

02/24

ΕΚΘΕΣΗ  
ΠΡΟΦΙΛ  
ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ  
ΧΩΡΑΣ

ΕΛΛΑΔΑ



Co-funded by  
the European Union

Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο του/των συγγραφέα/ων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε η χορηγούσα αρχή μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνες για αυτές.

# ΠΙΝΑΚΑΣ

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ .....	5
1. ΓΕΝΙΚΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ, ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΙ ΑΡΙΘΜΟΙ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ .....	6
1.1 ΣΤΟΙΧΕΙΑ & ΑΡΙΘΜΟΙ ΓΙΑ ΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ .....	6
1.2 TRAVEL AND TOURISM'S CONTRIBUTION TO EMPLOYMENT .....	12
1.2 Η ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΩΝ ΤΑΞΙΔΙΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΣΤΗΝ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ .....	13
1.3 ΑΜΕΣΗ ΚΑΙ ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΣΤΟ Α.Ε.Π. ΣΕ 10 ΧΡΟΝΙΑ.....	15
1.4 ΑΜΕΣΗ ΚΑΙ ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΣΤΗΝ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΣΕ 10 ΧΡΟΝΙΑ 17	
1.5 ΚΥΡΙΑ ΣΗΜΕΙΑ ΕΣΤΙΑΣΗΣ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ .....	18
1.6 ΕΘΝΙΚΕΣ ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ .....	19
2. ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΠΡΟΣΦΕΡΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΑ ΚΑΙ ΜΗ ΙΔΡΥΜΑΤΑ .....	20
2.1 ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ.....	20
2.2 ΠΡΑΣΙΝΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ .....	22
2.3 ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ .....	24
3. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ .....	26
4. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΩΝ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΩΝ ΣΕ ΕΜΠΕΙΡΟΓΝΩΜΟΝΕΣ .....	34
5. ΒΕΛΤΙΣΤΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΕΠΑΝΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ .....	52
ΣΥΝΘΕΣΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ.....	84
ΠΗΓΕΣ.....	86
Παράρτημα 1. Παραδείγματα εκπαιδευτικών φορέων στον τομέα των ψηφιακών δεξιοτήτων.....	88
Παράρτημα 2. Παραδείγματα Εκπαιδευτικών φορέων «Πράσινων» Δεξιοτήτων .....	103
Παράρτημα 3. Παραδείγματα από φορείς που προσφέρουν Κοινωνικές και Πολιτιστικές Δεξιότητες .....	121



## ΠΕΡΙΛΗΨΗ



*Οι κοινωνικές  
δεξιότητες είναι  
απαραίτητες τόσο  
σήμερα όσο και για το  
μέλλον*

Η έκθεση παρουσιάζεται σε 5 κύριες ενότητες. Στην Ενότητα 1, μέσα από την ανάλυση των κυριότερων στοιχείων και δεδομένων, παρουσιάζεται η τρέχουσα κατάσταση του ελληνικού τουριστικού τομέα όσον αφορά τη συμβολή του στο ελληνικό ΑΕΠ, τις αφίξεις και τις εισπράξεις από τον εισερχόμενο τουρισμό και τα σχετικά στοιχεία των εξερχόμενων τουριστών, το μέγεθος των επιχειρήσεων, τον κύριο στρατηγικό σχεδιασμό για το μέλλον κ.λπ.

Στην ενότητα 2 παρουσιάζεται η τρέχουσα κατάσταση όσον αφορά τα προγράμματα κατάρτισης και εκπαίδευσης σχετικά με τις Πράσινες, Κοινωνικές και Ψηφιακές (ΠΚΨ) δεξιότητες. Όπως προκύπτει από την ανάλυση, υπάρχουν αρκετές Πράσινες, Κοινωνικές και Ψηφιακές δεξιότητες (βασικό επίπεδο) που προσφέρουν αυτή τη στιγμή τα Πανεπιστήμια και οι πάροχοι κατάρτισης. Παρόλα αυτά - ειδικά για τις ανώτερες Πράσινες, Κοινωνικές και Ψηφιακές (ΠΚΨ) δεξιότητες - απαιτούνται πρόσθετα μαθήματα και προγράμματα κατάρτισης.

Στις ενότητες 3, 4 και 5 παρουσιάζονται τα ευρήματα της πρωτογενούς έρευνας του έργου PANTOUR στην Ελλάδα. Στην ενότητα 3 αναλύονται τα αποτελέσματα από τα ερωτηματολόγια που συγκεντρώθηκαν από τουριστικές επιχειρήσεις σε 5 υποτομείς: Διαχείριση Προορισμών/Διαμορφωτές Πολιτικής, Αξιοθέατα, Επιχειρήσεις Φιλοξενίας, Επιχειρήσεις Τροφίμων και Ποτών, Ταξιδιωτικοί Πράκτορες. Οι απαντήσεις επικεντρώνονται στις κατηγορίες των Πράσινων, Κοινωνικών και Ψηφιακών δεξιοτήτων και συγκρίνουν τις τρέχουσες και μελλοντικές ανάγκες σύμφωνα με την οπτική των ερωτηθέντων. Οι Πράσινες δεξιότητες αναμένεται να είναι αρκετά απαραίτητες στο εγγύς μέλλον και παρουσιάζουν το μεγαλύτερο χάσμα μεταξύ των σημερινών και των μελλοντικών αναγκών. Μέρος των Ψηφιακών δεξιοτήτων παρουσιάζει επίσης μεγάλο χάσμα μεταξύ των σημερινών και των μελλοντικών αναγκών - αλλά όχι σε όλους τους τομείς. Οι Κοινωνικές δεξιότητες είναι αυτές που είναι απαραίτητες τόσο στο παρόν όσο και στο μέλλον, καθώς παρουσιάζουν το μικρότερο χάσμα. Στην ενότητα 4 παρουσιάζονται τα ευρήματα από την ποιοτική έρευνα μέσω ημιδομημένων συνεντεύξεων με 10 βασικούς πληροφορητές από τους 5 επιμέρους τομείς που αντιπροσωπεύουν την ελληνική τουριστική βιομηχανία. Τα ευρήματα συμφωνούν σε μεγάλο βαθμό με τα ευρήματα από τα ερωτηματολόγια, αλλά διατυπώνονται και πρόσθετες απαραίτητες δεξιότητες που αναφέρθηκαν από τους ερωτηθέντες. Στην 5η ενότητα παρουσιάζονται 5 επιλεγμένες περιπτώσεις, μία από κάθε υποτομέα που παρουσιάζουν Βέλτιστες Πρακτικές που σχετίζονται με την αναβάθμιση και επανεκπαίδευση των εργαζομένων στην τουριστική βιομηχανία.

# ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το πρόγραμμα Erasmus+ PANTOUR είναι μια ευρωπαϊκή σύμπραξη για τη βελτίωση της συνεργατικής και παραγωγικής σχέσης μεταξύ της εκπαίδευσης και της βιομηχανίας. Το PANTOUR είναι η μετεξέλιξη του έργου NTG (Next Tourism Generation Skills Alliance- 2018-2022). Το έργο PANTOUR στοχεύει ειδικότερα στον σχεδιασμό καινοτόμων λύσεων για την αντιμετώπιση των αναγκών σε δεξιότητες στον τομέα του τουρισμού.

Αξιοποιώντας τα αποτελέσματα του έργου, το PANTOUR επιδιώκει να ωφελήσει όσους αναζητούν εργασία, τους εργαζόμενους και τους ανέργους της τουριστικής βιομηχανίας, τους εργοδότες, τις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις (ΜΜΕ), τις κλαδικές ενώσεις και τους φορείς χάραξης πολιτικής. Ως εκ τούτου, έχει δώσει ιδιαίτερη προσοχή στην επανεκπαίδευση και την αναβάθμιση των δεξιοτήτων του γενικού εργατικού δυναμικού όσον αφορά τις μελλοντικές ανάγκες σε δεξιότητες. Για να μπορέσει να επιτευχθεί αυτός ο στόχος, διεξήχθη έρευνα σε κάθε χώρα της κοινοπραξίας του έργου, για να διερευνηθεί το μέλλον του τουρισμού, τα κενά δεξιοτήτων μεταξύ των σημερινών επιπέδων δεξιοτήτων στην τουριστική βιομηχανία και των δεξιοτήτων που απαιτούνται στο μέλλον.

Αρχικά, απαιτούνται επικαιροποιημένες πληροφορίες, οι οποίες παρουσιάζονται στην υφιστάμενη «Εθνική Έκθεση Προφίλ Δεξιοτήτων»: ένα ολοκληρωμένο έγγραφο, που καλύπτει κάθε χώρα παρέχοντας σε βάθος ανάλυση του γενικού τοπίου του τουρισμού και των δεξιοτήτων, των ελλείψεων, των αναγκών και των δυνατοτήτων του εργατικού δυναμικού. Χρησιμεύει ως πολύτιμη πηγή για τους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής, τους κυβερνητικούς αξιωματούχους, τους εργοδότες/εργαζόμενους και τα εκπαιδευτικά ιδρύματα, ώστε να κατανοήσουν την τρέχουσα κατάσταση των δεξιοτήτων και να λάβουν τεκμηριωμένες αποφάσεις σχετικά με τις στρατηγικές ανάπτυξης του εργατικού δυναμικού.

Σκοπός της παρούσας Εθνικής Έκθεσης Προφίλ Δεξιοτήτων είναι να παράσχει τη βάση μιας ολοκληρωμένης επισκόπησης σχετικά με:

Γενικές πληροφορίες για κάθε χώρα της κοινοπραξίας PANTOUR αναφορικά με τον τουρισμό και την τουριστική απασχόληση, δηλαδή στοιχεία και δεδομένα για τον τουρισμό.

Σύνοψη της τρέχουσας κατάστασης όσον αφορά την παροχή Ψηφιακών, Πράσινων και Κοινωνικών δεξιοτήτων κατάρτισης για τους κύριους τύπους παρόχων εκπαίδευσης/κατάρτισης.

Ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας για κάθε χώρα της κοινοπραξίας PANTOUR, η οποία πραγματοποιήθηκε μεταξύ επαγγελματιών του τουρισμού, διευθυντών ανθρώπινου δυναμικού και υπευθύνων λήψης αποφάσεων.

Επισκόπηση των σύγχρονων εξελίξεων στον τουρισμό, των τάσεων στην απασχόληση στον τουρισμό και των υφιστάμενων κενών μεταξύ των σημερινών επιπέδων δεξιοτήτων στην τουριστική βιομηχανία και των μελλοντικών δεξιοτήτων που απαιτούνται για το 2030.

Ένας κατάλογος βέλτιστων πρακτικών (δηλαδή καινοτόμων πρωτοβουλιών, έργων, προγραμμάτων, φιλοσοφιών, εργαλείων, μεθόδων, ιδεών, λύσεων και εννοιών) σε σχέση με την αναβάθμιση των δεξιοτήτων, την επανεκπαίδευση, την προσέλκυση και τη διατήρηση του ανθρώπινου δυναμικού, προκειμένου να βελτιωθούν οι γνώσεις σχετικά με την ανάπτυξη Ψηφιακών, Κοινωνικών και Πράσινων δεξιοτήτων στον τουρισμό.

# 1. ΓΕΝΙΚΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ

## ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ, ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΙ ΑΡΙΘΜΟΙ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ

Ο πρωταρχικός στόχος αυτού του κεφαλαίου της Εθνικής Έκθεσης Προφίλ Δεξιοτήτων είναι να παρουσιάσει τις γενικές πληροφορίες και να αποδώσει συνοπτικά τη γενική κατάσταση στη χώρα. Αυτό επιτυγχάνεται με τη συλλογή και ανάλυση δεδομένων από εθνικές πηγές πληροφοριών και τη σύνοψη αυτών σε εύληπτη μορφή. Η ανάλυση βασίζεται σε υπάρχουσες διαδικτυακές πηγές πληροφοριών, το περιεχόμενο σχετικών μαθημάτων, εκθέσεις, υφιστάμενα ερευνητικά αποτελέσματα, τεχνικά άρθρα και βιβλία.

### 1.1 ΣΤΟΙΧΕΙΑ & ΑΡΙΘΜΟΙ ΓΙΑ ΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

#### *Παγκόσμιος Τουρισμός*

Η τουριστική βιομηχανία είναι ένας εκτενής και πολύπλοκος τομέας που περιλαμβάνει πολλούς κλάδους, όπως καταλύματα, μεταφορές, αξιοθέατα, ταξιδιωτικές εταιρείες και πολλά άλλα. Σύμφωνα με τη διεθνή στατιστική πύλη Statista (2023 [1]), η συνολική συνεισφορά των ταξιδιών και του τουρισμού στην παγκόσμια οικονομία ήταν 7,71 τρισεκατομμύρια δολάρια το 2022 (Statista, 2022), δηλαδή το 7,6% του συνολικού παγκόσμιου ΑΕΠ, παραμένοντας 5% κάτω από τα προ πανδημίας επίπεδα.

Πριν από την πανδημία, ο τομέας των Ταξιδιών και του Τουρισμού ήταν ένας από τους μεγαλύτερους τομείς παγκοσμίως, δημιουργώντας 1 στις 4 θέσεις εργασίας. Η ανάπτυξη αναμένεται να είναι 5,8% ετησίως μεταξύ 2022 και 2032, ξεπερνώντας τη γενική οικονομία.

Η ίδια πηγή (Statista, 2023 [2]) αναφέρει ότι ο αριθμός των διεθνών τουριστικών αφίξεων παγκοσμίως άγγιξε τα 963 εκατομμύρια το 2022.

Σύμφωνα με άλλη μελέτη της Statista (2023), η παγκόσμια απασχόληση στον τομέα των ταξιδιών και του τουρισμού αυξήθηκε ελαφρώς το 2022 σε σχέση με το προηγούμενο έτος, μετά από μια απότομη πτώση με την έναρξη της πανδημίας του κορονοϊού. Παρά την αύξηση, ο αριθμός των θέσεων εργασίας στον τομέα των ταξιδιών και του τουρισμού παγκοσμίως παρέμεινε κάτω από τα προ της πανδημίας επίπεδα, ανερχόμενος σε 295 εκατομμύρια το 2022. Όπως προβλέπεται, ο αριθμός αυτός αναμένεται να αυξηθεί σε 320 εκατομμύρια το 2023 και σε 430 εκατομμύρια το 2033.

### 1.1.1 Συμβολή των ταξιδιών και του τουρισμού στο ΑΕΠ στην Ελλάδα

Η άμεση συμβολή του τουρισμού στην οικονομία της χώρας το 2021 εκτιμάται σε 13,2 δισ. ευρώ, που αντιστοιχεί στο 7,2% του ΑΕΠ. Λαμβάνοντας υπόψη τα πολλαπλασιαστικά οφέλη, η συνολική συμβολή του τουρισμού στην οικονομία της χώρας το 2021 εκτιμάται μεταξύ 29,0 και 34,9 δισ. ευρώ (Ikκος & Κουτσός, 2022α). Σύμφωνα με έρευνα του INSETE Intelligence (Ikκος & Koutsos, 2022α), για κάθε €1,0 τουριστικής δραστηριότητας, δημιουργείται επιπλέον €1,2 έως €1,65 πρόσθετης οικονομικής δραστηριότητας. Κατά συνέπεια, για κάθε €1,0 τουριστικών εσόδων, το ΑΕΠ της χώρας αυξάνεται κατά €2,2 έως €2,65, επιβεβαιώνοντας ότι ο τουρισμός είναι ένας τομέας με υψηλή διάχυση των ωφελειών στην ελληνική οικονομία.

### 1.1.2 Μέγεθος και σημασία των υποτομέων

Ο ξενοδοχειακός κλάδος στην Ελλάδα θεωρείται ιδιαίτερα ανταγωνιστικός, ιδίως μετά την είσοδο μεγάλων ξενοδοχειακών αλυσίδων στην Ελληνική αγορά. Αυτό αποδεικνύεται από τα στοιχεία της ICAP Group (2020), σύμφωνα με τα οποία κανένας ξενοδοχειακός όμιλος δεν κατείχε μερίδιο αγοράς άνω του 4% (334,4 εκατ. €) σε όρους κύκλου εργασιών το 2019 (8,41 δισ. €). Ενδεικτικά, οι πέντε μεγαλύτεροι ξενοδοχειακοί όμιλοι αντιπροσώπευαν περίπου το 12% (1.009,2 δισ. €) του συνολικού κύκλου εργασιών των ξενοδοχείων (ICAP Group, 2020), ενώ οι δέκα μεγαλύτεροι ξενοδοχειακοί όμιλοι αντιπροσώπευαν περίπου το 18% (1.513,8 δισ. €).

Οι ραγδαίες τεχνολογικές εξελίξεις που επηρεάζουν αποφασιστικά τον τουριστικό τομέα έχουν κινητοποιήσει ορισμένους δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς, όπως το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος, για να υποστηρίξουν την ανάπτυξη νεοφυών τουριστικών επιχειρήσεων. Έρευνες έχουν καταγράψει περισσότερες από 50 νεοφυείς επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται άμεσα ή έμμεσα

στον τομέα του Τουρισμού, του Πολιτισμού και της Αναψυχής (Giannopoulos, Tsartas, & Anagnostelos, 2022).

Το 2019, η Ελλάδα σημείωσε ρεκόρ αφίξεων (31,3 εκατομμύρια), αλλά η πανδημία του κορονοϊού έφερε τα πάνω κάτω στον διεθνή τουρισμό το 2020, με τον αριθμό των εισερχόμενων τουριστών στην Ελλάδα να πέφτει κάτω από τα οκτώ εκατομμύρια (-76,5%) (βλ. Πίνακα 1). Τα έτη που ακολούθησαν παρουσίασαν ισχυρά σημάδια ανάκαμψης των διεθνών αφίξεων τόσο το 2021 (99,4%) όσο και το 2022 (89,3%), παραμένοντας ωστόσο 12% κάτω από τα προ της πανδημίας επίπεδα.

Ο αριθμός των εξερχόμενων ταξιδιωτών από την Ελλάδα επηρεάστηκε αρνητικά από τους περιορισμούς της πανδημίας, παρουσιάζοντας σημαντική μείωση τόσο το 2020 (-70,4%) όσο και το 2021 (-12,8%). Έτσι, η αγορά εξερχόμενου τουρισμού ανέκαμψε με βραδύτερο ρυθμό από ό,τι η αγορά εισερχόμενου τουρισμού, με 35% λιγότερους Έλληνες τουρίστες να ταξιδεύουν στο εξωτερικό σε σύγκριση με το 2019. Το 2022, καθώς ο διεθνής τουρισμός στη χώρα ανέκαμψε, ο αριθμός των εξερχόμενων ταξιδιωτών από την Ελλάδα σημείωσε επίσης απότομη ετήσια αύξηση, ξεπερνώντας τα πέντε εκατομμύρια ταξιδιώτες.

Πίνακας 1: Τουριστική δραστηριότητα - Αφίξεις / Αναχωρήσεις 2018-2022 (επιβάτες σε χιλιάδες)

Τουριστική δραστηριότητα				
Περίοδος	Τουριστικές αφίξεις		Τουριστικές αναχωρήσεις	
	Χιλιάδες	% Αλλαγή	Χιλιάδες	% Αλλαγή
2018	30,123	10.8	7,961	3.6
2019	31,348	4.1	7,848	-1.4
2020	7,374	-76.5	2,324	-70.4
2021	14,705	99.4	2,026	-12.8
2022	27,836	89,3	5,101	151.8

Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδος, 2023



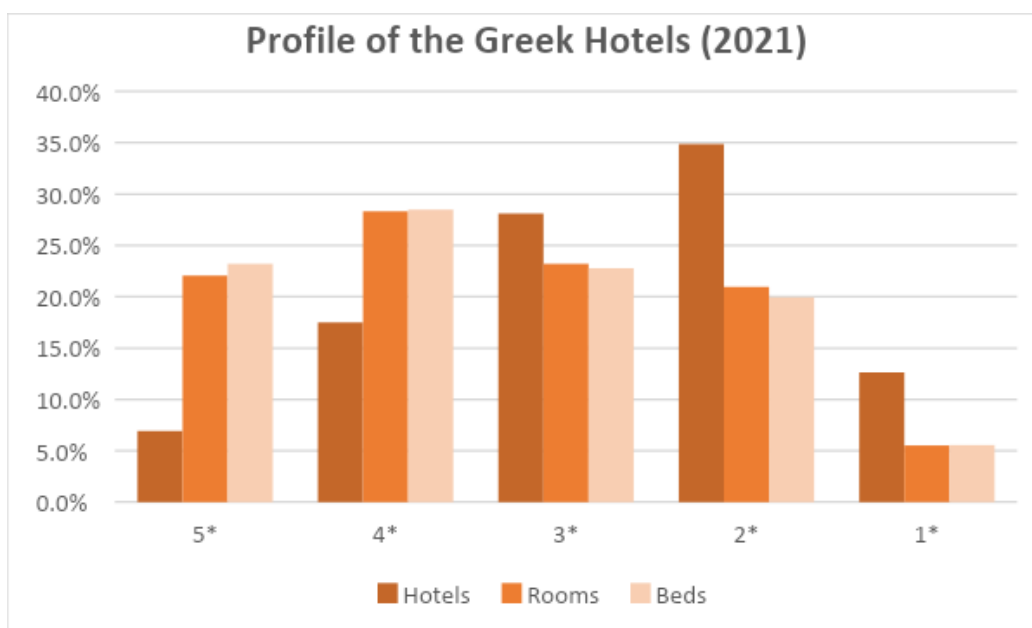
Ο ελληνικός τουριστικός τομέας κυριαρχείται από οικογενειακές επιχειρήσεις με μικρά ξενοδοχεία (λιγότερα από 25 δωμάτια). Τα τελευταία χρόνια παρατηρείται σαφής τάση προς μεγαλύτερες μονάδες, καθώς ο αριθμός δωματίων ανά ξενοδοχείο αυξήθηκε την περίοδο 2012-2019 για τα ξενοδοχεία με 250+ δωμάτια (+17,3%) σε αντίθεση με τα ξενοδοχεία που διαθέτουν λιγότερα από 25 δωμάτια (0,1%). Σύμφωνα με εκτιμήσεις του ΙΝΣΕΤΕ (Ίκκος & Κουτσός, 2021), το συνολικό ύψος των επενδύσεων για την κατασκευή νέων και την ανακαίνιση υφιστάμενων ξενοδοχείων το 2019 ανήλθε σε 1.469 εκατ. ευρώ περίπου.

Ταυτόχρονα, τα ελληνικά ξενοδοχεία υλοποιούν αναβαθμίσεις ευρείας κλίμακας για να ανταπεξέλθουν στο διαρκώς μεταβαλλόμενο ανταγωνιστικό περιβάλλον. Τα ξενοδοχεία των κατηγοριών 5\* και 4\* έχουν διπλασιαστεί από το 2004 στο σύνολο των ελληνικών ξενοδοχείων. Σύμφωνα με τα στοιχεία του 2021 (Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος, 2021), πάνω από το 50% των δωματίων βρίσκονται σε ξενοδοχεία 5\* (22%) και 4\* (28,3%), παρόλο που αυτά αντιπροσωπεύουν μόλις το 24,4% του συνόλου των ξενοδοχειακών μονάδων της χώρας (βλ. Πίνακα 2). Ωστόσο, υπάρχουν περιθώρια περαιτέρω αναβάθμισης της ελληνικής ξενοδοχείας καθώς τα ξενοδοχεία 2\* και 1\* εξακολουθούν να αντιπροσωπεύουν σχεδόν το ήμισυ της συνολικής δυναμικότητας της χώρας. Ωστόσο, παρά τις αντικειμενικές δυσκολίες που αντιμετωπίζουν τα ξενοδοχεία χαμηλότερης κατηγορίας, υπάρχουν περιθώρια περαιτέρω αναβάθμισης, καθώς τα ξενοδοχεία 2\* (34,8%) και 1\* (12,6%) εξακολουθούν να αντιπροσωπεύουν ένα σχετικά υψηλό ποσοστό του συνολικού αριθμού των ξενοδοχείων (37,4%), αντιπροσωπεύοντας το 26,5% του συνολικού αριθμού δωματίων της χώρας. Όσον αφορά τις υπηρεσίες οργάνωσης, υποστήριξης και εμπορίας ταξιδιωτικών και τουριστικών υπηρεσιών, σύμφωνα με την Ελληνική Στατιστική Αρχή (statistics.gr, 2020), ο συνολικός αριθμός των ταξιδιωτικών και τουριστικών πρακτόρων το 2020 ήταν 3.698, ενώ ο συνολικός αριθμός των εργαζομένων στην ίδια επαγγελματική κατηγορία ήταν 14.290 άτομα.

Πίνακας 2: Το προφίλ των ελληνικών ξενοδοχείων (2021)

	5*		4*		3*		2*		1*		Σύνολο
Ξενοδοχεία	700	6,9%	1.767	17,5%	2.838	28,1%	3.519	34,8%	1.274	12,6%	10.098
Δωμάτια	97.342	22,0%	124.955	28,3%	102.357	23,2%	92.534	21,0%	24.358	5,5%	441.536
Κρεβάτια	203.959	23,2%	250.566	28,5%	200.386	22,8%	175.515	20,0%	48.829	5,6%	879.255

Πηγή: ΕΛΣΤΑΤ - Ελληνική Στατιστική Αρχή (2023)



### 1.1.3 Μερίδιο Μεταφορικών Μέσων (αεροπλάνο, αυτοκίνητο, τρένο) στον τουρισμό

Το 2022 καταγράφηκαν 21,4 εκατομμύρια διεθνείς αεροπορικές αφίξεις σε σύγκριση με 21,5 εκατομμύρια το 2019, δηλαδή μείωση -0,2% (-47 χιλιάδες αφίξεις) (βλ. Πίνακα 3). Το 2022, η πλειονότητα των αεροδρομίων της χώρας κατέγραψε αύξηση σε σχέση με το 2019, με εξαίρεση τον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών που κατέγραψε μείωση (-13,4% (-860 χιλ.) και τον Αερολιμένα Θεσσαλονίκης που κατέγραψε 2 εκατ. αεροπορικές αφίξεις, παρουσιάζοντας μείωση -15,6% (-366 χιλ.).

Πίνακας 3: Διεθνείς αφίξεις με διάφορους τρόπους μεταφοράς (επιβάτες σε χιλιάδες)

Περίοδος	Αεροπορικές αφίξεις (στα κυριότερα αεροδρόμια της χώρας)	Οδικές αφίξεις	Ακτοπλοΐα (Αδριατική) <sup>1</sup>	Κρουαζιέρα <sup>2</sup>
2022	21,449	8,002	1,208	4,581
2021	11,768	3,958	980	1,418
2019	21,496	12,343	1,502	5,552

Πηγή: INSETE (2023). Στατιστικό δελτίο, No 80, Τα αποτελέσματα του 2022 είναι εκτιμήσεις και θα επικαιροποιηθούν κατά τη διάρκεια του 2023. Τα στοιχεία του Οργανισμού Λιμένος Πειραιώς (ΟΛΠ) και συνεπώς τα σύνολα αποτελούν εκτίμηση του INSETE Intelligence.

Το 2022 καταγράφηκαν 8,0 εκατομμύρια διεθνείς οδικές αφίξεις, έναντι 12,3 εκατομμυρίων το 2019, (-35,2%).

Στην αγορά της Αδριατικής, η επιβατική κίνηση εκτιμάται ότι μειώθηκε κατά 19% το 2022 σε σύγκριση με το 2019, ενώ ο αριθμός των επιβατών εκτιμάται σε 1,2 εκατομμύρια έναντι 1,5 εκατομμυρίων το 2019.

Το 2022, οι συνολικές αφίξεις κρουαζιερόπλοιων (4.775) ξεπέρασαν εκείνες του 2019 (3.979). Αντίθετα, η εκτίμηση για τις αφίξεις επιβατών είναι 4,6 εκατομμύρια αφίξεις επισκεπτών έναντι 5,5 εκατομμυρίων αφίξεων το 2019, σημειώνοντας μείωση 17% στις αφίξεις επιβατών.

### 1.1.4 Αφίξεις διεθνών έναντι εθνικών τουριστών

Την περίοδο Ιανουαρίου-Σεπτεμβρίου 2022, όλα τα καταλύματα ξενοδοχειακού τύπου, τα κάμπινγκ και τα καταλύματα βραχυχρόνιας διαμονής παρουσιάζουν αύξηση των αφίξεων κατά +87,0% σε σύγκριση με την αντίστοιχη περίοδο του 2021 (βλ. Πίνακα 4). Συγκεκριμένα, οι αφίξεις αλλοδαπών παρουσιάζουν αύξηση κατά 102,0% και οι αφίξεις ημεδαπών κατά 51,0%. Για την ίδια περίοδο του 2022, το μεγαλύτερο μερίδιο των αφίξεων σε καταλύματα ξενοδοχειακού τύπου αποδίδεται σε αλλοδαπούς (76,1%), ήτοι 16,8 εκατ. αφίξεις, ενώ 5,3 εκατ. αφίξεις (23,9%) αποδίδονται σε ημεδαπούς. Παρόμοια εικόνα παρατηρείται και στα καταλύματα βραχυχρόνιας διαμονής, με τις αφίξεις των ημεδαπών να ανέρχονται σε 1,3 εκατομμύρια (23,2%) και των αλλοδαπών σε 4,4 εκατομμύρια (76,8%).

Πίνακας 4: Αφίξεις ημεδαπών και αλλοδαπών σε ξενοδοχεία, κάμπινγκ και καταλύματα βραχυχρόνιας διαμονής, Ιανουάριος - Σεπτέμβριος 2021-2022 (σε χιλιάδες)

	2022			2021		
	Σύνολο	Ημεδαποί	Αλλοδαποί	Σύνολο	Ημεδαποί	Αλλοδαποί
Διαμονή σε ξενοδοχεία και κάμπινγκ	22,003	5,252	16,751	12,032	3,416	8,616
Ενοικιαζόμενα δωμάτια	5,701	1,322	4,379	2,782	936	1,846
Σύνολο	27,704	6,574	21,130	14,814	4,352	10,462
Μεταβολή % 2022/2021	87.0%	51.0%	102.0%			

Πηγή: ΙΝΣΕΤΕ (2023). «Ποιος πάει, πού; Πόσο μένει; Πόσα ξοδεύει;

## 1.2 Η ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΩΝ ΤΑΞΙΔΙΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΣΤΗΝ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ

Ο τουρισμός, εκτός από τη μεγάλη συμβολή του στην εθνική οικονομία, συμβάλλει σημαντικά και στην απασχόληση και ειδικότερα τα τελευταία χρόνια, έχει συμβάλει σημαντικά στη μείωση της ανεργίας. Η τουριστική βιομηχανία ως κλάδος εντάσεως εργασίας ενισχύει την απασχόληση στις επιχειρήσεις που παρέχουν υπηρεσίες συναφείς με τον τουρισμό, όπως υπηρεσίες μεταφορών, στέγασης, εστίασης, καθώς και έμμεσες θέσεις εργασίας σε κλάδους που υποστηρίζουν ή προμηθεύουν τις τουριστικές επιχειρήσεις, όπως η βιομηχανία, οι κατασκευές, οι υπηρεσίες κοινής ωφέλειας κ.λπ.

Η απασχόληση στις επιχειρήσεις που σχετίζονται με τον τουρισμό στην Ελλάδα αυξήθηκε συνολικά μεταξύ 2014 και 2021. Πιο συγκεκριμένα, η απασχόληση στον τομέα των υπηρεσιών παροχής καταλύματος και εστίασης σημείωσε αύξηση την περίοδο 2013-2022, με μέσο ετήσιο ρυθμό +4,2%. Ωστόσο, η πανδημία του κορονοϊού προκάλεσε μείωση του αριθμού των εργαζομένων το 2020 (Ikkos & Rasoul, 2023). Το 2021, ο αριθμός των απασχολούμενων στην τουριστική βιομηχανία εξακολουθούσε να είναι χαμηλότερος από τα προ πανδημίας επίπεδα, με περίπου 509 χιλιάδες άτομα να απασχολούνται στον τουρισμό. Το 2021, ο τομέας της φιλοξενίας τόσο στην Ελλάδα όσο και διεθνώς, αντιμετώπισε σημαντικές δυσκολίες στην εξεύρεση προσωπικού. Το πρόβλημα αυτό, που υπήρχε και τα προηγούμενα χρόνια, ιδιαίτερα σε πολλά νησιά και απομονωμένες περιοχές, επιδεινώθηκε από την πανδημία. Οι κύριες αιτίες της έλλειψης προσωπικού σχετίζονται με σειρά παραγόντων όπως: I. πολλοί εργαζόμενοι στον τουριστικό τομέα άλλαξαν κλάδο εργασίας λόγω της πανδημίας- II. οι περισσότερες επιχειρήσεις δεν περίμεναν την ταχεία ανάκαμψη που τελικά παρουσίασε ο τουρισμός κατά το δεύτερο εξάμηνο του 2021, περιορίζοντας τις αρχικές προσλήψεις- III. πολλοί εργαζόμενοι επέλεξαν να μην εργαστούν φοβούμενοι ότι θα αρρωστήσουν ερχόμενοι σε επαφή με συναδέλφους και πελάτες (Ikkos & Rasoul, 2023).

Η θετική τάση της απασχόλησης στον τουρισμό διακόπηκε από την πανδημία του κορονοϊού το 2020 και το 2021, ενώ το 2022 ανέκαμψε, φθάνοντας σχεδόν στο ίδιο επίπεδο με το 2019 (-1,4%, από 381,9 χιλιάδες το 2019 σε 376,7 χιλιάδες το 2022) (ΟΟΣΑ, 2023). Με βάση τα παραπάνω ευρήματα, η Ελλάδα παρουσιάζει υψηλά ποσοστά απασχόλησης στο τουριστικό οικοσύστημα, ενώ αναμένεται

Η θετική τάση της απασχόλησης στον τουρισμό διακόπηκε από την πανδημία του κορονοϊού το 2020 και το 2021, ενώ το 2022 ανέκαμψε, φθάνοντας σχεδόν στο ίδιο επίπεδο με το 2019 (-1,4%, από 381,9 χιλιάδες το 2019 σε 376,7 χιλιάδες το 2022) (ΟΟΣΑ, 2023). Με βάση τα παραπάνω ευρήματα, η Ελλάδα παρουσιάζει υψηλά ποσοστά απασχόλησης στο τουριστικό οικοσύστημα, ενώ αναμένεται περαιτέρω αύξηση της απασχόλησης στους τομείς της φιλοξενίας και εστίασης, καθώς και σε θέσεις εργασίας υψηλής εξειδίκευσης ευρύτερα στον τουρισμό, μέχρι το 2030 (Ίκκος & Κουτσός, 2023), αναμένεται να αυξάνεται σταθερά τα επόμενα χρόνια. Η εκτίμηση αυτή θα πρέπει να αντιμετωπισθεί με επιφύλαξη λαμβάνοντας υπόψη όλους τους σχετικούς περιορισμούς.

Σχήμα 1 Αριθμός εργαζομένων στην ελληνική τουριστική βιομηχανία (2010-2021)



## 1.3 ΑΜΕΣΗ ΚΑΙ ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΣΤΟ Α.Ε.Π. ΣΕ 10 ΧΡΟΝΙΑ

Η τουριστική βιομηχανία στην Ελλάδα παρουσιάζει αξιοσημείωτη ανάπτυξη έχοντας καταστεί σημαντική πηγή ανάπτυξης για το σύνολο της ελληνικής οικονομίας. Ο Πίνακας 5 παρουσιάζει την άμεση και έμμεση συμβολή των ταξιδιών και του τουρισμού στο Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν (ΑΕΠ) στην Ελλάδα από το 2014 έως το 2022, καθώς και την πρόβλεψη για το 2028. Κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου, η άμεση συμβολή του κλάδου των ταξιδιών και του τουρισμού στο ΑΕΠ της Ελλάδας αυξήθηκε, φθάνοντας τα 23,9 δισεκατομμύρια ευρώ το 2022, από 17,0 δισεκατομμύρια ευρώ το 2014. Την ίδια περίοδο, η άμεση συμβολή του τουρισμού ως ποσοστό του ΑΕΠ κινήθηκε από 9,5% το 2014 σε 11,5% το 2022 (Ίκκος & Κουτσός, 2023).

Πίνακας 5: Συμβολή του τουρισμού στο ΑΕΠ (εκατομμύρια ευρώ)

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2028*
Εισερχόμενος τουρισμός	13.393	14.123	13.207	14.202	15.653	17.680	4.310	10.328	17.465	
Μεταφορές & κρουαζιέρα	1.519	1.559	1.627	2.104	2.365	2.647	642	1.377	2.673	
Εγχώριες δαπάνες	1.967	1.879	2.854	2.692	3.125	2.777	1.409	3.303	3.779	
Άμεση συμβολή του τουρισμού στο ΑΕΠ	16.979	17.564	17.688	18.999	21.143	23.104	6.361	15.009	23.914	
Ως % του ΑΕΠ	9,5%	10,0%	10,0%	10,5%	11,4%	12,6%	3,8%	8,3%	11,5%	21,3%
Άμεση και επαγόμενη Συμβολή της Τουρισμός προς ΑΕΠ	44.730	46.545	46.872	50.347	56.030	61.227	16.855	39.773	63.373	
Ως % του ΑΕΠ	25,1%	26,4%	26,6%	27,9%	30,3%	33,4%	10,2%	21,9%	30,5%	
ΑΕΠ	177.941	176.312	176.488	180.218	184.714	183.250	165.326	181.675	208.030	

Πηγή: Επεξεργασία INSETE Intelligence

Το 2022, η άμεση και έμμεση συμβολή των ταξιδιών και του τουρισμού στο ΑΕΠ της Ελλάδας ήταν περίπου 2,9% χαμηλότερη από ό,τι το 2019, το έτος πριν από την έναρξη της πανδημίας του κορονοϊού. Η συνολική συνεισφορά του τουρισμού στο ΑΕΠ της Ελλάδας ανήλθε σε 63,3 δισεκατομμύρια ευρώ το 2022 (Ikkos & Koutsos, 2023). Το Παγκόσμιο Συμβούλιο Ταξιδιών & Τουρισμού (WTTC) προβλέπει ότι η άμεση συμβολή του τουρισμού στο Ελληνικό ΑΕΠ το 2028 θα είναι 21,3% (WTTC, 2018).

Η συμβολή του εισερχόμενου τουρισμού στο ΑΕΠ είναι ζωτικής σημασίας για την ελληνική οικονομία. Για παράδειγμα, το 2022 τα 17,5 δισεκατομμύρια από τα συνολικά 23,9 δισεκατομμύρια της άμεσης τουριστικής συνεισφοράς, προέρχονται από τους διεθνείς τουρίστες που επισκέπτονται τη χώρα (Τράπεζα της Ελλάδος, 2023). Τα ταξίδια αναψυχής αντιπροσώπευαν το υψηλότερο μερίδιο των ταξιδιωτικών και τουριστικών δαπανών στην Ελλάδα το 2022. Εκείνη τη χρονιά, οι δαπάνες για επαγγελματικά ταξίδια αντιπροσώπευαν το 6% των συνολικών ταξιδιωτικών και τουριστικών δαπανών και τα ταξίδια αναψυχής αντιπροσώπευαν το 94% των συνολικών ταξιδιωτικών και τουριστικών δαπανών στη χώρα, σημειώνοντας πτώση 0,6% από το 2019 (Τράπεζα της Ελλάδος, 2023). Η τουριστική δραστηριότητα παρέμεινε κατά κύριο λόγο εξαγωγική, με το 84,2% των τουριστικών εισπράξεων να προέρχεται από τον εισερχόμενο τουρισμό. Εκτιμάται ότι η τουριστική δραστηριότητα συνέβαλε στην κάλυψη του 45,7% του ισοζυγίου των εξαγωγικών εισπράξεων από όλα τα άλλα αγαθά που εξήγαγε η χώρα, εξαιρουμένων των εισπράξεων από τη ναυτιλία και τα καύσιμα (Τράπεζα της Ελλάδος, 2023). Αν στις ταξιδιωτικές εισπράξεις συμπεριληφθούν οι εισπράξεις από τις αεροπορικές και θαλάσσιες μεταφορές του εισερχόμενου τουρισμού, τότε οι συνολικές ταξιδιωτικές εισπράξεις αντιστοιχούν στο 56,3% επί του συνόλου των εξαγωγικών εισπράξεων, εξαιρουμένων της ναυτιλίας και των καυσίμων (Ikkos & Κούτσος, 2023). Όσον αφορά τους μακροοικονομικούς πολλαπλασιαστές, διάφορες μελέτες εκτιμούν ότι κάθε ευρώ τουριστικής δαπάνης προσθέτει 2,2 με 2,6 ευρώ στο ΑΕΠ. Οι έρευνες δείχνουν επίσης ότι οι τομείς που επωφελούνται περισσότερο από την ανάπτυξη του τουρισμού είναι το εμπόριο, οι χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, ο τομέας της διαχείρισης ακινήτων, οι κατασκευές και η μεταποίηση (Ikkos & Koutsos, 2023).



## 1.4 ΑΜΕΣΗ ΚΑΙ ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΣΤΗΝ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΣΕ 10 ΧΡΟΝΙΑ

Όσον αφορά τη μελλοντική συμβολή του τουρισμού στο ΑΕΠ, δεν υπάρχουν επίσημες πηγές που να προβλέπουν το επίπεδο της τουριστικής ανάπτυξης. Οι συγγραφείς εκτιμούν ότι η τουριστική ζήτηση (αφίξεις, διανυκτερεύσεις κ.λπ.) - σύμφωνα με τη μέχρι τώρα ανάπτυξή της και τις βραχυπρόθεσμες τάσεις - θα συνεχίσει να αυξάνεται. Ανάλογη εξέλιξη αναμένεται και στη συμβολή του τουρισμού στο ΑΕΠ της χώρας, η οποία αναμένεται να αυξάνεται σταθερά τα επόμενα χρόνια. Η εκτίμηση αυτή θα πρέπει να αντιμετωπισθεί με επιφύλαξη λαμβάνοντας υπόψη όλους τους σχετικούς περιορισμούς.

Η απασχόληση στον τουρισμό αναμένεται να αυξηθεί σημαντικά, γεγονός που θα ενισχύσει τη ζήτηση για εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό. Παρά την έλλειψη επίσημων στοιχείων, θα πρέπει να ληφθεί υπόψη τόσο η ποσοτική όσο και η ποιοτική έλλειψη ανθρώπινου δυναμικού, δεδομένου ότι αναμένεται να αντιμετωπιστεί εν μέρει με την προσέλκυση ανειδίκευτου ανθρώπινου δυναμικού από τρίτες χώρες (κυρίως την Ασία).

## 1.5 ΚΥΡΙΑ ΣΗΜΕΙΑ ΕΣΤΙΑΣΗΣ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

Σύμφωνα με την επισκόπηση των τρεχουσών τάσεων στην παγκόσμια τουριστική βιομηχανία, οι κυριότερες προκλήσεις για την παγκόσμια τουριστική βιομηχανία και, κατά συνέπεια, για τον ελληνικό τουρισμό είναι ο ψηφιακός μετασχηματισμός, η βιώσιμη ανάπτυξη και αειφορία, η διαχείριση των φαινομένων υπερτουρισμού, η οικονομία διαμοιρασμού, οι κοινωνικές και δημογραφικές αλλαγές, η ασφάλεια και η διαχείριση κρίσεων (π.χ. κορονοϊός).

Σύμφωνα με τη μελέτη του ΙΝΣΕΤΕ "Ελληνικός Τουρισμός 2030 | Σχέδια Δράσης" (ΙΝΣΕΤΕ, 2021) το όραμα για τον Ελληνικό Τουρισμό το 2030 έχει οριστεί ως: *"η ανάδειξη και σύνθεση της μοναδικότητας της ελληνικής φύσης, του ελληνικού πολιτισμού, της ελληνικής φιλοξενίας και του ελληνικού τρόπου ζωής, μέσα από μια πληθώρα τουριστικών προϊόντων και εμπειριών που θα απευθύνονται σε πολλές και διαφορετικές αγορές, καθιστώντας την Ελλάδα ως έναν από τους πιο ανταγωνιστικούς και βιώσιμους τουριστικούς προορισμούς παγκοσμίως. Ως αποτέλεσμα, ο τουρισμός θα εδραιωθεί ως πόλος οικονομικής, κοινωνικής και περιβαλλοντικής ανάπτυξης για το σύνολο των Περιφερειών της χώρας".*

## 1.6 ΕΘΝΙΚΕΣ ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

Οι ελληνικές δημόσιες αρχές (Υπουργείο Τουρισμού και Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού (ΕΟΤ)), σε συνεργασία με τον Σύνδεσμο Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ), έχουν προσδιορίσει το όραμα για τον ελληνικό τουρισμό, το οποίο επικεντρώνεται στους ακόλουθους βασικούς στρατηγικούς στόχους, προκειμένου η Ελλάδα να αναδειχθεί σε έναν από τους πιο ανταγωνιστικούς και βιώσιμους τουριστικούς προορισμούς παγκοσμίως.

- Ισχυρό διεθνές τουριστικό εμπορικό σήμα με μεγάλη φήμη και αναγνωρισιμότητα.
- Ασφαλής και υψηλής ποιότητας τουριστικός προορισμός καθ' όλη τη διάρκεια του έτους.
- Μεγάλος αριθμός τουριστικών προορισμών σε όλη τη χώρα, με διαφορετικά χαρακτηριστικά, προσφορά τουριστικών προϊόντων και εμπειριών υψηλής ποιότητας.
- Ελκυστικότητα για σημαντικά τουριστικά κοινά / τμήματα πελατείας (π.χ. Millennials, αναδυόμενες τουριστικές αγορές, ψηφιακοί νομάδες).
- Πρωτοπόρος προορισμός σε θέματα και δράσεις τουριστικής καινοτομίας και επιχειρηματικότητας.
- Μοντέλο βιώσιμης τουριστικής ανάπτυξης σύμφωνα με τις αρχές της κυκλικής οικονομίας και της βιωσιμότητας.
- Θέσεις εργασίας υψηλής ποιότητας, εκπαιδευμένο ανθρώπινο δυναμικό και ανταγωνιστικά προγράμματα εκπαίδευσης και κατάρτισης σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα.
- Υψηλό επίπεδο ψηφιοποίησης στον τουριστικό τομέα και στις επιχειρήσεις του τουριστικού κλάδου.
- Ανταγωνιστικός προορισμός για επενδυτές με ελκυστικό και σταθερό επιχειρηματικό περιβάλλον που υποστηρίζει τις ΜΜΕ.
- Συλλογικότητα, συνέργειες και ατμόσφαιρα υποστήριξης και συνεργασίας μεταξύ όλων των φορέων του τουρισμού.

## 2. ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΠΡΟΣΦΕΡΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΑ ΚΑΙ ΜΗ ΙΔΡΥΜΑΤΑ

### 2.1 ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

Στο ακόλουθο κείμενο παρέχεται μια σύντομη ανάλυση των ψηφιακών δεξιοτήτων που προσφέρουν ακαδημαϊκά και μη εκπαιδευτικά ιδρύματα της χώρας. Αρχικά, γίνεται μια παρουσίαση του τομέα των Πανεπιστημίων. Η ανάλυση καλύπτει τον συνολικό αριθμό (8) των Τμημάτων Τουρισμού και Φιλοξενίας που προσφέρονται από τα Ελληνικά Πανεπιστήμια. Σχετικά με την Επαγγελματική Κατάρτιση, παρουσιάζεται ένας αριθμός 14 διαφορετικών φορέων. Αυτές οι περιπτώσεις αφορούν Εξειδικεύσεις (σχετικές με τον Τουρισμό και την Φιλοξενία) που παρέχονται από δημόσιους ή ιδιωτικούς φορείς που ακολουθούν τον ίδιο Οδηγό Μαθήματος για κάθε ειδικότητα. Επίσης, παρουσιάζεται μια λίστα με 9 διαφορετικές περιπτώσεις από φορείς.

Η πλειοψηφία των ψηφιακών δεξιοτήτων που προσφέρονται από τα Πανεπιστήμια είναι εξιότητες βασικού επιπέδου. Σε όλα τα προγράμματα σπουδών προπτυχιακών σπουδών, υπάρχουν από 3 έως 5 εξειδικευμένα μαθήματα σχετικά με τις «πράσινες» δεξιότητες. Η προσβασιμότητα στον τουρισμό, η παγκόσμια πολιτική και κοινωνική συμμετοχή (global citizenship) και η υποστήριξη της ποικιλομορφίας προσφέρονται σε περιορισμένο βαθμό.

*Βασικά ευρήματα από τον τομέα των Πανεπιστημίων:*

- Στην πλειοψηφία των ψηφιακών δεξιοτήτων, κάθε Πανεπιστήμιο προσφέρει διαφορετική προοπτική όσον αφορά την ανάπτυξή τους. Πολλά Πανεπιστήμια τις εντάσσουν σε βασικά μαθήματα, προαιρετικά μαθήματα ή στις διαδικασίες μάθησής τους στο πλαίσιο άλλων μαθημάτων τους.
- Στην πλειοψηφία των προγραμμάτων προπτυχιακών σπουδών (εκτός από ένα), τα μαθήματα ψηφιακών δεξιοτήτων συνδυάζουν θεωρία και εργαστήρια.
- Πέντε Πανεπιστημιακά Τμήματα προσφέρουν Πιστοποιητικά Ψηφιακών Δεξιοτήτων.
- Οι ψηφιακές δεξιότητες συνδέονται κυρίως με επιχειρήσεις τουρισμού, κρατήσεις και μάρκετινγκ και σε μικρότερο βαθμό με την ανάπτυξη και διαχείριση τουριστικών προορισμών.
- Υπάρχει μεγάλη έμφαση σε δέκα ψηφιακές δεξιότητες: 1. Χρήση βασικών εφαρμογών γραφείου, 2. Δυνατότητες εισαγωγής δεδομένων, 3. Ψηφιακή ανάλυση επιχειρήσεων και λήψη αποφάσεων βασισμένη σε δεδομένα, 4. Δημιουργία ψηφιακού περιεχομένου, 5. Ψηφιακό μάρκετινγκ και επικοινωνία, 6. Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και συνομιλία, 7. Γενικές δεξιότητες πληροφορικής, 8. Χρήση κοινωνικών μέσων δικτύωσης, 9. Εξειδικευμένα λογισμικά τουρισμού όπως PMS, GDS, CRS, 10. Επικοινωνία μέσω διαδικτύου.
- Η πλειοψηφία των ψηφιακών δεξιοτήτων που προσφέρονται από τα Πανεπιστήμια είναι δεξιότητες βασικού επιπέδου.

*Βασικά ευρήματα στον τομέα των «Επαγγελματικών Ανώτατων Σχολών και Ινστιτούτων Εκπαίδευσης»:*

- Σχετικά με τα Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης, υπάρχει ετερογένεια και ως εκ τούτου ορισμένα μαθήματα προσφέρουν μια ευρεία ποικιλία ψηφιακών δεξιοτήτων, ενώ κάποια άλλα προσφέρουν ελάχιστα ή καθόλου.
- Δίνεται μεγάλη έμφαση σε επτά κατηγορίες ψηφιακών δεξιοτήτων: 1. Χρήση βασικών εφαρμογών γραφείου, 2. Δυνατότητες εισαγωγής δεδομένων, 3. Ψηφιακό μάρκετινγκ και επικοινωνία, 4. Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και συνομιλία, 5. Γενικές δεξιότητες πληροφορικής, 6. Χρήση κοινωνικών μέσων δικτύωσης, 7. Εξειδικευμένο λογισμικό τουρισμού όπως PMS.
- Η πλειοψηφία των ψηφιακών δεξιοτήτων που προσφέρονται από τα Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης είναι δεξιότητες βασικού επιπέδου.
- Συνολικά, υπάρχει ανάγκη για αναβάθμιση των ψηφιακών δεξιοτήτων που προσφέρονται από τα Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης.

*Με βάση τα παραπάνω προκύπτουν οι κάτωθι προκλήσεις και προτάσεις για το έργο PANTOUR:*

- Τόσο για το επίπεδο των Πανεπιστημίων όσο και της Επαγγελματικής Κατάρτισης, οι προηγμένες ψηφιακές δεξιότητες (Ρομποτική, Επαυξημένη Πραγματικότητα, Εικονική Πραγματικότητα, Ανάλυση Μεγάλων Δεδομένων κ.λπ.) πρέπει να ενισχυθούν σε όλες τις ειδικότητες και τα τμήματα.
- Θα πρέπει να αναπτυχθεί ένα επίπεδο ομοιογένειας μεταξύ διαφορετικών τμημάτων Πανεπιστημίων και Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης, ιδιαίτερα για τις ψηφιακές δεξιότητες βασικού επιπέδου.
- Στο επίπεδο των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης, θα πρέπει να δημιουργηθούν προγράμματα εξ αποστάσεως εκπαίδευσης που προσφέρουν στους φοιτητές την ευκαιρία να αναπτύξουν τις ψηφιακές τους δεξιότητες ανεξαρτήτως της ειδικότητάς τους.

## 2.2 ΠΡΑΣΙΝΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

Στο κείμενο που ακολουθεί παρέχεται μια σύντομη ανάλυση των δεξιοτήτων που σχετίζονται με το Περιβάλλον (Πράσινες Δεξιότητες) και παρέχονται από ακαδημαϊκά και μη εκπαιδευτικά ιδρύματα της Ελλάδας. Αρχικά, γίνεται μια παρουσίαση των Πανεπιστημίων, η ανάλυση καλύπτει τον συνολικό αριθμό (8) των Τμημάτων Τουρισμού και Φιλοξενίας που προσφέρονται από τα Ελληνικά Πανεπιστήμια. Σχετικά με την Επαγγελματική Κατάρτιση, καταγράφεται ένας συνολικός αριθμός 14 διαφορετικών φορέων. Αυτές οι περιπτώσεις αφορούν Εξειδικεύσεις (σχετικές με τον Τουρισμό και την Φιλοξενία) που παρέχονται από δημόσιους ή ιδιωτικούς φορείς που ακολουθούν τον ίδιο Οδηγό Μαθήματος για κάθε ειδικότητα. Επίσης, καταγράφεται μια λίστα με 9 διαφορετικές περιπτώσεις από Εμπορικούς Συλλόγους.

*Βασικά ευρήματα από των τομέα των Πανεπιστημίων:*

- Σε όλα τα προγράμματα προπτυχιακών σπουδών, υπάρχουν από 3 έως 5 εξειδικευμένα μαθήματα σχετικά με τις πράσινες δεξιότητες. Παράλληλα, η έρευνα ανέδειξε αρκετά μαθήματα που επικεντρώνονται στην ανάπτυξη τουριστικών προορισμών, πολιτική τουρισμού, σχεδιασμό και διαχείριση τουριστικών προορισμών, καθώς και συστήματα πιστοποίησης που στοχεύουν στην ανάπτυξη πράσινων δεξιοτήτων.
- Δεν υπάρχει σύνδεση μεταξύ των πράσινων και των ψηφιακών δεξιοτήτων.
- Υπάρχει υψηλός βαθμός ομοιογένειας μεταξύ των τμημάτων και των σχετικών μαθημάτων.
- Οι περισσότερες πράσινες δεξιότητες προσφέρονται στο βασικό επίπεδο και λίγες (όπως η κατανόηση του έννοιας της χωρικής φέρουσας ικανότητας και των περιβαλλοντικών πιστοποιήσεων) σε μεσαίο επίπεδο. Αυτό πιθανόν υποδηλώνει την αξιολόγηση των πράσινων δεξιοτήτων ως σημαντικής - βασικής γνώσης για τους/τις φοιτητές/φοιτήτριες.

*Βασικά ευρήματα στον τομέα των Επαγγελματικών Ανώτατων Σχολών & Ινστιτούτων Κατάρτισης:*

- Στα Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης υπάρχει μεγάλη ετερογένεια καθώς μερικά μαθήματα προσφέρουν μια ευρεία ποικιλία πράσινων δεξιοτήτων, ενώ άλλα προσφέρουν ελάχιστα ή καθόλου.
- Υπάρχει μεγάλη συγκέντρωση σε 4 πράσινες δεξιότητες, οι υπόλοιπες πράσινες δεξιότητες προσφέρονται ελάχιστα ή καθόλου.

*Με βάση τα παραπάνω προκύπτουν οι κάτωθι προκλήσεις και προτάσεις για το έργο PANTOUR:*

- Τόσο στα Πανεπιστήμια όσο και στις Επαγγελματικές Ανώτατες Σχολές & Ινστιτούτα Κατάρτισης, πρέπει να δημιουργηθούν προγράμματα εξ αποστάσεως εκπαίδευσης που δίνουν στους φοιτητές την ευκαιρία να αναπτύξουν τις πράσινες δεξιότητες, ανεξάρτητα από την ειδίκευσή τους.
- Και για το επίπεδο Πανεπιστημίου και για το επίπεδο Επαγγελματικής Κατάρτισης υπάρχουν ορισμένες συγκεκριμένες πράσινες δεξιότητες που πρέπει να αναπτυχθούν, όπως: Επανασχεδιασμός Αλυσίδων Προμήθειας, Χρήση ψηφιακών τεχνολογιών για να ενσωματωθεί η έξυπνη λειτουργία και η βιωσιμότητα, Υπολογισμός του οικολογικού αποτυπώματος που προκαλείται από τις ενέργειες της εταιρείας και κατάρτιση σχεδίων για τη μείωσή του, Ελαχιστοποίηση της ρύπανσης.
- Θα πρέπει να αναπτυχθεί ένα επίπεδο ομοιογένειας μεταξύ διαφορετικών τμημάτων Πανεπιστημίων και Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης, ιδιαίτερα για τις πράσινες δεξιότητες.

## 2.3 ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

Στο ακόλουθο κείμενο παρέχεται μια σύντομη ανάλυση των κοινωνικών δεξιοτήτων που προσφέρουν ακαδημαϊκά και μη εκπαιδευτικά ιδρύματα της χώρας. Αρχικά, γίνεται μια παρουσίαση του τομέα των Πανεπιστημίων, η ανάλυση καλύπτει τον συνολικό αριθμό (8) των Τμημάτων Τουρισμού και Φιλοξενίας που προσφέρονται από τα Ελληνικά Πανεπιστήμια. Σχετικά με την Επαγγελματική Κατάρτιση, παρουσιάζεται ένας αριθμός 14 διαφορετικών φορέων. Αυτές οι περιπτώσεις αφορούν Εξειδικεύσεις (σχετικές με τον Τουρισμό και την Φιλοξενία) που παρέχονται από δημόσιους ή ιδιωτικούς φορείς που ακολουθούν τον ίδιο οδηγό μαθήματος για κάθε ειδικότητα. Επίσης, παρουσιάζεται μια λίστα με 9 διαφορετικές περιπτώσεις από φορείς.

*Βασικά ευρήματα στον τομέα των Πανεπιστημίων:*

- Υπάρχει σχετική ομοιογένεια στις κοινωνικές δεξιότητες που παρέχονται. Τα προγράμματα προπτυχιακών σπουδών προσφέρουν μια ευρεία ποικιλία κοινωνικών δεξιοτήτων.
- Ένας σημαντικός αριθμός κοινωνικών δεξιοτήτων αναπτύσσονται μέσω διαφόρων εκπαιδευτικών μεθόδων (εργαστηριακά μαθήματα, ομαδικές και ατομικές αναθέσεις, εκπαιδευτικές επισκέψεις και εκδηλώσεις, εξετάσεις βασισμένες στην κριτική ανάλυση, εμπειρική/ενεργητική μάθηση, πρακτική άσκηση, διπλωματικές εργασίες, Erasmus).
- Πολλές κοινωνικές δεξιότητες προσφέρονται μέσω της διαδικασίας μάθησης συγκεκριμένων μαθημάτων, όπως η κοινωνιολογία τουρισμού, η ανθρωπολογία τουρισμού, η ψυχολογία τουρισμού, η συμπεριφορά καταναλωτών, ο πολιτισμός, οι μεθοδολογίες έρευνας, ο στρατηγικός σχεδιασμός.
- Πολλές κοινωνικές δεξιότητες αναπτύσσονται επίσης σε ειδικευμένα μαθήματα (διαπολιτισμικότητα, δεξιότητες λήψης αποφάσεων και επίλυσης προβλημάτων, επιχειρηματικότητα, καινοτομία, ηγεσία, προώθηση δίκαιης αμοιβής και συνθηκών εργασίας στον τουρισμό).
- Η παροχή προσβάσιμου τουρισμού για άτομα με αναπηρίες, η παγκόσμια πολιτική και κοινωνική συμμετοχή και η υποστήριξη της διαφορετικότητας, η ισότητα των φύλων, προσφέρονται σε ελάχιστο βαθμό ή καθόλου.



*Βασικά ευρήματα στον τομέα των Ανώτατων Σχολών Επαγγελματικής Κατάρτισης και Ινστιτούτων Κατάρτισης:*

- Στα Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης υπάρχει μεγάλη ετερογένεια καθώς κάποιες ειδικεύσεις προσφέρουν ποικιλία κοινωνικών δεξιοτήτων, ενώ άλλες προσφέρουν λίγες ή καθόλου.
- Υπάρχει έμφαση σε 7 κοινωνικές δεξιότητες. Οι υπόλοιπες προσφέρονται ελάχιστα ή καθόλου.

*Με βάση τα παραπάνω προκύπτουν οι κάτωθι προκλήσεις και προτάσεις για το έργο PANTOUR:*

- Τόσο στα Πανεπιστήμια όσο και στις Ανώτατες Σχολές Επαγγελματικής Κατάρτισης & Ινστιτούτα Κατάρτισης, πρέπει να δημιουργηθούν προγράμματα εκπαίδευσης εξ' αποστάσεως, που θα δίνουν στους φοιτητές και στις φοιτήτριες τη δυνατότητα να αναπτύξουν τις κοινωνικές δεξιότητες ανεξαρτήτως της ειδίκευσής τους.
- Και για το επίπεδο Πανεπιστημίου και για το επίπεδο Επαγγελματικής Κατάρτισης υπάρχουν ορισμένες συγκεκριμένες κοινωνικές δεξιότητες που πρέπει να αναπτυχθούν περαιτέρω, όπως: Παγκόσμια Πολιτική, Παροχή Προσβάσιμου Τουρισμού για Ανθρώπους με Αναπηρίες, Δυνατότητες Δια βίου Μάθησης.
- Θα πρέπει να αναπτυχθεί ένα επίπεδο ομοιογένειας μεταξύ διαφορετικών τμημάτων Πανεπιστημίων και Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης.

### 3. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Σε αυτό το κεφάλαιο, γίνεται μια ανάλυση των αποτελεσμάτων της διαδικτυακής έρευνας, που πραγματοποιήθηκε στην Ελλάδα μεταξύ επαγγελματιών του τουρισμού, διευθυντών ανθρώπινου δυναμικού και υπευθύνων λήψης αποφάσεων. Η έρευνα είχε στόχο να διερευνήσει το χάσμα μεταξύ των τρεχόντων επιπέδων δεξιοτήτων (πράσινων, κοινωνικών, ψηφιακών) στον τουριστικό κλάδο και των μελλοντικών δεξιοτήτων που απαιτούνται έως το 2030 – καταλήγοντας σε ποσοτικά δεδομένα σχετικά με τα κενά δεξιοτήτων και τις μελλοντικές ανάγκες. Συνοψίζοντας:

- Από τα αποτελέσματα της πρωτογενούς έρευνας στην Ελλάδα διαπιστώθηκε ότι ο κλάδος ανταποκρίνεται στις απαιτούμενες πράσινες, ψηφιακές και κοινωνικές δεξιότητες, σε βασικό, μεσαίο και υψηλό επίπεδο επάρκειας τόσο στο παρόν όσο και στο μέλλον.
- Σε κάθε ενότητα γίνεται επεξήγηση των αποτελεσμάτων.
- Εντοπίζονται οι ελλείψεις ανά επίπεδο επάρκειας και κατηγορίας δεξιοτήτων τόσο στο υφιστάμενο όσο και στο μελλοντικό επίπεδο. Υπογραμμίζονται συγκεκριμένες ελλείψεις ή η άριστη/καλή επάρκεια σε διαφορετικές δεξιότητες αλλά και οι τομείς με σημαντική αδυναμία.

Συνολικός αριθμός απαντήσεων στην Ελλάδα :	41 (συμπεριλαμβανομένης της κατηγορίας «Άλλα» = 43)
Αριθμός απαντήσεων ανά υποτομέα τουρισμού:	
Οργανισμοί διαχείρισης προορισμού:	7
Πάροχοι καταλυμάτων:	29
Φαγητό & Ποτό:	3
Αξιοθέατα επισκεπτών:	0
Ταξιδιωτικά γραφεία και τουριστικοί πράκτορες:	2

## 3.1 ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

### Ψηφιακές Δεξιότητες

Τρέχον επίπεδο επάρκειας

#### Υψηλότερα:

1. 4.07 Χρήση εφαρμογών γραφείου (επεξεργασία κειμένου, υπολογιστικά φύλλα, λογισμικό παρουσίασης)
2. 3.95 Χρήση συστημάτων ψηφιακού μάρκετινγκ και πλατφορμών επικοινωνίας (δίκτυα μέσω κοινωνικής δικτύωσης, συστήματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και άμεσου μάρκετινγκ, συστήματα διαχείρισης περιεχομένου)
3. 3.63 Ασφαλής επεξεργασία πληροφοριών (backing-up, cybersecurity, data protection)

#### Χαμηλότερα:

1. 1.44 Χρήση ρομπότ
2. 1.60 Χρήση εφαρμογών τεχνητής νοημοσύνης(AI) (π.χ. ChatGPT, Midjourney, DALL-E, κ.λπ.) για τη δημιουργία κειμένου και γραφικών
3. 1.80 Χρήση ψηφιακών τεχνολογιών για τη δημιουργία εμπειριών επισκεπτών (π.χ. για εικονική και επαυξημένη πραγματικότητα)

Μελλοντικό απαραίτητο επίπεδο επάρκειας το 2030

#### Πλέον απαραίτητα:

1. 4.51 Χρήση συστημάτων ψηφιακού μάρκετινγκ και πλατφορμών επικοινωνίας (δίκτυα μέσω κοινωνικής δικτύωσης, συστήματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και άμεσου μάρκετινγκ, συστήματα διαχείρισης περιεχομένου)
2. 4.47 Χρήση εφαρμογών γραφείου (επεξεργασία κειμένου, υπολογιστικά φύλλα, λογισμικό παρουσίασης)
3. 4.44 Ασφαλής επεξεργασία πληροφοριών (δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας, ασφάλεια στον κυβερνοχώρο, προστασία δεδομένων)

#### Λιγότερο απαραίτητα:

1. 2.81 Χρήση ρομπότ
2. 3.23 Χρήση εφαρμογών τεχνητής νοημοσύνης(AI) (π.χ. ChatGPT, Midjourney, DALL-E, κ.λπ.) για τη δημιουργία κειμένου και εικαστικών
3. 3.26 Χρήση ψηφιακών τεχνολογιών για τη δημιουργία εμπειριών επισκεπτών (π.χ. για εικονική και επαυξημένη πραγματικότητα)

Τα κενά δεξιοτήτων μεταξύ του υπάρχοντος και του μελλοντικού επιπέδου δεξιοτήτων

#### Μεγαλύτερα κενά:

1. 1.63 Χρήση εφαρμογών τεχνητής νοημοσύνης(AI) (π.χ.

---

ChatGPT, Midjourney, DALL-E, κ.λπ.) για τη δημιουργία κειμένου και εικαστικών

2. 1.38 Χρήση ψηφιακών τεχνολογιών για τη δημιουργία εμπειριών επισκεπτών (π.χ. για εικονική και επαυξημένη πραγματικότητα)

3. 1.37 Χρήση ρομπότ

4. 1.12 Ψηφιακή επιχειρηματική ανάλυση, επιχειρηματική ευφυΐα, λήψη αποφάσεων βάσει δεδομένων

5. 0,87 Ψηφιακό απόρρητο και ηθική

**Μικρότερα κενά:**

1. 0,40 Χρήση εφαρμογών γραφείου (επεξεργασία κειμένου, υπολογιστικά φύλλα, λογισμικό παρουσίασης)

2. 0,56 Χρήση συστημάτων ψηφιακού μάρκετινγκ και πλατφορμών επικοινωνίας (δίκτυα μέσων κοινωνικής δικτύωσης, συστήματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και άμεσου μάρκετινγκ, συστήματα διαχείρισης περιεχομένου)

3. 0,77 Ανάπτυξη ιστοτόπων, εφαρμογών & προγραμματισμός

4. 0,81 Ασφαλής επεξεργασία πληροφοριών (δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας, ασφάλεια στον κυβερνοχώρο, προστασία δεδομένων)

---

Οι συμμετέχοντες στην έρευνα υποστηρίζουν ότι το τρέχον απαιτούμενο επίπεδο επάρκειας των ψηφιακών δεξιοτήτων από τον οργανισμό τους είναι μεταξύ χαμηλού (Χρήση εφαρμογών τεχνητής νοημοσύνης(AI) για τη δημιουργία κειμένου και εικαστικών, χρήση ρομπότ, χρήση ψηφιακών τεχνολογιών για τη δημιουργία εμπειριών επισκεπτών), μεσαίου (Ανάπτυξη ιστοτόπων, εφαρμογών και προγραμματισμός, ψηφιακή επιχειρηματική ανάλυση, επιχειρηματική ευφυΐα, λήψη αποφάσεων βάσει δεδομένων, ασφαλής επεξεργασία πληροφοριών, ψηφιακό απόρρητο και δεοντολογία, χρήση ψηφιακού μάρκετινγκ και πλατφορμών επικοινωνίας) και υψηλού επιπέδου (χρήση εφαρμογών γραφείου). Αντιθέτως, εκτιμούν ότι το μελλοντικό επίπεδο επάρκειας των ψηφιακών δεξιοτήτων από τον οργανισμό τους θα είναι μεταξύ μετρίου (Χρήση εφαρμογών τεχνητής νοημοσύνης(AI) για τη δημιουργία κειμένου και εικαστικών, χρήση ρομπότ, χρήση ψηφιακών τεχνολογιών για τη δημιουργία εμπειριών επισκεπτών ) και υψηλού επιπέδου (Ανάπτυξη ιστοτόπων, εφαρμογών & προγραμματισμός, ψηφιακή επιχειρηματική ανάλυση, επιχειρηματική ευφυΐα, λήψη αποφάσεων βάσει δεδομένων, ασφαλής επεξεργασία πληροφοριών, ψηφιακό απόρρητο και δεοντολογία, χρήση συστημάτων ψηφιακού μάρκετινγκ και πλατφορμών επικοινωνίας).

Το μικρότερο χάσμα μεταξύ του τρέχοντος και του μελλοντικού απαιτούμενου επιπέδου επάρκειας των ψηφιακών δεξιοτήτων καταγράφεται στις ψηφιακές δεξιότητες «Χρήση συστημάτων ψηφιακού μάρκετινγκ και πλατφορμών επικοινωνίας (μέσα κοινωνικής δικτύωσης, συστήματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και άμεσου μάρκετινγκ, συστήματα διαχείρισης περιεχομένου)» και «Χρήση εφαρμογών γραφείου (επεξεργασία κειμένου, υπολογιστικά φύλλα, λογισμικό παρουσίασης)» (10% και 14% αντίστοιχα). Ενώ το μεγαλύτερο κενό μεταξύ του τρέχοντος και του μελλοντικού απαιτούμενου επιπέδου επάρκειας ψηφιακών δεξιοτήτων βρίσκεται στις ψηφιακές δεξιότητες «Χρήση εφαρμογών τεχνητής νοημοσύνης(AI) (π.χ. ChatGPT, Midjourney, DALL-E, κ.λπ.) για τη δημιουργία κειμένου και γραφικών» και « Χρήση ρομπότ» (102% και 95% αντίστοιχα).

## 3.2. ΠΡΑΣΙΝΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

### Πράσινες Δεξιότητες

<p>Τρέχον επίπεδο επάρκειας</p>	<p><b>Υψηλότερα:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 3.42 Κατανόηση περιβαλλοντικών νόμων και κανονισμών.</li> <li>2. 3.05 Αποτελεσματική χρήση πόρων (π.χ. ενέργεια, νερό, υλικά)</li> <li>3. 3.02 Προώθηση και ενθάρρυνση βιώσιμων πρακτικών μεταξύ των επισκεπτών</li> <li>4.2.93 Υιοθέτηση περιβαλλοντικών πιστοποιήσεων και συστημάτων διαχείρισης</li> <li>5. 2.88 Επικοινωνία σχετικά με τις προσπάθειες του οργανισμού προς μια πράσινη οικονομία</li> </ol> <p><b>Χαμηλότερα:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 2.14 Μέτρηση και διαχείριση των εκπομπών CO2</li> <li>2. 2.67 Μέτρηση και διαχείριση απορριμμάτων</li> <li>3. 2.84 Πράσινες προμήθειες και πράσινη εφοδιαστική αλυσίδα (συνεργασία με πράσινους προμηθευτές)</li> <li>4. 2.84 Χρήση τεχνολογίας για την επιτάχυνση της πράσινης μετάβασης</li> <li>5. 2.86 Πράσινο μάρκετινγκ και ανάπτυξη προϊόντων</li> </ol>
<p>Μελλοντικό απαραίτητο επίπεδο επάρκειας το 2030</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. 4.26 Αποτελεσματική χρήση πόρων (π.χ. ενέργεια, νερό, υλικά)</li> <li>4.4.19 Χρήση τεχνολογίας για την επιτάχυνση της πράσινης μετάβασης</li> <li>5. 4.19 Μέτρηση και διαχείριση απορριμμάτων</li> </ol> <p><b>Λιγότερο απαραίτητα:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 3.67 Μέτρηση και διαχείριση εκπομπών CO2</li> <li>2. 4.05 Υιοθέτηση περιβαλλοντικών πιστοποιήσεων και συστημάτων διαχείρισης</li> <li>3. 4.09 Πράσινες προμήθειες και πράσινη αλυσίδα εφοδιασμού (συνεργασία με πράσινους προμηθευτές)</li> <li>4.4.14 Πράσινο μάρκετινγκ και ανάπτυξη προϊόντων</li> </ol>

	5. 4.16 Επικοινωνία σχετικά με τις προσπάθειες του οργανισμού προς μια πράσινη οικονομία
Τα κενά δεξιοτήτων μεταξύ του υπάρχοντος και του μελλοντικού επιπέδου δεξιοτήτων	<p><b>Μεγαλύτερα κενά:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1.53 Μέτρηση και διαχείριση εκπομπών CO2</li> <li>2. 1.52 Μέτρηση και διαχείριση απορριμμάτων</li> <li>3. 1.35 Χρήση τεχνολογίας για την επιτάχυνση της πράσινης μετάβασης</li> <li>4.1.31 Προώθηση και ενθάρρυνση βιώσιμων πρακτικών μεταξύ των επισκεπτών</li> <li>5. 1.28 Επικοινωνία σχετικά με τις προσπάθειες του οργανισμού προς μια πράσινη οικονομία και 5.1.28 Πράσινο μάρκετινγκ και ανάπτυξη προϊόντων</li> </ol> <p><b>Μικρότερα κενά:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 0,98 Κατανόηση περιβαλλοντικών νόμων και κανονισμών</li> <li>2. 1.12 Υιοθέτηση περιβαλλοντικών πιστοποιήσεων και συστημάτων διαχείρισης</li> <li>3. 1.21 Αποτελεσματική χρήση πόρων (π.χ. ενέργεια, νερό, υλικά)</li> <li>4. 1.25 Πράσινες προμήθειες και πράσινη εφοδιαστική αλυσίδα (συνεργασία με πράσινους προμηθευτές)</li> </ol>

Οι συμμετέχοντες στην έρευνα υποστηρίζουν ότι το τρέχον απαιτούμενο επίπεδο επάρκειας των πράσινων δεξιοτήτων στον οργανισμό τους είναι πολύ χαμηλού επιπέδου (Μέτρηση και διαχείριση εκπομπών CO<sub>2</sub>, πράσινη προμήθεια και πράσινη αλυσίδα εφοδιασμού, χρήση τεχνολογίας για την επιτάχυνση της πράσινης μετάβασης, πράσινο μάρκετινγκ και ανάπτυξη προϊόντων, υιοθέτηση περιβαλλοντικών πιστοποιήσεων και συστημάτων διαχείρισης, επικοινωνία σχετικά με τις προσπάθειες του οργανισμού προς μια πράσινη οικονομία, μέτρηση και διαχείριση απορριμμάτων) και μεσαίου επιπέδου (Προώθηση και ενθάρρυνση βιώσιμων πρακτικών μεταξύ των επισκεπτών, αποτελεσματική χρήση πόρων (π.χ. ενέργεια, νερό, υλικά, κατανόηση περιβαλλοντικών νόμων και κανονισμών). Αντίθετα, εκτιμούν ότι το μελλοντικό απαιτούμενο (το 2030) επίπεδο επάρκειας των πράσινων δεξιοτήτων στον οργανισμό τους θα είναι μεσαίου (Μέτρηση και διαχείριση εκπομπών CO<sub>2</sub>) και υψηλού επιπέδου (Πράσινες προμήθειες και πράσινη αλυσίδα εφοδιασμού, χρήση τεχνολογίας για την επιτάχυνση της πράσινης μετάβασης, πράσινο μάρκετινγκ και ανάπτυξη προϊόντων, υιοθέτηση περιβαλλοντικών πιστοποιήσεων και συστημάτων διαχείρισης, επικοινωνία σχετικά με τις προσπάθειες του οργανισμού προς μια πράσινη οικονομία, μέτρηση και διαχείριση των αποβλήτων, προώθηση και ενθάρρυνση βιώσιμων πρακτικών μεταξύ των επισκεπτών, αποτελεσματική χρήση των πόρων κατανόηση περιβαλλοντικών νόμων και κανονισμών). Το μικρότερο χάσμα μεταξύ του τρέχοντος και του μελλοντικού απαιτούμενου επιπέδου επάρκειας των πράσινων δεξιοτήτων βρίσκεται στις πράσινες δεξιότητες «Κατανόηση των περιβαλλοντικών νόμων και κανονισμών» (29%). Ενώ το μεγαλύτερο χάσμα

μεταξύ του τρέχοντος και του μελλοντικού απαιτούμενου επιπέδου επάρκειας πράσινων δεξιοτήτων βρίσκεται στις πράσινες δεξιότητες «Μέτρηση και διαχείριση εκπομπών CO2» και «Μέτρηση και διαχείριση αποβλήτων» (71% και 57%, αντίστοιχα).

### 3.3 ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

#### Κοινωνικές δεξιότητες

<p>Τρέχον επίπεδο επάρκειας</p>	<p><b>Υψηλότερα:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 4.09 Υποστήριξη της διαφορετικότητας, της ισότητας και της ένταξης</li> <li>2. 3.98 Αποτελεσματική επικοινωνία με επισκέπτες και συναδέλφους</li> <li>3. 3.98 Κατανόηση του πολιτιστικού περιβάλλοντος της χώρας μόνιμης κατοικίας από τους ντόπιους και διαμοιρασμός αυτών των πληροφοριών με τους επισκέπτες</li> <li>4. 3.98 Παροχή άριστης εξυπηρέτησης πελατών</li> <li>5. 3.98 Επικοινωνία και αλληλεπίδραση με άτομα από διαφορετικό πολιτισμικό και κοινωνικό υπόβαθρο</li> </ol> <p><b>Χαμηλότερα:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 3.33 Αποτελεσματική επικοινωνία με τους επισκέπτες στη μητρική τους γλώσσα</li> <li>2. 3.84 Επίλυση διενέξεων</li> <li>3. 3.84 Προσαρμοστικότητα σε αλλαγές και χειρισμό απροσδόκητων καταστάσεων</li> <li>4. 3.84 Αποτελεσματική εργασία σε μια ομάδα</li> </ol>
<p>Μελλοντικό απαραίτητο επίπεδο επάρκειας το 2030</p>	<p><b>Πλέον απαραίτητα:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 4.67 Παροχή άριστης εξυπηρέτησης πελατών</li> <li>2. 4.58 Προσαρμοστικότητα σε αλλαγές και χειρισμό απροσδόκητων καταστάσεων</li> <li>3. 4.58 Αποτελεσματική εργασία σε μια ομάδα</li> <li>4. 4.51 Αποτελεσματική επικοινωνία με επισκέπτες και συναδέλφους</li> <li>5. 4.47 Επίλυση διενέξεων</li> </ol> <p><b>Λιγότερο απαραίτητα:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 3.88 Αποτελεσματική επικοινωνία με τους επισκέπτες στη μητρική τους γλώσσα</li> <li>2. 4.42 Κατανόηση του πολιτιστικού περιβάλλοντος της χώρας μόνιμης κατοικίας από τους ντόπιους και διαμοιρασμός αυτών πληροφοριών με τους επισκέπτες</li> <li>3. 4.44 Υποστήριξη της διαφορετικότητας, της ισότητας και της ένταξης</li> <li>4. 4.44 Επικοινωνία και αλληλεπίδραση με άτομα από διαφορετικό πολιτισμικό και κοινωνικό υπόβαθρο</li> </ol>
<p>Τα κενά δεξιοτήτων μεταξύ του υπάρχοντος και του μελλοντικού επιπέδου δεξιοτήτων</p>	<p><b>Μεγαλύτερα κενά:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 0,74 Προσαρμοστικότητα σε αλλαγές και χειρισμό απροσδόκητων καταστάσεων</li> <li>2. 0,74 Αποτελεσματική εργασία σε μια ομάδα</li> <li>3. 0,69 Παροχή άριστης εξυπηρέτησης πελατών</li> </ol>

---

4. 0,63 Επίλυση διενέξεων

5. 0,55 Αποτελεσματική εργασία επικοινωνία με τους επισκέπτες στη μητρική τους γλώσσα

**Μικρότερα κενά:**

1.0.35 Υποστήριξη της διαφορετικότητας, της ισότητας και της ένταξης

2.0.44 Κατανόηση του πολιτιστικού περιβάλλοντος της χώρας μόνιμης κατοικίας από τους ντόπιους και διαμοιρασμός αυτών πληροφοριών με τους επισκέπτες

3.0.46 Επικοινωνία και αλληλεπίδραση με άτομα από διαφορετικά πολιτιστικά και κοινωνικά υπόβαθρα

4.0.53 Αποτελεσματική επικοινωνία με επισκέπτες και συναδέλφους

---

Οι συμμετέχοντες στην έρευνα θεωρούν ότι το τρέχον απαιτούμενο επίπεδο επάρκειας των κοινωνικών δεξιοτήτων στον οργανισμό τους είναι μεταξύ μεσαίου (Αποτελεσματική επικοινωνία με τους επισκέπτες στη μητρική τους γλώσσα, επίλυση συγκρούσεων, προσαρμοστικότητα σε αλλαγές και χειρισμός απροσδόκητων καταστάσεων, αποτελεσματική εργασία σε ομάδα, αποτελεσματική επικοινωνία με επισκέπτες και συναδέλφους, κατανόηση του πολιτιστικού περιβάλλοντος της χώρας μόνιμης κατοικίας από τους ντόπιους και διαμοιρασμός αυτών πληροφοριών με τους επισκέπτες, παροχή άριστης εξυπηρέτησης πελατών, επικοινωνία και αλληλεπίδραση με άτομα διαφορετικών πολιτιστικών και κοινωνικών καταβολών) και υψηλού επιπέδου (Υποστήριξη της διαφορετικότητας, της ισότητας και της ένταξης). Αντίθετα, εκτιμούν ότι το μελλοντικό απαιτούμενο (το 2030) επίπεδο επάρκειας των κοινωνικών δεξιοτήτων εντός του οργανισμού τους θα είναι μεταξύ μεσαίου (Αποτελεσματική επικοινωνία με τους επισκέπτες στη μητρική τους γλώσσα) και υψηλού επιπέδου (Επίλυση συγκρούσεων, προσαρμοστικότητα στην αλλαγή και χειρισμός απροσδόκητων καταστάσεων, αποτελεσματική εργασία σε ομάδα, αποτελεσματική επικοινωνία με επισκέπτες και συναδέλφους, κατανόηση του πολιτιστικού περιβάλλοντος της χώρας μόνιμης κατοικίας από τους ντόπιους και διαμοιρασμός αυτών πληροφοριών με τους επισκέπτες, παροχή άριστης εξυπηρέτησης πελατών,



επικοινωνία και αλληλεπίδραση με άτομα από διαφορετικό πολιτιστικό και κοινωνικό υπόβαθρο, υποστήριξη της διαφορετικότητας ισότητα και συμπερίληψη). Το μικρότερο χάσμα μεταξύ του τρέχοντος και του μελλοντικού απαιτούμενου επιπέδου επάρκειας των κοινωνικών-πολιτιστικών δεξιοτήτων βρίσκεται στις κοινωνικο-πολιτιστικές δεξιότητες «Υποστήριξη της διαφορετικότητας, της ισότητας και της ένταξης» (9%). Ενώ το μεγαλύτερο χάσμα μεταξύ του τρέχοντος και του μελλοντικού απαιτούμενου επιπέδου επάρκειας κοινωνικών-πολιτιστικών δεξιοτήτων βρίσκεται στις κοινωνικές δεξιότητες «Προσαρμοστικότητα στην αλλαγή και χειρισμός απροσδόκητων καταστάσεων» και «Αποτελεσματική εργασία σε ομάδα» (19%).

## 4. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΩΝ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΩΝ ΣΕ ΕΜΠΕΙΡΟΓΝΩΜΟΝΕΣ

Σε αυτό το κεφάλαιο παρουσιάζονται τα αποτελέσματα των ημιδομημένων συνεντεύξεων που πραγματοποιήθηκαν με εμπειρογνώμονες στον τομέα του τουρισμού στην Ελλάδα. Με τις συνεντεύξεις αυτές, επιδιώκουμε να πάρουμε πιο λεπτομερή γνώση και νέες ιδέες σχετικά με τις τάσεις στον τουρισμό, στην τουριστική απασχόληση και στην ανάπτυξη ψηφιακών, πράσινων, κοινωνικών δεξιοτήτων στον τουρισμό. Οι ημιδομημένες συνεντεύξεις είναι ένα κατάλληλο εργαλείο για τον σκοπό αυτό, καθώς κατά την πραγματοποίησή τους επιτρέπουν την ανάδυση νέων αντιλήψεων και σκέψεων, οι οποίες διευκολύνουν περαιτέρω τις απαντήσεις των συμμετεχόντων.

Στην περίπτωση της Ελλάδας, οι συνεντεύξεις πραγματοποιήθηκαν ισομερώς κατανεμημένες στους πέντε επιμέρους τομείς του τουρισμού (ταξιδιωτικά γραφεία/τουριστικοί πράκτορες, οργανισμοί διαχείρισης προορισμών, χώροι - αξιοθέατα, καταλύματα και επιχειρήσεις εστίασης). Οι συνεντευξιαζόμενοι ήταν ανώτερα στελέχη- διευθυντές ανθρώπινου δυναμικού- ιδιοκτήτες εταιρειών- επιχειρηματίες- προϊστάμενοι τμημάτων. Στον κατάλογο που ακολουθεί παρουσιάζονται ορισμένα ειδικά χαρακτηριστικά των συνολικά 8 ερωτηθέντων:

- Συνεντευξιαζόμενος 1: Προϊστάμενος τμήματος στρατηγικού σχεδιασμού (υπεύθυνος χάραξης πολιτικής - διαχείρισης προορισμών)
- Συνεντευξιαζόμενος 2: Προϊστάμενος τμήματος τουρισμού (Διαμορφωτής πολιτικής - Διαχείριση προορισμού)
- Συνεντευξιαζόμενος 3: Διευθυντής εκπαίδευσης και κατάρτισης - μη κερδοσκοπικός οργανισμός (Φορέας χάραξης πολιτικής - Διαχείριση προορισμού)
- Συνεντευξιαζόμενος 4: Διευθυντής ανθρώπινου δυναμικού - (αλυσίδα ξενοδοχείων)
- Συνεντευξιαζόμενος 5: Διευθυντής ανάπτυξης υπηρεσιών - κορυφαίος ταξιδιωτικός πράκτορας (ταξιδιωτικός πράκτορας)
- Συνεντευξιαζόμενος 6: Διευθυντής επιχειρήσεων - κορυφαίος ταξιδιωτικός πράκτορας (ταξιδιωτικός πράκτορας)
- Συνεντευξιαζόμενος 7: Σύμβουλος/εκπαιδευτής & στέλεχος - Κορυφαίοι οργανισμοί F&B (επιχειρήσεις εστίασης)
- Συνεντευξιαζόμενος 8: Διευθυντής τμήματος επικοινωνίας και μάρκετινγκ (χώροι-αξιοθέατα).

## 4.1 ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΤΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ

### ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ

#### 4.1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Διάφορες κοινωνικές μεγα-τάσεις - οι οποίες είναι ήδη ορατές σήμερα, αλλά με άγνωστες ακόμη τις πλήρεις επιπτώσεις τους - επηρεάζουν σε μεγάλο βαθμό το μέλλον του τουρισμού. Οι δημογραφικές εξελίξεις - η συνεχιζόμενη αύξηση της παγκόσμιας μεσαίας τάξης, οι ολοένα και πιο ηλικιωμένοι τουρίστες, οι ψηφιακοί νομάδες που ενηλικιώνονται και εισέρχονται στην ταξιδιωτική αγορά, οι περισσότεροι Ασιάτες τουρίστες - θα έχουν ως αποτέλεσμα πρόσθετες και ποικίλες τουριστικές ανάγκες, προτιμήσεις και επιλογές. Οι τεχνολογικές καινοτομίες (τεχνητή νοημοσύνη, ρομποτική, εικονική και επαυξημένη πραγματικότητα κ.λπ.) θα συνεχίσουν να επηρεάζουν τον τουρισμό και να μετασχηματίζουν τα επιχειρηματικά μοντέλα, την τουριστική απασχόληση και τις τουριστικές εμπειρίες. Οι κοινωνικές εξελίξεις (κορονοϊός και θέματα υγείας, μετανάστευση, οικονομική αβεβαιότητα, συγκρούσεις και πόλεμοι) θα έχουν επίσης τον αντίκτυπό τους στον τουρισμό. Η ενσωμάτωση πιο βιώσιμων πρακτικών αποτελεί επίσης ένα ευρέως συζητούμενο θέμα στην κατανάλωση, την παραγωγή και την ανάπτυξη του τουρισμού. Εξετάζοντας τις σύγχρονες εξελίξεις στην απασχόληση, ο τομέας του τουρισμού και της φιλοξενίας έχει ιδιαίτερα χαρακτηριστικά: π.χ. εργασία τα Σαββατοκύριακα και τις αργίες, πολλαπλές βάρδιες, εποχιακή εργασία κ.λπ. Παράλληλα, οι άτυπες μορφές απασχόλησης περιλαμβάνουν μια ποικιλία συμβάσεων εργασίας (π.χ. προσωρινή εργασία, μερική απασχόληση, προσωρινή εργασία μέσω πρακτορείου και άλλες).

Για να συμβαδίσει με όλες αυτές τις εξελίξεις, ο τουριστικός τομέας πρέπει να προετοιμαστεί για τις αλλαγές αυτές, να μετατρέψει τα καθήκοντα που αναμένουν οι εργοδότες σε νέες θέσεις εργασίας και νέα επαγγελματικά προφίλ, καθιστώντας έτσι την απασχόληση στον τουρισμό ελκυστική για τους μελλοντικούς εργαζόμενους προσφέροντάς τους ταυτόχρονα προοπτικές σταδιοδρομίας.

Σε αυτή την ενότητα, στοχεύουμε να κατανοήσουμε συνολικά τις ιδέες των συμμετεχόντων στις συνεντεύξεις για την εξέλιξη του τουριστικού τομέα, την τουριστική απασχόληση και την εμφάνιση νέων επαγγελματικών προφίλ - στον τουρισμό γενικά και ειδικά σε σχέση με τον δικό τους οργανισμό, σε περίπου επτά χρόνια.

Οι ερωτήσεις που συζητήθηκαν με τους συμμετέχοντες ήταν οι ακόλουθες:

- Πώς θα είναι ο τομέας και ο οργανισμός σας γύρω στο 2030; Ποιες νέες αλλαγές αντιλαμβάνεστε ότι θα μπορούσαν να συμβούν στην επιχείρησή σας;
- Τι αντίκτυπο έχουν οι τρέχουσες mega-τάσεις και κρίσεις (κορονοϊός / υγεία, πόλεμος στην Ουκρανία, μετανάστευση, δημογραφικά στοιχεία, περιβάλλον και κλίμα, ενέργεια, κόστος ζωής) στην απασχόληση στον οργανισμό σας και πώς ο οργανισμός σας αντιμετωπίζει τις συνέπειες αυτών των κρίσεων;
- Τι είδους άνθρωποι θα εργάζονται στον οργανισμό σας γύρω στο 2030; Θα υπάρξει σημαντική αύξηση/μείωση του αριθμού των εργαζομένων; Και αν ναι, πώς διαφέρουν αυτοί οι εργαζόμενοι από τους σημερινούς εργαζόμενους σας;
- Πώς αλλάζει ο οργανισμός σας τα καθήκοντα που θα απαιτούνται σε νέα επαγγελματικά προφίλ;
- Οι προαναφερθείσες εξελίξεις έχουν επίσης μεταμορφώσει τον τρόπο εργασίας των ανθρώπων. Νέες έννοιες όπως η εργασία από το σπίτι (WFH), οι ψηφιακοί νομάδες, η υβριδική εργασία, οι εργασιακές σχέσεις, η εργασία από απόσταση κ.λπ. έχουν εμφανιστεί ή ενταθεί. Ποιες μορφές εργασίας παρατηρούνται σήμερα στον οργανισμό σας και τι επιπτώσεις έχει αυτό στην πρόσληψη νέου προσωπικού;
- Πώς αντιμετωπίζει ο οργανισμός σας τις κοινωνικές εξελίξεις, όπως η ποικιλομορφία, η ένταξη και η ευελιξία, στο πλαίσιο της διαδικασίας πρόσληψης;
- Ποια νέα επαγγελματικά προφίλ βλέπετε να αναδύονται στον οργανισμό σας τα επόμενα επτά χρόνια (2030) και γιατί; Ποιες νέες θέσεις εργασίας θα προκύψουν ή/και θα "αναπαραχθούν" από άλλους τομείς;

#### 4.1.2 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΩΝ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΩΝ

Όλοι οι ερωτηθέντες αναγνωρίζουν τις σημαντικές επιπτώσεις που έχουν οι κρίσεις (κορονοϊός/υγεία, Πόλεμος στην Ουκρανία, μετανάστευση, δημογραφικά, περιβάλλον και κλίμα, ενέργεια, κόστος ζωής) στον τουριστικό τομέα και τη σχετική επιχειρηματικότητα. Οι ερωτηθέντες που εκπροσωπούν δημόσιους φορείς αναγνωρίζουν ότι οι οργανισμοί τους πρέπει να αναδιαρθρωθούν για να αντιμετωπίσουν τις νέες προκλήσεις.

Η ενσωμάτωση των νέων δεξιοτήτων και των νέων προφίλ δεξιοτήτων από τους εργαζόμενους ποικίλλει ανάλογα με το μέγεθος και την κατηγορία του φορέα στον οποίο απασχολούνται. Οι μεγάλες τουριστικές επιχειρήσεις διαθέτουν εσωτερικά (ενδοεπιχειρησιακά) προγράμματα κατάρτισης και χρησιμοποιούν εξωτερική κατάρτιση μόνο για εξειδικευμένα θέματα. Ο ερωτώμενος 4 ανέφερε ότι *"η εταιρεία μας ξεκίνησε το 2010 με το 70% των εργαζομένων της να μην έχει προηγούμενη εμπειρία και κατάρτιση στον ξενοδοχειακό τομέα. Προκειμένου να αυξηθεί ο αντίκτυπος της εταιρείας στην τοπική οικονομία, πραγματοποιήθηκε σημαντική εσωτερική επένδυση στην κατάρτιση του τοπικού ανθρώπινου δυναμικού, με αποτέλεσμα να αναγνωριστεί από τους επισκέπτες η εμπειρία που προσφέρουν οι εργαζόμενοι ως ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της εταιρείας"*.

Οι μικρές και μεσαίες τουριστικές επιχειρήσεις προσκαλούν εξωτερικούς συμβούλους-εκπαιδευτές ή κάνουν χρήση των διαθέσιμων προγραμμάτων κατάρτισης. Στις μικρές επιχειρήσεις, η (εν ώρα εργασίας) μεταφορά γνώσεων από έμπειρους εργαζόμενους σε νεοπροσληφθέντες εξακολουθεί να παίζει σημαντικό ρόλο. Στο δημόσιο τομέα, η ενσωμάτωση των νέων δεξιοτήτων στους εργαζόμενους πραγματοποιείται μέσω της επιμόρφωσης από τον αρμόδιο δημόσιο φορέα, που είναι το "Ινστιτούτο Επιμόρφωσης" του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης.

Ένα σημαντικό εύρημα της έρευνας είναι ότι όλοι οι ερωτηθέντες συμφωνούν ότι υπάρχει δυσκολία στην εξεύρεση εκπαιδευμένου ανθρώπινου δυναμικού λόγω της σημαντικής μετατόπισης των εργαζομένων από τον τουρισμό σε άλλους παραγωγικούς τομείς που προσφέρουν μεγαλύτερη εργασιακή ασφάλεια. Ένας ερωτώμενος με εμπειρία στον τομέα της εστίασης, επισημαίνει ότι η λύση στο πρόβλημα αυτό δόθηκε με την ένταξη μεταναστών, ειδικά σε θέσεις back-office. Η άποψη του συγκεκριμένου ερωτώμενου είναι ότι η ταχεία ενσωμάτωση εργαζομένων με διαφορετικό πολιτιστικό, θρησκευτικό, επαγγελματικό και κοινωνικό υπόβαθρο δημιουργεί πολλά ζητήματα - δυσκολίες που απαιτούν διαχείριση. Ο ερωτώμενος 3 ανέφερε: *"Σίγουρα, θα πρέπει να προσαρμόσουμε την ανοχή μας στα λάθη του ανθρώπινου δυναμικού και να τα θεωρήσουμε μέρος της καθημερινότητας"*.

Οι νέες μορφές εργασίας (π.χ. υβριδική ή απομακρυσμένη εργασία) εφαρμόστηκαν μόνο από δημόσιους φορείς τουρισμού κατά την περίοδο της πανδημίας. Οι περισσότερες θέσεις εργασίας στον τουριστικό τομέα απαιτούν φυσική παρουσία. Σαφείς πολιτικές για την ισότιμη πρόσβαση στην εργασία φαίνεται να εφαρμόζονται κυρίως σε μεγαλύτερες ιδιωτικές εταιρείες και δημόσιους οργανισμούς.

Όσον αφορά τα νέα επαγγελματικά προφίλ, οι περισσότεροι ερωτηθέντες συμφωνούν με την ανάγκη για νέους εργαζόμενους με επαρκείς ψηφιακές δεξιότητες. Ο βαθμός γνώσης και εξειδίκευσης ποικίλλει- για παράδειγμα, οι εκπρόσωποι των δημόσιων φορέων αναζητούν στελέχη που ειδικεύονται στη διαχείριση μεγάλων δεδομένων και στο ψηφιακό μάρκετινγκ, ενώ τα ταξιδιωτικά γραφεία επικεντρώνονται σε θέματα κρατήσεων. Σημαντική διαφοροποίηση παρατηρείται μεταξύ του τύπου και του μεγέθους των εταιρειών. Οι ερωτηθέντες από μικρές και μεσαίες τουριστικές επιχειρήσεις (ταξιδιωτικά γραφεία και επιχειρήσεις εστίασης) υποστηρίζουν ότι δεν υπάρχει δυνατότητα πρόσληψης ατόμων που ασχολούνται αποκλειστικά με εξειδικευμένους τομείς, όπως η βιώσιμη ανάπτυξη. Επίσης, οι συνεντεύξεις δείχνουν ότι οι ιδιωτικοί φορείς, και ιδιαίτερα οι μικρές και μεσαίες τουριστικές επιχειρήσεις, επιλέγουν τους υπαλλήλους τους κυρίως με βάση τις κοινωνικές τους δεξιότητες (όπως η ευγένεια, η ενσυναίσθηση και η ομαδική εργασία). Τέλος, οι δημόσιοι οργανισμοί προσλαμβάνουν υπαλλήλους με βάση τα οργανογράμματά τους και σε μεγάλο βαθμό με βάση τα τυπικά προσόντα και τα πτυχία τους από ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα, σύμφωνα με τους νόμους που διέπουν τις προσλήψεις στο δημόσιο. Ωστόσο, όπως δήλωσε ο ερωτώμενος αριθ. 3, *"η ευρύτερη προσέγγιση της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης γίνεται με την πάροδο του χρόνου περισσότερο προσανατολισμένη στις δεξιότητες, σε αντίθεση με το παρελθόν, το οποίο ήταν περισσότερο επαγγελματικά προσανατολισμένο"*.

## 4.2 ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

### 4.2.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι τεχνολογικές καινοτομίες θα συνεχίσουν να επηρεάζουν τον τουρισμό και να αλλάζουν τα επιχειρηματικά μοντέλα, τις θέσεις εργασίας στον τουρισμό και τις τουριστικές εμπειρίες. Η παρούσα ενότητα επικεντρώνεται στις ψηφιακές δεξιότητες για το μέλλον. Αυτές ορίζονται ως δεξιότητες που σχετίζονται με την εργασία με υπολογιστές, λογισμικό, ψηφιακό εξοπλισμό, διαδίκτυο, ασφάλεια στο διαδίκτυο. Περιλαμβάνονται: δεξιότητες χρήσης Microsoft Office, δεξιότητες για την εφαρμογή διαδικασιών διαδικτυακής ασφάλειας, δεξιότητες εγκατάστασης ψηφιακού εξοπλισμού (π.χ. σύνδεση με ασύρματο δίκτυο Wi-Fi, ηχοσυστήματα και εξοπλισμός βίντεο), δημιουργία ψηφιακών αρχείων με τη χρήση υπολογιστή, δεξιότητες προγραμματισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών, δεξιότητες ανάπτυξης ιστότοπων, δεξιότητες χρήσης μέσω κοινωνικής δικτύωσης, δεξιότητες παρακολούθησης διαδικτυακών κριτικών, ανάλυση δεδομένων, επιχειρηματική ευφυΐα, δεξιότητες ανάλυσης μεγάλων δεδομένων (big data analysis), δεξιότητες χρήσης εφαρμογών τεχνητής νοημοσύνης και ρομποτικής (ChatGPT, Dall-E) και δεξιότητες που σχετίζονται με την εφαρμογή ψηφιακών τεχνολογιών υλικού, όπως Επαυξημένη πραγματικότητα (Augmented Reality) και Εικονική Πραγματικότητα (Virtual Reality). Αυτή η ενότητα παρέχει μια επισκόπηση των ψηφιακών δεξιοτήτων που οι συμμετέχοντες στις συνεντεύξεις αξιολογούν ως τις πιο σημαντικές σε περίπου επτά χρόνια.

Οι ερωτήσεις που συζητήθηκαν με τους συμμετέχοντες ήταν οι ακόλουθες:

- Ποιες ψηφιακές δεξιότητες είναι σημαντικές στην εταιρεία σας σήμερα;
- Ποιες ψηφιακές δεξιότητες λείπουν σήμερα από την εταιρεία σας;
- Πόσο σημαντικές θα είναι αυτές οι δεξιότητες γύρω στο 2030; Ποιες από αυτές θα είναι πιο σημαντικές;
- Ποιες άλλες ψηφιακές δεξιότητες μπορείτε να σκεφτείτε που θα είναι ζωτικής σημασίας για το μέλλον;
- Ποιες αλλαγές προβλέπετε ότι θα είναι απαραίτητες στον οργανισμό σας όσον αφορά τις ψηφιακές δεξιότητες (2030);
- Παρέχει η εταιρεία σας κατάρτιση ή εκπαίδευση για αυτές τις δεξιότητες; Εάν ναι: τι είδους εκπαίδευση- εάν όχι: γιατί;
- Χρησιμοποιείτε κάποιον εξωτερικό οργανισμό για να βοηθήσει στην εκπαίδευση του προσωπικού σας σε ψηφιακές δεξιότητες; Εάν ναι: ποιες και τι είδους κατάρτιση παρέχουν;
- Ποια θα ήταν η πιο αποτελεσματική μέθοδος κατάρτισης στην ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων για τους υπαλλήλους σας;

#### 4.2.2 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΙΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ

Η τεχνολογική πρόοδος βελτιώνει αναμφίβολα όλους τους τομείς της καθημερινής μας ζωής, αλλάζοντας τον τρόπο με τον οποίο εργαζόμαστε, επικοινωνούμε και ταξιδεύουμε. Ο συνεντευξιαζόμενος 3 δήλωσε: *"Η τεχνολογία είναι πολύ σημαντική για την κοινωνία και την οικονομία: "Οι αυτοματισμοί που παρέχουν οι νέες τεχνολογίες έχουν λύσει πολλά καθημερινά ζητήματα, συμβάλλοντας ταυτόχρονα στην εξοικονόμηση χρόνου, στη βελτίωση της ποιότητας των αποτελεσμάτων της εργασίας και στη μείωση των λαθών και των αποκλίσεων".* Η ψηφιοποίηση των εσωτερικών και εξωτερικών επιχειρηματικών διαδικασιών διαμορφώνει ένα νέο πλαίσιο απασχόλησης με αυξημένη ζήτηση για ψηφιακές δεξιότητες. Η ραγδαία ανάπτυξη της τεχνολογίας ενσωματώνει μια σειρά αυτοματισμών που βασίζονται σε εξελιγμένες τεχνολογικές λύσεις, όπως η Τεχνητή Νοημοσύνη και οι υποδομές 5G, αλλάζοντας συνεχώς το πεδίο εφαρμογής, την ένταση και τον ρόλο των χρηστών. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα των συνεντεύξεων, ο ψηφιακός μετασχηματισμός των τουριστικών επιχειρήσεων στοχεύει στην αναδιαμόρφωση των επιχειρηματικών διαδικασιών με στρατηγικό στόχο να γίνουν πιο ευέλικτες, καινοτόμες, πελατοκεντρικές, αποτελεσματικές και τελικά πιο ανταγωνιστικές. *"Η τεχνολογία μειώνει σημαντικά την ανάγκη για συναλλακτικές διαδικασίες και αυτό θα επιτρέψει τη στροφή προς τη δημιουργία και ενορχήστρωση εμπειριών"* όπως απάντησε ο ερωτώμενος 4. Πολλές επιχειρήσεις στρέφονται σε διαδικτυακές εφαρμογές και λύσεις cloud για τον εξορθολογισμό των καθημερινών λειτουργιών τους. Η αποθήκευση εγγράφων, τα ηλεκτρονικά αντίγραφα ασφαλείας, η ενοποιημένη ροή εργασιών και η απομακρυσμένη εργασία αναδεικνύονται ως βασικοί λόγοι για την επιλογή αυτή. Τα βασικά οφέλη που αναφέρουν είναι η αυξημένη αποδοτικότητα, η μείωση του λειτουργικού κόστους, η αποτελεσματικότερη ανάλυση μεγάλων δεδομένων, η αυξημένη ασφάλεια και η εξάλειψη του ανθρώπινου λάθους. Η πανδημία του κορονοϊού έχει επιταχύνει τον ψηφιακό μετασχηματισμό των τουριστικών επιχειρήσεων. Ως αποτέλεσμα, πολλές επιχειρήσεις είτε αξιοποίησαν την ευκαιρία είτε αναγκάστηκαν να ψηφιοποιήσουν ένα μεγάλο μέρος ή το σύνολο των επιχειρηματικών τους δραστηριοτήτων.

Οι ψηφιακές δεξιότητες που προσδιορίστηκαν ως κρίσιμες για τα επόμενα χρόνια αφορούν κυρίως το ψηφιακό μάρκετινγκ και τη χρήση εταιρικών συστημάτων πληροφορικής, ενώ σημαντική είναι η καλή γνώση εφαρμογών γραφείου (π.χ. Microsoft Office) και διαδικτυακών εφαρμογών, καθώς και η διαχείριση μεγάλου όγκου δεδομένων.



Οι ερωτηθέντες δηλώνουν ότι η μεθοδολογία εκπαίδευσής τους περιλαμβάνει τόσο την εκπαίδευση στο χώρο εργασίας όσο και οργανωμένα προγράμματα κατάρτισης από εταιρείες υποστήριξης λογισμικού. Η κατάρτιση υλοποιείται με τη φυσική παρουσία των εκπαιδευομένων σε εκπαιδευτικά κέντρα ή στις εγκαταστάσεις της εταιρείας στην οποία εργάζονται, αλλά και με την από απόσταση κατάρτιση.

Ειδικότερα, στον τομέα της φιλοξενίας, οι μελλοντικές ψηφιακές δεξιότητες σχετίζονται κυρίως με το ψηφιακό μάρκετινγκ και τις συναφείς δεξιότητες (π.χ. διαχείριση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, παραγωγή ψηφιακού περιεχομένου κ.λπ.). Ένας κρίσιμος τομέας είναι η εξοικείωση με τις ψηφιακές πλατφόρμες για επιχειρήσεις φιλοξενίας (π.χ. Opera), τα κατά παραγγελία επιχειρησιακά συστήματα για ομίλους (π.χ. Marriott) και τα πληροφοριακά συστήματα διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων (Enterprise Resource Planning), όπως το SAP. Κατά την τρέχουσα περίοδο, οι περισσότερες από αυτές τις δεξιότητες είναι σημαντικά ανεπαρκείς, με αποτέλεσμα οι λίγοι εκπαιδευμένοι εργαζόμενοι να απορροφώνται γρήγορα και οι εργοδότες να αναλαμβάνουν το έργο της εκπαίδευσης του υπάρχοντος εργατικού δυναμικού τους που δεν διαθέτει τις απαιτούμενες ψηφιακές δεξιότητες.

Οι tour operators και τα ταξιδιωτικά πρακτορεία, δίνουν προσοχή στις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών με έμφαση στην ταχεία ροή πληροφοριών. Η ψηφιακή αυτοματοποίηση καλύπτει όλο το φάσμα των λειτουργιών για την αποτελεσματική διαχείριση των πελατών, από την αρχική αγορά μιας τουριστικής υπηρεσίας έως την ψηφιακή παρακολούθηση των συμμετεχόντων σε μια ομάδα από τον υπεύθυνο/ ξεναγό. Ανάλογα με το μέγεθος και την πολιτική κάθε tour operator ή ταξιδιωτικού πρακτορείου, υπάρχει σταδιακή προσθήκη νέων τμημάτων και λειτουργιών που καλύπτουν ψηφιακές δραστηριότητες (π.χ. social media, Google, web κ.λπ.) εσωτερικά, δραστηριότητες που μέχρι πρόσφατα προσφέρονταν από εξωτερικούς συνεργάτες. Η ενσωμάτωση αυτών των λειτουργιών οδηγεί στην ανάγκη και την αναζήτηση εργαζομένων υψηλής εξειδίκευσης με αντίστοιχες ψηφιακές δεξιότητες. Ο ερωτώμενος 6 δήλωσε με σαφήνεια ότι *"Ο τρόπος προώθησης των υπηρεσιών μας έχει αλλάξει ριζικά τα τελευταία χρόνια, έχοντας σταματήσει την εκτύπωση φυλλαδίων, όλο το επικοινωνιακό υλικό είναι ψηφιακό, το οποίο παράγεται πλέον εντός της εταιρείας. Η ενσωμάτωση αυτών των λειτουργιών στην επιχείρησή μας οδήγησε στην αναζήτηση εργαζομένων με υψηλά προσόντα σε αυτούς τους τομείς (σήμερα απασχολούνται 4 άτομα) και είναι βέβαιο ότι το τμήμα αυτό θα ενισχυθεί περαιτέρω στο μέλλον"*.

Οι ψηφιακές δεξιότητες που θα απαιτηθούν τα επόμενα χρόνια θα περιλαμβάνουν καλή γνώση των εφαρμογών γραφείου, διαχείριση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης και, σε ορισμένες περιπτώσεις, δεξιότητες που σχετίζονται με τη διαμόρφωση, τη συντήρηση και την ασφάλεια έτοιμων εμπορικών πακέτων στον τομέα του τουρισμού. Σημειώνεται ότι οι πληροφορητές υποστήριξαν ότι το μέγεθος και η δομή του ελληνικού κλάδου των ταξιδιωτικών πρακτορείων αδυνατεί να υποστηρίξει οικονομικά τη δημιουργία εσωτερικών τμημάτων πληροφορικής για την ανάπτυξη custom-made εφαρμογών, με όλες τις επιχειρήσεις να καταφεύγουν στην αγορά και παραμετροποίηση έτοιμων πληροφοριακών συστημάτων.

Στον τομέα των τροφίμων και ποτών, οι πληροφοριοδότες υποστηρίζουν ότι υπάρχουν σημαντικά κενά ακόμη και σε βασικές ψηφιακές δεξιότητες μεταξύ των εργαζομένων στον κλάδο. Παρόλο που η σχετική τεχνολογία είναι ανεπτυγμένη, προσβάσιμη και φιλική προς το χρήστη, καλύπτοντας όλο το φάσμα των επιχειρηματικών λειτουργιών, οι επιχειρήσεις δυσκολεύονται να την υιοθετήσουν. Υπάρχουν τεχνολογικές λύσεις που αφορούν την παραγγελιοληψία, τα συστήματα σχεδιασμού μενού, τα συστήματα που αφορούν τη διαχείριση αποθεμάτων, την κοστολόγηση και την παραγγελία πρώτων υλών, αλλά μόνο ένα μικρό μέρος αυτών χρησιμοποιείται από τις επιχειρήσεις. Οι πληροφορητές αναφέρουν ότι οι εφαρμογές ψηφιακών μενού με κωδικούς QR δεν έχουν επιτύχει, εκτός από τις αλυσίδες fast-food, καθώς όταν το μενού περιλαμβάνει τοπικά προϊόντα και συνταγές, είναι ζωτικής σημασίας το προσωπικό να μπορεί να καθοδηγήσει αποτελεσματικά τον πελάτη στην κατάλληλη παραγγελία. Στον τομέα των αξιοθεάτων, οι πληροφορητές υποστηρίζουν ότι δεν υπάρχουν ψηφιακές δεξιότητες που λείπουν από τους εργαζόμενους σήμερα, επειδή οι περισσότεροι από αυτούς είναι φιλικοί προς την τεχνολογία. Ένα μέσο επίπεδο ψηφιακών δεξιοτήτων θεωρείται ως το προεπιλεγμένο προφίλ για τους υπαλλήλους. Στο εγγύς μέλλον οι ψηφιακές δεξιότητες που θα απαιτηθούν σχετίζονται με την ανάπτυξη εφαρμογών πολυμέσων και την ανάπτυξη ιστοσελίδων. Ωστόσο, οι πληροφορητές επεσήμαναν ότι συνήθως οι οργανισμοί αυτοί αναθέτουν αυτές τις υπηρεσίες σε εξωτερικούς συνεργάτες, οπότε δεν χρειάζονται πραγματικά αυτές τις δεξιότητες για τους δικούς τους υπαλλήλους.

Οι εκπρόσωποι των Οργανισμών Διαχείρισης Προορισμών (ΟΔΠ) αναγνωρίζουν ότι έχει σημειωθεί σημαντική πρόοδος στην ψηφιακή μεταρρύθμιση της δημόσιας διοίκησης. Οι εργαζόμενοι διαθέτουν βασικές ψηφιακές δεξιότητες για τη χρήση εφαρμογών γραφείου (π.χ. Microsoft Office), σημειώνοντας ότι υπάρχουν σημαντικές ελλείψεις ψηφιακών δεξιοτήτων σε σχέση με το ψηφιακό μάρκετινγκ, τη διαχείριση και την ανάλυση μεγάλων δεδομένων και την ψηφιακή παρακολούθηση των έργων που υλοποιούν. Οι πιο κρίσιμες ψηφιακές δεξιότητες για τα επόμενα 7 χρόνια είναι η συνεχής εξόρυξη δεδομένων, η συλλογή δεδομένων, η ανάλυση δεδομένων και η υποβολή εκθέσεων που θα επιτρέψουν τη λήψη ορθών αποφάσεων και αποτελεσματικών στρατηγικών τουριστικής ανάπτυξης.

## 4.3 ΠΡΑΣΙΝΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

### 4.3.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στην ενότητα των δευτερογενών δεδομένων της παρούσας έκθεσης, επισημάνθηκε ότι οι πράσινες δεξιότητες αφορούν θέματα επιπλέον των δεξιοτήτων για τη μείωση των επιπτώσεων του τουρισμού στο περιβάλλον (ελαχιστοποίηση της χρήσης και μεγιστοποίηση της αποδοτικότητας της κατανάλωσης ενέργειας και νερού, διαχείριση αποβλήτων, λυμάτων, ανακύκλωση και κομποστοποίηση, διατήρηση της βιοποικιλότητας, γνώση των θεμάτων της κλιματικής αλλαγής). Περιλαμβάνουν επίσης την ανάπτυξη και προώθηση βιώσιμων μορφών μεταφορών και τουρισμού σε (αγροτικές) περιοχές ως επιλογή για τη διαφοροποίηση των τοπικών οικονομιών, τη δημιουργία οικονομικής ανάπτυξης και αξιοπρεπών θέσεων εργασίας για τους ντόπιους (συμπεριλαμβανομένων των γυναικών και των νέων), καθώς και τη διατήρηση των τοπικών φυσικών πόρων και της πολιτιστικής κληρονομιάς. Από την άλλη πλευρά, η διαχείριση και η μείωση των επιπτώσεων του υπερτουρισμού αποτελεί επίσης κρίσιμη παράμετρο του βιώσιμου τουρισμού.

Τα αποτελέσματα αυτής της ενότητας παρέχουν μια επισκόπηση των πράσινων δεξιοτήτων που οι συμμετέχοντες στις συνεντεύξεις αξιολογούν ως τις πιο σημαντικές σε επτά χρόνια.

Οι ερωτήσεις που συζητήθηκαν με τους συμμετέχοντες ήταν οι ακόλουθες:

- Τι θα θεωρούσατε πράσινες δεξιότητες διαχείρισης;
- Πόσο σημαντικές θα είναι αυτές οι δεξιότητες γύρω στο 2030; Ποιες από αυτές θα είναι πιο σημαντικές;
- Ποιες πράσινες δεξιότητες είναι σημαντικές στον οργανισμό σας σήμερα;
- Αναμένετε οποιοσδήποτε αλλαγές όσον αφορά την αναγκαιότητα προσωπικού με πράσινες δεξιότητες στον οργανισμό σας μεταξύ του σήμερα και του 2030; Εάν ναι, ποιες αλλαγές; Εάν όχι, γιατί;
- Παρέχει η εταιρεία σας κατάρτιση ή εκπαίδευση για αυτές τις δεξιότητες; Εάν ναι: τι είδους εκπαίδευση- εάν όχι: γιατί;
- Χρησιμοποιείτε έναν εξωτερικό οργανισμό για να βοηθήσει στην εκπαίδευση του προσωπικού σας σε πράσινες δεξιότητες; Εάν ναι: ποιον και τι είδους εκπαίδευση παρέχει;
- Ποια είναι η γνώμη σας για την πράσινη πιστοποίηση/ βραβεία/ οικολογικά σήματα; Είστε μέλος σε κάποιο από αυτά; Γιατί; Ποια είναι τα οφέλη για εσάς; Εάν όχι, γιατί;

#### 4.3.2 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΙΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ

Από τις συνεντεύξεις προκύπτει ότι, αν και επί του παρόντος δεν καταγράφονται σημαντικές διαφορές όσον αφορά το επιχειρηματικό μοντέλο της κάθε εταιρείας, στο εγγύς μέλλον οι εργαζόμενοι στον τουρισμό θα πρέπει να έχουν γενική ευαισθητοποίηση σε περιβαλλοντικά θέματα, να διαθέτουν πράσινες δεξιότητες και, κυρίως, να είναι προσωπικά ευαισθητοποιημένοι σε αυτά τα θέματα. Ο βαθμός "συμμόρφωσης" των τουριστικών επιχειρήσεων προς την προαναφερθείσα κατεύθυνση εξαρτάται από το μέγεθος και τον επιχειρηματικό προσανατολισμό της κάθε επιχείρησης. Μέχρι το 2030, η πράσινη οικονομία θα αναπτυχθεί περαιτέρω, ωστόσο, δεν μπορεί να προβλεφθεί αν θα υπάρξει ανάγκη για απασχολούμενο αποκλειστικά για τα περιβαλλοντικά ζητήματα από τις τουριστικές επιχειρήσεις. Πιθανόν να σχετίζεται άμεσα με το μέγεθος και τον τομέα των εταιρειών. Ο ερωτώμενος αριθ. 3 ανέφερε σαφώς ότι: *"Εξάλλου, ορισμένες από τις λεγόμενες πράσινες δεξιότητες είναι λίγο πολύ θέμα ευρύτερης ευαισθητοποίησης και κουλτούρας"*. Επιπλέον, σε πολλές τουριστικές επιχειρήσεις, *"υπάρχουν συχνά πολύ πιο σημαντικά κενά δεξιοτήτων που πρέπει να αντιμετωπιστούν, με αποτέλεσμα αυτά να υπερισχύουν της ανάγκης για πράσινες δεξιότητες"*. Όλοι οι ερωτηθέντες εκτιμούν ότι υπάρχει σταδιακή υιοθέτηση πράσινων πρακτικών από τις ελληνικές τουριστικές επιχειρήσεις. Ωστόσο, καταγράφεται καθυστέρηση στην περιβαλλοντική εκπαίδευση τόσο στον ιδιωτικό τομέα όσο και στους δημόσιους φορείς του τουρισμού. Ο ερωτώμενος υπ' αριθμ. 6 δήλωσε: *"Αν και παρακολουθούμε τη σχετική συζήτηση που αναπτύσσεται διεθνώς για τα θέματα της βιώσιμης και πράσινης ανάπτυξης στον τουρισμό, στην ελληνική αγορά δεν υπάρχει ακόμη ζήτηση για πράσινα τουριστικά προϊόντα"*. Οι σχετικές έννοιες, απόψεις και τελικά πρακτικές θα ενσωματωθούν σταδιακά στην ελληνική καταναλωτική κουλτούρα και με την πάροδο του χρόνου, ανάλογα με το πώς θα διαμορφωθούν οι κοινωνικοοικονομικές συνθήκες ή αν θα προκύψουν νομοθετικές πρωτοβουλίες στο άμεσο μέλλον στη χώρα.

Η έρευνα δείχνει ότι οι ιδιωτικές επιχειρήσεις θεωρούν σημαντικές τις πράσινες δεξιότητες που σχετίζονται με τη μείωση του λειτουργικού τους κόστους (π.χ. μηδενικό διοξείδιο του άνθρακα, κατάργηση πλαστικών). Οι εκπρόσωποι των μεγαλύτερων εταιρειών θεωρούν σημαντικές τις πράσινες δεξιότητες που σχετίζονται με μορφές και πρακτικές βιώσιμης τουριστικής ανάπτυξης. Στις μικρές και μεσαίες τουριστικές επιχειρήσεις υπάρχει σημαντική υστέρηση.

Συγκεκριμένα, ο τομέας της εστίασης στην Ελλάδα έχει χαμηλό ποσοστό ανακύκλωσης και αυτό είναι ένα ζήτημα που θα μπορούσε να αντιμετωπιστεί μέσω της εκπαίδευσης σε πράσινες πρακτικές και δεξιότητες. Οι δημόσιοι φορείς εκτιμούν ότι απαιτείται μια οργανωμένη και ολιστική προσέγγιση των περιβαλλοντικών προκλήσεων. Οι πράσινες δεξιότητες είναι απαραίτητες για τη διαχείριση των κλιματικών κρίσεων στον τουρισμό, καθώς και για την υλοποίηση έργων πράσινου τουρισμού.

Η ενσωμάτωση των πράσινων δεξιοτήτων μεταξύ των εργαζομένων ποικίλλει ανάλογα με το μέγεθος και την κατηγορία του οργανισμού στον οποίο απασχολούνται. Σε μεγαλύτερες τουριστικές επιχειρήσεις, καταβάλλονται προσπάθειες για την ενημέρωση και τη μερική εκπαίδευση ολόκληρου του ανθρώπινου δυναμικού, δίνοντας προτεραιότητα στην ανάπτυξη κουλτούρας αειφορίας. Για το σκοπό αυτό, τίθενται συγκεκριμένοι στόχοι μέσω της επίτευξης συγκεκριμένων Βασικών Δεικτών Απόδοσης. Η εκπαίδευση διεξάγεται κατά τη διάρκεια της εργασίας, τόσο πρόσωπο με πρόσωπο όσο και διαδικτυακά. Οι οργανισμοί του δημόσιου τομέα αποκτούν πράσινες δεξιότητες μέσω της πρόσληψης εξειδικευμένου ανθρώπινου δυναμικού, καθώς και μέσω της κατάρτισης που παρέχεται από τον αρμόδιο δημόσιο φορέα, ο οποίος είναι το "Ινστιτούτο Εκπαίδευσης" (ΙΝΕΠ) του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης. Πρέπει επίσης να αναφερθεί ότι ο ερωτώμενος αριθ. 5 υπογράμμισε τη σημασία των περιβαλλοντικών πρακτικών για τους δικούς τους υπαλλήλους: *"Είναι αρκετά θετικό για το προσωπικό να γνωρίζει ότι ανήκει σε μια εταιρεία που είναι περιβαλλοντικά υπεύθυνη και αναλαμβάνει πρακτικές πρωτοβουλίες για την προστασία του περιβάλλοντος, γεγονός που το κάνει υπερήφανο. Οι νέοι εργαζόμενοι ενημερώνονται για τη φιλοσοφία καθώς και για τα προγράμματα που έχει η εταιρεία, και κατά διαστήματα, όταν υπάρχουν νέες οδηγίες ή ενημερωτικό υλικό, αυτό διατίθεται σε όλους".*

Υπάρχει μια σημαντική τάση προς την υιοθέτηση πράσινων πιστοποιήσεων. Είναι ευρέως αποδεκτό ότι οι περιβαλλοντικές πιστοποιήσεις συμβάλλουν στην πληρέστερη ενημέρωση των πελατών - επισκεπτών σχετικά με τη φιλοσοφία και τις πρακτικές της εταιρείας και στη δημιουργία μιας πράσινης κουλτούρας. Ο δημόσιος τομέας στον τουρισμό απασχολεί εξωτερικούς συμβούλους σε θέματα πράσινης πιστοποίησης.

## 4.4 ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

### 4.4.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι κοινωνικές δεξιότητες μπορούν να χωριστούν σε προσωπικές δεξιότητες, επικοινωνιακές/ πολιτισμικές δεξιότητες και δεξιότητες διαφορετικότητας. Οι δεξιότητες αυτές σχετίζονται με συμπεριφορικές και πρακτικές στάσεις ικανότητες στην ομαδική εργασία, τη διαπροσωπική επικοινωνία, τη διαπολιτισμική κατανόηση και τον προσανατολισμό στην εξυπηρέτηση των πελατών. Ιδιαίτερα συνδεδεμένες με την εργασία στον τομέα του τουρισμού είναι οι ικανότητες για τη διαχείριση προσωπικών σχέσεων, την κατανόηση των αναγκών και των συναισθημάτων των άλλων, τη συνεργασία με τους άλλους, τη θετική στάση, τον σεβασμό, την κατάλληλη επαφή και την ενεργητική ακρόαση. Επιπλέον, οι κοινωνικές δεξιότητες αφορούν ικανότητες που προωθούν την κοινωνική πρόοδο, η οποία αναγνωρίζει τις ανάγκες όλων, προσβάσιμες τουριστικές υπηρεσίες για άτομα με αναπηρίες και ισότητα των φύλων. Οι δεξιότητες αυτές αναμένεται να είναι μείζονος σημασίας για τον τομέα του τουρισμού, ώστε να συνδυαστούν οι ανάγκες μιας κοινωνίας "υψηλής τεχνολογίας" με την "ανθρώπινη επαφή" που απαιτείται στις προσωπικές και ανθρώπινες αλληλεπιδράσεις στον τομέα του τουρισμού.

Αυτή η ενότητα παρέχει μια επισκόπηση των κοινωνικών/ πολιτισμικών δεξιοτήτων (δηλαδή των προσωπικών, επικοινωνιακών/ πολιτισμικών δεξιοτήτων και των δεξιοτήτων ποικιλομορφίας) που οι συμμετέχοντες στις συνεντεύξεις αξιολογούν ως τις πιο σημαντικές σε επτά χρόνια.

Οι ερωτήσεις που συζητήθηκαν με τους συμμετέχοντες ήταν οι ακόλουθες:

- Ποιες θεωρείτε τις πιο σχετικές και σημαντικές κοινωνικές δεξιότητες για τα άτομα που εργάζονται στον τομέα του τουρισμού;
- Πόσο σημαντικές θα είναι αυτές οι δεξιότητες γύρω στο 2030; Ποιες από αυτές θα είναι οι πιο σημαντικές;
- Μπορείτε να σκεφτείτε περισσότερες ή άλλες κοινωνικές δεξιότητες που μπορεί να είναι σημαντικές γύρω στο 2030;
- Ποιες αλλαγές αναμένετε για τον οργανισμό σας όσον αφορά τις απαραίτητες κοινωνικές δεξιότητες στο μέλλον (2030) σε σχέση με σήμερα;
- Παρέχει η εταιρεία σας κατάρτιση ή εκπαίδευση για αυτές τις κοινωνικές δεξιότητες; Αν ναι: ποιες- αν όχι: γιατί;

- Χρησιμοποιείτε έναν εξωτερικό οργανισμό για την κατάρτιση του προσωπικού σας σε κοινωνικές δεξιότητες; Αν ναι, ποιους και τι είδους εκπαίδευση παρέχουν;
- Ποια θα ήταν η πιο αποτελεσματική μέθοδος κατάρτισης στην ανάπτυξη κοινωνικών/πολιτισμικών δεξιοτήτων για τους υπαλλήλους;

#### 4.4.2 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΙΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα των σε βάθος συνεντεύξεων με αρμόδια στελέχη του τουριστικού τομέα, οι κοινωνικές δεξιότητες που χρειάζεται ο τουρισμός τα επόμενα χρόνια σχετίζονται με την αποτελεσματική διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού, τη διαπολιτισμική επικοινωνία, την ενσυναίσθηση, την ηγεσία και την ανάπτυξη των άλλων, την αυτοανάπτυξη κ.λπ. που θα οδηγήσουν στην υιοθέτηση αυθεντικών συμπεριφορών φιλοξενίας. Ενδεικτικά αναφέρεται η ακόλουθη δήλωση του ερωτώμενου 4 : *"Καθώς οι απαιτήσεις των επισκεπτών αυξάνονται και η νοοτροπία τους αλλάζει, τα ποιοτικά χαρακτηριστικά του ανθρώπινου δυναμικού πρέπει να αναβαθμιστούν αναλόγως. Φέτος, δόθηκε έμφαση στην αναβάθμιση της εμπειρίας του επισκέπτη, ενώ καταβάλλονται ιδιαίτερες προσπάθειες για την ανάπτυξη της συναισθηματικής σύνδεσης και της δέσμευσης με τον επισκέπτη".* Ο τουρισμός είναι κυρίως μια ανθρωποκεντρική δραστηριότητα και ως εκ τούτου απαιτείται υψηλός βαθμός ενσυναίσθησης, ενώ οι επικοινωνιακές δεξιότητες θεωρούνται επίσης απαραίτητες, καθώς οι εργαζόμενοι στον τουρισμό λαμβάνουν τις απαραίτητες πληροφορίες σε ένα πολυπολιτισμικό περιβάλλον, οι οποίες εκμαιεύονται μέσα από διαλόγους και συζητήσεις με πελάτες, συναδέλφους και συνεργάτες. *"Αν δεν μπορείς να μπεις στην πλευρά του πελάτη, δεν μπορείς να τον εξυπηρετήσεις".* Η αναγνώριση της πολυμορφίας και η υιοθέτηση στρατηγικών ένταξης είναι ιδιαίτερα σημαντικές. Ο ερωτώμενος 4 δήλωσε: *"Αυτό αποτελεί ύψιστη πρόκληση για εμάς- για παράδειγμα, η πιο πρόσφατη πρωτοβουλία μας επικεντρώθηκε στην κοινότητα LGBTQ+".* Η εκπαίδευση του προσωπικού σε κοινωνικές δεξιότητες γίνεται μέσω της μίμησης και της συνεχούς καθοδήγησης που παρέχεται από πιο έμπειρους συναδέλφους σε νέους υπαλλήλους κατά τη διάρκεια της εργασίας τους (on the job).



Οι δραστηριότητες κατάρτισης που αναλαμβάνονται έχουν κυρίως χαρακτήρα ενθάρρυνσης και έμπνευσης των εργαζομένων και όχι εξοικείωσης με συγκεκριμένες πρακτικές ή εφαρμογές (π.χ. πρακτικές ανάπτυξης πωλήσεων, ενδοεπιχειρησιακή επικοινωνία κ.λπ.).

Στον τομέα των καταλυμάτων, οι ερωτηθέντες υποστηρίζουν ότι απαιτούνται δεξιότητες για την αποτελεσματικότερη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού, όπως η έμπνευση και η παρακίνηση του ανθρώπινου δυναμικού, η εφαρμογή κατάλληλων συλη ηγεσίας, τα σχέδια διαδοχής του ανθρώπινου δυναμικού, η αποτελεσματική επικοινωνία και η στρατηγική σκέψη. Εξίσου σημαντικές είναι και οι δεξιότητες καθορισμού στόχων, προσδιορισμού συγκεκριμένων μετρήσιμων στόχων και ανάπτυξης οργανωμένων δράσεων για την επίτευξη βασικών δεικτών απόδοσης (KPI).

Οι ερωτηθέντες στον τομέα των Tour Operators & Travel Agencies υποστηρίζουν ότι οι εργαζόμενοι δεν πρέπει να κάνουν διακρίσεις με βάση εθνικές, κοινωνικές, φυλετικές, θρησκευτικές, πολιτικές κ.λπ. διαφορές. Είναι επιτακτική ανάγκη το προσωπικό να διαθέτει ιδιαίτερα ανεπτυγμένες κοινωνικές δεξιότητες, διαφορετικά δεν μπορεί να ενταχθεί και να παραμείνει σε επιχειρήσεις του κλάδου. Υποστηρίζουν ότι δεν θα υπάρξουν σημαντικές αλλαγές στις κοινωνικές δεξιότητες τα επόμενα χρόνια, καθώς στον τουρισμό, οι κοινωνικές δεξιότητες, όπως η αμεσότητα στην επικοινωνία, η ενσυναίσθηση, η κατανόηση διαφορετικών εθίμων, ηθών, θρησκειών, κουλτούρας κ.λπ. είναι ήδη απαραίτητες και ιδιαίτερα ανεπτυγμένες στους υπαλλήλους των τομέων. Τα βασικά χαρακτηριστικά του ιδανικού εργαζομένου στον τουρισμό περιλαμβάνουν θετική στάση απέναντι στην εξυπηρέτηση των πελατών, ευγένεια, κατανόηση και αποδοχή των διαφορετικών πολιτισμών. Ως παράδειγμα, αναφέρουν ότι *"μπορεί να μην συμφωνείς σε κάτι, αλλά πρέπει να το καταλαβαίνεις"*. Οι ψηφιακές τεχνολογίες βοηθούν όσον αφορά την οργάνωση και την αυτοματοποίηση των σχέσεων με τους πελάτες, αλλά η διαπροσωπική επικοινωνία και η ανθρώπινη επαφή θα είναι πάντα απαραίτητες στον τομέα του τουρισμού.

Σύμφωνα με τους ερωτηθέντες, οι κοινωνικές δεξιότητες είναι οι πιο σημαντικές δεξιότητες για τον τομέα των τροφίμων και ποτών, όπως οι εταιρείες πρέπει να διαχειρίζονται διαπολιτισμικές συναντήσεις τόσο με τουρίστες όσο και με εργαζόμενους από διαφορετικά πολιτισμικά υπόβαθρα. Οι εργαζόμενοι παρακολουθούν εκπαίδευση κατά τη διάρκεια της εργασίας σχετικά με τη διαπολιτισμική επικοινωνία μεταξύ εργαζομένων και τουριστών.

Οι ερωτηθέντες δεν μπορούν να προβλέψουν τις συγκεκριμένες κοινωνικές δεξιότητες που θα χρειαστούν το 2030, καθώς αυτό εξαρτάται από τις δημογραφικές τάσεις και το μελλοντικό προφίλ κατανάλωσης των τουριστών. Η εκμάθηση κοινωνικών και πολιτισμικών δεξιοτήτων αποτελεί σημαντική πρόκληση, επειδή οι εργαζόμενοι είναι ενήλικες που έρχονται με προδιαμορφωμένα στερεότυπα που είναι δύσκολο να αλλάξουν. Όσον αφορά τα ζητήματα της ίσης πρόσβασης και της ένταξης, οι ερωτηθέντες πιστεύουν ότι υπάρχει πρόοδος όσον αφορά την ευαισθητοποίηση σχετικά με τις ανάγκες των ατόμων με αναπηρία, αλλά υπάρχει έλλειψη κατάρτισης σχετικά με τον τρόπο διαχείρισής τους. Ωστόσο, ο ερωτώμενος 3 υποστήριξε σαφώς ότι «η ζήτηση για κοινωνικές δεξιότητες θα αυξηθεί με την πάροδο του χρόνου». Στον τομέα των αξιοθέατων, οι ερωτηθέντες επισημαίνουν ότι οι δεξιότητες επικοινωνίας είναι απαραίτητες για την αλληλεπίδραση του προσωπικού με τα διάφορα τμήματα των οργανισμών. Επίσης, οι δεξιότητες διαπολιτισμικής επικοινωνίας θεωρούνται απαραίτητες για τους εργαζόμενους, καθώς υπάρχει συνεχής συνεργασία με διεθνείς οργανισμούς, καλλιτέχνες/ εργαζόμενους από το εξωτερικό και διαφορετικές κουλτούρες. Η ποικιλομορφία είναι επίσης μια τάση που επηρεάζει τις απαραίτητες “soft” δεξιότητες. Οι προαναφερθείσες δεξιότητες είναι απαραίτητες αυτή τη στιγμή και θα είναι ακόμη πιο απαραίτητες στο μέλλον. Οι ερωτηθέντες των οργανισμών διαχείρισης προορισμών δίνουν έμφαση στις κοινωνικές δεξιότητες που σχετίζονται με την προώθηση του τουρισμού, την επαφή με τα διεθνή τουριστικά μέσα ενημέρωσης και τη συνεργασία με τους διεθνείς παράγοντες της τουριστικής αγοράς, αναγνωρίζοντας την αναγκαιότητα των δεξιοτήτων επικοινωνίας και ιδιαίτερα της διαπολιτισμικής επικοινωνίας. Επισημαίνουν ότι οι σημαντικότερες κοινωνικές δεξιότητες που πρέπει να αναπτυχθούν στους δημόσιους τουριστικούς οργανισμούς είναι η ευγένεια, η ενσυναίσθηση, η ομαδικότητα και η συνεργασία. Αυτές οι δεξιότητες είναι διαχρονικές και θα παραμείνουν σημαντικές στο μέλλον.

## ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Σύμφωνα με τους ερωτηθέντες από την Ελληνική τουριστική αγορά, προκύπτουν τα ακόλουθα βασικά συμπεράσματα. Αρχικά, παρατηρήθηκαν σημαντικές διαφοροποιήσεις μεταξύ διαφορετικών τύπων και μεγεθών εταιρειών, π.χ. οι ΜΜΕ δηλώνουν ότι δεν υπάρχει δυνατότητα πρόσληψης ατόμων που ασχολούνται αποκλειστικά με εξειδικευμένους τομείς όπως η βιώσιμη ανάπτυξη.

Από την άλλη, οι ΜΜΕ επιλέγουν τους υπαλλήλους τους κυρίως με βάση τις κοινωνικές τους δεξιότητες (όπως ευγένεια, ενσυναίσθηση και ομαδική εργασία). Όσον αφορά τα νέα προφίλ θέσεων εργασίας, οι περισσότεροι ερωτηθέντες συμφωνούν στην ανάγκη για νέους υπαλλήλους με επαρκείς ψηφιακές δεξιότητες. Επιπλέον, υπάρχουν διαφορές μεταξύ των υποτομέων. Για παράδειγμα, στον τομέα της φιλοξενίας, οι μελλοντικές ψηφιακές δεξιότητες σχετίζονται κυρίως με το ψηφιακό μάρκετινγκ και τις συναφείς δεξιότητες, ενώ οι ταξιδιωτικοί πράκτορες και τα ταξιδιωτικά γραφεία δίνουν προσοχή στις ΤΠΕ με έμφαση στην ταχεία ροή πληροφοριών. Όσον αφορά τις πράσινες δεξιότητες, οι εκπρόσωποι μεγαλύτερων εταιρειών θεωρούν σημαντικές τις πράσινες δεξιότητες που σχετίζονται με μορφές και πρακτικές βιώσιμης τουριστικής ανάπτυξης, αλλά στις ΜΜΕ υπάρχει σημαντική καθυστέρηση. Οι κοινωνικές δεξιότητες που θα χρειαστεί ο τουριστικός τομέας τα επόμενα χρόνια σχετίζονται με την αποτελεσματική διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού, τη διαπολιτισμική επικοινωνία, την ενσυναίσθηση, την καθοδήγηση και ανάπτυξη άλλων, την αυτοανάπτυξη κ.ά. που θα οδηγήσουν στην υιοθέτηση αυθεντικών συμπεριφορών φιλοξενίας.

# 5. ΒΕΛΤΙΣΤΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

## ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΕΠΑΝΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Σε κάθε χώρα που συμμετέχει στην κοινοπραξία του Pantour, οι εταίροι επέλεξαν, ανέλυσαν και μέσω συνεντεύξεων εκπόνησαν **5 βέλτιστες πρακτικές** για την αναβάθμιση δεξιοτήτων, την επανεκπαίδευση, την προσέλκυση και διατήρηση του ανθρώπινου δυναμικού στους πέντε υποτομείς του τουρισμού. Στόχος της ανάλυσης είναι να υπάρξει ένας κατάλογος καινοτόμων πρωτοβουλιών, έργων, προγραμμάτων, φιλοσοφιών, εργαλείων, μεθόδων, ιδεών, λύσεων και εννοιών σχετικά με την αναβάθμιση δεξιοτήτων, επανεκπαίδευση κ.λπ. του ανθρώπινου δυναμικού, προκειμένου να βελτιωθεί η υπάρχουσα γνώση σχετικά με την ανάπτυξη ψηφιακών, κοινωνικών και πράσινων δεξιοτήτων στον τουρισμό.

Εν συντομία, μια βέλτιστη πρακτική στην αναβάθμιση δεξιοτήτων, επανεκπαίδευση και προσέλκυση ανθρώπινου δυναμικού έχει όλα ή πολλά από τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

1

Έχει σαφή στόχο.

2

Εστιάζει στη γεφύρωση των υφιστάμενων κενών δεξιοτήτων και των μελλοντικών αναγκών σε δεξιότητες στον τουρισμό.

3

Ο οργανισμός και τα μεμονωμένα μέλη του διαθέτουν ένα σύνολο βασικών αξιών που ενισχύουν την αφοσίωσή τους, το ηθικό τους και δημιουργούν μια κοινή αίσθηση σκοπού μέσα από την εργασία.


4

Εξετάζει τις επείγουσες προκλήσεις για την ανάπτυξη δεξιοτήτων και ανθρώπινου κεφαλαίου, σε μακροοικονομικό επίπεδο (βιώσιμη/ψηφιακή μετάβαση στον τουρισμό), σε επίπεδο τομέα/υποτομέα ή σε επίπεδο δεξιοτήτων (ψηφιακές, κοινωνικές και πράσινες).

5

Στοχεύει στην αναγνώριση των υποκείμενων αιτιών, πέρα από την πρόκληση της αναβάθμισης δεξιοτήτων, επανεκπαίδευσης, προσέλκυσης και

Στις επόμενες ενότητες θα προσφερθεί μια σύντομη επισκόπηση και ανάλυση καθεμιάς από τις βέλτιστες πρακτικές που εκπονήθηκαν στο πλαίσιο του έργου Pantour.



*Οι αρχές και οι πολιτικές της Costa Navarino δίνουν ιδιαίτερη έμφαση στη βιωσιμότητα, ως καθημερινό τρόπο λειτουργίας και προσφοράς μιας βιώσιμης εμπειρίας πολυτελούς τουρισμού.*

## 5.1 ΚΑΛΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ: COSTA NAVARINO

Παρουσιάζεται εδώ μια σαφώς καθορισμένη εταιρική πολιτική για τον εντοπισμό και την ανάπτυξη των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού μιας εταιρείας που δραστηριοποιείται στον τομέα της φιλοξενίας. Η εταιρεία θεωρείται ιδιαίτερα καλά οργανωμένη ενώ αναγνωρίζεται ως ηγέτης όσον αφορά τις πρωτοβουλίες της για την ανάπτυξη δεξιοτήτων.

### 5.1.1 Βασικές πληροφορίες

Η επιλογή της συγκεκριμένης εταιρείας και η παρουσίασή της ως βέλτιστη πρακτική εδράζεται στο γεγονός ότι διαθέτει σαφείς στόχους, καλά διατυπωμένη εταιρική στρατηγική και συγκεκριμένες πολιτικές για τη συνεχή ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού. Παράλληλα, έχει σαφή προσανατολισμό προς την επανεκπαίδευση και την αναβάθμιση των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού της. Πρόκειται για μια πρωτοποριακή εταιρεία στον τομέα της πολυτελούς φιλοξενίας με ιδιαίτερα δυναμική ανάπτυξη και επέκταση των δραστηριοτήτων της τα τελευταία χρόνια. Η εταιρική της κουλτούρα βασίζεται στη διαμόρφωση και την επικοινωνία συγκεκριμένων αξιών που στοχεύουν στην ενίσχυση της αφοσίωσης του ανθρώπινου δυναμικού σε ένα κοινό όραμα που, μεταξύ άλλων, περιλαμβάνει τη συνεχή ανάπτυξη δεξιοτήτων.

Η βέλτιστη πρακτική είναι επίσης ενδιαφέρουσα λόγω του μεγάλου αριθμού εργαζομένων, του πλήθους ειδικοτήτων και, κατά συνέπεια, των διαφορετικών δεξιοτήτων που πρέπει να διαθέτουν. Υπάρχουν επίσης απασχολούμενοι που εργάζονται στις εγκαταστάσεις της εταιρείας για τρίτους φορείς – επιχειρήσεις (υπό το εμπορικό σήμα του φορέα - επιχείρησης) ή/και προσφέρουν ειδικές δραστηριότητες (π.χ. αθλητικές) στους επισκέπτες. Αυτοί οι εργαζόμενοι εποπτεύονται και αναπτύσσονται, καθώς αποτελούν μέρος του οικοσυστήματος της εταιρείας και πρέπει να ευθυγραμμίζονται με τις αρχές της.

Μεταξύ των στόχων της πολιτικής διοίκησης του ανθρώπινου δυναμικού, η συνεχής αναγνώριση των ελλείψεων δεξιοτήτων και η ανάπτυξη νέων δεξιοτήτων με οργανωμένες πρωτοβουλίες είναι υψίστης σημασίας. Στο πλαίσιο αυτό, η εταιρεία εκπονεί ετήσιο σχέδιο κατάρτισης και ανάπτυξης των εργαζομένων, το οποίο επικαιροποιείται κάθε χρόνο σύμφωνα με τα νέα δεδομένα και τις ανάγκες. Η εταιρεία διαθέτει σημαντική τεχνογνωσία στην επανεκπαίδευση και την αναβάθμιση των δεξιοτήτων των εργαζομένων της. Χρόνο με το χρόνο επενδύει στην ποιοτική αναβάθμιση των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού της, ενώ η πιο πρόσφατη πρωτοβουλία αφορά στην αναβάθμιση της προσφερόμενης πολυτέλειας σε επίπεδο εμπειρίας των επισκεπτών.

### 5.1.2 Ανάλυση και επισκόπηση

#### **Βασικές αρχές**

Οι αρχές και οι πολιτικές της εταιρείας δίνουν ιδιαίτερη έμφαση στη βιωσιμότητα, ως καθημερινό τρόπο λειτουργίας και προσφοράς μιας βιώσιμης εμπειρίας τουρισμού πολυτελείας. Μια εμπειρία που ανταποκρίνεται πλήρως στις προσδοκίες των επισκεπτών. Η εταιρεία ενδιαφέρεται ιδιαίτερα για τη διαφορετικότητα, έχει πιστοποιηθεί από την IGLTA (International LGBTQ+ Travel Association) για τις πολιτικές αυτές. Για τους λόγους αυτούς, η πολιτική ανθρώπινου δυναμικού επικεντρώνεται σε μεγάλο βαθμό στην κατάρτιση και την ανάπτυξη των εργαζομένων της σε αυτούς τους στόχους.

Η εταιρεία πραγματοποιεί συστηματική ανάλυση του ελλείμματος δεξιοτήτων και προσαρμόζει ανάλογα τις πρωτοβουλίες ανάπτυξης δεξιοτήτων και κατάρτισης. Για τον εντοπισμό των κενών δεξιοτήτων χρησιμοποιούνται: α) η ετήσια αξιολόγηση της απόδοσης του ανθρώπινου δυναμικού (στην οποία καταγράφονται οι δεξιότητες που πρέπει να βελτιωθούν και οι νέες που απαιτούνται για την επόμενη σεζόν), β) οι δείκτες ικανοποίησης των επισκεπτών, και γ) οι έλεγχοι ποιότητας που διενεργεί η εταιρεία διαχείρισης.

Οι δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού έχουν ομαδοποιηθεί σε εννέα κατηγορίες, έξι από τις οποίες αφορούν όλους τους εργαζόμενους και τρεις αφορούν μόνο τους διευθυντές και τα υψηλόβαθμα στελέχη. Κάθε δεξιότητα περιλαμβάνει διαφορετικές συμπεριφορές, ανάλογα με τα χαρακτηριστικά και το επίπεδο ιεραρχίας της θέσης.

Η επανεκπαίδευση και η αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού αποτελεί σημαντική στρατηγική της εταιρείας, ενώ υπάρχει έντονος προσανατολισμός προς τη δια βίου μάθηση. Καθορίζονται συγκεκριμένοι στόχοι ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού, οι οποίοι υπηρετούνται μέσω του ετήσιου σχεδίου κατάρτισης και ανάπτυξης. Το σχέδιο διαμορφώνεται κάθε χρόνο (από τον Αύγουστο έως τον Δεκέμβριο) για να εφαρμοστεί το επόμενο έτος. Αλλάζει κάθε χρόνο ανάλογα με τις ανάγκες που προέκυψαν από την αξιολόγηση της απόδοσης των εργαζομένων και τα ατομικά σχέδια ανάπτυξης του προηγούμενου έτους, τα νέα προϊόντα ή τις υπηρεσίες που θα προσφερθούν και τους νεοπροσλαμβανόμενους εργαζόμενους (είτε σε νέες είτε σε υφιστάμενες θέσεις). Το σχέδιο αυτό αφορά κυρίως τους εργαζόμενους πρώτης γραμμής.

Αυτή η βέλτιστη πρακτική ανέδειξε τη σημασία του εντοπισμού και της ανάπτυξης ολιστικών δεξιοτήτων που θα υποστηρίξουν τον τρόπο με τον οποίο οι εργαζόμενοι λειτουργούν και προσφέρουν την εμπειρία της φιλοξενίας. Σε σχέση με τις επιμέρους κατηγορίες δεξιοτήτων, οι μελλοντικές ψηφιακές δεξιότητες που εντοπίστηκαν αφορούν την καθημερινή λειτουργία ενός ξενοδοχείου, όπως το εξειδικευμένο λογισμικό και την ανάπτυξη πρωτοβουλιών ψηφιακού μάρκετινγκ. Όσον αφορά τις πράσινες δεξιότητες, η εταιρεία, λόγω της τοποθεσίας της και της σύνδεσης – υποστήριξης προς την τοπική κοινωνία, δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην ανάπτυξη ευρύτερων – σφαιρικών δεξιοτήτων βιωσιμότητας και στην πιστοποίηση πράσινων δεξιοτήτων. Η έμφαση στις κοινωνικές δεξιότητες σχετίζεται περισσότερο με τις διοικητικές δεξιότητες, όπως η ανάπτυξη ηγετών και διαδόχων. Για την ενίσχυση των κοινωνικών δεξιοτήτων, η ακαδημία ηγετών που έχει δημιουργήσει η εταιρεία είναι ιδιαίτερα υποστηρικτική.

### ***Παραδείγματα και μελέτες περίπτωσης***

Η εταιρεία δίνει ιδιαίτερη έμφαση στη βιώσιμη απασχόληση μέσω συνεχών δράσεων και πρωτοβουλιών που αποτελούν μέρος της ευρύτερης πολιτικής της για τη βιωσιμότητα, η οποία κοινοποιείται ετησίως μέσω της έκθεσης βιωσιμότητάς της. Στο πλαίσιο αυτό, 70% των εργαζομένων της είναι ντόπιοι, η παρουσία της ενισχύει σημαντικά την απασχόληση στην περιοχή και την ευρύτερη ανάπτυξη, ενώ επιτυγχάνει υψηλό βαθμό ικανοποίησης του ανθρώπινου δυναμικού της.

Η εταιρεία στοχεύει στην ανάπτυξη και υποστήριξη συνεργασιών τόσο σε τοπικό όσο και σε εθνικό και διεθνές επίπεδο. Εκτός από τη συνεργασία της με μια εταιρεία διαχείρισης ξενοδοχείων και άλλα διεθνή εμπορικά σήματα, έχει αναπτύξει, με ιδιαίτερα αποτελεσματικό τρόπο, ένα ευρύ δίκτυο συνεργασιών με εθνικές εταιρείες (πάνω από 70) αλλά κυρίως τοπικές επιχειρήσεις ενσωματώνοντας προϊόντα, υπηρεσίες αλλά και εμπειρίες τους στο προϊόν της. Μέσω αυτών των συνεργασιών, προσφέρονται εξειδικευμένες υπηρεσίες και εμπειρίες στους επισκέπτες της, εμπλουτίζοντας έτσι το προϊόν της με ποιοτικούς όρους.

Για τα στελέχη της εταιρείας, η ακαδημία ηγετών περιλαμβάνει τόσο ομαδική εκπαίδευση όσο και ατομικά σχέδια ανάπτυξης, προσαρμοσμένα στις ανάγκες του κάθε στελέχους, με στόχο τη βελτίωσή του τόσο για την τρέχουσα όσο και τη μελλοντική του θέση. Η επανεκπαίδευση και η αναβάθμιση δεξιοτήτων που προσφέρει η ακαδημία ηγετών υλοποιείται κυρίως με τη συνεργασία εξειδικευμένων εξωτερικών εκπαιδευτών στις εγκαταστάσεις της εταιρείας.

### ***Πιθανοί κίνδυνοι και προκλήσεις***

Η εταιρεία δραστηριοποιήθηκε σε μια "παρθένα" τουριστικά περιοχή, επιδιώκοντας συνεχώς τη συνεργασία της με την τοπική κοινωνία, προσελκύοντας, και προσλαμβάνοντας ντόπιους για να αυξήσει - ενισχύσει το αποτύπωμά της στον τόπο. Με στρατηγική και συνεχείς προσπάθειες πέτυχε ιδιαίτερα υψηλά επίπεδα ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού, λόγω στοχευμένων δράσεων και πρωτοβουλιών εξειδίκευσης, επανακατάρτισης και αναβάθμισης δεξιοτήτων. Είναι ενδεικτικό ότι στην αρχή της λειτουργίας της εταιρείας, το 2010, το 70% του ανθρώπινου δυναμικού δεν είχε προηγούμενη εμπειρία στον ξενοδοχειακό κλάδο και οι περισσότεροι δεν διέθεταν σχετική εκπαίδευση - κατάρτιση. Για να καλυφθεί αυτό το κενό, έγινε μεγάλη επένδυση με συνέπεια και συνέχεια στην ανάπτυξη και κατάρτιση των εργαζομένων, η οποία απέδωσε καρπούς και αναγνωρίστηκε ως μια σημαντική πρωτοβουλία ανάπτυξης των δεξιοτήτων των εργαζομένων σε τοπικό αλλά και εθνικό επίπεδο. Η μακροχρόνια επένδυση της εταιρείας στην εκπαίδευση των εργαζομένων, τους έχει μετατρέψει σε δύναμη, σύμφωνα με τις αξιολογήσεις των πελατών. Ωστόσο, κατέστη σαφές ότι, δεδομένου ότι οι απαιτήσεις των πελατών διαφοροποιούνται και αναβαθμίζονται συνεχώς, αναλόγως πρέπει να αναβαθμίζονται και οι δεξιότητες που προσφέρονται στους εργαζόμενους, ώστε να επιτυγχάνεται η διαρκής βελτίωση της εμπειρίας των πελατών.



### ***Οφέλη και αποτελέσματα***

Μέσω αυτής της βέλτιστης πρακτικής αναδείχθηκε η σημασία της ανάπτυξης δεξιοτήτων, δίνοντας έμφαση όχι μόνο στις ατομικές δεξιότητες αλλά και σ' αυτές που σχετίζονται με τη συνολική τουριστική εμπειρία του επισκέπτη. Για το λόγο αυτό, μια βασική δεξιότητα του ανθρώπινου δυναμικού της εταιρείας είναι να δημιουργεί και να προσφέρει αυθεντικές εμπειρίες στους επισκέπτες και να ενισχύει τη συναισθηματική τους δέσμευση με την εταιρεία. Άξια λόγου είναι και η εκπαίδευση των εργαζομένων σε θέματα διαφορετικότητας, τόσο προς τους συναδέλφους όσο και τους επισκέπτες. Σημαντική είναι η εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού στην κατεύθυνση δημιουργίας και ενίσχυσης της επωνυμίας (brand) του εργοδότη, αξιοποιώντας την παιχνιδιοποίηση. Η μελέτη περίπτωσης αποκάλυψε επίσης την ανάγκη συμμετοχής των εταιρειών στη διαμόρφωση των βασικών δεξιοτήτων που παρέχει η συμβατική τουριστική εκπαίδευση (όλων των επιπέδων).

### ***Μετρώντας την επιτυχία***

Προκειμένου να μετρηθεί η επιτυχία και η αποτελεσματικότητα της βέλτιστης πρακτικής, θα πρέπει να παρακολουθούνται συνεχώς: α) ο βαθμός ικανοποίησης των επισκεπτών από το επίπεδο των προσφερόμενων υπηρεσιών - εμπειριών, β) η επωνυμία εργοδότη (brand) που έχει «χτίσει» η επιχείρηση (και ο αντίκτυπός της στην αγορά εργασίας) και γ) ο βαθμός ικανοποίησης των εργαζομένων και η εμπιστοσύνη στις δεξιότητές τους.

### ***Ευθύνη και λογοδοσία***

Η ευθύνη για την εφαρμογή και την παρακολούθηση των αποτελεσμάτων των πρωτοβουλιών που παρουσιάζονται στην παρούσα βέλτιστη πρακτική ανήκει στη διοίκηση της επιχείρησης και ειδικότερα στο τμήμα ανθρώπινου δυναμικού.

### ***Αναφορές και εξωτερικοί πόροι***

Οι πολιτικές και οι εκθέσεις βιωσιμότητας της εταιρείας μπορούν να βρεθούν εδώ:

<https://www.costanavarino.com/sustainability-development/>




**ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑ**

**ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ  
ΤΟΠΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΑΣ**

**ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΤΗΤΑ**

### ***Συμπέρασμα***

Η επιτυχία της εταιρείας βασίζεται στη σαφή και συνεχή εστίαση στην κατάρτιση, την επανεκπαίδευση και την αναβάθμιση των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού και στην ύπαρξη σχετικών και σαφώς δομημένων στρατηγικών και πολιτικών. Η προσπάθεια αυτή αντανακλάται στη διαρκή αναβάθμιση της προσφερόμενης εμπειρίας πολυτέλειας. Δίνει ιδιαίτερη έμφαση στη βιωσιμότητα και τη βιώσιμη απασχόληση, την τοπική απασχόληση και την διαφορετικότητα στο εργασιακό περιβάλλον. Η εταιρεία διαθέτει ικανό ανθρώπινο δυναμικό που σε μεγάλο βαθμό έχει αναπτυχθεί και εκπαιδευτεί από την ίδια.



*Η συνεχής εστίαση του Ινστιτούτου στην ανάπτυξη δεξιοτήτων καθορίζει μέρος της εκπαιδευτικής κουλτούρας του ελληνικού τουριστικού τομέα.*

## 5.2 ΒΕΛΤΙΣΤΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ: ΤΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΤΟΥ ΣΥΝΔΕΣΜΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ (ΙΝΣΕΤΕ)

Το Ινστιτούτο του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΙΝΣΕΤΕ) επιλέχθηκε και παρουσιάστηκε ως βέλτιστη πρακτική επειδή αποτελεί μια ιδιαίτερα σημαντική πρωτοβουλία προς την κατεύθυνση αφενός του εντοπισμού των τρεχουσών και μελλοντικών αναγκών σε δεξιότητες και αφετέρου της ανάπτυξης ευρύτερων δράσεων επανεκπαίδευσης και αναβάθμισης των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού. Ο ΣΕΤΕ είναι ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός που έχει καθιερωθεί ως σημαντικός κοινωνικός εταίρος, εκπροσωπώντας την ελληνική τουριστική βιομηχανία τόσο σε εθνικό όσο και σε διεθνές επίπεδο. Το Ινστιτούτο του Συνδέσμου έχει τέσσερις σημαντικούς εταίρους: τον ΣΕΤΕ, την Πανελλήνια Ομοσπονδία Ξενοδόχων (ΠΟΞ), τον Σύνδεσμο των εν Ελλάδι Τουριστικών & Ταξιδιωτικών Γραφείων (ΗΑΤΤΑ) και τη Συνομοσπονδία Επιχειρηματιών Ενοικιαζομένων Δωματίων και Διαμερισμάτων Ελλάδος (ΣΕΤΚΕ). Η βέλτιστη πρακτική παρουσιάζει ένα επιτυχημένο παράδειγμα, για το πώς οι κλαδικοί εταίροι μπορούν να αναπτύξουν μια πρωτοβουλία μεγάλης κλίμακας για την υποστήριξη της διαβίου μάθησης μέσω δράσεων επανακατάρτισης και αναβάθμισης των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού.

### 5.2.1 Βασικές πληροφορίες

Το Ινστιτούτο θεωρείται ο σημαντικότερος, μη συμβατικός, πάροχος στοχευμένης τουριστικής κατάρτισης στη χώρα. Είναι αποτέλεσμα πρωτοβουλίας των κυριότερων κλαδικών φορέων του ελληνικού τουρισμού. Οι πρωτοβουλίες και οι δράσεις του Ινστιτούτου έχουν τύχει μίμησης τα τελευταία χρόνια. Οι εκπαιδευτικές του δραστηριότητες εντάσσονται σε ένα ευρύτερο πλαίσιο συζήτησης σχετικά με το ρόλο των κοινωνικών εταίρων στον τουρισμό και τη συμβολή τους στην ανάπτυξη νέων δεξιοτήτων. Παρακολουθεί, σε ετήσια βάση, τις επιδόσεις του και την επίτευξη των στόχων του μέσω της αξιολόγησης των δραστηριοτήτων εκπαίδευσης και κατάρτισης αλλά και των ίδιων των εμπλεκομένων (π.χ. εκπαιδευτών). Παράλληλα, μέσω αυτής της διαδικασίας, συλλέγονται προτάσεις για βελτιώσεις και προσδιορίζονται οι μελλοντικές ανάγκες κατάρτισης. Επιδιώκει να ενισχύσει τη διαφορετικότητα και την ισότητα, αλλά ο ρόλος του είναι περιορισμένος λόγω της ανάγκης για ευρύτερες συνεργασίες τόσο σε εθνικό όσο και σε τομεακό επίπεδο.

### 5.2.2 Ανάλυση και επισκόπηση

#### **Βασικές αρχές**

Το Ινστιτούτο αναγνωρίζει την αντίφαση μεταξύ της μεγάλης σημασίας του τουρισμού για την ελληνική οικονομία και κοινωνία και της έλλειψης τεχνογνωσίας και δεξιοτήτων που θα υποστηρίξουν τον κλάδο και την προσφερόμενη τουριστική εμπειρία. Έχει σαφείς στόχους και αξίες που σε μεγάλο βαθμό σχετίζονται με τη γεφύρωση του χάσματος δεξιοτήτων σήμερα και σε μικρότερο βαθμό στο μέλλον. Έχει ισχυρή προσήλωση στην ανάπτυξη δεξιοτήτων στον ελληνικό τουριστικό τομέα (με έμφαση στις τουριστικές επιχειρήσεις), η οποία αποτελεί την κύρια προτεραιότητά του.

Σ' αυτό το πλαίσιο, το εύρος των εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων που προσφέρει το Ινστιτούτο, η γεωγραφική τους διασπορά και η εστίασή τους στον τουρισμό παρέχουν χρήσιμες πληροφορίες για τις νέες δεξιότητες που απαιτούνται στον ελληνικό τουρισμό και τις αναγκαίες δράσεις για την απόκτησή τους.

Οι αρχές μάθησης και ανάπτυξης του Ινστιτούτου αναγνωρίζουν την πρωταρχική σημασία του ανθρώπινου κεφαλαίου στον τουρισμό. Το Ινστιτούτο εστιάζει στην εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού και μέσω αυτής στην ανάπτυξη και την παρακίνησή του. Η συνεχής εστίασή του στην ανάπτυξη δεξιοτήτων δεν ωφελεί μόνο το ίδιο το Ινστιτούτο, αλλά καθορίζει και μέρος της εκπαιδευτικής κουλτούρας του ελληνικού τουριστικού τομέα. Ωφελεί επίσης τους εργαζόμενους μέσω αφενός της αναγνώρισης των νέων δεξιοτήτων και ικανοτήτων και αφετέρου της ανάπτυξης "οριζόντιων" δράσεων κατάρτισης και ενδυνάμωσης.

Το Ινστιτούτο δίνει έμφαση στην πρόβλεψη και την αναγνώριση των ελλείψεων δεξιοτήτων, μια ιδιαίτερα δύσκολη και απαιτητική διαδικασία που, σε εθνικό και ταυτόχρονα τομεακό επίπεδο, απαιτεί τη συμμετοχή πολλών εταιρών - ενδιαφερομένων. Οι δράσεις επανεκπαίδευσης και αναβάθμισης των δεξιοτήτων που αναπτύσσει απευθύνονται σε στελέχη και εργαζόμενους, καθώς και σε ανέργους ή σε όσους θέλουν να εργαστούν στο μέλλον στον τουριστικό κλάδο. Η κατάρτιση που προσφέρει έχει μια άτυπη μορφή πιστοποίησης, λόγω της αναγνώρισης που έχει από τον ευρύτερο τουριστικό τομέα.

Από αυτή τη βέλτιστη πρακτική έγινε κατανοητή η ανάγκη για βασικές δεξιότητες (ευγένεια, δυνατότητα επικοινωνίας κ.ά.) των εργαζομένων στον τουρισμό, οι οποίες συχνά επισκιάζουν την ανάγκη για πιο σημαντικές - σύνθετες δεξιότητες. Μια σημαντική ψηφιακή δεξιότητα είναι η γνώση εξειδικευμένων προγραμμάτων (λογισμικών) που σχετίζονται με την καθημερινή λειτουργία μιας τουριστικής επιχείρησης. Οι δεξιότητες που σχετίζονται με την ανάλυση μεγάλων δεδομένων (big data analysis) και την εξόρυξη δεδομένων (data mining) θεωρούνται επίσης απαραίτητες. Σε κλαδικό επίπεδο, οι πράσινες δεξιότητες που σχετίζονται με τα συστήματα διαχείρισης ενέργειας και τις "πράσινες" πιστοποιήσεις είναι απαραίτητες. Όσον αφορά τις κοινωνικές δεξιότητες, το Ινστιτούτο υπογραμμίζει τη σημασία των "κλασικών" δεξιοτήτων που σχετίζονται με τον τουρισμό, όπως η ενσυναίσθηση και η ανθρώπινη προσέγγιση (τόσο προς τους συναδέλφους όσο και προς τους επισκέπτες). Η ικανότητα ομαδικής εργασίας και συνεργασίας, καθώς και η ανάληψη πρωτοβουλιών για την επίλυση καθημερινών προβλημάτων θεωρούνται επίσης σημαντικές.

Το Ινστιτούτο, λόγω της αποστολής και των δραστηριοτήτων του, έχει αυξημένες ανάγκες σε εξειδικευμένες δεξιότητες που σχετίζονται με τα τεχνολογικά εργαλεία που χρησιμοποιούνται στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση. Ενώ οι ανάγκες του για πράσινες δεξιότητες είναι περιορισμένες, καθώς σχετίζονται μόνο εν μέρει με την εξοικονόμηση ενέργειας.

### ***Παραδείγματα και μελέτες περίπτωσης***

Οι εκπαιδευτικές δραστηριότητες του Ινστιτούτου, από το 2015, το έχουν καταστήσει πρωτοπόρο στον κλάδο, καθώς έχουν οδηγήσει στην ενίσχυση των γνώσεων - δεξιοτήτων περίπου 42.000 ατόμων, σε περισσότερες από 20 περιφέρειες της χώρας, σε 220 εκπαιδευτικά αντικείμενα. Το Ινστιτούτο χαρακτηρίζεται από έντονη προσήλωση στη δια βίου μάθηση ενώ σημαντική είναι και η επισκεψιμότητα του καναλιού του στο YouTube.

Δεν υπάρχει πλήρως οργανωμένη και συνειδητή εστίαση στη βιώσιμη απασχόληση, αλλά το Ινστιτούτο ενισχύει σταδιακά τις πρακτικές που αυξάνουν το ποσοστό διατήρησης των εργαζομένων, τις ευέλικτες μορφές απασχόλησης (π.χ. τηλεργασία), προσφέροντας παράλληλα εσωτερική κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού του, με τους πόρους που χρησιμοποιεί για να προσφέρει επανεκπαίδευση και αναβάθμιση των δεξιοτήτων στους εκπαιδευόμενους.

### ***Πιθανοί κίνδυνοι και προκλήσεις***

Το Ινστιτούτο αναγνωρίζει τον εγγενή περιορισμό σε κάθε μεμονωμένη προσπάθεια για την επαρκή παροχή των απαραίτητων νέων δεξιοτήτων. Κι' αυτό γιατί κάθε πρωτοβουλία πρέπει να ενταχθεί σε μια ευρύτερη, μακροπρόθεσμη στρατηγική που θα διαμορφώνεται από τους κύριους φορείς του τουρισμού. Αυτό δημιουργεί μια άλλη πρόκληση: τη διασφάλιση ότι η συνολική στρατηγική δεν περιορίζει τις δυνατότητες των μεμονωμένων εταίρων να αναπτύξουν αποτελεσματικές δράσεις επανεκπαίδευσης και αναβάθμισης των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού τους.

### ***Οφέλη και αποτελέσματα***

Ένα ενδιαφέρον συμπέρασμα από τη βέλτιστη πρακτική, το οποίο μπορεί να αποτελέσει πιθανή λύση και για άλλους οργανισμούς, είναι η πρωτοβουλία του Ινστιτούτου να αξιοποιήσει τις γνώσεις εκπαιδευτών από άλλους οικονομικούς τομείς. Επειδή οι εν λόγω εκπαιδευτές έπρεπε να εξοικειωθούν με τα χαρακτηριστικά της τουριστικής βιομηχανίας, το Ινστιτούτο ανέλαβε πρωτοβουλίες "εκπαίδευσης των εκπαιδευτών". Η βέλτιστη πρακτική κατέγραψε επίσης την τάση των μεγάλων τουριστικών επιχειρήσεων να προσφέρουν ενδοεπιχειρησιακά στο ανθρώπινο δυναμικό τους τις γνώσεις και τις δεξιότητες που χρειάζονται για τη λειτουργία τους.

### ***Μετρώντας την επιτυχία***

Δεδομένης της φύσης των δραστηριοτήτων του Ινστιτούτου, η μέτρηση της επιτυχίας του συνδέεται πλήρως με τον αριθμό των εκπαιδευτικών πρωτοβουλιών και τον αριθμό των εκπαιδευομένων που συμμετείχαν σ' αυτές. Πιο ουσιαστική, ωστόσο, είναι η αναγνώριση και η υιοθέτηση των πρωτοβουλιών του από φορείς και τουριστικές επιχειρήσεις καθώς και ο βαθμός πρόσληψης των εκπαιδευομένων από τις επιχειρήσεις του κλάδου.

### ***Ευθύνη και λογοδοσία***

Όλες οι πρωτοβουλίες του Ινστιτούτου αναπτύσσονται με τη συμφωνία και τη συνεργασία των οργανισμών-εταίρων (οι οποίοι παρουσιάστηκαν προηγουμένως). Παράλληλα, αναπτύσσει συνεργασίες με πανεπιστήμια και μεμονωμένους εμπειρογνώμονες που εκπαιδεύουν τόσο τους εκπαιδευόμενους όσο και τα μέλη του Ινστιτούτου. Η ευθύνη για την επιτυχία του Ινστιτούτου αφορά το Διοικητικό του Συμβούλιο και τους υπεύθυνους για το σχεδιασμό και την υλοποίηση των εκπαιδευτικών δράσεων.

### ***Αναφορές και εξωτερικοί πόροι***

Ινστιτούτο του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων σύνδεσμος:

<https://insete.gr/?lang=en>



**ΑΝΑΛΥΣΗ ΜΕΓΑΛΩΝ  
ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ**

**ΠΡΑΣΙΝΕΣ  
ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ**

**ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ &  
ΑΝΘΡΩΠΙΝΗ  
ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ**

### ***Συμπέρασμα***

Η δυσκολία αναγνώρισης νέων δεξιοτήτων σε εθνικό και ταυτόχρονα σε τομεακό επίπεδο κατέστη σαφής. Η πραγματική πρόκληση είναι η αποτελεσματική σύνθεση πολλών διαφορετικών προγραμμάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης και η συνεργασία με τις τουριστικές επιχειρήσεις. Μια άλλη πρόκληση είναι η απουσία επαρκώς εκπαιδευμένων εκπαιδευτών, ιδίως σε σύγχρονα και καινοτόμα θέματα. Αυτό εν μέρει μπορεί να αντιμετωπιστεί από μια πρόσφατη τάση: έμπειρα και καλά εκπαιδευμένα στελέχη εγκαταλείπουν την τουριστική βιομηχανία και δραστηριοποιούνται στον τομέα της συμβουλευτικής και της κατάρτισης.



*Ο επιταχυντής βοηθά υφιστάμενους επιχειρηματίες να αναπτύξουν μια ενεργή επιχειρηματική πρωτοβουλία με έμφαση στις νέες τεχνολογίες και την καινοτομία.*



## 5.3 ΒΕΛΤΙΣΤΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ: ΕΝΑΣ ΕΠΙΤΑΧΥΝΤΗΣ ΤΑΞΙΔΙΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Σύμφωνα με τη συμμετέχουσα, η Ελλάδα πρέπει να κάνει μια μεγάλη επανεκκίνηση, η οποία θα βασίζεται στους υγιείς και δημιουργικούς της πόρους. Η διαπίστωση αυτή γέννησε την ιδέα σύνδεσης του τουρισμού, του "εθνικού πρωταθλητή" που δημιουργεί ανάπτυξη, έσοδα και ευκαιρίες απασχόλησης, με το ζωντανό κύτταρο της καινοτόμου επιχειρηματικότητας. Ο Επιταχυντής Ταξιδιών και Τουρισμού προσφέρει πρόσβαση σε πληροφορίες, εκπαίδευση, προβολή και ευκαιρίες δικτύωσης για να βοηθήσει τις καινοτόμες νέες επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον κλάδο των ταξιδιών και της φιλοξενίας να αναπτυχθούν αποτελεσματικά.

### 5.3.1 Βασικές πληροφορίες

Ο Επιταχυντής έχει ως στόχο να βοηθήσει νέους ανθρώπους, που δραστηριοποιούνται στην τεχνολογική επιχειρηματικότητα στον τουρισμό, να αναπτύξουν την ιδέα τους και να την προωθήσουν στην Ελλάδα και στο εξωτερικό. Διαθέτει δύο προγράμματα: α) την Πλατφόρμα Ιδεών, η οποία είναι ένας διαγωνισμός νέων επιχειρηματικών ιδεών με έμφαση στην καινοτομία και την εφαρμογή νέων τεχνολογιών στον τουρισμό και β) τον Επιταχυντή, ο οποίος βοηθά υφιστάμενους επιχειρηματίες να αναπτύξουν μια ενεργή επιχειρηματική πρωτοβουλία (ανάπτυξη ενός υφιστάμενου προϊόντος, ίδρυση μιας νεοφυούς επιχείρησης κ.λπ.)

με έμφαση στις νέες τεχνολογίες και την καινοτομία. Το εκπαιδευτικό προφίλ (σεμινάρια, εργαστήρια, συνεργασία στρατηγικών εταίρων) των δύο προγραμμάτων βοηθά τους συμμετέχοντες να κατανοήσουν καλύτερα την τουριστική βιομηχανία και την τεχνολογική της διάσταση, ώστε να αναπτύξουν την ιδέα τους, να την μετατρέψουν σε βιώσιμη επιχείρηση και να την επεκτείνουν.

Μέσω του Επιταχυντή, δίνεται έμφαση στις κοινωνικές και επιχειρηματικές δεξιότητες και όχι στις τεχνικές δεξιότητες, τις οποίες ούτως ή άλλως διαθέτουν οι συμμετέχοντες. Οι συμμετέχοντες δεν έχουν συνολική γνώση της τουριστικής βιομηχανίας ή συγκεκριμένων επιχειρηματικών τομέων αυτής και της καθημερινής λειτουργίας ενός ξενοδοχείου. Οι κοινωνικές δεξιότητες επικεντρώνονται στην κατανόηση: της λειτουργίας μιας ομάδας, της ηγεσίας, της διαχείρισης των παραπόνων των πελατών κ.λπ.

### 5.3.2 Ανάλυση και επισκόπηση

#### **Βασικές αρχές**

Το όραμα του Επιταχυντή είναι η δημιουργία ενός καινοτόμου οικοσυστήματος στον ελληνικό τουριστικό τομέα, προσφέροντας ευκαιρίες για τη δημιουργία και την ανάπτυξη νεοφυών επιχειρήσεων με παγκόσμια προοπτική και αντίκτυπο. Πρόκειται για μια πρωτοβουλία του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου Ελλάδος (ΞΕΕ) με στόχο την προώθηση της επιχειρηματικότητας στον κλάδο των ταξιδιών και του τουρισμού (δράση εταιρικής κοινωνικής ευθύνης). Βασική αρχή του Επιταχυντή είναι η ύπαρξη εσωτερικής ανοιχτής συζήτησης και διάχυσης πληροφοριών μεταξύ των μελών του. Η εκπαίδευση που προσφέρεται στους συμμετέχοντες ωφελεί και παρέχει τεχνογνωσία και στους διοργανωτές του Επιταχυντή. Στις αρχές του περιλαμβάνεται επίσης η παροχή γνώσεων στο ΞΕΕ και στα μέλη του για τον εντοπισμό νέων τάσεων, εξελίξεων, νέων τεχνολογιών κ.λπ. Εν μέρει αυτό επιτυγχάνεται μέσω βίντεο που έχουν δημιουργηθεί, τα "innovation bites", και παρέχουν πληροφορίες σχετικά με νέες τάσεις (π.χ. τεχνολογικές, περιβαλλοντικές κ.λπ.). Ο Επιταχυντής διοργανώνει road shows, επιτόπιες επισκέψεις με νεοφυείς επιχειρήσεις σε διάφορους τουριστικούς προορισμούς στην Ελλάδα, όπου παρουσιάζουν το έργο τους μέσω συνεδριών δικτύωσης. Τέλος, μέσω του Ινστιτούτου του ΞΕΕ διεξάγονται έρευνες για τον εντοπισμό των αναγκών των επιχειρήσεων σε νέες δεξιότητες.

Όσον αφορά τις μελλοντικές δεξιότητες, αναγνωρίζονται τα ακόλουθα:

1. Κοινωνικές δεξιότητες: δημιουργία ομάδων, επιλογή ανθρώπινου δυναμικού, ηγεσία, επίλυση προβλημάτων, πελατειακές σχέσεις. Αυτή η ευρύτερη κατηγορία περιλαμβάνει επίσης δεξιότητες που σχετίζονται με τα ΑμΕΑ, στο πλαίσιο μιας ευρύτερης πολιτικής εταιρικής διακυβέρνησης.
2. Πράσινες δεξιότητες: πώς ενσωματώνονται οι αρχές της αειφορίας στην κουλτούρα και το επιχειρηματικό μοντέλο μιας εταιρείας.
3. Ψηφιακές δεξιότητες: αξιοποίηση της τεχνητής νοημοσύνης, της αυτοματοποίησης (ρομποτική), της εικονικής πραγματικότητας, της επαυξημένης πραγματικότητας, των μεγάλων δεδομένων, της έξυπνης κινητικότητας. Φυσικά, οι τεχνολογικές δεξιότητες αφορούν τόσο τη δημιουργία τεχνολογικών εργαλείων όσο και την ικανότητα χρήσης - αξιοποίησής τους στην καθημερινή επιχειρηματική ζωή.

### **Παραδείγματα και μελέτες περίπτωσης**

Ο Επιταχυντής ταξιδιών και τουρισμού υποστηρίζει την:

- καινοτομία, μέσω της ενίσχυσης και υποστήριξης καινοτόμων ιδεών και εγχειρημάτων στον τομέα του τουρισμού.
- επιτάχυνση της επιχειρηματικότητας, μέσω της ενίσχυσης της ανάπτυξης και της μεγέθυνσης των νεοφυών επιχειρήσεων με τη χρήση ενός στιβαρού προγράμματος.
- δικτύωση, μέσω της υποστήριξης πρωτοβουλιών δικτύωσης μεταξύ νεοφυών επιχειρήσεων και της τουριστικής βιομηχανίας.

Ο Επιταχυντής ταξιδιών και τουρισμού προσφέρει:

- το πρόγραμμα επιτάχυνσης. Είναι σχεδιασμένο σύμφωνα με τις ανάγκες των νεοφυών επιχειρήσεων που θα ενταχθούν στο πρόγραμμα, καθώς και την ανάγκη σύνδεσης και συμμετοχής όλων των ενδιαφερόμενων μερών του τουριστικού οικοσυστήματος. Ο κύριος στόχος του είναι να προσφέρει ένα πλούσιο περιεχόμενο που θα ανταποκρίνεται στις επιχειρηματικές ανάγκες των νεοφυών επιχειρήσεων, να παρέχει ευκαιρίες πρακτικής μάθησης και εργαλεία για τα εγχειρήματά τους, καθώς και καθοδήγηση σχετικά με τον τρόπο περαιτέρω ανάπτυξης των επιχειρήσεών τους στον τομέα των ταξιδιών και της φιλοξενίας.
- την πλατφόρμα Ιδεών. Λειτουργεί κυρίως μέσω διαγωνισμών, προκλήσεων ή hackathons, απευθύνοντας κάλεσμα σε νέους απόφοιτους/μεταπτυχιακούς φοιτητές πανεπιστημίων, νέα άνεργα στελέχη και startupperς πολύ πρώιμου σταδίου (με τεχνολογικό και επιχειρηματικό υπόβαθρο). Οι συμμετέχουσες ομάδες θα πρέπει να εργαστούν για την εξεύρεση λύσεων σε πραγματικά προβλήματα που αφορούν τον κλάδο των ταξιδιών και της φιλοξενίας.

Η συμμετοχή διαφόρων εταίρων είναι σημαντική, για παράδειγμα στρατηγικών εταίρων που βοηθούν στο πλαίσιο της εταιρικής κοινωνικής τους ευθύνης και εταίρων που μοιράζονται τις γνώσεις τους. Η Google βοηθά σε εργαστήρια και προσφέρει καθοδήγηση ώστε οι συμμετέχοντες να κατανοήσουν τα διαθέσιμα τεχνολογικά εργαλεία, η Nelios, μια εταιρεία ψηφιακού μάρκετινγκ, προσφέρει γνώσεις σχετικά με τον τρόπο χρήσης των ψηφιακών εργαλείων στην επικοινωνία και το μάρκετινγκ. Η Programize, υποστηρίζει το τεχνολογικό μέρος της ανάπτυξης προϊόντων. Η PWC παρέχει συμβουλές σε θέματα στρατηγικού σχεδιασμού, οικονομικού προγραμματισμού και νομικών ζητημάτων. Τέλος, άξια λόγου είναι η υποστήριξη από επιχειρήσεις που έχουν εξελιχθεί από νεοφυείς σε ολοκληρωμένες - επιτυχημένες επιχειρήσεις.

### ***Πιθανοί κίνδυνοι και προκλήσεις***

Αυτή η βέλτιστη πρακτική παρουσιάζει ενδιαφέρον καθώς συνδέει άμεσα την ανάπτυξη πράσινων, κοινωνικών και ψηφιακών δεξιοτήτων με την ανταγωνιστική τουριστική επιχειρηματικότητα. Συμβάλλει έτσι στη δημιουργία ενός οικοσυστήματος που θα προάγει την τουριστική επιχειρηματικότητα.

### ***Οφέλη και αποτελέσματα***

Ο Επιταχυντής έχει ήδη προσφέρει υποστήριξη σε 88 ομάδες και νεοφυείς επιχειρήσεις, 223 ιδρυτές επιχειρήσεων προκειμένου να εργαστούν πάνω στην ιδέα ή την επιχειρηματική τους πρόταση και να δοκιμάσουν τη βιωσιμότητά της στον τομέα του τουρισμού. Από τις 88 ομάδες, οι 46 άλλαξαν το προϊόν τους κατά τη διάρκεια της συμμετοχής τους στον Επιταχυντή ως αποτέλεσμα των συμβουλών των έμπειρων εταίρων της πρωτοβουλίας. Δημιουργήθηκαν περισσότερες από 110 θέσεις εργασίας μέσω των νεοφυών επιχειρήσεων, ενώ αναπτύχθηκαν πελατολόγια και συνεργασίες, επιβεβαιώνοντας την πολυεπίπεδη υποστήριξη που προσφέρει ο Επιταχυντής. Και φυσικά, οι συμμετέχοντες βοηθήθηκαν να αναπτύξουν πολύτιμες γνώσεις και δεξιότητες.

### ***Μετρώντας την επιτυχία***

Η επιτυχία του επιταχυντή εξαρτάται από τον αριθμό των νέων ιδεών που επιλέγονται και υποστηρίζονται, καθώς και από τον βαθμό της μελλοντικής εφαρμογής και της επιτυχίας τους στον τουριστικό κλάδο.

### ***Ευθύνη και λογοδοσία***

Η ευθύνη για την επιτυχία του Επιταχυντή αφορά πρωτίστως την ομάδα που είναι υπεύθυνη για την πρωτοβουλία, τους εμπειρογνώμονες και φυσικά τους συμμετέχοντες.



**ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ**

**ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΟΜΑΔΩΝ**

**ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ  
ΤΕΧΝΗΤΗΣ  
ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ**

### ***Συμπέρασμα***

Από αυτή τη βέλτιστη πρακτική και τη γενικότερη εμπειρία που συγκέντρωσε ο Επιταχυντής, παρατηρείται έντονη ανάγκη προσφοράς, μέσω της συμβατικής τουριστικής εκπαίδευσης, πρακτικών δεξιοτήτων πέρα από τις θεωρητικές - επιστημονικές. Στο ίδιο μήκος κύματος, είναι ιδιαίτερα σημαντικό να προσφέρονται δεξιότητες που σχετίζονται με την επιχειρηματικότητα σε ένα ευρύτερο κοινό, από το οποίο προέρχονται οι μελλοντικοί επιχειρηματίες. Τέλος, υπογραμμίστηκε η ανάγκη σύνδεσης των πράσινων δεξιοτήτων με συγκεκριμένους Κεντρικούς Δείκτες Επίδοσης.

*Σεβασμός στον άνθρωπο μέσα στο  
εργασιακό περιβάλλον και αναγνώριση  
της αξίας κάθε εργαζομένου για την  
αποτελεσματική λειτουργία των  
τουριστικών επιχειρήσεων.*



## 5.4 ΒΕΛΤΙΣΤΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ: STEPWISE

Επιλέχθηκε και παρουσιάστηκε ως βέλτιστη πρακτική μια εταιρεία διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού που ειδικεύεται στον τομέα της φιλοξενίας. Η εταιρεία έχει σαφείς στόχους και προσφέρει μια σειρά υπηρεσιών που απευθύνονται τόσο σε εργοδότες όσο και σε εργαζόμενους. Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει η εστίαση της εταιρείας: α) σε στρατηγικές που στοχεύουν στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού των ξενοδοχείων, με βάση τα μοναδικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων κάθε τουριστικής επιχείρησης, και β) στη δέσμευση των εργαζομένων. Η εταιρεία δίνει ιδιαίτερη σημασία στη διαφορετικότητα και την ισότητα (είναι επίσημο μέλος της Χάρτας Διαφορετικότητας Ελλάδας), ενώ προσφέρει εξατομικευμένες υπηρεσίες με έμφαση στην επανεκπαίδευση και την αναβάθμιση των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού.

### 5.4.1 Βασικές πληροφορίες

Η εταιρεία προσφέρει εξατομικευμένες υπηρεσίες, οι οποίες περιλαμβάνουν από την πρόσληψη εργαζομένων και την ανάπτυξή τους έως τον στρατηγικό σχεδιασμό του ανθρώπινου δυναμικού. Οι βασικές υπηρεσίες της περιλαμβάνουν μια συνολική προσέγγιση της διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού που αφορά:

Εργοδότες: υπηρεσίες που εστιάζουν στη στρατηγική ανθρωπίνων πόρων, στη διαμόρφωση εταιρικής κουλτούρας, στην καθοδήγηση, στην αξιολόγηση της απόδοσης των εργαζομένων, στις ολοκληρωμένες υπηρεσίες ανθρωπίνων πόρων, στη στελέχωση, στα ατομικά σχέδια προσλήψεων, στην εκπαίδευση σε κοινωνικές δεξιότητες, στην καθοδήγηση, στις δραστηριότητες εκπαίδευσης εκπαιδευτών κ.λπ.

Εργαζόμενους: υπηρεσίες καθοδήγησης σταδιοδρομίας, on-line εργαλεία αναζήτησης θέσεων εργασίας, υπηρεσίες σχεδιασμού βιογραφικού σημειώματος, εστιασμένη κατάρτιση κ.λπ. Η επιλογή της συγκεκριμένης εταιρείας εδράζεται στο διαμεσολαβητικό της ρόλος (μεταξύ εργοδοτών και εργαζομένων). Προσφέρει μια συνολική οπτική των υφιστάμενων δεξιοτήτων στον ελληνικό τουρισμό και τη φιλοξενία και των νέων δεξιοτήτων που αναδύονται από την πλευρά των εργοδοτών με παράλληλη εστίαση στις νέες μακροπρόθεσμες τάσεις.

#### 5.4.2 Ανάλυση και επισκόπηση

##### **Βασικές αρχές**

Οι βασικές αρχές και αξίες της εταιρείας αντικατοπτρίζουν τις προσωπικές αξίες των στελεχών και της ιδρύτριας της καθώς και την εμπειρία της στον τομέα. Βασική αρχή της είναι ο «σεβασμός στον άνθρωπο - εργαζόμενο», και η αναγνώριση της αξίας του για την αποτελεσματική λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων. Μια άλλη σημαντική αρχή της εταιρείας είναι η συνεχής επένδυση στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού, κυρίως μέσω της εκπαίδευσης και της κατάρτισης (είτε δια ζώσης είτε διαδικτυακά), στην ανάπτυξη δεξιοτήτων και στην καθοδήγηση. Η επένδυση αυτή δεν περιορίζεται μόνο στους εργαζόμενους πρώτης γραμμής, αλλά και στα στελέχη, μέχρι την κορυφή της ιεραρχίας.

Οι κύριες πολιτικές της εταιρείας επικεντρώνονται στις συνθήκες εργασίας του ανθρώπινου δυναμικού και στις ενέργειες που απαιτούνται για τη διατήρηση των εργαζομένων και την ανάπτυξή τους, τη δημιουργία μιας κουλτούρας συνεχούς επένδυσης και έμφασης στο ανθρώπινο δυναμικό. Οι αρχές αυτές προέκυψαν αφενός από την μερική απουσία ενός "ενδιάμεσου" μεταξύ του εργαζόμενου και του ιδιοκτήτη ή του διευθυντή μιας τουριστικής επιχείρησης και τη συνακόλουθη έλλειψη επικοινωνίας και αφετέρου από την ύπαρξη περιορισμένων ενεργειών - δράσεων που σχετίζονται με τη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού.

### ***Παραδείγματα και μελέτες περίπτωσης***

Η εταιρεία ασχολείται με την ανάπτυξη δεξιοτήτων στον τουρισμό και ιδιαίτερα στον κλάδο της φιλοξενίας. Οι προσπάθειές της επικεντρώνονται στον εντοπισμό των αναγκών του ανθρώπινου δυναμικού και των τουριστικών επιχειρήσεων και στην ικανοποίησή τους μέσω δραστηριοτήτων επανεκπαίδευσης και αναβάθμισης των δεξιοτήτων των εργαζομένων. Καλύπτει εν μέρει ένα κενό σε εθνικό επίπεδο, που σχετίζεται με την απουσία τμημάτων διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού σε πολλές ελληνικές τουριστικές επιχειρήσεις. Αναλαμβάνει είτε εξ ολοκλήρου (μέσω εξωτερικής ανάθεσης) τις δραστηριότητες που σχετίζονται με την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού, είτε συγκεκριμένες δράσεις.

Το στοιχείο που διαφοροποιεί την εταιρεία είναι η προσφορά εξειδικευμένων υπηρεσιών καθοδήγησης (coaching) και όχι μόνο "παραδοσιακών" δραστηριοτήτων διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, ενώ παράλληλα προσπαθεί να γεφυρώσει τα κενά δεξιοτήτων. Η ιδρύτρια της εταιρείας διαθέτει μεγάλη εμπειρία στον κλάδο του τουρισμού και της φιλοξενίας, έχοντας εργαστεί για αρκετά χρόνια σε διάφορα τμήματα ξενοδοχείων, ενώ τα τελευταία χρόνια δραστηριοποιείται ως mindset coach.

### ***Πιθανοί κίνδυνοι και προκλήσεις***

Η κύρια πρόκληση που αναγνωρίστηκε μέσα από αυτή τη βέλτιστη πρακτική είναι η ανάπτυξη μιας εθνικής - τομεακής κουλτούρας επένδυσης στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού (μέσω πρωτοβουλιών επανεκπαίδευσης και αναβάθμισης των δεξιοτήτων) ως κύρια πηγή ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος για τις τουριστικές επιχειρήσεις.

### ***Οφέλη και αποτελέσματα***

Από αυτή τη βέλτιστη πρακτική έγινε ιδιαίτερα αντιληπτή η σημασία των κοινωνικών δεξιοτήτων. Στο πλαίσιο αυτό, οι κύριες νέες δεξιότητες για το εγγύς μέλλον θα είναι η ανάπτυξη του ομαδικού πνεύματος και η ικανότητα των εργαζομένων να επικοινωνούν, να συνεργάζονται και να αλληλεπιδρούν. Σημαντικές δεξιότητες είναι επίσης η προσαρμοστικότητα στις αλλαγές, η ηγεσία (ιδιαίτερα στα υψηλότερα επίπεδα της ιεραρχίας), η επίλυση προβλημάτων και η ενσυναίσθηση. Κρίσιμες θεωρούνται επίσης οι δεξιότητες που σχετίζονται με την ανάπτυξη καλών σχέσεων στο εργασιακό περιβάλλον, η κριτική σκέψη, η διαχείριση του χρόνου, η ακεραιότητα και οι "κλασικές" δεξιότητες, όπως η ευγένεια. Τα σημαντικότερα κενά δεξιοτήτων εντοπίζονται στα ανώτερα στελέχη.



Η ιδρύτρια της εταιρείας αναγνωρίζει την αξία των λοιπών δεξιοτήτων για την εύρεση εργασίας στον τουριστικό κλάδο, αλλά τονίζει την ανάγκη για κοινωνικές δεξιότητες προκειμένου να παραμείνει κανείς στον τομέα και να εξελιχθεί. Η δεξιότητα της συνεχούς μάθησης μέσω της αυτοανάπτυξης θεωρείται επίσης ζωτικής σημασίας. Η ανάγκη προσέγγισης των κύριων προτύπων συμπεριφοράς θα πρέπει να είναι αμοιβαία, όχι μόνο για τους νέους εργαζόμενους να ανταποκρίνονται στα πρότυπα συμπεριφοράς των παλαιότερων αλλά και για τους διευθυντές να προσαρμόζονται στα κοινωνικά πρότυπα των νέων εργαζομένων. Παράλληλα, αναδείχθηκε η ιδιαίτερη σημασία της καθοδήγησης του ανθρώπινου δυναμικού, ως μέσο ανάπτυξης και απόκτησης νέων δεξιοτήτων.

Όσον αφορά τις ψηφιακές δεξιότητες, η ερωτώμενη δεν εντοπίζει σημαντικές ελλείψεις.

Πιστεύει ότι η τεχνολογία αξιοποιείται επαρκώς στις καθημερινές λειτουργίες των ελληνικών τουριστικών επιχειρήσεων και στην ευέλικτη διοίκηση του ανθρώπινου δυναμικού.

Όσον αφορά τις πράσινες δεξιότητες, απαιτούνται περισσότερες δεξιότητες σε θέματα εταιρικής κοινωνικής ευθύνης με έμφαση στο περιβάλλον, στην κουλτούρα ανάπτυξης παγκόσμιας οικολογικής συνείδησης και στην ανακύκλωση. Σε πολλές περιπτώσεις, οι ίδιοι οι εργαζόμενοι δίνουν το έναυσμα για την υιοθέτηση δράσεων ανάπτυξης πράσινων δεξιοτήτων μέσα στις επιχειρήσεις. Υπάρχει ανάγκη για περισσότερες δεξιότητες που σχετίζονται με την υγεία και την ασφάλεια, ιδίως στη μετά τον κορονοϊό εποχή.

Έχει ενδιαφέρον να σημειωθεί ότι, εκτός από τις δεξιότητες, η κουλτούρα και η νοοτροπία που μπορεί να έχει ένας εργαζόμενος λόγω της χώρας καταγωγής του μπορεί να αποτελέσει χρήσιμη "δεξιότητα" στον τουριστικό κλάδο. Στην περίπτωση των Ελλήνων εργαζομένων, αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό όταν αναζητούν εργασία στις αραβικές χώρες (π.χ. Εμιράτα). Η εικόνα της χώρας ως τουριστικού προορισμού και η συσσωρευμένη τουριστική εμπειρία αναγνωρίζεται ως πλεονέκτημα για τους εργαζόμενους που κατάγονται από τη χώρα μας.

Η εταιρεία δίνει έμφαση στην ποικιλομορφία του ανθρώπινου δυναμικού, υποστηρίζει τις ίσες ευκαιρίες στην εργασία, εμπνέοντας τους εργοδότες να προσλαμβάνουν χωρίς αποκλεισμούς.

Είναι επίσημο μέλος της Χάρτας Διαφορετικότητας Ελλάδας, έχοντας υιοθετήσει τη σχετική Χάρτα. Η ερωτώμενη θεωρεί ότι στον τουριστικό κλάδο της χώρας υπάρχει αποδοχή της διαφορετικότητας και της ενσωμάτωσης.

### **Μετρώντας την επιτυχία**

Προκειμένου να μετρηθεί η επιτυχία αυτής της βέλτιστης πρακτικής, η εταιρεία πρέπει να παρακολουθεί συνεχώς: α) το βαθμό ικανοποίησης των τουριστικών επιχειρήσεων από τις προσφερόμενες υπηρεσίες κατάρτισης και κυρίως καθοδήγησης, β) το βαθμό ικανοποίησης των εργαζομένων και των στελεχών από τις πρωτοβουλίες επανεκπαίδευσης και αναβάθμισης των δεξιοτήτων τους και γ) τη μακροπρόθεσμη επέκτασή της εκτός της χώρας.

### **Ευθύνη και λογοδοσία**

Η εταιρεία δραστηριοποιείται αποκλειστικά στην ελληνική τουριστική αγορά, αλλά πλέον βρίσκεται στο στάδιο της ανάπτυξης του δικτύου συνεργασιών της στο εξωτερικό. Και αυτό γιατί υπάρχει μεγάλο ενδιαφέρον των Ελλήνων που εργάζονται εποχιακά (κατά τους καλοκαιρινούς μήνες) να εργαστούν κατά τη διάρκεια του χειμώνα σε άλλες χώρες για να αποκτήσουν περισσότερες εμπειρίες και να εξοικειωθούν με άλλους πολιτισμούς.

Η εταιρεία συνεργάζεται με ξενοδοχεία στην Ελλάδα (μελλοντικά και εκτός της χώρας) αλλά και εργαζόμενους που κατάγονται ή εργάζονται στη χώρα. Η μελλοντική γεωγραφική της επέκταση θα είναι προς χώρες όπου υπάρχει αυξημένη ζήτηση για ανθρώπινο δυναμικό και ενδιαφέρον από Έλληνες να εργαστούν εκεί. Οι χώρες αυτές είναι η Κύπρος, η Ελβετία και το Ντουμπάι. Όσον αφορά το μέγεθος, οι κύριοι συνεργάτες της εταιρείας είναι μεσαίες επιχειρήσεις (50 έως 80 εργαζομένων). Στις μεγάλες εταιρείες, η συνεργασία της αφορά συγκεκριμένες υπηρεσίες (π.χ. στοχευμένες δραστηριότητες κατάρτισης και καθοδήγησης). Βρίσκεται σε άμεση επαφή με τους εργαζόμενους και παρεμβαίνει στην επίλυση πρακτικών προβλημάτων (π.χ. θέματα διαμονής εργαζομένων σε εποχιακά ξενοδοχεία). «Οι εργαζόμενοι γνωρίζουν ότι έχουν κάποιον στον οποίο μπορούν να απευθυνθούν», δήλωσε η ιδρύτρια της εταιρείας.

### **Αναφορές και εξωτερικοί πόροι**

Σύνδεσμος της εταιρείας: <https://stepwise.gr/>

Χάρτα για τη Διαφορετικότητα - Ελλάδα: <https://diversity-charter.gr/>



**ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΤΩΝ  
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ**

**ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΤΗΤΑ &  
ΙΣΟΤΗΤΑ**

**ΚΑΘΟΔΗΓΗΣΗ**

**Συμπέρασμα**

Η βέλτιστη πρακτική ανέδειξε τη σημασία των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού για την αντιμετώπιση των κρίσεων. Οι δεξιότητες των εργαζομένων κατά τη διάρκεια των κρίσεων (π.χ. κορονοϊού) ήταν αυτές που επέτρεψαν και διευκόλυναν την ανάκαμψη. Όπως είπε χαρακτηριστικά η ερωτώμενη, «οι άνθρωποι και οι δεξιότητές τους δίνουν τις λύσεις». Επομένως, πρέπει να δίνεται έμφαση στην κοινωνική θέση του εργαζομένου και στην αλληλεπίδρασή του εντός του εργασιακού περιβάλλοντος. Στο πλαίσιο αυτό, είναι ιδιαίτερα σημαντική η τόνωση πρωτοβουλιών και δεξιοτήτων που σχετίζονται με τη διαφορετικότητα, την αποδοχή και την αναγνώρισή της. Όσον αφορά το φύλο, η άποψη της ιδρύτριας της εταιρείας είναι ότι δεν υπάρχει διαφορά στη μεταχείριση μεταξύ των εργαζομένων διαφορετικού φύλου.

*Το Κέντρο Πολιτισμού Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος (ΚΠΙΣΝ) εκφράζει τη φιλοσοφία του μέσω υποδομών και υπηρεσιών που προωθούν τον πολιτισμό, τη βιωσιμότητα, την προσβασιμότητα και την ένταξη, επαναπροσδιορίζοντας την έννοια του δημόσιου χώρου.*



## 5.5 ΒΕΛΤΙΣΤΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ: ΚΕΝΤΡΟ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ ΙΔΡΥΜΑ ΣΤΑΥΡΟΣ ΝΙΑΡΧΟΣ (ΚΠΙΣΝ)

Το ΚΠΙΣΝ, επιλέχθηκε και παρουσιάστηκε ως βέλτιστη πρακτική επειδή αποτελεί μια σημαντική πρωτοβουλία οργανισμού που προσφέρει ένα ευρύ φάσμα εξειδικευμένων πολιτιστικών εμπειριών σε ντόπιους και τουρίστες στην Αθήνα. Οι εμπειρίες αυτές περιλαμβάνουν την Εθνική Λυρική Σκηνή, την Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδος, καθώς και το Πάρκο Σταύρος Νιάρχος, έναν από τους μεγαλύτερους χώρους πρασίνου στην Αθήνα, έκτασης 21 εκταρίων, που παρέχει ελεύθερη πρόσβαση σε πλήθος πολιτιστικών, εκπαιδευτικών, αθλητικών, περιβαλλοντικών και ψυχαγωγικών δραστηριοτήτων και εκδηλώσεων ([www.snfcc.org](http://www.snfcc.org)). Είναι ένας κοινωφελής μη κερδοσκοπικός οργανισμός υπεύθυνος για τη λειτουργία, συντήρηση και διαχείριση του ΚΠΙΣΝ και του Πάρκου Σταύρος Νιάρχος, που παράλληλα αναπτύσσει και οργανώνει σειρά πολιτιστικών, εκπαιδευτικών, περιβαλλοντικών και αθλητικών δραστηριοτήτων. Εποπτεύεται από το Ελληνικό Υπουργείο Οικονομικών ([www.snfcc.org](http://www.snfcc.org)).

### 5.5.1 Βασικές πληροφορίες

Το ΚΠΙΣΝ διαμορφώνει τη φιλοσοφία του μέσω υποδομών και υπηρεσιών που προάγουν τον πολιτισμό, τη βιωσιμότητα, την προσβασιμότητα και την ένταξη, επαναπροσδιορίζοντας την έννοια του δημόσιου χώρου. Με βάση αυτό, το ΚΠΙΣΝ διοργανώνει εκδηλώσεις και δραστηριότητες υψηλής ποιότητας που υλοποιούνται και φιλοξενούνται στις εγκαταστάσεις του. Ο επαγγελματισμός του προσωπικού και των συνεργατών του, έχει καταστήσει το ΚΠΙΣΝ σημείο αναφοράς όχι μόνο στην ευρύτερη περιοχή της Αθήνας αλλά σε εθνικό και διεθνές επίπεδο. Το ΚΠΙΣΝ προσελκύει τουρίστες από όλο τον κόσμο, καθώς και αξιόλογες προσωπικότητες, προσελκύνοντας την προσοχή των μέσων μαζικής ενημέρωσης σε παγκόσμιο επίπεδο. Παράλληλα, σε συνεργασία με φορείς όπως ο Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού (gnto.gov.gr), η Marketing Greece ([www.marketinggreece.com](http://www.marketinggreece.com)), ο δήμος Αθηναίων και άλλους, οργανώθηκαν πολυάριθμες επισκέψεις δημοσιογράφων από ξένα μέσα ενημέρωσης.

### 5.5.2 Ανάλυση και επισκόπηση

#### **Βασικές αρχές**

Το ΚΠΙΣΝ έχει δραστηριοποιηθεί ιδιαίτερα σε θέματα που σχετίζονται με τις πράσινες και κοινωνικές δεξιότητες. Όσον αφορά τη βιωσιμότητα, το ΚΠΙΣΝ είναι το πρώτο πολιτιστικό έργο μεγάλης κλίμακας που έλαβε την πιστοποίηση Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) Platinum στην Ευρώπη. Η πιστοποίηση ήταν αποτέλεσμα της οραματισμένης αρχιτεκτονικής και της ενσωμάτωσης ενεργητικών και παθητικών τεχνολογιών που καθιστούν το ΚΠΙΣΝ ένα από τα πιο περιβαλλοντικά βιώσιμα κτίρια στον κόσμο. Η πιστοποίηση LEED καλύπτει έξι βασικούς τομείς τόσο στο στάδιο του σχεδιασμού όσο και σ' αυτό της κατασκευής. Επιπλέον, έχει συσταθεί η Περιβαλλοντική Μονάδα του ΚΠΙΣΝ για την αποτελεσματική περιβαλλοντική του διαχείριση. Το σύνολο του προσωπικού του ΚΠΙΣΝ συμβάλλει στη διασφάλιση της βιωσιμότητας του Κέντρου ([www.snfcc.org](http://www.snfcc.org)). Εκτός από τα παραπάνω, ο κύριος λόγος για τον οποίο το ΚΠΙΣΝ επιλέχθηκε ως βέλτιστη πρακτική είναι ότι, από την αρχή της λειτουργίας του, αγκαλιάζει και στηρίζει ευάλωτες κοινωνικές ομάδες.

Έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε να είναι πλήρως προσβάσιμο στα άτομα με αναπηρία ενώ έχει ενισχύσει περαιτέρω τις υπηρεσίες του, μέσω της διατμηματικής πρωτοβουλίας του για την προσβασιμότητα- σε επίπεδο εκδηλώσεων και δραστηριοτήτων, «...θεωρώντας ότι η προσβασιμότητα στους χώρους μας είναι δεδομένη». Το ΚΠΙΣΝ είναι πλήρως προσβάσιμο στο κοινό και στοχεύει διαρκώς στο να διασφαλίζει ότι όλοι είναι ευπρόσδεκτοι και έχουν πρόσβαση στις εμπειρίες και τις υπηρεσίες που προσφέρει.

### **Παραδείγματα και μελέτες περίπτωσης**

In terms of accessibility facilities, there are various adaptations and equipment to ensure the inclusiveness of the premises. The employees of the organization are constantly trained to sustain their skills related to the improvement and enhancement of premises for people with disabilities. Aiming at the offered experience the employees focus on how they can further improve the features of the premises. The adaptations are presented to the list below:

- Στον Φάρο υπάρχουν δύο σταθμοί εργασίας με περισσότερα από 543 ακουστικά βιβλία για άτομα με προβλήματα όρασης.
- Στις εισόδους των εγκαταστάσεων υπάρχουν αυτόματες πόρτες που ανοίγουν με το πάτημα ενός κουμπιού για να διευκολύνουν την πρόσβαση σε αναπηρικά αμαξίδια.
- Το Πάρκο Σταύρος Νιάρχος, είναι προσβάσιμο σε όλους. Η ανάβαση στην κορυφή του λόφου γίνεται μέσα από τα μονοπάτια του Πάρκου και μέσα από τις φυτεμένες στέγες των κτιρίων, φτάνοντας τα 32 μέτρα. Το υλικό επίστρωσης των μονοπατιών (σταθεροποιημένο κεραμικό δάπεδο) και η κλίση του Πάρκου, η οποία είναι περίπου 3-5%, επιτρέπει σε όλους τους επισκέπτες να κινούνται άνετα καθιστώντας ολόκληρο το Πάρκο προσβάσιμο σε γονείς με καρτσάκια και σε άτομα με κινητικές δυσκολίες ή χρήστες αναπηρικών αμαξιδίων.
- Οι ανελκυστήρες είναι προσβάσιμοι σε όλους τους επισκέπτες. Διαθέτουν επίσης σήμανση Braille και φωνητικές προειδοποιήσεις.
- Εντός των κτιρίων του ΚΠΙΣΝ, στο Κέντρο Επισκεπτών, στο Pine Grove και στο περίπτερο του πάρκου υπάρχουν προσβάσιμες τουαλέτες με κουμπί έκτακτης ανάγκης.

- Το ΚΠΙΣΝ προσφέρει 20 θέσεις στάθμευσης για άτομα με αναπηρία στο ισόγειο του κτιρίου στάθμευσης. Ο χώρος στάθμευσης διαθέτει ράμπες και διαβάσεις για άτομα με κινητικές δυσκολίες και αμαξίδια γκολφ με ράμπα επιβίβασης, προστατευτικό ιμάντα και χώρο στάθμευσης για αναπηρικά αμαξίδια.
- Στην αίθουσα Σταύρος Νιάρχος της Εθνικής Λυρικής Σκηνής υπάρχουν θέσεις για αναπηρικά αμαξίδια και ειδικοί ανελκυστήρες για την πρόσβασή τους. Ο προγραμματισμός των αναπηρικών αμαξιδίων είναι διαθέσιμος μέσω τηλεφώνου. Το λεωφορείο του ΚΠΙΣΝ είναι προσβάσιμο σε χρήστες αναπηρικών αμαξιδίων, κατόπιν προγραμματισμού μέσω τηλεφώνου.
- Μονοπάτια καθοδήγησης υπάρχουν σε όλα τα μονοπάτια που οδηγούν στις εγκαταστάσεις του ΚΠΙΣΝ (δεν είναι διαθέσιμα για το Πάρκο Σταύρος Νιάρχος). Οι σκύλοι οδηγοί και οι σκύλοι ακοής είναι ευπρόσδεκτοι στο ΚΠΙΣΝ.
- Για τους επισκέπτες με προβλήματα ακοής, βοηθητικές συσκευές είναι διαθέσιμες σε 44 σημεία σε όλους τους χώρους.
- Ο Οδηγός Αισθητηριακής Προσβασιμότητας για άτομα στο φάσμα του αυτισμού είναι ένας συνδυασμός κοινωνικής εξιστόρησης και αισθητηριακού χάρτη για την προετοιμασία τους πριν από την επίσκεψη στο ΚΠΙΣΝ. Η κοινωνική εξιστόρηση είναι ένα εργαλείο μάθησης που υποστηρίζει την ασφαλή ανταλλαγή πληροφοριών με πολύ απλό τρόπο, μεταξύ των ατόμων με αυτισμό και των φροντιστών τους. Ο αισθητηριακός χάρτης έχει σχεδιαστεί για να βοηθήσει τους επισκέπτες στο φάσμα του αυτισμού να προετοιμαστούν κατάλληλα για την επίσκεψή τους. Τους καθοδηγεί ώστε να αποφεύγουν σημεία με πολύ κόσμο, δυνατούς ήχους κ.λπ. που μπορούν να διαταράξουν την ηρεμία τους.
- Το ΚΠΙΣΝ προσφέρει (δωρεάν) ξεναγήσεις στο Πάρκο Σταύρος Νιάρχος στην ελληνική νοηματική γλώσσα και πολυαισθητηριακή ξενάγηση στο ΚΠΙΣΝ και στο Πάρκο Σταύρος Νιάρχος για επισκέπτες με προβλήματα όρασης και συνοδούς. Οι οργανωμένες ξεναγήσεις που προσφέρονται στα κτίρια της Εθνικής Λυρικής Σκηνής και της Εθνικής Βιβλιοθήκης της Ελλάδος είναι προσβάσιμες σε άτομα με αναπηρία.
- Στους επισκέπτες προσφέρονται χάρτες σε γραφή Braille, ενώ διοργανώνονται τακτικά παραστάσεις, ομιλίες και διαλέξεις, καθώς και προβολές ταινιών με υπηρεσίες προσβασιμότητας. Οι υπηρεσίες ακουστικής περιγραφής, απτικής περιήγησης, διερμηνείας στη νοηματική γλώσσα και παραστάσεων φιλικών προς τις αισθήσεις εφαρμόστηκαν γενικά ως μέρος του προσφερόμενου προγράμματος.

Δημιουργήθηκαν προγράμματα εκδηλώσεων σε γραφή Braille, ενώ ένας οδηγός αισθητηριακής προσβασιμότητας, ένας αισθητηριακός χάρτης και οπτικοποιημένες περιγραφές προστέθηκαν για προσβάσιμες προβολές παραστάσεων που απευθύνονται σε επισκέπτες στο φάσμα του αυτισμού. Οι συμμετέχοντες με προβλήματα όρασης έχουν τη δυνατότητα να παρακολουθούν ξεναγήσεις με την υποστήριξη ενός οδηγού κατά τη διάρκεια των επισκέψεων και των παραστάσεων χάρη στη βοήθεια των εργαζομένων και των εθελοντών του ΚΠΙΣΝ.

- Οι ξεναγήσεις για άτομα με αισθητηριακές αναπηρίες και επισκέπτες 65+ ετών με προβλήματα μνήμης αναπτύχθηκαν ευρύτερα από τις αρχές του 2022. Οι πολυαισθητηριακές ξεναγήσεις και οι ξεναγήσεις στη νοηματική γλώσσα χρησίμευσαν ως ευκαιρία για μια βόλτα στο Πάρκο Σταύρος Νιάρχος και ως μηνιαίο ραντεβού για τα άτομα που έχουν επιλέξει το ΚΠΙΣΝ ως τόπο ψυχαγωγίας και κοινωνικοποίησης.
- Ο ιστότοπος του ΚΠΙΣΝ, ο κεντρικός διαδικτυακός κόμβος για την παροχή πληροφοριών στο κοινό, απέκτησε widgets προσβασιμότητας, προσφέροντας στους χρήστες επιλογές προσβασιμότητας που βελτιώνουν την εμπειρία περιήγησης στον ιστότοπο.

Γενικότερα, το ΚΠΙΣΝ ευαισθητοποιεί το κοινό σε θέματα προσβασιμότητας μέσω διαλέξεων και εργαστηρίων επί του θέματος, καθώς και μέσω της συμμετοχής των Σχολείων Ειδικής Αγωγής σε διάφορα εκπαιδευτικά και αθλητικά προγράμματα. Πρόκειται για μια διατμηματική πρωτοβουλία, την Ομάδα της Πρωτοβουλίας Προσβασιμότητας, στην οποία οι συμμετέχοντες εκπροσωπούν κάθε τμήμα ολόκληρου του οργανισμού. Επιπλέον, η πρωτοβουλία αυτή επιτρέπει σε όλα τα μέλη του προσωπικού να συμμετέχουν μέσω εκπαιδεύσεων και να κατανοήσουν τον αντίκτυπο τους στην κοινωνία.

### ***Πιθανοί κίνδυνοι και προκλήσεις***

Σύμφωνα με την εκπρόσωπο του ΚΠΙΣΝ, η κύρια πρόκληση του οργανισμού είναι να συμβαδίσει με τις προαναφερθείσες πρακτικές και να φτάσει σε ένα επίπεδο όπου η ένταξη και η προσβασιμότητα θα θεωρούνται κανονικότητα και όχι εξαίρεση ή ειδική μεταχείριση τόσο για τις πρακτικές των οργανισμών όσο και των εργαζομένων. Μια συνεχής πρόκληση για τους εργαζόμενους και τους οργανισμούς που εστιάζουν στην ένταξη και την προσβασιμότητα είναι η ενσωμάτωση της σχετικής γνώσης και ευαισθητοποίησης τόσο στους εργαζόμενους όσο και στο ευρύ κοινό.



Όσον αφορά τις μελλοντικές δεξιότητες, οι σχετιζόμενες με την Τεχνητή Νοημοσύνη θα είναι απαραίτητες για όλους τους τύπους οργανισμών και εργαζομένων. Επιπλέον, οι δεξιότητες που σχετίζονται με την ανάπτυξη μιας κουλτούρας αναγνώρισης, αποδοχής και υποστήριξης της διαφορετικότητας θα πρέπει να θεωρούνται απαραίτητες για όλους τους τουριστικούς οργανισμούς και επιχειρήσεις.

### **Οφέλη και αποτελέσματα**

Σύμφωνα με την εκπρόσωπο του οργανισμού «Δεν σταματάμε ποτέ να ψάχνουμε πώς να βελτιώσουμε τις υπηρεσίες μας σε θέματα προσβασιμότητας ....επιδιώκουμε τη συνεχή μάθηση και βελτίωση των δεξιοτήτων και την ευαισθητοποίησή μας μέσω της κατάρτισης, της ανατροφοδότησης και της διερεύνησης νέων τρόπων και πρακτικών». Ένα ενδιαφέρον όφελος από τη βέλτιστη πρακτική, για άλλους οργανισμούς και επιχειρήσεις, είναι αυτό της Ομάδας Πρωτοβουλίας Προσβασιμότητας του ΚΠΙΣΝ, η οποία είναι αφιερωμένη στην ευαισθητοποίηση για την ενσωμάτωση και την προσβασιμότητα για όλα τα άτομα. Το ΚΠΙΣΝ θεωρείται σημαντικό παράδειγμα οργανισμού με έμπρακτη τεχνογνωσία στην ένταξη και τη διαφορετικότητα στον τομέα του τουρισμού.

Παράλληλα, η κουλτούρα της βιώσιμης λειτουργίας μπορεί να θεωρηθεί σημαντικό χαρακτηριστικό του ΚΠΙΣΝ. Για να επιτευχθούν τα υψηλά πρότυπα βιωσιμότητας που έχουν τεθεί και τα σχετικά μετρήσιμα αποτελέσματα, ο οργανισμός πρέπει να προσλάβει ικανό ανθρώπινο δυναμικό που θα συμβάλει στην υλοποίηση αυτής της στρατηγικής.

### **Μετρώντας την επιτυχία**

Η επιτυχία του ΚΠΙΣΝ μπορεί να μετρηθεί σε διάφορα επίπεδα. Αρχικά, προωθήθηκε όχι μόνο ως πολιτιστικό αξιοθέατο αλλά και ως τοπόσημο της πόλης της Αθήνας με χιλιάδες θετικές κριτικές σύμφωνα με τις ετήσιες δημοσιευμένες εκθέσεις (<https://www.snfcc.org/en/reports>).

Το ΚΠΙΣΝ εξελίσσεται σε μητροπολιτικό πάρκο που διέπεται από τις αρχές της αειφορίας, τόσο σε επιχειρησιακό επίπεδο όσο και σε όλο το εύρος των δραστηριοτήτων που υλοποιεί για την ευαισθητοποίηση και την ενημέρωση του κοινού. Ταυτόχρονα, οι πρακτικές προσβασιμότητας το κατέστησαν ένα παράδειγμα ένταξης, ενώ οι γνώσεις, οι δεξιότητες και η εμπειρία που συσσωρεύονται από το ανθρώπινο δυναμικό του μπορούν να μεταφερθούν σε άλλους φορείς, οργανισμούς και επιχειρήσεις.

### ***Ευθύνη και λογοδοσία***

Όλες οι πρωτοβουλίες του οργανισμού αναπτύσσονται στο πλαίσιο των στρατηγικών της βιωσιμότητας και της συμπερίληψης. Η υποβολή εκθέσεων και η εικόνα του ΚΠΙΣΝ θέτουν την ατζέντα για συνεχή βελτίωση και διατμηματική εφαρμογή των στόχων της βιωσιμότητας, της προσβασιμότητας και της συμπερίληψης.

### ***Αναφορές και εξωτερικοί πόροι***

Κέντρο Πολιτισμού Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος, σύνδεσμος: [www.snfcc.org/en/](http://www.snfcc.org/en/)

Ετήσιες εκθέσεις του ΚΠΙΣΝ,

<https://www.snfcc.org/en/reports><https://www.snfcc.org/en/reports>



**ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΕΥΑΛΩΤΩΝ  
ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΟΜΑΔΩΝ**

**ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ**

**Η ΤΕΧΝΗΤΗ  
ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΩΣ  
ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΑΝΑΓΚΗ**

### ***Συμπέρασμα***

Η διαρκής επίτευξη αυτών των υψηλών προτύπων οφείλεται στον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας του οργανισμού, στη συνεχή στόχευση σ' αυτά τα πρότυπα και στην παρακίνηση των εργαζομένων να ενισχύουν, να ακολουθούν, να συμβάλλουν και να προσαρμόζονται στους στόχους που έχουν τεθεί.

# ΣΥΝΘΕΣΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ

**Το εξειδικευμένο εργατικό δυναμικό είναι ουσιώδες για τη βιώσιμη ανάπτυξη και τον ανταγωνισμό του τουριστικού τομέα.**



Τα ευρήματα που παρουσιάζονται σε αυτή την έκθεση δύναται να χρησιμεύσουν ως οδικός χάρτης για τους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής, τους εκπαιδευτικούς και τους εμπλεκόμενους φορείς της τουριστικής βιομηχανίας, ώστε να συνεργαστούν αποτελεσματικά για τη διαμόρφωση της μελλοντικής ανάπτυξης του εργατικού δυναμικού του τομέα του τουρισμού.

Ουσιαστικά, οι εκθέσεις για τις δεξιότητες του έργου PANTOUR λειτουργούν ως κάλεσμα για δράση, προτρέποντας τους εμπλεκόμενους φορείς να δώσουν προτεραιότητα στις πρωτοβουλίες ενίσχυσης δεξιοτήτων και να υιοθετήσουν καινοτόμες πρακτικές για να εξασφαλίσουν τη συνεχή επιτυχία και ανθεκτικότητα της τουριστικής βιομηχανίας.


---

 [facebook.com/nexttourismgeneration](https://facebook.com/nexttourismgeneration)

---

 [twitter.com/NTGAlliance](https://twitter.com/NTGAlliance)

---

 [linkedin.com/company/pantour-pact-for-next-tourism-generation-skills/](https://linkedin.com/company/pantour-pact-for-next-tourism-generation-skills/)

---

*The research design for this report was approved by the Ethics Board of Breda Πανεπιστήμιο of Applied Sciences (NL) with reference number BUas-RERB-23-03-Pantour-Application-v1.*



<https://nexttourismgeneration.eu/pantour/>



**Co-funded by  
the European Union**

Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι μόνο του/των συγγραφέα/ων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε η χορηγούσα αρχή μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνες για αυτές.

# ΠΗΓΕΣ

Τράπεζα της Ελλάδος (2023). *Στατιστικό Δελτίο Οικονομικής Συγκυρίας, Αρ. 210, Μάϊος – Ιούνιος 2023, Διεύθυνση Οικονομικών Μελετών, ISSN 2654-1920 (online)*

Giannopoulos, K., Tsartas, P., Anagnostelos, K. (2022). A Targeted Multi-parameter Approach of Greek Start-Ups, Related to Tourism, Culture, and Leisure. In: Katsoni, V., Şerban, A.C. (eds) *Transcending Borders in Tourism Through Innovation and Cultural Heritage*. Springer Proceedings in Business and Economics. Springer, Cham. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-92491-1\\_13](https://doi.org/10.1007/978-3-030-92491-1_13)

Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο της Ελλάδος (2021). *Η Ξενοδοχειακή Βιομηχανία στην Ελλάδα το 2021 – Σύνολο χώρας*

ICAP Group (2020). *Ξενοδοχεία*

Ίκκος, Α, & Κουτσός, Σ. (2021). *Η Συμβολή του Τουρισμού στην Ελληνική Οικονομία το 2019 (2<sup>η</sup> έκδοση)*. INSETTE Intelligence

Ίκκος, Α, & Κουτσός, Σ. (2022α). *Η Συμβολή του Τουρισμού στην Ελληνική Οικονομία το 2021*. INSETTE Intelligence

Ίκκος, Α, & Κουτσός, Σ. (2022β). *Η Απασχόληση στα Καταλύματα και την Εστίαση και τους Λοιπούς Κλάδους της Ελληνικής Οικονομίας, 2012-2021 (Ιούνιος 2022)*. INSETTE Intelligence

Ίκκος, Α, & Κουτσός, Σ. (2023). *Η Συμβολή του Τουρισμού στην Ελληνική Οικονομία το 2022*. INSETTE Intelligence

Ίκκος, Α, & Ρασούλη, Γ. (2023). *Απασχόληση και Ελλείψεις Ανθρώπινου Δυναμικού στα Ελληνικά Ξενοδοχεία στην αιχμή της θερινής σεζόν 2022*. INSETE Intelligence

INSETE (2021). *Σχέδια Δράσης για την Ενίσχυση της Ανταγωνιστικότητας και της Διαρθρωτικής Προσαρμογής του Τουριστικού Τομέα*

INSETE (2023α). *Στατιστικό Δελτίο, Ειδική Έκδοση – Έκθεση 2022. Αρ. 80*, INSETE, Αθήνα

INSETE (2023β). *Ποιος πάει που; Πόσο μένει; Πόσα ξοδεύει; Μέρος Α' Ανάλυση στοιχείων εισερχόμενου τουρισμού ανά Περιφέρεια*, Ιούλιος 2023, Αθήνα

ΕΛΣΤΑΤ – Ελληνική Στατιστική Αρχή (2023). *Απασχόληση*. Ανακτήθηκε 8 Νοεμβρίου 2023 από <https://www.statistics.gr>

WTTC. (2018). *Direct contribution of travel and tourism to GDP in Greece from 2012 to 2028\* (in billion euros)*. Statista. Statista Inc. Accessed: October 12, 2023. <https://www.statista.com/statistics/644569/direct-travel-and-tourism-gdp-contribution-greece/>

## Παράρτημα 1. Παραδείγματα εκπαιδευτικών

### φορέων στον τομέα των ψηφιακών δεξιοτήτων

<b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Πανεπιστήμιο Αιγαίου - Τμήμα Οικονομικής και Διοίκησης Τουρισμού
<b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="https://www.tourem.aegean.gr/en/">https://www.tourem.aegean.gr/en/</a> & <a href="https://www.tourem.aegean.gr/el/">https://www.tourem.aegean.gr/el/</a>
<b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Πανεπιστήμιο
<b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ψηφιακός Γραμματισμός</li><li>• Online marketing &amp; communication</li><li>• Data analytics</li></ul>
<b>Είδη Δεξιοτήτων:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Γενικός Ψηφιακός Γραμματισμός</li><li>• Βασικές γνώσεις χρήσης λογισμικών διαχείρισης αρχείων κειμένου, παρουσίασης, και φύλλων εργασίας</li><li>• e-mail and chat</li><li>• Ικανότητες εισαγωγής δεδομένων</li><li>• Χρήση Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης</li><li>• web-based communications</li><li>• Ψηφιακό Μάρκετινγκ και Επικοινωνία</li><li>• Εξειδικευμένο Λογισμικό για τον τουρισμό π.χ. PMS, GDS, CRS.e.g., PMS.</li><li>• digital business analysis and data-driven decision making (increased offer of personalised tourism services and data-driven destination management tools)</li></ul>
<b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, 4 Θεωρητικά και Εργαστηριακά Μαθήματα, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση, Digital Skills Certificate.
<b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής - Τμήμα Διοίκησης Τουρισμού
<b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="https://tourism.uniwa.gr">https://tourism.uniwa.gr</a>
<b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Πανεπιστήμιο
<b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ψηφιακός Γραμματισμός</li><li>• Online marketing &amp; communication</li><li>• Mobile technologies</li></ul>
<b>Είδη Δεξιοτήτων:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Γενικός Ψηφιακός Γραμματισμός</li><li>• Βασικές γνώσεις χρήσης λογισμικών διαχείρισης αρχείων κειμένου, παρουσίασης, και φύλλων εργασίας</li><li>• e-mail and chat</li><li>• Ικανότητες εισαγωγής δεδομένων</li></ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Χρήση Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης</li> <li>• web-based communications</li> <li>• Ψηφιακό Μάρκετινγκ και Επικοινωνία</li> <li>• Εξειδικευμένο Λογισμικό για τον τουρισμό π.χ. PMS, GDS, CRS.e.g., PMS</li> <li>• digital content creation</li> <li>• digital product management</li> </ul>
<p><b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, 8 Θεωρητικά και Εργαστηριακά Μαθήματα, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση, Digital Skills Certificate.</p>
<p><b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο - Διοίκηση Τουρισμού</p>
<p><b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="https://www.eap.gr/education/undergraduate/tourism-administration/">https://www.eap.gr/education/undergraduate/tourism-administration/</a></p>
<p><b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Πανεπιστήμιο</p>
<p><b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ψηφιακός Γραμματισμός</li> <li>• Online marketing &amp; communication</li> <li>• Data analytics</li> </ul>
<p><b>Είδη Δεξιοτήτων:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Γενικός Ψηφιακός Γραμματισμός</li> <li>• Βασικές γνώσεις χρήσης λογισμικών διαχείρισης αρχείων κειμένου, παρουσίασης, και φύλλων εργασίας</li> <li>• e-mail and chat</li> <li>• web-based communications</li> <li>• Ψηφιακό Μάρκετινγκ και Επικοινωνία</li> <li>• Ικανότητες εισαγωγής δεδομένων</li> </ul>
<p><b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, 2 Theoretical courses, Assignments</p>
<p><b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Διεθνές Πανεπιστήμιο της Ελλάδος - Τμήμα Διοίκησης Οργανισμών, Μάρκετινγκ και Τουρισμού</p>
<p><b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="http://ommt.ihu.gr/">http://ommt.ihu.gr/</a></p>
<p><b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Πανεπιστήμιο</p>
<p><b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ψηφιακός Γραμματισμός</li> <li>• Online marketing &amp; communication</li> <li>• Data analytics</li> <li>• Mobile technologies</li> <li>• Ψηφιακή Ασφάλεια</li> </ul>
<p><b>Είδη Δεξιοτήτων:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Γενικός Ψηφιακός Γραμματισμός</li> <li>• Βασικές γνώσεις χρήσης λογισμικών διαχείρισης αρχείων κειμένου, παρουσίασης, και φύλλων εργασίας</li> <li>• e-mail and chat</li> <li>• Ικανότητες εισαγωγής δεδομένων</li> <li>• Χρήση Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• web-based communications</li> <li>• Ψηφιακό Μάρκετινγκ και Επικοινωνία</li> <li>• Εξειδικευμένο Λογισμικό για τον τουρισμό π.χ. PMS, GDS, CRS.e.g., PMS.</li> <li>• digital business analysis and data-driven decision making (increased offer of personalised tourism services and take-up of data-driven destination management tools)</li> <li>• digital content creation</li> <li>• digital product management</li> <li>• secure information processing</li> </ul>
<p><b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, 9 Θεωρητικά και Εργαστηριακά Μαθήματα, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση</p>
<p><b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Πανεπιστήμιο Πατρών. Τμήμα Διοίκησης Τουρισμού</p>
<p><b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="http://tourism.upatras.gr/">http://tourism.upatras.gr/</a></p>
<p><b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Πανεπιστήμιο</p>
<p><b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ψηφιακός Γραμματισμός</li> <li>• Online marketing &amp; communication</li> <li>• Data analytics</li> <li>• Mobile technologies</li> <li>• Ψηφιακή Ασφάλεια</li> </ul>
<p><b>Είδη Δεξιοτήτων:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Γενικός Ψηφιακός Γραμματισμός</li> <li>• Βασικές γνώσεις χρήσης λογισμικών διαχείρισης αρχείων κειμένου, παρουσίασης, και φύλλων εργασίας</li> <li>• e-mail and chat</li> <li>• Ικανότητες εισαγωγής δεδομένων</li> <li>• Χρήση Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης</li> <li>• web-based communications</li> <li>• Ψηφιακό Μάρκετινγκ και Επικοινωνία</li> <li>• Εξειδικευμένο Λογισμικό για τον τουρισμό π.χ. PMS, GDS, CRS.e.g., PMS.</li> <li>• digital business analysis and data-driven decision making (increased offer of personalised tourism services and data-driven destination management tools);</li> <li>• digital content creation</li> <li>• digital product management</li> </ul>
<p><b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, 8 Θεωρητικά και Εργαστηριακά Μαθήματα, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση, Digital Skills Certificate</p>
<p><b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Ιόνιο Πανεπιστήμιο. Τμήμα Τουρισμού</p>
<p><b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="https://tourism.ionio.gr/">https://tourism.ionio.gr/</a></p>
<p><b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Πανεπιστήμιο</p>
<p><b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ψηφιακός Γραμματισμός</li> <li>• Online marketing &amp; communication</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• virtual and augmented reality</li> <li>• Mobile technologies</li> </ul>
<p><b>Είδη Δεξιοτήτων:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Γενικός Ψηφιακός Γραμματισμός</li> <li>• Βασικές γνώσεις χρήσης λογισμικών διαχείρισης αρχείων κειμένου, παρουσίασης, και φύλλων εργασίας</li> <li>• e-mail and chat</li> <li>• Ικανότητες εισαγωγής δεδομένων</li> <li>• Χρήση Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης</li> <li>• web-based communications</li> <li>• Ψηφιακό Μάρκετινγκ και Επικοινωνία</li> <li>• Εξειδικευμένο Λογισμικό για τον τουρισμό π.χ. PMS, GDS, CRS.e.g., PMS.</li> <li>• web &amp; app development</li> <li>• digital content creation (online and for product innovation, e.g. with VR/AR)</li> <li>• digital design and data visualization</li> <li>• digital product management</li> <li>• web &amp; app development</li> <li>• προγραμματισμός</li> </ul>
<p><b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, 6 Theoretical courses, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση.</p>
<p><b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Πανεπιστήμιο Πειραιά – Τμήμα Τουριστικών Σπουδών</p>
<p><b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="http://tourism.unipi.gr/">http://tourism.unipi.gr/</a></p>
<p><b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Πανεπιστήμιο</p>
<p><b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ψηφιακός Γραμματισμός</li> <li>• Online marketing &amp; communication</li> <li>• Data analytics</li> <li>• privacy and ethics</li> </ul>
<p><b>Είδη Δεξιοτήτων:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Γενικός Ψηφιακός Γραμματισμός</li> <li>• Βασικές γνώσεις χρήσης λογισμικών διαχείρισης αρχείων κειμένου, παρουσίασης, και φύλλων εργασίας</li> <li>• e-mail and chat</li> <li>• Ικανότητες εισαγωγής δεδομένων</li> <li>• Χρήση Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης</li> <li>• web-based communications</li> <li>• Ψηφιακό Μάρκετινγκ και Επικοινωνία</li> <li>• Εξειδικευμένο Λογισμικό για τον τουρισμό π.χ. PMS, GDS, CRS.e.g., PMS</li> <li>• εφαρμογή της ηθικής δεοντολογίας στο ψηφιακό περιβάλλον</li> </ul>
<p><b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, 7 Θεωρητικά και Εργαστηριακά Μαθήματα, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση, Digital Skills Certificate.</p>

<b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Ελληνικό Μεσογειακό Πανεπιστήμιο. Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων και Τουρισμού
<b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="https://bat.hmu.gr/">https://bat.hmu.gr/</a>
<b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Πανεπιστήμιο
<b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ψηφιακός Γραμματισμός</li> <li>Online marketing &amp; communication</li> <li>Data analytics</li> </ul>
<b>Είδη Δεξιοτήτων:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Γενικός Ψηφιακός Γραμματισμός</li> <li>Βασικές γνώσεις χρήσης λογισμικών διαχείρισης αρχείων κειμένου, παρουσίασης, και φύλλων εργασίας</li> <li>e-mail and chat</li> <li>Ικανότητες εισαγωγής δεδομένων</li> <li>Χρήση Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης</li> <li>web-based communications</li> <li>Ψηφιακό Μάρκετινγκ και Επικοινωνία</li> <li>data science</li> </ul>
<b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, 4 Θεωρητικά και Εργαστηριακά Μαθήματα, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση, Digital Skills Certificate.

<b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Ειδίκευση: Θρησκευτικού τουρισμού και Προσκυνηματικών περιηγήσεων
<b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1427/%CE%98%CF%81%CE%B7%CF%83%CE%BA%CE%B5%CF%85%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%BF%CF%8D%20%CE%A4%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B9%CF%83%CE%BC%CE%BF%CF%8D%20%CE%BA%CE%B1%CE%B9%20%CE%A0%CF%81%CE%BF%CF%83%CE%BA%CF%85%CE%BD%CE%B7%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B9%CE%BA%CF%8E%CE%BD%20%CE%A0%CE%B5%CF%81%CE%B9%CE%B7%CE%B3%CE%AE%CF%83%CE%B5%CF%89%CE%BD.pdf">http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1427/%CE%98%CF%81%CE%B7%CF%83%CE%BA%CE%B5%CF%85%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%BF%CF%8D%20%CE%A4%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B9%CF%83%CE%BC%CE%BF%CF%8D%20%CE%BA%CE%B1%CE%B9%20%CE%A0%CF%81%CE%BF%CF%83%CE%BA%CF%85%CE%BD%CE%B7%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B9%CE%BA%CF%8E%CE%BD%20%CE%A0%CE%B5%CF%81%CE%B9%CE%B7%CE%B3%CE%AE%CF%83%CE%B5%CF%89%CE%BD.pdf</a>
<b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Φορείς Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (Δημόσιος και Ιδιωτικός Τομέας)
<b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ψηφιακός Γραμματισμός</li> <li>Online marketing &amp; communication.</li> </ul>
<b>Είδη Δεξιοτήτων:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Βασικές γνώσεις χρήσης λογισμικών διαχείρισης αρχείων κειμένου, παρουσίασης, και φύλλων εργασίας.</li> <li>Ικανότητες εισαγωγής δεδομένων.</li> <li>Digital business analysis and data-driven decision making.</li> <li>Ψηφιακό Μάρκετινγκ και Επικοινωνία.</li> <li>E-mail and chat.</li> <li>Γενικός Ψηφιακός Γραμματισμός.</li> </ul>

- Χρήση Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης.
- Εξειδικευμένο Λογισμικό για τον τουρισμό π.χ. PMS, GDS, CRS.e.g., GDS.
- Web-based communications.

**Εκπαιδευτικές μέθοδοι:** Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, Θεωρητικά και Εργαστηριακά Μαθήματα, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση.

**Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:** Ειδίκευση: Κυβερνήτης Σκαφών Αναψυχής

**Ιστοσελίδα:**

<http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1660/3.%20%CE%9A%CF%85%CE%B2%CE%B5%CF%81%CE%BD%CE%AE%CF%84%CE%B7%CF%82%20%CE%A3%CE%BA%CE%B1%CF%86%CF%8E%CE%BD%20%CE%91%CE%BD%CE%B1%CF%88%CF%85%CF%87%CE%AE%CF%82.pdf>

**Είδος εκπαιδευτικού φορέα:** Φορείς Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (Δημόσιος και Ιδιωτικός Τομέας)

**Κατηγορίες Δεξιοτήτων:** --

**Είδη Δεξιοτήτων:** --

**Εκπαιδευτικές μέθοδοι:** Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, Θεωρητικά και Εργαστηριακά Μαθήματα, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση.

**Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:** Ειδίκευση: Ξεναγός σε μουσεία και αρχαιολογικούς – πολιτιστικούς χώρους (άτομα με προβλήματα όρασης η προβλήματα ακοής)

**Ιστοσελίδα:**

<http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1427/%20%CE%A3%CE%95%20%CE%9C%CE%9F%CE%A5%CE%A3%CE%95%CE%99%CE%91%20%CE%9A%CE%91%CE%99%20%CE%91%CE%A1%CE%A7%CE%91%CE%99%CE%9F%CE%9B%CE%9F%CE%93%CE%99%CE%9A%CE%9F%CE%A5%CE%A3-%20%CE%A0%CE%9F%CE%9B%CE%99%CE%A4%CE%99%CE%A3%CE%A4%CE%99%CE%9A%CE%9F%CE%A5%CE%A3%20%CE%A7%CE%A9%CE%A1%CE%9F%CE%A5%CE%A3%20%28%CE%91%CE%A4%CE%9F%CE%9C%CE%91%20%CE%9C%CE%95%20%CE%A0%CE%A1%CE%9F%CE%92%CE%9B%CE%97%CE%9C%CE%91%CE%A4%CE%91%20~.pdf>

**Είδος εκπαιδευτικού φορέα:** Φορείς Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (Δημόσιος και Ιδιωτικός Τομέας)

**Κατηγορίες Δεξιοτήτων:** --

**Είδη Δεξιοτήτων:** --

**Εκπαιδευτικές μέθοδοι:** Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, Θεωρητικά και Εργαστηριακά Μαθήματα, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση.

**Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:** Ειδίκευση: Στέλεχος διοίκησης και οικονομίας στον τομέα του τουρισμού

**Ιστοσελίδα:**

<http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1427/%CE%A3%CE%A4%CE%95%CE%9B%CE%95%CE%A7%CE%9F%CE%A3%20%CE%94%CE%99%CE%9F%CE%99%CE%9A%CE%97%CE%A3%CE%97%CE%A3%20%CE%9A%CE%91%CE%99%20%CE%9F%CE%99%CE%9A%CE%9F%CE%9D%CE%9F%CE%9C%CE%99%CE%91%CE%A3%20%CE%A3%CE%A4%CE%9F%CE%9D%2>

<a href="#">0%CE%A4%CE%9F%CE%9C%CE%95%CE%91%20%CE%A4%CE%9F%CE%A5%20%CE%A4%CE%9F%CE%A5%CE%A1%CE%99%CE%A3%CE%9C%CE%9F%CE%A5.pdf</a>
<b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Φορείς Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (Δημόσιος και Ιδιωτικός Τομέας)
<b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ψηφιακός Γραμματισμός.</li> <li>Data analytics.</li> <li>Online marketing &amp; communication.</li> <li>Ηθική και Ασφάλεια.</li> </ul>
<b>Είδη Δεξιοτήτων:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Εφαρμογή της ηθικής δεοντολογίας στο ψηφιακό περιβάλλον.</li> <li>Βασικές γνώσεις χρήσης λογισμικών διαχείρισης αρχείων κειμένου, παρουσίασης, και φύλλων εργασίας.</li> <li>Ικανότητες εισαγωγής δεδομένων.</li> <li>Digital business analysis and data-driven decision making.</li> <li>Ψηφιακό Μάρκετινγκ και Επικοινωνία.</li> <li>E-mail and chat.</li> <li>Γενικός Ψηφιακός Γραμματισμός.</li> <li>Χρήση Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης.</li> <li>Εξειδικευμένο Λογισμικό για τον τουρισμό π.χ. PMS, GDS, CRS.e.g., GDS.</li> <li>Web-based communications.</li> </ul>
<b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, Θεωρητικά και Εργαστηριακά Μαθήματα, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση.
<b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Ειδικότητα: Συνοδός Βουνού
<b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1660/1.%20%CE%A3%CF%85%CE%BD%CE%BF%CE%B4%CF%8C%CF%82%20%CE%92%CE%BF%CF%85%CE%BD%CE%BF%CF%8D.pdf">http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1660/1.%20%CE%A3%CF%85%CE%BD%CE%BF%CE%B4%CF%8C%CF%82%20%CE%92%CE%BF%CF%85%CE%BD%CE%BF%CF%8D.pdf</a>
<b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Φορείς Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (Δημόσιος και Ιδιωτικός Τομέας)
<b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b> --
<b>Είδη Δεξιοτήτων:</b> --
<b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, Θεωρητικά και Εργαστηριακά Μαθήματα, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση.
<b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Ειδικότητα: Στέλεχος Υπηρεσιών Αερομεταφοράς
<b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1660/2.%20%CE%A3%CF%84%CE%AD%CE%B%CE%B5%CF%87%CE%BF%CF%82%20%CE%A5%CF%80%CE%B7%CF%81%CE%B5%CF%83%CE%B9%CF%8E%CE%BD%20%CE%91%CE%B5%CF%81%CE%BF%CE%BC%CE%B5%CF%84%CE%B1%CF%86%CE%BF%CF%81%CE%AC%CF%82.pdf">http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1660/2.%20%CE%A3%CF%84%CE%AD%CE%B%CE%B5%CF%87%CE%BF%CF%82%20%CE%A5%CF%80%CE%B7%CF%81%CE%B5%CF%83%CE%B9%CF%8E%CE%BD%20%CE%91%CE%B5%CF%81%CE%BF%CE%BC%CE%B5%CF%84%CE%B1%CF%86%CE%BF%CF%81%CE%AC%CF%82.pdf</a>
<b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Φορείς Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (Δημόσιος και Ιδιωτικός Τομέας)
<b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ψηφιακός Γραμματισμός</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Online marketing &amp; communication.</li> </ul>
<p><b>Είδη Δεξιοτήτων:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Βασικές γνώσεις χρήσης λογισμικών διαχείρισης αρχείων κειμένου, παρουσίασης, και φύλλων εργασίας.</li> <li>• Ικανότητες εισαγωγής δεδομένων.</li> <li>• Ψηφιακό Μάρκετινγκ και Επικοινωνία.</li> <li>• E-mail and chat.</li> <li>• Γενικός Ψηφιακός Γραμματισμός.</li> <li>• Χρήση Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης.</li> <li>• Εξειδικευμένο Λογισμικό για τον τουρισμό π.χ. PMS, GDS, CRS.e.g., CRS.</li> <li>• Web-based communications.</li> </ul>
<p><b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, Θεωρητικά και Εργαστηριακά Μαθήματα, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση.</p>
<p><b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Ειδικότητα: Τεχνικός Αγροτουρισμού</p>
<p><b>Ιστοσελίδα:</b>  <a href="http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1660/18.%20%CE%A4%CE%B5%CF%87%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CF%8C%CF%82%20%CE%91%CE%B3%CF%81%CE%BF%CF%84%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B9%CF%83%CE%BC%CE%BF%CF%8D.pdf">http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1660/18.%20%CE%A4%CE%B5%CF%87%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CF%8C%CF%82%20%CE%91%CE%B3%CF%81%CE%BF%CF%84%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B9%CF%83%CE%BC%CE%BF%CF%8D.pdf</a></p>
<p><b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Φορείς Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (Δημόσιος και Ιδιωτικός Τομέας)</p>
<p><b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Online marketing &amp; communication.</li> </ul>
<p><b>Είδη Δεξιοτήτων:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ικανότητες εισαγωγής δεδομένων.</li> <li>• Ψηφιακό Μάρκετινγκ και Επικοινωνία.</li> <li>• E-mail and chat.</li> <li>• Χρήση Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης.</li> <li>• Web-based communications.</li> </ul>
<p><b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, Θεωρητικά και Εργαστηριακά Μαθήματα, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση.</p>
<p><b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Ειδικότητα: Μαγειρικής Τέχνης</p>
<p><b>Ιστοσελίδα:</b>  <a href="http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1427/%CE%A4%CE%95%CE%A7%CE%9D%CE%99%CE%9A%CE%9F%CE%A3%20%CE%91%CE%A1%CE%A4%CE%9F%CE%A0%CE%9F%CE%99%CE%9F%CE%A3-%CE%96%CE%91%CE%A7%CE%91%CE%A1%CE%9F%CE%A0%CE%9B%CE%91%CE%A3%CE%A4%CE%99%CE%9A%CE%97%CE%A3.pdf">http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1427/%CE%A4%CE%95%CE%A7%CE%9D%CE%99%CE%9A%CE%9F%CE%A3%20%CE%91%CE%A1%CE%A4%CE%9F%CE%A0%CE%9F%CE%99%CE%9F%CE%A3-%CE%96%CE%91%CE%A7%CE%91%CE%A1%CE%9F%CE%A0%CE%9B%CE%91%CE%A3%CE%A4%CE%99%CE%9A%CE%97%CE%A3.pdf</a></p>
<p><b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Φορείς Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (Δημόσιος και Ιδιωτικός Τομέας)</p>
<p><b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b> --</p>
<p><b>Είδη Δεξιοτήτων:</b> --</p>
<p><b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, Θεωρητικά και Εργαστηριακά Μαθήματα, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση.</p>

<b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Ειδικότητα: Τεχνικός μαγειρικής τέχνης- αρχιμάγειρας (chef)
<b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1427/%CE%A4%CE%95%CE%A7%CE%9D%CE%99%CE%9A%CE%9F%CE%A3%20%CE%9C%CE%91%CE%93%CE%95%CE%99%CE%A1%CE%99%CE%9A%CE%97%CE%A3%20%CE%A4%CE%95%CE%A7%CE%9D%CE%97%CE%A3%20%CE%91%CE%A1%CE%A7%CE%99%CE%9C%CE%91%CE%93%CE%95%CE%99%CE%A1%CE%91%CE%A3%20%28CHEF%29.pdf">http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1427/%CE%A4%CE%95%CE%A7%CE%9D%CE%99%CE%9A%CE%9F%CE%A3%20%CE%9C%CE%91%CE%93%CE%95%CE%99%CE%A1%CE%99%CE%9A%CE%97%CE%A3%20%CE%A4%CE%95%CE%A7%CE%9D%CE%97%CE%A3%20%CE%91%CE%A1%CE%A7%CE%99%CE%9C%CE%91%CE%93%CE%95%CE%99%CE%A1%CE%91%CE%A3%20%28CHEF%29.pdf</a>
<b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Φορείς Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (Δημόσιος και Ιδιωτικός Τομέας)
<b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b> --
<b>Είδη Δεξιοτήτων:</b> --
<b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, Θεωρητικά και Εργαστηριακά Μαθήματα, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση.
<b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Ειδικότητα: Τεχνικός τουριστικών μονάδων και επιχειρήσεων φιλοξενίας ( υπηρεσία υποδοχής- υπηρεσία ορόφων – εμπορευματογνωσία)
<b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1427/.%20%CE%A4%CE%9F%CE%A5%CE%A1.%20%CE%9C%CE%9F%CE%9D%CE%91%CE%94.%20%CE%9A%CE%91%CE%99%20%CE%95%CE%A0%CE%99%CE%A7.%20%CE%A6%CE%99%CE%9B%CE%9F%CE%9E%CE%95%CE%9D%CE%99%CE%91%CE%A3(%CE%A5%CE%A0.%20%CE%A5%CE%A0%CE%9F%CE%94%CE%9F%CE%A7%CE%97%CE%A3%20-%20%CE%A5%CE%A0.%20%CE%9F%CE%A1%CE%9F%CE%A6%CE%A9%CE%9D%20-%20%CE%95%CE%9C%CE%A0%CE%9F%CE%A1%CE%95%CE%A5%CE%9C)~.pdf">http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1427/.%20%CE%A4%CE%9F%CE%A5%CE%A1.%20%CE%9C%CE%9F%CE%9D%CE%91%CE%94.%20%CE%9A%CE%91%CE%99%20%CE%95%CE%A0%CE%99%CE%A7.%20%CE%A6%CE%99%CE%9B%CE%9F%CE%9E%CE%95%CE%9D%CE%99%CE%91%CE%A3(%CE%A5%CE%A0.%20%CE%A5%CE%A0%CE%9F%CE%94%CE%9F%CE%A7%CE%97%CE%A3%20-%20%CE%A5%CE%A0.%20%CE%9F%CE%A1%CE%9F%CE%A6%CE%A9%CE%9D%20-%20%CE%95%CE%9C%CE%A0%CE%9F%CE%A1%CE%95%CE%A5%CE%9C)~.pdf</a>
<b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Φορείς Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (Δημόσιος και Ιδιωτικός Τομέας)
<b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ψηφιακός Γραμματισμός</li> <li>Online marketing &amp; communication.</li> </ul>
<b>Είδη Δεξιοτήτων:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Βασικές γνώσεις χρήσης λογισμικών διαχείρισης αρχείων κειμένου, παρουσίασης, και φύλλων εργασίας</li> <li>Ικανότητες εισαγωγής δεδομένων</li> <li>Ψηφιακό Μάρκετινγκ και Επικοινωνία</li> <li>E-mail and chat.</li> <li>Γενικός Ψηφιακός Γραμματισμός</li> <li>Εξειδικευμένο Λογισμικό για τον τουρισμό π.χ. PMS, GDS, CRS.e.g., GDS.</li> </ul>
<b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, Θεωρητικά και Εργαστηριακά Μαθήματα, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση.
<b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Ειδικότητα: Τεχνολογίες Επικοινωνίας και Πληροφοριών στην Ταξιδιωτική Βιομηχανία



<p><b>Ιστοσελίδα:</b>  <a href="http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1660/11.%20CE%A4%CE%B5%CF%87%CE%BD%CE%BF%CE%BB%CE%BF%CE%B3%CE%AF%CE%B5%CF%82%20%CE%95%CF%80%CE%B9%CE%BA%CE%BF%CE%B9%CE%BD%CF%89%CE%BD%CE%AF%CE%B1%CF%82%20%CE%BA%CE%B1%CE%B9%20%CE%A0%CE%BB%CE%B7%CF%81%CE%BF%CF%86%CE%BF%CF%81%CE%B9%CF%8E%CE%BD%20%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%BD%20%CE%A4%CE%B1%CE%BE%CE%B9%CE%B4%CE%B9%CF%89%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AE%20%CE%92%CE%B9%CE%BF%CE%BC%CE%B7%CF%87%CE%B1%CE%BD%CE%AF%CE%B1.pdf">http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1660/11.%20CE%A4%CE%B5%CF%87%CE%BD%CE%BF%CE%BB%CE%BF%CE%B3%CE%AF%CE%B5%CF%82%20%CE%95%CF%80%CE%B9%CE%BA%CE%BF%CE%B9%CE%BD%CF%89%CE%BD%CE%AF%CE%B1%CF%82%20%CE%BA%CE%B1%CE%B9%20%CE%A0%CE%BB%CE%B7%CF%81%CE%BF%CF%86%CE%BF%CF%81%CE%B9%CF%8E%CE%BD%20%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%BD%20%CE%A4%CE%B1%CE%BE%CE%B9%CE%B4%CE%B9%CF%89%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AE%20%CE%92%CE%B9%CE%BF%CE%BC%CE%B7%CF%87%CE%B1%CE%BD%CE%AF%CE%B1.pdf</a></p>
<p><b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Φορείς Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (Δημόσιος και Ιδιωτικός Τομέας)</p>
<p><b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ψηφιακός Γραμματισμός</li> <li>• Data analytics</li> <li>• Ψηφιακή Ασφάλεια.</li> <li>• Mobile technologies.</li> <li>• Online marketing &amp; communication.</li> <li>• Ηθική και Ασφάλεια</li> </ul>
<p><b>Είδη Δεξιοτήτων:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Εφαρμογή της ηθικής δεοντολογίας στο ψηφιακό περιβάλλον.</li> <li>• Βασικές γνώσεις χρήσης λογισμικών διαχείρισης αρχείων κειμένου, παρουσίασης, και φύλλων εργασίας</li> <li>• Ικανότητες εισαγωγής δεδομένων</li> <li>• Digital business analysis and data-driven decision making (increased offer of personalised tourism services and take-up of data-driven destination management tools).</li> <li>• Δημιουργία Ψηφιακού Περιεχομένου</li> <li>• Ψηφιακό Μάρκετινγκ και Επικοινωνία</li> <li>• Διαχείριση Ψηφιακών Προϊόντων</li> <li>• E-mail and chat.</li> <li>• Γενικός Ψηφιακός Γραμματισμός</li> <li>• Internet of things.</li> <li>• Secure information processing.</li> <li>• Χρήση Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης</li> <li>• Εξειδικευμένο Λογισμικό για τον τουρισμό π.χ. PMS, GDS, CRS.</li> <li>• Web-based communications.</li> </ul>
<p><b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, Εωρητικά και Εργαστηριακά Μαθήματα, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση.</p>
<p><b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Ειδικότητα: Τουριστικός Συνοδός</p>
<p><b>Ιστοσελίδα:</b>  <a href="http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1660/6.%20CE%A4%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B9%CF%83%CF%84%CE%B9%CE%BA%CF%8C%CF%82%20%CE%A3%CF%85%CE%BD%CE%BF%CE%B4%CF%8C%CF%82.pdf">http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1660/6.%20CE%A4%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B9%CF%83%CF%84%CE%B9%CE%BA%CF%8C%CF%82%20%CE%A3%CF%85%CE%BD%CE%BF%CE%B4%CF%8C%CF%82.pdf</a></p>
<p><b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Φορείς Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (Δημόσιος και Ιδιωτικός Τομέας)</p>
<p><b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b></p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>Ψηφιακός Γραμματισμός</li> </ul>
<p><b>Είδη Δεξιοτήτων:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Βασικές γνώσεις χρήσης λογισμικών διαχείρισης αρχείων κειμένου, παρουσίασης, και φύλλων εργασίας.</li> <li>Ικανότητες εισαγωγής δεδομένων.</li> <li>E-mail and chat.</li> <li>Γενικός Ψηφιακός Γραμματισμός.</li> <li>Χρήση Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης.</li> </ul>
<p><b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, Θεωρητικά και Εργαστηριακά Μαθήματα, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση.</p>
<p><b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Ειδικότητα: Φύλακας Μουσείων και Αρχαιολογικών Χώρων</p>
<p><b>Ιστοσελίδα:</b>  <a href="http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1427/%CE%A6%CE%A5%CE%9B%CE%91%CE%9A%CE%91%CE%A3%20%CE%9C%CE%9F%CE%A5%CE%A3%CE%95%CE%99%CE%A9%CE%9D%20%CE%9A%CE%91%CE%99%20%CE%91%CE%A1%CE%A7%CE%91%CE%99%CE%9F%CE%9B%CE%9F%CE%93%CE%99%CE%9A%CE%A9%CE%9D%20%CE%A7%CE%A9%CE%A1%CE%A9%CE%9D.pdf">http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1427/%CE%A6%CE%A5%CE%9B%CE%91%CE%9A%CE%91%CE%A3%20%CE%9C%CE%9F%CE%A5%CE%A3%CE%95%CE%99%CE%A9%CE%9D%20%CE%9A%CE%91%CE%99%20%CE%91%CE%A1%CE%A7%CE%91%CE%99%CE%9F%CE%9B%CE%9F%CE%93%CE%99%CE%9A%CE%A9%CE%9D%20%CE%A7%CE%A9%CE%A1%CE%A9%CE%9D.pdf</a></p>
<p><b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Φορείς Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (Δημόσιος και Ιδιωτικός Τομέας)</p>
<p><b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ψηφιακή Ασφάλεια</li> </ul>
<p><b>Είδη Δεξιοτήτων:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Electronic security systems.</li> </ul>
<p><b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, Θεωρητικά και Εργαστηριακά Μαθήματα, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση.</p>
<p><b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Ανώτερες Σχολές Τουριστικής Εκπαίδευσης του Υπουργείου Τουρισμού</p>
<p><b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/682338">https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/682338</a> &amp; <a href="http://www.mintour.edu.gr/index.php/aste">http://www.mintour.edu.gr/index.php/aste</a></p>
<p><b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Υπουργείο Τουρισμού</p>
<p><b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ψηφιακός Γραμματισμός.</li> <li>Data analytics.</li> <li>Online marketing &amp; communication.</li> <li>Ηθική και Ασφάλεια.</li> </ul>
<p><b>Είδη Δεξιοτήτων:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Εφαρμογή της ηθικής δεοντολογίας στο ψηφιακό περιβάλλον.</li> <li>Βασικές γνώσεις χρήσης λογισμικών διαχείρισης αρχείων κειμένου, παρουσίασης, και φύλλων εργασίας.</li> <li>Ικανότητες εισαγωγής δεδομένων.</li> <li>Digital business analysis and data-driven decision making.</li> <li>Ψηφιακό Μάρκετινγκ και Επικοινωνία.</li> <li>E-mail and chat.</li> <li>Γενικός Ψηφιακός Γραμματισμός.</li> <li>Χρήση Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Εξειδικευμένο Λογισμικό για τον τουρισμό π.χ. PMS, GDS, CRS.e.g., PMS.</li> <li>• Web-based communications.</li> </ul>
<p><b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, Θεωρητικά και Εργαστηριακά Μαθήματα, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση.</p>
<p><b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Social media masterclass</p>
<p><b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="https://insete.gr/seminar/social-media-masterclass-strategy-content-performance/">https://insete.gr/seminar/social-media-masterclass-strategy-content-performance/</a></p>
<p><b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> ΙΝΣΕΤΕ ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ</p>
<p><b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ψηφιακός Γραμματισμός.</li> <li>• Online marketing &amp; communication.</li> </ul>
<p><b>Είδη Δεξιοτήτων:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ικανότητες εισαγωγής δεδομένων.</li> <li>• Ψηφιακό Μάρκετινγκ και Επικοινωνία.</li> <li>• E-mail and chat.</li> <li>• Γενικός Ψηφιακός Γραμματισμός.</li> <li>• Χρήση Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης.</li> <li>• Web-based communications.</li> </ul>
<p><b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> E- learning, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις.</p>
<p><b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Digital transformation in hotel &amp; tourism industry</p>
<p><b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="https://insete.gr/seminar/digital-transformation-in-hotel-tourism-industry-innovate-your-customer-experience/">https://insete.gr/seminar/digital-transformation-in-hotel-tourism-industry-innovate-your-customer-experience/</a></p>
<p><b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> ΙΝΣΕΤΕ ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ</p>
<p><b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Τεχνητή Νοημοσύνη</li> <li>• Ψηφιακός Γραμματισμός</li> <li>• Data analytics.</li> <li>• Virtual and augmented reality.</li> </ul>
<p><b>Είδη Δεξιοτήτων:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Artificial intelligence</li> <li>• Blockchain Technology.</li> <li>• Ικανότητες εισαγωγής δεδομένων</li> <li>• Digital business analysis and data-driven decision making (increased offer of personalised tourism services and take-up of data-driven destination management tools).</li> <li>• Δημιουργία Ψηφιακού Περιεχομένου</li> <li>• Digital Design and Data Visualization.</li> <li>• Διαχείριση Ψηφιακών Προϊόντων</li> <li>• E-mail and chat.</li> <li>• Γενικός Ψηφιακός Γραμματισμός</li> <li>• Hospitality Metaverse.</li> <li>• Internet of things</li> <li>• Προγραμματισμός</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reputation Management.</li> <li>• Robotics</li> <li>• Χρήση Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης</li> <li>• User experience design.</li> <li>• Web &amp; App Development.</li> </ul>
<b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> E- learning, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις.
<b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Google ads workshop
<b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="https://insete.gr/seminar/google-ads-workshop-maximize-your-performance/">https://insete.gr/seminar/google-ads-workshop-maximize-your-performance/</a>
<b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> ΙΝΣΕΤΕ ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ
<b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Online marketing &amp; communication</li> </ul>
<b>Είδη Δεξιοτήτων:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ικανότητες εισαγωγής δεδομένων</li> <li>• Ψηφιακό Μάρκετινγκ και Επικοινωνία</li> <li>• Display campaigns.</li> <li>• E-mail and chat.</li> <li>• Search campaigns.</li> <li>• SEO.</li> <li>• Χρήση Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης</li> <li>• Web ads campaign reporting.</li> <li>• Web ads.</li> <li>• Web-based communications.</li> </ul>
<b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> E- learning, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις.
<b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Google analytics & SEO Tactics
<b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="https://insete.gr/seminar/google-analytics-seo-tactics-from-basics-to-advanced/">https://insete.gr/seminar/google-analytics-seo-tactics-from-basics-to-advanced/</a>
<b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> ΙΝΣΕΤΕ ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ
<b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Online marketing &amp; communication</li> </ul>
<b>Είδη Δεξιοτήτων:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Advanced SEO.</li> </ul>
<b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> E- learning, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις.
<b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Οροφκοκομία
<b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="https://insete.gr/seminar/housekeeping-essentials-sparkle-shine-make-a-difference/">https://insete.gr/seminar/housekeeping-essentials-sparkle-shine-make-a-difference/</a>

<b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Institute of SETE- Greek Tourism Confederation (SETE)- Trade associations
<b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b> --
<b>Είδη Δεξιοτήτων:</b> --
<b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> E- learning, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις.
<b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Βιωσιμότητα στο πλαίσιο του τομέα φιλοξενίας, κλιματική ουδετερότητα και νομοθεσία για το κλίμα.
<b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="https://insete.gr/seminar/sustainability-in-hospitality-context-climate-neutrality-climate-law/">https://insete.gr/seminar/sustainability-in-hospitality-context-climate-neutrality-climate-law/</a>
<b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> ΙΝΣΕΤΕ ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ
<b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b> --
<b>Είδη Δεξιοτήτων:</b> --
<b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> E- learning, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις.
<b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Leading with impact: people, process, attitudes.
<b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="https://insete.gr/seminar/leading-with-impact-people-process-attitudes/">https://insete.gr/seminar/leading-with-impact-people-process-attitudes/</a>
<b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> ΙΝΣΕΤΕ ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ
<b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b> N/A
<b>Είδη Δεξιοτήτων:</b> --
<b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> E- learning, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις.
<b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Emotional intelligence: tools & techniques for efficient teams.
<b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="https://insete.gr/seminar/emotional-intelligence-tools-techniques-for-efficient-teams/">https://insete.gr/seminar/emotional-intelligence-tools-techniques-for-efficient-teams/</a>
<b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> ΙΝΣΕΤΕ ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ
<b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b> N/A
<b>Είδη Δεξιοτήτων:</b> --
<b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> E- learning, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις.
<b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Conscious Ηγεσία drive your team consciously to extraordinary results & high-level engagement.
<b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="https://insete.gr/seminar/conscious-Ηγεσία-drive-your-team-consciously-to-extraordinary-results-and-high-level-engagement/">https://insete.gr/seminar/conscious-Ηγεσία-drive-your-team-consciously-to-extraordinary-results-and-high-level-engagement/</a>
<b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> ΙΝΣΕΤΕ ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ
<b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b> N/A

**Είδη Δεξιοτήτων: --**

**Εκπαιδευτικές μέθοδοι:** E- learning, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις.

## Παράρτημα 2. Παραδείγματα Εκπαιδευτικών φορέων «Πράσινων» Δεξιοτήτων

<b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Πανεπιστήμιο Αιγαίου - Τμήμα Οικονομικής και Διοίκησης Τουρισμού
<b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="https://www.tourem.aegean.gr/en/">https://www.tourem.aegean.gr/en/</a> & <a href="https://www.tourem.aegean.gr/el/">https://www.tourem.aegean.gr/el/</a>
<b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Πανεπιστήμιο
<b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Αποδοτικότητα πόρων.</li> <li>• Κλιματική αλλαγή και μετάβαση σε οικονομία χαμηλών εκπομπών άνθρακα..</li> <li>• Διατήρηση της βιοποικιλότητας..</li> <li>• Επικοινωνία για τη βιωσιμότητα</li> <li>• Περιβαλλοντική διαχείριση.</li> </ul>
<b>Είδη Δεξιοτήτων:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Μείωση της χρήσης πρώτων υλών, ενέργειας και κατανάλωσης νερού, αύξηση της χρήσης ανανεώσιμων πηγών ενέργειας.</li> <li>• Υιοθέτηση διαφόρων προληπτικών μέτρων και πρακτικών ανακύκλωσης για την ελαχιστοποίηση των αποβλήτων, ιδιαίτερα των πλαστικών και των τροφίμων.</li> <li>• Αναγνώριση της επίδρασης των περιβαλλοντικών συνθηκών στην ασφάλεια των τουριστών και πρόληψη των πιθανών κινδύνων.</li> <li>• Αξιολόγηση και δημιουργία λύσεων για την αλλαγή των περιβαλλοντικών πόρων που χρησιμοποιούνται στην ανάπτυξη προϊόντων.</li> <li>• Αναγνώριση των πηγών εκπομπής αερίων του θερμοκηπίου στις τουριστικές επιχειρήσεις και εφαρμογή διαδικασιών για τη μείωσή τους.</li> <li>• Προώθηση της βιωσιμότητας των μεταφορών από την οπτική γωνία των τουριστών και των αλυσίδων εφοδιασμού.</li> <li>• Κατανόηση της έννοιας της φέρουσας ικανότητας και τρόποι διατήρησής της</li> <li>• Κατανόηση των συστημάτων διαχείρισης και σχεδιασμού που διασφαλίζουν τη φέρουσα ικανότητα και τη συνεργασία με την τοπική αυτοδιοίκηση.</li> <li>• Χρησιμοποίηση των φυσικών πόρων με βιώσιμο τρόπο στα προϊόντα του τουρισμού: προϊόντα που σχετίζονται με τη φύση και τη διατήρησή της, υπεύθυνη διάδραση με τα ζώα, χρήση προστατευμένων περιοχών</li> <li>• Καθιέρωση διαφάνειας και επικοινωνίας στους πελάτες και άλλους ενδιαφερόμενους για τα μέτρα, τους στόχους και των προσπαθειών που υιοθετούν οι εταιρείες για τη μετάβαση προς την πράσινη οικονομία.</li> <li>• Καθορισμός περιβαλλοντικών στόχων</li> <li>• Ενσωμάτωση της περιβαλλοντικής νομοθεσίας στη λειτουργία της εταιρείας</li> <li>• Υιοθέτηση ενός συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης για τον σχεδιασμό, την εφαρμογή και την παρακολούθηση.</li> <li>• Εφαρμογή και διαχείριση πιστοποιητικών βιωσιμότητας.</li> <li>• Προώθηση της συνεργασίας με τους τοπικούς εμπλεκόμενους στον τουρισμό.</li> </ul>
<b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, 5 Θεωρητικά Μαθήματα που εστιάζουν στις Πρασινες Δεξιότητες, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση
<b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής - Τμήμα Διοίκησης Τουρισμού

<b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="https://tourism.uniwa.gr">https://tourism.uniwa.gr</a>
<b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Πανεπιστήμιο
<b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Αποδοτικότητα πόρων.</li> <li>• Κλιματική αλλαγή και μετάβαση σε οικονομία χαμηλών εκπομπών άνθρακα..</li> <li>• Διατήρηση της βιοποικιλότητας</li> <li>• Περιβαλλοντική διαχείριση.</li> </ul>
<b>Είδη Δεξιοτήτων:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Μείωση της χρήσης πρώτων υλών, ενέργειας και κατανάλωσης νερού, αύξηση της χρήσης ανανεώσιμων πηγών ενέργειας.</li> <li>• Υιοθέτηση διαφόρων προληπτικών μέτρων και πρακτικών ανακύκλωσης για την ελαχιστοποίηση των αποβλήτων, ιδιαίτερα των πλαστικών και των τροφίμων.</li> <li>• Αναγνώριση της επίδρασης των περιβαλλοντικών συνθηκών στην ασφάλεια των τουριστών και πρόληψη των πιθανών κινδύνων.</li> <li>• Αξιολόγηση και δημιουργία λύσεων για την αλλαγή των περιβαλλοντικών πόρων που χρησιμοποιούνται στην ανάπτυξη προϊόντων.</li> <li>• Αναγνώριση των πηγών εκπομπής αερίων του θερμοκηπίου στις τουριστικές επιχειρήσεις και εφαρμογή διαδικασιών για τη μείωσή τους.</li> <li>• Κατανόηση της έννοιας της φέρουσας ικανότητας και τρόποι διατήρησής της</li> <li>• Κατανόηση των συστημάτων διαχείρισης και σχεδιασμού που διασφαλίζουν τη φέρουσα ικανότητα και τη συνεργασία με την τοπική αυτοδιοίκηση.</li> <li>• Χρησιμοποίηση των φυσικών πόρων με βιώσιμο τρόπο στα προϊόντα του τουρισμού: προϊόντα που σχετίζονται με τη φύση και τη διατήρησή της, υπεύθυνη διάδραση με τα ζώα, χρήση προστατευμένων περιοχών</li> <li>• Καθορισμός περιβαλλοντικών στόχων</li> <li>• Ενσωμάτωση της περιβαλλοντικής νομοθεσίας στη λειτουργία της εταιρείας</li> <li>• Υιοθέτηση ενός συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης για τον σχεδιασμό, την εφαρμογή και την παρακολούθηση.</li> <li>• Εφαρμογή και διαχείριση πιστοποιητικών βιωσιμότητας</li> </ul>
<b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, 4 Θεωρητικά Μαθήματα που εστιάζουν στις Πρασινες Δεξιότητες, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση

<b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο - Διοίκηση Τουρισμού
<b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="https://www.eap.gr/education/undergraduate/tourism-administration/">https://www.eap.gr/education/undergraduate/tourism-administration/</a>
<b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Πανεπιστήμιο
<b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Αποδοτικότητα πόρων.</li> <li>• Κλιματική αλλαγή και μετάβαση σε οικονομία χαμηλών εκπομπών άνθρακα..</li> <li>• Διατήρηση της βιοποικιλότητας.</li> <li>• Περιβαλλοντική διαχείριση.</li> </ul>
<b>Είδη Δεξιοτήτων:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Υιοθέτηση διαφόρων προληπτικών μέτρων και πρακτικών ανακύκλωσης για την ελαχιστοποίηση των αποβλήτων, ιδιαίτερα των πλαστικών και των τροφίμων.</li> <li>• Αναγνώριση της επίδρασης των περιβαλλοντικών συνθηκών στην ασφάλεια των τουριστών και πρόληψη των πιθανών κινδύνων.</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Αξιολόγηση και δημιουργία λύσεων για την αλλαγή των περιβαλλοντικών πόρων που χρησιμοποιούνται στην ανάπτυξη προϊόντων.</li> <li>• Αναγνώριση των πηγών εκπομπής αερίων του θερμοκηπίου στις τουριστικές επιχειρήσεις και εφαρμογή διαδικασιών για τη μείωσή τους.</li> <li>• Κατανόηση της έννοιας της φέρουσας ικανότητας και τρόποι διατήρησής της</li> <li>• Κατανόηση των συστημάτων διαχείρισης και σχεδιασμού που διασφαλίζουν τη φέρουσα ικανότητα και τη συνεργασία με την τοπική αυτοδιοίκηση.</li> <li>• Χρησιμοποίηση των φυσικών πόρων με βιώσιμο τρόπο στα προϊόντα του τουρισμού: προϊόντα που σχετίζονται με τη φύση και τη διατήρησή της, υπεύθυνη διάδραση με τα ζώα, χρήση προστατευμένων περιοχών</li> <li>• Καθορισμός περιβαλλοντικών στόχων</li> <li>• Ενσωμάτωση της περιβαλλοντικής νομοθεσίας στη λειτουργία της εταιρείας</li> <li>• Υιοθέτηση ενός συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης για τον σχεδιασμό, την εφαρμογή και την παρακολούθηση.</li> <li>• Εφαρμογή και διαχείριση πιστοποιητικών βιωσιμότητας</li> </ul>
<p><b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, 4 Θεωρητικά Μαθήματα που εστιάζουν στις Πρασινες Δεξιότητες, Assignments</p>

<p><b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Διεθνές Πανεπιστήμιο της Ελλάδος - Τμήμα Διοίκησης Οργανισμών, Μάρκετινγκ και Τουρισμού</p>
<p><b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="http://ommt.ihu.gr/">http://ommt.ihu.gr/</a></p>
<p><b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Πανεπιστήμιο</p>
<p><b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Αποδοτικότητα πόρων.</li> <li>• Κλιματική αλλαγή και μετάβαση σε οικονομία χαμηλών εκπομπών άνθρακα..</li> <li>• Διατήρηση της βιοποικιλότητας.</li> <li>• Επικοινωνία για τη βιωσιμότητα</li> <li>• Περιβαλλοντική διαχείριση.</li> </ul>
<p><b>Είδη Δεξιοτήτων:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Μείωση της χρήσης πρώτων υλών, ενέργειας και κατανάλωσης νερού, αύξηση της χρήσης ανανεώσιμων πηγών ενέργειας.</li> <li>• Υιοθέτηση διαφόρων προληπτικών μέτρων και πρακτικών ανακύκλωσης για την ελαχιστοποίηση των αποβλήτων, ιδιαίτερα των πλαστικών και των τροφίμων.</li> <li>• Αναγνώριση της επίδρασης των περιβαλλοντικών συνθηκών στην ασφάλεια των τουριστών και πρόληψη των πιθανών κινδύνων.</li> <li>• Αξιολόγηση και δημιουργία λύσεων για την αλλαγή των περιβαλλοντικών πόρων που χρησιμοποιούνται στην ανάπτυξη προϊόντων.</li> <li>• Αναγνώριση των πηγών εκπομπής αερίων του θερμοκηπίου στις τουριστικές επιχειρήσεις και εφαρμογή διαδικασιών για τη μείωσή τους.</li> <li>• Προώθηση της βιωσιμότητας των μεταφορών από την οπτική γωνία των τουριστών και των αλυσίδων εφοδιασμού.</li> <li>• Κατανόηση της έννοιας της φέρουσας ικανότητας και τρόποι διατήρησής της</li> <li>• Κατανόηση των συστημάτων διαχείρισης και σχεδιασμού που διασφαλίζουν τη φέρουσα ικανότητα και τη συνεργασία με την τοπική αυτοδιοίκηση.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Χρησιμοποίηση των φυσικών πόρων με βιώσιμο τρόπο στα προϊόντα του τουρισμού: προϊόντα που σχετίζονται με τη φύση και τη διατήρησή της, υπεύθυνη διάδραση με τα ζώα, χρήση προστατευμένων περιοχών</li> <li>• Καθιέρωση διαφάνειας και επικοινωνίας στους πελάτες και άλλους ενδιαφερόμενους για τα μέτρα, τους στόχους και των προσπαθειών που υιοθετούν οι εταιρείες για τη μετάβαση προς την πράσινη οικονομία.</li> <li>• Καθορισμός περιβαλλοντικών στόχων</li> <li>• Ενσωμάτωση της περιβαλλοντικής νομοθεσίας στη λειτουργία της εταιρείας</li> <li>• Υιοθέτηση ενός συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης για τον σχεδιασμό, την εφαρμογή και την παρακολούθηση.</li> <li>• Εφαρμογή και διαχείριση πιστοποιητικών βιωσιμότητας</li> <li>• Προώθηση της συνεργασίας με τους τοπικούς εμπλεκόμενους στον τουρισμό.</li> </ul>
<p><b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, 4 Θεωρητικά Μαθήματα που εστιάζουν στις Πρασινες Δεξιότητες, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση</p>

<p><b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Πανεπιστήμιο of Patras Department of Tourism Management</p>
<p><b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="http://tourism.upatras.gr/">http://tourism.upatras.gr/</a></p>
<p><b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Πανεπιστήμιο</p>
<p><b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Αποδοτικότητα πόρων.</li> <li>• Κλιματική αλλαγή και μετάβαση σε οικονομία χαμηλών εκπομπών άνθρακα..</li> <li>• Διατήρηση της βιοποικιλότητας.</li> <li>• Περιβαλλοντική διαχείριση.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Μείωση της χρήσης πρώτων υλών, ενέργειας και κατανάλωσης νερού, αύξηση της χρήσης ανανεώσιμων πηγών ενέργειας.</li> <li>• Υιοθέτηση διαφόρων προληπτικών μέτρων και πρακτικών ανακύκλωσης για την ελαχιστοποίηση των αποβλήτων, ιδιαίτερα των πλαστικών και των τροφίμων.</li> <li>• Αναγνώριση της επίδρασης των περιβαλλοντικών συνθηκών στην ασφάλεια των τουριστών και πρόληψη των πιθανών κινδύνων.</li> <li>• Αξιολόγηση και δημιουργία λύσεων για την αλλαγή των περιβαλλοντικών πόρων που χρησιμοποιούνται στην ανάπτυξη προϊόντων.</li> <li>• Αναγνώριση των πηγών εκπομπής αερίων του θερμοκηπίου στις τουριστικές επιχειρήσεις και εφαρμογή διαδικασιών για τη μείωσή τους.</li> <li>• Κατανόηση της έννοιας της φέρουσας ικανότητας και τρόποι διατήρησής της</li> <li>• Κατανόηση των συστημάτων διαχείρισης και σχεδιασμού που διασφαλίζουν τη φέρουσα ικανότητα και τη συνεργασία με την τοπική αυτοδιοίκηση.</li> <li>• Χρησιμοποίηση των φυσικών πόρων με βιώσιμο τρόπο στα προϊόντα του τουρισμού: προϊόντα που σχετίζονται με τη φύση και τη διατήρησή της, υπεύθυνη διάδραση με τα ζώα, χρήση προστατευμένων περιοχών</li> <li>• Καθιέρωση διαφάνειας και επικοινωνίας στους πελάτες και άλλους ενδιαφερόμενους για τα μέτρα, τους στόχους και των προσπαθειών που υιοθετούν οι εταιρείες για τη μετάβαση προς την πράσινη οικονομία.</li> <li>• Καθορισμός περιβαλλοντικών στόχων</li> <li>• Ενσωμάτωση της περιβαλλοντικής νομοθεσίας στη λειτουργία της εταιρείας</li> <li>• Υιοθέτηση ενός συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης για τον σχεδιασμό, την εφαρμογή και την παρακολούθηση.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Εφαρμογή και διαχείριση πιστοποιητικών βιωσιμότητας</li> <li>• Προώθηση της συνεργασίας με τους τοπικούς εμπλεκόμενους στον τουρισμό.</li> </ul>
<b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, 5 Θεωρητικά Μαθήματα που εστιάζουν στις Πρασινες Δεξιότητες, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση

<b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Ιόνιο Πανεπιστήμιο: Τμήμα Τουρισμού
<b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="https://tourism.ionio.gr/">https://tourism.ionio.gr/</a>
<b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Πανεπιστήμιο
<b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Αποδοτικότητα πόρων.</li> <li>• Κλιματική αλλαγή και μετάβαση σε οικονομία χαμηλών εκπομπών άνθρακα..</li> <li>• Διατήρηση της βιοποικιλότητας.</li> <li>• Περιβαλλοντική διαχείριση.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Μείωση της χρήσης πρώτων υλών, ενέργειας και κατανάλωσης νερού, αύξηση της χρήσης ανανεώσιμων πηγών ενέργειας.</li> <li>• Υιοθέτηση διαφόρων προληπτικών μέτρων και πρακτικών ανακύκλωσης για την ελαχιστοποίηση των αποβλήτων, ιδιαίτερα των πλαστικών και των τροφίμων.</li> <li>• Εφαρμογή των αρχών της οικονομίας διαμοιρασμού</li> <li>• Αναγνώριση της επίδρασης των περιβαλλοντικών συνθηκών στην ασφάλεια των τουριστών και πρόληψη των πιθανών κινδύνων.</li> <li>• Αξιολόγηση και δημιουργία λύσεων για την αλλαγή των περιβαλλοντικών πόρων που χρησιμοποιούνται στην ανάπτυξη προϊόντων.</li> <li>• Αναγνώριση των πηγών εκπομπής αερίων του θερμοκηπίου στις τουριστικές επιχειρήσεις και εφαρμογή διαδικασιών για τη μείωσή τους.</li> <li>• Κατανόηση της έννοιας της φέρουσας ικανότητας και τρόποι διατήρησής της</li> <li>• Κατανόηση των συστημάτων διαχείρισης και σχεδιασμού που διασφαλίζουν τη φέρουσα ικανότητα και τη συνεργασία με την τοπική αυτοδιοίκηση.</li> <li>• Χρησιμοποίηση των φυσικών πόρων με βιώσιμο τρόπο στα προϊόντα του τουρισμού: προϊόντα που σχετίζονται με τη φύση και τη διατήρησή της, υπεύθυνη διάδραση με τα ζώα, χρήση προστατευμένων περιοχών</li> <li>• Καθιέρωση διαφάνειας και επικοινωνίας στους πελάτες και άλλους ενδιαφερόμενους για τα μέτρα, τους στόχους και των προσπαθειών που υιοθετούν οι εταιρείες για τη μετάβαση προς την πράσινη οικονομία.</li> <li>• Καθορισμός περιβαλλοντικών στόχων</li> <li>• Ενσωμάτωση της περιβαλλοντικής νομοθεσίας στη λειτουργία της εταιρείας</li> <li>• Υιοθέτηση ενός συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης για τον σχεδιασμό, την εφαρμογή και την παρακολούθηση.</li> <li>• Εφαρμογή και διαχείριση πιστοποιητικών βιωσιμότητας</li> <li>• Προώθηση της συνεργασίας με τους τοπικούς εμπλεκόμενους στον τουρισμό.</li> </ul>
<b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, 4 Θεωρητικά Μαθήματα που εστιάζουν στις Πρασινες Δεξιότητες, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση

<b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Πανεπιστήμιο Πειραιά - Τμήμα Τουριστικών Σπουδών
<b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="http://tourism.unipi.gr/">http://tourism.unipi.gr/</a>
<b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Πανεπιστήμιο

<p><b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Αποδοτικότητα πόρων.</li> <li>• Κλιματική αλλαγή και μετάβαση σε οικονομία χαμηλών εκπομπών άνθρακα..</li> <li>• Διατήρηση της βιοποικιλότητας.</li> <li>• Περιβαλλοντική διαχείριση.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Μείωση της χρήσης πρώτων υλών, ενέργειας και κατανάλωσης νερού, αύξηση της χρήσης ανανεώσιμων πηγών ενέργειας.</li> <li>• Υιοθέτηση διαφόρων προληπτικών μέτρων και πρακτικών ανακύκλωσης για την ελαχιστοποίηση των αποβλήτων, ιδιαίτερα των πλαστικών και των τροφίμων.</li> <li>• Εφαρμογή των αρχών της οικονομίας διαμοιρασμού</li> <li>• Αναγνώριση της επίδρασης των περιβαλλοντικών συνθηκών στην ασφάλεια των τουριστών και πρόληψη των πιθανών κινδύνων.</li> <li>• Αξιολόγηση και δημιουργία λύσεων για την αλλαγή των περιβαλλοντικών πόρων που χρησιμοποιούνται στην ανάπτυξη προϊόντων.</li> <li>• Αναγνώριση των πηγών εκπομπής αερίων του θερμοκηπίου στις τουριστικές επιχειρήσεις και εφαρμογή διαδικασιών για τη μείωσή τους.</li> <li>• Κατανόηση της έννοιας της φέρουσας ικανότητας και τρόποι διατήρησής της</li> <li>• Κατανόηση των συστημάτων διαχείρισης και σχεδιασμού που διασφαλίζουν τη φέρουσα ικανότητα και τη συνεργασία με την τοπική αυτοδιοίκηση.</li> <li>• Χρησιμοποίηση των φυσικών πόρων με βιώσιμο τρόπο στα προϊόντα του τουρισμού: προϊόντα που σχετίζονται με τη φύση και τη διατήρησή της, υπεύθυνη διάδραση με τα ζώα, χρήση προστατευμένων περιοχών</li> <li>• Καθιέρωση διαφάνειας και επικοινωνίας στους πελάτες και άλλους ενδιαφερόμενους για τα μέτρα, τους στόχους και των προσπαθειών που υιοθετούν οι εταιρείες για τη μετάβαση προς την πράσινη οικονομία.</li> <li>• Καθορισμός περιβαλλοντικών στόχων</li> <li>• Ενσωμάτωση της περιβαλλοντικής νομοθεσίας στη λειτουργία της εταιρείας</li> <li>• Υιοθέτηση ενός συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης για τον σχεδιασμό, την εφαρμογή και την παρακολούθηση.</li> <li>• Εφαρμογή και διαχείριση πιστοποιητικών βιωσιμότητας</li> <li>• Προώθηση της συνεργασίας με τους τοπικούς εμπλεκόμενους στον τουρισμό.</li> </ul>
<p><b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, 3 Θεωρητικά Μαθήματα που εστιάζουν στις Πρασινες Δεξιότητες, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση</p>

<p><b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Ελληνικό Μεσογειακό Πανεπιστήμιο: Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων και Τουρισμού</p>
<p><b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="https://bat.hmu.gr/">https://bat.hmu.gr/</a></p>
<p><b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Πανεπιστήμιο</p>
<p><b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Αποδοτικότητα πόρων.</li> <li>• Κλιματική αλλαγή και μετάβαση σε οικονομία χαμηλών εκπομπών άνθρακα..</li> <li>• Διατήρηση της βιοποικιλότητας.</li> <li>• Επικοινωνία για τη βιωσιμότητα</li> <li>• Περιβαλλοντική διαχείριση.</li> </ul>
<p><b>Είδη Δεξιοτήτων:</b></p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Μείωση της χρήσης πρώτων υλών, ενέργειας και κατανάλωσης νερού, αύξηση της χρήσης ανανεώσιμων πηγών ενέργειας.</li> <li>• Υιοθέτηση διαφόρων προληπτικών μέτρων και πρακτικών ανακύκλωσης για την ελαχιστοποίηση των αποβλήτων, ιδιαίτερα των πλαστικών και των τροφίμων.</li> <li>• Αναγνώριση των πηγών εκπομπής αερίων του θερμοκηπίου στις τουριστικές επιχειρήσεις και εφαρμογή διαδικασιών για τη μείωσή τους.</li> <li>• Κατανόηση της έννοιας της φέρουσας ικανότητας και τρόποι διατήρησής της</li> <li>• Κατανόηση των συστημάτων διαχείρισης και σχεδιασμού που διασφαλίζουν τη φέρουσα ικανότητα και τη συνεργασία με την τοπική αυτοδιοίκηση.</li> <li>• Χρησιμοποίηση των φυσικών πόρων με βιώσιμο τρόπο στα προϊόντα του τουρισμού: προϊόντα που σχετίζονται με τη φύση και τη διατήρησή της, υπεύθυνη διάδραση με τα ζώα, χρήση προστατευμένων περιοχών</li> <li>• Καθιέρωση διαφάνειας και επικοινωνίας στους πελάτες και άλλους ενδιαφερόμενους για τα μέτρα, τους στόχους και των προσπαθειών που υιοθετούν οι εταιρείες για τη μετάβαση προς την πράσινη οικονομία.</li> <li>• Καθορισμός περιβαλλοντικών στόχων</li> <li>• Ενσωμάτωση της περιβαλλοντικής νομοθεσίας στη λειτουργία της εταιρείας</li> <li>• Υιοθέτηση ενός συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης για τον σχεδιασμό, την εφαρμογή και την παρακολούθηση.</li> <li>• Εφαρμογή και διαχείριση πιστοποιητικών βιωσιμότητας.</li> <li>• Προώθηση της συνεργασίας με τους τοπικούς εμπλεκόμενους στον τουρισμό.</li> </ul>
<p><b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, 5 Θεωρητικά Μαθήματα που εστιάζουν στις Πρασινες Δεξιότητες, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση.</p>

**ΑΝΩΤΕΡΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΙΔΡΥΜΑΤΑ: ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ (ΕΙΔΙΚΕΥΣΗ ΣΧΕΤΙΚΗ ΜΕ ΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ ΚΑΙ ΤΗΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑ)**

<p><b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Ανώτερες Σχολές Τουριστικής Εκπαίδευσης του Υπουργείου Τουρισμού</p>
<p><b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/682338">https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/682338</a> &amp; <a href="http://www.mintour.edu.gr/index.php/aste">http://www.mintour.edu.gr/index.php/aste</a></p>
<p><b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Υπουργείο Τουρισμού</p>
<p><b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Αποδοτικότητα πόρων.</li> <li>• Περιβαλλοντική διαχείριση.</li> <li>• Διατήρηση της βιοποικιλότητας.</li> </ul>
<p><b>Είδη Δεξιοτήτων:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Υιοθέτηση διαφόρων προληπτικών μέτρων και πρακτικών ανακύκλωσης για την ελαχιστοποίηση των αποβλήτων, ιδιαίτερα των πλαστικών και των τροφίμων</li> <li>• Εφαρμογή Βιώσιμων Πρακτικών Προμηθειών.</li> <li>• Προώθηση της συνεργασίας με τους τοπικούς εμπλεκόμενους στον τουρισμό.</li> <li>• Κατανόηση της έννοιας της φέρουσας ικανότητας και τρόποι διατήρησής της</li> <li>• Κατανόηση των συστημάτων διαχείρισης και σχεδιασμού που διασφαλίζουν τη φέρουσα ικανότητα και τη συνεργασία με την τοπική αυτοδιοίκηση.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>Χρησιμοποίηση των φυσικών πόρων με βιώσιμο τρόπο στα προϊόντα του τουρισμού: προϊόντα που σχετίζονται με τη φύση και τη διατήρησή της, υπεύθυνη διάδραση με τα ζώα, χρήση προστατευμένων περιοχών</li> <li>Ελαχιστοποίηση της ρύπανσης</li> </ul>
<b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, Θεωρητικά και Εργαστηριακά Μαθήματα, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση.

<b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Ειδίκευση: Θρησκευτικού τουρισμού και Προσκυνηματικών περιηγήσεων
<b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1427/%CE%98%CF%81%CE%B7%CF%83%CE%BA%CE%B5%CF%85%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%BF%CF%8D%20%CE%A4%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B9%CF%83%CE%BC%CE%BF%CF%8D%20%CE%BA%CE%B1%CE%B9%20%CE%A0%CF%81%CE%BF%CF%83%CE%BA%CF%85%CE%BD%CE%B7%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B9%CE%BA%CF%8E%CE%BD%20%CE%A0%CE%B5%CF%81%CE%B9%CE%B7%CE%B3%CE%AE%CF%83%CE%B5%CF%89%CE%BD.pdf">http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1427/%CE%98%CF%81%CE%B7%CF%83%CE%BA%CE%B5%CF%85%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%BF%CF%8D%20%CE%A4%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B9%CF%83%CE%BC%CE%BF%CF%8D%20%CE%BA%CE%B1%CE%B9%20%CE%A0%CF%81%CE%BF%CF%83%CE%BA%CF%85%CE%BD%CE%B7%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B9%CE%BA%CF%8E%CE%BD%20%CE%A0%CE%B5%CF%81%CE%B9%CE%B7%CE%B3%CE%AE%CF%83%CE%B5%CF%89%CE%BD.pdf</a>
<b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Φορείς Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (Δημόσιος και Ιδιωτικός Τομέας)
<b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Αποδοτικότητα πόρων.</li> <li>Περιβαλλοντική διαχείριση.</li> <li>Διατήρηση της βιοποικιλότητας.</li> </ul>
<b>Είδη Δεξιοτήτων:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Υιοθέτηση διαφόρων προληπτικών μέτρων και πρακτικών ανακύκλωσης για την ελαχιστοποίηση των αποβλήτων, ιδιαίτερα των πλαστικών και των τροφίμων</li> <li>Εφαρμογή Βιώσιμων Πρακτικών Προμηθειών.</li> <li>Προώθηση της συνεργασίας με τους τοπικούς εμπλεκόμενους στον τουρισμό.</li> <li>Κατανόηση της έννοιας της φέρουσας ικανότητας και τρόποι διατήρησής της</li> <li>Κατανόηση των συστημάτων διαχείρισης και σχεδιασμού που διασφαλίζουν τη φέρουσα ικανότητα και τη συνεργασία με την τοπική αυτοδιοίκηση.</li> <li>Χρησιμοποίηση των φυσικών πόρων με βιώσιμο τρόπο στα προϊόντα του τουρισμού: προϊόντα που σχετίζονται με τη φύση και τη διατήρησή της, υπεύθυνη διάδραση με τα ζώα, χρήση προστατευμένων περιοχών</li> <li>Ελαχιστοποίηση της ρύπανσης</li> </ul>
<b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, Θεωρητικά και Εργαστηριακά Μαθήματα, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση.

<b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Ειδίκευση: Κυβερνήτης Σκαφών Αναψυχής
<b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1660/3.%20%CE%9A%CF%85%CE%B2%CE%B5%CF%81%CE%BD%CE%AE%CF%84%CE%B7%CF%82%20%CE%A3%CE%BA%CE%B1%CF%86%CF%8E%CE%BD%20%CE%91%CE%BD%CE%B1%CF%88%CF%85%CF%87%CE%AE%CF%82.pdf">http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1660/3.%20%CE%9A%CF%85%CE%B2%CE%B5%CF%81%CE%BD%CE%AE%CF%84%CE%B7%CF%82%20%CE%A3%CE%BA%CE%B1%CF%86%CF%8E%CE%BD%20%CE%91%CE%BD%CE%B1%CF%88%CF%85%CF%87%CE%AE%CF%82.pdf</a>
<b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Φορείς Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (Δημόσιος και Ιδιωτικός Τομέας)

<p><b>Κατηγορίες Δεξιότητων:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Κλιματική αλλαγή και μετάβαση σε οικονομία χαμηλών εκπομπών άνθρακα..</li> <li>• Επικοινωνία για τη βιωσιμότητα.</li> </ul>
<p><b>Είδη Δεξιότητων:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Αναγνώριση της επίδρασης των περιβαλλοντικών συνθηκών στην ασφάλεια των τουριστών και πρόληψη των πιθανών κινδύνων.</li> <li>• Προώθηση της βιωσιμότητας των μεταφορών από την οπτική γωνία των τουριστών και των αλυσίδων εφοδιασμού.</li> <li>• Αύξηση της περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης των πελατών, ενθάρρυνση της συμμετοχής τους και υποστήριξη της μετάβασής τους σε μια πράσινη οικονομία.</li> </ul>
<p><b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, Θεωρητικά και Εργαστηριακά Μαθήματα, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση.</p>

<p><b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Ειδίκευση: Ξεναγός σε μουσεία και αρχαιολογικούς – πολιτιστικούς χώρους (άτομα με προβλήματα όρασης η προβλήματα ακοής)</p>
<p><b>Ιστοσελίδα:</b>  <a href="http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1427/%20%CE%A3%CE%95%20%CE%9C%CE%9F%CE%A5%CE%A3%CE%95%CE%99%CE%91%20%CE%9A%CE%91%CE%99%20%20%CE%91%CE%A1%CE%A7%CE%91%CE%99%CE%9F%CE%9B%CE%9F%CE%93%CE%99%CE%9A%CE%9F%CE%A5%CE%A3-%20%CE%A0%CE%9F%CE%9B%CE%99%CE%A4%CE%99%CE%A3%CE%A4%CE%99%CE%9A%CE%9F%CE%A5%CE%A3%20%CE%A7%CE%A9%CE%A1%CE%9F%CE%A5%CE%A3%20%28%CE%91%CE%A4%CE%9F%CE%9C%CE%91%20%CE%9C%CE%95%20%CE%A0%CE%A1%CE%9F%CE%92%CE%9B%CE%97%CE%9C%CE%91%CE%A4%CE%91%20~.pdf">http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1427/%20%CE%A3%CE%95%20%CE%9C%CE%9F%CE%A5%CE%A3%CE%95%CE%99%CE%91%20%CE%9A%CE%91%CE%99%20%20%CE%91%CE%A1%CE%A7%CE%91%CE%99%CE%9F%CE%9B%CE%9F%CE%93%CE%99%CE%9A%CE%9F%CE%A5%CE%A3-%20%CE%A0%CE%9F%CE%9B%CE%99%CE%A4%CE%99%CE%A3%CE%A4%CE%99%CE%9A%CE%9F%CE%A5%CE%A3%20%CE%A7%CE%A9%CE%A1%CE%9F%CE%A5%CE%A3%20%28%CE%91%CE%A4%CE%9F%CE%9C%CE%91%20%CE%9C%CE%95%20%CE%A0%CE%A1%CE%9F%CE%92%CE%9B%CE%97%CE%9C%CE%91%CE%A4%CE%91%20~.pdf</a></p>
<p><b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Φορείς Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (Δημόσιος και Ιδιωτικός Τομέας)</p>
<p><b>Κατηγορίες Δεξιότητων:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Διατήρηση της βιοποικιλότητας.</li> <li>• Αποδοτικότητα πόρων.</li> <li>• Επικοινωνία για τη βιωσιμότητα.</li> <li>• Περιβαλλοντική διαχείριση.</li> </ul>
<p><b>Είδη Δεξιότητων:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Κατανόηση της έννοιας της φέρουσας ικανότητας και τρόποι διατήρησής της</li> <li>• Κατανόηση των συστημάτων διαχείρισης και σχεδιασμού που διασφαλίζουν τη φέρουσα ικανότητα και τη συνεργασία με την τοπική αυτοδιοίκηση.</li> <li>• Χρησιμοποίηση των φυσικών πόρων με βιώσιμο τρόπο στα προϊόντα του τουρισμού: προϊόντα που σχετίζονται με τη φύση και τη διατήρησή της, υπεύθυνη διάδραση με τα ζώα, χρήση προστατευμένων περιοχών</li> <li>• Ελαχιστοποίηση της ρύπανσης.</li> <li>• Υιοθέτηση διαφόρων προληπτικών μέτρων και πρακτικών ανακύκλωσης για την ελαχιστοποίηση των αποβλήτων, ιδιαίτερα των πλαστικών και των τροφίμων.</li> <li>• Αύξηση της περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης των πελατών, ενθάρρυνση της συμμετοχής τους και υποστήριξη της μετάβασής τους σε μια πράσινη οικονομία.</li> <li>• Ενσωμάτωση της περιβαλλοντικής νομοθεσίας στη λειτουργία της εταιρείας</li> <li>• Προώθηση της συνεργασίας με τους τοπικούς εμπλεκόμενους στον τουρισμό.</li> </ul>

**Εκπαιδευτικές μέθοδοι:** Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, Θεωρητικά και Εργαστηριακά Μαθήματα, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση.

**Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:** Ειδίκευση: Στέλεχος διοίκησης και οικονομίας στον τομέα του τουρισμού

**Ιστοσελίδα:**

<http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1427/%CE%A3%CE%A4%CE%95%CE%9B%CE%95%CE%A7%CE%9F%CE%A3%20%CE%94%CE%99%CE%9F%CE%99%CE%9A%CE%97%CE%A3%CE%97%CE%A3%20%CE%9A%CE%91%CE%99%20%CE%9F%CE%99%CE%9A%CE%9F%CE%9D%CE%9F%CE%9C%CE%99%CE%91%CE%A3%20%CE%A3%CE%A4%CE%9F%CE%9D%20%CE%A4%CE%9F%CE%9C%CE%95%CE%91%20%CE%A4%CE%9F%CE%A5%20%CE%A4%CE%9F%CE%A5%CE%A1%CE%99%CE%A3%CE%9C%CE%9F%CE%A5.pdf>

**Είδος εκπαιδευτικού φορέα:** Φορείς Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (Δημόσιος και Ιδιωτικός Τομέας)

**Κατηγορίες Δεξιοτήτων:**

- Διατήρηση της βιοποικιλότητας.
- Αποδοτικότητα πόρων.
- Επικοινωνία για τη βιωσιμότητα.
- Περιβαλλοντική διαχείριση.
- Αποδοτικότητα πόρων
- Κλιματική αλλαγή και μετάβαση σε οικονομία χαμηλών εκπομπών άνθρακα..

**Είδη Δεξιοτήτων:**

- Κατανόηση της έννοιας της φέρουσας ικανότητας και τρόποι διατήρησής της
- Κατανόηση των συστημάτων διαχείρισης και σχεδιασμού που διασφαλίζουν τη φέρουσα ικανότητα και τη συνεργασία με την τοπική αυτοδιοίκηση.
- Χρησιμοποίηση των φυσικών πόρων με βιώσιμο τρόπο στα προϊόντα του τουρισμού: προϊόντα που σχετίζονται με τη φύση και τη διατήρησή της, υπεύθυνη διάδραση με τα ζώα, χρήση προστατευμένων περιοχών
- Ελαχιστοποίηση της ρύπανσης.
- Υιοθέτηση διαφόρων προληπτικών μέτρων και πρακτικών ανακύκλωσης για την ελαχιστοποίηση των αποβλήτων, ιδιαίτερα των πλαστικών και των τροφίμων.
- Αύξηση της περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης των πελατών, ενθάρρυνση της συμμετοχής τους και υποστήριξη της μετάβασής τους σε μια πράσινη οικονομία.
- Ενσωμάτωση της περιβαλλοντικής νομοθεσίας στη λειτουργία της εταιρείας
- Προώθηση της συνεργασίας με τους τοπικούς εμπλεκόμενους στον τουρισμό.
- Εφαρμογή Βιώσιμων Πρακτικών Προμηθειών.

**Εκπαιδευτικές μέθοδοι:** Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, Θεωρητικά και Εργαστηριακά Μαθήματα, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση.

**Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:** Ειδίκευση: Συνοδός Βουνού

**Ιστοσελίδα:**

<http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1660/1.%20%CE%A3%CF%85%CE%BD%CE%BF%CE%B4%CF%8C%CF%82%20%CE%92%CE%BF%CF%85%CE%BD%CE%BF%CF%8D.pdf>

**Είδος εκπαιδευτικού φορέα:** Φορείς Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (Δημόσιος και Ιδιωτικός Τομέας)



<p><b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Επικοινωνία για τη βιωσιμότητα.</li> <li>• Διατήρηση της βιοποικιλότητας.</li> <li>• Αποδοτικότητα πόρων.</li> </ul>
<p><b>Είδη Δεξιοτήτων:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Καθιέρωση διαφάνειας και επικοινωνίας στους πελάτες και άλλους ενδιαφερόμενους για τα μέτρα, τους στόχους και των προσπαθειών που υιοθετούν οι εταιρείες για τη μετάβαση προς την πράσινη οικονομία.</li> <li>• Αύξηση της περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης των πελατών, ενθάρρυνση της συμμετοχής τους και υποστήριξη της μετάβασής τους σε μια πράσινη οικονομία.</li> <li>• Χρησιμοποίηση των φυσικών πόρων με βιώσιμο τρόπο στα προϊόντα του τουρισμού: προϊόντα που σχετίζονται με τη φύση και τη διατήρησή της, υπεύθυνη διάδραση με τα ζώα, χρήση προστατευμένων περιοχών</li> <li>• Ελαχιστοποίηση της ρύπανσης.</li> <li>• Μείωση της χρήσης πρώτων υλών, ενέργειας και κατανάλωσης νερού, αύξηση της χρήσης ανανεώσιμων πηγών ενέργειας.</li> <li>• Υιοθέτηση διαφόρων προληπτικών μέτρων και πρακτικών ανακύκλωσης για την ελαχιστοποίηση των αποβλήτων, ιδιαίτερα των πλαστικών και των τροφίμων.</li> <li>• Εφαρμογή Βιώσιμων Πρακτικών Προμηθειών.</li> <li>• Αναγνώριση της επίδρασης των περιβαλλοντικών συνθηκών στην ασφάλεια των τουριστών και πρόληψη των πιθανών κινδύνων.</li> </ul>
<p><b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, Θεωρητικά και Εργαστηριακά Μαθήματα, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση.</p>

<p><b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Ειδίκευση: Στέλεχος Υπηρεσιών Αερομεταφοράς</p>
<p><b>Ιστοσελίδα:</b>  <a href="http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1660/2.%20%CE%A3%CF%84%CE%AD%CE%B%CE%B5%CF%87%CE%BF%CF%82%20%CE%A5%CF%80%CE%B7%CF%81%CE%B5%CF%83%CE%B9%CF%8E%CE%BD%20%CE%91%CE%B5%CF%81%CE%BF%CE%BC%CE%B5%CF%84%CE%B1%CF%86%CE%BF%CF%81%CE%AC%CF%82.pdf">http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1660/2.%20%CE%A3%CF%84%CE%AD%CE%B%CE%B5%CF%87%CE%BF%CF%82%20%CE%A5%CF%80%CE%B7%CF%81%CE%B5%CF%83%CE%B9%CF%8E%CE%BD%20%CE%91%CE%B5%CF%81%CE%BF%CE%BC%CE%B5%CF%84%CE%B1%CF%86%CE%BF%CF%81%CE%AC%CF%82.pdf</a></p>
<p><b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Φορείς Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (Δημόσιος και Ιδιωτικός Τομέας)</p>
<p><b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b> --</p>
<p><b>Είδη Δεξιοτήτων:</b> --</p>
<p><b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, Θεωρητικά και Εργαστηριακά Μαθήματα, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση.</p>

<p><b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Ειδίκευση: Τεχνικός Αγροτουρισμού</p>
<p><b>Ιστοσελίδα:</b>  <a href="http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1660/18.%20%CE%A4%CE%B5%CF%87%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CF%8C%CF%82%20%CE%91%CE%B3%CF%81%CE%BF%CF%84%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B9%CF%83%CE%BC%CE%BF%CF%8D.pdf">http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1660/18.%20%CE%A4%CE%B5%CF%87%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CF%8C%CF%82%20%CE%91%CE%B3%CF%81%CE%BF%CF%84%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B9%CF%83%CE%BC%CE%BF%CF%8D.pdf</a></p>
<p><b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Φορείς Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (Δημόσιος και Ιδιωτικός Τομέας)</p>
<p><b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b></p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Επικοινωνία για τη βιωσιμότητα.</li> <li>• Διατήρηση της βιοποικιλότητας.</li> <li>• Αποδοτικότητα πόρων.</li> </ul>
<p><b>Είδη Δεξιοτήτων:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Καθιέρωση διαφάνειας και επικοινωνίας στους πελάτες και άλλους ενδιαφερόμενους για τα μέτρα, τους στόχους και των προσπαθειών που υιοθετούν οι εταιρείες για τη μετάβαση προς την πράσινη οικονομία.</li> <li>• Αύξηση της περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης των πελατών, ενθάρρυνση της συμμετοχής τους και υποστήριξη της μετάβασής τους σε μια πράσινη οικονομία.</li> <li>• Χρησιμοποίηση των φυσικών πόρων με βιώσιμο τρόπο στα προϊόντα του τουρισμού: προϊόντα που σχετίζονται με τη φύση και τη διατήρησή της, υπεύθυνη διάδραση με τα ζώα, χρήση προστατευμένων περιοχών</li> <li>• Ελαχιστοποίηση της ρύπανσης.</li> <li>• Μείωση της χρήσης πρώτων υλών, ενέργειας και κατανάλωσης νερού, αύξηση της χρήσης ανανεώσιμων πηγών ενέργειας.</li> <li>• Υιοθέτηση διαφόρων προληπτικών μέτρων και πρακτικών ανακύκλωσης για την ελαχιστοποίηση των αποβλήτων, ιδιαίτερα των πλαστικών και των τροφίμων.</li> <li>• Εφαρμογή Βιώσιμων Πρακτικών Προμηθειών.</li> <li>• Παραγωγή οργανικών Προϊόντων</li> <li>• Παραγωγή αγροδιατροφικών προϊόντων</li> <li>• Γεωργία</li> </ul>
<p><b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, Θεωρητικά και Εργαστηριακά Μαθήματα, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση.</p>

<p><b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Ειδίκευση: Μαγειρικής Τέχνης</p>
<p><b>Ιστοσελίδα:</b>  <a href="http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1427/%CE%A4%CE%95%CE%A7%CE%9D%CE%99%CE%9A%CE%9F%CE%A3%20%CE%91%CE%A1%CE%A4%CE%9F%CE%A0%CE%9F%CE%99%CE%9F%CE%A3-%CE%96%CE%91%CE%A7%CE%91%CE%A1%CE%9F%CE%A0%CE%9B%CE%91%CE%A3%CE%A4%CE%99%CE%9A%CE%97%CE%A3.pdf">http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1427/%CE%A4%CE%95%CE%A7%CE%9D%CE%99%CE%9A%CE%9F%CE%A3%20%CE%91%CE%A1%CE%A4%CE%9F%CE%A0%CE%9F%CE%99%CE%9F%CE%A3-%CE%96%CE%91%CE%A7%CE%91%CE%A1%CE%9F%CE%A0%CE%9B%CE%91%CE%A3%CE%A4%CE%99%CE%9A%CE%97%CE%A3.pdf</a></p>
<p><b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Φορείς Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (Δημόσιος και Ιδιωτικός Τομέας)</p>
<p><b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Αποδοτικότητα πόρων.</li> </ul>
<p><b>Είδη Δεξιοτήτων:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Μείωση της χρήσης πρώτων υλών, ενέργειας και κατανάλωσης νερού, αύξηση της χρήσης ανανεώσιμων πηγών ενέργειας.</li> <li>• Υιοθέτηση διαφόρων προληπτικών μέτρων και πρακτικών ανακύκλωσης για την ελαχιστοποίηση των αποβλήτων, ιδιαίτερα των πλαστικών και των τροφίμων.</li> <li>• Εφαρμογή Βιώσιμων Πρακτικών Προμηθειών.</li> </ul>
<p><b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, Θεωρητικά και Εργαστηριακά Μαθήματα, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση.</p>

<p><b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Ειδίκευση: Τεχνικός μαγειρικής τέχνης- αρχιμάγειρας (chef)</p>
---

<p><b>Ιστοσελίδα:</b>  <a href="http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1427/%CE%A4%CE%95%CE%A7%CE%9D%CE%99%CE%9A%CE%9F%CE%A3%20%CE%9C%CE%91%CE%93%CE%95%CE%99%CE%A1%CE%99%CE%9A%CE%97%CE%A3%20%CE%A4%CE%95%CE%A7%CE%9D%CE%97%CE%A3%20-%20%CE%91%CE%A1%CE%A7%CE%99%CE%9C%CE%91%CE%93%CE%95%CE%99%CE%A1%CE%91%CE%A3%20%28CHEF%29.pdf">http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1427/%CE%A4%CE%95%CE%A7%CE%9D%CE%99%CE%9A%CE%9F%CE%A3%20%CE%9C%CE%91%CE%93%CE%95%CE%99%CE%A1%CE%99%CE%9A%CE%97%CE%A3%20%CE%A4%CE%95%CE%A7%CE%9D%CE%97%CE%A3%20-%20%CE%91%CE%A1%CE%A7%CE%99%CE%9C%CE%91%CE%93%CE%95%CE%99%CE%A1%CE%91%CE%A3%20%28CHEF%29.pdf</a></p>
<p><b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Φορείς Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (Δημόσιος και Ιδιωτικός Τομέας)</p>
<p><b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Αποδοτικότητα πόρων.</li> </ul>
<p><b>Είδη Δεξιοτήτων:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Μείωση της χρήσης πρώτων υλών, ενέργειας και κατανάλωσης νερού, αύξηση της χρήσης ανανεώσιμων πηγών ενέργειας.</li> <li>• Υιοθέτηση διαφόρων προληπτικών μέτρων και πρακτικών ανακύκλωσης για την ελαχιστοποίηση των αποβλήτων, ιδιαίτερα των πλαστικών και των τροφίμων.</li> <li>• Εφαρμογή Βιώσιμων Πρακτικών Προμηθειών.</li> <li>• Ευαισθητοποίηση για τα τρόφιμα.</li> </ul>
<p><b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, Θεωρητικά και Εργαστηριακά Μαθήματα, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση.</p>

<p><b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Ειδίκευση: Τεχνικός τουριστικών μονάδων και επιχειρήσεων φιλοξενίας ( υπηρεσία υποδοχής- υπηρεσία ορόφων – εμπορευματογνωσία)</p>
<p><b>Ιστοσελίδα:</b>  <a href="http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1427/.%20%CE%A4%CE%9F%CE%A5%CE%A1.%20%CE%9C%CE%9F%CE%9D%CE%91%CE%94.%20%CE%9A%CE%91%CE%99%20%CE%95%CE%A0%CE%99%CE%A7.%20%CE%A6%CE%99%CE%9B%CE%9F%CE%9E%CE%95%CE%9D%CE%99%CE%91%CE%A3(%CE%A5%CE%A0.%20%CE%A5%CE%A0%CE%9F%CE%94%CE%9F%CE%A7%CE%97%CE%A3%20-%20%CE%A5%CE%A0.%20%CE%9F%CE%A1%CE%9F%CE%A6%CE%A9%CE%9D%20-%20%CE%95%CE%9C%CE%A0%CE%9F%CE%A1%CE%95%CE%A5%CE%9C)~.pdf">http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1427/.%20%CE%A4%CE%9F%CE%A5%CE%A1.%20%CE%9C%CE%9F%CE%9D%CE%91%CE%94.%20%CE%9A%CE%91%CE%99%20%CE%95%CE%A0%CE%99%CE%A7.%20%CE%A6%CE%99%CE%9B%CE%9F%CE%9E%CE%95%CE%9D%CE%99%CE%91%CE%A3(%CE%A5%CE%A0.%20%CE%A5%CE%A0%CE%9F%CE%94%CE%9F%CE%A7%CE%97%CE%A3%20-%20%CE%A5%CE%A0.%20%CE%9F%CE%A1%CE%9F%CE%A6%CE%A9%CE%9D%20-%20%CE%95%CE%9C%CE%A0%CE%9F%CE%A1%CE%95%CE%A5%CE%9C)~.pdf</a></p>
<p><b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Φορείς Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (Δημόσιος και Ιδιωτικός Τομέας)</p>
<p><b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Αποδοτικότητα πόρων.</li> <li>• Περιβαλλοντική διαχείριση.</li> <li>• Διατήρηση της βιοποικιλότητας.</li> </ul>
<p><b>Είδη Δεξιοτήτων:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Μείωση της χρήσης πρώτων υλών, ενέργειας και κατανάλωσης νερού, αύξηση της χρήσης ανανεώσιμων πηγών ενέργειας.</li> <li>• Υιοθέτηση διαφόρων προληπτικών μέτρων και πρακτικών ανακύκλωσης για την ελαχιστοποίηση των αποβλήτων, ιδιαίτερα των πλαστικών και των τροφίμων</li> <li>• Εφαρμογή Βιώσιμων Πρακτικών Προμηθειών.</li> <li>• Προώθηση της συνεργασίας με τους τοπικούς εμπλεκόμενους στον τουρισμό.</li> <li>• Ενσωμάτωση της περιβαλλοντικής νομοθεσίας στη λειτουργία της εταιρείας</li> <li>• Ευαισθητοποίηση για τα τρόφιμα.</li> <li>• Ελαχιστοποίηση της ρύπανσης</li> </ul>

**Εκπαιδευτικές μέθοδοι:** Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, Θεωρητικά και Εργαστηριακά Μαθήματα, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση.

**Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:** Ειδίκευση: Τεχνολογίες Επικοινωνίας και Πληροφοριών στην Ταξιδιωτική Βιομηχανία

**Ιστοσελίδα:**

<http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1660/11.%20CE%A4%CE%B5%CF%87%CE%BD%CE%BF%CE%BB%CE%BF%CE%B3%CE%AF%CE%B5%CF%82%20%CE%95%CF%80%CE%B9%CE%BA%CE%BF%CE%B9%CE%BD%CF%89%CE%BD%CE%AF%CE%B1%CF%82%20%CE%BA%CE%B1%CE%B9%20%CE%A0%CE%BB%CE%B7%CF%81%CE%BF%CF%86%CE%BF%CF%81%CE%B9%CF%8E%CE%BD%20%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%BD%20%CE%A4%CE%B1%CE%BE%CE%B9%CE%B4%CE%B9%CF%89%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AE%20%CE%92%CE%B9%CE%BF%CE%BC%CE%B7%CF%87%CE%B1%CE%BD%CE%AF%CE%B1.pdf>

**Είδος εκπαιδευτικού φορέα:** Φορείς Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (Δημόσιος και Ιδιωτικός Τομέας)

**Κατηγορίες Δεξιοτήτων:**

- Περιβαλλοντική διαχείριση.
- Αποδοτικότητα πόρων.
- Επικοινωνία για τη βιωσιμότητα.
- Διατήρηση της βιοποικιλότητας.

**Είδη Δεξιοτήτων:**

- Use digital technologies to integrate smartness and sustainability.
- Προώθηση της συνεργασίας με τους τοπικούς εμπλεκόμενους στον τουρισμό.
- Εφαρμογή Βιώσιμων Πρακτικών Προμηθειών.
- Αύξηση της περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης των πελατών, ενθάρρυνση της συμμετοχής τους και υποστήριξη της μετάβασής τους σε μια πράσινη οικονομία.
- Use natural resources sustainably in tourism products: products related to nature conservation, responsible animal interactions, use of nature protected areas.
- Ελαχιστοποίηση της ρύπανσης.

**Εκπαιδευτικές μέθοδοι:** Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, Θεωρητικά και Εργαστηριακά Μαθήματα, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση.

**Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:** Ειδίκευση: Τουριστικός Συνοδός

**Ιστοσελίδα:**

<http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1660/6.%20CE%A4%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B9%CF%83%CF%84%CE%B9%CE%BA%CF%8C%CF%82%20%CE%A3%CF%85%CE%BD%CE%BF%CE%B4%CF%8C%CF%82.pdf>

**Είδος εκπαιδευτικού φορέα:** Φορείς Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (Δημόσιος και Ιδιωτικός Τομέας)

**Κατηγορίες Δεξιοτήτων:** --

**Είδη Δεξιοτήτων:** --

**Εκπαιδευτικές μέθοδοι:** Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, Θεωρητικά και Εργαστηριακά Μαθήματα, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση.

<b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Ειδίκευση: Φύλακας μουσείων και αρχαιολογικών χωρών
<b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1427/%CE%A6%CE%A5%CE%9B%CE%91%CE%9A%CE%91%CE%A3%20%CE%9C%CE%9F%CE%A5%CE%A3%CE%95%CE%99%CE%A9%CE%9D%20%CE%9A%CE%91%CE%99%20%CE%91%CE%A1%CE%A7%CE%91%CE%99%CE%9F%CE%9B%CE%9F%CE%93%CE%99%CE%9A%CE%A9%CE%9D%20%CE%A7%CE%A9%CE%A1%CE%A9%CE%9D.pdf">http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1427/%CE%A6%CE%A5%CE%9B%CE%91%CE%9A%CE%91%CE%A3%20%CE%9C%CE%9F%CE%A5%CE%A3%CE%95%CE%99%CE%A9%CE%9D%20%CE%9A%CE%91%CE%99%20%CE%91%CE%A1%CE%A7%CE%91%CE%99%CE%9F%CE%9B%CE%9F%CE%93%CE%99%CE%9A%CE%A9%CE%9D%20%CE%A7%CE%A9%CE%A1%CE%A9%CE%9D.pdf</a>
<b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Φορείς Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (Δημόσιος και Ιδιωτικός Τομέας)
<b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Διατήρηση της βιοποικιλότητας.</li> </ul>
<b>Είδη Δεξιοτήτων:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Κατανόηση της έννοιας της φέρουσας ικανότητας και τρόποι διατήρησής της</li> <li>• Κατανόηση των συστημάτων διαχείρισης και σχεδιασμού που διασφαλίζουν τη φέρουσα ικανότητα και τη συνεργασία με την τοπική αυτοδιοίκηση.</li> <li>• Χρησιμοποίηση των φυσικών πόρων με βιώσιμο τρόπο στα προϊόντα του τουρισμού: προϊόντα που σχετίζονται με τη φύση και τη διατήρησή της, υπεύθυνη διάδραση με τα ζώα, χρήση προστατευμένων περιοχών</li> <li>• Ελαχιστοποίηση της ρύπανσης.</li> </ul>

**Εκπαιδευτικές μέθοδοι:** Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, Θεωρητικά και Εργαστηριακά Μαθήματα, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση.

**Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:** Social media masterclass

**Ιστοσελίδα:** <https://insete.gr/seminar/social-media-masterclass-strategy-content-performance/>

**Είδος εκπαιδευτικού φορέα:** ΙΝΣΕΤΕ ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ

**Κατηγορίες Δεξιοτήτων:** --

**Είδη Δεξιοτήτων:** --

**Εκπαιδευτικές μέθοδοι:** E- learning, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις.

**Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:** Digital transformation in hotel & tourism industry

**Ιστοσελίδα:** <https://insete.gr/seminar/digital-transformation-in-hotel-tourism-industry-innovate-your-customer-experience/>

**Είδος εκπαιδευτικού φορέα:** ΙΝΣΕΤΕ ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ

**Κατηγορίες Δεξιοτήτων:** --

**Είδη Δεξιοτήτων:** --

**Εκπαιδευτικές μέθοδοι:** E- learning, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Courses, Διαλέξεις.

**Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:** Google ads workshop

**Ιστοσελίδα:** <https://insete.gr/seminar/google-ads-workshop-maximize-your-performance/>

**Είδος εκπαιδευτικού φορέα:** ΙΝΣΕΤΕ ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ

**Κατηγορίες Δεξιοτήτων:** --

**Είδη Δεξιοτήτων:** --

**Εκπαιδευτικές μέθοδοι:** E- learning, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις.

**Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:** Google analytics & SEO Tactics

**Ιστοσελίδα:** <https://insete.gr/seminar/google-analytics-seo-tactics-from-basics-to-advanced/>

**Είδος εκπαιδευτικού φορέα:** ΙΝΣΕΤΕ ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ

**Κατηγορίες Δεξιοτήτων:** --

**Είδη Δεξιοτήτων:** --

**Εκπαιδευτικές μέθοδοι:** E- learning, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις.

**Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:** Οροφοκομία

**Ιστοσελίδα:** <https://insete.gr/seminar/housekeeping-essentials-sparkle-shine-make-a-difference/>

**Είδος εκπαιδευτικού φορέα:** ΙΝΣΕΤΕ ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ

<p><b>Κατηγορίες Δεξιότητων:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Αποδοτικότητα πόρων.</li> </ul>
<p><b>Είδη Δεξιότητων:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Μείωση της χρήσης πρώτων υλών, ενέργειας και κατανάλωσης νερού, αύξηση της χρήσης ανανεώσιμων πηγών ενέργειας.</li> <li>• Υιοθέτηση διαφόρων προληπτικών μέτρων και πρακτικών ανακύκλωσης για την ελαχιστοποίηση των αποβλήτων, ιδιαίτερα των πλαστικών και των τροφίμων.</li> <li>• Εφαρμογή Βιώσιμων Πρακτικών Προμηθειών.</li> </ul>
<p><b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> E- learning, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις.</p>
<p><b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Βιωσιμότητα στο πλαίσιο του τομέα φιλοξενίας, κλιματική ουδετερότητα και νομοθεσία για το κλίμα.</p>
<p><b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="https://insete.gr/seminar/sustainability-in-hospitality-context-climate-neutrality-climate-law/">https://insete.gr/seminar/sustainability-in-hospitality-context-climate-neutrality-climate-law/</a></p>
<p><b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> ΙΝΣΕΤΕ ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ</p>
<p><b>Κατηγορίες Δεξιότητων:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Αποδοτικότητα πόρων.</li> <li>• Κλιματική αλλαγή και μετάβαση σε οικονομία χαμηλών εκπομπών άνθρακα..</li> <li>• Διατήρηση της βιοποικιλότητας.</li> <li>• Περιβαλλοντική διαχείριση.</li> </ul>
<p><b>Είδη Δεξιότητων:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Μείωση της χρήσης πρώτων υλών, ενέργειας και κατανάλωσης νερού, αύξηση της χρήσης ανανεώσιμων πηγών ενέργειας.</li> <li>• Υιοθέτηση διαφόρων προληπτικών μέτρων και πρακτικών ανακύκλωσης για την ελαχιστοποίηση των αποβλήτων, ιδιαίτερα των πλαστικών και των τροφίμων.</li> <li>• Εφαρμογή Βιώσιμων Πρακτικών Προμηθειών.</li> <li>• Αναγνώριση της επίδρασης των περιβαλλοντικών συνθηκών στην ασφάλεια των τουριστών και πρόληψη των πιθανών κινδύνων.</li> <li>• Αξιολόγηση και δημιουργία λύσεων για την αλλαγή των περιβαλλοντικών πόρων που χρησιμοποιούνται στην ανάπτυξη προϊόντων.</li> <li>• Αναγνώριση των πηγών εκπομπής αερίων του θερμοκηπίου στις τουριστικές επιχειρήσεις και εφαρμογή διαδικασιών για τη μείωσή τους.</li> <li>• Κατανόηση της έννοιας της φέρουσας ικανότητας και τρόποι διατήρησής της</li> <li>• Κατανόηση των συστημάτων διαχείρισης και σχεδιασμού που διασφαλίζουν τη φέρουσα ικανότητα και τη συνεργασία με την τοπική αυτοδιοίκηση.</li> <li>• Ελαχιστοποίηση της ρύπανσης.</li> <li>• Ενσωμάτωση της περιβαλλοντικής νομοθεσίας στη λειτουργία της εταιρείας</li> </ul>
<p><b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> E- learning, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις.</p>
<p><b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Leading with impact: people, process, attitudes.</p>
<p><b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="https://insete.gr/seminar/leading-with-impact-people-process-attitudes/">https://insete.gr/seminar/leading-with-impact-people-process-attitudes/</a></p>
<p><b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> ΙΝΣΕΤΕ ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ</p>
<p><b>Κατηγορίες Δεξιότητων:</b> N/A</p>

<b>Είδη Δεξιοτήτων: --</b>
<b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> E- learning, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις.
<b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Emotional intelligence: tools & techniques for efficient teams.
<b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="https://insete.gr/seminar/emotional-intelligence-tools-techniques-for-efficient-teams/">https://insete.gr/seminar/emotional-intelligence-tools-techniques-for-efficient-teams/</a>
<b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> ΙΝΣΕΤΕ ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ
<b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b> N/A
<b>Είδη Δεξιοτήτων: --</b>
<b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> E- learning, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις.
<b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Conscious Ηγεσία drive your team consciously to extraordinary results & high-level engagement.
<b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="https://insete.gr/seminar/conscious-Ηγεσία-drive-your-team-consciously-to-extraordinary-results-and-high-level-engagement/">https://insete.gr/seminar/conscious-Ηγεσία-drive-your-team-consciously-to-extraordinary-results-and-high-level-engagement/</a>
<b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> ΙΝΣΕΤΕ ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ
<b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b> N/A
<b>Είδη Δεξιοτήτων: --</b>
<b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> E- learning, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις.



## Παράρτημα 3. Παραδείγματα από φορείς που προσφέρουν Κοινωνικές και Πολιτιστικές Δεξιότητες

<b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Πανεπιστήμιο Αιγαίου - Τμήμα Οικονομικής και Διοίκησης Τουρισμού
<b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="https://www.tourem.aegean.gr/en/">https://www.tourem.aegean.gr/en/</a> & <a href="https://www.tourem.aegean.gr/el/">https://www.tourem.aegean.gr/el/</a>
<b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Πανεπιστήμιο
<b>Είδη Δεξιοτήτων:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Προσαρμοστικότητα</li><li>• Ικανότητα ανάλυσης</li><li>• Δεξιότητες διαχείρισης προσωπικών σχέσεων, ενσυναίσθησης και συνεργασίας με άλλους.</li><li>• Δεξιότητες που προάγουν την κοινωνική πρόοδο η οποία αναγνωρίζει τις ανάγκες όλων.</li><li>• Κριτική σκέψη</li><li>• Ευαισθητοποίηση σε θέματα πολιτισμού</li><li>• Προσανατολισμός προς τον πελάτη</li><li>• Δημιουργικότητα</li><li>• Ικανότητες στη λήψη αποφάσεων και στην επίλυση προβλημάτων</li><li>• Επιχειρηματικότητα</li><li>• Καινοτομική σκέψη</li><li>• Διαπολιτισμική Ευαισθησία και Κατανόηση</li><li>• Διαπροσωπικές και ενδοπροσωπικές δεξιότητες</li><li>• Ηγεσία</li><li>• Κατάλληλη επαφή και διάδραση και δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης.</li><li>• Προώθηση δίκαιων αμοιβών και συνθηκών εργασίας στον τουρισμό.</li><li>• Επίδειξη θετικής στάσης, σεβασμού, συμπερίληψης και διαπολιτισμικής ευαισθησίας.</li><li>• Υποστήριξη της διαφορετικότητας και της ισότητας των φύλων και της φυλετικής ισότητας</li></ul>
<b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Διαλέξεις, Εργαστηριακά μαθήματα, Ομαδικές και ατομικές εργασίες, εκπαιδευτικές επισκέψεις και εκδηλώσεις, εξετάσεις για την κριτικής σκέψη., Μάθηση μέσω Εμπειρίας, Πρακτική Άσκηση, 34 μαθήματα που αναπτύσσουν κοινωνικές δεξιότητες (όπως ηγεσία, διαπολιτισμικότητα, κοινωνιολογία, ανθρωπολογία, ψυχολογία, συμπεριφορά καταναλωτών, πολιτισμός, επιχειρηματικότητα, λήψη αποφάσεων, καινοτομία, μεθοδολογίες έρευνας), διπλωματική εργασία, Erasmus.

**Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:** Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής - Τμήμα Διοίκησης Τουρισμού

<b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="https://tourism.uniwa.gr">https://tourism.uniwa.gr</a>
<b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Πανεπιστήμιο
<b>Είδη Δεξιοτήτων:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Προσαρμοστικότητα.</li> <li>• Ικανότητα ανάλυσης.</li> <li>• Δεξιότητες διαχείρισης προσωπικών σχέσεων, ενσυναίσθησης και συνεργασίας με άλλους.</li> <li>• Δεξιότητες που προάγουν την κοινωνική πρόοδο η οποία αναγνωρίζει τις ανάγκες όλων.</li> <li>• Κριτική σκέψη.</li> <li>• Ευαισθητοποίηση σε θέματα πολιτισμού</li> <li>• Προσανατολισμός προς τον πελάτη.</li> <li>• Δημιουργικότητα.</li> <li>• Ικανότητες στη λήψη αποφάσεων και στην επίλυση προβλημάτων.</li> <li>• Επιχειρηματικότητα.</li> <li>• Καινοτομική σκέψη.</li> <li>• Διαπολιτισμική Ευαισθησία και Κατανόηση.</li> <li>• Διαπροσωπικές και ενδοπροσωπικές δεξιότητες.</li> <li>• Ηγεσία.</li> <li>• Δια βίου Μάθηση</li> <li>• Κατάλληλη επαφή και διάδραση και δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης.</li> <li>• Προώθηση δίκαιων αμοιβών και συνθηκών εργασίας στον τουρισμό.</li> <li>• Επίδειξη θετικής στάσης, σεβασμού, συμπερίληψης και διαπολιτισμικής ευαισθησίας.</li> </ul>
<b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Διαλέξεις, Εργαστηριακά μαθήματα, Ομαδικές και ατομικές εργασίες, εκπαιδευτικές επισκέψεις και εκδηλώσεις, εξετάσεις για την κριτικής σκέψη., Μάθηση μέσω Εμπειρίας, Πρακτική Άσκηση, μαθήματα που αναπτύσσουν κοινωνικές δεξιότητες (όπως ηγεσία, διαπολιτισμικότητα, κοινωνιολογία, ανθρωπολογία, ψυχολογία, συμπεριφορά καταναλωτών, πολιτισμός, επιχειρηματικότητα, λήψη αποφάσεων, καινοτομία, μεθοδολογίες έρευνας), διπλωματική εργασία, Erasmus.

<b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο - Διοίκηση Τουρισμού
<b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="https://www.eap.gr/education/undergraduate/tourism-administration/">https://www.eap.gr/education/undergraduate/tourism-administration/</a>
<b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Πανεπιστήμιο
<b>Είδη Δεξιοτήτων:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Προσαρμοστικότητα</li> <li>• Ικανότητα ανάλυσης</li> <li>• Δεξιότητες που προάγουν την κοινωνική πρόοδο η οποία αναγνωρίζει τις ανάγκες όλων.</li> <li>• Κριτική σκέψη</li> <li>• Ευαισθητοποίηση σε θέματα πολιτισμού</li> <li>• Δημιουργικότητα</li> <li>• Ικανότητες στη λήψη αποφάσεων και στην επίλυση προβλημάτων</li> <li>• Καινοτομική σκέψη.</li> <li>• Διαπολιτισμική Ευαισθησία και Κατανόηση</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Διαπροσωπικές και ενδοπροσωπικές δεξιότητες.</li> <li>• Ηγεσία</li> <li>• Δια βίου Μάθηση</li> <li>• Προώθηση δίκαιων αμοιβών και συνθηκών εργασίας στον τουρισμό.</li> <li>• Επίδειξη θετικής στάσης, σεβασμού, συμπερίληψης και διαπολιτισμικής ευαισθησίας.</li> </ul>
<p><b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Διαλέξεις, Ομαδικές και ατομικές εργασίες, εκπαιδευτικές εκδηλώσεις, εξετάσεις για την κριτικής σκέψη, Πρακτική Άσκηση, 12 μαθήματα που αναπτύσσουν κοινωνικές δεξιότητες (όπως ηγεσία, διαπολιτισμικότητα, κοινωνιολογία, ανθρωπολογία, ψυχολογία, συμπεριφορά καταναλωτών, πολιτισμός, επιχειρηματικότητα, λήψη αποφάσεων, καινοτομία, μεθοδολογίες έρευνας)</p>

<p><b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Διεθνές Πανεπιστήμιο της Ελλάδος - Τμήμα Διοίκησης Οργανισμών, Μάρκετινγκ και Τουρισμού</p>
<p><b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="http://ommt.ihu.gr/">http://ommt.ihu.gr/</a></p>
<p><b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Πανεπιστήμιο</p>
<p><b>Είδη Δεξιοτήτων:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Προσαρμοστικότητα.</li> <li>• Ικανότητα ανάλυσης.</li> <li>• Δεξιότητες διαχείρισης προσωπικών σχέσεων, ενσυναίσθησης και συνεργασίας με άλλους.</li> <li>• Δεξιότητες που προάγουν την κοινωνική πρόοδο η οποία αναγνωρίζει τις ανάγκες όλων.</li> <li>• Κριτική σκέψη.</li> <li>• Ευαισθητοποίηση σε θέματα πολιτισμού</li> <li>• Προσανατολισμός προς τον πελάτη.</li> <li>• Δημιουργικότητα.</li> <li>• Ικανότητες στη λήψη αποφάσεων και στην επίλυση προβλημάτων.</li> <li>• Επιχειρηματικότητα.</li> <li>• Καινοτομική σκέψη.</li> <li>• Διαπολιτισμική Ευαισθησία και Κατανόηση.</li> <li>• Διαπροσωπικές και ενδοπροσωπικές δεξιότητες.</li> <li>• Ηγεσία.</li> <li>• Κατάλληλη επαφή και διάδραση και δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης.</li> <li>• Προώθηση δίκαιων αμοιβών και συνθηκών εργασίας στον τουρισμό.</li> <li>• Επίδειξη θετικής στάσης, σεβασμού, συμπερίληψης και διαπολιτισμικής ευαισθησίας..</li> </ul>
<p><b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Διαλέξεις, Εργαστηριακά μαθήματα, Ομαδικές και ατομικές εργασίες, εκπαιδευτικές επισκέψεις και εκδηλώσεις, εξετάσεις για την κριτικής σκέψη., Μάθηση μέσω Εμπειρίας, Πρακτική Άσκηση, 23 μαθήματα που αναπτύσσουν κοινωνικές δεξιότητες (όπως ηγεσία, διαπολιτισμικότητα, κοινωνιολογία, ανθρωπολογία, ψυχολογία, συμπεριφορά καταναλωτών, πολιτισμός, επιχειρηματικότητα, λήψη αποφάσεων, καινοτομία, μεθοδολογίες έρευνας), Erasmus.</p>

<b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Πανεπιστήμιο of Patras Department of Tourism Management
<b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="http://tourism.upatras.gr/">http://tourism.upatras.gr/</a>
<b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Πανεπιστήμιο
<b>Είδη Δεξιοτήτων:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Προσαρμοστικότητα</li> <li>• Ικανότητα ανάλυσης</li> <li>• Δεξιότητες που προάγουν την κοινωνική πρόοδο η οποία αναγνωρίζει τις ανάγκες όλων.</li> <li>• Κριτική σκέψη</li> <li>• Ευαισθητοποίηση σε θέματα πολιτισμού</li> <li>• Προσανατολισμός προς τον πελάτη</li> <li>• Δημιουργικότητα</li> <li>• Ικανότητες στη λήψη αποφάσεων και στην επίλυση προβλημάτων</li> <li>• Επιχειρηματικότητα</li> <li>• Καινοτομική σκέψη.</li> <li>• Διαπολιτισμική Ευαισθησία και Κατανόηση</li> <li>• Διαπροσωπικές και ενδοπροσωπικές δεξιότητες.</li> <li>• Ηγεσία</li> <li>• Δια βίου Μάθηση</li> <li>• Κατάλληλη επαφή και διάδραση και δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης.</li> <li>• Προώθηση δίκαιων αμοιβών και συνθηκών εργασίας στον τουρισμό.</li> <li>• Επίδειξη θετικής στάσης, σεβασμού, συμπερίληψης και διαπολιτισμικής ευαισθησίας.</li> <li>• Υποστήριξη της διαφορετικότητας και της ισότητας των φύλων και της φυλετικής ισότητας</li> </ul>
<b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Διαλέξεις, Εργαστηριακά μαθήματα, Ομαδικές και ατομικές εργασίες, εκπαιδευτικές επισκέψεις και εκδηλώσεις, εξετάσεις για την κριτικής σκέψη., Μάθηση μέσω Εμπειρίας, Πρακτική Άσκηση, 20 μαθήματα που αναπτύσσουν κοινωνικές δεξιότητες (όπως ηγεσία, διαπολιτισμικότητα, κοινωνιολογία, ανθρωπολογία, ψυχολογία, συμπεριφορά καταναλωτών, πολιτισμός, επιχειρηματικότητα, λήψη αποφάσεων, καινοτομία, μεθοδολογίες έρευνας), διπλωματική εργασία, Erasmus.

<b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Ιόνιο Πανεπιστήμιο: Τμήμα Τουρισμού
<b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="https://tourism.ionio.gr/">https://tourism.ionio.gr/</a>
<b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Πανεπιστήμιο
<b>Είδη Δεξιοτήτων:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Παροχή προσβάσιμου τουρισμού για άτομα με αναπηρίες.</li> <li>• Προσαρμοστικότητα</li> <li>• Ικανότητα ανάλυσης</li> <li>• Δεξιότητες διαχείρισης προσωπικών σχέσεων, ενσυναίσθησης και συνεργασίας με άλλους.</li> <li>• Δεξιότητες που προάγουν την κοινωνική πρόοδο η οποία αναγνωρίζει τις ανάγκες όλων.</li> <li>• Κριτική σκέψη</li> </ul>

- Ευαισθητοποίηση σε θέματα πολιτισμού
- Προσανατολισμός προς τον πελάτη
- Δημιουργικότητα
- Ικανότητες στη λήψη αποφάσεων και στην επίλυση προβλημάτων
- Επιχειρηματικότητα
- Καινοτομική σκέψη.
- Διαπολιτισμική Ευαισθησία και Κατανόηση
- Διαπροσωπικές και ενδοπροσωπικές δεξιότητες
- Ηγεσία
- Κατάλληλη επαφή και διάδραση και δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης.
- Προώθηση δίκαιων αμοιβών και συνθηκών εργασίας στον τουρισμό.
- Επίδειξη θετικής στάσης, σεβασμού, συμπερίληψης και διαπολιτισμικής ευαισθησίας.
- Υποστήριξη της διαφορετικότητας και της ισότητας των φύλων και της φυλετικής ισότητας

**Εκπαιδευτικές μέθοδοι:** Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Διαλέξεις, Εργαστηριακά μαθήματα,

Ομαδικές και ατομικές εργασίες, εκπαιδευτικές επισκέψεις και εκδηλώσεις, εξετάσεις για την κριτικής σκέψη., Μάθηση μέσω Εμπειρίας, Πρακτική Άσκηση, 29 μαθήματα που αναπτύσσουν κοινωνικές δεξιότητες (όπως ηγεσία, διαπολιτισμικότητα, κοινωνιολογία, ανθρωπολογία, ψυχολογία, συμπεριφορά καταναλωτών, πολιτισμός, επιχειρηματικότητα, λήψη αποφάσεων, καινοτομία, μεθοδολογίες έρευνας), διπλωματική εργασία, Erasmus.

**Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:** Πανεπιστήμιο Πειραιά - Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

**Ιστοσελίδα:** <http://tourism.unipi.gr/>

**Είδος εκπαιδευτικού φορέα:** Πανεπιστήμιο

**Είδη Δεξιοτήτων:**

- Προσαρμοστικότητα
- Ικανότητα ανάλυσης
- Δεξιότητες διαχείρισης προσωπικών σχέσεων, ενσυναίσθησης και συνεργασίας με άλλους.
- Δεξιότητες που προάγουν την κοινωνική πρόοδο η οποία αναγνωρίζει τις ανάγκες όλων.
- Κριτική σκέψη
- Ευαισθητοποίηση σε θέματα πολιτισμού
- Προσανατολισμός προς τον πελάτη
- Δημιουργικότητα
- Ικανότητες στη λήψη αποφάσεων και στην επίλυση προβλημάτων
- Επιχειρηματικότητα
- Καινοτομική σκέψη
- Διαπολιτισμική Ευαισθησία και Κατανόηση
- Διαπροσωπικές και ενδοπροσωπικές δεξιότητες.
- Ηγεσία
- Δια βίου Μάθηση
- Κατάλληλη επαφή και διάδραση και δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης.
- Προώθηση δίκαιων αμοιβών και συνθηκών εργασίας στον τουρισμό.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Επίδειξη θετικής στάσης, σεβασμού, συμπερίληψης και διαπολιτισμικής ευαισθησίας.</li> <li>• Υποστήριξη της διαφορετικότητας και της ισότητας των φύλων και της φυλετικής ισότητας</li> </ul>
<p><b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Διαλέξεις, Εργαστηριακά μαθήματα,</p> <p>Ομαδικές και ατομικές εργασίες, εκπαιδευτικές επισκέψεις και εκδηλώσεις, εξετάσεις για την κριτικής σκέψη., Μάθηση μέσω Εμπειρίας, Πρακτική Άσκηση, 24 μαθήματα που αναπτύσσουν κοινωνικές δεξιότητες (όπως ηγεσία, διαπολιτισμικότητα, κοινωνιολογία, ανθρωπολογία, ψυχολογία, συμπεριφορά καταναλωτών, πολιτισμός, επιχειρηματικότητα, λήψη αποφάσεων, καινοτομία, μεθοδολογίες έρευνας), διπλωματική εργασία, Erasmus.</p>

<p><b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Ελληνικό Μεσογειακό Πανεπιστήμιο: Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων και Τουρισμού</p>
<p><b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="https://bat.hmu.gr/">https://bat.hmu.gr/</a></p>
<p><b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Πανεπιστήμιο</p>
<p><b>Είδη Δεξιοτήτων:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Προσαρμοστικότητα</li> <li>• Ικανότητα ανάλυσης</li> <li>• Δεξιότητες διαχείρισης προσωπικών σχέσεων, ενσυναίσθησης και συνεργασίας με άλλους.</li> <li>• Κριτική σκέψη</li> <li>• Ευαισθητοποίηση σε θέματα πολιτισμού</li> <li>• Προσανατολισμός προς τον πελάτη</li> <li>• Δημιουργικότητα</li> <li>• Ικανότητες στη λήψη αποφάσεων και στην επίλυση προβλημάτων</li> <li>• Επιχειρηματικότητα</li> <li>• Καινοτομική σκέψη.</li> <li>• Διαπολιτισμική Ευαισθησία και Κατανόηση</li> <li>• Διαπροσωπικές και ενδοπροσωπικές δεξιότητες.</li> <li>• Ηγεσία</li> <li>• Κατάλληλη επαφή και διάδραση και δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης.</li> <li>• Προώθηση δίκαιων αμοιβών και συνθηκών εργασίας στον τουρισμό.</li> <li>• Επίδειξη θετικής στάσης, σεβασμού, συμπερίληψης και διαπολιτισμικής ευαισθησίας.</li> <li>• Υποστήριξη της διαφορετικότητας και της ισότητας των φύλων και της φυλετικής ισότητας</li> </ul>
<p><b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Διαλέξεις, Εργαστηριακά μαθήματα,</p> <p>Ομαδικές και ατομικές εργασίες, εκπαιδευτικές επισκέψεις και εκδηλώσεις, εξετάσεις για την κριτικής σκέψη., Μάθηση μέσω Εμπειρίας, Πρακτική Άσκηση, 31 μαθήματα που αναπτύσσουν κοινωνικές δεξιότητες (όπως ηγεσία, διαπολιτισμικότητα, κοινωνιολογία, ανθρωπολογία, ψυχολογία, συμπεριφορά καταναλωτών, πολιτισμός, επιχειρηματικότητα, λήψη αποφάσεων, καινοτομία, μεθοδολογίες έρευνας), διπλωματική εργασία, Erasmus.</p>

<b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Ανώτερες Σχολές Τουριστικής Εκπαίδευσης του Υπουργείου Τουρισμού
<b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/682338">https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/682338</a> & <a href="http://www.mintour.edu.gr/index.php/aste">http://www.mintour.edu.gr/index.php/aste</a>
<b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Υπουργείο Τουρισμού
<b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b> N/A
<b>Είδη Δεξιοτήτων:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Κατανόηση.</li> <li>• Ευαισθητοποίηση σε θέματα πολιτισμού</li> <li>• Επίδειξη θετικής στάσης, σεβασμού, συμπερίληψης και διαπολιτισμικής ευαισθησίας.</li> <li>• Κριτική σκέψη.</li> <li>• Ικανότητα ανάλυσης.</li> <li>• Διαπροσωπικές και ενδοπροσωπικές δεξιότητες.</li> <li>• Δεξιότητες διαχείρισης προσωπικών σχέσεων, ενσυναίσθησης και συνεργασίας με άλλους.</li> <li>• Προσανατολισμός προς τον πελάτη.</li> <li>• Επιχειρηματικότητα.</li> <li>• Ηγεσία.</li> <li>• Κατάλληλη επαφή και διάδραση και δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης.</li> <li>• Global citizenship.</li> <li>• Δεξιότητες που προάγουν την κοινωνική πρόοδο η οποία αναγνωρίζει τις ανάγκες όλων.</li> </ul>
<b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, Θεωρητικά και Εργαστηριακά Μαθήματα, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση.

<b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Ειδίκευση: Θρησκευτικού τουρισμού και Προσκυνηματικών περιηγήσεων
<b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1427/%CE%98%CF%81%CE%B7%CF%83%CE%BA%CE%B5%CF%85%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%BF%CF%8D%20%CE%A4%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B9%CF%83%CE%BC%CE%BF%CF%8D%20%CE%BA%CE%B1%CE%B9%20%CE%A0%CF%81%CE%BF%CF%83%CE%BA%CF%85%CE%BD%CE%B7%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B9%CE%BA%CF%8E%CE%BD%20%CE%A0%CE%B5%CF%81%CE%B9%CE%B7%CE%B3%CE%AE%CF%83%CE%B5%CF%89%CE%BD.pdf">http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1427/%CE%98%CF%81%CE%B7%CF%83%CE%BA%CE%B5%CF%85%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%BF%CF%8D%20%CE%A4%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B9%CF%83%CE%BC%CE%BF%CF%8D%20%CE%BA%CE%B1%CE%B9%20%CE%A0%CF%81%CE%BF%CF%83%CE%BA%CF%85%CE%BD%CE%B7%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B9%CE%BA%CF%8E%CE%BD%20%CE%A0%CE%B5%CF%81%CE%B9%CE%B7%CE%B3%CE%AE%CF%83%CE%B5%CF%89%CE%BD.pdf</a>
<b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Φορείς Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (Δημόσιος και Ιδιωτικός Τομέας)
<b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b> N/A
<b>Είδη Δεξιοτήτων:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ευαισθητοποίηση σε θέματα πολιτισμού</li> <li>• Επίδειξη θετικής στάσης, σεβασμού, συμπερίληψης και διαπολιτισμικής ευαισθησίας.</li> <li>• Διαπροσωπικές και ενδοπροσωπικές δεξιότητες.</li> <li>• Δεξιότητες διαχείρισης προσωπικών σχέσεων, ενσυναίσθησης και συνεργασίας με άλλους.</li> <li>• Προσανατολισμός προς τον πελάτη.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Επιχειρηματικότητα.</li> <li>• Κατάλληλη επαφή και διάδραση και δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης.</li> <li>• Global citizenship.</li> <li>• Δεξιότητες που προάγουν την κοινωνική πρόοδο η οποία αναγνωρίζει τις ανάγκες όλων.</li> </ul>
<b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, Θεωρητικά και Εργαστηριακά Μαθήματα, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση.

<b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Ειδίκευση: Κυβερνήτης Σκαφών Αναψυχής
<b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1660/3.%20CE%9A%CF%85%CE%B2%CE%B5%CF%81%CE%BD%CE%AE%CF%84%CE%B7%CF%82%20CE%A3%CE%BA%CE%B1%CF%86%CF%8E%CE%BD%20CE%91%CE%BD%CE%B1%CF%88%CF%85%CF%87%CE%AE%CF%82.pdf">http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1660/3.%20CE%9A%CF%85%CE%B2%CE%B5%CF%81%CE%BD%CE%AE%CF%84%CE%B7%CF%82%20CE%A3%CE%BA%CE%B1%CF%86%CF%8E%CE%BD%20CE%91%CE%BD%CE%B1%CF%88%CF%85%CF%87%CE%AE%CF%82.pdf</a>
<b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Φορείς Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (Δημόσιος και Ιδιωτικός Τομέας)
<b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b> N/A
<b>Είδη Δεξιοτήτων:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Κατανόηση.</li> <li>• Ευαισθητοποίηση σε θέματα πολιτισμού</li> <li>• Επίδειξη θετικής στάσης, σεβασμού, συμπερίληψης και διαπολιτισμικής ευαισθησίας.</li> <li>• Διαπροσωπικές και ενδοπροσωπικές δεξιότητες.</li> <li>• Δεξιότητες διαχείρισης προσωπικών σχέσεων, ενσυναίσθησης και συνεργασίας με άλλους.</li> <li>• Προσανατολισμός προς τον πελάτη.</li> <li>• Ηγεσία.</li> <li>• Κατάλληλη επαφή και διάδραση και δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης.</li> <li>• Προσαρμοστικότητα.</li> <li>• Δεξιότητες που προάγουν την κοινωνική πρόοδο η οποία αναγνωρίζει τις ανάγκες όλων.</li> </ul>
<b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, Θεωρητικά και Εργαστηριακά Μαθήματα, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση.

<b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Ειδίκευση: Ξεναγός σε μουσεία και αρχαιολογικούς – πολιτιστικούς χώρους (άτομα με προβλήματα όρασης η προβλήματα ακοής)
<b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1427/%20CE%A3%CE%95%20CE%9C%CE%9F%CE%A5%CE%A3%CE%95%CE%99%CE%91%20CE%9A%CE%91%CE%99%20%20CE%91%CE%A1%CE%A7%CE%91%CE%99%CE%9F%CE%9B%CE%9F%CE%93%CE%99%CE%9A%CE%9F%CE%A5%CE%A3-%20CE%A0%CE%9F%CE%9B%CE%99%CE%A4%CE%99%CE%A3%CE%A4%CE%99%CE%9A%CE%9F%CE%A5%CE%A3%20CE%A7%CE%A9%CE%A1%CE%9F%CE%A5%CE%A3%20%28%CE%91%CE%A4%CE%9F%CE%9C%CE%91%20CE%9C%CE%95%20CE%A0%CE%A1%CE%9F%CE%92%CE%9B%CE%97%CE%9C%CE%91%CE%A4%CE%91%20~.pdf">http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1427/%20CE%A3%CE%95%20CE%9C%CE%9F%CE%A5%CE%A3%CE%95%CE%99%CE%91%20CE%9A%CE%91%CE%99%20%20CE%91%CE%A1%CE%A7%CE%91%CE%99%CE%9F%CE%9B%CE%9F%CE%93%CE%99%CE%9A%CE%9F%CE%A5%CE%A3-%20CE%A0%CE%9F%CE%9B%CE%99%CE%A4%CE%99%CE%A3%CE%A4%CE%99%CE%9A%CE%9F%CE%A5%CE%A3%20CE%A7%CE%A9%CE%A1%CE%9F%CE%A5%CE%A3%20%28%CE%91%CE%A4%CE%9F%CE%9C%CE%91%20CE%9C%CE%95%20CE%A0%CE%A1%CE%9F%CE%92%CE%9B%CE%97%CE%9C%CE%91%CE%A4%CE%91%20~.pdf</a>



<b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Φορείς Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (Δημόσιος και Ιδιωτικός Τομέας)
<b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b> N/A
<b>Είδη Δεξιοτήτων:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Κατανόηση.</li> <li>• Ευαισθητοποίηση σε θέματα πολιτισμού</li> <li>• Επίδειξη θετικής στάσης, σεβασμού, συμπερίληψης και διαπολιτισμικής ευαισθησίας.</li> <li>• Διαπροσωπικές και ενδοπροσωπικές δεξιότητες.</li> <li>• Δεξιότητες διαχείρισης προσωπικών σχέσεων, ενσυναίσθησης και συνεργασίας με άλλους.</li> <li>• Προσανατολισμός προς τον πελάτη.</li> <li>• Ηγεσία.</li> <li>• Κατάλληλη επαφή και διάδραση και δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης.</li> <li>• Προσαρμοστικότητα.</li> <li>• Δεξιότητες που προάγουν την κοινωνική πρόοδο η οποία αναγνωρίζει τις ανάγκες όλων.</li> </ul>
<b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, Θεωρητικά και Εργαστηριακά Μαθήματα, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση.

<b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Ειδίκευση: Στέλεχος διοίκησης και οικονομίας στον τομέα του τουρισμού
<b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1427/%CE%A3%CE%A4%CE%95%CE%9B%CE%95%CE%A7%CE%9F%CE%A3%20%CE%94%CE%99%CE%9F%CE%99%CE%9A%CE%97%CE%A3%CE%97%CE%A3%20%CE%9A%CE%91%CE%99%20%CE%9F%CE%99%CE%9A%CE%9F%CE%9D%CE%9F%CE%9C%CE%99%CE%91%CE%A3%20%CE%A3%CE%A4%CE%9F%CE%9D%20%CE%A4%CE%9F%CE%9C%CE%95%CE%91%20%CE%A4%CE%9F%CE%A5%20%CE%A4%CE%9F%CE%A5%CE%A1%CE%99%CE%A3%CE%9C%CE%9F%CE%A5.pdf">http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1427/%CE%A3%CE%A4%CE%95%CE%9B%CE%95%CE%A7%CE%9F%CE%A3%20%CE%94%CE%99%CE%9F%CE%99%CE%9A%CE%97%CE%A3%CE%97%CE%A3%20%CE%9A%CE%91%CE%99%20%CE%9F%CE%99%CE%9A%CE%9F%CE%9D%CE%9F%CE%9C%CE%99%CE%91%CE%A3%20%CE%A3%CE%A4%CE%9F%CE%9D%20%CE%A4%CE%9F%CE%9C%CE%95%CE%91%20%CE%A4%CE%9F%CE%A5%20%CE%A4%CE%9F%CE%A5%CE%A1%CE%99%CE%A3%CE%9C%CE%9F%CE%A5.pdf</a>
<b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Φορείς Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (Δημόσιος και Ιδιωτικός Τομέας)
<b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b> N/A
<b>Είδη Δεξιοτήτων:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ευαισθητοποίηση σε θέματα πολιτισμού</li> <li>• Επίδειξη θετικής στάσης, σεβασμού, συμπερίληψης και διαπολιτισμικής ευαισθησίας.</li> <li>• Διαπροσωπικές και ενδοπροσωπικές δεξιότητες.</li> <li>• Δεξιότητες διαχείρισης προσωπικών σχέσεων, ενσυναίσθησης και συνεργασίας με άλλους.</li> <li>• Προσανατολισμός προς τον πελάτη.</li> <li>• Κατάλληλη επαφή και διάδραση και δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης.</li> <li>• Προσαρμοστικότητα.</li> </ul>
<b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, Θεωρητικά και Εργαστηριακά Μαθήματα, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση.

<b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Ειδίκευση: Συνοδός Βουνού
<b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1660/1.%20CE%A3%CF%85%CE%BD%CE%BF%CE%B4%CF%8C%CF%82%20CE%92%CE%BF%CF%85%CE%BD%CE%BF%CF%8D.pdf">http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1660/1.%20CE%A3%CF%85%CE%BD%CE%BF%CE%B4%CF%8C%CF%82%20CE%92%CE%BF%CF%85%CE%BD%CE%BF%CF%8D.pdf</a>
<b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Φορείς Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (Δημόσιος και Ιδιωτικός Τομέας)
<b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b> N/A
<b>Είδη Δεξιοτήτων:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Κατανόηση.</li> <li>• Ευαισθητοποίηση σε θέματα πολιτισμού</li> <li>• Επίδειξη θετικής στάσης, σεβασμού, συμπερίληψης και διαπολιτισμικής ευαισθησίας.</li> <li>• Κριτική σκέψη.</li> <li>• Διαπροσωπικές και ενδοπροσωπικές δεξιότητες.</li> <li>• Δεξιότητες διαχείρισης προσωπικών σχέσεων, ενσυναίσθησης και συνεργασίας με άλλους.</li> <li>• Προσανατολισμός προς τον πελάτη.</li> <li>• Ηγεσία.</li> <li>• Κατάλληλη επαφή και διάδραση και δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης.</li> <li>• Προσαρμοστικότητα</li> </ul>
<b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, Θεωρητικά και Εργαστηριακά Μαθήματα, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση.

<b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Ειδίκευση: Στέλεχος Υπηρεσιών Αερομεταφοράς
<b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1660/2.%20CE%A3%CF%84%CE%AD%CE%BB%CE%B5%CF%87%CE%BF%CF%82%20CE%A5%CF%80%CE%B7%CF%81%CE%B5%CF%83%CE%B9%CF%8E%CE%BD%20CE%91%CE%B5%CF%81%CE%BF%CE%BC%CE%B5%CF%84%CE%B1%CF%86%CE%BF%CF%81%CE%AC%CF%82.pdf">http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1660/2.%20CE%A3%CF%84%CE%AD%CE%BB%CE%B5%CF%87%CE%BF%CF%82%20CE%A5%CF%80%CE%B7%CF%81%CE%B5%CF%83%CE%B9%CF%8E%CE%BD%20CE%91%CE%B5%CF%81%CE%BF%CE%BC%CE%B5%CF%84%CE%B1%CF%86%CE%BF%CF%81%CE%AC%CF%82.pdf</a>
<b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Φορείς Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (Δημόσιος και Ιδιωτικός Τομέας)
<b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b> N/A --
<b>Είδη Δεξιοτήτων:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ευαισθητοποίηση σε θέματα πολιτισμού</li> <li>• Κριτική σκέψη.</li> <li>• Ικανότητα ανάλυσης.</li> <li>• Διαπροσωπικές και ενδοπροσωπικές δεξιότητες.</li> <li>• Επίδειξη θετικής στάσης, σεβασμού, συμπερίληψης και διαπολιτισμικής ευαισθησίας.</li> <li>• Δεξιότητες διαχείρισης προσωπικών σχέσεων, ενσυναίσθησης και συνεργασίας με άλλους.</li> <li>• Προσανατολισμός προς τον πελάτη.</li> </ul>
<b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, Θεωρητικά και Εργαστηριακά Μαθήματα, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση.

<b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Ειδίκευση: Τεχνικός Αγροτουρισμού
<b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1660/18.%20CE%A4CE%B5CF%87CE%BDCE%B9CE%BA%CF%8C%CF%82%20CE%91CE%B3CF%81CE%BF%CF%84CE%BF%CF%85%CF%81CE%B9CF%83CE%BCCE%BF%CF%8D.pdf">http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1660/18.%20CE%A4CE%B5CF%87CE%BDCE%B9CE%BA%CF%8C%CF%82%20CE%91CE%B3CF%81CE%BF%CF%84CE%BF%CF%85%CF%81CE%B9CF%83CE%BCCE%BF%CF%8D.pdf</a>
<b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Φορείς Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (Δημόσιος και Ιδιωτικός Τομέας)
<b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b> N/A
<b>Είδη Δεξιοτήτων:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ευαισθητοποίηση σε θέματα πολιτισμού</li> <li>• Ικανότητα ανάλυσης.</li> <li>• Επίδειξη θετικής στάσης, σεβασμού, συμπερίληψης και διαπολιτισμικής ευαισθησίας.</li> <li>• Critical and Καινοτομική σκέψη.</li> <li>• Προσανατολισμός προς τον πελάτη.</li> <li>• Επιχειρηματικότητα.</li> <li>• Δεξιότητες διαχείρισης προσωπικών σχέσεων, ενσυναίσθησης και συνεργασίας με άλλους.</li> <li>• Προσαρμοστικότητα.</li> </ul>
<b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, Θεωρητικά και Εργαστηριακά Μαθήματα, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση.

<b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Ειδίκευση: Μαγειρικής Τέχνης
<b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1427/%CE%A4CE%95CE%A7CE%9DCE%99CE%9A%CE%9F%CE%A3%20CE%91CE%A1CE%A4CE%9FCE%A0CE%9FCE%99CE%9FCE%A3-%CE%96CE%91CE%A7CE%91CE%A1CE%9FCE%A0CE%9BCE%91CE%A3CE%A4CE%99CE%9A%CE%97CE%A3.pdf">http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1427/%CE%A4CE%95CE%A7CE%9DCE%99CE%9A%CE%9F%CE%A3%20CE%91CE%A1CE%A4CE%9FCE%A0CE%9FCE%99CE%9FCE%A3-%CE%96CE%91CE%A7CE%91CE%A1CE%9FCE%A0CE%9BCE%91CE%A3CE%A4CE%99CE%9A%CE%97CE%A3.pdf</a>
<b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Φορείς Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (Δημόσιος και Ιδιωτικός Τομέας)
<b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b> N/A
<b>Είδη Δεξιοτήτων:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Κριτική σκέψη.</li> <li>• Διαπροσωπικές και ενδοπροσωπικές δεξιότητες.</li> <li>• Επίδειξη θετικής στάσης, σεβασμού, συμπερίληψης και διαπολιτισμικής ευαισθησίας.</li> <li>• Δεξιότητες διαχείρισης προσωπικών σχέσεων, ενσυναίσθησης και συνεργασίας με άλλους.</li> <li>• Κατάλληλη επαφή και διάδραση και δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης.</li> <li>• Προσαρμοστικότητα.</li> </ul>
<b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, Θεωρητικά και Εργαστηριακά Μαθήματα, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση.

<b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Ειδίκευση: Τεχνικός μαγειρικής τέχνης- αρχιμάγειρας (chef)
--

<p><b>Ιστοσελίδα:</b>  <a href="http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1427/%CE%A4%CE%95%CE%A7%CE%9D%CE%99%CE%9A%CE%9F%CE%A3%20%CE%9C%CE%91%CE%93%CE%95%CE%99%CE%A1%CE%99%CE%9A%CE%97%CE%A3%20%CE%A4%CE%95%CE%A7%CE%9D%CE%97%CE%A3%20-%20%CE%91%CE%A1%CE%A7%CE%99%CE%9C%CE%91%CE%93%CE%95%CE%99%CE%A1%CE%91%CE%A3%20%28CHEF%29.pdf">http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1427/%CE%A4%CE%95%CE%A7%CE%9D%CE%99%CE%9A%CE%9F%CE%A3%20%CE%9C%CE%91%CE%93%CE%95%CE%99%CE%A1%CE%99%CE%9A%CE%97%CE%A3%20%CE%A4%CE%95%CE%A7%CE%9D%CE%97%CE%A3%20-%20%CE%91%CE%A1%CE%A7%CE%99%CE%9C%CE%91%CE%93%CE%95%CE%99%CE%A1%CE%91%CE%A3%20%28CHEF%29.pdf</a></p>
<p><b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Φορείς Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (Δημόσιος και Ιδιωτικός Τομέας)</p>
<p><b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b> N/A</p>
<p><b>Είδη Δεξιοτήτων:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Κριτική σκέψη.</li> <li>• Διαπροσωπικές και ενδοπροσωπικές δεξιότητες.</li> <li>• Επίδειξη θετικής στάσης, σεβασμού, συμπερίληψης και διαπολιτισμικής ευαισθησίας.</li> <li>• Δεξιότητες διαχείρισης προσωπικών σχέσεων, ενσυναίσθησης και συνεργασίας με άλλους.</li> <li>• Κατάλληλη επαφή και διάδραση και δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης.</li> <li>• Προσαρμοστικότητα.</li> </ul>
<p><b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, Θεωρητικά και Εργαστηριακά Μαθήματα, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση.</p>

<p><b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Ειδίκευση: Τεχνικός τουριστικών μονάδων και επιχειρήσεων φιλοξενίας ( υπηρεσία υποδοχής- υπηρεσία ορόφων – εμπορευματογνωσία)</p>
<p><b>Ιστοσελίδα:</b>  <a href="http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1427/.%20%CE%A4%CE%9F%CE%A5%CE%A1.%20%CE%9C%CE%9F%CE%9D%CE%91%CE%94.%20%CE%9A%CE%91%CE%99%20%CE%95%CE%A0%CE%99%CE%A7.%20%CE%A6%CE%99%CE%9B%CE%9F%CE%9E%CE%95%CE%9D%CE%99%CE%91%CE%A3(%CE%A5%CE%A0.%20%CE%A5%CE%A0%CE%9F%CE%94%CE%9F%CE%A7%CE%97%CE%A3%20-%20%CE%A5%CE%A0.%20%CE%9F%CE%A1%CE%9F%CE%A6%CE%A9%CE%9D%20-%20%CE%95%CE%9C%CE%A0%CE%9F%CE%A1%CE%95%CE%A5%CE%9C)~.pdf">http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1427/.%20%CE%A4%CE%9F%CE%A5%CE%A1.%20%CE%9C%CE%9F%CE%9D%CE%91%CE%94.%20%CE%9A%CE%91%CE%99%20%CE%95%CE%A0%CE%99%CE%A7.%20%CE%A6%CE%99%CE%9B%CE%9F%CE%9E%CE%95%CE%9D%CE%99%CE%91%CE%A3(%CE%A5%CE%A0.%20%CE%A5%CE%A0%CE%9F%CE%94%CE%9F%CE%A7%CE%97%CE%A3%20-%20%CE%A5%CE%A0.%20%CE%9F%CE%A1%CE%9F%CE%A6%CE%A9%CE%9D%20-%20%CE%95%CE%9C%CE%A0%CE%9F%CE%A1%CE%95%CE%A5%CE%9C)~.pdf</a></p>
<p><b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Φορείς Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (Δημόσιος και Ιδιωτικός Τομέας)</p>
<p><b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b> N/A</p>
<p><b>Είδη Δεξιοτήτων:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ευαισθητοποίηση σε θέματα πολιτισμού</li> <li>• Κριτική σκέψη.</li> <li>• Ικανότητα ανάλυσης.</li> <li>• Διαπροσωπικές και ενδοπροσωπικές δεξιότητες.</li> <li>• Δεξιότητες διαχείρισης προσωπικών σχέσεων, ενσυναίσθησης και συνεργασίας με άλλους.</li> <li>• Κατάλληλη επαφή και διάδραση και δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης.</li> <li>• Προσαρμοστικότητα.</li> </ul>
<p><b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, Θεωρητικά και Εργαστηριακά Μαθήματα, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση.</p>

<b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Ειδίκευση: Τεχνολογίες Επικοινωνίας και Πληροφοριών στην Ταξιδιωτική Βιομηχανία
<b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1660/11.%20CE%A4CE%B5CF%87CE%BDCE%BFCE%BBCE%BFCE%B3CE%AFCE%B5CF%82%20CE%95CF%80CE%B9CE%BACE%BFCE%B9CE%BD%CF%89CE%BDCE%AFCE%B1CF%82%20CE%BACE%B1CE%B9%20CE%A0CE%BBCE%B7CF%81CE%BFCE%86CE%BFCE%81CE%B9CF%8E%CE%BD%20CF%83CF%84CE%B7CE%BD%20CE%A4CE%B1CE%BECE%B9CE%B4CE%B9CF%89CF%84CE%B9CE%BACE%AE%20CE%92CE%B9CE%BFCE%BCCE%B7CF%87CE%B1CE%BDCE%AFCE%B1.pdf">http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1660/11.%20CE%A4CE%B5CF%87CE%BDCE%BFCE%BBCE%BFCE%B3CE%AFCE%B5CF%82%20CE%95CF%80CE%B9CE%BACE%BFCE%B9CE%BD%CF%89CE%BDCE%AFCE%B1CF%82%20CE%BACE%B1CE%B9%20CE%A0CE%BBCE%B7CF%81CE%BFCE%86CE%BFCE%81CE%B9CF%8E%CE%BD%20CF%83CF%84CE%B7CE%BD%20CE%A4CE%B1CE%BECE%B9CE%B4CE%B9CF%89CF%84CE%B9CE%BACE%AE%20CE%92CE%B9CE%BFCE%BCCE%B7CF%87CE%B1CE%BDCE%AFCE%B1.pdf</a>
<b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Φορείς Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (Δημόσιος και Ιδιωτικός Τομέας)
<b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b> N/A
<b>Είδη Δεξιοτήτων:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Κατανόηση.</li> <li>• Ευαισθητοποίηση σε θέματα πολιτισμού</li> <li>• Επίδειξη θετικής στάσης, σεβασμού, συμπερίληψης και διαπολιτισμικής ευαισθησίας.</li> <li>• Critical and Καινοτομική σκέψη.</li> <li>• Ικανότητα ανάλυσης.</li> <li>• Διαπροσωπικές και ενδοπροσωπικές δεξιότητες.</li> <li>• Προσανατολισμός προς τον πελάτη.</li> <li>• Επιχειρηματικότητα.</li> </ul>
<b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, Θεωρητικά και Εργαστηριακά Μαθήματα, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση.

<b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Ειδίκευση: Τουριστικός Συνοδός
<b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1660/6.%20CE%A4CE%BFCE%85CF%81CE%B9CF%83CF%84CE%B9CE%BACF%8CCE%82%20CE%A3CF%85CE%BDCE%BFCE%B4CF%8CCE%82.pdf">http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1660/6.%20CE%A4CE%BFCE%85CF%81CE%B9CF%83CF%84CE%B9CE%BACF%8CCE%82%20CE%A3CF%85CE%BDCE%BFCE%B4CF%8CCE%82.pdf</a>
<b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Φορείς Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (Δημόσιος και Ιδιωτικός Τομέας)
<b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b> N/A
<b>Είδη Δεξιοτήτων:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Κατανόηση.</li> <li>• Ευαισθητοποίηση σε θέματα πολιτισμού</li> <li>• Επίδειξη θετικής στάσης, σεβασμού, συμπερίληψης και διαπολιτισμικής ευαισθησίας.</li> <li>• Κριτική σκέψη.</li> <li>• Διαπροσωπικές και ενδοπροσωπικές δεξιότητες.</li> <li>• Δεξιότητες διαχείρισης προσωπικών σχέσεων, ενσυναίσθησης και συνεργασίας με άλλους.</li> <li>• Προσανατολισμός προς τον πελάτη.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ηγεσία.</li> <li>• Κατάλληλη επαφή και διάδραση και δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης.</li> <li>• Global citizenship.</li> <li>• Προσαρμοστικότητα.</li> <li>• Δεξιότητες που προάγουν την κοινωνική πρόοδο η οποία αναγνωρίζει τις ανάγκες όλων.</li> </ul>
<p><b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, Θεωρητικά και Εργαστηριακά Μαθήματα, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση.</p>

<p><b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Ειδικευση: Φύλακας μουσείων και αρχαιολογικών χώρων</p>
<p><b>Ιστοσελίδα:</b>  <a href="http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1427/%CE%A6%CE%A5%CE%9B%CE%91%CE%9A%CE%91%CE%A3%20%CE%9C%CE%9F%CE%A5%CE%A3%CE%95%CE%99%CE%A9%CE%9D%20%CE%9A%CE%91%CE%99%20%CE%91%CE%A1%CE%A7%CE%91%CE%99%CE%9F%CE%9B%CE%9F%CE%93%CE%99%CE%9A%CE%A9%CE%9D%20%CE%A7%CE%A9%CE%A1%CE%A9%CE%9D.pdf">http://www.gsae.edu.gr/attachments/article/1427/%CE%A6%CE%A5%CE%9B%CE%91%CE%9A%CE%91%CE%A3%20%CE%9C%CE%9F%CE%A5%CE%A3%CE%95%CE%99%CE%A9%CE%9D%20%CE%9A%CE%91%CE%99%20%CE%91%CE%A1%CE%A7%CE%91%CE%99%CE%9F%CE%9B%CE%9F%CE%93%CE%99%CE%9A%CE%A9%CE%9D%20%CE%A7%CE%A9%CE%A1%CE%A9%CE%9D.pdf</a></p>
<p><b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> Φορείς Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (Δημόσιος και Ιδιωτικός Τομέας)</p>
<p><b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b> N/A</p>
<p><b>Είδη Δεξιοτήτων:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ευαισθητοποίηση σε θέματα πολιτισμού</li> <li>• Επίδειξη θετικής στάσης, σεβασμού, συμπερίληψης και διαπολιτισμικής ευαισθησίας.</li> <li>• Κριτική σκέψη.</li> <li>• Διαπροσωπικές και ενδοπροσωπικές δεξιότητες.</li> <li>• Προσανατολισμός προς τον πελάτη.</li> <li>• Επιχειρηματικότητα.</li> <li>• Δεξιότητες διαχείρισης προσωπικών σχέσεων, ενσυναίσθησης και συνεργασίας με άλλους.</li> <li>• Δεξιότητες που προάγουν την κοινωνική πρόοδο η οποία αναγνωρίζει τις ανάγκες όλων.</li> </ul>
<p><b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> Τάξεις, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις, Θεωρητικά και Εργαστηριακά Μαθήματα, Εργασίες, Πρακτική Άσκηση.</p>

<b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Social media masterclass
<b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="https://insete.gr/seminar/social-media-masterclass-strategy-content-performance/">https://insete.gr/seminar/social-media-masterclass-strategy-content-performance/</a>
<b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> ΙΝΣΕΤΕ ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ
<b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b> N/A
<b>Είδη Δεξιοτήτων:</b> --
<b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> E- learning, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις.

<b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Digital transformation in hotel & tourism industry
<b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="https://insete.gr/seminar/digital-transformation-in-hotel-tourism-industry-innovate-your-customer-experience/">https://insete.gr/seminar/digital-transformation-in-hotel-tourism-industry-innovate-your-customer-experience/</a>
<b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> ΙΝΣΕΤΕ ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ
<b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b> N/A
<b>Είδη Δεξιοτήτων:</b> --
<b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> E- learning, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις.

<b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Google ads workshop
<b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="https://insete.gr/seminar/google-ads-workshop-maximize-your-performance/">https://insete.gr/seminar/google-ads-workshop-maximize-your-performance/</a>
<b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> ΙΝΣΕΤΕ ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ
<b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b> N/A --
<b>Είδη Δεξιοτήτων:</b> --
<b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> E- learning, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις.

<b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Google analytics & SEO Tactics
<b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="https://insete.gr/seminar/google-analytics-seo-tactics-from-basics-to-advanced/">https://insete.gr/seminar/google-analytics-seo-tactics-from-basics-to-advanced/</a>
<b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> ΙΝΣΕΤΕ ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ
<b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b> N/A
<b>Είδη Δεξιοτήτων:</b> --
<b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> E- learning, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις.

<b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Οροφκοκομία
<b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="https://insete.gr/seminar/housekeeping-essentials-sparkle-shine-make-a-difference/">https://insete.gr/seminar/housekeeping-essentials-sparkle-shine-make-a-difference/</a>
<b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> ΙΝΣΕΤΕ ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ
<b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b> N/A
<b>Είδη Δεξιοτήτων:</b> --
<b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> E- learning, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις.

<b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Βιωσιμότητα στο πλαίσιο του τομέα φιλοξενίας, κλιματική ουδετερότητα και νομοθεσία για το κλίμα.
--

<b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="https://insete.gr/seminar/sustainability-in-hospitality-context-climate-neutrality-climate-law/">https://insete.gr/seminar/sustainability-in-hospitality-context-climate-neutrality-climate-law/</a>
<b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> ΙΝΣΕΤΕ ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ
<b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b> N/A
<b>Είδη Δεξιοτήτων:</b> --
<b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> E- learning, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις.

<b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Leading with impact: people, process, attitudes.
<b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="https://insete.gr/seminar/leading-with-impact-people-process-attitudes/">https://insete.gr/seminar/leading-with-impact-people-process-attitudes/</a>
<b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> ΙΝΣΕΤΕ ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ
<b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b> N/A
<b>Είδη Δεξιοτήτων:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ευαισθητοποίηση σε θέματα πολιτισμού</li> <li>• Επίδειξη θετικής στάσης, σεβασμού, συμπερίληψης και διαπολιτισμικής ευαισθησίας.</li> <li>• Δεξιότητες διαχείρισης προσωπικών σχέσεων, ενσυναίσθησης και συνεργασίας με άλλους.</li> <li>• Ηγεσία.</li> <li>• Κατάλληλη επαφή και διάδραση και δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης.</li> </ul>
<b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> E- learning, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις.

<b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Emotional intelligence: tools & techniques for efficient teams.
<b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="https://insete.gr/seminar/emotional-intelligence-tools-techniques-for-efficient-teams/">https://insete.gr/seminar/emotional-intelligence-tools-techniques-for-efficient-teams/</a>
<b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> ΙΝΣΕΤΕ ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ
<b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b> N/A
<b>Είδη Δεξιοτήτων:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ευαισθητοποίηση σε θέματα πολιτισμού</li> <li>• Επίδειξη θετικής στάσης, σεβασμού, συμπερίληψης και διαπολιτισμικής ευαισθησίας.</li> <li>• Δεξιότητες διαχείρισης προσωπικών σχέσεων, ενσυναίσθησης και συνεργασίας με άλλους.</li> <li>• Ηγεσία.</li> <li>• Κατάλληλη επαφή και διάδραση και δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης.</li> </ul>
<b>Εκπαιδευτικές μέθοδοι:</b> E- learning, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις.

<b>Όνομα εκπαιδευτικού φορέα:</b> Conscious Ηγεσία drive your team consciously to extraordinary results & high-level engagement.
<b>Ιστοσελίδα:</b> <a href="https://insete.gr/seminar/conscious-Ηγεσία-drive-your-team-consciously-to-extraordinary-results-and-high-level-engagement/">https://insete.gr/seminar/conscious-Ηγεσία-drive-your-team-consciously-to-extraordinary-results-and-high-level-engagement/</a>
<b>Είδος εκπαιδευτικού φορέα:</b> ΙΝΣΕΤΕ ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ
<b>Κατηγορίες Δεξιοτήτων:</b> N/A
<b>Είδη Δεξιοτήτων:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ευαισθητοποίηση σε θέματα πολιτισμού</li> </ul>



- Επίδειξη θετικής στάσης, σεβασμού, συμπερίληψης και διαπολιτισμικής ευαισθησίας.
- Δεξιότητες διαχείρισης προσωπικών σχέσεων, ενσυναίσθησης και συνεργασίας με άλλους.
- Ηγεσία.
- Κατάλληλη επαφή και διάδραση και δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης.

**Εκπαιδευτικές μέθοδοι:** E- learning, Σύστημα Διαχείρισης Μάθησης, Μαθήματα, Διαλέξεις.