

2^η Ενημερωτική – Εκπαιδευτική Εκδήλωση με Θέμα:
«Ίκανότητες – Δεξιότητες και Καινοτόμα Επιχειρηματικότητα

Αποτελέσματα Έρευνας για τις Ίκανότητες των Επιχειρηματιών στον Τουρισμό



Αλέξανδρος Αποστολάκης
Αν. Καθηγητής
Τμ. Διοίκησης Επιχειρήσεων & Τουρισμού, ΕΛΜΕΠΑ
Εργαστήριο Τουρισμού και Επιχειρηματικότητας
Email: aapostolakis@hmu.gr



Παρατηρητήριο Τουρισμού Περιφέρειας Κρήτης
Email: tourismobservatory@hmu.gr

- ◎ Ο τουρισμός περιλαμβάνει πληθώρα οικονομικών κλάδων και δραστηριοτήτων
- ◎ Για να παραχθεί μια “μονάδα τουριστικής υπηρεσίας”, πρέπει να εμπλακούν διάφοροι κλάδοι οικονομικής δραστηριότητας
- ◎ Ταυτόχρονα όμως, η αϋλη φύση του τουριστικού προϊόντος, το διαφοροποιεί από τα υπόλοιπα προϊόντα στα οποία κυριαρχεί ή υλική φύση

- ◎ Soft skills (‘οριζόντιες’ ή ‘ήπιες’ δεξιότητες) αφορούν τα προσωπικά χαρακτηριστικά και τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας του κάθε ατόμου.
- ◎ Το βασικό τους χαρακτηριστικό είναι ότι μεταφέρονται (transferable) από ένα οποιοδήποτε πλαίσιο σε ένα άλλο, προσωπικό, επαγγελματικό, κοινωνικό.
- ◎ Σύμφωνα με πρόσφατες έρευνες, ο βαθμός επιτυχίας των διευθυντικών στελεχών στο τουρισμό και τη φιλοξενία είναι άμεσα συνδεδεμένος με την ύπαρξη οριζόντιων δεξιοτήτων
 - ◎ **το 75% της μακροχρόνιας επιτυχίας τους είναι αποτέλεσμα των «soft skills» που κατέχουν, ενώ μόνο κατά 25% είναι χάρις στις τεχνικές τους ικανότητες.**
- ◎ Hard skills ή ‘εξειδικευμένες επαγγελματικές δεξιότητες’ αποκτούνται μέσω της εκπαίδευσης μέσα σε τάξη ή/και στο χώρο της εργασίας και πιστοποιούνται με ακαδημαϊκούς τίτλους, βεβαιώσεις και διπλώματα.

- ⊙ **Διάρκεια έρευνας:** 2 μήνες (Οκτώβριος – Νοέμβριος 2021)
- ⊙ **Συμμετοχή:** 564 τουριστικές επιχειρήσεις απ' όλη την Κρήτη
- ⊙ **Ποιοτικά χαρακτηριστικά:** η πλειοψηφία των επιχειρήσεων του δείγματος (58%) ανήκουν στον κλάδο της διαμονής (ξενοδοχεία και καταλύματα), είναι σε λειτουργία για ένα πολύ μεγάλο χρονικό διάστημα (πάνω από 21 έτη) (41%), είναι πολύ μικρές επιχειρήσεις (έως 4 εργαζόμενους) (48.5%)



Αποτελέσματα – Μια Γενική Εικόνα (Soft Skills)



Soft Skills στον τουρισμό:

1. Δίνεται μεγάλη έμφαση στην:
 - a. Προσαρμοστικότητα – ευελιξία
 - b. Επικοινωνιακές δεξιότητες
 - c. Δικτύωση – ομαδική εργασία
2. Η διαχείριση χρόνου και (σε μικρότερο βαθμό) η κριτική σκέψη – επίλυση προβλημάτων είναι οι λιγότερο ‘κρίσιμες’ δεξιότητες
3. Μεγαλύτερη έμφαση στην επικοινωνία και την ενσωμάτωση του εργαζομένου στο εργασιακό περιβάλλον (εντός επιχείρησης)

Αποτελέσματα – Μια Γενική Εικόνα (Hard Skills)

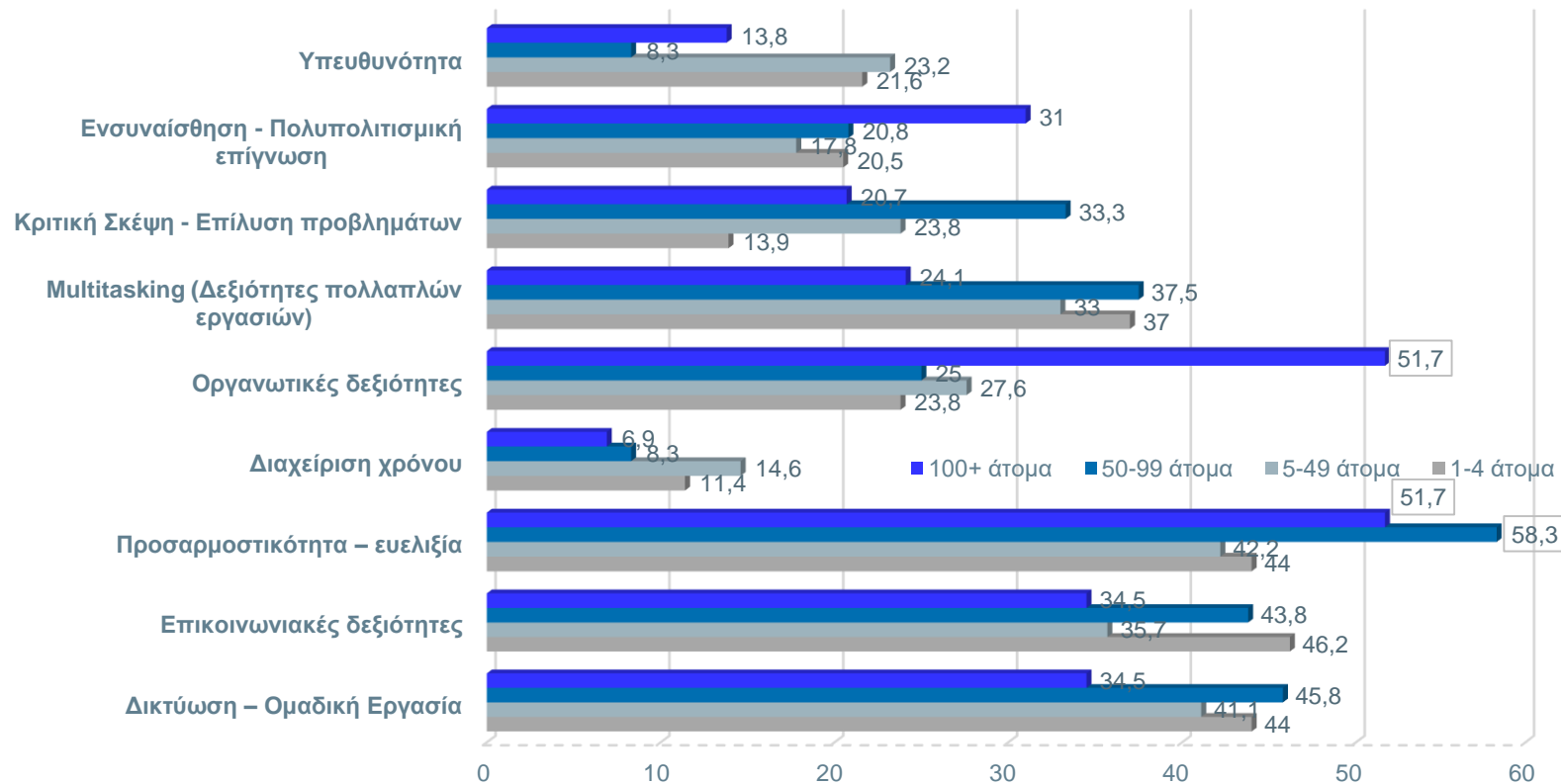


Hard Skills στον Τουρισμό

1. Δίνεται μεγάλη έμφαση στα:
 - a. Μάρκετινγκ – ηλεκτρονικό μάρκετινγκ
 - b. Διαχείριση πληροφοριακών συστημάτων
 - c. Διαχείριση χρηματο-οικονομικών πόρων
2. Η διαχείριση προμηθειών και (σε μικρότερο βαθμό) οι ξένες γλώσσες είναι οι λιγότερο 'κρίσιμες' δεξιότητες
3. Εντύπωση το μικρό ποσοστό ξένων γλωσσών (μάλλον αυτονόητες πλέον)
4. Εστίαση στη δημιουργία προστιθέμενης αξίας για τον πελάτη (μέσω ικανοποίηση εξατομικευμένων αναγκών)

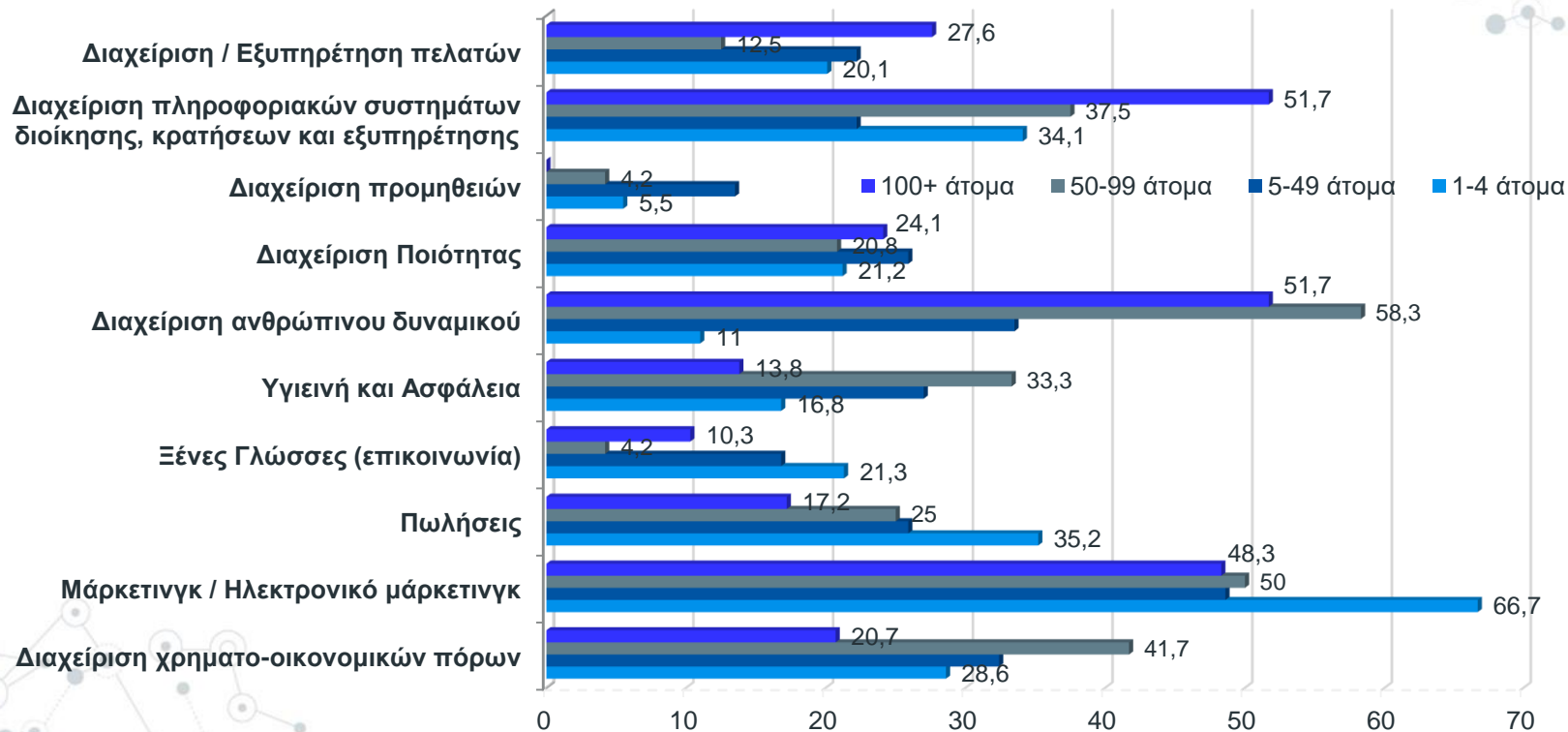
Αποτελέσματα – Ανά Μέγεθος Επιχείρησης

Soft Skills ανά Μέγεθος Επιχείρησης



Αποτελέσματα – Ανά Μέγεθος Επιχείρησης

Hard Skills ανά Μέγεθος Επιχείρησης



	Soft Skills	Hard Skills
Γενικά	<p>Προσαρμοστικότητα - ευελιξία</p> <p>Επικοινωνιακές δεξιότητες</p> <p>Δικτύωση – ομαδική εργασία</p>	<p>Marketing e-marketing</p> <p>Διαχείριση χρηματο-οικονομικών πόρων</p> <p>Διαχείριση πληρ/ιακών συστημάτων διοίκησης</p>
Ανά μέγεθος επιχείρησης		
1-4 εργαζόμενοι	Επικοινωνιακές Δεξιότητες	Marketing e-marketing
5 – 49 εργαζόμενοι	Προσαρμοστικότητα - ευελιξία	Marketing e-marketing
50 – 99 εργαζόμενοι	Προσαρμοστικότητα - ευελιξία	Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού
100 + εργαζόμενοι	Προσαρμοστικότητα – ευελιξία Οργανωτικές Δεξιότητες	Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού Διαχείριση πληρ/ιακών συστημάτων διοίκησης

- ◎ Λογικό για τις μεγάλες επιχειρήσεις να εστιάσουν στις οργανωτικές δεξιότητες.
- ◎ Παρόλα αυτά, όλες σχεδόν οι επιχειρήσεις θεωρούν την ικανότητα του εργαζόμενου να προσαρμόζεται στις συνθήκες του εργασιακού περιβάλλοντος ως εξαιρετικά σημαντική. Δεδομένης της χρονικής περιόδου (οικονομική κρίση, κρίση πανδημίας) η συγκεκριμένη δεξιότητα αντικατοπτρίζει τη θετική εκτίμηση προς τους εργαζόμενους και τα στελέχη που μπορούν να προσαρμόζονται εύκολα και γρήγορα στις ευμετάβλητες συνθήκες που επικρατούν στην αγορά.
- ◎ Ιδιαίτερα για τις μικρές επιχειρήσεις, η προσωπική επικοινωνία (με πελάτες και εργαζόμενους) αποτελεί μια 1^η προτεραιότητα. Δεδομένης της στενότητας οικονομικών πόρων οι μικρές επιχειρήσεις βασίζονται στα ποιοτικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων τους (όχι μόνο να επικοινωνούν το μήνυμα, αλλά και να βελτιώνουν τη κατανόηση και κατά συνέπεια την εξυπηρέτηση των πελατών καθώς και να διαπραγματεύονται με τον πελάτη).

- ◎ Η δημιουργία προστιθέμενης αξίας είτε μέσω πρακτικών marketing | e-marketing και πληροφοριακών συστημάτων διοίκησης (κυρίως μέσω συστημάτων πελατειακών σχέσεων) αποτελούν τα βασικά hard skills που αναζητούν οι επιχειρήσεις ανεξαρτήτως μεγέθους.
 - **Οδηγεί στην ανάγκη ανάπτυξης ψηφιακών δεξιοτήτων**
 - Σύμφωνα με πρόσφατα δεδομένα, ο όγκος πωλήσεων τουριστικών υπηρεσιών παγκοσμίως (το 2019) ανήλθε στα 813 δις δολάρια
- ◎ Αν και δεν είναι εμφανές στη γενική εικόνα, εντούτοις, η διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού φαίνεται να απασχολεί ιδιαίτερα τις μεσαίου μεγέθους και μεγάλες επιχειρήσεις στον τουρισμό.
 - Σύνδεση με αποτελέσματα οριζόντιων δεξιοτήτων, και σύνδεση με τελευταίες εξελίξεις στην αγορά εργασίας («μεγάλη φυγή») με αντίκτυπο και στον τουρισμό.

Σας Ευχαριστώ για το χρόνο Σας!!!

