

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΑ
ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ -
ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ
ΓΝΩΣΕΩΝ
ΚΑΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ



ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΑ:

Οι επαγγελματίες της κατηγορίας αυτής ασχολούνται με την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών σε άτομα ή ομάδες ατόμων που επιλέγουν τη χώρα μας για να κάνουν τις διακοπές τους, για εκπαιδευτικούς ή επαγγελματικούς λόγους. Πιο συγκεκριμένα, η οργάνωση ταξιδιών, η παροχή υπηρεσιών διαμονής και σίτισης καθώς και η ξενάγηση στα διάφορα πολιτισμικά και αρχαιολογικά κέντρα αποτελούν βασικές δραστηριότητες των ατόμων που επαγγελματικά εντάσσονται στον τουριστικό κλάδο. Καθώς ο τουρισμός αποτελεί ακόμα τη «βαριά βιομηχανία» της Ελλάδας, οι προοπτικές εύρεσης εργασίας στον τομέα αυτόν κρίνονται ιδιαίτερα ευνοϊκές, αν και στην πλειονότητά τους τα επαγγέλματα αυτά είναι εποχιακά και αφορούν πρωτίστως στη νησιωτική χώρα. Ανάλογα με το επάγγελμα που ασκείται, απαιτείται το αντίστοιχο γνωστικό υπόβαθρο, ενώ η ευχέρεια του λόγου, η ευγένεια, η κοινωνικότητα, η γνώση τουλάχιστον μίας ξένης γλώσσας (Αγγλικά), καθώς και η υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη αποτελούν απαραίτητα εφόδια για την ύπαρξη μιας ανταγωνιστικής οντότητας στην αντίστοιχη αγορά εργασίας.

Σημαντικές Γνώσεις και Δεξιότητες για την άσκηση των ξενοδοχειακών επαγγελμάτων (ανάλογα με την ειδικότητα που ασκείται υπάρχει διαφοροποίηση):

- ✓ Σωματική αντοχή
- ✓ Ικανότητα αντίληψης χώρου
- ✓ Επιδεξιότητα και ταχύτητα στις κινήσεις
- ✓ Γνώση μιας ή και περισσότερων ξένων γλωσσών
- ✓ Επικοινωνιακές και κοινωνικές δεξιότητες
- ✓ Ικανότητα επικοινωνίας και καλής συνεργασίας με τους πελάτες
- ✓ Ευχέρεια στον προφορικό λόγο
- ✓ Εντιμότητα, υπευθυνότητα, ευσυνειδησία
- ✓ Ικανότητα υπολογισμού
- ✓ Γνώση χρήσης ηλεκτρονικού υπολογιστή για τη διεκπεραίωση εργασιών γραφείου
- ✓ Υπομονετικότητα, εξυπηρετικότητα
- ✓ Ευχέρεια στο λόγο
- ✓ Εντιμότητα, υπευθυνότητα, ευσυνειδησία και διακριτικότητα

Σύμφωνα με την μελέτη του Ι.Ν.Σ.Ε.Τ.Ε., οι πέντε (5) βασικές κατηγορίες δεξιοτήτων για τους/τις εργαζόμενους/ες στον ελληνικό τουρισμό και για τους/τις εργαζόμενους/ες στα ξενοδοχειακά επαγγέλματα είναι οι ακόλουθες:

Κοινωνικές Γνώσεις και Δεξιότητες: πρόκειται για δεξιότητες όπως η συναισθηματική νοημοσύνη, η ενσυναίσθηση, δεξιότητες που αφορούν στην επίδειξη αποδοχής στη διαφορετικότητα και στην επίδειξη αποδοχής στην ισότητα των φύλων, δεξιότητες λεκτικής και μη λεκτικής επικοινωνίας, ανάληψης πρωτοβουλίας και ευθύνης, συνεργασίας, ομαδικότητας, συμμετοχικότητας, αλληλεπίδρασης με άλλους/ες και επίλυσης συγκρούσεων, ορθής διαχείρισης του χώρου και του χρόνου.

Διοικητικές Γνώσεις και Δεξιότητες: πρόκειται για δεξιότητες που αφορούν στα μεσαία και κυρίως στα υψηλόβαθμα στελέχη ξενοδοχειακών επιχειρήσεων και επηρεάζουν ολόκληρη την οργανωτική δομή και τη διοικητική λειτουργία των τουριστικών ή/και ξενοδοχειακών επιχειρήσεων. Ενδεικτικές δεξιότητες αποτελούν η καλλιέργεια/ανάπτυξη συγκροτημένης στρατηγικής σκέψης για την κατανόηση καθημερινών διοικητικών λειτουργιών της ξενοδοχειακής επιχείρησης (π.χ. να διαχειρίζεται καθημερινά ζητήματα του ξενοδοχείου, να διοικεί το προσωπικό, να μοιράζει αρμοδιότητες και εργασίες, να διαχειρίζεται τις συγκρούσεις στο προσωπικό), η ανάπτυξη και υλοποίηση καινοτόμων και ανταγωνιστικών ιδεών π.χ. η διάθεση οικονομικών πόρων για ένα νέο προϊόν/υπηρεσία, κ.ά..

Τεχνικές Γνώσεις και Δεξιότητες: πρόκειται για δεξιότητες που σχετίζονται με το κυρίως αντικείμενο ενασχόλησης κάθε επαγγελματικής ειδικότητας αν και, υπάρχουν και οι οριζόντιες τεχνικές δεξιότητες, δηλαδή αυτές που θεωρούνται απαραίτητες για κάθε ειδικότητα όπως η γνώση ξένων γλωσσών και επικοινωνίας. Ενδεικτικές γνώσεις και δεξιότητες που συνδέονται με τις επαγγελματικές ειδικότητες είναι η

βιωσιμότητα (π.χ. βελτίωση της ποσότητας των αποβλήτων, χρήση ενεργειακών πόρων κτλ), η χρήση εναλλακτικών πηγών ενέργειας, η γνώση και η εφαρμογή χρηματοοικονομικών λειτουργιών (π.χ. τιμολόγια και πληρωμές), η υγιεινή και ασφάλεια (ατομική υγιεινή, ασφάλεια τροφίμων, υγεία των ταξιδιωτών κ.ά.), η γνώση και εφαρμογή αρχών πληροφοριακών συστημάτων και οργάνωσης του ξενοδοχείου, η γνώση εξιστόρησης και αφήγησης ιστοριών για την επικοινωνία ή ψυχαγωγία των τουριστών, η γνώση χρήσης διαδικασιών για την προβολή ενός ξενοδοχείου στα Μ.Μ.Ε. ή τα social media, η γνώση χρήσης προγραμμάτων Η/Υ κ.ά.

Οργανωσιακές Γνώσεις και Δεξιότητες: πρόκειται για δεξιότητες που σχετίζονται με την οργάνωση μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης σε διάφορα επίπεδα και σε μακροπρόθεσμο επίπεδο. Π.χ. η δυνατότητα ενός ατόμου να κατανοεί και να αναγνωρίζει τις ανάγκες των πελατών/τισσών του ξενοδοχείου και να τις ικανοποιεί μέσω των υπηρεσιών του ξενοδοχείου, η δυνατότητα να αξιοποιεί τους πόρους (υλικούς και ανθρώπινους) σε τοπικό επίπεδο και να τους μεταφέρει στα προϊόντα και τις υπηρεσίες των ξενοδοχείων, η δυνατότητα να κλείνει επωφελείς συμφωνίες, η δυνατότητα διαχείρισης των όποιων αλλαγών γίνονται στο ξενοδοχείο κ.ά.

Ψηφιακές Γνώσεις και Δεξιότητες: οι δεξιότητες αυτές σχετίζονται με την αξιοποίηση των δυνατοτήτων που προσφέρουν οι νέες τεχνολογίες όπως η διαχείριση συστημάτων και προγραμμάτων κρατήσεων, η δημιουργία και διαχείριση ιστοσελίδων στο ευρύ κοινό ή και σε ειδικές ομάδες (π.χ. σε άτομα με αναπηρίες), η διαχείριση των προγραμμάτων του Η/Υ που σχετίζονται με εργασίες γραφείου (π.χ. Word, Excell), η διαχείριση μέσων του κυβερνοχώρου (web), η διαχείριση και ανάλυση δεδομένων, η γνώση συστημάτων διαχείρισης πελατειακών σχέσεων κ.ά.

Ενδεικτικά παραδείγματα γνώσεων και δεξιοτήτων ανά κατηγορία που μπορεί να χρησιμοποιήσει ο/η εκπαιδευτικός:

Για τις κοινωνικές γνώσεις και δεξιότητες:

- ✓ Η δυνατότητα ενός ατόμου να αντιλαμβάνεται τα συναισθήματα και τη διάθεση των άλλων ατόμων στην ομάδα του/της.
- ✓ Η δυνατότητα ενός ατόμου να διαχειρίζεται τα συναισθήματά του/της ανά περίπτωση π.χ. σε περίπτωση που θυμώνει.
- ✓ Η δυνατότητα ενός ατόμου να αναλαμβάνει πρωτοβουλία.
- ✓ Η δυνατότητα ενός ατόμου να συνεργάζεται με άλλους/ες σε μια ομάδα.
- ✓ Η δυνατότητα ενός ατόμου να αλληλεπιδρά με άλλους/ες.

Για τις διοικητικές γνώσεις και δεξιότητες:

- ✓ Η δυνατότητα ενός ατόμου να διαχειρίζεται καθημερινά διοικητικά θέματα ενός ξενοδοχείου με συνέπεια.
- ✓ Η δυνατότητα ενός ατόμου να διοικεί το προσωπικό ενός ξενοδοχείου π.χ. να μοιράζει τις εργασίες που πρέπει να γίνουν.
- ✓ Η δυνατότητα ενός ατόμου να ολοκληρώνει αποτελεσματικά τις απαιτούμενες εργασίες που του/της έχουν ανατεθεί για την εύρυθμη λειτουργία του ξενοδοχείου.

Για τις οργανωσιακές γνώσεις και δεξιότητες:

- ✓ Η δυνατότητα ενός ατόμου να αναγνωρίζει έγκαιρα προϊόντα ή υπηρεσίες που χρειάζεται να ενταχθούν σε μια ξενοδοχειακή επιχείρηση προκειμένου να ανταποκριθεί στις ανάγκες των πελατών/τισσών της.
- ✓ Η δυνατότητα ενός ατόμου να αξιοποιεί τους ανθρώπινους και υλικούς πόρους του περιβάλλοντος (τοπική κοινότητα-κοινωνία) στις υπηρεσίες και τα προϊόντα που προσφέρει το ξενοδοχείο.
- ✓ Η δυνατότητα να διαπραγματεύεται με άλλες εταιρίες ή/και επιχειρήσεις και να κλείνει συμφωνίες

Για τις ψηφιακές γνώσεις και δεξιότητες:

- ✓ Η δυνατότητα ενός ατόμου να διαχειρίζεται ένα πρόγραμμα Η/Υ που αφορά σε κρατήσεις θέσεων στο ξενοδοχείο.
- ✓ Η δυνατότητα ενός ατόμου να δημιουργεί ή να διατηρεί μια ιστοσελίδα του ξενοδοχείου ή λογαριασμό στα social media.
- ✓ Η δυνατότητα ενός ατόμου να διαχειρίζεται προγράμματα του Η/Υ που αφορούν σε δουλειές γραφείου (π.χ. Word, Excell).
- ✓ Η δυνατότητα ενός ατόμου να διαχειρίζεται την ψηφιακή τεχνολογία.
- ✓ Η δυνατότητα ενός ατόμου να ασχολείται με το ψηφιακό μάρκετινγκ χρησιμοποιώντας τα περισσότερα από τα ανωτέρω αναφερόμενα προγράμματα.

ΠΗΓΕΣ:

Ινστιτούτο Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΙΝΣΕΤΕ) (2023), [Οι ανάγκες επαγγελματικής κατάρτισης \(reskilling /upskilling\) του ανθρώπινου δυναμικού στον τουρισμό](#) | Deloitte
<http://www.edujob.gr>: Επαγγέλματα - Εργασία/ Επαγγέλματα – Ειδικότητες/[Τουριστικά και Ξενοδοχειακά Επαγγέλματα](#)