διαπραγμάτευσης (Negotiation) 6. Επινοητικότητα (Resourcefulness) 7. Δημόσια ομιλία (Public Speaking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Εικονικός Τουρισμός (Virtual Tourism) 2. Τεχνητή νοημοσύνη (Artificial Intelligence) 3. Ψηφιακό μάρκετινγκ/μέσα κοινωνικής δικτύωσης 4. Εξ' αποστάσεως εργασία/ τηλε-συνεργασία/ τηλεκπαίδευση 5. Γνώση εργαλείων Microsoft Office & λοιπών εμπορικών προγραμμάτων (π.χ., Windows) 6. Αξιοπίστη διαχείριση & ανάλυση δεδομένων (Information and data literacy) 7. Διαδικτυακή δεοντολογία (Netiquette)

Γνώσεις & Δεξιότητες ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα (4/49)

#	Ειδικότητες/Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες				
		Κοινωνικές	Διοικητικές	Τεχνικές	Οργανωσιακές	Ψηφιακές
4.	Εξειδικευμένος σύμβουλος ταξιδίων (Travel consultant)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συναισθηματική νοημοσύνη & ενσυναίσθηση 2. Συναισθηματική εργασία 3. Αξίες 4. Διαπροσωπικές σχέσεις 5. Ισότητα & Διακρίσεις 6. Διαφορετικότητα 7. Συνεργασία 8. Λεκτική & μη λεκτική επικοινωνία 9. Αναλυτική σκέψη 10. Αυτοβελτίωση 11. Ευθύνη/ Υπευθυνότητα/ Επαγγελματικότητα 12. Πρωτοβουλίες 13. Αξιοπιστία & επινοητικότητα 14. Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου & άγχους 15. Δια βίου μάθηση 16. Επίλυση των συγκρούσεων 17. Κίνητρο & Ήθος 18. Διαχείριση Κριτικής (Handling criticism) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Προσαρμοστικότητα 2. Καινοτομία 3. Ανεξαρτησία 4. Προσοχή στη λεπτομέρεια 5. Δυναμισμός & Αυτοπεποίθηση (Assertiveness) 6. Πράσινες στρατηγικές μάρκετινγκ & επικοινωνίας 7. Πράσινες στρατηγικές διοίκησης & χρηματοδότησης 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διαχείριση & σχεδιασμός πράσινων εκδηλώσεων 2. Βιωσιμότητα στο επιχειρηματικό περιβάλλον 3. Τοπικότητα & τοπική παράδοση 4. Εξατομικευμένη εμπειρία 5. Περιβάλλον 6. Πιστοποίηση (protocol trainings) 7. Διαχείριση παραπόνων 8. Προσβάσιμος Τουρισμός 9. Υγεία & Ευεξία 10. Ξένες γλώσσες 11. Υγιεινή & Ασφάλεια (συμπ. πρώτες βοήθειες) 12. Εξιστόρηση & αφήγηση ιστοριών (Storytelling) 13. Ερμηνευτική 14. Προβολή & Προώθηση 15. Επικοινωνία 16. Τουριστική συμπεριφορά 17. Πρωτογενής έρευνα 18. Πιστότητα & Επιβράβευση Ταξιδιωτών 19. Εναλλακτικές μορφές τουρισμού 20. Αστικός τουρισμός 21. Τοπική γαστρονομία 22. Γνώση χειρισμού λογισμικού & προγραμμάτων Η/Υ 23. Δημιουργική σκέψη (Creative Thinking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Πολλαπλές δεξιότητες 2. Πελατοκεντρική προσέγγιση 3. Αναγνώριση αναγκών 4. Αποδοχή της αλλαγής 5. Ικανότητα διαπραγμάτευσης (Negotiation) 6. Επινοητικότητα (Resourcefulness) 7. Δημόσια ομιλία (Public Speaking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διεθνή Συστήματα Κρατήσεων 2. Εικονικός Τουρισμός (Virtual Tourism) 3. Τεχνητή νοημοσύνη (Artificial Intelligence) 4. Επιχειρηματική ευφυΐα (Business Intelligence) 5. Ψηφιακό μάρκετινγκ/μέσα κοινωνικής δικτύωσης 6. Εξ' αποστάσεως εργασία/ τηλε-συνεργασία/ τηλεκαπαίδευση 7. Γνώση εργαλείων Microsoft Office & λοιτών εμπορικών προγραμμάτων (π.χ., Windows) 8. Διαδικτυακή δεοντολογία (Netiquette)

Γνώσεις & Δεξιότητες ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα (5/49)

#	Ειδικότητες/Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες				
		Κοινωνικές	Διοικητικές	Τεχνικές	Οργανωσιακές	Ψηφιακές
5.	Γενικός Διευθυντής Επιχειρήσεων Φιλοξενίας (General Manager for Hospitality Organisations)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συναισθηματική νοημοσύνη & ενσυναίσθηση 2. Συναισθηματική εργασία 3. Αξίες 4. Διαπροσωπικές σχέσεις 5. Ισότητα & Διακρίσεις 6. Διαφορετικότητα 7. Συνεργασία 8. Λεκτική & μη λεκτική επικοινωνία 9. Αναλυτική σκέψη 10. Αυτοβελτίωση 11. Ευθύνη/ Υπευθυνότητα/ Επαγγελματικότητα 12. Πρωτοβουλίες 13. Αξιοπιστία & επινοητικότητα 14. Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου & άγχους 15. Δια βίου μάθηση 16. Επίλυση των συγκρούσεων 17. Συμμετοχικότητα 18. Κίνητρο & Ήθος 19. Διαχείριση Κριτικής (Handling criticism) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διαδικασίες & Ποιότητα 2. Προσαρμοστικότητα 3. Καινοτομία 4. Αξίες & Ηθική 5. Εταιρική Κουλτούρα 6. Συστημική Σκέψη 7. Ηγεσία 8. Στρατηγική σκέψη/ αντίληψη & Διοίκηση 9. Ανεξαρτησία 10. Οργάνωση 11. Προσοχή στη λεπτομέρεια 12. Εποπτεία ομάδων 13. Διαχείριση κρίσεων 14. Δυναμισμός & Αυτοπεποίθηση (Assertiveness) 15. Ενδυνάμωση των άλλων (Empowering Others) 16. Πράσινες στρατηγικές μάρκετινγκ & επικοινωνίας 17. Πράσινες στρατηγικές διοίκησης & χρηματοδότησης 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διαχείριση υδάτινων πόρων 2. Ανακύκλωση & διαχείριση αποβλήτων 3. Ανανεώσιμες πηγές ενέργειας 4. Ενεργειακή απόδοση & εξοικονόμηση ενέργειας 5. Βιώσιμες πρακτικές τροφίμων & ποτών 6. Διαχείριση & σχεδιασμός πράσινων εκδηλώσεων 7. Βιωσιμότητα στο επιχειρηματικό περιβάλλον 8. Τοπικότητα & τοπική παράδοση 9. Εξατομικευμένη εμπειρία 10. Περιβάλλον 11. Διαχείριση παραπόνων 12. Χρηματοοικονομικές λειτουργίες 13. Προσβάσιμος Τουρισμός 14. Υγεία & Ευεξία 15. Ξένες γλώσσες 16. Υγιεινή & Ασφάλεια (συμπ. πρώτες βοήθειες) 17. Εξιστόρηση & αφήγηση ιστοριών (Storytelling) 18. Ερμηνευτική 19. Επικοινωνία 20. Τουριστική συμπεριφορά 21. Πρωτογενής έρευνα 22. Πιστότητα & Επιβράβευση Ταξιδιωτών 23. Τουριστικοί Προορισμοί 24. Αστικός τουρισμός 25. Τοπική γαστρονομία 26. Διαχείριση Έργου/ PMO 27. Γνώση χειρισμού λογισμικού & προγραμμάτων Η/Υ 28. Ανάλυση δεδομένων (Data Analysis) 29. Δημιουργική σκέψη (Creative Thinking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Πολλαπλές δεξιότητες 2. Πιστοποιημένη γνώση 3. Κενά γνώσεων & δεξιοτήτων 4. Πελατοκεντρική προσέγγιση 5. Αναγνώριση αναγκών 6. Συνέργειες 7. Αποδοχή της αλλαγής 8. Τοπικότητα στην απασχόληση 9. Λήψη αποφάσεων (Decision making) 10. Ικανότητα διαπραγμάτευσης (Negotiation) 11. Επινοητικότητα (Resourcefulness) 12. Δημόσια ομιλία (Public Speaking) 13. Διαχείριση αλλαγών (Change Management) 14. Εξουσιοδότηση (Delegation) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Επιχειρηματική ευφυΐα (Business Intelligence) 2. Συστήματα πελατειακών σχέσεων (CRM) 3. Εξ' αποστάσεως εργασία/ τηλε-συνεργασία/ τηλεεκπαίδευση 4. Γνώση εργαλείων Microsoft Office & λοιπών εμπορικών προγραμμάτων (π.χ., Windows) 5. Αξιόπιστη διαχείριση & ανάλυση δεδομένων (Information and data literacy) 6. Διαδικτυακή δεοντολογία (Netiquette)

Γνώσεις & Δεξιότητες ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα (6/49)

#	Ειδικότητες/Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες				
		Κοινωνικές	Διοικητικές	Τεχνικές	Οργανωσιακές	Ψηφιακές
6.	Υπεύθυνος Δημοσίων Σχέσεων σε επιχειρήσεις φιλοξενίας (Hotel Guest Relations Agent)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συναισθηματική νοημοσύνη & ενσυναίσθηση 2. Συναισθηματική εργασία 3. Αξίες 4. Διαπροσωπικές σχέσεις 5. Ισότητα & Διακρίσεις 6. Διαφορετικότητα 7. Συνεργασία 8. Λεκτική & μη λεκτική επικοινωνία 9. Αναλυτική σκέψη 10. Αυτοβελτίωση 11. Ευθύνη/ Υπευθυνότητα/ Επαγγελματικότητα 12. Πρωτοβουλίες 13. Αξιοπιστία & επινοητικότητα 14. Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου & άγχους 15. Δια βίου μάθηση 16. Επίλυση των συγκρούσεων 17. Συμμετοχικότητα 18. Κίνητρο & Ήθος 19. Διαχείριση Κριτικής (Handling criticism) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διαδικασίες & Ποιότητα 2. Προσαρμοστικότητα 3. Καινοτομία 4. Αξίες & Ηθική 5. Εταιρική Κουλτούρα 6. Συστημική Σκέψη 7. Ηγεσία 8. Στρατηγική σκέψη/ αντίληψη & Διοίκηση 9. Ανεξαρτησία 10. Οργάνωση 11. Προσοχή στη λεπτομέρεια 12. Εποπτεία ομάδων 13. Διαχείριση κρίσεων 14. Δυναμισμός & Αυτοπεποίθηση (Assertiveness) 15. Ενδυνάμωση των άλλων (Empowering Others) 16. Πράσινες στρατηγικές μάρκετινγκ & επικοινωνίας 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διαχείριση & σχεδιασμός πράσινων εκδηλώσεων 2. Βιωσιμότητα στο επιχειρηματικό περιβάλλον 3. Τοπικότητα & τοπική παράδοση 4. Εξατομικευμένη εμπειρία 5. Περιβάλλον 6. Διαχείριση παραπόνων 7. Προσβάσιμος Τουρισμός 8. Υγεία & Ευεξία 9. Ξένες γλώσσες 10. Υγιεινή & Ασφάλεια (συμπ. πρώτες βοήθειες) 11. Εξιστόρηση & αφήγηση ιστοριών (Storytelling) 12. Ερμηνευτική 13. Επικοινωνία 14. Τουριστική συμπεριφορά 15. Πρωτογενής έρευνα 16. Πιστότητα & Επιβράβευση Ταξιδιωτών 17. Τουριστικοί Προορισμοί 18. Αστικός τουρισμός 19. Τοπική γαστρονομία 20. Γνώση χειρισμού λογισμικού & προγραμμάτων Η/Υ 21. Δημιουργική σκέψη (Creative Thinking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Εργασιακή Ευελιξία 2. Πολλαπλές δεξιότητες 3. Πελατοκεντρική προσέγγιση 4. Αποδοχή της αλλαγής 5. Ικανότητα διαπραγμάτευσης (Negotiation) 6. Επινοητικότητα (Resourcefulness) 7. Δημόσια ομιλία (Public Speaking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διαχείριση περιεχομένου (Content management) 2. Επιχειρηματική ευφυΐα (Business Intelligence) 3. Ψηφιακό μάρκετινγκ/μέσα κοινωνικής δικτύωσης 4. Συστήματα πελατειακών σχέσεων (CRM) 5. Εξ' αποστάσεως εργασία/ τηλε-συνεργασία/ τηλεεκπαίδευση 6. Γνώση εργαλείων Microsoft Office & λουτών εμπορικών προγραμμάτων (π.χ., Windows) 7. Διαδικτυακή δεοντολογία (Netiquette)

Γνώσεις & Δεξιότητες ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα (7/49)

#	Ειδικότητες/Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες				
		Κοινωνικές	Διοικητικές	Τεχνικές	Οργανωσιακές	Ψηφιακές
7.	Υπάλληλος υποδοχής Ξενοδοχείου (Receptionist/ Front desk agent)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συναισθηματική νοημοσύνη & ενσυναίσθηση 2. Συναισθηματική εργασία 3. Αξίες 4. Διαπροσωπικές σχέσεις 5. Ισότητα & Διακρίσεις 6. Διαφορετικότητα 7. Συνεργασία 8. Λεκτική & μη λεκτική επικοινωνία 9. Αναλυτική σκέψη 10. Αυτοβελτίωση 11. Ευθύνη/ Υπευθυνότητα/ Επαγγελματικότητα 12. Πρωτοβουλίες 13. Αξιοπιστία & επινοητικότητα 14. Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου & άγχους 15. Δια βίου μάθηση 16. Επίλυση των συγκρούσεων 17. Συμμετοχικότητα 18. Κίνητρο & Ήθος 19. Διαχείριση Κριτικής (Handling criticism) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Προσαρμοστικότητα 2. Ανεξαρτησία 3. Προσοχή στη λεπτομέρεια 4. Δυναμισμός & Αυτοπεποίθηση (Assertiveness) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Βιωσιμότητα στο επιχειρηματικό περιβάλλον 2. Τοπικότητα & τοπική παράδοση 3. Περιβάλλον 4. Διαχείριση παραπόνων 5. Προσβάσιμος Τουρισμός 6. Υγεία & Ευεξία 7. Ξένες γλώσσες 8. Υγιεινή & Ασφάλεια (συμπ. πρώτες βοήθειες) 9. Τουριστική συμπεριφορά 10. Αστικός τουρισμός 11. Τοπική γαστρονομία 12. Γνώση χειρισμού λογισμικού & προγραμμάτων Η/Υ 13. Δημιουργική σκέψη (Creative Thinking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Εργασιακή Ευελιξία 2. Πολλαπλές δεξιότητες 3. Πελατοκεντρική προσέγγιση 4. Αποδοχή της αλλαγής 5. Ικανότητα διαπραγμάτευσης (Negotiation) 6. Επινοητικότητα (Resourcefulness) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Γνώση εργαλείων Microsoft Office & λουτών εμπορικών προγραμμάτων (π.χ., Windows)

Γνώσεις & Δεξιότητες ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα (8/49)

#	Ειδικότητες/Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες				
		Κοινωνικές	Διοικητικές	Τεχνικές	Οργανωσιακές	Ψηφιακές
8.	Υπάλληλος ξενοδοχειακών κρατήσεων (Hotel Reservations Agent)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συναισθηματική νοημοσύνη & ενσυναίσθηση 2. Συναισθηματική εργασία 3. Αξίες 4. Διαπροσωπικές σχέσεις 5. Ισότητα & Διακρίσεις 6. Διαφορετικότητα 7. Συνεργασία 8. Λεκτική & μη λεκτική επικοινωνία 9. Αναλυτική σκέψη 10. Αυτοβελτίωση 11. Ευθύνη/ Υπευθυνότητα/ Επαγγελματικότητα 12. Πρωτοβουλίες 13. Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου & άγχους 14. Δια βίου μάθηση 15. Επίλυση των συγκρούσεων 16. Συμμετοχικότητα 17. Κίνητρο & Ήθος 18. Διαχείριση Κριτικής (Handling criticism) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Προσαρμοστικότητα 2. Ανεξαρτησία 3. Προσοχή στη λεπτομέρεια 4. Δυναμισμός & Αυτοπεποίθηση (Assertiveness) 5. Πράσινες στρατηγικές μάρκετινγκ & επικοινωνίας 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Βιώσιμες πρακτικές τροφίμων & ποτών 2. Βιωσιμότητα στο επιχειρηματικό περιβάλλον 3. Τοπικότητα & τοπική παράδοση 4. Εξατομικευμένη εμπειρία 5. Περιβάλλον 6. Διαχείριση παραπόνων 7. Προσβάσιμος Τουρισμός 8. Υγεία & Ευεξία 9. Ξένες γλώσσες 10. Υγιεινή & Ασφάλεια (συμπ. πρώτες βοήθειες) 11. Τουριστική συμπεριφορά 12. Πρωτογενής έρευνα 13. Πιστότητα & Επιβράβευση Ταξιδιωτών 14. Γνώση χειρισμού λογισμικού & προγραμμάτων Η/Υ 15. Ανάλυση δεδομένων (Data Analysis) 16. Δημιουργική σκέψη (Creative Thinking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Εργασιακή Ευελιξία 2. Πολλαπλές δεξιότητες 3. Πελατοκεντρική προσέγγιση 4. Αποδοχή της αλλαγής 5. Ικανότητα διαπραγμάτευσης (Negotiation) 6. Επινοητικότητα (Resourcefulness) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διεθνή Συστήματα Κρατήσεων 2. Κυβερνοασφάλεια 3. Επιχειρηματική ευφυΐα (Business Intelligence) 4. Συστήματα πελατειακών σχέσεων (CRM) 5. Εξ' αποστάσεως εργασία/ τηλε-συνεργασία/ τηλεεκπαίδευση 6. Γνώση εργαλείων Microsoft Office & λοιπών εμπορικών προγραμμάτων (π.χ., Windows) 7. Αξιόπιστη διαχείριση & ανάλυση δεδομένων (Information and data literacy) 8. Διαδικτυακή δεοντολογία (Netiquette)

Γνώσεις & Δεξιότητες ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα (9/49)

#	Ειδικότητες/Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες				
		Κοινωνικές	Διοικητικές	Τεχνικές	Οργανωσιακές	Ψηφιακές
9.	Υπεύθυνος Δημιουργίας Εμπειριών (Concierge)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συναισθηματική νοημοσύνη & ενσυναίσθηση 2. Συναισθηματική εργασία 3. Αξίες 4. Διαπροσωπικές σχέσεις 5. Ισότητα & Διακρίσεις 6. Διαφορετικότητα 7. Συνεργασία 8. Λεκτική & μη λεκτική επικοινωνία 9. Αναλυτική σκέψη 10. Αυτοβελτίωση 11. Ευθύνη/ Υπευθυνότητα/ Επαγγελματικότητα 12. Πρωτοβουλίες 13. Αξιοπιστία & επινοητικότητα 14. Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου & άγχους 15. Δια βίου μάθηση 16. Επίλυση των συγκρούσεων 17. Συμμετοχικότητα 18. Κίνητρο & Ήθος 19. Διαχείριση Κριτικής (Handling criticism) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Προσαρμοστικότητα 2. Καινοτομία 3. Αξίες & Ηθική 4. Εταιρική Κουλτούρα 5. Συστημική Σκέψη 6. Ηγεσία 7. Στρατηγική σκέψη/ αντίληψη & Διοίκηση 8. Ανεξαρτησία 9. Προσοχή στη λεπτομέρεια 10. Εποπτεία ομάδων 11. Διαχείριση κρίσεων 12. Δυναμισμός & Αυτοπεποίθηση (Assertiveness) 13. Ενδυνάμωση των άλλων (Empowering Others) 14. Πράσινες στρατηγικές μάρκετινγκ & επικοινωνίας 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διαχείριση & σχεδιασμός πράσινων εκδηλώσεων 2. Βιωσιμότητα στο επιχειρηματικό περιβάλλον 3. Τοπικότητα & τοπική παράδοση 4. Εξατομικευμένη εμπειρία 5. Περιβάλλον 6. Διαχείριση παραπόνων 7. Προσβάσιμος Τουρισμός 8. Υγεία & Ευεξία 9. Ξένες γλώσσες 10. Υγιεινή & Ασφάλεια (συμπ. πρώτες βοήθειες) 11. Εξιστόρηση & αφήγηση ιστοριών (Storytelling) 12. Ερμηνευτική 13. Τουριστική συμπεριφορά 14. Πρωτογενής έρευνα 15. Πιστότητα & Επιβράβευση Ταξιδιωτών 16. Αστικός τουρισμός 17. Τοπική γαστρονομία 18. Διαχείριση Έργου/ PMO 19. Γνώση χειρισμού λογισμικού & προγραμμάτων Η/Υ 20. Δημιουργική σκέψη (Creative Thinking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Πολλαπλές δεξιότητες 2. Πελατοκεντρική προσέγγιση 3. Αποδοχή της αλλαγής 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Εικονικός Τουρισμός (Virtual Tourism) 2. Διαχείριση περιεχομένου (Content management) 3. Ψηφιακό μάρκετινγκ/μέσα κοινωνικής δικτύωσης 4. Συστήματα πελατειακών σχέσεων (CRM) 5. Εξ' αποστάσεως εργασία/ τηλε-συνεργασία/ τηλεκατάρτιση 6. Γνώση εργαλείων Microsoft Office & λουτών εμπορικών προγραμμάτων (π.χ., Windows) 7. Διαδικτυακή δεοντολογία (Netiquette)

Γνώσεις & Δεξιότητες ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα (10/49)

#	Ειδικότητες/Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες				
		Κοινωνικές	Διοικητικές	Τεχνικές	Οργανωσιακές	Ψηφιακές
10.	Υπεύθυνος Τιμολογιακής Πολιτικής (Revenue Manager)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συναισθηματική νοημοσύνη & ενσυναίσθηση 2. Συναισθηματική εργασία 3. Αξίες 4. Διαπροσωπικές σχέσεις 5. Ισότητα & Διακρίσεις 6. Διαφορετικότητα 7. Συνεργασία 8. Λεκτική & μη λεκτική επικοινωνία 9. Αναλυτική σκέψη 10. Αυτοβελτίωση 11. Ευθύνη/ Υπευθυνότητα/ Επαγγελματικότητα 12. Πρωτοβουλίες 13. Αξιοπιστία & επινοητικότητα 14. Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου & άγχους 15. Δια βίου μάθηση 16. Επίλυση των συγκρούσεων 17. Συμμετοχικότητα 18. Κίνητρο & Ήθος 19. Διαχείριση Κριτικής (Handling criticism) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διαδικασίες & Ποιότητα 2. Προσαρμοστικότητα 3. Καινοτομία 4. Αξίες & Ηθική 5. Εταιρική Κουλτούρα 6. Συστημική Σκέψη 7. Ηγεσία 8. Στρατηγική σκέψη/ αντίληψη & Διοίκηση 9. Ανεξαρτησία 10. Οργάνωση 11. Προσοχή στη λεπτομέρεια 12. Εποπτεία ομάδων 13. Διαχείριση κρίσεων 14. Δυναμισμός & Αυτοπεποίθηση (Assertiveness) 15. Ενδυνάμωση των άλλων (Empowering Others) 16. Πράσινες στρατηγικές μάρκετινγκ & επικοινωνίας 17. Πράσινες στρατηγικές διοίκησης & χρηματοδότησης 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Βιωσιμότητα στο επιχειρηματικό περιβάλλον 2. Τοπικότητα & τοπική παράδοση 3. Περιβάλλον 4. Διαχείριση παραπόνων 5. Χρηματοοικονομικές λειτουργίες 6. Υγεία & Ευεξία 7. Ξένες γλώσσες 8. Υγιεινή & Ασφάλεια (συμπ. πρώτες βοήθειες) 9. Τουριστικοί Προορισμοί 10. Διαχείριση Έργου/ PMO 11. Γνώση χειρισμού λογισμικού & προγραμμάτων Η/Υ 12. Ανάλυση δεδομένων (Data Analysis) 13. Δημιουργική σκέψη (Creative Thinking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Εργασιακή Ευελιξία 2. Πολλαπλές δεξιότητες 3. Πιστοποιημένη γνώση 4. Κενά γνώσεων & δεξιοτήτων 5. Πελατοκεντρική προσέγγιση 6. Αναγνώριση αναγκών 7. Συνέργειες 8. Αποδοχή της αλλαγής 9. Τοπικότητα στην απασχόληση 10. Λήψη αποφάσεων (Decision making) 11. Ικανότητα διαπραγμάτευσης (Negotiation) 12. Επινοητικότητα (Resourcefulness) 13. Διαχείριση αλλαγών (Change Management) 14. Εξουσιοδότηση (Delegation) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διεθνή Συστήματα Κρατήσεων 2. Επιχειρηματική ευφυΐα (Business Intelligence) 3. Συστήματα πελατειακών σχέσεων (CRM) 4. Εξ' αποστάσεως εργασία/ τηλε-συνεργασία/ τηλεεκπαίδευση 5. Γνώση εργαλείων Microsoft Office & λοιπών εμπορικών προγραμμάτων (π.χ., Windows) 6. Αξιόπιστη διαχείριση & ανάλυση δεδομένων (Information and data literacy)

Γνώσεις & Δεξιότητες ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα (11/49)

#	Ειδικότητες/Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες				
		Κοινωνικές	Διοικητικές	Τεχνικές	Οργανωσιακές	Ψηφιακές
11.	Ειδικός πωλήσεων & marketing (Sales & marketing expert)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συναισθηματική νοημοσύνη & ενσυναίσθηση 2. Συναισθηματική εργασία 3. Αξίες 4. Διαπροσωπικές σχέσεις 5. Ισότητα & Διακρίσεις 6. Διαφορετικότητα 7. Συνεργασία 8. Λεκτική & μη λεκτική επικοινωνία 9. Αναλυτική σκέψη 10. Αυτοβελτίωση 11. Ευθύνη/ Υπευθυνότητα/ Επαγγελματικότητα 12. Πρωτοβουλίες 13. Αξιοπιστία & επινοητικότητα 14. Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου & άγχους 15. Δια βίου μάθηση 16. Επίλυση των συγκρούσεων 17. Συμμετοχικότητα 18. Κίνητρο & Ήθος 19. Διαχείριση Κριτικής (Handling criticism) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Προσαρμοστικότητα 2. Καινοτομία 3. Ανεξαρτησία 4. Προσοχή στη λεπτομέρεια 5. Δυναμισμός & Αυτοπεποίθηση (Assertiveness) 6. Πράσινες στρατηγικές μάρκετινγκ & επικοινωνίας 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διαχείριση υδάτινων πόρων 2. Ανακύκλωση & διαχείριση αποβλήτων 3. Ανανεώσιμες πηγές ενέργειας 4. Βιώσιμες πρακτικές τροφίμων & ποτών 5. Διαχείριση & σχεδιασμός πράσινων εκδηλώσεων 6. Βιωσιμότητα στο επιχειρηματικό περιβάλλον 7. Περιβάλλον 8. Διαχείριση παραπόνων 9. Χρηματοοικονομικές λειτουργίες 10. Προσβάσιμος Τουρισμός 11. Υγεία & Ευεξία 12. Ξένες γλώσσες 13. Υγιεινή & Ασφάλεια (συμπ. πρώτες βοήθειες) 14. Εξιστόρηση & αφήγηση ιστοριών (Storytelling) 15. Ερμηνευτική 16. Προβολή & Προώθηση 17. Επικοινωνία 18. Τουριστική συμπεριφορά 19. Πρωτογενής έρευνα 20. Πιστότητα & Επιβράβευση Ταξιδιωτών 21. Τουριστικοί Προορισμοί 22. Εναλλακτικές μορφές τουρισμού 23. Αστικός τουρισμός 24. Τοπική γαστρονομία 25. Διαχείριση Έργου/ PMO 26. Γνώση χειρισμού λογισμικού & προγραμμάτων Η/Υ 27. Ανάλυση δεδομένων (Data Analysis) 28. Δημιουργική σκέψη (Creative Thinking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Πολλαπλές δεξιότητες 2. Πιστοποιημένη γνώση 3. Πελατοκεντρική προσέγγιση 4. Αναγνώριση αναγκών 5. Αποδοχή της αλλαγής 6. Ικανότητα διαπραγμάτευσης (Negotiation) 7. Επινοητικότητα (Resourcefulness) 8. Δημόσια ομιλία (Public Speaking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διεθνή Συστήματα Κρατήσεων 2. Εικονικός Τουρισμός (Virtual Tourism) 3. Κυβερνοασφάλεια 4. Τεχνητή νοημοσύνη (Artificial Intelligence) 5. Διαχείριση περιεχομένου (Content management) 6. Επιχειρηματική ευφυΐα (Business Intelligence) 7. Ψηφιακό μάρκετινγκ/μέσα κοινωνικής δικτύωσης 8. Γεωετικέτες – Γεωκωδικοποίηση (Geotagging-Geocoding) 9. Συστήματα πελατειακών σχέσεων (CRM) 10. Εξ' αποστάσεως εργασία/ τηλε-συνεργασία/ τηλεεκπαίδευση 11. Γνώση εργαλείων Microsoft Office & λοιπών εμπορικών προγραμμάτων (π.χ., Windows) 12. Αξιόπιστη διαχείριση & ανάλυση δεδομένων (Information and data literacy) 13. Διαδικτυακή δεοντολογία (Netiquette)

Γνώσεις & Δεξιότητες ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα (12/49)

#	Ειδικότητες/Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες				
		Κοινωνικές	Διοικητικές	Τεχνικές	Οργανωσιακές	Ψηφιακές
12.	Καμαριέρα (Housekeeping Attendant)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συναισθηματική νοημοσύνη & ενσυναίσθηση 2. Συναισθηματική εργασία 3. Αξίες 4. Διαπροσωπικές σχέσεις 5. Ισότητα & Διακρίσεις 6. Διαφορετικότητα 7. Συνεργασία 8. Λεκτική & μη λεκτική επικοινωνία 9. Αυτοβελτίωση 10. Ευθύνη/ Υπευθυνότητα/ Επαγγελματικότητα 11. Πρωτοβουλίες 12. Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου & άγχους 13. Επίλυση των συγκρούσεων 14. Συμμετοχικότητα 15. Κίνητρο & Ήθος 16. Διαχείριση Κριτικής (Handling criticism) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Προσαρμοστικότητα 2. Ανεξαρτησία 3. Προσοχή στη λεπτομέρεια 4. Δυναμισμός & Αυτοπεποίθηση (Assertiveness) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διαχείριση υδάτινων πόρων 2. Ανακύκλωση & διαχείριση αποβλήτων 3. Βιωσιμότητα στο επιχειρηματικό περιβάλλον 4. Περιβάλλον 5. Διαχείριση παραπόνων 6. Προσβάσιμος Τουρισμός 7. Υγεία & Ευεξία 8. Ξένες γλώσσες 9. Υγιεινή & Ασφάλεια (συμπ. πρώτες βοήθειες) 10. Τουριστική συμπεριφορά 11. Δημιουργική σκέψη (Creative Thinking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Πολλαπλές δεξιότητες 2. Πελατοκεντρική προσέγγιση 3. Αποδοχή της αλλαγής 	

Γνώσεις & Δεξιότητες ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα (13/49)

#	Ειδικότητες/Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες				
		Κοινωνικές	Διοικητικές	Τεχνικές	Οργανωσιακές	Ψηφιακές
13.	Καθαριστές & βοηθοί (Hotel cleaners & bussers)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συναισθηματική νοημοσύνη & ενσυναίσθηση 2. Συναισθηματική εργασία 3. Αξίες 4. Διαπροσωπικές σχέσεις 5. Ισότητα & Διακρίσεις 6. Διαφορετικότητα 7. Συνεργασία 8. Λεκτική & μη λεκτική επικοινωνία 9. Αυτοβελτίωση 10. Ευθύνη/ Υπευθυνότητα/ Επαγγελματικότητα 11. Πρωτοβουλίες 12. Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου & άγχους 13. Επίλυση των συγκρούσεων 14. Συμμετοχικότητα 15. Κίνητρο & Ήθος 16. Διαχείριση Κριτικής (Handling criticism) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Προσαρμοστικότητα 2. Ανεξαρτησία 3. Προσοχή στη λεπτομέρεια 4. Δυναμισμός & Αυτοπεποίθηση (Assertiveness) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διαχείριση υδάτινων πόρων 2. Ανακύκλωση & διαχείριση αποβλήτων 3. Βιωσιμότητα στο επιχειρηματικό περιβάλλον 4. Περιβάλλον 5. Πιστοποίηση (protocol trainings) 6. Διαχείριση παραπόνων 7. Προσβάσιμος Τουρισμός 8. Υγεία & Ευεξία 9. Υγιεινή & Ασφάλεια (συμπ. πρώτες βοήθειες) 10. Δημιουργική σκέψη (Creative Thinking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Πολλαπλές δεξιότητες 2. Πελατοκεντρική προσέγγιση 3. Αποδοχή της αλλαγής 	

Γνώσεις & Δεξιότητες ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα (14/49)

#	Ειδικότητες/Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες				
		Κοινωνικές	Διοικητικές	Τεχνικές	Οργανωσιακές	Ψηφιακές
14.	Τεχνική Υποστήριξη & Συντήρηση (Engineering & Maintenance)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συναισθηματική εργασία 2. Αξίες 3. Διαπροσωπικές σχέσεις 4. Ισότητα & Διακρίσεις 5. Διαφορετικότητα 6. Συνεργασία 7. Λεκτική & μη λεκτική επικοινωνία 8. Αναλυτική σκέψη 9. Αυτοβελτίωση 10. Ευθύνη/ Υπευθυνότητα/ Επαγγελματικότητα 11. Πρωτοβουλίες 12. Αξιοπιστία & επινοητικότητα 13. Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου & άγχους 14. Δια βίου μάθηση 15. Επίλυση των συγκρούσεων 16. Συμμετοχικότητα 17. Κίνητρο & Ήθος 18. Διαχείριση Κριτικής (Handling criticism) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Προσαρμοστικότητα 2. Καινοτομία 3. Ανεξαρτησία 4. Προσοχή στη λεπτομέρεια 5. Δυναμισμός & Αυτοπεποίθηση (Assertiveness) 6. Πράσινες στρατηγικές διοίκησης & χρηματοδότησης 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διαχείριση υδάτινων πόρων 2. Ανακύκλωση & διαχείριση αποβλήτων 3. Ανανεώσιμες πηγές ενέργειας 4. Ενεργειακή απόδοση & εξοικονόμηση ενέργειας 5. Βιώσιμες πρακτικές τροφίμων & ποτών 6. Διαχείριση & σχεδιασμός πράσινων εκδηλώσεων 7. Βιωσιμότητα στο επιχειρηματικό περιβάλλον 8. Περιβάλλον 9. Πιστοποίηση (protocol trainings) 10. Διαχείριση παραπόνων 11. Προσβάσιμος Τουρισμός 12. Υγεία & Ευεξία 13. Ξένες γλώσσες 14. Γνώση χειρισμού λογισμικού & προγραμμάτων Η/Υ 15. Δημιουργική σκέψη (Creative Thinking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Εργασιακή Ευελιξία 2. Πολλαπλές δεξιότητες 3. Πιστοποιημένη γνώση 4. Αποδοχή της αλλαγής 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Γνώση εργαλείων Microsoft Office & λουτών εμπορικών προγραμμάτων (π.χ., Windows)

Γνώσεις & Δεξιότητες ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα (15/49)

#	Ειδικότητες/Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες				
		Κοινωνικές	Διοικητικές	Τεχνικές	Οργανωσιακές	Ψηφιακές
15.	Υπεύθυνος Τμήματος Πληροφορικής (Information Technology (IT) expert)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συναισθηματική νοημοσύνη & ενσυναίσθηση 2. Συναισθηματική εργασία 3. Αξίες 4. Διαπροσωπικές σχέσεις 5. Ισότητα & Διακρίσεις 6. Διαφορετικότητα 7. Συνεργασία 8. Λεκτική & μη λεκτική επικοινωνία 9. Αναλυτική σκέψη 10. Αυτοβελτίωση 11. Ευθύνη/ Υπευθυνότητα/ Επαγγελματικότητα 12. Πρωτοβουλίες 13. Αξιοπιστία & επινοητικότητα 14. Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου & άγχους 15. Δια βίου μάθηση 16. Επίλυση των συγκρούσεων 17. Συμμετοχικότητα 18. Κίνητρο & Ήθος 19. Διαχείριση Κριτικής (Handling criticism) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διαδικασίες & Ποιότητα 2. Προσαρμοστικότητα 3. Καινοτομία 4. Αξίες & Ηθική 5. Εταιρική Κουλτούρα 6. Συστημική Σκέψη 7. Ηγεσία 8. Στρατηγική σκέψη/ αντίληψη & Διοίκηση 9. Ανεξαρτησία 10. Οργάνωση 11. Προσοχή στη λεπτομέρεια 12. Εποπτεία ομάδων 13. Διαχείριση κρίσεων 14. Δυναμισμός & Αυτοπεποίθηση (Assertiveness) 15. Ενδυνάμωση των άλλων (Empowering Others) 16. Πράσινες στρατηγικές διοίκησης & χρηματοδότησης 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Βιωσιμότητα στο επιχειρηματικό περιβάλλον 2. Περιβάλλον 3. Πιστοποίηση (protocol trainings) 4. Διαχείριση παραπόνων 5. Ξένες γλώσσες 6. Υγιεινή & Ασφάλεια (συμπ. πρώτες βοήθειες) 7. Διαχείριση Έργου/ PMO 8. Γνώση χειρισμού λογισμικού & προγραμμάτων Η/Υ 9. Ανάλυση δεδομένων (Data Analysis) 10. Δημιουργική σκέψη (Creative Thinking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Πολλαπλές δεξιότητες 2. Πιστοποιημένη γνώση 3. Κενά γνώσεων & δεξιοτήτων 4. Πελατοκεντρική προσέγγιση 5. Αναγνώριση αναγκών 6. Συνέργειες 7. Αποδοχή της αλλαγής 8. Τοπικότητα στην απασχόληση 9. Λήψη αποφάσεων (Decision making) 10. Ικανότητα διαπραγμάτευσης (Negotiation) 11. Επινοητικότητα (Resourcefulness) 12. Διαχείριση αλλαγών (Change Management) 13. Εξουσιοδότηση (Delegation) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διεθνή Συστήματα Κρατήσεων 2. Εικονικός Τουρισμός (Virtual Tourism) 3. Κυβερνοασφάλεια 4. Τεχνητή νοημοσύνη (Artificial Intelligence) 5. Ανάπτυξη Ιστοσελίδων (Web Development) 6. Επιχειρηματική ευφυΐα (Business Intelligence) 7. Εφαρμογή web accessibility standards 8. Γεωετικέτες – Γεωκωδικοποίηση (Geotagging-Geocoding) 9. Συστήματα πελατειακών σχέσεων (CRM) 10. Εξ' αποστάσεως εργασία/ τηλε-συνεργασία/ τηλεεκπαίδευση 11. Γνώση εργαλείων Microsoft Office & λοιπών εμπορικών προγραμμάτων (π.χ., Windows) 12. Αξιόπιστη διαχείριση & ανάλυση δεδομένων (Information and data literacy) 13. Διαδικτυακή δεοντολογία (Netiquette)

Γνώσεις & Δεξιότητες ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα (16/49)

#	Ειδικότητες/Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες				
		Κοινωνικές	Διοικητικές	Τεχνικές	Οργανωσιακές	Ψηφιακές
16.	Μπάτλερ (Butler)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συναισθηματική νοημοσύνη & ενσυναίσθηση 2. Συναισθηματική εργασία 3. Αξίες 4. Διαπροσωπικές σχέσεις 5. Ισότητα & Διακρίσεις 6. Διαφορετικότητα 7. Συνεργασία 8. Λεκτική & μη λεκτική επικοινωνία 9. Αναλυτική σκέψη 10. Αυτοβελτίωση 11. Ευθύνη/ Υπευθυνότητα/ Επαγγελματικότητα 12. Πρωτοβουλίες 13. Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου & άγχους 14. Δια βίου μάθηση 15. Επίλυση των συγκρούσεων 16. Κίνητρο & Ήθος 17. Διαχείριση Κριτικής (Handling criticism) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Προσαρμοστικότητα 2. Ανεξαρτησία 3. Προσοχή στη λεπτομέρεια 4. Δυναμισμός & Αυτοπεποίθηση (Assertiveness) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διαχείριση υδάτινων πόρων 2. Ανακύκλωση & διαχείριση αποβλήτων 3. Βιωσιμότητα στο επιχειρηματικό περιβάλλον 4. Τοπικότητα & τοπική παράδοση 5. Εξατομικευμένη εμπειρία 6. Περιβάλλον 7. Διαχείριση παραπόνων 8. Προσβάσιμος Τουρισμός 9. Υγεία & Ευεξία 10. Ξένες γλώσσες 11. Υγιεινή & Ασφάλεια (συμπ. πρώτες βοήθειες) 12. Τουριστική συμπεριφορά 13. Δημιουργική σκέψη (Creative Thinking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Πολλαπλές δεξιότητες 2. Πελατοκεντρική προσέγγιση 3. Αποδοχή της αλλαγής 	

Γνώσεις & Δεξιότητες ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα (17/49)

#	Ειδικότητες/Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες				
		Κοινωνικές	Διοικητικές	Τεχνικές	Οργανωσιακές	Ψηφιακές
17.	Προϊστάμενος τμήματος F&B (Food & Beverage manager)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συναισθηματική νοημοσύνη & ενσυναίσθηση 2. Συναισθηματική εργασία 3. Αξίες 4. Διαπροσωπικές σχέσεις 5. Ισότητα & Διακρίσεις 6. Διαφορετικότητα 7. Συνεργασία 8. Λεκτική & μη λεκτική επικοινωνία 9. Αναλυτική σκέψη 10. Αυτοβελτίωση 11. Ευθύνη/ Υπευθυνότητα/ Επαγγελματικότητα 12. Πρωτοβουλίες 13. Αξιοπιστία & επινοητικότητα 14. Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου & άγχους 15. Δια βίου μάθηση 16. Επίλυση των συγκρούσεων 17. Συμμετοχικότητα 18. Κίνητρο & Ήθος 19. Διαχείριση Κριτικής (Handling criticism) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διαδικασίες & Ποιότητα 2. Προσαρμοστικότητα 3. Καινοτομία 4. Αξίες & Ηθική 5. Εταιρική Κουλτούρα 6. Συστημική Σκέψη 7. Ηγεσία 8. Στρατηγική σκέψη/ αντίληψη & Διοίκηση 9. Ανεξαρτησία 10. Οργάνωση 11. Προσοχή στη λεπτομέρεια 12. Εποπτεία ομάδων 13. Διαχείριση κρίσεων 14. Δυναμισμός & Αυτοπεποίθηση (Assertiveness) 15. Ενδυνάμωση των άλλων (Empowering Others) 16. Πράσινες στρατηγικές μάρκετινγκ & επικοινωνίας 17. Πράσινες στρατηγικές διοίκησης & χρηματοδότησης 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διαχείριση υδάτινων πόρων 2. Ανακύκλωση & διαχείριση αποβλήτων 3. Ανανεώσιμες πηγές ενέργειας 4. Ενεργειακή απόδοση & εξοικονόμηση ενέργειας 5. Βιώσιμες πρακτικές τροφίμων & ποτών 6. Διαχείριση & σχεδιασμός πράσινων εκδηλώσεων 7. Βιωσιμότητα στο επιχειρηματικό περιβάλλον 8. Τοπικότητα & τοπική παράδοση 9. Εξατομικευμένη εμπειρία 10. Περιβάλλον 11. Πιστοποίηση (protocol trainings) 12. Διαχείριση παραπόνων 13. Χρηματοοικονομικές λειτουργίες 14. Προσβάσιμος Τουρισμός 15. Υγεία & Ευεξία 16. Ξένες γλώσσες 17. Υγιεινή & Ασφάλεια (συμπ. πρώτες βοήθειες) 18. Επικοινωνία 19. Τουριστική συμπεριφορά 20. Πιστότητα & Επιβράβευση Ταξιδιωτών 21. Αστικός τουρισμός 22. Τοπική γαστρονομία 23. Διαχείριση Έργου/ PMO 24. Γνώση χειρισμού λογισμικού & προγραμμάτων Η/Υ 25. Δημιουργική σκέψη (Creative Thinking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Εργασιακή Ευελιξία 2. Πολλαπλές δεξιότητες 3. Κενά γνώσεων & δεξιοτήτων 4. Πελατοκεντρική προσέγγιση 5. Αναγνώριση αναγκών 6. Συνέργειες 7. Αποδοχή της αλλαγής 8. Τοπικότητα στην απασχόληση 9. Λήψη αποφάσεων (Decision making) 10. Ικανότητα διαπραγμάτευσης (Negotiation) 11. Επινοητικότητα (Resourcefulness) 12. Δημόσια ομιλία (Public Speaking) 13. Διαχείριση αλλαγών (Change Management) 14. Εξουσιοδότηση (Delegation) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Επιχειρηματική ευφυΐα (Business Intelligence) 2. Εξ' αποστάσεως εργασία/ τηλε-συνεργασία/ τηλεκπαίδευση 3. Γνώση εργαλείων Microsoft Office & λοιπών εμπορικών προγραμμάτων (π.χ., Windows) 4. Διαδικτυακή δεοντολογία (Netiquette)

Γνώσεις & Δεξιότητες ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα (18/49)

#	Ειδικότητες/Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες				
		Κοινωνικές	Διοικητικές	Τεχνικές	Οργανωσιακές	Ψηφιακές
18.	Μετρ (Maitre)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συναισθηματική νοημοσύνη & ενσυναίσθηση 2. Συναισθηματική εργασία 3. Αξίες 4. Διαπροσωπικές σχέσεις 5. Ισότητα & Διακρίσεις 6. Διαφορετικότητα 7. Συνεργασία 8. Λεκτική & μη λεκτική επικοινωνία 9. Αναλυτική σκέψη 10. Αυτοβελτίωση 11. Ευθύνη/ Υπευθυνότητα/ Επαγγελματικότητα 12. Πρωτοβουλίες 13. Αξιοπιστία & επινοητικότητα 14. Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου & άγχους 15. Δια βίου μάθηση 16. Επίλυση των συγκρούσεων 17. Συμμετοχικότητα 18. Κίνητρο & Ήθος 19. Διαχείριση Κριτικής (Handling criticism) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διαδικασίες & Ποιότητα 2. Προσαρμοστικότητα 3. Καινοτομία 4. Αξίες & Ηθική 5. Εταιρική Κουλτούρα 6. Συστημική Σκέψη 7. Ηγεσία 8. Στρατηγική σκέψη/ αντίληψη & Διοίκηση 9. Ανεξαρτησία 10. Οργάνωση 11. Προσοχή στη λεπτομέρεια 12. Εποπτεία ομάδων 13. Διαχείριση κρίσεων 14. Δυναμισμός & Αυτοπεποίθηση (Assertiveness) 15. Ενδυνάμωση των άλλων (Empowering Others) 16. Πράσινες στρατηγικές μάρκετινγκ & επικοινωνίας 17. Πράσινες στρατηγικές διοίκησης & χρηματοδότησης 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διαχείριση υδάτινων πόρων 2. Ανακύκλωση & διαχείριση αποβλήτων 3. Ανανεώσιμες πηγές ενέργειας 4. Ενεργειακή απόδοση & εξοικονόμηση ενέργειας 5. Βιώσιμες πρακτικές τροφίμων & ποτών 6. Διαχείριση & σχεδιασμός πράσινων εκδηλώσεων 7. Βιωσιμότητα στο επιχειρηματικό περιβάλλον 8. Τοπικότητα & τοπική παράδοση 9. Εξατομικευμένη εμπειρία 10. Περιβάλλον 11. Πιστοποίηση (protocol trainings) 12. Διαχείριση παραπόνων 13. Χρηματοοικονομικές λειτουργίες 14. Προσβάσιμος Τουρισμός 15. Υγεία & Ευεξία 16. Ξένες γλώσσες 17. Υγιεινή & Ασφάλεια (συμπ. πρώτες βοήθειες) 18. Επικοινωνία 19. Τουριστική συμπεριφορά 20. Πιστότητα & Επιβράβευση Ταξιδιωτών 21. Γνώση χειρισμού λογισμικού & προγραμμάτων Η/Υ 22. Δημιουργική σκέψη (Creative Thinking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Εργασιακή Ευελιξία 2. Πολλαπλές δεξιότητες 3. Κενά γνώσεων & δεξιοτήτων 4. Πελατοκεντρική προσέγγιση 5. Συνέργειες 6. Αποδοχή της αλλαγής 7. Τοπικότητα στην απασχόληση 8. Λήψη αποφάσεων (Decision making) 9. Ικανότητα διαπραγμάτευσης (Negotiation) 10. Επινοητικότητα (Resourcefulness) 11. Δημόσια ομιλία (Public Speaking) 12. Διαχείριση αλλαγών (Change Management) 13. Εξουσιοδότηση (Delegation) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Γνώση εργαλείων Microsoft Office & λουτών εμπορικών προγραμμάτων (π.χ., Windows) 2. Διαδικτυακή δεοντολογία (Netiquette)

Γνώσεις & Δεξιότητες ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα (19/49)

#	Ειδικότητες/Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες				
		Κοινωνικές	Διοικητικές	Τεχνικές	Οργανωσιακές	Ψηφιακές
19.	Σερβιτόρος (Waiter)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συναισθηματική νοημοσύνη & ενσυναίσθηση 2. Συναισθηματική εργασία 3. Αξίες 4. Διαπροσωπικές σχέσεις 5. Ισότητα & Διακρίσεις 6. Διαφορετικότητα 7. Συνεργασία 8. Λεκτική & μη λεκτική επικοινωνία 9. Αναλυτική σκέψη 10. Αυτοβελτίωση 11. Ευθύνη/ Υπευθυνότητα/ Επαγγελματικότητα 12. Πρωτοβουλίες 13. Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου & άγχους 14. Επίλυση των συγκρούσεων 15. Συμμετοχικότητα 16. Κίνητρο & Ήθος 17. Διαχείριση Κριτικής (Handling criticism) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Προσαρμοστικότητα 2. Ανεξαρτησία 3. Προσοχή στη λεπτομέρεια 4. Δυναμισμός & Αυτοπεποίθηση (Assertiveness) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διαχείριση υδάτινων πόρων 2. Ανακύκλωση & διαχείριση αποβλήτων 3. Ενεργειακή απόδοση & εξοικονόμηση ενέργειας 4. Βιώσιμες πρακτικές τροφίμων & ποτών 5. Βιωσιμότητα στο επιχειρηματικό περιβάλλον 6. Περιβάλλον 7. Διαχείριση παραπόνων 8. Προσβάσιμος Τουρισμός 9. Υγεία & Ευεξία 10. Ξένες γλώσσες 11. Υγιεινή & Ασφάλεια (συμπ. πρώτες βοήθειες) 12. Τουριστική συμπεριφορά 13. Γνώση χειρισμού λογισμικού & προγραμμάτων Η/Υ 14. Δημιουργική σκέψη (Creative Thinking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Εργασιακή Ευελιξία 2. Πολλαπλές δεξιότητες 3. Πελατοκεντρική προσέγγιση 4. Αποδοχή της αλλαγής 	

Γνώσεις & Δεξιότητες ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα (20/49)

#	Ειδικότητες/Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες				
		Κοινωνικές	Διοικητικές	Τεχνικές	Οργανωσιακές	Ψηφιακές
20.	Μάγειρας κατηγορίας Α', Β', Γ' (Commis I, Commis II, Commis III)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συναισθηματική νοημοσύνη & ενσυναίσθηση 2. Συναισθηματική εργασία 3. Αξίες 4. Διαπροσωπικές σχέσεις 5. Ισότητα & Διακρίσεις 6. Διαφορετικότητα 7. Συνεργασία 8. Λεκτική & μη λεκτική επικοινωνία 9. Αναλυτική σκέψη 10. Αυτοβελτίωση 11. Ευθύνη/ Υπευθυνότητα/ Επαγγελματικότητα 12. Πρωτοβουλίες 13. Αξιοπιστία & επινοητικότητα 14. Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου & άγχους 15. Δια βίου μάθηση 16. Επίλυση των συγκρούσεων 17. Συμμετοχικότητα 18. Κίνητρο & Ήθος 19. Διαχείριση Κριτικής (Handling criticism) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διαδικασίες & Ποιότητα 2. Προσαρμοστικότητα 3. Καινοτομία 4. Αξίες & Ηθική 5. Εταιρική Κουλτούρα 6. Συστημική Σκέψη 7. Ηγεσία 8. Στρατηγική σκέψη/ αντίληψη & Διοίκηση 9. Ανεξαρτησία 10. Οργάνωση 11. Προσοχή στη λεπτομέρεια 12. Εποπτεία ομάδων 13. Διαχείριση κρίσεων 14. Δυναμισμός & Αυτοπεποίθηση (Assertiveness) 15. Ενδυνάμωση των άλλων (Empowering Others) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διαχείριση υδάτινων πόρων 2. Ανακύκλωση & διαχείριση αποβλήτων 3. Ανανεώσιμες πηγές ενέργειας 4. Ενεργειακή απόδοση & εξοικονόμηση ενέργειας 5. Βιώσιμες πρακτικές τροφίμων & ποτών 6. Βιωσιμότητα στο επιχειρηματικό περιβάλλον 7. Τοπικότητα & τοπική παράδοση 8. Εξατομικευμένη εμπειρία 9. Περιβάλλον 10. Πιστοποίηση (protocol trainings) 11. Διαχείριση παραπόνων 12. Υγεία & Ευεξία 13. Ξένες γλώσσες 14. Υγιεινή & Ασφάλεια (συμπ. πρώτες βοήθειες) 15. Εξιστόρηση & αφήγηση ιστοριών (Storytelling) 16. Τουριστική συμπεριφορά 17. Τοπική γαστρονομία 18. Γνώση χειρισμού λογισμικού & προγραμμάτων Η/Υ 19. Δημιουργική σκέψη (Creative Thinking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Εργασιακή Ευελιξία 2. Πολλαπλές δεξιότητες 3. Πιστοποιημένη γνώση 4. Πελατοκεντρική προσέγγιση 5. Αποδοχή της αλλαγής 6. Επινοητικότητα (Resourcefulness) 	

Γνώσεις & Δεξιότητες ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα (21/49)

#	Ειδικότητες/Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες				
		Κοινωνικές	Διοικητικές	Τεχνικές	Οργανωσιακές	Ψηφιακές
21.	Βοηθοί κουζίνας (Kitchen Trainee)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συναισθηματική νοημοσύνη & ενσυναίσθηση 2. Συναισθηματική εργασία 3. Αξίες 4. Διαπροσωπικές σχέσεις 5. Ισότητα & Διακρίσεις 6. Διαφορετικότητα 7. Συνεργασία 8. Λεκτική & μη λεκτική επικοινωνία 9. Αναλυτική σκέψη 10. Αυτοβελτίωση 11. Ευθύνη/ Υπευθυνότητα/ Επαγγελματικότητα 12. Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου & άγχους 13. Δια βίου μάθηση 14. Επίλυση των συγκρούσεων 15. Συμμετοχικότητα 16. Κίνητρο & Ήθος 17. Διαχείριση Κριτικής (Handling criticism) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Προσαρμοστικότητα 2. Ανεξαρτησία 3. Προσοχή στη λεπτομέρεια 4. Δυναμισμός & Αυτοπεποίθηση (Assertiveness) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διαχείριση υδάτινων πόρων 2. Ανακύκλωση & διαχείριση αποβλήτων 3. Ανανεώσιμες πηγές ενέργειας 4. Ενεργειακή απόδοση & εξοικονόμηση ενέργειας 5. Βιώσιμες πρακτικές τροφίμων & ποτών 6. Βιωσιμότητα στο επιχειρηματικό περιβάλλον 7. Περιβάλλον 8. Πιστοποίηση (protocol trainings) 9. Διαχείριση παραπόνων 10. Υγεία & Ευεξία 11. Ξένες γλώσσες 12. Υγιεινή & Ασφάλεια (συμπ. πρώτες βοήθειες) 13. Τοπική γαστρονομία 14. Γνώση χειρισμού λογισμικού & προγραμμάτων Η/Υ 15. Δημιουργική σκέψη (Creative Thinking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Εργασιακή Ευελιξία 2. Πολλαπλές δεξιότητες 3. Αποδοχή της αλλαγής 	

Γνώσεις & Δεξιότητες ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα (22/49)

#	Ειδικότητες/Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες				
		Κοινωνικές	Διοικητικές	Τεχνικές	Οργανωσιακές	Ψηφιακές
22.	Οινοχός (Sommelier)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συναισθηματική νοημοσύνη & ενσυναίσθηση 2. Συναισθηματική εργασία 3. Αξίες 4. Διαπροσωπικές σχέσεις 5. Ισότητα & Διακρίσεις 6. Διαφορετικότητα 7. Συνεργασία 8. Λεκτική & μη λεκτική επικοινωνία 9. Αναλυτική σκέψη 10. Αυτοβελτίωση 11. Ευθύνη/ Υπευθυνότητα/ Επαγγελματικότητα 12. Πρωτοβουλίες 13. Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου & άγχους 14. Δια βίου μάθηση 15. Επίλυση των συγκρούσεων 16. Συμμετοχικότητα 17. Κίνητρο & Ήθος 18. Διαχείριση Κριτικής (Handling criticism) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Καινοτομία 2. Ανεξαρτησία 3. Προσοχή στη λεπτομέρεια 4. Δυναμισμός & Αυτοπεποίθηση (Assertiveness) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διαχείριση υδάτινων πόρων 2. Ανακύκλωση & διαχείριση αποβλήτων 3. Ενεργειακή απόδοση & εξοικονόμηση ενέργειας 4. Βιώσιμες πρακτικές τροφίμων & ποτών 5. Βιωσιμότητα στο επιχειρηματικό περιβάλλον 6. Τοπικότητα & τοπική παράδοση 7. Εξατομικευμένη εμπειρία 8. Περιβάλλον 9. Πιστοποίηση (protocol trainings) 10. Διαχείριση παραπόνων 11. Υγεία & Ευεξία 12. Ξένες γλώσσες 13. Υγιεινή & Ασφάλεια (συμπ. πρώτες βοήθειες) 14. Εξιστόρηση & αφήγηση ιστοριών (Storytelling) 15. Τουριστική συμπεριφορά 16. Τοπική γαστρονομία 17. Οινογνωσία 18. Γνώση χειρισμού λογισμικού & προγραμμάτων Η/Υ 19. Δημιουργική σκέψη (Creative Thinking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Πολλαπλές δεξιότητες 2. Πιστοποιημένη γνώση 3. Πελατοκεντρική προσέγγιση 4. Αποδοχή της αλλαγής 	

Γνώσεις & Δεξιότητες ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα (23/49)

#	Ειδικότητες/Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες				
		Κοινωνικές	Διοικητικές	Τεχνικές	Οργανωσιακές	Ψηφιακές
23.	Ζαχαροπλάστης (Pastry Chef)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συναισθηματική νοημοσύνη & ενσυναίσθηση 2. Συναισθηματική εργασία 3. Αξίες 4. Διαπροσωπικές σχέσεις 5. Ισότητα & Διακρίσεις 6. Διαφορετικότητα 7. Συνεργασία 8. Λεκτική & μη λεκτική επικοινωνία 9. Αναλυτική σκέψη 10. Αυτοβελτίωση 11. Ευθύνη/ Υπευθυνότητα/ Επαγγελματικότητα 12. Πρωτοβουλίες 13. Αξιοπιστία & επινοητικότητα 14. Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου & άγχους 15. Δια βίου μάθηση 16. Επίλυση των συγκρούσεων 17. Συμμετοχικότητα 18. Κίνητρο & Ήθος 19. Διαχείριση Κριτικής (Handling criticism) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Προσαρμοστικότητα 2. Καινοτομία 3. Ανεξαρτησία 4. Προσοχή στη λεπτομέρεια 5. Δυναμισμός & Αυτοπεποίθηση (Assertiveness) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διαχείριση υδάτινων πόρων 2. Ανακύκλωση & διαχείριση αποβλήτων 3. Ανανεώσιμες πηγές ενέργειας 4. Ενεργειακή απόδοση & εξοικονόμηση ενέργειας 5. Βιώσιμες πρακτικές τροφίμων & ποτών 6. Βιωσιμότητα στο επιχειρηματικό περιβάλλον 7. Τοπικότητα & τοπική παράδοση 8. Εξατομικευμένη εμπειρία 9. Περιβάλλον 10. Πιστοποίηση (protocol trainings) 11. Διαχείριση παραπόνων 12. Υγεία & Ευεξία 13. Ξένες γλώσσες 14. Υγιεινή & Ασφάλεια (συμπ. πρώτες βοήθειες) 15. Εξιστόρηση & αφήγηση ιστοριών (Storytelling) 16. Τουριστική συμπεριφορά 17. Τοπική γαστρονομία 18. Γνώση χειρισμού λογισμικού & προγραμμάτων Η/Υ 19. Δημιουργική σκέψη (Creative Thinking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Εργασιακή Ευελιξία 2. Πολλαπλές δεξιότητες 3. Πιστοποιημένη γνώση 4. Πελατοκεντρική προσέγγιση 5. Αποδοχή της αλλαγής 	

Γνώσεις & Δεξιότητες ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα (24/49)

#	Ειδικότητες/Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες				
		Κοινωνικές	Διοικητικές	Τεχνικές	Οργανωσιακές	Ψηφιακές
24.	Λαντζιέρης (Steward)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συναισθηματική νοημοσύνη & ενσυναίσθηση 2. Συναισθηματική εργασία 3. Αξίες 4. Διαπροσωπικές σχέσεις 5. Ισότητα & Διακρίσεις 6. Διαφορετικότητα 7. Συνεργασία 8. Λεκτική & μη λεκτική επικοινωνία 9. Αυτοβελτίωση 10. Ευθύνη/ Υπευθυνότητα/ Επαγγελματικότητα 11. Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου & άγχους 12. Επίλυση των συγκρούσεων 13. Συμμετοχικότητα 14. Κίνητρο & Ήθος 15. Διαχείριση Κριτικής (Handling criticism) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Προσαρμοστικότητα 2. Ανεξαρτησία 3. Προσοχή στη λεπτομέρεια 4. Δυναμισμός & Αυτοπεποίθηση (Assertiveness) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διαχείριση υδάτινων πόρων 2. Ανακύκλωση & διαχείριση αποβλήτων 3. Ενεργειακή απόδοση & εξοικονόμηση ενέργειας 4. Βιώσιμες πρακτικές τροφίμων & ποτών 5. Βιωσιμότητα στο επιχειρηματικό περιβάλλον 6. Περιβάλλον 7. Πιστοποίηση (protocol trainings) 8. Διαχείριση παραπόνων 9. Υγεία & Ευεξία 10. Υγιεινή & Ασφάλεια (συμπ. πρώτες βοήθειες) 11. Δημιουργική σκέψη (Creative Thinking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Πολλαπλές δεξιότητες 2. Αποδοχή της αλλαγής 	

Γνώσεις & Δεξιότητες ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα (25/49)

#	Ειδικότητες/Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες				
		Κοινωνικές	Διοικητικές	Τεχνικές	Οργανωσιακές	Ψηφιακές
25.	Μπαρίστα (Barista)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συναισθηματική νοημοσύνη & ενσυναίσθηση 2. Συναισθηματική εργασία 3. Αξίες 4. Διαπροσωπικές σχέσεις 5. Ισότητα & Διακρίσεις 6. Διαφορετικότητα 7. Συνεργασία 8. Λεκτική & μη λεκτική επικοινωνία 9. Αναλυτική σκέψη 10. Αυτοβελτίωση 11. Ευθύνη/ Υπευθυνότητα/ Επαγγελματικότητα 12. Πρωτοβουλίες 13. Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου & άγχους 14. Δια βίου μάθηση 15. Επίλυση των συγκρούσεων 16. Συμμετοχικότητα 17. Κίνητρο & Ήθος 18. Διαχείριση Κριτικής (Handling criticism) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Προσαρμοστικότητα 2. Καινοτομία 3. Ανεξαρτησία 4. Προσοχή στη λεπτομέρεια 5. Δυναμισμός & Αυτοπεποίθηση (Assertiveness) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διαχείριση υδάτινων πόρων 2. Ανακύκλωση & διαχείριση αποβλήτων 3. Ενεργειακή απόδοση & εξοικονόμηση ενέργειας 4. Βιώσιμες πρακτικές τροφίμων & ποτών 5. Βιωσιμότητα στο επιχειρηματικό περιβάλλον 6. Τοπικότητα & τοπική παράδοση 7. Εξατομικευμένη εμπειρία 8. Περιβάλλον 9. Πιστοποίηση (protocol trainings) 10. Διαχείριση παραπόνων 11. Υγεία & Ευεξία 12. Ξένες γλώσσες 13. Υγιεινή & Ασφάλεια (συμπ. πρώτες βοήθειες) 14. Τουριστική συμπεριφορά 15. Τοπική γαστρονομία 16. Οιονογνωσία 17. Γνώση χειρισμού λογισμικού & προγραμμάτων Η/Υ 18. Δημιουργική σκέψη (Creative Thinking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Εργασιακή Ευελιξία 2. Πολλαπλές δεξιότητες 3. Πελατοκεντρική προσέγγιση 4. Αποδοχή της αλλαγής 	

Γνώσεις & Δεξιότητες ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα (26/49)

#	Ειδικότητες/Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες				
		Κοινωνικές	Διοικητικές	Τεχνικές	Οργανωσιακές	Ψηφιακές
26.	Μπαρτέντερ (Bartender)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συναισθηματική νοημοσύνη & ενσυναίσθηση 2. Συναισθηματική εργασία 3. Αξίες 4. Διαπροσωπικές σχέσεις 5. Ισότητα & Διακρίσεις 6. Διαφορετικότητα 7. Συνεργασία 8. Λεκτική & μη λεκτική επικοινωνία 9. Αναλυτική σκέψη 10. Αυτοβελτίωση 11. Ευθύνη/ Υπευθυνότητα/ Επαγγελματικότητα 12. Πρωτοβουλίες 13. Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου & άγχους 14. Δια βίου μάθηση 15. Επίλυση των συγκρούσεων 16. Συμμετοχικότητα 17. Κίνητρο & Ήθος 18. Διαχείριση Κριτικής (Handling criticism) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Προσαρμοστικότητα 2. Καινοτομία 3. Ανεξαρτησία 4. Προσοχή στη λεπτομέρεια 5. Δυναμισμός & Αυτοπεποίθηση (Assertiveness) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διαχείριση υδάτινων πόρων 2. Ανακύκλωση & διαχείριση αποβλήτων 3. Ενεργειακή απόδοση & εξοικονόμηση ενέργειας 4. Βιώσιμες πρακτικές τροφίμων & ποτών 5. Βιωσιμότητα στο επιχειρηματικό περιβάλλον 6. Τοπικότητα & τοπική παράδοση 7. Εξατομικευμένη εμπειρία 8. Περιβάλλον 9. Πιστοποίηση (protocol trainings) 10. Διαχείριση παραπόνων 11. Υγεία & Ευεξία 12. Ξένες γλώσσες 13. Υγιεινή & Ασφάλεια (συμπ. πρώτες βοήθειες) 14. Τουριστική συμπεριφορά 15. Τοπική γαστρονομία 16. Οιονογνωσία 17. Γνώση χειρισμού λογισμικού & προγραμμάτων Η/Υ 18. Δημιουργική σκέψη (Creative Thinking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Εργασιακή Ευελιξία 2. Πολλαπλές δεξιότητες 3. Πιστοποιημένη γνώση 4. Πελατοκεντρική προσέγγιση 5. Αποδοχή της αλλαγής 	

Γνώσεις & Δεξιότητες ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα (27/49)

#	Ειδικότητες/Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες				
		Κοινωνικές	Διοικητικές	Τεχνικές	Οργανωσιακές	Ψηφιακές
27.	Υπάλληλος σκαφών αναψυχής (Yacht crew)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συναισθηματική νοημοσύνη & ενσυναίσθηση 2. Συναισθηματική εργασία 3. Αξίες 4. Διαπροσωπικές σχέσεις 5. Ισότητα & Διακρίσεις 6. Διαφορετικότητα 7. Συνεργασία 8. Λεκτική & μη λεκτική επικοινωνία 9. Αναλυτική σκέψη 10. Αυτοβελτίωση 11. Ευθύνη/ Υπευθυνότητα/ Επαγγελματικότητα 12. Πρωτοβουλίες 13. Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου & άγχους 14. Δια βίου μάθηση 15. Επίλυση των συγκρούσεων 16. Συμμετοχικότητα 17. Κίνητρο & Ήθος 18. Διαχείριση Κριτικής (Handling criticism) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Προσαρμοστικότητα 2. Ανεξαρτησία 3. Προσοχή στη λεπτομέρεια 4. Δυναμισμός & Αυτοπεποίθηση (Assertiveness) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διαχείριση υδάτινων πόρων 2. Ανακύκλωση & διαχείριση αποβλήτων 3. Ανανεώσιμες πηγές ενέργειας 4. Ενεργειακή απόδοση & εξοικονόμηση ενέργειας 5. Βιώσιμες πρακτικές τροφίμων & ποτών 6. Βιωσιμότητα στο επιχειρηματικό περιβάλλον 7. Εξατομικευμένη εμπειρία 8. Περιβάλλον 9. Διαχείριση παραπόνων 10. Προσβάσιμος Τουρισμός 11. Υγεία & Ευεξία 12. Ξένες γλώσσες 13. Υγιεινή & Ασφάλεια (συμπ. πρώτες βοήθειες) 14. Εξιστόρηση & αφήγηση ιστοριών (Storytelling) 15. Τουριστική συμπεριφορά 16. Γνώση χειρισμού λογισμικού & προγραμμάτων Η/Υ 17. Δημιουργική σκέψη (Creative Thinking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Εργασιακή Ευελιξία 2. Πολλαπλές δεξιότητες 3. Πιστοποιημένη γνώση 4. Πελατοκεντρική προσέγγιση 5. Αποδοχή της αλλαγής 6. Επινοητικότητα (Resourcefulness) 	

Γνώσεις & Δεξιότητες ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα (28/49)

#	Ειδικότητες/Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες				
		Κοινωνικές	Διοικητικές	Τεχνικές	Οργανωσιακές	Ψηφιακές
28.	Υπάλληλος κρουαζιερόπλοιού (Cruise ship crew)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συναισθηματική νοημοσύνη & ενσυναίσθηση 2. Συναισθηματική εργασία 3. Αξίες 4. Διαπροσωπικές σχέσεις 5. Ισότητα & Διακρίσεις 6. Διαφορετικότητα 7. Συνεργασία 8. Λεκτική & μη λεκτική επικοινωνία 9. Αναλυτική σκέψη 10. Αυτοβελτίωση 11. Ευθύνη/ Υπευθυνότητα/ Επαγγελματικότητα 12. Πρωτοβουλίες 13. Αξιοπιστία & επινοητικότητα 14. Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου & άγχους 15. Δια βίου μάθηση 16. Επίλυση των συγκρούσεων 17. Συμμετοχικότητα 18. Κίνητρο & Ήθος 19. Διαχείριση Κριτικής (Handling criticism) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Προσαρμοστικότητα 2. Ανεξαρτησία 3. Προσοχή στη λεπτομέρεια 4. Δυναμισμός & Αυτοπεποίθηση (Assertiveness) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διαχείριση υδάτινων πόρων 2. Ανακύκλωση & διαχείριση αποβλήτων 3. Ανανεώσιμες πηγές ενέργειας 4. Ενεργειακή απόδοση & εξοικονόμηση ενέργειας 5. Βιώσιμες πρακτικές τροφίμων & ποτών 6. Βιωσιμότητα στο επιχειρηματικό περιβάλλον 7. Περιβάλλον 8. Διαχείριση παραπόνων 9. Προσβάσιμος Τουρισμός 10. Υγεία & Ευεξία 11. Ξένες γλώσσες 12. Υγιεινή & Ασφάλεια (συμπ. πρώτες βοήθειες) 13. Τουριστική συμπεριφορά 14. Γνώση χειρισμού λογισμικού & προγραμμάτων Η/Υ 15. Δημιουργική σκέψη (Creative Thinking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Εργασιακή Ευελιξία 2. Πολλαπλές δεξιότητες 3. Πιστοποιημένη γνώση 4. Πελατοκεντρική προσέγγιση 5. Αποδοχή της αλλαγής 6. Επινοητικότητα (Resourcefulness) 	

Γνώσεις & Δεξιότητες ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα (29/49)

#	Ειδικότητες/Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες				
		Κοινωνικές	Διοικητικές	Τεχνικές	Οργανωσιακές	Ψηφιακές
29.	Ξεναγός Πολιτιστικών/ Θρησκευτικών Χώρων (museum/ historical & religious tour guide)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συναισθηματική εργασία 2. Αξίες 3. Διαπροσωπικές σχέσεις 4. Ισότητα & Διακρίσεις 5. Διαφορετικότητα 6. Συνεργασία 7. Λεκτική & μη λεκτική επικοινωνία 8. Αναλυτική σκέψη 9. Αυτοβελτίωση 10. Ευθύνη/ Υπευθυνότητα/ Επαγγελματικότητα 11. Πρωτοβουλίες 12. Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου & άγχους 13. Δια βίου μάθηση 14. Επίλυση των συγκρούσεων 15. Κίνητρο & Ήθος 16. Διαχείριση Κριτικής (Handling criticism) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ανεξαρτησία 2. Προσοχή στη λεπτομέρεια 3. Δυναμισμός & Αυτοπεποίθηση (Assertiveness) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Βιωσιμότητα στο επιχειρηματικό περιβάλλον 2. Τοπικότητα & τοπική παράδοση 3. Εξατομικευμένη εμπειρία 4. Περιβάλλον 5. Πιστοποίηση (protocol trainings) 6. Διαχείριση παραπόνων 7. Προσβάσιμος Τουρισμός 8. Ξένες γλώσσες 9. Υγιεινή & Ασφάλεια (συμπ. πρώτες βοήθειες) 10. Εξιστόρηση & αφήγηση ιστοριών (Storytelling) 11. Ερμηνευτική 12. Τουριστική συμπεριφορά 13. Τοπική γαστρονομία 14. Γνώση χειρισμού λογισμικού & προγραμμάτων Η/Υ 15. Δημιουργική σκέψη (Creative Thinking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Πολλαπλές δεξιότητες 2. Πιστοποιημένη γνώση 3. Πελατοκεντρική προσέγγιση 4. Αποδοχή της αλλαγής 5. Δημόσια ομιλία (Public Speaking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Γεωετικέτες – Γεωκωδικοποίηση (Geotagging-Geocoding) 2. Εξ' αποστάσεως εργασία/ τηλε- συνεργασία/ τηλεκπαίδευση 3. Διαδικτυακή δεοντολογία (Netiquette)

Γνώσεις & Δεξιότητες ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα (30/49)

#	Ειδικότητες/Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες				
		Κοινωνικές	Διοικητικές	Τεχνικές	Οργανωσιακές	Ψηφιακές
30.	Ειδικός προώθησης-διαφήμισης μουσείων (Marketing specialist for museums and visitor attractions)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συναισθηματική εργασία 2. Αξίες 3. Διαπροσωπικές σχέσεις 4. Ισότητα & Διακρίσεις 5. Διαφορετικότητα 6. Συνεργασία 7. Λεκτική & μη λεκτική επικοινωνία 8. Αναλυτική σκέψη 9. Αυτοβελτίωση 10. Ευθύνη/ Υπευθυνότητα/ Επαγγελματικότητα 11. Πρωτοβουλίες 12. Αξιοπιστία & επινοητικότητα 13. Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου & άγχους 14. Δια βίου μάθηση 15. Επίλυση των συγκρούσεων 16. Κίνητρο & Ήθος 17. Διαχείριση Κριτικής (Handling criticism) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Προσαρμοστικότητα 2. Καινοτομία 3. Ανεξαρτησία 4. Προσοχή στη λεπτομέρεια 5. Δυναμισμός & Αυτοπεποίθηση (Assertiveness) 6. Πράσινες στρατηγικές μάρκετινγκ & επικοινωνίας 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διαχείριση & σχεδιασμός πράσινων εκδηλώσεων 2. Βιωσιμότητα στο επιχειρηματικό περιβάλλον 3. Τοπικότητα & τοπική παράδοση 4. Εξατομικευμένη εμπειρία 5. Περιβάλλον 6. Διαχείριση παραπόνων 7. Προσβάσιμος Τουρισμός 8. Ξένες γλώσσες 9. Υγιεινή & Ασφάλεια (συμπ. πρώτες βοήθειες) 10. Εξιστόρηση & αφήγηση ιστοριών (Storytelling) 11. Ερμηνευτική 12. Τουριστική συμπεριφορά 13. Τουριστικοί Προορισμοί 14. Γνώση χειρισμού λογισμικού & προγραμμάτων Η/Υ 15. Δημιουργική σκέψη (Creative Thinking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Πολλαπλές δεξιότητες 2. Πιστοποιημένη γνώση 3. Πελατοκεντρική προσέγγιση 4. Αποδοχή της αλλαγής 5. Δημόσια ομιλία (Public Speaking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Εικονικός Τουρισμός (Virtual Tourism) 2. Ψηφιακό μάρκετινγκ/μέσα κοινωνικής δικτύωσης 3. Συστήματα πελατειακών σχέσεων (CRM) 4. Εξ' αποστάσεως εργασία/ τηλε-συνεργασία/ τηλεεκπαίδευση 5. Αξιόπιστη διαχείριση & ανάλυση δεδομένων (Information and data literacy) 6. Διαδικτυακή δεοντολογία (Netiquette)

Γνώσεις & Δεξιότητες ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα (31/49)

#	Ειδικότητες/Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες				
		Κοινωνικές	Διοικητικές	Τεχνικές	Οργανωσιακές	Ψηφιακές
31.	Ειδικός Θρησκευτικού Τουρισμού & Προσκυνηματικών Περιηγήσεων (Religious & Pilgrimage Tours' Expert)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συναισθηματική νοημοσύνη & ενσυναίσθηση 2. Συναισθηματική εργασία 3. Αξίες 4. Διαπροσωπικές σχέσεις 5. Ισότητα & Διακρίσεις 6. Διαφορετικότητα 7. Συνεργασία 8. Λεκτική & μη λεκτική επικοινωνία 9. Αυτοβελτίωση 10. Ευθύνη/ Υπευθυνότητα/ Επαγγελματικότητα 11. Πρωτοβουλίες 12. Αξιοπιστία & επινοητικότητα 13. Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου & άγχους 14. Δια βίου μάθηση 15. Επίλυση των συγκρούσεων 16. Κίνητρο & Ήθος 17. Διαχείριση Κριτικής (Handling criticism) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Προσαρμοστικότητα 2. Καινοτομία 3. Ανεξαρτησία 4. Προσοχή στη λεπτομέρεια 5. Δυναμισμός & Αυτοπεποίθηση (Assertiveness) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Βιωσιμότητα στο επιχειρηματικό περιβάλλον 2. Τοπικότητα & τοπική παράδοση 3. Εξατομικευμένη εμπειρία 4. Περιβάλλον 5. Πιστοποίηση (protocol trainings) 6. Διαχείριση παραπόνων 7. Προσβάσιμος Τουρισμός 8. Ξένες γλώσσες 9. Εξιστόρηση & αφήγηση ιστοριών (Storytelling) 10. Ερμηνευτική 11. Τουριστική συμπεριφορά 12. Τουριστικοί Προορισμοί 13. Γνώση χειρισμού λογισμικού & προγραμμάτων Η/Υ 14. Δημιουργική σκέψη (Creative Thinking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Πολλαπλές δεξιότητες 2. Πιστοποιημένη γνώση 3. Πελατοκεντρική προσέγγιση 4. Αποδοχή της αλλαγής 5. Δημόσια ομιλία (Public Speaking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Εξ' αποστάσεως εργασία/ τηλε-συνεργασία/ τηλεκπαίδευση 2. Διαδικτυακή δεοντολογία (Netiquette)

Γνώσεις & Δεξιότητες ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα (32/49)

#	Ειδικότητες/Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες				
		Κοινωνικές	Διοικητικές	Τεχνικές	Οργανωσιακές	Ψηφιακές
32.	Ξεναγός πόλης (City Tour Guide)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συναισθηματική εργασία 2. Αξίες 3. Διαπροσωπικές σχέσεις 4. Ισότητα & Διακρίσεις 5. Διαφορετικότητα 6. Συνεργασία 7. Λεκτική & μη λεκτική επικοινωνία 8. Αναλυτική σκέψη 9. Αυτοβελτίωση 10. Ευθύνη/ Υπευθυνότητα/ Επαγγελματικότητα 11. Πρωτοβουλίες 12. Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου & άγχους 13. Δια βίου μάθηση 14. Επίλυση των συγκρούσεων 15. Συμμετοχικότητα 16. Κίνητρο & Ήθος 17. Διαχείριση Κριτικής (Handling criticism) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διαδικασίες & Ποιότητα 2. Προσαρμοστικότητα 3. Καινοτομία 4. Ανεξαρτησία 5. Οργάνωση 6. Προσοχή στη λεπτομέρεια 7. Δυναμισμός & Αυτοπεποίθηση (Assertiveness) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Βιωσιμότητα στο επιχειρηματικό περιβάλλον 2. Τοπικότητα & τοπική παράδοση 3. Εξατομικευμένη εμπειρία 4. Περιβάλλον 5. Πιστοποίηση (protocol trainings) 6. Διαχείριση παραπόνων 7. Προσβάσιμος Τουρισμός 8. Υγεία & Ευεξία 9. Ξένες γλώσσες 10. Υγιεινή & Ασφάλεια (συμπ. πρώτες βοήθειες) 11. Εξιστόρηση & αφήγηση ιστοριών (Storytelling) 12. Ερμηνευτική 13. Τουριστική συμπεριφορά 14. Αστικός τουρισμός 15. Τοπική γαστρονομία 16. Γνώση χειρισμού λογισμικού & προγραμμάτων Η/Υ 17. Δημιουργική σκέψη (Creative Thinking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Πολλαπλές δεξιότητες 2. Πιστοποιημένη γνώση 3. Πελατοκεντρική προσέγγιση 4. Αποδοχή της αλλαγής 5. Δημόσια ομιλία (Public Speaking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Εξ' αποστάσεως εργασία/ τηλε-συνεργασία/ τηλεκπαίδευση 2. Διαδικτυακή δεοντολογία (Netiquette)

Γνώσεις & Δεξιότητες ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα (33/49)

#	Ειδικότητες/Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες				
		Κοινωνικές	Διοικητικές	Τεχνικές	Οργανωσιακές	Ψηφιακές
33.	Υπεύθυνος διοργάνωσης εκδηλώσεων (Event organiser)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συναισθηματική νοημοσύνη & ενσυναίσθηση 2. Συναισθηματική εργασία 3. Αξίες 4. Διαπροσωπικές σχέσεις 5. Ισότητα & Διακρίσεις 6. Διαφορετικότητα 7. Συνεργασία 8. Λεκτική & μη λεκτική επικοινωνία 9. Αναλυτική σκέψη 10. Αυτοβελτίωση 11. Ευθύνη/ Υπευθυνότητα/ Επαγγελματικότητα 12. Πρωτοβουλίες 13. Αξιοπιστία & επινοητικότητα 14. Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου & άγχους 15. Δια βίου μάθηση 16. Επίλυση των συγκρούσεων 17. Κίνητρο & Ήθος 18. Διαχείριση Κριτικής (Handling criticism) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διαδικασίες & Ποιότητα 2. Προσαρμοστικότητα 3. Καινοτομία 4. Αξίες & Ηθική 5. Εταιρική Κουλτούρα 6. Συστημική Σκέψη 7. Ηγεσία 8. Στρατηγική σκέψη/ αντίληψη & Διοίκηση 9. Ανεξαρτησία 10. Οργάνωση 11. Προσοχή στη λεπτομέρεια 12. Εποπτεία ομάδων 13. Διαχείριση κρίσεων 14. Δυναμισμός & Αυτοπεποίθηση (Assertiveness) 15. Ενδυνάμωση των άλλων (Empowering Others) 16. Πράσινες στρατηγικές μάρκετινγκ & επικοινωνίας 17. Πράσινες στρατηγικές διοίκησης & χρηματοδότησης 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διαχείριση υδάτινων πόρων 2. Ανακύκλωση & διαχείριση αποβλήτων 3. Ενεργειακή απόδοση & εξοικονόμηση ενέργειας 4. Βιώσιμες πρακτικές τροφίμων & ποτών 5. Διαχείριση & σχεδιασμός πράσινων εκδηλώσεων 6. Βιωσιμότητα στο επιχειρηματικό περιβάλλον 7. Τοπικότητα & τοπική παράδοση 8. Εξατομικευμένη εμπειρία 9. Περιβάλλον 10. Διαχείριση παραπόνων 11. Χρηματοοικονομικές λειτουργίες 12. Προσβάσιμος Τουρισμός 13. Υγεία & Ευεξία 14. Ξένες γλώσσες 15. Υγιεινή & Ασφάλεια (συμπ. πρώτες βοήθειες) 16. Εξιστόρηση & αφήγηση ιστοριών (Storytelling) 17. Ερμηνευτική 18. Προβολή & Προώθηση 19. Επικοινωνία 20. Τουριστική συμπεριφορά 21. Πρωτογενής έρευνα 22. Πιστότητα & Επιβράβευση Ταξιδιωτών 23. Τουριστικοί Προορισμοί 24. Τοπική γαστρονομία 25. Διαχείριση Έργου/ PMO 26. Γνώση χειρισμού λογισμικού & προγραμμάτων Η/Υ 27. Δημιουργική σκέψη (Creative Thinking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Εργασιακή Ευελιξία 2. Πολλαπλές δεξιότητες 3. Κενά γνώσεων & δεξιοτήτων 4. Πελατοκεντρική προσέγγιση 5. Αναγνώριση αναγκών 6. Συνέργειες 7. Αποδοχή της αλλαγής 8. Τοπικότητα στην απασχόληση 9. Λήψη αποφάσεων (Decision making) 10. Ικανότητα διαπραγμάτευσης (Negotiation) 11. Επινοητικότητα (Resourcefulness) 12. Δημόσια ομιλία (Public Speaking) 13. Διαχείριση αλλαγών (Change Management) 14. Εξουσιοδότηση (Delegation) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Εικονικός Τουρισμός (Virtual Tourism) 2. Διαχείριση περιεχομένου (Content management) 3. Ψηφιακό μάρκετινγκ/μέσα κοινωνικής δικτύωσης 4. Συστήματα πελατειακών σχέσεων (CRM) 5. Εξ' αποστάσεως εργασία/ τηλε-συνεργασία/ τηλεεκπαίδευση 6. Γνώση εργαλείων Microsoft Office & λουτών εμπορικών προγραμμάτων (π.χ., Windows) 7. Διαδικτυακή δεοντολογία (Netiquette)

Γνώσεις & Δεξιότητες ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα (34/49)

#	Ειδικότητες/Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες				
		Κοινωνικές	Διοικητικές	Τεχνικές	Οργανωσιακές	Ψηφιακές
34.	Υπεύθυνος υπαίθριων δραστηριοτήτων/ εμπειριών αγροτουρισμού (Outdoor activities/ experiences expert)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συναισθηματική νοημοσύνη & ενσυναίσθηση 2. Συναισθηματική εργασία 3. Αξίες 4. Διαπροσωπικές σχέσεις 5. Ισότητα & Διακρίσεις 6. Διαφορετικότητα 7. Συνεργασία 8. Λεκτική & μη λεκτική επικοινωνία 9. Αναλυτική σκέψη 10. Αυτοβελτίωση 11. Ευθύνη/ Υπευθυνότητα/ Επαγγελματικότητα 12. Πρωτοβουλίες 13. Αξιοπιστία & επινοητικότητα 14. Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου & άγχους 15. Δια βίου μάθηση 16. Επίλυση των συγκρούσεων 17. Κίνητρο & Ήθος 18. Διαχείριση Κριτικής (Handling criticism) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διαδικασίες & Ποιότητα 2. Προσαρμοστικότητα 3. Καινοτομία 4. Αξίες & Ηθική 5. Εταιρική Κουλτούρα 6. Συστημική Σκέψη 7. Ηγεσία 8. Στρατηγική σκέψη/ αντίληψη & Διοίκηση 9. Ανεξαρτησία 10. Προσοχή στη λεπτομέρεια 11. Εποπτεία ομάδων 12. Διαχείριση κρίσεων 13. Δυναμισμός & Αυτοπεποίθηση (Assertiveness) 14. Ενδυνάμωση των άλλων (Empowering Others) 15. Πράσινες στρατηγικές μάρκετινγκ & επικοινωνίας 16. Πράσινες στρατηγικές διοίκησης & χρηματοδότησης 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διαχείριση υδάτινων πόρων 2. Ενεργειακή απόδοση & εξοικονόμηση ενέργειας 3. Βιώσιμες πρακτικές τροφίμων & ποτών 4. Διαχείριση & σχεδιασμός πράσινων εκδηλώσεων 5. Βιωσιμότητα στο επιχειρηματικό περιβάλλον 6. Τοπικότητα & τοπική παράδοση 7. Εξατομικευμένη εμπειρία 8. Περιβάλλον 9. Διαχείριση παραπόνων 10. Προσβάσιμος Τουρισμός 11. Υγεία & Ευεξία 12. Ξένες γλώσσες 13. Υγιεινή & Ασφάλεια (συμπ. πρώτες βοήθειες) 14. Εξιστόρηση & αφήγηση ιστοριών (Storytelling) 15. Ερμηνευτική 16. Τουριστική συμπεριφορά 17. Τουριστικοί Προορισμοί 18. Τοπική γαστρονομία 19. Γνώση χειρισμού λογισμικού & προγραμμάτων Η/Υ 20. Δημιουργική σκέψη (Creative Thinking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Εργασιακή Ευελιξία 2. Πολλαπλές δεξιότητες 3. Πελατοκεντρική προσέγγιση 4. Αναγνώριση αναγκών 5. Αποδοχή της αλλαγής 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διαχείριση περιεχομένου (Content management) 2. Συστήματα πελατειακών σχέσεων (CRM) 3. Γνώση εργαλείων Microsoft Office & λουπών εμπορικών προγραμμάτων (π.χ., Windows)

Γνώσεις & Δεξιότητες ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα (35/49)

#	Ειδικότητες/Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες				
		Κοινωνικές	Διοικητικές	Τεχνικές	Οργανωσιακές	Ψηφιακές
35.	Ειδικός γευσιγνωσίας οίνου (Wine expert)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συναισθηματική εργασία 2. Αξίες 3. Διαπροσωπικές σχέσεις 4. Ισότητα & Διακρίσεις 5. Διαφορετικότητα 6. Συνεργασία 7. Λεκτική & μη λεκτική επικοινωνία 8. Αναλυτική σκέψη 9. Αυτοβελτίωση 10. Ευθύνη/ Υπευθυνότητα/ Επαγγελματικότητα 11. Πρωτοβουλίες 12. Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου & άγχους 13. Δια βίου μάθηση 14. Επίλυση των συγκρούσεων 15. Κίνητρο & Ήθος 16. Διαχείριση Κριτικής (Handling criticism) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ανεξαρτησία 2. Προσοχή στη λεπτομέρεια 3. Δυναμισμός & Αυτοπεποίθηση (Assertiveness) 4. Πράσινες στρατηγικές μάρκετινγκ & επικοινωνίας 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ανακύκλωση & διαχείριση αποβλήτων 2. Βιώσιμες πρακτικές τροφίμων & ποτών 3. Βιωσιμότητα στο επιχειρηματικό περιβάλλον 4. Τοπικότητα & τοπική παράδοση 5. Περιβάλλον 6. Πιστοποίηση (protocol trainings) 7. Διαχείριση παραπόνων 8. Ξένες γλώσσες 9. Υγιεινή & Ασφάλεια (συμπ. πρώτες βοήθειες) 10. Εξιστόρηση & αφήγηση ιστοριών (Storytelling) 11. Τουριστική συμπεριφορά 12. Τοπική γαστρονομία 13. Οινογνωσία 14. Γνώση χειρισμού λογισμικού & προγραμμάτων Η/Υ 15. Δημιουργική σκέψη (Creative Thinking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Πολλαπλές δεξιότητες 2. Πιστοποιημένη γνώση 3. Πελατοκεντρική προσέγγιση 4. Αποδοχή της αλλαγής 	

Γνώσεις & Δεξιότητες ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα (36/49)

#	Ειδικότητες/Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες				
		Κοινωνικές	Διοικητικές	Τεχνικές	Οργανωσιακές	Ψηφιακές
36.	Ειδικός Λουτροθεραπείας / Θαλασσοθεραπείας (Thalassotherapy / Spa Therapy specialist)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συναισθηματική εργασία 2. Αξίες 3. Διαπροσωπικές σχέσεις 4. Ισότητα & Διακρίσεις 5. Διαφορετικότητα 6. Συνεργασία 7. Λεκτική & μη λεκτική επικοινωνία 8. Αυτοβελτίωση 9. Ευθύνη/ Υπευθυνότητα/ Επαγγελματικότητα 10. Πρωτοβουλίες 11. Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου & άγχους 12. Δια βίου μάθηση 13. Επίλυση των συγκρούσεων 14. Συμμετοχικότητα 15. Κίνητρο & Ήθος 16. Διαχείριση Κριτικής (Handling criticism) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Προσαρμοστικότητα 2. Καινοτομία 3. Ανεξαρτησία 4. Προσοχή στη λεπτομέρεια 5. Δυναμισμός & Αυτοπεποίθηση (Assertiveness) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διαχείριση υδάτινων πόρων 2. Βιωσιμότητα στο επιχειρηματικό περιβάλλον 3. Τοπικότητα & τοπική παράδοση 4. Εξατομικευμένη εμπειρία 5. Περιβάλλον 6. Πιστοποίηση (protocol trainings) 7. Διαχείριση παραπόνων 8. Προσβάσιμος Τουρισμός 9. Υγεία & Ευεξία 10. Ξένες γλώσσες 11. Υγιεινή & Ασφάλεια (συμπ. πρώτες βοήθειες) 12. Εξιστόρηση & αφήγηση ιστοριών (Storytelling) 13. Τουριστική συμπεριφορά 14. Γνώση χειρισμού λογισμικού & προγραμμάτων Η/Υ 15. Δημιουργική σκέψη (Creative Thinking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Εργασιακή Ευελιξία 2. Πολλαπλές δεξιότητες 3. Πιστοποιημένη γνώση 4. Πελατοκεντρική προσέγγιση 5. Αποδοχή της αλλαγής 	

Γνώσεις & Δεξιότητες ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα (37/49)

#	Ειδικότητες/Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες				
		Κοινωνικές	Διοικητικές	Τεχνικές	Οργανωσιακές	Ψηφιακές
37.	Υπεύθυνος λειτουργίας Κέντρου Υγείας-Ευεξίας (Health & SPA manager)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συναισθηματική νοημοσύνη & ενσυναίσθηση 2. Συναισθηματική εργασία 3. Αξίες 4. Διαπροσωπικές σχέσεις 5. Ισότητα & Διακρίσεις 6. Διαφορετικότητα 7. Συνεργασία 8. Λεκτική & μη λεκτική επικοινωνία 9. Αναλυτική σκέψη 10. Αυτοβελτίωση 11. Ευθύνη/ Υπευθυνότητα/ Επαγγελματικότητα 12. Πρωτοβουλίες 13. Αξιοπιστία & επινοητικότητα 14. Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου & άγχους 15. Δια βίου μάθηση 16. Επίλυση των συγκρούσεων 17. Συμμετοχικότητα 18. Κίνητρο & Ήθος 19. Διαχείριση Κριτικής (Handling criticism) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διαδικασίες & Ποιότητα 2. Προσαρμοστικότητα 3. Καινοτομία 4. Αξίες & Ηθική 5. Εταιρική Κουλτούρα 6. Συστημική Σκέψη 7. Ηγεσία 8. Στρατηγική σκέψη/ αντίληψη & Διοίκηση 9. Ανεξαρτησία 10. Οργάνωση 11. Προσοχή στη λεπτομέρεια 12. Εποπτεία ομάδων 13. Διαχείριση κρίσεων 14. Δυναμισμός & Αυτοπεποίθηση (Assertiveness) 15. Ενδυνάμωση των άλλων (Empowering Others) 16. Πράσινες στρατηγικές μάρκετινγκ & επικοινωνίας 17. Πράσινες στρατηγικές διοίκησης & χρηματοδότησης 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διαχείριση υδάτινων πόρων 2. Ανανεώσιμες πηγές ενέργειας 3. Βιωσιμότητα στο επιχειρηματικό περιβάλλον 4. Τοπικότητα & τοπική παράδοση 5. Εξατομικευμένη εμπειρία 6. Περιβάλλον 7. Πιστοποίηση (protocol trainings) 8. Διαχείριση παραπόνων 9. Χρηματοοικονομικές λειτουργίες 10. Προσβάσιμος Τουρισμός 11. Υγεία & Ευεξία 12. Ξένες γλώσσες 13. Υγιεινή & Ασφάλεια (συμπ. πρώτες βοήθειες) 14. Εξιστόρηση & αφήγηση ιστοριών (Storytelling) 15. Επικοινωνία 16. Τουριστική συμπεριφορά 17. Πρωτογενής έρευνα 18. Πιστότητα & Επιβράβευση Ταξιδιωτών 19. Διαχείριση Έργου/ PMO 20. Γνώση χειρισμού λογισμικού & προγραμμάτων Η/Υ 21. Δημιουργική σκέψη (Creative Thinking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Εργασιακή Ευελιξία 2. Πολλαπλές δεξιότητες 3. Κενά γνώσεων & δεξιοτήτων 4. Πελατοκεντρική προσέγγιση 5. Αναγνώριση αναγκών 6. Συνέργειες 7. Αποδοχή της αλλαγής 8. Τοπικότητα στην απασχόληση 9. Λήψη αποφάσεων (Decision making) 10. Ικανότητα διαπραγμάτευσης (Negotiation) 11. Επινοητικότητα (Resourcefulness) 12. Δημόσια ομιλία (Public Speaking) 13. Διαχείριση αλλαγών (Change Management) 14. Εξουσιοδότηση (Delegation) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ψηφιακό μάρκετινγκ/μέσα κοινωνικής δικτύωσης 2. Συστήματα πελατειακών σχέσεων (CRM) 3. Εξ' αποστάσεως εργασία/ τηλε-συνεργασία/ τηλεεκπαίδευση 4. Γνώση εργαλείων Microsoft Office & λοιπών εμπορικών προγραμμάτων (π.χ., Windows) 5. Διαδικτυακή δεοντολογία (Netiquette)

Γνώσεις & Δεξιότητες ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα (38/49)

#	Ειδικότητες/Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες				
		Κοινωνικές	Διοικητικές	Τεχνικές	Οργανωσιακές	Ψηφιακές
38.	Υπεύθυνος για τις αθλητικές δραστηριότητες / δραστηριότητες ευεξίας (Fitness/Wellness instructor)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συναισθηματική νοημοσύνη & ενσυναίσθηση 2. Συναισθηματική εργασία 3. Αξίες 4. Διαπροσωπικές σχέσεις 5. Ισότητα & Διακρίσεις 6. Διαφορετικότητα 7. Συνεργασία 8. Λεκτική & μη λεκτική επικοινωνία 9. Αναλυτική σκέψη 10. Αυτοβελτίωση 11. Ευθύνη/ Υπευθυνότητα/ Επαγγελματικότητα 12. Πρωτοβουλίες 13. Αξιοπιστία & επινοητικότητα 14. Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου & άγχους 15. Δια βίου μάθηση 16. Επίλυση των συγκρούσεων 17. Συμμετοχικότητα 18. Κίνητρο & Ήθος 19. Διαχείριση Κριτικής (Handling criticism) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διαδικασίες & Ποιότητα 2. Προσαρμοστικότητα 3. Καινοτομία 4. Αξίες & Ηθική 5. Εταιρική Κουλτούρα 6. Συστημική Σκέψη 7. Ηγεσία 8. Στρατηγική σκέψη/ αντίληψη & Διοίκηση 9. Ανεξαρτησία 10. Οργάνωση 11. Προσοχή στη λεπτομέρεια 12. Εποπτεία ομάδων 13. Διαχείριση κρίσεων 14. Δυναμισμός & Αυτοπεποίθηση (Assertiveness) 15. Ενδυνάμωση των άλλων (Empowering Others) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Βιωσιμότητα στο επιχειρηματικό περιβάλλον 2. Τοπικότητα & τοπική παράδοση 3. Εξατομικευμένη εμπειρία 4. Περιβάλλον 5. Πιστοποίηση (protocol trainings) 6. Διαχείριση παραπόνων 7. Προσβάσιμος Τουρισμός 8. Υγεία & Ευεξία 9. Ξένες γλώσσες 10. Υγιεινή & Ασφάλεια (συμπ. πρώτες βοήθειες) 11. Εξιστόρηση & αφήγηση ιστοριών (Storytelling) 12. Τουριστική συμπεριφορά 13. Αστικός τουρισμός 14. Γνώση χειρισμού λογισμικού & προγραμμάτων Η/Υ 15. Δημιουργική σκέψη (Creative Thinking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Εργασιακή Ευελιξία 2. Πολλαπλές δεξιότητες 3. Πιστοποιημένη γνώση 4. Πελατοκεντρική προσέγγιση 5. Αναγνώριση αναγκών 6. Αποδοχή της αλλαγής 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Εξ' αποστάσεως εργασία/ τηλε-συνεργασία/ τηλεεκπαίδευση

Γνώσεις & Δεξιότητες ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα (39/49)

#	Ειδικότητες/Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες				
		Κοινωνικές	Διοικητικές	Τεχνικές	Οργανωσιακές	Ψηφιακές
39.	Χειροπρακτικός (Chiropractor)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συναισθηματική εργασία 2. Αξίες 3. Διαπροσωπικές σχέσεις 4. Ισότητα & Διακρίσεις 5. Διαφορετικότητα 6. Συνεργασία 7. Λεκτική & μη λεκτική επικοινωνία 8. Αναλυτική σκέψη 9. Αυτοβελτίωση 10. Ευθύνη/ Υπευθυνότητα/ Επαγγελματικότητα 11. Πρωτοβουλίες 12. Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου & άγχους 13. Δια βίου μάθηση 14. Επίλυση των συγκρούσεων 15. Κίνητρο & Ήθος 16. Διαχείριση Κριτικής (Handling criticism) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Καινοτομία 2. Ανεξαρτησία 3. Προσοχή στη λεπτομέρεια 4. Δυναμισμός & Αυτοπεποίθηση (Assertiveness) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Βιωσιμότητα στο επιχειρηματικό περιβάλλον 2. Περιβάλλον 3. Πιστοποίηση (protocol trainings) 4. Διαχείριση παραπόνων 5. Προσβάσιμος Τουρισμός 6. Υγεία & Ευεξία 7. Ξένες γλώσσες 8. Υγιεινή & Ασφάλεια (συμπ. πρώτες βοήθειες) 9. Τουριστική συμπεριφορά 10. Γνώση χειρισμού λογισμικού & προγραμμάτων Η/Υ 11. Δημιουργική σκέψη (Creative Thinking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Πολλαπλές δεξιότητες 2. Πιστοποιημένη γνώση 3. Αποδοχή της αλλαγής 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διαδικτυακή δεοντολογία (Netiquette)

Γνώσεις & Δεξιότητες ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα (40/49)

#	Ειδικότητες/Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες				
		Κοινωνικές	Διοικητικές	Τεχνικές	Οργανωσιακές	Ψηφιακές
40.	Υπεύθυνος για το ψηφιακό μάρκετινγκ (Digital marketer)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συναισθηματική νοημοσύνη & ενσυναίσθηση 2. Συναισθηματική εργασία 3. Αξίες 4. Διαπροσωπικές σχέσεις 5. Ισότητα & Διακρίσεις 6. Διαφορετικότητα 7. Συνεργασία 8. Λεκτική & μη λεκτική επικοινωνία 9. Αναλυτική σκέψη 10. Αυτοβελτίωση 11. Ευθύνη/ Υπευθυνότητα/ Επαγγελματικότητα 12. Πρωτοβουλίες 13. Αξιοπιστία & επινοητικότητα 14. Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου & άγχους 15. Δια βίου μάθηση 16. Επίλυση των συγκρούσεων 17. Κίνητρο & Ήθος 18. Διαχείριση Κριτικής (Handling criticism) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Προσαρμοστικότητα 2. Καινοτομία 3. Αξίες & Ηθική 4. Εταιρική Κουλτούρα 5. Συστημική Σκέψη 6. Ηγεσία 7. Στρατηγική σκέψη/ αντίληψη & Διοίκηση 8. Ανεξαρτησία 9. Προσοχή στη λεπτομέρεια 10. Εποπτεία ομάδων 11. Διαχείριση κρίσεων 12. Δυναμισμός & Αυτοπεποίθηση (Assertiveness) 13. Ενδυνάμωση των άλλων (Empowering Others) 14. Πράσινες στρατηγικές μάρκετινγκ & επικοινωνίας 15. Πράσινες στρατηγικές διοίκησης & χρηματοδότησης 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Βιώσιμες πρακτικές τροφίμων & ποτών 2. Διαχείριση & σχεδιασμός πράσινων εκδηλώσεων 3. Βιωσιμότητα στο επιχειρηματικό περιβάλλον 4. Τοπικότητα & τοπική παράδοση 5. Εξατομικευμένη εμπειρία 6. Περιβάλλον 7. Διαχείριση παραπόνων 8. Προσβάσιμος Τουρισμός 9. Υγεία & Ευεξία 10. Ξένες γλώσσες 11. Υγιεινή & Ασφάλεια (συμπ. πρώτες βοήθειες) 12. Εξιστόρηση & αφήγηση ιστοριών (Storytelling) 13. Ερμηνευτική 14. Προβολή & Προώθηση 15. Επικοινωνία 16. Τουριστική συμπεριφορά 17. Πρωτογενής έρευνα 18. Εναλλακτικές μορφές τουρισμού 19. Αστικός τουρισμός 20. Τοπική γαστρονομία 21. Διαχείριση Έργου/ PMO 22. Γνώση χειρισμού λογισμικού & προγραμμάτων Η/Υ 23. Ανάλυση δεδομένων (Data Analysis) 24. Δημιουργική σκέψη (Creative Thinking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Πολλαπλές δεξιότητες 2. Πιστοποιημένη γνώση 3. Πελατοκεντρική προσέγγιση 4. Αναγνώριση αναγκών 5. Αποδοχή της αλλαγής 6. Δημόσια ομιλία (Public Speaking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διεθνή Συστήματα Κρατήσεων 2. Εικονικός Τουρισμός (Virtual Tourism) 3. Κυβερνοασφάλεια 4. Τεχνητή νοημοσύνη (Artificial Intelligence) 5. Ανάπτυξη Ιστοσελίδων (Web Development) 6. Διαχείριση περιεχομένου (Content management) 7. Ψηφιακό μάρκετινγκ/μέσα κοινωνικής δικτύωσης 8. Εφαρμογή web accessibility standards 9. Συστήματα πελατειακών σχέσεων (CRM) 10. Εξ' αποστάσεως εργασία/ τηλε-συνεργασία/ τηλεκατάρτιση 11. Γνώση εργαλείων Microsoft Office & λοιπών εμπορικών προγραμμάτων (π.χ., Windows) 12. Αξιόπιστη διαχείριση & ανάλυση δεδομένων (Information and data literacy)

Γνώσεις & Δεξιότητες ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα (41/49)

#	Ειδικότητες/Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες				
		Κοινωνικές	Διοικητικές	Τεχνικές	Οργανωσιακές	Ψηφιακές
41.	Υπεύθυνος βιώσιμης λειτουργίας τουριστικών επιχειρήσεων (Tourism Sustainability Manager)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συναισθηματική νοημοσύνη & ενσυναίσθηση 2. Συναισθηματική εργασία 3. Αξίες 4. Διαπροσωπικές σχέσεις 5. Ισότητα & Διακρίσεις 6. Διαφορετικότητα 7. Συνεργασία 8. Λεκτική & μη λεκτική επικοινωνία 9. Αναλυτική σκέψη 10. Αυτοβελτίωση 11. Ευθύνη/ Υπευθυνότητα/ Επαγγελματικότητα 12. Πρωτοβουλίες 13. Αξιοπιστία & επινοητικότητα 14. Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου & άγχους 15. Δια βίου μάθηση 16. Επίλυση των συγκρούσεων 17. Συμμετοχικότητα 18. Κίνητρο & Ήθος 19. Διαχείριση Κριτικής (Handling criticism) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διαδικασίες & Ποιότητα 2. Προσαρμοστικότητα 3. Καινοτομία 4. Αξίες & Ηθική 5. Εταιρική Κουλτούρα 6. Συστημική Σκέψη 7. Ηγεσία 8. Στρατηγική σκέψη/ αντίληψη & Διοίκηση 9. Ανεξαρτησία 10. Οργάνωση 11. Προσοχή στη λεπτομέρεια 12. Εποπτεία ομάδων 13. Διαχείριση κρίσεων 14. Δυναμισμός & Αυτοπεποίθηση (Assertiveness) 15. Ενδυνάμωση των άλλων (Empowering Others) 16. Πράσινες στρατηγικές μάρκετινγκ & επικοινωνίας 17. Πράσινες στρατηγικές διοίκησης & χρηματοδότησης 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διαχείριση υδάτινων πόρων 2. Ανακύκλωση & διαχείριση αποβλήτων 3. Ανανεώσιμες πηγές ενέργειας 4. Ενεργειακή απόδοση & εξοικονόμηση ενέργειας 5. Βιώσιμες πρακτικές τροφίμων & ποτών 6. Διαχείριση & σχεδιασμός πράσινων εκδηλώσεων 7. Βιωσιμότητα στο επιχειρηματικό περιβάλλον 8. Τοπικότητα & τοπική παράδοση 9. Εξατομικευμένη εμπειρία 10. Περιβάλλον 11. Πιστοποίηση (protocol trainings) 12. Διαχείριση παραπόνων 13. Χρηματοοικονομικές λειτουργίες 14. Προσβάσιμος Τουρισμός 15. Υγεία & Ευεξία 16. Ξένες γλώσσες 17. Υγιεινή & Ασφάλεια (συμπ. πρώτες βοήθειες) 18. Εξιστόρηση & αφήγηση ιστοριών (Storytelling) 19. Τουριστική συμπεριφορά 20. Εναλλακτικές μορφές τουρισμού 21. Αστικός τουρισμός 22. Τοπική γαστρονομία 23. Διαχείριση Έργου/ PMO 24. Γνώση χειρισμού λογισμικού & προγραμμάτων Η/Υ 25. Δημιουργική σκέψη (Creative Thinking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Εργασιακή Ευελιξία 2. Πολλαπλές δεξιότητες 3. Πιστοποιημένη γνώση 4. Πελατοκεντρική προσέγγιση 5. Συνέργειες 6. Αποδοχή της αλλαγής 7. Τοπικότητα στην απασχόληση 8. Λήψη αποφάσεων (Decision making) 9. Ικανότητα διαπραγμάτευσης (Negotiation) 10. Επινοητικότητα (Resourcefulness) 11. Διαχείριση αλλαγών (Change Management) 12. Εξουσιοδότηση (Delegation) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Επιχειρηματική ευφυΐα (Business Intelligence) 2. Εξ' αποστάσεως εργασία/ τηλε-συνεργασία/ τηλεκπαίδευση 3. Αξιόπιστη διαχείριση & ανάλυση δεδομένων (Information and data literacy)

Γνώσεις & Δεξιότητες ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα (42/49)

#	Ειδικότητες/Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες				
		Κοινωνικές	Διοικητικές	Τεχνικές	Οργανωσιακές	Ψηφιακές
42.	Επαγγελματίας βιώσιμης διαχείρισης προορισμών (Sustainable Destination Manager)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συναισθηματική εργασία 2. Αξίες 3. Διαπροσωπικές σχέσεις 4. Ισότητα & Διακρίσεις 5. Διαφορετικότητα 6. Συνεργασία 7. Λεκτική & μη λεκτική επικοινωνία 8. Αναλυτική σκέψη 9. Αυτοβελτίωση 10. Ευθύνη/ Υπευθυνότητα/ Επαγγελματικότητα 11. Πρωτοβουλίες 12. Αξιοπιστία & επινοητικότητα 13. Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου & άγχους 14. Δια βίου μάθηση 15. Επίλυση των συγκρούσεων 16. Κίνητρο & Ήθος 17. Διαχείριση Κριτικής (Handling criticism) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διαδικασίες & Ποιότητα 2. Προσαρμοστικότητα 3. Καινοτομία 4. Αξίες & Ηθική 5. Εταιρική Κουλτούρα 6. Συστημική Σκέψη 7. Ηγεσία 8. Στρατηγική σκέψη/ αντίληψη & Διοίκηση 9. Ανεξαρτησία 10. Προσοχή στη λεπτομέρεια 11. Εποπτεία ομάδων 12. Διαχείριση κρίσεων 13. Δυναμισμός & Αυτοπεποίθηση (Assertiveness) 14. Ενδυνάμωση των άλλων (Empowering Others) 15. Πράσινες στρατηγικές μάρκετινγκ & επικοινωνίας 16. Πράσινες στρατηγικές διοίκησης & χρηματοδότησης 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διαχείριση υδάτινων πόρων 2. Ανακύκλωση & διαχείριση αποβλήτων 3. Ανανεώσιμες πηγές ενέργειας 4. Ενεργειακή απόδοση & εξοικονόμηση ενέργειας 5. Βιώσιμες πρακτικές τροφίμων & ποτών 6. Διαχείριση & σχεδιασμός πράσινων εκδηλώσεων 7. Βιωσιμότητα στο επιχειρηματικό περιβάλλον 8. Τοπικότητα & τοπική παράδοση 9. Εξατομικευμένη εμπειρία 10. Περιβάλλον 11. Πιστοποίηση (protocol trainings) 12. Διαχείριση παραπόνων 13. Χρηματοοικονομικές λειτουργίες 14. Προσβάσιμος Τουρισμός 15. Υγεία & Ευεξία 16. Ξένες γλώσσες 17. Εξιστόρηση & αφήγηση ιστοριών (Storytelling) 18. Επικοινωνία 19. Τουριστική συμπεριφορά 20. Πρωτογενής έρευνα 21. Πιστότητα & Επιβράβευση Ταξιδιωτών 22. Τουριστικοί Προορισμοί 23. Εναλλακτικές μορφές τουρισμού 24. Αστικός τουρισμός 25. Γνώση χειρισμού λογισμικού & προγραμμάτων Η/Υ 26. Δημιουργική σκέψη (Creative Thinking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Πολλαπλές δεξιότητες 2. Πιστοποιημένη γνώση 3. Πελατοκεντρική προσέγγιση 4. Συνέργειες 5. Αποδοχή της αλλαγής 6. Δημόσια ομιλία (Public Speaking) 7. Διαχείριση αλλαγών (Change Management) 8. Εξουσιοδότηση (Delegation) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Εξ' αποστάσεως εργασία/ τηλε-συνεργασία/ τηλεεκπαίδευση 2. Γνώση εργαλείων Microsoft Office & λοιπών εμπορικών προγραμμάτων (π.χ., Windows) 3. Αξιόπιστη διαχείριση & ανάλυση δεδομένων (Information and data literacy)

Γνώσεις & Δεξιότητες ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα (43/49)

#	Ειδικότητες/Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες				
		Κοινωνικές	Διοικητικές	Τεχνικές	Οργανωσιακές	Ψηφιακές
43.	Διερμηνέας νοηματικής γλώσσας (Sign language Interpreter)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συναισθηματική εργασία 2. Αξίες 3. Διαπροσωπικές σχέσεις 4. Ισότητα & Διακρίσεις 5. Διαφορετικότητα 6. Συνεργασία 7. Λεκτική & μη λεκτική επικοινωνία 8. Αναλυτική σκέψη 9. Αυτοβελτίωση 10. Ευθύνη/ Υπευθυνότητα/ Επαγγελματικότητα 11. Πρωτοβουλίες 12. Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου & άγχους 13. Δια βίου μάθηση 14. Επίλυση των συγκρούσεων 15. Κίνητρο & Ήθος 16. Διαχείριση Κριτικής (Handling criticism) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ανεξαρτησία 2. Προσοχή στη λεπτομέρεια 3. Δυναμισμός & Αυτοπεποίθηση (Assertiveness) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Βιωσιμότητα στο επιχειρηματικό περιβάλλον 2. Περιβάλλον 3. Διαχείριση παραπόνων 4. Προσβάσιμος Τουρισμός 5. Ξένες γλώσσες 6. Τουριστική συμπεριφορά 7. Δημιουργική σκέψη (Creative Thinking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Πολλαπλές δεξιότητες 2. Πιστοποιημένη γνώση 3. Πελατοκεντρική προσέγγιση 4. Αποδοχή της αλλαγής 5. Δημόσια ομιλία (Public Speaking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Εξ' αποστάσεως εργασία/ τηλε-συνεργασία/ τηλεκαίευση 2. Διαδικτυακή δεοντολογία (Netiquette)

Γνώσεις & Δεξιότητες ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα (44/49)

#	Ειδικότητες/Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες				
		Κοινωνικές	Διοικητικές	Τεχνικές	Οργανωσιακές	Ψηφιακές
44.	Υπεύθυνος Προσβάσιμου Τουρισμού (Accessible Tourism Specialist)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συναισθηματική νοημοσύνη & ενσυναίσθηση 2. Συναισθηματική εργασία 3. Αξίες 4. Διαπροσωπικές σχέσεις 5. Ισότητα & Διακρίσεις 6. Διαφορετικότητα 7. Συνεργασία 8. Λεκτική & μη λεκτική επικοινωνία 9. Αναλυτική σκέψη 10. Αυτοβελτίωση 11. Ευθύνη/ Υπευθυνότητα/ Επαγγελματικότητα 12. Πρωτοβουλίες 13. Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου & άγχους 14. Δια βίου μάθηση 15. Επίλυση των συγκρούσεων 16. Συμμετοχικότητα 17. Κίνητρο & Ήθος 18. Διαχείριση Κριτικής (Handling criticism) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διαδικασίες & Ποιότητα 2. Προσαρμοστικότητα 3. Καινοτομία 4. Αξίες & Ηθική 5. Εταιρική Κουλτούρα 6. Συστημική Σκέψη 7. Ηγεσία 8. Στρατηγική σκέψη/ αντίληψη & Διοίκηση 9. Ανεξαρτησία 10. Προσοχή στη λεπτομέρεια 11. Εποπτεία ομάδων 12. Διαχείριση κρίσεων 13. Δυναμισμός & Αυτοπεποίθηση (Assertiveness) 14. Ενδυνάμωση των άλλων (Empowering Others) 15. Πράσινες στρατηγικές διοίκησης & χρηματοδότησης 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Βιωσιμότητα στο επιχειρηματικό περιβάλλον 2. Τοπικότητα & τοπική παράδοση 3. Εξατομικευμένη εμπειρία 4. Περιβάλλον 5. Πιστοποίηση (protocol trainings) 6. Διαχείριση παραπόνων 7. Προσβάσιμος Τουρισμός 8. Υγεία & Ευεξία 9. Ξένες γλώσσες 10. Υγιεινή & Ασφάλεια (συμπ. πρώτες βοήθειες) 11. Τουριστική συμπεριφορά 12. Πρωτογενής έρευνα 13. Τουριστικοί Προορισμοί 14. Εναλλακτικές μορφές τουρισμού 15. Αστικός τουρισμός 16. Διαχείριση Έργου/ PMO 17. Γνώση χειρισμού λογισμικού & προγραμμάτων Η/Υ 18. Δημιουργική σκέψη (Creative Thinking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Εργασιακή Ευελιξία 2. Πολλαπλές δεξιότητες 3. Πιστοποιημένη γνώση 4. Πελατοκεντρική προσέγγιση 5. Αναγνώριση αναγκών 6. Αποδοχή της αλλαγής 7. Επινοητικότητα (Resourcefulness) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Εξ' αποστάσεως εργασία/ τηλε-συνεργασία/ τηλεκπαίδευση 2. Διαδικτυακή δεοντολογία (Netiquette)

Γνώσεις & Δεξιότητες ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα (45/49)

#	Ειδικότητες/Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες				
		Κοινωνικές	Διοικητικές	Τεχνικές	Οργανωσιακές	Ψηφιακές
45.	Ειδικός πώλησης/ενοικίασης πολυτελών ακινήτων (Luxury Real Estate Expert)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συναισθηματική εργασία 2. Αξίες 3. Διαπροσωπικές σχέσεις 4. Ισότητα & Διακρίσεις 5. Διαφορετικότητα 6. Συνεργασία 7. Λεκτική & μη λεκτική επικοινωνία 8. Αναλυτική σκέψη 9. Αυτοβελτίωση 10. Ευθύνη/ Υπευθυνότητα/ Επαγγελματικότητα 11. Πρωτοβουλίες 12. Αξιοπιστία & επινοητικότητα 13. Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου & άγχους 14. Δια βίου μάθηση 15. Επίλυση των συγκρούσεων 16. Κίνητρο & Ήθος 17. Διαχείριση Κριτικής (Handling criticism) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Προσαρμοστικότητα 2. Καινοτομία 3. Ανεξαρτησία 4. Προσοχή στη λεπτομέρεια 5. Δυναμισμός & Αυτοπεποίθηση (Assertiveness) 6. Πράσινες στρατηγικές μάρκετινγκ & επικοινωνίας 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Βιωσιμότητα στο επιχειρηματικό περιβάλλον 2. Τοπικότητα & τοπική παράδοση 3. Εξατομικευμένη εμπειρία 4. Περιβάλλον 5. Διαχείριση παραπόνων 6. Προσβάσιμος Τουρισμός 7. Υγεία & Ευεξία 8. Ξένες γλώσσες 9. Εξιστόρηση & αφήγηση ιστοριών (Storytelling) 10. Προβολή & Προώθηση 11. Τουριστική συμπεριφορά 12. Πρωτογενής έρευνα 13. Γνώση χειρισμού λογισμικού & προγραμμάτων Η/Υ 14. Δημιουργική σκέψη (Creative Thinking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Πολλαπλές δεξιότητες 2. Πιστοποιημένη γνώση 3. Πελατοκεντρική προσέγγιση 4. Αναγνώριση αναγκών 5. Αποδοχή της αλλαγής 6. Ικανότητα διαπραγμάτευσης (Negotiation) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διεθνή Συστήματα Κρατήσεων 2. Εικονικός Τουρισμός (Virtual Tourism) 3. Διαχείριση περιεχομένου (Content management) 4. Γεωετικέτες – Γεωκωδικοποίηση (Geotagging-Geocoding) 5. Συστήματα πελατειακών σχέσεων (CRM) 6. Εξ' αποστάσεως εργασία/ τηλε-συνεργασία/ τηλεκαπαίδευση 7. Γνώση εργαλείων Microsoft Office & λοιπών εμπορικών προγραμμάτων (π.χ., Windows) 8. Διαδικτυακή δεοντολογία (Netiquette)

Γνώσεις & Δεξιότητες ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα (46/49)

#	Ειδικότητες/Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες				
		Κοινωνικές	Διοικητικές	Τεχνικές	Οργανωσιακές	Ψηφιακές
46.	Επαγγελματίας με μεγάλη επιρροή & ακόλουθους στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (Travel blogger/ vlogger)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συναισθηματική εργασία 2. Αξίες 3. Διαπροσωπικές σχέσεις 4. Ισότητα & Διακρίσεις 5. Διαφορετικότητα 6. Συνεργασία 7. Λεκτική & μη λεκτική επικοινωνία 8. Αναλυτική σκέψη 9. Αυτοβελτίωση 10. Ευθύνη/ Υπευθυνότητα/ Επαγγελματικότητα 11. Πρωτοβουλίες 12. Αξιοπιστία & επινοητικότητα 13. Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου & άγχους 14. Δια βίου μάθηση 15. Επίλυση των συγκρούσεων 16. Κίνητρο & Ήθος 17. Διαχείριση Κριτικής (Handling criticism) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Προσαρμοστικότητα 2. Καινοτομία 3. Ανεξαρτησία 4. Προσοχή στη λεπτομέρεια 5. Δυναμισμός & Αυτοπεποίθηση (Assertiveness) 6. Πράσινες στρατηγικές μάρκετινγκ & επικοινωνίας 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Βιώσιμες πρακτικές τροφίμων & ποτών 2. Διαχείριση & σχεδιασμός πράσινων εκδηλώσεων 3. Βιωσιμότητα στο επιχειρηματικό περιβάλλον 4. Τοπικότητα & τοπική παράδοση 5. Εξατομικευμένη εμπειρία 6. Περιβάλλον 7. Διαχείριση παραπόνων 8. Προσβάσιμος Τουρισμός 9. Υγεία & Ευεξία 10. Ξένες γλώσσες 11. Εξιστόρηση & αφήγηση ιστοριών (Storytelling) 12. Επικοινωνία 13. Τουριστική συμπεριφορά 14. Πρωτογενής έρευνα 15. Εναλλακτικές μορφές τουρισμού 16. Αστικός τουρισμός 17. Τοπική γαστρονομία 18. Γνώση χειρισμού λογισμικού & προγραμμάτων Η/Υ 19. Δημιουργική σκέψη (Creative Thinking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Εργασιακή Ευελιξία 2. Πολλαπλές δεξιότητες 3. Πελατοκεντρική προσέγγιση 4. Αναγνώριση αναγκών 5. Αποδοχή της αλλαγής 6. Δημόσια ομιλία (Public Speaking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Κυβερνοασφάλεια 2. Διαχείριση περιεχομένου (Content management) 3. Ψηφιακό μάρκετινγκ/μέσα κοινωνικής δικτύωσης 4. Γεωετικέτες – Γεωκωδικοποίηση (Geotagging-Geocoding) 5. Εξ' αποστάσεως εργασία/ τηλε-συνεργασία/ τηλεκπαίδευση 6. Διαδικτυακή δεοντολογία (Netiquette)

Γνώσεις & Δεξιότητες ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα (47/49)

#	Ειδικότητες/Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες				
		Κοινωνικές	Διοικητικές	Τεχνικές	Οργανωσιακές	Ψηφιακές
47.	Ταξιδιωτικός συντάκτης (Travel writer)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συναισθηματική εργασία 2. Αξίες 3. Διαπροσωπικές σχέσεις 4. Ισότητα & Διακρίσεις 5. Διαφορετικότητα 6. Συνεργασία 7. Λεκτική & μη λεκτική επικοινωνία 8. Αναλυτική σκέψη 9. Αυτοβελτίωση 10. Ευθύνη/ Υπευθυνότητα/ Επαγγελματικότητα 11. Πρωτοβουλίες 12. Αξιοπιστία & επινοητικότητα 13. Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου & άγχους 14. Δια βίου μάθηση 15. Επίλυση των συγκρούσεων 16. Κίνητρο & Ήθος 17. Διαχείριση Κριτικής (Handling criticism) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Προσαρμοστικότητα 2. Καινοτομία 3. Ανεξαρτησία 4. Προσοχή στη λεπτομέρεια 5. Δυναμισμός & Αυτοπεποίθηση (Assertiveness) 6. Πράσινες στρατηγικές μάρκετινγκ & επικοινωνίας 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Βιώσιμες πρακτικές τροφίμων & ποτών 2. Διαχείριση & σχεδιασμός πράσινων εκδηλώσεων 3. Βιωσιμότητα στο επιχειρηματικό περιβάλλον 4. Τοπικότητα & τοπική παράδοση 5. Εξατομικευμένη εμπειρία 6. Περιβάλλον 7. Διαχείριση παραπόνων 8. Προσβάσιμος Τουρισμός 9. Υγεία & Ευεξία 10. Ξένες γλώσσες 11. Εξιστόρηση & αφήγηση ιστοριών (Storytelling) 12. Επικοινωνία 13. Τουριστική συμπεριφορά 14. Πρωτογενής έρευνα 15. Εναλλακτικές μορφές τουρισμού 16. Αστικός τουρισμός 17. Τοπική γαστρονομία 18. Γνώση χειρισμού λογισμικού & προγραμμάτων Η/Υ 19. Δημιουργική σκέψη (Creative Thinking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Πολλαπλές δεξιότητες 2. Πελατοκεντρική προσέγγιση 3. Αναγνώριση αναγκών 4. Αποδοχή της αλλαγής 5. Δημόσια ομιλία (Public Speaking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Εικονικός Τουρισμός (Virtual Tourism) 2. Κυβερνοασφάλεια 3. Διαχείριση περιεχομένου (Content management) 4. Ψηφιακό μάρκετινγκ/μέσα κοινωνικής δικτύωσης 5. Γεωετικέτες – Γεωκωδικοποίηση (Geotagging-Geocoding) 6. Εξ' αποστάσεως εργασία/ τηλε-συνεργασία/ τηλεεκπαίδευση 7. Γνώση εργαλείων Microsoft Office & λοιπών εμπορικών προγραμμάτων (π.χ., Windows) 8. Διαδικτυακή δεοντολογία (Netiquette)

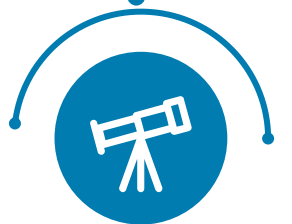
Γνώσεις & Δεξιότητες ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα (48/49)

#	Ειδικότητες/Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες				
		Κοινωνικές	Διοικητικές	Τεχνικές	Οργανωσιακές	Ψηφιακές
48.	Ταξιδιωτικός φωτογράφος (Travel photographer)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συναισθηματική εργασία 2. Αξίες 3. Διαπροσωπικές σχέσεις 4. Ισότητα & Διακρίσεις 5. Διαφορετικότητα 6. Συνεργασία 7. Λεκτική & μη λεκτική επικοινωνία 8. Αυτοβελτίωση 9. Ευθύνη/ Υπευθυνότητα/ Επαγγελματικότητα 10. Πρωτοβουλίες 11. Αξιοπιστία & επινοητικότητα 12. Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου & άγχους 13. Δια βίου μάθηση 14. Επίλυση των συγκρούσεων 15. Κίνητρο & Ήθος 16. Διαχείριση Κριτικής (Handling criticism) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Προσαρμοστικότητα 2. Καινοτομία 3. Ανεξαρτησία 4. Προσοχή στη λεπτομέρεια 5. Δυναμισμός & Αυτοπεποίθηση (Assertiveness) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Βιωσιμότητα στο επιχειρηματικό περιβάλλον 2. Τοπικότητα & τοπική παράδοση 3. Εξατομικευμένη εμπειρία 4. Περιβάλλον 5. Διαχείριση παραπόνων 6. Προσβάσιμος Τουρισμός 7. Εξιστόρηση & αφήγηση ιστοριών (Storytelling) 8. Επικοινωνία 9. Τουριστική συμπεριφορά 10. Εναλλακτικές μορφές τουρισμού 11. Αστικός τουρισμός 12. Τοπική γαστρονομία 13. Γνώση χειρισμού λογισμικού & προγραμμάτων Η/Υ 14. Δημιουργική σκέψη (Creative Thinking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Πολλαπλές δεξιότητες 2. Αποδοχή της αλλαγής 3. Δημόσια ομιλία (Public Speaking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διαχείριση περιεχομένου (Content management) 2. Διαδικτυακή δεοντολογία (Netiquette)

Γνώσεις & Δεξιότητες ανά προτεινόμενη Ειδικότητα/Επάγγελμα (49/49)

#	Ειδικότητες/Επαγγέλματα	Γνώσεις & Δεξιότητες				
		Κοινωνικές	Διοικητικές	Τεχνικές	Οργανωσιακές	Ψηφιακές
49.	Υπεύθυνος ψυχαγωγικών δραστηριοτήτων (Animator)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συναισθηματική νοημοσύνη & ενσυναίσθηση 2. Συναισθηματική εργασία 3. Αξίες 4. Διαπροσωπικές σχέσεις 5. Ισότητα & Διακρίσεις 6. Διαφορετικότητα 7. Συνεργασία 8. Λεκτική & μη λεκτική επικοινωνία 9. Αναλυτική σκέψη 10. Αυτοβελτίωση 11. Ευθύνη/ Υπευθυνότητα/ Επαγγελματικότητα 12. Πρωτοβουλίες 13. Αξιοπιστία & επινοητικότητα 14. Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου & άγχους 15. Δια βίου μάθηση 16. Επίλυση των συγκρούσεων 17. Συμμετοχικότητα 18. Κίνητρο & Ήθος 19. Διαχείριση Κριτικής (Handling criticism) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Προσαρμοστικότητα 2. Καινοτομία 3. Ανεξαρτησία 4. Προσοχή στη λεπτομέρεια 5. Δυναμισμός & Αυτοπεποίθηση (Assertiveness) 6. Πράσινες στρατηγικές διοίκησης & χρηματοδότησης 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διαχείριση υδάτινων πόρων 2. Ανακύκλωση & διαχείριση αποβλήτων 3. Διαχείριση & σχεδιασμός πράσινων εκδηλώσεων 4. Βιωσιμότητα στο επιχειρηματικό περιβάλλον 5. Τοπικότητα & τοπική παράδοση 6. Εξατομικευμένη εμπειρία 7. Περιβάλλον 8. Διαχείριση παραπόνων 9. Προσβάσιμος Τουρισμός 10. Υγεία & Ευεξία 11. Ξένες γλώσσες 12. Υγιεινή & Ασφάλεια (συμπ. πρώτες βοήθειες) 13. Εξιστόρηση & αφήγηση ιστοριών (Storytelling) 14. Ερμηνευτική 15. Τουριστική συμπεριφορά 16. Γνώση χειρισμού λογισμικού & προγραμμάτων Η/Υ 17. Δημιουργική σκέψη (Creative Thinking) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Εργασιακή Ευελιξία 2. Πολλαπλές δεξιότητες 3. Πελατοκεντρική προσέγγιση 4. Αναγνώριση αναγκών 5. Αποδοχή της αλλαγής 6. Επινοητικότητα (Resourcefulness) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Εικονικός Τουρισμός (Virtual Tourism) 2. Εξ' αποστάσεως εργασία/ τηλε-συνεργασία/ τηλεκπαίδευση

Παράρτημα III: Απασχόληση και ελλείψεις στον ξενοδοχειακό κλάδο ανά ειδικότητα



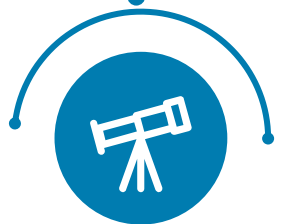
Η απασχόληση στον ξενοδοχειακό κλάδο ανά ειδικότητα το 2022 (1/2)

Ειδικότητα	Θέσεις εργασίας βάσει οργανογράμματος (συνολικά και %)		Θέσεις εργασίας που καλύφθηκαν (συνολικά και %)		Ελλείψεις /θέσεις εργασίας που δε καλύφθηκαν (συνολικά και %)		Θέσεις που δεν καλύφθηκαν (ως % των θέσεων βάσει οργανογράμματος)
Καμαριέρα	40.795	16%	33.435	16%	7.360	12%	18%
Σερβιτόρος	23.366	9%	18.202	9%	5.164	9%	22%
Receptionist	20.706	8%	17.246	9%	3.460	6%	17%
Βοηθός Σερβιτόρους	18.501	7%	14.619	7%	3.883	6%	21%
Λαντζέρης	11.800	4%	8.934	4%	2.866	5%	24%
Barista/ Barman-barwoman	11.423	4%	8.695	4%	2.729	5%	24%
Τεχνική υποστήριξη (Συντήρηση)	9.635	4%	7.581	4%	2.054	3%	21%
Μάγειρας Β	9.297	4%	6.958	3%	2.340	4%	25%
Μάγειρας Α	8.847	3%	7.033	3%	1.814	3%	21%
Γενικός Διευθυντής	8.188	3%	7.251	4%	937	2%	11%
Μάγειρας Γ	8.160	3%	6.252	3%	1.908	3%	23%
Καθαριστής Εσωτερικών & Εξωτερικών	7.232	3%	4.828	2%	2.404	4%	33%
Revenue/ Reservations	7.119	3%	5.576	3%	1.544	3%	22%
Front Office Manager	6.455	2%	4.828	2%	1.627	3%	25%
Λογιστής/ Βοηθός λογιστή	5.543	2%	4.935	2%	608	1%	11%
Λινοθηκάριος (Laundry)	4.843	2%	3.397	2%	1.446	2%	30%
Sales Manager	4.676	2%	3.566	2%	1.110	2%	24%
Προσωπικό πωλήσεων	4.496	2%	3.232	2%	1.264	2%	28%
Housekeeping Director	4.304	2%	3.054	2%	1.250	2%	29%
Κηπουρός	4.253	2%	2.810	1%	1.443	2%	34%
Bellman / Doorman	4.120	2%	2.901	1%	1.218	2%	30%
Βοηθός Receptionist	4.002	2%	2.608	1%	1.393	2%	35%
Προϊσταμένη Ορόφου	3.252	1%	2.388	1%	864	1%	27%

Η απασχόληση στον ξενοδοχειακό κλάδο ανά ειδικότητα το 2022 (2/2)

Ειδικότητα	Θέσεις εργασίας βάσει οργανογράμματος (συνολικά και %)		Θέσεις εργασίας που καλύφθηκαν (συνολικά και %)		Ελλείψεις /θέσεις εργασίας που δε καλύφθηκαν (συνολικά και %)		Θέσεις που δεν καλύφθηκαν (ως % των θέσεων βάσει οργανογράμματος)
Marketing Manager	2.770	1%	1.820	1%	950	2%	34%
Αποθήκες/Αποθηκάριος	2.764	1%	1.936	1%	828	1%	30%
SPA	2.754	1%	2.181	1%	574	1%	21%
Guest Relations	2.652	1%	1.569	1%	1.083	2%	41%
Μετρ	2.604	1%	1.950	1%	653	1%	25%
Executive Chef	2.452	1%	2.075	1%	377	1%	15%
F&B Manager	2.421	1%	1.654	1%	767	1%	32%
Πληροφορικός - IT	2.222	1%	1.490	1%	732	1%	33%
Προσωπικό μάρκετινγκ	2.111	1%	1.294	1%	817	1%	39%
Ζαχαροπλάστης	1.671	1%	1.219	1%	452	1%	27%
Concierge	1.442	1%	905	0%	537	1%	37%
Βοηθός Ζαχαροπλάστη	1.437	1%	1.044	1%	393	1%	27%
Βοηθός Κηπουρού	1.338	1%	849	0%	489	1%	37%
Sommelier [image]	632	0%	270	0%	361	1%	57%
Άλλο	2.698	1%	2.174	1%	524	1%	19%
Σύνολο	262.981	100%	202.756	100%	60.225	100%	23%

Παράρτημα IV: Έξυπνοι προορισμοί



Έξυπνοι προορισμοί (1/2)

Η εμφάνιση της πανδημίας COVID-19 σηματοδότησε μια επιτάχυνση στη διαδικασία ψηφιοποίησης και στη δημιουργία νέων ιδεών και πρωτοβουλιών, που βασίζονται στην έξυπνη διαχείριση δεδομένων. Κατά συνέπεια, παρατηρείται μια αυξανόμενη τάση, στην Ευρώπη αλλά και παγκοσμίως, για μετατροπή των προορισμών σε «έξυπνους προορισμούς».

Γενικά στοιχεία



- Ος έξυπνος τουριστικός προορισμός ορίζεται ένας προορισμός όπου διαφορετικοί ενδιαφερόμενοι, που καταλήγουν υπό τον συντονισμό ενός Οργανισμού Διαχείρισης Προορισμών, διευκολύνουν την πρόσβαση σε προϊόντα, υπηρεσίες, χώρους και εμπειρίες τουρισμού και φιλοξενίας μέσω καινοτόμων λύσεων, βασισμένων σε ICT, κάνοντας τον τουρισμό βιώσιμο και προσβάσιμο, και αξιοποιώντας πλήρως την πολιτιστική κληρονομιά και τη δημιουργικότητά τους. Αυτό συνεπάγεται την ανάλυση και τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των τοπικών πληθυσμών, καθώς επωφελούνται από μια βιώσιμη κοινωνικοοικονομική ανάπτυξη και συμμετέχουν ενεργά στην ανάπτυξη της ψηφιακής κουλτούρας στην περιοχή.
- Σε όλον τον κόσμο, οι τουριστικοί προορισμοί επενδύουν συνεχώς και αναπτύσσουν νέες στρατηγικές για να αυξήσουν την προσέλκυσή τους στους υποψήφιους επισκέπτες και να διαχειριστούν καλύτερα τη ροή τουρισμού. Για τον σκοπό αυτό, πολλοί οργανισμοί διαχείρισης προορισμών (ΟΔΠ) αποφάσισαν να επιδιώξουν το καθεστώς του έξυπνου προορισμού (Smart Destination), προωθώντας την καινοτομία και την υιοθέτηση λύσεων που βασίζονται σε δεδομένα για τη βελτίωση της προσφοράς παροχών και της επιχειρηματικής δομής τους, καθώς και των τοπικών μετόχων, αναπτύσσοντας νέες και πιο βιώσιμες μορφές τουρισμού, διευρύνοντας παράλληλα την προσέγγισή τους στη «διαχείριση προορισμών».
- Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, ο έξυπνος τουρισμός «ανταποκρίνεται σε νέες προκλήσεις και απαιτήσεις σε έναν ταχέως μεταβαλλόμενο τομέα, συμπεριλαμβανομένης της εξέλιξης ψηφιακών εργαλείων, προϊόντων και υπηρεσιών, ίσες ευκαιρίες και πρόσβαση για όλους τους επισκέπτες, βιώσιμη ανάπτυξη της τοπικής περιοχής και υποστήριξη σε δημιουργικούς τομείς, του τοπικού ταλέντου και της πολιτιστικής κληρονομιάς».

Κύριες τάσεις και δυνάμεις στον τομέα του τουρισμού

- Οι έξυπνοι προορισμοί εξελίσσονται συνεχώς στην παροχή υπηρεσιών στους τουρίστες, ακολουθώντας κοινωνικοδημογραφικές, πολιτιστικές, τεχνολογικές, περιβαλλοντικές και πολιτικές αλλαγές που επηρεάζουν όλους τους τομείς της κοινωνίας. Η επίγνωση και η κατανόηση αυτών των εξελίξεων στον τουριστικό τομέα είναι το κλειδί για τον σχεδιασμό στρατηγικών τουριστικής ανάπτυξης, ειδικά στην προσπάθεια υιοθέτησης έξυπνων τουριστικών προσεγγίσεων που απαιτούν όχι μόνο επενδύσεις σε τεχνολογίες αλλά και πολιτισμικές αλλαγές στον ΟΔΠ και σε ολόκληρο το τουριστικό οικοσύστημα, ώστε να επιτραπεί η μετάβαση από τον τουρισμό 3S («Sea, Sun, Sand» - «Θάλασσα, Ήλιος, Άμμος») στον τουρισμό 3E («Education, Entertainment, Experience» - «Εκπαίδευση, Ψυχαγωγία, Εμπειρία»).
- Διαφορετικοί τύποι τάσεων μπορούν να παρατηρηθούν και να προβλεφθούν στον τουριστικό τομέα που συμβαίνουν κατά τη διάρκεια ή σε διαφορετικά χρονικά πλαίσια και αντιστοιχούν σε βραχυπρόθεσμα (έως το 2024), μεσοπρόθεσμα (έως το 2030) και μακροπρόθεσμα (2050) διαστήματα. Αυτές οι τάσεις μπορούν να ομαδοποιηθούν σε τρεις μεγάλες κατηγορίες που παρουσιάζονται παρακάτω και είναι:



Κοινωνικοδημογραφικές αλλαγές

Η γήρανση του πληθυσμού και τα προοδευτικά υψηλότερα ποσοστά ψηφιακής παιδείας αναπαριστούν δύο καθοριστικές δημογραφικές τάσεις, με άμεση επίδραση στον τομέα του τουρισμού

- Τάση διατήρησης διασυνδέσεων
- Ενίσχυση της δια βίου μάθησης
- Αλλαγές στη διαδικασία αγορών
- Γήρανση του πληθυσμού
- Οι ψηφιακοί ντόπιοι χρήστες γίνονται οι κύριοι καταναλωτές του έξυπνου τουρισμού



Τεχνολογική πρόοδος

Η ανάπτυξη της συνδεσιμότητας και των κατανεμημένων υποδομών καθιστούν τον ψηφιακό μετασχηματισμό όλο και περισσότερο προσιτό και ουσιαστικό. Τα δεδομένα αποτελούν το κύρια κινητήρια ισχύ πίσω από περισσότερες από αυτές τις δυνάμεις

- Δεδομένα Μεγάλου Μεγέθους
- Αισθητήρες και εξέλιξη στο IoT
- Συστήματα Συστάσεων
- Κυβερνοασφάλεια και blockchain
- Χρήση Υπολογιστών στο Νέφος
- Metaverse
- Επαυξημένη Πραγματικότητα
- Ρομποτική για τον τουρισμό
- Τεχνητή Νοημοσύνη



Βιώσιμη ανάπτυξη

Οι δυνάμεις αυτές, που εμφανίστηκαν ήδη πριν από την κρίση του COVID-19, αναμένεται να οδηγήσουν την αλλαγή προς μια πιο συμπεριληπτική, οικονομικά και περιβαλλοντικά βιώσιμη οικονομία.

- Υπεύθυνος Τουρισμός
- Νέα επιχειρηματικά μοντέλα και αναγεννητικός τουρισμός
- Αύξηση της οικονομίας διαμοιρασμού
- Προσβάσιμος και χωρίς αποκλειστικότητα τουρισμός

Έξυπνοι προορισμοί (2/2)

Η μετατροπή σε έξυπνο προορισμό απαιτεί μια ολοκληρωμένη προσέγγιση που πρέπει να περιλαμβάνει τον καθορισμό συγκεκριμένων στρατηγικών και μοντέλων αποτελεσματικής διακυβέρνησης, τον προσδιορισμό ροών δεδομένων και σχετικών συνόλων δεδομένων, στρατηγικές που στοχεύουν στη βελτίωση της περιβαλλοντικής βιωσιμότητας των ίδιων των προορισμών, βασικές τεχνολογίες και υποδομές, καθώς και δεξιότητες και πολιτικές αφιερωμένες στους επιχειρηματίες και τις επιχειρήσεις του τουριστικού οικοσυστήματος.



#	Στρατηγικές Έξυπνου Τουρισμού
1.	<ul style="list-style-type: none"> Ο καθορισμός μιας σαφούς διαδρομής έξυπνης τουριστικής ανάπτυξης βοηθά στην περιγραφή και στον καλύτερο συνδυασμό των πολλών στοιχείων που πρέπει να αντιμετωπιστούν, από την τεχνολογία έως τις δεξιότητες και τις οικονομικές πτυχές. Επιπλέον, μια τέτοια στρατηγική προάγει τη συνοχή και τη συνέχεια στη δράση πολιτικών, ενάντια σε οποιαδήποτε αλλαγή μπορεί να συμβεί στο πολιτικό και διοικητικό πλαίσιο.
2.	<ul style="list-style-type: none"> Η διακυβέρνηση ενός έξυπνου προορισμού πρέπει να δημιουργηθεί τόσο για να διασφαλίσει την αποτελεσματική διαχείριση των δεδομένων όσο και να ενθαρρύνει τη δημιουργία ευνοϊκών συνθηκών για την εφαρμογή των νέων λύσεων που υιοθετήθηκαν
3.	<ul style="list-style-type: none"> Η ενίσχυση της συνεργασίας μεταξύ του ΟΔΠ και του ιδιωτικού τομέα είναι μια κρίσιμη πτυχή μιας στρατηγικής έξυπνου τουρισμού. Από τη μία πλευρά, ο ΟΔΠ πρέπει να εντοπίσει στρατηγικούς εταίρους που μπορούν να παρέχουν βασικές αναλύσεις δεδομένων και υπηρεσίες ταξιδιωτικών πληροφοριών που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την υποστήριξη της χάραξης πολιτικής και της διαχείρισης των προορισμών. Από την άλλη πλευρά, ο ΟΔΠ θα πρέπει να συνεργαστεί με άλλους φορείς που υποστηρίζουν την καινοτομία στο οικοσύστημα (π.χ. κεφάλαια καινοτομίας, ψηφιακούς κόμβους, κ.λπ.) ώστε να δημιουργήσει ένα πλαίσιο υποστήριξης για την ψηφιοποίηση των τουριστικών επιχειρηματικών μοντέλων.
4.	<ul style="list-style-type: none"> Κάθε προορισμός δημιουργεί σχετικές πληροφορίες ή στατιστικά στοιχεία σχετικά με το περιβάλλον, τα οποία είναι εύκολα προσβάσιμα και ελεύθερα διαθέσιμα ως ανοιχτά δεδομένα. Από δεδομένα για τον πληθυσμό, την οικονομία και την απασχόληση, το περιβάλλον έως τα πολιτιστικά ιδρύματα και την κληρονομιά, τις μεταφορές και την εκπαίδευση, ο όγκος των δεδομένων που παράγονται και συλλέγονται που θα μπορούσαν να είναι χρήσιμα και για τουριστικούς σκοπούς είναι σημαντικός και συχνά δεν αξιοποιούνται πλήρως.
5.	<ul style="list-style-type: none"> Η υιοθέτηση ενός παραδείγματος έξυπνου τουρισμού στη διαχείριση προορισμών απαιτεί έναν συνδυασμό αναβάθμισης δεξιοτήτων και πολιτιστικής αλλαγής εντός του ΟΔΠ, και γενικότερα σε όλο το τουριστικό οικοσύστημα.
6.	<ul style="list-style-type: none"> Η διακυβέρνηση ενός έξυπνου προορισμού πρέπει να δημιουργηθεί τόσο για να διασφαλίσει την αποτελεσματική διαχείριση των δεδομένων όσο και να ενθαρρύνει τη δημιουργία ευνοϊκών συνθηκών για την εφαρμογή των νέων λύσεων που υιοθετήθηκαν.



This document has been prepared by Deloitte Business Solutions Societe Anonyme of Business Consultants.

Deloitte Business Solutions Societe Anonyme of Business Consultants, a Greek company, registered in Greece with registered number 000665201000 and its registered office at Marousi Attica, 3a Fragkokklisias & Granikou str., 151 25, is one of the Deloitte Central Mediterranean S.r.l. ("DCM") countries. DCM, a company limited by guarantee registered in Italy with registered number 09599600963 and its registered office at Via Tortona no. 25, 20144, Milan, Italy is one of the Deloitte NSE LLP geographies. Deloitte NSE LLP is a UK limited liability partnership and member firm of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, a UK private company limited by guarantee.

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), its global network of member firms and their related entities (collectively, the "Deloitte organization"). DTTL (also referred to as "Deloitte Global") and each of its member firms and related entities are legally separate and independent entities, which cannot obligate or bind each other in respect of third parties. DTTL and each DTTL member firm and related entity is liable only for its own acts and omissions, and not those of any of each other. DTTL does not provide services to clients. Please see www.deloitte.com/about to learn more.

DTTL, Deloitte NSE LLP and Deloitte Central Mediterranean S.r.l. do not provide services to clients. Please see www.deloitte.com/about to learn more about our global network of member firms.

Deloitte is a leading global provider of audit and assurance, consulting, financial advisory, risk advisory, tax and related services. Our global network of member firms and related entities in more than 150 countries and territories serves four out of five Fortune Global 500® companies. Learn how Deloitte's approximately 312,000 people make an impact that matters at www.deloitte.com.

This document and its contents are confidential and prepared solely for your use, and may not be reproduced, redistributed or passed on to any other person in whole or in part, unless otherwise expressly agreed with you. No other party is entitled to rely on this document for any purpose whatsoever and we accept no liability to any other party, who is provided with or obtains access or relies to this document.