

ΚΕΕΣ 18515
ND= 18504

ΠΑΝΤΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ

ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΟΛΟΓΙΑΣ

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΝΕΟΚΛΗΣ ΣΑΡΡΗΣ



ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΗ ΔΙΑΤΡΙΒΗ

**ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΗΝ
ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ**

ΕΛΕΥΘΕΡΙΑ ΠΡΙΝΙΑΝΑΚΗ

ΤΟΜΟΣ Α

ΗΡΑΚΛΕΙΟ 2006

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα διδακτορική διατριβή εξετάζει την Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση στην Ελλάδα και διερευνά τις παραμέτρους που επηρεάζουν και συνιστούν την κοινωνική αποτελεσματικότητά της και προτείνει ένα μεθοδολογικό πλαίσιο για τη διασφάλιση βέλτιστων κοινωνικών ωφελειών των προγραμμάτων σπουδών. Η μελέτη ασχολείται κατά κύριο λόγο με την εκπαίδευση που παρέχεται από τα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων μέσα στο πλαίσιο της Ανώτατης Τριτοβάθμιας Τεχνολογικής μη πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης. Ο κύριος σκοπός είναι να διερευνήσει την ικανότητα της τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης να ανταποκριθεί στον ευρύτερο κοινωνικό της ρόλο και να εξετάσει την επάρκεια των παρεχόμενων προγραμμάτων σπουδών όπως διασαφηνίζεται μέσα από το πλαίσιο του σχεδιασμού και της εφαρμογής των.

Η μελέτη τεκμηριώνει την κεντρική μας υπόθεση ότι η κοινωνική αποτελεσματικότητα της παρεχόμενης Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης επιτυγχάνεται καλύτερα με την κατανόηση και εφαρμογή των αρχών της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας και κυρίως με την ανάπτυξη φιλοσοφίας και κουλτούρας ποιότητας. Μέσα σ' αυτό το πλαίσιο, η έννοια της κοινωνικής αποτελεσματικότητας του συγκεκριμένου τομέα σπουδών θεωρείται ταυτόσημη με την ποιότητα και συγκεντρώνονται τα θεωρητικά, εμπειρικά και ιστορικά τεκμήρια της διοικητικής επιστήμης που αναφέρονται στην ποιότητα για να διερευνηθεί 'πώς μπορεί η Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση να γίνει ικανό μέσον για την επίτευξη βέλτιστων κοινωνικών ωφελειών'.

Θεωρώντας την Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση ως ένα ολοκληρωμένο σύστημα, η βιβλιογραφική έρευνα ανιχνεύει το εξωτερικό περιβάλλον, δηλαδή την τουριστική βιομηχανία προκειμένου να αναλύσει το πλαίσιο στο οποίο αναφέρεται και να προσδιορίσει τα ζητήματα που επηρεάζουν την εξέλιξη και την αποτελεσματικότητά της. Προκύπτει ότι, ο τουρισμός παρουσιάζει σοβαρές εννοιολογικές αδυναμίες, πολυπλοκότητα, πολυσχιδείς απαιτήσεις σε ανθρώπινο δυναμικό και παράλληλα βρίσκεται, σε παγκόσμιο και εθνικό επίπεδο, σε κατάσταση συνεχών αλλαγών και προκλήσεων με διαπιστωμένη ανάγκη την ποιοτική αναβάθμιση της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης.

Η ανάλυση του ειδικού περιβάλλοντος προσφέρει στοιχεία για την ανάπτυξη της τουριστικής εκπαίδευσης διεθνώς και στην Ελλάδα, καθώς και διερεύνηση των θεωρητικών προσεγγίσεων και μοντέλων για την ανάπτυξη ποιοτικών προγραμμάτων σπουδών Τριτοβάθμιας Τουριστικής και Ξενοδοχειακής Εκπαίδευσης. Τα αποτελέσματα που προκύπτουν είναι ότι ο τουρισμός είναι νέος και ανώριμος τομέας σπουδών, στερείται συμπεφωνημένων ορισμών και επιστημονικής βάσης, ερμηνεύεται ποικιλοτρόπως και σε συνδυασμό με την πολυπλοκότητα της τουριστικής βιομηχανίας δημιουργούνται αλληλένδετα προβλήματα στην παροχή αποτελεσματικών προγραμμάτων σπουδών και αποκλίσεις από τα θεωρητικά πρότυπα σε πολλά εκπαιδευτικά ιδρύματα. Ειδικά στη χώρα μας, η ανάλυση της παρεχόμενης Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης, μέσα στο πλαίσιο του συστήματος της δημόσιας τουριστικής εκπαίδευσης, καταδεικνύει καταφανείς αδυναμίες και δυστοκίες οι οποίες δημιουργούν ένα ιδιότυπο τοπίο σε σύγκριση με τα διεθνή δεδομένα. Η ανάπτυξη των προγραμμάτων σπουδών αντιμετωπίζεται ανεπαρκώς και αυτό περιορίζει την επαγγελματική και κοινωνική εξέλιξη των αποφοίτων στον τομέα των σπουδών τους και στερεί την τουριστική βιομηχανία από κατάλληλα εκπαιδευμένα στελέχη. Η απουσία αμιγών προγραμμάτων σπουδών στη Διοίκηση Επιχειρήσεων Φιλοξενίας και η εφαρμογή γενικόλογων προγραμμάτων σπουδών Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων, η αδυναμία εξασφάλισης βασικών γνώσεων και δεξιοτήτων, κουλτούρας φιλοξενίας και η έλλειψη προσανατολισμού αποτελούν τις βασικές ανεπάρκειες του συστήματος που εμποδίζουν τους αποφοίτους να εισέλθουν στην αγορά εργασίας και να επωφεληθούν από τις σπουδές τους. Αποκαλύπτεται επίσης ότι, ενώ ο τουρισμός αναγνωρίζεται ως ο πλέον σημαντικός τομέας για την ελληνική οικονομία και την κοινωνία, οι προσπάθειες για την ανάπτυξη κατάλληλου ανθρώπινου δυναμικού ιδιαίτερα σε επίπεδο στελεχών περιορίζεται, σε γενικές γραμμές, στην εκπαίδευση ατόμων ‘για τον τουρισμό’ με επιφανειακής προσέγγισης προγράμματα σπουδών.

Η ανάλυση του εσωτερικού περιβάλλοντος, μέσω της διερεύνησης των παραμέτρων που επέδρασαν στη διαμόρφωση της υφιστάμενης κατάστασης, τόσο από την πλευρά του σχεδιασμού και οργάνωσης της Τριτοβάθμιας Τεχνολογικής Εκπαίδευσης ως θεσμικού πλαισίου, όσο και της εφαρμογής αυτού

του θεσμικού πλαισίου στην Τουριστική Εκπαίδευση, προσφέρει σημαντικά στοιχεία που ερμηνεύουν *γιατί* η Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση έχει αναπτυχθεί με τον *τρόπο* που έχει και προσδιορίζει τους *λόγους* που έχουν συμβάλει προς αυτή την ανάπτυξη. Παράλληλα, σημαντικά στοιχεία για τα παραπάνω ζητήματα αντλούνται από εμπειρική έρευνα η οποία είχε ως αντικείμενο την καταγραφή των απόψεων εκπροσώπων από την τουριστική αγορά εργασίας και του εκπαιδευτικού προσωπικού των Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι. και τη διερεύνηση των βαθύτερων αιτιών που επηρεάζουν την κοινωνική αποτελεσματικότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης. Η διαπίστωση που προκύπτει είναι ότι απουσιάζουν οι στοιχειώδεις προϋποθέσεις που εξασφαλίζουν αποτελεσματικά προγράμματα σπουδών με κορυφαία προβλήματα, μεταξύ άλλων, την απουσία ενδιαφέροντος για τις κοινωνικές ανάγκες, την έλλειψη κοινής κουλτούρας και συνεργασίας ανάμεσα στα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας των τμημάτων αυτών και μακροχρόνιο έλλειμμα συγκροτημένων θεωρητικών πλαισίων να υποστηρίξουν το σύστημα της τουριστικής εκπαίδευσης, επαληθεύοντας κατά το πλέον αρνητικό τρόπο την υπόθεση της εργασίας μας ότι η κοινωνική αποτελεσματικότητα της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης καθορίζεται από ύπαρξη κοινού οράματος, δέσμευσης και κουλτούρας ποιότητας στους εμπλεκόμενους, σε όλα τα επίπεδα.

Η αποτελεσματικότητα και η διασφάλιση βέλτιστων κοινωνικών ωφελειών από την Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση φαίνεται ότι μπορεί να επιτευχθεί αρκεί να εξομαλυνθούν τα προβλήματα που εντοπίστηκαν και να εξεταστεί κάθε πρόγραμμα σπουδών ξεχωριστά και όχι ως ενιαία ενότητα και μετά από ενδελεχή μελέτη και επιστημονική εφαρμογή των θεωρητικών δεδομένων που αφορούν στον τουρισμό και τη φιλοξενία ως κοινωνικοοικονομικές και εκπαιδευτικές δράσεις. Μέσα σ' αυτό το πλαίσιο, *δημιουργείται ένα θεωρητικό μεθοδολογικό πλαίσιο σχεδιασμού και ανάπτυξης προγραμμάτων σπουδών τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης.*

Το προτεινόμενο μεθοδολογικό πλαίσιο προσδιορίζει τους γενικούς και ειδικούς κρίσιμους παράγοντες επιτυχίας των προγραμμάτων σπουδών τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης και τα ειδικά κριτήρια που συνθέτουν την ποιότητα και εξασφαλίζουν την κοινωνική αποτελεσματικότητα των προγραμμάτων

σπουδών και εκφράζει την κεντρική μας θέση η οποία υποστηρίζει τον επαγγελματικό-ακαδημαϊκό προσανατολισμό της τριτοβάθμιας τεχνολογικής εκπαίδευσης με την παροχή συνεκτικών, ισορροπημένων και σύγχρονων προγραμμάτων σπουδών που καθιστούν τους αποφοίτους ολοκληρωμένες προσωπικότητες και εξειδικευμένους τεχνοκράτες αντί ‘ευέλικτους και απασχολήσιμους’ εργαζόμενους.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	i
ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ	v
Κατάλογος Παραρτημάτων.....	xiii
Κατάλογος Πινάκων.....	xiv
Κατάλογος Διαγραμμάτων.....	xv
Κατάλογος Ακρωνυμίων.....	xvi
Αφιέρωση.....	xvii
Ευχαριστίες	xviii

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
1.1 Γενική Ανασκόπηση	1
1.2 Το Πλαίσιο της Μελέτης.....	3
1.3 Η σημασία της Ερευνητικής Εργασίας.....	4
1.3.1 Γιατί να μελετήσουμε την Τριτοβάθμια Τεχνολογική Εκπαίδευση;.....	4
1.3.2 Γιατί να μελετήσουμε την Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση;....	5
1.3.3 Νέες Τεχνικές Ανάλυσης της Αποτελεσματικότητας της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης.....	8
1.4 Σκοπός και στόχοι της Έρευνας.....	9
1.5 Συνοπτική παρουσίαση της δομής της Διατριβής.....	11
1.6 Βιβλιογραφικές Αναφορές.....	16
1.6.1 Στην Ελληνική Γλώσσα.....	16
1.6.2 Ξενόγλωσσες.....	16
ΜΕΡΟΣ Α: ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ (I)	

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2:ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΡΟΛΟΣ ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΜΕ ΕΙΔΙΚΗ ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	19
2.1 Εισαγωγή.....	19
2.2 Το Κοινωνικό Σύστημα της Εκπαίδευσης.....	20
2.3 Ο Κοινωνικός Ρόλος της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης	25
2.3.1 Η Συμβολή της Εκπαίδευσης στην Ατομική Εξέλιξη.....	29
2.4 Ο Κοινωνικός Ρόλος της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης στην Ελλάδα.....	32
2.4.1 Προβλήματα της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης στην Ελλάδα.....	36
2.4.2 Το ζήτημα σύνδεσης Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης και Αγοράς Εργασίας.....	40
2.5 Κοινωνικές Προσδοκίες από την Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση...	43
2.5.1 Η Κοινωνική Ανάγκη για Εκπαίδευση στη Διοίκηση Επιχειρήσεων Φιλοξενίας.....	47
2.6 Προβλήματα Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης στην Ελλάδα.....	50
2.6.1 Φιλελεύθερη εναντίον Επαγγελματικής Εκπαίδευσης στο πλαίσιο της Τριτοβάθμιας Τουριστικής και Ξενοδοχειακής Εκπαίδευσης.....	51
2.6.2 Παιδεία εναντίον Εκπαίδευσης στο πλαίσιο της Τριτοβάθμιας Τουριστικής και Ξενοδοχειακής Εκπαίδευσης	54
2.6 Το Ζήτημα της Κοινωνικής Αποτελεσματικότητας της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης: Ένα Παγκόσμιο Ζήτημα.....	56

2.6.1 Εννοιολογικό Πλαίσιο Ποιότητας Υπηρεσιών.....	59
2.6.2 Ορισμός της Ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση.....	60
2.7 Βιβλιογραφία και Αναφορές.....	66
2.7.1 Στην Ελληνική Γλώσσα.....	66
2.7.2 Ξενόγλωσσες	68

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3:ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

	72
3.1 Εισαγωγή – Η Θεωρία της Κοινωνικής Αποτελεσματικότητας	72
3.2 Ποιότητα και Διοίκηση Ολικής Ποιότητας.....	73
3.3 Ανασκόπηση των Θεωριών Διοίκησης Ολικής Ποιότητας.....	75
3.3.1 Η Προσέγγιση του Deming – Καταλληλότητα Σκοπού.....	79
3.3.2 Η Προσέγγιση του Juran – Καταλληλότητα προς Χρήση.....	81
3.3.3 Η Προσέγγιση του Crosby – Συμμόρφωση προς τις Απαιτήσεις.....	82
3.4 Λειτουργίες της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας.....	84
3.4.1 Προγραμματισμός Ποιότητας.....	84
3.4.2 Συγκριτική Στάθμιση Απόδοσης (benchmarking).....	88
3.4.2.1 Εφαρμογή του Benchmarking στην Εκπαίδευση.....	90
3.5 Ανάλυση των Διαστάσεων της Ποιότητας Υπηρεσιών.....	92
3.5.1 Εφαρμογή των Εννοιών Ολικής Ποιότητας στην Εκπαίδευση.....	97
3.5.2 Οι Διαστάσεις της Ποιότητας στην Εκπαίδευση.....	98
3.5.2.1 Λειτουργική Ποιότητα στην Εκπαίδευση.....	99
3.5.3 Το Μοντέλο των Αποκλίσεων.....	102
3.5.3.1 Η Εφαρμογή του Μοντέλου των Αποκλίσεων στην Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση.....	102
3.5.4 Ανάγκες και Προσδοκίες ‘πελατών’ και Προσδιορισμός της Ποιότητας Παροχής Εκπαιδευτικών Υπηρεσιών.....	106
3.6 Ολική Προσέγγιση Προσδιορισμού των ‘πελατών’ Προγραμμάτων Σπουδών Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης	112
3.7 Συστήματα Ποιότητας και Πιστοποίηση Ποιότητας.....	116
3.7.1 Το Πρότυπο ISO 9000.....	117
3.7.2 Το Μοντέλο του Ευρωπαϊκού Βραβείου Ποιότητας.....	118
3.8 Μοντέλα Διασφάλισης και Πιστοποίησης της Ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση.....	121
3.9 Βιβλιογραφία και Αναφορές.....	127
3.9.1 Στην Ελληνική Γλώσσα.....	127
3.9.2 Ξενόγλωσσες.....	128

ΜΕΡΟΣ Β: ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ (II)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Ο ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΣΤΗΝ Ε.Ε. ΜΕ ΕΙΔΙΚΗ	
ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	131
4.1 Εισαγωγή – Η Παγκόσμια Τουριστική Αγορά.....	131
4.2 Το Τουριστικό Φαινόμενο στην Ενωμένη Ευρώπη	135
4.2.1 Ανατομία και Χαρακτηριστικά του Τουρισμού στην Ε.Ε. με	
Ιδιαίτερη Αναφορά στην Ελλάδα.....	135
4.2.2 Η Θέση της Ελλάδας στην Ευρωπαϊκή Τουριστική Αγορά.....	139
4.3 Ιστορική Επισκόπηση του Τουρισμού και της Φιλοξενίας στην Ελλάδα...	142
4.3.1 Οι Ελληνικές Ρίζες του Τουρισμού και της Φιλοξενίας.....	142
4.3.2 Σημασία και τα Χαρακτηριστικά της Ξενοδοχειακής Βιομηχανίας	
και της Βιομηχανίας Φιλοξενίας στην Ελλάδα.....	145
4.3.3 Ανάλυση του Τουριστικού Φαινομένου στην Ελλάδα	147
4.4 Τάσεις μέχρι το έτος 2000 και μετά: Επιπτώσεις στην Τριτοβάθμια	
Τουριστική Εκπαίδευση	152
4.4.1 Τάσεις και Εξελίξεις στην Ευρωπαϊκή Τουριστική και	
Ξενοδοχειακή Βιομηχανία	152
4.5 Κρίση Διοικητικών Δεξιοτήτων / Ο Ρόλος της Τριτοβάθμιας	
Τουριστικής Εκπαίδευσης	158
4.5.1 Ποιοτική Τουριστική και Ξενοδοχειακή Εκπαίδευση:	
Ένα Παγκόσμιο Ζήτημα.....	161
4.6 Βιβλιογραφία και Αναφορές.....	165
4.6.1 Στην Ελληνική Γλώσσα.....	165
4.6.2 Ξενόγλωσσες.....	166
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΙ ΦΥΣΗ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ	
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ	170
5.1 Εισαγωγή.....	170
5.2 Οι Εννοιολογικές Αδυναμίες του Τουρισμού.....	170
5.2.1 Εννοιολογική Οριοθέτηση του Τουρισμού.....	172
5.3 Εννοιολογική Οριοθέτηση της Φιλοξενίας	175
5.3.1 Πλαίσιο Επιχειρήσεων Φιλοξενίας.....	180
5.4 Το Περιβάλλον Απασχόλησης στον Τουρισμό.....	182
5.4.1 Δομή - Οργάνωση της Τουριστικής Βιομηχανίας	182
5.4.2 Η Ανατομία της Τουριστικής Αγοράς Εργασίας:	
Η Σχέση μεταξύ Αγοράς Εργασίας και Εκπαίδευσης	185
5.4.3 Επαγγελματική Σταδιοδρομία στον Τουρισμό.....	186
5.4.4 Επαγγελματική Σταδιοδρομία στις Ξενοδοχειακές Επιχειρήσεις.....	189
5.4.5 Χαρακτηριστικά Ξενοδοχειακής Απασχόλησης	191
5.4.6 Οι ‘Δρόμοι’ Εξέλιξης στην Τουριστική και Ξενοδοχειακή	
Βιομηχανία.....	194
5.5 Η Φύση και το Κύρος της Εργασίας στις Τουριστικές και	
Ξενοδοχειακές Επιχειρήσεις.....	196
5.6 Βιβλιογραφία και Αναφορές	200
5.6.1 Στην Ελληνική Γλώσσα.....	200
5.6.2 Ξενόγλωσσες.....	200

ΜΕΡΟΣ Γ: ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ (III)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΔΙΕΘΝΩΣ

6.1 Εισαγωγή.....	203
6.2 Εννοιολογικές Διακρίσεις της Τουριστικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης.....	206
6.2.1 Διαχωρισμός της Τουριστικής Εκπαίδευσης: Τουριστικές και Ξενοδοχειακές Σπουδές.....	209
6.3 Ιστορική Εξέλιξη της Ξενοδοχειακής Εκπαίδευσης Διεθνώς.....	212
6.3.1 Ξενοδοχειακή Εκπαίδευση στην Ευρώπη	212
6.3.2 Ξενοδοχειακή Εκπαίδευση στις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής	217
6.4 Η Φύση της Εκπαίδευσης Φιλοξενίας	220
6.4.1 Διοίκηση Επιχειρήσεων Φιλοξενίας – Διοίκηση Επιχειρήσεων.....	221
6.4.2 Σώμα Γνώσης Προγραμμάτων Σπουδών Διοίκησης Επιχειρήσεων Φιλοξενίας.....	226
6.4.3 Εκπαίδευση Φιλοξενίας και Αγορά Εργασίας	233
6.4.3.1 Αναζήτηση των Αναγκών της Εκπαίδευσης Φιλοξενίας μέσω της Αγοράς Εργασίας	234
6.5 Τουριστική Εκπαίδευση – Προγράμματα Διοίκησης Τουρισμού και/η Τουριστικών Επιχειρήσεων.....	236
6.5.1 Η Εξάπλωση της τουριστικής εκπαίδευσης.....	236
6.5.2 Η Φύση της Τουριστικής Εκπαίδευσης.....	237
6.5.3 Η Φύση των Τουριστικών Σπουδών.....	239
6.6 Το ‘Σώμα Γνώσης’ στον Τουρισμό.....	242
6.7 Προβλήματα Τουριστικής Εκπαίδευσης.....	245
6.7.1 Τα Όρια των Προγραμμάτων Σπουδών Τουρισμού και Φιλοξενίας...	249
6.7.1.1 Προσδιορισμός των ορίων της φιλοξενίας – Προγράμματα σπουδών Φιλοξενίας με την ευρεία έννοια.....	249
6.7.1.2 Προσδιορισμός των ορίων του Τουρισμού – Προγράμματα σπουδών στον Τουρισμό με την ευρεία έννοια.....	251
6.8 Βιβλιογραφία και Αναφορές.....	253
6.8.1 Στην Ελληνική Γλώσσα.....	253
6.8.2 Ξενόγλωσσες	253

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

7.1 Εισαγωγή.....	260
7.2 Σύστημα Τουριστικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης στην Ελλάδα.....	261
7.3 Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης: Οργανισμός Τουριστικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης.....	263
7.3.1 Τεχνική Επαγγελματική Εκπαίδευση του Ο.Τ.Ε.Κ.	264
7.3.2 Ανώτερη Τουριστική Εκπαίδευση: Α.Σ.Τ.Ε.Ρ.....	266
7.3.2.1 Το Πρόβλημα της Θεσμικής Υποβάθμισης της Ανώτερης Τουριστικής Εκπαίδευσης.....	270
7.4 Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων: Τουριστική και Ξενοδοχειακή Εκπαίδευση και Κατάρτιση	272
7.4.1 Δευτεροβάθμια εκπαίδευση: από τα Τεχνικά Επαγγελματικά Λύκεια (ΤΕΛ) στα Τεχνικά /Επαγγελματικά Εκπαιδευτήρια (Τ.Ε.Ε.).	273
7.4.2. Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.).....	277

7.4.3 Τριτοβάθμια Προπτυχιακή Τουριστική Εκπαίδευση: από τα Κέντρα Ανώτερης Τεχνικής Εκπαίδευσης (Κ.Α.Τ.Ε.) στα Ανώτατα Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα (Α.Τ.Ε.Ι.).....	280
7.4.3.1 Κοινωνική Αποτελεσματικότητα των Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι.	282
7.5 Ο Ρόλος των Πανεπιστημίων στην Τουριστική Εκπαίδευση.....	284
7.5.1 Μεταπτυχιακά Προγράμματα Σπουδών στον Τουρισμό	286
7.5.1.1 'Σχεδιασμός, Διοίκηση και Πολιτική του Τουρισμού'	286
7.5.1.2 'Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων'	288
7.6 Ιδιωτικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα Τουριστικής Εκπαίδευσης.....	290
7.7 Ιδιαιτερότητες και Χαρακτηριστικά του Συστήματος Τουριστικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης.....	294
7.8 Βιβλιογραφία και Αναφορές.....	298
7.8.1 Στην Ελληνική Γλώσσα.....	298
7.8.2 Ξενόγλωσσες	299

ΜΕΡΟΣ Δ: ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ 301

8.1 Εισαγωγή.....	301
8.2 Διαδικασίες.....	301
8.2.1 Προσδιορισμός των Σκοπών της Μελέτης.....	301
8.2.2 Δευτερογενής Έρευνα	303
8.2.2.1 Αποτελέσματα Δευτερογενούς Έρευνας.....	304
8.2.3 Περαιτέρω Ερευνητικές Δραστηριότητες.....	308
8.3 Μεθοδολογία Εμπειρικής Έρευνας	312
8.3.1 Μεθοδολογίας Πρώτης Φάσης.....	313
8.3.2 Μεθοδολογία Δεύτερης Φάσης.....	316
8.3.2.1 Το Εργαλείο της Έρευνας.....	317
8.3.2.2 Κριτήρια Επιλογής του Δείγματος.....	318
8.3.2.3 Πιλοτική εφαρμογή της έρευνας.....	319
8.3.2.4 Διεξαγωγή της Έρευνας	320
8.3.3 Περιορισμοί της Έρευνας.....	321
8.4 Βιβλιογραφία και Αναφορές.....	321
8.4.1 Στην Ελληνική Γλώσσα.....	321
8.4.2 Ξενόγλωσσες	321

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΜΕΣΩ ΤΟΥ ΘΕΣΜΙΚΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ 322

9.1 Εισαγωγή.....	322
9.2 Ιστορική Εξέλιξη των Προγραμμάτων Σπουδών στα Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων Τ.Ε.Ι.....	323
9.2.1 Κέντρα Ανώτερης Τεχνικής Εκπαίδευσης (Κ.Α.Τ.Ε) –Το πρώτο εκπαιδευτικό σχέδιο.....	323
9.2.2 Κέντρα Ανώτερης Τεχνικής & Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (Κ.Α.Τ.Ε.Ε.).....	325

9.2.2.1 Τα Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων Κ.Α.Τ.Ε./ Κ.Α.Τ.Ε.Ε ως Πρόταση.....	328
9.2.2.2. Τα Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων Κ.Α.Τ.Ε./ Κ.Α.Τ.Ε.Ε ως Εφαρμογή.....	330
9.3 Η Ανάδυση των Τεχνολογικών Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων (Τ.Ε.Ι.).....	334
9.3.1 Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα ως Πρόταση.....	337
9.3.2 Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων Τ.Ε.Ι.....	341
9.3.3 Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων Τ.Ε.Ι. – Πρόγραμμα Σπουδών.....	342
9.3.4 Επαγγελματικά Δικαιώματα Αποφοίτων Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων Τ.Ε.Ι.	345
9.3.5 Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων Τ.Ε.Ι. –Εκπαιδευτικό Προσωπικό ως Πρόταση και Εφαρμογή.....	349
9.3.6 Ειδικά Προβλήματα των Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι.....	352
9.4 Αναθεώρηση του Προγράμματος Σπουδών Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων – 1995.....	359
9.4.1 Εξελίξεις σε Θέματα Εκπαιδευτικού Προσωπικού	364
9.5 Η Ένταξη των Τεχνολογικών Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων στην Ανώτατη Εκπαίδευση.....	368
9.5.1 Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων των Ανώτατων Τ.Ε.Ι.	371
9.5.2 Προγράμματα Σπουδών Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων Ανωτάτων Τ.Ε.Ι.	373
9.5.3 Ανάλυση Πεδίου Δυνάμεων (force field analysis) στα Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων Τ.Ε.Ι.....	375
9.6 Βιβλιογραφία και Αναφορές.....	379
9.6.1 Στην Ελληνική Γλώσσα.....	379
9.6.2 Ξενόγλωσσες.....	382
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10:ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΜΠΕΙΡΙΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	383
10.1 Εισαγωγή.....	383
10.2 Πρώτη Φάση Εμπειρικής Έρευνας: Αποτελέσματα Αξιολόγησης της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης από Στελέχη Επιχειρήσεων Φιλοξενίας.....	383
10.2.1 Οι Τάσεις που θα Επηρεάσουν την Τουριστική και Ξενοδοχειακή Βιομηχανία την Επόμενη Δεκαετία.....	383
10.2.2 Απαραίτητες Δεξιότητες και Ικανότητες των Αποφοίτων Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης για τη Βιομηχανία Φιλοξενίας.....	387
10.2.3 Αξιολόγηση των Προγραμμάτων Σπουδών Διοίκησης Φιλοξενίας που Προσφέρονται στην Ελλάδα.....	390
10.2.4 Περιεχόμενο 4-ετους Προγράμματος Σπουδών στη Διοίκηση Επιχειρήσεων Φιλοξενίας.....	393
10.2.5 Αξιολόγηση της Συνεργασίας μεταξύ Εκπαίδευσης και Αγοράς Εργασίας.....	396
10.3 Δεύτερη Φάση Εμπειρικής Έρευνας: Αποτελέσματα Αξιολόγησης της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης από το Εκπαιδευτικό Προσωπικό των Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων Τ.Ε.Ι.	398
10.3.1. Διαπροσωπική Ηγεσία.....	399

10.3.2 Ποιότητα και Αποτελεσματικότητα Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης.....	403
10.3.2.1 Αποτελεσματικότητα της Παρεχόμενης Εκπαίδευσης.....	406
10.3.3 Πρόγραμμα Σπουδών	409
10.3.3.1 Περιεχόμενο Προγράμματος Σπουδών και Διαδικασίες.....	410
10.3.3.2 Διαχρονική Εξέλιξη του Προγράμματος Σπουδών.....	416
10.3.3.3 Το Ζήτημα του Ενιαίου Προγράμματος Σπουδών.....	418
10.3.4 Εκπαιδευτικό Προσωπικό.....	424
10.3.4.1 Ο Ρόλος του Εκπαιδευτικού Προσωπικού στην Ανάπτυξη της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης....	424
10.3.4.2 Συνεργασία με την Αγορά Εργασίας	430
10.3.4.3 Δέσμευση και Κοινή Κουλτούρα του Εκπαιδευτικού Προσωπικού των Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων..	432
10.3.4.4 Κύρος Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων- Επαγγελματισμός και Κουλτούρα Φιλοξενίας.....	433
10.3.4.5 Δέσμευση και Κοινή Κουλτούρα του Εκπαιδευτικού Προσωπικού σε Επίπεδο Μεμονωμένων Τμημάτων.....	437
10.3.5 Επιδράσεις στην Εξέλιξη των Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων από την Ένταξη των Τ.Ε.Ι. στην Ανώτατη Εκπαίδευση.....	438
10.3.6 Άλλα Ζητήματα.....	441
10.3.6.1 Σύστημα Εισαγωγής και Επίπεδο Φοιτητών.....	442
10.3.6.2 Συμμετοχή των Φοιτητών στις Εκπαιδευτικές Διαδικασίες..	442
10.3.6.3 Προπτυχιακές και Μεταπτυχιακές Τουριστικές Σπουδές στα Ελληνικά Πανεπιστήμια.....	442
10.3.6.4 Θεωρητική – Τεχνολογική Εκπαίδευση	444
10.4 Δημιουργώντας Παράλληλους με τις Αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας.....	446
10.5 Βιβλιογραφία και Αναφορές.....	457
10.5.1 Στην Ελληνική Γλώσσα.....	457
10.5.2 Ξενόγλωσσες.....	458

ΜΕΡΟΣ Ε: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	461
11.1 Εισαγωγή.....	461
11.2 Συνοπτικά Συμπεράσματα της Μελέτης.....	462
11.3 Ειδικά Συμπεράσματα της Μελέτης σχετικά με την Αποτελεσματικότητα της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης.....	464
11.4 Το Πλέγμα των Παραγόντων που επηρεάζουν την Κοινωνική Αποτελεσματικότητα της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης.....	467
11.4.1 Τεχνολογική και Τουριστική Εκπαίδευση: Διπλό Πρόβλημα.....	467
11.4.2 Η Διπλή Όψη της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης.....	467
11.4.3 Τουριστικό Φαινόμενο – Τομέας Τουριστικών Σπουδών.....	470
11.4.4 Αδιευκρίνιστη Ταυτότητα Προγραμμάτων Σπουδών.....	471
11.4.5 Διασπασμένη Τουριστική Ακαδημαϊκή Κοινότητα.....	473
11.4.6 Δυστοκίες στη Συνεργασία με μια Ενημερωμένη και Δεσμευμένη Αγορά Εργασίας	477

11.5 Αναδυόμενα Ζητήματα από την Ανάλυση της Κοινωνικής Αποτελεσματικότητας της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης.....	480 482
11.6 Ευρύτεροι Προβληματισμοί σε σχέση με τη Μελέτη.....	482
11.7 Περιορισμοί.....	483
11.8 Ζητήματα για Περαιτέρω Έρευνα.....	
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 12: ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	485
12.1 Εισαγωγή.....	485
12.2 Δομή Μεθοδολογικού Πλαισίου.....	485
12.3 Πρώτο Στάδιο: Προγραμματισμός Παροχής Εκπαιδευτικής Υπηρεσίας...	486
12.3.1 Εννοιολογική και Ορθολογική Οριοθέτηση των Προγραμμάτων Σπουδών Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης.....	487
12.3.2 Ιδεολογικός Προσανατολισμός Προγραμμάτων Σπουδών Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης.....	489
12.3.3 Προσδιορισμός των ορίων του Προγράμματος σπουδών (positioning).....	490
12.3.4 Όραμα ποιότητας.....	492
12.3.5 Συνοπτική Παρουσίαση Πρώτης Φάσης.....	493
12.4 Δεύτερο Στάδιο: Σχεδιασμός & Ανάπτυξη	494
12.4.1 Καθορισμός του 'τίτλου' Προγράμματος Σπουδών.....	494
12.4.2 Αποστολή Προγράμματος Σπουδών	495
12.4.3 Καθορισμός των Σκοπών και Στόχων του προγράμματος σπουδών.....	496
12.4.4 Περιεχόμενο Σπουδών.....	499
12.4.5 Συνοπτική Παρουσίαση Δεύτερης Φάσης.....	502
12.5 Τρίτο Στάδιο: Υλοποίηση Εφαρμογή	503
12.5.1 Εκπαιδευτικό Προσωπικό.....	503
12.5.2 Φοιτητές.....	505
12.5.3 Δομή Προγράμματος Σπουδών.....	508
12.5.4 Εγκαταστάσεις και Διευκολύνσεις.....	510
12.5.5 Θεσμική Υποστήριξη και Χρηματοδότηση.....	511
12.5.6 Συνοπτική Παρουσίαση Τρίτης Φάσης.....	511
12.6 Τέταρτο Στάδιο: Αξιολόγηση.....	513
12.6.1 Κριτήρια Προγραμματισμού Παροχής ΤΤΕ.....	513
12.6.2 Σχεδιασμός Προγραμμάτων Σπουδών, Περιεχόμενο-Οργάνωση....	514
12.6.3 Διδακτικό Έργο.....	515
12.6.4 Ακαδημαϊκή Εξέλιξη, Ανάπτυξη & Υποστήριξη των Φοιτητών....	516
12.6.5 Υποδομές Μάθησης.....	517
12.6.6 Συνοπτική Παρουσίαση Τέταρτης Φάσης.....	518
12.7 Αναμενόμενα Αποτελέσματα.....	519
12.8 Βιβλιογραφία και Αναφορές.....	520
12.8.1 Στην Ελληνική Γλώσσα.....	520
12.8.2 Ξενόγλωσσες.....	520

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	523
Παράρτημα Α: Τα 14 Σημεία του Deming.....	523
Παράρτημα Α1: 1. Γενικές γνωστικές βάσεις Τυπικού Αποφοίτου Προπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών Τουρισμού ή Φιλοξενίας.....	524
2. Ειδικές γνωστικές βάσεις ανάλογα με τον Τίτλο του Προγράμματος Σπουδών.....	524
3. Ειδικές Γνώσεις και Δεξιότητες αποφοίτων Προγραμμάτων Σπουδών Διοίκησης Επιχειρήσεων Φιλοξενίας.....	525
4. Ειδικές Γνώσεις και Δεξιότητες αποφοίτων Προγραμμάτων Σπουδών Τουρισμού.....	526
Παράρτημα Β: Εργαζόμενοι στον Ελληνικό Τουρισμό.....	527
Παράρτημα Γ: Ορισμοί του Τουρισμού.....	528
Παράρτημα Γ1: Οργανωτική Δομή Μεγάλης Ξενοδοχειακής Επιχείρησης.....	529
Παράρτημα Δ: Πρόγραμμα Σπουδών Πανεπιστημίου Surrey στη Διοίκηση Ξενοδοχείων και Επισιτιστικών Επιχειρήσεων (BSc-Hons- in Hotel and Catering Management).....	530
Παράρτημα Δ1: Πρόγραμμα Σπουδών Πανεπιστημίου Brighton στη Διοίκηση Διεθνούς Φιλοξενίας (BA-Hons-International Hospitality Management).....	531
Παράρτημα Δ2: Προπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών Πανεπιστημίου Cornell Η.Π.Α. Hotel School Curriculum.....	532
Παράρτημα Δ3: Έρευνες και μελέτες με αντικείμενο την αναζήτηση των αναγκών της εκπαίδευσης μέσω της αγοράς εργασίας.....	534
Παράρτημα Ε: Φορείς Παροχής Τουριστικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης στην Ελλάδα.....	537
Παράρτημα Ε1: 1. Πρόγραμμα Σπουδών Α.Σ.Τ.Ε.Ρ.....	538
2. Βάσεις εισαγωγής στα Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων	538
Παράρτημα Ε2: Ειδικότητες, σχετικές με τον τουρισμό, στα Δημόσια και Ιδιωτικά Ι.Ε.Κ (1999) και (2006).....	539
Παράρτημα Ε3: 1. Πρόγραμμα Σπουδών ΙΕΚ: Ειδικός Ξενοδοχειακών Υπηρεσιών και Τροφοδοσίας.....	540
2. Πρόγραμμα Σπουδών ΙΕΚ: Υπεύθυνος Υποδοχής και Φιλοξενίας.....	540
3. Πρόγραμμα Σπουδών ΙΕΚ: Βοηθός Εστιατορικής Τέχνης.....	541
4. Σχολές αποφοίτησης των απασχολουμένων στον Τουρισμό.....	541
Παράρτημα Ε4: Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών Πανεπιστημίου Αιγαίου.....	542
Παράρτημα Ε5: Θεματικές Ενότητες Μεταπτυχιακού Προγράμματος Ειδίκευσης 'Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων' Ε.Α.Π....	543
Παράρτημα Ε6: Προγράμματα Ιδιωτικών Κέντρων Ελευθέρων Σπουδών (ΚΕΣ) στον τομέα του Τουρισμού.....	544
Παράρτημα Ζ: 1. Πρόγραμμα Σπουδών Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων Κ.Α.Τ.Ε. – Κ.Α.Τ.Ε.Ε. (1974-1983).....	545
2. Πρόγραμμα Σπουδών Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων Τ.Ε.Ι. (1983-1995).....	546

3. Πρόγραμμα Σπουδών Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων Τ.Ε.Ι. (1995-2004).....	547
Παράρτημα Ζ1: Προσόντα Εκπαιδευτικού Προσωπικού στα Κ.Α.Τ.Ε.Ε./Τ.Ε.Ι./Α.Τ.Ε.Ι.....	548
Παράρτημα Ζ2: Προφίλ Μόνιμου Εκπαιδευτικού Προσωπικού Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων.....	549
Παράρτημα Η: Οδηγός για τις Προσωπικές Συνεντεύξεις σε βάθος με το Μόνιμο Εκπαιδευτικό Προσωπικό των ΤΤΕ/Τ.Ε.Ι.	550
Παράρτημα Η1: Οδηγός για τις Ομαδικές Συνεντεύξεις σε βάθος με τα Διευθυντικά Στελέχη Επιχειρήσεων Φιλοξενίας.....	551
Βιβλιογραφία	552
Στην Ελληνική Γλώσσα.....	552
Ξενόγλωσση.....	560

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 2.1: Η εκπαίδευση ως σύστημα εισόδου-επεξεργασίας-εξόδου.....	22
Πίνακας 5.1: Η δομή της Βιομηχανίας Φιλοξενίας.....	181
Πίνακας 5.2: Η ταξινόμηση της απασχόλησης των εργαζόμενων στον τουρισμό σε επαγγελματικό (professional) επίπεδο.....	188
Πίνακας 5.3: Τυπική κατανομή των θέσεων εργασίας στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις σύμφωνα με την ιεραρχία.....	191
Πίνακας 5.4: Επίπεδο εργασίας/ επίπεδο εκπαίδευσης.....	192
Πίνακας 6.1: Τίτλοι Προγραμμάτων Σπουδών Τουρισμού.....	238
Πίνακας 6.2: Επιστημονικά πεδία που σχετίζονται με τη μελέτη και έρευνα του τουρισμού.....	241
Πίνακας 6.3: Κύρια συστατικά μέρη του 'σώματος γνώσης' για τον τουρισμό.....	243
Πίνακας 6.4: Ανάλυση του 'σώματος γνώσης' για τον τουρισμό.....	245
Πίνακας 6.5: Τα επιχειρήματα υπέρ και κατά του κοινού σώματος γνώσης....	246
Πίνακας 10.1: Μελλοντικές Τάσεις στον Τουρισμό και τη Φιλοξενία.....	384
Πίνακας 10.2: Δεξιότητες και Ικανότητες Αποφοίτων.....	387
Πίνακας 10.3: Γνωστικά αντικείμενα.....	395
Πίνακας 10.4: Ζητήματα που τέθηκαν από τους συμμετέχοντες σχετικά με τις πρακτικές προσλήψεων εκπαιδευτικού προσωπικού.....	429
Πίνακας 10.5: Παράγοντες που έχουν διαμορφώσει την έλλειψη κοινής Κουλτούρας.....	437
Πίνακας 10.6: Ζητήματα που τέθηκαν από τους συμμετέχοντες για τα Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων σε σχέση με την ένταξη των Τ.Ε.Ι. στην Ανώτατη Εκπαίδευση.....	439
Πίνακας 12.1: Δομή του μεθοδολογικού πλαισίου.....	486
Πίνακας 12.2: Κρίσιμοι Παράγοντες Επιτυχίας (ΚΠΕ) Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης κατά την πρώτη φάση.....	493
Πίνακας 12.3: Κρίσιμοι Παράγοντες Επιτυχίας (ΚΠΕ) Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης κατά τη δεύτερη φάση.....	502
Πίνακας 12.4: Κρίσιμοι Παράγοντες Επιτυχίας (ΚΠΕ) Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης κατά την τρίτη φάση.....	511
Πίνακας 12.5: Κρίσιμοι Παράγοντες Επιτυχίας (ΚΠΕ) Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης κατά την τέταρτη φάση.....	518

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Διάγραμμα 2.1: Δομή και έννοιες των συστημάτων.....	21
Διάγραμμα 3.1: Διστάσεις της ποιότητας υπηρεσιών	95
Διάγραμμα 3.2: Σχέση αξίας/κόστους και ικανοποίησης του πελάτη.....	96
Διάγραμμα 3.3: Μοντέλο αποκλίσεων ποιότητας.....	104
Διάγραμμα 3.4: Επίπεδα προσδοκιών φοιτητών.....	110
Διάγραμμα 3.5: Ικανοποίηση του φοιτητή σε σχέση με την κάλυψη των αναγκών του.....	111
Διάγραμμα 3.6: Προσδιορισμός των ‘πελατών’ στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση.....	114
Διάγραμμα 3.7: Το Μοντέλο του βραβείου Ευρωπαϊκής Ποιότητας.....	120
Διάγραμμα 5.1: Η σχέση μεταξύ της τουριστικής βιομηχανίας και της βιομηχανίας φιλοξενίας	180
Διάγραμμα 5.2: Δίκτυο τομέων τουριστικής βιομηχανίας.....	184
Διάγραμμα 5.3: Τομείς και επίπεδα του τουρισμού.....	189
Διάγραμμα 5.4: Γνώσεις και δεξιότητες διευθυντικών στελεχών.....	193
Διάγραμμα 5.5: Επαγγελματική εξέλιξη στην Τουριστική και Ξενοδοχειακή Βιομηχανία.....	194
Διάγραμμα 6.1: Θεωρητικό Μοντέλο για την ανάπτυξη προγραμμάτων σπουδών Διοίκησης Επιχειρήσεων Φιλοξενίας.....	227
Διάγραμμα 6.2: Πλαίσιο ανάπτυξης ‘σώματος γνώσης’ στη Διοίκηση Φιλοξενίας.....	228
Διάγραμμα 6.3: Ο πυρήνας της φιλοξενίας.....	230
Διάγραμμα 6.4: Γνωστικά Πεδία της Τουριστικής Εκπαίδευσης.....	240
Διάγραμμα 9.1: Πεδία δυνάμεων στην Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση...	377

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΑΚΡΩΝΥΜΙΩΝ

Α.Σ.Σ.Ε.: Ανωτέρα Σχολή Στελεχών Επιχειρήσεων
 Α.Σ.Τ.Ε.Α.Ν.: Ανωτέρα Σχολή Τουριστικών Επαγγελματιών Αγίου Νικολάου
 Α.Σ.Τ.Ε.Κ.: Ανωτέρα Σχολή Τουριστικών Επαγγελματιών Καΐρου
 Α.Σ.Τ.Ε.Ρ.: Ανωτέρα Σχολή Τουριστικών Επαγγελματιών Ρόδου
 Α.Τ.Ε.Μ.: Ακαδημία Τουριστικών Ερευνών & Μελετών
 Α.Τ.Ε.Μ.: Ακαδημία Τουριστικών Ερευνών & Μελετών
 ΔΙ.Κ.Α.Τ.Σ.Α.: Διαπανεπιστημιακό Κέντρο Αναγνώρισης Τίτλων Σπουδών Αλλοδαπής.
 ΔΡ.Α.Τ.Τ.Ε.: Δράση για την Ανάπτυξη του Τουρισμού και της Τουριστικής Εκπαίδευσης
 Ε.Α.Π.: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο
 Ε.Ο.Τ. : Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού
 Ε.Π.Λ.: Ενιαία Πολυκλαδικά Λύκεια
 Ε.Τ.Ε.:Επιστημονική-Τεχνολογική Επανάσταση
 ΕΠΑ.Λ.: Επαγγελματικά Λύκεια
 ΕΠΑ.Σ.:Επαγγελματικές Σχολές
 Ι.Ε.Κ.: Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης
 Ι.Ο.Β.Ε.: Ινστιτούτο Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών
 Ι.Τ.Ε.: Ινστιτούτο Τεχνολογικής Εκπαίδευσης
 Ι.Τ.Ε.Π.: Ινστιτούτο Τουριστικών Ερευνών και Προβλέψεων
 Κ.Α.Τ.Ε.: Κέντρα Ανωτέρας Τεχνικής Εκπαίδευσης
 Κ.Α.Τ.Ε.: Κέντρα Ανωτέρας Τεχνικής Εκπαίδευσης
 Κ.Α.Τ.Ε.Ε.: Κέντρα Ανωτέρας Τεχνικής & Επαγγελματικής Εκπαίδευσης
 Ν.Ε.Τ.: Νέα Εποχή Τουρισμού
 Ξ.Ε.Ε.: Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος
 Ο.Ο.Σ.Α.: Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης
 Ο.Τ.Ε.Κ: Οργανισμός Τουριστικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης
 Π.Ο.Τ. : Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού
 Σ.Ε.Τ.Ε.: Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων
 Τ.Ε.Ε.: Τεχνικά /Επαγγελματικά Εκπαιδευτήρια
 Τ.Ε.Ι.: Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα
 Τ.Ε.Λ.: Τεχνικά Επαγγελματικά Λύκεια
 Τ.Ε.Σ.: Τεχνικές και Επαγγελματικές Σχολές
 COPA: Council on Post Secondary Accreditation
 E.F.T.A.: European Free Trade Association
 ENIC: European Network of National Information Centers
 ENQA: European Network for Quality Assurance in Higher Education
 I.B.R.D.:International Bank for Reconstruction and Development
 I.L.O.: International Labour Organisation
 IRDAC: Industrial Research and Development Advisory Committee
 NARIC: National Academic Recognition Information Centers
 NAT: New Age of Tourism
 QAA: Quality Assurance Agency
 WTO: World Tourism Organisation

Αφιερώνεται

Στη μνήμη του πατέρα μου Νικολάου Πρινιανάκη

Ευχαριστίες

Θα ήθελα να εκφράσω ειλικρινείς ευχαριστίες και την βαθιά εκτίμησή μου στον επιβλέποντα Καθηγητή Νεοκλή Σαρρή για την πολύτιμη υποστήριξη και καθοδήγηση που μου παρείχε κατά την εκπόνηση αυτής της διατριβής όπως και στα μέλη της συμβουλευτικής επιτροπής Καθηγητές Θεόδωρο Σακελλαρόπουλο και Μαρία Τζάνη.

Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω:

Τους αγαπημένους μου: Ναταλία Τζωρακολευθεράκη, Χαρούλα Σακελλαρίδου, Γιώργο Τζωρακολευθεράκη, Ζαχαρία Τζωρακολευθεράκη και Νικόλαο Σακελλαρίδη για την ψυχολογική και ηθική στήριξή τους σε όλη τη διάρκεια τού μοναχικού ταξιδιού για την ολοκλήρωση της εργασίας μου. Και για την αγάπη τους, που ένοιωθα να με συντροφεύει κάθε στιγμή.

Τους συναδέλφους μου στα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι. Ηρακλείου, Αθήνας, Λάρισας, Θεσσαλονίκης και Πάτρας και τα στελέχη των επιχειρήσεων φιλοξενίας που συμμετείχαν στην εμπειρική έρευνα και ιδιαίτερα για το ενδιαφέρον και την προθυμία τους να καταθέσουν τις εμπειρίες και τις απόψεις τους για την Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση.

Έναν- έναν τους σπουδαστές μου οι οποίοι, από το 1978 μέχρι σήμερα, μου πρόσφεραν τα κίνητρα και ενδυνάμωναν το ενδιαφέρον μου πάνω στο ζήτημα της κοινωνικής αποτελεσματικότητας της Τριτοβάθμιας Τουριστικής και Ξενοδοχειακής Εκπαίδευσης στη χώρα μας.

Ε.Π.
Λόφος Σεμέλη
Καλοκαίρι 2006

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 ΓΕΝΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ

Ο 21^{ος} αιώνας έχει ονομαστεί ‘αιώνας των υπηρεσιών’ γιατί ο τομέας αυτός είναι ο μεγαλύτερος και ταχύτερα αναπτυσσόμενος της παγκόσμιας οικονομίας. Ο Τουρισμός αποτελεί την κυριότερη δραστηριότητα του τομέα των υπηρεσιών και οι περισσότερες χώρες, ανεξάρτητα από το επίπεδο ανάπτυξης, προωθούν και ενσωματώνουν τον τουρισμό στις κοινωνικές και οικονομικές στρατηγικές τους για περαιτέρω ανάπτυξη.

Ο Τουρισμός και η φιλοξενία έχουν αποκτήσει πρωτεύοντα ρόλο και στην ελληνική οικονομία και κοινωνία. Μετά το Δεύτερο Παγκόσμιο Πόλεμο, ο τουρισμός αναπτύχθηκε με ραγδαίους ρυθμούς στη χώρα μας και σήμερα, η πολιτική και κοινωνικοοικονομική σπουδαιότητα του, παρά τους όποιους προβληματισμούς για τις αρνητικές επιδράσεις, είναι αναγνωρισμένη. Κατά κοινή παραδοχή, ο τουρισμός αποτελεί τομέα αιχμής για την ελληνική οικονομία γιατί είναι άμεσα συνδεδεμένος με τις επενδύσεις, τις επιχειρήσεις και με τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας. Συνιστά την κυριότερη πηγή εσόδων, συμμετέχει σημαντικά στο Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν και καλύπτει μεγάλο μέρος του εμπορικού ελλείμματος του ισοζυγίου και προσφέρει περισσότερες από 250.000 θέσεις άμεσης απασχόλησης ενώ οι προβλέψεις για το μέλλον είναι θετικές (Τουρισμός και Οικονομία, 1999; Σωτηριάδης, 1995).

Πρόσθετα, ο τουρισμός αποτελεί συχνά τη μόνη εναλλακτική λύση για περαιτέρω οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη σε πολλές χώρες και περιοχές του πλανήτη, συμπεριλαμβανομένης και της χώρας μας, όπου άλλες επιλογές είναι είτε ανύπαρκτες ή περιορισμένες. Το βασικό πρόβλημα, ωστόσο, είναι η έλλειψη εξειδικευμένου ανθρώπινου δυναμικού το οποίο θα μπορούσε να εκμεταλλευτεί τις κοινωνικοοικονομικές ευκαιρίες που προσφέρονται απ’ αυτόν τον τομέα αφενός και να προωθήσει την περαιτέρω ανάπτυξή του αφετέρου.

Η σχετική βιβλιογραφική έρευνα καταδεικνύει ότι πολλές χώρες αντιμετωπίζουν πρόβλημα στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού σε ότι αφορά την ποσότητα στις ανεπτυγμένες χώρες και την ποιότητα στις αναπτυσσόμενες με μείζον πρόβλημα τη σύνδεση της εκπαίδευσης με τις ανάγκες της αγοράς

εργασίας (Smith and Fagence, 1995; Hidayat, 1999; Singh, 1997; Pizam, 1999; Wahab et al., 1998; Walle, 1997; Pavesic, 1993; Petroune and Voskoboinikov, 1998; Elias, 1992; Jones, 1990 & 1992, Parsons, 1991, Rimmington, 1999; Wells, 1993). Την ίδια στιγμή, διεθνείς οργανισμοί του κλάδου, η Ευρωπαϊκή Ένωση, μεμονωμένες κυβερνήσεις και διακεκριμένοι ακαδημαϊκοί και ερευνητές τονίζουν ότι η ανάπτυξη των ανθρωπίνων πόρων είναι το πιο κρίσιμο ζήτημα που αντιμετωπίζει ο παγκόσμιος τουρισμός σήμερα και όπως αναπτύσσεται στο μέλλον. Οι τουριστικές και ξενοδοχειακές επιχειρήσεις έχουν ανάγκη από επαρκώς εκπαιδευμένους ανθρώπινους πόρους για να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις της νέας εποχής και το ζήτημα αυτό θέτει την ποιότητα της τουριστικής εκπαίδευσης στο επίκεντρο του ενδιαφέροντος και της έρευνας διεθνώς.

Όμως, οι διαδικασίες για την επίτευξη ποιοτικών προγραμμάτων τουριστικών και ξενοδοχειακών σπουδών, σε επίπεδο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, συναντούν πολλά εμπόδια (Powers and Riegel, 1984, 1993; Holloway, 1998), ενώ σχετικές επιστημονικές και δημοσιογραφικές έρευνες και ανακοινώσεις σε συνέδρια στη χώρα μας έχουν καταδείξει ότι τα προγράμματα αυτά ανταποκρίνονται ελάχιστα στις ανάγκες της αγοράς εργασίας, της κοινωνίας και στις προσδοκίες των φοιτητών. Κυρίως, έχουν καταδείξει ότι υπάρχει επιτακτική ανάγκη για ανάπτυξη σύγχρονων προγραμμάτων τα οποία εκτός από επαρκείς γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες πρέπει να αναπτύσσουν επαγγελματική συνείδηση, κουλτούρα φιλοξενίας, φιλοσοφία ολικής ποιότητας και προπάντων τουριστική παιδεία (Christou, 1999; Prinianaki, 1994, 1999; Goldsmith & Smirli, 1995; Δρακόπουλος, 1997; Nevett, 1995; Τουρισμός και Οικονομία, 1999, 2000; Μαυροδόντης, 2003).

Το ζήτημα στην περίπτωση της Ελλάδας, το οποίο απαιτεί βαθύτερη διερεύνηση, είναι ότι οι ανεπίσημες συζητήσεις και νοθεσίες που αφορούν την Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση αφθονούν, ενώ απουσιάζει το θεωρητικό πλαίσιο, ο επιστημονικός προβληματισμός και η δημόσια συζήτηση. Με ελάχιστες εξαιρέσεις που περιορίζονται στο στενό εκπαιδευτικό περιβάλλον, είναι γενικής φύσης και αν δεν δοθεί η απαιτούμενη προσοχή η Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση είναι δύσκολο να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις των καιρών και στις προκλήσεις του μέλλοντος. Ένας βασικός λόγος που θα

μπορούσε να δικαιολογήσει την κατάσταση είναι το γεγονός ότι ο τουρισμός ως τομέας σπουδών είναι νέος και ανώριμος. Η έλλειψη επιστημονικής βάσης, γενικά αποδεκτών ορισμών και οργανωτικών δομών, η ανεπαρκής γνώση του τομέα του τουρισμού από τους εμπλεκόμενους στην τουριστική εκπαίδευση και συχνά, η έλλειψη δέσμευσης και ενδιαφέροντος, ο ερασιτεχνικός τρόπος σχεδιασμού των Προγραμμάτων Σπουδών με καθολική απουσία συνεργασίας με την αγορά εργασίας είναι ελάχιστα από τα ζητήματα που ευθύνονται για αναποτελεσματικές προσεγγίσεις στην εξέλιξη των εκπαιδευτικών προγραμμάτων, γεγονός που με τη σειρά του εμποδίζει την τουριστική και ξενοδοχειακή εκπαίδευση να ανταποκριθεί ουσιαστικά στις προσδοκίες και ανάγκες της αγοράς εργασίας και της κοινωνίας και να ανατρέψει την αρνητική αντίληψη της κοινωνίας για την τριτοβάθμια τουριστική εκπαίδευση.

1.2 ΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ

Η Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση μπορεί να απομονωθεί στη βιβλιογραφία της Τουριστικής Εκπαίδευσης με την ευρεία έννοια του όρου, όπως και στην ευρύτερη βιβλιογραφία που αφορά στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση. Η βιβλιογραφία πάνω στην τριτοβάθμια τουριστική εκπαίδευση περιλαμβάνει, για παράδειγμα, το περιεχόμενο και τα χαρακτηριστικά των προγραμμάτων σπουδών, τη σχέση των προγραμμάτων σπουδών με τις ανάγκες της αγοράς εργασίας, τη φύση και πολυπλοκότητα της αγοράς εργασίας, τους δρόμους και τρόπους εξέλιξης των αποφοίτων κ.ά.

Διεθνώς, η προέλευση και εξέλιξη της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης στον τομέα του Τουρισμού και της Φιλοξενίας συμβαδίζει εν πολλοίς με την ανάπτυξη του τουρισμού και την ανάγκη υποστήριξης των τουριστικών δραστηριοτήτων με εκπαιδευμένο στελεχιακό δυναμικό αφενός και την ακαδημαϊκή μελέτη και έρευνα του τομέα αφετέρου, ενώ η πρωτοφανής και αυξανόμενη σπουδαιότητα του τουρισμού στις σύγχρονες κοινωνίες συνεχίζει να δίνει σημαντική ώθηση σ' αυτόν τον τομέα σπουδών.

Στη χώρα μας, όλες οι ενδείξεις κατατείνουν στο ότι το υπάρχον πρότυπο τριτοβάθμιας προπτυχιακής τουριστικής εκπαίδευσης είναι μη βιώσιμο και ανεπαρκές για να αντιμετωπίσει τα μεγάλα κοινωνικά και αναπτυξιακά προβλήματα που συνδέονται με την τουριστική δραστηριότητα. Από σύσταση

των σχετικών προγραμμάτων σπουδών διαπιστώνονται αθεμελίωτες και αμφισβητήσιμες προσεγγίσεις ενώ οι εξελίξεις που παρατηρούνται τα τελευταία χρόνια φαίνεται να οδηγούνται και να επηρεάζονται από την ευρύτερη τάση για γενικόλογα προγράμματα σπουδών, την έλλειψη ενδιαφέροντος και πόρων για τη δημιουργία σύγχρονων υποδομών επαγγελματικής – τεχνολογικής εκπαίδευσης και την έλλειψη εξειδικευμένου επιστημονικού προσωπικού, με αποτέλεσμα, η παρεχόμενη Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση να μην καλύπτει επαρκώς τις ανάγκες και προσδοκίες της αγοράς εργασίας και της ευρύτερης κοινωνίας.

Πρόσθετα, ο όρος ποιότητα στην τριτοβάθμια εκπαίδευση, κατά συνέπεια και στην τουριστική, έχει εγκαθιδρυθεί ως επίσημος πολιτικός στόχος των σύγχρονων κοινωνιών, αλλά ως ιδεολογικός στόχος συναντά εμπόδια καθότι υπάρχουν δεδομένα που αντιμάχονται το επιχείρημα ότι ο συνυπολογισμός των αναγκών της αγοράς εργασίας και εκπαιδευτικών κριτηρίων αποτελούν προϋπόθεση κοινωνικής αποτελεσματικότητας.

1.3 Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

1.3.1 ΓΙΑΤΙ ΝΑ ΜΕΛΕΤΗΣΟΥΜΕ ΤΗΝ ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ;

Υπάρχουν αρκετοί λόγοι που δικαιολογούν την αναγκαιότητα ερευνητικών εργασιών με θέμα την τριτοβάθμια τεχνολογική εκπαίδευση. Ένας σημαντικός λόγος είναι ότι ένας από τους βασικούς σκοπούς αυτής της εκπαιδευτικής βαθμίδας είναι να προετοιμάζει τα άτομα για την επαγγελματική και κοινωνική τους πορεία στη ζωή. Καθώς τα άτομα διανύουν το βίο τους, η προπτυχιακή τους εκπαίδευση προσφέρει τις βάσεις, το πρωτογενές υλικό, πάνω στις οποίες στηρίζεται και αναπτύσσεται περαιτέρω η κοινωνική και επαγγελματική τους υπόσταση. Όπως επιβεβαιώνεται από τη σχετική βιβλιογραφική έρευνα, είναι αδύνατο να διαχωρίσουμε τη εργασιακή ζωή από τις ευρύτερες εμπειρίες του ατόμου και το επάγγελμα αποτελεί ένα κυρίαρχο μέρος της ταυτότητας του ατόμου, αλλά το ζήτημα αυτό σε σχέση με την τριτοβάθμια εκπαίδευση δεν είναι ξεκάθαρο (π.χ. Μπαλάσκας, 1989; Ψαχαρόπουλος, 2002).

Ο δεύτερος λόγος σχετίζεται με την αναγκαιότητα διερεύνησης της φύσης της εκπαίδευσης σε σχέση με την αγορά εργασίας και την κοινωνική αποτελεσματικότητα των προγραμμάτων σπουδών. Πολλοί μελετητές

υποστηρίζουν η τριτοβάθμια τεχνολογική εκπαίδευση πρέπει να προηγείται και να οδηγεί τις εξελίξεις, όμως τα εκπαιδευτικά προγράμματα και οι συνακόλουθοι τίτλοι σπουδών προσφέρουν όχι μόνο ευκαιρίες αλλά και περιορισμούς. Το πτυχίο μπορεί να έχει αξία και να αποτελεί πηγή έμπνευσης για ορισμένους, αλλά και πηγή ανησυχίας και πρόβλημα για άλλους, ανάλογα με την ιδεολογία και τα ειδικά προβλήματα που επικρατούν στον τομέα των σπουδών τους.

Επομένως, η ιδέα συσχετισμού της αποτελεσματικότητας της εκπαίδευσης με την επαγγελματική ταυτότητα και τη σπουδαιότητα της επαγγελματικής εξέλιξης του ατόμου στις μετα-βιομηχανικές κοινωνίες, αποτελεί ένα σημαντικό αιτιολογικό για τη μελέτη της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Πρόσθετα, η έρευνα πάνω στην τριτοβάθμια τεχνολογική εκπαίδευση είναι ιδιαίτερης σημασίας στην παρούσα φάση εξαιτίας των ραγδαίων εξελίξεων που παρατηρούνται στην οικονομία και την κοινωνία. Η Ευρωπαϊκή ενοποίηση, οι δομικές αλλαγές στην οικονομία, η αύξηση της ανεργίας στις τάξεις των πτυχιούχων (Τσίρος, 2004; Κάδδα, 2004), η μαζικοποίηση της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (Παπαθεοδοσίου 1990), οι αντικρουόμενες απόψεις σχετικά με τη σύνδεση της εκπαίδευσης με την αγορά εργασίας και το θέμα της ποιότητας, είναι λίγα από τα ζητήματα που επηρεάζουν την εξέλιξη και το μέλλον της τριτοβάθμιας τεχνολογικής εκπαίδευσης.

Τέλος, η ανάλυση της τριτοβάθμιας τεχνολογικής εκπαίδευσης δεν έχει μόνο ακαδημαϊκό ενδιαφέρον. Η τριτοβάθμια τεχνολογική εκπαίδευση περιέχει αποστολή, σκοπούς και στόχους, προγράμματα σπουδών, περιεχόμενο, διδακτικές μεθόδους και ανθρώπινους πόρους που δημιουργούν εμπόδια και ευκαιρίες. Όταν αυτή η πολυπλοκότητα προστεθεί στο γεγονός ότι η τριτοβάθμια τεχνολογική εκπαίδευση προετοιμάζει άτομα για επαγγελματική εξέλιξη και δραστηριότητα με επιπτώσεις ατομικές και ευρύτερα κοινωνικές, γίνεται αντιληπτό ότι υπάρχει τόσο πρακτική όσο και θεωρητική χρησιμότητα της ανάλυσης της.

1.3.2 ΓΙΑΤΙ ΝΑ ΜΕΛΕΤΗΣΟΥΜΕ ΤΗΝ ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ;

Η κοινωνικοοικονομική σπουδαιότητα του τουρισμού είναι αναγνωρισμένη. Όμως ο τουρισμός, σε διεθνές και εθνικό επίπεδο, βρίσκεται σ' ένα κρίσιμο σταυροδρόμι., όπου η τεχνολογία, ο αυξανόμενος ανταγωνισμός σε όλα τα

επίπεδα, η παγκοσμιοποίηση της οικονομίας, οι αλλαγές στις απαιτήσεις και προσδοκίες των τουριστών, η τμηματοποίηση της αγοράς, η ανάγκη για ολική ποιότητα και αειφορική ανάπτυξη συνθέτουν ένα νέο περιβάλλον (Roop, 1993; Τουρισμός και Οικονομία 1999, 2000). Παράλληλα, ο τουρισμός, ως οικονομική δραστηριότητα, είναι πολύπλοκος, πολυδιάστατος και εννοιολογικά συγκεχυμένος ενώ ο τουρισμός του μέλλοντος προβλέπεται ακόμη πιο πολύπλοκος (Fayos Sola, 1995).

Μέσα σ' αυτό το πλαίσιο, ένα κυρίαρχο ζήτημα που συνδέεται με την ανταγωνιστικότητα του διεθνούς και του ελληνικού τουρισμού αφορά στην εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού και ειδικότερα την αποτελεσματική εκπαίδευση των στελεχών του κλάδου. Η αποτελεσματική εκπαίδευση θεωρείται διεθνώς ως ο σημαντικότερος παράγοντας για την περαιτέρω ορθολογική ανάπτυξη και βιωσιμότητα του τουριστικού τομέα, και εξαιτίας του ρόλου που διαδραματίζει, το θέμα της τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης βρίσκεται στο επίκεντρο της επιστημονικής έρευνας.

Σύμφωνα με όλες τις ενδείξεις, η Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση στην Ελλάδα φαίνεται να παρουσιάζει προβλήματα και αδυναμίες και είναι κατά κάποιον τρόπο διαφορετικά σε σχέση με άλλους τομείς σπουδών αλλά και σε σχέση με άλλες χώρες τουλάχιστον σε ότι αφορά τη δημόσια παροχή της. Σε αντίθεση με άλλες αναπτυγμένες αλλά και αναπτυσσόμενες χώρες, υπάρχει περιορισμένος αριθμός προγραμμάτων προπτυχιακών σπουδών. Στην ουσία υπάρχει ένα κοινό πρόγραμμα σε όλα τα ιδρύματα Τριτοβάθμιας Τεχνολογικής Εκπαίδευσης στα οποία λειτουργούν τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων: πρόκειται για ένα εκφυλισμένο πρόγραμμα διοίκησης ξενοδοχείων με το γενικό τίτλο 'Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων' το οποίο μέσα στο χρόνο και μετά από επανειλημμένες προσπάθειες αναβάθμισης υποτίθεται ότι προετοιμάζει το στελεχιακό δυναμικό για όλους τους τομείς και όλες τις δραστηριότητες του τουρισμού. Κατά τη διεθνή πρακτική, απουσιάζουν αμιγή προπτυχιακά προγράμματα σπουδών Διοίκησης Επιχειρήσεων Φιλοξενίας, Διοίκησης Τουρισμού ή Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων. Τα Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων των Τεχνολογικών Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων στερούνται κατάλληλων ανθρώπινων πόρων και υποδομών για να προσφέρουν ποιοτικά προγράμματα σπουδών.

Παράλληλα, η βιβλιογραφική έρευνα σχετικά με τις επιπτώσεις της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης στην αναπτυξιακή πορεία μιας χώρας και τις ευθύνες της έναντι των ατόμων και της ευρύτερης κοινωνίας, επιβεβαιώνει την υποχρέωση και ανάγκη για αποτελεσματικά προγράμματα σπουδών και την υιοθέτηση νέων αντιλήψεων. Η αναζήτηση της ποιότητας και της συνακόλουθης κοινωνικής αποτελεσματικότητας της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης γίνεται, για το λόγο αυτό, επιτακτική. Ωστόσο, η παροχή της είναι δύσκολη. Η δυσκολία έγκειται στο ότι ο τουρισμός είναι νέος και ανώριμος τομέας σπουδών. Παράλληλα, η αυξανόμενη σπουδαιότητα του τουρισμού και η ανάγκη επαγγελματικής εξέλιξης και κοινωνικού οφέλους των αποφοίτων αξίζουν τη διερεύνηση της αποτελεσματικότητας της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης στην Ελλάδα.

Μέχρι σήμερα, ένας σημαντικός αριθμός μελετών έχει εξετάσει διάφορες πτυχές της παρεχόμενης τουριστικής εκπαίδευσης διεθνώς. Η έρευνα έχει επικεντρωθεί στις προσεγγίσεις της τουριστικής και ξενοδοχειακής εκπαίδευσης (Theuns and Rasheed, 1983; Sanderson, στο Holloway, 1998), στην εξάπλωση των προγραμμάτων τουριστικών σπουδών και στην υπερπαραγωγή αποφοίτων (Evans, 1993; Lohmann, & Jafari, 1996), στην ανάγκη για ένα ελάχιστο κορμό γνώσης για προγράμματα τουριστικών σπουδών (Airey and Johnson, 1997; Holloway, 1995; Middleton and Ladkin, 1996), στον καθορισμό του κορμού γνώσης για τα προγράμματα σπουδών φιλοξενίας (Ladki, 1993; Bach and Milman, 1996; Johns and Teare, 1995) στην επιστημονική υπόσταση του τουρισμού και την ‘ταυτότητα’ του τομέα στο πλαίσιο της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (Cooper et al., 1994; Leiper, 2000; Tribe, 1997; 2000), στη σύνδεση των προγραμμάτων σπουδών με τις ανάγκες της αγοράς εργασίας (Baum, 1991; Cave, 1999), στους σκοπούς και στόχους των προγραμμάτων σπουδών τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (Airey and Johnson, 1998), τη φιλελευθεροποίηση των προγραμμάτων σπουδών Διοίκησης Επιχειρήσεων Φιλοξενίας και άλλα ζητήματα.

Στη χώρα μας, η επιστημονική μελέτη και έρευνα με αντικείμενο την Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση είναι περιορισμένη (Galani-Moutafi, 2004) και μέχρι πρόσφατα, δεν έχει γίνει συστηματική μελέτη της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης, ενώ καμία μελέτη μέχρι σήμερα δεν έχει επιχειρήσει

να διερευνήσει συνολικά την τουριστική και ξενοδοχειακή εκπαίδευση ως τομέα σπουδών αφενός, και να εξετάσει σε βάθος τις παραμέτρους που έχουν επηρεάσει τον τρόπο ανάπτυξης της τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης και τους λόγους που έχουν οδηγήσει στην περιορισμένη κοινωνική αποτελεσματικότητά της αφετέρου. Αυτό, το σημαντικό κενό στον τομέα της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης προσφέρει τη δυνατότητα για την παρούσα διδακτορική διατριβή να αναλύσει τη φύση και τα χαρακτηριστικά της τουριστικής και ξενοδοχειακής εκπαίδευσης διεθνώς, και να διερευνήσει και να αξιολογήσει, μέσα από τη διαχρονική εξέλιξη και τις αντιλήψεις των εμπλεκομένων, τα κρίσιμα ζητήματα που έχουν επηρεάσει την ανάπτυξη της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης στη χώρα μας, σε ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον που επιτάσσει ποιότητα και αποτελεσματικότητα.

1.3.3 ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΜΕΛΕΤΗΣ ΤΗΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Από την ανάλυση που αφορά στην εξέλιξη της Τριτοβάθμιας Τεχνολογικής Εκπαίδευσης προκύπτει ότι είναι απαραίτητο να αναπτύξουμε νέες τεχνικές για την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης η οποία από τη φύση της περιλαμβάνει ή πρέπει να περιλαμβάνει προγράμματα σπουδών τεχνολογικής-επαγγελματικής φύσης. Η παρούσα έρευνα επαναχρησιμοποιεί την κλασική θεωρία ως μέσον επεξήγησης των γενικών κανόνων σχεδιασμού προγραμμάτων σπουδών Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης και παράλληλα χρησιμοποιεί τη θεωρία και τα μοντέλα της διοίκησης ολικής ποιότητας για την εξέταση της αποτελεσματικότητας της τουριστικής εκπαίδευσης. Η διαδικασία αυτή θεωρήθηκε επιβεβλημένη δεδομένου ότι η αξιολόγηση της εκπαίδευσης, όπως εφαρμόζεται σε πολλές χώρες και προβλέπεται να εφαρμοστεί και στη χώρα μας, δεν εγγύεται κατ' ανάγκην την ποιότητα και μπορεί να οδηγήσει σε πλασματικά αποτελέσματα αν η εκπαιδευτική διαδικασία δεν διέπεται από τη φιλοσοφία και τις αρχές της διοίκησης ολικής ποιότητας. Αυτοί οι τρόποι εξέτασης των προγραμμάτων σπουδών δύνανται να εφαρμοστούν σε οποιοδήποτε πρόγραμμα Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης, αλλά είναι ιδιαίτερα χρήσιμοι στις περιπτώσεις όπου ο τομέας σπουδών είναι νέος, πολυσύνθετος και δύσκολος όπως και στις περιπτώσεις όπου ο τομέας σπουδών είναι τεχνοκρατικής- επαγγελματικής φύσης, δύο εξέχοντα χαρακτηριστικά των τουριστικών – ξενοδοχειακών σπουδών. Μέσα δε, απ'

αυτή τη φιλοσοφία προτείνεται και το μεθοδολογικό πλαίσιο σχεδιασμού και ανάπτυξης προγραμμάτων σπουδών τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης.

1.4 ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Ο ρόλος της έρευνας στην εκπαίδευση: 'ο καλύτερος τρόπος να συλλάβουμε την έρευνα είναι να τη συλλάβουμε ως την πορεία επίτευξης αξιόπιστων λύσεων σε προβλήματα, διαμέσου της προγραμματισμένης και συστηματικής συλλογής, ανάλυσης και ερμηνείας δεδομένων. Είναι ένα άκρως σημαντικό εργαλείο, που συμβάλλει στο να προχωρήσει η γνώση, να προωθηθεί η πρόοδος και να γίνει ικανός ο άνθρωπος να σχετιστεί πιο αποτελεσματικά με το περιβάλλον του, να πραγματοποιήσει τους σκοπούς του, και να αντιμετωπίσει τις αντιθέσεις του' (Cohen and Manion, 1994:68).

Ο σκοπός της παρούσας έρευνας είναι να εξετάσει και να αναλύσει την Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση που παρέχεται στην Ελλάδα και να διερευνήσει την κοινωνική αποτελεσματικότητα των προγραμμάτων σπουδών στον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας από τη σκοπιά της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας. Ο ευρύτερος σκοπός της μελέτης είναι να επαυξήσει την κατανόηση του τουρισμού και της τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης και των παραγόντων που επηρεάζουν την αποτελεσματικότητά της διεθνώς και μέσα σ' αυτό το πλαίσιο να προσδιορίσει την ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης στη χώρα μας συσχετίζοντας τα στοιχεία που συνιστούν την ποιότητα με τις αρχές της διοίκησης ολικής ποιότητας και με θεμελιώδεις εκπαιδευτικές αρχές. Ο γενικός αυτός σκοπός οδηγεί στη διατύπωση παρακάτω στόχων της μελέτης:

1. Να διερευνήσει τον κοινωνικό ρόλο της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης, με έμφαση στην Τουριστική και να εξετάσει με ποιους παράγοντες συνδέεται το ζήτημα της κοινωνικής αποτελεσματικότητας της εκπαίδευσης.
2. Να προσδιορίσει τους παράγοντες που συνιστούν την ποιότητα και εξασφαλίζουν την κοινωνική αποτελεσματικότητα των προγραμμάτων σπουδών τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης με την εφαρμογή των αρχών και της φιλοσοφίας της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, επιχειρώντας να προσδιορίσει αν υπάρχουν κοινοί δρόμοι μεταξύ Διοίκησης Ολικής Ποιότητας επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών και εκπαιδευτικών ιδρυμάτων.

3. Να διερευνήσει τα ζητήματα που σχετίζονται με το ρόλο, τη φύση και τις προκλήσεις που αντιμετωπίζει ο τουρισμός και η τουριστική εκπαίδευση διεθνώς και στη χώρα μας και να τεκμηριώσει την κοινωνικοοικονομική ανάγκη για αποτελεσματική Τριτοβάθμια Τουριστική και Ξενοδοχειακή Εκπαίδευση.
4. Να μελετήσει και να διερευνήσει τα θεωρητικά δεδομένα σχετικά με τις προσεγγίσεις, τα χαρακτηριστικά και τα πρότυπα ανάπτυξης της Τριτοβάθμιας Τουριστικής και Ξενοδοχειακής Εκπαίδευσης διεθνώς.
5. Να μελετήσει, διερευνήσει και προσδιορίσει τα στάδια ανάπτυξης, τις προσεγγίσεις και τα προβλήματα της Τριτοβάθμιας Τουριστικής και Ξενοδοχειακής Εκπαίδευσης στο πλαίσιο του συστήματος τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην Ελλάδα αφενός και μέσα από τα θεσμικά πλαίσια που καθόριζαν τη λειτουργία της κατά τη διαχρονική της εξέλιξη αφετέρου.
6. Να διερευνήσει διεξοδικά τους παράγοντες που έχουν οδηγήσει την πορεία και οδηγούν το μέλλον της τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης στην Ελλάδα και να εντοπίσει τα στοιχεία που συνιστούν και επηρεάζουν την αποτελεσματικότητά της, σύμφωνα με τις απόψεις στελεχών του κλάδου της φιλοξενίας και του εκπαιδευτικού προσωπικού του συγκεκριμένου τομέα σπουδών.
7. Να αξιολογήσει και να αναλύσει τα αποτελέσματα μέσα από το πρίσμα της διοίκησης ολικής ποιότητας.
8. Να δημιουργήσει ένα μεθοδολογικό πλαίσιο σχεδιασμού και ανάπτυξης προγραμμάτων σπουδών Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης με γνώμονα την κοινωνική αποτελεσματικότητα.

Οι τρεις πρώτοι στόχοι αφορούν στην περιγραφή της αγοράς εργασίας, των τομέων και δραστηριοτήτων που περιλαμβάνει το τουριστικό σύστημα και των κεντρικών ζητημάτων που επηρεάζουν την εκπαίδευση του τομέα. Η βασική θεωρητική παραδοχή εστιάζεται στη σύνδεση της τριτοβάθμιας τεχνολογικής εκπαίδευσης με την αγορά εργασίας ως καθοριστικό κριτήριο ποιότητας της παρεχόμενης εκπαίδευσης και προϋπόθεση για την επαγγελματική επιτυχία των αποφοίτων.

Οι επόμενοι τρεις στόχοι αφορούν στη διερεύνηση των ζητημάτων που συνθέτουν το κεντρικό ερευνητικό πρόβλημα που εξετάζεται στην παρούσα

ερευνητική μελέτη δηλ. την ανάλυση και αξιολόγηση των παραμέτρων της τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης που επηρεάζουν την κοινωνική αποτελεσματικότητά της με δευτερογενή και πρωτογενή δεδομένα.

Οι δύο τελευταίοι στόχοι αναφέρονται στη σύνθεση των αποτελεσμάτων και, μέσω των τελικών συμπερασμάτων, οδηγούν στη διατύπωση του θεωρητικού πλαισίου το οποίο μπορεί, ενδεχομένως, να βοηθήσει στην αναδιάρθρωση, επαναπροσδιορισμό και επανασχεδιασμό της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης με απώτερο σκοπό την επίτευξη βέλτιστης κοινωνικής αποτελεσματικότητας.

1.5 ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΗΣ ΔΟΜΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΤΡΙΒΗΣ

Έχοντας διατυπώσει τους στόχους της διατριβής και την αιτιολόγησή τους σ' αυτό το εισαγωγικό κεφάλαιο, η μελέτη, στη συνέχεια, χωρίζεται σε πέντε μέρη και δώδεκα κεφάλαια, τα οποία είναι οργανωμένα με τον ακόλουθο τρόπο:

Α ΜΕΡΟΣ: Αναφέρεται στο πλαίσιο για τη σύγχρονη κατανόηση της κοινωνικής αποτελεσματικότητας της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης με έμφαση στην Τουριστική και περιλαμβάνει τα κεφάλαια δύο και τρία.

Το δεύτερο κεφάλαιο έχει στόχο να προσδιορίσει τον κοινωνικό ρόλο της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης και τη σχέση της με την αναπτυξιακή διαδικασία, με ειδική αναφορά στην τριτοβάθμια τουριστική εκπαίδευση και παράλληλα να εξετάσει τα γενικότερα προβλήματα που επηρεάζουν την αποτελεσματικότητά της. Επίσης προσδιορίζει το γενικό πλαίσιο των κοινωνικών απαιτήσεων για ποιοτικά προγράμματα σπουδών στον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας και αποσαφηνίζει τα κλασικά ιδεολογικά διλήμματα που παρεμποδίζουν την ανάπτυξή τους.

Το τρίτο κεφάλαιο αναφέρεται στον τομέα της θεωρίας της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας που προέρχεται από τις εμπορικές επιχειρήσεις και τις επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών και εξετάζεται πως οι αρχές και η φιλοσοφία της διοίκησης ολικής ποιότητας μπορούν να εφαρμοστούν στον προγραμματισμό της ποιότητας στην τριτοβάθμια τουριστική εκπαίδευση. Βασικός στόχος αυτού του κεφαλαίου είναι να καταδείξουμε τον τρόπο με τον οποίο η διοίκηση ολικής ποιότητας μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να υποστηρίξει και να εμπλουτίσει τον σχεδιασμό και την εφαρμογή προγραμμάτων σπουδών ώστε να ανταποκρίνονται στις

ανάγκες και προσδοκίες της κοινωνίας με την ευρεία έννοια του όρου. Τα μοντέλα ποιότητας και οι προσεγγίσεις διοίκησης ολικής ποιότητας των οργανισμών παροχής υπηρεσιών προσφέρουν ένας εύρος ιδεών οι οποίες διευκολύνουν να διακρίνουμε τις μεταβλητές – παράγοντες που επηρεάζουν την ποιότητα και να προσπαθήσουμε να διερευνήσουμε το ζήτημα της κοινωνικής αποτελεσματικότητας της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης, στα πλαίσια της έρευνάς μας με δική μας μεθοδολογία.

Β ΜΕΡΟΣ: Κεφάλαιο τέσσερα και πέντε.

Το τέταρτο κεφάλαιο έχει στόχο να αναλύσει το τουριστικό φαινόμενο και να επισημάνει την πολυπλοκότητα και ιδιαίτερη φύση του τουρισμού, να διερευνήσει τις τάσεις και τις εξελίξεις που επηρεάζουν το μέλλον του και να τεκμηριώσει την ανάγκη για αποτελεσματική τουριστική εκπαίδευση. Παράλληλα, μέσα από αυτή την ανάλυση επιδιώκεται να αποσαφηνιστεί η διεθνής σπουδαιότητα του τουρισμού η οποία είναι εξίσου σημαντική για τις ανεπτυγμένες και αναπτυσσόμενες χώρες. Ο δεύτερος στόχος του κεφαλαίου αυτού είναι να διερευνήσει το γενικό και ειδικό περιβάλλον του ελληνικού τουρισμού και πρόσθετα, μέσα από μία σύντομη ιστορική επισκόπηση του τουρισμού και της φιλοξενίας στην Ελλάδα, να προσφέρει το βασικό πλαίσιο για την κατανόηση και ενδεχομένως την ερμηνεία θεμελιωδών ζητημάτων που σχετίζονται με την παρεχόμενη Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση.

Το πέμπτο κεφάλαιο αποσκοπεί στην εννοιολογική οριοθέτηση του τουρισμού και της φιλοξενίας και την ανασκόπηση του πλαισίου απασχόλησης σ' αυτούς τους τομείς με την παραδοχή ότι τα στοιχεία αυτά αποτελούν τη βάση για το σχεδιασμό, την θεωρητική ερμηνεία, την κατανόηση, και, σε τελική ανάλυση, την αξιολόγηση του συστήματος τουριστικής εκπαίδευσης σε σχέση με την κοινωνική του αποστολή και την αντιμετώπιση πρακτικών προβλημάτων.

Γ ΜΕΡΟΣ: Κεφάλαια έξι και επτά.

Η βιβλιογραφική έρευνα στο έκτο κεφάλαιο επικεντρώνεται στο να προσδιορίσει τις ιδιαιτερότητες και τα προβλήματα που αντιμετωπίζει η τουριστική και ξενοδοχειακή εκπαίδευση διεθνώς και να καταδείξει προσεγγίσεις σχεδιασμού της τριτοβάθμιας τουριστικής και ξενοδοχειακής εκπαίδευσης και θεωρητικά μοντέλα σχετικά με το σώμα γνώσης των σχετικών

προγραμμάτων σπουδών. Στόχος του κεφαλαίου αυτού είναι να προσφέρει μια συνολική αντίληψη του φαινομένου της 3βάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης διεθνώς και στοιχεία για τη συγκριτική αξιολόγηση της τουριστικής εκπαίδευσης στην Ελλάδα. Η ιστορική εξέλιξη αυτού του τομέα σπουδών δείχνει ότι η εστίαση της Ξενοδοχειακής εκπαίδευσης ποικίλει σε κάποιο βαθμό στις διάφορες χώρες και παράλληλα φαίνεται να υπάρχει ένας ξεκάθαρος πυρήνας μαθημάτων διοίκησης στα περισσότερα προγράμματα ξενοδοχειακών σπουδών ενώ τα προγράμματα διοίκησης τουρισμού ή τουριστικών σπουδών είναι περισσότερο ποικιλόμορφα.

Το κεφάλαιο επτά εξετάζει τη δομή και το περιεχόμενο του συστήματος της τουριστικής εκπαίδευσης στην Ελλάδα. Θεωρώντας ότι η Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση βρίσκεται στο κέντρο ενός συστήματος αλληλεπιδράσεων, αναλύει το σύστημα και προσδιορίζει τις ιδιαιτερότητες και τα χαρακτηριστικά του, με στόχο να προσφέρει ένα πληρέστερο ερμηνευτικό πλαίσιο της κοινωνικής αποτελεσματικότητας του τριτοβάθμιου τομέα.

Δ ΜΕΡΟΣ: Στο τέταρτο μέρος επιδιώκεται να διερευνηθεί το ζήτημα της κοινωνικής αποτελεσματικότητας της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης στη χώρα μας, η οποία παρέχεται από τα Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων των Τεχνολογικών Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων (Τ.Ε.Ι.) και περιλαμβάνει τα κεφάλαια οκτώ, εννέα και δέκα.

Το όγδοο κεφάλαιο ασχολείται με την παρουσίαση και ανάλυση της προσέγγισης και της μεθοδολογίας για την αξιολόγηση της κοινωνικής αποτελεσματικότητας της παρεχόμενης Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης. Κατ' αρχήν δίνεται περιληπτικά η διαδικασία που ακολουθήθηκε στα διάφορα στάδια της μελέτης και στη συνέχεια αναλύεται η ερευνητική μεθοδολογία που εφαρμόστηκε για το σχεδιασμό και την υλοποίηση της εμπειρικής έρευνας.

Στο κεφάλαιο εννέα, ο στόχος είναι η κριτική ανάλυση κυρίως δευτερογενών δεδομένων που σχετίζονται με την ιστορική εξέλιξη της προπτυχιακής τουριστικής εκπαίδευσης δηλ. των προγραμμάτων σπουδών των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων στο πλαίσιο των Τεχνολογικών Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων της χώρας τα τελευταία πενήντα χρόνια. *Παράλληλος στόχος είναι η διερεύνηση των παραμέτρων που επέδρασαν στη διαμόρφωση της υφιστάμενης*

κατάστασης τόσο από τη σκοπιά του σχεδιασμού και οργάνωσης της Τριτοβάθμιας Τεχνολογικής Εκπαίδευσης ως θεσμικού πλαισίου, όσο και της εφαρμογής αυτού του θεσμικού πλαισίου για την παροχή αποτελεσματικής τεχνικής και επαγγελματικής εξειδίκευσης των φοιτητών, συμβάλλοντας έτσι στην κοινωνικοοικονομική ανάπτυξη. Τα αποτελέσματα αυτής της μετα- ανάλυσης χρησιμοποιούνται επίσης, για να προσδιοριστούν και να υποστηριχτούν οι αρχές σχεδιασμού και ανάπτυξης αποτελεσματικών προπτυχιακών προγραμμάτων σπουδών στον τομέα του τουρισμού κάνοντας τις απαραίτητες συσχετίσεις με τις αρχές Διοίκησης Ολικής Ποιότητας.

Το κεφάλαιο δέκα περιλαμβάνει την παρουσίαση και ανάλυση των αποτελεσμάτων της εμπειρικής έρευνας. Τα ευρήματα της αξιολόγησης από τα στελέχη της αγοράς εργασίας και τους εκπαιδευτικούς των τμημάτων τουριστικών των Τ.Ε.Ι. αναλύονται και θεμελιώνονται οι παράμετροι εκείνες που συνιστούν και επηρεάζουν την κοινωνική αποτελεσματικότητα της παρεχόμενης Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης. Συνδυαστικά, πραγματοποιείται συγκριτική διερεύνηση των εμπειρικών δεδομένων με τα στοιχεία που προέκυψαν από την ανάλυση της εξελικτικής πορείας, του θεσμικού πλαισίου και της εφαρμογής των προγραμμάτων σπουδών και τα τελικά αποτελέσματα παραλληλίζονται με τις αρχές και τη φιλοσοφία της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας όπως εκφράζεται από τα 14 σημεία του Deming. Με τον τρόπο αυτό επιτυγχάνεται η τελική εκτίμηση της ικανότητας της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης να ανταποκριθεί στον κοινωνικό της ρόλο με την ευρεία έννοια του όρου.

Ε ΜΕΡΟΣ: Κεφάλαια έντεκα και δώδεκα.

Η εργασία ολοκληρώνεται με το πέμπτο μέρος. Στο ενδέκατο κεφάλαιο γίνεται σύνθεση των επί μέρους συμπερασμάτων και εντοπισμός των ειδικότερων μελετών που απαιτούνται για βαθύτερη ανάλυση των θεμάτων που ενδέχεται να εξασφαλίσουν καλύτερα την κοινωνική αποτελεσματικότητα της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης.

Στο τελευταίο κεφάλαιο, υπό το φως όλων των στοιχείων που επηρεάζουν την στην κοινωνική αποτελεσματικότητα της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης και σε συνδυασμό με τα αποτελέσματα της μελέτης, αντί

προτάσεων, δημιουργείται ένα μεθοδολογικό πλαίσιο το οποίο προσδιορίζει του γενικούς και ειδικούς κρίσιμους παράγοντες επιτυχίας (ΚΠΕ) των προγραμμάτων σπουδών τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης. Πρόκειται για ένα θεωρητικό μεθοδολογικό πλαίσιο το οποίο διευκολύνει τόσο τη θεωρητική και ερευνητική όσο και την πρακτική οριοθέτηση των ζητημάτων και των πτυχών που συνθέτουν την ποιότητα και εξασφαλίζουν την κοινωνική αποτελεσματικότητα της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης και εκφράζει, επίσης, την κεντρική μας θέση η οποία υποστηρίζει τον μικτό προσανατολισμό της τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης δηλ. τον συνδυασμό επαγγελματικών στόχων και παράλληλα την παροχή υψηλού επιπέδου θεωρητικών γνώσεων με τρόπο ώστε να θέτουν στέρεες βάσεις για την επαγγελματική και κοινωνική ολοκλήρωση του ατόμου, τη δημιουργία ενδιαφέροντος για γνώση και την εκτίμηση της μάθησης.

1.6 ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

1.6.1 ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ

Δρακόπουλος, Γ. (1997): Εισήγηση σε ημερίδα με θέμα: *Η τουριστική εκπαίδευση στην Ελλάδα*. Τουρισμός και Άνθρωπος, τ. 19.

Καδδά, Δ. (2004). *Είμαστε ουραγοί σε δαπάνες για την παιδεία*. Οικονομία, 17 Οκτωβρίου.

Μαυροδόνης, Θ. (2003). *Προτάσεις για την αναμόρφωση της τουριστικής εκπαίδευσης στην Ελλάδα*. TravelDailyNews, 27 Οκτωβρίου.

Μπαλάσκας, Κ. (1989). *Κοινωνική Θεώρηση της Παιδείας*. Εκδόσεις ΓΡΗΓΟΡΗ, Αθήνα.

Παπαθεοδοσίου, Θ. (1990). *Μεταβαλλόμενες Ανάγκες σε Επαγγελματικές Δεξιότητες*. Εκδόσεις Λύχνος, Αθήνα.

Σωτηριάδης, Μ. (1995). *Τουριστική Πολιτική*. Έκδοση Τ.Ε.Ι. Κρήτης, Ηράκλειο.

Τουρισμός και Οικονομία (1999). *Φάκελος: Τουριστική Εκπαίδευση*. Τεύχος 243, Ιούλιος/Αύγουστος.

Τουρισμός και Οικονομία (2000). *Φάκελος: Τουριστική Εκπαίδευση*. Τεύχος 254, Ιούλιος/Αύγουστος.

Τσίρος, Θ. (2004). *Αυξάνεται το μισθολογικό χάσμα μεταξύ στελεχών και υπαλλήλων*. Οικονομία, 17 Οκτωβρίου.

Ψαχαρόπουλος, Γ. (2002). *Πανεπιστήμια και αγορά*. Εφημερίδα 'Ελευθεροτυπία', 29 Ιουλίου.

1.6.2 ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΕΣ

Airey, D., & Johnson, S. (1998). *The Profile of Tourism Studies Degree Courses in the UK: 1997/98*. NLG for Higher Education in Tourism.

Bach, S. A., & Milman A. (1996). *A Novel Technique for Reviewing a Hospitality Management Curriculum*. Hospitality and Tourism Educator, Vol. 8 (1), pp 37-40.

Baum, T. (1991). *The U.S. and the U.K.: Comparing Expectations of Management Trainees*. The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, Vol.32 (2), pp 79-85.

Cave, P. (1999). *National Liaison Group Guideline –best Practice in Tourism Placement*. University of Central Lancashire, unpublished.

Christou, E.S. (1999). *Hospitality management education in Greece: An exploratory study*. Tourism Management, Vol. 20, pp 683-691.

Cooper, C., Shepherd, R., & Westlake, J. (1994). *Tourism & Hospitality Education*. University of Surrey.

Elias S. (1992). *The Future of Tourism and Hospitality Management Courses*. Tourism Management, March.

Evans J. (1993). *Tourism graduates: a case of over-production*. Tourism Management, August, pp 243-246.

- Fayos-Sola, E. (1995). *Education and training in the new age of tourism: the vision of the world Tourism Organisation*. In: European Tourism and Leisure Education: Trends and Prospects, ed. by Greg Richards, Tilburg University Press.
- Galaini- Moutafi, V. (2004). *Tourism Research on Greece: A Critical Overview*. *Annals of Tourism Research*. Vol.31 (1), pp 157-179.
- Goldsmith, A., and Smirli, E. (1995). *Hospitality Education in Greece: the supply training on Rhodes*. *Tourism Management*, Vol.16 (8), pp 619-626.
- Hidayat A. (1999). *Linking the Entrepreneurship into the Education in Tourism*. Paper presented at the conference «Entrepreneurship and Education in Tourism», Bandung, Indonesia, 5-7 July.
- Holloway, C. (1995). *Towards a Core Curriculum for Tourism: A Discussion Paper*. NLG for Higher Education in Tourism.
- Holloway, C. (1998). *Learning and earning – reassessing the aims and purpose of a tourism degree*. Developments in the European Tourism Curriculum, ed, Greg Richards, ATLAS, Tilburg University, August.
- Johns, N., and Teare, R. (1995). *Change, opportunity and the new operations management curriculum*. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 7 (5), pp 4-8.
- Jones, P. (1990). *A Profile of Management Development and Training*. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 2 (1).
- Jones, P. (1992). *Effective Hospitality Manager: Teaching and Learning Strategies*. HOSPITALITY, November.
- Ladki, S. M. (1993). *Hospitality Education: the identity struggle*. *International Journal of hospitality Management*, Vol. 12 (3), pp 243-251.
- Leiper, N. (2000). *An emerging discipline*. *Annals of Tourism Research*, Vol. 27 (3) pp 805-809.
- Lohmann M., and Jafari J. (1996). *Tourism Labour Market*. *Annals of Tourism Research*, Vol. 23 (2).
- Middleton, VTC.K, & Ladkin, A. (1996). *The Profile of tourism Studies Degree Courses in the UK: 1995/96*. NLG for Higher Education in Tourism.
- Nevett (1994). *A report on Higher Education - Tourism provision in Greece*. The British Council, Greece.
- Parsons, D. (1991). *The Making of Managers: Lessons from an International Review of Tourism Management Education Programmes*, *Tourism Management*, September, pp 197-207.
- Pavesic, D. V. (1993). *Hospitality Education 2005: Curricular and Programmatic Trends*. *Hospitality Research Journal*, Vol. 17 (1).
- Petroune I. And Voskoboinikov S. (1998). *Globalisation, localisation and identity of tourism higher education: A Russian perspective*. In Richards G., *Developments in the European Tourism Curriculum*, ATLAS, Tilburg University Press.
- Pizam, A. (1999). *The state of travel and tourism human resources in Latin America*. *Tourism Management*, pp 575-586.

- Poon, A. (1993). *Tourism, Technology and Competitive Strategies*, CAB INTERNATIONAL, U.K.
- Powers T. F. and Riegel C. (1984). *An Affirmative Definition of Hospitality Education*. The Cornell H.R.A Quarterly, Educators' Forum.
- Powers T. F. and Riegel C. (1993). *A Bright Future for Hospitality Education: Providing Value in the 21st Century*. Hospitality Research Journal, Vol. 17 (1).
- Prinianaki – Tzorakoleftheraki, E. (1994). *Tourism and Hospitality Education in Greece: Tertiary Public Sector, with emphasis on the 'tourism industries' course of the Technological Educational Institutes*. MSc Thesis, University of Surrey.
- Prinianaki – Tzorakoleftheraki, E. (1999). *Tourism Management Education in Greece: Public vs Private Sector*. Paper presented at the conference 'Entrepreneurship and Education in Tourism', Bandung, Indonesia, 5-7 July.
- Rimmington, M. (1999). *Vocational education: challenges for hospitality management in the new millennium*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 11 (1), pp 186-191.
- Singh, S. (1997). *Developing human resources for the tourism industry with reference to India*. Tourism Management, Vol. 18 (5), pp 209-306.
- Smith, S.J.C. and Fagence, M. (1995). *Tourism Training Needs in the Asia Pacific Region*. Annals of Tourism Research Vol. 22 (3).
- Theuns H., & Rasheed A. (1983). *Alternative Approaches to Tertiary Tourism Education with special reference to developing Countries*. Tourism Management, March.
- Tribe, J. (1997). *The Indiscipline of Tourism*. Annals of Tourism Research, Vol. 24 (3), pp 638-657.
- Tribe, J. (2000). *In disciplined and unsubstantiated*. Annals of Tourism Research, Vol. 27 (3), pp 809-813.
- Wahab, S., Hammam, A., & Jafari, J. (1998). *Tourism Education and Training*. Annals of Tourism Research, Vol. 25 (2), pp 527-528.
- Walle, A. H. (1997). *Graduate Education and Research – Conference Report*. Annals of Tourism Research, Vol. 24 (3), 754-756.
- Wells, J. (1993): *Tourism Education in Australia*. MSc Thesis, University of Surrey.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΡΟΛΟΣ ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑΣ

ΜΕΡΟΣ Α ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΜΕ ΕΙΔΙΚΗ ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΗΝ

ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

2.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η παιδεία ταυτίζεται εξ ορισμού με την κοινωνικοποίηση του ατόμου, δηλαδή με την συνολική διαδικασία ένταξης και προσαρμογής του ατόμου στη μεταβαλλόμενη κοινωνία, αφού ορίζεται 'ως διαδικασία κοινωνικοποίησης μέσα από τις διάφορες μορφές της επικοινωνίας, δηλαδή μέσα από τη διαλεκτική του ατόμου και του περιβάλλοντος'. Ως εξειδικευμένη κοινωνική λειτουργία η παιδεία αποτελεί θεσμό. Η θεσμική όψη της παιδείας ονομάζεται εκπαίδευση (Μπαλάσκας, 1989) και το εκπαιδευτικό σύστημα αποτελεί το πλέον αυτονόητο υποσύστημα του κοινωνικού συστήματος (Πυργιωτάκης, 2000).

Η σχέση που συνδέει την Τριτοβάθμια Εκπαίδευση με την κοινωνία προκύπτει από το δυναμικό χαρακτήρα που συνδέει την εκπαίδευση με την κοινωνία, την ανάπτυξη και την παραγωγή (Καζάζη, 1993). Πρόκειται για μια αμφίδρομη σχέση κατά την οποία η κοινωνία επηρεάζει την ανάπτυξη της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης και το αντίστροφο, δηλαδή, η Τριτοβάθμια Εκπαίδευση επηρεάζει την ανάπτυξη της κοινωνίας. Ο όρος 'ανάπτυξη' αναφέρεται στη δυναμική διάσταση μιας εξελικτικής διαδικασίας που σχετίζεται όχι μόνο με την αύξηση των οικονομικών μεγεθών αλλά και άλλων μεγεθών όπως πολιτιστικών, τεχνολογικών, κοινωνικών, περιβαλλοντικών κ.ά., και η έννοια της ανάπτυξης έχει τον εννοιολογικό της αντίποδα στην έννοια της υπανάπτυξης (Ρέππας, 1991). Συχνά, τα βαθύτερα αίτια ανάπτυξης-υπανάπτυξης, προόδου-υστέρησης, αρνητικών-θετικών επιπτώσεων των ανθρώπινων δραστηριοτήτων και άλλων καταστάσεων που άπτονται του κοινωνικοοικονομικού γίνεσθαι, εντοπίζονται συνήθως στην παρουσία ή απουσία κατάλληλης εκπαίδευσης με ποσοτικούς, διαρθρωτικούς και κυρίως με ποιοτικούς όρους.

Σύμφωνα με τη θεωρία του ανθρώπινου κεφαλαίου, η εκπαίδευση θεωρείται η πλέον αποτελεσματική επένδυση για την οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη και η παραγωγή γνώσης αντιμετωπίζεται ως βασική προϋπόθεση για τη συμμετοχή της κάθε χώρας στο διεθνή ανταγωνισμό. Η βασική υπόθεση που συνδέει τη σχέση εκπαίδευσης και ανάπτυξης είναι ότι από την εκπαίδευση δεν

ωφελούνται μόνο τα ίδια τα άτομα αλλά και ολόκληρη η κοινωνία που απαρτίζεται από καλά εκπαιδευμένα άτομα, καθώς με βάση την εκπαίδευση αναπτύσσεται και διασφαλίζεται η δημοκρατία, δημιουργούνται και μεταδίδονται αξίες και πολιτιστικές παραδόσεις, εξειδικεύεται το εργατικό δυναμικό κλπ. Επομένως, η απόδοση από την επένδυση στην εκπαίδευση δεν είναι μόνο άμεση αλλά και μελλοντική, καθώς τόσο το άτομο, όσο και η κοινωνία πορεύονται προς μια ολιστική αναπτυξιακή τροχιά που δεν σχετίζεται μόνο με την οικονομική ανάπτυξη, αλλά και με την κοινωνική, πολιτική, και τεχνολογική πρόοδο (Πετρινιώτη, 1989; Φραγκουδάκη, 1985).

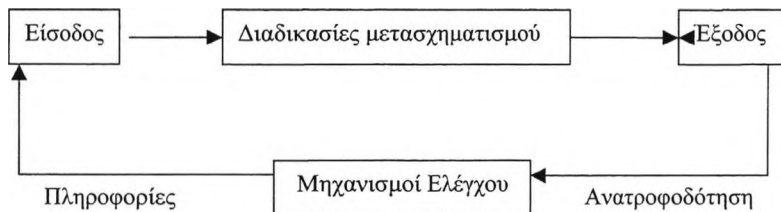
Με το μετασχηματισμό των κοινωνιών από την αγροτική στις συνεχώς εξελισσόμενες μορφές των βιομηχανικών και μετα-βιομηχανικών κοινωνιών και την παράλληλη ανάπτυξη του τριτογενή τομέα, προκύπτουν διαφοροποιημένα συστήματα παραγωγής με παράλληλες προσαρμογές των συστημάτων εκπαίδευσης προκειμένου να καταστεί δυνατή η ένταξη των ατόμων στα συστήματα εργασίας και σήμερα, η παγκόσμια εμπειρία στηρίζει την άποψη ότι στις μεγάλες ιστορικές στροφές, από τις οικονομίες ίδιου επιπέδου ανάπτυξης, στην πρωτοπορία μπαίνουν εκείνες που έχουν υψηλότερο εκπαιδευτικό επίπεδο (ΤΕΙ ένας χρόνος μετά... :546). Παράλληλα, με την έναρξη της νέας χιλιετίας, τα νέα κοινωνικά δεδομένα τα οποία ανατρέπονται συνεχώς από τις αλματώδεις εξελίξεις και τις επαναστατικές αλλαγές, φαίνεται να οδηγούν σε νέες εκπαιδευτικές απαιτήσεις από το κοινωνικό σύνολο και δημιουργούν έντονους προβληματισμούς ως προς την κοινωνική αποτελεσματικότητα της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης.

2.2 ΤΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Σύμφωνα με τη θεωρία των κοινωνικών συστημάτων, η σημερινή κοινωνία αποτελείται από ένα δίκτυο κοινωνικών συστημάτων τα οποία είναι πολύπλοκα, ανταγωνιστικά και μερικές φορές συνεργάσιμα. Ο Μιχαλακόπουλος (1996) αναφέρει ότι ο όρος ‘κοινωνικό σύστημα’ σημαίνει ένα σύνολο αλληλοσχετιζόμενων κοινωνικών ‘μερών’ και οποιαδήποτε θεσμοποιημένη κοινωνική ομάδα μπορεί να κατανοηθεί και να αναλυθεί ως κοινωνικό σύστημα. Ο Olsen (1968) περιγράφει το κοινωνικό σύστημα ως ένα μοντέλο οργάνωσης που κατέχει μια ξεχωριστή συλλογική ενότητα (δημιουργικότητα) πέρα από τα συστατικά του μέρη και διακρίνεται από το περιβάλλον του από ένα καθορισμένο

όριο. Αποτελείται από υπομονάδες, στοιχεία και υποσυστήματα, γιατί είναι αδύνατον να θεωρήσουμε ένα κοινωνικό σύστημα, όπως για παράδειγμα ένα εκπαιδευτικό ίδρυμα ή μια επιχείρηση που να μη βρίσκεται σε διαρκή αμοιβαία επίδραση με το περιβάλλον της.

Το διάγραμμα 2.1 αποτυπώνει το σύστημα μιας επιχείρησης ή εκπαιδευτικού οργανισμού όπου:



Διάγραμμα 2.1: Δομή και έννοιες των συστημάτων

Πηγή: Ζαβλανός, 2002:64

- ο Στην είσοδο του συστήματος έχουμε τις διάφορες πηγές (ανθρώπινους και υλικούς πόρους, όργανα και πληροφορίες).
- ο Στην έξοδο του συστήματος έχουμε τα αποτελέσματα που είναι τα προϊόντα και οι υπηρεσίες, η ανάπτυξη των υπαλλήλων και η ικανοποίησή τους από την εργασία, τα θετικά ή τα αρνητικά αποτελέσματα σχετικά με την επίτευξη των σκοπών του οργανισμού.
- ο Στις διαδικασίες μετασχηματισμού εντάσσονται οι λειτουργίες της διοίκησης που αφορούν στον προγραμματισμό, την οργάνωση, τον έλεγχο και την τεχνολογία.
- ο Επίσης, τα συστήματα έχουν την ανατροφοδότηση που είναι ένας μηχανισμός ελέγχου. Η ανατροφοδότηση μεταφέρει πληροφορίες σχετικά με τα αποτελέσματα όλων των μερών του συστήματος και ο μηχανισμός ελέγχου, που δεν είναι άλλος από τη διοίκηση του συστήματος, χρησιμοποιεί τις πληροφορίες ως βάση για να προτείνει αλλαγές στο σύστημα.

Στον πίνακα 2.1 παρουσιάζεται η εκπαίδευση ως ένα σύστημα που περιέχει:

- I. Την είσοδο από την κοινωνία (π.χ. γνώση που υπάρχει σ' αυτή την κοινωνία, αξίες και στάσεις που διατηρούνται, σκοποί και στόχοι που επιδιώκονται και οικονομικοί πόροι που διατίθενται).

II. Την επεξεργασία και τις δραστηριότητες που λαμβάνουν χώρα μέσα στο κοινωνικό σύστημα της εκπαίδευσης. Το στάδιο αυτό περιλαμβάνει τα υποσυστήματα οργανωτικής δομής, άτομα, τεχνολογία και καθήκοντα προσωπικού, και

III. την έξοδο στην κοινωνία με τη μορφή της αλλαγής των ατόμων.

Πίνακας 2.1: Η εκπαίδευση ως σύστημα εισόδου-επεξεργασίας-εξόδου		
Είσοδος από την κοινωνία	Εκπαιδευτική επεξεργασία	Έξοδος στην κοινωνία
Γνώση Αξίες Σκοποί Οικονομικοί πόροι	Δομή: π.χ. οργανωτική δομή, ιεραρχία, τμήματα. Άτομα: π.χ. εκπαιδευτικό και διοικητικό προσωπικό. Τεχνολογία: π.χ. Εργαστήρια, βιβλιοθήκη, αναλυτικό πρόγραμμα σπουδών, βιβλία, μέσα διδασκαλίας. Καθήκοντα: π.χ. διδασκαλία, αξιολόγηση, προϋπολογισμός επίβλεψη του προσωπικού, καθοδήγηση, άλλα προγράμματα.	Με την έξοδο τους από το σύστημα, τα άτομα γίνονται περισσότερο ικανά να υπηρετήσουν τους εαυτούς και την κοινωνία γιατί βελτιώνουν: 1. τις πνευματικές και χειρονακτικές δεξιότητες 2. την ισχύ της λογικής και της ανάλυσης 3. τις αξίες, τη συμπεριφορά και τα ενδιαφέροντα 4. τη δημιουργικότητα και την εφευρετικότητα 5. τις δεξιότητες επικοινωνίας 6. την πολιτιστική αξία 7. την κατανόηση περί του κόσμου 8. την αίσθηση της κοινωνικής υπευθυνότητας
Πηγή: Ζαβλανός, 2002:68		

Η απεικόνιση εισόδου-εξόδου του κοινωνικού συστήματος της εκπαίδευσης, προσφέρει το θεωρητικό πλαίσιο κατανόησης του τρόπου λειτουργίας των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων και την έννοια της απόδοσης του συστήματος.

Ωστόσο, το μοντέλο αυτό δεν επαρκεί για την πλήρη κατανόηση των εκπαιδευτικών οργανισμών και τη συμπεριφορά των ατόμων μέσα σ' αυτούς. Για να γίνει αυτό, απαιτείται η θεώρηση του εκπαιδευτικού οργανισμού σαν ενός ολοκληρωμένου συστήματος που δημιουργεί και διατηρεί ένα περιβάλλον, μέσα στο οποίο λαμβάνουν χώρα οι πολύπλοκες ανθρώπινες αλληλεπιδράσεις.

Σύμφωνα με τη διοικητική επιστήμη και την ανάλυση των συστημάτων, θεωρούμε τρία περιβαλλοντικά επίπεδα: α. το εσωτερικό περιβάλλον, το οποίο αποτελείται από τα στοιχεία που είναι μέσα στον οργανισμό, δηλαδή τα διάφορα τμήματα και τις λειτουργίες του οργανισμού, β. το λειτουργικό ή ειδικό περιβάλλον, το οποίο αποτελείται από τους προμηθευτές, τους πελάτες και τους

ανταγωνιστές και γ. το εξωτερικό ή γενικό περιβάλλον, το οποίο αποτελείται από εξωτερικούς παράγοντες όπως κοινωνικοί, οικονομικοί, πολιτικοί, τεχνολογικοί κ.λ.π. Το λειτουργικό περιβάλλον και βρίσκεται σε άμεση επίδραση με το εσωτερικό περιβάλλον και έμμεση με το εξωτερικό, ενώ από την εξέταση της φύσης και των ιδιοτήτων των συστημάτων προκύπτει ότι:

- Όλα τα κοινωνικά συστήματα είναι εξ ορισμού ανοικτά συστήματα και έχουν όρια τα οποία δεν είναι σαφώς καθορισμένα.
- Ένα σύστημα απαρτίζεται από ένα αριθμό στοιχείων και από τις σχέσεις μεταξύ των στοιχείων.
- Το σύστημα εκτελεί την εργασία μετασχηματισμού των εισροών σε εκροές (βλ. διάγραμμα και πίνακα παραπάνω).
- Όλα τα συστήματα έχουν ένα περιβάλλον που συνίσταται από όσα στοιχεία βρίσκονται έξω από το σύστημα.
- Για όλα τα συστήματα υπάρχουν παράγοντες που επηρεάζουν τη δομή και τη λειτουργία τους (οι ‘μεταβλητές’ όταν προέρχονται μέσα από το σύστημα και οι ‘παράμετροι’ όταν προέρχονται έξω από το περιβάλλον του συστήματος).
- Όλα τα συστήματα, εκτός από τα μεγαλύτερα, έχουν υπερσυστήματα.
- Όλα τα συστήματα, εκτός από μικρότερα, έχουν υποσυστήματα. (Ζαβλανός, 2002; Flood & Jackson, 2000).

Με βάση τα παραπάνω, ένα εκπαιδευτικό ίδρυμα λειτουργεί ως ένα ανοικτό σύστημα, υπάρχει σ’ ένα περιβάλλον (το υπερσύστημα) και έχει μέσα του διάφορα υποσυστήματα (π.χ. τη διοίκηση του ιδρύματος) τα οποία αλληλεπιδρούν. Αν γίνει μια μεταβολή σε ένα υποσύστημα, αυτή επηρεάζει αυτόματα τη λειτουργία και των άλλων υποσυστημάτων, όπως και οι μεταβολές στο υπερσύστημα (εξωτερικό περιβάλλον) επηρεάζουν τα χαρακτηριστικά των εσωτερικών στοιχείων του συστήματος. Το περιβάλλον δίνει στο εκπαιδευτικό σύστημα σπουδαστές, υλικά, πληροφορίες, πολιτιστικές αξίες, οικονομικούς πόρους κ.ά. και το εκπαιδευτικό ίδρυμα, με τη σειρά του, προσφέρει μορφωμένα και εξειδικευμένα άτομα, δηλ. υπάρχει μια ελεγχόμενη ανταλλαγή με το περιβάλλον που τροποποιεί τα εσωτερικά στοιχεία τόσο του εκπαιδευτικού ιδρύματος (συστήματος) όσο και του υπερσυστήματος (περιβάλλοντος).

Αυτός ο αμοιβαίος έλεγχος και ο μηχανισμός ανταλλαγής εξηγείται στα κοινωνικά συστήματα σαν σταθερή κατάσταση (homeostasis), ανατροφοδότηση (feedback) και ισορροπία (equilibrium) όπου:

- Σταθερή κατάσταση είναι η διαδικασία κατά την οποία διάφοροι ρυθμιστικοί παράγοντες λειτουργούν προκειμένου να διατηρηθεί μια σταθερή κατάσταση μεταξύ των συστατικών του συστήματος. Ο όρος έχει και την έννοια της ‘αυτο- ρύθμισης’ ή της ‘αυτο- σταθερότητας’. Σ’ ένα εκπαιδευτικό ίδρυμα, ένας αποτελεσματικός μηχανισμός επικοινωνίας και λήψης των αποφάσεων για παράδειγμα, μπορεί να καταστήσει ικανό το ίδρυμα να προσαρμοστεί και να αντιμετωπίσει τις αλλαγές στο περιβάλλον του.
- Η Ανατροφοδότηση αναφέρεται στη συγκέντρωση πληροφοριών από το άμεσο περιβάλλον του συστήματος και η χρησιμοποίησή τους για να προσαρμόσει τη συμπεριφορά του κατά τρόπο, ώστε να διατηρήσει μια σταθερή κατάσταση ή να εκπληρώσει τους σκοπούς και τους στόχους του. Όταν οι πληροφορίες από την έξοδο επιστρέφουν στην είσοδο του συστήματος, τότε αυτή η διαδικασία, όπως φαίνεται στο διάγραμμα 2.1) λέγεται ανατροφοδότηση. Οι πληροφορίες μπορούν να αφορούν ακόμη και την επίδραση των αποτελεσμάτων της εξόδου πάνω στο περιβάλλον (π.χ. κοινωνία). Στην περίπτωση αυτή οι πληροφορίες στην είσοδο μπορούν να τροποποιήσουν τα αποτελέσματα στην έξοδο και στη συνέχεια να μεταβάλουν την πληροφορία που επιστρέφει στο σύστημα. Ένα εκπαιδευτικό σύστημα το οποίο δεν διαθέτει καλή ανατροφοδότηση συναντά δυσκολίες να αντιδράσει και να προσαρμοστεί στις περιβαλλοντικές αλλαγές. Ειδικά στον κόσμο που ζούμε σήμερα, όπου κυριαρχούν γρήγορες και μεγάλες αλλαγές, τα εκπαιδευτικά ιδρύματα με αδύνατους ή ανύπαρκτους μηχανισμούς ανατροφοδότησης είναι καταδικασμένα σε αποδιοργάνωση, χαμηλή απόδοση και αναποτελεσματικότητα.
- Ισορροπία υπάρχει όταν τα κοινωνικά μέρη του συστήματος διατηρούν μια σταθερή σχέση μεταξύ τους, έτσι ώστε κανένα στοιχείο να μην αλλάζει θέση ή σχέση με τα άλλα συστατικά μέρη του συστήματος. Στους εκπαιδευτικούς οργανισμούς διάφορες πιέσεις και καταστάσεις μεταβάλλουν την ισορροπία του συστήματος και δημιουργούν προσωρινές περιόδους ανισορροπίας. Για

παράδειγμα, η αύξηση ή η μείωση του αριθμού των εισακτέων στην τριτοβάθμια εκπαίδευση δημιουργούν προσωρινές αλλαγές στην ισορροπία του εκπαιδευτικού συστήματος από τις αντιδράσεις των εκπαιδευτικών ή των υποψηφίων ή άλλων ενδιαφερομένων ομάδων. Όπως προαναφέρθηκε, επειδή όλα τα μέρη του κοινωνικού συστήματος συνδέονται μεταξύ τους, μια αλλαγή σε ένα μέρος του συστήματος δημιουργεί μια αντίστοιχη αλλαγή σε κάθε άλλο μέρος του.

Η παραπάνω συνοπτική ανάλυση των κοινωνικών συστημάτων μας προσφέρει το θεωρητικό πλαίσιο για την ανάλυση και κατανόηση της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης και ειδικότερα της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης ως συστήματος – υποσυστήματος σε σχέση με το ευρύτερο κοινωνικό υπερσύστημα.

2.3 Ο ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Στη σύγχρονη κοινωνία του έντονου ανταγωνισμού και της παγκοσμιοποίησης, η γνώση έχει αναδειχθεί ως ένας από τους σημαντικότερους συντελεστές της παραγωγής, σημαντικότερος ακόμα και από το κεφάλαιο, τους φυσικούς πόρους και την εργασία, στοιχείο το οποίο καθιστά τον κοινωνικό ρόλο της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης και των βαθμίδων εκπαίδευσης που οδηγούν σ' αυτήν, περισσότερο από ποτέ, σημαντική και παράλληλα αναδεικνύει την ένταση του προβλήματος που αφορά στην ποιότητα και αποτελεσματικότητα της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης και ιδιαίτερα της τεχνολογικής.

Με την ανάπτυξη των γνώσεων, των ικανοτήτων και των δεξιοτήτων του ατόμου, αποκτάται η ικανότητα να επηρεάζει το περιβάλλον του και να ελέγχει τις εξελίξεις και τις αλλαγές. Κατά τον ίδιο τρόπο, όσο περισσότερες και καλύτερες είναι οι γνώσεις και δεξιότητες του ατόμου, τόσο καλύτερα επιτυγχάνεται η προσωπική και επαγγελματική του εξέλιξη. Αυτοί οι παράγοντες, μέσω του ατόμου (ή της ομάδας) επιτρέπουν αποτελεσματικότερη διοίκηση και μεγαλύτερη ευελιξία στις επιχειρήσεις και οργανισμούς αφού το άτομο βρίσκεται στο επίκεντρο της ύπαρξής τους. Όπως σε όλους τους τομείς, στην περίπτωση του τουρισμού και της φιλοξενίας, και σε ένα ραγδαίως μεταβαλλόμενο περιβάλλον, όσοι δεν έχουν πρόσβαση στη γνώση στερούνται επιλογής και της ευκαιρίας να επιτύχουν επαγγελματικά και να συμβάλλουν στην αναβάθμιση και περαιτέρω ανάπτυξη του τουρισμού και της φιλοξενίας.

Η βιβλιογραφική έρευνα εντόπισε ένα σημαντικό αριθμό μελετών οι οποίες συνδέουν την εκπαίδευση με τα οφέλη που αποκομίζει η κοινωνία από τα εκπαιδευμένα άτομα υπό τον όρο ότι η παρεχόμενη εκπαίδευση είναι αποτελεσματική. Υποστηρίζεται για παράδειγμα, ότι η παροχή ποιοτικής τριτοβάθμιας εκπαίδευσης είναι θεμελιώδης προϋπόθεση για την οικονομία, τη δημοκρατία και την αναβάθμιση του επιπέδου ζωής για τις χώρες της Ευρώπης όμως, η διάρκεια και το μέγεθος των θετικών επιπτώσεων της εκπαίδευσης έγκειται στην ικανότητα των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων να εφοδιάζουν τους φοιτητές τους με τις σύγχρονες γνώσεις και δεξιότητες που θα τους καταστήσουν περισσότερο αποτελεσματικούς στο επάγγελμα της επιλογής τους καθώς και να μεταδίδουν στους φοιτητές κοινωνικές αξίες και να δημιουργούν υπεύθυνους πολίτες (Galbraith, 2003).

Στο πλαίσιο της Ενωμένης Ευρώπης, υποστηρίζεται ότι η ευρωπαϊκή ενοποίηση οφείλει να συμβαδίζει με την αποτελεσματικότητα της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης προκειμένου να διασφαλιστεί το απαραίτητο ανθρώπινο δυναμικό που θα καταστήσει την Ευρώπη περισσότερο δυναμική και ανταγωνιστική στην παγκόσμια κοινωνία της γνώσης (Froment, 2003). Η Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, από το 1989, έχει υπογραμμίσει τη στρατηγική σημασία των συστημάτων Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης αναφορικά με τη βοήθεια που μπορούν να προσφέρουν στη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς, την ανάπτυξη, διατήρηση και μετάδοση της πολιτιστικής κληρονομιάς της Ευρώπης, την κινητοποίηση της δημιουργικότητας των ατόμων κ.ά. Πρόσθετα, η διασφάλιση των απαραίτητων επαγγελματικών προσόντων και τεχνικών ικανοτήτων, η καλλιέργεια ανεξάρτητης κρίσης και δημιουργικότητας, η ανάπτυξη της καινοτομίας και πλήθος άλλων προσδοκιών συνδέονται με το ρόλο και την αποτελεσματικότητα της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης (Ε.Ε.Κ., 1991).

Η Πράσινη Βίβλος, ένα από τα σημαντικότερα κείμενα για την ευρωπαϊκή διάσταση στην εκπαίδευση, καθορίζει ως στόχους της: τη συγκρότηση μιας ευρωπαϊκής ιθαγένειας, την παροχή ευκαιριών για βελτίωση της ποιότητας στην εκπαίδευση και την προετοιμασία των νέων για μια καλύτερη κοινωνική και επαγγελματική ένταξη ενώ σε άλλο σημείο αναφέρει χαρακτηριστικά: 'στο νέο πλαίσιο που παρέχει η ενιαία αγορά, η εκπαίδευση έχει επίσης ως στόχο να προετοιμάσει τους νέους να αναλάβουν τις ευθύνες τους σε ένα διευρυμένο

οικονομικό και κοινωνικό χώρο. Με αυτήν ακριβώς την προοπτική, η ανάπτυξη της ευρωπαϊκής διάστασης στην εκπαίδευση πρέπει να θεωρηθεί ως σημαντικό στοιχείο που συμβάλλει στην προσαρμογή της εκπαιδευτικής διαδικασίας στο νέο οικονομικό, κοινωνικό και πολιτιστικό πλαίσιο' (Ε.Ε.Κ., 1993).

Ένα άλλο κείμενο που θεωρείται ορόσημο για την ευρωπαϊκή εκπαιδευτική πολιτική, η Λευκή Βίβλος, επιδιώκει ουσιαστικά τον επαναπροσδιορισμό της εκπαίδευσης με βάση τις προκλήσεις που δημιουργεί το νέο παγκόσμιο περιβάλλον, η διεθνοποίηση της οικονομίας και η τεχνολογία της πληροφορίας. Αναφέρεται στην ανάπτυξη θεμελιωδών τεχνικών γνώσεων και κοινωνικών δεξιοτήτων, στη βασική εκπαίδευση, στην εκμάθηση ξένων γλωσσών και στην ενθάρρυνση του ατόμου να αντιμετωπίζει τις συνεχείς αλλαγές της τεχνολογίας. Αναφέρεται επίσης στην κατάρτιση και κινητικότητα, στη βελτίωση των συστημάτων εκπαίδευσης και τη διασύνδεσή τους με την αγορά εργασίας, στην απασχόληση και τη διασύνδεση της γενικής μόρφωσης και της κατάρτισης, στις ίσες ευκαιρίες στην εκπαίδευση και στην ποιότητα της εκπαίδευσης, ως προϋποθέσεις για οικονομική και κοινωνική πρόοδο. Κεντρική θέση στη Λευκή Βίβλο φαίνεται να κατέχει 'η οικοδόμηση της κοινωνίας της γνώσης', η οποία συνδέεται στενά με τη βελτίωση της εκπαίδευσης και της κατάρτισης και με τη 'δια βίου' εκπαίδευση (Ε.Ε.Κ., 1995).

Κατά παρόμοιο τρόπο, η οικονομική, πολιτιστική, τεχνολογική, κοινωνική, περιβαλλοντική και πολιτική - διοικητική ανάπτυξη μιας χώρας και η ικανοποίηση των ορθολογικών αναγκών του ανθρώπου, που απαιτούνται για την ολόπλευρη ανάπτυξή του, εξαρτώνται από την εκπαίδευση και αυτό φαίνεται να τυγχάνει ευρείας αναγνώρισης από πολλές κυβερνήσεις, μη εξαιρουμένης της ελληνικής όπως τουλάχιστον εκφράζεται στα πλαίσια της επίσημα εκφρασμένης εκπαιδευτικής πολιτικής (Βουλγαράκης, 1983).

Σε κάθε περίπτωση, η σχέση της εκπαίδευσης με την αναπτυξιακή διαδικασία έχει συζητηθεί, αμφισβητηθεί και επανεξεταστεί αρκετά έντονα τόσο από ακαδημαϊκούς και ερευνητές όσο και από διεθνείς οργανισμούς όπως ο ΟΟΣΑ, CEDEFOP, UNESCO και η Διεθνής Τράπεζα. Ιδιαίτερα από τη δεκαετία του '80 και μετά, πολλές κυβερνήσεις και διεθνείς οργανισμοί ζητούν από τα τριτοβάθμια εκπαιδευτικά ιδρύματα, πανεπιστήμια και τεχνολογικά, ευέλικτα

προγράμματα σπουδών, προσαρμοσμένων στις ανάγκες της οικονομίας και της παραγωγής.

Οι ευθύνες της εκπαίδευσης απέναντι στο άμεσο και μακροπρόθεσμο μέλλον της κοινωνίας, σύμφωνα με Έκθεση της Διεθνούς Επιτροπής Εκπαίδευσης της UNESCO για τον Εικοστό Πρώτο Αιώνα, αναφέρει μεταξύ άλλων:

- Η εκπαίδευση, προσφέροντας ελεύθερη πρόσβαση στη γνώση, επιτυγχάνει τον πανανθρώπινο στόχο της που είναι να βοηθήσει τα άτομα να κατανοήσουν τον κόσμο και τους άλλους.
- Ο μεγαλύτερος κίνδυνος είναι η ύπαρξη ενός διευρυμένου χάσματος ανάμεσα σε μια μειοψηφία ανθρώπων που διαθέτει τις γνώσεις και τα μέσα για να είναι κυρίαρχη στη σημερινή κοινωνία και τη μεγάλη πλειοψηφία που διαθέτει τέτοιες γνώσεις ή μέσα με αποτέλεσμα να αισθάνεται αποκομμένη από τα κέντρα των αποφάσεων. Μια τέτοια διαίρεση μπορεί να προκαλέσει διαταραχές και ευρύτερες κοινωνικές αντιδράσεις σε μια δημοκρατική κοινωνία.
- Η εκπαιδευτική πολιτική θα πρέπει να σχεδιαστεί με τρόπο ώστε να μην αποτελεί ένα ακόμη παράγοντα κοινωνικού αποκλεισμού για την μεγάλη πλειοψηφία των ανθρώπων.
- Τα εκπαιδευτικά ιδρύματα (σχολεία, πανεπιστήμια κ.ά.) θα πρέπει να υιοθετήσουν την αρχή των ίσων ευκαιριών, ενσωματώνοντας τις μειονότητες του πληθυσμού και ενθαρρύνοντας την ισότιμη συμμετοχή τους στο εκπαιδευτικό σύστημα, χωρίς όμως να παραβλέπουν την ιδιαίτερη προσωπικότητα του κάθε ατόμου ή κοινωνικής ομάδας.
- Ένας από τους σκοπούς της εκπαίδευσης, για την προαγωγή της δημοκρατίας και της ισότητας, είναι να παρέχει στα παιδιά αλλά και στους ενήλικες, το πολιτισμικό υπόβαθρο που θα τους επιτρέπει, κατά το δυνατόν, να κατανοούν και να ανταποκρίνονται στις αλλαγές που συμβαίνουν στον κόσμο.
- Η παιδεία θα πρέπει να αποκτήσει μια προσωπική διάσταση και να δώσει προσοχή στο άτομο, ενθαρρύνοντας την ανάπτυξη της πρωτοβουλίας, της συνεργασίας, την αυτοαπασχόληση και το επιχειρηματικό πνεύμα. (UNESCO Report, 1996).

Μέσα σ' αυτό το πλαίσιο, και σύμφωνα με το ρητορικό λόγο, ένα εκπαιδευτικό σύστημα πρέπει να εντάσσεται οργανικά και λειτουργικά σε ένα γενικότερο σχεδιασμό παραγωγής και ανάπτυξης, με τρόπο ώστε να προσφέρει κατευθύνσεις και επιλογές για την ανάπτυξη των δημιουργικών δυνάμεων των ατόμων στον τομέα της επιλογής τους και παράλληλα να διαμορφώνει συνθήκες δημοκρατίας και ισότητας.

Για τη χώρα μας, είναι πλέον κοινά παραδεκτό ότι η οικονομική ευημερία, η κοινωνική και πολιτική συνοχή, καθώς και η επίτευξη δημοκρατικών κοινωνιών με καθολική ενεργό συμμετοχή, εξαρτώνται από ένα καλά εκπαιδευμένο πληθυσμό. Στην προοπτική αυτή θα πρέπει τα κοινωνικά οργανωμένα σύνολα και η πολιτεία να διασφαλίζουν τις συνθήκες εκείνες που επιτρέπουν σε κάθε πολίτη να έχει πρόσβαση σε αποτελεσματικά προγράμματα σπουδών της επιλογής του. Σε επίπεδο Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης, οι προσφερόμενες επιλογές πρέπει να καλύπτουν και το δυναμικό τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας με την παροχή αποτελεσματικών προγραμμάτων σπουδών.

Ωστόσο, παρά την καθολική αναγνώριση των κοινωνικών ωφελειών της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης, η σύγχρονη πραγματικότητα, όπως άλλωστε και η ιστορική, δεν είναι ικανοποιητική για τη χώρα μας. Όλες οι βιβλιογραφικές πηγές, παλιές και νέες, έχουν μία κοινή επωδό: η παιδεία είναι σε βαθιά κρίση. Και βέβαια, κρίση στην παιδεία σημαίνει έλλειψη αντιστοίχισης της παρεχόμενης παιδείας με τις απαιτήσεις των καιρών (π.χ. Ιμβριώτη, 1978; Τζάνη, 1988; Φύλιας, 1991; Παπαθεοδοσίου, 1988, 2000; Τσαμασφύρος, 2000; Γετίμης & Ζωντήρος, 2000). Όπως προκύπτει από την ανάλυση που ακολουθεί, άμεση συνέπεια αυτού του προβλήματος είναι η διαπίστωση ότι τα πτυχία και τα προγράμματα ειδίκευσης στη χώρα αποδεικνύονται ανίσχυρα να ανταποκριθούν στις ανάγκες της αγοράς εργασίας και της κοινωνίας.

2.3.1 Η ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΣΤΗΝ ΑΤΟΜΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ

Η μεγάλη συμβολή της εκπαίδευσης στις πιθανότητες οικονομικής και κοινωνικής επιτυχίας ενός ατόμου, παρά τους προβληματισμούς για τη φθίνουσα αξία των πτυχίων και για το μέγεθος της οικονομικής κινητικότητας (δηλαδή ο βαθμός στον οποίο η οικονομική – κοινωνική επιτυχία, τα έσοδα ή η επαγγελματική θέση δεν καθορίζονται από την οικογενειακή προέλευση των

ατόμων) είναι αναγνωρισμένη. Τα προσωπικά οφέλη του ατόμου από την εκπαίδευση είναι όχι μόνο άμεσα -ικανοποίηση και ευχαρίστηση από τις σπουδές, κοινωνικό γόητρο, κινητικότητα κλπ- αλλά κυρίως, μελλοντικά. Η μελλοντική απόδοση θεωρείται επένδυση και συμπεριλαμβάνει τη δυνατότητα του εκπαιδευμένου ατόμου να μισθώνει την εργασία του έναντι υψηλότερου μισθού και να βελτιώνει την ποιότητα της ζωής του γενικότερα (Πετρινιώτη, 1989; Brynin, 2002; Παπακωνσταντίνου, 2003).

Τα αποτελέσματα μελετών από διεθνείς οργανισμούς που εξετάζουν τη σχέση εισοδήματος-επίπεδου εκπαίδευσης επιβεβαιώνουν ότι όσο ανεβαίνει το επίπεδο εκπαίδευσης αυξάνεται το επίπεδο αμοιβής του ατόμου και η κατοχή διπλώματος θεωρείται ότι προσφέρει δύο βασικά πλεονεκτήματα στον κάτοχό του: Πρώτον, ένα ‘διαπιστευτήριο’ για την άσκηση ενός επαγγέλματος και/ ή την κατάληψη μιας θέσης εργασίας και δεύτερο, ένα ‘πρόνιο’ για την απόκτηση θέσης στην εργασιακή και κοινωνική ιεραρχία και παρ’ ότι η σχέση μεταξύ εκπαίδευσης και οικονομικών – κοινωνικών εκβάσεων είναι ιδιαίτερα πολύπλοκη, δεν παύει να υφίσταται ενώ η σπουδαιότητά της αναγνωρίζεται σε όλες τις κοινωνίες. Σύμφωνα με τους Doeringer και Piore (1971), η εκπαίδευση προσφέρει το διαβατήριο στα άτομα για να εισέλθουν στην πρωτεύουσα αγορά εργασίας, η οποία τους εξασφαλίζει θέσεις απασχόλησης με κύρος και υψηλές αποδόσεις ενώ στην αντίθετη περίπτωση τα άτομα εισέρχονται στη δευτερεύουσα αγορά εργασίας, η οποία τους παρέχει ευκαιριακή και με χαμηλές αποδόσεις απασχόληση.

Οι κοινωνίες, σε όλο τον κόσμο, φαίνεται να είναι πεπεισμένες για τον κοινωνικό ρόλο της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης. Για παράδειγμα, σχετικές έρευνες στην Κορέα (Kim, 2002), τη Μεγάλη Βρετανία (Dunne και Rawlins, 2000), το Χονγκ-Κονγκ (Voon, 2001), την Αυστραλία (Junankar, 2003) και αλλού έχουν καταδείξει ότι τόσο οι υποψήφιοι φοιτητές όσο και οι γονείς τους θεωρούν ότι η παροχή τριτοβάθμιας εκπαίδευσης προσφέρει προστασία από κοινωνικοοικονομικούς αποκλεισμούς και ότι η τριτοβάθμια εκπαίδευση, γενικά, αυξάνει τις δυνατότητες εύρεσης εργασίας και βοηθά στην εξασφάλιση υψηλότερων αποδοχών με ευρύτερα κοινωνικά οφέλη όπως καλύτερες συνθήκες ζωής, καλύτερες υπηρεσίες υγείας και πρόνοιας με ευεργετικές συνέπειες για μακροβιότερη και ποιοτικότερη ζωή.

Επίσης, η Τριτοβάθμια εκπαίδευση φαίνεται να έχει μεγάλη συμβολή στην ανάπτυξη του ατόμου και κατά τη διάρκεια της φοίτησης. Η εμπειρική έρευνα των Preston & Hammond (2003) σε 35 εκπαιδευτικά ιδρύματα της Μ. Βρετανίας κατέδειξε ότι οι φοιτητές της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης έχουν βελτιωμένη αυτοεκτίμηση, αναπτύσσουν ευρύτερα κοινωνικά δίκτυα, έχουν περισσότερο έλεγχο της ζωής τους, προσαρμόζονται ευκολότερα στις αλλαγές, έχουν αυξημένη επίγνωση των δικαιωμάτων και των ευθυνών τους, αυξημένο αίσθημα ηθικής ευθύνης και καλή ψυχολογική ισορροπία.

Η θετική σχέση που συνδέει το επίπεδο της εκπαίδευσης με την επαγγελματική αποκατάσταση, τις αμοιβές εργασίας, το κοινωνικό γόητρο, την επαγγελματική εξέλιξη και την επαγγελματική σταθερότητα των αποφοίτων είναι επίσης τεκμηριωμένη (Ross, 1997; Warmington, 2003), όπως και ότι η επαγγελματική απασχόληση, το κύρος της εργασίας και η ικανοποίηση από την εργασία ενισχύουν σημαντικά την αυτοεκτίμηση του ατόμου (Lockwood και Jones, 1984). Επίσης, η τριτοβάθμια εκπαίδευση συνδέεται θετικά με την επαγγελματική εξέλιξη και η συνάφεια μεταξύ σπουδών και εργασίας δημιουργούν υψηλό επίπεδο ικανοποίησης από την εργασία, ικανοποίηση από την επαγγελματική εξέλιξη, ενδιαφέρον για την εργασία, καθώς και χαμηλό επίπεδο πρόθεσης για εγκατάλειψη της εργασίας και στον τομέα του τουρισμού (Ladkin, 2001) ενώ διακρατικές έρευνες συνδέουν στενά την επαγγελματική εξέλιξη, το επίπεδο αμοιβών και τη μονιμότητα στην εργασία με τα ποιοτικά χαρακτηριστικά των συστημάτων τουριστικής εκπαίδευσης (Finegold et al., 2000; Mason, 2002).

Παράλληλα, ειδικές μελέτες έχουν καταδείξει ότι η ποιότητα, το κύρος και η φήμη του εκπαιδευτικού ιδρύματος έχει σημαντικές επιπτώσεις τόσο σε σχέση με την ποιότητα της εργασίας όσο και με τις αμοιβές των αποφοίτων. Όμως, οι θετικές επιπτώσεις στην ποιότητα της εργασίας και τις αμοιβές περιορίζονται για τους αποφοίτους με χαμηλή βαθμολογία (McGuinness, 2003). Επομένως, η επιλογή του προγράμματος σπουδών και ο βαθμός του πτυχίου και όχι απλά η κατοχή κάποιου τίτλου σπουδών, επηρεάζουν θετικά την επαγγελματική εξέλιξη και τις αμοιβές του αποφοίτου ανεξάρτητα από το κύρος του ιδρύματος. Το τελευταίο, αν δηλαδή ο τίτλος σπουδών αποτελεί ένα τυπικό προσόν ή αντιπροσωπεύει και πιστοποιεί πραγματικές γνώσεις σηματοδοτεί την προσωπική ευθύνη του ατόμου για μάθηση και γνώση.

Πρόσθετα, το κύρος και η φήμη του Πανεπιστημίου αλλά και του προγράμματος σπουδών αποτελεί βασικό κριτήριο για την επιλογή του από τους υποψήφιους φοιτητές και τις οικογένειές τους (McGuinness, 2003), δεδομένου ότι τα στοιχεία αυτά αποτελούν το απαύγασμα της ποιότητας της παρεχόμενης εκπαίδευσης. Σε ένα περιβάλλον έντονου ανταγωνισμού και κοινωνικής ανάγκης για ποιοτικά προγράμματα σπουδών, το στοιχείο αυτό φαίνεται ότι θα αποτελέσει καθοριστικό παράγοντα για το μέλλον της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης συμπεριλαμβανομένων και των προγραμμάτων σπουδών στον Τουρισμό και τη Διοίκηση Επιχειρήσεων Φιλοξενίας (O'Mahony et al., 2001).

Σε κάθε περίπτωση, η αναγνώριση των θετικών επιδράσεων της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης, ωθεί, εκτός από ένα διαρκώς αυξανόμενο αριθμό ατόμων από τις κλασικές ηλικιακές ομάδες των αποφοίτων δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, και μεγαλύτερης ηλικίας άτομα να 'επενδύσουν' στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση προκειμένου να αποφύγουν ανεπιθύμητες μορφές οικονομικής εξάρτησης και κοινωνικής περιθωριοποίησης και να εξασφαλίσουν μια καλύτερη ζωή με την προσδοκία της επαγγελματικής αποκατάστασης και εξέλιξης μετά την αποφοίτηση.

2.4 Ο ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Παρά την ευρεία αναγνώριση του κοινωνικού χαρακτήρα της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης και των ωφελειών του ατόμου και της κοινωνίας, οι ενδείξεις για την αποτελεσματικότητα της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης στη χώρα μας δεν είναι ενθαρρυντικές. Η διερεύνηση της σχέσης μεταξύ τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και απασχόλησης δημιουργεί προβληματισμό καθώς επιβεβαιώνεται ότι, στη σύγχρονη μεταβιομηχανική κοινωνία, οι παραδοσιακές σχέσεις εκπαίδευσης και αγοράς εργασίας μειώνονται. Κύριο χαρακτηριστικό αυτής της σχέσης είναι η αδυναμία αποτελεσματικής σύνδεσης των σπουδών με την απασχόληση, δηλαδή η μελέτη και ο καθορισμός των τομέων που μπορούν να απορροφήσουν νέο επιστημονικό δυναμικό- και παράλληλα η ανάπτυξη κατάλληλων προγραμμάτων σπουδών, ώστε να αποτραπεί, σε κάποιο βαθμό, η ραγδαία αύξηση της ανεργίας, της υποαπασχόλησης ή ετεροαπασχόλησης αποφοίτων Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης, στοιχείο το οποίο σηματοδοτεί την ευθύνη της πολιτείας και των εμπλεκομένων με την παροχή της.

Σύμφωνα με τον οργανισμό IRDAC (1992), το ποσοστό ανεργίας ατόμων χαμηλής εκπαίδευσης είναι έξι φορές μεγαλύτερο από το ποσοστό ανεργίας ατόμων με υψηλή εκπαίδευση στις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής. Στη Μεγάλη Βρετανία το ποσοστό αυτό είναι 4 φορές, στη Δανία 4.8 φορές και στην Ιταλία 1.8 φορές. Αντίθετα, στην Ελλάδα το ποσοστό ανεργίας ατόμων χαμηλής εκπαίδευσης είναι μικρότερο κατά 0.8 φορές από το αντίστοιχο ποσοστό ανεργίας ατόμων υψηλής εκπαίδευσης. Υπάρχουν και άλλα στοιχεία τα οποία επιβεβαιώνουν ότι οι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης έχουν υψηλότερο ποσοστό ανεργίας και ότι οι ανειδίκευτοι βρίσκουν πιο εύκολα δουλειά στη χώρα μας (Τσίρος, 2004) και προφανώς τα αίτια πρέπει να αναζητηθούν στην αλληλεπίδραση της εκπαίδευσης με την αγορά εργασίας με προεξέχον το ζήτημα της ποιότητας και αποτελεσματικότητας της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης.

Πρόσθετα στοιχεία της Ευρωπαϊκής Στατιστικής Υπηρεσίας σχετικά με το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από την ολοκλήρωση των σπουδών μέχρι την εξεύρεση εργασίας δείχνουν ότι η χώρα μας υστερεί, επίσης, έναντι των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης αφού έξι μήνες μετά την ολοκλήρωση της εκπαίδευσης το 41.1 τοις εκατό των Ελλήνων υποψηφίων για εργασία συνεχίζουν να μη βρίσκουν απασχόληση, έναντι του μόλις 6 τοις εκατό των Ολλανδών. Δύο και πέντε χρόνια μετά, το 36 και 22.3 τοις εκατό των Ελλήνων αντίστοιχα, συνεχίζει να παραμένει άνεργο, έναντι του 5 και 4.2 τοις εκατό των Ολλανδών (Καδδά, 2005).

Ένας λόγος που θα μπορούσε να ερμηνεύσει τα στοιχεία αυτά είναι ότι το επίπεδο του τεχνολογικού και παραγωγικού περιβάλλοντος μιας χώρας προσδιορίζει τις ανάγκες της σε εκπαιδευμένο ή ανεκπαίδευτο ανθρώπινο δυναμικό. Στην Ελλάδα, με βάση αυτή την ερμηνεία, στοιχειοθετείται από ορισμένους ότι θα πρέπει να μειωθεί –ή να μην αυξηθεί– η πρόσβαση σπουδαστών στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση για να έχουν οι απόφοιτοι, με τον τρόπο αυτό, μεγαλύτερες ευκαιρίες στην αγορά εργασίας. Πρόκειται για μονοσήμαντη ερμηνεία η οποία δεν λαμβάνει υπόψη τη σύγχρονη αντίληψη που υποστηρίζει ότι η αύξηση του εκπαιδευμένου ανθρώπινου δυναμικού εξασφαλίζει περαιτέρω ανάπτυξη, αυξάνει την ανταγωνιστικότητα της οικονομίας και οδηγεί σε αύξηση της απασχόλησης. Το κυριότερο, δεν συσχετίζει αυτούς τους δείκτες με την ποιότητα της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης όπως

δίνεται το εννοιολογικό της πλαίσιο στην παρούσα εργασία (της καταλληλότητας σκοπού). Γιατί, μέσα απ' αυτό το πρίσμα, η Τριτοβάθμια Εκπαίδευση, συμπεριλαμβανομένης της Τριτοβάθμιας Τεχνολογικής και της Τουριστικής, φαίνεται να αγνοεί σε μεγάλο βαθμό τις σύγχρονες ανάγκες και απαιτήσεις της κοινωνίας και της οικονομίας, σε πολλές περιπτώσεις συντηρεί προγράμματα σπουδών που δεν συμβαδίζουν με τις απαιτήσεις της πραγματικότητας και επιμένει σε κλάδους και εξειδικεύσεις φθίνουσας οικονομικής δραστηριότητας και επαγγελματικής προοπτικής (Παπαθεοδοσίου, 1988; Μαλιγκούδης, 1997; Χρήστου, 1997) δημιουργώντας ένα ακαδημαϊκό προλεταριάτο (Μαλιγκούδης, 2001), μακριά από τις απαιτήσεις της αγοράς εργασίας.

Ακόμη και παραδοσιακές σχολές όπως είναι το Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο, με εκπαιδευτικό έργο ιδιαίτερα αξιόλογο και ανταγωνιστικό με το αντίστοιχο μεγάλων τεχνολογικών πανεπιστημίων του κόσμου, δεν περιλαμβάνει στους στόχους του το θέμα του επαγγελματικού προσανατολισμού, με συνέπεια οι απόφοιτοι να στερούνται τα επαγγελματικά εφόδια και τους προσανατολισμούς που επιβάλλουν οι σύγχρονες εξελίξεις και απαιτεί η αγορά εργασίας, στοιχείο το οποίο με τη σειρά του οδηγεί σε ανεργία των πτυχιούχων (Κάραλης, 1998). Κατά κανόνα, τα προγράμματα σπουδών της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης είναι αποκομμένα από το εργασιακό γίνεσθαι, με εκπαιδευτικούς, οι οποίοι κατά κανόνα δεν έχουν εργαστεί ποτέ εκτός εκπαίδευσης, με αποτέλεσμα να συγκροτείται ένα τεχνητό περιβάλλον μετάδοσης γνώσεων, συχνά ασύνδετων με το αντικείμενο των σπουδών και το παραγωγικό γίνεσθαι. Επίσης, απουσιάζει εντελώς η δράση, η οποία χαρακτηρίζει την καθημερινότητα στους χώρους εργασίας. Οι χαλαρές διαδικασίες και η μη ανάληψη ευθυνών από τους φοιτητές κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσής τους, σε συνδυασμό με το γεγονός ότι πολλά προγράμματα σπουδών συνδέονται με την εργασία μόνο κατ' ευφημισμό, δημιουργεί σοβαρά προβλήματα στους φοιτητές όταν μεταβούν, μετά την αποφοίτησή τους, στους χώρους εργασίας. Τελικά ο ρόλος της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης αμφισβητείται και κατηγορείται ότι δεν προετοιμάζει τους φοιτητές ούτε για τον κοινωνικό τους ρόλο, ούτε και για το χώρο της εργασίας.

Όπως επισημαίνεται από πλειάδα Ελλήνων επιστημόνων, η ελληνική εκπαίδευση παρέχει διπλώματα, σε όλες της βαθμίδες εκπαίδευσης και ιδιαίτερα στο τριτοβάθμιο επίπεδο, τα οποία δεν αντιστοιχούν στις γνώσεις τις οποίες

υποτίθεται ότι πιστοποιούν (Φραγκουδάκη, 1987, Μαλιγκούδης, 2000). Παράλληλα, τα Πανεπιστήμια και τα Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα δέχονται συχνά αρνητική κριτική για την υποβάθμιση των σπουδών και την παραγωγή ‘άοπλων ουσιαστικά πτυχιούχων που μοιραίως εντάσσονται στις στρατιές των ανέργων’ (Φυντανίδης, 2000) και ακόμη ‘κατηγορούνται’ ότι χρησιμεύουν να ανεβάζουν την ηλικία ένταξης στην ενεργό απασχόληση αναστέλλοντας την ανεργία (Αγγελόπουλος, 2003), ενώ η ευθύνη για την αζιόπιστη λειτουργία τους αποδίδεται στη ‘συλλογική ευθύνη’ της κοινωνίας μας (Μασσαλάς, 2006).

Σε ότι αφορά το κύρος της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης στη χώρα, αυτό φαίνεται να έχει άμεση συνάρτηση με το αν ένα τμήμα ή πρόγραμμα σπουδών ανήκει στην Ανώτατη Πανεπιστημιακή ή την Τεχνολογική Εκπαίδευση (Α.Ε.Ι. ή Τ.Ε.Ι.) αφενός, και με το αν το πτυχίο που παρέχεται έχει αντίκρισμα στην αγορά εργασίας και εξασφαλίζει επαγγελματική άνοδο αφετέρου. Σε γενικές πάντως γραμμές, η Τεχνολογική Επαγγελματική Εκπαίδευση φαίνεται να αποτελεί υποκατάστατο των Πανεπιστημιακών Ιδρυμάτων με την έννοια ότι προσφέρει μία διεξοδο σε μερίδα νέων, που θέλει να αποκτήσει πρόσθετα προσόντα για να διατηρήσει τις ελπίδες της για μια καριέρα στο δημόσιο τομέα, απόρροια μιας παγιωμένης αντίληψης που υπαγορεύει ότι η κατοχή τυπικών προσόντων εξασφαλίζει επαγγελματική αποκατάσταση κυρίως στο δημόσιο τομέα.

Αναφορικά με το κύρος των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων, αυτό φαίνεται να είναι σε εξαιρετικά χαμηλά επίπεδα όπως τουλάχιστον διαφαίνεται από τις βαθμολογίες εισαγωγής των φοιτητών σ’ αυτά. Τα τελευταία χρόνια, οι χαμηλές βάσεις βαθμολογίας που διαμορφώνονται για την εισαγωγή στα τμήματα Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης δείχνουν ότι τα τμήματα αυτά απέχουν σημαντικά από την κορυφή της προτίμησης των υποψηφίων. Ουσιαστικά, η πλειοψηφία των φοιτητών εισάγεται με βαθμό πρόσβασης κάτω από τη βάση του δέκα στο σύνολο σχεδόν των τμημάτων (βλ. κεφάλαιο 7), κατατάσσοντας τα τμήματα αυτά στις τελευταίες επιλογές των υποψηφίων. *Το παράδοξο είναι ότι ο τουρισμός θεωρείται ο σημαντικότερος τομέας της οικονομίας και ο μόνος με θετική προοπτική παράλληλα με διαπιστωμένες ανάγκες για εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό, στοιχείο που καθιστά το ζήτημα της ποιότητας της παρεχόμενης εκπαίδευσης περισσότερο σημαντικό και θέτει σε*

αμφισβήτηση την αποτελεσματικότητα της παρεχόμενης τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης.

2.4.1 ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Παρ' όλη την τεράστια πρόοδο που έχει γίνει τα τελευταία χρόνια στο πεδίο της Τριτοβάθμιας Τεχνολογικής Εκπαίδευσης εξακολουθούν να υπάρχουν προκλήσεις που περιλαμβάνουν την ανάπτυξη πιο σύγχρονων και εξειδικευμένων προγραμμάτων σπουδών καθώς και την εξέταση της επίπτωσης που προκαλεί στην αγορά εργασίας και την ευρύτερη κοινωνία το ποιοτικό τους επίπεδο. Αξίζει να σχολιάσουμε αυτά τα ζητήματα εν συντομία για να παρουσιάσουμε μια ολοκληρωμένη εικόνα των παραπάνω προοπτικών. Η επίγνωση των οικονομικοκοινωνικών ζητημάτων είναι σημαντική για το σχεδιασμό αποτελεσματικών προγραμμάτων σπουδών καθώς όσο περνάει ο καιρός οι απαιτήσεις για σύνδεση της εκπαίδευσης με την κοινωνική πραγματικότητα μεγαλώνουν ενώ παράλληλα μεγαλώνουν και τα επίπεδα της αναποτελεσματικότητας της παρεχόμενης εκπαίδευσης. Οι αποφάσεις της εκπαίδευσης έχουν αντίκτυπο πάνω στην αποτελεσματικότητα, εκσυγχρονισμό και ανάπτυξη της οικονομίας, στην επαγγελματική αποκατάσταση του φοιτητή, στην ικανότητα του φοιτητή να πραγματοποιήσει μια αξιοπρεπή και επιτυχημένη επαγγελματική διαδρομή. Η ποιότητα της ζωής και η οικονομική ανάπτυξη για τις σημερινές και για τις επόμενες γενιές θα εξαρτηθεί, σ' ένα βαθμό από το πώς θα αντιμετωπιστούν αυτά τα ζητήματα από τη κοινότητα των εκπροσώπων της παραγωγής και της εκπαίδευσης.

Οι λόγοι που αποδίδονται στη χαμηλή κοινωνική αποτελεσματικότητα της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης είναι πολυάριθμοι και σχετίζονται τόσο με την εκπαιδευτική πολιτική όσο και με ευρύτερους κοινωνικοοικονομικούς παράγοντες. Το ύψος των κρατικών δαπανών για την παιδεία, η έλλειψη επαγγελματικού προσανατολισμού στους υποψήφιους φοιτητές, οι ανεπάρκειες του εκπαιδευτικού συστήματος σε όλες τις βαθμίδες, το σύστημα εισαγωγής των φοιτητών, οι ποσοτικές και ποιοτικές ανεπάρκειες σε εκπαιδευτικό προσωπικό στα τριτοβάθμια ιδρύματα, κ.ά., δημιουργούν, τα τελευταία χρόνια, αντικείμενο ευρύτερου κοινωνικού προβληματισμού (Καδδά, 2004; Πελαγίδης, 2006; Τσίρος, 2004).

Ορισμένοι ισχυρίζονται ότι η μαζικοποίηση της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης μετέβαλε τις προπτυχιακές σπουδές σε σπουδές χωρίς αντικείμενο, μια και ούτε οι αναγκαίες θεωρητικές, ούτε οι αναγκαίες τεχνολογικές γνώσεις είναι, πλέον, δυνατόν να μεταδοθούν από τους διδάσκοντες στους διδασκόμενους εξαιτίας βασικών ανεπαρκειών σε έμπυχο δυναμικό και υποδομές. Η συμμετοχή των Ελλήνων στην τριτοβάθμια εκπαίδευση αυξήθηκε σημαντικά από το 1995 μέχρι σήμερα, κατά 78 τοις εκατό. Πρόκειται για τη μεγαλύτερη άνοδο από κάθε άλλο κράτος μετά την Ουγγαρία – η μέση αύξηση σε όλα τα κράτη-μέλη του ΟΟΣΑ είναι 40 τοις εκατό. Όμως, το ελληνικό εκπαιδευτικό σύστημα βρίσκεται στα πρόθυρα της απαξίωσης, δημιουργώντας άνεργους ή άεργους πτυχιούχους με χαρακτηριστικά στοιχεία τη χαμηλή χρηματοδότηση και την αποσύνδεση της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης από την αγορά εργασίας (Κάδδα, 2004). Μέσα σ' αυτό το πλαίσιο, ο δημόσιος τομέας φαίνεται να κατέχει επίζηλη θέση ως πεδίο σταδιοδρομίας, σε αντίθεση με άλλες χώρες όπου ο ρόλος και η σημασία του ιδιωτικού τομέα ως διεξόδου για επαγγελματική σταδιοδρομία είναι ισχυρότερος και η καταξίωση του κάθε τίτλου σπουδών εξαρτάται από την αγορά εργασίας.

Ειδικά για την Τριτοβάθμια Εκπαίδευση, η πτώση του επιπέδου της παρεχόμενης εκπαίδευσης, η αύξηση του χρόνου σπουδών των φοιτητών, η έκρηξη του αριθμού των πτυχιούχων που οδηγούνται στην ανεργία, την υποαπασχόληση και την ετεροαπασχόληση και κυρίως, η αλλαγή των προτεραιοτήτων και σκοπού της Τριτοβάθμιας Τεχνολογικής Εκπαίδευσης αποδίδονται στη μαζικοποίηση, όπου, από *‘ιδρύματα εκπαίδευσης στελεχών και έρευνας, προς όφελος της οικονομίας και της κοινωνίας, μεταβάλλονται όλο και περισσότερο σε απλούς μηχανισμούς κοινωνικοποίησης των νέων* (Παπαθεοδοσίου 1990:27).

Σε σχέση με το τελευταίο, χωρίς να παραγνωρίζουμε τις επιδράσεις της μαζικοποίησης, θέση μας είναι ότι αυτή η παράμετρος δεν είναι δυνατόν από μόνη της να δικαιολογήσει την απεμπόληση των ιδανικών και της αποστολής της Τριτοβάθμιας Τεχνολογικής Εκπαίδευσης.

Ωστόσο, η μαζικοποίηση της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης και η αύξηση της ζήτησης για προπτυχιακές σπουδές επέδρασε καταλυτικά και στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση η οποία έχασε την αυτοδυναμία της σε ότι αφορά τη λειτουργία και τους στόχους της. Όλες οι σχετικές βιβλιογραφικές αναφορές

συμφωνούν ότι η βαθμίδα αυτή, από φορέας εκπαίδευσης και μόρφωσης μεταβλήθηκε σε απλό, και μάλιστα υποβαθμισμένο, μηχανισμό προετοιμασίας των μαθητών για τις πανελλήνιες εξετάσεις. Αναφέρει χαρακτηριστικά ο Παπαθεοδοσίου (1990:27): ‘...Φαίνεται, ότι το ελληνικό εκπαιδευτικό σύστημα λειτουργεί αυτόνομα, με την έννοια της μη σύνδεσής του με τις ανάγκες της παραγωγής...η δευτεροβάθμια εκπαίδευση λειτουργεί ως προθάλαμος της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης και η Τριτοβάθμια Εκπαίδευση ως προθάλαμος της στελέχωσης του Δημόσιου τομέα’.

Ένα αλληλένδετο πρόβλημα της ελληνικής εκπαίδευσης είναι ακόμη, ότι δεν εντάσσει ομαλά τους νέους στον κοινωνικό ιστό, ενώ ο επαγγελματικός προσανατολισμός είναι σε χαμηλά επίπεδα. Οι νέοι έχουν πολύ μικρή αίσθηση του πού ‘πηγαίνουν’. Σύμφωνα με τον ΟΟΣΑ, το 22.7 τοις εκατό δηλώνει ότι ανήκει σε αυτή την κατηγορία και αυτό συνδέεται επίσης με το σύστημα εισαγωγής στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση.

Σχετικά με το θέμα της χρηματοδότησης, σύμφωνα με τα επίσημα στοιχεία του ΟΟΣΑ, το Ελληνικό κράτος δαπανά για τη μόρφωση των πολιτών μόλις το 3.5 τοις εκατό του ΑΕΠ, το μικρότερο ποσοστό σε σχέση με κάθε άλλο ‘ανεπτυγμένο’ οικονομικά κράτος στον κόσμο (κατά μέσο όρο οι κυβερνήσεις δίνουν για την εκπαίδευση των πολιτών τους το 4.8 τοις εκατό του ΑΕΠ). Σύμφωνα με αναλυτικούς συγκριτικούς δείκτες που κατάρτισε ο ΟΟΣΑ και με βάση τα στοιχεία που του έδωσαν όχι μόνο τα 29 κράτη-μέλη του, αλλά και άλλες λιγότερο αναπτυγμένες χώρες, τα συμπεράσματα είναι ιδιαίτερα αποκαλυπτικά. Η Ελλάδα δίνει, επίσημα, μέσα από δημόσιους και ιδιωτικούς πόρους, το 4.9 τοις εκατό του ΑΕΠ για την εκπαίδευση. Πρόκειται για την τέταρτη χαμηλότερη δαπάνη μεταξύ των 29 κρατών-μελών του ΟΟΣΑ (μετά την Ιαπωνία, την Ιταλία και την Ολλανδία). Ο μέσος όρος των κρατών μελών του οργανισμού βρίσκεται στο 6.1 τοις εκατό του ΑΕΠ. Είναι αναγκαίο να τονιστεί, ότι το μεγαλύτερο πρόβλημα εντοπίζεται στο ύψος της χρηματοδότησης από το ελληνικό κράτος για την τριτοβάθμια εκπαίδευση, η οποία φτάνει μόλις στο 2.5 τοις εκατό του ΑΕΠ. Είναι η χαμηλότερη επίδοση, με διαφορά, μεταξύ όλων των ανεπτυγμένων οικονομικά κρατών, αλλά και πολλών αναπτυσσόμενων (Καδδά, 2002).

Τα ζητήματα αυτά δημιουργούν σοβαρές παρενέργειες και έντονα προβλήματα στην ελληνική κοινωνία. Ο φόβος της ανεργίας και η αγωνία των νέων για

εξασφάλιση επαγγελματικής αποκατάστασης είναι ένα χαρακτηριστικό κοινωνικό πρόβλημα το οποίο αποτυπώνεται με αρκετή σαφήνεια και μέσα από τα αποτελέσματα των πανελλαδικών εξετάσεων τα τελευταία χρόνια. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα αυτά, οι προτιμήσεις των υποψηφίων εστιάζονται σε σχολές που το πτυχίο τους φαίνεται να εξασφαλίζει πιο εύκολη πρόσβαση στην αγορά εργασίας. Ενδεικτικά είναι επίσης τα πρωτοσέλιδα στον εθνικό ημερήσιο τύπο ‘Βάσεις για μια δουλειά’ (Ελευθεροτυπία, 25/8/2004; Ελευθεροτυπία, 26/8/2003), την περίοδο που ανακοινώνονται τα αποτελέσματα των εξετάσεων.

Με την απόκτηση του πτυχίου, κατά κανόνα σε ένα τομέα με ελάχιστο ή καθόλου προσωπικό ενδιαφέρον, με συγκεχυμένο επαγγελματικό προσανατολισμό ή άλλες αδυναμίες, η πλειοψηφία των αποφοίτων Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης αντιλαμβάνεται ότι το πτυχίο δεν αποτελεί πλέον το κλειδί της επαγγελματικής επιτυχίας. Το στοιχείο αυτό, σε συνδυασμό με την προσκόλληση στο μύθο της ανόδου μέσω του πτυχίου και της επιτυχίας στην αγορά εργασίας ανάλογα με τους τίτλους (Πατερέκα, 1986; Φίλιας, 1991) οδηγεί τους αποφοίτους να καταφεύγουν, με μαζικό τρόπο πλέον, στα μεταπτυχιακά προγράμματα σπουδών, με την ελπίδα να παρατείνουν την ‘περίοδο χάριτος’ και να ενισχύσουν το βιογραφικό τους (Παπαθεοδοσίου, 2001).

Τα παραπάνω είναι ορισμένα από τα βασικά προβλήματα που συγκροτούν μια πραγματικότητα η οποία δημιουργεί κοινωνικές δυσλειτουργίες, στρεβλώσεις στην αγορά εργασίας και την εκπαίδευση, κοινωνικές εντάσεις και ανασφάλεια και κυρίως συνολική υποβάθμιση του τεχνικού και επαγγελματικού ανθρώπινου δυναμικού. Η ανάγκη για αποτελεσματική εκπαίδευση, υψηλής στάθμης σύγχρονες εξειδικεύσεις και κατάλληλη ανάπτυξη της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης είναι επιτακτική και επιβεβλημένη.

Ωστόσο, η κοινωνία και οι φοιτητές τείνουν να συμβιβαστούν με την ιδέα των αποκομμένων από την κοινωνία και τις παραγωγικές δυνάμεις εκπαιδευτικών ιδρυμάτων ενώ οι εκάστοτε κυβερνήσεις αποδέχονται και συντηρούν την αναντιστοιχία των προγραμμάτων σπουδών με τις ανάγκες της απασχόλησης. Κάτω απ’ αυτές τις συνθήκες η προοπτική ανάδειξης των ΑΕΙ και Τ.Ε.Ι. σε φορείς αιχμής στην έρευνα, τη μεταφορά τεχνολογίας, την καινοτομία, τη σύγχρονη οργάνωση και διοίκηση των επιχειρήσεων, τη σύγχρονη διαχείριση των κοινωνικών προβλημάτων καθίσταται προβληματική, ενώ τα αίτια πέρα

από οικονομικά, ευρύτερα κοινωνικά και πολιτικά είναι και βαθύτατα ιδεολογικά.

2.4.2 ΤΟ ΖΗΤΗΜΑ ΣΥΝΔΕΣΗΣ ΤΗΣ ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΜΕ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Όπως προκύπτει από την παραπάνω ανάλυση, η βασική συνιστώσα μιας σύγχρονης Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης είναι η συσχέτιση των εκπαιδευτικών διαδικασιών με την κοινωνία και αυτό οδηγεί στην επανεξέταση των σχέσεων μεταξύ εκπαίδευσης και κοινωνίας και ιδιαίτερα μεταξύ της εκπαίδευσης με την αγορά εργασίας.

Πράγματι τα τελευταία χρόνια έχει παρατηρηθεί μια άνευ προηγουμένου επικέντρωση της προσοχής πάνω στη σχέση της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης και αγοράς εργασίας. Πολιτικοί, εκπαιδευτικοί, εκπρόσωποι της αγοράς εργασίας και η κοινωνία έχουν συμβάλλει στη δημόσια συζήτηση και δεν υπάρχει αμφιβολία ότι οι εκπαιδευτικοί φορείς είναι ενήμεροι για τις θέσεις που έχουν εκφραστεί. Το ζήτημα ωστόσο είναι πολύπλοκο και οι προσπάθειες για ανάπτυξη κατάλληλων προπτυχιακών προγραμμάτων σπουδών τα οποία δίνουν το κατάλληλο βάρος στο ρόλο και τη σπουδαιότητα του πραγματικού κόσμου της εργασίας συναντούν εμπόδια.

Ένα από τα μείζονος σημασίας προβλήματα που εμποδίζει και επηρεάζει την ανάπτυξη αποτελεσματικών προγραμμάτων σπουδών είναι ο τρόπος με τον οποίο αντιλαμβάνονται οι φορείς της εξουσίας και τα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας τη σχέση της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης με την αγορά εργασίας. Από τη βιβλιογραφική έρευνα και ανάλυση των αντιλήψεων αυτών διαφαίνεται ότι επικρατούν δύο αντικρουόμενες τάσεις οι οποίες εστιάζονται στην αποδοχή ή απεμπόληση μιας αντίληψης την οποία περιγράφει με ιδιαίτερη σαφήνεια ο Μπαλάσκας: «η εκπαίδευση και η παραγωγική διαδικασία, η παραγωγική διαδικασία και η πολιτιστική ανάπτυξη, η πνευματική καλλιέργεια και η τεχνολογική πρόοδος και άλλα συναφή ζητήματα, συνεχίζουν για θεωρούνται ‘έτερα’ και ‘αντιφατικά’ (Μπαλάσκας, 1989). Πράγματι, στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση, Πανεπιστημιακή και Τεχνολογική, είναι έντονη η επικράτηση των διχοτομικών αντιλήψεων και πολωτικών θέσεων που ισχυρίζονται ότι η *σύνδεση της εκπαίδευσης με τις ανάγκες της αγοράς εργασίας* σημαίνει υποταγή και υποβάθμιση του κοινωνικού ιδεώδους της εκπαίδευσης. Οι αντιλήψεις αυτές,

παρά τις εκτιμήσεις για εξάλειψή τους, φαίνεται να ευνοούνται από τις δραματικές αλλαγές που συντελούνται στην αγορά εργασίας και την κοινωνία.

Οι διαταραγμένες σχέσεις ανάμεσα στο σύστημα απασχόλησης και το εκπαιδευτικό σύστημα, η εξέλιξη κατά την οποία ο πτυχιούχος δεν είναι δυνατόν να κατέχει όλα τα εφόδια για να αντεπεξέλθει στις ανάγκες της επαγγελματικής του ζωής, όπως συνέβαινε στο παρελθόν εξαιτίας της ταχύτατης αύξησης των γνώσεων και άλλες σχετικές εξελίξεις, τροφοδοτούν την αναχρονιστική αντίληψη που προσομοιάζει την αγορά με αδηφάγο τέρας που οδηγεί σε υποβαθμισμένες σπουδές. Ως αποτέλεσμα, δεν δίνεται η απαιτούμενη προσοχή στην ανάπτυξη αποτελεσματικών προγραμμάτων σπουδών και στην αναγκαία σύνδεση της εκπαίδευσης με την αγορά εργασίας. Αντιθέτως, ενισχύεται η τάση για γενικόλογο και ασαφές περιεχόμενο και παροχή πληροφοριών, όπου σε συνδυασμό με τα υπόλοιπα προβλήματα του εκπαιδευτικού συστήματος οι πτυχιούχοι δεν αποκτούν τις απαραίτητες βασικές γνώσεις που σχετίζονται με τον επαγγελματικό τομέα των σπουδών τους, στερούμενοι με τον τρόπο αυτό τη βάση πάνω στην οποία θα μπορούσε να στηριχτεί η απαραίτητη δια βίου εκπαίδευση για να προσαρμόζονται στις εξελίξεις.

Ωστόσο, 'ποιος αν όχι η αγορά, αναδεικνύει τα επαγγέλματα που έχουν ζήτηση; προς τι να εισάγεται ο επαγγελματικός προσανατολισμός στα σχολεία αν η αγορά είναι κακός σύμβουλος για την επιλογή των σπουδών; προς τι να τροφοδοτείται ο κύκλος της ανεργίας με πτυχιούχους που ξόδεψαν χρόνο και χρήμα στη σπουδή ενός ξεπερασμένου γνωστικού αντικειμένου που μένει στα αζήτητα των εργοδοτών;' ισχυρίζεται ο Ψαχαρόπουλος (2002). Προφανώς, όπως τονίζει ο συγγραφέας, ο συσχετισμός της εκπαίδευσης με την αγορά εργασίας συνιστά περισσότερο ένδειξη ώριμης συμπεριφοράς ενός συστήματος που θέλει να προοδεύσει αξιοπρεπώς, παρά απαξίωση της πολιτισμικής-ηθικής- διανοητικής- κοινωνικής διάστασης της Παιδείας.

Μια άλλη, αλληλένδετη με την προηγούμενη, παράμετρος σχετίζεται με το γεγονός ότι η ελληνική εκπαίδευση έλαβε από την αρχή αποκλειστικά θεωρητικό χαρακτήρα με αποτέλεσμα να υποτιμηθεί η τεχνική και επαγγελματική εκπαίδευση και να δοθεί η εντύπωση ότι πρόκειται για εκπαίδευση δεύτερης κατηγορίας και διαλογής (Μπαλάσκας, 1989). Η διάκριση αυτή παραγνωρίζει τις

οικονομικές και κοινωνικές ανάγκες και κυρίως δεν δημιουργεί τις προϋποθέσεις για την οικονομική και τεχνολογική ανάπτυξη του τόπου, όταν, όπως προκύπτει από την προηγούμενη ανάλυση, η επιβίωση και ανάπτυξη εξαρτάται βασικά από τη δυνατότητα μιας χώρας να αναπτύξει και να αντιμετωπίσει ισότιμα τη γενική και την τεχνική-επαγγελματική εκπαίδευση.

Παρ' ότι δεν εμπίπτει στους σκοπούς της παρούσης εργασίας να εξετάσουμε διεξοδικά το ζήτημα στο γενικό ιδεολογικοπολιτικό και κοινωνικό του πλαίσιο, να σημειώσουμε ότι το πρόβλημα αυτό στη χώρα μας είναι παλιό, παρατηρείται σε όλες της βαθμίδες της εκπαίδευσης και έχει δεχτεί πολλές επικρίσεις. Για παράδειγμα, το 1929, κρίνοντας το εκπαιδευτικό σύστημα το κόμμα των Φιλελευθέρων χαρακτήρισε την εκπαίδευση 'ξένη' προς τις ανάγκες της ελληνικής κοινωνίας, ολιγαρχική, με αποκλειστικά θεωρητική κατεύθυνση (Μπαλάσκας, 1989). Η Ιμβριώτη αναφερόμενη στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση είχε επισημάνει 'η γυμνασιακή μόρφωση είναι παρασάγγες πίσω από την επιστήμη και την τεχνική της εποχής εννοείται μια παιδεία ανεδαφική, σκοταδιστική, αντιλαϊκή, βερμπαλιστική, ξένη προς τη ζωή και τα προβλήματά της, μια παιδεία που δεν δίνει κανένα εφόδιο για τη ζωή.... τα Επαγγελματικά Λύκεια θεωρούνται υποδεέστερα από τα Λύκεια γενικής μόρφωσης' (Ιμβριώτη, 1978:89),.

Ο Πυργιωτάκης (2000), αντιπαραθέτοντας τις δύο βασικές λειτουργίες της εκπαίδευσης –την ιδεολογική λειτουργία και τη λειτουργία εξειδίκευσης και παροχής προσόντων- διαπιστώνει επίσης ότι στην Ελλάδα, από τη θεμελίωση του νεοελληνικού εκπαιδευτικού συστήματος, υπερίσχυσε ουσιαστικά η πρώτη και αγνοήθηκε συστηματικά η δεύτερη. Με εξαίρεση τη σημαντική προσπάθεια του Ιωάννη Καποδίστρια, ο οποίος ενδιαφέρθηκε για τη σύνδεση της εκπαίδευσης με την παραγωγή, στην ελληνική εκπαίδευση κυριάρχησε ο θεωρητικός προσανατολισμός και τα εκπαιδευτικά ιδρύματα όλων των βαθμίδων εργάστηκαν αποκομμένα από το εργασιακό γίγνεσθαι και τις ανάγκες της ελληνικής κοινωνίας. Το ζήτημα αυτό όχι μόνο παραμένει ανεπίλυτο μέχρι σήμερα, αλλά αντίθετα παρουσιάζεται ιδιαίτερα οξυμένο και πυροδοτεί ένα δημόσιο διάλογο που περιλαμβάνει εκ διαμέτρου αντίθετες απόψεις για όλες τις βαθμίδες της εκπαίδευσης (π.χ. ΕΛΜΕ, 2006; Ψαχαρόπουλος, 2002).

Δεν εκπλήσσει επομένως ότι ειδικά σε ότι αφορά την Τριτοβάθμια Εκπαίδευση, παρότι αποτελείται από διαφορετικούς τύπους ιδρυμάτων τριτοβάθμιας

εκπαίδευσης -το κλασικό πανεπιστήμιο και τα τεχνολογικά ιδρύματα- εξακολουθεί να έχει ακαδημαϊκό προσανατολισμό, με τάση για περαιτέρω θεωρητική προσέγγιση των σπουδών στα δεύτερα, μετά την ένταξή τους στην ανώτατη εκπαίδευση.

Ωστόσο, ο κοινωνικός ρόλος της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, όπως προκύπτει από την προηγούμενη ανάλυση και τα στοιχεία του παρατίθενται, οδηγεί στο συμπέρασμα ότι η υιοθέτηση κριτηρίων αγοράς για την Τριτοβάθμια Τεχνολογική Εκπαίδευση είναι επιβεβλημένη παρά περί του αντιθέτου κριτικές. Η σχέση αγοράς εργασίας και τριτοβάθμιας εκπαίδευσης είναι αμφίδρομη και οι έννοιες εκπαίδευση και παραγωγική διαδικασία, τεχνολογική πρόοδος και πνευματική καλλιέργεια, γενική μόρφωση και εξειδίκευση, θεωρία και πρακτική και άλλες διχοτομήσεις και πολώσεις απαιτούν απεμπλοκή από ξεπερασμένες ιδεολογίες ώστε να καταστεί εφικτή η ουσιαστική σύνδεση όπως επιβάλλεται από τις συνθήκες της κοινωνικής πραγματικότητας.

Μια περισσότερο διεξοδική ανάλυση των ιδεολογικών αυτών ζητημάτων επιχειρείται σε επόμενη ενότητα μέσα στο ειδικό πλαίσιο της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης, καθότι, φαίνεται να είναι μείζονος σημασίας παράγοντες που έχουν επηρεάσει και συνεχίζουν να επηρεάζουν τη διαμόρφωση των προγραμμάτων σπουδών, με ιδιαίτερης βαρύτητας κοινωνικές επιπτώσεις, εξαιτίας των ιδιαιτεροτήτων αυτού του τομέα σπουδών.

2.5 ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Είναι δεδομένο, ότι οι υπηρεσίες, οι οργανισμοί και οι επιχειρήσεις δημιουργούνται από ανθρώπους, στελεχώνονται με ανθρώπους και διοικούνται από ανθρώπους. Συνεπώς ο άνθρωπος βρίσκεται στο επίκεντρο της ύπαρξης των και δίχως αυτόν δεν είναι δυνατή η λειτουργία υπηρεσιών, οργανισμών ή επιχειρήσεων. Η παραδοχή αυτή έχει ακόμη μεγαλύτερη σημασία για την τουριστική και ξενοδοχειακή δραστηριότητα, όπου ο ανθρώπινος παράγοντας, λόγω της φύσης του τουρισμού και των ιδιαιτεροτήτων των επιχειρήσεων φιλοξενίας κατέχει κεντρικό ρόλο. Παράλληλα, όπως τεκμηριώνεται στο πλαίσιο της παρούσας μελέτης, ο ρόλος του ανθρώπινου παράγοντα στην τουριστική βιομηχανία είναι σημαντικός για δύο επιπλέον λόγους: ο πρώτος λόγος είναι ότι οι τουριστικές επιχειρήσεις με προεξέχουσες τις ξενοδοχειακές είναι όχι μόνο

εντάσεως κεφαλαίου αλλά κυρίως εντάσεως εργασίας και οι προοπτικές είναι ότι θα διατηρηθεί αυτός ο χαρακτήρας αφού οι τεχνολογικές εξελίξεις και ο αυτοματισμός δεν φαίνεται να μπορούν να αντικαταστήσουν τον άνθρωπο ως ‘παραγωγό’ τουριστικών υπηρεσιών. Ο δεύτερος λόγος είναι ότι ο άνθρωπος παράγοντας συμμετέχει άμεσα στη διαμόρφωση του τουριστικού προϊόντος και επομένως αποτελεί συστατικό του στοιχείο που επηρεάζει την ποιότητά του. Το προσωπικό των τουριστικών και ξενοδοχειακών επιχειρήσεων και ιδιαίτερα το στελεχιακό δυναμικό, δεν περιορίζεται να ικανοποιήσει τις συμβατικές υποχρεώσεις προς τους πελάτες αλλά διερευνά τις ανάγκες και προσδοκίες τους, δημιουργεί κατάλληλα προϊόντα και υπηρεσίες για την κάλυψη αυτών των αναγκών και διαμορφώνει πολιτικές και διαδικασίες ποιότητας μεταξύ άλλων όχι λιγότερο σημαντικών δραστηριοτήτων.

Ο ρόλος, επομένως, των ανθρώπινων πόρων στον τομέα του τουρισμού αποκτά ιδιαίτερη σημασία σε μια περίοδο ραγδαίων αλλαγών και έντονου ανταγωνισμού, όπως είναι η σημερινή, όπου τα προσφερόμενα προϊόντα και υπηρεσίες από τους επιμέρους τουριστικούς προορισμούς έχουν τις ίδιες ‘τεχνικές’ προδιαγραφές και η διαφοροποίησή τους έγκειται στο επίπεδο της λειτουργικής ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, το οποίο διαμορφώνεται από το έμψυχο δυναμικό.

Τα ζητήματα αυτά και άλλα συναφή, αναλύονται λεπτομερώς στα περιεχόμενα κεφάλαια, ωστόσο, κρίνεται απαραίτητο να σημειώσουμε σ’ αυτό το ειδικό κεφάλαιο ορισμένα στοιχεία που θεμελιώνουν τον κοινωνικό ρόλο της *Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης*, η οποία, όπως κάθε άλλο σύστημα, είναι ενταγμένη σε ένα ευρύτερο περιβάλλον από το οποίο αντλεί τόσο το λόγο ύπαρξής της όσο και τη δυνατότητα επιβίωσης και συνέχισης της δραστηριοτήτων της.

Σχετικά με την δραστηριότητα την οποία είναι ταγμένη να υπηρετεί, την τουριστική, έχει ενδιαφέρον να αναφέρουμε ορισμένες καθολικές απόψεις που διατυπώθηκαν για τη βιομηχανία αυτή στο διεθνές συνέδριο με θέμα ‘ανθρώπινο κεφάλαιο στην τουριστική βιομηχανία τον 21^ο αιώνα’ που πραγματοποιήθηκε στην Ισπανία το 1996:

- Ο τουρισμός αναπτύσσεται με ταχύτερους ρυθμούς σε σχέση με την παγκόσμια οικονομία.

- Καμία άλλη οικονομική δραστηριότητα δεν φαίνεται να ξεπερνά την ικανότητα του τουρισμού για δημιουργία εισοδημάτων και θέσεων εργασίας.
- Ο τουρισμός βρίσκεται εν μέσω ταχύτατων αλλαγών στη δομή και τη φύση του.
- Οι αλλαγές επιβάλλονται από όλο και περισσότερο απαιτητικούς καταναλωτές.
- Η επιβαλλόμενη επιχειρηματική ανταπόκριση με τις απαραίτητες στρατηγικές τμηματοποίησης, εμπεριέχουν προφανείς αλλαγές στο περιεχόμενο και τις μεθόδους ανάπτυξης και παροχής προϊόντων και υπηρεσιών.
- Παγκοσμίως, η ανταπόκριση των χωρών και των επιχειρήσεων, που βασίζονται στον τουρισμό, σ' αυτές τις προκλήσεις και ευκαιρίες, παρουσιάζει διαφορές.
- Βασικά, το έργο της ανάπτυξης των ανθρώπινων πόρων στη Νέα Εποχή Τουρισμού αντιμετωπίζεται, συχνά, ανεπαρκώς.
- Η ανάγκη για ομοιομορφία με τη μορφή εξειδικευμένων γνώσεων στον τουρισμό επιβάλλεται να αναγνωριστεί.
- Αυτό, καθιστά επείγουσα την ανάγκη διασφάλισης προσοντούχων ανθρώπινων πόρων ενώ *ad hoc* διορθωτικές ενέργειες πρέπει να αποφεύγονται.
- Απαιτείται μια προσέγγιση διοίκησης ολικής ποιότητας και τέλος,
- Οι αλλαγές και μεταμορφώσεις που λαμβάνουν χώρα στον τουρισμό απαιτούν ένα σύστημα τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης με συνοχή και ειρμό το οποίο επικεντρώνεται στον 'επαγγελματισμό' των προγραμμάτων σπουδών και της βιομηχανίας (Fayos-Sola and Jafari, 1997).

Τα παραπάνω επιβεβαιώνονται και ενισχύονται από πληθώρα διεθνών, εθνικών και περιφερειακών ερευνών και μελετών (βλ. κεφάλαιο 4) και οδηγούν στην επανεξέταση των σχέσεων εκπαίδευσης και κοινωνίας και ιδιαίτερα μεταξύ της εκπαίδευσης και της τουριστικής αγοράς εργασίας. Στη χώρα μας, η επανεξέταση αυτής της σχέσης με την ελληνική κοινωνία θα πρέπει να αναδειξεί ότι ο ρόλος της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης είναι να προσφέρει τις κατάλληλες λύσεις στα προβλήματα που αντιμετωπίζει ο ελληνικός τουρισμός και η τουριστική και ξενοδοχειακή βιομηχανία. Η επιδίωξη αυτή είναι καθοριστική για την αντιμετώπιση του διαφαινόμενου κινδύνου περαιτέρω

υποβάθμισης και περιθωριοποίησης της τουριστικής δραστηριότητας, της πλέον σημαντικής για την ελληνική οικονομία και την κοινωνία (βλ. κεφ. 4) και την επίτευξη οικονομικών πλεονεκτημάτων για το μέγιστο όφελος της κοινωνίας.

Μέσα σ' αυτό το πλαίσιο, η Τριτοβάθμια Τεχνολογική Εκπαίδευση στον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας, είτε στο πλαίσιο της προπτυχιακής εκπαίδευσης είτε στο πλαίσιο της συνεχιζόμενης εκπαίδευσης, οφείλει όχι μόνο να προετοιμάζει τους επαγγελματίες που χρειάζεται η χώρα, αλλά και να προετοιμάζει επίσης άτομα, η μελλοντική ευθύνη των οποίων είναι να διαμορφώνουν τη χώρα έτσι όπως απαιτείται από την κοινωνία, στα διάφορα στάδια της ανάπτυξής της.

Τα κοινωνικά οφέλη από την παροχή αποτελεσματικής Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης μπορούν να προσδιοριστούν ως:

- Εξασφαλίζει υψηλό επίπεδο παροχής τουριστικών υπηρεσιών.
- Προσθέτει αξία στο σύνολο της τουριστικής δραστηριότητας.
- Αναβαθμίζει το επίπεδο και την ποιότητα του ανθρώπινου δυναμικού.
- Εμφυσά αίσθημα επαγγελματισμού και προσδίδει επαγγελματική ταυτότητα στους αποφοίτους.
- Βοηθά στον προσδιορισμό και την κατανόηση της βιομηχανίας και του συστήματος τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης.
- Οι εργαζόμενοι στη βιομηχανία κατανοούν τις αλληλεπιδράσεις των διαφόρων τομέων του τουρισμού και είναι σε θέση να αντιλαμβάνονται νέες επιχειρηματικές ευκαιρίες.
- Αναπτύσσει τις δεξιότητες και την πρακτική γνώση η οποία ενδυναμώνει το έργο και την παραγωγικότητα των εργαζομένων και συνδέει αποτελεσματικά την εκπαίδευση με την κατάρτιση.
- Προσφέρει επαγγελματικές ευκαιρίες και προοπτικές εξέλιξης στους αποφοίτους και ενισχύει την παραμονή στο επάγγελμα.
- Αποτρέπει την 'εισαγωγή' στελεχών από άλλες χώρες και σε κάθε περίπτωση δεν αποκλείει την κινητικότητα των ντόπιων στελεχών προς άλλες ανταγωνιστικές αγορές εργασίας.
- Η επαγγελματική εκπαίδευση και ο συνεχής εκσυγχρονισμός των προγραμμάτων σπουδών είναι βασικές αρχές όχι μόνο για τους αποδέκτες αλλά και για την κοινωνία στο σύνολό της.

Τα παραπάνω οδηγούν σε μια πραγματικότητα η οποία επιτάσσει πτυχία τουριστικής και ξενοδοχειακής εκπαίδευσης με αντίκρισμα και ανάδειξη ατόμων κατάλληλα εξοπλισμένων με προσόντα και εξειδικεύσεις που θα συμβάλουν στην εφαρμογή και την εξάπλωση νέων μορφών τουριστικών υπηρεσιών και στην αναβάθμιση του τουρισμού.

2.5.1 Η ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΝΑΓΚΗ ΓΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

Με αναγνωρισμένο τον κοινωνικό και αναπτυξιακό ρόλο της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης, οι περισσότερες κυβερνήσεις, συμπεριλαμβανομένης της Ελλάδας, έχουν προσπαθήσει να αναπτύξουν τυπικά προγράμματα διοίκησης ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, ή διοίκησης επιχειρήσεων φιλοξενίας.

Όλα τα συστήματα δεν βασίζονται στο ίδιο μοντέλο αν και ο κύριος στόχος φαίνεται να παραμένει ο ίδιος: η παραγωγή ενός επαγγελματικού ανθρώπινου δυναμικού σε επίπεδο στελεχών, για τη διατήρηση του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος της ξενοδοχειακής βιομηχανίας σε εθνικό και διεθνές επίπεδο.

Το ενδιαφέρον της ξενοδοχειακής αγοράς εργασίας για την εκπαίδευση στελεχών διοίκησης φιλοξενίας είναι ως εκ τούτου συνεχές και ζωντανό. Η νέα χιλιετία και ιδιαίτερα η νέα εποχή του τουρισμού προσφέρει απεριόριστες ευκαιρίες για επιχειρηματικές δραστηριότητες και παράλληλα ενέχει εξίσου απεριόριστες απειλές και προκλήσεις ένεκα των τάσεων και των εξελίξεων που λαμβάνουν χώρα. Πώς μπορεί μια χώρα να επωφεληθεί; Ποιοι οργανισμοί και με ποιόν τρόπο θα επιτύχουν σ' αυτό το μεταβαλλόμενο και ανταγωνιστικό παγκόσμιο περιβάλλον; Όπως τεκμηριώνεται στην παρούσα εργασία, το επαγγελματικό ανθρώπινο δυναμικό είναι το κλειδί για την παροχή υπηρεσιών ποιότητας και για την επιβίωση και περαιτέρω ανάπτυξη του τουρισμού (βλ. Κεφάλαιο 3, παρ. 3.4.1).

Βασική επομένως κοινωνική ευθύνη της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης διοίκησης επιχειρήσεων φιλοξενίας (ή διοίκησης ξενοδοχειακών επιχειρήσεων) είναι, ως επαγγελματικός τομέας σπουδών, να προετοιμάσει επαγγελματικά τους φοιτητές. Επαγγελματική προετοιμασία σημαίνει την απόκτηση δεξιοτήτων, αξιών, στάσεων και γνώσεων που κρίνονται σημαντικές για τον κόσμο της εργασίας. Τι ακριβώς σημαίνει αυτό και πώς επιτυγχάνεται από την Τριτοβάθμια

Τεχνολογική Εκπαίδευση είναι δύσκολο να προσδιοριστεί με σαφήνεια από το γενικό πλαίσιο της λειτουργίας της, και ιδιαίτερα όταν το σύστημα σχεδιασμού της είναι κεντρικό και γραφειοκρατικό. Ωστόσο, πληθώρα μελετών από εξειδικευμένους στον αντικείμενο του τουρισμού και της φιλοξενίας ερευνητές (π.χ. Ladki, 1993; Burbidge, 1994; Christou, 1996; Stutts, 1995; Harris, 1995; Johns and Teare, 1995; Leslie and Richardson, 2000) προσφέρουν το πλαίσιο:

- Η ακαδημαϊκή κοινότητα φιλοξενίας οφείλει στις επιχειρήσεις φιλοξενίας και στους επαγγελματίες της αγοράς εργασίας, κοινωνικά υπεύθυνους και τεχνικά καταρτισμένους απόφοιτους για να ενισχύσουν το επάγγελμα.
- Η τριτοβάθμια εκπαίδευση Διοίκησης Επιχειρήσεων Φιλοξενίας οφείλει να παράγει τους μελλοντικούς διευθυντές για τις επιχειρήσεις φιλοξενίας και να σχεδιάζει κατάλληλα προγράμματα για τους υποψήφιους οι οποίοι είναι πρόθυμοι για επαγγελματική καριέρα σ' αυτόν τον τομέα.
- Η τριτοβάθμια εκπαίδευση Διοίκησης Επιχειρήσεων Φιλοξενίας οφείλει να εφοδιάζει τους αποφοίτους διοίκησης ξενοδοχείων (ή φιλοξενίας) με τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες και να τους καταστήσει ικανούς να καταλάβουν μεσαίες και ανώτερες θέσεις στη βιομηχανία φιλοξενίας.
- Να εφοδιάζει την ξενοδοχειακή αγορά εργασίας με προσοντούχους αποφοίτους, οι οποίοι να είναι σε θέση να ανταποκρίνονται στις ανάγκες και προσδοκίες των πελατών, να επιλύουν προβλήματα και να σχεδιάζουν κατάλληλα τις προσφερόμενες υπηρεσίες.
- Είναι ευθύνη του εκπαιδευτικού φορέα να αναπτύξει προγράμματα σπουδών τα οποία δίνουν έμφαση τόσο σε 'μικρο' όσο και σε 'μάκρο' διαστάσεις της φιλοξενίας. Ένα πρόγραμμα διοίκησης φιλοξενίας οφείλει να γνωρίζει τις ακαδημαϊκές αλλά και τις εμπορικές πτυχές της φιλοξενίας και να έχει την ικανότητα να χρησιμοποιεί και να μετατρέπει τη γνώση σε εργασία επίλυσης προβλημάτων.
- Η τριτοβάθμια εκπαίδευση διοίκησης φιλοξενίας οφείλει να εξασφαλίζει στην αγορά εργασίας προσοντούχους απόφοιτους με ανεπτυγμένη κουλτούρα ποιότητας και γνώση των προτύπων ώστε να είναι σε θέση να αναβαθμίσουν και να τελειοποιήσουν τις προσφερόμενες υπηρεσίες. Οφείλει απόφοιτους οι οποίοι είναι τεχνικά ικανοί να επιλύσουν

προβλήματα, να προτείνουν λύσεις, να πάρουν αποφάσεις, να συγκρίνουν μεθόδους, να βελτιώσουν πρακτικές και λειτουργίες.

- Η εκπαίδευση φιλοξενίας οφείλει να εξασφαλίζει απόφοιτους με επαγγελματική νοοτροπία, με υψηλό αίσθημα επαγγελματικής ευθύνης, με ανεπτυγμένη κουλτούρα φιλοξενίας, με αυτοπεποίθηση και αυτοσεβασμό, απαλλαγμένους από ψευδο-διλήμματα, στερεότυπα και σύνδρομα που συχνά χαρακτηρίζουν ανθρώπους που δεν κατανοούν τον κόσμο των υπηρεσιών.
- Η κοινωνική ευθύνη έναντι του αποφοίτου εστιάζεται στην παροχή ποιοτικής επαγγελματικής προπτυχιακής εκπαίδευσης και επαγγελματικών επιλογών (για αυτοαπασχόληση ή μισθωτή εργασία) που εξαλείφουν ή ελαχιστοποιούν την περίοδο ανεργίας μετά την αποφοίτηση και παράλληλα,
- Καλλιεργεί και αναπτύσσει την αυτοπεποίθηση και το ενδιαφέρον των αποφοίτων για εξεύρεση εργασίας ανάλογη με τα προσόντα τους.
- Η συνεργασία μεταξύ εκπαίδευσης και αγοράς εργασίας αποτελεί μια πρόσθετη υποχρέωση της ακαδημαϊκής κοινότητας για τη βελτίωση των μεθόδων και τεχνικών λειτουργίας και την επίλυση προβλημάτων δια της εφαρμοσμένης έρευνας.
- Η εκπαίδευση διοίκησης φιλοξενίας οφείλει να προετοιμάζει το εκπαιδευτικό προσωπικό του τομέα.
- Τελευταία, αλλά όχι έσχατη, είναι η ευθύνη της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης Διοίκησης Επιχειρήσεων Φιλοξενίας έναντι της κοινωνίας γενικά, να εξασφαλίζει κοινωνικά υπεύθυνους πολίτες.

Με βάση τα παραπάνω, η ανάγκη να διατηρήσουμε και να βελτιώσουμε μια αποτελεσματική εκπαίδευση διοίκησης επιχειρήσεων φιλοξενίας γίνεται πιο συγκεκριμένη και επαρκέστερα προσδιορισμένη. Όπως γίνεται αντιληπτό, για να επιτύχουμε αυτά τα αποτελέσματα, απαιτούνται στρατηγικές εκπαίδευσης και κατάρτισης που θα ικανοποιήσουν εκτός από τις βασικές προσδοκίες, που θεωρούνται εκ των ων ουκ άνευ για την τριτοβάθμια εκπαίδευση, και τις ειδικές προσδοκίες που απορρέουν από τη συγκεκριμένη αποστολή των προγραμμάτων σπουδών διοίκησης επιχειρήσεων φιλοξενίας. Επομένως, για να συνοψίσουμε, τα προγράμματα σπουδών Διοίκησης Επιχειρήσεων Φιλοξενίας πρέπει να είναι

ολοκληρωμένα και να εκπληρώνουν το σκοπό τους που είναι να καταστήσουν τους φοιτητές κοινωνικά υπεύθυνους και ηθικούς πολίτες και παράλληλα αποτελεσματικούς μάντζερ. Πρόκειται για μια διατύπωση η οποία συγκλίνει με την αποστολή της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης στη χώρα μας αλλά και διεθνώς (N. 1404/83; Harris, 1995; Johns and Teare, 1995).

2.6 ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Όπως προκύπτει από τα περιεχόμενα κεφάλαια της παρούσας μελέτης, επιβεβαιώνονται οι ανησυχίες και οι προβληματισμοί για το αν η Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση στη χώρα ανταποκρίνεται στις ανάγκες των φοιτητών, της αγοράς εργασίας και του ευρύτερου κοινωνικού συνόλου. Κατ' αρχήν, σε ότι αφορά την τουριστική δραστηριότητα, η ανάλυση και τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στο κεφάλαιο 4, βεβαιώνουν ότι η σπουδαιότητα του τουρισμού ως κορυφαίας οικονομικής δραστηριότητας και η ικανότητά του να δημιουργεί θέσεις απασχόλησης δεν αναγνωρίζεται επαρκώς και η ανάπτυξή του ήταν αποτέλεσμα συγκυριών παρά στρατηγικού σχεδιασμού. Επίσης, η χαμηλή ανταγωνιστικότητα του τουρισμού στη χώρα μας φαίνεται ότι οφείλεται, εν πολλοίς, στις ανεπάρκειες του συστήματος τουριστικής εκπαίδευσης και ιδιαίτερα στις ανεπάρκειες της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης με την ευρύτερη έννοια του όρου. Με άλλα λόγια, το σύστημα της τουριστικής εκπαίδευσης στη χώρα παρουσιάζει δυστοκίες και απόκλιση από τον βασικό κοινωνικό της στόχο που είναι να εφοδιάζει τους τουριστικούς οργανισμούς και τις επιχειρήσεις με το απαραίτητο έμπυχο δυναμικό και κυρίως να αναπτύσσει τουριστική παιδεία και κουλτούρα επαγγελματικής φιλοξενίας.

Τα γενικά ζητήματα που έχουν επηρεάσει την κοινωνική αποτελεσματικότητα της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης, όπως εκτέθηκαν στην ενότητα 2.3 και υποενότητα 2.3.1 του παρόντος κεφαλαίου, αφορούν και την Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση, ενώ τα ειδικά προβλήματα που επηρεάζουν την ανάπτυξη ποιοτικών προγραμμάτων σπουδών εξετάζονται μέσα από το διεθνές περιβάλλον του τουρισμού και της τουριστικής εκπαίδευσης καθώς πολλά απ' αυτά έχουν κοινή βάση και προέλευση (βλ. κεφάλαια 4 και 6). Η ανωριμότητα του τουριστικού τομέα σπουδών, η έλλειψη συμφωνημένων ορισμών, οι εννοιολογικές αδυναμίες του τουρισμού και της φιλοξενίας κ.ά.. ευθύνονται σε

μεγάλο βαθμό για την αναποτελεσματικότητα, παράλληλα με τα ζητήματα που αναφέρονται από τη δευτερογενή και πρωτογενή έρευνα πάνω στο σύστημα της τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης στη χώρα.

Υπάρχουν ωστόσο και άλλα προβλήματα που αντιμετωπίζει η Τουριστική Εκπαίδευση και η Εκπαίδευση Φιλοξενίας τα οποία φαίνεται να έχουν τις ρίζες τους στα κλασικά διλήμματα και διχοτομήσεις που κατατρώχουν και επηρεάζουν το ελληνικό εκπαιδευτικό σύστημα -περισσότερο από την υπόλοιπη Ευρώπη-, το γενικό πλαίσιο των οποίων αναφέραμε σε προηγούμενη ενότητα στο ευρύτερο πλαίσιο της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης.

Ειδικότερα σε σχέση με το Τριτοβάθμιο επίπεδο, σήμερα και στο μέλλον, η μεγαλύτερη πρόκληση που αντιμετωπίζουν τα προγράμματα σπουδών διοίκησης τουρισμού και διοίκησης φιλοξενίας στο σχεδιασμό αλλά ιδιαίτερα στην εφαρμογή τους, δημιουργεί την ανάγκη εξέτασης των τρόπων κατανόησης της φύσης και της αποστολής των προγραμμάτων αυτών μέσα από την κριτική εξέταση αυτών των αντιλήψεων. Ο αμερικανός φιλόσοφος John Dewey έχει ονομάσει τις διχοτομήσεις αυτές ‘λανθασμένους δυϊσμούς’ (false dualisms), όπου δυϊσμός ορίζεται η φιλοσοφική θεωρία που δέχεται δύο αρχές, την ύλη και το πνεύμα, ως ρυθμίζουσες τα του κόσμου.

Οι λανθασμένοι αυτοί δυϊσμοί έχουν τύχει ιδιαίτερης προσοχής από τα μέλη της διεθνούς ακαδημαϊκής κοινότητας του τουριστικού τομέα, σε μια προσπάθεια να καταδείξουν ότι: πρώτον, οι ακραίες τάσεις οδηγούν σε αναποτελεσματικά προγράμματα σπουδών δεύτερον, ένας μικτός προσανατολισμός μπορεί να εγγυηθεί κοινωνική αποτελεσματικότητα και τρίτον, να διερευνήσουν τα αίτια που προκαλούν τις πολωτικές καταστάσεις. Όπως προείπαμε, η εξέταση αυτών των καταστάσεων κρίνεται απαραίτητη για τους σκοπούς της εργασίας μας, καθότι φαίνεται να έχουν παίξει καταλυτικό ρόλο στην ελληνική πραγματικότητα και ειδικότερα στην εξέλιξη της τριτοβάθμιας προπτυχιακής τουριστικής εκπαίδευσης.

2.6.1 ΦΙΛΕΛΕΥΘΕΡΗ ΕΝΑΝΤΙΟΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Η ιδέα της φιλελεύθερης (γενικής) εκπαίδευσης έχει μακρά ιστορία, και έγκειται στην ανάπτυξη του πνεύματος παρά των πρακτικών δεξιοτήτων και

χαρακτηρίζεται από το ενδιαφέρον για τη μάθηση παρά τη διδασκαλία (Tribe, 2000). Ενθαρρύνει το διαλογισμό, την αναζήτηση της αλήθειας, την εκτίμηση του βέλτιστου, ενώ κεντρική παραμένει η ιδέα της απελευθέρωσης και θρέψης του νου (Pearce, 1991). Είναι προσανατολισμένη στην Ανθρωπιστική Παιδεία, στη μόρφωση και στην ολοκλήρωση της προσωπικότητας με τη μετάδοση κανόνων και αξιών, ενεργοποιώντας κυρίως τις ψυχοδιανοητικές ικανότητες του ατόμου (Παπαθανασοπούλου, 1987). Στον αντίποδα, η τεχνικοεπαγγελματική εκπαίδευση αποσκοπεί, πέρα των παραπάνω και στην ανάπτυξη τεχνικών και επαγγελματικών δεξιοτήτων και ικανοτήτων του ατόμου προκειμένου να ασκήσει ένα επάγγελμα. Σύμφωνα με τον Peters (1966) η φιλελεύθερη προσέγγιση μπορεί να προσδώσει αξία σε εξειδικευμένα προγράμματα σπουδών με το να διευρύνει το πνεύμα και να ανοίγει ορίζοντες σε εναλλακτικούς τρόπους συνείδησης. *Ένας μορφωμένος άνδρας (ή γυναίκα) μπορεί να εκπαιδευτεί σ' ένα τομέα, π.χ. φυσική (ή διοίκηση επιχειρήσεων φιλοξενίας), και όμως να είναι, εκτός άλλων, γνώστης εναλλακτικών τρόπων εξέτασης των πραγμάτων και να αντιλαμβάνεται τον ιστορικό συσχετισμό, την κοινωνική σημασία ή την αισθητική αξία της εργασίας του (Peters, 1966: 44).*

Όμως, το δίλημμα δεν εστιάζεται στη συνύπαρξη και αλληλοσυμπλήρωση της ακαδημαϊκής/επαγγελματικής εκπαίδευσης του ατόμου αλλά στην επικράτηση της φιλελεύθερης εκπαίδευσης σε βάρος της επαγγελματικής και σε σπανιότερες περιπτώσεις το αντίστροφο. Παρά την ανάπτυξη και εξάπλωση της τριτοβάθμιας τεχνολογικής – επαγγελματικής εκπαίδευσης, το δίλημμα του θεωρητικού ή επαγγελματικού προσανατολισμού δημιουργεί πολλές αντιδικίες στις διάφορες πολιτικές και κοινωνικές δυνάμεις οι οποίες ‘χρησιμοποιούν’ την εκπαίδευση ως μέσο για την επίτευξη των ποικιλώνυμων συμφερόντων τους. Τα πεδία της αντιδικίας είναι πολλά και εκφράζονται στο περιεχόμενο της εκπαίδευσης, στους σκοπούς και τους στόχους της, στις μεθόδους και τα μέσα διδασκαλίας και κυρίως στο ‘κρυφό’ πρόγραμμα. Συχνά, σε πολλά τριτοβάθμια εκπαιδευτικά ιδρύματα, ανεξάρτητα από τον τεχνολογικό-επαγγελματικό προσανατολισμό των προγραμμάτων σπουδών, θεωρείται ως δεδομένο ότι η εκπαίδευση για να είναι πραγματικά ακαδημαϊκή και να προσδίδει ακαδημαϊκό κύρος στους εμπλεκόμενους, παραμένει αδιάφορη από ορισμένες βασικές και πρακτικές ανησυχίες που απασχολούν τους φοιτητές και υποψήφιους φοιτητές: Πολλοί

προπτυχιακοί φοιτητές, ιδιαίτερα οι συνειδητοποιημένοι, ενδιαφέρονται για το αν το τμήμα που φοιτούν είναι σχετικό με το επάγγελμα που θα ακολουθήσουν και αρκετά συχνά έχουν άγχος για τα προσόντα ή το επίπεδο των γνώσεων και δεξιοτήτων που απαιτούνται για να εξασφαλίσουν μια επιτυχημένη πορεία καριέρας που σχετίζεται με το αντικείμενο των σπουδών τους. Επίσης, οι υποψήφιοι φοιτητές, μεταξύ άλλων παραμέτρων, επιλέγουν το τμήμα και το πρόγραμμα σπουδών με κριτήριο τις επαγγελματικές προοπτικές που συνδέονται μ' αυτό, στοιχείο το οποίο είναι ιδιαίτερα εμφανές στην ελληνική πραγματικότητα όπως προκύπτει από τις αναλύσεις των αποτελεσμάτων για την εισαγωγή των υποψηφίων στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση (π.χ. Λιάτσου, 2004). Αλλά αυτές οι ανησυχίες είναι συχνά 'απαράδεκτες' για τον 'φιλελεύθερο καθηγητή', ο οποίος 'πιστεύει' ότι ο ρόλος του είναι να εισάγει τους φοιτητές σε διάφορα γνωστικά πεδία τα οποία συνθέτουν το ώριμο και αναπτυγμένο μυαλό και τα οποία δεν είναι άλλα από παραδοσιακές θεωρίες, ακόμη και αν αυτές είναι ξεπερασμένες ή δεν έχουν συνάφεια με τις ανησυχίες των φοιτητών και τις πραγματικές γνωσιοθεωρητικές τους ανάγκες και τις ανάγκες του τομέα που σπουδάζουν.

Η ανάγκη για ακαδημαϊκή αναγνώριση με την επιλογή εκλεκτικιστικών θεμάτων τα οποία έχουν ή δεν έχουν κάποια συνάφεια με τις επαγγελματικές ανάγκες, αλλά έχουν ακαδημαϊκή αξιοπιστία, είναι λάθος και δυστυχώς υπάρχουν στοιχεία που τεκμηριώνουν ότι οι αλλαγές στο σχεδιασμό και το περιεχόμενο πολλών προγραμμάτων σπουδών Διοίκησης Επιχειρήσεων Φιλοξενίας είναι αποτέλεσμα της τάσης για ακαδημαϊκό καθωσπρεπισμό.

Στο πλαίσιο της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης όπως τεκμηριώνεται στην παρούσα μελέτη (βλ. κεφάλαιο 4 και 6), η κοινωνία μας χρειάζεται άτομα με δυνατότητες προσαρμογής στις ραγδαίες και συνεχώς μεταβαλλόμενες συνθήκες, κριτικές ικανότητες και παράλληλα τα άτομα αυτά να διαθέτουν ένα σημαντικό επίπεδο εξειδικευμένων γνώσεων. Ειδικά για την ξενοδοχειακή εκπαίδευση, ο κυρίαρχος ρόλος της σχετίζεται άμεσα με το μόνιμα αυξανόμενο των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στο χώρο της φιλοξενίας. Τα προγράμματα Διοίκησης Επιχειρήσεων Φιλοξενίας οφείλουν να εφοδιάζουν τους αποφοίτους με μια ευρύτερη αντίληψη του τουρισμού και με τα βασικά στοιχεία της επαγγελματικής ικανότητας: τεχνική ικανότητα (γενική και εξειδικευμένη),

διαπροσωπική ικανότητα, ικανότητα να αλληλεπιδρούν και να αλλάζουν το περιεχόμενο εφαρμογής, και την ικανότητα να επιδεικνύουν επαγγελματική υπευθυνότητα στην παροχή ποιοτικών υπηρεσιών. Ένας διευθυντής ξενοδοχείου πρέπει να γνωρίζει πολύ καλά τα θεωρητικά και τεχνικά εργαλεία που απαιτούνται για την άσκηση του επαγγέλματος και παράλληλα να είναι σε θέση να σκεφτεί πέρα από τη σφαίρα των καθιερωμένων πρακτικών και παραδειγμάτων. Στόχος επομένως των προγραμμάτων αυτών πρέπει να είναι η εξασφάλιση επιτυχούς εισόδου σε μεσαίες και ανώτερες θέσεις στην τουριστική και ξενοδοχειακή βιομηχανία παράλληλα με την απελευθέρωση των διανοητικών δυνάμεων μέσω της προσωπικής και επαγγελματικής ανάπτυξης του ατόμου. Αν αυτά δεν επιτυγχάνονται σημαίνει ότι τα εκπαιδευτικά προγράμματα έχουν αποτύχει να εφοδιάσουν τους φοιτητές με τις απαραίτητες ακαδημαϊκές, επαγγελματικές και τεχνικές γνώσεις, δεξιότητες, ικανότητες και νοοτροπίες.

Η ιδέα επομένως της φιλελεύθερης εκπαίδευσης δεν αντίκειται κατ' ανάγκην στην επαγγελματική εκπαίδευση. Η πρόκληση είναι να επιτευχθεί ουσιαστική και αποτελεσματική ενοποίηση του εξειδικευμένου και του τεχνικού με τις ευρύτερες αντιλήψεις και θεωρητικές γνώσεις καθώς κάθε μία προσέγγιση χωριστά, είναι ανεπαρκής να ανταποκριθεί στη δυναμική της σύγχρονης κοινωνίας και οικονομίας.

2.6.2 ΠΑΙΔΕΙΑ ΕΝΑΝΤΙΟΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Πρόκειται για μια παρεμφερή με την προηγούμενη λανθασμένη διχοτόμηση, η οποία έχει διαποτίσει το εκπαιδευτικό σύστημα, σε όλα τα επίπεδα, σε πολλές χώρες.

Φυσικά οι έννοιες 'παιδεία', και 'εκπαίδευση' δεν σημαίνουν το ίδιο. 'Παιδεία' σημαίνει μια σχετική ευρύτητα γνώσεων και κριτική κατανόηση των πραγμάτων, ενώ 'εκπαίδευση' είναι η προετοιμασία σε σχετικά εξειδικευμένες εργασίες και γνωστικά αντικείμενα. Αλλά, ανεξάρτητα από τις εννοιολογικές διαφορές, μια συγκεκριμένη δραστηριότητα μπορεί να είναι και παιδευτική και εκπαιδευτική. Για παράδειγμα, ο φοιτητής Διοίκησης Επιχειρήσεων Φιλοξενίας μπορεί να εξασκηθεί στο σχεδιασμό μενού, να διευθύνει και να εξασφαλίζει την

αποδοτικότητα μιας επιχείρησης. Όμως, η εκπαίδευση μπορεί να γίνει με τρόπο ώστε ο φοιτητής να εκπαιδευτεί και να μορφωθεί με την ανάπτυξη κριτικής στάσης, με την κατανόηση της δραστηριότητας, και με την κατανόηση του ευρύτερου περιβάλλοντος και των συνθηκών που το διαμορφώνουν. Οι σπουδές φιλοξενίας παρουσιάζουν σημαντική απόκλιση πάνω σ' αυτό το θέμα. Τα ξενοδοχειακά προγράμματα, παραδοσιακά, δίνουν ξεχωριστή έμφαση στην εκπαίδευση και απόκτηση συγκεκριμένων τεχνικών δεξιοτήτων και αυτό, για ορισμένους, σημαίνει αποδυνάμωση των προγραμμάτων σπουδών.

Ακριβώς το αντίθετο είναι συχνά το ζήτημα σε σχέση με τη διοίκηση τουρισμού και τη διοίκηση τουριστικών επιχειρήσεων. Γενικά, η έννοια και η αντίληψη της τουριστικής παιδείας – εκπαίδευσης είναι ανεπαρκώς προσδιορισμένες και ελάχιστα κατανοητές. Συχνά, συγχέονται και συγχωνεύονται σε τέτοιο βαθμό, ώστε να υποδηλώνει ότι ο τελικός στόχος των προγραμμάτων σπουδών διοίκησης τουρισμού ή τουριστικών επιχειρήσεων είναι για όλα τα επίπεδα και για όλους τους επιμέρους τομείς του τουρισμού. Αν και επιβάλλεται τέτοιο πρόγραμμα σπουδών να έχει ορισμένους επαγγελματικούς στόχους, πώς θα μπορούσε να ικανοποιήσει όλους τους τομείς της τουριστικής βιομηχανίας;

Συνήθως όμως, πίσω από την προβαλλόμενη ευγενική και υψηλή φιλοδοξία για παιδεία και μόρφωση, υπάρχουν και άλλες λιγότερο υψηλές. Ορισμένοι καθηγητές υποστηρίζουν ότι η εκπαίδευση σ' ένα επάγγελμα δεν έχει σχέση με την παιδεία επειδή οι ίδιοι δεν είναι σε θέση να συσχετίσουν τις θεωρητικές τους γνώσεις με τα δεδομένα της πράξης. Ακολούθως, προσπαθούν να πείσουν ότι η γνώση σε βάθος και η συγκροτημένη εκπαίδευση οδηγεί στην εξειδίκευση και θα έχει ως επακόλουθο τον περιορισμό εύρεσης εργασίας. Αντίθετα με την πολυμάθεια, οι φοιτητές θα έχουν περισσότερες ευκαιρίες.

Στον τομέα της τουριστικής και ξενοδοχειακής εκπαίδευση αυτό το ψευτο - δίλημμα φαίνεται να ευθύνεται σε μεγάλο βαθμό για τη διατήρηση γενικόλογων αποσπασματικών προγραμμάτων σπουδών τα οποία δεν υποκινούν το ενδιαφέρον του φοιτητή και ελαχιστοποιούν τις απαιτήσεις για εξειδικευμένη γνώση, εφαρμογές και βαθύτερες αναζητήσεις.

2.6 ΤΟ ΖΗΤΗΜΑ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ: ΕΝΑ ΠΑΓΚΟΣΜΙΟ ΖΗΤΗΜΑ

Σε όλο τον ανεπτυγμένο κόσμο, η ποιότητα της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης αποτελεί εδώ και αρκετές δεκαετίες ένα ζήτημα που απασχολεί ιδιαίτερα τη διεθνή ακαδημαϊκή κοινότητα, τις κυβερνήσεις, διεθνείς οργανισμούς και κυρίως το ευρύτερο κοινωνικό σύνολο (Fayos-Sola et al., 1997; Hayward, 2005; Ηλιόπουλος, 2001; Λάβδας και Παπαδάκης, 2006).

Η πρόκληση της ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση και η αναζήτηση μεθόδων και εργαλείων για τη διασφάλισή της, κυρίως από τη δεκαετία του 1980 και μετά, έχει επέλθει ως φυσικό επακόλουθο των τάσεων, εξελίξεων και των αλλαγών που συντελούνται στο διεθνές κοινωνικοπολιτικό και οικονομικό περιβάλλον. Ειδικότερα, η ισχυρά ανταγωνιστική φύση της σύγχρονης κοινωνίας και η εξάρτησή της από την ανθρώπινη γνώση και ικανότητα είναι τέτοια ώστε να δίνει διαρκώς μεγαλύτερη έμφαση στο ζήτημα της ποιότητας της παρεχόμενης εκπαίδευσης. Αυτή η έμφαση επιτείνεται με τη μεγάλη επένδυση δημοσίων πόρων στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση, στοιχείο που καθιστά την εξασφάλιση της ποιότητας αναγκαίο μέρος της πολιτικής ευθύνης και σε ορισμένες περιπτώσεις βάση για τη χρηματοδότηση. Επιπλέον σε πολλές χώρες υπάρχει τρομερή πίεση στα τριτοβάθμια ιδρύματα να προσφέρουν υψηλή ποιότητα εκπαίδευσης ως αποτέλεσμα διαφόρων παραγόντων και εξελίξεων όπως:

- Η πτώση του επιπέδου των παρεχόμενων σπουδών εξαιτίας της μαζικής και χωρίς μέτρο αύξησης του αριθμού των φοιτητών στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση. Το θέμα αυτό επιβάλλει την αναθεώρηση και βελτίωση των εκπαιδευτικών συστημάτων σε πολλές χώρες. Σύμφωνα με στοιχεία του ΟΟΣΑ για τα δεδομένα της εκπαίδευσης στην Ευρώπη του 2000, ο αριθμός των φοιτητών έχει, κατά μέσο όρο, υπερδιπλασιαστεί τα τελευταία είκοσι χρόνια στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και στη χώρα μας έχει υπερτριπλασιαστεί.
- Η μεγάλη αύξηση του αριθμού των ανέργων και κυρίως το αυξανόμενο ποσοστό των πτυχιούχων ανέργων έχει προκαλέσει έντονη αμφισβήτηση για την αξία των πτυχίων σε σχέση με την επαγγελματική αποκατάσταση και την εξέλιξη των αποφοίτων.

- Η πληροφόρηση σχετικά με την ποιότητα των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων και των προγραμμάτων σπουδών θεωρείται απαραίτητη και απαιτείται από την κοινωνία για τη διευκόλυνση των υποψηφίων για πρόσβαση στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση και άλλων ενδιαφερομένων ομάδων σε τοπικό, περιφερειακό, εθνικό και διεθνές επίπεδο.
- Το κοινωνικό σύνολο έχει αυξημένες προσδοκίες και απαιτήσεις από την Τριτοβάθμια Εκπαίδευση, απαιτεί αποτελεσματικότητα και ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης και χρηστή διαχείριση των πόρων που διαθέτει για τη λειτουργία της.

Κάτω απ' αυτές τις συνθήκες, στο πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Πολιτικής, έχουν δραστηριοποιηθεί διάφοροι οργανισμοί και δίκτυα για την ανάπτυξη κοινά αποδεκτών προτύπων, διαδικασιών και οδηγιών που θα διασφαλίζουν την ποιότητα της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης. Το περιεχόμενο της πιλοτικής έκδοσης του Ευρωπαϊκού Οργανισμού για τη Διασφάλιση της Ποιότητας στον Τομέα της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης (European Network for Quality Assurance in Higher Education -ENQA) αποτελεί ένα ενδεικτικό παράδειγμα της σπουδαιότητας και της ανάγκης για την ανάπτυξη πολιτικών ποιότητας αφενός και της πολυπλοκότητας του ζητήματος αφετέρου (Hayward, 2005). Όμως, η ποικιλία και οι ιδιαιτερότητες των πολιτικών συστημάτων, των συστημάτων Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης, των κοινωνικών - πολιτιστικών και εκπαιδευτικών παραδόσεων, των γλωσσών, των φιλοδοξιών και προσδοκιών που χαρακτηρίζουν τις 40 χώρες-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης Ανώτερης Εκπαίδευσης (EHEA) αποτρέπουν την εφαρμογή μιας ενιαίας προσέγγισης της ποιότητας, την ανάπτυξη ενιαίων προτύπων και την υιοθέτηση ενιαίων κανόνων για τη διασφάλιση της ποιότητας στην Ανώτερη Εκπαίδευση. Ως εκ τούτου προσδιορίζονται οι γενικές αρχές και δίνονται γενικές οδηγίες για την ειδική απαίτηση της διασφάλισης της ποιότητας. Αυτή η γενική προσέγγιση, η οποία ως σημειώσουμε προσδιορίζει το πλαίσιο ως προς το 'τι πρέπει να γίνει' παρά το 'πώς πρέπει να γίνει', έχει στόχο να τύχει ευρύτερης αποδοχής και να προσφέρει μια γερή βάση για συνεργασία των διαφόρων εκπαιδευτικών κοινοτήτων. Το κυριότερο, επιβεβαιώνει ότι οποιαδήποτε προσπάθεια προς την κατεύθυνση επίτευξης στόχων ποιότητας προϋποθέτει *κουλτούρα ποιότητας* τόσο

από τα εκπαιδευτικά ιδρύματα όσο και από τις εξωτερικές αρχές ή οργανισμούς διασφάλισης της ποιότητας.

Παράλληλα, πολλά εκπαιδευτικά ιδρύματα στρέφονται προς μοντέλα δράσης που σχετίζονται με τη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας προκειμένου να ανταποκριθούν αποτελεσματικά στις περίπλοκες προκλήσεις που αντιμετωπίζουν ή προσπαθούν να επιτύχουν μεγαλύτερη χρηματοδότηση (Tang & Zairi, 1998; Kent et al., 1993).

Στο σημείο αυτό να αναφέρουμε ότι σε επίπεδο εκπαιδευτικών ιδρυμάτων, η αναζήτηση και η επίτευξη ποιοτικών στόχων δεν είναι νέα ιδέα. Από την εμφάνιση των πρώτων πανεπιστημιακών κέντρων κατά το Μεσαίωνα και στη συνέχεια από την περίοδο οργάνωσης των πανεπιστημίων κατά τον 13^ο αι. μέχρι τις ημέρες μας, εκπαιδευτικά ιδρύματα, σε όλο τον ανεπτυγμένο κόσμο, έχουν επιτύχει αναγνώριση, κύρος και φήμη σε τοπικό, εθνικό ή και διεθνές επίπεδο με την παροχή υψηλού επιπέδου σπουδών, με την εξέλιξη των επιστημών και της τεχνολογίας, με τη συνεισφορά στην προαγωγή της οικονομίας, της κοινωνίας και του πολιτισμού και με άλλα επιτεύγματα κατ' αντιστοιχία της καταβαλλόμενης προσπάθειας και του οράματος για ποιότητα –γιατί, όπως είναι πλέον κοινά αποδεκτό, η ποιότητα δε συμβαίνει κατά τύχη (Λογοθέτης, 1992). Η επίτευξη ποιότητας δεν εξαρτάται μόνο από εξωγενείς παράγοντες όπως είναι η επάρκεια των οικονομικών πόρων αλλά κυρίως από μία πραγματική επιθυμία των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων να αριστεύσουν στην παροχή της εκπαίδευσης και το ζήτημα της αναζήτησης διαδικασιών ποιότητας τίθεται πρωτίστως για εκείνα τα εκπαιδευτικά ιδρύματα και προγράμματα σπουδών τα οποία, για διάφορους ενδογενείς λόγους έχουν αποτύχει, κυρίως, να αναγνωρίσουν –παρά να επιλύσουν- τα προβλήματα που συνδέονται με τη λειτουργία και το έργο τους.

Ειδικά σε ότι αφορά την Τριτοβάθμια Τουριστική και Ξενοδοχειακή Εκπαίδευση, όπως τεκμηριώνεται σε επόμενο κεφάλαιο της παρούσας μελέτης, το ζήτημα της ποιότητας θεωρείται πλέον μονόδρομος για την επιβίωση και περαιτέρω ανάπτυξη του τουρισμού σε παγκόσμιο επίπεδο (βλ. κεφάλαιο 4 παρ. 4.4.2). Το θέμα της ποιότητας των εκπαιδευτικών υπηρεσιών πρέπει να αναγνωριστεί από τα εκπαιδευτικά ιδρύματα που προσφέρουν σχετικά προγράμματα σπουδών, τις κυβερνήσεις και όλους τους εμπλεκόμενους προκειμένου να εντοπίσουν τα εμπόδια και να επιλύσουν τα προβλήματα που

παρακωλύουν την κοινωνική αποτελεσματικότητα της τουριστικής εκπαίδευσης.

2.6.1 ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Πολύ συχνά η αναβάθμιση της ποιότητας αναφέρεται σαν στόχος ή ευχή χωρίς όμως να γίνεται αναφορά στο τι εννοούμε με τον όρο ποιότητα. Οι αναφορές στην αναβάθμιση της ποιότητας υπηρεσιών χωρίς να προσδιορίζεται το εννοιολογικό της πλαίσιο, χωρίς προβληματισμό για το πως την αντιλαμβάνονται όλοι οι εμπλεκόμενοι και πως μπορεί να επιτευχθεί, έχει ελάχιστη ή καθόλου αξία. Ωστόσο, η λέξη ‘ποιότητα’ είναι δύσκολο να ερμηνευτεί, καθώς εμπεριέχει ένα αριθμό διαφορετικών εννοιών, συχνά παρανοείται και ακόμη συχνότερα συγχέεται με το ‘άριστο’ ή το ‘ανώτερο’ στο είδος του.

Ο ορισμός που συνήθως δίνουν τα λεξικά για την ποιότητα είναι ‘ο βαθμός ή το επίπεδο υπεροχής’ υπονοώντας ότι η ποιότητα είναι ένα τεχνικό πρόβλημα. Αυτή όμως η έννοια της ποιότητας, εκτός από παρωχημένη, είναι πιο δύσκολο να εφαρμοστεί στις επιχειρήσεις και στους οργανισμούς παροχής υπηρεσιών παρά στις βιομηχανικές.

Ένας δημοφιλής ορισμός της ποιότητας, ο οποίος χρησιμοποιείται ευρέως στις ημέρες μας, είναι αυτός που δόθηκε από τον Juran (1988) πριν από μερικές δεκαετίες, το 1974, και περιέγραφε την ποιότητα ως ‘καταλληλότητα προς χρήση’ (fitness for use) η οποία κρίνεται από τον χρήστη και όχι τον παραγωγό’.

Ένας πληρέστερος ορισμός της ποιότητας που χρησιμοποιείται συχνότερα στις επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών είναι αυτός του British Standard Institution (1987): ‘Ποιότητα είναι το σύνολο των ιδιοτήτων και χαρακτηριστικών ενός προϊόντος ή υπηρεσίας σε σχέση με την ικανότητά τους να ικανοποιήσουν μια καθορισμένη ή υπονοούμενη ανάγκη’.

Αυτός ο ορισμός μετατοπίζει την αξιολόγηση της ποιότητας στον καταναλωτή (στον αποδέκτη και χρήστη των προϊόντων ή υπηρεσιών) και ο παραγωγός δεν χρειάζεται πλέον να παράγει το καλύτερο στο είδος του, αλλά το καλύτερο που καλύπτει τις ανάγκες του πελάτη. Μέσα απ’ αυτό το πρίσμα, η ποιότητα δεν είναι πλέον μόνο τεχνικό πρόβλημα αλλά και πρόβλημα συμπεριφοράς. Πολλοί συγγραφείς υποστηρίζουν ότι ο όρος ‘ικανοποίηση του πελάτη’ και ο όρος

‘ποιότητα’ είναι ταυτόσημες έννοιες: ‘...ποιότητα είναι οτιδήποτε ισχυρίζεται ο πελάτης είναι, και η ποιότητα ενός προϊόντος ή υπηρεσίας είναι οτιδήποτε αντιλαμβάνεται ο πελάτης ότι είναι’ (Gronroos, 1990). Η Roon (1993) αναφέρει ότι η ποιότητα προσδιορίζεται από τις αξίες του πελάτη και απορρέει από το πόσο καλά τα προσφερόμενα αγαθά και υπηρεσίες καλύπτουν τις ανάγκες του.

Η ποιότητα επομένως συνδέεται με την ικανοποίηση του πελάτη και η επίτευξη της απαιτεί μια οργανωμένη προσέγγιση από την πλευρά της επιχείρησης ή του οργανισμού και εστιάζεται σε τέσσερα σημεία:

1. στην κατανόηση των αναγκών και προσδοκιών του πελάτη και της ικανοποίησης αυτών
2. στη συνεχή παροχή προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής ποιότητας
3. στη συμπίεση με το ρυθμό των αλλαγών όταν αυτές συμβαίνουν σε τεχνολογικό καθώς και σε πολιτικοκοινωνικό επίπεδο και
4. να βρίσκεται η επιχείρηση ή οργανισμός ένα βήμα μπροστά από τις ανάγκες του πελάτη.

Η επίτευξη των παραπάνω σημείων φέρνουν στο προσκήνιο τις βασικές αρχές, αξίες και φιλοσοφίες της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας. Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας προσφέρει το θεωρητικό πλαίσιο και τα εργαλεία για την επίτευξη ποιοτικών στόχων και σήμερα θεωρείται μια από τις πιο δημοφιλείς και διαχρονικές έννοιες στη σύγχρονη διοίκηση και λειτουργία των επιχειρήσεων και οργανισμών μη εξαιρουμένων των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων (Prajogo and Sohal, 2001; Ζαβλανός, 2002; Λογοθέτης, 1992).

2.6.2 ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Παραδοσιακά, ποιότητα στην εκπαίδευση σήμαινε συμμόρφωση με τα αναλυτικά προγράμματα δηλαδή με τα σχεδιαστικά πρότυπα και τα μέτρα αξιολόγησης που αναπτύχθηκαν υποστηρίζαν αυτή την προσέγγιση. Όμως, όπως προκύπτει από την προηγούμενη ανάλυση, για να επέλθουν βασικές βελτιώσεις στον τρόπο με τον οποίο λειτουργεί ένα εκπαιδευτικό ίδρυμα, ιδιαίτερα Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης, η πρακτική αυτή είναι ανεπαρκής και απαιτείται μια διαφορετική προσέγγιση ως προς την αντίληψη, τη σημασία και τον ορισμό της ποιότητας. Σύμφωνα με τις αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, η ποιότητα της σχεδίασης για παράδειγμα, πρέπει να προσλάβει μεγαλύτερη

βαρύτητα από την ποιότητα συμμόρφωσης και παράδοσης ενός μαθήματος. Πρόσθετα, όπως στις επιχειρήσεις, η διοίκηση ενός εκπαιδευτικού ιδρύματος είναι ανεπαρκής από μόνη της να επιτύχει βελτιώσεις στην ποιότητα, ακόμη και αν διαθέτει ομάδες δεσμευμένες υπέρ της ποιότητας. Απαιτείται δέσμευση όλων των εργαζομένων, σε συνδυασμό με την αποτελεσματική ενίσχυση και υποστήριξη της διοίκησης (James, 1996).

Κεντρικό πρόβλημα ωστόσο παραμένει η έλλειψη ενός κοινά αποδεκτού και συμφωνημένου ορισμού της ποιότητας στην τριτοβάθμια εκπαίδευση (Kirk, 1994, Hayward, 2005; Σιμόπουλος & ά., 2000) για λόγους που αποδίδονται στην αδυναμία καθορισμού των αποδεκτών των εκπαιδευτικών υπηρεσιών και στη δυσκολία καθορισμού κριτηρίων που θα ικανοποιούν ταυτόχρονα όλους τους αποδέκτες των υπηρεσιών αυτών.

Ο βρετανικός οργανισμός για τη διασφάλιση της ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση ορίζει την εκπαιδευτική ποιότητα ‘ως καταλληλότητα σκοπού’ – συμμόρφωση ή κάλυψη των γενικών αποδεκτών κριτηρίων όπως ορίζονται από ένα οργανισμό πιστοποίησης ή διασφάλισης ποιότητας (www.chea.org/glossary, 2005). Το πρόβλημα που προκύπτει από τον ορισμό αυτό είναι να διερευνηθούν ποια είναι τα ‘γενικώς αποδεκτά κριτήρια’, με ποιες διαδικασίες ορίζονται και αν ο σχεδιασμός των διαδικασιών ευνοούν την ανάπτυξη της απαραίτητης κουλτούρας ποιότητας από όλους όσους εμπλέκονται στην εκπαιδευτική διαδικασία και κυρίως αν και σε ποιο βαθμό λαμβάνονται υπόψη οι ανάγκες των αποδεκτών των εκπαιδευτικών υπηρεσιών.

Σύμφωνα με το σχέδιο του πιλοτικού προγράμματος της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την αξιολόγηση της ποιότητας στα Πανεπιστήμια και τα Τεχνολογικά Ιδρύματα της Ευρώπης ‘ποιότητα είναι μια έννοια η οποία μπορεί να ερμηνευθεί ποικιλοτρόπως’ και ως εκ τούτου δεν είναι δυνατόν να γίνει αναφορά σε μία συγκεκριμένη ποιότητα. Πρέπει να γίνεται λόγος για ‘διάφορες ποιότητες’ ή για διάφορες πτυχές της ποιότητας. Συνεπώς, κατά την αξιολόγηση της ποιότητας ενός Ιδρύματος Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης πρέπει να αναζητηθούν οι απαιτήσεις των διαφόρων συντελεστών της εκπαίδευσης: των σπουδαστών, του ακαδημαϊκού κόσμου, των εργοδοτών, της κυβέρνησης και της ευρύτερης κοινωνίας.

Κατά άλλους, ποιότητα ενός τριτοβάθμιου εκπαιδευτικού ιδρύματος (ή τμήματος) είναι η ικανότητά του να επιφέρει θετικές αλλαγές στους φοιτητές, άρα πρέπει να μετριέται υπό όρους ανάπτυξης και βελτίωσης των φοιτητών κατά χρονικές περιόδους ή με αναφορά στην τουριστική εκπαίδευση, ποιότητα είναι η κάλυψη των αναγκών των μελλοντικών επαγγελματιών, των εργοδοτών της τουριστικής αγοράς εργασίας και των κρατών μελών (Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού).

Σύμφωνα με τους Tang & Zairi (1998) και άλλους συγγραφείς (π.χ. Tam, 2002) η ποιότητα στην εκπαίδευση ορίζεται ως καταλληλότητα σκοπού με ελάχιστο κόστος στην κοινωνία, και τα στοιχεία που πρέπει να επιδεικνύει ένα ποιοτικό ίδρυμα Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης είναι:

- Η εστίασή του στην ανάπτυξη των ταλέντων φοιτητών και η μέτρηση της επιτυχίας της υπό όρους ‘προστιθέμενης αξίας’ (δηλ. μέτρηση της πρόσθετης γνώσης και των δεξιοτήτων που απέκτησαν οι φοιτητές με τη μελέτη, την έρευνα και την εργασία τους στο εκπαιδευτικό ίδρυμα).
- Η συνεχής αύξηση της αποδοτικότητας του εκπαιδευτικού ιδρύματος σε σχέση με το κόστος ώστε να μεγιστοποιεί τον αριθμό των φοιτητών που εκπαιδεύει και να διευκολύνει την εξάπλωση του συστήματος της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης.
- Λειτουργεί ως ένα αναπόσπαστο μέρος ενός δικτύου τριτοβάθμιων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων ώστε να διευκολύνονται οι φοιτητές να εκπληρώνουν μια ποικιλία στόχων μάθησης σε όλη τη διάρκεια της ζωής τους, με τη συγκέντρωση και μεταφορά πιστωτικών μονάδων.
- Η παροχή ίσων ευκαιριών σε φοιτητές και προσωπικό αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του ιδρυματικού σχεδιασμού και ανάπτυξης.

Όπως προκύπτει από τη μελέτη των παραπάνω γενικών και ειδικών ορισμών της ποιότητας της εκπαίδευσης, πράγματι, δεν υπάρχει ομοφωνία και κοινή αντίληψη της εκπαιδευτικής ποιότητας και αυτό έχει επίσης επιβεβαιωθεί από σχετικές έρευνες σε πολλές χώρες. Ωστόσο, για να επιτευχθεί η συνεχής βελτίωση, η αποτελεσματική ολοκλήρωση στόχων και διαδικασιών ποιότητας και εν τέλει η καταξίωση των προγραμμάτων σπουδών που συνθέτουν τα τμήματα, τις σχολές και τα εκπαιδευτικά ιδρύματα στο σύνολό τους, απαιτείται μέτρηση της ποιότητας, στοιχείο που με τη σειρά του καθιστά απαραίτητη την

ομοφωνία όχι μόνο στον ορισμό της ποιότητας αλλά και στον προσδιορισμό όλων των παραμέτρων που συνιστούν την ποιότητα και ειδικότερα:

- Καθορισμό των αποδεκτών των εκπαιδευτικών υπηρεσιών (ποιοι είναι οι πελάτες της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης)
- Καθορισμό των αναγκών των αποδεκτών της εκπαίδευσης (ποιες ανάγκες καλείται να ικανοποιήσει η τριτοβάθμια εκπαίδευση).
- Καθορισμό των διαστάσεων που συνθέτουν και εξασφαλίζουν την ποιότητα της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης..
- Καθορισμό κριτηρίων βάσει των οποίων είναι δυνατόν να μετρηθεί η αποτελεσματικότητα της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης σύμφωνα με τις ανάγκες όλων των αποδεκτών της εκπαίδευσης.

Το πρόβλημα ορισμού της ποιότητας στην εκπαίδευση φαίνεται ότι μπορεί να ξεπεραστεί κατά κάποιον τρόπο μέσω: πρώτον, της θεώρησης του Τριτοβάθμιου Εκπαιδευτικού Ιδρύματος ως συστήματος το οποίο περιλαμβάνει προϊόντα και υπηρεσίες, πελάτες και προμηθευτές, και διαδικασίες όπως είναι η μάθηση και οι μέθοδοι διδασκαλίας και δεύτερον, της αναγνώρισης ότι λειτουργεί σε ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον όπου δεν θεωρείται πλέον αυτονόητο ή δεδομένο ότι παρέχει την καλύτερη δυνατή εκπαίδευση, την επαρκέστερη κατάρτιση ή την πλέον εξελιγμένη έρευνα. Παρά τις θύελλες αντιδράσεων που ενδέχεται να προκαλούν τέτοιες θέσεις και ορολογία στους ‘οπαδούς του μεγαλοϊδεατισμού και ψευτοκλασικισμού’ (Ιμβριώτη, 1978) στο ελληνικό εκπαιδευτικό περιβάλλον, απαιτείται σοβαρή μελέτη των νέων ‘φιλοσοφιών’ και προσανατολισμών που εμπεριέχουν, ιδιαίτερα στον τομέα της Τριτοβάθμιας Τεχνολογικής Εκπαίδευσης. Ο καθηγητής Τσαμασφύρος (2000:33), σε μια εμπειριστατωμένη ανάλυση των προκλήσεων που αντιμετωπίζει το ελληνικό Πανεπιστήμιο αναφέρει για τη χρήση των προαναφερθέντων και άλλων συναφών όρων: ‘αν και η χρήση των όρων αυτών μπορεί να προκαλεί έκπληξη, ή και σοκ, κάθε προσπάθεια να αντικατασταθούν από γενικότερους, λιγότερο ‘εμπορικούς’, όρους δεν μπορεί να αντιπαρέλθει το γεγονός ότι οι όροι αυτοί αναφέρονται σε σημασίες και πραγματικότητες που τα Πανεπιστήμια δεν μπορούν να αρνηθούν’.

Αναμφίβολα, τα Τριτοβάθμια Εκπαιδευτικά Ιδρύματα, πανεπιστήμια και τεχνολογικά, είναι μεγάλοι οργανισμοί οι οποίοι διαχειρίζονται τεράστια κεφάλαια, διαθέτουν μεγάλο αριθμό εκπαιδευτικού, διοικητικού και βοηθητικού

προσωπικού, τεχνολογικό εξοπλισμό, αναπτύσσουν προϊόντα και υπηρεσίες, υφίστανται ανταγωνιστικές, οικονομικές πιέσεις και προκλήσεις, και ταυτόχρονα δέχονται πιέσεις για έλεγχο από την κοινωνία που απαιτεί τη βέλτιστη αξιοποίηση των πόρων που διατίθενται στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση.

Οι παραδοχές αυτές διευκολύνουν τη μεταφορά και προσαρμογή της φιλοσοφίας και των αρχών της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας που χρησιμοποιείται στις επιχειρήσεις –βιομηχανικές και παροχής υπηρεσιών- και στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση (Lockwood, 1992; Pizam, 1995; Τσαμασφύρος, 2000; Χρήστου, 2000) με τις απαραίτητες προσαρμογές.

Στο σημείο αυτό, έχει ιδιαίτερη σημασία να αναφέρουμε ότι από τις αρχές του περασμένου αιώνα, ο Bobbitt, αμερικανός επιστήμονας στον τομέα της παιδαγωγικής, πρότεινε μεθόδους εκπόνησης και υλοποίησης προγραμμάτων σπουδών ανάλογες προς τις μεθόδους που χρησιμοποιούσαν οι επιχειρήσεις και οι βιομηχανίες της εποχής για την αύξηση της αποτελεσματικότητάς τους. Σύμφωνα με τα στοιχεία που προσφέρει ο Φλουρής (2000) στα πλαίσια της ιστορικής ανασκόπησης των αναλυτικών εκπαιδευτικών προγραμμάτων, ο Bobbitt ήταν ο πρώτος (1912) που υποστήριξε ότι όπως η εφαρμογή της επιστημονικής ακρίβειας έφερε αύξηση της αποτελεσματικότητας στη βιομηχανία, έτσι και η εφαρμογή των ιδίων αυτών μεθόδων και αρχών θα μπορούσε να αυξήσει την επιτυχία ενός προγράμματος σπουδών στην εκπαίδευση.

Σε κάθε περίπτωση, η εφαρμογή των αρχών της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας σε ένα εκπαιδευτικό ίδρυμα δεν είναι απαραίτητα εύκολη υπόθεση διότι τα κριτήρια ποιότητας που ισχύουν σε μια επιχείρηση δεν ισχύουν σ' ένα εκπαιδευτικό οργανισμό σε όλες τους τις λεπτομέρειες. Η εκπαίδευση έχει δικό της σύνολο αξιών και μεθόδων, έχει διαφορετικό σημείο εστίασης και άλλους στόχους και επιβάλλεται η ανάπτυξη ενός μοντέλου εκπαιδευτικής ποιότητας το οποίο να αντανakλά αυτές τις διαφορές. Πρόσθετα, η υλοποίηση της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας ενδέχεται να δημιουργήσει προβλήματα γραφειοκρατίας με αρνητικές επιπτώσεις στην απόδοση των εργαζομένων, να θέσει σε αμφισβήτηση την αξία και φιλοσοφία της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (Sauders and Walker, 1991; James, 1996) και να δημιουργήσει πρόβλημα προσαρμογής των εργαζομένων στις νέες συνθήκες όπως συμβαίνει συνήθως στους οργανισμούς που επιθυμούν να επιφέρουν αλλαγές (Σαρρής, 1985).

Ωστόσο, η *ποιοτική λειτουργία* είναι απαραίτητη και σημαντική για τα εκπαιδευτικά ιδρύματα και έχουν εκφραστεί απόψεις που ισχυρίζονται ότι η εισαγωγή και πραγματοποίηση της αλλαγής που απαιτεί η εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας δεν μπορεί παρά να είναι εύκολη υπόθεση για ένα εκπαιδευτικό ίδρυμα, ιδιαίτερα θετικής κατεύθυνσης και ακόμη ευκολότερη για μία σχολή ή τμήμα διοίκησης επιχειρήσεων. Το επιχείρημα γι' αυτό είναι ότι τα εκπαιδευτικά ιδρύματα από την ίδια τη φύση τους και την αποστολή τους είναι αφιερωμένα στην εκπαίδευση και την αλλαγή, ενώ οι σχολές και τα τμήματα διοίκησης γνωρίζουν ή οφείλουν να γνωρίζουν το αντικείμενο τα Διοίκησης Ολικής Ποιότητας και κατά συνέπεια είναι σε θέση, καλύτερα από κάθε άλλο οργανισμό, να εισάγουν, να εκπαιδεύσουν, να εφαρμόσουν, να αλλάξουν και να υιοθετήσουν αυτά που διδάσκουν για την επιτυχία των επιχειρήσεων στο δικό τους οργανισμό (π.χ. James, 1996).

Με βάση την παραπάνω ανάλυση, η ποιότητα της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, στα πλαίσια της παρούσας μελέτης, ορίζεται ως: η ικανότητα ενός προγράμματος σπουδών να ανταποκρίνεται στο σκοπό για τον οποίο προορίζεται. Είναι το σύνολο των ιδιοτήτων και χαρακτηριστικών του που εξυπηρετούν καθορισμένες ή υπονοούμενες ανάγκες.

Η ποιότητα ενός προγράμματος σπουδών, πιο συγκεκριμένα, ορίζεται ως ο βαθμός προσαρμογής του στις ανάγκες και προσδοκίες του υποψήφιου-φοιτητή-αποφοίτου, της αγοράς εργασίας και της ευρύτερης κοινωνίας. Αποτελείται από το σύνολο των χαρακτηριστικών του προγράμματος σπουδών, που στοχεύουν στην ικανοποίηση των αναγκών των 'πελατών' του, - εκφρασμένων ή εννοούμενων αναγκών- και που τελικά καθορίζουν το βαθμό αποδοχής του. Εμμέσως, πλην σαφώς, εξυπακούεται ότι το πρόγραμμα σπουδών ικανοποιεί και τις ανάγκες του εκπαιδευτικού προσωπικού οι οποίες, υπό κανονικές συνθήκες, έχουν κοινή βάση και προέλευση με τους παραπάνω και η ικανοποίησή τους εστιάζεται στο βαθμό κατά τον οποίο συμβάλλουν στην εξέλιξη του τομέα, στην επίλυση των προβλημάτων που αντιμετωπίζει, πολλώ δε μάλλον στην ανύψωση του επαγγελματικού και επιστημονικού κύρους του τομέα που υπηρετούν.

2.7 ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΚΑΙ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

2.7.1 ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ

Flood, R. L. and Jackson, M.C. (2000). *Δημιουργική Επίλυση Οργανωσιακών Προβλημάτων*. Εκδόσεις Παπαζήση. Αθήνα.

Αγγελόπουλος, Ε. (2003). *Απεργούμε. Γιατί;* Εφημερίδα 'Ελευθεροτυπία', 23 Σεπτεμβρίου.

Βουλγαράκης, Γ. (1983). *Ο Νόμος Πλαίσιο – Δομή και λειτουργία των Τεχνολογικών Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων*. Εκδόσεις Λύχνος, Αθήνα.

Γετίμης, Π. & Ζωντήρος, Δ. (2000). *Η κινητικότητα των πανεπιστημίων. Το Πανεπιστήμιο τον 21^ο αιώνα*. Εκδόσεις Παπαζήση. Αθήνα.

ΕΛΜΕ, (2006). *Για μια δημόσια, κοινωνική, πραγματικά δωρεάν παιδεία*. Εφημερίδα 'Πατρίς', 8 Φεβρουαρίου, Ηράκλειο.

Επιτροπή Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (1991). *Υπόμνημα για την Τριτοβάθμια Εκπαίδευση στην Ευρωπαϊκή Ένωση*. Βρυξέλλες, Νοέμβριος.

Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (1993). *Πράσινη Βίβλος για την Ευρωπαϊκή Διάσταση της Εκπαίδευσης*, Βρυξέλλες, 29 Σεπτεμβρίου.

Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (1995). *Λευκή Βίβλος. Ανάπτυξη – Ανταγωνιστικότητα – απασχόληση: Οι προκλήσεις και η αντιμετώπισή τους για τη μετάβαση στον 21^ο αιώνα*. Βρυξέλλες.

Ζαβλανός, Μ. 2002. *Μάνατζμεντ*. Εκδόσεις Αθ. Σταμούλη, Αθήνα.

Ηλιόπουλος, Γ. (2001). *8η Σύνοδος των Δικτύων ENIC NARIC, 2^η Σύνοδος της Διακυβερνητικής Επιτροπής της Σύμβασης για την αναγνώριση των προσόντων Ανώτερης Εκπαίδευσης της περιοχής της Ευρώπης, Συμπεράσματα και Προτάσεις. Ειδικά Θέματα, τόμος 2. τ. 3.*

Ιμβριώτη Ρ. (1978). *Παιδεία και Κοινωνία (Ελληνικά εκπαιδευτικά προβλήματα)*, εκδόσεις 'Σύγχρονη Εποχή', Αθήνα.

Καδδά, Δ. (2002). *Σπόνσορες οι γονείς στις δαπάνες για την παιδεία*. Εφημερίδα 'Κυριακάτικη Ελευθεροτυπία', 24-25 Μαρτίου.

Καδδά, Δ. (2004). *Είμαστε ουραγοί σε δαπάνες για την παιδεία*. Οικονομία, 17 Οκτωβρίου.

Καδδά, Δ. (2005). *Μετεξεταστέοι στην Εκπαίδευση*. Εφημερίδα Κυριακάτικη Ελευθεροτυπία, 25 Σεπτεμβρίου.

Καζάζη Μ. (1993). *Κοινωνιολογία της Εκπαίδευσης*, εκδόσεις 'ΕΛΛΗΝ', Αθήνα.

Κάραλης, Γ. (1998). *Το Πολυτεχνείο δίνει εξετάσεις*. Εφημερίδα 'Αδέσμευτος Τύπος', 25 Οκτωβρίου.

Λάβδας, Κ. και Παπαδάκης Ν. (2006). *Από τι κινδυνεύει το Δημόσιο Πανεπιστήμιο;* Εφημερίδα 'Ελευθεροτυπία', 3 Ιανουαρίου.

Λιάτσου, Ο. (2004). *Ζήτημα 1^ο, η επαγγελματική αποκατάσταση*. Εφημερίδα 'Ελευθεροτυπία', 25 Αυγούστου.

- Λογοθέτης, Ν. (1992). *Μάνατζμεντ Ολικής Ποιότητας*. Εκδόσεις Interbooks. Αθήνα.
- Μαλιγκούδης, Φ. (1997). *Ψηλαφώντας τα μελλούμενα.....* Εφημερίδα 'Ελευθεροτυπία', 12 Ιουνίου.
- Μαλιγκούδης, Φ. (2000). *Τα επακόλουθα μιας monkey business*. Εφημερίδα 'Ελευθεροτυπία', 7 Δεκεμβρίου.
- Μαλιγκούδης, Φ. (2001). *Παθημάτων παιδείας συνέχεια.* Εφημερίδα 'Ελευθεροτυπία', 21 Ιουνίου.
- Μασσαλάς, Χ. (2006). *Διάλογοι για τις αλλαγές στα πανεπιστήμια*. Εφημερίδα 'Κυριακάτικη Ελευθεροτυπία', 8 Ιανουαρίου.
- Μιχαλακόπουλος, Γ. (1996). *Κοινωνιολογία και Εκπαίδευση: Προσεγγίσεις στην κοινωνιολογική διερεύνηση της εκπαίδευσης και της εκπαιδευτικής πράξης*. Εκδοτικός Οίκος Κυριακίδη, Θεσσαλονίκη.
- Μπαλάσκας, Κ. (1989). *Κοινωνική Θεώρηση της Παιδείας*. Εκδόσεις ΓΡΗΓΟΡΗ, Αθήνα.
- Μυλωνάς, Θ. (1998). *Κοινωνιολογία της Ελληνικής Εκπαίδευσης*. Εκδόσεις GUTENBERG, Αθήνα.
- Νόμος 1404/83: *Η δομή και λειτουργία των Τεχνολογικών Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων*. Φ.Ε.Κ 174/24. 22. 84/ τόμος Α.
- Παπαθανασοπούλου, Α. (1987). *Ανθρωπιστική Παιδεία*. Εκδόσεις Παπαδήμα, Αθήνα.
- Παπαθεοδοσίου, Θ. (1988). *Κείμενα για την Τεχνολογική Εκπαίδευση*. Εκδόσεις Λύχνος, Αθήνα.
- Παπαθεοδοσίου, Θ. (1990). *Μεταβαλλόμενες Ανάγκες σε Επαγγελματικές Δεξιότητες*. Εκδόσεις Λύχνος, Αθήνα.
- Παπαθεοδοσίου, Θ. (2000). *Τεχνολογική Εκπαίδευση και Αγορά Εργασίας*. Εισήγηση στο Συνέδριο 'Παραγωγικότητα και Τεχνολογική Εκπαίδευση'. Αθήνα, 20-22 Σεπτεμβρίου.
- Παπαθεοδοσίου, Θ. (2001). *Τεχνολογική Εκπαίδευση και Αγορά Εργασίας – Προοπτικές και Δυνατότητες*. Ειδικά Θέματα, τ. 6.
- Παπακωνσταντίνου, Γ. (2003). *Προσφορά και Ζήτηση Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης*. Εκδόσεις ΜΕΤΑΙΧΜΙΟ.
- Πατερέκα, Χ. (1986). *Βασικές έννοιες των Pierre Bourdieu και Jean-Claude Passeron σε θέματα κοινωνιολογίας της εκπαίδευσης*. Εκδοτικός Οίκος Κυριακίδη, Θεσσαλονίκη.
- Πελαγίδης, Θ. (2006). *Τα δεσμά της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης*. Οικονομία, 'Κυριακάτικη Ελευθεροτυπία', 30 Απριλίου.
- Πετρινιώτη, Ξ. (1989). *Αγορές Εργασίας – Οικονομικές θεωρίες και έρευνες*. Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα.
- Πυργιωτάκης, Ι. (2000). *Εισαγωγή στην Παιδαγωγική Επιστήμη*. Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα.

Ρέππας, Π. (1991). *Οικονομική Ανάπτυξη –Θεωρίες και Στρατηγικές*. Εκδόσεις Παπαζήση.

Σαρρής, Ν. (1985). *Εισαγωγή στην Κοινωνιομετρία την ομαδική ψυχοθεραπεία και το ψυχόδραμα*. Γραμμή, Αθήνα.

Σιμόπουλος, Σ., Πουρνάρη, Μ. & Θεοδωροπούλου, Α. (2000). *Στρατηγικός σχεδιασμός και αξιολόγηση των ΑΕΙ*. Το Πανεπιστήμιο στον 21^ο αι. Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα.

Τ.Ε.Ι. Ένας χρόνος μετά.... (1984). ΥΠ.Ε.Π.Θ., Αθήνα.

Τζάνη, Μ. (1988). *Σχολική επιτυχία –Ζήτημα ταξικής προέλευσης και κοულτούρας*. Εκδόσεις ΓΡΗΓΟΡΗ, Αθήνα.

Τσαμασφύρος, Γ. (2000). *Το Πανεπιστήμιο στον 21^ο αιώνα*. Εκδόσεις Παπαζήση. Αθήνα.

Τσίρος, Θ. (2004). *Αυξάνεται το μισθολογικό χάσμα μεταξύ στελεχών και υπαλλήλων*. Οικονομία, 17 Οκτωβρίου.

Φίλιας, Β. (1991). *Κοινωνιολογικές Προσεγγίσεις*. Εκδόσεις ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΕΠΟΧΗ, Αθήνα.

Φλουρής, Γ. (2000). *Αναλυτικά προγράμματα για μια νέα εποχή στην Εκπαίδευση*. Εκδόσεις ΓΡΗΓΟΡΗ, Αθήνα.

Φραγκουδάκη, Α. (1985). *Κοινωνιολογία της Εκπαίδευσης –Θεωρίες για την κοινωνική ανισότητα στο σχολείο*. Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα.

Φραγκουδάκη, Α. (1987). *Εκπαιδευτική Μεταρρύθμιση και Φιλελεύθεροι Διανοούμενοι*. Εκδόσεις Κέδρος.

Φυντανίδης, Σ. (2000). *Ζοφερά ‘ρεκόρ’*. Κύριο άρθρο, εφημερίδα ‘Ελευθεροτυπία’, 22 Δεκεμβρίου.

Χρήστου, Ε. (1997). *Η τριτοβάθμια ξενοδοχειακή εκπαίδευση στην Ελλάδα: έρευνα αξιολόγησης του συστήματος*. Τουρισμός και Οικονομία, Ιανουάριος.

Χρήστου, Ε. (2000). *Η φύση και η ποιότητα της τουριστικής εκπαίδευσης: Διασφάλιση της Ποιότητας των Προγραμμάτων Σπουδών*. Τουρισμός και Οικονομία, τ. 254, Ιούλιος.

Ψαχαρόπουλος, Γ. (2002). *Πανεπιστήμια και αγορά*. Εφημερίδα ‘Ελευθεροτυπία’, 29 Ιουλίου.

2.7.2 ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΕΣ

Brynin, M. (2002). *Graduate density, gender, and employment*. British Journal of Sociology. Vol. 53 (3), pp 363-381.

Burbidge, D.J. (1994). *Student Perception of Preparation for Success: A View From Europe*. Hospitality and Tourism Educator, Vol. 6 (4), pp 45-50.

Christou, E.S. (1996). *Hospitality Management Education at Tertiary level in Greece: current corpus, industry needs and future implications*. MSc Thesis, University of Wales.

Doeringer, P. and Piore, M. (1971). *Internal Labor Markets and Manpower Analysis*. Health Lexington.

- Dunne, E., and Rawlins, M., (2000). *Bridging the Gap Between Industry; and Higher Education: Training Academics to Promote Student Teamwork*. Innovation in Education and Teaching International, Vol. 37 (4), pp 361-371.
- Fayos-Sola, E., Cooper, C., Howkins, D., & Spivack, S. (1997). *An Introduction to TEDQUAL: A Methodology for Quality in Tourism Education and Training*. A WTO publication, Madrid, Spain.
- Finegold, D., Wagner, K. and Mason, G. (2000). *National skill-creation systems and career paths for service workers: hotels in the United States, Germany and the United Kingdom*. International Journal of Human Resource Management. Vol. 11 (3), pp 497-516.
- Froment, E., 2003. *The European Higher Education Area: a New Framework for the Development of Higher Education*. Higher Education in Europe, Vol. 28 (1), pp 27-31.
- Galbraith, K., 2003. *Towards Quality Private Higher Education in Central and Eastern Europe*. Higher Education in Europe, Vol. 28 (4), pp 539-557.
- Gronroos, C. (1990). *Service Management and Marketing*. Lexington Books, D.C. Heath and company/Lexington, Massachusetts/Toronto.
- Harris, P.J. (1995): *A development strategy for the hospitality operations management curriculum*, International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 7 (5), pp 29-32.
- Hayward, F.M. (2005). *Standards and Guidelines for Quality Assurance in European Higher Education Area*. ENQA, Helsinki, Finland.
- IRDAC (1992). Industrial Research and Development Advisory Committee of the European Commission: *Quality and Relevance –the challenge to European Education*. Brussels.
- James, P. (1996). *Total Quality Management*. Prentice Hall.
- Johns, N., and Teare, R. (1995). *Change, opportunity and the new operations management curriculum*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 7 (5), pp 4-8.
- Junankar, P.N. (2003). *Estimating the Social Rate of Return to Education for Indigenous Australians*. Education Economics, Vol. 11 (2), pp 169-192.
- Juran, J.M. (1988). *Quality Control Handbook*. Free Press: New York.
- Kent E W., Lian K., Khan A M., and Anene J. (1993). *College's Hospitality Programs: Perceived Quality*. The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, Vol. 34 (6), pp 90-95.
- Kim, D., (2002). *What Do High School Students and Their Parents Expect from Higher Education? A case study of South Korea*. Journal of Higher Education Policy and Management, Vol. 24 (2), pp 183-196.
- Kirk, D. (1994) *Editorial*. International Journal Hospitality Management, Vol. 13 (4), pp 291-292.
- Ladki, S. M. (1993). *Hospitality Education: the identity struggle*. International Journal of hospitality Management, Vol. 12 (3), pp 243-251.

- Ladkin, A. (2001). *Career analysis: a case study of hotel general managers in Australia*. Tourism Management. Elsevier Press, pp 1-16.
- Leslie, D. and Richardson, A., (2000). *Tourism and cooperative education in UK undergraduate courses: are the benefits being realised?* Tourism Management, Vol. 21, pp 489-498.
- Lockwood, A. (1992). *Applying service quality concepts to tourism and hospitality education*. Paper presented at the European Conference on Tourism Education at a Higher Level 'Tourism Education in Europe: The Development of Quality', Valencia, Spain, April.
- Lockwood, A. and Jones, P. (1984). *People and the Hotel and Catering Industry*. CASSELL, London.
- Mason, G. (2002). *High Skills Utilisation Under Mass Higher Education: graduate employment in service industries in Britain*. Journal of Education and Work. Vol. 15 (4), pp 427-456.
- McGuinness, S. (2003). *University quality and labour market outcomes*. Applied Economics, Vol. 35, pp 1943-1955.
- O'Mahony, G., McWilliams, A., and Whitelaw, P. (2001). *Why students choose a hospitality-degree program – An Australian case study*. The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly. Vol. 42 (1), pp 92-96.
- Olsen, M.E. (1968). *The Process of Social Organisation*. Holt Rinehart and Winston, New York.
- Pearce, P.L. (1991). *The Social Psychology of Tourist Behaviour*. Pergamon, Oxford.
- Peters, R. S. (1966). *Ethics and Education*. Allen and Unwin, London.
- Pizam, A. (1995): *Who is the customer in Hospitality Education?* International Journal of Hospitality Management. Vol. 14 (3/4), pp 215-216.
- Poon, A. (1993). *Tourism, Technology and Competitive Strategies*, CAB INTERNATIONAL, U.K.
- Preston, J., and Hammond C., 2003. *Practitioner Views on the Wider Benefits of Further Education*. Journal of Further and Higher Education, Vol. 27 (2), pp 211-217.
- Ross, G.F. (1997). *Tourism/hospitality employment acquisition strategies, higher education preferences and the work ethic among Australian secondary school graduates*. Managing Leisure, Vol. 2, pp 82-93.
- Sauders, M. and Walker, J. (1991). *'TQM in tertiary education'*. International Journal of Quality and Reliability Management. Vol. 8 (5).
- Stutts, A. (1995). *Viewpoint: higher education in hospitality management*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 7 (6).
- Tam, M. (2002). *University Impact on Student Growth: a quality measure?* Journal of Higher Education Policy and Management. Vol. 24 (2), pp 211-218.
- Tang, K. and Zairi, M. (1998). *Benchmarking quality implementation in a service context: a comparative analysis of financial services and institutions of higher education*. Total Quality Management, Vol. 9 (7), pp 539-552.

Tas, R. (1988). *Teaching future managers*. The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, Vol. 29 (2), pp 58-64.

Tribe, J. (2000). *In disciplined and unsubstantiated*. Annals of Tourism Research, Vol. 27 (3), pp 809-813.

UNESCO Report (1996). Report to UNESCO of the International Commission on Education for the Twenty-First Century: *Learning: The Treasure Within*. Paris.

Voon, J.P. (2001). *Measuring social returns to higher education in Hong Kong: production function approach*. Economics of Education Review, Vol. 20 (5), pp 503-510.

Warmington, P. (2003). *You Need a qualification for Everything these Days: The impact of work, welfare and disaffection upon the aspirations of access to Higher Education Students*. British Journal of Sociology of Education, Vol. 24 (1), pp 95-108.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΜΕΡΟΣ Α ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

3.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η θεωρία της κοινωνικής αποτελεσματικότητας, σε αντίθεση με άλλες θεωρίες, βασίζεται στις κοινωνικές ανάγκες που λαμβάνονται άμεσα υπόψη στη σύνταξη των προγραμμάτων σπουδών στις διάφορες εκπαιδευτικές βαθμίδες. Σύμφωνα με τη θεωρία αυτή, πάνω από κάθε άλλη προτεραιότητα, προέχει η κοινωνία μέσα στην οποία διαβιώνει το άτομο (Πυργιωτάκης, 2000). Εφόσον, ο κύριος αποδέκτης των 'προϊόντων' της εκπαίδευσης είναι η κοινωνία, τα εκπαιδευτικά προγράμματα οφείλουν να λαμβάνουν υπόψη τις κοινωνικές ανάγκες και με βάση αυτές να προγραμματίζουν τις ικανότητες και τις δεξιότητες που επιθυμεί να καλλιεργήσει στους νέους ανθρώπους ώστε να μπορέσουν να ενταχθούν δημιουργικά στο κοινωνικό σύνολο και να συμβάλουν στην ανάπτυξη της κοινωνίας. Βάσει της εν λόγω θεωρίας, με ερευνητικές μεθόδους αξιολογούνται οι κοινωνικές ανάγκες και μετά από την ακριβή εκτίμηση του 'τι υπάρχει' σε σχέση με το 'τι πρέπει να υπάρχει' (Φλουρής 2003:21) αναμορφώνονται οι σκοποί της εκπαίδευσης, ανακατατάσσονται οι κοινωνικές ανάγκες, τοποθετούνται σε αντιστοιχία με τους εκπαιδευτικούς σκοπούς και στόχους και παράλληλα επιλέγεται η 'γνώση' για να κατανεμηθεί στο πρόγραμμα σπουδών και να χαρακτηί η κατεύθυνση των σπουδών.

Σύμφωνα με τη θεωρία των κοινωνικών συστημάτων (παρ. 2.3 κεφάλαιο 2), ένα πρόγραμμα σπουδών που στοχεύει στην κοινωνική αποτελεσματικότητα οφείλει να διαμορφώνεται με βάση τις κάθε είδους αλλαγές στους διάφορους κοινωνικοοικονομικούς τομείς, οι οποίες αλλαγές λαμβάνονται υπόψη άμεσα στη σύνταξη του προγράμματος σπουδών παράλληλα με τις αλλαγές και τις εξελίξεις των παιδαγωγικών θεωριών και μεθοδολογιών μάθησης με απώτερο στόχο να καταστήσουν τους μαθητές ικανούς να εκτελούν εποικοδομητικά τους ρόλους τους, να συνεισφέρουν στη λειτουργικότητα της κοινωνίας, αλλά και να την επηρεάζουν ανάλογα. Κατά τον Tyler (1949), η κοινωνική αποτελεσματικότητα (χρησιμότητα) της μάθησης εξασφαλίζεται με την απόκτηση εκείνων και εμπειριών και δυνατοτήτων που είναι αναγκαίες για τους ενήλικους της

αυριανής κοινωνίας, στοιχείο που καθιστά απαραίτητη τη μελέτη των μελλοντικών εξελίξεων.

Ο Φλουρής (2003:21) αναφέρει ότι ‘κεντρικός στόχος του αναλυτικού προγράμματος της ‘κοινωνικής αποτελεσματικότητας’ είναι ο ακριβής προγραμματισμός των εμπειριών της μάθησης, με τον πιο αποτελεσματικό τρόπο, για την επίτευξη των τελικών στόχων που βασίζονται στην ικανοποίηση των αναγκών της κάθε κοινωνίας’, πράγμα που σημαίνει ότι κατά το σχεδιασμό ενός τέτοιου προγράμματος δε λαμβάνονται υπόψη μόνο οι προσωπικές ανάγκες και τα ενδιαφέροντα του μαθητή, αλλά και άλλοι παράγοντες, αποδίδοντας πρωταρχική σημασία στην καλλιέργεια των δυνατοτήτων και των δεξιοτήτων που οφείλει να αναπτύξει κάθε μαθητής για να καταστεί αποδοτικός και κατά συνέπεια να συνεισφέρει στην παραγωγικότητα και στην αξιοποίηση του κοινωνικού συνόλου. Παράλληλα, ένα πρόγραμμα σπουδών κοινωνικής αποτελεσματικότητας αποβλέπει στην εξασφάλιση της μέγιστης δυνατής απόδοσης της διδακτικής πράξης, που σημαίνει την αξιοποίηση κατά τον καλύτερο τρόπο του χρόνου των εκπαιδευομένων και των εκπαιδευτικών.

Με βάση τα παραπάνω αλλά και την ανάλυση στο προηγούμενο κεφάλαιο, για την επίτευξη στόχων κοινωνικής αποτελεσματικότητας, ένας εκπαιδευτικός οργανισμός πρέπει να εξετάζεται από μια ολική (συστημική) προσέγγιση, κατά την οποία τα διάφορα μέρη του οργανισμού αλληλοσυνδέονται για να σχηματίσουν ένα σύνολο το οποίο βρίσκεται σε άμεση επαφή με το περιβάλλον. Με την οπτική αυτή, ο όρος ‘ποιότητα’ αποτελεί τη λέξη κλειδί στη μελέτη των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων και στη κατανόηση της αλληλεπίδρασης μεταξύ της οργανωτικής δομής και των ατόμων που συμμετέχουν στον οργανισμό.

3.2 ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Το συστηματικό ενδιαφέρον για την ποιότητα και η εξέλιξη της ποιότητας υπήρξε ουσιαστικά κατά τα τελευταία εκατό χρόνια, παρότι, φυσικά, η ποιότητα υπήρχε και πριν από την εποχή αυτή. Οι πρακτικές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας έχουν σε μεγάλο βαθμό τη βάση τους στην κλασική θεωρία της διοίκησης και οι αρχές που την υποστηρίζουν αποτελούν εξέλιξη και σύνθεση των θεμελιωδών σχολών του μάνατζμεντ (Ζαβλανός, 2002). Σύμφωνα με τον James (1996), η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας αποτελεί το σύγχρονο στάδιο μιας

εξελικτικής πορείας με αφετηρία την ανάπτυξη της ποιότητας μέσω της επιθεώρησης του παραγόμενου προϊόντος, με δεύτερο στάδιο την ανάπτυξη της ποιότητας μέσω του ελέγχου ποιότητας των διεργασιών και με τρίτο στάδιο την ανάπτυξη της ποιότητας μέσω της διασφάλισης της ποιότητας όλου του συστήματος παραγωγής. Η τελευταία επομένως εποχή είναι αυτή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας η οποία περιγράφεται ως ‘η δέσμευση, που αναλαμβάνεται σε επίπεδο ολόκληρου του οργανισμού, να γίνουν όλα με το σωστό τρόπο’ (Camison, 1996), με έμφαση την επικοινωνία, τον έλεγχο, τη συνεργασία και την ανάπτυξη συνοχής και κοινής κουλτούρας ποιότητας.

Ως φιλοσοφία, η διοίκηση ολικής ποιότητας εμφανίστηκε στη Δυτική Ευρώπη προς το τέλος της δεκαετίας του '70. Γεννήθηκε από προγενέστερες αναζητήσεις για ποιότητα και οφείλεται στο πρωτοποριακό έργο των Juran, Deming και άλλων επιστημόνων που συνέβαλαν στο θαύμα της Ιαπωνικής βιομηχανίας τη δεκαετία του 1950. Η Ιαπωνική επιτυχία και το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα των ιαπωνικών προϊόντων μέσα από τη βελτίωση της ποιότητας προβλημάτισε ιδιαίτερα τις βιομηχανίες στο υπόλοιπο κόσμο οι οποίες προσπάθησαν να προσδιορίσουν και να αντιγράψουν τα κύρια συστατικά αυτής της πρωτοφανούς επιτυχίας.

Αρχικά, οι θεωρίες που αναπτύχθηκαν αφορούσαν στη βελτίωση της ποιότητας με τη χρήση στατιστικών τεχνικών. Η βάση διευρύνθηκε με την προσπάθεια να ενεργοποιηθεί το εργατικό δυναμικό πιο άμεσα στη διαδικασία για την επίτευξη της ποιότητας. Στην Ιαπωνία και αυτή η παράμετρος είχε εφαρμοστεί με επιτυχία, ωστόσο οι προσπάθειες εφαρμογής παρόμοιων ενεργειών εκτός Ιαπωνίας απέτυχαν και άρχισε να γίνεται αντιληπτό ότι το ζήτημα της ποιότητας ήταν περισσότερο πολύπλοκο απ' ό,τι θεωρήθηκε αρχικά. Το σημαντικό είναι ότι η ανάγκη για Διοίκηση Ολικής Ποιότητας άρχισε να αναγνωρίζεται.

Με την έλευση της νέας χιλιετίας, η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας θεωρείται πλέον ως ο παράγων ‘κλειδί’ για την επιβίωση όλων των τομέων δράσης κοινωνικού, οικονομικού, πολιτικού, πολιτισμικού περιεχομένου μη εξαιρουμένων των συστημάτων εκπαίδευσης.

Η στρατηγική σημασία της ποιότητας στις βιομηχανικές επιχειρήσεις και στον τομέα παροχής υπηρεσιών είναι αναγνωρισμένη και σημαντική για τους πελάτες, για τον οργανισμό αλλά και για τα στελέχη και τους εργαζόμενους. Οι πελάτες ενδιαφέρονται για την ποιότητα επειδή επιθυμούν αξιόπιστες υπηρεσίες, θέλουν να ικανοποιήσουν επαρκώς τις ανάγκες τους, αναζητούν προσοχή και καλή συμπεριφορά και επιδιώκουν ικανοποιητική σχέση μεταξύ της αξίας του προϊόντος / υπηρεσίας και του καταβαλλόμενου κόστους. Ο οργανισμός ενδιαφέρεται για την ποιότητα αφού αποτελεί προϋπόθεση για να παραμένει στις προτιμήσεις των πελατών και για τη μακροπρόθεσμη επιβίωσή του. Το ενδιαφέρον των στελεχών και των εργαζομένων εστιάζεται στο ότι χρειάζονται ικανοποίηση και ασφάλεια από την εργασία τους, θέλουν σεβασμό και εκτίμηση από τον πελάτη, θέλουν να αισθάνονται υπερηφάνεια για την εταιρία που εργάζονται και ακόμη επειδή η ποιότητα δημιουργεί πιστούς και περισσότερο ανεκτικούς πελάτες σε τυχόν λάθη (Σπανός, 1993).

Στην εκπαίδευση, η στρατηγική σημασία της ποιότητας είναι επίσης αναγνωρισμένη και απαραίτητη προϋπόθεση για την κοινωνική αποτελεσματικότητα των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων (π.χ. Holmes and McElwee, 1995; Cooper & Westlake, 1998; Σιμόπουλος και συν., 2000). Τα οφέλη από την εφαρμογή των αρχών της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, όπως προσδιορίστηκαν με εμπειρική έρευνα σε 39 ιδρύματα Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης στη Μεγάλη Βρετανία, είναι: Πρώτον, η απόκτηση φήμης και κύρους του ιδρύματος για την παροχή ποιοτικής εκπαίδευσης, δεύτερον, η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας διευκόλυνε το κοινό αίσθημα σκοπού για την επίτευξη στρατηγικών στόχων καθώς οι παραδοσιακές μέθοδοι ελέγχου της ποιότητας δεν συμβάδιζαν με τις ανάγκες του πανεπιστημίου, τρίτον, εξασφάλισε μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα και ικανότητα του προσωπικού να εργάζεται σ' ένα μεταβαλλόμενο περιβάλλον χωρίς μείωση του ηθικού και τέταρτον, δημιούργησε καλύτερο και αποτελεσματικότερο μαθησιακό περιβάλλον για τους φοιτητές με μικρότερο κόστος (Tang & Zairi, 1998).

3.3 ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΤΩΝ ΘΕΩΡΙΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Ένας σημαντικός αριθμός επιστημόνων επηρέασε τη υπόθεση της ποιότητας, συνέβαλε στην ανάπτυξη των βασικών ιδεών και εννοιών της Διοίκησης Ολικής

Ποιότητας (ΔΟΠ) και εισήγαγε διάφορες προσεγγίσεις και βασικές φιλοσοφίες για την εφαρμογή της. Ο Deming, με τον ‘κύκλο δράσης’ –σχεδιάζω-κάνω-ελέγχω-δρω και τα “14 σημεία” παρέχει μια θεωρία και φιλοσοφία του μάνατζμεντ και συγκεκριμένους κανόνες οι οποίοι έχουν αποδειχθεί ικανοί να μετασχηματίσουν οποιαδήποτε εταιρική κουλτούρα σε μια γνήσια κουλτούρα ποιότητας. Ο Juran παρέχει τη συγκεκριμένη δομή που μπορεί να βοηθήσει στην υλοποίηση των αρχών της φιλοσοφίας ποιότητας και επικεντρώνει την προσοχή του στην ‘τρίλογία της ποιότητας’ (προ-σχεδιασμός, έλεγχος και βελτίωση της ποιότητας). Η προσέγγιση ‘μηδέν λάθη’ του Crosby και τα κύρια συστατικά της θεωρίας του βασίζονται στην ακεραιότητα και στην αφοσίωση με στόχο την ικανοποίηση του πελάτη καθώς και σε ένα σύστημα κανονισμών και λειτουργιών ολόκληρης της εταιρίας, σχεδιασμένο να πραγματοποιήσει και να διαδώσει τις βελτιώσεις της ποιότητας.

Ακόμη, ο έλικας της διαρκούς βελτίωσης –αξιολογώ-σχεδιάζω-κάνω-ελέγχω-τροποποιώ των Oakland and Mortiboys, η φιλοσοφία ‘Kaisen’ του Imai (kaisen = συνεχής βελτίωση της ποιότητας με τη συμμετοχή όλων), η θεωρία του Peters πάνω στην ηγεσία η οποία εστιάζεται στη φροντίδα για τον πελάτη – συνεχή καινοτομία και προσωπικό, η έννοια του ποιοτικού κύκλου και το διάγραμμα αιτίας- αποτελέσματος του Ishikawa, ο ολικός έλεγχος της ποιότητας του Feigenbaum ο οποίος (έλεγχος) δίνει έμφαση στην ενεργοποίηση ολόκληρης της επιχείρησης, αποτελούν τα βασικά συστήματα, δομές και φιλοσοφίες της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας και προσφέρουν τον θεωρητικό υπόβαθρο και εννοιολογικό περιεχόμενο για την εφαρμογή της (πηγές: Λογοθέτης 1992, Witt and Muhlemann 1994; James, 1996; Ζαβλανός, 2002). Στην ουσία, όλες οι προσεγγίσεις έχουν περισσότερα κοινά στοιχεία από διαφορές, προσφέρουν ως επί το πλείστον συμπληρωματικά στοιχεία πάνω σε παρόμοιες βασικές αρχές, με κυρίαρχο ενοποιητικό στοιχείο την ειλικρινή δέσμευση για βελτίωση των προϊόντων και υπηρεσιών με στόχο την ικανοποίηση του πελάτη και τη θεώρηση της επιχείρησης ή του οργανισμού ως ‘συστήματος’ όπου το σύστημα ορίζεται σαν ένα σύνολο αλληλεξαρτώμενων στοιχείων τα οποία μέσα από μια διαδικασία συνεχούς αλληλεπίδρασης και συντονισμένης προσπάθειας επιδιώκουν την επίτευξη του σκοπού και των στόχων του συστήματος.

Η έννοια του πελάτη στην κουλτούρα της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας δεν περιλαμβάνει μόνο τον τελικό αποδέκτη του προϊόντος ή της υπηρεσίας μιας επιχείρησης, οργανισμού ή εκπαιδευτικού ιδρύματος. Με τη λέξη πελάτης εννοείται μια αλυσίδα που αποτελείται από κάθε άτομο, τμήμα, ή δραστηριότητα μέσα στην επιχείρηση περιλαμβανομένων και των προμηθευτών (εσωτερικός πελάτης) και μόνο το τελευταίο μέρος της είναι ο εξωτερικός πελάτης. Κάθε εσωτερικός πελάτης επηρεάζει κάποιον άλλο και αυτός με τη σειρά του επηρεάζεται από άλλους και αυτό καθιστά τον καθένα πελάτη και προμηθευτή κάποιου άλλου, με ποιοτικά στοιχεία που εισάγονται και απορρέουν από τη διαδικασία και πρέπει να υλοποιηθούν σε κάθε κρίκο της αλυσίδας. Από αυτή τη σχέση προκύπτει η ανάγκη για δέσμευση όλων των εμπλεκομένων και η ανάγκη για ανάπτυξη κοινής κουλτούρας ολικής ποιότητας (Ζαβλανός, 2002).

Στην πράξη, η ανάπτυξη κουλτούρας για Διοίκηση Ολικής Ποιότητας προϋποθέτει ορισμένες αλλαγές στη νοοτροπία και αυτό είναι έργο της διοίκησης η οποία πρέπει να αποδεχτεί την πρόκληση της αλλαγής, να δεσμευτεί και να γίνει οδηγός στη χάραξη μιας νέας στρατηγικής ολικής ποιότητας δημιουργώντας τις συνθήκες οι οποίες θα επιτρέψουν σε όλους να προσαρμοστούν σε αυτή την στρατηγική. Το έργο της αλλαγής της νοοτροπίας των ανθρώπων ενός οργανισμού και η ανάπτυξη κουλτούρας ποιότητας δεν είναι εύκολο έργο. Η αντίσταση του ατόμου στην αλλαγή είναι επιστημονικά τεκμηριωμένη και συνδέεται με το φόβο της απώλειας της θέσης του, το φόβο της αποτυχίας στο νέο περιβάλλον και στις νέες απαιτήσεις ή την ανησυχία για τις πρόσθετες ευθύνες που συνεπάγεται η αλλαγή. Για τους λόγους αυτούς, και προκειμένου η διοίκηση να επιφέρει την απαραίτητη κοινωνική αλλαγή πρέπει να γνωρίζει την επικρατούσες νοοτροπίες, τις πεποιθήσεις, τις συνήθειες και τις πρακτικές και να προσπαθήσει να τις ανατρέψει προσφέροντας τη λύση της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας.

Η εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας προσφέρει ένα εργασιακό περιβάλλον όπου όλοι οι εργαζόμενοι αισθάνονται ασφαλείς, μέλη της ίδιας ομάδας με κοινούς στόχους και αγωνίζονται όχι μόνο για τα ατομικά τους συμφέροντα, αλλά και για τα συμφέροντα της επιχείρησης ή του οργανισμού. Είναι προφανές ότι δεν πρόκειται για κάτι που πραγματοποιείται εύκολα, αλλά

σίγουρα δεν είναι ακατόρθωτο. Απαιτείται η εφαρμογή των τριών αξιωμάτων της κουλτούρας της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας:

1. Δέσμευση (για την ατέρμονη βελτίωση της ποιότητας)
2. Επιστημονική γνώση (των κατάλληλων εργαλείων και τεχνικών για τις αλλαγές και προσαρμογές που επιβάλλονται για την επίτευξη της ποιότητας)
3. Συμμετοχή (ανάμιξη του συνόλου του ανθρώπινου δυναμικού για την απόκτηση κουλτούρα ποιότητας).

Τα τρία αυτά αξιώματα ενυπάρχουν σε όλες της θεωρίες των θεμελιωτών της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (Deming, Grosby, Joiner κ.ά.), και προσφέρουν το πλαίσιο ώστε κάθε αρχή, διαδικασία ή τεχνική που εφαρμόζεται για την επίτευξη ποιότητας να υιοθετεί μια συνολική προσέγγιση.

Με βάση την παραπάνω ανάλυση μπορούμε να δώσουμε τον ορισμό της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας ως την υιοθέτηση μιας συνολικής προσέγγισης της ποιότητας η οποία επιτυγχάνεται με τη δέσμευση, στο ανώτατο επίπεδο, για τη βελτίωση της ποιότητας (ανάγκη για το αξίωμα 1), με τη διευθέτηση όλων των δραστηριοτήτων με τρόπο ώστε να διασφαλίζεται ότι το προϊόν ή η υπηρεσία σχεδιάζεται, υλοποιείται και παραδίδεται με σκοπό να καλύψει τις ανάγκες και τις προσδοκίες του τελικού αποδέκτη, με τον οικονομικότερο τρόπο (ανάγκη για το αξίωμα 2) και με τη συνειδητοποιημένη συμμετοχή κάθε μέλους του οργανισμού (ανάγκη για το αξίωμα 3). Πρόκειται ουσιαστικά για μια προσέγγιση διοικητικής αντίληψης και πρακτικής η οποία εστιάζεται στην ανάπτυξη μιας ιδεολογίας, μιας φιλοσοφίας, μεθόδων και ενεργειών που αποβλέπουν στην απόλυτη ικανοποίηση των πελατών μέσω των συνεχών βελτιώσεων.

Παρότι η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας δεν είναι πανάκεια για όλα τα δεινά της αναποτελεσματικότητας που μπορεί να μαστίζουν ένα οργανισμό, είναι σε θέση να προσφέρει το μέσον για τη σύλληψη και αναδιαμόρφωση των βασικών προτύπων αλλαγής και να δημιουργήσει ευκαιρίες που θα εθεωρούντο αδιανόητες για έναν οργανισμό χωρίς την οπτική της ποιότητας (James, 1996). Στα εκπαιδευτικά ιδρύματα ειδικότερα, ασφαλώς δεν ενδέκνυνται να μεταφέρονται προσεγγίσεις ποιότητας που αναπτύχθηκαν για να επιλύσουν προβλήματα των επιχειρήσεων κατευθείαν στην εκπαίδευση (Oakland, 1993),

όμως, η έννοια και η αντίληψη της ποιότητας έχει ένα αριθμό χαρακτηριστικών τα οποία είναι σε συμφωνία και αρμονία με τις εκπαιδευτικές διαδικασίες. Για τους λόγους αυτούς, κρίνεται απαραίτητο να διεισδύσουμε περισσότερο αναλυτικά στις θεωρίες των κύριων θεμελιωτών της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας με στόχο να διερευνήσουμε επαρκώς την υπόθεση της εργασίας μας η οποία συσχετίζει θετικά τις βασικές αρχές και τη φιλοσοφία της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας με την κοινωνική αποτελεσματικότητα της εκπαίδευσης.

3.3.1 Η ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΟΥ DEMING – ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑ ΣΚΟΠΟΥ

Θεωρείται ο θεμελιωτής της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας και το όνομά του έχει γίνει συνώνυμο με την ιαπωνική επιτυχία στον τομέα της βιομηχανίας κατά τη δεύτερη πεντηκονταετία του εικοστού αιώνα. Η ποιότητα κατά τον Deming ορίζεται ως: ‘η ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη’ η οποία εκφράζεται από τη σχέση: Ικανοποίηση = Τωρινή απόδοση – Αναμενόμενη απόδοση.

Είναι γνωστός για τα 14 σημεία του, για τον κύκλο του Deming, καθώς και για τις ‘θανάσιμες ασθένειες’ που εμποδίζουν την ανάπτυξη αποτελεσματικών μεθόδων στη διοίκηση μιας επιχείρησης ή οργανισμού. Τα 14 σημεία του Deming (1982) αναφέρονται στη φιλοσοφία που πρέπει να διαπνέει τα στελέχη ενός οργανισμού και παρουσιάζονται στο Παράρτημα Α, καθότι η στοιχειώδης, έστω, εφαρμογή τους στους εκπαιδευτικούς οργανισμούς φαίνεται ότι μπορεί να επιφέρει θετικά αποτελέσματα στο ζήτημα της αποτελεσματικότητας.

Ο κύκλος δράσης του Deming είναι μια συνεχής διαδικασία η οποία εστιάζεται σε τέσσερα σημεία, σχεδιάσε-κάνε-έλεγε, δράσε, γνωστά ως PDCA (plan, do, check, act), και αντικατοπτρίζει τη βάση για την εδραίωση και τη μακροπρόθεσμη ύπαρξη μια οργάνωσης ποιότητας. Ο κύκλος αυτός θα πρέπει να οδηγεί κάθε διαδικασία ή δραστηριότητα του οργανισμού, όσο μικρή κι αν είναι, και θα πρέπει να αρχίσει με τον προσεκτικό σχεδιασμό της πορείας και των ενεργειών που θα ακολουθήσουν. Κατά το στάδιο αυτό (σχεδιάσε) απαιτείται κατανόηση, τεκμηρίωση, αξιολόγηση και εκτίμηση των εργαλείων και των μέσων που απαιτούνται για ένα αποτελεσματικό πρόγραμμα ποιότητας, παράλληλα με την κατανόηση των αρχών της διοίκησης ολικής ποιότητας προκειμένου να εδραιωθεί η γενική συναίνεση και αποδοχή του σχεδιασμού και η αλλαγή να επέλθει σταδιακά και όχι για χάρη της αλλαγής. Πρέπει επίσης να

καθορίζονται οι στόχοι, η επάρκεια των πόρων καθώς και τα μέτρα που απαιτούνται για την υλοποίηση των σχεδίων.

Η δεύτερη φάση του κύκλου, η εφαρμογή του σχεδίου (κάνε), περιλαμβάνει την εκπαίδευση, τη συμμετοχή όλων και τη συλλογή των αποτελεσμάτων της σχεδιασμένης αλλαγής ενώ καθ' όλη τη διάρκεια επιτελείται έλεγχος της εξέλιξης του σχεδιασμού και της εφαρμογής (έλεγχε) για να ακολουθήσουν οι διορθωτικές ενέργειες (δράσε) βασισμένες στην κεκτημένη πείρα οι οποίες οδηγούν στην ουσία σε ένα νέο σχεδιασμό. Ο νέος κύκλος κατά συνέπεια είναι έτοιμος να αρχίσει ξανά και η διαδικασία δεν σταματά ποτέ.

Από τα πολυάριθμα προβλήματα και τις ασυμβίβαστες απόψεις του Deming που αφορούν στις ισχύουσες πρακτικές της διοίκησης και εμποδίζουν την επίτευξη ποιότητας και αποτελεσματικότητας, επιλέξαμε αυτά που κατά την κρίση μας έχουν εφαρμογή στην εκπαίδευση:

- Ο πλούτος ενός έθνους εξαρτάται περισσότερο από τους ανθρώπους του, τη διοίκηση και την Κυβέρνηση, παρά τις πλουτοπαραγωγικές πηγές του και αυτό πρέπει να γίνει αντιληπτό.
- Μόνο ο μετασχηματισμός της διοίκησης και των σχέσεων της κυβέρνησης με τη εκπαίδευση μπορούν να σταματήσουν την παρακμή.
- Η ποιότητα γεννιέται στην αίθουσα του διοικητικού συμβουλίου. Το ίδιο ισχύει και για τους περιορισμούς στην ποιότητα.
- Η διοίκηση πολύ συχνά υποθέτει ότι έλυσε τα προβλήματα της ποιότητας με το να ιδρύσει ένα τμήμα ελέγχου ποιότητας και μετά να το ξεχάσει.
- Ένα πρόγραμμα ποιότητας που λανσάρεται με τελετές, λόγους και θερμά χειροκροτήματα είναι πλάνη και παγίδα.
- Η αναποτελεσματικότητα δεν είναι δωρεάν. Κάποιοι τη δημιουργούν και, επιπλέον, πληρώνονται για αυτό.
- Ο καταναλωτής δεν επιθυμεί πλέον να επιχορηγεί τα σκουπίδια.
- Το μεγάλο πρόβλημα στην ηγεσία και την εκπαίδευση προκύπτει από ένα πρότυπο για το ποια δουλειά είναι αποδεκτή και ποια όχι.
- Τα προβλήματα είναι διαφορετικά, οι αρχές όμως που θα βοηθήσουν στην επίλυσή τους είναι καθολικές.
- Χωρίς ιδέες για τη βελτίωση της ποιότητας, με μόνη την απεγνωσμένη επιθυμία να κάνει κάτι, η πορεία δράσης της διοίκησης μπορεί να καταλήξει να είναι μόνο η δημοσίευση νέων στόχων.

- Ο νόμος του Κάρολου Δαρβίνου για την επιβίωση του πλέον προσαρμοστικού είδους ισχύει τόσο για την ελεύθερη αγορά όσο και για τη φυσική επιλογή.

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει, επίσης, η άποψη του Deming που αναφέρει ότι υπάρχουν πολλά ασυγγώρητα αμαρτήματα, εμπόδια και θανάσιμα νοσήματα που παραλύουν τη δυτική βιομηχανία (γιατί όχι την εκπαίδευση;) η θεραπεία των οποίων απαιτεί ένα ολοκληρωτικό κλονισμό στο χαρακτήρα της διοίκησης. Για να προσθέσει: ‘δεν είναι ανάγκη να το κάνετε αυτό, η επιβίωση δεν είναι υποχρεωτική’ (στο Λογοθέτης, 1992: 96).

3.3.2 Η ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΟΥ JURAN – ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣ ΧΡΗΣΗ

Ο Juran (1988) ορίζει τη ποιότητα ως ‘καταλληλότητα προς χρήση’ και σημαίνει ότι η ποιότητα βρίσκεται στη χρήση μιας υπηρεσίας στη πράξη. Η θεωρία του δίνει ιδιαίτερη έμφαση στη βελτίωση της ποιότητας και υποστηρίζει ότι για επιτευχθεί αυτό κατά την επίλυση του προβλήματος οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί πρέπει να περάσουν από μια σειρά ανατροπών στη νοοτροπία, τη γνώση, την οργάνωση, τα πολιτιστικά πρότυπα και τα αποτελέσματα. Πρώτος επίσης ο Juran παρατήρησε ότι στη βελτίωση της ποιότητας είναι απαραίτητο να διακριθούν τα λίγα ζωτικά στοιχεία από τα πολλά ασήμαντα (αρχή του Pareto) και εισήγαγε επίσης την αρχή του συμβουλίου ποιότητας.

Όπως και ο Deming, ο Juran υποστήριξε ότι τα σλόγκαν και οι παραινήσεις δε συνιστούν δομή για την ποιότητα και η έμφαση πρέπει να δίδεται στα αποτελέσματα και στην εμπειρία που κερδίζει κανείς από την εφαρμογή της. Επίσης, κατά παρόμοιο τρόπο τεκμηρίωσε την ευθύνη της διοίκησης, την αναγκαιότητα της ποιότητας, τη σημασία της εκπαίδευσης, τη σημασία ικανοποίησης των αναγκών του πελάτη κ.ά. Γενικά, η θεωρία του Juran δεν διαφέρει από τις θεμελιώδεις αρχές του Deming, τις περισσότερες φορές είναι συμπληρωματική, με βασική διαφορά ότι ο Juran ενδιαφέρεται περισσότερο για την πραγματική εφαρμογή παρά με τη φιλοσοφία της ποιότητας.

Ο Juran επικεντρώνει την προσοχή του στην ‘τριλογία της ποιότητας’ που εστιάζεται στον προ-σχεδιασμό, τον έλεγχο και τη βελτίωση. Ο χάρτης του προ-σχεδιασμού της ποιότητας περιλαμβάνει:

1. Προσδιορισμό των πελατών της επιχείρησης ή οργανισμού.

2. Μετάφραση των αναγκών του πελάτη σε μια γλώσσα που μπορεί να κατανοήσει ο καθένας και ανάπτυξη ενός προϊόντος ή υπηρεσίας που να μπορεί να ανταποκριθεί σ' αυτές τις ανάγκες.
3. Βελτιστοποίηση του προϊόντος – υπηρεσίας, με την ανάπτυξη της διεργασίας που το παράγει.
4. Εφόσον έχουν εδραιωθεί οι συνθήκες λειτουργίας, μεταφορά της διεργασίας στις λειτουργίες.

Σύμφωνα με τον Juran, μόλις κατακτηθεί ένα επίπεδο ποιότητας, γίνεται αμέσως αντικείμενο αρνητικών επιρροών και ως εκ τούτου εμφανίζει τάσεις εκφυλισμού και αυτό οδηγεί στο δεύτερο σημαντικό μέρος της τριλογίας, τον έλεγχο της ποιότητας.

Ο έλεγχος είναι μια διαδικασία εντοπισμού και διόρθωσης κάθε μεταβολής που αποκλίνει από το στόχο της ποιότητας και δημιουργεί σπατάλη πόρων. Η λήψη των κατάλληλων μέτρων για τη βελτίωση του συστήματος οδηγεί στο τρίτο στάδιο της τριλογίας, τη βελτίωση της ποιότητας. Και στο στάδιο αυτό η ευθύνη της διοίκησης είναι σημαντική αφού θα πρέπει να προσδιορίσει τις προτεραιότητες, να οργανώσει τις διαδικασίες και να αναθέσει τις ευθύνες για την καθοδήγηση των προγραμματισμένων έργων προκειμένου να γίνει πράξη η βελτίωση.

3.3.3 Η ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΟΥ CROSBY – ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ

Ο Philip Crosby (1979) αντιμετωπίζει ένα προβληματικό και αναποτελεσματικό οργανισμό ως έναν ασθενή που χρειάζεται το 'εμβόλιο ποιότητας'. Το πρόβλημα της ποιότητας καταλήγει πάντοτε στον αποδέκτη της υπηρεσίας και η δυσανεκσία του 'πελάτη' είναι το τελευταίο και πιο φανερό σύμπτωμα ενός 'ασθενούς' οργανισμού. Σε ένα τέτοιο οργανισμό, ο Crosby αναγνωρίζει ένα αριθμό αλληλεξαρτώμενων συμπτωμάτων που χαρακτηρίζουν την πορεία του σε οποιαδήποτε προσπάθεια βελτίωσης της ποιότητας όπως:

- Υπάρχουν πολλές ασυντόνιστες προσπάθειες που καταλήγουν σε έναν κυνισμό και την ηττοπαθή αποδοχή του γεγονότος ότι τα προβλήματα είναι αναπόφευκτα.
- Η προσπάθεια για βελτίωση στοχεύει στο χαμηλότερο επίπεδο του οργανισμού, σαν να μην έχουν ευθύνη τα ανώτερα επίπεδα.

- Υπάρχει μια εμφανής αποχή της Διοίκησης από την προσπάθεια για την ποιότητα, που καταλήγει σε άγνοια των απαιτούμενων εργαλείων και του χρονικού ορίου που απαιτείται για τη βελτίωση της ποιότητας. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα να προχωρεί σε βραχυπρόθεσμες λύσεις και σε ασυντόνιστες ενέργειες που μεγαλώνουν αντί να μικραίνουν το πρόβλημα της ποιότητας.
- Η ποιότητα δεν είναι πρώτη στην ατζέντα ούτε πρώτη μεταξύ ίσων, όπως πρέπει να είναι.

Τα βασικά συστατικά του εμβολίου της ποιότητας του Crosby, σύμφωνα με το τρίγωνο ποιότητας που ανέπτυξε, βασίζονται στην ακεραιότητα και στην αφοσίωση για την ικανοποίηση του πελάτη, σε ένα σύστημα κανονισμών και λειτουργιών ολόκληρου του οργανισμού και στην επικοινωνία.

Ο Crosby, όπως ο Deming, υποστηρίζει σθεναρά την υπευθυνότητα της διοίκησης και απαιτεί τρεις διακριτές ενέργειες για την επιτυχή πορεία της ποιότητας: αποφασιστικότητα, εκπαίδευση για την ίδια τη διοίκηση, και ικανότητα εφαρμογής με επαρκή καθοδήγηση και εμπλοκή όλων.

Επίσης, ο Crosby ανέπτυξε τις λεγόμενες πέντε απαράβατες αρχές της διοίκησης ολικής ποιότητας, οι οποίες είναι:

1. Συμμόρφωση προς τις απαιτήσεις. Το σκεπτικό είναι ότι, από τη στιγμή που θα οριστούν οι απαιτήσεις, η διαδικασίες χαρακτηρίζονται από ποιότητα εάν η υπηρεσία που είναι αποτέλεσμα των διαδικασιών συμμορφώνεται προς τις εν λόγω απαιτήσεις.
2. Δεν έχει νόημα να μιλάμε για πρόβλημα ποιότητας.
3. Δεν έχει νόημα να μιλάμε για τα οικονομικά της ποιότητας.
4. Μόνο μέτρο της απόδοσης είναι το κόστος της ποιότητας.
5. Μόνη αρχή της απόδοσης είναι μηδέν ελαττώματα.

Η φιλοσοφία που βρίσκεται πίσω από αυτές τις αρχές είναι μια νοοτροπία συμμόρφωσης. Η συμμόρφωση είναι ανέφικτη αν η σχεδίαση της υπηρεσίας είναι εσφαλμένη ή αν δεν ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις του πελάτη.

Σε αντίθεση με τα 14 σημεία του Deming τα οποία αναφέρονται στη φιλοσοφία των στελεχών, τα 14 σημεία του Crosby για τη βελτίωση της ποιότητας αναφέρονται σε ζητήματα υλοποίησης και είναι: δέσμευση των διευθυντικών στελεχών, ομάδα βελτίωσης της ποιότητας, μέτρηση, κόστος, συνείδηση

ποιότητας, διορθωτική δράση, προγραμματισμός μηδενικών λαθών, εκπαίδευση εργαζομένων, ημέρα μηδενικών λαθών, θέσπιση στόχων, άρση των αιτιών των σφαλμάτων, αναγνώριση, συμβούλια ποιότητας και ‘κάνε το ξανά’. Στην ουσία ο Crosby, όπως ο Deming και ο Juran, δίνει μηνύματα στα κορυφαία διευθυντικά στελέχη για το πώς μπορεί να επιτευχθεί η ποιότητα σε ένα οργανισμό και πως μπορεί να εδραιωθεί μια ηθική για την ποιότητα, παρά ένα οδηγό ποιότητας.

3.4 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Οι βασικές λειτουργίες της διοίκησης των επιχειρήσεων και οργανισμών όπως καθορίστηκαν από τον Henry Fayol (1841-1925) προγραμματισμός, οργάνωση, ηγεσία, έλεγχος και στελέχωση θεωρούνται και στη σημερινή παγκόσμια οικονομία καθοριστικές και αναγκαίες ενώ η αποτελεσματική εφαρμογή τους εξακολουθεί να είναι επιβεβλημένη και στη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας. Η ανάλυση όλων των λειτουργιών ξεφεύγει από τους σκοπούς της εργασίας και για το λόγο αυτό περιοριζόμαστε στη λειτουργία του προγραμματισμού ποιότητας η οποία εμμέσως προσφέρει το πλαίσιο και των υπόλοιπων λειτουργιών καθώς και σε ορισμένες βασικές υπολειτουργίες της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας και η οποία, κατά την κρίση μας, συμπληρώνει το απαραίτητο θεωρητικό υπόβαθρο για την περαιτέρω διερεύνηση της σχέσης της κοινωνικής αποτελεσματικότητας της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης με την εν λόγω θεωρία.

3.4.1 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Ο προγραμματισμός αποτελεί την πρώτη λειτουργία της διοίκησης και η σημασία του είναι καθοριστικής σημασίας καθώς προσφέρει κατεύθυνση σε ολόκληρο τον οργανισμό. Προγραμματισμός σημαίνει εξ ορισμού προπαρασκευή για αλλαγή και οι διαδικασίες της γενικής θεωρίας της διοίκησης μπορούν να εφαρμοστούν με τον ίδιο τρόπο και στον προγραμματισμό ποιότητας με μια νεωτεριστική αντίληψη. Ο προγραμματισμός ποιότητας προχωρεί περισσότερο από τον στρατηγικό προγραμματισμό και την παραγωγή κάποιου σχεδίου εκτέλεσης ενός μελλοντικού έργου ή την σύνταξη λεπτομερειακών κειμένων που να εξασφαλίζουν την από κοινού δέσμευση της πλειονότητας των μελών του οργανισμού. Με όρους Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, το ζητούμενο είναι η υιοθέτηση του προγραμματισμού και σχεδιασμού ποιότητας ως νοοτροπίας και στάσης αντιμετώπισης των προβλημάτων, και αυτό στην περίπτωση της

εκπαίδευσης προϋποθέτει συνεχείς διαμορφώσεις κρίσεων που λαμβάνουν υπόψη τις διαρκώς μεταβαλλόμενες συνθήκες, αποφεύγοντας κοινοτοπίες, διχοτομήσεις και ψευδοδιλήμματα.

Η γενική διαδικασία του προγραμματισμού ποιότητας συνίσταται στην ανάπτυξη των παρακάτω στοιχείων στον οργανισμό:

- Ανάλυση του περιβάλλοντος
- Αποστολή ποιότητας
- Χάραξη μιας πολιτικής για την ποιότητα
- Θέσπιση στρατηγικών στόχων ποιότητας
- Εκπόνηση προγραμμάτων δράσης για την ποιότητα
- Υλοποίηση της στρατηγικής ποιότητας
- Παρακολούθηση και αξιολόγηση των επιδόσεων στην ποιότητα (James, 1996)

Η *ανάλυση του περιβάλλοντος* είναι επιβεβλημένη προκειμένου να εξασφαλιστεί ότι καλύπτονται οι ανάγκες και οι προσδοκίες του πελάτη. Για το σκοπό αυτό επιβάλλεται η συστηματική ανάλυση των δυνατοτήτων και των αδυναμιών του οργανισμού καθώς και οι ευκαιρίες και απειλές που δημιουργούνται σε ένα περιβάλλον συνεχών αλλαγών. Ειδικότερα για τα εκπαιδευτικά ιδρύματα, η αναγνώριση των ζητημάτων που απασχολούν κάθε επιστημονικό και επαγγελματικό πεδίο και η έρευνα για τη δυνατότητα των μελλοντικών εξελίξεων με τη συλλογή πληροφοριών από το εσωτερικό και το εξωτερικό περιβάλλον είναι αναγκαίες προϋποθέσεις για να επιτύχουν ποιότητα και κοινωνική αποτελεσματικότητα. Ο Σιμόπουλος και οι συνεργάτες του (2000) προσδίδουν μεγάλη σημασία στη διαδικασία αυτή για την Τριτοβάθμια Εκπαίδευση στη χώρα μας και προσδιορίζουν τόσο τις πηγές όσο και τα κριτήρια για αποτελεσματική ανάλυση του περιβάλλοντος.

Η εκπόνηση *αποστολής ποιότητας* είναι μείζονος σημασίας καθότι παρέχει κατεύθυνση στον οργανισμό και πληροφορεί όλους τους ενδιαφερόμενους σχετικά με τα ζητήματα που δίνει βαρύτητα η διοίκηση. Η αποστολή είναι ο θεμελιώδης λόγος ύπαρξης του οργανισμού, και ως προς την ποιότητα, η αποστολή μεταφράζεται στο θεμελιώδη λόγο λειτουργίας και παρέχει το πλαίσιο μέσα στο οποίο συσχετίζονται όλες οι δραστηριότητες του οργανισμού. Σύμφωνα

με τον Conti (2001) η αποστολή ποιότητας εκφράζει τι φιλοδοξεί να είναι ο οργανισμός και αποτελεί σημείο αναφοράς για ολόκληρο το προσωπικό.

Η διαδικασία που αναφέρεται στη *χάραξη πολιτικής* για την ποιότητα εστιάζεται σε μια πολιτική που ενοποιεί τις καθοδηγητικές αρχές της αποστολής ποιότητας με όλες τις δραστηριότητες του οργανισμού. Μια πολιτική ποιότητας δίνει στην ουσία τις κατευθύνσεις για το τι πρέπει να γίνει και όχι για το πώς θα γίνει στην πράξη και λαμβάνει υπόψη ποιοι είναι οι πελάτες, ποιες υπηρεσίες απαιτούν, ποιοι είναι οι ανταγωνιστές, ποιο είναι το επίκεντρο της πολιτικής ποιότητας και ποιοι πρέπει να συμμετάσχουν στην ανάπτυξη της πολιτικής ποιότητας.

Η θέσπιση *στρατηγικών στόχων ποιότητας* απαιτεί μια συστηματική προσέγγιση σε ολόκληρο τον οργανισμό (Juran, 1988) και οι στόχοι αυτοί πρέπει να είναι εφαρμόσιμοι, μετρήσιμοι, συγκεκριμένοι και επαρκώς προσδιορισμένοι και να συνδέονται με την ανάγκη για βελτίωση της ποιότητας. Για τον καθορισμό των στόχων επιβάλλεται να αξιολογηθούν δεδομένα του παρελθόντος προκειμένου να ληφθούν εμπεριστατωμένες αποφάσεις για το μέλλον και αυτό επιτυγχάνεται με τη χρήση διαφόρων μεθόδων:

1. Αξιολόγηση ιστορικών δεδομένων: τα δεδομένα προηγούμενων επιδόσεων του οργανισμού μετά από επεξεργασία και ανάλυση είναι δυνατόν να προσφέρουν τη βάση για την αξιολόγηση και επαναπροσδιορισμό του στόχου ποιότητας.
2. Διερεύνηση του εξωτερικού περιβάλλοντος: η φιλοσοφία της ποιότητας επιβάλλει τη διερεύνηση των αναγκών και προσδοκιών των πελατών (εξωτερικό περιβάλλον) για τη θέσπιση στόχων ποιότητας προκειμένου να ανταποκρίνονται στις μεταβαλλόμενες συνθήκες.
3. Καθιέρωση προτύπων: πρόκειται για την ανάπτυξη προδιαγραφών για ένα προϊόν ή υπηρεσία έπειτα από ειδική αξιολόγηση. Η προδιαγραφή προσφέρει το πρότυπο που πρέπει να επιτευχθεί και αποτελεί τη βάση για την ανάπτυξη στόχων ποιότητας.
4. Αξιολόγηση των ανταγωνιστών: η ανάλυση και αξιολόγηση των υπηρεσιών που προσφέρουν οι ανταγωνιστές δίνει στοιχεία στον οργανισμό προκειμένου να αναδιαρθρώσει τις διαδικασίες του μέσω της ανάπτυξης κατάλληλων στόχων ποιότητας.

Οι στόχοι ποιότητας μπορούν να χρησιμοποιηθούν για ανατροπή ή για έλεγχο μιας κατάστασης σε περιπτώσεις κατά τις οποίες ο οργανισμός: επιθυμεί να κατακτήσει ηγετική θέση στον τομέα της ποιότητας, παρουσιάζει χαμηλή ανταγωνιστικότητα και κακή εικόνα στους πελάτες του και χάνει μερίδιο της αγοράς, παρουσιάζει πολλά προβλήματα με τους πελάτες –βλάβες, παράπονα, επιστροφές- κλπ.

Σ' αυτές τις περιπτώσεις φαίνεται ότι οι στόχοι ανατροπής συνδέονται όχι μόνο με τη διαρκή ανάγκη για τη βελτίωση της ποιότητας αλλά και την επίλυση υπαρκτών προβλημάτων. Σε κάθε περίπτωση, η ανάπτυξη στόχων ποιότητας ξεπερνούν το στάδιο της ρητορείας των στελεχών τα οποία δεσμεύονται να ελέγχουν και να θέτουν σε αμφισβήτηση τους πρακτικούς όρους εκτέλεσης των δραστηριοτήτων του οργανισμού.

Τα προγράμματα δράσης για την ποιότητα διατυπώνουν τις προγραμματισμένες ενέργειες που απαιτούνται για την εκπλήρωση των στόχων ποιότητας. Οι δράσεις ή ενέργειες σχηματίζουν τη βάση πάνω στην οποία στηρίζονται οι στρατηγικές και συνδέονται άμεσα με ζητήματα υλοποίησης και με τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα. Χωρίς προγράμματα δράσης, τα προγράμματα ποιότητας χάνουν την ικανότητά τους να προσφέρουν μια συνεκτική εφαρμογή του προγραμματισμού.

Ένα από τα σημαντικότερα στάδια του προγραμματισμού ποιότητας είναι αυτό της υλοποίησης δεδομένου ότι περιλαμβάνει σημαντικά ζητήματα στο μέτωπο της ανάπτυξης ποιότητας, όπως:

Εκπαίδευση και επιμόρφωση: η ανάληψη νέων καθηκόντων και απαιτήσεων από τους εργαζόμενους και η αποτελεσματική εκτέλεσή τους δεν είναι δυνατή χωρίς επαρκή εκπαίδευση.

Συμμετοχή και νοοτροπία: η συμμετοχή των εργαζομένων και η δέσμευση θεωρούνται απαραίτητες προϋποθέσεις για την υλοποίηση του προγράμματος ποιότητας όπως και ανάπτυξη θετικής νοοτροπίας σε σχέση με τις αλλαγές που απαιτούνται.

Τεχνολογικά ζητήματα- διαδικασίες: εφόσον τα προγράμματα ποιότητας αφορούν και το πώς και το τι της υλοποίησης, τα ζητήματα που σχετίζονται με τις μεταβαλλόμενες χρήσεις της τεχνολογίας και τις διαφοροποιημένες διαδικασίες απαιτούν τροποποιήσεις.

Κύρος/εξουσία - δομές ανταμοιβής και οργάνωσης: ένας οργανισμός ο οποίος είναι προσανατολισμένος στην ποιότητα επιβάλλεται να εξασφαλίσει κύρος και εξουσία στα άτομα που είναι επιφορτισμένα με την υλοποίηση του προγράμματος ποιότητας όπως επίσης να διαμορφώσει τέτοιες μορφές ανταμοιβής οι οποίες να αντανακλούν τις αλλαγές του οργανισμού. Πρόσθετα, οι πρακτικές ποιότητας απαιτούν αλλαγή προσανατολισμού στην οργανωτική δομή του οργανισμού, με αναβάθμιση του ρόλου του κατώτερου προσωπικού.

Η παρακολούθηση και αξιολόγηση των επιδόσεων ποιότητας είναι το τελικό στάδιο της διαδικασίας του προγραμματισμού ποιότητας. Η ανάπτυξη συστημάτων παρακολούθησης του προγράμματος ποιότητας, σε όλα τα επίπεδα και σε συνεχή βάση, είναι επιβεβλημένη προκειμένου να διαπιστώνεται η αποτελεσματικότητά του. Οι αξιολογήσεις ελέγχουν τη βιωσιμότητα και αποτελεσματικότητα του καθορισμένου προγράμματος ποιότητας με βάση τα αποτελέσματα υλοποίησης. Στην ουσία πρόκειται για ένα διαχειριστικό έλεγχο της ποιότητας δηλαδή μια ανεξάρτητη και επίσημη εξέταση των επιδόσεων του προγράμματος ποιότητας. Εκτιμητές πρέπει να είναι άτομα που δεν έχουν άμεση ευθύνη για τα αποτελέσματα, αλλά έχουν την εξουσία να χρησιμοποιούν τα στοιχεία και τις πληροφορίες που απαιτούνται για το έργο μιας ουσιαστικής αξιολόγησης. Όπως και οι άλλες διαδικασίες, έτσι και το έργο του διαχειριστικού ελέγχου, υπόκειται σε έλεγχο αξιολόγησης.

3.4.2 ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΣΤΑΘΜΙΣΗ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (Benchmarking)

Μια βασική έννοια για τον προγραμματισμό, τον έλεγχο και την αξιολόγηση των επιδόσεων της ποιότητας η οποία ξεφεύγει από τα κλασικά συστήματα μέτρησης - που εστιάζονται κυρίως οικονομικά αποτελέσματα-, είναι η μέθοδος της συγκριτικής στάθμισης απόδοσης, ή οριοθέτηση της επιχείρησης ως προς τον ανταγωνισμό, ή συγκριτική αξιολόγηση, περισσότερο γνωστή, ως benchmarking.

Στο πλαίσιο των επιχειρήσεων, το benchmarking ορίζεται ως 'η μέτρηση των επιδόσεων σου σε σύγκριση με εκείνες των κορυφαίων εταιριών, ο προσδιορισμός των λόγων που αυτές οι κορυφαίες εταιρείες επιτυγχάνουν τέτοια επίπεδα απόδοσης, και η χρήση των πληροφοριών ως βάσης για τους στόχους, τις στρατηγικές και την υλοποίηση στη δική σου εταιρεία' (James, 1996:140). Στο ίδιο πνεύμα ο Σπανός (1993) αναφέρει ότι οι παραδοσιακές μέθοδοι

στοχοθέτησης θεωρούνται ανεπαρκείς σε ένα σύστημα Ολικής Ποιότητας και ότι μια σύγχρονη προσέγγιση, θεωρείται η επιλογή στόχων που βασίζονται στις επιδόσεις των πλέον επιτυχημένων από τους ανταγωνιστές της επιχείρησης στο χώρο που αυτή κινείται. Πρόκειται για μια συνεχή διαδικασία σύγκρισης των στρατηγικών, των διαδικασιών ή των προϊόντων/ υπηρεσιών του οργανισμού μας με άλλους οργανισμούς που είναι οι καλύτεροι στο είδος τους (Ζαβλανός, 2002). Η διαδικασία αυτή, το benchmarking, ακολουθεί ένα βασικό κύκλο ολοκλήρωσης:

1. Σαφή και τεκμηριωμένη γνώση και έλεγχο των διαδικασιών του οργανισμού για τον προσδιορισμό των αδυναμιών και των δυνατών του σημείων.
2. Γνώση των αδυναμιών και των δυνατών σημείων του ανταγωνισμού, ώστε να είναι δυνατή η σύγκριση.
3. Προσαρμογή (όχι αντιγραφή) των βέλτιστων στοιχείων και πρακτικών του ανταγωνισμού.
4. Απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Εάν η ανάλυση και αμέσως μετά η υιοθέτηση των καλύτερων στοιχείων του ανταγωνισμού είναι επιτυχημένη, το αποτέλεσμα είναι η βελτίωση της θέσης του οργανισμού και η απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.

Η διαδικασία του benchmarking έχει ως αποτέλεσμα ‘μια ορθολογική μέθοδο για να τεθούν στόχοι απόδοσης και να αποκτηθεί ηγετική θέση στην αγορά, καθώς και μια ευρύτερη και ακριβέστερη οπτική των διευθυντικών στελεχών του οργανισμού’ (James, 1996:145). Όμως η μέθοδος χάνει πολλά από τη δύναμη της εάν δεν έχουν αναπτυχθεί και αναγνωριστεί ορισμένα στοιχεία όπως δέσμευση της διοίκησης, λεπτομερής προγραμματισμός, συνεχής επικοινωνία σε ολόκληρο τον οργανισμό, επαρκώς ανεπτυγμένη συλλογική εργασία και συνετή εφαρμογή. Κατά συνέπεια το benchmarking απαιτεί μια προγραμματισμένη δράση αξιολόγησης και υλοποίησης και στην ουσία πρόκειται για μια προσπάθεια τροποποίησης μιας διαδικασίας στο φως των νέων γνώσεων που αποκτώνται από μια περισσότερο αποτελεσματική διαδικασία. Ο Vaziri (1993) συνιστά σε κάθε διευθυντικό στέλεχος που εξετάζει το ενδεχόμενο να υιοθετήσει τη μέθοδο του benchmarking να θέσει τα εξής ερωτήματα: ποιος και τι θα δοκιμαστεί, τι θα μετρηθεί, πως θα συγκεντρωθούν τα δεδομένα και πως θα υλοποιηθούν τα πορίσματα της πρωτοβουλίας. Επομένως, οι απαντήσεις στα

ερωτήματα αυτά προσφέρουν μια έτοιμη βάση για να εκτιμηθεί κατά πόσον αξίζει τον κόπο η προσπάθεια που συνεπάγεται η εφαρμογή του benchmarking.

3.4.2.1 ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ BENCHMARKING ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Στον τομέα της εκπαίδευσης, το benchmarking, ως διαδικασία για αυτό-αξιολόγηση υιοθετήθηκε στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση από τις αρχές της δεκαετίας του 1990 στη Βόρεια Αμερική και σήμερα χρησιμοποιείται στην Αυστραλία, τη Μεγάλη Βρετανία και σε χώρες της κεντρικής Ευρώπης (Jackson, 2001; Weller, 1996).

Η έννοια του benchmarking στην εκπαίδευση, γίνεται αντιληπτή με διάφορους τρόπους. Στο πιο απλό επίπεδο, θεωρείται ως μια στρατηγική η οποία δίνει τη δυνατότητα στα μέλη των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων να σκεφτούν πέρα από τα καθημερινά ζητήματα που εστιάζονται στο τμήμα, το ίδρυμα και τα προβλήματα ρουτίνας (Spendolini, 1993). Από άλλους θεωρείται μια διαδικασία μάθησης η οποία δομείται με τρόπο ώστε να προσφέρει τη δυνατότητα στους εμπλεκόμενους με την εκπαιδευτική δραστηριότητα να συγκρίνουν τις υπηρεσίες -δραστηριότητες-λειτουργίες- διαδικασίες- προϊόντα και αποτελέσματα και να προσδιορίζουν τα συγκριτικά πλεονεκτήματα και αδυναμίες τους ως βάση για αυτό-ρύθμιση και αυτό-βελτίωση, και ακόμη μια διαδικασία η οποία επιτρέπει σ' ένα εκπαιδευτικό οργανισμό να συγκρίνει τα αποτελέσματα και τις πρακτικές του με τα καλύτερα επίπεδα (στάνταρτ) που υπάρχουν και βοηθά τους υπεύθυνους να κατανοήσουν τις διαδικασίες που απαιτούνται για να επιτύχουν αυτά τα επίπεδα (Weller, 1996).

Οι διαδικασίες του benchmarking που εστιάζονται στα πρότυπα της μάθησης και συνιστούν το πλαίσιο πάνω στο οποίο βασίζεται ο βρετανικός οργανισμός για τη διασφάλιση της ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση (Quality Assurance Agency for Higher Education- QAA), κατευθύνονται προς τρεις άξονες:

- τις προσδοκίες για μάθηση (τι αναμένεται να γνωρίζει ή να είναι ικανός να κάνει ο φοιτητής)
- τα μέσα με τα οποία ο φοιτητής θα μπορέσει να επιτύχει το προσδοκώμενο αποτέλεσμα (πρόγραμμα σπουδών, διδακτικές και μαθησιακές μέθοδοι, υποστήριξη και καθοδήγηση του φοιτητή)

- τα μέσα με τα οποία ο φοιτητής θα επιδειξεί την κατάκτηση των προσδιορισμένων εκπαιδευτικών αποτελεσμάτων και τα πραγματικά επίπεδα που πέτυχε.

Ειδικότερα, ο εν λόγω οργανισμός, με τη συγκρότηση ομάδων ειδικών, με εκπροσώπους της ακαδημαϊκής και επαγγελματικής κοινότητας από τον κάθε εξειδικευμένο τομέα σπουδών, έχει αναπτύξει ‘δηλώσεις συγκριτικής αξιολόγησης επιδόσεων’ (subject benchmark statements) για διάφορα αντικείμενα σπουδών στις οποίες αποδίδει διάφορες λειτουργίες:

- Προσφέρουν ένα σημείο αναφοράς πάνω στο οποίο μπορούν τα μετρηθούν τα εκπαιδευτικά αποτελέσματα.
- Προσφέρουν ένα μέσον στην ακαδημαϊκή κοινότητα να μπορεί να περιγράψει τη φύση και τα χαρακτηριστικά των προγραμμάτων σπουδών σε ένα συγκεκριμένο αντικείμενο.
- Αντιπροσωπεύουν τις γενικές προσδοκίες σχετικά με τα κριτήρια για την απονομή των τίτλων σπουδών σε ένα δεδομένο επίπεδο (προπτυχιακό, μεταπτυχιακό) και εκφράζουν με σαφήνεια τα χαρακτηριστικά και τις ικανότητες που πρέπει να είναι σε θέση να επιδεικνύουν οι κάτοχοι αυτών των τίτλων σπουδών.
- Αποτελούν μια σημαντική εξωτερική πηγή αναφοράς και πληροφόρησης για τα Τριτοβάθμια Ιδρύματα όταν σχεδιάζουν νέα προγράμματα σπουδών σ’ ένα τομέα δεδομένου ότι προσφέρουν τις γενικές οδηγίες για την διάρθρωση των μαθησιακών στόχων και των αναμενόμενων αποτελεσμάτων που σχετίζονται με το αντικείμενο των σπουδών και ακόμη προσφέρουν ένα συμφωνημένο πλαίσιο το οποίο όμως αφήνει περιθώρια ευελιξίας και καινοτομίας.
- Περιγράφουν με σαφήνεια ‘τι’ δίνει σ’ ένα τομέα σπουδών συνοχή και ταυτότητα με την έννοια ότι προσδιορίζουν τι αναμένεται από ένα απόφοιτο από την άποψη των τεχνικών και δεξιοτήτων που απαιτούνται για να αναπτύξει κατανόηση στο αντικείμενο των σπουδών του.
- Προσφέρουν υποστήριξη στα εκπαιδευτικά ιδρύματα για τη διασφάλιση εσωτερικής ποιότητας καθώς παρέχουν την δυνατότητα αξιολόγησης των προσδιορισμένων μαθησιακών στόχων ενός προγράμματος σπουδών σε σύγκριση με τις συμφωνημένες γενικές προσδοκίες απ’ αυτό το πρόγραμμα.

- Τέλος, οι δηλώσεις συγκριτικής αξιολόγησης επιδόσεων, σε συνδυασμό με άλλα στοιχεία, αποτελούν μία πηγή πληροφόρησης η οποία μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την αξιολόγηση του προγράμματος σπουδών σχετικά με τα βασικά επίπεδα μάθησης που απαιτούνται (QAA, 2005).

Αυτό το μοντέλο λειτουργίας αντιμετωπίζει τον ορισμό των δηλώσεων συγκριτικής αξιολόγησης επιδόσεων (benchmarking) ως μια διαδικασία ερευνητικής δράσης και ενεργητικής μάθησης. Η δυναμική δημιουργείται μέσω ενός φόρουμ το οποίο συντίθεται από άτομα τα οποία είναι αφοσιωμένα στη διαδικασία να μάθουν περισσότερα για τους εαυτούς των μέσα από τους άλλους. Η διαδικασία αρχίζει με τον καθορισμό των κύριων ερευνητικών θεμάτων και αναπτύσσει μέσω της συνεργασίας τις κύριες ερευνητικές ερωτήσεις και την ανάπτυξη του εργαλείου συλλογής των δεδομένων. Οι πληροφορίες συλλέγονται και συνθέτονται σε αναφορές οι οποίες αποτελούν τη βάση για συζήτηση και επιπλέον αναζήτηση που στοχεύει στον προσδιορισμό της καλής/αποτελεσματικής πρακτικής και κατανόησης των λόγων γι' αυτήν (benchmarks). Στη συνέχεια οι συμμετέχοντες προσαρμόζουν την πρακτική χρησιμοποιώντας τη βαθιά γνώση και την αντίληψη που απέκτησαν.

Τα benchmarks για τους διάφορους τύπους προγραμμάτων σπουδών Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης που θεσπίστηκαν από τον βρετανικό οργανισμό διασφάλισης της ποιότητας (QAA, 2000) παρουσιάζονται στο Παράρτημα Α1.

3.5 ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΔΙΑΣΤΑΣΕΩΝ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Η έννοια της ολικής ποιότητας των υπηρεσιών μπορεί να γίνει καλύτερα κατανοητή με την ανάλυση των στοιχείων που συνιστούν την ποιότητα και τη εξέταση των αλληλεπιδράσεων που δημιουργούνται (διάγραμμα 3.1).

Η ποιότητα των επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών όπως γίνεται αντιληπτή από τον χρήστη της υπηρεσίας, έχει δύο διαστάσεις, την τεχνική και τη λειτουργική ποιότητα ενώ μια τρίτη διάσταση, η 'εικόνα' της επιχείρησης (κύρος, φήμη) προστίθεται στις βασικές διαστάσεις της ποιότητας και επιπλέον, σύμφωνα με το μοντέλο 'G.O.S' η έννοια της ποιότητας εμπεριέχει τρία βασικά στοιχεία: Προϊόντα (Goods), αντικειμενικά (Objective) και υποκειμενικά (Subjective) κριτήρια (Gronroos, 1984; Berry et al., 1990). Με βάση αυτά τα δεδομένα, η ποιότητα των υπηρεσιών, ως μέσον για να επιτύχουμε την ικανοποίηση του

πελάτη, είναι μια περίπλοκη υπόθεση και εξαρτάται από την ποιότητα εμπράγματων και αντικειμενικά προσδιοριζόμενων στοιχείων καθώς και από την ποιότητα άυλων, αφηρημένων και απροσδιόριστων χαρακτηριστικών, η αξιολόγηση των οποίων επηρεάζεται από γενικότερους κοινωνικούς και ψυχολογικούς παράγοντες.

Η τεχνική ή φυσική ποιότητα είναι τα ορθολογικά εκτιμώμενα στοιχεία της επιχείρησης ή του οργανισμού που δημιουργούν το πλαίσιο μέσα στο οποίο παρέχεται η υπηρεσία. Είναι η διάσταση της ποιότητας που δημιουργείται από τα φυσικά στοιχεία του προϊόντος και τη φυσική υποστήριξη. Φυσικά προϊόντα ορίζονται τα αγαθά που καταναλώνονται κατά τη διαδικασία παροχής της υπηρεσίας, ενώ φυσική υποστήριξη είναι το πλαίσιο μέσα στο οποίο λαμβάνει χώρα η παροχή της υπηρεσίας και αποτελείται από το περιβάλλον και τα μέσα που χρησιμοποιούνται για την παραγωγή της (εγκαταστάσεις, εξοπλισμός, προσωπικό κ.ά.).

Από την πλευρά των επιχειρήσεων και των οργανισμών, συχνά, τα στοιχεία αυτά θεωρούνται ως η ποιότητα της υπηρεσίας που προσφέρεται στον χρήστη της υπηρεσίας. Ωστόσο, τα στοιχεία αυτά αποτελούν μόνο μια διάσταση της ποιότητας, την τεχνική ποιότητα η οποία δεν είναι άλλη από το αποτέλεσμα της διαδικασίας παροχής της υπηρεσίας και οι επιχειρήσεις, λανθασμένα, έχουν την τάση να σχετίζουν την αναβάθμιση της ποιότητας μόνο με την τεχνική ποιότητα.

Η τεχνική ποιότητα (το τεχνικό αποτέλεσμα της διαδικασίας) θεωρείται συνήθως ως η σημαντικότερη διάσταση της ποιότητας, αλλά αυτό ισχύει στις περιπτώσεις κατά τις οποίες η επιχείρηση ή ο οργανισμός είναι σε θέση να αναπτύξει εξαιρετικές τεχνικές λύσεις τις οποίες δεν μπορούν να επιτύχουν οι ανταγωνιστές της. Όμως, αυτό είναι σήμερα πολύ σπάνιο δεδομένου ότι οι περισσότερες επιχειρήσεις και οργανισμοί παροχής υπηρεσιών προσφέρουν κατά το μάλλον ή ήττον την ίδια τεχνική ποιότητα. Πρόσθετα, μια στρατηγική επίτευξης ποιότητας με τη δημιουργία και διατήρηση ενός τεχνικού πλεονεκτήματος είναι συνήθως ανεπαρκής, γιατί οι ανταγωνιστές μπορούν εύκολα και γρήγορα να εφαρμόσουν παρόμοιες λύσεις, καθότι η τεχνική ποιότητα αντιγράφεται. Αλλά, ακόμη και σε περιπτώσεις όπου επιτυγχάνονται άριστες τεχνικές λύσεις, οι οργανισμοί αποτυγχάνουν όταν η 'άριστη' τεχνική

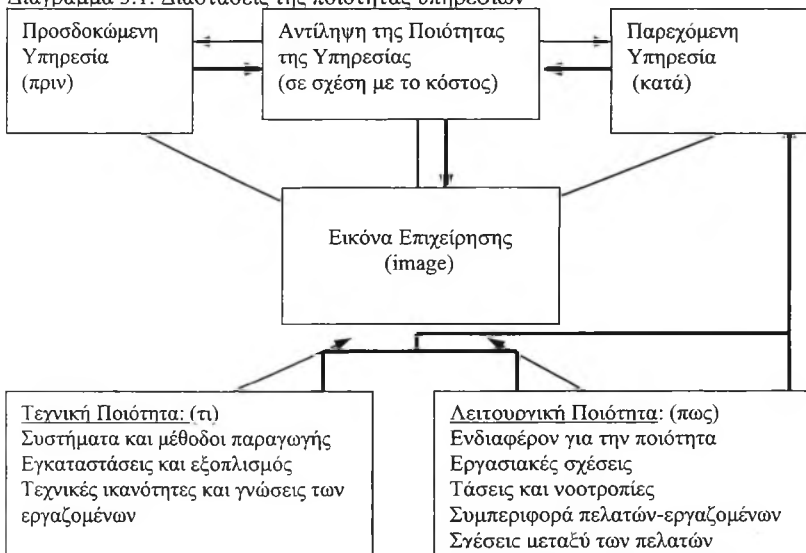
ποιότητα δεν συμβαδίζει με ικανοποιητική λειτουργική ποιότητα. Επομένως, η τεχνική διάσταση της ποιότητας αποτελεί ένα μόνο μέρος της συνολικής ποιότητας στην αντίληψη του πελάτη.

Η λειτουργική διάσταση της ποιότητας προκύπτει από τις αλληλεπιδράσεις μεταξύ του πελάτη και των ατόμων που εμπλέκονται στις διαδικασίες παραγωγής της υπηρεσίας αφενός, και από τον τρόπο με τον οποίο χρησιμοποιείται και παρέχεται η τεχνική ποιότητα αφετέρου. Όλες οι εμπειρικές έρευνες συμφωνούν ότι η λειτουργική ποιότητα έχει τεράστια επίδραση στον τρόπο με τον οποίο ο πελάτης αντιλαμβάνεται την τεχνική ποιότητα και περιλαμβάνει στοιχεία όπως είναι η συμπεριφορά και νοοτροπία του προσωπικού, οι σχέσεις και αλληλεπιδράσεις μεταξύ εργαζομένων και πελατών, οι σχέσεις μεταξύ των εργαζομένων, η εμφάνιση και η προσωπικότητα του προσωπικού, το ενδιαφέρον του προσωπικού κ.ά. Επίσης, οι ‘άλλοι πελάτες’ που ταυτόχρονα κάνουν χρήση της ίδιας ή παρόμοιας υπηρεσίας φαίνεται ότι επηρεάζουν τον τρόπο κατά τον οποίο ένας δεδομένος πελάτης αντιλαμβάνεται την ποιότητα της υπηρεσίας. Η θετική ή αρνητική στάση και συμπεριφορά των ‘άλλων πελατών’ επηρεάζει ανάλογα την ατμόσφαιρα της αλληλεπίδρασης. Εν κατακλείδι, ο πελάτης επηρεάζεται από το ‘πώς’ λαμβάνει την υπηρεσία και ‘πώς’ βιώνει την ταυτόχρονη διαδικασία παραγωγής-κατανάλωσης. Αυτή η διάσταση της ποιότητας θεωρείται το πιο σημαντικό στοιχείο του μίγματος της ποιότητας. Η έρευνα των Berry, Zeithaml και Parasuraman (1990) προτείνει δέκα διαστάσεις, χαρακτηριστικά που συνθέτουν τη λειτουργική ποιότητα και τα οποία χρησιμοποιεί ο πελάτης για να αξιολογήσει την ποιότητα των υπηρεσιών:

1. **Πιστότητα:** είναι η συνέπεια, η σταθερότητα στην εκτέλεση της υπηρεσίας. ‘Πάντοτε σωστό με την πρώτη φορά’.
2. **Ανταπόκριση:** είναι η προθυμία και η ετοιμότητα του υπαλλήλου να προσφέρει την υπηρεσία.
3. **Ικανότητα:** είναι η κατοχή των απαιτούμενων γνώσεων και δεξιοτήτων για την εκτέλεση της συγκεκριμένης εργασίας.
4. **Προσέγγιση:** είναι η προσήνεια, η οικειότητα και η οπτική επαφή με τον πελάτη.

5. Αβρότητα: αναφέρεται στην ευγένεια, στο σεβασμό, στη φιλικότητα και στη διακριτικότητα των υπαλλήλων εξυπηρέτησης.
6. Επικοινωνία: είναι η ενημέρωση και επικοινωνία με τον πελάτη σε μια γλώσσα που καταλαβαίνει.
7. Αξιοπιστία: είναι η συνέπεια, πειστικότητα, τιμιότητα, υπευθυνότητα και η διατήρηση των καλών αισθημάτων του πελάτη.
8. Ασφάλεια: αναφέρεται στην απαλλαγή του πελάτη από αισθήματα κινδύνου, αμφιβολίας και φόβου και οτιδήποτε σχετίζεται με την προσφερόμενη υπηρεσία.
9. Κατανόηση των αναγκών του πελάτη: αναφέρεται στις ικανότητες και στην εμπειρία όλων των εμπλεκόμενων να κατανοούν τις ανάγκες των πελατών, να διερευνούν τις ειδικές προσδοκίες τους, να δίνουν προσωπική προσοχή στον πελάτη.
10. Χειροπιαστά: αναφέρονται στα μέσα και το φυσικό περιβάλλον στο οποίο παρέχεται η υπηρεσία, στην εμφάνιση του προσωπικού και στους άλλους πελάτες.

Διάγραμμα 3.1: Διαστάσεις της ποιότητας υπηρεσιών



Παρότι οι δέκα αυτές διαστάσεις της λειτουργικής ποιότητας αναπτύχθηκαν μετά από εμπειρική έρευνα σε τέσσερις οργανισμούς παροχής υπηρεσιών που δεν σχετίζονται με την εκπαίδευση (συγκεκριμένα σε τράπεζες, ασφάλειες,

επισκευές και οργανισμούς πιστωτικών καρτών) η μεταφορά τους στην εκπαίδευση είναι ιδιαίτερα χρήσιμη καθώς προσφέρουν το πλαίσιο ανάλυσης βασικών ζητημάτων ποιότητας που εστιάζονται στο ρόλο του εκπαιδευτικού προσωπικού και την ικανότητά του να αλληλεπιδρά αποτελεσματικά με τους φοιτητές, όπως προκύπτει από την ανάλυση σε επόμενη ενότητα.

Τέλος, η εικόνα της επιχείρησης είναι η διάσταση της ποιότητας της υπηρεσίας η οποία δημιουργείται μέσα από την πορεία του οργανισμού. Είναι συμβολικής φύσης και προκύπτει από το αποτέλεσμα της τεχνικής και λειτουργικής ποιότητας και επηρεάζεται από τυχόν ενέργειες προώθησης και μάρκετινγκ της επιχείρησης. Η διάσταση αυτή της ποιότητας έχει μεγάλη σημασία, καθώς επηρεάζει τόσο τις προσδοκίες που έχει ο πελάτης πριν από τη χρήση της υπηρεσίας όσο και την αντίληψη της ποιότητας της προσφερόμενης υπηρεσίας μέσα από την εμπειρία που βιώνει.

Τελικά, ο βαθμός της ικανοποίησης του πελάτη προκύπτει από την αξία που αποδίδει στην υπηρεσία ως αποτέλεσμα της σύγκρισης των προσδοκιών που έχει το άτομο πριν από την κατανάλωση της υπηρεσίας με τις αντιλήψεις που διαμορφώνει από την εμπειρία του κατά την εκτέλεση και παροχή της υπηρεσίας. Στη διεργασία αυτή, σημαντικό ρόλο παίζει η συνειδητή ή ασυνείδητη ανάλυση της σχέσης κόστους /οφέλους, όπως διατυπώνεται στο διάγραμμα 3.2 που ακολουθεί, αφού ο πελάτης καταβάλλει ένα οικονομικό τίμημα παράλληλα με το χρόνο και την ενέργεια που θυσιάζει.

Συνολική αξία (οφέλη) (για τον πελάτη)	(Αξία προϊόντος, υπηρεσίας, προσωπικού και εικόνας της επιχείρησης)
(-) μείον	
Συνολικό κόστος (για τον πελάτη)	(Χρήμα, χρόνος, ενέργεια και φυσικό κόστος)
(=) ίσον	
Προσφερόμενη αξία	("Κέρδος" του πελάτη)

Διάγραμμα 3.2: Σχέση αξίας/κόστους και ικανοποίησης του πελάτη

Επανερχόμαστε επομένως στη βασική διατύπωση του ορισμού της ποιότητας κατά Deming, όπου 'ποιότητα είναι η ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη' η οποία εκφράζεται από τη σχέση: Ικανοποίηση = Τωρινή απόδοση – Αναμενόμενη απόδοση.

3.5.1 ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ ΕΝΝΟΙΩΝ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Η προσαρμογή του μοντέλου Ολικής Ποιότητας Υπηρεσιών στη λειτουργία των Τριτοβάθμιων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων διευκολύνει την κατανόηση και μελέτη σημαντικών παραμέτρων που συνιστούν την ποιότητα των εκπαιδευτικών υπηρεσιών και κυρίως προσφέρει ένα πλαίσιο για την ανάδειξη και αθέατων πτυχών της. Τα Τριτοβάθμια Εκπαιδευτικά Ιδρύματα, προσφέρουν άυλα αγαθά για κατανάλωση και κυρίως για επένδυση, με την έννοια ότι το άτομο μπορεί να χρησιμοποιήσει αμέσως τη γνώση που έχει συσσωρεύσει μέσω της εκπαίδευσης για να παραγάγει προϊόντα ή υπηρεσίες, ή να μην τη χρησιμοποιήσει αμέσως και να αρκεστεί να τη συσσωρεύει δημιουργώντας ένα απόθεμα γνώσεων, το οποίο κάποια στιγμή είναι δυνατόν να αξιοποιηθεί από αυτόν που το ‘φέρει’ ή το κατέχει.

Παράλληλα, οι εκπαιδευτικές υπηρεσίες αξιολογούνται τόσο κατά τη διάρκεια της χρήσης τους από τους φοιτητές όσο και μετά την ολοκλήρωση των σπουδών τους - κατά τη διάρκεια του βίου των αποφοίτων, αλλά και από την κοινωνία. Το ιδιωτικό κόστος της εκπαίδευσης περιλαμβάνει το κόστος διατροφής και διαβίωσης και των πρόσθετων εκπαιδευτικών μέσων που απαιτούνται, καθώς και το ‘κόστος ευκαιρίας’ που αντιπροσωπεύει την αξία αυτών που θα έκανε ο εκπαιδευόμενος αν δεν χρησιμοποιούσε το χρόνο του για την εκπαίδευση και ακόμη το άμεσο οικονομικό τίμημα που καταβάλλει ο χρήσης για την εκπαιδευτική υπηρεσία (δίδακτρα, στην περίπτωση των ιδιωτικών εκπαιδευτικών ιδρυμάτων και ενίοτε των δημόσιων, ξένων γλωσσών, φροντιστηριακών μαθημάτων). Στο κοινωνικό κόστος της εκπαίδευσης περιλαμβάνεται το κόστος χρηματοδότησης των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων με δημόσιους πόρους που προέρχονται από τη φορολογία των πολιτών (Παπακωνσταντίνου, 2003; Πετρινιώνη, 1989).

Τόσο το άτομο (άμεσος χρήστης) όσο και η ευρύτερη κοινωνία αποδίδουν στην εκπαίδευση μια αξία, βάσει ορισμένων χαρακτηριστικών που έχουν οι προσφερόμενες εκπαιδευτικές υπηρεσίες. Ως τελικό αποτέλεσμα (επένδυση), η εκπαίδευση αξιολογείται και με την αξία της απόδοσης που δημιουργεί σε ατομικό και κοινωνικό επίπεδο.

3.5.2 ΟΙ ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Στο πλαίσιο της παροχής εκπαιδευτικών υπηρεσιών, οι υλικοί και ανθρωπίνοι πόροι, από τις εγκαταστάσεις και το ανθρώπινο δυναμικό μέχρι το πρόγραμμα σπουδών και το ωρολόγιο πρόγραμμα των μαθημάτων, τα βιβλία και τα βοηθήματα αποτελούν τα στοιχεία της τεχνικής ποιότητας.

Τα ποιοτικά χαρακτηριστικά, αυτών των διαστάσεων της εκπαιδευτικής υπηρεσίας, περιλαμβάνουν τόσο συγκεκριμένα –μετρήσιμα στοιχεία (π.χ. διάρκεια σπουδών, αριθμός μαθημάτων), όσο και άυλα – μη μετρήσιμα στοιχεία, όπως είναι η ελκυστικότητα περιβάλλοντος, η αισθητική, η άνεση, η ευκολία πρόσβασης στον εξοπλισμό και στις πηγές πληροφόρησης, η συμπεριφορά του εκπαιδευτικού προσωπικού, η καταλληλότητα του προσωπικού, η ποιότητα της διδασκαλίας, η επάρκεια/ αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών εξυπηρέτησης κ.ά.

Τα μετρήσιμα στοιχεία, όπως συμβαίνει και στις επιχειρήσεις (Jones & Lockwood 1989), θεωρούνται συνήθως ως ‘η ποιότητα’ της εκπαίδευσης και σχεδιάζονται διάφοροι δείκτες αποτελεσματικότητας για να προσφέρουν στοιχεία κοινωνικής υπευθυνότητας. Τέτοιοι δείκτες συνήθως περιλαμβάνουν πληροφορίες σχετικά τον αριθμό των εισαγομένων ανά πρόγραμμα, στον αριθμό των ατόμων που αποφοιτούν, απασχόληση των αποφοίτων, κόστος ανά φοιτητή, αναλογία φοιτητών/ καθηγητών, τυπικά προσόντα εκπαιδευτικού προσωπικού, αριθμός διοικητικού προσωπικού, βαθμολογίες φοιτητών, αριθμός και μέγεθος αιθουσών, αριθμός βιβλίων και επιστημονικών περιοδικών στην βιβλιοθήκη, αριθμός εργαστηρίων, τεχνολογικός εξοπλισμός, και εργαστήρια και άλλα στοιχεία μάθησης. Συχνά όμως αγνοούνται ή παραμελούνται εξίσου, αν όχι περισσότερο, σημαντικές διαστάσεις και παράμετροι της ποιότητας της παρεχόμενης εκπαίδευσης. Πολλές από τις διαστάσεις αφορούν στη λειτουργική ποιότητα και φαίνεται να είναι κάτω από τον άμεσο έλεγχο του εκπαιδευτικού, ωστόσο, ο σκοπός και η κάλυψη τους δεν πρέπει να αφήνεται μόνο στο εκπαιδευτικό προσωπικό. Ολόκληρο το τμήμα, η σχολή ή το εκπαιδευτικό ίδρυμα πρέπει να συμφωνήσουν πάνω στις διαστάσεις που επιθυμούν να επικεντρωθούν και να εξασφαλίζουν την απαραίτητη υποστήριξη.

Παραλληλίζοντας τις διαστάσεις της λειτουργίας των επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών με την εκπαίδευση και κάνοντας τις απαραίτητες προσαρμογές,

αναδεικνύονται βασικά ζητήματα που επηρεάζουν την ποιότητα της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης.

3.5.2.1 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Όλα τα στοιχεία της λειτουργικής ποιότητας εμπιστοσύνη, ανταπόκριση, ικανότητα, προσέγγιση, επικοινωνία, αβρότητα, αξιοπιστία, ασφάλεια, κατανόηση και τα χειροπιαστά συνδέονται άμεσα με - και η ποιότητά τους διασφαλίζεται από- την επάρκεια και ικανότητα του εκπαιδευτικού προσωπικού, τις ικανότητες των φοιτητών, τις μεθόδους και τεχνικές διδασκαλίας και αξιολόγησης των φοιτητών, το περιεχόμενο του προγράμματος σπουδών και τις στάσεις και νοοτροπία του εκπαιδευτικού προσωπικού (Liefner, 2003; Lockwood, 1992). Αναλυτικότερα, η πείρα του εκπαιδευτικού προσωπικού στην επικοινωνία και διδασκαλία, ο βαθμός της ενημέρωσής του πάνω στις σύγχρονες εξελίξεις που αφορούν στο αντικείμενο διδασκαλίας, η επαγγελματική εμπειρία που διαθέτει, και αν η κατάρτισή του είναι σχετική με το αντικείμενο διδασκαλίας αποτελούν κρίσιμες παραμέτρους που συμβάλουν στην ποιότητα της εκπαίδευσης. Τα κριτήρια αυτά φαίνονται αυτονόητες προϋποθέσεις για την υλοποίηση οποιουδήποτε προγράμματος σπουδών και θεωρητικά διασφαλίζονται μέσα από τη νομοθεσία που καθορίζει τα προσόντα του εκπαιδευτικού προσωπικού.

Αν προχωρήσουμε ένα βήμα παρακάτω, η συνοχή του προγράμματος σπουδών, ο βαθμός κατά τον οποίο εμπνέουν τα μαθήματα, η συνάφεια του προγράμματος σπουδών με το αντικείμενο σπουδών και τη μελλοντική απασχόληση των φοιτητών με τη διασφάλιση των απαραίτητων βασικών γνώσεων και δεξιοτήτων, ο βαθμός κατά τον οποίο το πρόγραμμα σπουδών επιτυγχάνει την απόκτηση δεξιοτήτων επικοινωνίας, πνεύμα ομαδικής εργασίας, κουλτούρα για δια βίου μάθηση, το επίπεδο και το περιεχόμενο των εξετάσεων κ.ά., συνιστούν κριτήρια της αποτελεσματικότητας της εκπαίδευσης τα οποία, επίσης συνδέονται άμεσα και έμμεσα με το εκπαιδευτικό προσωπικό. Ο άμεσος συσχετισμός είναι προφανής, ενώ ο έμμεσος προκύπτει από τη συμμετοχή μελών του εκπαιδευτικού προσωπικού στις διαδικασίες σχεδιασμού των προγραμμάτων και/ή με τη συμμετοχή τους σε θεσμικά όργανα του Υπουργείου Παιδείας για τη χάραξη της εκπαιδευτικής πολιτικής και το σχεδιασμό των προγραμμάτων σπουδών.

Οι στάσεις και νοοτροπίες του εκπαιδευτικού προσωπικού αναδεικνύονται σε καθοριστικά στοιχεία της λειτουργικής ποιότητας καθότι ενισχύουν τόσο την εμπιστοσύνη όσο και την ασφάλεια των φοιτητών και σχετίζονται με το βαθμό κατά τον οποίο ο κάθε εκπαιδευτικός κατανοεί τις ανάγκες των φοιτητών και της αγοράς εργασίας, δίνει ατομική προσοχή στους φοιτητές και είναι πρόθυμος να τους βοηθήσει, να τους υποκινήσει και να τους καθοδηγήσει. Αυτή η αμοιβαία, διπλής κατεύθυνσης αλληλεπίδραση δημιουργεί θετική αλλά και αρνητική σχέση η οποία με τη σειρά της ασκεί άμεση επίδραση στο βαθμό κατά τον οποίο ωφελούνται οι φοιτητές από το εκπαιδευτικό ίδρυμα και με ποιους ειδικούς τρόπους. Και αν ορισμένα στοιχεία είναι δυνατόν να σχεδιαστούν και να υλοποιηθούν με τη δημιουργία υπηρεσιών υποστήριξης και ενημέρωσης των φοιτητών, υπάρχουν άλλα, λιγότερο απτά ή εμφανή στοιχεία τα οποία διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο.

Πρόκειται για μια επιπλέον διάσταση λειτουργικής ποιότητας, η οποία φαίνεται να χαρακτηρίζει και να επηρεάζει την εκπαίδευση, σε όλες τις βαθμίδες και είναι το αθέατο πρόγραμμα σπουδών (hidden curriculum). Πέρα από το τυπικό πρόγραμμα σπουδών που υλοποιείται με διάφορες εκπαιδευτικές μεθόδους και μέσα διδασκαλίας, ο εκπαιδευόμενος υφίσταται σε καθημερινή βάση τη λογική της λειτουργίας και της οργάνωσης του σχολείου, του τμήματος, ή του προγράμματος σπουδών. Μέσω αυτής της λειτουργίας ο εκπαιδευόμενος, εμμέσως πλην σαφώς, διδάσκεται αρχές, συμπεριφορές, αντιλήψεις, ιδέες, νοοτροπίες και τρόπους σκέψης, χωρίς όλα αυτά να αποτελούν στην ουσία αντικείμενο διδασκαλίας. Ο φοιτητής τα βιώνει καθημερινά στο εκπαιδευτικό περιβάλλον και τις περισσότερες φορές η γνώση αυτή δεν αποτελεί αντικείμενο προβληματισμού και σκέψης. Όλη αυτή η βιωματική γνώση, η οποία δεν συμπεριλαμβάνεται σε κανένα αναλυτικό πρόγραμμα, συγκροτεί το λεγόμενο παραπρόγραμμα ή αθέατο ή αφανές ή συγκεκριμένο πρόγραμμα (Φλουρής, 2000) και έχει μεγάλη θετική ή αρνητική επίπτωση στον εκπαιδευόμενο.

Στις επιχειρήσεις, οι διαστάσεις της λειτουργικής ποιότητας περιλαμβάνουν και τις αλληλεπιδράσεις-σχέσεις μεταξύ των χρηστών της υπηρεσίας. 'Η ομοιογένεια, τα κοινά χαρακτηριστικά και η συμπεριφορά, οι απόψεις και οι αντιλήψεις των καταναλωτών... επηρεάζουν την ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας' (Teare et. al., 1990:119). Στην εκπαίδευση, κατά παρόμοιο τρόπο, η

ποιότητα των σπουδαστών και ειδικότερα στοιχεία που σχετίζονται με τη συμπεριφορά τους και το βαθμό κατά τον οποίο μοιράζονται κοινά οράματα και αξίες, συμβάλλει σημαντικά στην επίτευξη ποιοτικών στόχων. Πρόκειται για μια διάσταση η οποία δεν πρέπει να παραγνωρίζεται όπως και η καλή σχέση του εκπαιδευτικού ιδρύματος με τις κρατικές υπηρεσίες, τη διοίκηση και όλους όσους ενέχονται στην παροχή της εκπαιδευτικής υπηρεσίας.

Όπως προκύπτει από την παραπάνω ανάλυση η έννοια της ποιότητας στην εκπαίδευση είναι πολυδιάστατη και πολύπλοκη. Πέρα από τις κλασικές αντιλήψεις για την ποιότητα των διδασκόντων, των προγραμμάτων σπουδών, των μεθόδων διδασκαλίας και αξιολόγησης των φοιτητών, την ποιότητα των υποδομών και του εκπαιδευτικού περιβάλλοντος, υπάρχουν λιγότερο προφανείς αλλά εξίσου σημαντικές απαιτήσεις ποιότητας όπως είναι οι σχέσεις, το αθέατο πρόγραμμα, η ποιότητα των φοιτητών και άλλα. Ωστόσο, αποτέλεσμα όλων αυτών των συντελεστών (δηλ. της τεχνικής και λειτουργικής ποιότητας) είναι η *φήμη* και η *‘εικόνα’* του προγράμματος σπουδών, της σχολής ή ολόκληρου του εκπαιδευτικού ιδρύματος που προβάλλεται στην κοινωνία.

Η ποιότητα και η αξιολόγηση συμβαδίζουν τόσο στις επιχειρήσεις όσο και στην εκπαίδευση. Για την επίτευξη μιας αποτελεσματικής (ποιοτικής) εκπαίδευσης είναι απαραίτητη τόσο η οργάνωση ενός αποτελεσματικού συστήματος αξιολόγησης του εκπαιδευτικού έργου όσο και η οργάνωση της διοίκησης και διαχείρισης του εκπαιδευτικού ιδρύματος με σύγχρονες μεθόδους. Οι δύο αυτές προϋποθέσεις δύνανται να απαντήσουν με επιστημονικά τεκμηριωμένο τρόπο για την ποιότητα της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης αφενός και για την καλή διαχείριση των οικονομικών πόρων που της αποδίδονται αφετέρου. Επομένως, ένα σύστημα αξιολόγησης το οποίο συνίσταται στην αποτίμηση του εκπαιδευτικού και ερευνητικού έργου, *χωρίς να εξετάζει τη φύση της ποιότητας και κατά πόσο είναι προσαρμοσμένη στις ανάγκες του πελάτη, δεν εγγυάται προγράμματα σπουδών υψηλής ποιότητας και κοινωνικής αποτελεσματικότητας.*

Οι έννοιες και οι διαστάσεις αυτές -όπου στο πλαίσιο της εργασίας μας εξετάζονται μέσα από το πρίσμα διοίκησης ολικής ποιότητας- είναι ζητήματα τα οποία έχουν αποτελέσει αντικείμενο έρευνας και από τους κοινωνιολόγους της εκπαίδευσης οι οποίοι θεωρούν ότι η μάθηση στην τάξη δεν είναι αποτέλεσμα της δραστηριότητας του εκπαιδευτικού και των ικανοτήτων των μαθητών μόνο,

αλλά και αποτέλεσμα της μεταξύ τους αλληλενέργειας δηλ. του κοινωνικού κλίματος στην τάξη (π.χ. Μιχαλακόπουλος, 1996).

3.5.3 ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΩΝ ΑΠΟΚΛΙΣΕΩΝ

Με βάση την ανάλυση του εννοιολογικού πλαισίου της ποιότητας, αν η παρεχόμενη υπηρεσία δεν ικανοποιεί τις ανάγκες και τις προσδοκίες που οδηγήθηκε να περιμένει ο πελάτης από την επιχείρηση ή τον οργανισμό, τότε αυτό το κενό έχει ως αποτέλεσμα να καταγραφεί ‘χαμηλή’ ποιότητα στην αντίληψη του πελάτη. Αυτό όμως δεν είναι το μόνο ‘κενό’ ή χάσμα ποιότητας που δημιουργείται στη διαδικασία παροχής μιας υπηρεσίας. Η εμπειρική έρευνα των Parasuraman, Zeithaml και Berry (1985) οδήγησε στο συμπέρασμα ότι το κενό ποιότητας από την πλευρά του πελάτη μπορεί να γίνει κατανοητό και να ερμηνευθεί ως ένα αποτέλεσμα των ‘κενών ποιότητας’ που ήδη ενυπάρχουν στη λειτουργία της διοίκηση και σχετίζονται με την αποτελεσματικότητά της στο σχεδιασμό και παράδοση της υπηρεσίας. Το μοντέλο των αποκλίσεων της ποιότητας (*quality gap model*) που διαμόρφωσαν, όπως απεικονίζεται στο διάγραμμα 3.3, έχει αναγνωριστεί ως ένα χρήσιμο εργαλείο για την κατανόηση των ‘κενών’ ποιότητας και έχει χρησιμοποιηθεί από πολλούς ερευνητές στην προσπάθειά τους να ερμηνεύσουν τα κενά αυτά στις επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών (π.χ. Gilbert & Joshi, 1999) και σε μικρότερο βαθμό στην εκπαίδευση (Lockwood, 1992).

3.5.3.1 Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΜΟΝΤΕΛΟΥ ΤΩΝ ΑΠΟΚΛΙΣΕΩΝ ΣΤΗΝ ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Χάσμα 1: Προσδοκώμενη υπηρεσία/αντιλήψεις της διεύθυνσης:

Πρόκειται για το χάσμα μεταξύ της προσδοκώμενης υπηρεσίας από την πλευρά των πελατών και των αντιλήψεων της διοίκησης πάνω στις προσδοκίες του πελάτη. Η βάση του προβλήματος ποικίλει. Τα στελέχη ενδεχομένως είτε δεν καταλαβαίνουν τι ακριβώς ‘προσδοκά’ ο πελάτης από την επιχείρηση που διευθύνουν και τι ακριβώς χρειάζεται για να εξασφαλίσουν υψηλό επίπεδο υπηρεσιών είτε είναι πεπεισμένα ότι γνωρίζουν και καταλαβαίνουν ποιες είναι οι ανάγκες και προσδοκίες των πελατών ενώ στην πραγματικότητα συχνά αγνοούν κρίσιμες ανάγκες των πελατών ή δεν θεωρούν ορισμένους παράγοντες τόσο σημαντικούς όσο θεωρούνται από τους πελάτες.

Στην τριτοβάθμια εκπαίδευση περιλαμβανομένης και της τουριστικής το χάσμα αυτό εντοπίζεται σε διάφορα επίπεδα: στο βαθμό κατά τον οποίο το θεσμικό πλαίσιο προσφέρει εκπαιδευτικές υπηρεσίες οι οποίες ανταποκρίνονται στις προσδοκίες της κοινωνίας· στο βαθμό κατά τον οποίο οι αντιλήψεις των υπεύθυνων για το σχεδιασμό των προγραμμάτων σπουδών συγκλίνουν με ή αποκλίνουν από τις προσδοκίες των συγκεκριμένων κοινωνικών τομέων που υπηρετούν· στο βαθμό κατά τον οποίο οι υπεύθυνοι σχεδιασμού των προγραμμάτων σπουδών κατανοούν τις πραγματικές ανάγκες των κοινωνικών ομάδων που υπηρετούν και τέλος στο βαθμό που είναι πρόθυμοι να ανταποκριθούν σ' αυτές.

Χάσμα 2: Αντιλήψεις της διεύθυνσης/μετατροπή αντιλήψεων σε υπηρεσίες:

Συμβαίνει όταν οι διευθυντές γνωρίζουν τι θέλουν οι πελάτες αλλά δεν είναι σε θέση (δεν έχουν τα μέσα ή δεν είναι πρόθυμοι) να αναπτύξουν συστήματα τα οποία θα διασφαλίσουν την παράδοση ποιοτικών υπηρεσιών.

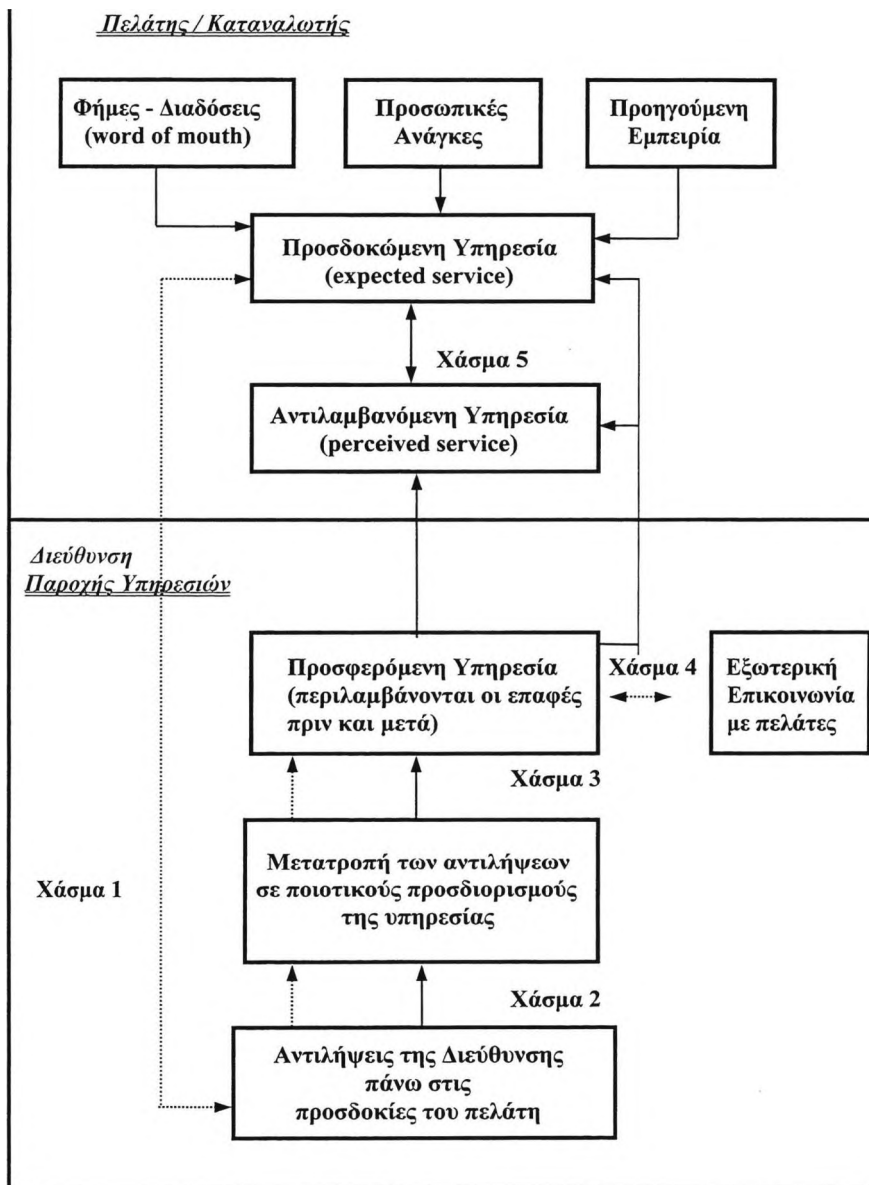
Στην τριτοβάθμια τουριστική εκπαίδευση, η βάση αυτού του χάσματος ποικίλει, διαμορφώνεται σε όλες τις διαστάσεις της εκπαιδευτικής διαδικασίας και σε όλα τα επίπεδα της εξουσίας. Τα αρμόδια όργανα του Υπουργείου ενδέχεται, για παράδειγμα, να γνωρίζουν ποιες είναι οι ανάγκες και προσδοκίες της οικονομίας και της κοινωνίας από την Τριτοβάθμια Τεχνολογική Εκπαίδευση, όμως λόγω της κυρίαρχης ιδεολογίας, να μην είναι πρόθυμοι να αναπτύξουν το κατάλληλο θεσμικό πλαίσιο ή να το αναπτύξουν μεν αλλά να μην ενδιαφερθούν για την εφαρμογή του. Σε επίπεδο ιδρύματος δεν αποκλείονται παρόμοιες καταστάσεις σε επίπεδο εφαρμογής των προγραμμάτων σπουδών, ενώ σε επίπεδο καθηγητών ενδέχεται, για παράδειγμα, να γνωρίζουν τη σημασία που έχει η πρακτική άσκηση για την ολοκληρωμένη εκπαίδευση του φοιτητή, όμως εξαιτίας οικονομικών, νομοθετικών και χρονικών περιορισμών να μην είναι σε θέση να οργανώσουν και να υλοποιήσουν αποτελεσματικά αυτό το μέρος της εκπαιδευτικής διαδικασίας.

Χάσμα 3: Μετατροπή αντιλήψεων σε υπηρεσίες/προσφερόμενη υπηρεσία:

Το χάσμα 3 αναφέρεται ως χάσμα 'υλοποίησης της υπηρεσίας' και συμβαίνει όταν η διεύθυνση καταλαβαίνει τι χρειάζεται να προσφέρουμε στον πελάτη, έχουν δοθεί οι απαραίτητες οδηγίες, αλλά, οι υπάλληλοι δεν είναι σε θέση (δεν μπορούν ή είναι απρόθυμοι) να υλοποιήσουν την υπηρεσία. Το χάσμα 3

συμβαίνει κατά τη διάρκεια των στιγμών αλήθειας, δηλαδή, όταν ο πελάτης και ο υπάλληλος έρχονται σε επαφή και αλληλεπίδραση.

Διάγραμμα 3.3: Μοντέλο αποκλίσεων ποιότητας (*The Quality Gap Model*)



Αυτό το κενό ποιότητας στην εκπαίδευση δημιουργείται, επίσης σε όλα τα επίπεδα: Η ηγεσία της εκπαιδευτικής πολιτικής γνωρίζει και καταλαβαίνει τι χρειάζεται να προσφέρει στην κοινωνία, δίνει τις απαραίτητες οδηγίες (π.χ νομικό πλαίσιο), αλλά τα στελέχη του Υπουργείου δεν μπορούν ή είναι απρόθυμοι να υλοποιήσουν όσα επιτάσσει το θεσμικό πλαίσιο. Το ίδιο ενδέχεται να συμβαίνει σε επίπεδο διοίκησης του ιδρύματος ή κατά την εκπαιδευτική διαδικασία όταν το εκπαιδευτικό προσωπικό δεν είναι σε θέση να εφαρμόσει κατάλληλες τεχνικές και μεθόδους διδασκαλίας ή ακόμη δεν έχει την απαιτούμενη κατάρτιση και εμπειρία στο γνωστικό αντικείμενο που καλείται να διδάξει.

Χάσμα 4: Προσφερόμενη υπηρεσία/εξωτερική επικοινωνία:

Το χάσμα 4 δημιουργείται όταν η επιχείρηση υπόσχεται κατά την εξωτερική της επικοινωνία με τους πελάτες πολλά περισσότερα απ' αυτά που μπορεί να προσφέρει.

Κατά τον ίδιο τρόπο, ορισμένα εκπαιδευτικά ιδρύματα παρουσιάζονται, μέσα από ενημερωτικά φυλλάδια, οδηγούς σπουδών και ιστοσελίδες διαφορετικά απ' ότι είναι στην πραγματικότητα, με αποτέλεσμα να δημιουργούν αυξημένες προσδοκίες στους φοιτητές και την κοινωνία τις οποίες δεν εκπληρώνουν κατά τη μακρά παραμονή των φοιτητών στο εκπαιδευτικό ίδρυμα.

Χάσμα 5: Προσδοκώμενη υπηρεσία/αντιλαμβανόμενη υπηρεσία:

Το χάσμα 5 είναι αποτέλεσμα όλων των προηγούμενων λειτουργιών. Καθώς οποιαδήποτε από τις άλλες αποκλίσεις αυξάνεται σε μέγεθος, η απόκλιση 5 αυξάνεται επίσης. Αντιπροσωπεύει τη διαφορά μεταξύ της προσδοκώμενης ποιότητας και της ποιότητας που λαμβάνει ο πελάτης, έτσι όπως αυτός την αντιλαμβάνεται.

Η προσδοκώμενη ποιότητα είναι 'ΤΙ' ελπίζει να λάβει ο πελάτης από την επιχείρηση. Η αντιλαμβανόμενη ποιότητα είναι 'ΤΙ' νομίζει ο πελάτης ότι έλαβε από την επιχείρηση. Αν ο πελάτης νομίζει ότι παίρνει λιγότερα απ' αυτά που ήλπιζε, τότε δυσαρεστείται.

Όπως γίνεται αντιληπτό από τα προαναφερόμενα, το μοντέλο των 5-αποκλίσεων προσφέρει τη δυνατότητα να μελετήσουμε και να κατανοήσουμε την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών και στα εκπαιδευτικά ιδρύματα. Με τη χρήση

του μοντέλου, μπορούμε να κατανοήσουμε καλύτερα τα προβλήματα που σχετίζονται με την ολική ποιότητα, να εστιάσουμε την προέλευση των αδυναμιών του συστήματος και να εξετάσουμε τη δυνατότητα να ‘κλείσουν’ τα χάσματα που εντοπίζονται στην παρεχόμενη υπηρεσία.

Στην Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση υπάρχει ένα πρόσθετο κενό. Πρόκειται για το χάσμα μεταξύ των συγκρουόμενων προσδοκιών των διαφόρων ομάδων που θεωρούνται οι ‘πελάτες’ του εκπαιδευτικού οργανισμού. Το χάσμα αυτό, χωρίς απαραίτητα να ορίζεται ως τέτοιο και κυρίως χωρίς να ερμηνεύεται ως πρόβλημα που συνδέεται με την ποιότητα, έχει απασχολήσει σημαντικούς ερευνητές και ειδήμονες της Τριτοβάθμιας Τουριστικής και Ξενοδοχειακής Εκπαίδευσης σε διεθνές επίπεδο, όπως προκύπτει από την παρακάτω ανάλυση.

3.5.4 ΑΝΑΓΚΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ ‘ΠΕΛΑΤΩΝ’ ΚΑΙ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Η θεωρία της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας έχει ασχοληθεί εκτεταμένα με την κατανόηση των προσδοκιών των πελατών και προσφέρει το πλαίσιο για τη διερεύνηση και μελέτη των αναγκών και προσδοκιών των φοιτητών από την εκπαίδευση.

Γενικά, οι ανάγκες των ατόμων έχουν χαρακτήρα υποκειμενικό και μπορούν να αυξομειώνονται από την επίδραση του κοινωνικού περιβάλλοντος, τη διαδικασία της μίμησης και άλλους παράγοντες ενώ τα αγαθά που ικανοποιούν τις ανάγκες των ατόμων και της κοινωνίας διακρίνονται, με βάση τις αρχές της οικονομικής ανάλυσης, σε υλικά αγαθά (φυσικά ή εμπορικά προϊόντα) και σε άυλα αγαθά (υπηρεσίες), τα οποία ικανοποιούν μη υλικές ανάγκες (ταλέντο, επιστήμη και τεχνική ικανότητα σε όλους τους τομείς).

Στα άυλα αγαθά εντάσσεται και η εκπαίδευση, καθώς αυτή συνιστά υπηρεσία που ικανοποιεί συγκεκριμένες ανάγκες των ατόμων και της κοινωνίας, όπως αυτές προκύπτουν από την ατομική δραστηριότητα και συμπεριφορά, αλλά και από τις οικονομικές σχέσεις σε κοινωνικό επίπεδο (Παπακωνσταντίνου, 2003:24).

Μια δεύτερη οικονομική ταξινόμηση των αγαθών, η οποία γίνεται με κριτήριο τη χρήση τους, έχει ιδιαίτερο ενδιαφέρον για την εκπαίδευση ‘ως αγαθό’: τα αγαθά το οποία μπορούν να ικανοποιήσουν άμεσα μια ή περισσότερες ανάγκες του ανθρώπου χαρακτηρίζονται ως καταναλωτικά αγαθά, ενώ τα αγαθά τα οποία αποφέρουν εισόδημα θεωρούνται παραγωγικά. Το πρόβλημα που τίθεται στο

πλαίσιο αυτής της ταξινόμησης είναι το πώς θα μπορούσε κανείς να χαρακτηρίσει την εκπαίδευση ως καταναλωτικό ή ως παραγωγικό αγαθό, και αναλόγως να την αναλύσει, εξετάζοντας τους παράγοντες που επηρεάζουν τη ζήτηση και την ικανοποίηση του ‘αγαθού εκπαίδευση’.

Με βάση τη γενικά αποδεκτή οικονομική ταξινόμηση, διακρίνουμε τρεις κατηγορίες αγαθών:

1. τα καταναλωτικά αγαθά, τα οποία καταστρέφονται μετά την πρώτη χρήση.
2. τα διαρκή καταναλωτικά αγαθά, τα οποία δεν καταστρέφονται μετά την πρώτη χρήση, αλλά και δεν παράγουν προϊόντα και εισοδήματα.
3. τα παραγωγικά (ή επενδυτικά) αγαθά, τα οποία συνεχίζουν να υπάρχουν και μετά την πρώτη χρήση και παράγουν προϊόντα, υπηρεσίες και εισοδήματα σε αυτούς που τα κατέχουν.

Παρότι η ένταξη της εκπαίδευσης ως υπηρεσίας στην παραπάνω ταξινόμηση δεν έχει γίνει κοινά αποδεκτή από πολλούς ερευνητές της εκπαίδευσης, ένα κοινό σημείο συμφωνίας είναι ότι η ανάπτυξη της κοινωνίας των υπηρεσιών και, εξαιτίας αυτής, η όλο και μεγαλύτερη απαίτηση για γνώση και δεξιότητες – καθώς αυτές ανάγονται σε καθοριστικό παράγοντα του ανταγωνισμού– καθιστούν την εκπαίδευση οικονομική δραστηριότητα. Βασικά όλοι οι επιστήμονες (π.χ. Young, 1971; Peters, 1973), απορρίπτουν την ένταξη της εκπαίδευσης στην πρώτη κατηγορία (τα καταναλωτικά αγαθά) και θεωρούν ότι η υποχρεωτική εκπαίδευση και η γενική εκπαίδευση είναι διαρκή καταναλωτικά αγαθά, ενώ η 2βάθμια τεχνική, η ανώτερη και η ανώτατη εκπαίδευση αποτελούν παραγωγικά αγαθά, αφού αυτές οι βαθμίδες εκπαίδευσης εντάσσονται στην παραγωγική δραστηριότητα και το προϊόν της γνώσης μπορεί να το προμηθευτεί ο οποιοσδήποτε, σε κάποια στιγμή. Σύμφωνα με αυτή την αντίληψη, το άτομο μπορεί να χρησιμοποιήσει αμέσως τη γνώση που έχει συσσωρεύσει μέσω της εκπαίδευσης, για να παραγάγει προϊόντα ή υπηρεσίες, ή να μην τη χρησιμοποιήσει αμέσως και να αρκεστεί να τη συσσωρεύει δημιουργώντας ένα απόθεμα γνώσεων, το οποίο κάποια στιγμή είναι δυνατόν να αξιοποιηθεί από αυτόν που το ‘φέρει’ ή το κατέχει.

Επομένως, με όρους οικονομικής ανάλυσης, η εκπαιδευτική δραστηριότητα ικανοποιεί δύο τύπους αναγκών:

- μια ανάγκη ‘καταναλωτική’, η οποία ταυτίζεται με τη γενική μόρφωση και την ικανοποίηση της ‘γνωστικής περιέργειας’ των ατόμων, με την έννοια ότι η αποκτώμενη μέσω της γενικής εκπαίδευσης γνώση δεν έχει ‘ανταλλακτική αξία’ για το άτομο.
- μια ανάγκη ‘επένδυσης’, την οποία το άτομο σκοπεύει να ικανοποιήσει μέσω της άσκησης συγκεκριμένης (ή μη) επαγγελματικής δραστηριότητας, βασισμένης στην εξειδικευμένη γνώση που απέκτησε από την παρακολούθηση αντίστοιχων σπουδών (Πετρινιώτη, 1989).

Με βάση την παραπάνω ανάλυση και λαμβάνοντας υπόψη τον ορισμό της ποιότητας, αλλά και τη θεωρία της κοινωνικής αποτελεσματικότητας, η ικανότητα του αγαθού της εκπαίδευσης (καταναλωτικού ή επενδυτικού) να ικανοποιεί τις ανάγκες του ατόμου αποτελεί τον κύριο παράγοντα αξιολόγησης της ‘χρησιμότητας’ του αγαθού, όπως αυτή καθορίζεται από τις προτιμήσεις, την προσωπική ιεράρχηση των αναγκών κάθε ατόμου αλλά και από την αντίληψη της ποιότητας κατά την παροχή της εκπαιδευτικής υπηρεσίας.

Η αντίληψη της ποιότητας από τον πελάτη – άρα και φοιτητή (perceived quality) είναι το αποτέλεσμα της ποιοτικής αξιολόγησης της υπηρεσίας με κριτήριο την κάλυψη των αναγκών και των προσδοκιών του. Η ‘αντιλαμβανόμενη’ ποιότητα διαφέρει επομένως από την αντικειμενική ποιότητα. Η αντικειμενική ποιότητα περιγράφεται ως ‘η μετρήσιμη και εξακριβωμένη υπεροχή πάνω σε προσδιορισμένα επίπεδα’. Η αντικειμενική ποιότητα προσδιορίζεται από τα τεχνικά και λειτουργικά χαρακτηριστικά της υπηρεσίας ενώ η υποκειμενική ποιότητα συνδέεται με την αντίληψη του χρήστη για την ποιότητας της υπηρεσίας. Η ποιότητα προσδιορίζεται ατομικά από τον κάθε χρήστη της υπηρεσίας και συνεπώς είναι δύσκολο να προσδιοριστεί για το σύνολο των χρηστών. Η προσωπική αντίληψη της ποιότητας επηρεάζεται από ένα αριθμό παραγόντων όπως για παράδειγμα η προηγούμενη εμπειρία, ο σκοπός χρήσης, η επίγνωση της ποιότητας και άλλων ενδογενών ή εξωγενών παραγόντων. Τα χαρακτηριστικά της υπηρεσίας που επηρεάζουν την αντίληψη της ποιότητας εξαρτώνται από την ίδια την υπηρεσία. Η αντίληψη της ποιότητας από τον φοιτητή διαμορφώνεται ανάλογα με τα προσωπικά του κριτήρια και την προσωπική του ερμηνεία της έννοιας της ποιότητας (Hansen, 2001).

Γενικά οι ανάγκες και οι προσδοκίες των ατόμων έχουν χαρακτήρα υποκειμενικό, αυξομειώνονται από την επίδραση του κοινωνικού περιβάλλοντος και διαμορφώνονται από τις προσωπικές αξίες, την κουλτούρα, τις ατομικές κοινωνικοοικονομικές συνθήκες και άλλους παράγοντες.

Ειδικότερα, οι προσωπικές αξίες του φοιτητή (όπως και του πελάτη για άλλα λιγότερο σημαντικά αγαθά) διαμορφώνονται και επηρεάζονται:

- ✓ Από την οικογένεια, από φίλους και γνωστούς.
- ✓ Από την εμπειρία άλλων συναφών οργανισμών, υπηρεσιών ή προϊόντων. Για παράδειγμα, από την εμπειρία άλλων σχολών και προγραμμάτων σπουδών αν πρόκειται για προσδοκίες που σχετίζονται με εκπαιδευτικές υπηρεσίες στον τομέα του τουρισμού.
- ✓ Από τις γενικότερες εμπειρίες που έχει ο φοιτητής. Για παράδειγμα, η προσδοκία ότι η τουριστική εκπαίδευση προσφέρει επαγγελματικές επιλογές, προέρχεται από τη γενικότερη εμπειρία του.
- ✓ Από τις τεχνικές και τα μέσα προβολής που χρησιμοποιεί η εκπαιδευτικός οργανισμός. Στο σημείο αυτό θα πρέπει να αναφέρουμε ότι οι οδηγοί σπουδών συχνά δημιουργούν υψηλές προσδοκίες στον υποψήφιο φοιτητή σχετικά με το επίπεδο των σπουδών ή τις επαγγελματικές προοπτικές που προσφέρει ένα πρόγραμμα σπουδών και αν το τμήμα και οι εμπλεκόμενοι με την υλοποίηση του προγράμματος δεν είναι σε θέση να ικανοποιήσει αυτές τις προσδοκίες, η απογοήτευση (δυσaréσκεια) είναι δεδομένη.

Κατά κανόνα, οι προσδοκίες και ανάγκες του φοιτητή, έχουν πάντοτε ένα κατώτατο όριο αποδοχής και ικανοποίησης. Για παράδειγμα, ένα καλά οργανωμένο και ενημερωμένο μάθημα θεωρείται καλά οργανωμένο και ενημερωμένο από την πλειοψηφία των φοιτητών. Δεν είναι όμως δυνατόν ένα δεκάλεπτο μάθημα (λόγω καθυστερημένης έναρξης ή πρόωρης λήξης) ή ένα μάθημα από ένα καθηγητή που φαίνεται να μην γνωρίζει όλες τις πτυχές του αντικειμένου που διδάσκει να θεωρηθεί καλά οργανωμένο και ενημερωμένο. Παράλληλα όμως, οι προσδοκίες του φοιτητή, κατά παραλληλισμό με αυτές του πελάτη, φαίνεται ότι έχουν μεγάλη ποικιλία αποδοχής και ικανοποίησης. Οι προσδοκίες και ο βαθμός ικανοποίησής τους διαφέρουν όχι μόνο από φοιτητή σε φοιτητή, αλλά και στον ίδιο τον φοιτητή από περίπτωση σε περίπτωση. Γενικά, το ζήτημα των προσδοκιών των φοιτητών είναι θέμα πολύπλοκο, δύσκολο και

δυστυχώς δυσνόητο για πολλούς που εμπλέκονται με τη διαδικασία ικανοποίησής τους.

Ένας τρόπος ανάλυσης των προσδοκιών των φοιτητών είναι η διαστρωμάτωσή τους σε τρία επίπεδα (διάγραμμα 3.4).



Διάγραμμα 3.4:Επίπεδα προσδοκιών φοιτητών

Το πρώτο επίπεδο αναφέρεται στις βασικές προσδοκίες: Είναι οι υπονοούμενες, εξυπακουόμενες προσδοκίες που δημιουργεί μια εκπαιδευτική υπηρεσία που σχεδιάζεται και προσφέρεται στον φοιτητή. Αποτελούν το βάθρο των προσδοκιών και η ικανοποίησή τους θεωρείται δεδομένη από τον φοιτητή.

Στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση, τα Προγράμματα Σπουδών έχουν ορισμένους κοινούς σκοπούς και καλύπτουν κοινές βασικές προσδοκίες των φοιτητών και της κοινωνίας που εστιάζονται στο επίπεδο των σπουδών.

Το δεύτερο επίπεδο αναφέρεται στις ειδικές προσδοκίες και απαιτήσεις:

Είναι οι σαφείς, κατηγορηματικές προσδοκίες και απαιτήσεις που δημιουργεί μια εκπαιδευτική υπηρεσία. Η ικανοποίηση αυτών των προσδοκιών θεωρείται φυσιολογική από τον φοιτητή. Αν ο φοιτητής επέλεξε να σπουδάσει Αρχιτεκτονική ή Διοίκηση Επιχειρήσεων ή Διοίκηση Επιχειρήσεων Φιλοξενίας, το Πρόγραμμα Σπουδών οφείλει να καλύπτει τις σαφείς αυτές προσδοκίες που απορρέουν από τη συγκεκριμένη επιλογή. Οι προσδοκίες αυτές έχουν παρόμοιους συσχετισμούς με την έννοια ‘καταλληλότητας σκοπού’ και ‘καταλληλότητας προς χρήση’ των Deming και Juran αντίστοιχα.

Το τρίτο επίπεδο αναφέρεται στις αφανείς προσδοκίες: Πρόκειται για τις προσδοκίες αυτές οι οποίες είναι αφανείς (λανθάνουσες), μη αναμενόμενες από

* Π.Α: Προστιθέμενη Αξία

τον φοιτητή. Όμως, η ικανοποίηση μη αναμενόμενων προσδοκιών αρέσει και ικανοποιεί τον φοιτητή με την προϋπόθεση ότι έχουν ικανοποιηθεί τα δύο πρώτα επίπεδα προσδοκιών. Αν για παράδειγμα στο τμήμα επιλογής του φοιτητή διδάσκουν διακεκριμένοι καθηγητές με ακαδημαϊκή και/ή επαγγελματική καταξίωση και αναγνώριση, η ικανοποίηση του φοιτητή είναι δεδομένη.

Όπως φαίνεται στο παρακάτω διάγραμμα 3.5:

- ✓ Όταν δεν ικανοποιούνται οι βασικές (αυτονόητες) προσδοκίες του φοιτητή το επίπεδο ικανοποίησής του είναι χαμηλό και η δυσαρέσκεια δεδομένη, και αυτό οδηγεί συνήθως σε αδιαφορία, μη παρακολούθηση των μαθημάτων ή σε εγκατάλειψη των σπουδών.

α = βασικές προσδοκίες

β = σαφείς προσδοκίες

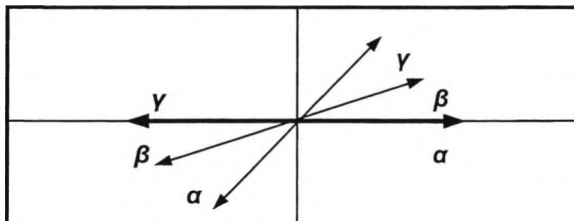
γ = αφανείς προσδοκίες

Βαθμός
ικανοποίησης
του φοιτητή:

Υψηλός

Ουδέτερος

Χαμηλός



Επίπεδο
ικανοποίησης
προσδοκιών

Κάτω από
το αναμενόμενο

Ικανοποίηση
προσδοκιών

Υπερβαίνει
κάθε
προσδοκία

Διάγραμμα 3.5: Ικανοποίηση του φοιτητή σε σχέση με την κάλυψη των αναγκών του

Πηγή: University of Surrey

- ✓ Η ικανοποίηση των βασικών προσδοκιών θεωρείται δεδομένη, και όταν συμβεί αυτό ο φοιτητής δεν έχει λόγο να είναι ούτε ευχαριστημένος ούτε δυσαρεστημένος.
- ✓ Σχετικά με τις ειδικές (σαφείς) προσδοκίες και απαιτήσεις του φοιτητή, παρατηρούμε ότι όσο περισσότερες ικανοποιούνται τόσο αυξάνει η ικανοποίησή του και το αντίθετο.
- ✓ Ο βαθμός ικανοποίησης του φοιτητή ξεφεύγει από τα όρια της ουδετερότητας όταν ικανοποιούνται οι ειδικές προσδοκίες και απαιτήσεις του, φτάνει δε σε υψηλό επίπεδο ικανοποίησης όταν οι συγκεκριμένες προσδοκίες ικανοποιούνται σε βαθμό μεγαλύτερο από τον αναμενόμενο, όταν

δηλαδή το επίπεδο της παρεχόμενης εκπαίδευσης ξεπερνά τις προσδοκίες του.

- ✓ Τέλος, με την απλή κάλυψη μη αναμενόμενων προσδοκιών, η ικανοποίηση του φοιτητή ξεπερνά τα όρια της ουδετερότητας και φτάνει σε υψηλά επίπεδα. Εννοείται, ότι υπάρχει παράλληλη ικανοποίηση τόσο των βασικών όσο και ειδικών προσδοκιών και απαιτήσεων του φοιτητή.

Με βάση τα παραπάνω, τα εκπαιδευτικά ιδρύματα που οδηγούνται από τη φιλοσοφία και τις αρχές της ποιότητας, η ποιότητα δεν θεωρείται πλέον ως απλή εκπλήρωση των βασικών και ειδικών απαιτήσεων, αλλά αποτελεί μια συνεχή αναζήτηση για προστιθέμενη αξία.

3.6 ΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΥ ΤΩΝ ‘ΠΕΛΑΤΩΝ’ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Όπως έχουμε προαναφέρει, για την εφαρμογή και τον ορισμό της ποιότητας στην εκπαίδευση, τα εκπαιδευτικά ιδρύματα, όπως οι οργανισμοί παροχής υπηρεσιών, πρέπει να θεωρηθούν ως συστήματα τα οποία περιλαμβάνουν ‘πελάτες’, ‘προμηθευτές’, ‘προϊόντα-υπηρεσίες’ και ‘πρώτες ύλες’. Παρότι οι έννοιες αυτές φαίνεται να μην αρμόζουν στην εκπαιδευτική κουλτούρα, προσφέρουν το πλαίσιο εξέτασης και προσδιορισμού του ρόλου των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων και διευκολύνουν την επίλυση του προβλήματος της αμφιβολίας και της ασάφειας που υπάρχει σχετικά με τους σκοπούς και τους στόχους για την Τριτοβάθμια Εκπαίδευση.

Για τους παραπάνω λόγους, πολλοί επιστήμονες έχουν εστιάσει την προσοχή τους στον προσδιορισμό ‘των πελατών’ της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης και ειδικότερα των προγραμμάτων σπουδών Διοίκησης Επιχειρήσεων Φιλοξενίας και τουρισμού, κάνοντας άμεσους παραλληλισμούς με τις επιχειρήσεις (Kirk, 1994; Jayawardena, 2001; Pizam, 1995 Lockwood, 1992) και όπως προκύπτει από την ανάλυση που ακολουθεί, διαφωτίζονται αρκετές πτυχές του θέματος.

Ο Lockwood (1992:6) προτείνει ένα μοντέλο (διάγραμμα 3.6) το οποίο μας δείχνει σχηματικά την πελατειακή βάση ενός τυπικού εκπαιδευτικού ιδρύματος. Οι φοιτητές παρουσιάζονται να αποτελούν τον κεντρικό στόχο της προσοχής για τον προσδιορισμό των προσδοκιών των πελατών, καθότι αποτελούν τους κύριους

λήπτες της εκπαιδευτικής υπηρεσίας, ενώ ένας αριθμός πρόσθετων ‘πελατών’ φαίνεται να θεωρείται εξίσου σημαντικός.

Το μοντέλο αναγνωρίζει την ανάγκη για τα Τριτοβάθμια Εκπαιδευτικά Ιδρύματα να προσελκύσουν ικανοποιητικό αριθμό και κυρίως ικανοποιητικού επιπέδου φοιτητές, μια ανάγκη η οποία αυξάνεται συνεχώς εξαιτίας της ‘μαζικοποίησης’ της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και του ανταγωνισμού των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων. Οι υποψήφιοι φοιτητές επομένως αποτελούν μια ομάδα ‘πελατών’ που πρέπει να λαμβάνεται υπόψη. Κατά παρόμοιο τρόπο, η οικογενειακή και ιδιαίτερα η γονική επιρροή στην επιλογή του προγράμματος σπουδών και της γεωγραφικής θέσης του ιδρύματος δεν μπορεί να αγνοηθεί δεδομένου ότι οι γονείς, παραδοσιακά, επωμίζονται το οικονομικό κόστος των σπουδών.

Με την αποπεράτωση των σπουδών οι φοιτητές λαμβάνουν ένα τίτλο σπουδών και εισέρχονται στην αγορά εργασίας. Η αγορά εργασίας έχει σαφείς προσδοκίες από τα προγράμματα ξενοδοχειακής και τουριστικής εκπαίδευσης. Η ασταμάτητη δημόσια συζήτηση στον επαγγελματικό και ακαδημαϊκό τύπο δείχνει ότι η εκπαίδευση και η αγορά εργασίας δεν έχουν κοινές απόψεις πάνω στο περιεχόμενο που πρέπει να διδάσκονται οι φοιτητές. Η κατάσταση γίνεται ακόμη πιο πολύπλοκη αν εξετάσουμε τις προσδοκίες των φοιτητών από το πρόγραμμα σπουδών.

Η πολυπλοκότητα δεν σταματά στο σημείο αυτό. Κάθε εκπαιδευτικό ίδρυμα που προσφέρει ένα προπτυχιακό πρόγραμμα σπουδών, πρέπει να γνωρίζει τις αξιώσεις που επιβάλλονται πάνω στο πρόγραμμα από τις προσδοκίες των ‘άλλων’ εκπαιδευτικών στο ίδιο τμήμα, των εκπαιδευτικών από άλλα τμήματα του ίδιου ιδρύματος, το ίδιο το ίδρυμα, τους εξωτερικούς φορείς οι οποίοι ενδέχεται να ελέγχουν το επίπεδο του προγράμματος για την παροχή επαγγελματικής επάρκειας στους αποφοίτους και τέλος οι πολιτικές της εκάστοτε κυβέρνησης. Η διευθέτηση ή έστω ο συμβιβασμός όλων αυτών των διαφορετικών και συχνά συγκρουόμενων προσδοκιών δημιουργεί μία από τις μεγαλύτερες προκλήσεις για το μέλλον της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης.

Ορισμένοι επιστήμονες αμφισβητούν την πελατειακή σχέση του φοιτητή στα πλαίσια της εκπαιδευτικής διαδικασίας με την έννοια του τελικού ‘αποδέκτη’ ή του ‘εξωτερικού πελάτη’ (π.χ. Pizam, 1995), και αυτό συμβαδίζει με τα

συμπεράσματα που προκύπτουν από την εξέταση του ρόλου του φοιτητή. Ο φοιτητής κατά τη διάρκεια της φοίτησής του αποτελεί τον κεντρικό κρίκο της αλυσίδας των εμπλεκόμενων στην εκπαιδευτική διαδικασία και θεωρείται ‘εσωτερικός πελάτης’ του εκπαιδευτικού οργανισμού, σχολής ή προγράμματος σπουδών. Συμμετέχει και εμπλέκεται στην εκπαιδευτική διαδικασία και το επίπεδο του όπως καθορίζεται από τις απαιτήσεις εισαγωγής, το ενδιαφέρον του, η συμμετοχή του και η προσπάθειά του, μεταξύ άλλων, διαμορφώνουν το τελικό αποτέλεσμα της εκπαιδευτικής διαδικασίας. Ο Pace (στο Pizam, 1995:215) αναφέρει χαρακτηριστικά: ‘Τα εκπαιδευτικά ιδρύματα είναι υπόλογα για πολλά πράγματα..... αλλά, σίγουρα, και οι φοιτητές είναι επίσης υπόλογοι για την ποσότητα και την ποιότητα της προσπάθειας που καταβάλλουν για τη μάθηση και την ανάπτυξή τους’.

Διάγραμμα 3.6: Προσδιορισμός των ‘πελατών’ στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση		
ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ		
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ	ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	ΆΛΛΑ ΤΜΗΜΑΤΑ
ΥΠΟΨΗΦΙΟΙ ΦΟΙΤΗΤΕΣ	ΦΟΙΤΗΤΕΣ	ΑΠΟΦΟΙΤΟΙ
ΓΟΝΕΙΣ		ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΙ ΦΟΡΕΙΣ (π.χ. φορείς αξιολόγησης, επαγγελματικής πιστοποίησης)		
Πηγή: Lockwood, 1992:6		

Στο τέλος της διαδρομής, η ποιότητα του εκπαιδευτικού αποτελέσματος δεν είναι άλλο από τον ίδιο τον φοιτητή, στο στάδιο της αποφοίτησής του, και κρίνεται από το βαθμό κατά τον οποίο είναι σε θέση να εκτελέσει τα επαγγελματικά και κοινωνικοπολιτικά του καθήκοντα, με άλλα λόγια, να ικανοποιήσει τις ανάγκες της βιομηχανίας και της κοινωνίας και ως αποφοίτου, τις ατομικές του ανάγκες όπως ο ίδιος καθόρισε, σε γενικές γραμμές, όταν επέλεξε το πρόγραμμα σπουδών του.

Τελικοί, επομένως, αποδέκτες της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης και ειδικότερα των προγραμμάτων σπουδών Διοίκησης Επιχειρήσεων Φιλοξενίας είναι η κοινωνία και η βιομηχανία φιλοξενίας και αυτό απορρέει από την ευθύνη που έχουν τα εν λόγω προγράμματα σπουδών να προετοιμάζουν μορφωμένους και υπεύθυνους πολίτες οι οποίοι έχουν την ικανότητα να επιτύχουν επαγγελματικά και να συνεισφέρουν στο κοινωνικό σύνολο.

Τα προγράμματα σπουδών σχεδιάζονται και φέρουν τίτλους δηλωτικούς του τομέα που καλύπτουν, επομένως οφείλουν να καλύπτουν τις σύγχρονες και ως ένα βαθμό τις μελλοντικές ανάγκες του τομέα για τον οποίο προορίζονται. Ο υποψήφιος φοιτητής έχει τη δυνατότητα να επιλέξει το πρόγραμμα σπουδών που καλύπτει τις ανάγκες και τις προσδοκίες του για να ασκήσει το επάγγελμα της επιλογής του (αρχιτέκτονας, μηχανικός, δικηγόρος, οικονομολόγος, λογιστής, κοινωνικός λειτουργός ή στέλεχος-διευθυντής επιχειρήσεων φιλοξενίας) ή ακόμη να επιλέξει ένα πρόγραμμα σπουδών με λιγότερα ή καθόλου εργασιακά κριτήρια με γνώμονα, ενδεχομένως, την κάλυψη γνωσιολογικών αναζητήσεων.

Επομένως, ο υποψήφιος που επέλεξε για παράδειγμα να σπουδάσει Διοίκηση Επιχειρήσεων Φιλοξενίας, ως φοιτητής και στη συνέχεια ως απόφοιτος έχει, θεωρητικά και πρακτικά, ταυτόσημες ανάγκες με την αγορά εργασίας και την κοινωνία είτε ως αυτοαπασχολούμενος είτε ως εργαζόμενος (με επαγγελματικό ή ακαδημαϊκό προσανατολισμό) εφόσον τα ‘εργαλεία’ γνώσης και η κουλτούρα που αποκόμισε από την εκπαίδευση προσφέρουν τη βάση της επαγγελματικής-ακαδημαϊκής του ταυτότητας και τα ειδικά εφόδια της κοινωνικής του πορείας.

Έχει ενδιαφέρον να δώσουμε περιληπτικά τις απόψεις του Pizam πάνω σ’ αυτό το θέμα δεδομένου ότι πρόκειται για ένα επιστήμονα διεθνούς κύρους πάνω στον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας. Η αποστολή ενός εκπαιδευτικού ιδρύματος ιδιαίτερα επαγγελματικής κατεύθυνσης, όπως μιας επιχείρησης, είναι η ικανοποίηση του πελάτη. Όμως, στην εκπαιδευτική διαδικασία, πελάτης δεν είναι ο φοιτητής την περίοδο των σπουδών του. Ως εκπαιδευτικοί των μελλοντικών γενεών στελεχών και διευθυντών επιχειρήσεων φιλοξενίας, συνεχίζει ο Pizam, έχουμε ευθύνη έναντι της κοινωνίας και των επιχειρήσεων φιλοξενίας να παράγουμε μορφωμένους και υπεύθυνους πολίτες οι οποίοι έχουν την ικανότητα να σκέφτονται και να επιλύουν προβλήματα. Ο πελάτης που πρέπει να ικανοποιήσουμε δεν είναι αυτοί καθαυτοί οι φοιτητές αλλά η κοινωνία και η βιομηχανία. Εάν προετοιμάζουμε κατάλληλα τους φοιτητές μας να ασκούν τα επαγγελματικά και πολιτικά τους καθήκοντα στη βιομηχανία της φιλοξενίας και στην ευρύτερη κοινωνία, ικανοποιούμε τις ανάγκες της πελατείας μας. Κατά τη διάρκεια των σπουδών τους, οι περισσότεροι προπτυχιακοί φοιτητές δεν διαθέτουν τις κατάλληλες γνώσεις και τεχνικές δεξιότητες για να αξιολογήσουν την ποιότητα των εκπαιδευτικών υπηρεσιών που λαμβάνουν. Ούτε είναι σε θέση

να αξιολογήσουν τη συνάφεια του εκπαιδευτικού υλικού ή τη σπουδαιότητα των διδασκόμενων θεμάτων με τον 'πραγματικό κόσμο της εργασίας'. Επομένως, καταλήγουν να αξιολογούν τη μέθοδο διδασκαλίας –π.χ. αν ήταν ευχάριστη, εύκολη ή δύσκολη, την αυστηρότητα του εκπαιδευτικού, τον αριθμό των τεστ ή τις απαιτούμενες εργασίες κλπ (Pizam, 1995).

3.7 ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Τα συστήματα ή πρότυπα ποιότητας θεωρούνται τα εργαλεία που στηρίζουν την επιδίωξη των συνεχών βελτιώσεων της ποιότητας μέσω της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας. Ένα σύστημα ποιότητας περιλαμβάνει όλες τις συστηματικές ή προγραμματισμένες δραστηριότητες που είναι απαραίτητες για την εξασφάλιση της πλήρους εμπιστοσύνης ότι ένα προϊόν ή μια υπηρεσία (στην περίπτωση της εκπαίδευσης ένα πρόγραμμα σπουδών) ικανοποιεί καθορισμένες ανάγκες και δεδομένες απαιτήσεις ποιότητας. Η διασφάλιση αυτή πραγματοποιείται με τον ορισμό αντικειμενικών σκοπών και στόχων, αναγνωρισμένων προδιαγραφών και προτύπων, και τέλος με την καθιέρωση συγκεκριμένου συστήματος που θα προσαρμόζεται στα προηγούμενα. Σε διεθνές επίπεδο έχουν αναπτυχθεί γενικά και ειδικά πρότυπα ποιότητας τα οποία βοηθούν στην εγκαθίδρυση και επίτευξη της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας.

Η εφαρμογή συστημάτων ποιότητας και η πιστοποίηση των επιχειρήσεων και οργανισμών για την εφαρμογή τους, δεν σημαίνει κατ' ανάγκη ότι ο οργανισμός είναι προσανατολισμένος στην ποιότητα. Σε πολλές περιπτώσεις θα μπορούσε να σημαίνει ότι για να επιβιώσει ένας οργανισμός αναγκάστηκε να χρησιμοποιήσει ένα σύστημα διοίκησης και διασφάλισης ποιότητας. Πολλές βιβλιογραφικές πηγές αναφέρουν ότι ορισμένοι οργανισμοί χρησιμοποιούν τα πρότυπα ποιότητας αποκλειστικά ως όπλο του μάρκετινγκ, και το ενδιαφέρον τους για την ποιότητα είναι επιφανειακό (James, 1996; Λογοθέτης; Σπανός, 1993; Conti, 2001). Όπως γίνεται αντιληπτό, όταν η χρήση του προτύπου περιορίζεται στο να διαφημίζει στους πελάτες την υποτιθέμενη προσήλωση του οργανισμού στην ποιότητα, δημιουργεί δυσαρεστημένους πελάτες οι οποίοι σχηματίζουν αρνητική εντύπωση για την αξία του προτύπου και όπως είναι φυσικό δημιουργεί προβλήματα στους οργανισμούς που είναι πραγματικά προσηλωμένοι στην ποιότητα.

3.7.1 ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ISO 9000

Ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης (International Standardisation Organisation -ISO) στον οποίο συμμετέχουν οργανισμοί από 110 χώρες, έχει αναπτύξει μια σειρά συστημάτων Διασφάλισης Ποιότητας, τα πρότυπα της σειράς ISO 9000. Το BS EN ISO 9000 είναι ένα πρότυπο για τη διοίκηση επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών το οποίο μέσα από συνεχείς αναβαθμίσεις από την πρώτη έκδοσή του το 1987, βασίζεται σε 5 αρχές: Πολιτική ποιότητας, Διαχείριση ποιότητας, Σύστημα ποιότητας, Έλεγχος ποιότητας και Διασφάλιση ποιότητας. Αποτελείται από ένα σύνολο διεθνών προτύπων και είναι σχεδιασμένο να υποδεικνύει τις βασικές αρχές και να προσδιορίζει τις διαδικασίες και τα κριτήρια τα οποία διαβεβαιώνουν ότι το προϊόν ή η υπηρεσία καλύπτει τις απαιτήσεις του πελάτη. Επίσης βοηθά τις επιχειρήσεις να εγκαθιδρύσουν, αρχειοθετήσουν, και διατηρήσουν ένα αποτελεσματικό σύστημα ποιότητας το οποίο δείχνει στους πελάτες τη δέσμευση της επιχείρησης για ποιότητα και την ικανότητά της να παρέχει ποιοτικές υπηρεσίες.

Όμως, η διεθνής βιβλιογραφία έχει καταλήξει στο συμπέρασμα ότι ενώ το ISO 9000 δημιουργήθηκε με βασικό σκοπό να αποτελέσει τη βάση και τον οδηγό για την ανάπτυξη και εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, δεν αποτελεί κατ' ανάγκην εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, ούτε έχει απώτερο στόχο την επίτευξη ποιότητας, αλλά έχει γίνει ένα εμπορικό σήμα που επιβεβαιώνει ότι οι κάτοχοί του διαθέτουν 'ένα σύστημα καλής ποιότητας' και δεν εγγυάται ένα ποιοτικό προϊόν ή υπηρεσία.

Ωστόσο, ο απώτερος στόχος του ISO 9000 είναι να βελτιώσει την πληροφόρηση και την ποιότητα στο σύνολο της διαδικασίας σχεδιασμού και παραγωγής και όχι μόνο στις εφαρμοζόμενες διαδικασίες και η αναθεώρηση του προτύπου το 1994 προβλέπει σημαντικές αλλαγές οι οποίες έχουν μεγαλύτερο αντίκτυπο στην αποτελεσματική ανάπτυξη και χρήση του συστήματος ποιότητας δεδομένου ότι κατευθύνει και υποχρεώνει τους υπεύθυνους να επανεξετάσουν όλες τις διαδικασίες οι οποίες ενδέχεται να προσκρούουν στην ποιότητα και να προσδιορίζουν τυχόν αποκλίσεις ανάμεσα στο τι πραγματικά κάνουν οι εργαζόμενοι και τι είδους ποιότητα θα πρέπει να λαμβάνουν οι πελάτες. Τα βασικά βήματα εφαρμογής του προτύπου είναι: η απόφαση και δέσμευση της διοίκησης, η δημιουργία ομάδας εργασίας για την ποιότητα, η εξέταση της

υπάρχουσας κατάστασης σε σχέση με τις απαιτήσεις του προτύπου, η επισήμανση τυχόν αποκλίσεων και ελλείψεων καθώς και η εκπόνηση προγράμματος ενεργειών, η αναθεώρηση ή δημιουργία νέων διαδικασιών, η σύνταξη Εγχειριδίου Διασφάλισης της Ποιότητας, η επιλογή του φορέα Πιστοποίησης, η υποβολή του εγχειριδίου στον φορέα Πιστοποίησης για έγκριση, η εφαρμογή και τεκμηρίωση, η αξιολόγηση και η ενδεχόμενη αναθεώρηση του Συστήματος και η Πιστοποίηση.

3.7.2 ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΒΡΑΒΕΙΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Το πρώτο ευρωπαϊκό όργανο για την ποιότητα ήταν ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ποιότητα ο οποίος ιδρύθηκε το 1957 ως σύνδεσμος 25 εθνικών φορέων ποιότητας και έθεσε ως τη βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων.

Το Ευρωπαϊκό Ίδρυμα Διοίκησης Ποιότητας (European Foundation for Quality Management EFQM) ιδρύθηκε το 1989 από μεγάλες ευρωπαϊκές επιχειρήσεις θέτοντας ως στόχους: πρώτον, την αποδοχή της ποιότητας ως στρατηγικής για την απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος και δεύτερο, την επέκταση των δραστηριοτήτων για τη βελτίωση της ποιότητας με τη διάδοση της φιλοσοφίας της Ολικής Ποιότητας στην Ευρώπη και την ανάπτυξη ενός ενιαίου μοντέλου Ολικής Ποιότητας. Το μοντέλο αυτό ολοκληρώθηκε μόλις το 1991, με την καθιέρωση του Ευρωπαϊκού Βραβείου Ποιότητας, κατ' αντιστοιχία ανάλογων βραβείων στις Ηνωμένες Πολιτείες (Malcolm Baldrige) και την Ιαπωνία (Deming), με στόχο τη βράβευση επιτυχημένων προσπαθειών Διοίκησης Ολικής Ποιότητας.

Το ευρωπαϊκό βραβείο ποιότητας (EQA) το οποίο έχει τεθεί σήμερα υπό της αιγίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, αναλύεται στα στοιχεία που παρουσιάζονται στο διάγραμμα 3.7. Αυτό το μοντέλο μαζί με το εγχειρίδιο που αναπτύχθηκε το 1995, θεωρείται ένα αποτελεσματικό εργαλείο για την αυτοαξιολόγηση και οργανισμών του δημόσιου τομέα ενώ η επιτυχής εφαρμογή του καταλήγει στην απόκτηση του Βραβείου Ποιότητας. Βασικό πλεονέκτημα του μοντέλου είναι ότι επιτρέπει να ξεχωρίσουμε τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία του οργανισμού ή της επιχείρησης καθώς επικεντρώνεται στη σχέση μεταξύ των ανθρώπων και φυσικών πόρων, των διαδικασιών και των αποτελεσμάτων και μορφοποιεί ένα σύστημα διοίκησης, η επίδοση της οποίας αξιολογείται στη βάση

συγκεκριμένων ποσοστών βαρύτητας (ΠΒ) που δίνει το βραβείο σε κάθε ένα από τα στοιχεία:

1. Ηγεσία -υποστήριξη της Διοίκησης για την επίτευξη ποιότητας: ΠΒ 100
2. Διαχείριση ανθρώπινων πόρων: ΠΒ 90
3. Ανάπτυξη κατάλληλων πολιτικών και στρατηγικών: ΠΒ 80
4. Κατάλληλοι πόροι: ΠΒ 90
5. Εποπτεία όλων των διαδικασιών σχεδιασμού: ΠΒ 140
6. Ικανοποίηση του προσωπικού: ΠΒ 90
7. Ικανοποίηση του πελάτη: ΠΒ 200
8. Αντίκτυπος στην κοινωνία: ΠΒ 60
9. Οικονομικά αποτελέσματα: ΠΒ 150

Αυτό το διάγραμμα δείχνει ότι η ηγεσία είναι η κινητήριος δύναμη που διευθύνει τους συστημικούς παράγοντες μέσω των διαδικασιών, αντανakλά ξεκάθαρα το επίκεντρο του οργανισμού στις αποστολές του, λαμβάνει υπόψη όλες τις προϋποθέσεις για αυτό-αξιολόγηση και ουσιαστικά προσφέρει το ιδεολογικό πλαίσιο της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας δεδομένου ότι είναι συμβατό με τις αρχές και τη φιλοσοφία της.

Το μοντέλο μπορεί προφανώς να απλοποιηθεί ή να γίνει περισσότερο πολύπλοκο προκειμένου να προσαρμοστεί στα ειδικά χαρακτηριστικά του οργανισμού. Παρότι κάθε οργανισμός έχει διαφορετικές ανάγκες, στόχους και δυνατότητες, όλοι οι οργανισμοί έχουν ένα κοινό στοιχείο: το ανθρώπινο δυναμικό τους, το προϊόν ή τις παρεχόμενες υπηρεσίες τους και τους αποδέκτες τους. Αυτό που κάνει ουσιαστικά ένα μοντέλο ποιότητας είναι να θεσπίζει ορισμένες αρχές και να καθορίζει κριτήρια ως προς την ηγεσία της, τις πολιτικές και τις στρατηγικές της, τη διοίκηση των ανθρώπινων πόρων της, τους οικονομικούς και άλλους πόρους, τις εσωτερικές διαδικασίες της, την ικανοποίηση των αποδεκτών των υπηρεσιών της, την ικανοποίηση των εργαζομένων της, την επίδραση στην κοινωνία και τα επιχειρησιακά αποτελέσματα.

Όπως όλα τα μοντέλα, έτσι και αυτό του βραβείου Ευρωπαϊκής Ποιότητας δεν προσφέρεται για μηχανική εφαρμογή στην εκπαίδευση γιατί οι συνθήκες είναι διαφορετικές. Όπως προκύπτει από τα παραπάνω, είναι ένα σύστημα με βάση το οποίο τα τμήματα, σχολές ή εκπαιδευτικά ιδρύματα μπορούν να σχεδιάσουν και να αξιολογήσουν την απόδοσή τους και να λάβουν μέτρα προκειμένου να

βελτιώσουν τα αποτελέσματά τους, με τις κατάλληλες προσαρμογές που απαιτεί το πολύπλοκο εκπαιδευτικό περιβάλλον. Τα στοιχεία 'αντίκτυπος στην κοινωνία' και εκπαιδευτικά αποτελέσματα (αντί επαγγελματικά) καταλαμβάνουν μια διακεκριμένη θέση στο μοντέλο αυτό, στοιχεία στα οποία ένας εκπαιδευτικός οργανισμός οφείλει να δίνει προτεραιότητα προκειμένου να εξασφαλίζει κοινωνική αποτελεσματικότητα.

Διάγραμμα 3.7: Το μοντέλο του βραβείου Ευρωπαϊκής Ποιότητας



Στο σημείο αυτό σημειώνεται, με ιδιαίτερη έμφαση, ότι τέτοια μοντέλα *πρέπει να χρησιμοποιούνται στη φιλοσοφική τους βάση και να αποτελούν το μέσον για την επίτευξη κοινωνικών αποτελεσμάτων*. Τα εκπαιδευτικά ιδρύματα οφείλουν να αποφύγουν δύο παγίδες: τον κίνδυνο να κυριευθούν από το παιχνίδι των αριθμών που σχετίζονται με τα κριτήρια αξιολόγησης και τον κίνδυνο να κάνουν ειδικές κοσμητικές ρυθμίσεις προκειμένου να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις του μοντέλου, ή να υπηρετήσουν δικά τους συμφέροντα παρά να εισάγουν μακροπρόθεσμα μέτρα πραγματικής ουσίας.

Οι δυνατότητες προσαρμογής των προτύπων διασφάλισης της ποιότητας στην εκπαίδευση, όπως του ISO 9000 και του EFQM, εξετάστηκαν με επιτυχία στο παρελθόν, ενώ αξιολογες ερευνητικές προσπάθειες εστιάστηκαν στους τρόπους εφαρμογής μοντέλων Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στην τριτοβάθμια τουριστική εκπαίδευση, όπως του Malcolm Baldrige Award και των δεκατεσσάρων σημείων του Deming (Masters & Laker, 1992). Επίσης, από τις

¹ Προϋποθέσεις (προσδιοριστικοί παράγοντες)

² Αποτελέσματα

αρχές της δεκαετίας του 1990 εφαρμόστηκαν με επιτυχία οι αρχές και διαδικασίες της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας σε Πανεπιστήμια των Ηνωμένων Πολιτειών της Αμερικής και της Μεγάλης Βρετανίας (Kent et al., 1993; Brownell & Jameson, 1995; Bailey & Benuett, 1996; Kanji et al., 1999), όπως και στην διδακτική διαδικασία μεμονωμένων μαθημάτων με επίκεντρο την ενδυνάμωση των φοιτητών κατ' αντιστοιχία με την ενδυνάμωση των εργαζομένων στη βιομηχανία με εξαιρετικά αποτελέσματα (π.χ. Iverson, 1995; Thornett & Viggiani, 1996). Παράλληλα, δεν απουσιάζουν και έντονες κριτικές για αναποτελεσματική εφαρμογή μοντέλων ποιότητας στην εκπαίδευση (π.χ. Temple, 2005).

3.8 ΜΟΝΤΕΛΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Τα κλασικά μοντέλα για την αξιολόγηση ενός προγράμματος σπουδών τριτοβάθμιας εκπαίδευσης ακολουθούν συνήθως μια ολιστική προσέγγιση, κατά την οποία τα τελικώς προτεινόμενα πρότυπα κριτήρια πιστοποίησης του προγράμματος σπουδών περιλαμβάνουν τόσο το περιεχόμενο των επιμέρους γνωστικών αντικειμένων όσο και σαφείς πολιτικές και διαδικασίες. Η προσέγγιση που χρησιμοποιείται από το Council on Post Secondary Accreditation, για παράδειγμα, περιλαμβάνει κριτήρια που καλύπτουν έξι συγκεκριμένους τομείς:

1. Το περιεχόμενο του προγράμματος σπουδών.
2. Τους στόχους του προγράμματος σπουδών.
3. Την πολιτική που ακολουθείται για την εισαγωγή των φοιτητών στο εκπαιδευτικό σύστημα.
4. Τις δραστηριότητες των φοιτητών, την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών προς τους φοιτητές, την οργάνωση της πρακτικής άσκησης (αν απαιτείται από τη φύση του προγράμματος σπουδών) και τα αρχεία που τηρούνται για τους φοιτητές.
5. Τις εγκαταστάσεις και τον εξοπλισμό που διατίθεται για την εφαρμογή του προγράμματος εκπαίδευσης.
6. Το εκπαιδευτικό προσωπικό.

Η ακαδημαϊκή πιστοποίηση (accreditation) είναι ένας από τους παλαιότερους αλλά και αποδεδειγμένα αξιόπιστους τρόπους αξιολόγησης και διασφάλισης της

ποιότητας των τριτοβάθμιων ιδρυμάτων. Το μοντέλο αναπτύχθηκε στις Η.Π.Α. κατά το τέλος του 19^{ου} αιώνα, και με μεγάλες αλλαγές, βελτιώσεις και διαφοροποιήσεις επιβιώνει μέχρι στις μέρες μας. Κατά την Tanke (1986) το accreditation ορίζεται ως ‘η εθελοντική διαδικασία μέσω της οποίας δίδεται δημόσια αναγνώριση σε εκπαιδευτικά ιδρύματα ή σε προγράμματα σπουδών τα οποία επιτυγχάνουν ή και ξεπερνούν συγκεκριμένα κριτήρια εκπαιδευτικής ποιότητας’.

Το accreditation μπορεί να λάβει χώρα σε επίπεδο εκπαιδευτικού ιδρύματος ή σε επίπεδο προγράμματος σπουδών. Σε επίπεδο εκπαιδευτικού ιδρύματος είναι ιδιαίτερα διαδεδομένο στις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής, όπου σε εθνικό επίπεδο αρμόδιο για τη διαδικασία είναι το Υπουργείο Παιδείας των Ηνωμένων Πολιτειών και ο ανεξάρτητος φορέας COPA (Council on Post Secondary Accreditation) και παρέχεται με βάση καθορισμένα ποιοτικά κριτήρια τα οποία αναμένεται να πληροί ένα εκπαιδευτικό ίδρυμα.

Σε επίπεδο προγράμματος σπουδών, το accreditation δεν είναι υποχρεωτικό και δεν εφαρμόζεται σε όλα τα γνωστικά αντικείμενα. Όμως, όταν ένα πρόγραμμα σπουδών είναι ‘πιστοποιημένο’ από κάποιον έγκυρο οργανισμό, τότε παρέχονται εγγύα διασφάλισης της ποιότητας του περιεχομένου του, ιδιαίτερα ως προς την εγκυρότητα και την αξιοπιστία του. Το ίδιο ακριβώς ισχύει και για τα προγράμματα διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων και διοίκησης επιχειρήσεων φιλοξενίας.

Αν και το accreditation αποτελεί ένα σημαντικότατο τρόπο για τη διασφάλιση της ποιότητας ενός προγράμματος σπουδών στον τομέα του τουρισμού, η πείρα και η σύγχρονη πρακτική έχουν αποδείξει ότι σπανίως είναι αρκετό. Η διαδικασία του accreditation αποτελεί μια ‘εξωτερική’ μορφή διασφάλισης της ποιότητας του αναλυτικού προγράμματος σπουδών. Είναι όμως δυνατόν να αξιοποιηθούν τρεις ακόμη μορφές εξωτερικής αξιολόγησης: η αξιολόγηση από εκπαιδευτικούς άλλων τριτοβάθμιων ιδρυμάτων, η αξιολόγηση από την τουριστική βιομηχανία και η πιστοποίηση της ποιότητας ενός τμήματος (ή ακόμη και μιας ολόκληρης σχολής ή ενός εκπαιδευτικού ιδρύματος στο σύνολό του) από ένα τρίτο εξουσιοδοτημένο οργανισμό, αρμόδιο σε θέματα πιστοποίησης της ποιότητας.

Η αξιολόγηση του προγράμματος σπουδών και των εκπαιδευτικών διαδικασιών που ακολουθούνται για την εφαρμογή του από εκπαιδευτικούς τρίτων ιδρυμάτων, είναι μια διαδεδομένη διαδικασία, ιδιαίτερα στις αγγλοσαξονικές χώρες. Οι εξωτερικοί κριτές ή εξεταστές (external assessors ή external examiners) προέρχονται συνήθως από συναφή τμήματα άλλων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων και είναι εκπαιδευτικοί που έχουν διακριθεί στο γνωστικό αντικείμενο το οποίο καλούνται να αξιολογήσουν. Αντίστοιχα, η αξιολόγηση εκ μέρους της τουριστικής βιομηχανίας επιτελείται από εκπροσώπους μεγάλων επιχειρήσεων, εγνωσμένου κύρους. Η αξιολόγηση της εκπαιδευτικής διαδικασίας εκ μέρους της τουριστικής βιομηχανίας μπορεί να αποτελέσει σημαντικότατο εχέγγυο για τη διασφάλιση της συνάφειας του προγράμματος σπουδών με τις ανάγκες της τουριστικής βιομηχανίας (Χρήστου, 2000).

Στο ίδιο πνεύμα με τον ανεξάρτητο φορέα COPA στις Η.Π.Α., ο Οργανισμός Διασφάλισης Ποιότητας για την Τριτοβάθμια Εκπαίδευση (QAA) στη Μεγάλη Βρετανία αξιολογεί την ποιότητα σε επίπεδο Προγράμματος Σπουδών από ομότιμη επιθεώρηση (peer review) σε σχέση με έξι σημεία της εκπαιδευτικής παροχής (QAA, 1997):

1. Σχεδιασμός Προγράμματος Σπουδών, Περιεχόμενο και Οργάνωση (Curriculum Design, Content and Organisation –CDCO).
2. Διδασκαλία, Μάθηση και Αξιολόγηση (Teaching, Learning and Assessment –TLA).
3. Πρόοδος και Επιτεύγματα φοιτητών (Student Progression and Achievement –SPA).
4. Καθοδήγηση και Υποστήριξη Φοιτητών (Student Support and Guidance –SSG).
5. Υποδομές Μάθησης (Learning Resources –LS)
6. Διασφάλιση Ποιότητας και Επαύξηση (Quality Assurance and Enhancement –QAE).

Καθώς τα αποτελέσματα αυτών των ελέγχων ποιότητας (quality audit) δημοσιοποιούνται, το σύστημα QAA υποτίθεται ότι παρέχει ένα συγκριτικό δείκτη της ποιότητας στην Τριτοβάθμιας Εκπαίδευση ο οποίος είναι απαραίτητος σ' ένα κλίμα για μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα. Ειδικά για την τουριστική και ξενοδοχειακή εκπαίδευση, όπου παρατηρείται αύξηση των

προγραμμάτων σπουδών και μείωση του αριθμού των υποψηφίων, τα αποτελέσματα της αξιολόγησης έχουν μεγάλη σημασία για τα εκπαιδευτικά ιδρύματα.

Ποιότητα στην εκπαίδευση σύμφωνα με τη διαδικασία που ορίζει το QAA είναι 'ο βαθμός κατά τον οποίο η μαθησιακή εμπειρία και τα επιτεύγματα του φοιτητή καταδεικνύουν ότι οι σκοποί και οι στόχοι που τέθηκαν από το τμήμα επιτεύχθηκαν'. Η ποιότητα επομένως, κρίνεται από την ικανότητα του κάθε τμήματος να 'παράγει' αποδείξεις για να υποστηρίξει τις εκπαιδευτικές του αξιώσεις, ενώ κάθε μία διάσταση της εκπαιδευτικής παροχής βαθμολογείται με κλίμακα 1-4.

Βαθμοί	Περιγραφή Βαθμολογίας
1	Οι σκοποί και οι στόχοι που έχουν τεθεί από το τμήμα δεν επιτυγχάνονται. Υπάρχουν βασικές αδυναμίες οι οποίες πρέπει να διορθωθούν.
2	Αποδεκτή συμβολή για την επίτευξη των καθορισμένων στόχων, αλλά απαιτούνται σημαντικές βελτιώσεις. Οι σκοποί που τέθηκαν από το τμήμα πραγματοποιούνται σε γενικές γραμμές.
3	Σημαντική συμβολή για την επίτευξη των καθορισμένων στόχων, υπάρχει ωστόσο περιθώριο βελτίωσης. Οι σκοποί που τέθηκαν από το τμήμα επιτυγχάνονται σε σημαντικό βαθμό.
4	Πλήρης συνεισφορά στην επίτευξη των καθορισμένων στόχων. Οι σκοποί που τέθηκαν από το τμήμα επιτυγχάνονται.
Πηγή: QAA, 2000	

Ωστόσο, η αξιολόγηση των προγραμμάτων σπουδών μέσα σ' αυτό το πλαίσιο έχει προκαλέσει σοβαρές επικρίσεις όπως ότι ένα τμήμα το οποίο έχει (ή προσδιορίζει) λιγότερες αξιώσεις και αποδεικνύει την επίτευξή τους, λαμβάνει τη μεγαλύτερη βαθμολογία (Tribe, 2003). Αυτή η κριτική του καταδεικνύει την έλλειψη προτύπων σύγκρισης μεταξύ των τμημάτων και η ποιότητα κάτω απ' αυτές τις συνθήκες δεν μετριέται με κάποια συμφωνημένα κριτήρια ποιότητας, αλλά με βάση το βαθμό που επιτυγχάνει τις ελάχιστες απαιτήσεις που έχει θέσει το ίδιο το τμήμα.

Η δεύτερη κριτική είναι ότι το ίδρυμα ή το τμήμα προσδιορίζει όλη τη διαδικασία: την υπόθεση, τα στοιχεία και τις αποδείξεις. Με άλλα λόγια, τα ιδρύματα ενδέχεται να είναι πολύ επιλεκτικά σε ότι αφορά την περίπτωση τους αφού έχουν τη δυνατότητα να αποκρύψουν ή να παραποιήσουν τα αρνητικά στοιχεία και να προωθήσουν τα θετικά. Εν ολίγοις, υπάρχουν περιθώρια διαστρέβλωσης της αλήθειας. Για παράδειγμα, τα ιδρύματα είναι υπεύθυνα να επιλέξουν τα πάνελ αποφοίτων και φοιτητών, εκπροσώπων της αγοράς εργασίας.

Η τρίτη κριτική αναφέρεται στο υψηλό κόστος της αυτοαξιολόγησης και στον στραγγαλισμό του ενθουσιασμού από τις γραφειοκρατικές απαιτήσεις του συστήματος.

Άλλες κριτικές αναφέρουν ότι η προσέγγιση του QAA εξυπηρετεί μόνο τη αποτελεσματικότητα καθορισμένων διαδικασιών και δεν ενδιαφέρεται για τη βελτίωση της ποιότητας, δεν αξιολογεί την ανάπτυξη του αντικειμένου σπουδών ή των μεμονωμένων μαθημάτων, την ποιότητα των βιβλίων, και τις νέες ιδέες και ότι στην ουσία το σύστημα φαίνεται να επικεντρώνεται στις διαδικασίες και όχι σ' αυτή καθαυτή την ποιότητα (Brookes, 2003). Οι Ashworth & Harvey (1995) θεωρούν ότι οι εκτιμήσεις της ποιότητας από τους αξιολογητές είναι κατά τεκμήριο υποκειμενικές, ομοιόμορφες και ελάχιστα κατανοητές από τους ενδιαφερόμενους και ότι η διαδικασία δεν λαμβάνει υπόψη τις ιδιαιτερότητες των επιμέρους επιστημονικών κοινοτήτων. Γενικά, αυτό που προκύπτει από τη μελέτη των συστημάτων αξιολόγησης που εφαρμόζονται διεθνώς, στο πνεύμα των οποίων είναι και το προτεινόμενο σύστημα για τη διασφάλιση της ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση στη χώρα μας, είναι ότι κεντρικές έννοιες για την επιτυχία μιας στρατηγικής ποιότητας όπως για παράδειγμα 'ευθύνη', 'ανάμειξη', 'δέσμευση' του συνόλου του εκπαιδευτικού και διοικητικού προσωπικού, της διοίκησης και των φοιτητών, αντιμετωπίζονται ανεπαρκώς. Η Hawtin (1994) συνοψίζει τις ατέλειες των συστημάτων αξιολόγησης στα παρακάτω σημεία:

- Δημιουργείται ένα πλαίσιο ποιότητας όπου τα κριτήρια προσδιορίζονται και εκφράζονται σε διεθνή ποσοτική ορολογία, και η λειτουργική ευθύνη για την ποιότητα των εκπαιδευτικών υπηρεσιών υπάγεται σε καθορισμένα όργανα. Τέτοια συστήματα φαίνεται να ενθαρρύνουν την άποψη ότι η 'ποιότητα' είναι ευθύνη ενός κεντρικού οργάνου.
- Τα συστήματα αυτά 'ελέγχουν' την ποιότητα μέσα από αξιολογήσεις, εκθέσεις και ετήσια παρακολούθηση και δεν προωθούν της ιδέα της κατάκτησης των κριτηρίων.
- Τα υπάρχοντα συστήματα φαίνεται ότι δημιουργήθηκαν για να εγγυώνται ότι ορισμένα στάνταρτ επιτυγχάνονται κατ' έναν κατανοητό και ευαπόδεικτο τρόπο διαμέσου μεγάλων και διαφορετικών οργανισμών, και

ότι υπάρχει ένα συνεχές σύστημα ελέγχου ενώ από τη φύση τους δεν εμπλέκουν το σύνολο των εργαζομένων.

Παρόμοιες επιφυλάξεις και κριτικές έχουν εκφραστεί και στη χώρα μας πριν και μετά τη δημιουργία θεσμικού πλαισίου για την αξιολόγηση των Ανώτατων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων με έμφαση, μεταξύ άλλων, στην συμπερίληψη προβληματικών διατάξεων και έλλειψη διασφάλισης ανεξαρτησίας, στην υπερβολική βαρύτητα σε ποσοτικούς δείκτες που κατά τεκμήριο οδηγούν στην υποβάθμιση της ποιότητας, στην έλλειψη προγραμματισμού ποιότητας και σε ατέλειες ή ανεπάρκειες στελέχωσης των σχετικών οργάνων, στο υψηλό κόστος εφαρμογής του πλαισίου χωρίς εγγυημένα αποτελέσματα κ.ά., (βλ. π.χ. Ενιαίος Σύλλογος Καθηγητών Πανεπιστημίου Κρήτης, 2005; Τζιρίτας, 2005; Λουκάς, 2006).

Από τα παραπάνω προκύπτει ότι τα συστήματα αξιολόγησης και τα σχετικά μοντέλα, σε καμία περίπτωση, δεν καταλήγουν στο να δώσουν συγκεκριμένες οδηγίες ή λύσεις για τη διασφάλιση της ποιότητας στην εκπαίδευση. Τα περισσότερα καταλήγουν στη διατύπωση εναλλακτικών μεθόδων και προθέσεων χωρίς να εγγυώνται την ποιότητα και την κοινωνική αποτελεσματικότητα. Όμως, μέσα από αυτά μπορούμε να διακρίνουμε τις μεταβλητές – παράγοντες που επηρεάζουν τη διαδικασία λήψης αποφάσεων που είναι δυνατόν να διασφαλίσουν ποιότητα και να προσπαθήσουμε να διερευνήσουμε το ζήτημα της κοινωνικής αποτελεσματικότητας της τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης, στα πλαίσια της έρευνας μας με δική μας μεθοδολογία.

Αυτό δεν σημαίνει ότι απορρίπτουμε την ιδέα ή τα συστήματα αξιολόγησης. Αντιθέτως, μας ενδιαφέρει η κριτική εξέταση των διαδικασιών αξιολόγησης δεδομένου ότι αυτές οι διαδικασίες περικλείουν ιδεολογικές και άλλες αντανάκλασεις και δημιουργούν ένα σκηνικό ευρύτερων προβληματισμών. Για παράδειγμα, οι κανόνες και τα κριτήρια της ποιότητας των συστημάτων αξιολόγησης προσδιορίζουν κατά κανόνα τα όρια μόνο των ‘κοινώς αποδεκτών’ αληθειών ενώ άλλες ‘αλήθειες’ αποσιωπώνται ή δεν αναγνωρίζονται. Τα όρια επομένως εδραιώνουν αυτά που ‘πρέπει’ να περιλαμβάνονται και αυτά που απορρίπτονται κατά την αξιολόγηση και αυτή η ταυτόχρονη έγκριση/ απόρριψη δεν είναι άλλο από μια άσκηση εξουσίας ή δύναμης η οποία ενδέχεται να πορεύεται και να καθορίζεται από ιδεολογικά, πολιτικά ή άλλα κριτήρια. Η

επικρατούσα άποψη για τα όρια της ποιότητας εκτελεί μια λειτουργία ‘περιλαμβάνω αυτό – απορρίπτω αυτό’ από τη στιγμή κατά την οποία προσδιορίζει τους κανόνες για το τι μετράει ως ποιότητα και τι δεν μετράει και ποιος έχει λόγο στην ποιότητα και ποιος δεν έχει. Αυτό ίσως δεν έχει μεγάλη σημασία για καθιερωμένους τομείς σπουδών όπου ‘το καθεστώς της αλήθειας’ είναι γνωστό, όπως για παράδειγμα είναι η ιατρική, νομική και άλλοι τύποι επιστημονικής γνώσης, μπορεί όμως να *αποβεί καταστροφικό για τομείς σπουδών που βρίσκονται σε πορεία εξέλιξης και αναγνώρισης όπως είναι ο τουρισμός και η φιλοξενία.*

Αναμφισβήτητα, τα κριτήρια και οι διαδικασίες που εξασφαλίζουν την ποιότητα ενός εκπαιδευτικού οργανισμού είναι πιο σύνθετα και περισσότερα απ’ αυτά που περιλαμβάνονται στα συστήματα αξιολόγησης και αυτό, σε συνδυασμό με την ανάλυση και τα στοιχεία που παρατέθηκαν στο παρόν κεφάλαιο, τεκμηριώνει σημαντικά την υπόθεση της εργασίας μας ότι η κοινωνική αποτελεσματικότητα της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης επιτυγχάνεται καλύτερα με τον προσανατολισμό στις αρχές και τη φιλοσοφία της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας.

3.9 ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΚΑΙ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ

Ενιαίος Σύλλογος Καθηγητών Πανεπιστημίου Κρήτης, (2005). *Διάλογο για το νομοσχέδιο αξιολόγησης ζητούν οι πανεπιστημιακοί*. Εφημερίδα ‘Πατρίς’, 10 Ιουνίου.

Ζαβλάνος, Μ. 2002. *Μάνατζμεντ*. Εκδόσεις Αθ. Σταμούλη, Αθήνα.

Λογοθέτης, Ν. (1992). *Μάνατζμεντ Ολικής Ποιότητας*. Εκδόσεις Interbooks. Αθήνα.

Λουκάς, Μ. (2006). *Οι αλλαγές στην Παιδεία και η ποιότητα των ΑΕΙ: Ο ανύπαρκτος διάλογος και οι αντιδράσεις*. Εφημερίδα ‘Ελευθεροτυπία’, 31 Αυγούστου.

Μιχαλακόπουλος, Γ. (1996). *Κοινωνιολογία και Εκπαίδευση: Προσεγγίσεις στην κοινωνιολογική διερεύνηση της εκπαίδευσης και της εκπαιδευτικής πράξης*. Εκδοτικός Οίκος Κυριακίδη, Θεσσαλονίκη.

Παπακωνσταντίνου, Γ. (2003). *Προσφορά και Ζήτηση Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης*. Εκδόσεις ΜΕΤΑΙΧΜΙΟ.

Πετρινιώτη, Ξ. (1989). *Αγορές Εργασίας – Οικονομικές θεωρίες και έρευνες*. Εκδόσεις Παλαζήση, Αθήνα.

Πυργιωτάκης, Ι. (2000). *Εισαγωγή στην Παιδαγωγική Επιστήμη*. Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα.

Σιμόπουλος, Σ., Πουρνάρη, Μ. & Θεοδωροπούλου, Α. (2000). *Στρατηγικός σχεδιασμός και αξιολόγηση των ΑΕΙ*. Το Πανεπιστήμιο στον 21^ο αι. Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα.

Σπανός, Α. (1993). *Ολική Ποιότητα*. Εκδόσεις Γαλαίος, Αθήνα.

Τζιρίτας, Γ. (2005). *Η ανεξαρτησία της Αρχής Διασφάλισης Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση*. Εφημερίδα 'Πατρίς', 31 Μαΐου.

Φλουρής, Γ. (2000). *Αναλυτικά προγράμματα για μια νέα εποχή στην Εκπαίδευση*. Εκδόσεις ΓΡΗΓΟΡΗ, Αθήνα.

Φλουρής, Γ. (2003). *Η αρχιτεκτονική της διδασκαλίας και η διαδικασία της μάθησης*. Εκδόσεις ΓΡΗΓΟΡΗ, Αθήνα.

Conti, T. (2001). *Αυτοαξιολόγηση Επιχειρήσεων και Οργανισμών*. Εκδόσεις ECO. Περιοδικό Ποιότητας ECO-Q.

Χρήστου, Ε. (2000). *Η φύση και η ποιότητα της τουριστικής εκπαίδευσης: Διασφάλιση της Ποιότητας των Προγραμμάτων Σπουδών*. Τουρισμός και Οικονομία, τ. 254, Ιούλιος.

ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΕΣ

Ashworth, A., & Harvey, R. (1995). *Discussion paper on Quality assessment: two traditions (a review article) by Robert Withers*. Quality Assurance in Education, Vol. 3 (3), pp 28-30.

Bailey, B. and Benuett, J. (1996). *The Realistic Model of Higher Education*. Quality Progress, November, pp. 77-79.

Berry, L., Zeithaml, V. and Parasuraman, A. (1990). 'Five Imperatives for Improving Service Quality', Sloan Management Review, Summer.

Brookes, M. (2003). *Evaluating the Student Experience: An Approach to Managing and Enhancing Quality in Higher Education*. Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education, Vol. 2 (1), pp 17-26.

Brownell, J., & Jameson D. (1995). *Benchmarks for Excellence*. The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, Vol. 36 (2), pp 7-92.

Camison, C. (1996) *Total Quality Management in Hospitality: and application of the EFQM model*, Tourism Management, Vol. 17. No.3. pp 191-201.

Cooper, C., & Westlake, J. (1998). *Stakeholders and Tourism Education. Curriculum planning using a Quality Management Framework*. Industry & Higher Education, Vol. 12 (2), pp 93-100.

Crosby, P.B (1979). *Quality is Free: The art of making quality certain*. McGraw-Hill. New York.

Deming, W.E. (1982). *Out of the Crisis*. MIT Center of Advanced Engineering Study. Cambridge, MA.

Gilbert, D., and Joshi (1999). *Quality Management and the Tourism and Hospitality Industry*. Progress in Tourism, Recreation and Hospitality Management, Vol. 4, Bechaven Press.

- Gronroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*. Vol. 8(4), pp36-44.
- Hansen, T. (2001) *Quality in the marketplace: A theoretical and empirical investigation*, *European Management Journal*, Vol.19, No.2 pp. 203-211.
- Hawtin, A. (1994). *Quality Assurance in Health-care Education: A School-based Strategy*. *Quality Assurance in Education*, Vol. 2 (3), pp 19-25.
- Holmes G., and McElwee G. (1995). *Total quality management in higher education: how to approach human resource management*. The TQM Magazine, Vol 7(6), pp 5-10.
- Iverson K. (1995). *Student Empowerment: Revitalize Hospitality Education with the Total Quality Management Process*. *Hospitality and Tourism Educator*, Vol. 7 (2), pp 56-58.
- Jackson, N. (2001). *Benchmarking in UK HE: an overview*. *Quality Assurance in Education*. Vol. 9 (4), pp 218-235
- James, P. (1996). *Total Quality Management*. Prentice Hall.
- Jayawardena, C. (2001). *Challenges in international hospitality management education*. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. Vol. 13 (6).
- Jones, P., and Lockwood, A. (1989). *the Management of Hotel Operations*. CASSELL, London.
- Juran, J.M. (1988). *Quality Control Handbook*. Free Press: New York.
- Kanji G., Malek A., and Tambi B. (1999). *Total quality management in UK higher education institutions*. *Total Quality Management*, Vol. 10 (1), pp 129-153.
- Kent E W., Lian K., Khan A M., and Anene J. (1993). *College's Hospitality Programs: Perceived Quality*. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, Vol. 34 (6), pp 90-95.
- Kirk, D. (1994) *Editorial*. *International Journal Hospitality Management*, Vol. 13 (4), pp 291-292.
- Liefner, I. (2003). *Funding, resource allocation, and performance in higher education systems*, *Higher Education*, Vol. 46, pp 469-489.
- Lockwood, A. (1992). *Applying service quality concepts to tourism and hospitality education*. Paper presented at the European Conference on Tourism Education at a Higher Level 'Tourism Education in Europe: The Development of Quality', Valencia, Spain, April.
- Lundberg, D. (1991). *The Tourist Business*. Van Nostrand Reinhold. New York.
- Martin, I.J. (1998): integrating ethics into the hospitality curriculum, in: *Journal of Hospitality and Tourism Education*, Vol. 10(2), pp. 22-25.
- Oakland, J. (1993). *Total Quality Management*. Butterworth Heinemann.
- Peters, R. S. (1973). *Aims of Education –a conceptual enquiry*, στο R.S. Peters (επιμ.), *The Philosophy of Education*. Oxford University Press, London.
- Pizam, A. (1995). *Who is the customer in Hospitality Education?* *International Journal Hospitality Management*, Vol. 14 (3/4), pp 215-216.

QAA (2000). Quality Assurance Agency.. *Hospitality, Sport, Leisure and Tourism Benchmark Statements* (www.qaa.ac.uk)

Quality Assurance Agency (QAA) (2005). *Handbook for Academic Review*, Gloucester.

Spendolini, L. (1993). 'How to build a benchmarking team'. *Journal of Business Strategy*, March/April.

Tang, K. and Zairi, M. (1998). *Benchmarking quality implementation in a service context: a comparative analysis of financial services and institutions of higher education*. *Total Quality Management*, Vol. 9 (7), pp 539-552.

Tanke, M. (1986). *Accreditation: implications for hospitality management education*. *FIU Hospitality Review*. Vol. 4 (2), pp 48-54.

Teare, R., Moutinho, L., and Morgan, N. (1990): *Managing and Marketing Services in the 1990s*. Cassell, London.

Temple, P. (2005). *The EFQM Excellence Model: Higher Education's Latest Management Fad?* *Higher Education Quarterly*. Vol. 59 (4), pp 261-265.

Thorntt, T. and Viggiani, R. (1996). *Quality in education: creating a learning society: the Pen y Dre experience*. *The TQM Magazine*, Vol. 8 (4), pp 29-35.

Tribe, J. (2003). *Delivering Higher Quality: A Comparative Study of Lecturers' Perceptions and QAA Subject Review in Tourism*. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*. Vol. 2 (1), pp 27-47.

Tyler, R. (1949). *Basic Principles of Curriculum and Instruction*. Chicago, University of Chicago Press.

Vasiri, V. (1993). *Questions to answer before benchmarking*. *Planning Review*, Vol. 21 (1), pp 89-95.

Weller L.D. (1996). *Benchmarking: a paradigm for change to quality education*. *The TQM Magazine*, Vol.8 (6), pp 24-29.

Witt C A and Muhlemann A P. (1994). *The implementation of total quality management in tourism: some guidelines*. *Tourism Management*, Vol. 15 (6), pp 416-424.

Young, M.F.D. (1971). *Knowledge and control*, στο Curriculum and Course Design, University of Surrey, Department of Educational Studies, 1990.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Ο ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΣΤΗΝ Ε.Ε. ΜΕ ΕΙΔΙΚΗ ΜΕΡΟΣ Β ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

4.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ – Η ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΑΓΟΡΑ

Με το τέλος της βιομηχανικής επανάστασης, ο τριτογενής τομέας των υπηρεσιών αναπτύσσεται με ταχύτατους ρυθμούς και σήμερα είναι ο πρώτος τομέας οικονομικής δραστηριότητας διεθνώς. Στο πλαίσιο της Νέας Οικονομίας, η τουριστική ‘βιομηχανία’ είναι η μεγαλύτερη σε παγκόσμιο επίπεδο και έχει, σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού (ΠΟΤ), ακόμη μεγαλύτερες προοπτικές ανάπτυξης μέχρι το 2020. Το 1950, μόλις 25 εκατομμύρια άτομα διέσχισαν τα διεθνή σύνορα; το 1990, 454 εκατομμύρια άτομα ταξίδεψαν στο εξωτερικό; το 2000 ο αριθμός έφτασε στα 635 εκατομμύρια; το 2010 προβλέπεται ότι ο αριθμός αυτός θα φτάσει τα 937 εκατομμύρια (Davidson, 1992) ενώ το 2020, εκτιμάται ότι το σύνολο των διεθνών τουριστικών αφίξεων θα ανέλθει στα 1.6 δισεκατομμύρια (Cooper et al., 1998).

Η σπουδαιότητα του τουρισμού για τις τοπικές οικονομίες και κοινωνίες εξαρτάται από το βαθμό ανάπτυξης της χώρας υποδοχής και φιλοξενίας τουριστών, ενώ θεωρείται ο βασικότερος τομέας για την οικονομική ανάπτυξη και ευημερία πολλών αναπτυσσόμενων χωρών. Γενικά, σύμφωνα με τον Cooper και τους συνεργάτες του (1998), παρά τους πολλούς αλτρουιστικούς και άλλους καλοπροαίρετους λόγους που χρησιμοποιούνται συνήθως για να δικαιολογήσουν την τουριστική ανάπτυξη μιας χώρας ή περιοχής, στην πραγματικότητα, τα οικονομικά πλεονεκτήματα είναι εκείνα που αποτελούν την κινητήρια δύναμη για την εν λόγω ανάπτυξη.

Πράγματι, παρέχοντας εργασία σε περίπου 262 εκατομμύρια άτομα παγκοσμίως, και δημιουργώντας ετήσιο κύκλο εργασιών πάνω από 3.8 τρισεκατομμύρια δολάρια χωρίς να υπολογίζονται τα ταξίδια εσωτερικού τουρισμού, η τουριστική βιομηχανία είναι ήδη μια σημαντική δύναμη στον κόσμο, μια δραστηριότητα με τεράστια οικονομική και κοινωνική συμβολή σε παγκόσμιο επίπεδο (Τουρισμός και Οικονομία, 1998).

Παράλληλα, ο τουρισμός έχει αναδειχτεί σε κοινωνικό θεσμό και με βάση τα στοιχεία της διεθνούς βιβλιογραφίας του χώρου, οι βασικότεροι λόγοι που

συνέβαλαν στην εντυπωσιακή εξάπλωση και ανάπτυξη του τουρισμού, μετά το Β' Παγκόσμιο Πόλεμο, είναι η αύξηση των εισοδημάτων και του ελεύθερου χρόνου των εργαζομένων, η θεσμοθέτηση των πληρωμένων διακοπών και του κοινωνικού τουρισμού, η άνοδος του μορφωτικού επιπέδου των ανθρώπων, η αστικοποίηση του πληθυσμού σε πολλές χώρες, οι τεχνολογικές εξελίξεις στα συγκοινωνιακά μέσα και το ενδιαφέρον των κυβερνήσεων σε πολλές περιοχές του πλανήτη (Poan, 1993; Holloway, 1998).

Όσον αφορά το μέλλον του τουρισμού, όλες οι απόψεις συγκλίνουν ότι θα συνεχίσει να αναπτύσσεται, αλλά με ηπιότερους ρυθμούς και με την επιφύλαξη γενικευμένων πολέμων, φυσικών ή ανθρώπινων καταστροφών και άλλων γεγονότων, αφού το τουριστικό σύστημα γενικά, και η τουριστική ζήτηση ειδικότερα, έχουν, ιστορικά, δείξει ευπάθεια και ευαισθησία σε εξωγενείς επιδράσεις, αποδεικνύοντας όμως όχι μόνο την τρωτότητα του τουρισμού βραχυπρόθεσμα, αλλά και την ανθεκτικότητά του σε μακροπρόθεσμη βάση. Παρ' ότι η τουριστική ζήτηση έχει συχνά μειωθεί δραματικά εξαιτίας απρόβλεπτων πολιτικών, οικονομικών και κοινωνικών γεγονότων, η εξέταση της διαχρονικής εξέλιξης και ανάπτυξης του τουρισμού καταδεικνύει ότι τα επίπεδα της ζήτησης παραμένουν ανεπηρέαστα καθώς η προοπτική του χρόνου παρατείνεται. Πράγματι, η γενική τάση για την τουριστική ζήτηση παραμένει ανοδική, ωστόσο, αυτό δεν συμβαίνει στο σύνολο των τουριστικών προορισμών.

Οι εκτιμήσεις από το Παγκόσμιο Συμβούλιο για τα Ταξίδια και τον Τουρισμό (WTTC) είναι ότι το 2007, ο τουρισμός θα απασχολεί 385 εκατομμύρια άτομα και θα δημιουργεί πάνω από 7 τρισεκατομμύρια δολάρια ετήσιο κύκλο εργασιών (Τουρισμός και Οικονομία, 1998; 2004).

Στην Ευρώπη, ο τουρισμός είναι μία από τις πλέον σημαντικές 'βιομηχανίες' και είναι, για τις περισσότερες χώρες, συμπεριλαμβανόμενης της *Ελλάδας*, κρίσιμης οικονομικής και κοινωνικής σημασίας καθώς αποτελεί πηγή απασχόλησης, δημιουργίας εισοδήματος και εισροών.

Η ανάπτυξη του τουρισμού στην Ευρώπη συνδέεται κυρίως με τη μεταπολεμική άνοδο του βιοτικού επιπέδου και της κινητικότητας καθώς και με την ανάπτυξη του μαζικού τουρισμού. Τα στατιστικά στοιχεία στην Ευρώπη είναι εντυπωσιακά. Η Ευρώπη δέχεται σχεδόν τα δύο τρίτα των διεθνών τουριστικών

αφίξεων και το 50 τοις εκατό της διεθνούς τουριστικής δαπάνης. Αν προσθέσουμε τον εσωτερικό τουρισμό, έχουμε ένα σύνολο περίπου ενός δισεκατομμυρίου τουριστικών ταξιδιών ετησίως στην Ευρώπη. Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού εκτιμά ότι η γηραιά Ήπειρος θα διατηρήσει την απόλυτη κυριαρχία με 458 εκατομμύρια διεθνών τουριστών από ένα παγκόσμιο σύνολο 937 εκατομμυρίων το έτος 2010, αν και η ετήσια ανάπτυξη προβλέπεται μικρότερη από τον παγκόσμιο μέσο όρο (Littelljohn, 1993; Σωτηριάδης, 1995; Τουρισμός και Οικονομία, 1998).

Ο Διεθνής τουρισμός 'παράγεται' από τις Ευρωπαϊκές χώρες, τον Καναδά, τις Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής και, τα τελευταία χρόνια, από την Ιαπωνία. Οι κύριες χώρες προέλευσης τουριστών παγκοσμίως σε σχέση με το ύψος της τουριστικής δαπάνης είναι η Γερμανία, οι Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής, η Ιαπωνία, η Μεγάλη Βρετανία, και η Γαλλία. Η αναλογία της συνολικής παγκόσμιας τουριστικής δαπάνης που αποδίδεται στις πέντε αυτές χώρες, είναι περίπου 50 τοις εκατό. Παράλληλα, οι κύριοι τουριστικοί προορισμοί από την άποψη των τουριστικών αφίξεων είναι οι Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής, Ισπανία, Ιταλία, Γαλλία και η Μεγάλη Βρετανία, οι οποίες δέχονται το 40-45 τοις εκατό των παγκόσμιων συνολικών αφίξεων (Cooper et al., 1998, Holloway, 1998).

Προφανώς, ο τουρισμός αποτελεί μια σημαντική δύναμη στην παγκόσμια οικονομία και ένα βασικό παράγοντα για κοινωνική αλλαγή. Ωστόσο, το γεγονός ότι ο τουρισμός είναι ένας σχετικά νέος τομέας ο οποίος αναπτύχθηκε με ραγδαίους ρυθμούς τις προηγούμενες δεκαετίες, συχνά χωρίς επαρκή σχεδιασμό, σε συνδυασμό με τη συνεχιζόμενη αύξηση της ζήτησης, έχει πυροδοτήσει τις δημόσιες συζητήσεις και ανησυχίες για τις κοινωνικές, περιβαλλοντικές και πολιτιστικές συνέπειες του τουρισμού και έχει δημιουργήσει πολυάριθμα ζητήματα για τη βιομηχανία (Βότσης, 2002; Buhalis, 1999; Holloway, 1998). Καθώς ο τουρισμός εισήλθε στη νέα χιλιετία, το επιχειρηματικό περιβάλλον του τουρισμού χαρακτηρίζεται από συνεχείς αλλαγές, πολυπλοκότητα, περιορισμούς και αντιθέσεις. Ορισμένοι ερευνητές ανέπτυξαν τη θεωρία του 'χάους' σε μια προσπάθεια να αναλύσουν τις πολύμορφες και μεταβαλλόμενες προκλήσεις. Για παράδειγμα, ο McKercher (1999) ισχυρίζεται ότι ο τουρισμός λειτουργεί ως ένα χαοτικό και απροσδιόριστο σύστημα.

Τα τελευταία χρόνια, έχει αρχίσει να αναγνωρίζεται ότι η τουριστική βιομηχανία είναι σε κρίση και ότι η χρυσή εποχή του τουρισμού έχει παρέλθει. Η Poop (1993) ισχυρίζεται ότι η βιομηχανία βρίσκεται σε μεταμόρφωση και ότι οι νέες τεχνολογίες, οι αλλαγές στη νοοτροπία των πελατών, η παγκόσμια οικονομική αναδιάρθρωση και οι περιβαλλοντικοί περιορισμοί στην ανάπτυξη είναι μόνο ελάχιστες από τις προκλήσεις που αντιμετωπίζει η τουριστική βιομηχανία. Στο ίδιο πνεύμα, ο Fayos-Sola (1996) σημειώνει ότι το επιχειρηματικό παράδειγμα της τουριστικής δραστηριότητας έχει αλλάξει σημαντικά τα τελευταία χρόνια. Το λειτουργικό μοντέλο του μαζικού τουρισμού, ισχυρό για περισσότερες από τρεις δεκαετίες, δεν αρκεί πλέον για την επίτευξη ανταγωνιστικότητας στις τουριστικές επιχειρήσεις και περιοχές. Έχει επίσης τεκμηριωθεί ότι η σύγχρονη τουριστική βιομηχανία απαιτεί καινοτόμες και αποτελεσματικές διοικητικές τεχνικές για τη βελτίωση των επιπτώσεων του τουρισμού και την επίτευξη των στρατηγικών στόχων όλων των εμπλεκόμενων (π.χ. Ioannides and Debbage, 1997; Smeral, 1998; Buhalis, 2000; Go and Govers, 2000; Agarwal, 1999). Άλλοι, όπως ο Cooper και οι συνεργάτες του ισχυρίζονται ότι ο τουρισμός οφείλει να αντιστρέψει την αρνητική του εικόνα ως δραστηριότητα η οποία 'καταστρέφει' το περιβάλλον στους προορισμούς με έντονη τουριστική ανάπτυξη, να καταστεί άξιος αποδοχής ως μια παγκόσμια οικονομική δραστηριότητα και να πείσει τις τοπικές κοινωνίες ότι αναπτύσσεται πλέον με υπευθυνότητα (Cooper et al., 1993).

Στην πραγματικότητα, είναι ευρύτερα αποδεκτό ότι ένα νέο παράδειγμα, μια Νέα Εποχή Τουρισμού (N.E.T.) αναδύεται, δημιουργώντας νέες προκλήσεις και θέτοντας ισχυρές πιέσεις στο παρόν και το μέλλον του τουρισμού. Παράλληλα μ' αυτά τα προβλήματα, ο τουρισμός παραδοσιακά θεωρείται ως μια πολυπρόσωπη και σύνθετη βιομηχανία (Cooper et al., 1993; Holloway, 1989; Jones P., 1999), ενώ ο τουρισμός του μέλλοντος προβλέπεται ακόμη πιο πολύπλοκος, απαιτητικός και σύνθετος. Αυτό θα διευρύνει το χάσμα που ήδη υπάρχει και αφορά στη βασική κατανόηση του τουριστικού περιβάλλοντος από το εν δυνάμει ανθρώπινο δυναμικό του τομέα και θα δώσει ακόμη μεγαλύτερη έμφαση στην ανάγκη για παροχή επαρκούς και αποτελεσματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης.

Κάτω απ' αυτές τις συνθήκες, η Ευρωπαϊκή Ένωση, οι κυβερνήσεις, τα εκπαιδευτικά ιδρύματα, οι επαγγελματικές ενώσεις και φορείς του τουρισμού

οφείλουν να αναγνωρίσουν αυτή την ανάγκη και να προετοιμάσουν ένα επαγγελματικό ανθρώπινο δυναμικό σε αρμονία με τις απαιτήσεις της αγοράς εργασίας. Η παροχή αποτελεσματικής τουριστικής και ξενοδοχειακής εκπαίδευσης είναι ζωτικής σημασίας για τη διατήρηση της οικονομικής ανάπτυξης και των ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων της Ενωμένης Ευρώπης, καθώς και για την αρμονική ανάπτυξη των εθνικών οικονομιών των κρατών μελών. Να παραθέσουμε ένα απόσπασμα από τον Cooper: 'ο τουρισμός θα είναι αποδεκτός και επιτυχής στο μέλλον μόνο αν εξασφαλίσει καλά εκπαιδευμένο και επαγγελματικό ανθρώπινο δυναμικό, ικανό να εφαρμόσει τη βέλτιστη πρακτική στη διοίκηση του τουρισμού (Cooper et al., 1998 ; Lohmann and Jafari, 1996).

Η ανάλυση του τουριστικού φαινομένου στην Ενωμένη Ευρώπη και την Ελλάδα κρίνεται απαραίτητη για την πληρέστερη κατανόηση του τουρισμού αλλά, κυρίως, για δύο πρόσθετους λόγους: πρώτο, την αξιολόγηση της κοινωνικοοικονομικής σημασίας που του αποδίδεται και δεύτερο, την απομυθοποίηση βασικών στερεοτύπων και ψευδο-διλημμάτων που σχετίζονται με την τουριστική δραστηριότητα, τα οποία φαίνεται να επηρεάζουν τόσο την ελληνική κοινωνία όσο και την τουριστική και ξενοδοχειακή εκπαίδευση στη χώρα, δημιουργώντας έτσι το βασικό πλαίσιο της εργασίας μας.

4.2 ΤΟ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟ ΣΤΗΝ ΕΝΩΜΕΝΗ ΕΥΡΩΠΗ

4.2.1 ΑΝΑΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΣΤΗΝ Ε.Ε. ΜΕ ΙΔΙΑΙΤΕΡΗ ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Όλες οι απόψεις που έχουν διατυπωθεί στη βιβλιογραφία σχετικά με την εικόνα της Ευρώπης ως τουριστικού προορισμού, μοιράζονται μια κοινή παραδοχή: Η Ευρώπη είναι ένας ιδιαίτερος τουριστικός προορισμός εξαιτίας του πλούτου και της ποικιλότητας των φυσικών πόρων, της ιστορίας, των πολιτιστικών χαρακτηριστικών και των κλιματολογικών συνθηκών (Βοσκανούδης, 1993; Davidson, 1992) και όπως επιβεβαιώνουν διάφορες έρευνες τα στοιχεία αποτελούν τους κυριότερους παράγοντες που επηρεάζουν τους ευρωπαίους όταν επιλέγουν ένα προορισμό (Ε.Σ., 1998).

Αυτοί οι φυσικοί και πολιτιστικοί πόροι έχουν καταστήσει την Ευρώπη ως τον κυριότερο προορισμό παγκοσμίως για το διεθνή τουρισμό. Παρ' ότι είναι η δεύτερη μικρότερη από τις επτά ηπείρους, η Ευρώπη προσελκύει περισσότερους

τουρίστες και τουριστική δαπάνη από κάθε άλλη ήπειρο και είναι εξίσου επιτυχής στην προσέλκυση επισκεπτών από άλλες ηπείρους και στην ικανοποίηση των τουριστικών αναγκών του δικού της πληθυσμού. Ωστόσο, το μερίδιο της Ευρώπης μειώνεται συνεχώς υπέρ προορισμών της Ανατολικής Ασίας και του Ειρηνικού. Σύμφωνα με στοιχεία του Παγκόσμιου Οργανισμού Τουρισμού, κατά την περίοδο από το 1960 μέχρι το 1990, το μερίδιο των παγκόσμιων διεθνών αφίξεων μειώθηκε από 72.5 τοις εκατό σε 61.9 τοις εκατό, ενώ προβλέπεται περαιτέρω μείωση η οποία θα φτάσει στο 51 τοις εκατό μέχρι το 2010 (W.T.O., 1994). Εν πάση περιπτώσει, η τουριστική και ξενοδοχειακή βιομηχανία συνεχίζουν να είναι οι πιο σημαντικές οικονομικές δραστηριότητες στην Ευρώπη.

Στο πλαίσιο της Ενωμένης Ευρώπης, ο τουρισμός συνεισφέρει περισσότερο από 10 τοις εκατό στο Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν, ενώ μία στις 7,8 θέσεις εργασίας προέρχεται από τον τουρισμό. Το 1997, σύμφωνα με στοιχεία του Παγκόσμιου Συμβουλίου για τον Τουρισμό και τα Ταξίδια, ο τουρισμός ήταν υπεύθυνος για το 12.5 τοις εκατό του Ακαθάριστου Εγχώριου Προϊόντος, με προβλέψεις να φτάσει στο 12.8 τοις εκατό το 2007 (Βοσκανοδής, 1993; Τουρισμός και Οικονομία, 1998).

Στην Ελλάδα, απ' τη δεκαετία του '60, ο τουρισμός στηρίζει την ελληνική οικονομία και σήμερα η σπουδαιότητά του, παρά τους όποιους προβληματισμούς για τις αρνητικές επιδράσεις, είναι αναγνωρισμένη. Αποτελεί την κυριότερη πηγή τουριστικών εισπράξεων, συμμετέχει σημαντικά στο Ακαθάριστο Εθνικό Προϊόν και καλύπτει μεγάλο μέρος του εμπορικού ελλείμματος της οικονομίας. Προσφέρει, επίσης, περισσότερες από 250.000 θέσεις άμεσης απασχόλησης και οι προβλέψεις για το μέλλον είναι θετικές. Σύμφωνα με τα συμπεράσματα μελέτης του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων με τίτλο 'Τουρισμός και Απασχόληση', μέχρι το 2010, εκτιμάται ότι ο τουρισμός μπορεί να δημιουργήσει 150.000 νέες θέσεις εργασίας καλύπτοντας περίπου το 35 τοις εκατό του σημερινού αριθμού ανέργων (Παπατζανής, 1998; ΣΕΤΕ, 2004).

Η ανάπτυξη του διεθνούς και του Ευρωπαϊκού τουρισμού ήταν παράλληλη με την ανάπτυξη του ξενοδοχειακού τομέα. Η διαμονή είναι ένα απαραίτητο στοιχείο στην τουριστική ανάπτυξη κάθε προορισμού που επιδιώκει να εξυπηρετήσει επισκέπτες άλλους από ημερήσιους εκδρομείς (Cooper et al., 1998)

και τα ξενοδοχεία αντιπροσωπεύουν το πιο σημαντικό και ευρέως αναγνωρισμένο τύπο διανυκτέρευσης καθώς αποτελούν ένα από τα σημαντικότερα στοιχεία των περισσότερων πακέτων διακοπών (Holloway, 1998). Πράγματι, για τις περισσότερες Ευρωπαϊκές χώρες, τα ξενοδοχεία αποτελούν τον δημοφιλέστερο τύπο διαμονής για διακοπές, επιχειρηματικά ταξίδια και συνέδρια (Davidson, 1992).

Το 1997, η τουριστική ζήτηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση καλυπτόταν από μια τουριστική προσφορά αποτελούμενη από 192.674 ξενοδοχεία και συναφείς εγκαταστάσεις με περισσότερες από 9.3 εκατομμύρια κλίνες. Η μέση δυναμικότητα είναι 49 κλίνες ανά ξενοδοχείο. Η μεγαλύτερη μέση δυναμικότητα καταγράφεται στη Δανία (126 κλίνες ανά ξενοδοχείο), Πορτογαλία (120), Φιλανδία (113), ενώ η χαμηλότερη είναι στη Μεγάλη Βρετανία (23). Η μέση δυναμικότητα στην Ελλάδα είναι 74 κλίνες ανά ξενοδοχείο. Σύμφωνα με τα στοιχεία της Eurostat, το 96 τοις εκατό από τα 1.3 εκατομμύρια ξενοδοχεία και εστιατόρια στην Ευρωπαϊκή Ένωση είναι μικρές επιχειρήσεις με λιγότερους από εννέα εργαζόμενους, ως επί το πλείστον οικογενειακές, επιβεβαιώνοντας έτσι το μικρό μέγεθος των ευρωπαϊκών επιχειρήσεων φιλοξενίας. Η δομή του τομέα φιλοξενίας στην Ελλάδα αναλύεται σε επόμενη ενότητα.

Οι επισκέπτες στην Ευρώπη που προέρχονται από άλλες ηπείρους συνεισφέρουν σημαντικά οικονομικά οφέλη στην Ευρωπαϊκή τουριστική βιομηχανία Ωστόσο, η μεγάλη πλειοψηφία της τουριστικής δραστηριότητας πραγματοποιείται από τους ίδιους τους ίδιους τους Ευρωπαίους, είτε εντός της χώρας τους, ή σε άλλη χώρα εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Μία έκθεση, με τίτλο 'Οι Ευρωπαίοι και οι Διακοπές τους', που διεξήχθη σε ολόκληρη την Ευρωπαϊκή Ένωση το 1997, έδειξε ότι, κατά μέσο όρο, ένας στους δύο Ευρωπαίους έκαναν διακοπές. Αναλυτικότερα, η πραγματοποίηση διακοπών στη χώρα τους είναι ο κανόνας για την πλειοψηφία των Ευρωπαίων πολιτών. Αυτό είναι περισσότερο εμφανές στις νοτιότερες χώρες (Ελλάδα, Ισπανία, Ιταλία, Πορτογαλία, Γαλλία), αλλά επίσης στη Φιλανδία. Για τους υπόλοιπους, η επίσκεψη μιας άλλης χώρας εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι η πρωτεύουσα επιλογή.

Εν μέρει, ωστόσο, αυτά τα στοιχεία φαίνεται να επηρεάζονται από την πολιτική γεωγραφία και τα οικονομικά χαρακτηριστικά των χωρών μελών της Ε.Ε. Για παράδειγμα, τα διεθνή ταξίδια είναι πολύ εύκολα και κοινότοπο χαρακτηριστικό

της ζωής για ένα Ολλανδό ή Βέλγο ο οποίος ταξιδεύει λίγα χιλιόμετρα για να περάσει ένα Σαββατοκύριακο στο εξωτερικό, απ' ότι είναι για ένα Έλληνα ή Πορτογάλο. Όμως, η προαναφερθείσα έκθεση καταδεικνύει ότι η εγγύτητα με τον τόπο διαμονής δεν παίζει σημαντικό ρόλο για τους Ευρωπαίους όταν επιλέγουν ένα προορισμό διακοπών. Αποφασιστική παράμετρος φαίνεται να είναι το κόστος του ταξιδιού το οποίο λογικά σχετίζεται με γεωγραφικούς και οικονομικούς παράγοντες (EC, 1998).

Επιπλέον, τα στοιχεία της έρευνας καταδεικνύουν ότι ο εισερχόμενος τουρισμός παραμένει το βασικό χαρακτηριστικό του *Ελληνικού τουρισμού*, καθώς είναι σχεδόν τρεις φορές υψηλότερος από τον εσωτερικό. Επίσης, στην Αυστρία, Ισπανία και Πορτογαλία ο εισερχόμενος τουρισμός είναι υψηλότερος από τον εσωτερικό. Ο εσωτερικός τουρισμός υπερισχύει στη Γερμανία καθώς είναι επτά φορές υψηλότερος από τον εισερχόμενο. Στη Γαλλία, Ιταλία, Ολλανδία και Φιλανδία ο εσωτερικός τουρισμός είναι σημαντικά υψηλότερος από τον εισερχόμενο τουρισμό.

Σχετικές μελέτες και πρόσθετα στατιστικά στοιχεία των Ευρωπαϊκών χωρών πάνω στην τουριστική προσφορά και το διεθνές εμπόριο στον τουρισμό προσφέρουν μια σημαντική πηγή πληροφοριών για την ανάλυση των προκλήσεων που αντιμετωπίζει ο τουρισμός αφενός και την αντικειμενική παρουσίαση ζητημάτων που σχετίζονται με το τουριστικό φαινόμενο αφετέρου. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι το ποσοστό των ταξιδιών που πραγματοποιούνται από Ευρωπαίους πολίτες σε μη ευρωπαϊκούς προορισμούς, αυξάνεται σταθερά· ο ρυθμός ανάπτυξης των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι ανισοβαρής· η Ευρώπη των 25, μετά την είσοδο των 10 νέων χωρών, δημιουργεί νέες προοπτικές για τον τουρισμό· οι ειδικές τουριστικές υποδομές διαφέρουν σημαντικά μεταξύ των κρατών μελών.

Επίσης, σύμφωνα με σχετικές βιβλιογραφικές πηγές, καταρρίπτονται μύθοι και πλάνες όπως για παράδειγμα, ότι η πλειονότητα του παγκόσμιου τουρισμού είναι διεθνής -στην πραγματικότητα, ο εσωτερικός τουρισμός αντιπροσωπεύει το 80 τοις εκατό των τουριστικών ταξιδιών-· ότι τα περισσότερα ταξίδια πραγματοποιούνται αεροπορικά -τα περισσότερα γίνονται με επίγειες μεταφορές, κυρίως με αυτοκίνητο-· ότι ο τουρισμός είναι κυρίως για διακοπές και αναψυχή -ο τουρισμός περιλαμβάνει πολλές κατηγορίες όπως συνεδριακό

τουρισμό, επιχειρηματικό τουρισμό, εκπαιδευτικό κ.ά. Ειδικότερα, σε ότι αφορά τη χώρα μας, καταρρίπτεται η πλάνη ότι τουρισμό έχει μόνο η Ελλάδα και οι χώρες που διαθέτουν ήλιο και θάλασσα -στην πραγματικότητα η χώρα μας κατέλαβε τη 15^η θέση στην ομάδα των 15 σημαντικότερων προορισμών του κόσμου με 1.8 τοις εκατό μερίδιο αγοράς παγκοσμίως μόνο το έτος 1998- (ΠΟΤ, 2000). Το σημαντικότερο, καταρρίπτεται η πλάνη ότι ο τουρισμός αναπτύσσεται στις οικονομικά αδύνατες χώρες οι οποίες ‘υπηρετούν’ τις προνομιούχες και περισσότερο ανεπτυγμένες χώρες ή ότι η δομή και χαρακτηριστικά της τουριστικής βιομηχανίας στη χώρα μας διαφέρουν από αυτά των ευρωπαϊκών χωρών.

4.2.2 Η ΘΕΣΗ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΑΓΟΡΑ

Σήμερα, ο τεράστιος φυσικός, ιστορικός και πολιτιστικός πλούτος της Ελλάδας, το μοναδικό τοπίο με χιλιάδες νησιά, σε συνδυασμό με φυσική φιλοξενία των κατοίκων της, αποτελούν ένα ανεκτίμητο κεφάλαιο για την τουριστική βιομηχανία. Η έκταση της χώρας είναι μόνο 131.994 τετραγωνικά χιλιόμετρα, αλλά διαθέτει εξαιρετικού μήκους παραλίες 15.320 χιλιομέτρων. Οι νησιωτικές και παράκτιες περιοχές της Ελλάδας απολαμβάνουν ένα τυπικό μεσογειακό κλίμα, με εκτεταμένη καλοκαιρία και μέση θερμοκρασία Ιουλίου 27°C σε όλη τη χώρα. Όλες οι περιοχές έχουν πάνω από 3.000 ώρες ηλιοφάνειας ετησίως και δεν εκπλήσσει ότι ανέπτυξε θερινά πακέτα διακοπών για την Ευρωπαϊκή κυρίως αγορά κατά τη διάρκεια των τριών τελευταίων δεκαετιών βασισμένα στον ήλιο και την θάλασσα παράλληλα με την προσέλευση μικρής κλίμακας ιστορικού και πολιτιστικού τουρισμού. Οι κλιματολογικές συνθήκες και οι παραλίες των νησιών συνεχίζουν να αποτελούν τους κύριους τουριστικούς πόρους παρά, οι αρχαιολογικοί χώροι, τα μουσεία και τα τέμπλα της κλασσικής Ελλάδας.

Η Ελλάδα είχε μια συνεχή ανάπτυξη του τουρισμού από τις αρχές της δεκαετίας του 1950, μια περίοδος η οποία χαρακτηρίζεται ως ‘η δεκαετία των μεγάλων τουριστικών οραμάτων (Τζωρτζάτος, 1993). Το 1950 πέρασαν τα σύνορα μόλις 33.333 τουρίστες και ακολούθησε μια θεαματική ανάπτυξη κατά τη διάρκεια των δεκαετιών του ’50 και του ’60. Ήταν η εποχή όπου η κινηματογραφική ταινία τα ‘Κανόνια του Ναβαρόνε’ έδινε μια καλή ιδέα στα πλήθη των εν δυνάμει τουριστών του κόσμου πόσο όμορφη, φωτεινή και ξεστή είναι η Ελλάδα. Την ίδια περίοδο, το ‘Ποτέ την Κυριακή’, τα ‘Παιδιά του Πειραιά’ και ο

‘Ζορμπάς’ ξεκινούσαν για να κατακτήσουν όλο τον κόσμο, ενώ ο Disney, γοητευμένος από την ομορφιά των χρωμάτων και των τοπίων της Κρήτης αφιέρωσε την ‘Φεγγαραχτίδα’ του στην Ελλάδα (Τουρισμός και Οικονομία, 1993; Κόσμος και Τουρισμός, 1993).

Τα πρώτα αξιόπιστα στατιστικά στοιχεία για τον Ελληνικό τουρισμό και την ξενοδοχειακή βιομηχανία είναι για το έτος 1961. Σύμφωνα με τον Ελληνικό Οργανισμό Τουρισμού το 1961, ο συνολικός αριθμός των διαθέσιμων δωματίων ανήρχετο στα 30.834 προσφέροντας 57.022 κλίνες. Το ίδιο έτος οι αφίξεις των αλλοδαπών τουριστών ήταν 494.191 και οι συναλλαγματικές εισροές 62.3 εκατομμύρια δολάρια. Η μεγάλη πλειονότητα της διαμονής παρείχετο από 1.584 ξενοδοχεία το οποία διέθεταν 28.966 δωμάτια, αντιπροσωπεύοντας το 93.9 τοις εκατό των διαθέσιμων δωματίων εκείνη την εποχή, ενώ η πλειοψηφία των αλλοδαπών τουριστών ήταν Ευρωπαίοι σε ποσοστό 51.9 τοις εκατό (Ε.Ο.Τ, 1996).

Δέκα χρόνια αργότερα, το 1971, οι διεθνείς αφίξεις είχαν τετραπλασιαστεί, φτάνοντας 2.257.994 τουρίστες με μέσο ετήσιο βαθμό αύξησης 16 τοις εκατό. Τα στατιστικά στοιχεία που αναφέρονται στο έτος 1971 είναι εντυπωσιακά: Οι αφίξεις παρουσίασαν αύξηση 40.1 τοις εκατό και τα έσοδα από τον τουρισμό έφτασαν, για πρώτη φορά, στα 300 εκατομμύρια δολάρια, αντιπροσωπεύοντας μια αύξηση της τάξης του 57.7 τοις εκατό σ’ ένα μόνο χρόνο. Την ίδια περίοδο ο συνολικός αριθμός των ξενοδοχείων αυξήθηκε κατά 33.4 τοις εκατό. Ξανά, η πλειοψηφία των αλλοδαπών τουριστών ήταν Ευρωπαίοι και αντιπροσώπευαν το 49.9 τοις εκατό του συνόλου, κατά τι λιγότεροι σε σύγκριση με το 1961.

Μετά από δέκα χρόνια, το 1981, οι διεθνείς αφίξεις ήταν περισσότερες από διπλάσιες σε σχέση με το 1971, φτάνοντας 5.557.109 τουρίστες με μέσο ετήσιο βαθμό αύξησης 11.5 τοις εκατό και τουριστικά έσοδα 1.881 εκατομμύρια δολάρια. Η δεκαετία του ’70 χαρακτηρίζεται ως η ‘χρυσή’ δεκαετία του ελληνικού τουρισμού και παρά τη δραματική μείωση της τάξης του 31.1 τοις εκατό το έτος 1974, εξαιτίας της Τουρκικής εισβολής στην Κύπρο και την πετρελαϊκή κρίση, η ανοδική πορεία συνεχίστηκε άμεσα, με αύξηση των αφίξεων κατά 45 τοις εκατό το 1975. Κατά τη δεκαετία του ’70, ο συνολικός αριθμός των ξενοδοχειακών δωματίων αυξήθηκε κατά 111 τοις εκατό φτάνοντας στις 285.956 κλίνες, με χαρακτηριστικό τον ρυθμό αύξησης των κλινών υψηλών κατηγοριών,

ο οποίος, την ίδια περίοδο, ανέρχεται σε 194 τοις εκατό, σηματοδοτώντας την ποιοτική αναβάθμιση του ξενοδοχειακού προϊόντος της χώρας. Το 1981, σύμφωνα με στοιχεία του Ελληνικού Οργανισμού Τουρισμού, οι τουρίστες Ευρωπαϊκής προέλευσης αντιπροσώπευαν το 74.2 τοις εκατό των συνολικών αφίξεων, σχεδόν 25 τοις εκατό υψηλότερες συγκριτικά με το 1971, καταδεικνύοντας ξεκάθαρα ότι κατά τη δεκαετία του '70 (1971-1981) η Ελλάδα εξελίχθηκε βασικός τουριστικός προορισμός κυρίως για τους Ευρωπαίους..

Τη δεκαετία 1981-1991 άρχισαν να εμφανίζονται τα πρώτα σημάδια κόπωσης του ελληνικού τουρισμού και, με το τέλος της δεκαετίας τα στοιχεία είναι αποκαλυπτικά. Οι διανυκτερεύσεις το 1991 παρουσιάζουν άνοδο μόλις 1 τοις εκατό σε σύγκριση με το 1981 αν και οι διεθνείς αφίξεις παρουσίασαν αύξηση της τάξης του 43.7 τοις εκατό σε σύγκριση με το 1981, σημαντικά χαμηλότερο σε σύγκριση με το μέσο ετήσιο βαθμό αύξησης κατά 11.5 τοις εκατό της προηγούμενης δεκαετίας. Οι νόμιμες κλίνες παρουσίασαν, επίσης, αύξηση κατά 60.6 τοις εκατό, ανεβάζοντας το ξενοδοχειακό δυναμικό της χώρας στις 459.297 κλίνες, με το ρυθμό αύξησης των ξενοδοχειακών κλινών υψηλών κατηγοριών σημαντικά μειωμένο κατά 50.9 τοις εκατό του συνόλου των κλινών. Ως αποτέλεσμα, ο μέσος όρος παραμονής των τουριστών μειώθηκε δραματικά, όπως και η πληρότητα των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, παράλληλα με τη γιγάντωση της παραξενοδοχίας, η οποία φαίνεται να απορροφά ένα σημαντικό αριθμό διεθνών τουριστών. Την ίδια περίοδο, οι τουρίστες Ευρωπαϊκής προέλευσης αντιπροσώπευαν το 89 τοις εκατό των συνολικών αφίξεων, σχεδόν 15 τοις εκατό υψηλότερες συγκριτικά με το 1981, καταδεικνύοντας την εξάρτηση του ελληνικού τουρισμού από τις ευρωπαϊκές αγορές (Ε.Ο.Τ, 1996).

Η δεκαετία 1991-2001 παρουσιάζει μεν αυξητικές τάσεις σε ότι αφορά τον αριθμό των αφίξεων, αλλά με σημαντικές διακυμάνσεις κατά τη διάρκεια της δεκαετίας. Σε γενικές γραμμές, σύμφωνα με μελέτη του Ινστιτούτου Τουριστικών Ερευνών και Προβλέψεων, η ανταγωνιστικότητα του ελληνικού τουρισμού εμφανίζεται μειωμένη σε σχέση με την εικόνα της τουριστικής βιομηχανίας άλλων ανταγωνιστικών χωρών της Μεσογείου (Ι.Τ.Ε.Π., 2004) και ειδικότερα η Ελλάδα φαίνεται να αποτελεί πολύ φθηνό προορισμό, συγκρινόμενη με τους κύριους ανταγωνιστικούς προορισμούς. Για παράδειγμα, η

Ελλάδα εμφανίζεται με ετήσια εισπραξη 9.600 δολαρίων ανά κλίνη έναντι 21.200 της Ισπανίας, 20.900 της Ιταλίας, 22.600 της Αιγύπτου, και 54.900 του Ισραήλ..

Οι αρχές της πρώτης δεκαετίας του 21^{ου} αιώνα χαρακτηρίζονται από παρατεταμένη κρίση ενώ το 2004, έτος σταθμός για την Ελλάδα, ένεκα της διοργάνωσης της 28^{ης} Ολυμπιάδας και της ανάκαμψης της παγκόσμιας οικονομίας, τα στατιστικά στοιχεία για τον τουρισμό δεν ήταν τα αναμενόμενα (Τουρισμός και Οικονομία 2004). Όπως αναφέρει σχετική μελέτη του Ινστιτούτου Τουριστικών Ερευνών και Προβλέψεων ‘η τουριστική οικονομία της χώρας επιβεβαίωσε κατά το έτος 2004 την από δεκαετίας αποκοπή του ρυθμού ανάπτυξης της από τις διεθνείς τάσεις και τις τάσεις που επικρατούν όχι μόνο στις μεσογειακές ανταγωνίστριες χώρες, αλλά και στον μέσο όρο της Ευρώπης. ‘Καταγράφοντας μείωση εισροής συναλλάγματος της τάξεως του 10 τοις εκατό, η Ελλάδα εμφανίζεται να πραγματοποιεί καταστροφική οπισθοδρόμηση, τη στιγμή που οι ανταγωνίστριες χώρες εξακολουθούν, κάτω από τις ίδιες αντιξοότητες, να αναπτύσσονται, έστω και με βραδύτερο ρυθμό’ (Ι.Τ.Ε.Π., 2004) και όλα αυτά παρά την σημαντική υπεροχή της χώρας έναντι βασικών ανταγωνιστικών χωρών ως προς τα φυσικά, ιστορικά και πολιτισμικά χαρακτηριστικά.

Ως βασικές επισημάνσεις καταγράφονται η υστέρηση της χώρας σε υποδομές και τουριστική πολιτική και η ανάγκη υιοθέτησης νέων επιχειρηματικών και διοικητικών πρακτικών, με κεντρικό άξονα την αναβάθμιση των υπηρεσιών και την αλλαγή πορείας προς την ποιότητα ως προϋποθέσεις για τη βιωσιμότητα και ανταγωνιστικότητα του ελληνικού τουρισμού (Χυτήρης, 2004).

4.3 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΤΗΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

4.3.1 ΟΙ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΡΙΖΕΣ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΤΗΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

Οι πρώτες μορφές τουριστικής δραστηριότητας έχουν τις ρίζες τους στο 2000 π.Χ. στην Αρχαία Ελλάδα. Οι Έλληνες ταξίδευαν για να επισκεφτούν ναούς θεοτήτων και για να συμμετάσχουν σε θρησκευτικές τελετές, οι οποίες με τον καιρό απέκτησαν και ψυχαγωγικό χαρακτήρα. Κατά τον 5^ο αι. π.Χ. η Αθήνα αποτελούσε ένα σημαντικό προορισμό για ταξιδιώτες που επισκέπτονταν τα

σημαντικά αξιοθέατα ενώ είχαν δημιουργηθεί πανδοχεία σε όλες τις μεγάλες πόλεις για την κάλυψη των αναγκών των ταξιδιωτών.

Η Ελληνική ιστορική κληρονομιά περιλαμβάνει τα γραπτά του Ηρόδοτου (484-426 π.Χ.) ο οποίος ταξίδεψε στην Αίγυπτο, Περσία, σε όλη την Ελλάδα και Λιβύη και επισκέφτηκε όλες τις ελληνικές πόλεις στη Νότια Ιταλία (Νέα Δομή, 1996) και μπορεί να περιγραφεί ως ο πρώτος σημαντικός ταξιδιωτικός συγγραφέας στον κόσμο (Holloway, 1998). Το 356 π.Χ., οι Έλληνες περιγράφονται ως ταξιδιώτες που συνέβαλαν σημαντικά στην ανάπτυξη των ταξιδιών και της φιλοξενίας (Dittmer and Griffin, 1993).

Στην αρχαία Ελλάδα η φιλοξενία αποτελούσε θεϊκή προσταγή του Ξένιου Δία, με φύλακες τους Διόσκουρους Κάστωρ και Πολυδεύκη. Ως εκ τούτου, το αίσθημα της φιλοξενίας ήταν ανεπτυγμένο σε μεγάλο βαθμό, ο ξένος εθεωρείτο ιερό πρόσωπο και οι αρχαίοι Έλληνες δεν φείδονταν περιποιήσεων και εξόδων, είχαν δε, στο υπερώο των κατοικιών τους, ειδικά διαμορφωμένα δωμάτια - τα 'γεισιποδίσματα' - για τη φιλοξενία. Παράλληλα με την ιδιωτική φιλοξενία, θεσπίστηκαν νόμοι για τη παροχή δημόσιας φιλοξενίας στα 'Πρυτανεία', ενώ στην Κρήτη καθιερώθηκε ο θεσμός της 'προξενίας' και της 'δημόσιας ξενίας'.

Η διόγκωση των επισκεπτών, εν είδει υποτυπώδους τουριστικής κίνησης, σε περιοχές όπως η Ολυμπία, οι Δελφοί, η Νεμέα και η Επίδαυρος για να παραστούν σε αθλητικούς αγώνες και ιεροτελεστίες, δημιούργησε αυξημένες ανάγκες φιλοξενίας. Οι επισκέπτες, αν δεν μπορούσαν να εξασφαλίσουν την ιδιωτική φιλοξενία, έβρισκαν στέγη και φαγητό στα αρχαία ιερά ή σε ειδικά κτίρια, τα καταγώγια ή ξενώνες, όπου η φιλοξενία προσφέρεται αφίλοκερδώς από την πολιτεία.

Ως πρώτη μορφή ξενοδοχείου θεωρείται το 'καταγώγιο'. Κτίστηκε τον 4^ο π.Χ. αιώνα από τη διοίκηση του ιερού της Επιδαύρου και ακολούθησε ο ξενώνας στην Ολυμπία με το όνομα 'Λεωνιδαίον' ενώ το μεγαλοπρεπέστερο καταγώγιο αναφέρεται ότι κτίστηκε από τους Λακεδαιμόνιους το έτος 428 π.Χ. κοντά στις Πλαταιές.

Η συνεχιζόμενη αύξηση των επισκεπτών, παράλληλα με τη μείωση της ιδιωτικής φιλοξενίας, δημιούργησαν τις πρώτες σκέψεις για κερδοσκοπική εκμετάλλευση της φιλοξενίας. Τα πρώτα επαγγελματικά 'πανδοχεία' έκαναν την εμφάνισή

τους, τα οποία προσέφεραν επί πληρωμή στέγη και φαγητό, συχνά, χαμηλής ποιότητας σε υψηλή τιμή. Ο Πλούταρχος (50-120 μ.Χ.) αναφέρει ‘την αισχροκέρδειαν και την απαίσιαν όψιν των πανδοχείων’ (Γεωργιάδης, 1978, σελ. 20).

Την ίδια περίοδο εμφανίστηκαν και τα ‘καπηλεία’, τα οποία, όπως τα πανδοχεία, δεν είχαν καλή φήμη, το επάγγελμα του ‘καπηλίου’ θεωρείτο υποτιμητικό, και οι θαμώνες ανήκαν στις χαμηλότερες κοινωνικές και οικονομικές τάξεις. Παράλληλα με τα καπηλεία, τη Ρωμαϊκή περίοδο έκαναν την εμφάνισή τους τα πρώτα πανδοχεία, τα χάνια (πανδοχεία σε οδικές αρτηρίες) και οι ταβέρνες.

Μεγάλη ώθηση και τελειοποίηση στα καταλύματα φιλοξενίας επήλθε κατά τους Βυζαντινούς χρόνους όπου, σε αντίθεση με τους ιδιοκτήτες των καπηλειών και των πανδοχείων, οι διευθύνοντες τους Βυζαντινούς ξενώνες ήταν άτομα μορφωμένα και κοινωνικώς διακεκριμένα (Γεωργιάδης, 1978). Η εμφάνιση οργανωμένων ξενοδοχείων στη Γαλλία, στην Ιταλία και στην Ελβετία κατά τον 14^ο, 15^ο και 16^ο αιώνα, σηματοδοτούν τη μεγάλη οικονομική σημασία του τομέα της φιλοξενίας και του τουρισμού, ενώ κατά τον 17^ο και 18^ο αιώνα όλες οι ευρωπαϊκές πόλεις διαθέτουν ξενοδοχειακές επιχειρήσεις με αναβαθμισμένες υπηρεσίες.

Στην Ελλάδα, το πρώτο ξενοδοχείο κτίστηκε στο Ναύπλιο το 1828 με την επωνυμία ‘Ξενοδοχείον του Λονδίνου’, το 1842 η ‘Μεγάλη Βρετανία’ και ακολούθησε η αλματώδης ανάπτυξη του τομέα φιλοξενίας μετά τον Β’ Παγκόσμιο Πόλεμο, παράλληλα με την ανάπτυξη του εμπορίου, των ταξιδιών και των μεταφορών (Dittmer and Griffin, 1993). Όμως, η πολυμορφία του τουρισμού δημιούργησε, εκτός από ξενοδοχεία με την κλασική έννοια του όρου,¹ πολλούς τύπους καταλυμάτων με ποικίλες διακρίσεις και διαβαθμίσεις από πλευράς μεγέθους, κατηγορίας, μορφής, διάρκειας λειτουργίας, τοποθεσίας εγκατάστασης, οργάνωσης, είδους πελατείας και κύρους. Σε ότι αφορά το τελευταίο, από την εμφάνισή τους μέχρι σήμερα, υπάρχουν καταλύματα

¹ Το Ξενοδοχείο αποτελεί επιχείρηση παροχής φιλοξενίας και ως οικοδόμημα, με την πάροδο του χρόνου έλαβε μίαν τυπική αρχιτεκτονική φυσιογνωμία, ευδιάκριτη των λοιπών οικοδομημάτων: αποτελείται από ένα αριθμό ανεξάρτητων δωματίων ή διαμερισμάτων με κάθετη ή οριζόντια διάταξη, τα οποία αποτελούν ένα ενιαίο σύνολο, με κοινόχρηστους χώρους –εστιατόριο, μπαρ, αίθουσες αναμονής κλπ.- οι οποίοι βρίσκονται σε ορισμένο σημείο του κτιριακού συγκροτήματος.

φιλοξενίας τα οποία στερούνται της καλής φήμης που χαρακτηρίζει την πλειονότητα των επιχειρήσεων του τομέα.

Σε κάθε περίπτωση, η σύντομη ιστορική αναδρομή, καταδεικνύει δύο σημαντικά στοιχεία: Πρώτον, η σημερινή ξενοδοχειακή επιχείρηση, ως δραστηριότητα και ως φιλοσοφία, έχει τις ρίζες της στο πνεύμα και τα ιδεώδη της ιδιωτικής φιλοξενίας. Δεύτερον, οι εμπορικοί τύποι φιλοξενίας, σε αντίθεση με την ιδιωτική, στερούνταν καλής φήμης για πολλούς αιώνες και οι ιδιοκτήτες των καταλυμάτων διαμονής δεν έχαιραν εκτίμησης και σεβασμού. Βασικός λόγος φαίνεται να ήταν η απόκλιση από τις αρχές της ιδιωτικής φιλοξενίας με κύρια χαρακτηριστικά την αισχροκέρδεια και το χαμηλό επίπεδο των παρεχόμενων διευκολύνσεων και υπηρεσιών. Μπορούμε επομένως να συμπεράνουμε ότι η πρότυπη επαγγελματική φιλοξενία είναι αδήριτα συνδεδεμένη με την παραδοσιακή φιλοσοφία και πρακτική της ιδιωτικής φιλοξενίας. Μέσα στο πλαίσιο των αρχών και της φιλοσοφίας της ιδιωτικής φιλοξενίας, η παροχή φιλοξενίας θεωρείται προνόμιο, η θέση οικοδεσπότη – φιλοξενούμενου είναι ισότιμη και η σχέση των δύο μερών χαρακτηρίζεται από αμοιβαίο σεβασμό, με κυρίαρχη επιθυμία του οικοδεσπότη να μείνει ευχαριστημένος ο φιλοξενούμενος. Αντίθετα, αποκλίνουσες πρακτικές και νοοτροπίες όχι μόνο παρεμποδίζουν να εδραιωθεί ο τομέας της φιλοξενίας και οι εργαζόμενοι σ' αυτόν ως τομέας με κύρος και υπόληψη αλλά, παράλληλα, διαιωνίζουν διάφορα αρνητικά στερεότυπα και προκαταλήψεις.

4.3.2 ΣΗΜΑΣΙΑ ΚΑΙ ΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Η ξενοδοχειακή βιομηχανία αποτελεί τον σημαντικότερο τομέα της τουριστικής αλυσίδας διεθνώς, και η ανάπτυξή της βαδίζει παράλληλα με την τουριστική ανάπτυξη μιας περιοχής ή χώρας δεδομένου ότι ο τουρισμός αποτελεί τον κυριότερο προμηθευτή πελατείας των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων (Λαλούμης, 2002).

Όπως στις περισσότερες χώρες του κόσμου, τα ξενοδοχεία και οι άλλες μορφές εγκαταστάσεων διαμονής στην Ελλάδα είναι κυρίως μικρές, οικογενειακές επιχειρήσεις οι οποίες αναπτύχθηκαν παράλληλα με τον τουρισμό. Η μέση δυναμικότητα είναι 74 κλίνες ανά ξενοδοχείο, 41.5 τοις εκατό χαμηλότερη σε σύγκριση με την υψηλότερη (Δανία 126), 222 τοις εκατό υψηλότερη από τη χαμηλότερη (Μεγάλη Βρετανία 23) και περίπου 50 τοις εκατό υψηλότερη από το

μέσο όρο της Ευρωπαϊκής Ένωσης (49 κλίνες). Αν ωστόσο υπολογιστούν και οι επιχειρήσεις διαμονής της λεγόμενης παραξενοδοχίας, η μέση δυναμικότητα μειώνεται δραματικά. Εκτιμάται ότι ο αριθμός αυτών των εγκαταστάσεων είναι τουλάχιστον διπλάσιος από τον επίσημο αριθμό. Σύμφωνα με τις εκτιμήσεις του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου της Ελλάδος (1998), υπάρχουν περισσότερες από 25.000 επιχειρήσεις ενοικιαζομένων δωματίων με περίπου 385.000 κλίνες.

Σύμφωνα με τα στοιχεία του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου της Ελλάδας, η χώρα μας διαθέτει 8.244 ξενοδοχειακές επιχειρήσεις από τις οποίες οι 3.548 (43%) είναι οικογενειακές επιχειρήσεις με 1-20 δωμάτια, 3.011 (37%) είναι μικρές με 21-50 δωμάτια, 1.075 είναι μεσαίου μεγέθους και 610 (7%) είναι μεγάλες (Ξ.Ε.Ε., 1999). Το 74.2 τοις εκατό των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων έχουν λιγότερες από 60 κλίνες. Αυτές οι μικρές επιχειρήσεις αποτελούν, περίπου, το 42.4 τοις εκατό των διαθέσιμων κλινών, εξαιρουμένων των ενοικιαζομένων διαμερισμάτων, των εστιών νεότητας και των πανσιόν. Στο άλλο άκρο, μόνο το 7.8 τοις εκατό των επιχειρήσεων έχουν περισσότερες από 300 κλίνες, αλλά αυτές οι επιχειρήσεις αντιπροσωπεύουν το 30.3 τοις εκατό του συνολικού αριθμού κλινών. Το υπόλοιπο 18 τοις εκατό των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων έχουν ένα μέσο όρο 123 κλινών και αποτελούν περίπου το 27 τοις εκατό του ξενοδοχειακού δυναμικού.

Οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις φιλοξενίας είναι οικογενειακού χαρακτήρα, διοικούνται ερασιτεχνικά και αυτό έχει σαν αποτέλεσμα η ενασχόληση με τον τομέα να στερείται τα χαρακτηριστικά του 'επαγγέλματος' που αφορούν στα επαγγελματικά προσόντα και στο κύρος της ξενοδοχειακής απασχόλησης. Πρόσθετα, ο εγκλωβισμός τους σε ένα οικογενειοκρατικό, συγκεντρωτικό μοντέλο διοίκησης, στερεί στις μικρές ξενοδοχειακές επιχειρήσεις τη δυνατότητα να εφαρμόσουν τα σύγχρονα εργαλεία και μεθόδους διοίκησης για τη βελτίωση των λειτουργιών και την αύξηση της αποδοτικότητας.

Η σημερινή κατάσταση που επικρατεί στην ξενοδοχειακή βιομηχανία αποτυπώνεται με σαφήνεια στην κλαδική μελέτη του Ι.Ο.Β.Ε., 'η Αγορά των Ξενοδοχειακών Υπηρεσιών στην Ελλάδα', όπου αναφέρεται: 'παρά το γεγονός ότι οι προοπτικές του ξενοδοχειακού κλάδου προδιαγράφονται μακροπρόθεσμα θετικές, μεγάλη μερίδα των ξενοδόχων εκφράζει ανησυχίες για το μέλλον του κλάδου, ενώ η γενικότερη χρηματοοικονομική εικόνα που παρουσιάζει η αγορά

των ξενοδοχειακών υπηρεσιών, τόσο βραχυχρόνια όσο και μακροχρόνια, κρίνεται μη ικανοποιητική' ενώ σύμφωνα πάντοτε με τη μελέτη, τα κυριότερα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις είναι:

- Ανεπαρκής τεχνική υποδομή (οδικό δίκτυο, αεροδρόμια, σταθμοί λεωφορείων και τρένων, λιμάνια, μαρίνες, τηλεπικοινωνίες, κλπ.
- Ανυπαρξία εξειδικευμένου φορέα, ο οποίος να δρα σε περιφερειακό επίπεδο, με ρόλο το σχεδιασμό, το μάρκετινγκ, την προβολή και τη διαφήμιση του τουριστικού προϊόντος.
- *Χαμηλό επίπεδο παρεχόμενης ξενοδοχειακής εκπαίδευσης εκ μέρους της πολιτείας, το οποίο οδηγεί σε ανεπάρκεια ζήτησης για εξειδικευμένο εργατικό δυναμικό.*
- Έντονη εποχικότητα που εμφανίζει το τουριστικό προϊόν, η οποία αναδεικνύει σημαντικές αδυναμίες του κλάδου (έλλειψη μακροχρόνιου σχεδιασμού και προβολής, εξάρτηση από μαζικό τουρισμό κλπ) που περιορίζουν την υγιή και ισόρροπη ανάπτυξή του.
- Υψηλή διαπραγματευτική δύναμη που εμφανίζουν οι τουριστικοί οργανισμοί.
- Ύπαρξη ενός μεγάλου αριθμού παράνομων (μη καταγεγραμμένων) κλινών (παραξενοδοχία).
- Έλλειψη συνέπειας και σωστής νοοτροπίας στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, γεγονός που δημιουργεί διακυμάνσεις στους δείκτες ικανοποίησης των πελατών (IOBE, 2004).

Τα προβλήματα που παρουσιάζει η έρευνα συνδέονται και σχετίζονται με την ιστορική εξέλιξη του τουριστικού φαινομένου στη χώρα μας, όπως αναλύεται στην ενότητα που ακολουθεί.

4.3.3 ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟΥ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Όπως συνέβη στις περισσότερες χώρες του κόσμου, η ανάπτυξη του τουρισμού στην Ελλάδα μπορεί να συσχετιστεί άμεσα με την εξέλιξη του μαζικού τουρισμού και τον επακόλουθο έλεγχο και δύναμη των οργανωτών ταξιδιών. Ο μαζικός τουρισμός παραπέμπει σε βασικά χαρακτηριστικά που επέδειξε η διεθνής τουριστική βιομηχανία κατά τις δεκαετίες 1960, 1970 και 1980 με προεξέχον αυτό της μεγάλης κλίμακας τυποποιημένων πακέτων τουριστικών υπηρεσιών σε καθορισμένες τιμές για μαζική πελατεία, ένεκα ορισμένων συσχετιζόμενων εξελίξεων και καταστάσεων όπως η μεταπολεμική ειρήνη και ευημερία, η

θεσμοθέτηση ετήσιων αδειών στους εργαζόμενους, η προώθηση του τουρισμού από τις κυβερνήσεις και τα κίνητρα που πρόσφεραν οι αναπτυσσόμενες χώρες για επενδύσεις στον τουρισμό κλπ. (Δεσποτοπούλου, 1989; Roon, 1993).

Στην Ελλάδα, όπως συνέβη στην Ισπανία και σε άλλες Μεσογειακές χώρες, ο μαζικός τουρισμός, βασισμένος στην τριλογία ήλιος, θάλασσα και άμμος, έχει παίξει καταλυτικό ρόλο στην οικονομία και την κοινωνία. Σήμερα, ο τουρισμός είναι υπεύθυνος για το 9.6 τοις εκατό του Ακαθάριστου Εθνικού Προϊόντος. Η τουριστική και ξενοδοχειακή βιομηχανία προσφέρει άμεση απασχόληση για περίπου 253.000 άτομα ή 10.6 τοις εκατό στο σύνολο του εργατικού δυναμικού της χώρας, ενώ η έμμεση απασχόληση ανεβάζει αυτό το δείκτη στο 12.4 τοις εκατό (Τουρισμός και Οικονομία, 1996). Πρόσθετα, εκτός από τα άμεσα οφέλη, ο τουρισμός ωθεί άλλες οικονομικές δραστηριότητες και σαν επακόλουθο της πολλαπλασιαστικής επίδρασης τα οφέλη από τον τουρισμό διοχετεύονται σε ολόκληρη την οικονομία. Παράλληλα, ο τουρισμός έχει επιφέρει σημαντικές αλλαγές στις οικονομικές δομές σε πολλές περιφέρειες της χώρας, καθιστώντας τις λιγότερο αυτόνομες και περισσότερο εξαρτημένες από τις διεθνείς συνθήκες. Τα νησιά του Αιγαίου (Buhalis, 1991) και τα Ιόνια νησιά (Ζουγρής & Κιουσόπουλος, 1993) αποτελούν χαρακτηριστικά παραδείγματα.

Ωστόσο, έχει ευρέως αναγνωριστεί ότι ο Ελληνικός τουρισμός αναπτύχθηκε κατά τρόπο “laissez-faire”, χωρίς κατάλληλο σχεδιασμό. Μεγάλο μέρος της μετέωρης ανάπτυξης κατά τα τέλη της δεκαετίας του 1970 πυροδοτήθηκε από ένα τμήμα της αγοράς η οποία προσωρινά αποστράφηκε άλλους Μεσογειακούς προορισμούς οι οποίοι είχαν υπερτιμολογηθεί για το επίπεδο των υπηρεσιών που προσέφεραν. Αυτή η φαινομενικά ακατάσχετη τουριστική ανάπτυξη δημιούργησε αυτοπεποίθηση και ασφάλεια ως προς το μέλλον αυτής της βιομηχανίας και οδήγησε την Ελλάδα να επαναλάβει τα λάθη άλλων προορισμών, όπως για παράδειγμα της Ισπανίας (Gonzalez and Moral, 1996). Όπως συνέβη σε πολλές χώρες, η Ελλάδα επικεντρώθηκε αποκλειστικά στο μάρκετινγκ και την προώθηση του τουρισμού. Το μάρκετινγκ και η προώθηση αποτελούσε και συνεχίζει να αποτελεί το βασικό μέλημα του Ελληνικού Οργανισμού Τουρισμού (Τουρισμός και Οικονομία, 1998), χωρίς να υπάρχει ενδιαφέρον για το είδος και την ποιότητα του τουριστικού προϊόντος. Για δεκαετίες ολόκληρες, η πλειοψηφία των τουριστικών παραγόντων και

ιθυνόντων, θεωρούσε ως δεδομένο ότι 'οτιδήποτε παράγεται θα πωληθεί'. Ως αποτέλεσμα αυτής της στάσης και νοοτροπίας, κάθε πρόβλημα που αντιμετώπιζε η τουριστική βιομηχανία αντιμετωπιζόταν με περισσότερο μάρκετινγκ, προώθηση και διαφήμιση. Την ίδια περίοδο, δεν δόθηκε παρά ελάχιστη προσοχή στην ανάπτυξη του συνολικού τουριστικού προϊόντος και στην αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Με εξαίρεση τις νόμιμες ξενοδοχειακές μονάδες, σχεδόν κανένας συντελεστής της ταξιδιωτικής εμπειρίας –περιβάλλον, υπηρεσίες μεταφορών, δρόμοι και άλλες υποδομές- αναπτύχθηκε ανάλογα (Καψής, 1999; Ι.Τ.Ε.Π., 1998).

Η γενική εικόνα του Ελληνικού τουριστικού προϊόντος βασιζόταν κυρίως στις ζεστές και ηλιόλουστες παραλίες, στον τεράστιο αριθμό των νησιών, την ιστορία και την εικόνα της χώρας η οποία χαρακτηρίζεται από τη φιλοξενία της, την κουλτούρα και τον χαλαρό τρόπο ζωής. Σήμερα, σε σύγκριση με άλλες Μεσογειακές, τουριστικά ανεπτυγμένες, χώρες, ο ελληνικός τουρισμός είναι σχετικά μικρής κλίμακας, με δυνατότητες για περαιτέρω ανάπτυξη. Ωστόσο, το ελληνικό τουριστικό προϊόν φαίνεται να είναι λιγότερο βιώσιμο από αυτό των κύριων ανταγωνιστικών χωρών. Η εικόνα της Ελλάδας ως ενός σχετικά φθηνού προορισμού με φυσικό τρόπο ζωής και απλοϊκά πακέτα διακοπών με ήλιο και θάλασσα τίθεται σε αμφισβήτηση. Η σταδιακή υποβάθμιση του προσφερόμενου τουριστικού προϊόντος με την παράλληλη αναβάθμιση άλλων προορισμών, σε συνδυασμό με τα συμφύη, μακροχρόνια προβλήματα της ελληνικής οικονομίας και κοινωνίας, οδηγούν τις τελευταίες δεκαετίες όχι μόνο σε επιβράδυνση της αναπτυξιακής πορείας με σημαντικές ετήσιες διακυμάνσεις στις τουριστικές αφίξεις αλλά, επίσης, σε μείωση της κατά κεφαλήν δαπάνης (Δεσποτοπούλου, 1989; Τουρισμός και Οικονομία, 1996; 2004).

Μπορούμε να ισχυριστούμε ότι σήμερα, ο Ελληνικός τουρισμός βρίσκεται σ' ένα κρίσιμο σταυροδρόμι. Παρά την πρόσφατη ανάπτυξη του εσωτερικού τουρισμού, ο εισερχόμενος τουρισμός αντιμετωπίζει το πρόβλημα να μετατρέψει τη χώρα σ' ένα προορισμό ελάχιστα ανταγωνιστικό όχι μόνο ως προς τις τιμές αλλά και σε σχέση με την προσφερόμενη αξία. Είναι ξεκάθαρο ότι η αγορά για την Ελλάδα έχει γίνει πολύπλοκη και περισσότερο εξεζητημένη και ενδιαφέρεται πλέον για πολλές περισσότερες εναλλακτικές μορφές διακοπών, καθώς και ποικιλία προορισμών. Το βασικό προϊόν στον τουρισμό είναι ο

προορισμός και ανταγωνιστικότητα, σύμφωνα με τους Ritchie και Crouch, είναι μια γενική αντίληψη η οποία περιλαμβάνει διαφοροποιήσεις στις τιμές σε συνδυασμό με το επίπεδο παραγωγικότητας της τουριστικής βιομηχανίας και ποιοτικούς παράγοντες οι οποίοι επηρεάζουν την ελκυστικότητα του προορισμού (Ritchie and Crouch, 2000). Ως εκ τούτου, η βιωσιμότητα του ελληνικού τουρισμού και οι προοπτικές για περαιτέρω ανάπτυξη θα εξαρτηθεί από την ικανότητα της χώρας να αναπτύξει ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα στην προσφορά προϊόντων και υπηρεσιών στους επισκέπτες. Σχετικές τοποθετήσεις υποστηρίζουν ότι το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της Ελλάδας έγκειται στην ποιότητα 'ενός σύνθετου (μικτού) προϊόντος με πολλαπλές επιλογές', ενώ απαιτείται βελτίωση των υποδομών και αποτελεσματική εκπαίδευση των ανθρώπινων πόρων στον τουρισμό προκειμένου να αναβαθμίσουμε το επίπεδο των προσφερόμενων υπηρεσιών, να αυξήσουμε τα έσοδα και το μερίδιο της αγοράς (Σ.Ε.Τ.Ε., 2004).

Σε κάθε περίπτωση, πρόσθετα ζητήματα περιστρέφονται γύρω από την εξέλιξη και την αειφόρο ανάπτυξη του ελληνικού τουρισμού καθώς τα προβλήματα που αντιμετωπίζει ο τομέας είναι βαθύτερα όπως καταδεικνύεται από την περαιτέρω κριτική αποτίμηση του φαινομένου στη χώρα μας.

Ένα βασικό πρόβλημα του ελληνικού τουρισμού είναι η εξάρτησή του από λίγες αγορές. Η μεγάλη πλειονότητα των αλλοδαπών επισκεπτών στην Ελλάδα προέρχεται από την Ευρώπη και εκτιμάται ότι οι έξι μεγαλύτεροι Βρετανοί και Γερμανοί τουριστικοί πράκτορες είναι υπεύθυνοι για πάνω από το 20 τοις εκατό του συνόλου των αφίξεων στην Ελλάδα (Τουρισμός και Οικονομία, 1998). Αυτή η εξάρτηση από σχετικά λίγες αγορές κάνει την Ελλάδα τρομερά ευάλωτη στις ξαφνικές αλλαγές είτε αυτές αφορούν στις τάσεις είτε στις καταστάσεις και γεγονότα στις κύριες αγορές της.

Η εποχικότητα του ελληνικού τουρισμού είναι ένα ζήτημα το οποίο συνδέεται άμεσα με την έμφαση που δόθηκε στην ανάπτυξη πακέτων διακοπών μόνο του τύπου 'ήλιος, θάλασσα και άμμος' και παρ' ότι οι κλιματολογικές συνθήκες είναι κατάλληλες για διακοπές από το Μάιο μέχρι τον Οκτώβριο, όπως στις περισσότερες Ευρωπαϊκές χώρες, η ζήτηση στην Ελλάδα είναι έντονη κατά τη διάρκεια των καλοκαιρινών μηνών. Την τελευταία δεκαετία το 37.55 τοις εκατό των αφίξεων πραγματοποιήθηκαν τον Ιούλιο και Αύγουστο, ενώ την περίοδο από

Μάιο μέχρι Σεπτέμβριο πραγματοποιήθηκε το 74 τοις εκατό των συνολικών αφίξεων. Αυτή η υπερσυγκέντρωση της τουριστικής δραστηριότητας την υψηλή περίοδο και η αντίστοιχη ανεπαρκής χρησιμοποίηση των επενδυμένων κεφαλαίων και των ανθρώπινων πόρων τη χαμηλή περίοδο, αντιπροσωπεύει ένα από τα μεγαλύτερα προβλήματα που αντιμετωπίζει ο ελληνικός τουρισμός. Στο σημείο αυτό να σημειώσουμε ότι τα τελευταία χρόνια, σε πολλές περιοχές της χώρας, καταβάλλονται προσπάθειες τόσο για την επιμήκυνση της τουριστικής περιόδου όσο και για την ανάπτυξη νέων μορφών τουρισμού (Τουρισμός και Οικονομία, 1993).

Εν πάση περιπτώσει, η προηγούμενη ανάλυση δίνει εντυπωσιακά στοιχεία της εξάπλωσης και σπουδαιότητας του τουριστικού και ξενοδοχειακού τομέα στην Ευρωπαϊκή Ένωση και στην Ελλάδα ειδικότερα. Επίσης, καταδεικνύεται ότι υπάρχουν έντονα προβλήματα, αστάθεια, σοβαροί παράγοντες αποδιοργάνωσης και αλλαγές στη διεθνή τουριστική σκηνή. Ο Fayos-Sola (1995), υπεύθυνος για την Τουριστική Εκπαίδευση και Κατάρτιση στον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού, υποστηρίζει ότι 'ο τουρισμός έχει φτάσει σ' ένα κρίσιμο σημείο ανάπτυξης. Μετά από περισσότερες από τέσσερις δεκαετίες ραγδαίας ανάπτυξης, βρισκόμαστε σε μια Νέα Εποχή Τουρισμού με νέους τρόπους και κανόνες λειτουργίας.....'. Αναμφίβολα, το σενάριο της τουριστικής βιομηχανίας για τα επόμενα χρόνια απαιτεί νέους τρόπους λειτουργίας και διοίκησης με επακόλουθες επιπτώσεις στην *τουριστική και ξενοδοχειακή εκπαίδευση και κατάρτιση*. Στην επόμενη ενότητα επιχειρείται η βιβλιογραφική ανασκόπηση των σημαντικότερων τάσεων και εξελίξεων που έχουν παρατηρηθεί στην Ευρωπαϊκή και Ελληνική τουριστική και ξενοδοχειακή βιομηχανία τις τελευταίες δεκαετίες δεδομένου ότι έχουν κρίσιμες επιπτώσεις στο ρόλο των εμπλεκομένων στον τουρισμό και σηματοδοτούν τον πρωταγωνιστικό ρόλο της Τριτοβάθμιας Τουριστικής και Ξενοδοχειακής Εκπαίδευσης.

4.4 ΤΑΣΕΙΣ ΜΕΧΡΙ ΤΟ ΕΤΟΣ 2000 ΚΑΙ ΜΕΤΑ: ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

4.4.1 ΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΚΑΙ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ

Ένα ζήτημα που συνδέεται άμεσα με την κοινωνική αποτελεσματικότητα των προγραμμάτων σπουδών της τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης είναι ο βαθμός κατά το οποίο λαμβάνουν υπόψη τις κοινωνικές και οικονομικές εξελίξεις κατά το στάδιο του σχεδιασμού τους. Υποστηρίζεται ευρέως ότι η Επιστημονική-Τεχνολογική Επανάσταση (Ε.Τ.Ε.) έγκειται στην ποιοτική αλλαγή της δομής των παραγωγικών δυνάμεων και του τρόπου εργασίας. Ωστόσο, τέτοιες γενικές προσεγγίσεις αποτελούν ευχολόγια και δεν προσφέρουν λύσεις και ικανοποιητικές προτάσεις για τις ανάγκες και τις προοπτικές εξειδικευμένων κλάδων της οικονομίας όπως είναι ο τουρισμός και η φιλοξενία. Για το λόγο αυτό η έρευνά μας επικεντρώνεται στον εντοπισμό των τάσεων και των εξελίξεων οποίες φαίνεται να επηρεάζουν το παρόν και να οδηγούν το μέλλον του τουρισμού και παράλληλα δημιουργούν μεγάλες προκλήσεις στους επαγγελματίες του κλάδου με άμεσες επιπτώσεις στην τριτοβάθμια τεχνολογική τουριστική και ξενοδοχειακή εκπαίδευση η οποία διαμορφώνει και προετοιμάζει αυτούς τους επαγγελματίες. Στόχος μας δεν είναι η επίτευξη ‘απασχολησιμότητας’, αλλά ο εμπλουτισμός και ο εκσυγχρονισμός των βασικών γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων των ειδικών του τομέα.

Ένας σημαντικός αριθμός ερευνητών έχει ασχοληθεί με το θέμα αυτό (π.χ. Olsen, 1999; Jones, 1999) και γίνεται σαφές ότι λειτουργώντας μέσα σε ένα απαιτητικό, ασαφές και συνεχώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον, το τουριστικό και/ή ξενοδοχειακό το στέλεχος της νέας χιλιετίας πρέπει να αλλάξει και να προσαρμοστεί στις νέες συνθήκες προκειμένου να επωφεληθεί και να συναγωνιστεί αποτελεσματικά στο μέλλον. Ο Holloway (1998), τοποθετεί το ζήτημα ξεκάθαρα: ‘αν οι εμπλεκόμενοι στην τουριστική βιομηχανία επιθυμούν να επιτύχουν στις δραστηριότητές τους, πρέπει να είναι σε θέση να αναγνωρίζουν τις αλλαγές που λαμβάνουν χώρα και ικανοί να ανταποκρίνονται άμεσα προκειμένου να αντιμετωπίζουν τις νέες απειλές και ευκαιρίες καθώς αναδύονται’.

Μια από τις μεγαλύτερες εξελίξεις στην τουριστική και ξενοδοχειακή βιομηχανία, από τη δεκαετία του '80 και μετά, υπήρξε η εξέλιξη στον τομέα της τεχνολογίας και ειδικότερα της τεχνολογίας των ηλεκτρονικών υπολογιστών. Για παράδειγμα, τα παραδοσιακά συστήματα κρατήσεων, διαχείρισης και διοίκησης, προώθησης πωλήσεων και άλλα, ανατράπηκαν άρδην (Shafer, 1991; A.T.E.M., 2004). Πρόσθετα, με τις τρέχουσες εξελίξεις στα συστήματα πληροφόρησης (συστήματα υποστήριξης αποφάσεων, έμπειρα συστήματα, τεχνολογία εικόνας, διαδραστική ψηφιακή επικοινωνία), την εξάπλωση του διαδικτύου (Internet and World Wide Web), με προβλέψεις για περαιτέρω εξελίξεις και με εκτιμήσεις που αναφέρουν ότι η τεχνολογία τη νέα χιλιετία θα είναι ισχυρότερη, ενισχύεται η άποψη ότι το τουριστικό και ξενοδοχειακό στέλεχος θα πρέπει να είναι προετοιμασμένο προκειμένου να αντιμετωπίζει με επιτυχία τις δυνατότητες της τεχνολογίας και να αντεπεξέρχεται αποτελεσματικά στις ανάγκες του εργασιακού περιβάλλοντος (Powers, 1992). Πράγματι, τα τελευταία χρόνια, εξαιτίας αυτών των εξελίξεων, έχει αλλάξει ο ρόλος των στελεχών, και όπως υποστηρίζεται στη σχετική βιβλιογραφία, η ανάγκη για γνώσεις και δεξιότητες πέρα από τις παραδοσιακές διοικητικές και λειτουργικές, είναι πλέον επιβεβλημένες και η τουριστική εκπαίδευση πρέπει να προσαρμοστεί ανάλογα (Pine, 1993; Jones, 1999; Πρινιανάκη- Τζωρακολευθεράκη, 1995; Σιγάλα, 2000; Σίμος, 2004).

Οι πιέσεις εξαιτίας των τεχνολογικών εξελίξεων σε συνδυασμό με την άρση των πολιτικών και οικονομικών εμποδίων στα πλαίσια της Ευρωπαϊκής ενοποίησης, οι κοινωνικοοικονομικές αλλαγές, οι διεθνείς εξελίξεις και ο αυξανόμενος ανταγωνισμός μεγέθυναν τη διεθνοποίηση της τουριστικής και ξενοδοχειακής βιομηχανίας, μια σημαντική εξέλιξη των καιρών (Gamble, 1992; Λαλούμης, 2002). Η παγκοσμιοποίηση, για να χρησιμοποιήσουμε τον όρο που περιγράφει τη νέα αυτή φάση της διεθνοποίησης, της τουριστικής αγοράς τις τελευταίες δεκαετίες είναι εντυπωσιακή και συνεχώς αυξανόμενη και προφανώς η τάση αυτή επιβάλλει νέους κανόνες για τα στελέχη του κλάδου τα οποία πρέπει να διαθέτουν μια διεθνή προσέγγιση και αντίληψη των κοινωνικών, οικονομικών και πολιτικών εξελίξεων και εκτιμήσεων προκειμένου να ανταγωνίζονται επιτυχώς.

Η τμηματοποίηση της αγοράς είναι μια πρόσθετη τάση, κρίσιμης σημασίας. Σε πολλές περιπτώσεις, σαν αποτέλεσμα της τμηματοποίησης της αγοράς, έχουν

αναπτυχθεί νέα προϊόντα και υπηρεσίες για να ικανοποιήσουν το αυξημένο ενδιαφέρον για διαφορετικούς τύπους ζήτησης στην τουριστική αγορά. Η δημιουργία των ‘οικονομικών’ ξενοδοχείων, η ανάπτυξη αυτόνομων χώρων διαμονής μέσα στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, η άνοδος των συνεδριακών κέντρων και των θεματικών πάρκων, η ανάπτυξη νέων μορφών τουρισμού, δεν είναι παρά μερικά παραδείγματα αυτής της δυναμικής τάσης. Οι βασικοί παράγοντες που οδήγησαν σε στρατηγικές τμηματοποίησης της τουριστικής και ξενοδοχειακής αγοράς είναι ο αυξημένος ανταγωνισμός, η ετερογένεια της ζήτησης, οι εξεζητημένες και η εξειδικευμένες απαιτήσεις των πελατών, η ωρίμανση της αγοράς, και η αύξηση του λειτουργικού κόστους των επιχειρήσεων (Gilbert, 1993, Olsen, 1999). Τα επόμενα χρόνια αυτοί οι παράγοντες προβλέπεται να γίνουν περισσότερο πιεστικοί και συνεπώς η τμηματοποίηση της αγοράς θα είναι απαραίτητη για τη διατήρηση, ανάπτυξη και επιβίωση των επιχειρήσεων.

Ειδικότερα για τη χώρα μας, η αναποτελεσματική τμηματοποίηση της αγοράς έχει οδηγήσει σε κορεσμό και ανεξέλεγκτη ανάπτυξη του μαζικού τουρισμού σε βάρος εναλλακτικών μορφών, έχει δημιουργήσει φαινόμενα γιγάντωσης των μη νόμιμων εγκαταστάσεων διαμονής και ευθύνεται για την ανισομερή ανάπτυξη του τουρισμού με πολλαπλές αρνητικές επιπτώσεις για το σύνολο της οικονομίας και της κοινωνίας (Δεσποτοπούλου, 1989; Βότσης, 2002). Κάτω απ’ αυτές τις συνθήκες, σήμερα και στο μέλλον, επιτυχημένες θα είναι οι περιοχές και οι επιχειρήσεις μόνο όταν διαθέτουν στελέχη με επαρκείς γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες, ικανά να κάνουν σωστές προβλέψεις, να εφαρμόζουν αποτελεσματικά το μάρκετινγκ, να προσαρμόζονται στις αλλαγές του περιβάλλοντος και να δημιουργούν προϊόντα και υπηρεσίες σύμφωνα με τις ανάγκες των πελατών τους. Αυτό με τη σειρά του σημαίνει ότι τα στελέχη πρέπει να είναι περισσότερο πληροφορημένα, προσανατολισμένα στις ανάγκες της αγοράς, με άλλα λόγια, διαφορετικά από τους προκατόχους τους.

Μια άλλη τάση, η οποία κυριάρχησε στον τομέα των υπηρεσιών γενικά και στην τουριστική βιομηχανία ειδικότερα από τη δεκαετία του ’80 διεθνώς και από τη δεκαετία του ’90 στη χώρα μας, είναι η ποιότητα των υπηρεσιών η οποία, όπως τεκμηριώνεται στη διεθνή βιβλιογραφία, θα συνεχίζει να δεσπόζει και μετά το 2000 (Gilbert and Joshi, 1999; Knowles, 1998) ενώ ο ρόλος και η σημασία της

θεωρείται ότι είναι πρωταρχικής σημασίας για την περαιτέρω ανάπτυξη, επιβίωση και διατήρηση της τουριστικής δραστηριότητας' (Baum et al., 1996; Poon 1993; Σ.Ε.Τ.Ε. 1999).

Το ζήτημα της ποιότητας –το οποίο χαρακτηρίζεται από την πολυπλοκότητά του– θεωρείται ότι είναι το αποτέλεσμα της έμφασης που δίνεται από τους καταναλωτές στη σχέση κόστους/απόδοσης των προσφερόμενων υπηρεσιών, των αυξημένων προσδοκιών των πελατών για αναβαθμισμένες υπηρεσίες, της αύξησης του καταναλωτισμού, του εκμοντερνισμού της κοινωνίας και άλλων αλληλένδετων παραγόντων (Χυτήρης, 2004; Πρινιανάκη, 1997).

Η σπουδαιότητα και αξία της ποιότητας των υπηρεσιών έχει ευρέως αναγνωριστεί ως ο παράγων 'κλειδί' για την αύξηση της παραγωγικότητας, την απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος, την αποδοτικότητα της επιχείρησης και κυρίως ως ευκαιρία να προσφέρει η επιχείρηση ένα διαφοροποιημένο και εγγυημένο προϊόν-υπηρεσία. Στη χώρα μας, όλα τα ερευνητικά δεδομένα συγκλίνουν ότι το επίπεδο των προσφερομένων υπηρεσιών δεν είναι ικανοποιητικό σε όλους τους τομείς της τουριστικής δραστηριότητας (π.χ. IOBE, 2004). Όμως, η ποιότητα υπηρεσιών ήταν και συνεχίζει να είναι δύσκολο αντικείμενο σχεδιασμού και ελέγχου εκτός αν τα στελέχη αναπτύξουν τέτοιες φιλοσοφίες και στρατηγικές, οι οποίες να ενισχύουν και να εξυπηρετούν την αντίληψη και ιδέα της ποιότητας (Johnston, 1989; Devereux, 1998). Όπως αναφέρεται στη σχετική βιβλιογραφία, η ποιότητα των υπηρεσιών απαιτεί αποτελεσματικό μánατζμεντ ολικής ποιότητας και συμμετοχή όλων των εμπλεκομένων στην παροχή υπηρεσιών (βλ. επίσης κεφ. 3). Ωστόσο, πόσα προγράμματα σπουδών στην διοίκηση του τουρισμού και της φιλοξενίας αξιολογούν την ικανότητα των αποφοίτων τους πάνω σ' αυτό το θέμα; Σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης έχει διαπιστωθεί ότι υπάρχουν σοβαρές ελλείψεις ικανοτήτων γενικού και κοινωνικού χαρακτήρα όπως είναι η ικανότητα εξασφάλισης της ποιότητας (COM [91] 349), ενώ τα προγράμματα σπουδών στη χώρα μας στον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας πόρρω απέχουν από την ικανοποίηση αυτών των αναγκών (Χρήστου, 1997; Goldsmith & Smirli, 1995; Prinianaki, 1994).

Μια αλληλένδετη εξέλιξη με την ποιότητα των υπηρεσιών και την τμηματοποίηση της αγοράς αφορά στις αλλαγές που παρατηρούνται στη

νοοτροπία και στις απαιτήσεις των ιδίων των πελατών, με σημαντικές επιπτώσεις στο ρόλο των στελεχών του τουρισμού και των τουριστικών επιχειρήσεων. Πολλές τουριστικές επιχειρήσεις και τουριστικοί προορισμοί παρουσιάζουν προβλήματα εξαιτίας των αλλαγών στις προτιμήσεις των πελατών. Οι λόγοι που δημιουργούν αυτές τις αλλαγές είναι πολλοί και η διερεύνηση τους ξεφεύγει από τους σκοπούς της παρούσας μελέτης αν και η μετατόπιση του ενδιαφέροντος των τουριστών προς άλλους προορισμούς ή άλλες μορφές τουρισμού και η προώθηση ανταγωνιστικών προορισμών από τους οργανωτές ταξιδιών θεωρούνται ως οι σημαντικότεροι παράγοντες (Holloway, 1998). Ωστόσο, σημαντική παράμετρο αποτελεί η αναγνώριση του γεγονότος ότι ο σημερινός τουρίστας διαφέρει σημαντικά από τον προκάτοχό του της δεκαετίας του '60 και του '70 (Roop, 1993), ενώ οι δημογραφικές αλλαγές και οι αλλαγές στον τρόπο ζωής των νέων τουριστών δημιουργούν ζήτηση για ειδικές και εξατομικευμένες μορφές τουρισμού και τουριστικών υπηρεσιών. Κάτω απ' αυτές τις συνθήκες, οι προμηθευτές των τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών θα πρέπει να έχουν σφαιρική αντίληψη και γνώση όλων των σχετικών ζητημάτων, να διαθέτουν οι ίδιοι εμπειρία ως καταναλωτές και να είναι ευέλικτοι και προσανατολισμένοι προς τον πελάτη, προκειμένου να είναι σε θέση να ανταποκριθούν αποτελεσματικά τόσο σε επίπεδο σχεδιασμού όσο και σε επίπεδο παροχής τουριστικών υπηρεσιών.

Οι περιβαλλοντικές επιπτώσεις του τουρισμού και η προστασία του φυσικού και πολιτιστικού περιβάλλοντος είναι ένα πρόσθετο πιεστικό ζήτημα που αντιμετωπίζει ο διεθνής τουρισμός με συνακόλουθες επιπτώσεις στο ρόλο των στελεχών του τουρισμού και των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων (Henry & Jackson, 1995; Shanklin, 1993). Παρά το γεγονός ότι το πρόβλημα της προστασίας του περιβάλλοντος είναι γενικό, θεωρείται κρίσιμο στον τουρισμό δεδομένου ότι οι φυσικοί και πολιτιστικοί πόροι κάθε τουριστικής περιοχής αποτελούν τη βάση για την τουριστική ανάπτυξη και βιωσιμότητα. Πρόσθετα, οι επικρίσεις για τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις του τουρισμού, σε πολλές περιοχές, είναι ιδιαίτερα έντονες. Στη χώρα μας για παράδειγμα, ο μαζικός τουρισμός με την υπερσυγκέντρωση στις ακτές και τα νησιά, κατηγορείται, μεταξύ άλλων, ότι αφάνισε οικοσυστήματα, έπληξε τη βιο-ποικιλότητα και κατέστρεψε πολλά από τη φυσική και πολιτιστική κληρονομιά μας (Βότσης,

2002). Σε κάθε περίπτωση, η διοίκηση του περιβάλλοντος, η οποία περιλαμβάνει μια σειρά πρόσθετων ζητημάτων όπως τη ρύπανση της θάλασσας και των ακτών, η επάρκεια ενέργειας, η διαχείριση των υδάτινων πόρων, η διαχείριση των απορριμμάτων, οι πολιτικές τροφοδοσίας, η ηχορύπανση, η αειφόρος ανάπτυξη και άλλα θέματα είναι δύσκολο να εφαρμοστούν σε όλες τις τουριστικές δραστηριότητες, εκτός εάν το μέσο στέλεχος είναι κατάλληλα εκπαιδευμένο και καταρτισμένο. Σχετικές μελέτες υποστηρίζουν ότι μετά το 2000, η βιωσιμότητα και η περαιτέρω τουριστική ανάπτυξη κάθε τουριστικού προορισμού θα συμβαδίζει με την ποιότητα του περιβάλλοντος του (π.χ. IOBE, 2004). Γίνεται επομένως σαφές ότι το σύγχρονο στέλεχος οφείλει να έχει περιβαλλοντική παιδεία και εκπαίδευση προκειμένου να συμβάλλει όχι μόνο ως άτομο στην προστασία του περιβάλλοντος, αλλά, κυρίως, ως επαγγελματίας να είναι σε θέση να προσδιορίσει τις ειδικές πολιτικές και τις διευθυντικές πρακτικές που απαιτούνται για την αποτελεσματική αντιμετώπιση των περιβαλλοντικών προβλημάτων.

Οι τεχνολογικές εξελίξεις, η παγκοσμιοποίηση, η τμηματοποίηση της αγοράς, η ποιότητα των υπηρεσιών, οι περιβαλλοντικοί προβληματισμοί, οι αλλαγές στη νοοτροπία των τουριστών, δεν είναι παρά ελάχιστες από τις πολυάριθμες τάσεις που έχουν παρατηρηθεί και παρατηρούνται στην ευρωπαϊκή και ελληνική τουριστική και ξενοδοχειακή βιομηχανία. Τη ίδια στιγμή, τεράστια διεθνή γεγονότα έχουν δημιουργήσει κύματα αστάθειας και βιαιότητας σε όλο τον κόσμο, με πολλαπλές επιπτώσεις στο διεθνή, τον ευρωπαϊκό και τον ελληνικό τουρισμό. Το ατύχημα στο Τσερνομπίλ το 1986, οι πολιτικές αλλαγές στην Ανατολική Ευρώπη και την πρώην Σοβιετική Ένωση από το 1989, το πόλεμος του Κόλπου το 1991, η κρίση στο Κοσσυφοπέδιο, οι τρομοκρατικές επιθέσεις στη Νέα Υόρκη, τη Μαδρίτη, το Λονδίνο και αλλού με την έλευση της νέας χιλιετίας, η εισβολή στο Αφγανιστάν, ο πόλεμος στο Ιράν είναι μερικά δεσπόζοντα παραδείγματα. Παράλληλα, η απελευθέρωση του διεθνούς εμπορίου, η πλήρης απελευθέρωση των αγορών, η στροφή σε οικονομίες προσανατολισμένες προς την αγορά, και κυρίως οι αλλαγές στον πολιτικό χάρτη της Ευρώπης όπου η Ευρωπαϊκή Ένωση μετατρέπεται τώρα σε μία οικονομική και πολιτική ένωση 25 χωρών με διαφορετικά επίπεδα ανάπτυξης, ιστορία και φιλοδοξίες είναι καταστάσεις οι οποίες δημιουργούν προβλήματα και ευκαιρίες.

Κάτω απ' αυτές τις συνθήκες, σε συνδυασμό με την αναγνώριση ότι ο τουρισμός είναι μία από τις λίγες δραστηριότητες με προοπτική, όπου οι καλύτεροι θα επιβιώσουν ενώ οι μετριότητες θα αφανιστούν, καθίσταται αναγκαίο τα στελέχη της βιομηχανίας να είναι ευέλικτοι επαγγελματίες, ικανοί να κατανοούν και να εκτιμούν το ειδικό και γενικό επιχειρηματικό περιβάλλον. Το παραδοσιακό, επομένως, μοντέλο της τουριστικής και ξενοδοχειακής εκπαίδευσης που στόχευε στην παραγωγή στελεχών, ικανών να διασφαλίζουν την αποτελεσματικότητα των επιχειρήσεων με έμφαση μόνο στις εσωτερικές λειτουργίες της επιχείρησης και αδιαφορούσε για τις συνθήκες του περιβάλλοντος πρέπει να θεωρείται ξεπερασμένο.

4.5 ΚΡΙΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ / Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Παρά την ευρεία αναγνώριση του γεγονότος ότι η ποιότητα των ανθρώπινων πόρων είναι το 'κλειδί' για τη μελλοντική επιτυχία και περαιτέρω ανάπτυξη της τουριστικής και ξενοδοχειακής βιομηχανίας, ατυχώς, τα στατιστικά στοιχεία, οι σχετικές μελέτες και η βιβλιογραφία δεν παρουσιάζουν ιδιαίτερη αισιοδοξία προς την αυτήν την κατεύθυνση. Συμβαίνει, σχεδόν, το αντίστροφο, καθώς ο τουρισμός όχι μόνο αντιμετωπίζει ένα χρόνιο έλλειμμα στελεχών υψηλής εξειδίκευσης, αλλά επίσης διακατέχεται από μια νοοτροπία ερασιτεχνικής διοίκησης (Westlake, 1992; Πρινιανάκη, 1995; Σωτηριάδης, 1994).

Στη Μεγάλη Βρετανία, ερευνητικές μελέτες που διεξήχθησαν στα μέσα της δεκαετίας του '80 και από τότε έχουν πυροδοτήσει τη δημόσια συζήτηση αφορούν στις σοβαρές ελλείψεις βασικών δεξιοτήτων και τεχνικών ικανοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού. Η μελέτη 'ικανότητες και ανταγωνισμός' που δημοσιεύθηκε από τον οργανισμό NEDO το 1984, και μεταγενέστερες εργασίες από άλλους, κατέδειξαν ότι η ανταγωνιστικότητα της Μεγάλης Βρετανίας έχει εξασθενήσει αν όχι καταστραφεί από ένα ελλειπώς καταρτισμένο και ανεπαρκώς εκπαιδευμένο εργατικό δυναμικό σε όλους τους τομείς συμπεριλαμβανομένης της τουριστικής και ξενοδοχειακής βιομηχανίας (Messenger, 1992), ενώ πιο πρόσφατα ερευνητικά δεδομένα δεν παρουσιάζουν βελτίωση της κατάστασης (W.T.O., 1999).

Στη Γαλλία, υπάρχει μια διεθνής υψηλή εκτίμηση για την ποιότητα της παρεχόμενης τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης, ενώ στη Γερμανία τα

επαγγελματικά σωματεία, οι επιχειρηματίες και ο επαγγελματικός τύπος προβλέπουν κρίση δεξιοτήτων με την έλευση της νέας χιλιετίας, παρ' ότι το εκπαιδευτικό σύστημα της χώρας στον τομέα της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης θεωρείται από τα πλέον αποτελεσματικά στον ευρωπαϊκό χώρο (Roth, 1995).

Πολλοί αναλυτές ισχυρίζονται ότι μέρος του προβλήματος έγκειται στο γεγονός ότι ασκείται ερασιτεχνική διοίκηση στις μικρές επιχειρήσεις οι οποίες αποτελούν την πλειοψηφία των επιχειρήσεων στην ευρωπαϊκή τουριστική αγορά. Ωστόσο, όταν συγκρίθηκαν οι Βρετανικές και Γερμανικές μικρο-μεσαίες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, η μελέτη κατέδειξε ότι το χαμηλό επίπεδο δεξιοτήτων των εργαζομένων στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις στη Μεγάλη Βρετανία, αποτελούσε τον κύριο παράγοντα για το μεγάλο χάσμα στην παραγωγικότητα μεταξύ των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων στις δύο χώρες αποτέλεσμα το οποίο συνδέθηκε με την ποιότητα του συστήματος τουριστικής εκπαίδευσης. Ο ρόλος της τουριστικής και ξενοδοχειακής εκπαίδευσης θεωρείται ότι δεν είναι άμοιρος αφού η εκπαιδευτική πολιτική πάνω στον τουρισμό και τη φιλοξενία εστιάστηκε, από τη γένεση της, στην ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού για τις μεγάλες επιχειρήσεις δίνοντας μικρή ή καθόλου σημασία στην ανάπτυξη των ανθρώπινων πόρων για το σύνολο της τουριστικής δραστηριότητας (Liu and Wall, 2006).

Γενικά, το πρόβλημα της ποσοτικής και ποιοτικής ανεπάρκειας σε εκπαιδευμένο και καταρτισμένο ανθρώπινο δυναμικό στον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας, παράλληλα με την αναγνώριση της ανάγκης για αναβάθμιση των συστημάτων εκπαίδευσης παρουσιάζεται σε πολλές χώρες, εδώ και δεκαετίες. όπως έχει προσδιοριστεί από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού, (W.T.O., 1994), τα Ηνωμένα Έθνη (1994) και από πολυάριθμους ακαδημαϊκούς και ερευνητές (π.χ. Cooper et al., 1998; Tribe, 1998; Pollock and Ritchie, 1990; Dahles, 1999; Kiralova, 1996) μη εξαιρουμένης της Ελλάδας (Christou και Karamanidis, 1999; Prinianaki, 1994, 1999). Επίσης, η ανάγκη για άρτια εκπαιδευμένα και επαγγελματικά καταρτισμένα στελέχη είναι αναγνωρισμένη και το ζήτημα αυτό αποτελεί σε πολλές χώρες πολιτική επιλογή και προτεραιότητα. Για παράδειγμα, η μελέτη του τουρισμού σε επίπεδο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης στη Μεγάλη Βρετανία έχει μεγαλύτερη οικονομική

υποστήριξη στα πανεπιστήμια και κολέγια που εμφανίζονται να -ή παριστάνουν ότι- προσφέρουν επαγγελματική εκπαίδευση. Ταυτόχρονα, δίνεται μεγάλη έμφαση στη συνεργασία μεταξύ εκπαίδευσης και αγοράς εργασίας καθότι, μεταξύ άλλων, θεωρείται ότι αναβαθμίζεται το κύρος και η κοινωνική αποτελεσματικότητα των προγραμμάτων σπουδών στον τουρισμό (Botterill, 1996).

Ειδικότερα σε ότι αφορά τη χώρα μας, το εκπαιδευμένο εργατικό δυναμικό στην τουριστική και ξενοδοχειακή βιομηχανία ανέρχεται στο 49.1 τοις εκατό σύμφωνα με σχετική μελέτη του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (Παράρτημα Β), ενώ μόνο 6-7 τοις εκατό των εργαζομένων κατέχει μεταδευτεροβάθμιο τίτλο σπουδών της θέσης απασχόλησης που κατέχει (Τουρισμός και Οικονομία, 1996). Ιδιαίτερο πρόβλημα παρουσιάζουν οι μικρές και μεσαίες τουριστικές και ξενοδοχειακές επιχειρήσεις με σημαντικότερη αδυναμία το έλλειμμα ανθρώπινων πόρων με διοικητικές ικανότητες (Buhalis, 1991), μια κατάσταση η οποία δεν έχει ανατραπεί από το σύστημα τουριστικής εκπαίδευσης στη χώρα, αλλά βελτιώνεται σταδιακά με το σύστημα της ενδο-επιχειρησιακής εκπαίδευσης που αναπτύσσεται τα τελευταία δέκα χρόνια (Πρινιανάκη, 2005).

Η ανατομία της απασχόλησης στον ελληνικό τουρισμό φαίνεται να συμβαδίζει με τα διεθνή δεδομένα. Σύμφωνα με τα στοιχεία του πίνακα (στο παράρτημα Β), η απασχόληση στον τομέα της φιλοξενίας (ξενοδοχεία, ενοικιαζόμενα δωμάτια, κάμπινγκ, κρουαζιερόπλοια και γιοτ) αποτελεί το 91 τοις εκατό της συνολικής απασχόλησης στον τουρισμό, ενώ το μερίδιο των άλλων τομέων (ταξιδιωτικά γραφεία, ενοικιάσεις αυτοκινήτων) είναι εννέα τοις εκατό. Έχει σημασία να αναφέρουμε ότι η απασχόληση στους τομείς των μεταφορών και του επισιτισμού δεν αναφέρεται, καθώς αυτές οι δραστηριότητες δεν θεωρούνται αμιγώς τουριστικές. Αυτό σχετίζεται με την κυρίαρχουσα αντίληψη ότι τουρισμός και τουριστικές δραστηριότητες είναι αυτές που σχεδιάζονται να εξυπηρετήσουν τους 'ξένους τουρίστες', επομένως, αφού τα εστιατόρια, οι ταβέρνες και οι μεταφορές εξυπηρετούν και τον τοπικό πληθυσμό, θεωρούνται ως 'μη τουριστικές δραστηριότητες'.

Κάτω απ' αυτές τις συνθήκες, ο δημόσιος διάλογος συχνά εστιάζεται στο θέμα της τουριστικής εκπαίδευσης από τους εκπροσώπους των επαγγελματικών

οργανώσεων και συλλόγων της χώρας (Πανελλήνιος Σύνλογος Διευθυντών Ξενοδοχείων, Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος, Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων) και υποστηρίζεται η άποψη ότι ένα αποτελεσματικότερο σύστημα τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης είναι ζωτικής σημασίας για τη βιωσιμότητα και την περαιτέρω ανάπτυξη του τουρισμού και ότι τα υφιστάμενα προγράμματα δεν καλύπτουν επαρκώς τις ανάγκες της βιομηχανίας. Ωστόσο, δεν είναι ξεκάθαρο σε τι είδους ανάγκες αναφέρονται, ενώ ο τομέας της τουριστικής και ξενοδοχειακής εκπαίδευσης στερείται της απαιτούμενης προσοχής παρ' ότι το πρόβλημα είναι παλιό.

Τα παραπάνω οδηγούν στην επανεξέταση των σχέσεων εκπαίδευσης και κοινωνίας και ιδιαίτερα μεταξύ της εκπαίδευσης και της τουριστικής αγοράς εργασίας. Η επανεξέταση αυτής της σχέσης με την κοινωνία θα πρέπει να αναδείξει ότι ο ρόλος της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης είναι να προσφέρει τις κατάλληλες λύσεις στα προβλήματα που αντιμετωπίζει η τουριστική και ξενοδοχειακή βιομηχανία.

4.5.1 ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΚΑΙ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ: ΕΝΑ ΠΑΓΚΟΣΜΙΟ ΖΗΤΗΜΑ

Σχετικές μελέτες έχουν καταδείξει ότι η εκπαίδευση και κατάρτιση στελεχών, ικανών να στηρίζουν τον Παγκόσμιο τουρισμό, βρίσκεται σε κρίσιμο σημείο, καθώς θεωρείται ότι δεν καλύπτει τις ανάγκες της βιομηχανίας σε ικανοποιητικό επίπεδο, σε πολλές χώρες όπως, *Ελλάδα* (Christou & Karamanidis, 1999; Prinianaki, 1999; 1995), *Γαλλία* (Clais, 1995), *Ισπανία* (Prat et al., 1995) και αλλού. Το πρόβλημα αυτό έχει αναγνωριστεί διεθνώς και τα τελευταία χρόνια το ζήτημα έχει τεθεί ξεκάθαρα: το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και το μέλλον του τουρισμού στην Ευρωπαϊκή Ένωση, και στις ανεπτυγμένες χώρες γενικότερα, θα εξαρτηθεί κυρίως από το επίπεδο και την ποιότητα των στελεχών του κλάδου, δηλαδή από την αναβάθμιση και αποτελεσματικότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης. Ο Fayos-Sola (1995), αναφέρει: 'η δομή και το περιεχόμενο των συστημάτων τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης θα αποτελέσουν αντικείμενο ισχυρών πιέσεων ένεκα της επικρατούσας ατμόσφαιρας. Δεν είναι πλέον δυνατόν να σχεδιάζονται μη ευέλικτα συστήματα τουριστικής εκπαίδευσης τα οποία αντανακλούν μόνο την αδράνεια του παρελθόντος και τη διαίσθηση των δημιουργών τους. Οι άνθρωποι πόροι, και συνεπώς η

τουριστική και ξενοδοχειακή εκπαίδευση και κατάρτιση θα αποτελέσουν το κλειδί για την επιχειρηματική επιτυχία στη Νέα Εποχή του Τουρισμού'.

Ως φυσικό επακόλουθο, το ζήτημα της ποιοτικής αναβάθμισης της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης απασχολεί τα τελευταία χρόνια την Ευρωπαϊκή Ένωση, τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού, τον Διεθνή Οργανισμό Απασχόλησης (ILO) και άλλους φορείς. Ωστόσο, ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού ήταν, ίσως, ο πρώτος φορέας που προσδιόρισε τη θεμελιώδη σημασία της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης και πήρε πρωτοβουλίες προς αυτήν την κατεύθυνση. Πράγματι, από τις αρχές της δεκαετίας του '90, ο Π.Ο.Τ. αναγνωρίζει εμπράκτως της σπουδαιότητα της Τριτοβάθμιας Τουριστικής εκπαίδευσης με την παροχή άμεσης βοήθειας στα μέλη του.

Η άμεση βοήθεια στα κράτη μέλη του Παγκόσμιου Οργανισμού Τουρισμού βασίζεται στην παραδοχή ότι τα κατώτερα επίπεδα εκπαίδευσης και κατάρτισης δύνανται να αντιμετωπίζονται σε εθνικό επίπεδο, ενώ τα ανώτερα επίπεδα πρέπει να υποστηρίζονται από διεθνή σχήματα. Για το σκοπό αυτό, ο Π.Ο.Τ. έχει επικεντρώσει τις προσπάθειές του στα προγράμματα διοίκησης που προσφέρονται από τριτοβάθμια ιδρύματα τουριστικής εκπαίδευσης. Μέρους των πρωτοβουλιών που έχει αναλάβει είναι και η δημιουργία ενός δικτύου με εκπαιδευτικά ιδρύματα απ' όλον τον κόσμο, ενώ από τις αρχές της δεκαετίας του '90 ξεκίνησε εντατικά σεμινάρια για την εκπαίδευση εκπαιδευτών στον τουρισμό σε αναπτυσσόμενες χώρες παράλληλα με τη διοργάνωση συνεδρίων με κυρίαρχο θέμα το ανθρώπινο κεφάλαιο στην τουριστική βιομηχανία (Singh, 1997).

Εκτός από τους διεθνείς οργανισμούς, μεμονωμένες κυβερνήσεις, σε πολλές χώρες, έχουν συνειδητοποιήσει ότι η αναβάθμιση της παρεχόμενης εκπαίδευσης και κατάρτισης αποτελεί μονόδρομο για τη βελτίωση του τουρισμού και της ανταγωνιστικότητάς τους, σε ένα συνεχώς μεταβαλλόμενο και απαιτητικό περιβάλλον. Η Βρετανική κυβέρνηση για παράδειγμα, έχει δώσει ιδιαίτερη έμφαση στην εκπαίδευση στελεχών και έχει πάρει σημαντικές πρωτοβουλίες για την αναβάθμιση της τουριστικής εκπαίδευσης, παρ' ότι τα αποτελέσματα δεν είναι πάντοτε ικανοποιητικά (Botterill, 1996; Cave, 1997).

Σε ότι αφορά την Ελλάδα, είναι κοινός τόπος ότι η ελληνική κυβέρνηση έχει μείνει σχεδόν απαθής, παρά το γεγονός ότι έχουν αναγνωριστεί οι ανεπάρκειες

της τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης αφενός και η ανάγκη για κατάλληλα εκπαιδευμένα στελέχη αφετέρου (Αθανασίου, 2004; Μαυροδόντης, 2006). Οι πρωτοβουλίες για επαρκή και ποιοτική τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση, φαίνεται να έχουν μεγάλο έλλειμμα επιστημονικού και στρατηγικού σχεδιασμού, επαγωγήμη συνέπεια της έλλειψης εξειδικευμένων επιστημόνων στον τουρισμό και τη φιλοξενία, έλλειψη η οποία, με τη σειρά της, συνδέεται με τις ανεπάρκειες και την αναποτελεσματικότητα της τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης και την απουσία προπτυχιακών προγραμμάτων τουριστικών σπουδών στη χώρα. Πρόκειται για μία από τις συνέπειες του ‘φαύλου κύκλου’ της τουριστικής εκπαίδευσης, όπως τεκμηριώνεται σε επόμενα κεφάλαια της παρούσας μελέτης.

Όμως, τα προβλήματα που παρουσιάζει η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση, ιδιαίτερα σε επίπεδο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης σε εθνικό και διεθνές επίπεδο, έχουν κοινή προέλευση: Όπως υποστηρίζουν οι ειδικοί του κλάδου, οι διαδικασίες για την επίτευξη αποτελεσματικών προγραμμάτων σπουδών δεν είναι ξεκάθαρες με αποτέλεσμα ορισδήποτε πρωτοβουλίες προς την κατεύθυνση αναβάθμισης και εναρμόνισης της τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης σε εθνικό ή ευρωπαϊκό επίπεδο συναντούν εμπόδια. Ένας βασικός λόγος που εμποδίζει την ανάπτυξη και την ωρίμανση του τουριστικού τομέα σπουδών πηγάζει κυρίως από το γεγονός ότι ο τουρισμός είναι ένας πολύπλοκος, διασπασμένος και εύαλωτος τομέας, ο οποίος ερμηνεύεται ποικιλοτρόπως. Οι εννοιολογικές αδυναμίες και οι διαφορετικές προσεγγίσεις και φιλοσοφίες που συνδέονται με τον τουρισμό, μεταξύ άλλων, εντείνουν τις διχογνωμίες ως προς τα συστατικά στοιχεία αυτής της δραστηριότητας, τα όρια και τα πρότυπα ανάπτυξης και διοίκησης του τουρισμού και των τουριστικών επιχειρήσεων, με σοβαρότατες επιπτώσεις στην τουριστική και ξενοδοχειακή εκπαίδευση.

Ο διεθνούς κύρους καθηγητής του τουρισμού Middleton έχει προειδοποιήσει από το 1993 ότι ‘χωρίς συμπεφωνημένες κεντρικές έννοιες που να εξασφαλίζουν όμοιο όραμα και ακαδημαϊκή ακεραιότητα για την τουριστική εκπαίδευση, υπάρχει ορατός ο κίνδυνος ότι τις επόμενες δεκαετίες η λέξη ‘τουρισμός’ ενδέχεται να ερμηνεύεται όπως θέλουν οι εκπαιδευτικοί να ερμηνεύεται στο πλαίσιο των δικών τους ακαδημαϊκών προελεύσεων και ενδιαφερόντων’ και συνεχίζει ‘ένω αυτό ίσως δεν είναι σημαντικό όταν ο τουρισμός προσφέρεται ως δευτερεύουσα επιλογή σε μη τουριστικά προγράμματα σπουδών, είναι κρίσιμης

σημασίας όταν τα προγράμματα οδηγούν σε τίτλους σπουδών που σημαίνουν ότι οι κάτοχοί τους είναι εκπαιδευμένοι για επαγγελματική σταδιοδρομία στον τουρισμό (Middleton, 1993:12).

Η πραγματικότητα όπως έχει διαμορφωθεί σε πολλές χώρες, και ανταποκρίνεται, σε μεγάλο βαθμό, στο εκπαιδευτικό γίγνεσθαι της τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης στη χώρα μας, περιγράφεται από τον γενικό γραμματέα του Παγκόσμιου Οργανισμού Τουρισμού, υπεύθυνου για την εκπαίδευση, ο οποίος επισημαίνει: 'οι κανόνες του παιχνιδιού για το μαζικό τουρισμό χάνουν την αξιοπιστία τους. Ο γνωστός δρόμος έχει τελειώσει και η *terra incognita* που έχουμε μπροστά μας απαιτεί να επαναπροσδιορίσουμε τις επιχειρηματικές πρακτικές και τη δημόσια διοίκηση του τουρισμού. Σ' αυτό το πλαίσιο δεν μπορούμε να βοηθήσουμε παρά μόνο να επισημάνουμε το βαθμό κατά τον οποίο η τουριστική εκπαίδευση αποτυγχάνει να ανταποκριθεί στις ανάγκες του τομέα.....η τουριστική εκπαίδευση είναι το τελικό όριο. Είναι το τελικό όριο με την έννοια ότι τα εκπαιδευτικά ιδρύματα και οι πρωτοβουλίες από την πλευρά των επιχειρήσεων και των δημόσιων οργανισμών, σε θέματα τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, βασίζονται περισσότερο στη διαίσθηση και επηρεάζονται από τις δυνάμεις αδράνειας αντί να λαμβάνουν υπόψη τις πραγματικές συνθήκες και τις τρέχουσες και προβλεπόμενες ανάγκες του τουριστικού τομέα' (Fayos-Sola et al., 1997:6).

Κρίνεται, επομένως απαραίτητο, για τους σκοπούς της παρούσας μελέτης να διερευνηθεί η έννοια και η φύση του τουρισμού όπως και οι βασικές και επιμέρους δραστηριότητες που συνθέτουν το αντικείμενο ή τα αντικείμενα της τουριστικής δραστηριότητας προκειμένου, αν όχι να οριστεί και τεκμηριωθεί το ακριβές πλαίσιο της τουριστικής εκπαίδευσης, τουλάχιστον να αποσαφηνιστούν και να διαφωτιστούν τα ζητήματα που παρεμποδίζουν την εξέλιξη και αναβάθμιση της.

4.6 ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΚΑΙ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ

Α.Τ.Ε.Μ., (2004). Ακαδημία Τουριστικών Ερευνών & Μελετών. Σεμινάριο με θέμα *‘Πρακτικές Εφαρμογές Τεχνολογιών στη Διοίκηση Ξενοδοχειακών Μονάδων’*. Αθήνα, 17 Δεκεμβρίου.

Αθανασίου, Α. (2004). *Τουριστική Εκπαίδευση και Κατάρτιση. Εξελίξεις, Προβλήματα, Ανάγκες και Πολιτική*. Ινστιτούτο Τουριστικών Μελετών και Προβλέψεων. Αθήνα.

Βότσης, Γ. (2002). *Στον αμόλυντο Όλυμπο, για το ‘έτος του βουνού’*. Εφημερίδα *‘Ελευθεροτυπία’*, 18 Φεβρουαρίου.

Γεωργιάδης, Μ. (1978). *Οικονομική Ξενοδοχείων*. Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα.

Δεσποτοπούλου, Ι. (1989). *Το μάρκετινγκ στον ελληνικό τουρισμό*. Στο βιβλίο *‘Ο τουρισμός προς το 2000’*, συλλογικό έργο 14 συγγραφέων, εκδόσεις Interbooks, Αθήνα.

Ε.Ο.Τ (1996). *Η ανάπτυξη του τουρισμού από το 1961: 35 χρόνια τουρισμός*. Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού, Αθήνα.

Ζουγρής, Σ., και Κιουσόπουλος, Ι. (1993). *Τα Ιόνια Νησιά. Τουριστική Αγορά*. Ιούλιος/Αύγουστος.

Ι.Τ.Ε.Π., (1998). *Η εποχικότητα του τουρισμού στην Ελλάδα*. Τουρισμός και Οικονομία, τ. 236, Δεκέμβριος.

Ι.Τ.Ε.Π., (2004). *Μελέτη Ινστιτούτου Τουριστικών Ερευνών και Προβλέψεων*. Αθήνα.

Καψής, Ν. (1999). *Βόμβα για τον τουρισμό οι καθυστερήσεις των πτήσεων*. Τουρισμός και Οικονομία, τ. 239, Φεβρουάριος.

Κόσμος και Τουρισμός (1993). *Οι πρωτοπόροι του τουρισμού*, τ. 2, σελ. 49.

Λαλούμης Α. (2002). *Διοίκηση Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων*. Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα.

Μαυροδόνης, Θ. (2006). *Τουριστική Εκπαίδευση και Κατάρτιση στην Ελλάδα: Δημόσια ή Ιδιωτική;* TravelDailyNews, 25 Απριλίου.

Νέα Δομή (1998): *Ελληνική Εγκυκλοπαίδεια*, τ. 13, σελ. 257.

Ξ.Ε.Ε., (1999). *Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος Στοιχεία Στατιστικής Υπηρεσίας*, Αθήνα.

Π.Ο.Τ. (2000). *Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού. Στατιστικά Στοιχεία – Η Ελλάδα στους δεκαπέντε σημαντικότερους προορισμούς*, Τουρισμός και Οικονομία, τ. 255:31.

Παπατζανής, Ι. (1998): *Η ανάπτυξη του Ελληνικού Τουρισμού*. Οικονομία της Κρήτης, Οκτώβριος.

Πρινιανάκη, Ε. (1997). *Η σημασία της Ποιότητας στις Τουριστικές Επιχειρήσεις*. Τουρισμός και Οικονομία, τ.220, Ιούνιος.

Πρινιανάκη, Ε. (2005). *Η δυναμική της τουριστικής εκπαίδευσης σε σχέση με την ξενοδοχειακή αγορά εργασίας*. Εισήγηση στο 2^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ξενοδοχειακής Διοίκησης. ΔΡ.Α.Τ.Τ.Ε. 5-6 Φεβρουαρίου, Αθήνα.

Πρινιανάκη-Τζωρακολευθεράκη Ε. (1995). *Τάσεις και εξελίξεις στην ευρωπαϊκή τουριστική και ξενοδοχειακή βιομηχανία: επιπτώσεις στο ρόλο των στελεχών του κλάδου*. Τουρισμός και Οικονομία, τ. 197, Μάιος.

ΣΕΤΕ, (1999). *Επενδύστε στον Τουρισμό*. Εφημερίδα 'ΠΑΤΡΙΣ', 27, Ιανουαρίου, Ηράκλειο.

ΣΕΤΕ, (2002). *Μελέτη: 'Ελληνικός Τουρισμός 2010: Στρατηγική και Στόχοι*. Τουρισμός και Οικονομία, τ. 276, Ιούλιος/Αύγουστος.

ΣΕΤΕ, (2004). *Τουρισμός ο μεγάλος εργοδότης*, Τουρισμός και Οικονομία, τ.292, Ιανουάριος.

Σίμος, Ι. (2004). Εισήγηση στο Σεμινάριο της Α.Τ.Ε.Μ. με θέμα 'Πρακτικές Εφαρμογές Τεχνολογιών στη Διοίκηση Ξενοδοχειακών Μονάδων'. Αθήνα, 17 Δεκεμβρίου.

Σωτηριάδης, Μ. (1995). *Τουριστική Πολιτική*. Έκδοση Τ.Ε.Ι. Κρήτης, Ηράκλειο.

Τζωρτζάτος, Α. (1993). *Η λάμψη της 10ετίας του '50 σηματοδοτεί τα οράματα τουριστικής ανάπτυξεως για το 2000*. Τουρισμός και Οικονομία, ειδική επετειακή έκδοση, σελ. 18.

Τουρισμός και Οικονομία (1993). *Η δεκαετία του '60: οι πρώτοι πρεσβευτές του ελληνικού τουρισμού*. Ειδική επετειακή έκδοση, σελ. 106-107.

Τουρισμός και Οικονομία (1996). *Φάκελος: Τουριστική Εκπαίδευση*. Τεύχος 210, Ιούλιος/Αύγουστος.

Τουρισμός και Οικονομία (1998). *Έκθεση του WTTC: Η οικονομική δύναμη του τουρισμού*. Τεύχος 234, Οκτώβριος.

Τουρισμός και Οικονομία (2004). *Έρευνες και μελέτες στην υπηρεσία του τουρισμού*. Τεύχος 294, Μάρτιος.

IOBE, (2004). *Μελέτη IOBE: Η αγορά των Ξενοδοχειακών Υπηρεσιών στην Ελλάδα*. Τουρισμός και Οικονομία. Τεύχος 292, Ιανουάριος, σελ. 96-107.

Σιγάλα, Μ. (2000). *Πολυμέσα στην Τουριστική Εκπαίδευση*. Τουρισμός και Οικονομία, τ.254, Ιούλιος/Αύγουστος.

Χρήστου, Ε. (1997). *Η τριτοβάθμια ξενοδοχειακή εκπαίδευση στην Ελλάδα: έρευνα αξιολόγησης του συστήματος*. Τουρισμός και Οικονομία, Ιανουάριος.

Χυτήρης, Α. (2004). *Ποιότητα υπηρεσιών στα τουριστικά γραφεία*. Τουρισμός και Οικονομία, τ. 294, σελ. 156-158

2.6.2 ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΕΣ

Agarwal, S. (1999): *Restructuring and local economic development: implications for seaside resort regeneration in southwest Britain*. Tourism Management, Vol. 20, pp 511-522.

Baum, T., Go, F.M. & Monachello, M.L. (1996). *Human Resource Management in the Hospitality Industry*. John Willey, New York.

- Botterill D. (1996). *Making connections between Industry and Higher Education in Tourism*. NLG for Higher Education in Tourism.
- Buhalis, D. (1991). *Strategic Management and Marketing of the Small and Medium Tourism Enterprises in the Periphery of the European Community. A case study of the Aegean Islands, Greece*. MSc thesis, University of Surrey.
- Buhalis, D. (1999): *Limits of tourism development in peripheral destinations: problems and challenges*. Tourism Management, Vol. 20, pp 183,185.
- Buhalis, D. (2000): *Marketing the competitive destination of the future*. Tourism Management, Vol. 21, pp 97-116.
- Cave, P. (1997). *Placements in Industry – Experience in the Lancashire Business School*. NLG for Higher Education in Tourism.
- Christou E., and Karamanidis, I. (1999). *Reengineering Undergraduate Hospitality Management Curriculum*. Proceeding ATLAS ASIA Inauguration Conference. Bandung.
- Clais, J. (1995). *Tourism Education in France*. In: European Tourism and Leisure Education: Trends and Prospects, ed. by Greg Richards, Tilburg University Press.
- Cooper, C., Gilbert, D., Fletcher, J., and Wanhill, S. (1998). *Tourism, Principles and Practice*. Longman, Second edition.
- Dahles, H. (1999). *Tourism Education in Indonesia*. Proceeding ATLAS ASIA Inauguration Conference. Bandung.
- Davidson R. (1992). *Tourism in Europe*. Pitman Publishing.
- Devereux C. (1998). *More than «have a Nice Day»: Cross Cultural Service Competence and the Tourist Industry*. In Richards G., Developments in the European Tourism Curriculum, ATLAS, Tilburg University, August.
- Dittmer P., and Griffin G. (1993). *The dimensions of the Hospitality Industry*. Van Nostrand Reinhold, New York.
- E.C., (1998). European Communities, *Tourism in Europe – Key Figures 1996-1997*, European Commission, Euro stat, DG XXIII.
- Fayos-Sola, E. (1995). *Education and training in the new age of tourism: the vision of the world Tourism Organisation*. In: European Tourism and Leisure Education: Trends and Prospects, ed. by Greg Richards, Tilburg University Press.
- Fayos-Sola, E. (1996). *Tourism policy: a midsummer night's dream?* Tourism Management, Vol.17 (6), pp 405-412.
- Fayos-Sola, E., Cooper, C., Howkins, D., & Spivack, S. (1997). *An Introduction to TEDQUAL: A Methodology for Quality in Tourism Education and Training*. A WTO publication, Madrid, Spain.
- Gamble, P. R. (1992). *The Educational Challenge for Hospitality and Tourism Studies*. Tourism Management, March, pp 6-10.
- Gilbert D.(1993). *Hotel Marketplace Segmentation - Determinants Directions and Departures*. University of Surrey, unpublished.

- Go, F. M. and Govers, R. (2000): *Integrated quality management for tourist destinations: a European perspective on achieving competitiveness*. Tourism Management, Vol. 21, pp 79-88.
- Go, F., Goulding P., and Litteljohn D. (1993). *The International Hospitality Industry and Public Policy*. In: Teare R. and Olsen M. International Hospitality Management, Pitman Publishing.
- Goldsmith, A., and Smirli, E. (1995). *Hospitality Education in Greece: the supply training on Rhodes*. Tourism Management, Vol.16 (8), pp 619-626.
- Gonzalez, P. and Moral, P. (1996). *Analysis of Tourism Trends in Spain*. Annals of Tourism Research, Vol. 23 (4), pp 739-754.
- Henry, J., & Jackson G. (1995). *Sustainable Tourism Management: A conceptual framework and implications for tourism education*. European Tourism and Leisure Education: Trends and Prospects, edited by Greg Richards, Tilburg University Press.
- Holloway, J.C. (1989). *The business of Tourism*. Third Edition, Pitman Publishing.
- Holloway, J.C. (1998). *The Business of Tourism*. Longman, Fifth edition.
- Ioannides, D. and Debbage, K. (1997). *Post-Fordism and flexibility: the travel industry polyglot*. Tourism Management, Vol. 18 (4), pp 229-241.
- Johnston R. (1989). *Operations Management Issues*. In: Jones P. "Management in Service Industries", Pitman.
- Jones, P. (1999). *Operational issues and trends in the hospitality industry*. International Journal of Hospitality Management, Vol. 18 (4), pp 427-442.
- Jones, N. (1999): *Closing the 'Marketing gap' in hospitality operations*. The Hospitality Review, January, pp. 42-48.
- Kiralova, A. (1996). *Tourism Education in Slovakia in a European context*. In: Tourism in Central and Eastern Europe: Educating for quality, edited by Greg Richards, Tilburg University Press.
- Knowles, T. (1998). *Hospitality Management*. Longman.
- Litteljohn, D. (1993). *Western Europe*. In: Jones, P. and Pizam, A.: The International Hospitality Industry, Pitman Publishing.
- Liu, A. and Wall, G. (2006). *Planning tourism employment: a developing country perspective*. Tourism Management, Vol. 27 (1), pp 159-170.
- Lohmann M., and Jafari J. (1996). *Tourism Labour Market*. Annals of Tourism Research, Vol. 23 (2).
- McKercher, B. (1999). *A chaos approach to tourism*. Tourism Management, Vol. 20, pp 425-434.
- Messenger, S. (1992). *A Corpus of Knowledge for European Hospitality Managers*. Paper presented at the European Conference on Tourism Education at a Higher Level, Valencia, Spain, April.
- Middleton, V. (1993). CNAA. *Review of Tourism Studies Degree Courses*, London.

Olsen, M., 1999. *Macroforces driving change into the new millennium – major challenges for the hospitality professional*. International Journal of Hospitality Management, Vol. 18 (4), pp. 371-385.

Pollock A., and Ritchie B. (1990). *Integrated Strategy for Tourism Education/ Training*. Annals of Tourism Research, Vol. 17, pp 568-585.

Poon, A. (1993). *Tourism, Technology and Competitive Strategies*, CAB INTERNATIONAL, U.K.

Prat, A.G., Onate, C. M., and Robledo, M. A. (1995). *Spanish tourism and leisure education*. In: European Tourism and Leisure Education: Trends and Prospects, edited by Greg Richards, Tilburg University Press.

Prinianaki – Tzorakoleftheraki, E. (1994). *Tourism and Hospitality Education in Greece: Tertiary Public Sector, with emphasis on the 'tourism industries' course of the Technological Educational Institutes*. MSc Thesis, University of Surrey.

Prinianaki – Tzorakoleftheraki, E. (1999). *Tourism Management Education in Greece: Public vs Private Sector*. Paper presented at the conference 'Entrepreneurship and Education in Tourism', Bandung, Indonesia, 5-7 July.

Ritchie, J.R.B., Crouch, G.I. (2000). *The competitive destination: A sustainability perspective*. Tourism Management, Vol. 21.

Roth, P. (1995). *Tourism and leisure education in Germany*. In: European Tourism and Leisure Education: Trends and Prospects, edited by Greg Richards, Tilburg University Press.

Shafer, E.L (1991). *Technology, tourism and the 21st century*. Tourism Management, September, pp 179-182.

Shanklin, C. (1993). *Ecology Age: Implications for the Hospitality and Tourism Industry*. Hospitality Research Journal, Vol. 17 (1).

Singh, S. (1997). *Developing human resources for the tourism industry with reference to India*. Tourism Management, Vol. 18 (5), pp 209-306.

Smeral, E. (1998). *The impact of globalisation on small and medium enterprises: new challenges for tourism policies in European countries*. Tourism Management, Vol. 19 (4), pp 371-380.

Tribe, J. (1998). *Community and commercial interests in the tourism curriculum: whose world is it anyway?* in Richards G., *Developments in the European Tourism Curriculum*, ATLAS, Tilburg University, August.

Westlake, J. (1992). *Education for Tourism*. Tourism Management, March.

WTO, (1994). World Tourism Organisation. *Yearbook of Tourism Statistics*.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΙ ΦΥΣΗ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

ΜΕΡΟΣ Β ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ

5.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Αντί εισαγωγής στο παρόν κεφάλαιο, παραθέτουμε ορισμένες κρίσεις, από διακεκριμένους επιστήμονες στον τομέα της τουριστικής εκπαίδευσης, οι οποίες καταδεικνύουν τόσο τη διαχρονικότητα όσο και το μέγεθος του προβλήματος που αφορά στην έννοια και τη φύση του τουρισμού, το οποίο με τη σειρά του έχει σοβαρές και ποικιλόμορφες επιπτώσεις στην ποιότητα και αποτελεσματικότητα της τουριστικής εκπαίδευσης, ιδιαίτερα στο τριτοβάθμιο επίπεδο.

‘αν δεν προσδιοριστούν τα εννοιολογικά όρια και οι σχέσεις του τουρισμού, είναι δύσκολο ακόμη και να υποθέσουμε τι περιλαμβάνει η τουριστική εκπαίδευση και τι πρέπει να μελετάται’ (Jafari and Ritchie, 1981)

‘Η λέξη τουρισμός είναι προβληματική γιατί χρησιμοποιείται στην καθημερινή γλώσσα (common parlance). Ως τέτοια, η χρήση της είναι συχνά αυθαίρετη και ανακριβής, και έτσι μπορεί να περικλείει πολλές και διάφορες έννοιες’ (Tribe, 1997).

5.2 ΟΙ ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΕΣ ΑΔΥΝΑΜΙΕΣ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Παρ’ ότι η έννοια του τουρισμού διατυπώθηκε πριν από το Δεύτερο Παγκόσμιο Πόλεμο και ο πρώτος ορισμός δόθηκε το 1942 από τους Ελβετούς καθηγητές Hunziker και Krapf, η κυριαρχούσα άποψη στη διεθνή τουριστική βιβλιογραφία είναι ότι υπάρχει σημαντικό έλλειμμα ομοφωνίας πάνω στον ορισμό και τη φύση του τουρισμού. Αυτό είναι ιδιαίτερα εμφανές στα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όπου από χώρα σε χώρα, και συχνά εντός μιας χώρας, ο τουρισμός ερμηνεύεται και ορίζεται με διαφορετικούς τρόπους, ενώ η ανάγκη για ένα λειτουργικό, συμφωνημένο ορισμό του τουρισμού, ο οποίος θα μπορούσε να επαυξήσει την αποτελεσματικότητα της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, επανέρχεται από καιρό σε καιρό (Leiper, 1979; Fletcher and Latham, 1989; Jafari and Ritchie, 1981).

Τουρισμός, σύμφωνα με το λεξικό των Τεγόπουλου – Φυτράκη είναι η κίνηση των περιηγητών και το σύνολο των υπηρεσιών ή οργανισμών που εξυπηρετούν

την κίνηση αυτή σε μια χώρα. Η ελληνική εγκυκλοπαίδεια Δομή (1998) στο λήμμα τουρισμός αναφέρει:

‘πολύμορφο φαινόμενο, που περιλαμβάνει το σύνολο των μετακινήσεων που γίνονται για μορφωτικούς λόγους ή για αναψυχή, τις αιτίες του και τις πολλαπλές του επιδράσεις στην οικονομία και στο τοπίο των ενδιαφερόμενων περιοχών’

Τουρισμός, σύμφωνα με τους Hunziker & Kraph (1942) είναι:

‘Το σύνολο των φαινομένων και σχέσεων που προκύπτουν από το ταξίδι και την παραμονή μη μόνιμων κατοίκων σε μια περιοχή, στο μέτρο που δεν οδηγούν σε μόνιμη παραμονή και δεν συνδέονται με οποιαδήποτε αμειβόμενη δραστηριότητα’

Από το 1942 μέχρι σήμερα, διεθνείς και εθνικοί οργανισμοί, όπως ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού, η Διεθνής Ένωση Επιστημονικών Εμπειρογνομόνων Τουρισμού (AIEST), καθώς και ακαδημαϊκοί με ενδιαφέρον στον τουρισμό έχουν προσπαθήσει να διατυπώσουν περισσότερο ακριβείς και χρήσιμους ορισμούς. Από τους πολλούς ορισμούς του τουρισμού που έχουν διατυπωθεί την τελευταία πεντηκονταετία, ορισμένοι αναγνωρίζουν μόνο τις οικονομικές ή επιχειρηματικές διαστάσεις του τουρισμού (οικονομικοί ορισμοί), ορισμένοι επικεντρώνονται σε ειδικά στοιχεία για στατιστικούς σκοπούς (τεχνικοί ορισμοί) και άλλοι επιχειρούν τα περιλάβουν ‘ολόκληρη’ την ουσία του θέματος (ολιστικοί ορισμοί). Οι ορισμοί του τουρισμού, που εντοπίστηκαν στη διεθνή βιβλιογραφία, παρουσιάζονται σε σχετικό πίνακα στο Παράρτημα Γ.

Γενικά, από τα κύρια χαρακτηριστικά του τουρισμού, πέντε μπορούν να προσδιοριστούν εννοιολογικά:

- Ο τουρισμός προκύπτει από τη μετακίνηση ανθρώπων σε διάφορους προορισμούς και η διαμονή σε αυτούς επί ένα τουλάχιστον 24ωρο.
- Υπάρχουν δύο βασικά στοιχεία σε κάθε μορφή τουρισμού: το ταξίδι στον τουριστικό προορισμό και η διαμονή η οποία περιλαμβάνει διάφορες δραστηριότητες στον τόπο προορισμού.
- Το ταξίδι και η διαμονή λαμβάνουν χώρα εκτός του τόπου της μόνιμης κατοικίας και εργασίας, έτσι ο τουρισμός προκαλεί δραστηριότητες οι οποίες είναι διαφορετικές από αυτές των κατοίκων και εργαζόμενων στις περιοχές προέλευσης και διαμονής των τουριστών.

- Η μετακίνηση σε τουριστικούς προορισμούς είναι προσωρινού, βραχυχρόνιου χαρακτήρα, με πρόθεση να επιστρέψουν στον τόπο της μόνιμης κατοικίας μέσα σε λίγες ημέρες, εβδομάδες ή μήνες.
- Η μετακίνηση σε τουριστικούς προορισμούς γίνεται για λόγους άλλους από εκείνους της μόνιμης παραμονής ή αμειβόμενης απασχόλησης.

Ένα μεγάλο μέρος του τουρισμού αποτελεί μια δραστηριότητα αναψυχής η οποία προϋποθέτει την ύπαρξη οικονομικών πόρων και ελεύθερου χρόνου, και η ψυχαγωγία αποτελεί, συχνά, το κύριο σκοπό συμμετοχής των ανθρώπων στον τουρισμό. Αυτό όμως δεν αποτελεί, σε καμία περίπτωση, αιτία να περιοριστεί το εννοιολογικό περιεχόμενο του τουρισμού προς αυτήν την κατεύθυνση καθώς τα βασικά χαρακτηριστικά του τουρισμού μπορούν να ερμηνευτούν κατά τρόπο ώστε να περιλαμβάνει ένα ευρύτερο εννοιολογικό πλαίσιο. Ο τουρισμός υποδηλώνει τη μετακίνηση ενός πληθυσμού ταξιδιωτών οι οποίοι είναι ξένοι στους προορισμούς που επισκέπτονται, όπου αντιπροσωπεύουν ένα στοιχείο που ξεχωρίζει από τους κατοίκους και τους εργαζόμενους των περιοχών αυτών. Όλες οι μορφές τουρισμού περιλαμβάνουν κάποιο ταξίδι, αυτό όμως δεν σημαίνει ότι όλα τα ταξίδια είναι τουρισμός. Ο πρόσκαιρος και βραχυχρόνιος χαρακτήρας του τουρισμού τον διαφοροποιεί από τη μετανάστευση, η οποία αντιπροσωπεύει μια μακροχρόνια μετακίνηση η οποία αποβλέπει, συνήθως, σε μόνιμη εγκατάσταση. Ο τουρισμός διαφοροποιείται επίσης από τη βραχυχρόνια μετανάστευση ή αποδημία καθώς πρόκειται για περιπτώσεις μετακίνησης εργατικού δυναμικού εποχιακής και προσωρινής απασχόλησης.

Μέσα σε αυτό το ευρύ εννοιολογικό πλαίσιο, ο τουρισμός ερμηνεύεται ποικιλοτρόπως και γενικά θεωρείται ότι η υιοθέτηση ενός τεχνικού ορισμού για στατιστικούς λόγους δεν παρουσιάζει ιδιαίτερα προβλήματα σε αντίθεση με την εννοιολογική οριοθέτηση, η οποία θεωρείται δύσκολο, αν όχι αδύνατο έργο (Holloway, 1998) με σοβαρές επιπτώσεις στην τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση.

5.2.1 ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΗ ΟΡΙΟΘΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Ο τουρισμός απαιτεί ένα κατανοητό πλαίσιο το οποίο θα δίνει τη δυνατότητα σχεδιασμού και υλοποίησης αποτελεσματικών προγραμμάτων σπουδών (Pollock and Ritchie, 1990). Εξετάζοντας τους διάφορους ορισμούς του τουρισμού,

φαίνεται ότι υπάρχει ελάχιστη ομοφωνία. Ωστόσο, προκύπτει ένα αριθμός κοινών στοιχείων: κατ' ουσία, όλοι οι ορισμοί αναφέρουν 'μεταφορά και 'διαμονή' μακριά από τον τόπο μόνιμης κατοικίας, και οι περισσότεροι περιλαμβάνουν το στοιχείο που αφορά στο σκοπό του ταξιδιού και αναφέρεται στην ικανοποίηση αναγκών αναψυχής, διασκέδασης και ευχαρίστησης. Αυτά τα κοινά στοιχεία, ωστόσο, δύσκολα αντιπροσωπεύουν το πλήρες εύρος των διαστάσεων του τουρισμού ή την ετερογενή φύση του, και για το λόγο αυτό η τουριστική εκπαίδευση μέσα στα όρια αυτά θα ήταν πολύ αποσπασματική και αμφισβητήσιμη.

Αντίθετα, οι ολιστικοί ορισμοί φαίνεται να προσδιορίζουν πληρέστερα το εννοιολογικό πλαίσιο του τουρισμού. Για παράδειγμα, τα κύρια στοιχεία από τον ορισμό του Jafari (1977) είναι ο 'άνθρωπος' (τουρίστας), η 'βιομηχανία', και οι 'επιπτώσεις' (στο περιβάλλον φιλοξενίας), ενώ τα κύρια στοιχεία στον ορισμό του Leiper (1979) είναι οι 'τουρίστες', οι 'περιοχές προέλευσης', η 'μεταφορά', οι 'περιοχές προορισμού' (περιοχές φιλοξενίας) και η 'τουριστική βιομηχανία'. Αν μελετηθούν τα τρία στοιχεία που αναφέρονται στον ορισμό του Jafari ή τα πέντε που αναφέρει ο Leiper και η μεταξύ τους αιτιώδης σχέση, και παραμερίζοντας άλλους δυνητικούς εμπλεκόμενους και στοιχεία, δημιουργείται μια αίσθηση ενιαίου συνόλου.

Ωστόσο, ορισμένα στοιχεία όπως ο όρος 'βιομηχανία' είναι πιο πολύπλοκα. Η τουριστική βιομηχανία συχνά παραπέμπει στη βιομηχανία ταξιδιών-διακίνησης (travel industry), ή ταυτίζεται με την ξενοδοχειακή βιομηχανία- βιομηχανία φιλοξενίας (Hotel ή Hospitality industry) ενώ τα όρια μεταξύ της βιομηχανίας διακίνησης και βιομηχανίας φιλοξενίας παραμένουν ακαθόριστα, αόριστα και ασαφή.

Επομένως, γίνεται αντιληπτό ότι προκύπτουν πρόσθετα ζητήματα, όπως για παράδειγμα εάν η τουριστική εκπαίδευση πρέπει να ικανοποιεί όλους τους τομείς της βιομηχανίας, ή να προσδιορίζει ποιον ή ποιους τομείς πρέπει να καλύπτει, ή να θέσουμε το ζήτημα από μια άλλη οπτική γωνία, όπως έχει διατυπωθεί και από τους Jafari και Ritchie (1981): εάν ένα πρόγραμμα θα πρέπει να είναι ολιστικό και παράλληλα να προσφέρει εξειδίκευση σ' ένα τομέα. Έφόσον ο τουρισμός αποτελείται από διάφορους τομείς, μπορούμε να υποθέσουμε ότι η τουριστική εκπαίδευση είναι το άθροισμα όλων των εξειδικευμένων

προγραμμάτων;’ ρωτούν οι διακεκριμένοι επιστήμονες του τουρισμού για να δώσουν μια άμεση, ακριβή αντιλογία: ‘η απάντηση είναι ξεκάθαρα αρνητική. Υπάρχουν πολλά εξειδικευμένα προγράμματα όπως για παράδειγμα διοίκηση ξενοδοχείων, τα οποία είναι τόσο απορροφημένα με τα δικά τους άμεσα προβλήματα ώστε δεν συνειδητοποιούν καν ότι αποτελούν τμήμα μιας μεγάλης οντότητας’.

Πράγματι, υπάρχουν περιπτώσεις όπου ο τομέας της φιλοξενίας θεωρείται ως η τουριστική βιομηχανία και όχι τμήμα της και αυτό φαίνεται να είναι ένα ακόμη πρόβλημα που ταλανίζει την τουριστική εκπαίδευση. Τέτοιες δυστοκίες στην κατανόηση του τουρισμού ενδέχεται να οδηγήσουν ένα ολόκληρο σύστημα τουριστικής εκπαίδευσης να επικεντρωθεί μόνο στο ζήτημα της φιλοξενίας σε βάρος άλλων σημαντικών τομέων και πτυχών του τουριστικού φαινομένου με επιπτώσεις στην κατάλληλη ανάπτυξη του τουρισμού και των τουριστικών υπηρεσιών. Το πρόβλημα αυτό παρουσιάζεται πολύ έντονο στην τριτοβάθμια τουριστική εκπαίδευση της Αυστραλίας όπου, σύμφωνα με τη μελέτη των Stear και Griffin (1993), τα μοναδικά προγράμματα που υπάρχουν στη χώρα είναι πάνω στη διοίκηση ξενοδοχείων, τα οποία όμως χρησιμοποιούν τον ευρύ όρο ‘τουριστική εκπαίδευση’ στον τίτλο τους. Οι μελετητές ισχυρίζονται ότι αυτή η πρακτική έχει ενδεχομένως ως αποτέλεσμα να αποπροσανατολίζονται οι φοιτητές και η αγορά εργασίας ως προς το περιεχόμενο της παρεχόμενης εκπαίδευσης και κυρίως, να παρεμποδίζεται η ανάπτυξη και άλλων προγραμμάτων σπουδών για τις ανάγκες άλλων τομέων του τουρισμού, αφού, σύμφωνα με τη χρησιμοποιούμενη ονοματολογία, η τουριστική εκπαίδευση είναι πλήρης. Το πρόβλημα αποδίδεται τόσο σε λόγους που σχετίζονται με την άγνοια και την έλλειψη κατανόησης του τουρισμού όσο και σε σκοπιμότητες ακαδημαϊκών κύκλων.

Παρόμοια σύγχυση φαίνεται να υπάρχει στην τριτοβάθμια τουριστική εκπαίδευση και στη χώρα μας, όπου, όπως προκύπτει από την ανάλυση σε επόμενα κεφάλαια, τα προγράμματα σπουδών παρουσιάζουν πρόβλημα ταυτότητας με βάση τους τίτλους που χρησιμοποιούν. Ωστόσο, στη Μεγάλη Βρετανία και σε άλλες χώρες της Ενωμένης Ευρώπης, τα προγράμματα σπουδών διοίκησης φιλοξενίας είναι σαφώς προσδιορισμένα (Messenger, 1991; CNA, 2000), ενώ παρανοήσεις και απόψεις παρόμοιες με τις παραπάνω δεν

εντοπίστηκαν στη σχετική διεθνή βιβλιογραφία, όπου η βιομηχανία της φιλοξενίας περιγράφεται ως αναπόσπαστο μέρος της τουριστικής βιομηχανίας.

Με βάση τα παραπάνω, συμπεραίνεται ότι δεν υπάρχει μόνο πρόβλημα στον ορισμό του τουρισμού, αλλά και στον ορισμό της φιλοξενίας. Επομένως, θεωρείται απαραίτητο, για τους σκοπούς της παρούσας μελέτης, να εξετάσουμε τη βιβλιογραφία που αφορά στον ορισμό της φιλοξενίας πριν διερευνήσουμε τις επιπτώσεις των ορισμών πάνω στην τουριστική και ξενοδοχειακή εκπαίδευση και πριν αναλύσουμε άλλα ζητήματα, τα οποία, επίσης, εμποδίζουν την ανάπτυξη αξιόπιστων προσεγγίσεων στην τριτοβάθμια τουριστική εκπαίδευση.

5.3 ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΗ ΟΡΙΟΘΕΤΗΣΗ ΤΗΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

Η λέξη φιλοξενία έχει τις ρίζες της στο Ρωμαϊκό πολιτισμό. Προέρχεται από τη λατινική λέξη ‘hospitare’ που σημαίνει ‘δέχομαι κάποιον ως φιλοξενούμενο’. Υπονοεί ότι ο οικοδεσπότης είναι προετοιμασμένος να καλύψει τις βασικές ανάγκες του φιλοξενούμενου ενώ αυτός είναι μακριά από το σπίτι του (Dittmer and Griffin, 1993). Παραδοσιακά, οι ανάγκες του φιλοξενούμενου, κάτω απ’ αυτές τις συνθήκες, είναι η παροχή στέγης και φαγητού.

Ωστόσο, η φιλοξενία δεν είναι τόσο απλή δραστηριότητα όσο υποδηλώνεται από τα παραπάνω. Παρόμοια με τον τουρισμό, ο ορισμός της φιλοξενίας έχει προσεγγισθεί από διάφορες πλευρές. Ένας αρκετά περιεκτικός ορισμός δίνεται από τον Nailon (1981) ο οποίος συνδυάζει φυσιολογικά και ψυχολογικά στοιχεία με την ασφάλεια και το επίπεδο των προσφερομένων υπηρεσιών:

‘η φιλοξενία έχει σχέση με την παροχή φυσιολογικής και ψυχολογικής άνεσης εντός προκαθορισμένων επιπέδων υπηρεσιών’.

Ο Burgess (1982), σ’ ένα απεραντολόγο ορισμό, δίνει έμφαση στη σημασία των κοινωνικών σχέσεων και στο ρόλο που παίζουν στη ενίσχυση θετικών αντιλήψεων άνεσης και ασφάλειας στον φιλοξενούμενο:

‘το πρωταρχικό στοιχείο αλληλεπίδρασης είναι αυτό της κοινωνικής σχέσης η οποία εκφράζεται με τη θερμή, φιλική, ευπρόσδεκτη, ευγενική, ανοικτή, γενναιόδωρη συμπεριφορά του οικοδεσπότη η οποία δημιουργεί φιλόξενο κοινωνικό περιβάλλον. Αυτό προάγει τα θετικά αισθήματα ασφάλειας και άνεσης που δημιουργούνται από τη θέση της επιχείρησης, το φυσικό περιβάλλον, τη

διακόσμηση και το σχεδιασμό των χώρων. Τέλος, η παροχή διευκολύνσεων για ύπνο, φαγητό, ανάπαυση και διασκέδαση¹.

Στην ουσία, κατά τον Burgess η φιλοξενία συνίσταται από δύο στοιχεία: την αλληλεπίδρασης φιλοξενίας και το φυσικό περιβάλλον μέσα στο οποίο λαμβάνει χώρα, χωρίς ωστόσο να γίνεται αναφορά στην οικονομική ή επιχειρηματική διάσταση της φιλοξενίας.

Το οικονομικό στοιχείο εισάγεται από τον Buttle (1986), ο οποίος δίνει ένα ορισμό προσανατολισμένο στην αγορά και εισαγάγει τις έννοιες της ικανοποίησης και απογοήτευσης του πελάτη – φιλοξενούμενου:

‘το σύνολο των ικανοποιήσεων και απογοητεύσεων που λαμβάνει ο πελάτης από την εμπειρία της φιλοξενίας. Η ικανοποίηση μπορεί να είναι φυσιολογική (πείνα, δίψα, ζεστασιά), οικονομική (σχέση αξίας και τιμής), κοινωνική (συντροφιά, υπηρεσία) και ψυχολογική (ασφάλεια, κύρος, αυτοεκτίμηση).

Η επιχειρηματική διάσταση της φιλοξενίας αποσαφηνίζεται από τον Berger (στο Lockwood and Jones, 1984) ο οποίος, με συντομία και σαφήνεια, υποστηρίζει ότι φιλοξενία είναι η επιχειρηματική δραστηριότητα που παρέχει ασφάλεια και ικανοποίηση φυσιολογικών και ψυχολογικών αναγκών φιλοξενούμενων:

‘φιλοξενία είναι ανθρώπινη επαγγελματική δραστηριότητα παροχής ασφάλειας, φυσιολογικών και ψυχολογικών αναγκών με αμοιβή’.

Είναι προφανές ότι το ξενοδοχείο είναι μία επιχείρηση με τα δικά της προϊόντα και αγορές, τεχνολογία και μεθόδους, με αποτέλεσμα να μην προσφέρεται για εύκολη ανάλυση και όπως προειδοποιεί ο Medlick (1989) ‘μία αποτελεσματική προσέγγιση της ξενοδοχειακής δραστηριότητας απαιτεί αναγνώριση και επεξήγηση των ειδικών συνθηκών της’.

Οι ιδιαιτερότητες των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων συνεχίζουν να απασχολούν τη διεθνή ακαδημαϊκή κοινότητα και περισσότερο ολιστικές προσεγγίσεις περιγράφουν τη φιλοξενία ως ένα τομέα με σαφή χαρακτηριστικά: φιλοξενία είναι η σχέση μεταξύ ατόμων οι οποίοι έχουν το ρόλο του οικοδεσπότη και του φιλοξενούμενου. Ο οικοδεσπότης προσφέρει φαγητό, ποτό, διαμονή και συχνά διασκέδαση, ενώ η μοναδική υποχρέωση του φιλοξενούμενου είναι να πληρώσει και να συμπεριφέρεται λογικά. Τα βασικό στοιχείο που απαιτείται για τη διασφάλιση επιτυχούς φιλοξενίας, τόσο σε ιδιωτικό όσο και σε επιχειρηματικό

επίπεδο, είναι η γνώση των παραμέτρων που κάνουν ευχαριστημένο τον φιλοξενούμενο. Τέλος, φιλοξενία είναι η διαδικασία η οποία περιλαμβάνει την άφιξη και την αναχώρηση του φιλοξενούμενου. Κατά την άφιξη συνεπάγεται το καλωσόρισμα, η δημιουργία της αίσθησης ότι ο φιλοξενούμενος είναι ευπρόσδεκτος, η παροχή άνεσης και η ικανοποίηση των προσδοκιών του φιλοξενούμενου, ενώ κατά την αναχώρηση περιλαμβάνεται η έκφραση ευχαριστίας και πρόσκληση για επάνοδο.

Ειδικότερα, σε ότι αφορά τις εμπορικές ή επιχειρηματικές καταστάσεις, προσδιορίζεται με σαφήνεια ότι η φιλοξενία είναι 'ένα ιδιαίτερο είδος σχέσης μεταξύ ατόμων. Σ' αυτήν τη σχέση, ο οικοδεσπότης κατανοεί τι θα ευχαριστήσει τον φιλοξενούμενο και τι θα του δημιουργήσει αισθήματα άνεσης και ικανοποίησης. Προσφέρει αυτά που πρέπει με άψογο τρόπο και γενναιοδωρία, με προσωπικές αλληλεπιδράσεις που χαρακτηρίζονται από διακριτικότητα, σεβασμό, και σύμφωνα με τους κοινωνικούς κανόνες. Ο στόχος είναι να επαυξήσουμε την ικανοποίηση του πελάτη και να δημιουργήσουμε επαναλαμβανόμενη πελατεία'(King, 1995:220).

Οι Hepple, Kirps και Thomson (βλ. King, 1995) προσδιορίζουν τέσσερα χαρακτηριστικά της φιλοξενίας στη σύγχρονη εκδοχή της: παρέχεται στον επισκέπτη ή φιλοξενούμενο ο οποίος είναι μακριά από το σπίτι του, περιλαμβάνει αλληλεπιδράσεις μεταξύ του προμηθευτή και του αποδέκτη, συνίσταται από ένα μίγμα υλικών και άυλων στοιχείων, ο οικοδεσπότης παρέχει στον φιλοξενούμενο ασφάλεια, ψυχολογική και φυσική άνεση. Φιλοξενία, στα ξενοδοχεία και τα εστιατόρια, θεωρείται η διαδικασία μεταξύ του προμηθευτή/υπαλλήλου και του αποδέκτη/πελάτη η οποία εμπεριέχει τρία στοιχεία: προϊόν (δωμάτιο και φαγητό), υπηρεσία (συμπεριφορά των υπαλλήλων), και περιβάλλον (του ξενοδοχείου ή εστιατορίου).

Ο Go και οι συνεργάτες του (1993) δίνουν έμφαση στην πολυπλοκότητα του ξενοδοχειακού περιβάλλοντος και τεκμηριώνουν ότι η ανάπτυξη και επιτυχία της επιχείρησης έγκειται στις αγορές και κοινωνίες που εξυπηρετεί. Πρόσθετα, τρέχοντα ζητήματα στη διοίκηση των επιχειρήσεων φιλοξενίας (όπως παγκοσμιοποίηση, τεχνολογικές εξελίξεις κ.ά.), σε συνδυασμό με τη μεταβλητότητα της βιομηχανίας καταδεικνύουν την ανάγκη για αλλαγές στον προσανατολισμό και τις εφαρμοζόμενες πρακτικές. Ο Litteljohn (1990), για

παράδειγμα, έχει διατυπώσει την άποψη ότι απαιτούνται πιο πλατιές αντιλήψεις οι οποίες θα επιτρέψουν μεγαλύτερο βάθος και ενσωμάτωση του στενότερου ξενοδοχειακού τομέα με τις ευρύτερες περιοχές γνώσης.

Προφανώς, η εννοιολογική οριοθέτηση της ‘τουριστικής βιομηχανίας’ ή της ‘βιομηχανίας της φιλοξενίας’ – ‘ξενοδοχειακής βιομηχανίας’ είναι κατάφορτη με δυσκολίες. Ορισμένες υπηρεσίες όπως η διατροφή και οι μεταφορές, σαφώς εξυπηρετούν τις ανάγκες καταναλωτών που δεν είναι κατ’ ανάγκην τουρίστες. Άλλες υπηρεσίες όπως τράπεζες, καταστήματα λιανικής πώλησης, μαζικά μέσα μεταφοράς και ταξί συχνά εξυπηρετούν τις ανάγκες των τουριστών παρεμπιπτόντως με τις ανάγκες του τοπικού πληθυσμού, αν και ορισμένες περιόδους του έτους τα έσοδά τους ενδέχεται να προέρχονται κυρίως από τους επισκέπτες. Ταυτόχρονα, ξενοδοχειακές υπηρεσίες και υπηρεσίες φιλοξενίας προσφέρονται και από επιχειρήσεις, ιδρύματα και οργανισμούς που δεν σχετίζονται με τον τουρισμό, όμως έχουν ακριβώς τις ίδιες απαιτήσεις διοίκησης και λειτουργίας.

Ο Holloway (1998), αναλύοντας τους διάφορους ορισμούς καταλήγει ότι ‘ο ακριβής ορισμός του τουρισμού είναι ένα έργο σχεδόν αδύνατο’ και προσθέτει ‘οτιδήποτε αποφασίσει κάποιος να περιλάβει κάτω από τον ορισμό της τουριστικής βιομηχανίας πρέπει να υποβάλλεται κατά κάποιον τρόπο σε κρίση’.

Στην Ελλάδα, η κατάσταση είναι περαιτέρω συγκεχυμένη εξαιτίας των εννοιολογικών και σημασιολογικών διαφορών στην ερμηνεία των βασικών όρων του τουρισμού και της φιλοξενίας. Στην ελληνική γλώσσα, ο όρος φιλοξενία (hospitality) σημαίνει υποδοχή και περιποίηση ξένων, στο σπίτι ή στον τόπο μας, εννοείται, χωρίς αμοιβή. Στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, ο όρος ‘φιλοξενία’ χρησιμοποιείται για να καταγράψει την προσφορά διαμονής, φαγητών και ποτών σε πελάτες οι οποίοι έχουν γίνει δεκτοί δωρεάν, για διάφορους λόγους. Με δεδομένο αυτό το εννοιολογικό περιεχόμενο, ο όρος ‘φιλοξενία’ δεν έχει ποτέ αμφισβητηθεί, διευρυνθεί ή ερμηνευθεί σε σχέση με την τουριστική δραστηριότητα όπως δεν έχει ποτέ χρησιμοποιηθεί σε επιχειρηματικό πλαίσιο.

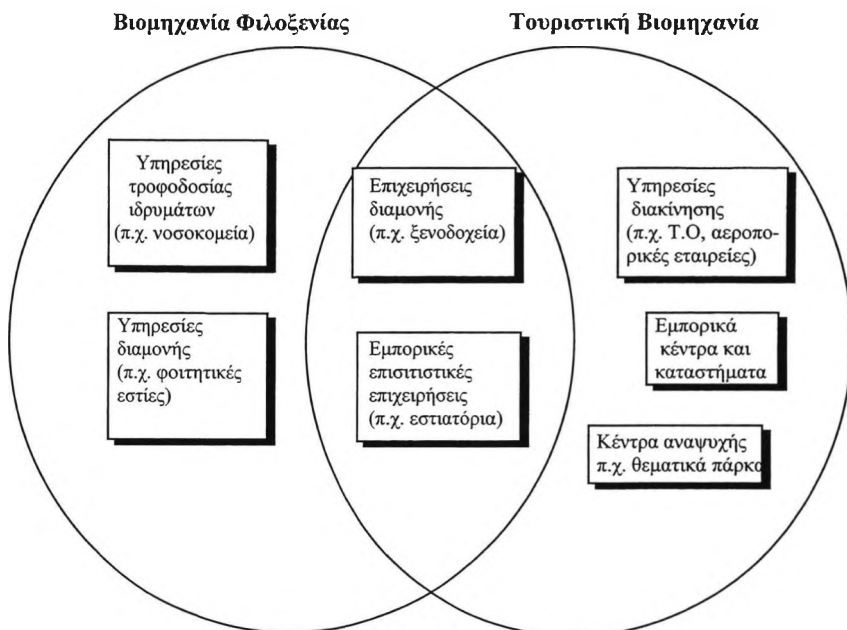
Όμως, στη διεθνή τουριστική ορολογία σημαίνει δύο πράγματα: ‘φιλοξενία χωρίς πληρωμή’ και ‘φιλοξενία επί πληρωμή’. Όταν ο όρος φιλοξενία χρησιμοποιείται σε σύνθετες έννοιες, τα πράγματα περιπλέκονται περισσότερο

και οι όροι που προκύπτουν από τη μετάφραση είναι συχνά αδόκιμοι. Δεν κάνει εντύπωση, επομένως, ότι δεν υπάρχει ελληνικός όρος για τη 'βιομηχανία φιλοξενίας'. Ο όρος που χρησιμοποιείται για να περιγράψει τον τομέα της φιλοξενίας είναι 'ξενοδοχειακή βιομηχανία'.

Ωστόσο, ο όρος 'ξενοδοχείο' όχι μόνο δεν περιγράφει όλες τις μορφές και διαστάσεις του τομέα της φιλοξενίας, αλλά επίσης, δεν απολαμβάνει θετικής αντίληψης από το σύνολο της ελληνικής κοινωνίας. Ιδιαίτερα τις δεκαετίες του '60 και του '70 το κύρος των ξενοδοχείων ήταν υποβαθμισμένο και η ξενοδοχειακή δραστηριότητα –άνθρωποι και εργασία– ήταν υποτιμημένη και καχύποπτη. Η ανυπαρξία μεγάλου ή έστω μεσαίου μεγέθους μονάδων σε περιοχές άλλες από τις μεγάλες πόλεις, η έλλειψη οικειότητας του μέσου πολίτη με τον τουρισμό, η ανυποληψία και η κακή φήμη πολλών μικρών ξενοδοχείων, αποτελούσαν ενδεχομένως, τις κύριες αιτίες για την κακή εικόνα των επιχειρήσεων διαμονής. Στην πραγματικότητα, μόνο κατά τη διάρκεια των δύο τελευταίων δεκαετιών, ένεκα της τουριστικής ανάπτυξης, η 'ξενοδοχειακή βιομηχανία' και η 'ξενοδοχειακή εργασία' τείνουν να κερδίσουν την υπόληψη και εκτίμηση που αξίζουν.

Ο όρος 'βιομηχανία φιλοξενίας' είναι ευρύτερος και περιλαμβάνει ως τμήμα του τόσο την ξενοδοχειακή βιομηχανία όσο και επιχειρήσεις παροχής διαμονής, διατροφής και λοιπών υπηρεσιών που δεν έχουν σχέση με την τουριστική βιομηχανία. Για παράδειγμα, οι οίκοι ευγηρίας, τα οικοτροφεία, οι φοιτητικές εστίες, οι υπηρεσίες διαμονής και διατροφής σε νοσοκομεία και μέσα μεταφοράς όπως και ανεξάρτητες επισιτιστικές επιχειρήσεις (εστιατόρια, μπαρ, κέντρα διασκέδασης) κλπ., εμπίπτουν στη βιομηχανία φιλοξενίας. Στο πλαίσιο του τουρισμού, η βιομηχανία φιλοξενίας συχνά ταυτίζεται με την ξενοδοχειακή βιομηχανία, γεγονός το οποίο έχει ιδιαίτερη σημασία μόνο στην κατάρτιση εκπαιδευτικών προγραμμάτων που χρησιμοποιούν τους αντίστοιχους όρους στους τίτλους των προσφερομένων προγραμμάτων σπουδών.

Σύμφωνα με τη βιβλιογραφική έρευνα, και για τους σκοπούς της παρούσας ερευνητικής εργασίας, η βασική σχέση και τα όρια μεταξύ της τουριστικής βιομηχανίας, της ξενοδοχειακής βιομηχανίας και της βιομηχανίας φιλοξενίας απεικονίζονται στο διάγραμμα 5.1.



Διάγραμμα 5.1: Η σχέση μεταξύ της τουριστικής βιομηχανίας και της βιομηχανίας φιλοξενίας

5.3.1 ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

Το ζήτημα του ορισμού και του πλαισίου των επιχειρήσεων φιλοξενίας είναι πιο πολύπλοκο και συνεχίζει να απασχολεί την ακαδημαϊκή κοινότητα. Η οριοθέτηση της βιομηχανίας της φιλοξενίας εντός των παραπάνω ορίων και με βάση τον προσδιορισμό των κοινωνικών, ιδιωτικής φύσης, και επιχειρηματικής φύσης χαρακτηριστικών της βιομηχανίας, υποβαθμίζει την πολυπλοκότητα και πολυσχιδή φύση του τομέα. Η δομή των επιχειρήσεων που λειτουργούν στο ευρύτερο πλαίσιο της φιλοξενίας, όπως απεικονίζεται στον πίνακα 5.1 περιλαμβάνει ένα εύρος ανεξάρτητων επιχειρήσεων και επίσης, αποτελεί τμήμα μιας πληθώρας δραστηριοτήτων των οποίων η πρωτεύουσα λειτουργία δεν είναι η φιλοξενία. Γίνεται επομένως αντιληπτό ότι καθώς οι δρόμοι της φιλοξενίας αναπτύσσονται σε μέγεθος και πολυπλοκότητα, οι παραδοσιακοί ορισμοί της φιλοξενίας δεν επαρκούν. Για παράδειγμα, πολλές ξενοδοχειακές επιχειρήσεις πρώτης κατηγορίας και πολυτελείας, διαθέτουν συνεδριακά κέντρα, κέντρα

υγείας, εγκαταστάσεις θαλασσοθεραπείας και σε ορισμένες περιπτώσεις καζίνο, καταστήματα, θέατρα και άλλες δραστηριότητες.

Αυτόνομες Επιχειρήσεις Φιλοξενίας	Φιλοξενία σε Επιχειρήσεις Αναψυχής	Φιλοξενία σε Τόπους Ταξιδιωτικούς	Επικουρική Φιλοξενία
Ξενοδοχεία Κέντρα Διακοπών Οιονεί Ξενοδοχεία Κρουαζιερόπλοια Χρονομεριστική μίσθωση Μπαρ Εστιατόρια	Καζίνο Κλαμπ Κινηματογράφοι Θέατρα Στάδια Θεματικά πάρκα Κέντρα Υγείας	Αεροδρόμια Σιδηροδρομικούς, Ατμοπλοϊκούς, Οδικούς σταθμούς Αεροπλάνα Τραίνα Πλοία	Χώροι εργασίας Σχολεία Στρατός Φυλακές

Πίνακας 5.1: Η δομή της Βιομηχανίας Φιλοξενίας

Πηγή: Slattery, 2002

Αποκλείοντας αυτές τις δραστηριότητες από τον ορισμό της βιομηχανίας φιλοξενίας διαιωνίζεται η ενδεχόμενη προβληματική κατανόηση του σκοπού της διοίκησης επιχειρήσεων φιλοξενίας και στον τομέα της διδασκαλίας και έρευνας. Επίσης, οι επιχειρήσεις φιλοξενίας (και οι απόφοιτοι) αναλαμβάνουν τη διοίκηση δραστηριοτήτων αναψυχής οι οποίες περιλαμβάνουν φιλοξενία. Το εύρος των δραστηριοτήτων που διοικούνται εκτείνονται πέρα από τη παροχή ύπνου, φαγητού και ποτού και όσο αναπτύσσεται η βιομηχανία φιλοξενίας σε πολυπλοκότητα και ποικιλότητα, τόσο ο παραδοσιακός ορισμός της φιλοξενίας καθίσταται ανεπαρκής.

Οι δραστηριότητες φιλοξενίας προσφέρονται σε πολλές και διαφορετικές περιπτώσεις και κάτω από ειδικές συνθήκες, όπως απεικονίζονται στον παραπάνω πίνακα, όπου το προφίλ της προσφοράς δημιουργεί συνθήκες για διαφορετικές εμπειρίες φιλοξενίας. Οι πελάτες των επιχειρήσεων φιλοξενίας δεν αγοράζουν απλώς προϊόντα, αλλά διευκολύνσεις και υπηρεσίες.

Η βιομηχανία φιλοξενίας περιγράφεται, με ιδιαίτερα περιεκτικό τρόπο, από το έγκριτο πανεπιστήμιο Surrey (www.surrey.ac.uk, 2000) όπως παρακάτω:

Η βιομηχανία φιλοξενίας καλύπτει όλους τους οργανισμούς οι οποίοι προσφέρουν οποιοδήποτε συνδυασμό παροχής φαγητού, ποτού και διαμονής. Καλύπτει τόσο τους εμπορικούς όσο και τους μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς περιλαμβανομένων των ξενοδοχείων, εστιατορίων, catering, νοσοκομείων, σχολείων, μεταφορικών μέσων, αθλητικών εγκαταστάσεων, κέντρων αναψυχής κλπ. Απασχολεί περίπου ένα στους εννέα εργαζόμενους παγκοσμίως και χαρακτηρίζεται από ανάπτυξη, ποικιλότητα, ζωτικότητα και αστάθεια. Έχει

παράδοση στη διοίκηση από τους ιδιοκτήτες και την υπεροχή των μικρών επιχειρήσεων αλλά περιλαμβάνει μερικές από τις μεγαλύτερες και πιο δυναμικές εταιρείες στον κόσμο. Είναι μια βιομηχανία όπου η υπευθυνότητα, η αυτονομία και η ηγεσία μπορεί να δοθεί εύκολα και γρήγορα στα άτομα που μπορούν να αντεπεξέλθουν.

5.4 ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

Η ανάλυση και διερεύνηση του τουρισμού από την άποψη των επαγγελματικών προοπτικών και καριέρων που προσφέρει καθώς και ζητήματα που σχετίζονται με τη φύση, το κύρος, την εξέλιξη και τα χαρακτηριστικά της τουριστικής απασχόλησης, κρίνεται απαραίτητη για τους σκοπούς της παρούσας μελέτης δεδομένου ότι προσφέρουν τη βάση για την κατανόηση του status quo της παρεχόμενης εκπαίδευσης αλλά κυρίως, τη βάση για την αναβάθμισή της και την επίτευξη βέλτιστων κοινωνικών ωφελειών.

5.4.1 ΔΟΜΗ - ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ

Ο τουρισμός καλύπτει ένα τεράστιο πεδίο δραστηριοτήτων, οι οποίες περιλαμβάνουν και δραστηριότητες που φυσιολογικά θεωρούνται ως ξεχωριστές βιομηχανίες ή τομείς της οικονομίας.

Η Ροοπ δίνει μια απλοϊκή και ταυτόχρονα σύνθετη παρουσίαση των συστατικών στοιχείων της τουριστικής δραστηριότητας και του τουρισμού ως εξής: ‘το ταξίδι και η αναψυχή είναι μια ζωντανή εμπειρία. Σχεδόν οτιδήποτε κάνει κάποιος στην καθημερινή του ζωή, το κάνει και στις διακοπές και ακόμη περισσότερο: τρώει, πίνει, κοιμάται, ψωνίζει, οδηγεί, ταξιδεύει, ενοικιάζει αυτοκίνητα, τηλεφωνεί, χρησιμοποιεί ταξί, εργάζεται, διαβάζει, κολυμπά, κάνει ηλιοθεραπεία, παρακολουθεί θεατρικές παραστάσεις, πηγαίνει στον κινηματογράφο, παρακολουθεί τηλεόραση, διασκεδάει, πληρώνει λογαριασμούς και άλλα. Στο σύνολό τους, όλα αυτά τα στοιχεία συνιστούν μια βιομηχανία -την τουριστική-με τεράστιες οικονομικές δυνατότητες. (Ροοπ, 1993:206). Σύμφωνα με τη συγγραφέα, εννέα ‘παίγτες’ συνιστούν την τουριστική βιομηχανία. Αυτοί οι παίκτες είναι οργανωμένοι σε μία συστηματική ροή παραγωγής, το τουριστικό σύστημα όπου: Οκτώ παράγοντες –αεροπορικές επιχειρήσεις, διοργανωτές ολοκληρωμένων διακοπών (κρουαζιερόπλοια, θέρετρα οργανωμένων διακοπών, θεματικά πάρκα), ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών

στους τουριστικούς προορισμούς (εστιατόρια, ενοικιάσεις αυτοκινήτων, τουριστικά καταστήματα, μπαρ, καφετέριες κ.ά.), αντιπρόσωποι τουριστικών οργανισμών, ταξιδιωτικά γραφεία, διοργανωτές ταξιδιών και επιχειρήσεις παροχής οικονομικών υπηρεσιών (παρέχουν διάφορες διευκολύνσεις στους ταξιδιώτες όπως πιστωτικές κάρτες, ταξιδιωτικές ασφάλειες, ταξιδιωτικά έγγραφα κ.ά.) είναι οργανωμένοι με τρόπο ώστε να παρέχουν υπηρεσίες στον ένατο παράγοντα, τον τουρίστα/ταξιδιώτη, ο οποίος είναι ο καταναλωτής της παραγωγής της τουριστικής βιομηχανίας. Πρόσθετα, το σύστημα παραγωγής και διανομής τουριστικών υπηρεσιών που περιγράφηκε, ενισχύεται από ένα αριθμό δραστηριοτήτων υποστήριξης.

Σύμφωνα με τους Airey & Middleton (1995), η τουριστική βιομηχανία συνίσταται, σε γενικές γραμμές, από τους παρακάτω κύριους τομείς:

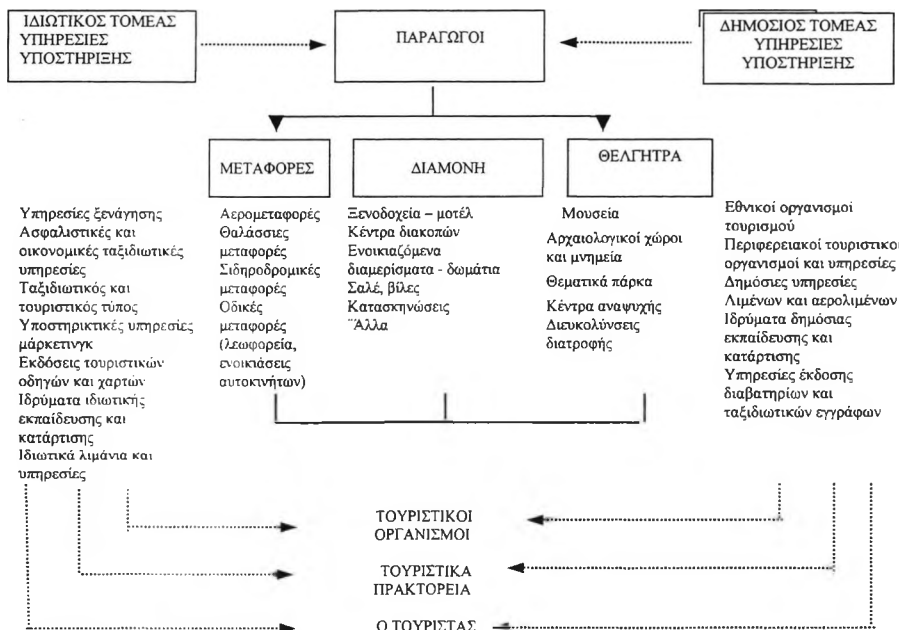
- Ξενοδοχεία, και άλλες μορφές καταλυμάτων για τη διαμονή των τουριστών.
- Τουριστικά θέλγητρα (μουσεία, αρχαιολογικοί χώροι, παραλίες, θεματικά πάρκα, ζωολογικοί κήποι, εθνικά πάρκα και άλλα).
- Τουριστικούς οργανισμούς και ταξιδιωτικά γραφεία, οργανωτές συνεδρίων και άλλες υπηρεσίες οργάνωσης ταξιδιών.
- Σημαντικό τμήμα της δραστηριότητας των αεροπορικών, ακτοπλοϊκών και σιδηροδρομικών συγκοινωνιών, των δημόσιων και ιδιωτικών οδικών μεταφορών και των συναφών διευκολύνσεων και υπηρεσιών.
- Σπορ και δραστηριότητες αναψυχής κλειστού και ανοικτού χώρου.
- Ένα μεγάλο εύρος τουριστικών οργανισμών και υπηρεσιών - εθνικές, περιφερειακές και τοπικές τουριστικές υπηρεσίες με αντικείμενο την έρευνα, συντονισμό, σχεδιασμό και προώθηση του τουρισμού (εθνικοί οργανισμοί τουρισμού, δημοτικές και τοπικές αρχές τουρισμού, γραφεία πληροφόρησης, τουριστική αστυνομία και άλλα).

Γίνεται αντιληπτό ότι η τουριστική βιομηχανία, σύμφωνα με την ανάλυση των Airey and Middleton, περιλαμβάνει δραστηριότητες οι οποίες δεν είναι αμιγώς τουριστικές όπως οι θαλάσσιες, σιδηροδρομικές και οδικές μεταφορές καθώς και ορισμένες υπηρεσίες υποστήριξης.

Ένα πλήρες δίκτυο των τομέων που συνθέτουν την τουριστική βιομηχανία δίνεται από τον Holloway (1998) στο διάγραμμα 5.2:

Οι τουριστικές δραστηριότητες αυξάνονται περαιτέρω με την προσθήκη υπηρεσιών ξενάγησης, εκδοτικών δραστηριοτήτων, υπηρεσιών μάρκετινγκ, ιδιωτικών και δημόσιων φορέων τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, ιδιωτικών και δημόσιων υπηρεσιών λιμένων-αερολιμένων.

Οι τομείς που συνιστούν το σύνολο του τουρισμού - και την απασχόληση στον τουρισμό- είναι πολυάριθμοι και η εκπαίδευση και κατάρτιση οφείλει να αναγνωρίζει τόσο την καταφανή αλληλεξάρτηση των διαφόρων δραστηριοτήτων στον τουρισμό, όσο και τη 'διαφορετικότητα' ορισμένων τομέων μεταξύ τους. Παράλληλα οφείλει να αναγνωρίζει τις εξειδικευμένες απαιτήσεις και ανάγκες ορισμένων τομέων δραστηριότητας αφενός και την ανάγκη για 'γενικούς' στον τουρισμό αφετέρου, ενώ στο σύνολό τους οι εμπλεκόμενοι στον τουρισμό απαιτείται να γνωρίζουν και να κατανοούν το τουριστικό σύστημα στο σύνολό του.



Διάγραμμα 5.2: Δίκτυο τομέων τουριστικής βιομηχανίας

Πηγή: Holloway, 1998:67

Παράλληλα, η φύση της τουριστικής βιομηχανίας με την τεράστια ποικιλία από άποψη προϊόντων και ενδιαφερομένων, καθιστά πολύ δύσκολη τη δημιουργία μιας καθαρής εικόνας των αναγκών της.

5.4.2 Η ΑΝΑΤΟΜΙΑ ΤΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Η ΣΧΕΣΗ ΜΕΤΑΞΥ ΑΓΟΡΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Όπως καταδεικνύεται από την προηγούμενη ανάλυση, η δομή και η οργάνωση της τουριστικής βιομηχανίας είναι σύνθετη και πολυδιάστατη, στοιχείο το οποίο καθιστά τη σχέση μεταξύ βιομηχανίας και εκπαίδευσης προβληματική.

Θέσεις εργασίας και ευκαιρίες επαγγελματικής εξέλιξης υπάρχουν σε όλους τους τομείς που συνθέτουν την τουριστική βιομηχανία. Ωστόσο, η σχέση μεταξύ οποιουδήποτε τομέα της τουριστικής βιομηχανίας με τα ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης που έχουν σκοπό την εκπαίδευση ‘για τον’ και ‘στον’ τουρισμό, ή σε εξειδικευμένους τομείς είναι βέβαιο ότι δημιουργούν σύγκρουση συμφερόντων και το ζήτημα αυτό αποτελεί αντικείμενο έρευνας και δημόσιου διαλόγου σε πολλές χώρες.

Οι εργοδότες επιθυμούν οι απόφοιτοι να είναι έτοιμοι και ικανοί να προσφέρουν άμεσα στον τομέα απασχόλησης και επιζητούν τα σχετικά προγράμματα να είναι εξειδικευμένα. Ενδιαφέρονται να αναπτυχθούν επαγγελματικά πρότυπα και οι απόφοιτοι της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης που εισέρχονται στην αγορά εργασίας να αποτελέσουν ένα δείκτη ποιότητας της τουριστικής εκπαίδευσης κερδίζοντας ένα επαγγελματικό ανάστημα και κύρος ανάλογο προς την οικονομική σημασία του τουρισμού.

Η αγορά εργασίας επομένως αναμένει από τα εκπαιδευτικά ιδρύματα όχι μόνο τη διδασκαλία των απαιτούμενων διοικητικών και τεχνικών γνώσεων αλλά και την ανάπτυξη θετικών στάσεων ως προς τις υπηρεσίες και το επάγγελμα.

Στον αντίποδα, ορισμένοι ακαδημαϊκοί ισχυρίζονται ότι η εκπαίδευση πρέπει να απέχει από τέτοιους προβληματισμούς ή ότι οι απαιτήσεις των εργοδοτών είναι ασαφείς και οι τίτλοι σπουδών δεν τυγχάνουν της απαιτούμενης αποδοχής και αναγνώρισης από την αγορά εργασίας. Για παράδειγμα, ο Devereaux (1998) αναφέρει: ‘ένα από τα παράπονα των ακαδημαϊκών για την τουριστική βιομηχανία και τους εργοδότες είναι ότι ‘δεν ξέρουν τι θέλουν’ ή ότι ομιλούν με αόριστες γενικολογίες. Οι εργοδότες –μερικοί από τους οποίους είναι κάτοχοι ακόμη και διδακτορικών τίτλων- παραπονούνται ότι οι ακαδημαϊκοί δεν κατανοούν την τουριστική πραγματικότητα και προσφέρουν στους φοιτητές θεωρητικές γνώσεις αλλά όχι ικανότητες εφαρμογής και κατανόηση των

τεχνικών εφαρμογών'. Κανένας από τους δύο ισχυρισμούς δεν είναι πάντοτε αληθινός, ωστόσο η ικανότητα για παρανοήσεις μεταξύ ακαδημαϊκών και αγοράς εργασίας είναι τεράστια καθότι εμπλέκονται πολυάριθμα ζητήματα όπως αναλύθηκαν στο τρίτο κεφάλαιο της παρούσης μελέτης.

Στην πραγματικότητα, οι διάφοροι τομείς του τουρισμού απαιτούν διαφορετικά χαρακτηριστικά, γνώσεις και δεξιότητες από τα στελέχη τους και μόνο τα προγράμματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης που αναπτύσσουν τις απαιτούμενες δεξιότητες και ικανότητες είναι σε θέση να προσφέρουν στους αποφοίτους ευκαιρίες για καριέρα, οικονομική και κοινωνική πρόοδο.

Καθίσταται, επίσης, σαφές ότι είναι αδύνατον ένα πρόγραμμα σπουδών, ανεξάρτητα από τον τίτλο που χρησιμοποιεί, να προετοιμάζει εξειδικευμένα στελέχη για όλες τις θέσεις εργασίας που προσφέρουν οι διάφοροι τομείς που συνθέτουν την τουριστική βιομηχανία. Υπάρχουν, αναμφίβολα, κοινά στοιχεία – γνωστικά πεδία- μεταξύ του περιεχομένου εργασίας των διαφόρων ειδικοτήτων (Churchward & Riley, 2002; Boella, 1996), αλλά οι ειδικές γνώσεις και δεξιότητες, είτε τις θεωρήσουμε ως βάση είτε ως κορυφή της πυραμίδας της γνώσης του περιεχομένου εργασίας κάθε ειδικότητας, είναι μεγάλου εύρους και εμβάθυνσης.

Ως αποτέλεσμα αυτής της παραδοχής, τα προγράμματα εκπαίδευσης και κατάρτισης στον τουρισμό είναι, παραδοσιακά, εξειδικευμένα σε ένα τομέα ή περισσότερους συγγενικούς τομείς, με στόχο να προετοιμάσουν τους εκπαιδευόμενους για επαγγελματική σταδιοδρομία στις ξενοδοχειακές και επισιτιστικές επιχειρήσεις, τις μεταφορές και τα τουριστικά γραφεία. Ο διαχωρισμός αυτός εφαρμόστηκε πρώτα στην μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση και αργότερα στις σχολές τριτοβάθμιας εκπαίδευσης στην Ευρώπη, Βόρεια Αμερική και αλλού ενώ από τις αρχές της δεκαετίας του '90 εμφανίστηκαν περισσότερο γενικευμένα προγράμματα τα οποία προκαλούν προβληματισμό ως προς τις επαγγελματικές προοπτικές των αποφοίτων τους (βλ. κεφάλαιο 6 παρόντος).

5.4.3 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΣΤΑΔΙΟΔΡΟΜΙΑ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

Το 1980, ο οργανισμός 'Tourism Society' στη Μεγάλη Βρετανία πραγματοποίησε μια συστηματική μελέτη των θέσεων εργασίας που παρέχονται από την τουριστική βιομηχανία σε επαγγελματικό επίπεδο στελεχών, τις επαγγελματικές

προδιαγραφές των θέσεων εργασίας και τις γνώσεις που απαιτούνται. Η πρωτοποριακή αυτή μελέτη στον τομέα του τουρισμού είναι ιδιαίτερα ενδιαφέρουσα και χρήσιμη σε κάθε εκπαιδευτικό ίδρυμα που ενδιαφέρεται για την εκπαίδευση, κατάρτιση και επαγγελματική ανάπτυξη στον τουρισμό. Η ταξινόμηση της απασχόλησης των εργαζόμενων στον τουρισμό σε επαγγελματικό (professional) επίπεδο παρουσιάζεται στον πίνακα 5.2.

Το 'επαγγελματικό επίπεδο' αναφέρεται στις θέσεις εργασίας που καταλαμβάνουν άτομα μετά από μια μακρά περίοδο τυπικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, η οποία βασίζεται σε ένα σαφώς προσδιορισμένο γνωστικό αντικείμενο.

Η πρώτη κατάταξη κατά τομέα απασχόλησης περιλαμβάνει δέκα διαφορετικούς τομείς οι οποίοι είναι ομαδοποιημένοι σε τέσσερις ευρείς τίτλους: Τουριστικοί Οργανισμοί; Προμηθευτές τουριστικών θέλγητρων, διευκολύνσεων και υπηρεσιών; Ταξιδιωτικοί οργανισμοί και ενδιάμεσοι; και άλλοι τομείς.

Η δεύτερη κατάταξη είναι κατά λειτουργία και περιλαμβάνει δύο ευρείς τίτλους: γενικές και εξειδικευμένες λειτουργίες. Σε ότι αφορά τις γενικές λειτουργίες, σύμφωνα με τα αποτελέσματα της μελέτης, προέκυψε ότι υπάρχουν σημαντικές διαφορές μεταξύ των απασχολούμενων στις γενικές λειτουργίες ενός τουριστικού οργανισμού όπως είναι ένας Εθνικός Οργανισμός Τουρισμού και των απασχολούμενων στις γενικές λειτουργίες τουριστικών επιχειρήσεων όπως είναι τα ξενοδοχεία ή οι επιχειρήσεις μεταφορών. Παρόμοια, το επίπεδο εργασίας εντός του οργανισμού, ανεξάρτητα αν είναι σε κεντρικά γραφεία ή σε τοπικές μονάδες βρέθηκε να έχει σημαντική επίδραση πάνω στις λειτουργίες των ατόμων.

Οι εξειδικευμένες λειτουργίες διαχωρίστηκαν σε λειτουργίες μάρκετινγκ, φυσικός σχεδιασμός και ανάπτυξη, έρευνα και άλλες λειτουργίες. Η τελευταία κατάταξη είναι κατά επίπεδο ή ρόλο του ατόμου και προσδιορίζονται έξι ομάδες: Γενικός Διευθυντής, διευθυντής τμήματος ή τομέα, προϊστάμενος, μέλος προσωπικού, σύμβουλος, ερευνητής και άλλο.

Το κυρίαρχο συμπέρασμα που προκύπτει από την παραπάνω ταξινόμηση της απασχόλησης των εργαζόμενων στον τουρισμό σε επαγγελματικό επίπεδο, παρ' ότι δεν καλύπτει το σύνολο των λειτουργιών και των εξειδικεύσεων, είναι ότι ο

τουρισμός στο σύνολό του προσφέρει ένα τεράστιο εύρος ευκαιριών επαγγελματικής εξέλιξης με την προϋπόθεση ότι παρέχονται οι αντίστοιχες ευκαιρίες εκπαίδευσης και κατάρτισης.

Πίνακας 5.2: Η ταξινόμηση της απασχόλησης των εργαζόμενων στον τουρισμό σε επαγγελματικό (professional) επίπεδο		
Ταξινόμηση κατά Τομέα Απασχόλησης	Ταξινόμηση κατά Λειτουργία - εργασία	Ταξινόμηση κατά Επίπεδο, Ρόλο, Βαθμό
Τουριστικοί Οργανισμοί - Εθνικοί Οργανισμοί τουρισμού * - Περιφερειακοί τουριστικοί οργανισμοί* - Τοπικοί τουριστικοί οργανισμοί* Προμηθευτές τουριστικών θέλγητρων, διευκολύνσεων και υπηρεσιών Διαμονή Συνεδριακά κέντρα** Τουριστικά θέλγητρα και χώροι αναψυχής** Μεταφορά επιβατών, ενοικιάσεις αυτοκινήτων και οργανισμών μεταφορών. Ταξιδιωτικοί οργανισμοί και ενδιάμεσοι Τουριστικοί και ταξιδιωτικοί οργανισμοί*** Ταξιδιωτικά πρακτορεία Ξεναγοί και συναφείς υπηρεσίες Άλλα	Γενικές Λειτουργίες - Γενικές λειτουργίες των τουριστικών οργανισμών. - Γενικές λειτουργίες σε συναφείς τομείς που δεν είναι τουριστικοί. - Όπου είναι δυνατόν περαιτέρω κατάταξη: Σε κεντρικά γραφεία. Σε περιφερειακά γραφεία. Σε τοπικές μονάδες. Σε ανεξάρτητες μονάδες. Εξειδικευμένες Λειτουργίες - Μάρκετινγκ - Όπου είναι δυνατόν περαιτέρω κατάταξη: Ανάπτυξη προϊόντος Πρώθηση Πωλήσεις Πληροφορίες επισκεπτών - Φυσικός σχεδιασμός και ανάπτυξη - Έρευνα - Άλλα	Γενικός Διευθυντής Διευθυντής τμήματος/τομέα Προϊστάμενος Μέλος προσωπικού Σύμβουλος Ερευνητής Άλλο

*περιλαμβάνονται τα κέντρα πληροφοριών τουριστών/επισκεπτών.

** Περιλαμβάνονται οι τοπικές δημόσιες εγκαταστάσεις και διευκολύνσεις.

*** Περιλαμβάνονται τα γραφεία τουριστικών και ταξιδιωτικών οργανισμών εντός των μέσων μεταφοράς επιβατών, επιχειρήσεων ενοικιάσεως αυτοκινήτων και τοπικών δημόσιων γραφείων τουρισμού.

Ο Medlik (1993) παρουσιάζει τους τομείς και τα επίπεδα της τουριστικής απασχόλησης ως ένα 'δικτυωτό αριθμημένων τετραγώνων' (διάγραμμα 5.3), όπου το κάθε ένα τετράγωνο οριοθετεί τις ανάγκες για τουριστική και ξενοδοχειακή εκπαίδευση κατά τομέα και επίπεδο. Πρόκειται για ένα 'εργαλείο' χαρτογράφησης των προγραμμάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης που μπορεί να δείξει την ισόρροπη ή μη ανάπτυξη ενός συστήματος τουριστικής εκπαίδευσης με την ευρεία έννοια του όρου.

Διάγραμμα 5.3: Τομείς και επίπεδα του τουρισμού

Τομείς	1	2	3	4	5	6	7
Επίπεδα							
Μάνατζμεντ							
Τεχνολογικό/ Εποπτικό							
Τεχνικό/ Λειτουργικό							
1 Κυβερνητικοί τουριστικοί οργανισμοί							
2 Θέληγτρα, αναψυχή, διασκέδαση							
3 Μεταφορά επιβατών							
4 Φιλοξενία							
5 Τουριστικοί οργανισμοί και οργανωτές ταξιδιών							
6 Τουριστικά πρακτορεία							
7 Ξεναγοί, πληροφορίες και διερμηνείς							
Πηγή: Medlik,1993, in Tourism in Central Europe, ed. Richards G.							

Σχετικά με την ποσοτική κατανομή των απασχολουμένων στον τουρισμό, μελέτες του Παγκόσμιου Οργανισμού Τουρισμού και του Ο.Ο.Σ.Α έχουν καταδείξει ότι σε κάθε 100 εργαζόμενους στον τουριστικό τομέα, 80 κατέχουν θέσεις εργασίας στον τομέα της φιλοξενίας (ξενοδοχεία και συναφή καταλύματα, επισιτιστικές επιχειρήσεις) και 20 στους άλλους τομείς.

Γίνεται επομένως σαφές, με βάση τα διεθνή και ελληνικά δεδομένα, ότι η πλειονότητα των θέσεων εργασίας προσφέρονται από τον τομέα της φιλοξενίας στοιχείο το οποίο σηματοδοτεί τη σπουδαιότητα του αντίστοιχου τομέα σπουδών. Στην επόμενη ενότητα επιχειρείται η διερεύνηση της οργανωτικής δομής και ιεραρχίας των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων και οι δυνατότητες επαγγελματικής σταδιοδρομίας των αποφοίτων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης με στόχο την οριοθέτηση του πλαισίου εκπαίδευσης και την κατανόηση των απαιτήσεων του αντίστοιχου τομέα σπουδών.

5.4.4 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΣΤΑΔΙΟΔΡΟΜΙΑ ΣΤΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Όπως προκύπτει από το κλασικό οργανόγραμμα μιας μεγάλης ξενοδοχειακής επιχείρησης (βλ. σχετικό διάγραμμα στο Παράρτημα Γ1), οι κατά βάση λειτουργικές δομές των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων οδηγούν σε ένα πλέγμα θέσεων εργασίας που αφορούν στο συνδυασμό της ειδικότητας με το επίπεδο ιεραρχίας.

Στις μεγάλες επιχειρήσεις, η ιεραρχική διαβάθμιση των εργασιακών θέσεων διακρίνονται σε πέντε βαθμίδες: στη γενική διεύθυνση, στις διευθυντικές θέσεις, στις θέσεις στελεχών, στις θέσεις εποπτών έργου και στο προσωπικό βάσης.

Η γενική διεύθυνση είναι υπεύθυνη για το έργο και την πορεία της ξενοδοχειακής επιχείρησης συνολικά και οι θέσεις εργασίας της πρώτης βαθμίδας είναι του γενικού διευθυντή, του διευθυντή της μονάδας και του υποδιευθυντή.

Οι διευθυντικές θέσεις της δεύτερης βαθμίδας έχουν την ευθύνη για το έργο μεγάλου αριθμού εργαζομένων και εξειδικευμένων δραστηριοτήτων. Οι αντιπροσωπευτικές θέσεις εργασίας στο επίπεδο αυτό είναι του διευθυντή επισιτιστικών τμημάτων, του διευθυντή διαχείρισης δωματίων, του διευθυντή προσωπικού, του οικονομικού διευθυντού, του διευθυντή πωλήσεων και μάρκετινγκ και άλλων, ανάλογα με το μέγεθος και την οργάνωση της επιχείρησης.

Οι θέσεις των στελεχών που αφορούν στο τρίτο επίπεδο έχουν την ευθύνη για το έργο ενός ή περισσότερων τμημάτων και στο επίπεδο αυτό ανήκουν οι θέσεις εργασίας του υπεύθυνου υποδοχής, της προϊσταμένης ορόφων, του υπεύθυνου του εστιατορίου, του υπεύθυνου της κουζίνας, του υπεύθυνου των προμηθειών, του υπεύθυνου προσωπικού κ.ά. *Οι θέσεις εργασίας στο επίπεδο αυτό, πρέπει να αποτελούν την εισαγωγική βαθμίδα των αποφοίτων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης για επαγγελματική σταδιοδρομία (Ααλούμης, 2002; Boella, 1996).*

Το τέταρτο επίπεδο περιέχει παραγωγικές θέσεις εργασίας οι οποίες απαιτούν άριστες τεχνικές αλλά και διοικητικές ικανότητες. Θέσεις αυτού του επιπέδου είναι οι υπεύθυνοι τομέων του εστιατορίου και της κουζίνας, οι υπάλληλοι υποδοχής, οι βοηθοί προϊσταμένης ορόφων και άλλες.

Το προσωπικό βάσης αφορά στην ουσία σε δύο βαθμίδες εργαζομένων. Στην πέμπτη ανήκουν ο υπάλληλος υποδοχής, ο υπάλληλος θυρωρείου, ο τραπεζοκόμος, η θαλαμηπόλος και άλλες θέσεις εργασίας, όπου οι απασχολούμενοι είναι κατά κανόνα ειδικευμένοι ή ημειδικευμένοι, ενώ υπάρχουν και θέσεις εργασίας - έκκτη βαθμίδα- που απασχολούν ανειδίκευτο προσωπικό.

Με τη μείωση του μεγέθους της ξενοδοχειακής επιχείρησης μειώνονται ανάλογα τα πεδία ελέγχου με αποτέλεσμα να ενοποιούνται ορισμένες λειτουργίες και να μειώνονται τα επίπεδα της ιεραρχίας. Έτσι σε μια ξενοδοχειακή επιχείρηση μεσαίου μεγέθους παρατηρείται συνήθως ένα μοντέλο οριζόντιας οργάνωσης με

τον γενικό διευθυντή της μονάδας στο πρώτο επίπεδο, τους υπεύθυνους τμημάτων στον δεύτερο και το προσωπικό βάσης στο τρίτο επίπεδο.

Οι υψηλές βαθμίδες δεν ασχολούνται με την καθαυτή παραγωγική διαδικασία όμως φέρουν την ευθύνη του σχεδιασμού, παραγωγής και διάθεσης των προϊόντων και υπηρεσιών της επιχείρησης. Γενικά, όσο το επίπεδο της βαθμίδας μειώνεται, τόσο περισσότερο τα καθήκοντα των εργαζομένων συνδέονται με την παραγωγική διαδικασία και ο εποπτικός τους ρόλος μειώνεται (Χυτήρης, 1991).

5.4.5 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ

Προκειμένου δε να διερευνήσουμε τις ανάγκες της ξενοδοχειακής βιομηχανίας σε στελέχη και διευθυντές, επιβάλλεται να εξετάσουμε τα χαρακτηριστικά της απασχόλησης στις μεγάλες μονάδες. Το σχεδιάγραμμα 5.2 αντιπροσωπεύει μια τυπική δομή απασχόλησης όπου τα διευθυντικά πόστα είναι σχετικά ελάχιστα σε σχέση με τον υψηλό αριθμό των χαμηλόβαθμων εργαζομένων.

Πίνακας 5.3: Τυπική κατανομή των θέσεων εργασίας στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις σύμφωνα με την ιεραρχία.		
Ποσοστό % συνολικής απασχόλησης	Επίπεδο Εργασίας	Επίπεδο Εκπαίδευσης
2%	Γενική Διεύθυνση	1 ^η Βαθμίδα
4%	Διευθυντές	2 ^η Βαθμίδα
8%	Στελέχη	3 ^η Βαθμίδα
22%	Επόπτες	4 ^η Βαθμίδα
64%	Προσωπικό Βάσης	5 ^η Βαθμίδα
Πηγή: Cooper, 1991, Progress in Tourism, Recreation and Hospitality Management.		

Η ποσοτική κατανομή των θέσεων εργασίας στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, όπως παρουσιάζονται στον πίνακα 5.3, είναι μόλις δύο τοις εκατό στην πρώτη βαθμίδα –γενική διεύθυνση-, τέσσερα τοις εκατό στη δεύτερη βαθμίδα –διευθυντές-, οκτώ τοις εκατό στην Τρίτη βαθμίδα –στελέχη-, είκοσι-δύο τοις εκατό στην τέταρτη βαθμίδα –επόπτες- και εξήντα τέσσερα τοις εκατό στην Πέμπτη βαθμίδα που αντιπροσωπεύει το προσωπικό βάσης. Ουσιαστικά, μόνο δεκατέσσερα τοις εκατό των εργαζομένων απασχολούνται σε διοικητικές θέσεις ενώ το υπόλοιπο ογδόντα έξι τοις εκατό απασχολούνται σε τεχνικές και λειτουργικές θέσεις.

Σύμφωνα με τα ευρωπαϊκά δεδομένα, το επίπεδο εργασίας σχετίζεται με το επίπεδο εκπαίδευσης και ουσιαστικά η αρχική και συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση είναι δομημένη σύμφωνα με την επίσημη ευρωπαϊκή δομή του

CEDEFOP των τεσσάρων επαγγελματικών επιπέδων (Bill and Barnes, 1991). Όπως φαίνεται στον πίνακα 5.4 το πρώτο επίπεδο εργασίας απαιτεί επίπεδο μεταπτυχιακής εκπαίδευσης, το δεύτερο επίπεδο εργασίας απαιτεί πτυχίο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, το τρίτο επίπεδο εργασίας απαιτεί επίπεδο τεχνικής εκπαίδευσης ή δίπλωμα σχολής τουλάχιστον διετούς φοίτησης, το τέταρτο επίπεδο εργασίας απαιτεί επίπεδο δευτεροβάθμιας τεχνικής εκπαίδευσης, το πέμπτο επίπεδο απαιτεί επίπεδο, επίσης, δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, χωρίς η λήψη πτυχίου να θεωρείται απαραίτητα, ενώ έκτο επίπεδο εργασίας δεν απαιτεί εκπαίδευση εκτός από γραμματικές γνώσεις.

Πίνακας 5.4: Επίπεδο εργασίας/ επίπεδο εκπαίδευσης	
ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
I	Θέση η οποία απαιτεί επίπεδο μεταπτυχιακής εκπαίδευσης
II	Θέση η οποία απαιτεί πτυχίο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης
III	Θέση η οποία απαιτεί, συνήθως, επίπεδο τεχνικής εκπαίδευσης ή δίπλωμα σχολής τουλάχιστον διετούς φοίτησης.
IV	Εξειδικευμένη θέση εργασίας ή κατοχή απολυτηρίου δευτεροβάθμιας τεχνικής εκπαίδευσης.
V	Θέση η οποία απαιτεί επίπεδο δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, χωρίς η λήψη πτυχίου να θεωρείται απαραίτητη.
VI	Θέση η οποία δεν απαιτεί εκπαίδευση εκτός από γραμματικές γνώσεις.
Πηγή: Centre Info, France, 1995	

Η σημασία επομένως των στοιχείων που δίνονται στον πίνακα 5.3 έγκειται στο ότι ένα μικρό ποσοστό του συνόλου του ανθρώπινου δυναμικού στον τουριστικό τομέα καλούνται να ασκήσουν καθήκοντα που απαιτούν σπουδές τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, ενώ η μεγάλη πλειοψηφία δεν χρειάζεται συστηματική κατάρτιση και εξειδίκευση.

Κατά συνέπεια, αν η τουριστική και ξενοδοχειακή αγορά εργασίας απαιτεί ένα μικρό ποσοστό εξειδικευμένων στελεχών με ειδικές απαιτήσεις, τότε αυτό πρέπει να παράγεται είτε με όρους προπτυχιακής επαγγελματικής εκπαίδευσης, είτε με όρους συνεχιζόμενης εκπαίδευσης.

Ειδικότερα, σε ότι αφορά τις γνώσεις και δεξιότητες που απαιτούνται από την αγορά εργασίας για τους διευθυντές και τα στελέχη των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, οι Dittmer and Griffin, 1993 δίνουν το γενικό πλαίσιο (διάγραμμα 5.4), προσδιορίζοντας ότι όσο ανεβαίνει το επίπεδο του διευθυντικού στελέχους αυξάνονται οι απαιτήσεις για θεωρητικές γνώσεις και ελαττώνονται οι

απαιτήσεις για τεχνικές δεξιότητες. Αντίστροφα, στα πρώτα στάδια της επαγγελματικής σταδιοδρομίας των στελεχών, οι απαιτήσεις για τεχνικές δεξιότητες είναι αυξημένες συγκριτικά με τις θεωρητικές γνώσεις, ενώ οι γνώσεις και δεξιότητες που αφορούν στις ανθρώπινες σχέσεις είναι απαραίτητες και εξίσου σημαντικές σε όλα τα επίπεδα.

Διάγραμμα 5.4: Γνώσεις και δεξιότητες Διευθυντικών Στελεχών



Πηγή: Dittmer and Griffin, 1993

Το θέμα των προσόντων στον τουρισμό και τη φιλοξενία έχει αποτελέσει αντικείμενο προβληματισμού και έρευνας σε πολλές χώρες από τις αρχές τις δεκαετίας του 1980 (π.χ. Airey & Nightingale 1981). Παρ' ότι η σπουδαιότητα των βασικών προσόντων είναι αναγνωρισμένη, επικρατεί μεγάλη σύγχυση στον ακριβή προσδιορισμό τους με συνακόλουθες επιπτώσεις στην τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση. Ένα βασικό βήμα για να ξεκαθαρίσει το τοπίο, όπως τονίστηκε σε διεθνές συνέδριο με θέμα την τουριστική αγορά εργασίας, είναι η αναγνώριση ότι ο τουρισμός αποτελείται από πολλούς τομείς (ξενοδοχεία, εστιατόρια, τουριστικά γραφεία, μεταφορές κλπ.) καθώς η αναγνώριση του τουρισμού και των τομέων του παρουσιάζεται συγκεχυμένη στις Δυτικές κοινωνίες (Lohmann and Jafari, 1996).

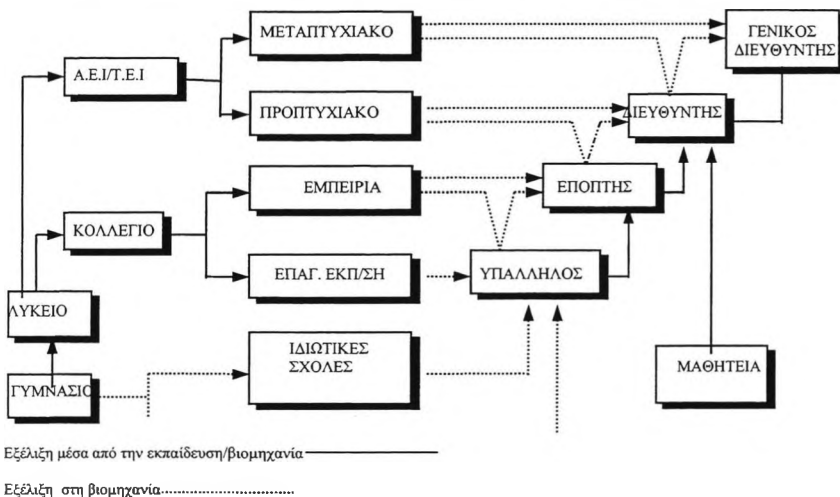
Όμως, η σχέση της αγοράς εργασίας και της εκπαίδευσης είναι περισσότερο πολύπλοκη καθώς η επαγγελματική εξέλιξη των αποφοίτων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης ανταγωνίζεται και επηρεάζεται από την αποτελεσματικότητα των υπολοίπων βαθμίδων της τουριστικής εκπαίδευσης όπως και από την επαγγελματική εμπειρία η οποία, παραδοσιακά, κατέχει υψηλή θέση στην εκτίμηση των προσόντων των εργαζομένων (Jones & Lockwood, 1996; Prinianaki, 1994).

5.4.6 ΟΙ 'ΔΡΟΜΟΙ' ΕΞΕΛΙΞΗΣ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΚΑΙ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ

Οι 'δρόμοι' εξέλιξης του ανθρώπινου στελεχιακού δυναμικού στην τουριστική και ξενοδοχειακή βιομηχανία αποδεικνύονται ιδιαίτερα πολύπλοκοι και παρουσιάζονται στο διάγραμμα 5.5 που ακολουθεί.

Η επισταμένη μελέτη του σχεδιαγράμματος φανερώνει ότι είναι εξίσου δυνατόν να γίνει κάποιος διευθυντής ή και γενικός διευθυντής μιας τουριστικής επιχείρησης με επαγγελματική εμπειρία ή εκπαίδευση. Σε κάθε περίπτωση, το επίπεδο της εκπαίδευσης συνδέεται στενά τόσο με το επίπεδο της θέσης εργασίας όσο και με τη χρονική διάρκεια που απαιτείται για την επαγγελματική εξέλιξη. Πρόσθετα, σημαντικό ρόλο για την εξέλιξη ενός εργαζόμενου αποτελεί το είδος, το μέγεθος, η κατηγορία και η θέση της επιχείρησης απασχόλησης.

Διάγραμμα 5.5: Επαγγελματική εξέλιξη στην Τουριστική και Ξενοδοχειακή Βιομηχανία



Όσον αφορά τις επιχειρήσεις φιλοξενίας και ειδικότερα τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, τα άτομα, επίσης, εξελίσσονται ως διευθυντές ξενοδοχείων από ένα εύρος δρόμων. Ο Baum (1990), στο πλαίσιο της Ιρλανδικής Δημοκρατίας, προσδιόρισε τρεις κύριες πηγές προέλευσης των διευθυντών ξενοδοχείων: αυτοί οι οποίοι εισέρχονται στη βιομηχανία με τυπικές ξενοδοχειακές σπουδές* αυτοί που εκπαιδεύονται μέσα στη βιομηχανία και ξεκινούν από χαμηλές θέσεις* και αυτοί οι οποίοι έχουν μια προηγούμενη καριέρα σε άλλη βιομηχανία και εισέρχονται στην ξενοδοχειακή. Το τελευταίο είναι ίσως η πιο τυπική περίπτωση

για τους ιδιοκτήτες-διευθυντές, και υπάρχουν σοβαρές ενδείξεις να υποθέσουμε ότι και οι τρεις τρόποι είναι τυπικοί της επαγγελματικής εξέλιξης των διευθυντών ξενοδοχείων σε πολλές χώρες, συμπεριλαμβανομένης και της Ελλάδας.

Ο τρόπος εξέλιξης των διευθυντών ξενοδοχείων παρουσιάζει κοινά χαρακτηριστικά διεθνώς. Εξειδικευμένες έρευνες σχετικά με τον τρόπο εξέλιξης των διευθυντών ξενοδοχείων στη Μεγάλη Βρετανία (Ladkin, 1999; Ladkin and Riley, 1996) και στις Ηνωμένες Πολιτείες (Nebel III et al., 1995; Braunlich and Nebel III, 1996) κατέδειξε ότι:

- Η λειτουργία της διοίκησης επισιτισμού είναι ο προεξέχων δρόμος εξέλιξης για τους γενικούς διευθυντές ξενοδοχείων. Οι διευθυντές ξενοδοχείων που συμμετείχαν στην έρευνα, σε ποσοστό 50 τοις εκατό, εξελίχθηκαν με προϋπηρεσία σε θέσεις εργασίας του επισιτιστικού τομέα στη Μεγάλη Βρετανία, και 45 τοις εκατό στις Η.Π.Α.
- Η προϋπηρεσία στα τμήματα των ορόφων, του λογιστηρίου και του μάρκετινγκ δεν ανοίγουν το δρόμο για την ανάληψη θέσης γενικού διευθυντή σε μία ξενοδοχειακή επιχείρηση.
- Οι λειτουργίες της υποδοχής-κρατήσεων και της διοίκησης προσωπικού δίνουν περιορισμένες ευκαιρίες για την ανάληψη γενικών διευθυντικών καθηκόντων.
- Ένα ποσοστό μόλις 5.6 τοις εκατό καταλαμβάνουν θέσεις γενικής διεύθυνσης ξενοδοχείων χωρίς προηγούμενη σχέση με την ξενοδοχειακή βιομηχανία.
- Το ποσοστό των νεώτερων διευθυντών που εξελίχθηκαν μέσω των λειτουργικών τμημάτων της υποδοχής και των επισιτιστικών ανέρχεται σε 85.4 τοις εκατό έναντι 65 τοις εκατό των παλαιότερων διευθυντών.

Τα στοιχεία δείχνουν ότι η γνώση και οι δεξιότητες που σχετίζονται με το μάνατζμεντ των λειτουργικών τμημάτων της ξενοδοχειακής επιχείρησης είναι θεμελιώδους σημασίας για την επαγγελματική εξέλιξη των αποφοίτων και υποστηρίζεται ευρέως ότι αν οι απόφοιτοι στερούνται της βασικής εκπαίδευσης, η οποία αντιστοιχεί στη γνώση των διαφόρων τεχνικών- επαγγελματικών δεξιοτήτων, δεν έχουν τη δυνατότητα να καταλάβουν θέσεις που αντιστοιχούν στο επίπεδο των σπουδών τους (Purcell, 1996) ενώ ούτε με μεταπτυχιακούς τίτλους

σπουδών δεν καταλαμβάνουν αμέσως διευθυντικές θέσεις όταν στερούνται λειτουργικής εμπειρίας (Ramakrishna and Nebel III, 1996).

Γίνεται επομένως σαφές ότι όσοι σχεδιάζουν προγράμματα σπουδών διοίκησης φιλοξενίας για την προετοιμασία διευθυντικών στελεχών οφείλουν να εναρμονίσουν το περιεχόμενο του προγράμματος με το στόχο τους: να προσδιορίσουν επακριβώς το επίπεδο διοίκησης που προσδοκούν να καλύψουν οι απόφοιτοί τους και να τους εφοδιάσουν με τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες. Επομένως, αν το επίπεδο διοίκησης είναι το ανώτερο, απαιτείται να δοθούν στους φοιτητές οι βασικές γνώσεις και δεξιότητες, αλλά και οι απαραίτητες διοικητικές και ηγετικές δεξιότητες που θα διασφαλίσουν την επαγγελματική τους επιτυχία.

5.5 Η ΦΥΣΗ ΚΑΙ ΤΟ ΚΥΡΟΣ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΙΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Μια άλλη, σημαντική παράμετρος, για τους σκοπούς και στόχους της παρούσας μελέτης, αποτελεί το κύρος και η φύση και τα χαρακτηριστικά της εργασίας στις τουριστικές και ξενοδοχειακές επιχειρήσεις δεδομένου ότι αποτελεί σημαντικό παράγοντα στη διαμόρφωση της αντίληψης της εργασίας στις ξενοδοχειακές και επισιτιστικές επιχειρήσεις με σημαντικές επιπτώσεις στην τουριστική και ξενοδοχειακή εκπαίδευση.

Ένα τυπικό φαινόμενο σε πολλές αναπτυσσόμενες χώρες είναι ότι, παραδοσιακά, ο τουρισμός (τα τουριστικά και ιδιαίτερα τα ξενοδοχειακά επαγγέλματα) δεν θεωρείται ιδιαίτερα ευνοήλπητος τομέας απασχόλησης από την κοινωνία και συχνά από τους εμπλεκόμενους με την τουριστική εκπαίδευση (π.χ. Rowley & Purcell, 2001). Ένας αριθμός ζητημάτων που σχετίζονται με την τουριστική απασχόληση και τις συνθήκες εργασίας έχουν συμβάλει, σε κάποιο βαθμό, στην υποβάθμιση της επαγγελματικής καριέρας στον τουρισμό, με αποτέλεσμα η πλειοψηφία των υποψήφιων φοιτητών να δίνει προτεραιότητα στην επιλογή άλλων ειδικοτήτων και τομέων σπουδών διεθνώς και στη χώρα μας (Ι.Τ.Ε.Π., 2004).

Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού (Fayos-Sola et al., 1997: 21) προσδιορίζει αυτά τα ζητήματα:

- Μεγάλη αναλογία εργαζομένων μερικής απασχόλησης.

- Μεγάλη αναλογία εργαζομένων από άλλους τομείς της οικονομίας (γεωργία, κτηνοτροφία) χωρίς κατάρτιση στον τουρισμό.
- Μεγάλος αριθμός γυναικών εργαζομένων στον τουρισμό, αλλά με μικρή αναλογία σε υπεύθυνες θέσεις.
- Μεγάλος αριθμός αλλοδαπών εργαζομένων με αβέβαιες συμβάσεις εργασίας και ασφάλιση.
- Μεγάλος αριθμός νέων με χαμηλά προσόντα.
- Χαμηλό επίπεδο αποδοχών σε σύγκριση με άλλους τομείς της οικονομίας.
- Χαμηλό επίπεδο συμμετοχής σε επαγγελματικές οργανώσεις σε σύγκριση με άλλους τομείς της οικονομίας.
- Πολλές και αντικοινωνικές ώρες εργασίας.

Πρόσθετα, ο τομέας παροχής υπηρεσιών, και η τουριστική βιομηχανία ειδικότερα, χαρακτηρίζεται από ορισμένες ιδιαιτερότητες και ιδιομορφίες οι οποίες αφενός καθιστούν τη λειτουργία της διοίκησης ιδιαίτερα σημαντική, απαιτητική και δύσκολη (Πρινιανάκη, 1995; Riley, 1996; Boella, 1996; Lashley & Chaplain, 1999) και αφετέρου επηρεάζουν δραματικά το κύρος της εργασίας με συνακόλουθες επιπτώσεις στην εξέλιξη και κοινωνική καταξίωση των προγραμμάτων σπουδών στον τουρισμό και στη φιλοξενία. Αυτές είναι:

Εποχικότητα εργασίας: Ένα χαρακτηριστικό του τουρισμού σε πολλές χώρες σχετίζεται με τον τρόπο διακύμανσης της δραστηριότητας σε ετήσια βάση, στοιχείο το οποίο επηρεάζει την απασχόληση. Στη χώρα μας, με βάση το χρόνο λειτουργίας των ξενοδοχειακών μονάδων, υπολογίζεται ότι μόλις το 35 τοις εκατό από το σύνολο των εργαζομένων απασχολείται σε ετήσια βάση, το 40 τοις εκατό απασχολείται έξι έως οκτώ μήνες ενώ το 25 τοις εκατό απασχολείται δύο έως τρεις μήνες. Η ιδιαιτερότητα αυτή της τουριστικής απασχόλησης είναι λογικό να αποθαρρύνει την επιλογή επαγγελματικής καριέρας στον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας αφού δεν διασφαλίζεται η βασική συνθήκη της ασφάλειας της εργασίας.

Μέγεθος και ερασιτεχνικός τρόπος διοίκησης: Όπως αναλύθηκε στο *τέταρτο κεφάλαιο (παράγραφος 4.3.2)*, στην Ελλάδα αλλά και διεθνώς, η πλειοψηφία των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων είναι μικρού και μεσαίου μεγέθους. Παράλληλα, ο ευρύτερος τομέας του τουρισμού και της φιλοξενίας συνίσταται κυρίως από μικρομεσαίες επιχειρήσεις οι οποίες αντιπροσωπεύουν το 99 τοις εκατό όλων

των τουριστικών επιχειρήσεων στην Ευρώπη. Περισσότερες από 94 τοις εκατό είναι μικρές επιχειρήσεις με λιγότερους από 10 εργαζόμενους ενώ εκτιμάται ότι υπάρχουν 2.7 εκατομμύρια μικρομεσαίες επιχειρήσεις στον τουρισμό στην Ευρώπη οι οποίες απασχολούν περίπου 17 εκατομμύρια εργαζόμενους, σε σύγκριση με τις μερικές εκατοντάδες μεγάλων επιχειρήσεων που απασχολούν περισσότερα από 250 άτομα η κάθε μία (Middleton, 1998).

Οι μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις χαρακτηρίζονται κυρίως από εμπειρικές προσεγγίσεις σε θέματα διοίκησης τόσο της επιχείρησης όσο και των ανθρώπινων πόρων (ανύπαρκτοι ή αλληλοσυγκρουόμενοι στόχοι, υποτυπώδεις έως ανύπαρκτες διαδικασίες επιλογής προσωπικού, ανύπαρκτες διαδικασίες εκπαίδευσης, μειωμένο αριθμό προσωπικού/υπερβολικές απαιτήσεις κ.ά.). Επίσης, σε συνδυασμό με το μέγεθός τους, παρέχουν περιορισμένες δυνατότητες προαγωγής και εξέλιξης στο προσωπικό τους και, γενικά, προσελκύουν μικρό ποσοστό επαγγελματικού προσωπικού.

Περιστασιακή απασχόληση: Ένα σημαντικός αριθμός ατόμων στις τουριστικές και ξενοδοχειακές επιχειρήσεις εργάζονται προσωρινά και ευκαιριακά, κατά τις περιόδους αιχμής, για να συμπληρώσουν το εισόδημα από άλλη απασχόληση ή για να καλύψουν μία έκτακτη ανάγκη. Ο παράγων αυτός υποβαθμίζει κατά κάποιον τρόπο το κύρος της τουριστικής απασχόλησης στο σύνολό της, καθώς δημιουργεί την εντύπωση ότι πρόκειται για ένα εύκολο επάγγελμα όπου ο καθένας, χωρίς εκπαίδευση, μπορεί να εισέλθει και εμμέσως υποβαθμίζει την αξία της εκπαίδευσης και κατάρτισης στον τουρισμό.

Συνθήκες εργασίας: Τα αντικοινωνικά ωράρια εργασίας, οι διπλές βάρδιες, τα διακεκομμένα ωράρια, η κατάργηση της πενθήμερης εργασίας τους μήνες αιχμής κ.ά. αποτελούν κοινό τόπο στις τουριστικές και ξενοδοχειακές επιχειρήσεις και οφείλονται τόσο στην ιδιαίτερη φύση της εργασίας όσο και στις αδυναμίες οργάνωσης των εργαζομένων. Οι συνθήκες αυτές διαταράσσουν τον κοινωνικό ρυθμό του ατόμου και αξιολογούνται αρνητικά από τον εργαζόμενο και την κοινωνία με αποτέλεσμα να μην αξιολογείται ανάλογα το ότι ο τουρισμός προσφέρει μείωση της ανεργίας και δυνατότητα απορρόφησης πτυχιούχων.

Εύρος θέσεων εργασίας: Η τουριστική απασχόληση χαρακτηρίζεται από μεγάλο εύρος και τεράστιες αντιθέσεις. Οι ανώτερες διοικητικές θέσεις εργασίας απαιτούν υψηλό επίπεδο εκπαίδευσης και εξειδίκευσης ενώ οι χαμηλότερες,

συχνά, απασχολούν ανειδίκευτο εργατικό δυναμικό. Ιδιαίτερα η ξενοδοχειακή μικρο-κοινωνία των εργαζομένων περιλαμβάνει άτομα με ακαδημαϊκή μόρφωση και υψηλή εξειδίκευση μέχρι αναλφάβητους ή δημοτικής εκπαίδευσης. Η εκπαίδευση εργαζομένων στον τομέα της φιλοξενίας γέρνει προς το μέρος αυτών με μόνο βασική εκπαίδευση (δημοτικού). Αυτό δεν είναι θετικό ούτε από την άποψη του μέλλοντος της ξενοδοχειακής βιομηχανίας ούτε σε σχέση με την ανάπτυξη του τουριστικού προορισμού. Υπάρχει επομένως, αδιαμφισβήτητη και επείγουσα ανάγκη για εκπαίδευση και κατάρτιση σε όλα τα επίπεδα του τουρισμού τόσο στον ιδιωτικό όσο και στο δημόσιο τομέα. Ο εφησυχασμός πάνω σε ανεπαρκώς εκπαιδευμένο, ανεκπαίδευτο και ανειδίκευτο προσωπικό με 'εκπαίδευση πάνω στην εργασία' ευθύνεται προφανώς για τη χαμηλή ποιότητα και τις ανεπάρκειες του ελληνικού τουρισμού.

Με όρους Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (βλ. κεφ. 3), η παραγωγή τουριστικών υπηρεσιών συντελείται κατά κύριο λόγο μέσα από την επαφή του εργαζόμενου με τον καταναλωτή και ο βαθμός ικανοποίησης του πελάτη-καταναλωτή δεν εξαρτάται μόνο από την τεχνική ποιότητα, ούτε μόνον από την τεχνική ικανότητα με την οποία εκτελεί ο εργαζόμενος τα καθήκοντά του. Σε όλα τα επίπεδα, απαιτείται υψηλή στάθμη επαγγελματισμού, κουλτούρα εξυπηρέτησης και φιλοξενίας (Riley, 1996).

Σε κάθε περίπτωση, βασική συνέπεια των αλληλένδετων προβλημάτων που εξετάσαμε παραπάνω, σε συνδυασμό με τη γενικότερη ασάφεια που επικρατεί στον προσδιορισμό της φύσης, της δομής και της οργάνωσης του τουρισμού και της φιλοξενίας, είναι η σύγχυση που δημιουργείται στην τουριστική εκπαίδευση, ιδιαίτερα στην Τριτοβάθμια, και εκτιμάται ότι η ανάλυση στο παρόν κεφάλαιο προσφέρει το αντικειμενικό υπόβαθρο για την ανάλυση της.

5.6 ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΚΑΙ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ

ΙΤΕΠ, (2004). *Κάθε αποτέλεσμα είναι πιθανό*. Τουρισμός και Οικονομία, τ. 292, Ιανουάριος.

Ααλούμης, Δ. (2002). *Διοίκηση Ξενοδοχείων*. Εκδόσεις Α. Σταμούλη, Αθήνα.

Πριτανάκης, Ε. (1995). *Διοίκηση Προσωπικού Τουριστικών Επιχειρήσεων*. Διδακτικές σημειώσεις, Τ.Ε.Ι. Κρήτης.

Χυτήρης, Α. (1991): *Διοίκηση Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων*. Interbooks, Αθήνα.

ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΕΣ

Airey, D., & Middleton, V.T.C. (1995). *Education and Training in Tourism in the UK*. NLG for Higher Education in Tourism.

Airey, D., & Nightingale, M. (1981). *Tourism Occupations, Career Profiles and Knowledge*. Annals of Tourism Research, Vol. 8 (1).

Baum, T. (1990). *Competencies for Hotel Management: Industry Expectations of Education*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 2 (4), pp 13-16.

Bill, L., and Barnes, J. (1991). *Certification Practices in the European Community*. January, pp 25.

Boella M. J. (1996). *Human Resource Management in the Hospitality Industry*. Stanley Thornes (Publishers) Ltd.

Braunlich, C. G., and Nebel III, E. C. (1996). *Career paths in US luxury hotels*. In: Kotas, R., Teare, R., Logie, J., Jayawardena, C., and Bowen, J. (eds), *The International Hospitality Business*, CASSELL, pp 152-161.

Braunlich, C. G., and Nebel III, E. C. (1996). *Career paths in US luxury hotels*. In: Kotas, R., Teare, R., Logie, J., Jayawardena, C., and Bowen, J. (eds), *The International Hospitality Business*, CASSELL, pp 152-161.

Burgess, (1982). *Perspectives in Gift Exchange and Hospitable Behaviour*. International Journal of Hospitality Management, Vol. 1 (1), pp 49-57.

Burkart and Medlik (1992). *Tourism: Past, Present and Future*. Butterworth/Heinemann, Second edition.

Buttle, F. (1986). *Hotel and Food Service Marketing*. Holt, London.

Churchward, J. & Riley, M. (2002). *Tourism occupations and education: an exploration study*. International Journal of Tourism Research. Vol. 4 (2), pp 77-86.

CNAА (2000): *Review of Tourism Studies Degree Courses*.

Cooper, C. (1991). *Progress in Tourism, Recreation and Hospitality Management*. Belhaven, London.

- Devereux C. (1998). *More than 'have a Nice Day': Cross Cultural Service Competence and the Tourist Industry*. In Richards G., *Developments in the European Tourism Curriculum*, ATLAS, Tilburg University, August.
- Dittmer P., and Griffin G. (1993). *The dimensions of the Hospitality Industry*. Van Nostrand Reinhold, New York.
- Fayos-Sola, E. and Jafari J.(1997). *Tourism Human Resources Development – Conference Report*. Annals of Tourism Research, Vol. 24 (1).
- Fletcher, J., and Latham, J.(1989). *International Tourism Training*. Tourism Management, Vol. 10 (2).
- Go, F., Goulding P., and Litteljohn D. (1993). *The International Hospitality Industry and Public Policy*. In: Teare R.and Olsen M. *International Hospitality Management*, Pitman Publishing.
- Holloway, J.C. (1998). *The Business of Tourism*. Longman, Fifth edition.
- Jafari, J. (1997): *Tourismification of the profession: chameleon job names across the industry*. Progress in Tourism and Hospitality Research. Vol. 3 (2), pp 175-181.
- Jafari, J., and Ritchie B. (1981). *Toward a framework for Tourism Education; Problems and Prospects*. Annals of Tourism Research. Vol.8 (1).
- Jones, P. and Lockwood, A. (1996). *A framework for understanding the management of hospitality operations*. In: Kotas, R., Teare, R., Logie, J., Jayawardena, C., and Bowen, J. (eds), *The International Hospitality Business*, CASSELL,
- King, C. A.. (1995). What is hospitality? Int. J. hospitality Management, Vol.14 (3/4), pp 219-234.
- Ladkin, A. (1999). *Life and work history analysis: the value of this research method for hospitality and tourism*. Tourism Management, Vol. 20, pp 37-45.
- Ladkin, A. and Riley, M. (1996). *Mobility and structure in the career paths of UK hotel managers: a labour market hybrid of the bureaucratic model?* Tourism Management, Vol. 17 (6).
- Lashley, C. and Chaplain, A. (1999). *Labour turnover: Hidden problem – hidden Cost*. The Hospitality Review, January, pp 49-69.
- Leiper, N.(1979):*The Framework of Tourism: Towards a Definition of Tourism, Tourist, and the Tourist Industry*. Annals of Tourism Research, Vol. 6 (4), pp 391-405.
- Litteljohn, D. (1990). *Hospitality Research: Philosophies and Progress*. In: Teare, R.: *Managing and Marketing Services in the 1990s*. Cassell.
- Lockwood, A. and Jones, P. (1984). *People and the Hotel and Catering Industry*. CASSELL, London.
- Medlik, S. (1989). *The Business of Hotels*. Butterworth/Heinemann, Second Edition.
- Medlik, S. (1993). *The Study of Tourism*. Institute of Tourism, Warsaw.

- Messenger, S. (1991). *The UK Hospitality and Tourism Industry: An overview of the Issues Affecting the Supply of Education and Training in the 1990s*. In: Cooper C. 'Progress in Tourism Recreation and Hospitality Management', Vol. 3.
- Middleton, V. (1998). *Agenda 2010: SMSs In European Tourism: The Context and a Proposed Framework for European Action*. The Tourist Review, Vol. 4.
- Nailon, (1981). *Theory and Art in Hospitality Management*. University of Surrey.
- Nebel III EC., Jo-Soon L., and Vidakovic B. (1995). *Hotel general manager career paths in the United States*. International Journal of Hospitality Management. Vol. 14 (3-4), pp 245-260.
- Pollock A., and Ritchie B. (1990). *Integrated Strategy for Tourism Education/ Training*. Annals of Tourism Research, Vol. 17, pp 568-585.
- Poon, A. (1993). *Tourism, Technology and Competitive Strategies*, CAB INTERNATIONAL, U.K.
- Prinianaki – Tzorakoleftheraki, E. (1994). *Tourism and Hospitality Education in Greece: Tertiary Public Sector, with emphasis on the 'tourism industries' course of the Technological Educational Institutes*. MSc Thesis, University of Surrey.
- Purcell K. (1995). *Careers and choices*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 7 (7).
- Ramakrishna, J. and Nebell III, E.C. (1996). *An empirical Study of the Challenges Facing Hospitality Master's Programs: A Hotel Industry Perspective*. Hospitality Research Journal, Vol. 20 (2), pp 45-57.
- Riley, M. (1996). *Human Resource Management in the Hospitality & Tourism Industry*. 2nd Edition, Butterworth/Heinemann, Oxford.
- Rowley, G. And Purcell, K. (2001). *Up to the Job? Graduates' Perceptions of the UK Higher Education Careers Service*. Higher Education Quarterly, Vol. 55 (4), pp 416-435.
- Slattery, P. (2002). *Finding the Hospitality Industry*. Journal of Hospitality, Leisure, sport and Tourism Education, Vol. 1 (1), pp 19-28.
- Stear, L. and Griffin, T(1993). *Demythologizing the nexus between Tourism and Hospitality*. Tourism Management, February, pp 41-51.
- Tribe, J. (1997). *The Indiscipline of Tourism*. Annals of Tourism Research, Vol. 24 (3), pp 638-657.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΜΕΡΟΣ Γ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΔΙΕΘΝΩΣ

6.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Όπως τεκμηριώθηκε στο προηγούμενο κεφάλαιο, ο τουρισμός είναι μια σημαντική βιομηχανία για την παγκόσμια, Ευρωπαϊκή και Ελληνική οικονομία και κοινωνία. Σε διεθνές επίπεδο, αναπτύσσεται σε μέγεθος και σπουδαιότητα έναντι άλλων τομέων της παγκόσμιας οικονομίας. Βρίσκεται, ωστόσο, υπό πίεση εξαιτίας των αλλαγών που παρατηρούνται στην τουριστική αγορά, την επιβράδυνση της ανάπτυξης στη Δυτική Ευρώπη, και τη διεθνοποίηση της βιομηχανίας για να αναφέρουμε μόνο λίγες από τις τάσεις και εξελίξεις που λαμβάνουν χώρα στην τουριστική βιομηχανία. Αυτά τα γεγονότα δημιουργούν ιδιαίτερες απαιτήσεις στο ζήτημα της ποιότητας των ανθρώπινων πόρων που υποστηρίζουν αυτή τη βιομηχανία. Η τουριστική και ξενοδοχειακή βιομηχανία χρειάζεται καλά-εκπαιδευμένα και εξειδικευμένα στελέχη, ικανά να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις και τις νέες απαιτήσεις. Αυτό με τη σειρά του δημιουργεί πιέσεις στο θέμα της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας της τουριστικής και ξενοδοχειακής εκπαίδευσης. Να αναφέρουμε ένα σχετικό απόσπασμα από την τοποθέτηση του γενικού γραμματέα του Παγκόσμιου Οργανισμού Τουρισμού για την εκπαίδευση: *‘η δομή και το περιεχόμενο της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης θα αποτελούν στο εξής αντικείμενο ισχυρών πιέσεων λόγω των συνθηκών που επικρατούν. Δεν είναι πλέον δυνατόν να σχεδιάζουμε άκαμπτα συστήματα τουριστικής εκπαίδευσης τα οποία να αντανakλούν την αδράνεια του παρελθόντος ή να βασίζονται στη διαίσθηση των επινοητών τους. Οι ανθρώπινοι πόροι και κατά συνέπεια η τουριστική και ξενοδοχειακή εκπαίδευση και κατάρτιση θα αποτελέσουν το κλειδί για την επιχειρηματική επιτυχία την Νέα Εποχή Τουρισμού’* (Fayos-Sola, 1995:16).

Ωστόσο, ένας μεγάλος όγκος από σχετική βιβλιογραφία υποστηρίζει ότι οι διαδικασίες για την επίτευξη αποτελεσματικότητας και ποιότητας στην τουριστική και ξενοδοχειακή εκπαίδευση δεν είναι ξεκάθαρες. Παράλληλα, διάφορες προσπάθειες προς την κατεύθυνση της αναβάθμισης, εξάλειψης λανθασμένων διχογνωμιών και διακρίσεων του εν λόγω τομέα σπουδών και της

εναρμόνισής του, αντιμετωπίζουν εμπόδια και δυσκολίες (π.χ. Cooper et al., 1994). Μέχρι σήμερα, και παρά το γεγονός ότι ο διεθνής τουρισμός έχει τη δική του ακαδημαϊκή κοινότητα με αξιόλογη επιστημονική έρευνα, σημαντικό αριθμό επιστημονικών περιοδικών, ικανοποιητικό αριθμό επαγγελματικών συλλόγων και ένα συνεχώς αυξανόμενο αριθμό βιβλίων, θεωρείται νέος, ανώριμος, πολύπλοκος και δύσκολος τομέας μελέτης και διδασκαλίας. Αυτό που εμποδίζει την ανάπτυξη και ωρίμανση του κλάδου πηγάζει κυρίως από το γεγονός ότι ο τουρισμός είναι ένας πολύπλοκος, διασπασμένος και ευάλωτος τομέας ο οποίος ερμηνεύεται ποικιλοτρόπως (Cooper et al., 1992; Stuart, 2003). Οι εννοιολογικές αδυναμίες και οι διαφορετικές προσεγγίσεις και φιλοσοφίες που συνδέονται με τον τουρισμό, μεταξύ άλλων, εντείνουν τις διχογνωμίες ως προς τα συστατικά στοιχεία αυτής της δραστηριότητας, τα όρια και τα πρότυπα ανάπτυξης και διοίκησης του τουρισμού και των τουριστικών επιχειρήσεων, με σοβαρότατες επιπτώσεις στην τουριστική και ξενοδοχειακή εκπαίδευση.

Ο τουρισμός ως τομέας σπουδών δεν είναι επαρκώς κατανοητός από την τουριστική βιομηχανία, τις κυβερνήσεις, τους ακαδημαϊκούς από άλλους επιστημονικούς τομείς, την κοινωνία και τους εν δυνάμει φοιτητές. Σε επίπεδο τριτοβάθμιας προπτυχιακής εκπαίδευσης υπάρχουν δυσκολίες στο σχεδιασμό και ανάπτυξη προγραμμάτων σπουδών, στην επίτευξη ακαδημαϊκής ακεραιότητας και πρόσληψη κατάλληλου προσωπικού, ενώ αρκετά συχνά τα προγράμματα σπουδών και το περιεχόμενο των μαθημάτων έχουν αναπτυχθεί ευκαιριακά και εμπειρικά με ‘δοκιμή και λάθος’, χωρίς ουσιαστικό σχεδιασμό (Elias, 1992; Πρινανάκη 2001), ενώ η επιστημονική προσέγγιση και ο φιλοσοφικός προβληματισμός είναι, συχνά, ένας μύθος (Tribe, 1998; Holloway, 1998). Κυρίαρχα ερωτήματα, όπως ‘πώς σχεδιάζονται τα προγράμματα σπουδών και τι στόχους εξυπηρετούν;’ ή ‘ανταποκρίνεται με επιτυχία η τουριστική και ξενοδοχειακή εκπαίδευση στις ανάγκες και προσδοκίες των μελλοντικών στελεχών, της αγοράς εργασίας και της κοινωνίας;’ παραμένουν αδιευκρίνιστα ή αγνοούνται από τους υπεύθυνους σχεδιασμού των σχετικών προγραμμάτων σπουδών, παρά τις προσπάθειες διεθνών και εθνικών οργανισμών και αφοσιωμένων εκπαιδευτικών να επιλύσουν τα διάφορα ζητήματα και διλήμματα που εμποδίζουν την εξέλιξη της τουριστικής και ξενοδοχειακής εκπαίδευσης (Fayos-Sola 1995; Holloway 1995; Tribe 1998).

Ως αποτέλεσμα, υπάρχει μια σημαντική αλλά κυρίως αμφισβητήσιμη ποικιλία προσεγγίσεων στην τουριστική και ξενοδοχειακή εκπαίδευση ενώ με τον πολλαπλασιασμό των προγραμμάτων σπουδών σε επίπεδο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης σε πολλές χώρες, έχει παρατηρηθεί ακόμη μεγαλύτερη ποικιλία στη προσέγγιση σχεδιασμού και υλοποίησης των σχετικών προγραμμάτων σπουδών. Παράλληλα, ο πολλαπλασιασμός των τάσεων και εξελίξεων που λαμβάνουν χώρα στην τουριστική βιομηχανία, δημιουργούν πρόσθετα διλήμματα καθώς νέα ζητήματα όπως η αειφόρος τουριστική ανάπτυξη, η ποιότητα των υπηρεσιών, η διεθνοποίηση και παγκοσμιοποίηση του τουρισμού, οι νέες τεχνολογίες, οι εναλλακτικές μορφές τουρισμού κ.ά., διευρύνουν το πλαίσιο και τα όρια του τουρισμού και δημιουργούν πρόβλημα στην ανάπτυξη αποτελεσματικών προγραμμάτων σπουδών. Στην πραγματικότητα η κατάσταση είναι ακόμη πιο πολύπλοκη καθώς η ανάγκη για αρμονική συνύπαρξη εκπαίδευσης και αγοράς εργασίας έχει αποδειχτεί δυσεπίλυτο πρόβλημα αλλά, ταυτόχρονα, απαραίτητη προϋπόθεση για τη βιωσιμότητα του τουρισμού παράλληλα με την κοινωνική και επαγγελματική εξέλιξη των αποφοίτων (Stutts, 1995; Lefever and Withiam, 1995; Airey, 1996).

Μέσα σ' αυτό το πλαίσιο, προκύπτουν πολυάριθμα ζητήματα κρίσιμης σημασίας: ποια είναι η φύση της διοίκησης της τουριστικής βιομηχανίας και αυτή της φιλοξενίας; 'τι γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες πρέπει να έχουν οι απόφοιτοι για καριέρα στην τουριστική και ξενοδοχειακή βιομηχανία; 'η τριτοβάθμια τουριστική εκπαίδευση αναπτύσσει την ποιότητα των στελεχών που χρειάζεται ο τουρισμός και η κοινωνία γενικότερα; και άλλα όχι λιγότερο σημαντικά. Ωστόσο, οποιαδήποτε προσπάθεια να διερευνήσουμε, δικαιολογήσουμε, αξιολογήσουμε και να επιχειρήσουμε απαντήσεις σε τέτοιας φύσης ερωτήματα, απαιτεί έρευνα σε ορισμένα κρίσιμα θέματα τα οποία φαίνεται να επηρεάζουν την τριτοβάθμια τουριστική και ξενοδοχειακή εκπαίδευση. Αναμφίβολα, η αυξανόμενη σπουδαιότητα αλλά και πολυπλοκότητα του τουρισμού και εκείνη της τουριστικής εκπαίδευσης ως μέσου στήριξης, ανάπτυξης και βελτίωσης της τουριστικής δραστηριότητας, εντείνουν την ανάγκη διερεύνησης των προβλημάτων που αντιμετωπίζει αυτός ο τομέας σπουδών. Ειδικότερα, σε ότι αφορά τη χώρα μας, όπου υπάρχει ανεπάρκεια θεωρητικών δεδομένων να υποστηρίξουν αυτό τον τομέα, μια τέτοια

διερεύνηση θα μπορούσε, ενδεχομένως, να βοηθήσει τον τουρισμό και την τουριστική εκπαίδευση να κατανοήσουν καλύτερα το ρόλο τους, τα διλήμματα, τα εμπόδια και τις ευκαιρίες που παρουσιάζουν και κυρίως, να προσφέρει το βασικό πλαίσιο για τη διασφάλιση της αποτελεσματικότητας της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης Διοίκησης Επιχειρήσεων Φιλοξενίας και των συνακόλουθων κοινωνικών ωφελειών.

6.2 ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΕΣ ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

Ο όρος ‘τουριστική εκπαίδευση’ εμπεριέχει δύο έννοιες: η πρώτη αναφέρεται στο σύνολο των προγραμμάτων σπουδών τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης ανεξάρτητα από το επίπεδο ή τη βαθμίδα εκπαίδευσης. Η δεύτερη αναφέρεται στα προγράμματα σπουδών τριτοβάθμιας προπτυχιακής ή μεταπτυχιακής εκπαίδευσης που έχουν ως αντικείμενο τον τουρισμό (τουριστικές σπουδές, διοίκηση τουρισμού) με ή χωρίς εξειδίκευση σε κάποιο τομέα.

‘Τουριστική και Ξενοδοχειακή Εκπαίδευση’ ή ‘Τουριστική Εκπαίδευση και Εκπαίδευση Φιλοξενίας (Tourism and Hospitality Education) είναι ο όρος που χρησιμοποιείται από ορισμένες χώρες και εκπαιδευτικά ιδρύματα για να περιγράψει το σύνολο της τουριστικής εκπαίδευσης και είναι ο ακριβέστερος επιστημονικά όρος που χρησιμοποιείται διεθνώς για να περιγράψει το σύνολο της τουριστικής εκπαίδευσης, οριοθετώντας με τον τρόπο αυτό τον διαχωρισμό μεταξύ τουριστικής και ξενοδοχειακής εκπαίδευσης. Σε κάθε περίπτωση, ο Τουρισμός και η Φιλοξενία δεν είναι συνώνυμα (Leslie, 1993).

Ο όρος ‘Εκπαίδευση Φιλοξενίας’ (Hospitality Education): αναφέρεται στα προγράμματα σπουδών που έχουν ως αντικείμενο όλες τις επιχειρήσεις και οργανισμούς που προσφέρουν φιλοξενία, από (α) τουριστικές -όλες τις μορφές ξενοδοχειακών, επισιτιστικών επιχειρήσεων, επιχειρήσεων αναψυχής κλπ, που καλύπτουν τις ανάγκες όλων των μορφών τουρισμού για διαμονή, διατροφή, διασκέδαση κλπ - μέχρι (β) μη τουριστικές επιχειρήσεις, κοινωφελή ιδρύματα και οργανισμούς που προσφέρουν παρόμοιες υπηρεσίες.

Ο όρος ‘Ξενοδοχειακή εκπαίδευση’ αναφέρεται σε προγράμματα σπουδών στη διοίκηση επιχειρήσεων φιλοξενίας που εμπίπτουν μόνο στην πρώτη περίπτωση δηλαδή τις τουριστικές επιχειρήσεις –ξενοδοχειακές, επισιτιστικές, αναψυχής

κ.ά.,- που προσφέρουν φιλοξενία. Στη χώρα μας, για αδιερεύνητους λόγους, δεν χρησιμοποιείται ο όρος ‘ξενοδοχειακή εκπαίδευση’ σε προγράμματα σπουδών με αντικείμενο τη διοίκηση ξενοδοχειακών επιχειρήσεων αλλά ο γενικός όρος ‘τουριστικών επαγγελματών’, ‘τουριστικών επιχειρήσεων’, ‘τουριστικής εκπαίδευσης’, ή ‘διοίκησης τουρισμού’ (Α.Σ.Τ.Ε.Ρ, 1955; KATE, 1973; Τ.Ε.Ι, 1984).

Ο όρος ‘Φιλοξενία’ (Hospitality): Σύμφωνα με το ερμηνευτικό ελληνικό λεξικό των Τεγόπουλου - Φυτράκη, φιλοξενία είναι ‘υποδοχή και περιποίηση ξένων, στο σπίτι ή στον τόπο μας’. Εννοείται, χωρίς αμοιβή. Στην καθομιλουμένη, ο όρος ‘φιλοξενία’ δεν εμπεριέχει επιχειρηματική δραστηριότητα. Όμως, στην τουριστική ορολογία σημαίνει δύο πράγματα: ‘φιλοξενία χωρίς πληρωμή’ και ‘φιλοξενία επί πληρωμή’. Όταν ο όρος φιλοξενία χρησιμοποιείται σε σύνθετες έννοιες, τα πράγματα περιπλέκονται περισσότερο και οι όροι που προκύπτουν από τη μετάφραση είναι, συχνά, αδόκιμοι.

Σε διεθνές επίπεδο, ο τίτλος ‘φιλοξενία’ έχει εκτεταμένη χρήση ως γενικός όρος για να καλύψει ένα μεγάλο εύρος διαφορετικών τομέων και δραστηριοτήτων. Η χρησιμοποίηση της ορολογίας ποικίλει και οι διάφοροι τίτλοι αποτελούν αντικείμενο διαφορετικών ερμηνειών. Σύμφωνα με τον Mullins (1998), ο όρος ‘φιλοξενία’ έχει γίνει δημοφιλής ως μια πολυσυλλεκτική ονοματολογία για μεγάλες ομάδες οργανισμών περιλαμβανομένων των ξενοδοχείων.

Ο όρος εκπαίδευση αναφέρεται σε προγράμματα σπουδών στα οποία η διδακτέα ύλη περιλαμβάνει δύο κατηγορίες μαθημάτων: Η πρώτη κατηγορία περιλαμβάνει μαθήματα που συνδέονται στενά με κάποιο επάγγελμα ή ειδικότητα και αποβλέπουν στην εκμάθηση ειδικών γνώσεων και στην απόκτηση δεξιοτεχνιών που δεν είναι χρήσιμες ή έχουν περιορισμένη χρησιμότητα έξω από τα όρια του επαγγέλματος ή της ειδικότητας. Η δεύτερη κατηγορία περιλαμβάνει μαθήματα γενικής παιδείας τα οποία δεν έχουν άμεση σχέση με ένα επάγγελμα αλλά κρίνεται ότι, καθώς συνδέονται με καταξιωμένα γνωστικά πεδία των βασικών επιστημών, των γραμμάτων και των τεχνών, εξυψώνουν τη στάθμη της παιδείας ενός ατόμου και το καθιστούν, εν δυνάμει, αποδοτικότερο στην εργασία του.

Ο όρος κατάρτιση αναφέρεται συνήθως σε προγράμματα στα οποία το μεγαλύτερο μέρος της διδακτέας ύλης συνδέεται στενά με την άσκηση ενός επαγγέλματος ή μιας ειδικότητας.

Με βάση τα παραπάνω, η τουριστική εκπαίδευση αναφέρεται σε προγράμματα σπουδών τα οποία εξασφαλίζουν τις απαραίτητες επαγγελματικές γνώσεις και δεξιότητες σε μία ή περισσότερες ειδικότητες (επαγγέλματα) του τουρισμού, παράλληλα με γενικές γνώσεις.

Επαγγελματική Εκπαίδευση: Εξαιτίας της πολυσχιδούς φύσης του τουρισμού και των πολυάριθμων – πολυεπίπεδων επαγγελμάτων που περιλαμβάνει (από σεφ, σερβιτόρους, ξεναγούς κ.ά., μέχρι διευθυντές ξενοδοχείων, στελέχη τουριστικών γραφείων και οργανισμών κλπ.,) ο όρος επαγγελματική εκπαίδευση, συχνά, ταυτίζεται με τη επαγγελματική κατάρτιση που αφορά μόνο στα χαμηλότερα επίπεδα εκπαίδευσης.

Επάγγελμα είναι ένα σώμα, όπου η συμμετοχή προϋποθέτει μακροχρόνια, οργανωμένη εκπαίδευση κάτω από τον έλεγχο ειδικών στο πλαίσιο της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (πανεπιστημιακής και τεχνολογικής), η οποία εγγυάται την ποιότητα και αποτελεσματικότητα της εργασίας των μελών του. Εξαιτίας αυτής της εγγύησης, οι επαγγελματίες (professionals) απολαμβάνουν δυνατότητα εργασιακής αυτονομίας και προνομίου χάρη στην κοινωνία. Η επαγγελματική αυθεντία βασίζεται στη κατοχή ενός σώματος γνώσης που χαρακτηρίζει το δεδομένο επάγγελμα. Έτσι ένα επάγγελμα λειτουργεί ως η πλέον αξιόπιστη αρχή και πηγή γνώσης πάνω στη φύση του τομέα που απευθύνεται, και ως τέτοιο, το επάγγελμα θεωρείται ως αξιόπιστο από την κοινωνία. Για να χαρακτηριστεί ‘επάγγελμα’, απαιτείται, τα μέλη μιας επαγγελματικής ομάδας να επιδείξουν ικανότητα να ασχολούνται επιτυχώς με αυτόνομη και δια βίου μάθηση. Να συνεισφέρουν με έρευνα και επιστημονική σκέψη στην ανάπτυξη του κορμού γνώσης του επαγγέλματος και να το εξασκούν με τρόπο ώστε να αποδεικνύεται επαγγελματική αυτονομία, ικανότητα και υπευθυνότητα.

Ο όρος τεχνολογική εκπαίδευση συχνά θεωρείται ότι σχετίζεται με τους υπολογιστές και την πληροφορική όμως, δεν αποτελεί παρά μια στενή αντίληψη η οποία οδηγεί αναπόφευκτα σε λανθασμένη εκτίμηση της πραγματικότητας. Η τεχνολογία είναι μια ευρύτερη έννοια, η οποία περιλαμβάνει τη διαδικασία

προσαρμογής της γνώσης και της πολλαπλής εμπειρίας στην ανάπτυξη ή βελτίωση προϊόντων, υπηρεσιών και διεργασιών οι οποίες είναι χρήσιμες στο κοινωνικό σύνολο. Επομένως, η τεχνολογική εκπαίδευση στοχεύει να εφοδιάσει τον φοιτητή με το τεχνολογικό γνωστικό αντικείμενο της ειδικότητάς του ώστε να είναι σε θέση να αξιολογεί, να αξιοποιεί και να εφαρμόζει, κατά τον καλύτερο τρόπο, μεθόδους, ιδέες, υλικά και εργαλεία που έχει στη διάθεσή του κατά περίπτωση. Με αυτή την έννοια οι υπολογιστές και η πληροφορική, επειδή αποτελούν σύγχρονα και αποτελεσματικά εργαλεία για την επίλυση πραγματικών προβλημάτων, εντάσσονται στην τεχνολογία.

6.2.1 ΔΙΑΧΩΡΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ: ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΣΠΟΥΔΕΣ

Από το 1965 ο καθηγητής Medlic ανέφερε ότι ‘ο τουρισμός έχει σχέση με πολλούς διαφορετικούς κλάδους, επαγγέλματα, και εργασίες. Αλλά τα εκπαιδευτικά προγράμματα στον τουρισμό είναι, γενικά, δύο ειδών: Στις περισσότερες χώρες, υπάρχουν εξειδικευμένα προγράμματα, σε ξενοδοχειακά και επισιτιστικά θέματα, προγράμματα στις μεταφορές και λειτουργία τουριστικών γραφείων αφενός, και προγράμματα τα οποία ασχολούνται περισσότερο ή λιγότερο περιεκτικά με το τουριστικό φαινόμενο αφετέρου’.

Από τότε, τα σχετικά προγράμματα πολλαπλασιάστηκαν για να φτάσουμε στην πρώτη δεκαετία της νέας χιλιετίας, όπου τα προπτυχιακά προγράμματα τουριστικής εκπαίδευσης είναι, διεθνώς, ξεκάθαρα διαχωρισμένα σε τρεις κύριες κατηγορίες:

- Προγράμματα Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων ή Διοίκησης Τουρισμού (Tourism Management)
- Προγράμματα Τουριστικών Σπουδών (Tourism Studies)
- Προγράμματα Διοίκησης Φιλοξενίας ή Διοίκησης Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων (Hospitality Management ή Hotel Management)

Σήμερα, η διεθνής ακαδημαϊκή τουριστική κοινότητα χρησιμοποιεί τον όρο ‘Tourism and Hospitality Education’ (Τουριστική Εκπαίδευση και Εκπαίδευση Φιλοξενίας) όταν αναφέρεται στο σύνολο της τουριστικής εκπαίδευσης. Όταν χρησιμοποιούνται χωριστά, ο όρος ‘Tourism Education’ παραπέμπει στην

πρώτη και δεύτερη κατηγορία δηλ. σε προγράμματα σπουδών Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων, Διοίκησης Τουρισμού ή Τουριστικών Σπουδών και ο όρος ‘Hospitality Management’ στην τρίτη κατηγορία προγραμμάτων.

Όπως γίνεται αντιληπτό, ο όρος ‘τουριστική εκπαίδευση’, ‘τμήμα τουριστικών επιχειρήσεων’ ή ‘σχολή τουριστικών επαγγελμάτων’ δεν πρέπει να συγγέται με την περιγραφή προγραμμάτων. Όποιος όρος και αν χρησιμοποιηθεί παραπέμπει τόσο σε προγράμματα ‘διοίκησης ξενοδοχειακών επιχειρήσεων’ ή ‘διοίκησης επιχειρήσεων φιλοξενίας’ όσο και σε προγράμματα ‘διοίκησης τουρισμού’ ή ακόμη σε περισσότερο εξειδικευμένα προγράμματα όπως ‘διοίκηση διεθνούς τουρισμού’, ‘μεταφορές και τουρισμός’, ‘τουριστικό μάρκετινγκ’, ‘σχεδιασμός, διοίκηση και πολιτική τουρισμού’, κλπ., σε προπτυχιακό και/ή μεταπτυχιακό επίπεδο. Σε επίπεδο επαγγελματικής κατάρτισης, τα τουριστικά προγράμματα περιλαμβάνουν ειδικεύσεις ξενοδοχειακών υπηρεσιών και τροφοδοσίας, ξενοδοχειακής, εστιατοριακής, τουριστικών γραφείων, αερομεταφορών, ξεναγών, μαγειρικής-ζαχαροπλαστικής, ξενοδοχειακής ψυχαγωγίας κλπ.

Σε επίπεδο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, τα προγράμματα Ξενοδοχειακών σπουδών έχουν αναπτυχθεί σε ικανοποιητικό επίπεδο από το 1970. Ξεκίνησαν από τις αρχές του 19^{ου} αιώνα και από τότε δεν έχουμε μόνο εξάπλωση, αλλά κυρίως μεγαλύτερη ακαδημαϊκή προσέγγιση, σ’ αυτόν τον επαγγελματικό τομέα, ο οποίος για πολλά χρόνια εθεωρείτο καθαρά τεχνικός.

Παραδοσιακά, τα ξενοδοχειακά προγράμματα ακολουθούν μια χωριστή πορεία από τα προγράμματα διοίκησης τουρισμού και τουριστικών σπουδών και φαίνεται να έχουν σαφείς επαγγελματικούς στόχους και επαγγελματικές ευκαιρίες για τους αποφοίτους τους. Η ποιότητα αυτών των προγραμμάτων κρίνεται από το σωστό συνδυασμό ακαδημαϊκής και επαγγελματικής εκπαίδευσης και από την ισομερή έμφαση στις γνώσεις, στις επαγγελματικές και προσωπικές δεξιότητες των αποφοίτων, οι οποίοι πρέπει να είναι σε θέση ‘να γνωρίζουν’ και ‘να πραγματοποιούν’. Ο κορμός των μαθημάτων (core curricula) καλύπτει το θεωρητικό επιχειρησιακό περιβάλλον, το περιβάλλον του τουρισμού, η δε μελέτη-ανάλυση- διεύθυνση όλων των παραμέτρων των επιχειρήσεων φιλοξενίας αποτελούν τον πυρήνα της γνώσης. Παράλληλα, με επιλεγμένες διδακτικές μεθόδους και κατάλληλο προσωπικό -με επιστημονική επάρκεια

πάνω στο αντικείμενο τους, αλλά και επαγγελματική εμπειρία- δίνουν τις βάσεις στους αποφοίτους τους να ανταποκριθούν στις τρέχουσες και αναδιδόμενες ανάγκες της αγοράς εργασίας.

Στην ουσία, δεν υπάρχει ομοφωνία και κοινά αποδεκτό 'σώμα γνώσης' για τη μελέτη των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων ή των επιχειρήσεων φιλοξενίας. Η κοινή παραδοχή εστιάζεται στη διεπιστημονική φύση του μάνατζμεντ του τομέα, παρ' ότι υπάρχουν μελέτες που υποστηρίζουν ότι το περιεχόμενο σπουδών ορισμένων ξενοδοχειακών προγραμμάτων στη Μεγάλη Βρετανία και αλλού παρουσιάζουν σημαντικές διαφορές πάνω στην καταλληλότητα του περιεχομένου σπουδών. Η ανομοιομορφία του περιεχομένου και των θεωρητικών πλαισίων που χρησιμοποιούνται, μετριάζεται από τους όμοιους επαγγελματικούς στόχους των προγραμμάτων: είναι σχεδιασμένα ή υποτίθεται ότι είναι σχεδιασμένα να καλύπτουν τις απαιτήσεις της ξενοδοχειακής βιομηχανίας.

Η διοίκηση τουρισμού αναφέρεται στα προγράμματα που προετοιμάζουν στελέχη για τη διοίκηση τουριστικών επιχειρήσεων και οργανισμών με την ευρεία έννοια του όρου, δεν απαιτούν ιδιαίτερη εξειδίκευση και δεν παρουσιάζουν τις ιδιαιτερότητες και απαιτήσεις των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων. Τα προγράμματα αυτά είναι περισσότερο γενικού τουριστικού περιεχομένου με έμφαση σε ένα ή περισσότερους κλάδους του τουρισμού όπως για παράδειγμα τουριστικών γραφείων και μεταφορών.

Σε αντίθεση με τις ξενοδοχειακές σπουδές, τα προγράμματα διοίκησης τουρισμού είναι ένα σχετικά νέο φαινόμενο σε προπτυχιακό επίπεδο. Ενώ υπήρχαν προγράμματα διοίκησης τουρισμού σε μεταπτυχιακό επίπεδο από τις δεκαετίες του '60 και του '70, μόνο κατά το τέλος της δεκαετίας του '80 εμφανίστηκαν τέτοια προγράμματα σε προπτυχιακό επίπεδο στη Μεγάλη Βρετανία και έδωσαν του πρώτους αποφοίτους μόλις το 1991 (Airey and Johnson, 1998).

Η πρόκληση για τις τουριστικές σπουδές σε επίπεδο τριτοβάθμιας προπτυχιακής εκπαίδευσης είναι να εξασφαλίζουν ένα περιεχόμενο το οποίο να ισορροπεί τις απαιτήσεις της βιομηχανίας και παράλληλα να εξασφαλίζουν γνώσεις - σε βάθος και εύρος- οι οποίες να συνδυάζουν την επιστημονική μελέτη του τουρισμού με

κατάλληλες πολυεπιστημονικές ή διεπιστημονικές σπουδές οι οποίες να προετοιμάζουν τους αποφοίτους για επαγγελματική καριέρα.

Ωστόσο, έχει παρατηρηθεί μεγάλη άγνοια και σύγχυση από τους υποψήφιους φοιτητές ως προς το τι προσφέρουν τα πτυχία διοίκησης τουρισμού και τουριστικών σπουδών τόσο ακαδημαϊκά όσο και επαγγελματικά, ενώ μελέτες στη Μεγάλη Βρετανία δίνουν στοιχεία για ακόμη μεγαλύτερη σύγχυση και άγνοια από την πλευρά των εργοδοτών (CNA, 1992). Εκτός από το πρόβλημα ταυτότητας που παρουσιάζουν, η αλματώδης αύξηση των προγραμμάτων αυτών τα τελευταία χρόνια σε πολλές ευρωπαϊκές χώρες και το χαμηλό ποσοστό απορρόφησης των αποφοίτων τους από την αγορά εργασίας δημιουργούν πρόσθετες ανησυχίες (Evans, 1993; Ryan, 1995; Lohmann, & Jafari, 1996).

Η σχέση μεταξύ της τουριστικής και της ξενοδοχειακής εκπαίδευσης εστιάζεται στο βαθμό κατά τον οποίο ένα πρόγραμμα διοίκησης ξενοδοχειακών επιχειρήσεων -ή επιχειρήσεων φιλοξενίας- περιέχει κατάλληλου περιεχομένου μαθήματα τουριστικής παιδείας για τη δημιουργία άρτια εκπαιδευμένων στελεχών με σφαιρική γνώση και αντίληψη του τουρισμού.

6.3 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΔΙΕΘΝΩΣ

6.3.1 ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ

Η τυπική ξενοδοχειακή και εστιατοριακή εκπαίδευση έχει τις ρίζες της στην Ευρώπη στο τέλος του προπερασμένου αιώνα. Η ίδρυση της Ξενοδοχειακής σχολής της Λοζάννης το 1883, άλλαξε την ιστορία της εκπαίδευσης και κατάρτισης των επαγγελματιών της βιομηχανίας της φιλοξενίας, δίνοντας το έναυσμα για την πληθώρα των προγραμμάτων που ακολούθησαν σε ολόκληρη την Ευρώπη και την Αμερική.

Ακολούθησε η Αυστρία με την ίδρυση της Ξενοδοχειακής Σχολής στη Βιέννη το 1908. Το 1995, η χώρα διαθέτε περισσότερα από 25 προπτυχιακά προγράμματα σπουδών στη Διοίκηση Ξενοδοχείων τα οποία διδάσκουν θεωρητικές δεξιότητες και προσφέρουν εργασιακή εμπειρία, συχνά, σε ιδιόκτητες ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις (Gaiko et al., 1995).

Η Γαλλία έχει να επιδείξει μακρά και επιτυχή παράδοση στην ξενοδοχειακή εκπαίδευση και η προσφορά είναι τόσο ετερογενής ώστε καθίσταται δύσκολο να

προσδιοριστεί ο αριθμός των προγραμμάτων που προσφέρονται (Clais, 1995). Σε επίπεδο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, τα πανεπιστημιακά προγράμματα σπουδών χαρακτηρίζονται από ‘επαγγελματικό’ προσανατολισμό παρότι στο ξεκίνημά τους ήταν περισσότερο θεωρητικά. Η μεγάλη σημασία που δίνει η Γαλλική Κυβέρνηση στην επαγγελματική εκπαίδευση οδήγησε στην ίδρυση, το 1991, πέντε τριτοβάθμιων επαγγελματικών ινστιτούτων (IUPs – Professional Institutes) στα οποία έχουν τη δυνατότητα να διδάσκουν επαγγελματίες του χώρου παράλληλα με τους ακαδημαϊκούς, ενώ ορισμένα προσφέρουν περαιτέρω εξειδικεύσεις στην Ξενοδοχειακή Διοίκηση, στη Διοίκηση Εστιατορίων και Συνεδριακών Κέντρων. Τα προπτυχιακά προγράμματα σπουδών τριτοβάθμιας εκπαίδευσης χαρακτηρίζονται, γενικά, από μεγάλη ισορροπία μεταξύ θεωρίας και πρακτικής και κυρίως, φαίνονται απαλλαγμένα από κοινωνικές προκαταλήψεις που σχετίζονται με τη φύση και το κύρος συγκεκριμένων μαθημάτων. Για παράδειγμα, ο χρόνος που αφιερώνεται σε μαθήματα όπως μαγειρική, λειτουργία εστιατορίου και εφαρμοσμένη οροφοκομία είναι πολύ περισσότερος από οποιοδήποτε άλλο μάθημα και οι φοιτητές που εισάγονται από τα γενικά Λύκεια είναι υποχρεωμένοι να συμπληρώσουν είκοσι εβδομάδες εργασίας –χειρονακτικού επιπέδου- και 16 εβδομάδες πρακτική άσκηση πριν προχωρήσουν στο τελευταίο έτος σπουδών. Αυτό δεν εκπλήσσει, όταν, παρά τις τάσεις και εξελίξεις που παρατηρούνται στον τομέα διεθνώς και τις συνακόλουθες απαιτήσεις για πρόσθετες γνώσεις, η ανάγκη για γνώσεις και δεξιότητες των τμημάτων διαμονής και επισιτισμού των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων παραμένει αμείωτη και σημαντική. Επίσης, προγράμματα διοίκησης ξενοδοχείων προσφέρονται και σε μεταπτυχιακό επίπεδο, με κορυφαίο το πρόγραμμα του φημισμένου Πανεπιστημίου ESSEC (Ecole Supérieure de Sciences Economiques et Commerciales), το οποίο, σε συνεργασία με το επίσης διακεκριμένο Πανεπιστήμιο Cornell των Η.Π.Α., ίδρυσαν το Ινστιτούτο Διεθνούς Διοίκησης Ξενοδοχείων.

Η Ελβετία, Αυστρία και Γαλλία θεωρούνται οι θεμελιωτές της ξενοδοχειακής εκπαίδευσης στην Ευρώπη και παραδοσιακά δίνουν ιδιαίτερη έμφαση στην απόκτηση επαγγελματικής νοοτροπίας και στην ανάπτυξη δεξιοτήτων και τα προγράμματα σπουδών περιλαμβάνουν πολλά τεχνικά μαθήματα ιδιαίτερα στον επισιτιστικό τομέα. Ένα τυπικό πρόγραμμα σπουδών τείνει να δίνει έμφαση στις

δεξιότητες και την πρακτική σε τομείς όπως η παραγωγή φαγητών, η λειτουργία εστιατορίου, η χρήση των υπολογιστών και η τήρηση λογαριασμών. Μεγάλη έμφαση δίνεται επίσης στις ξένες γλώσσες. Τα περισσότερα προγράμματα απαιτούν τη γνώση μιας ή δύο ξένων γλωσσών ως προϋπόθεση εισαγωγής. Τα τελευταία χρόνια, δίνεται έμφαση και στα μαθήματα διοίκησης.

Στη Μεγάλη Βρετανία, το πρώτο εξειδικευμένο πρόγραμμα ξενοδοχειακών σπουδών εφαρμόστηκε το 1943 για να ακολουθήσει ραγδαία εξάπλωση με αποτέλεσμα στα μέσα της δεκαετίας του '50 να προσφέρονται περισσότερα από εκατό προγράμματα ξενοδοχειακού και επισιτιστικού περιεχομένου από αντίστοιχο αριθμό τεχνικών σχολών ενώ από τα τέλη της δεκαετίας του '60 τα Πανεπιστήμια Strathclyde και Surrey έδωσαν κύρος στην ξενοδοχειακή εκπαίδευση με τη δημιουργία προπτυχιακών προγραμμάτων σπουδών στη διοίκηση ξενοδοχειακών επιχειρήσεων (Cooper et al., 1994; Baum, 1991). Τα τελευταία χρόνια, οι τίτλοι των προγραμμάτων σπουδών, σε πολλά ιδρύματα, έχουν αλλάξει από Διοίκηση Ξενοδοχειακών και Επισιτιστικών ή Εστιατοριακών Επιχειρήσεων σε Διοίκηση Επιχειρήσεων Φιλοξενίας, στοιχείο το οποίο καταδεικνύει την υιοθέτηση ευρύτερων θεωρητικών πλαισίων.

Το 2000 υπήρχαν εβδομήντα εννέα (79) προγράμματα σπουδών σε είκοσι επτά (27) ιδρύματα (CHME, 2001), με τίτλους όπως:

Διοίκηση Ξενοδοχείων (π.χ. University of Strathclyde).

Διεθνής Διοίκηση Ξενοδοχείων (π.χ. University of Manchester)

Διοίκηση Επιχειρήσεων Φιλοξενίας (π.χ. University of Central Lancashire)

Διοίκηση Επιχειρήσεων Φιλοξενίας και τουρισμού (University of Surrey).

Διεθνής Διοίκηση Επιχειρήσεων Φιλοξενίας (π.χ. University of Surrey, University of Central Lancashire).

Διοίκηση Ξενοδοχειακών και Επισιτιστικών Επιχειρήσεων (π.χ. University of Wales, University of Surrey).

Μαγειρική Τέχνη (Dublin Institute of Technology), κ.ά.

Ωστόσο, ανεξάρτητα από τους τίτλους που χρησιμοποιούνται, τα εν λόγω προγράμματα παρουσιάζονται να έχουν σαφή προσανατολισμό και σαφείς επαγγελματικούς στόχους (Airey and Tribe, 2000; Rutter, 1991, 1993).

Όμως η συγκριτική μελέτη του περιεχομένου των προγραμμάτων σπουδών καταδεικνύει μεγαλύτερη ποικιλία ανάμεσα στα προγράμματα σπουδών στη Μεγάλη Βρετανία σε σύγκριση με τις προαναφερθείσες Ευρωπαϊκές χώρες, ενώ δεν απουσιάζουν οι μεταξύ τους διαφορές. Ωστόσο, παρά τις όποιες διαφορές, δεν παρουσιάζουν σημαντική απόκλιση από τον κεντρικό κορμό γνώσης της φιλοξενίας ενώ όλα δίνουν μεγάλη σημασία στην επαγγελματική πρακτική άσκηση των φοιτητών η οποία, με μικρές διαφοροποιήσεις, πραγματοποιείται ενδιάμεσα των σπουδών και διαρκεί κατά κανόνα ένα έτος. Στα παραρτήματα Δ και Δ1 παρουσιάζονται τα προγράμματα σπουδών του Πανεπιστήμιου Surrey και του Πανεπιστημίου Brighton αντίστοιχα, η μελέτη των οποίων, σε συνδυασμό με άλλα στοιχεία σχετικά με τις υποδομές τους σε εξειδικευμένα εργαστήρια, φανερώνουν ότι τα προγράμματα αυτά δίνουν ιδιαίτερη βαρύτητα στην ανάπτυξη βασικών δεξιοτήτων καθώς και σε μαθήματα διοίκησης, οικονομικών και εμποτείας. Επίσης, να αναφέρουμε ότι πολλά εκπαιδευτικά ιδρύματα προσπαθούν να περιλάβουν στα προγράμματα σπουδών διοίκησης ξενοδοχείων τις απαραίτητες προϋποθέσεις για την επαγγελματική πιστοποίηση των αποφοίτων τους.

Παρόμοια εξελικτική πορεία παρουσιάζει η εκπαίδευση φιλοξενίας στις περισσότερες χώρες της Δυτικής και Ανατολικής Ευρώπης (Richards, 1995,1996; Rakadjiska, 1990; Seaton, 1993; Holdsworth, 2001), στην Τουρκία (Korzay, 1997), στην Κορέα (Chon and Shin, 1999), στην Ιαπωνία (Taylor & Berger, 2000), στην Κένυα (Sindiga, 1996) και αλλού.

Στη χώρα μας, η ξενοδοχειακή εκπαίδευση ξεκίνησε το 1937 με την ίδρυση της Σχολής Τουριστικών Επαγγελμάτων (Σ.Τ.Ε.) και με βασική δραστηριότητα τη μετεκπαίδευση εργαζομένων σε Ξενοδοχεία και Εστιατόρια και τη λειτουργία ενός τμήματος στοιχειώδους εκπαίδευσης για νέους που επιθυμούσαν να σταδιοδρομήσουν στο Ξενοδοχειακό επάγγελμα. Το 1956 ιδρύεται η Ανωτέρα Σχολή Τουριστικών Επαγγελμάτων στη Ρόδο με ξενοδοχειακή κατεύθυνση, σύμφωνα με τα ευρωπαϊκά πρότυπα (Σ.Τ.Ε, 1992). Είκοσι χρόνια αργότερα, το 1973, ιδρύθηκαν τα Κέντρα Ανωτέρας Τεχνικής Εκπαίδευσης τα οποία περιλάμβαναν πέντε τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων σε ισάριθμες πόλεις (Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Πάτρα, Λάρισα και Ηράκλειο) με ενιαίο ξενοδοχειακό-εστιατοριακό πρόγραμμα σπουδών, σύμφωνα με τα αμερικανικά πρότυπα της εποχής (KATE Project, 1975). Το 1983, τα Τεχνολογικά

Εκπαιδευτικά Ιδρύματα (Τ.Ε.Ι.) αντικατέστησαν τα Κ.Α.Τ.Ε ή ακριβέστερα τα Κ.Α.Τ.Ε.Ε. όπως είχαν μετονομαστεί από το 1977 (Ν.1404/83) και το 2001 αναβαθμίστηκαν σε ανώτατα τεχνολογικά εκπαιδευτικά ιδρύματα (Ν. 2916 /2001), ενώ δεν υπάρχουν προπτυχιακά προγράμματα σχετικά με τον τουρισμό και/ή τη φιλοξενία στα Πανεπιστήμια της χώρας.

Το 1995 η Σχολή Τουριστικών Επαγγελματιών ίδρυσε μία ακόμη Ανώτερη Σχολή στον Άγιο Νικόλαο Κρήτης (Α.Σ.Τ.Ε.Α..Ν), ενώ το 1997 το Υπουργείο Παιδείας δημιούργησε δύο ακόμη Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων στα Τ.Ε.Ι. Ηπείρου (Ηγουμένισσα) και Λαμίας (Άμφισσα) και το 2004 στα Τ.Ε.Ι. Πειραιά (Σπέτσες) και Ιονίων Νήσων (Αργοστόλι).

Διεθνώς, η ανάπτυξη της εκπαίδευσης στη διοίκηση φιλοξενίας υπήρξε εξελικτική. Τα προγράμματα σπουδών στη Διοίκηση Φιλοξενίας προέρχονται από μία επαγγελματική θεμελίωση και η παραδοσιακή προσέγγιση στην εκπαίδευση φιλοξενίας βασιζόταν σ' ένα μίγμα τεχνικών και τελετουργικών πρακτικών. Σταδιακά, και ενώ η φιλοξενία θεωρείται επιχειρηματική δραστηριότητα, η εκπαίδευση στη διοίκηση φιλοξενίας, σε πολλές περιπτώσεις, παρουσιάζει μια φιλελεύθερη προσέγγιση, στοιχείο το οποίο για ορισμένους αντιτίθεται με την παραδοσιακή και εφαρμοσμένη προσέγγιση και τις σύγχρονες διοικητικές και λειτουργικές απαιτήσεις του τομέα. Ειδικότερα, από τα τέλη της δεκαετίας του 1990 παρατηρείται μια διεθνής κίνηση, καθοδηγούμενη από ακαδημαϊκούς κύκλους, προς της κατεύθυνση φιλελευθεροποίησης της Ανώτατης Εκπαίδευσης Διοίκησης Επιχειρήσεων Φιλοξενίας από την επαγγελματική βάση και την εισαγωγή των προγραμμάτων σπουδών σ' ένα ευρύτερο προσανατολισμό (Morrison & O'Mahony, 2003).

6.3.2 ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΙΣ ΗΝΩΜΕΝΕΣ ΠΟΛΙΤΕΙΕΣ ΑΜΕΡΙΚΗΣ

Στις Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής, η πρώτη ξενοδοχειακή σχολή ιδρύθηκε στο Πανεπιστήμιο Cornell, Ιθάκη, Νέα Υόρκη, το 1922. Η δεύτερη παλαιότερη ξενοδοχειακή σχολή ιδρύθηκε στο Πολιτειακό Πανεπιστήμιο του Michigan το 1927 (McIntosh, 1992). Το 1970 υπήρχαν 27 προπτυχιακά και 9 μεταπτυχιακά

(Kent et al., 1993) και στη συνέχεια η ανάπτυξη των σχετικών προγραμμάτων σπουδών ακολούθησε μια σταθερή ανοδική πορεία η οποία κορυφώθηκε τις δεκαετίες του '80 και του '90.

Στον κατάλογο των προγραμμάτων σπουδών για τον τουρισμό και τη φιλοξενία 1991-1992 καταγράφονται 142 προπτυχιακά και 39 μεταπτυχιακά προγράμματα σπουδών στη διοίκηση επιχειρήσεων φιλοξενίας και περισσότερα από 700 προγράμματα 2ετούς διάρκειας (Pavesic, 1993) ενώ, λίγα χρόνια αργότερα, τα στοιχεία σχετικής έρευνας αναφέρουν ότι το 1995 υπήρχαν περισσότερα από 280 Πανεπιστήμια με προπτυχιακά προγράμματα σπουδών στη διοίκηση επιχειρήσεων φιλοξενίας και τουρισμού (Bosselman et al., 1996; Jafari, 1997).

Το περιεχόμενο των προγραμμάτων σπουδών διοίκησης ξενοδοχείων ποικίλει ανάλογα με τη σχολή που υπάγονται ή αν πρόκειται για ανεξάρτητες σχολές μέσα στο Πανεπιστήμιο. Τα προγράμματα σπουδών με διάρκεια σπουδών τεσσάρων ετών απαιτούν, συνήθως, το πενήντα τοις εκατό του περιεχομένου να είναι εξειδικευμένο. Ωστόσο, ακόμη και τα εξειδικευμένα μαθήματα διαφέρουν από πανεπιστήμιο σε πανεπιστήμιο. Ορισμένα δίνουν έμφαση στις επισιτιστικές λειτουργίες, άλλα στη διοίκηση ξενοδοχείων και ιδρυμάτων ή ακόμη στην οικονομική ανάλυση. Γενικά, η κοινή τάση φαίνεται να είναι η έμφαση στις διοικητικές πτυχές παρά η ανάπτυξη τεχνικών δεξιοτήτων. Σε όλες τις περιπτώσεις υπάρχουν μαθήματα ανάπτυξης δεξιοτήτων (π.χ. μαζική παραγωγή φαγητών), αλλά συχνά η προσέγγιση είναι από την οπτική της διοίκησης. Κατά κανόνα, τα προγράμματα σπουδών διοίκησης ξενοδοχείων ή φιλοξενίας στις Η.Π.Α. παρουσιάζουν τεράστια εξειδίκευση και αυτό θεωρείται το μεγαλύτερο πλεονέκτημά τους σε σύγκριση με τις υπόλοιπες χώρες του κόσμου, όπου, σε πολλές περιπτώσεις, τα προγράμματα διοίκησης φιλοξενίας παρουσιάζουν μεγάλη ομοιομορφία και, συχνά, επιβάλλονται από τις κυβερνήσεις. Το William F. Harrah College of Hotel Administration στο Πανεπιστήμιο της Νεβάδα, Las Vegas, για παράδειγμα, ιδρύθηκε το 1967 και δύο δεκαετίες αργότερα είχε τρία ακαδημαϊκά τμήματα: Food and Beverage Management, Hotel Management, και Tourism and Convention Administration με 1660 φοιτητές από 48 Πολιτείες των Η.Π.Α. και από 50 άλλες χώρες. Άλλες εξειδικεύσεις αφορούν σε τομείς όπως Διοίκηση Καταλυμάτων (επιπλωμένων δωματίων - διαμερισμάτων), Διοίκηση

Υπηρεσιών Διατροφής, Διοίκηση Συνεδρίων, και Διοίκηση Τουρισμού (Pizam, 1989) ενώ μεγάλη εξάπλωση παρουσιάζουν και τα μεταπτυχιακά προγράμματα σπουδών στον τομέα της φιλοξενίας (Kent et al., 1993).

Στο παράρτημα Δ2 παρουσιάζονται τα δομικά χαρακτηριστικά και το πρόγραμμα σπουδών του φημισμένου Πανεπιστημίου Cornell, το οποίο θεωρείται ως το κορυφαίο παγκοσμίως ίδρυμα στον τομέα της Διοίκησης Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων.

Η συγκριτική μελέτη της εξέλιξης και των βασικών χαρακτηριστικών των προγραμμάτων σπουδών διοίκησης Ξενοδοχείων σε Ευρώπη και Η.Π.Α. καταδεικνύει ότι η παράδοση των ευρωπαϊκών σχολών έχει μεγαλύτερη 'επαγγελματική προσέγγιση' και συνδυάζει στοιχεία επαγγελματικής εμπειρίας με τυπική εκπαίδευση και κατάρτιση για την απόκτηση γνώσεων αλλά και νοοτροπίας. Πολλές ευρωπαϊκές σχολές διοίκησης ξενοδοχειακών επιχειρήσεων δίνουν, ακόμη και σήμερα, μεγάλη έμφαση στις παραδοσιακές πρακτικές και γνώσεις με στόχο να αποκτήσει ο φοιτητής σε βάθος πρακτικές ικανότητες αντί αυτό που θα μπορούσαμε να ονομάσουμε τεχνική γνώση και εμπειρία σε συγκεκριμένους τομείς, ιδιαίτερα στις επισιτιστικές λειτουργίες. Συγκριτικά, τα προγράμματα σπουδών στις αμερικανικές σχολές πανεπιστημιακής εκπαίδευσης είναι περισσότερο προσανατολισμένα στη διοικητική φύση των επιχειρήσεων φιλοξενίας με ιδιαίτερο χαρακτηριστικό την προσήλωση στις ιδιαιτερότητες και στις ειδικές απαιτήσεις του τομέα.

Ωστόσο, τα Πανεπιστημιακά ιδρύματα των Ηνωμένων Πολιτειών της Αμερικής έχουν την τάση να μελετούν το ευρωπαϊκό σύστημα ξενοδοχειακής εκπαίδευσης προκειμένου να κατανοήσουν τις ρίζες πολλών παραδόσεων και πρακτικών στον τομέα της φιλοξενίας προκειμένου να αναβαθμίσουν τα προγράμματα σπουδών και αντίστροφα οι Ευρωπαϊκές σχολές μελετούν τις αμερικανικές για καλύτερη κατανόηση του τρόπου εφαρμογής των περίπλοκων διοικητικών πρακτικών στις παραδοσιακές, συχνά, συντηρητικές μεθόδους διοίκησης των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων που εφαρμόζουν.

Γενικά, σε πολλές χώρες της Ευρώπης και στην Αμερική, η εκπαίδευση διοίκησης φιλοξενίας έχει εισέλθει σε μια περίοδο σταθεροποίησης με αποτέλεσμα να υπάρχει μια ευρύτερη αποδοχή των ακαδημαϊκών δυνατοτήτων

της χωρίς αυτό να σημαίνει ότι έχει κερδίσει τη μάχη. Τα προβλήματα και οι προκλήσεις που αντιμετωπίζει είναι πολυάριθμα και συχνά θεμελιώδους σημασίας όπως αυτό που αφορά στην 'ταυτότητα' των σχετικών προγραμμάτων, όπως διαπιστώνεται από τη διερεύνηση της ελληνικής πραγματικότητας (βλ. κεφάλαιο 9).

Από τα στοιχεία που σχετίζονται με τον τρόπο εξέλιξης των προγραμμάτων φιλοξενίας διεθνώς, είναι δυνατόν να εξάγουμε ορισμένα συμπεράσματα, με προεξέχον ότι υπάρχουν δύο αλληλένδετες, αλλά με διαφορετική φιλοσοφία, προσεγγίσεις: Η πρώτη είναι φανερή στα κατώτερα επίπεδα εκπαίδευσης, όπου το ενδιαφέρον εστιάζεται περισσότερο στην κατάρτιση παρά στην εκπαίδευση και τα προγράμματα σπουδών είναι σχεδιασμένα να προσφέρουν στους εκπαιδευόμενους εξειδικευμένες, συχνά, πρακτικές δεξιότητες. Η προσέγγιση αυτή αποτέλεσε τη βάση και οδήγησε σε προγράμματα σπουδών τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, όπου η προσπάθεια επικεντρώνεται στη διοίκηση των επιχειρήσεων φιλοξενίας. Τα προγράμματα σπουδών φιλοξενίας, στη δεύτερη αυτή προσέγγιση, είναι σχεδιασμένα να προσφέρουν στους εκπαιδευόμενους ένα σύνολο εργαλείων τα οποία αναπτύσσουν τις αναλυτικές και αξιολογικές τους ικανότητες. Συνήθως, διαρκούν τέσσερα χρόνια και, σχεδόν χωρίς εξαίρεση, περιλαμβάνουν μια περίοδο πρακτικής άσκησης διάρκειας έξι μηνών μέχρι και ενός έτους και η πρόκληση για τα προγράμματα αυτά είναι να εμβαθύνουν και να διευρύνουν το γνωστικό αντικείμενο της φιλοξενίας μέσα στο πλαίσιο του τουριστικού συστήματος (Cooper et al. 1994).

Συγκρίνοντας την εξελικτική πορεία των προγραμμάτων σπουδών διαπιστώνονται κοινά στοιχεία όπως: η εστίαση των προγραμμάτων αυτών αφορούν τον τομέα της φιλοξενίας και αυτό προφανώς σχετίζεται με τις ανάγκες της ξενοδοχειακής αγοράς για εξειδικευμένο στελεχιακό δυναμικό αφενός, και με τη σπουδαιότητα που αποδίδεται στη βιομηχανίας φιλοξενίας για την ανάπτυξη και διατήρηση του τουρισμού στις χώρες αυτές. Επίσης, η εξάπλωση των προγραμμάτων σπουδών φαίνεται να συμβαδίζει με την ανοδική πορεία του τουρισμού, ενώ οι αλλαγές που παρατηρούνται στο περιεχόμενο των προγραμμάτων σπουδών συνδέονται προφανώς με τις εξελίξεις και αλλαγές στον τουρισμό και τη φιλοξενία.

Η ουσιαστική διαφορά που προκύπτει μεταξύ των προγραμμάτων σπουδών στην Ελλάδα σε σύγκριση με αυτά στη Μεγάλη Βρετανία και Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής περιλαμβάνει δύο διαστάσεις την ποσοτική και ποιοτική. Η πρώτη αφορά στη χρονική καθυστέρηση παροχής ικανοποιητικού αριθμού προγραμμάτων σπουδών και η δεύτερη στην έλλειψη παροχής πανεπιστημιακού επιπέδου προπτυχιακών προγραμμάτων σπουδών. Και οι δύο παράμετροι, όπως προκύπτει από την ανάλυση της τουριστικής εκπαίδευσης στη χώρα (κεφάλαιο 7), έχουν παίξει καταλυτικό ρόλο στη συνολική εξέλιξη της τριτοβάθμιας τουριστικής και ξενοδοχειακής εκπαίδευσης στη χώρα.

6.4 Η ΦΥΣΗ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

Ο κεντρικός άξονας της τουριστικής εκπαίδευσης αποτελείται από το Πρόγραμμα Σπουδών (Bartlett et al., 1998) και το περιεχόμενό του αποτελεί τη βάση μέσω της οποίας ικανοποιούνται οι ανάγκες της τουριστικής βιομηχανίας, των φοιτητών και των αποφοίτων. Όμως, εξαιτίας της πολυσχιδούς φύσης της βιομηχανίας του τουρισμού και της φιλοξενίας και των εννοιολογικών αδυναμιών που παρουσιάζουν (βλ. κεφ. 2), δεν είναι εύκολο να οριστούν με ακρίβεια όχι μόνο οι γνώσεις και οι δεξιότητες που πρέπει να κατέχουν οι απόφοιτοι της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης προγραμμάτων σπουδών κατεύθυνσης ‘διοίκησης επιχειρήσεων φιλοξενίας’ (Gamble & Messenger, 1990), αλλά, ορισμένες φορές, ούτε τα όρια μεταξύ των διαφορετικών τύπων προγραμμάτων σπουδών στον τομέα του τουρισμού.

Επομένως, για τη σωστότερη ανάπτυξη της αποστολής και των στόχων προγραμμάτων σπουδών με αντικείμενο τη διοίκηση επιχειρήσεων φιλοξενίας, επιβάλλεται να διερευνηθεί πρώτα η γενικότερη φύση της εκπαίδευσης για τη διοίκηση επιχειρήσεων φιλοξενίας. Η ζήτηση για απόφοιτους διοίκησης επιχειρήσεων φιλοξενίας στην Ελλάδα αλλά και διεθνώς απαιτεί σαφέστατο προσδιορισμό και ανάλυση. Τι είναι εκπαίδευση για τη διοίκηση επιχειρήσεων φιλοξενίας και διαφέρουν από τις σπουδές διοίκησης επιχειρήσεων; Πρόκειται για γενικές ακαδημαϊκές ή για επαγγελματικές σπουδές; Σαφής απάντηση σχετικά με το τι ακριβώς είναι η εκπαίδευση για τη διοίκηση επιχειρήσεων φιλοξενίας δεν είναι εύκολο να δοθεί, και για το λόγο αυτό πολλοί ερευνητές επιχείρησαν να την προσδιορίσουν διερευνώντας τη φύση της και άλλοι να

προσδιορίσουν το περιεχόμενό της με στόχο τη δημιουργία προγραμμάτων σπουδών που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των φοιτητών, της αγοράς εργασίας αλλά και της ευρύτερης κοινωνίας (Pizam, 1995; Stutts, 1995b; Casado, 1992; Defranco, 1992; Pasevic, 1993).

6.4.1 ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ – ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Ένα ζήτημα το οποίο φαίνεται να έχει επηρεάσει την εξέλιξη και απειλεί το μέλλον των προγραμμάτων διοίκησης φιλοξενίας εστιάζεται στη φύση της διοίκησης των επιχειρήσεων φιλοξενίας και στη βασική υπόθεση ότι οι διευθυντές και τα στελέχη των επιχειρήσεων φιλοξενίας αντιμετωπίζουν διαφορετικά προβλήματα, επομένως θα πρέπει να ενεργούν και να είναι διαφορετικοί από τους διευθυντές και τα στελέχη του βιομηχανικού τομέα. Η υπόθεση αυτή έχει δημιουργήσει σοβαρές διχογνωμίες και από τη δεκαετία του '70 υπάρχει έντονη δημόσια συζήτηση πάνω στο βαθμό κατά τον οποίο οι επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών διαφέρουν από τις βιομηχανικές επιχειρήσεις.

Ορισμένοι μελετητές ισχυρίζονται ότι οι βασικοί στόχοι της επιστήμης του μανάτζμεντ είναι κοινοί για όλους τους τομείς της οικονομίας με προεξέχοντες την ανάγκη για αποδοτικότητα, οικονομία, προϋπολογισμό της ζήτησης και σχεδιασμό και για το λόγο αυτό οι τεχνικές της επιστήμης του μανάτζμεντ έχουν εφαρμογή σε όλους τους τομείς (Bleuel and Patton, 1978). Επίσης, υποστηρίζεται ότι, στην ουσία, δεν υπάρχουν διαφορές μεταξύ βιομηχανικών επιχειρήσεων και επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών καθώς οι διευθυντές και στις δύο περιπτώσεις ασχολούνται με τη διαδικασία μετατροπής των εισροών σε εκροές (Lockyer, 1986), άρα, εμμέσως πλην σαφώς, τα εξειδικευμένα προγράμματα σπουδών δεν είναι απαραίτητα.

Δεν υπάρχει αμφιβολία ότι όντως υφίσταται αυτή η κοινή βάση στους στόχους και στη διαδικασία που αντιμετωπίζουν οι διευθυντές, ωστόσο, οι υπηρεσίες διαφοροποιούνται από τα προϊόντα σε μεγάλο βαθμό. Τα ξεχωριστά χαρακτηριστικά του τομέα των υπηρεσιών και τα ειδικά χαρακτηριστικά του ξενοδοχειακού τομέα καθιστούν τη διοικητική επιστήμη διαφορετική στον τομέα της φιλοξενίας. Οι διαφορές είναι τόσο σημαντικές ώστε ξεπερνούν τα όρια της διοικητικής επιστήμης με χαρακτηριστική την παρατήρηση του Sasser (στο Jones, 1989:105): 'πολλοί συγγραφείς και ακαδημαϊκοί θεωρούν ότι οι υπηρεσίες

είναι απλώς προϊόντα με ορισμένα περίεργα χαρακτηριστικά... (αλλά) τα περίεργα χαρακτηριστικά κάνουν όλη τη διαφορά μεταξύ της επιτυχίας και της αποτυχίας’.

Πράγματι, αυτά τα ξεχωριστά χαρακτηριστικά επηρεάζουν την εφαρμογή της διοικητικής επιστήμης και εννοείται ότι το επίπεδο της χρησιμότητας και της αποτελεσματικότητας των τεχνικών διαφέρουν στον τομέα υπηρεσιών και ειδικότερα της φιλοξενίας, έναντι των άλλων τομέων. Οι Fitzsommons & Sullivan (1999) δίνουν τα παρακάτω διακριτικά χαρακτηριστικά των υπηρεσιών στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, τα οποία συμβαδίζουν με άλλους συγγραφείς (π.χ. Lockwood et al., 1996):

- Η μέτρηση της παραγωγής και της απόδοσης είναι δύσκολη.
- Το προϊόν είναι άυλο.
- Εξάρτηση από την επαφή: Ο καταναλωτής αποτελεί μέρος της διαδικασίας παροχής της υπηρεσίας. Οι υπηρεσίες παράγονται και προσφέρονται εν μέρει, σε αλληλεπίδραση μεταξύ του καταναλωτή και του παραγωγού. Ο Lockwood και οι συνεργάτες του (στο Teare and Olsen 1992) δίνουν ένα κατάλογο με τέσσερις διαφορετικές αλληλεπιδράσεις που ενδέχεται να συμβούν όταν ένας πελάτης εισέρχεται σε μια επιχείρηση παροχής υπηρεσιών: μεταξύ πελάτη και υπαλλήλων, μεταξύ των ίδιων των πελατών, μεταξύ του πελάτη και των φυσικών προϊόντων και του περιβάλλοντος, μεταξύ του πελάτη και του συστήματος παροχής της υπηρεσίας).
- Η παραγωγή και η κατανάλωση λαμβάνει χώρα, συνήθως, ταυτόχρονα και παρουσιάζει συνεχείς διακυμάνσεις στη ζήτηση.
- Το ‘προϊόν’ είναι φθαρτό.
- Η επιλογή της θέσης διέπεται από τους πελάτες και τη ζήτηση.
- Η ξενοδοχειακή βιομηχανία είναι εντάσεως εργασίας.
- Η ξενοδοχειακή υπηρεσία είναι ετερογενής με την έννοια ότι είναι δύσκολο να παράσχουμε ταυτόσημες υπηρεσίες σε δύο διαφορετικούς πελάτες.
- Έλλειψη κτήσης – ο πελάτης δεν αποκτά την υπηρεσία ή τα συγκεκριμένα στοιχεία που σχετίζονται με την υπηρεσία.

Προφανώς, οι υπηρεσίες αποτελούν ένα πολύπλοκο φαινόμενο ενώ αυτή καθαυτή η λέξη ‘υπηρεσία’ έχει πολλές έννοιες που εκτείνονται από την προσωπική

υπηρεσία μέχρι την υπηρεσία ως ένα προϊόν. Η βιβλιογραφία μας δίνει πληθώρα ορισμών των υπηρεσιών. Ο Gronroos (1990:72) δίνει ένα πλήρη και περιεκτικό ορισμό: 'Υπηρεσία είναι μια δραστηριότητα ή μια σειρά δραστηριοτήτων, άνυλης φύσης κατά το μάλλον ή ήττον, η οποία συνήθως, αλλά όχι απαραίτητως, λαμβάνει χώρα μέσω αλληλεπιδράσεων μεταξύ του πελάτη και του υπαλλήλου και/ή των φυσικών πόρων ή των αγαθών και/ή των συστημάτων του παραγωγού της υπηρεσίας. Οι υπηρεσίες παρέχονται ως λύσεις στα προβλήματα του πελάτη'.

Αυτά τα χαρακτηριστικά αντιπροσωπεύουν τις ειδικές προκλήσεις των επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών και η σπουδαιότητά τους δίνει ώθηση στην αναζήτηση επιστημονικών μεθόδων μάλιστα για την αντιμετώπισή τους καθώς οι κλασικές μέθοδοι διοίκησης εφαρμόζονται δύσκολα ή δεν έχουν εφαρμογή στον τομέα των υπηρεσιών παράλληλα με την αναζήτηση προγραμμάτων σπουδών, εκπαιδευτικών μεθόδων και διαδικασιών για την ανάπτυξη κατάλληλων στελεχών. Η ανάγκη για προγράμματα σπουδών με προσανατολισμό στις υπηρεσίες είναι τεκμηριωμένη αφού μόνο η στρατηγική της υπηρεσίας δίνει τη δυνατότητα στην επιχείρηση να διαφοροποιήσει τα προϊόντα της και να δημιουργήσει προστιθέμενη αξία για τους πελάτες της (Gronroos, 1990).

Το διεθνούς φήμης Ξενοδοχειακό Πρόγραμμα σπουδών του Πανεπιστημίου Cornell, λαμβάνοντας υπόψη αυτά τα χαρακτηριστικά και τις ιδιαιτερότητες των επιχειρήσεων φιλοξενίας, τεκμηριώνει ότι η χρησιμοποίηση παραδειγμάτων από τον τομέα της φιλοξενίας στη διδασκαλία είναι μία από τις βασικές διαφορές μεταξύ των επαγγελματικών σπουδών στον τομέα της φιλοξενίας και των άλλων προγραμμάτων στη διοίκηση των επιχειρήσεων. Παίρνοντας ως παράδειγμα το μάρκετινγκ μιας υπηρεσίας, υποστηρίζεται ότι δεν είναι το ίδιο με το μάρκετινγκ ενός προϊόντος, και το σχετικό μάθημα σε ένα πρόγραμμα σπουδών στη διοίκηση επιχειρήσεων φιλοξενίας (ή ξενοδοχειακών επιχειρήσεων) έχει ένα προσανατολισμό στην υπηρεσία, τον οποίο στερούνται τα παραδοσιακά μαθήματα στο μάρκετινγκ.

Τα χαρακτηριστικά του τομέα των υπηρεσιών και των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων ειδικότερα, καθιστούν τα διευθυντικά στελέχη υπεύθυνα όχι μόνο

για λειτουργικά θέματα αλλά και για ζητήματα στρατηγικής σημασίας. Η διοίκηση των ξενοδοχείων είναι ιδιαίτερα πολύπλοκη και η επιτυχία των διευθυντικών στελεχών βασίζεται στη γνώση της λειτουργίας όλων των φάσεων και ιδιαιτεροτήτων της ξενοδοχειακής λειτουργίας αφενός και του ειδικού και γενικού περιβάλλοντος αφετέρου. Σε ότι αφορά το πρώτο, ‘ουδείς είναι σε θέση να δώσει ή να ερμηνεύσει μια εντολή χωρίς να γνωρίζει τι συνεπάγεται και τι περιλαμβάνει. Ο ταχύτερος και ευκολότερος τρόπος να χάσει την εκτίμηση των εργαζομένων ένα στέλεχος είναι να δώσει οδηγίες χωρίς να καταλαβαίνει τις επιπτώσεις τους ή τη χρονική διάρκεια που απαιτεί η πραγματοποίησή τους’ (Lockwood et al., 1996:42). Πράγματι, είναι αδύνατον να ασκήσει κάποιος διοίκηση ή επίβλεψη στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις χωρίς να έχει έστω μια γενική ιδέα των καθηκόντων και αρμοδιοτήτων των εργαζομένων σε όλα τα τμήματα της μονάδας και τις αλληλεπιδράσεις των δραστηριοτήτων, ενώ το επιχειρηματικό περιβάλλον είναι ιδιαίτερα ανταγωνιστικό και ταραχώδες.

Ο Gehri, φημισμένος Ελβετός καθηγητής στη Διοίκηση Ξενοδοχείων, δίνει μια άλλη διάσταση της ιδιαιτερότητας της διοίκησης επιχειρήσεων φιλοξενίας: ‘Το ενιαίο λογιστικό σύστημα, τα συστήματα πληροφόρησης, οι εσωτερικοί έλεγχοι και οι υπολογιστές είναι ασφαλώς σημαντικά στοιχεία στη διοικητική και διευθυντική εργασία των επιχειρήσεων φιλοξενίας. Ωστόσο, οι διευθυντές και τα στελέχη δεν είναι τίποτα περισσότερο από ‘χάρτινοι ελέφαντες’ αν δεν είναι σε θέση να κρίνουν τη γεύση ενός κρασιού, να συζητήσουν με ένα επαγγελματία σεφ για το κόστος και τα είδη των προσφερομένων εδεσμάτων ή να υποδεχτούν μια διπλωματική αποστολή κατά την άφιξή της στο ξενοδοχείο’ (Gehri, 1985:13). Το ζήτημα αυτό συνεχίζει να δημιουργεί πρόβλημα στην εκπαίδευση στελεχών για τη βιομηχανία της φιλοξενίας και ουσιαστικά παρεμποδίζει την ανάπτυξη αποτελεσματικών προγραμμάτων σπουδών. Η ανάγκη των φοιτητών να αποκτήσουν ορισμένες βασικές ικανότητες σε ‘μη ακαδημαϊκά’ αντικείμενα όπως η μαζική παραγωγή φαγητών, οινολογία κ.ά., όπως απορρέουν από τις κλασικές προσδοκίες της αγοράς εργασίας αλλά και από την ουσιαστική ανάγκη των στελεχών να διοικούν τις λειτουργίες των επιχειρήσεων φιλοξενίας, καθιστά απαραίτητο να γνωρίζουν, με κάποιο τρόπο, τις πτυχές αυτές. Ιδιαίτερα στη χώρα μας, όπου οι κοινωνικές αντιλήψεις και εμπειρίες που σχετίζονται με τον πολιτισμό της γεύσης, του κρασιού, της διατροφής κ.ά., με εξαίρεση ενδεχομένως

την πολυταξιθεμένη ελίτ τάξη, είναι περιορισμένες και ιδιόρρυθμες. Αυτό δεν σημαίνει ότι δεν έχουν αξία, όμως δεν παρέχουν το απαραίτητο υπόβαθρο στα άτομα που επιθυμούν να ασχοληθούν επαγγελματικά με τον τομέα της φιλοξενίας να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις του ρόλου τους.

Η ξενοδοχειακή βιομηχανία χαρακτηρίζεται από τη δυνατότητά της να παρέχει φιλοξενία με μια σειρά προϊόντων και υπηρεσιών όπως διαμονή, φαγητό, ποτό, ασφάλεια, φροντίδα άνεση κ.ά., και επειδή αυτά τα αγαθά και οι υπηρεσίες προσφέρονται μαζί, οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις χαρακτηρίζονται ως μονάδες που προσφέρουν ‘εμπειρίες’ παρά προϊόντα και υπηρεσίες (Χυτήρης, 2001) και για να διοικούνται αποτελεσματικά ο διευθυντής ξενοδοχείου του μέλλοντος πρέπει να κατέχει τις παραδοσιακές γνώσεις του επαγγέλματος και σύγχρονες δεξιότητες διοίκησης εξίσου καλά. ‘Αυτές οι δύο διαστάσεις αποτελούν τις δύο πλευρές μιας δραστηριότητας: Διοίκηση Ξενοδοχείου. Διαχωρίζονται μόνο από το μέγεθος της επιχείρησης’ (Riley, 1996:191).

Οι βιομηχανικές επιχειρήσεις και οι επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών, με βάση την παραπάνω ανάλυση, διαφοροποιούνται, ενώ οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις και γενικότερα οι επιχειρήσεις φιλοξενίας διαφοροποιούνται ακόμη περισσότερο εξαιτίας των ειδικών χαρακτηριστικών τους. Αυτό δεν σημαίνει ότι η διοίκηση επιχειρήσεων φιλοξενίας και η διοίκηση τουριστικών επιχειρήσεων δεν μοιράζονται κοινά γενικά χαρακτηριστικά και θεωρητικές βάσεις, αλλά η εκπαίδευση πρέπει να παρέχεται μέσα στο πλαίσιο των υπηρεσιών, του τουρισμού και της φιλοξενίας.

6.4.2 ΣΩΜΑ ΓΝΩΣΗΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

Στο επίκεντρο της έρευνας έχει βρεθεί, επίσης, το ζήτημα του περιεχομένου των προγραμμάτων σπουδών προκειμένου να προσδιοριστούν τα γνωστικά αντικείμενα διδασκαλίας που εξασφαλίζουν αποτελεσματική εκπαίδευση στελεχών για τη διοίκηση επιχειρήσεων φιλοξενίας ή να διερευνηθούν τα προβλήματα που επηρεάζουν το περιεχόμενο των προγραμμάτων σπουδών, οι

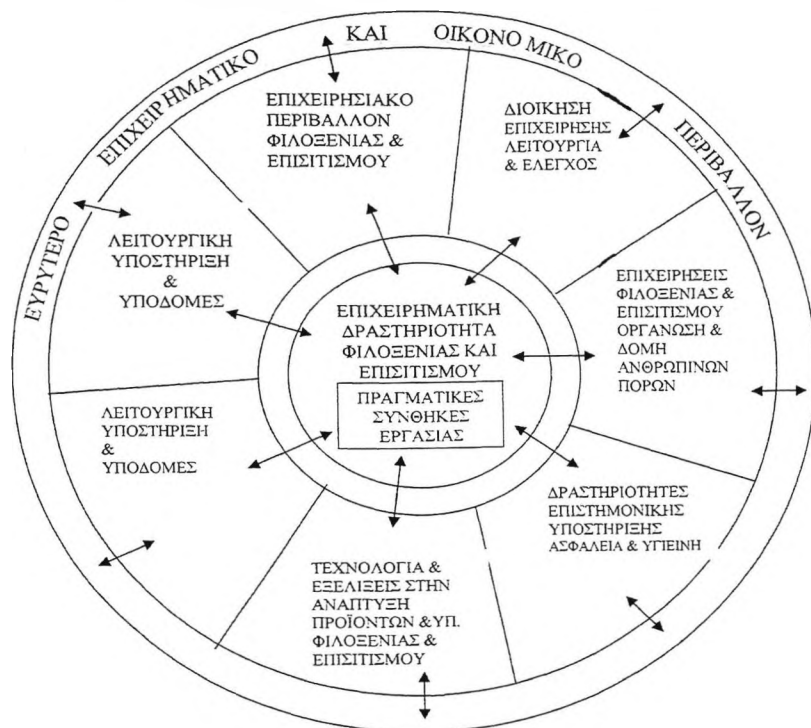
τρόποι προσέγγισης του ζητήματος ανταπόκρισης της εκπαίδευσης με τις ανάγκες του τομέα και άλλα συναφή ζητήματα.

Ένα θεωρητικό μοντέλο για την ανάπτυξη προγραμμάτων σπουδών διοίκησης φιλοξενίας διατυπώνεται στο διάγραμμα 6.1. Το μοντέλο αναπτύχθηκε από τον Jones (1992), και περιγράφει τις αλληλεξαρτήσεις μεταξύ των ικανοτήτων ενός αποτελεσματικού στελέχους διοίκησης φιλοξενίας και τις συσχετίζει με το ρεαλιστικό – πραγματικό εργασιακό περιβάλλον, ώστε με την εφαρμογή του να αναπτυχθεί στους φοιτητές μια ολιστική κατανόηση της επιχειρηματικής δραστηριότητας. Τα τεχνικά επίπεδα κατανόησης της συνολικής δραστηριότητας κατέχουν κεντρική θέση σ' αυτό το πλαίσιο και το σύνολο είναι τοποθετημένο εντός του πλαισίου του ευρύτερου οικονομικού και νομοθετικού περιβάλλοντος και φαίνεται να διασφαλίζεται το απαιτούμενο μίγμα της τεχνικής – επαγγελματικής κατανόησης, των προσωπικών δεξιοτήτων – ικανοτήτων και των γνώσεων για την επιτυχή εισαγωγή των αποφοίτων προγραμμάτων σπουδών Διοίκησης Επιχειρήσεων Φιλοξενίας στον κόσμο της εργασίας.

Η φιλοσοφία του μοντέλου στηρίζεται α. στην αναγνώριση της σπουδαιότητας της λειτουργικής ικανότητας σε όλα τα επίπεδα του συστήματος εκπαίδευσης και κατάρτισης φιλοξενίας, β. στην αναγνώριση της επαγγελματικής φύσης της εκπαίδευσης φιλοξενίας και γ. στην απόρριψη τάσεων και πρακτικών κατά τις οποίες επιλέγονται μαθήματα εκλεκτικού περιεχομένου τα οποία συνήθως δεν έχουν σχέση με τον τομέα σπουδών αλλά έχουν ακαδημαϊκό κύρος. Για την αποτελεσματική εφαρμογή της ολιστικής και συνεκτικής εφαρμογής του μοντέλου προτείνεται η επιλογή και διασφάλιση σχετικού περιεχομένου μαθημάτων σε τέσσερις βασικές θεματικές ομάδες: διοικητικές λειτουργίες, ειδικά μαθήματα, Τεχνολογία Πληροφοριών (IT), οικονομική και διοίκηση.

Το μοντέλο αυτό φαίνεται να εξουδετερώνει τις ανησυχίες που εκφράζονται συχνά από την αγορά εργασίας για έλλειψη συνάφειας των προγραμμάτων σπουδών Διοίκησης Επιχειρήσεων Φιλοξενίας με τον πραγματικό κόσμο, έλλειψη πρακτικής/λειτουργικής γνώσης και αδυναμία των φοιτητών να αποδώσουν άμεσα αποτελεσματικά στο χώρο της εργασίας.

Σχεδιάγραμμα 6.1: Θεωρητικό Μοντέλο για την Ανάπτυξη Προγραμμάτων Σπουδών ΔΕΦ

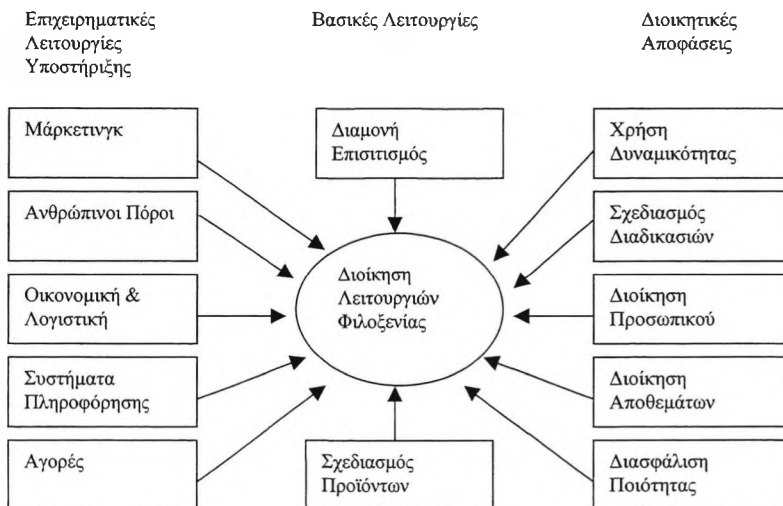


Παράλληλα, φαίνεται να ενδυναμώνει τη συνοχή της επαγγελματικής – ακαδημαϊκής εκπαίδευσης. Αυτή η προσέγγιση, πέρα από τυπική ακαδημαϊκή αξία, μπορεί να δώσει στους φοιτητές και ουσιαστική αξία στον τίτλο σπουδών τους δίνοντας πιστοποιήσεις πάνω στην Υγιεινή και Ασφάλεια, Εφαρμογή Συστημάτων Ποιότητας κ.ά. Με τον τρόπο αυτό, οι φοιτητές έχουν τη δυνατότητα να εξασφαλίζουν καλύτερες προοπτικές επαγγελματικής σταδιοδρομίας καθώς αναγνωρίζεται η σημασία ανάπτυξης λειτουργικών ικανοτήτων παράλληλα με τις ακαδημαϊκές και διανοητικές δεξιότητες.

Η προσέγγιση αυτή συμβαδίζει με ο μοντέλο που ανέπτυξε ο Harris (1995), ο οποίος δίνει ένα περιεκτικό πλαίσιο για την ανάπτυξη προγραμμάτων σπουδών διοίκησης φιλοξενίας. Το σώμα γνώσης για τη Διοίκηση Επιχειρήσεων Φιλοξενίας συνίσταται από τις βασικές λειτουργίες, τις επιχειρηματικές λειτουργίες υποστήριξης και τις διοικητικές αποφάσεις.

Όπως φαίνεται στο διάγραμμα 6.2, η *βασική ξενοδοχειακή αποστολή* αποτελείται από την παροχή ύπνου (δωμάτια), την παροχή φαγητού και ποτών (επισιτιστικά τμήματα), το σχεδιασμό του ξενοδοχειακού προϊόντος / υπηρεσίας και τη διοίκηση των απαιτούμενων λειτουργιών της επιχείρησης φιλοξενίας. Οι δραστηριότητες αυτές συνιστούν τις βασικές λειτουργίες και πρέπει να προσεγγίζονται ολιστικά στα προγράμματα σπουδών.

Διάγραμμα 6.2: Πλαίσιο ανάπτυξης 'σώματος γνώσης' στη Διοίκηση Φιλοξενίας



Πηγή: Harris (1995).

Η έννοια της διοίκησης των λειτουργιών των επιχειρήσεων φιλοξενίας αφορά τις βασικές δραστηριότητες που σχετίζονται με τη δομή και το περιεχόμενο του 'προϊόντος' της φιλοξενίας, δηλ. με την λειτουργία και τη διοίκηση των υπηρεσιών διαμονής και διατροφής στις διάφορες μορφές και κατηγορίες ξενοδοχειακών και επισιτιστικών επιχειρήσεων και απαιτεί γνώσεις των μεθόδων και των συστημάτων που έχουν αναπτυχθεί και χρησιμοποιούνται για την αποτελεσματική παροχή των εν λόγω υπηρεσιών. Επίσης, η διοίκηση των λειτουργιών επιχειρήσεων φιλοξενίας συνεπάγεται και λήψη αποφάσεων σε σχέση με την παροχή υπηρεσιών διαμονής και διατροφής. Οι αποφάσεις έχουν σχέση κυρίως με την παραγωγική διαδικασία (μετατροπή πρώτων υλών σε

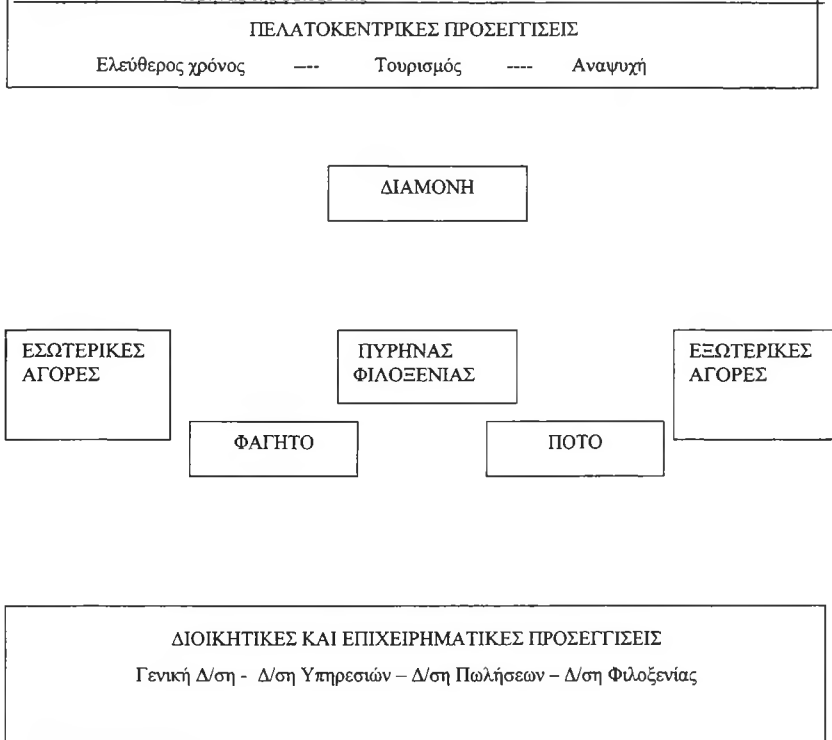
προϊόντα και υπηρεσίες) και υποστηρίζονται από τις απαραίτητες επιχειρηματικές λειτουργίες (μάρκετινγκ, ανθρωπίνους πόροι, οικονομικοί πόροι, συστήματα τεχνολογίας, αγορές). Επομένως, για την ανάπτυξη ενός προγράμματος σπουδών διοίκησης επιχειρήσεων φιλοξενίας το οποίο αντανακλά τις ανάγκες της αγοράς εργασίας - σύμφωνα με το θεωρητικό πλαίσιο- είναι απαραίτητο να εξασφαλίζει ότι ο απόφοιτος έχει το απαραίτητο γνωστικό υπόβαθρο για τη λήψη των αποφάσεων που σχετίζονται με τις βασικές και υποστηρικτικές λειτουργίες των επιχειρήσεων φιλοξενίας.

Το μοντέλο που πρότείνει ο Litteljohn από το 1990, όπως αποτυπώνεται στο διάγραμμα 6.3, τεκμηριώνει, επίσης, την ανάγκη να διατηρηθεί στο επίκεντρο η ιδιαίτερη φύση της φιλοξενίας.

Αυτή η ανάγκη απορρέει τόσο από την εξειδικευμένη φύση και τις συνθήκες των λειτουργιών της φιλοξενίας όσο και από την μεταβλητότητα που υπάρχει στην διαμόρφωση της υπηρεσίας της φιλοξενίας.

Παρότι το μοντέλο αναπτύχθηκε για να προσδιοριστεί το θεωρητικό πλαίσιο σε σχέση με τις προσεγγίσεις και τους προσανατολισμούς της έρευνας στον τομέα της φιλοξενίας, η αξία του για την ανάπτυξη προγραμμάτων σπουδών Διοίκησης Επιχειρήσεων Φιλοξενίας είναι φανερή. Κατ' αρχήν, οι τρεις κύκλοι δείχνουν τη μεταβλητότητα της βιομηχανίας φιλοξενίας. Η μεταβλητότητα υπάρχει με την έννοια ότι οι επιχειρήσεις φιλοξενίας δύνανται να προσφέρουν οποιαδήποτε από τις τρεις βασικές υπηρεσίες κατ' αποκλειστικότητα ή με κάποιο συνδυασμό. Ένα εστιατόριο για παράδειγμα προσφέρει φαγητό και ποτά ενώ ένα ξενοδοχείο συνδυάζει και τα τρία. Επομένως, η έννοια της φιλοξενίας πρέπει να περιλαμβάνει περισσότερες από μία επιχειρηματικές προσεγγίσεις. Η μεταβλητότητα στη βιομηχανία γίνεται μεγαλύτερη με την παραδοχή ότι κάθε μία από τις τρεις βασικές λειτουργίες δύνανται να προσφερθεί σε διαφορετικό επίπεδο υπηρεσίας. Η λειτουργία ενός ταχυφαγείου προφανώς απαιτεί διαφορετικά κριτήρια υπηρεσίας απ' ότι ένα εστιατόριο πολυτελείας, όπως συμβαίνει και με τα ξενοδοχεία πολυτελείας σε σύγκριση με τα μικρά οικογενειακά ξενοδοχεία.

Διάγραμμα 6.3: Ο πυρήνας της φιλοξενίας



Πηγή: Litteljohn, 1990.

Η μεταβλητότητα της φιλοξενίας διαμορφώνεται από τρεις πρόσθετους παράγοντες: μικτές αγορές μέσα στις επιχειρήσεις, πολλαπλά σημεία λειτουργίας και μαζική φιλοξενία. Για παράδειγμα, ένα ξενοδοχείο πόλεως δύναται να προσελκύει πελατεία από πολλές διαφορετικές ‘αγορές’ κατά τη διάρκεια μιας εβδομάδας (επιχειρηματίες, άτομα σε διακοπές, μη διαμένοντες για φαγητό και ποτό). Η έννοια της μεταβλητότητας διευρύνεται όταν μια επιχείρηση φιλοξενίας επεκτείνεται και μετατρέπεται σε αλυσίδα με μονάδες σε διαφορετικά σημεία εγκατάστασης όπως και στην περίπτωση μεγάλων οργανισμών φιλοξενίας που καλύπτουν αρκετές εξειδικευμένες δραστηριότητες από ξενοδοχειακά θέρετρα πολυτελείας μέχρι φοιτητικές λέσχες και από θεματικά εστιατόρια μέχρι οικονομικά ξενοδοχεία πόλεως.

Τα χαρακτηριστικά επομένως των επιχειρήσεων φιλοξενίας καταδεικνύουν ότι το γενικό και ειδικό περιβάλλον λειτουργίας τους είναι πολύπλοκο και απαιτεί

ευελιξία για την αντιμετώπιση των προκλήσεων με επίκεντρο ένα πυρήνα ο οποίος απευθύνεται στη διοίκηση των τροφίμων και ποτών και της διαμονής στο πλαίσιο των υπηρεσιών.

Πρόσθετα, η χρήση ευρύτερων εννοιών επιτρέπει μεγαλύτερη εμβάθυνση και σύνδεση του στενού τομέα της φιλοξενίας με τις ευρύτερες περιοχές γνώσης. Όπως φαίνεται στο σχεδιάγραμμα, αυτές δύνανται να κατηγοριοποιηθούν από την πλευρά της ζήτησης (πελατοκεντρικές προσεγγίσεις) ή από την πλευρά της προσφοράς (επιχειρηματικές προσεγγίσεις). Στην πρώτη περίπτωση, η επιχείρηση προσανατολίζεται στις αγορές με τη σε βάθος εξέταση του περιβάλλοντος των εν δυνάμει καταναλωτών των υπηρεσιών φιλοξενίας και των πελατών της επιχείρησης (των χρηστών των υπηρεσιών φιλοξενίας).

Στη δεύτερη περίπτωση, από την πλευρά της προσφοράς, προσδιορίζονται τέσσερις προσεγγίσεις: γενική διοίκηση, διοίκηση υπηρεσιών, διοίκηση πωλήσεων και διοίκηση φιλοξενίας. Αυτές οι προσεγγίσεις έχουν μια συνοχή και εξετάζουν τη διοίκηση από μια γενική οπτική διαμέσου εξειδικευμένων προσεγγίσεων: διοίκηση υπηρεσιών με έμφαση στον πελάτη – καταναλωτή, διοίκηση πωλήσεων με έμφαση στις μεμονωμένες λειτουργίες που σχετίζονται με τις παρεχόμενες υπηρεσίες ανάλογα με τον τύπο της κάθε επιχείρησης και διοίκηση φιλοξενίας με έμφαση στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και εξειδικευμένα ζητήματα.

Σε κάθε περίπτωση, ένα βασικό ζήτημα το οποίο πρέπει να απασχολεί τους υπεύθυνους σχεδιασμού σχετικών προγραμμάτων σπουδών είναι ο ‘βαθμός’ κατά τον οποίο προσεγγίζεται η βιομηχανία φιλοξενίας. Η στενή και περιορισμένη προσέγγιση ίσως δημιουργήσει πρόβλημα στην επιχείρηση αν ληφθούν υπόψη οι τρέχουσες και αναδυόμενες ευκαιρίες και απειλές. Από την άλλη μεριά, μια πολύ ευρεία προσέγγιση ίσως δημιουργήσει σύγχυση στρατηγικής εξαιτίας της απουσίας προσανατολισμού αγοράς και σύνδεσης των διαθέσιμων πόρων με μελλοντικές προοπτικές. Η κύρια αδυναμία των γενικών προσεγγίσεων, τόσο από την πλευρά της προσφοράς όσο και από την πλευρά της ζήτησης, είναι ότι δεν καλύπτουν επαρκώς το εύρος των συνθηκών που διέπουν την φιλοξενία. Υπάρχουν περιπτώσεις κατά τις οποίες οι υπεύθυνοι σχεδιασμού των προγραμμάτων σπουδών αντιμετωπίζουν τη φιλοξενία ως συμπληρωματική δραστηριότητα και δεν συσχετίζουν την προσφορά και τη ζήτηση. Πρόσθετα,

ένας μεγάλος κίνδυνος είναι ότι συχνά δίνεται μεγάλη έμφαση σε ζητήματα που έχουν ελάχιστη ή καθόλου σχέση με τη φιλοξενία αποδυναμώνοντας την αποτελεσματικότητα της εκπαιδευτικής διαδικασίας.

Η εκπαίδευση στελεχών για επαγγελματική σταδιοδρομία στον τομέα της φιλοξενίας συνεχίζει να δημιουργεί προβληματισμούς παρά τις προσπάθειες που καταβάλλονται σε πολλά ιδρύματα να αναβαθμίσουν το περιεχόμενο των προγραμμάτων σπουδών και τις μεθόδους διδασκαλίας. Η βιβλιογραφία πάνω στην εκπαίδευση φιλοξενίας προσφέρει πολλές ιδέες για ένα μεγάλο εύρος προσεγγίσεων σ' αυτό το επίμαχο ζήτημα.

Ορισμένοι ερευνητές έχουν συμβάλλει στον προσδιορισμό του περιεχομένου των προγραμμάτων σπουδών Διοίκησης Επιχειρήσεων Φιλοξενίας μέσα από την ανάπτυξη θεωρητικών μοντέλων διοίκησης και δομής των επιχειρήσεων φιλοξενίας όπως αυτά που παρουσιάσαμε παραπάνω αλλά και μέσα από τον προσδιορισμό των απαιτούμενων προσόντων που απαιτεί ο ρόλος των στελεχών και των διευθυντών των Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων (π.χ. Jones and Lockwood, 1989, Lockwood et al., 1996; Jones, 1999; Slattery, 2002; Gilbert and Guerrier, 1997; King, 1995). Άλλες ερευνητικές προσπάθειες έχουν προσπαθήσει να τεκμηριώσουν την αναγκαιότητα ενσωμάτωσης συγκεκριμένων θεμάτων στα προγράμματα σπουδών Διοίκησης Επιχειρήσεων Φιλοξενίας (π.χ. Rimmington, 1999; 2004; Hsu, 1995) ενώ δεν απουσιάζουν οι διχογνωμίες στα πλαίσια ενός έντονου διαλόγου, με επίκεντρο κυρίως ζητήματα που εκτείνονται από το πρόβλημα σύνδεσης της εκπαίδευσης με τις ανάγκες της αγοράς εργασίας και της κοινωνίας γενικότερα έως το πρόβλημα καταλληλότητας των εκπαιδευτικών που εμπλέκονται με το σχεδιασμό και την υλοποίηση προγραμμάτων σπουδών διοίκησης φιλοξενίας και από το πρόβλημα ταυτότητας ορισμένων προγραμμάτων σπουδών έως γενικότερα ζητήματα που φαίνεται να επηρεάζουν το κύρος και την αποτελεσματικότητα της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης στον τομέα της διοίκησης επιχειρήσεων φιλοξενίας (π.χ. Slattery, 2002; Brotherton, 2002).

6.4.3 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΚΑΙ ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Όπως τεκμηριώνεται στο δεύτερο κεφάλαιο της παρούσας εργασίας η βασική συνιστώσα μιας σύγχρονης Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης είναι η σύνδεση των

σπουδών με τις κοινωνικές ανάγκες και σε ότι αφορά την Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση, όλες οι σχετικές βιβλιογραφικές αναφορές συμφωνούν ότι η αποτελεσματικότητά της είναι άρρηκτα δεμένη με συγκεκριμένες κοινωνικές προσδοκίες και ανάγκες του τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας. Η σχέση αυτή επιβεβαιώνεται και με όρους Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, σύμφωνα με τα θεωρητικά δεδομένα της οποίας η κοινωνική αποτελεσματικότητα των ειδικών προπτυχιακών προγραμμάτων σπουδών κρίνεται από την ικανότητά τους να ικανοποιήσουν τις ειδικές ανάγκες και προσδοκίες του τομέα που υπηρετούν.

Τα προγράμματα σπουδών Διοίκησης Επιχειρήσεων Φιλοξενίας ειδικότερα, είναι στενά συνδεδεμένα με την ξενοδοχειακή βιομηχανία εξαιτίας δύο σημαντικών γεγονότων: Οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις προσφέρουν θέσεις για την πρακτική άσκηση των φοιτητών και ευκαιρίες για επαγγελματική αποκατάσταση των αποφοίτων. Επομένως, για να ικανοποιούνται οι ανάγκες των επιχειρήσεων αυτών σε στελέχη και για να συνεχίσουν να αναπτύσσονται, όλοι οι ενδιαφερόμενοι και ιδιαίτερα τα εκπαιδευτικά ιδρύματα και οι εκπρόσωποι των επιχειρήσεων οφείλουν να επιδείξουν γνήσιο ενδιαφέρον για εποικοδομητική συνεργασία. Η Ladki θέτει το ζήτημα πολύ συγκεκριμένα: 'η ακαδημαϊκή κοινότητα του τομέα διοίκησης φιλοξενίας 'οφείλει' στους φοιτητές της το είδος της εκπαίδευσης που θα τους προετοιμάσει κατάλληλα και θα τους καταστήσει ικανούς για να καταλάβουν μεσαίες και ανώτερες θέσεις στην ξενοδοχειακή βιομηχανία'(Ladki, 1993:245), ενώ οι ευρύτερες κοινωνικές απαιτήσεις για αποτελεσματική εκπαίδευση στη διοίκηση φιλοξενίας, όπως αναλύονται στο δεύτερο κεφάλαιο (παρ. 2.5.1), καταδεικνύουν την πολυπλοκότητα του θέματος.

Το 'κλειδί' για επιτυχημένη προετοιμασία των μελλοντικών διευθυντών του τομέα θεωρείται, από το σύνολο των ειδικών επιστημόνων του τομέα, *ο συνεχής διάλογος μεταξύ εκπαίδευσης και βιομηχανίας* (π.χ. Stutts,1995; Busby, 2001), αλλά οι αυξανόμενες ανησυχίες φορέων, οργανισμών και ηγετικών στελεχών του τουρισμού και της φιλοξενίας, σε πολλές χώρες του κόσμου, που εστιάζονται στο ότι η εκπαίδευση δεν εφοδιάζει τους αποφοίτους με τα απαραίτητα προσόντα, αυξάνει την ανάγκη για τα εκπαιδευτικά ιδρύματα να γεφυρώσουν το χάσμα μεταξύ των απαιτήσεων της βιομηχανίας και της παρεχόμενης εκπαίδευσης.

Παρ' όλα αυτά, οι αναθεωρήσεις των προγραμμάτων σπουδών στη Διοίκηση Επιχειρήσεων Φιλοξενίας βασίζονται κυρίως στις ακαδημαϊκές ανάγκες των εμπλεκομένων εκπαιδευτικών (Koh, 1994; Stuart, 2002; Πρινιανάκη, 2001), δεν λαμβάνουν υπόψη το ζήτημα της συνάφειας με τις ανάγκες της αγοράς εργασίας και φαίνεται να επηρεάζονται από τους λανθασμένου δυϊσμούς που αναλύσαμε στο δεύτερο κεφάλαιο (παρ. 2.5.1, 2.5.2), με φυσικό επακόλουθο τα προγράμματα αυτά να στερούνται σκοπού και αξιοπιστίας. Η κατάσταση επιβαρύνεται ακόμη περισσότερο, καθώς οι εκπρόσωποι της ακαδημαϊκής κοινότητας και της αγοράς εργασίας διατυπώνουν αντικρουόμενες απόψεις ως προς τις αιτίες που καθιστούν τα προγράμματα σπουδών, για την προετοιμασία των σημερινών και αυριανών στελεχών, ανεπαρκή και αναποτελεσματικά.

Δεν εκπλήσσει επομένως ότι η ασυμφωνία μεταξύ της προσφοράς από τα εκπαιδευτικά ιδρύματα και της ζήτησης από την αγορά εργασίας ως προς τις ικανότητες, γνώσεις και δεξιότητες των αποφοίτων και η επακόλουθη ανάγκη για ποιοτική αναβάθμιση της τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης έχει αποτελέσει κυρίαρχο ζήτημα προβληματισμού και έρευνας σε πολλές περιοχές του κόσμου όπως: Ανατολική Ασία (Smith and Fagence, 1995; Hidayat, 1999; Singh, 1997), Λατινική Αμερική (Pizam, 1999), Αίγυπτο (Wahab et al., 1998), Η.Π.Α (π.χ. Walle, 1997; Pavesic, 1993), Ρωσία (Petroune και Voskoboinikov, 1998), Ρουμανία (Iliescu, 2003), Μεγάλη Βρετανία (π.χ. Jones, 1990, 1992; Parsons, 1991; Rimmington, 1999), στην Ελλάδα (Τουρισμός και Οικονομία 1999, 2000; Prinianaki, 1995), και αλλού.

6.4.3.1 ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η σπουδαιότητα της συνεργασίας μεταξύ εκπαίδευσης και βιομηχανίας και η ανάγκη να γνωρίζει η εκπαίδευση τις ανάγκες και απαιτήσεις της αγοράς εργασίας για την οποία προορίζονται οι απόφοιτοί της, τυγχάνει συνεχούς αναγνώρισης. Για το λόγο αυτό, η Ευρωπαϊκή Ένωση, διεθνείς και εθνικοί οργανισμοί, εκπαιδευτικά ιδρύματα και ερευνητές έχουν ασχοληθεί με το θέμα και έχουν πάρει διάφορες πρωτοβουλίες για τη διασύνδεση της εκπαίδευσης με την αγορά εργασίας και για την προώθηση μέτρων διασφάλισης ποιότητας του ανθρώπινου δυναμικού στον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας όπως είναι

για παράδειγμα η μεθοδολογία που προτείνει ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού (Fayos-Sola et al., 1997).

Η βιβλιογραφική έρευνα εντόπισε ένα σημαντικό αριθμό ερευνών και μελετών που είχαν ως αντικείμενο την αναζήτηση των αναγκών της εκπαίδευσης μέσω της αγοράς εργασίας, με στόχο να ενισχύσουν τις προσπάθειες επανασχεδιασμού των σχετικών προγραμμάτων σπουδών από τις εκπαιδευτικές κοινότητες που έχουν ενδιαφέρον για την ποιότητα και την κοινωνική αποτελεσματικότητα του έργου τους και/ή να αναβαθμίσουν τα προγράμματα σπουδών συγκεκριμένων ιδρυμάτων. Οι έρευνες αυτές (Tas, 1988; Baum, 1991; Eaton & Christou, 1997; Partlow, 1991; Umbreit, 1992; Mills και Riehle, 1993; Fried και Richardson, 1994; Okeiyi, Finley, & Postel, 1994; Sneed και Heiman, 1995; Ashley et al., 1995; Graves, 1996; Breiter & Clements, 1996; Ford & Bach, 1996; Καραμανίδης & Χρήστου, 1998; Johnson, 1998; Prinianaki 2005), για οικονομία χώρου και ευχέρεια σύγκρισης, ταξινομήθηκαν κατά χρονολογική σειρά και παρουσιάζονται σε σχετικό πίνακα στο Παράρτημα Δ3. Όπως προκύπτει από την μελέτη των στοιχείων, διαφωτίζεται σε μεγάλο βαθμό το ζήτημα του περιεχομένου των προγραμμάτων σπουδών διοίκησης επιχειρήσεων φιλοξενίας και παράλληλα καταδεικνύεται ότι το ζήτημα της αναθεώρησης και σχεδιασμού αποτελεσματικών και κοινωνικά αποδεκτών προγραμμάτων απαιτεί επιστημονική έρευνα και μελέτη. Όσον αφορά τους σκοπούς της δικής μας μελέτης, το σύνολο της βιβλιογραφικής έρευνας, που προηγήθηκε αλλά και αυτής που έπεται στο παρόν κεφάλαιο, προσφέρει το ειδικό πλαίσιο για την συγκριτική αξιολόγηση των διαδικασιών και την κατανόηση των προβλημάτων της παρεχόμενης τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης στην Ελλάδα.

6.5 ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ – ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΚΑΙ/Η ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

6.5.1 Η ΕΞΑΠΛΩΣΗ ΤΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Όπως έχει προαναφερθεί, σε αντίθεση με τα προγράμματα διοίκησης επιχειρήσεων φιλοξενίας, τα προγράμματα διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων, σε προπτυχιακό επίπεδο, είναι ένα σχετικά νέο φαινόμενο. Σε μεταπτυχιακό επίπεδο, τα πρώτα προγράμματα στον τουρισμό έκαναν την εμφάνισή τους το 1972 στη Μεγάλη Βρετανία με μόλις 20 φοιτητές. Σε προπτυχιακό επίπεδο, τα πρώτα προγράμματα εμφανίστηκαν κατά το τέλος της δεκαετίας του '80 και σε λιγότερο από δέκα χρόνια, το 1997, υπήρχαν σχεδόν 100 προγράμματα στον τουρισμό σε προπτυχιακό και μεταπτυχιακό επίπεδο με σχεδόν 5000 φοιτητές (Airey and Johnson 1998)

Η ανάπτυξη της τουριστικής εκπαίδευσης φαίνεται ότι είναι σημαντική και συνεχιζόμενη και δεν περιορίζεται μόνο στη Μεγάλη Βρετανία. Στην Ιταλία για παράδειγμα, από το 1992 αναπτύχθηκαν 14 προγράμματα τουριστικών σπουδών σε πανεπιστημιακό επίπεδο. Σημαντική είναι η εξάπλωση και στις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής και τον Καναδά, παρότι, σε αντιδιαστολή με τις ξενοδοχειακές σπουδές, βρίσκονται ακόμη σε νηπιακό στάδιο.

Η ραγδαία ανάπτυξη των προπτυχιακών και μεταπτυχιακών προγραμμάτων σπουδών στον τουρισμό το προαναφερόμενο χρονικό διάστημα προέκυψε για συγκεκριμένους λόγους. Αυτοί ήταν η έμφαση της κυβέρνησης στην ανάπτυξη της επαγγελματικής εκπαίδευσης όπως αποφασίστηκε το 1987 με τη Λευκή βίβλο για την τριτοβάθμια εκπαίδευση, από το γεγονός ότι ο τουρισμός εθεωρείτο ως μια αναπτυσσόμενη βιομηχανία και τομέας απασχόλησης, από τη γενικότερη αύξηση των προγραμμάτων σπουδών στην τριτοβάθμια εκπαίδευση και το σημαντικότερο, τη σχετική ευκολία παροχής τουριστικών προγραμμάτων σπουδών σε συνδυασμό με το χαμηλό κόστος δημιουργίας βασικών υποδομών (Airey & Johnson, 1998).

Όμως, η ταχύτατη εξάπλωση των προγραμμάτων σπουδών με αντικείμενο τον τουρισμό σε συνδυασμό με το γεγονός ότι ο τομέας είναι νέος και ανώριμος έχουν δημιουργήσει πολυάριθμα ζητήματα με αλληλένδετες παρενέργειες όπως υπερ-προσφορά και χαμηλή απορρόφηση των αποφοίτων σε πολλές χώρες (McKercher et al., 1995), μεγάλη ποικιλία και ανομοιογένεια των προγραμμάτων σπουδών, μεγάλη απόκλιση μεταξύ των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων και των προγραμμάτων σχετικά με την ποιότητα των σπουδών,

αποπροσανατολισμό των εργοδοτών, των υποψηφίων φοιτητών αλλά και των ίδιων των φοιτητών ως προς τους σκοπούς και στόχους που εξυπηρετούν και τελικά, αμφισβητούμενη κοινωνική ωφελιμότητα των προγραμμάτων σπουδών στον τουρισμό (Holloway, 1998; Fayos Sola, 1997).

6.5.2 Η ΦΥΣΗ ΤΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Παρά τη ραγδαία εξάπλωση της τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης, το ζήτημα του σχεδιασμού του προγράμματος σπουδών και του περιεχομένου του προγράμματος διδασκαλίας παραμένει κεντρικό ζήτημα. Ουσιαστικά, δεν υπάρχει ομοφωνία πάνω στην ορολογία που χρησιμοποιείται για να περιγράψει τα προγράμματα σπουδών (Airey & Johnson, 1998), ούτε δοκιμασμένες λύσεις κοινής αποδοχής πάνω στο περιεχόμενο τους. Η ποικιλία και η ανομοιογένεια που παρουσιάζουν τα προγράμματα σπουδών με αντικείμενο τον τουρισμό φαίνεται από τους τίτλους που χρησιμοποιούνται στη Μεγάλη Βρετανία και την Ολλανδία (πίνακας 6.1), ενώ παρόμοια ποικιλία υπάρχει και στις προσεγγίσεις σχεδιασμού του περιεχομένου σπουδών. Αυτό που κυριαρχεί είναι η αβεβαιότητα μεταξύ των υπεύθυνων σχεδιασμού αυτών των προγραμμάτων ως προς τι να περιλάβουν και τι να αποκλείσουν από το περιεχόμενο σε ένα τουριστικό πρόγραμμα σπουδών (Holloway, 1998), ενώ πολλοί ισχυρίζονται ότι απουσιάζει η επιστημονική προσέγγιση και ο φιλοσοφικός προβληματισμός (Chen and Groves, 1999; Teare et al., 1997).

Δεν εκπλήσσει επομένως ότι πολλά ιδρύματα εφαρμόζουν πολύ φιλελεύθερες προσεγγίσεις με αποτέλεσμα να παρατηρείται μια τάση γνωστή ως ‘μαζεύω και ανακατεύω’ (Sanderson, στο Holloway, 1998) με τον ισχυρισμό ότι προσφέρει στους φοιτητές πλούτο επιλογών, όμως δημιουργεί αμφιβολίες ως προς την αποτελεσματικότητα της και αφήνει αναπάντητο το ερώτημα για το τι ακριβώς πρέπει να περιλαμβάνει ένα πρόγραμμα σπουδών με επιχειρηματικό - επαγγελματικό προσανατολισμό. Η πρακτική αυτή οδηγεί, συχνά, σε ‘υπερφορτωμένα’ και γενικόλογα προγράμματα, με περιεχόμενο που χαρακτηρίζεται ως ‘λίγο απ’ όλα και τίποτα σε βάθος’, μια τάση η οποία απειλεί την ακαδημαϊκή πειθαρχία, την επίτευξη επαγγελματικών στόχων και σε τελική ανάλυση την αποτελεσματικότητα των προγραμμάτων σπουδών αφού οι φοιτητές να αδυνατούν να επιδείξουν σε βάθος γνώση και εξοικείωση σε ένα ή περισσότερους τομείς του τουρισμού.

Πίνακας 6.1: Τίτλοι Προγραμμάτων Σπουδών Τουρισμού
Μεγάλη Βρετανία 1997-98
Τουρισμός
Τουριστικές Σπουδές
Σπουδές Τουριστικής Ανάπτυξης
Διοίκηση Τουρισμού
Τουρισμός και Επιχείρηση
Διοίκηση Τουρισμού και Φιλοξενίας
Τουρισμός και Αναψυχή
Διοίκηση τουρισμού και Αναψυχής
Διοίκηση Ευρωπαϊκού Τουρισμού
Διοίκηση Τουρισμού με Γλώσσες
Λειτουργίες Τουρισμού και Μάρκετινγκ
Διοίκηση Τουριστικών Θέληγτρων
Διοίκηση Εκδηλώσεων (Event Management)
Τουρισμός και Σχεδιασμός
Ταξίδια
Ταξίδια και Τουρισμός
Διοίκηση Ταξιδιών
Διοίκηση Ταξιδιών και Τουρισμού
Ταξίδια με Τουρισμό
Ολλανδία 1994-95
<i>Επαγγελματικό Πρόγραμμα Διοίκησης Τουρισμού με εξειδικεύσεις:</i>
Διοίκηση Εξερχόμενου Τουρισμού & Οργάνωση Ταξιδιών.
Διοίκηση Εισερχόμενου και Εσωτερικού Τουρισμού και Αναψυχής
Διοίκηση και Δραστηριότητες Αναψυχής
Πρόγραμμα Εθνικών Ξεναγών και Διευθυντών Περιηγήσεων
Πηγή: Holloway, 1998; Richards, 1995.

Στο άλλο άκρο, παρατηρούνται περιπτώσεις όπου γενικόλογα ή μη προγράμματα σπουδών προσφέρουν μία ακραία μορφή εξειδίκευση, σε επίπεδο μεμονωμένων και ιδιαίτερων λειτουργιών όπως για παράδειγμα ‘διοίκηση εκδηλώσεων’, με αποτέλεσμα να περιορίζονται οι επιλογές του φοιτητή αφενός και να αγκυλώνεται η επαγγελματική του εξέλιξη αφετέρου. Για παράδειγμα, ο απόφοιτος ενός τέτοιου προγράμματος σπουδών, σε αντιδιαστολή με ένα απόφοιτο Διοίκησης Επιχειρήσεων Φιλοξενίας, στερείται των βασικών γνώσεων και δεξιοτήτων του συνόλου των λειτουργιών που συνιστούν τις επιχειρήσεις φιλοξενίας, εκτός απ’ αυτές που σχετίζονται με τον τομέα των εκδηλώσεων.

Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού, ο σχεδιασμός των προγραμμάτων σπουδών και το περιεχόμενο των μαθημάτων διδασκαλίας θα πρέπει να ταιριάζει με τη ζήτηση δηλαδή με τις ανάγκες της τουριστικής βιομηχανίας και του ευρύτερου κοινωνικού συνόλου (Fayos Sola, 1997). Ο

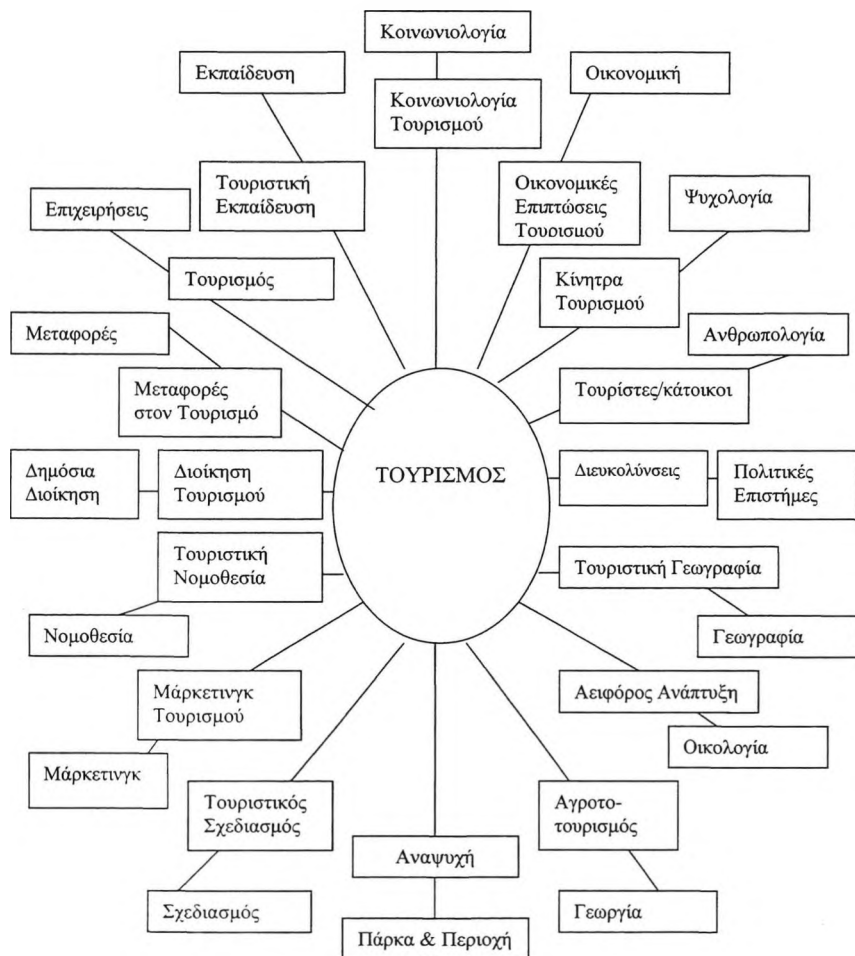
περιεκτικότερος ίσως ορισμός της εκπαίδευσης για τη διοίκηση τουριστικών επιχειρήσεων ανήκει στον Riegel (στο Χρήστου, 2000), ο οποίος την προσδιορίζει σαφώς ως ‘έναν διεπιστημονικό γνωστικό χώρο, ο οποίος συνδυάζει αντικείμενα από διάφορες κατευθύνσεις, κυρίως των κοινωνικών επιστημών, τα οποία μπορούν να προσεγγίσουν θεωρητικά αλλά και να έχουν πρακτική εφαρμογή στη βιομηχανία της φιλοξενίας και των ταξιδιών όπως και στην ευρύτερη τουριστική βιομηχανία’. Με άλλα λόγια, η εκπαίδευση για τη διοίκηση τουριστικών επιχειρήσεων δεν έχει κάποιο ευρύτερο επιμορφωτικό χαρακτήρα αλλά στοχεύει άμεσα στην προετοιμασία των φοιτητών για σταδιοδρομία σε διοικητικές θέσεις επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών και προϊόντων φιλοξενίας και ταξιδιών, συσχετίζοντας άμεσα την εκπαίδευση διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων με το μάνατζμεντ των επιχειρήσεων στο χώρο του τουρισμού.

Ωστόσο, όπως τεκμηριώθηκε στο προηγούμενο κεφάλαιο, ο τουρισμός είναι πολύπλοκος και πολυδιάστατος, στερείται κοινά αποδεκτών εννοιολογικών πλαισίων και υπάρχουν σημαντικές δυσκολίες στο να προσδιοριστεί με σαφήνεια και κυρίως να επιτευχθεί ομοφωνία ως προς το ποιες είναι οι ανάγκες εκπαίδευσης και κατάρτισης στην τουριστική βιομηχανία, τι ακριβώς είναι η εκπαίδευση για τη διοίκηση τουριστικών επιχειρήσεων και αν πρόκειται για γενικές - ακαδημαϊκές ή για επαγγελματικές σπουδές. Ένας σημαντικός αριθμός ερευνητών επισημαίνει ότι οι φοιτητές διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων πρέπει να παίρνουν ίσες ποσότητες επαγγελματικής τεχνικής τουριστικής κατάρτισης, γενικών αρχών διοίκησης επιχειρήσεων και σπουδών ακαδημαϊκού χαρακτήρα (Χρήστου, 2000) και ένας, εξίσου σημαντικός, αριθμός ερευνητών υποστηρίζει ότι τα σχετικά προγράμματα σπουδών οφείλουν να αποδεσμευτούν από την επαγγελματική-επιχειρηματική τους βάση.

6.5.3 Η ΦΥΣΗ ΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

Το πρώτο μοντέλο για την ανάπτυξη μεταπτυχιακών προγραμμάτων σπουδών στον τουρισμό δόθηκε το 1977 από τον Jafari (διάγραμμα 6.4), σύμφωνα με οποίο ο τουρισμός δεν αποτελείται από ένα μεθοδικά οργανωμένο σώμα θεωρητικών γνώσεων αλλά είναι ένας διεπιστημονικός γνωστικός χώρος ο οποίος ‘δανείζεται’ από διάφορες επιστήμες για να αναπτύξει το δικό του ‘σώμα γνώσης’ γνώσης.

Διάγραμμα 6.4: Γνωστικά Πεδία της Τουριστικής Εκπαίδευσης



Πηγή: Jafar Jafari (1977), στο Jafari and Ritchie, 1981,

Σύμφωνα με τον ΠΟΤ, το πολύ-επιστημονικό μοντέλο των θεμάτων που σχετίζονται με την έρευνα και μελέτη του τουρισμού (πίνακας 6.2), περιλαμβάνει τις επιστήμες: Ψυχολογία, Ανθρωπολογία, Κοινωνιολογία, Οικονομικά,

Πίνακας 6.2: Επιστημονικά πεδία που σχετίζονται με τη μελέτη και έρευνα του Τουρισμού

1. Ψυχολογία: Βοηθά στην κατανόηση των κινήτρων των τουριστών, των προτιμήσεων και της συμπεριφοράς τους, στοιχεία τα οποία λαμβάνονται υπόψη στην επιλογή της κατάλληλης στρατηγικής για τη δημιουργία

τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών, την παραγωγή, το μάρκετινγκ κλπ.

2. **Ανθρωπολογία:** Αναλύει τις κοινωνικοοικονομικές και πολιτιστικές συνθήκες που προσδιορίζουν την ανθρώπινη ανάγκη για ταξίδια, και τις επιδράσεις που έχουν αυτές οι συνθήκες στη συμπεριφορά των επισκεπτών, των κατοίκων των προορισμών υποδοχής και την επακόλουθη κοινωνική αλληλεπίδραση.
3. **Κοινωνιολογία:** Εξετάζει τον τουρισμό σαν ένα κοινωνικό φαινόμενο σε διαρκή ανάπτυξη, την ανάπτυξη του μαζικού τουρισμού, τις αλλαγές των προτιμήσεων στην επιλογή του τουριστικού προορισμού κλπ. Εστιάζει σε ένα αριθμό παραμέτρων όπως εθνικότητα, εκπαίδευση, ηλικία, φύλο κλπ., οι οποίες είναι σημαντικές στην τμηματοποίηση της τουριστικής αγοράς.
4. **Οικονομικά:** Δεδομένου ότι η οικονομική επίδραση του τουρισμού στις περιοχές προορισμού σημαίνει πολύ περισσότερα από ότι ο αριθμός των αλλοδαπών επισκεπτών και η επίδρασή τους στο ισοζύγιο εξωτερικών πληρωμών της χώρας, η οικονομική είναι μια σημαντική επιστήμη στη μελέτη του τουρισμού.
5. **Διοίκηση Επιχειρήσεων:** Η απόκτηση γνώσεων και δεξιοτήτων στη λογιστική, το μάρκετινγκ, τις πωλήσεις, τη λήψη αποφάσεων κλπ., είναι αποφασιστικής σημασίας για την ανταγωνιστικότητα του τουρισμού.
6. **Γεωγραφία:** Προσφέρει ανάλυση του τουρισμού από την άποψη της γεωγραφικής κατανομής των τουριστικών αγορών.
7. **Νομικά:** Η παγκοσμιοποίηση της οικονομίας και η αυξανόμενη πολυπλοκότητα των διακρατικών σχέσεων απαιτούν γνώση της ισχύουσας νομοθεσίας στις διάφορες χώρες, γνώση των αρχών για την απαιτούμενη προστασία του τουρίστα - καταναλωτή, κλπ.
8. **Οικολογία:** Εστιάζει στην ικανότητα αναπαραγωγής πόρων, στην εξάντληση τους, στην πιθανή χρήση για τουριστικούς σκοπούς, κλπ.
9. **Στατιστική:** Συνιστά ένα εργαλείο που χρησιμοποιείται για να υποστηρίξει μελέτες και έρευνες άλλων επιστημονικών κλάδων, περιλαμβανομένων της Οικονομίας, Ψυχολογίας, Κοινωνιολογίας κλπ.
10. **Παιδαγωγική:** Η σπουδαιότητα της παιδαγωγικής επιστήμης έγκειται στην ανίχνευση των βασικών εννοιών που χρειάζεται να ληφθούν υπόψη για την αντιμετώπιση της βασικής τουριστικής κατάρτισης, το σχεδιασμό του απαιτούμενου βαθμού εξειδίκευσης, την υιοθέτηση και προσαρμογή μαθημάτων και περιεχομένου σπουδών σ' ένα συνεχώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον, κλπ.

Πηγή: Favos-Sola et al. (1997):18

Διοίκηση Επιχειρήσεων, Γεωγραφία, Νομικά, Οικολογία, Στατιστική και Παιδαγωγική. Πιστεύεται δηλαδή ότι για την αύξηση της αποτελεσματικότητας του εργατικού δυναμικού στον τουριστικό τομέα και ιδίως του εξειδικευμένου τμήματός του, χρειάζεται ένα μίγμα γνώσεων από άλλα πεδία, το οποίο αποκτά

ξεχωριστή οντότητα και λειτουργική αξία με τη σύνθεσή του σε ένα σύνολο προσανατολισμένο στον τουρισμό.

Η μεγαλύτερη πρόκληση για την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση έγκειται στο σχεδιασμό ενός εκπαιδευτικού συστήματος το οποίο δεν πέφτει στην παγίδα ανίχνευσης των ζητημάτων με απομονωμένο και αποσπασματικό τρόπο, ανάλογα με την ακαδημαϊκή προέλευση του ερευνητή/εκπαιδευτικού, αλλά αντίθετα, δημιουργεί ένα σώμα πλουραλιστικής διεπιστημονικής γνώσης, συνδυασμένη με τρόπο ώστε να αποτελεί ένα ενιαίο σύνολο. Κατά την επιλογή της ύλης και ως προς τον τρόπο διδασκαλίας, ζητούμενο είναι η οργανική σύζευξη γνώσεων από τις προσαναφερόμενες επιστήμες έτσι ώστε να προκύπτει μια ενιαία τουριστική οπτική. ‘Προγράμματα όπου ο κάθε διδάσκων επιχειρεί να μεταδώσει ορισμένες γνώσεις από το δικό του επιστημονικό πεδίο χωρίς σύνδεση με την υπόλοιπη ύλη και χωρίς την αναγκαία έμφαση στην τουριστική οπτική, δεν είναι δυνατόν να οδηγήσουν σε ικανοποιητικής ποιότητας τουριστική εκπαίδευση’ (Fayos Sola et al., 1997:16).

6.6 ΤΟ ‘ΣΩΜΑ ΓΝΩΣΗΣ’ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

Η συνεχώς αυξανόμενη πρακτική να συνδέεται ο τουρισμός με ένα ποικιλόμορφο πλήθος θεμάτων, έχει δημιουργήσει την ανάγκη να προσδιοριστεί ένα ελάχιστο κοινό σώμα γνώσης στα προγράμματα σπουδών τουριστικού περιεχομένου και να αποφηφιστεί το αντικείμενο του προγράμματος σπουδών της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης για τη διοίκηση τουριστικών επιχειρήσεων.

Το ζήτημα δημιουργίας ενός κεντρικού (βασικού) σώματος γνώσης για τον τουρισμό έχει αποτελέσει θέμα δημόσιας συζήτησης σχεδόν από τότε που άρχισε η μελέτη του αντικειμένου στη Μεγάλη Βρετανία για να επεκταθεί σταδιακά στην υπόλοιπη Ευρώπη.

Αρχικά το περιεχόμενο του πρώτου προγράμματος σπουδών στον τουρισμό ήταν βαθιά επηρεασμένο από τα περιεχόμενα του πρώτου βιβλίου πάνω στον τουρισμό (Burkart and Medlik, 1974). Τα περιεχόμενα δίνονταν σε δέκα τίτλους κεφαλαίων όπως φαίνονται στον πίνακα 6.3.

Πίνακας 6.3: Κύρια συστατικά μέρη του ‘σώματος γνώσης’ για τον τουρισμό	
Buckart and Medlik	Ιστορική εξέλιξη του τουρισμού

(1974)	Ανατομία του τουρισμού Στατιστικά δεδομένα του τουρισμού Μεταφορές επιβατών Διαμονή Ταξίδια και Πρακτορεία Τουρισμού Τουριστικό Μάρκετινγκ Τουριστικός Σχεδιασμός και Ανάπτυξη Οργάνωση και Οικονομική Το μέλλον του Τουρισμού
Tourism Society (1981)	Τι είναι τουρισμός Ιστορική ανάπτυξη του τουρισμού Προσδιοριστικοί παράγοντες και κίνητρα στον τουρισμό Στατιστικές μετρήσεις και διαστάσεις Η σπουδαιότητα του τουρισμού Μάρκετινγκ Σχεδιασμός και ανάπτυξη Οργάνωση Οικονομική
National Liaison Group (1995)	Η έννοια και η φύση του τουρισμού Η δομή της τουριστική βιομηχανίας Οι διαστάσεις του τουρισμού και ζητήματα στατιστικών μετρήσεων Η σπουδαιότητα και οι επιπτώσεις του τουρισμού Τουριστικό Μάρκετινγκ Τουριστικός Σχεδιασμός και Διοίκηση Τουριστική Πολιτική και Διοίκηση

Αργότερα, το 1981, αναπτύχθηκε και δημοσιοποιήθηκε το μοντέλο της 'Tourism Society' ως μέρος της μελέτης που πραγματοποιήθηκε τα τέλη της δεκαετίας του '70 με στόχο να προσδιοριστούν οι απαιτούμενες επαγγελματικές γνώσεις των στελεχών του τουρισμού.

Το περιεχόμενο αυτό εμπλουτίστηκε περαιτέρω από τους Airey and Middleton (1984). Μετά τη ραγδαία εξάπλωση των τουριστικών προγραμμάτων σπουδών σε προπτυχιακό επίπεδο τη δεκαετία του '90, ο Middleton επανήλθε στο ζήτημα

του ‘κορμού γνώσης’ και μετά από έρευνα στα αντίστοιχα εκπαιδευτικά ιδρύματα πρότεινε επτά γνωστικές περιοχές ως ‘ελάχιστο κορμό γνώσης’ για τη μελέτη του τουρισμού σε επίπεδο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (CNAΑ, 1992):

1. Η έννοια και η φύση του τουρισμού, και η σχέση του με τον ελεύθερο χρόνο και την αναψυχή.
2. Η δομή της τουριστικής βιομηχανίας. Οι βασικοί τομείς και τα κύρια λειτουργικά χαρακτηριστικά. Διασυνδέσεις εντός της βιομηχανίας.
3. Οι διαστάσεις του τουρισμού – σε διεθνές και εθνικό επίπεδο- και ζητήματα στατιστικών στοιχείων και μετρήσεων.
4. Η σπουδαιότητα και οι επιπτώσεις του τουρισμού – το οικονομικό, κοινωνικό και φυσικό περιβάλλον και ζητήματα αειφόρου ανάπτυξης.
5. Μάρκετινγκ – τουριστικές εφαρμογές.
6. Σχεδιασμός και ανάπτυξη –τουριστικές εφαρμογές.
7. Ζητήματα τουριστικής πολιτικής, διοίκησης του τουρισμού, οικονομική και οργάνωση.

Οι γνωστικές αυτές περιοχές επαναπροσδιορίστηκαν και δημοσιοποιήθηκαν από τον Εθνικό Οργανισμό της Μεγάλης Βρετανίας για την Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση, το National Liaison Group (Holloway, 1995).

Το αναλυτικό περιεχόμενο του ‘σώματος γνώσης’ για τον τουρισμό δίνεται στον πίνακα που ακολουθεί και αποτελεί μια αξιόπιστη και πηγή αναφοράς πηγή αναφοράς για το σχεδιασμό προγραμμάτων σπουδών.

Πίνακας 6.4: Ανάλυση του ‘σώματος γνώσης’ για τον τουρισμό	
Κύρια Συστατικά Μέρη	Σύντομη Περιγραφή
Τι είναι τουρισμός;	Έννοιες αναψυχής, ψυχαγωγίας τουρισμού. Τύποι τουρισμού αναλόγως σκοπού. Έννοιες των υπηρεσιών, τουριστικών προορισμών και βιομηχανίας.

Ιστορική ανάπτυξη του τουρισμού	Μετά το Δεύτερο Παγκόσμιο Πόλεμο Πρόσφατη και τρέχουσα -1945 έως 1980. Μελλοντική από το 1980 και μετά.
Προσδιοριστικοί παράγοντες και κίνητρα στον τουρισμό	Παράγοντες που υποκινούν την ανάπτυξη του τουρισμού. Γιατί οι άνθρωποι ταξιδεύουν;
Στατιστικές μετρήσεις και διαστάσεις του τουρισμού	Στατιστικά στοιχεία στον τουρισμό και περιορισμοί. Εσωτερικός τουρισμός –πηγές, μέθοδοι, διαστάσεις. Διεθνής τουρισμός –πηγές, μέθοδοι, διαστάσεις.
Η σπουδαιότητα του τουρισμού	Η συμβολή του τουρισμού στην οικονομία. Η κοινωνική σημασία και οι επιπτώσεις του τουρισμού. Περιβαλλοντικές επιπτώσεις.
Τομείς του τουρισμού	Τουριστική βιομηχανία και τομείς του τουρισμού. Οικονομικά και λειτουργικά χαρακτηριστικά των τομέων. Τρέχουσες τάσεις και εξελίξεις στους βασικούς τομείς.
Μάρκετινγκ	Ο ρόλος του μάρκετινγκ στον τουριστικό σχεδιασμό και έρευνα. Αγορές και προϊόντα, σχεδιασμός προϊόντων. Προώθηση και πωλήσεις.
Σχεδιασμός και ανάπτυξη.	Έννοιες σχεδιασμού και ανάπτυξης. Σχεδιασμός υποδομών και ανοδομών.
Οργάνωση	Οργάνωση και ρόλος των κυβερνητικών οργανισμών τουρισμού. Επιχειρηματικοί σύλλογοι και ενώσεις, επαγγελματικά σωματεία και ενώσεις. Συναφείς δημόσιοι οργανισμοί.
Οικονομική	Οικονομική τουριστικών επιχειρήσεων και οργανισμών. Απαιτήσεις, πηγές, μέθοδοι.

Πηγή: The Tourism Society, London

Ωστόσο, παρά την ευρεία αποδοχή ενός κοινού σώματος γνώσης για τη μελέτη του τουρισμού (Holloway, 1995; CNAA, 1993; Richards & Onderwater, 1998; Richards, 1998), αυτό δεν σημαίνει ότι απουσιάζουν τα προβλήματα και οι αντίθετες απόψεις. Τα επιχειρήματα υπέρ και κατά για το θέμα αυτό παρουσιάζονται στον πίνακα 6.5.

Πίνακας 6.5: Τα επιχειρήματα υπέρ και κατά του κοινού σώματος γνώσης	
Υπέρ	➤ Διευκολύνεται ο προσδιορισμός του προγράμματος σπουδών και οι μαθησιακοί στόχοι. ➤ Βοηθά στην επικοινωνία και κατανόηση για το τι προσφέρει το

πρόγραμμα σπουδών.

- Διευκολύνει την αξιολόγηση και διασφάλιση της ποιότητας.
- Βοηθά τους εκπαιδευτικούς να εστιάζουν την έρευνά τους και να αναπτύσσουν και να βελτιώνουν την ακαδημαϊκή ακεραιότητα.
- Διευκολύνεται η ανάπτυξη κατανόησης και πρόδου.
- Διευκολύνεται η μεταφορά πιστωτικών μονάδων.
- Διευκολύνεται η επικοινωνία, συνοχή και η πρόοδος.

Εναντίον

- Η τουριστική εκπαίδευση καθίσταται εξαιρετικά ομοιογενής για μια ετερογενή βιομηχανία.
- Παρεμποδίζεται η καινοτομία και δημιουργικότητα.
- Μειώνεται η δημοτικότητα των προσφερομένων προγραμμάτων σπουδών στους φοιτητές
- Μειώνεται η ευελιξία των προγραμμάτων σπουδών να ικανοποιούν τις ανάγκες της αγοράς εργασίας.

Πηγή: Airey and Johnson, 1999

6.7 ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Όπως προκύπτει από την παραπάνω ανάλυση, ο τουρισμός αρχίζει να καθιερώνεται ως ανεξάρτητος τομέας σπουδών και υπάρχει αυξημένο ενδιαφέρον για την περαιτέρω ορθολογική ανάπτυξή του σε πολλές χώρες. Ωστόσο, η βιβλιογραφική έρευνα απεκάλυψε την ύπαρξη αρκετών προβλημάτων που σχετίζονται με την ανάπτυξή του. Τα προβλήματα αυτά πρέπει να μελετηθούν και να ξεπεραστούν προκειμένου να διαπιστευτεί ο τουρισμός με την αναγνώριση που του αξίζει.

- Ο τουρισμός αντιμετωπίζεται συχνά ως περίπτωση μελέτης που προσδίδει ενδιαφέρον και εμπλουτίζει άλλες επιστήμες όπως οικονομικά ή γεωγραφία.
- Η τουριστική εκπαίδευση είναι πολύ- επιστημονική στην προσέγγιση και έχει, για το λόγο αυτό, στοιχεία τα οποία είναι ελκυστικά στις άλλες επιστήμες. Για παράδειγμα, οι ανθρώπινες διαστάσεις του τουρισμού είναι ιδιαίτερου ενδιαφέροντος για τους ιστορικούς, τους κοινωνικούς επιστήμονες, ενώ η εμπορική δραστηριότητα που σχετίζεται με τον τουρισμό ελκύει τους οικονομολόγους και αυτούς που ασχολούνται με τις επιχειρηματικές σπουδές. Και ενώ ο τουρισμός αντλεί ορισμένα πραγματικά πλεονεκτήματα από αυτή την πολύ-επιστημονικότητα, υπάρχουν, ωστόσο, πολλά μειονεκτήματα από τη χρησιμοποίηση του τουρισμού για την αναζωογόνηση ορισμένων παραδοσιακών τομέων γεγονός το οποίο καθιστά

τον τουρισμό επικουρικό και ίσως λιγότερο αξιόπιστη δραστηριότητα από πλευράς αυτονομίας.

- Το γεγονός ότι ο τουρισμός είναι ένας σχετικά νέος τομέας σπουδών με απροσδιόριστα όρια, σε συνδυασμό με την εξάπλωση της τουριστικής εκπαίδευσης, έχει προσελκύσει ακαδημαϊκούς και άλλους από μία ευρύτατη ποικιλία προελεύσεων, όπου όλοι φέρουν μαζί τους τα δικά τους ενδιαφέροντα, εμπειρίες και προκαταλήψεις (Airey and Johnson, 1998). Αυτό έχει ως αποτέλεσμα, οι ακαδημαϊκοί αυτοί και οι άλλοι να εφαρμόζουν κατά το δοκούν ορισμούς, έννοιες και προσεγγίσεις στις τουριστικές σπουδές. Αρκετές μελέτες έχουν εντοπίσει ότι αρκετά προγράμματα στον τουρισμό σχεδιάζονται από εκπαιδευτικούς σύμφωνα με τις προσωπικές τους προκαταλήψεις, με ελάχιστη ή καθόλου συνεργασία με την αγορά εργασίας (Koh, 1994), ενώ σε άλλες περιπτώσεις τα τουριστικά προγράμματα 'παίρνουν τον χαρακτήρα της συγκεκριμένης ειδικότητας που επικρατεί στο εκπαιδευτικό προσωπικό' (Cooper et al., 1993).
- Το προηγούμενο, έχει άμεση συνέπεια στους εξειδικευμένους καθηγητές του τουρισμού, όπου αν θέσουν ζήτημα στις παραδοσιακές επιστήμες, τα τμήματα και τα ιδρύματα έχουν την τάση να υποχωρούν πίσω από το προσωπείο των παραδοσιακών επιστημών που θεωρούνται περισσότερο αποδεκτές εις βάρος του τουρισμού (Stuart, 2002).
- Ο τουρισμός είναι σχετικά νέος τομέας μελέτης και με τις πιο ελεύθερες εκτιμήσεις είναι κατ' ανώτατο όριο 50 χρόνων. Δεν έχει καθιερωθεί ως τομέας για σοβαρή ακαδημαϊκή μελέτη. Στερείται την ιστορία και εξέλιξη ορισμένων τομέων μελέτης οι οποίοι διαθέτουν τις θεωρητικές βάσεις που απουσιάζουν από τον τουρισμό.
- Χωρίς τις απαραίτητες θεωρητικές βάσεις πάνω στις οποίες ο τουρισμός μπορεί να αναπτυχθεί και να εξελιχθεί, υπάρχει μια αποσπασματική προσέγγιση στην τουριστική εκπαίδευση. Αυτό επιτείνεται από την έλλειψη ξεκάθαρης κατεύθυνσης, την απουσία θεωρίας και στόχου, την έλλειψη ενός κατανοητού πλαισίου, μέσα στο οποίο θα μπορούσε να διδαχθεί αποτελεσματικά το θέμα (Stuart-Hoyle, 2003).

- Χωρίς πλαίσιο, υπάρχει ο κίνδυνος της αποσύνθεσης του τουρισμού και τα διάφορα στοιχεία που συνθέτουν σήμερα το πρόγραμμα σπουδών στον τουρισμό να επανέλθουν πίσω στις μητρικές επιστήμες.
- Η τουριστική εκπαίδευση αντιμετωπίζει και άλλα αλληλένδετα προβλήματα. Η γενική εικόνα που επικρατεί είναι ότι τουρισμός σημαίνει διακοπές και ότι πρόκειται για ένα ευχάριστο και εύκολο αντικείμενο. Η άγνοια και η έλλειψη αξιοπιστίας για το θέμα φαίνεται να είναι διαδεδομένο και βαθιά ριζωμένο. Αντιθέτως, η εκπαίδευση διοίκησης ‘πραγματικών’ επιχειρήσεων δεν αντιμετωπίζει τα ίδια προβλήματα, παρότι επηρεάζεται από το γενικό κλίμα.
- Ένα άλλο πρόβλημα που αντιμετωπίζουν οι εκπαιδευτικοί του τουρισμού είναι η ανάπτυξη της τουριστικής δραστηριότητας: ο διεθνής τουρισμός, όπως τον γνωρίζουμε σήμερα, είναι μια σχετικά νέα δραστηριότητα η οποία ξεκίνησε τις δεκαετίες του '50 και του '60 με αποτέλεσμα να προκύπτει ένας αριθμός προβλημάτων ακαδημαϊκής φύσης. Για παράδειγμα, πώς να αντιμετωπιστεί η έννοια της μείωσης του μαζικού τουρισμού που συμβαίνει σε πολλούς τουριστικούς προορισμούς, όταν αυτή η μείωση είναι ένα νέο φαινόμενο και δεν υπάρχει ακαδημαϊκό προηγούμενο;
- Πρόσθετα, υπάρχουν προβλήματα με τα διαθέσιμα στοιχεία. Υπάρχει παντελής έλλειψη ιστορικών στοιχείων και πληροφοριών που απαιτούνται για δια-πολιτιστικές συγκρίσεις και έρευνα.
- Η τουριστική εκπαίδευση επηρεάζεται επίσης, σε μεγάλο βαθμό, από τη φύση της τουριστικής βιομηχανίας. Η βιομηχανία είναι πολύπλοκη και διασπασμένη, περιλαμβάνει πολλούς τομείς και προσκρούει σε ένα μεγάλο εύρος δραστηριοτήτων. Επομένως, τόσο η οριοθέτηση του τουρισμού όσο και η ανάπτυξη κατάλληλων και αποτελεσματικών σπουδών σε όλα τα επίπεδα για την κάλυψη των αναγκών μια απροσδιόριστης βιομηχανίας είναι εξαιρετικά δύσκολο έργο.
- Η τουριστική εκπαίδευση μαστίζεται από εννοιολογικές αδυναμίες και αυτό αποτελεί εμπόδιο για ξεκάθαρη κατεύθυνση και πολιτική με αποτέλεσμα να παρατηρείται απουσία συνοχής και στόχου. Ως αποτέλεσμα, το ‘σώμα γνώσης’ διαρθρώνεται χαλαρά και ίσως υπάρξει πρόβλημα κατάρρευσης.

- Η τουριστική εκπαίδευση αντιμετωπίζει ένα άλλο σημαντικό εμπόδιο για την ανάπτυξή της. Η τουριστική βιομηχανία κυριαρχείται από μικρές επιχειρήσεις και διοικείται από επιχειρηματίες και αυτοδημιούργητα άτομα τα οποία στερούνται τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, και οι οποίοι δεν αναγνωρίζουν την ανάγκη να στηρίξουν την τουριστική εκπαίδευση και να αναβαθμίσουν επαγγελματικά τον κλάδο. Παράλληλα υπάρχει μεγάλο εύρος αναφορικά με τους τύπους και τα μεγέθη των τουριστικών επιχειρήσεων.

6.7.1 ΤΑ ΟΡΙΑ ΤΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

Η ανάγκη προσδιορισμού των ορίων και η επίτευξη ομοφωνίας πάνω στους βασικούς ορισμούς του τουρισμού και της φιλοξενίας (βλ. κεφάλαιο 5) είναι επιτακτική και επιβεβλημένη προκειμένου η τουριστική και ξενοδοχειακή εκπαίδευση να ξεπεράσει τα πολυάριθμα προβλήματα που αντιμετωπίζει. Ιδιαίτερα, σε επίπεδο Τριτοβάθμιας Τεχνολογικής- Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, αν δεν ξεκαθαριστούν τα όρια και αν διαιωνιστεί η κατάσταση να ερμηνεύεται ο τουρισμός όπως βολεύει τους εκπαιδευτικούς, η Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση δεν πρόκειται να κερδίσει επαγγελματική αναγνώριση και αξιοπιστία και παράλληλα επηρεάζει την ευρωστία και τη συνοχή της εκπαίδευσης φιλοξενίας.

Τα όρια μεταξύ των διαφόρων τύπων προγραμμάτων σπουδών Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης όπως καθορίζονται από το βρετανικό Οργανισμό Διασφάλισης Ποιότητας για την Τριτοβάθμια Εκπαίδευση (QAA, 2000), προσφέρουν το πλαίσιο οριοθέτησης των προγραμμάτων αυτών και κατά κάποιον τρόπο αποτελούν μια περίληψη των σχετικών ζητημάτων που αναλύθηκαν στο παρόν κεφάλαιο.

6.7.1.1 Προσδιορισμός των ορίων της φιλοξενίας – Προγράμματα σπουδών Φιλοξενίας με την ευρεία έννοια

Τα προγράμματα σπουδών με τον όρο φιλοξενία στον τίτλο τους, προσυπογράφουν στον παρακάτω ορισμό: ‘η φιλοξενία χαρακτηρίζεται από ένα πυρήνα γνώσης ο οποίος εστιάζεται στη διοίκηση τροφίμων και ποτών (επισιτισμού- food and beverage) και/ή διαμονής στο πλαίσιο του τομέα παροχής υπηρεσιών’ (βλ. παρ. 6.4.2).

Τα χαρακτηριστικό οποιουδήποτε προγράμματος σπουδών με τον όρο φιλοξενία στον τίτλο τους πρέπει να είναι η μελέτη της διοικητικών και τεχνικών που σχετίζονται με τη φιλοξενία. Αναμένεται ότι η μάθηση και η αξιολόγηση της εμπειρίας όλων των φοιτητών οριοθετείται και ερμηνεύεται στο πλαίσιο των περιοχών που καλύπτονται από τον παραπάνω ορισμό.

Η παροχή της εκπαίδευσης φιλοξενίας προέρχεται από μία ιδιαίτερη επαγγελματική βάση και προσανατολισμό. Τα προγράμματα στη φιλοξενία έχουν αναπτυχθεί σημαντικά πέρα από την επαγγελματική βάση και συνδυάζουν πλέον τεχνικά, διοικητικά και επιστημονικά πεδία σε ένα συνεκτικό σύνολο (βλ. παρ. 6.3 και 6.4).

Στα πλαίσια της φιλοξενίας, προγράμματα σπουδών στη διοίκηση ξενοδοχείων και εστιατορίων, επισιτιστικές σπουδές, μαγειρική τέχνη, και διεθνής διοίκηση φιλοξενίας, προσφέρουν στους φοιτητές κάποιο βαθμό εξειδίκευσης. Η ποικιλομορφία της βιομηχανία φιλοξενίας έχει επίσης οδηγήσει στην ανάπτυξη νέων τομέων σπουδών όπως είναι η διοίκηση εκδηλώσεων (event management).

Προσδοκάται ότι αυτή η ποικιλία στην παροχή προγραμμάτων σπουδών θα συνεχιστεί ώστε τα εκπαιδευτικά ιδρύματα να είναι σε θέση να ανταποκρίνονται στις συνεχώς αναδυόμενες ανάγκες των φοιτητών και της αγοράς εργασίας. Τα περισσότερα προγράμματα θα προσεγγίζουν τη μελέτη της φιλοξενίας με έμφαση στη διοίκηση.

Τα προπτυχιακά προγράμματα σπουδών στον τομέα της Φιλοξενίας, τυπικά, περιλαμβάνουν τα παρακάτω στοιχεία:

- Διοίκηση των τεχνικών λειτουργιών όπως τρόφιμα και ποτά και διαμονή.
- Την επιστήμη της διοίκησης εντός του πλαισίου της φιλοξενίας.
- Τη βιομηχανία της φιλοξενίας και το παγκόσμιο ειδικό περιβάλλον της.
- Τον καταναλωτή της φιλοξενίας και την παροχή της υπηρεσίας.
- Τη δυνατότητα πραγματοποίησης μιας περιόδου πρακτικής άσκησης.

Τυπικά μαθήματα συνήθως περιλαμβάνουν παραγωγή και σερβίρισμα φαγητών και ποτών (food and beverage production and service), σχεδιασμός – εξοπλισμός εγκαταστάσεων, (facilities management), σχεδιασμός και προγραμματισμός, υγιεινή τροφίμων, διασφάλιση ποιότητας, διοίκηση λειτουργιών, διοίκηση ανθρωπίνων πόρων, νομοθεσία, μάρκετινγκ υπηρεσιών, συμπεριφορά

καταναλωτή, οικονομική διοίκηση, στρατηγικό μάνατζμεντ, διοίκηση μικρών επιχειρήσεων, επιχειρηματικότητα, τεχνολογία πληροφοριών. Πρόσθετα, μαθήματα κατά κανόνα περιλαμβάνουν ξένες γλώσσες (βλ. παραρτήματα Δ, Δ1, Δ2).

6.7.1.2 Προσδιορισμός των ορίων του Τουρισμού – Προγράμματα σπουδών στον Τουρισμό με την ευρεία έννοια

Ο όρος τουρισμός αναφέρεται στα φαινόμενα και στις σχέσεις που προκύπτουν από το ταξίδι και την παραμονή των ανθρώπων μακριά από το περιβάλλον και τον τόπο κατοικίας τους για διάφορους λόγους. Τα προγράμματα σπουδών με τον όρο ‘τουρισμό’ στον τίτλο τους προέρχονται από προγράμματα τα οποία προσέφεραν επαγγελματική κατανόηση με ορισμένους ή όλους τους τομείς αυτού που γενικά ονομάζεται τουριστική βιομηχανία για την εξασφάλιση πιθανής απασχόλησης. Αυτό περιλαμβάνει δραστηριότητες του ιδιωτικού τομέα όπως ταξιδιωτικά γραφεία, αεροπορικές και ξενοδοχειακές εταιρίες, καθώς επίσης δημόσιους και μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς τουριστικούς οργανισμούς (βλ. κεφ. 5).

Πολλά προγράμματα σπουδών έχουν διευρυνθεί και απομακρυνθεί από την επαγγελματική τους βάση και περιλαμβάνουν ευρύτερα ζητήματα που σχετίζονται με τη φύση, επιπτώσεις και έννοιες του τουρισμού, προσφέροντας τρόπον τινά μια ευρύτερη κατανόηση αυτού που σήμερα αποτελεί ένα παγκόσμιο φαινόμενο. Ωστόσο, τα περισσότερα προγράμματα σπουδών συνεχίζουν να δίνουν έμφαση σε επαγγελματικούς στόχους.

Τα τελευταία δεκαπέντε χρόνια τα προγράμματα σπουδών στον τουρισμό έχουν πολλαπλασιαστεί και χρησιμοποιούν ένα πλήθος τίτλων. Οι πιο κοινοί είναι ‘Διοίκηση Τουρισμού’ ‘Τουρισμός’ ‘Αναψυχή και Διοίκηση Τουρισμού’ και ‘Τουριστικές Σπουδές’ αλλά υπάρχουν επίσης και τίτλοι οι οποίοι αντανακλούν το κέντρο βάρους του συγκεκριμένου προγράμματος σπουδών όπως ‘Διοίκηση Ταξιδιωτικών γραφείων’, ‘Τουρισμός των Σπορ’, ‘Αγροτουρισμός’, ‘Αειφόρος Τουρισμός’. Τα προγράμματα με τον όρο Διοίκηση στον τίτλο τους, δίνουν κατά κανόνα έμφαση στη διοίκηση επιχειρήσεων. Άλλα ενδιαφέρονται περισσότερο και εστιάζουν το ενδιαφέρον τους στη διοίκηση των σπάνιων πόρων στην κοινωνία μέσω εννοιών σχεδιασμού και δημόσιας πολιτικής.

Τα προπτυχιακά προγράμματα σπουδών στον τουρισμό, τυπικά, περιλαμβάνουν τα παρακάτω στοιχεία:

- Εξέταση των εννοιών και των χαρακτηριστικών του τουρισμού ως τομέα ακαδημαϊκής και εφαρμοσμένης μελέτης.
- Εξέταση της φύσης και των χαρακτηριστικών των τουριστών.
- Μελέτη των προϊόντων, της δομής, των λειτουργιών και των αλληλεπιδράσεων εντός της τουριστικής βιομηχανίας.
- Ανάλυση του τουρισμού στις κοινωνίες και στα περιβάλλοντα που επηρεάζει.

Ενώ τα περισσότερα προγράμματα σπουδών περιλαμβάνουν σε κάποιο βαθμό τη μελέτη όλων των παραπάνω, διάφορα προγράμματα δίνουν διαφορετική έμφαση.

Τυπικά μαθήματα περιλαμβάνουν: διαμονή τουριστών, σχεδιασμός και ανάπτυξη προορισμών, τουριστική γεωγραφία, επιπτώσεις του τουρισμού, διεθνής τουρισμός, λειτουργίες της τουριστικής βιομηχανίας, μεταφορές στον τουρισμό, μέθοδοι έρευνας, τεχνολογία στα ταξίδια και τον τουρισμό, τουρισμός και περιβάλλον, τουριστική οικονομία, τουριστικό μάρκετινγκ, τουριστική πολιτική, αειφόρος τουρισμός.

6.8 ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΚΑΙ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ

Καραμανίδης, Ι. και Χρήστου, Ε. (1998). *Αναβάθμιση και Αξιολόγηση της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης*. Τουρισμός και Οικονομία, τ. 227, Φεβρουάριος.

Νόμος 2916/2001: Ένταξη των Τ.Ε.Ι. στην Ανώτατη Εκπαίδευση.

Πριτανάκη-Τζωρακολευθεράκη Ε. (2001). *Τριτοβάθμια Τουριστική και Ξενοδοχειακή Εκπαίδευση στην Ελλάδα*, Τουρισμός και Οικονομία, τ. 261, Μάρτιος.

Τουρισμός και Οικονομία (1999). *Φάκελος: Τουριστική Εκπαίδευση*. Τεύχος 243, Ιούλιος/Αύγουστος.

Τουρισμός και Οικονομία (2000). *Φάκελος: Τουριστική Εκπαίδευση*. Τεύχος 254, Ιούλιος/Αύγουστος.

Χρήστου, Ε. (2000). *Η φύση και η ποιότητα της τουριστικής εκπαίδευσης: Διασφάλιση της Ποιότητας των Προγραμμάτων Σπουδών*. Τουρισμός και Οικονομία, τ. 254, Ιούλιος.

Χυτήρης, Λ. (1991): *Διοίκηση Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων*. Interbooks, Αθήνα.

ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΕΣ

Airey, D. (1996). *Tourism Education and manpower development in Central and Eastern Europe*. In: *Tourism in Central and Eastern Europe: Educating for quality*, edited by Greg Richards, Tilburg University Press.

Airey, D., & Johnson, S. (1998). *The Profile of Tourism Studies Degree Courses in the UK: 1997/98*. NLG for Higher Education in Tourism.

Airey, D., & Johnson, S. (1999). *The content of tourism degree courses in the UK*. *Tourism Management*, Vol. 20, pp 229-235.

Airey, D., & Tribe, J. (2000). *Education for Hospitality*, in Lashley and Morrison, eds. *In Search of Hospitality: theoretical perspectives and debates*, Oxford, Butterworth-Heinemann.

Ashley, R. A., Bach, S. A., Chesser, J.W., Ellis E. T., Ford, R. C., LeBruto, S. M., Milman, A., Pizam, A., & Quain W.J. (1995). *A Customer-Based Approach to Hospitality Education*. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, August.

Bartlett, A.L., Upneja, A & Lubetkin, M.E (1998): 'Benchmarking hospitality management curricula: a comparison of top US programs. *Journal of Hospitality and Tourism Education*, Vol.10 (3), pp 41-46.

Baum, T. (1991). *The U.S. and the U.K.: Comparing Expectations of Management Trainees*. *The Cornell hotel and Restaurant Administration Quarterly*, Vol.32 (2), pp 79-85.

Beardwell I. and Holden L. (1997). *Human Resource Management*. Second Edition. Pitman Publishing.

Bosselman, R. H., Chon, K. S., Teare, R., & Costa J. (1996). *A review of graduate education and research in hospitality and tourism management*. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 8 (4), pp 37-40.

Breiter, D., and Clements, C.J. (1996). *Hospitality Management Curricula for the 21st Century*. *Hospitality and Tourism Educator*, Vol. 8 (1), pp 57-60.

- Brotherton, B. (2002). *Finding the Hospitality Industry (A Response to Paul Slattery)*. Journal of Hospitality, Leisure, sport and Tourism Education, Vol. 1 (2), pp 75-77.
- Busby, G. (2001). Vocationalism in Higher Level Tourism Courses: the British perspective. Journal of Further and Higher Education. Vol. 25 (1), pp 29-43.
- Casado, M.A. (1992) 'Higher Education Hospitality Schools: Meeting the needs of the industry. In: Hospitality and Tourism Educator, Vol. 4 (2), pp. 16-20
- Chen, K.C., and Groves, D. (1999). *The importance of examining philosophical relationships between tourism and hospitality curricula*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 11 (1), pp 37-42.
- Chon, K. and Shin, H. (1999). '*Hospitality and Tourism Education in Korea*', Hospitality Education and Research Journal, pp 215-223.
- Clais, J. (1995). *Tourism Education in France*. In: European Tourism and Leisure Education: Trends and Prospects, ed. by Greg Richards, Tilburg University Press.
- CNAA (1992): Review of Tourism Studies Degree Courses.
- CNAA Tourism Subject Review (1992): Minimum Common Core Curriculum for Tourism Studies. Paper two, January.
- Cooper, C. (1993). *An Analysis of the Relationship Between Industry and Education in Travel and Tourism*. Teoros International, Vol. 1 (1).
- Cooper, C., Shepherd, R., & Westlake, J. (1992). *A Comparative Framework for European Tourism and Hospitality Education*. -Tourism in Europe the 1992 Conference.
- Cooper, C., Shepherd, R., & Westlake, J. (1994). *Tourism & Hospitality Education*. University of Surrey.
- Defranco, A.L. (1992): 'Back to the basics: humanism in education. In: Hospitality and Tourism Educator, Vol. 4 (3), pp 71-72.
- Eaton J. and Christou E. (1997). *Hospitality Management Competencies for Graduate Trainees: Employers' views*. Journal of European Business Education, Vol.7 (1), pp 60-68.
- Elias S. (1992). *The Future of Tourism and Hospitality Management Courses*. Tourism Management, March.
- Evans J. (1993). *Tourism graduates: a case of over-production*. Tourism Management, August, pp 243-246.
- Fayos-Sola, E. (1995). *Education and training in the new age of tourism: the vision of the world Tourism Organisation*. In: European Tourism and Leisure Education: Trends and Prospects, ed. by Greg Richards, Tilburg University Press.
- Fayos-Sola, E., Cooper, C., Howkins, D., & Spivack, S. (1997). *An Introduction to TEDQUAL: A Methodology for Quality in Tourism Education and Training*. A WTO publication, Madrid, Spain.

Ford, R.C., and Bach S. A. (1996). *Hospitality education for the year 2000 and beyond: a customer-based approach*. In: Kotas, R., Teare, R., Logie, J., Jayawardena, C., and Bowen, J. (eds), *The International Hospitality Business*, CASSELL, pp 145-151.

Fried, S., and Richardson, E. (1994). *Total Quality Management: Should Hospitality Programs Teach it?* *Hospitality and Tourism Educator*, Vol. 6 (1), pp 57-61.

Gaiko, S.S., Kavanaugh, R.R., & Bolorney, G.B. (1995). *Establishing a Hospitality Editors' Note (1994): Professional Education: Balancing Rigor with Relevance*. *Hospitality Research Journal*, Vol. 17 (3).

Gamble P. R., & Messenger S. (1990). *Preparing Managers for Industry: The Role of Hospitality Management Education*. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 2 (1), pp 13-19.

Gehri, B. (1985). *Reference Points: Hotel Management Training In the United States and Europe*. FIU Review, Fall, pp 1-14.

Gilbert, D. and Guerrier, Y. (1997). *Results of a study of changes in the role of managers in the hotel and catering industry*. *Services Industries Journal*, Vol. 17 (1), pp 115-132.

Graves N. (1996). *Personality Traits of Successful Managers as Perceived by Food and Beverage Human Resource Executives and Recruiters*. *Hospitality Research Journal*, Vol. 20 (2).

Gronroos, C. (1990). *Service Management and Marketing*. Lexington Books, D.C. Heath and company/Lexington, Massachusetts/Toronto.

Harris, P.J. (1995): *A development strategy for the hospitality operations management curriculum*, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 7 (5), pp 29-32.

Hidayat A. (1999). *Linking the Entrepreneurship into the Education in Tourism*. Paper presented at the conference 'Entrepreneurship and Education in Tourism', Bandung, Indonesia, 5-7 July.

Holdsworth, N. (2001). *Tourist study boom*. *The Times Higher Education Supplement*, No 1515, p 12.

Holloway, C. (1995). *Towards a Core Curriculum for Tourism: A Discussion Paper*. NLG for Higher Education in Tourism.

Holloway, C. (1998). *Learning and earning – reassessing the aims and purpose of a tourism degree*. *Developments in the European Tourism Curriculum*, ed, Greg Richards, ATLAS, Tilburg University, August.

Hsu H.C.C. (1995). *Computer Skills Needed and Demonstrated by Hospitality Management Graduates: Perceptions of Hotel Operators*. *Hospitality and Tourism Educator*, Vol. 7 (2), pp 25-27.

Iliescu, I., 2003. *Higher Education in the Twenty-first Century and its Role in the Advancement of Romania*. *Higher Education in Europe*, Vol. 28 (1), pp. 13-16.

- Jafari, J. (1997): *Tourismification of the profession: chameleon job names across the industry*. Progress in Tourism and Hospitality Research. Vol. 3 (2), pp 175-181.
- Jafari, J., and Ritchie B. (1981). *Toward a framework for Tourism Education; Problems and Prospects*. Annals of Tourism Research. Vol.8 (1).
- Johnson, C. (1998). Lausanne: *Updating after a Century of Services*. The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, February, pp 74-79.
- Jones, N. (1999): *Closing the 'Marketing gap' in hospitality operations*. The Hospitality Review, January, pp. 42-48.
- Jones, P. (1989). Management in Service Industries. Pitman.
- Jones, P. (1990). *A Profile of Management Development and Training*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 2 (1).
- Jones, P. (1992). *Effective Hospitality Manager: Teaching and Learning Strategies*. HOSPITALITY, November.
- Kent E W., Lian K., Khan A M., and Anene J. (1993). *College's Hospitality Programs: Perceived Quality*. The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, Vol. 34 (6), pp 90-95.
- King, C. A.. (1995). What is hospitality? Int. J. hospitality Management, Vol.14 (3/4), pp 219-234.
- Koh, Y. K. (1994). *Tourism Education for the 90s*. Annals of Tourism Research, Vol. 21 (4).
- Korzay, M. (1997). *Tourism Education in Turkey*. International Journal of Hospitality Management, Vol. 6 (1), pp 43-48.
- Ladki, S. M. (1993). *Hospitality Education: the identity struggle*. International Journal of hospitality Management, Vol. 12 (3), pp 243-251.
- Lefever, M.M. and Withiam, G. (1995). *Hiring Hospitality Faculty: Erudition and Experience*. The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, Vol. 36 (2).
- Leslie, D. (1993). *Higher Education for hospitality and tourism: a European dimension*. Hospitality Management, Vol. 12 (1), pp 101-107.
- Littelljohn, D. (1990). *Hospitality Research: Philosophies and Progress*. In:Teare, R.: Managing and Marketing Services in the 1990s, Cassell.
- Lockwood A., Baker M. and Ghillyer A. (1996). *Quality Management in Hospitality*. CASSELL, London.
- Lockwood, A. (1989). *Tourism and Hospitality*. Services Industries, edited by Peter Jones, Pitman, pp 66-95.
- Lohmann M., and Jafari J. (1996). *Tourism Labour Market*. Annals of Tourism Research, Vol. 23 (2).
- McKercher B, Williams A., and Coghlan I. (1995). *Career progress of recent tourism graduates*. Report, Tourism Management, Vol. 16 (7), pp 541-549.

- Medlik, S. (1965). *Higher Education and Research in Tourism in Western Europe. Study Tour Report*. University of Surrey, London.
- Mills, S. F. and Riehle, H. (1993). *Foodservice Manager 2000+*. Hospitality Research Journal, Vol. 17 (1), pp 147-159.
- Mullins L.J. (1998). *Managing People in the Hospitality Industry*, 3rd Edition, LONGMAN. London.
- Okeiyi, E., Finley D. and Postel R. (1994). *Food and Beverage Management Competencies: Educator, Industry, and Student Perspectives*. Hospitality and Tourism Educator, Vol. 6 (4), pp 37-40.
- Parsons, D. (1991). *The Making of Managers: Lessons from an International Review of Tourism Management Education Programmes*, Tourism Management, September, pp 197-207.
- Partlow, C. G. (1991). *Graduate Education in Hospitality Management: Implications for Curriculum Development*, Hospitality Research Journal, Vol. 14 (1), pp 23-33.
- Pavesic, D. V. (1993). *Hospitality Education 2005: Curricular and Programmatic Trends*. Hospitality Research Journal, Vol. 17 (1), pp 285-294.
- Petroune I. And Voskoboinikov S. (1998). *Globalisation, localisation and identity of tourism higher education: A Russian perspective*. In Richards G., *Developments in the European Tourism Curriculum*, ATLAS, Tilburg University, August.
- Pizam, A. (1989). *University of Central Florida- Hospitality Management Programme*. Official letter. November.
- Pizam, A. (1995). *Who is the customer in Hospitality Education?* International Journal Hospitality Management, Vol. 14 (3/4), pp 215-216.
- Pizam, A. (1999). *The state of travel and tourism human resources in Latin America*. Tourism Management, pp 575-586.
- Prinianaki – Tzorakoleftheraki, E. (1995). *Tourism and leisure education in Greece*. In: *European Tourism and Leisure Education: Trends and Prospects*, edited by Greg Richards, Tilburg University Press.
- Prinianaki, E. (2005). *An assessment of Hospitality Management Study Programmes in Greece: Industry's Perspectives*. Paper presented at the International Conference 'Tourism Development and Planning', Patras, 11-12 June.
- Rakadjitska, S. G. (1990). *Tourism Training and Education in Bulgaria*. Annals of Tourism Research, Vol. 17, pp 150-153.
- Richards G. (1995). *European Tourism and Leisure Education: Trends and Prospects*. Tilburg University Press.
- Richards G. (1996). *Tourism in Central and Eastern Europe: Educating for quality*. Tilburg University Press.
- Richards G. (1998). *A European network for tourism education*. Tourism Management. Vol. 19 (1), pp 1-4.

- Richards G. and Onderwater L. (1998). *Towards a European body of knowledge for tourism*, ATLAS, Tilburg University, October.
- Rimmington, M. (1999). *Vocational education: challenges for hospitality management in the new millennium*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 11 (1), pp 186-191.
- Rutter, D. (1991). *Catering education in France and Britain: some implications for productivity*. Tourism Management, December, pp 356-359.
- Rutter, D. (1993). *Catering education in Britain and Germany*. Tourism Management, February, pp 70-73.
- Ryan, C. (1995). *Tourism courses: a new concern for new time?* Tourism Management, Vol. 16 (2), pp 97-100.
- Seaton, A.V. (1993). *Italian perspectives in tourism education*. Tourism Management, June, pp 237-239.
- Sindiga, I. (1996). *Tourism Education in Kenya*. Annals of Tourism Research, Vol. 23 (3), pp 698-701.
- Singh, S. (1997). *Developing human resources for the tourism industry with reference to India*. Tourism Management, Vol. 18 (5), pp 209-306.
- Slattery, P. (2002). *Finding the Hospitality Industry*. Journal of Hospitality, Leisure, sport and Tourism Education, Vol. 1 (1), pp 19-28.
- Smith, S.J.C. and Fagence, M. (1995). *Tourism Training Needs in the Asia Pacific Region*. Annals of Tourism Research Vol. 22 (3), pp 703-704.
- Sneed, J. & Heiman, R. (1995). *What Program and Student Characteristics Do Recruiters Consider Most Important?* Hospitality and Tourism Educator. Vol. 7 (4) pp 47-50.
- Stuart, M., (2002). *Critical influences on tourism as a subject in UK Higher Education: Lecturer Perspectives*. Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education, Vol. 1 (1), pp 5-18.
- Stuart-Hoyle, M., (2003). *The Purpose of Undergraduate Tourism Programmes in the United Kingdom*. Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education, Vol. 2 (1), pp 49-74.
- Stutts, A. (1995). *Focus on Houston, Texas*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 7 (6).
- Stutts, A. (1995b). *Viewpoint: higher education in hospitality management*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 7 (6), pp 6-8.
- Tas, R. (1988). *Teaching future managers*. The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly. Vol. 29 (2), pp 58-64.
- Taylor, M., & Berger, F., (2000). *Hotel managers' executive education in Japan: Challenges and opportunities*. The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, Vol. 41 (4), pp. 84-93.
- Teare R., Canziani B.F., and Brown G. (1997): *Global Directions: New Strategies for Hospitality and Tourism*. Cassell, London.

- Teare, R., and Olsen M.(1992): *International Hospitality Management*. Pitman.
- Tribe, J. (1998). *Community and commercial interests in the tourism curriculum: whose world is it anyway?* in Richards G., *Developments in the European Tourism Curriculum*, ATLAS, Tilburg University Press.
- Umbreit, W.T. (1992). *In Search of Hospitality Curriculum Relevance for the 1990s*. Hospitality and Tourism Educator. Vol. 15 (1), pp 71-74.
- Wahab, S., Hammam, A., & Jafari, J. (1998). *Tourism Education and Training*. Annals of Tourism Research, Vol. 25 (2), pp 527-528.
- Walle, A. H. (1997). *Graduate Education and Research – Conference Report*. Annals of Tourism Research, Vol. 24 (3), pp 754-756.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΜΕΡΟΣ Γ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

7.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το εκπαιδευτικό σύστημα έχει μεγάλη σημασία για την οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη μιας χώρας γιατί αυτό είναι το πιο κατάλληλο να προετοιμάσει τους τεχνικούς και ειδήμονες που απαιτεί η κοινωνία στα διάφορα στάδια της εξέλιξής της και για το λόγο αυτό το εκπαιδευτικό σύστημα κάθε χώρας αποτελεί μέριμνα της Πολιτείας. Στην Ελλάδα, την ευθύνη για το στρατηγικό σχεδιασμό του επίσημου εκπαιδευτικού συστήματος έχει το Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων. Η ανώτατη βαθμίδα του εκπαιδευτικού συστήματος, η τριτοβάθμια εκπαίδευση, όπως διαμορφώθηκε με το Ν. 2916/2001 αποτελείται από δύο παράλληλους τομείς, τον πανεπιστημιακό και τον τεχνολογικό τομέα. Τα ιδρύματα των δύο τομέων της ανώτατης εκπαίδευσης λειτουργούν συμπληρωματικά, με διακριτές φυσιογνωμίες και με ρόλους, σκοπό και αποστολή, που διαφοροποιούνται σύμφωνα με τις διατάξεις που ισχύουν για τον πανεπιστημιακό και για τον τεχνολογικό τομέα. Στο πλαίσιο αυτό, τα Ιδρύματα του πανεπιστημιακού τομέα δίνουν έμφαση στην προαγωγή και ανάπτυξη της επιστήμης, της τεχνολογίας και της τέχνης, στην παραγωγή νέας γνώσης με τη βασική και εφαρμοσμένη έρευνα και στην υψηλή και ολοκληρωμένη, θεωρητική και εφαρμοσμένη, κατάρτιση του επιστημονικού, τεχνολογικού και καλλιτεχνικού δυναμικού της χώρας.

Τα Ιδρύματα του τεχνολογικού τομέα δίνουν έμφαση στην εκπαίδευση στελεχών εφαρμογών υψηλής ποιοτικής στάθμης, τα οποία, με τη θεωρητική και εφαρμοσμένη επιστημονική κατάρτισή τους: αποτελούν συνδετικό κρίκο μεταξύ γνώσης και εφαρμογής, αναπτύσσοντας την εφαρμοσμένη διάσταση των επιστημών και των τεχνών στα αντίστοιχα επαγγελματικά πεδία αφενός και μεταφέρουν, χρησιμοποιούν και προάγουν σύγχρονη τεχνολογία, καθώς επίσης και μεθόδους, πρακτικές και τεχνικές στο χώρο των εφαρμογών αφετέρου. Στο πλαίσιο αυτό, τα Ιδρύματα του τεχνολογικού τομέα συνδυάζουν την ανάπτυξη του κατάλληλου θεωρητικού υπόβαθρου σπουδών με υψηλού επιπέδου εργαστηριακή και πρακτική άσκηση, ενώ παράλληλα διεξάγουν κυρίως

τεχνολογική έρευνα και αναπτύσσουν τεχνογνωσία και καινοτομίες στα αντίστοιχα επαγγελματικά πεδία.

Το σύστημα της Τουριστικής Εκπαίδευσης, ως υποσύστημα του εκπαιδευτικού συστήματος διαφοροποιείται ως προς το στόχο του που είναι η ικανοποίηση των αναγκών της τουριστικής βιομηχανίας σε εκπαιδευμένο και καταρτισμένο ανθρώπινο δυναμικό και η ανάπτυξη του τομέα.

Στην τουριστική βιομηχανία, όπως καταδείχτηκε από προηγούμενη ανάλυση, εμπλέκονται ένα ετερόκλητο πλήθος εργαζομένων και μια μεγάλη ποικιλία δραστηριοτήτων όπου απαιτείται υψηλή εξειδίκευση και άρτια επαγγελματική κατάρτιση. Τόσο η εξειδίκευση όσο και η επαγγελματική κατάρτιση αποκτώνται με την κατάλληλη εκπαίδευση, δηλαδή με κατάλληλα οργανωμένο, πλήρες και αποτελεσματικό σύστημα τουριστικής εκπαίδευσης. Πρόσθετα, έχει τεκμηριωθεί και έχει γίνει σχεδόν αποδεκτή η άποψη ότι η τεχνική γνώση και η ικανότητα του ανθρώπινου δυναμικού είναι βασικοί παράγοντες της παραγωγικής διαδικασίας, πράγμα που σημαίνει ότι η τουριστική εκπαίδευση δεν μπορεί να προγραμματίζεται ανεξάρτητα από τις αναπτυξιακές ανάγκες μιας χώρας. Αντιθέτως, πρέπει να σχεδιάζεται και να συνδέεται με την αναπτυξιακή της πορεία.

Ιδιαίτερο ρόλο, από άποψης αποστολής και σπουδαιότητας διαδραματίζει η Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση, καθότι προετοιμάζει το εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό της βιομηχανίας αφενός και προάγει τον τουρισμό ως τομέα σπουδών αφετέρου.

7.2 ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Το σύστημα τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στη χώρα μας, όπως στις περισσότερες χώρες, παρέχεται σε όλα τα εκπαιδευτικά επίπεδα μετά την υποχρεωτική εκπαίδευση, με εξαίρεση την απουσία προπτυχιακών προγραμμάτων σπουδών στα Πανεπιστημιακά Ιδρύματα. Πολλά δε από τα μέρη που απαρτίζουν το σύστημα τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης έχουν δημιουργηθεί κατά τη διάρκεια της δεκαετίας του 1990 και κατά την τρέχουσα δεκαετία, υπό την πίεση των διεθνώς εξελίξεων για εναρμόνιση με τα ευρωπαϊκά δεδομένα, με κύριο χαρακτηριστικό τη σημαντική υστέρηση σε σύγκριση με τις

περισσότερες ευρωπαϊκές χώρες. Όπως φαίνεται στον πίνακα (Παράρτημα Ε) εκτός από το Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων, τον επίσημο φορέα του ελληνικού εκπαιδευτικού συστήματος, τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση παρέχουν και άλλοι δημόσιοι φορείς όπως το Υπουργείο Εργασίας και το Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης, όπως και ιδιωτικοί φορείς.

Ειδικότερα, από άποψη φορέων εποπτείας, αρμοδιότητες έχουν το Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων για τα:

- Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα τα οποία έχουν αναπτύξει ολοκληρωμένα προγράμματα τουριστικών σπουδών μόνο σε μεταπτυχιακό επίπεδο. Το Πανεπιστήμιο Αιγαίου, Πειραιώς, Μακεδονίας και το Ανοικτό Πανεπιστήμιο με μεταπτυχιακά προγράμματα σπουδών στα αντικείμενα ‘Σχεδιασμός Διοίκηση & Πολιτική του Τουρισμού’, ‘Διοίκηση – Μάνατζμεντ Τουρισμού’, ‘Διοίκηση Επιχειρήσεων Φιλοξενίας’ και ‘Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων’ αντίστοιχα, χωρίς προπτυχιακές σπουδές στον τομέα του τουρισμού και/ή της φιλοξενίας.
- Ανώτατα Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα τα οποία προσφέρουν προγράμματα σπουδών πάνω στη ‘Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων’ στα αντίστοιχα Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων σε επτά Ιδρύματα: Αθηνών, Θεσσαλονίκης, Πατρών, Λάρισας, Κρήτης, Λαμίας, Ηπείρου και από το ακαδημαϊκό έτος 2004-5 στο Τ.Ε.Ι. Πειραιά και Ιονίων Νήσων. Τα Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων, όπως προκύπτει από την ανάλυση που ακολουθεί, αποτελούν τη μοναδική επιλογή για τυπική Προπτυχιακή Τουριστική Εκπαίδευση στη χώρα.
- Τεχνικά Επαγγελματικά Εκπαιδευτήρια (Τ.Ε.Ε.) με ειδικότητες ‘Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων’ και ‘Στελεχών Αγροτουρισμού’.
- Μέσω του Οργανισμού Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (Ο.Ε.Ε.Κ), για τα Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.).

Το Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης και συγκεκριμένα η υπηρεσία του Ελληνικού Οργανισμού Τουρισμού (Ε.Ο.Τ.) μέσω της Σχολής Τουριστικών Επαγγελματιών (Σ.Τ.Ε.) ήταν ο πρώτος δημόσιος φορέας που αναμείχτηκε με την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση στη χώρα. Πρόσφατα, η Σ.Τ.Ε., στα πλαίσια αναδιοργάνωσης και αναβάθμισης μετονομάστηκε σε Οργανισμό

Τουριστικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (ΟΤΕΚ), ο οποίος είναι ο υπεύθυνος φορέας για τις:

- Ανώτερες Σχολές Τουριστικών Επαγγελμάτων Ρόδου και Αγίου Νικολάου Κρήτης με ξενοδοχειακό προσανατολισμό.
- Τεχνικά Επαγγελματικά Εκπαιδευτήρια (Τ.Ε.Ε.) (αντικατέστησαν τις Τεχνικές – Επαγγελματικές Σχολές Τουριστικής Εκπαίδευσης -ΤΕΣΤΕ) τα οποία λειτουργούν σε πολλές εννέα τουριστικά ανεπτυγμένες περιοχές της χώρας και προσφέρουν σημαντικό αριθμό εξειδικευμένων προγραμμάτων κατάρτισης σε βασικές ειδικότητες κυρίως στον τομέα της φιλοξενίας.
- Κέντρα Επαγγελματικής Κατάρτισης (Κ.Ε.Κ.).

Το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων, μέσω του Οργανισμού Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (Ο.Α.Ε.Δ) και μέσω του Εθνικού Κέντρου Πιστοποίησης (ΕΚΕΠΙΣ), είναι υπεύθυνο για:

- Κέντρα Επαγγελματικής Κατάρτισης (Κ.Ε.Κ.)
- Σχολές Μαθητείας
- Τεχνικά Επαγγελματικά Εκπαιδευτήρια (Τ.Ε.Ε) και
- Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.)

Παράλληλα με τη Δημόσια Τουριστική Εκπαίδευση και Κατάρτιση έχει αναπτυχθεί, σε σημαντικό βαθμό, η Ιδιωτική Τουριστική Εκπαίδευση και Κατάρτιση σε όλα τα επίπεδα.

7.3 ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ: ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

Ο οργανισμός τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης (Ο.Τ.Ε.Κ) έχει μακρά ιστορία στην παροχή τουριστικής εκπαίδευσης. Ιδρύθηκε το 1937 με την επωνυμία Σχολή Τουριστικών Επαγγελμάτων (Σ.Τ.Ε) και η αρχική της δραστηριότητα περιλάμβανε προγράμματα τεχνικής κατάρτισης για τους εργαζόμενους στον Ξενοδοχειακό και Επισιτιστικό (εστιατοριακό) τομέα και ενός τμήματος βασικής Ξενοδοχειακής κατάρτισης.

Ο Δεύτερος Παγκόσμιος Πόλεμος και τα γεγονότα που μεσολάβησαν ανέστειλαν τη δραστηριότητα της Σχολής Τουριστικών Επαγγελμάτων μέχρι το 1951, οπότε επαναλειτούργησε αποκλειστικά τμήματα μετεκπαίδευσης.

Το 1956 ιδρύθηκε η πρώτη Σχολή Ανώτερης Τουριστικής Εκπαίδευσης στη Ρόδο (Α.Σ.Τ.Ε.Ρ) και για μια δεκαετία αποτέλεσε τη μοναδική Ανώτερη Σχολή στη χώρα στον τομέα του τουρισμού.

Από τα μέσα της δεκαετίας του 1960 και στις αρχές του 1970 τα προγράμματα τεχνικής κατάρτισης της Σχολής Τουριστικών Επαγγελματιών εξαπλώθηκαν σε διάφορες πόλεις της Ελλάδας, για να φτάσουμε στο 1994, οπότε ιδρύεται μια ακόμη Σχολή Ανώτερης Εκπαίδευσης στον Άγιο Νικόλαο Κρήτης.

Σήμερα, ο Οργανισμός Τουριστικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης, εκτός από τα προγράμματα σπουδών ανώτερης εκπαίδευσης που θα αναλύσουμε παρακάτω, παρέχει εκπαίδευση σε επίπεδο Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης σε πέντε πόλεις (Αθήνα, Ανάβυσσο Αττικής, Ρόδο, Ηράκλειο Κρήτης και Θεσσαλονίκη) με ειδικότητες:

- ο Τεχνικός Μαγειρικής Τέχνης
- ο Ειδικός Ξενοδοχειακών Υπηρεσιών και Τροφοδοσίας
- ο Ειδικός Τουριστικού Πρακτορείου

Επίσης, λειτουργεί Τεχνικά Επαγγελματικά Εκπαιδευτήρια σε εννέα πόλεις (Ανάβυσσο Αττικής, Πειραιά, Θεσσαλονίκη, Ηράκλειο Κρήτης, Κέρκυρα, Γαλαξίδι, Ρόδο, Ναύπλιο και Αλεξανδρούπολη) με ειδικότητες:

- ο Ξενοδοχειακή – Εστιατοριακή Τεχνική
- ο Μαγειρική Τέχνη
- ο Ζαχαροπλαστική Τέχνη

Παράλληλα, ο Ο.Τ.Ε.Κ. λειτουργεί συστηματικά, από τη δεκαετία του 1970, Τμήματα Μετεκπαίδευσης σε τουριστικά ανεπτυγμένες περιοχές με σκοπό την επιμόρφωση των εργαζομένων σε τουριστικά επαγγέλματα οι οποίοι διαθέτουν μόνο εμπειρική γνώση του αντικειμένου της εργασίας τους και επιθυμούν να αναβαθμίσουν τις ικανότητές τους με τις απαραίτητες θεωρητικές γνώσεις.

7.3.1 ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΤΟΥ Ο.Τ.Ε.Κ.

Τα Τ.Ε.Ε. αποτελούν στην ουσία μετεξέλιξη των Βασικών Σχολών Τουριστικών Επαγγελματιών (Β-Σ.Τ.Ε.) και μετέπειτα Τεχνικών Επαγγελματικών Σχολών Τουριστικών Επαγγελματιών (Τ.Ε.Σ.Τ.Ε.) προκειμένου να εμπίπτουν στο τυπικό εκπαιδευτικό σύστημα με τη μεταρρύθμιση του 1998 περί τεχνικής και επαγγελματικής εκπαίδευσης.

Συγκριτικό πλεονέκτημα των σχολών του Ο.Τ.Ε.Κ. επιπέδου Τ.Ε.Ε, κατά παράδοση των προγενέστερων θεσμικών πλαισίων που καθόριζαν τη λειτουργία τους, είναι η έμφαση που δίνεται στην πρακτική άσκηση των μαθητών και σπουδαστών των σχολών με αποτέλεσμα να προετοιμάζονται επαρκώς για την επαγγελματική τους σταδιοδρομία και στο γεγονός ότι οι σπουδές πραγματοποιούνται, κατά τα Ελβετικά πρότυπα, σε Ξενοδοχεία-Σχολές. Η επιλογή των μαθητών γίνεται μέσω μιας ειδικής διαδικασίας εξετάσεων που πραγματοποιεί ο ίδιος ο οργανισμός πάνω σε ορισμένα γενικά κριτήρια γνώσεων περιλαμβανομένης μια ξένης γλώσσας. Η διάρκεια των σπουδών είναι διετής και αντιστοιχεί στον πρώτο κύκλο σπουδών των Τ.Τ.Ε που λειτουργούν υπό την αιγίδα του Υπουργείου Παιδείας, ενώ κατά τη διάρκεια της καλοκαιρινής περιόδου κάθε έτους, οι μαθητές είναι υποχρεωμένοι να πραγματοποιήσουν εποπτευόμενη πρακτική άσκηση 16 εβδομάδων σε επιχειρήσεις και θέσεις εργασίας της ειδικότητάς τους. Τα εννέα Τ.Ε.Ε. έχουν δυνατότητα εκπαίδευσης 1500 μαθητών και ο ετήσιος αριθμός των εισακτέων ανέρχεται στα 600-650 άτομα.

Γνωστές στο πανελλήνιο με την προηγούμενη ονομασία τους, ως Σχολές Τουριστικών Επαγγελμάτων, έχουν δημιουργήσει καλή φήμη στην αγορά εργασίας και αυτό φαίνεται από το γεγονός ότι κατά το δεύτερο ήμισυ της δεκαετίας του '90 η αναλογία υποψηφίων/εισακτέων ήταν 4 προς 1. Με την έλευση της πρώτης δεκαετίας του 21^{ου} αι., φαίνεται ότι συνεχίζουν να προσελκύουν ικανοποιητικό αριθμό υποψηφίων παρά το ανταγωνιστικό περιβάλλον που δημιούργησε η μαζικοποίηση της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, στοιχείο το οποίο επηρέασε άλλες επαγγελματικές σχολές ακόμη και ανώτερου επιπέδου.

Όσον αφορά την απορρόφηση των αποφοίτων από την αγορά εργασίας, δεν υπάρχουν αξιόπιστα στοιχεία. Από συζητήσεις με τους υπεύθυνους των σχολών και στελέχη της κεντρικής διοίκησης του οργανισμού (Μίχο και Κερασιώτη, 2004) προκύπτει ότι η ζήτηση για αποφοίτους τόσο από τις βασικές σχολές όσο και από την Ανωτέρα της Ρόδου ξεπερνούσε την προσφορά μέχρι τα μέσα της δεκαετίας του 1990. Επίσης, υποστηρίχθηκε ότι οι σπουδαστές και μαθητές που διαθέτουν αυξημένες προσωπικές ικανότητες και ενδιαφέρον για τις σπουδές τους, είχαν και συνεχίζουν να έχουν καλύτερες προοπτικές για επαγγελματική

εξέλιξη απ' αυτές που απορρέουν από το επίπεδο των παρεχομένων σπουδών. Αυτό έχει επιβεβαιωθεί με παλαιότερη έρευνα της Priniadaki (1994) η οποία βρήκε ότι το 12 τοις εκατό των διευθυντών ξενοδοχείων είναι απόφοιτοι βασικών σχολών. Αυτό συμβαδίζει και με τις διαπιστώσεις που προκύπτουν από την ανάλυση των 'δρόμων' εξέλιξης των στελεχών της αγοράς εργασίας όπως και με τη σπουδαιότητα που αποδίδεται στις τεχνικές ικανότητες και την εμπειρία, στοιχεία που, όπως φαίνεται, επιτυγχάνει το σύστημα εκπαίδευσης των σχολών αυτών. Οι τελευταίες εκτιμήσεις σχετικά με την απορρόφηση των αποφοίτων από την αγορά εργασίας είναι ότι ποσοστό υπερβαίνει το 50 τοις εκατό (Σταματίου, 2003).

Εκτός από τις παραπάνω εκπαιδευτικές δραστηριότητες, ο Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού λειτουργεί και τη Σχολή Ξεναγών. Οι υποψήφιοι επιλέγονται κατόπιν ειδικών εξετάσεων και η φοίτηση διαρκεί δύομισι έτη συμπεριλαμβανομένης μιας περιόδου πρακτικής άσκησης 88 ημερών ξενάγησης και 60 ωρών επισκέψεων σε μουσεία. Η σχολή ξεναγών θεωρείται ότι προσφέρει υψηλού επιπέδου σπουδές αν και δεν υπάγεται στο επίσημο σύστημα τουριστικής εκπαίδευσης καθώς παραμένει αδιαβάθμιτη ενώ παραδόξως, το 'δίπλωμα ξεναγού' αντιπροσωπεύει το μοναδικό νομικά κατοχυρωμένο πτυχίο στον τομέα της τουριστικής εκπαίδευσης. Πρακτικά αυτό σημαίνει ότι μόνο με την κατοχή αυτού του διπλώματος επιτρέπεται η παροχή σχετικών υπηρεσιών, ενώ, για παράδειγμα, δεν υπάρχει πρόβλημα με ή χωρίς σχετικό πτυχίο να γίνει κάποιος διευθυντής ξενοδοχείου, τουριστικού γραφείου ή στέλεχος του Ελληνικού Οργανισμού Τουρισμού. Υπολογίζεται ότι από τη Σχολή Ξεναγών έχουν αποφοιτήσει 1500 άτομα κατά την 25ετή λειτουργία του.

7.3.2 ΑΝΩΤΕΡΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ: Α.Σ.Τ.Ε.Ρ.

Όπως προαναφέρθηκε, η τουριστική εκπαίδευση, σε ανώτερο επίπεδο στη χώρα μας, ξεκίνησε το 1956 με την ίδρυση της Ανωτέρας Σχολής Τουριστικών Επαγγελματιών στη Ρόδο (Α.Σ.Τ.Ε.Ρ.), με εποπτεύουσα αρχή τον Ελληνικό Οργανισμό Τουρισμό και το αντίστοιχο Υπουργείο στο οποίο υπαγόταν ο Ε.Ο.Τ. κατά περίσταση. Το πρόγραμμα σπουδών, διετούς διάρκειας με ξενοδοχειακή κατεύθυνση, παρέχεται σε ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις σύμφωνα με τα ευρωπαϊκά πρότυπα και περιλαμβάνει δύο κύκλους σπουδών: τον θεωρητικό, που αρχίζει το μήνα Οκτώβριο κάθε σχολικού έτους και λήγει το μήνα Ιούνιο του

επόμενου έτους και τον πρακτικό κύκλο που αποτελεί συνέχεια του θεωρητικού. Διάρκει τέσσερις μήνες, και στο διάστημα αυτό οι σπουδαστές πραγματοποιούν εποπτευόμενη πρακτική άσκηση σε επιλεγμένες ξενοδοχειακές μονάδες. Πρόσθετα, η βιωματική εκπαίδευση αποτελεί βασικό συστατικό της μαθησιακής διαδικασίας αφού οι σπουδαστές διαμένουν εντός της σχολής-ξενοδοχείου και οι καθημερινές τους δραστηριότητες εμπεριέχουν εναλλαγές ρόλων και αρμοδιοτήτων απ' αυτήν του πελάτη μέχρι του μέλους επιτροπής προμηθειών τροφίμων μεταξύ άλλων, με την εποπτεία και καθοδήγηση των καθηγητών. Τη δεκαετία του 1970, η Διοίκηση της Σχολής υιοθετεί το θεσμό των υποτροφιών σε αποφοίτους της, για περαιτέρω σπουδές σε καταξιωμένες Σχολές της Ευρώπης και της Αμερικής με την υποχρέωση να διδάξουν ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα στη Σχολή. Με τον τρόπο αυτό ανανεώνεται και εμπλουτίζεται το περιεχόμενο των μαθημάτων και παράλληλα ενισχύεται η αγορά εργασίας με στελέχη διεθνούς εμπειρίας (Σ.Τ.Ε, 1992).

Η Α.Σ.Τ.Ε.Ρ. ήταν πρωτοποριακή για την εποχή της και συμβατική με τις αντίστοιχες σχολές της Ευρώπης. Συμβατική ως προς τη λειτουργία της μέσα σε ξενοδοχειακή μονάδα, ως προς το πρόγραμμα σπουδών το οποίο προετοιμάζε στελέχη για τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις και ως προς τον τεχνικό-επαγγελματικό χαρακτήρα που είχε το πρόγραμμα, χαρακτηριστικό στοιχείο των Ευρωπαϊκών σχολών.

Η ασυμβατότητα που παρουσιάζει από την ίδρυσή της η Α.Σ.Τ.Ε.Ρ. εστιάζεται στην ονομασία της: Ανωτέρα Σχολή Τουριστικών Επαγγελματιών αντί Ανωτέρα Σχολή Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων, ή Ανωτέρα Ξενοδοχειακή Σχολή ή κάτι τέλος πάντων που να ξεκαθαρίζει την ταυτότητά της. Αντίθετα, οι αντίστοιχες σχολές διεθνώς έχουν σαφείς τίτλους όπως η Ξενοδοχειακή Σχολή της Λοζάννης (Ελβετία), η Ξενοδοχειακή Σχολή του Πανεπιστημίου Cornell (Η.Π.Α.) ενώ στις περιπτώσεις που δεν αποτελούν χωριστές σχολές μέσα στα Πανεπιστήμια, χρησιμοποιούν σαφείς τίτλους για να περιγράψουν τα προγράμματα σπουδών δηλ. Διοίκηση Ξενοδοχείων ή/και Εστιατορίων (Strathclyde, Surrey).

Η Ελλάδα, όπως και οι άλλες χώρες του κόσμου, ήθελε να καλύψει τις ανάγκες των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων σε στελεχιακό δυναμικό, δεδομένου ο τομέας αυτός ήταν και συνεχίζει να είναι ο σημαντικότερος τομέας του τουρισμού από

την πλευρά της απασχόλησης και ανέκαθεν απαιτούσε εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό.

Η ιστορία της Α.Σ.Τ.Ε.Ρ. και μέσω αυτής της ξενοδοχειακής εκπαίδευσης στην Ελλάδα, διαγράφει μια δυναμική σχέση μεταξύ εκπαίδευσης και αγοράς εργασίας. Τις δεκαετίες του '60, και του '70 τα περισσότερα στελέχη των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, με βασικό εφόδιο, ως επί το πλείστον, τεχνικές γνώσεις και δεξιότητες, προέρχονται από την Α.Σ.Τ.Ε.Ρ. Τις ίδιες δεκαετίες, η Ανωτέρα Σχολή Τουριστικών Επαγγελματιών Καΐρου (Α.Σ.Τ.Ε.Κ.) διαδραμάτισε ένα εξίσου σημαντικό ρόλο με την Α.Σ.Τ.Ε.Ρ. στην παραγωγή στελεχών για τον ελληνικό τουρισμό και παράλληλα αποτέλεσε πολιτικό και πολιτισμικό κρίκο με την ελληνική παροικία της Αιγύπτου. Η Α.Σ.Τ.Ε.Κ. διέκοψε τη λειτουργία της το 1984, το ίδιο έτος που αναθεωρήθηκε το πρόγραμμα σπουδών της Α.Σ.Τ.Ε.Ρ. Η διάρκεια φοίτησης ορίζεται σε τρία χρόνια ενώ οι προϋποθέσεις φοίτησης και η διαδικασία εισαγωγής καθορίζονται πλέον από το Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων στα πλαίσια των Πανελληνίων εξετάσεων για εισαγωγή υποψηφίων στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση.

Το 1994 ιδρύθηκε η Ανωτέρα Σχολή Τουριστικών Επαγγελματιών στον Άγιο Νικόλαο Κρήτης (Α.Σ.Τ.Ε.Α.Ν), με πανομοιότυπο πρόγραμμα και οργάνωση σπουδών με την Α.Σ.Τ.Ε.Ρ. Το πρόγραμμα σπουδών παρουσιάζεται στο Παράρτημα Ε1.

Η μελέτη του προγράμματος σπουδών δίνει στοιχεία της εξειδικευμένης, επαγγελματικής φύσης του προγράμματος, το οποίο παραμένει ξενοδοχειακής κατεύθυνσης, ενώ η συγκριτική μελέτη με αντίστοιχα προγράμματα Ευρωπαϊκών Σχολών καταδεικνύει ότι, σε γενικές γραμμές, παραμένει συμβατικό ως προς τον πυρήνα του γνωστικού αντικείμενου και τις εκπαιδευτικές διαδικασίες (π.χ. εργαστήρια, πρακτική άσκηση). Όμως, σε ότι αφορά το περιεχόμενο των μαθημάτων, η συγκριτική μελέτη δείχνει ότι αυτό δεν έχει εκσυγχρονιστεί κατάλληλα και παρουσιάζει σημαντικές ανεπάρκειες.

Τα αποτελέσματα συμβαδίζουν με τα ζητήματα που έχουν εγείρει οι Goldsmith και Smirli (1995), οι οποίοι υποδεικνύουν ότι η δομή του προγράμματος σπουδών της Α.Σ.Τ.Ε.Ρ. απαιτεί επείγουσα αναμόρφωση και αναβάθμιση. Ή έλλειψη και/ή η ανεπαρκής διδασκαλία θεμάτων πάνω στη διοίκηση επισιτιστικών

επιχειρήσεων, σχεδιασμό λειτουργιών, συντήρηση και έλεγχο εγκαταστάσεων κ.ά., έχει ως αποτέλεσμα την ανεπαρκή εκπαίδευση εξειδικευμένων στελεχών'. Οι συγγραφείς συνεχίζουν λέγοντας ότι 'η βασική αντίληψη των αναγκών και προσδοκιών του πελάτη απουσιάζει ως αντικείμενο μελέτης στο εκπαιδευτικό σύστημα και η σπουδαιότητά του ως το κλειδί για την επιτυχία δεν έχει αναγνωριστεί. Η αξία της ποιότητας των υπηρεσιών ως το μέσον για την ικανοποίηση του πελάτη και την ανάπτυξη της επιχείρησης παραμένει ανεκμετάλλευτη'.

Εσχάτως, το ζήτημα της αποτελεσματικότητας της παρεχόμενης τουριστικής εκπαίδευσης από τον Ο.Τ.Ε.Κ. αποτέλεσε αντικείμενο προβληματισμού της κεντρικής του διοίκησης. Η βιβλιογραφική έρευνα εντόπισε μια σημαντική μελέτη του οργανισμού η οποία διερευνά τα προβλήματα και τις ανεπάρκειες του συνόλου των σχολών που τον απαρτίζουν, χωρίς ωστόσο να γίνεται σαφής διαχωρισμός μεταξύ των διαφορετικών βαθμίδων εκπαίδευσης, γεγονός που καθιστά την ειδική κατηγοριοποίηση και ποιοτική αξιολόγηση των αποτελεσμάτων ανέφικτη (Ο.Τ.Ε.Κ., 2003). Σε γενικές γραμμές πάντως τόσο τα αποτελέσματα όσο και οι προτάσεις που διατυπώνονται στην εν λόγω έρευνα, συμπίπτουν με τα συμπεράσματα άλλων σχετικών ερευνών και μελετών (π.χ. Πρινιανάκη, 1999; Christou, 2001; 1995) και συνοψίζονται στα παρακάτω κύρια σημεία:

1. Εκπαιδευτικό προσωπικό: στελέχωση των σχολών με καλύτερους καθηγητές και αυστηρότερα κριτήρια επιλογής σε σχέση με αυτά που ισχύουν σήμερα. Οι καθηγητές θα πρέπει να διαθέτουν ουσιαστική επαγγελματική εμπειρία και επιτυχημένη σταδιοδρομία σε τουριστικές επιχειρήσεις, να γνωρίζουν τη σύγχρονη πραγματικότητα, να είναι καλύτερα εκπαιδευμένοι (ενδεχομένως από ξένους καθηγητές) και να εξαλειφθεί το συχνό φαινόμενο να διδάσκουν καθηγητές χωρίς ουσιαστική γνώση του γνωστικού τους αντικειμένου.
2. Προγράμματα σπουδών: απαιτείται εκσυγχρονισμός των προγραμμάτων σπουδών, της εκπαιδευτικής ύλης και των εκπαιδευτικών μέσων.
3. Σύνδεση με την αγορά εργασίας: επιβάλλεται συνεχής παρακολούθηση των αναγκών της αγοράς εργασίας, προσαρμογή στις μεταβαλλόμενες συνθήκες και στενή συνεργασία με τους φορείς της αγοράς εργασίας.

4. Πρακτική άσκηση: βελτίωση της οργάνωσης, δομής και εποπτείας της πρακτικής άσκησης σε συνεργασία με τις επιχειρήσεις.

Επίσης, σε σχετική ομιλία του προέδρου του Δ.Σ. του Ο.Τ.Ε.Κ. (Σταματίου, 2003) με θέμα την οργάνωση και τις προοπτικές των σχολών του οργανισμού, αναφέρεται, για την Ανώτερη Εκπαίδευση, η κατάργηση του τμήματος Τουριστικών Επαγγελμάτων και η ίδρυση δύο τμημάτων: Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων και Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων. *Είναι η πρώτη αναφορά, για τη δημιουργία διαφορετικών τύπων προγραμμάτων σπουδών στην Ανώτερη Τουριστική Εκπαίδευση, που έγινε ποτέ από εκπρόσωπο της πολιτείας και με αρκετά χρόνια καθυστέρηση από την τεκμηρίωση της ανάγκης αυτής από σχετικές μελέτες (Prinianaki, 1994, 1999; Τερζάκης, 1995; Christou, 1996, 1999).*

7.3.2.1 ΤΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΤΗΣ ΘΕΣΜΙΚΗΣ ΥΠΟΒΑΘΜΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΝΩΤΕΡΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Κρίνεται απαραίτητο, για τους σκοπούς της μελέτης, να εξετάσουμε το ζήτημα της θεσμικής υποβάθμισης της Ανώτερης Τουριστικής Εκπαίδευσης σε σχέση με την κοινωνική αποδοχή της όπως αυτή εκφράζεται από τις προτιμήσεις των υποψηφίων, καθότι εγείρει προβληματισμούς σχετικά με τους χειρισμούς και την αντιμετώπιση του συστήματος τουριστικής εκπαίδευσης από την πολιτεία και, κυρίως, αναδεικνύει ευρύτερα ζητήματα που σχετίζονται με την εικόνα και το κύρος της παρεχόμενης τουριστικής εκπαίδευσης στην ελληνική κοινωνία.

Το μεγαλύτερο πλήγμα που έχει δεχτεί ο θεσμός, αφορά στην υποβάθμιση των παρεχόμενων τίτλων σπουδών σε σχέση με τα αντίστοιχα τμήματα των Τ.Ε.Ι. Ιδιαίτερα μετά την ένταξη των Τ.Ε.Ι. στην Ανώτατη Εκπαίδευση, το τυπικό χάσμα μεταξύ των δύο φορέων έχει μεγαλώσει. Σε σχετική μελέτη του Ινστιτούτου Τουριστικών Ερευνών και Προβλέψεων (ΙΤΕΠ) με αντικείμενο την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση αναφέρεται: 'Ατυχώς τα πτυχία των Σχολών αυτών (σ.σ. Α.Σ.Τ.Ε.) παρ' ότι χορηγούνται ύστερα από τριετή φοίτηση της οποίας προηγούνται εισαγωγικές εξετάσεις για αποφοίτους Λυκείου, εξακολουθούν να βρίσκονται σε μειονεκτική θέση. Δεν έχει ακόμη βρεθεί λύση για την οργανική ένταξή τους στον κορμό του συστήματος της εκπαίδευσης και δεν τους αναγνωρίζεται ισοτιμία με τα Τ.Ε.Ι., έστω υπό όρους, με το αιτιολογικό,

μεταξύ άλλων, ότι τα προσόντα του διδακτικού τους προσωπικού δεν είναι ακαδημαϊκά ικανοποιητικά' (Αθανασίου, 2004:166).

Πραγματικά, με έμφαση στα τυπικά προσόντα του εκπαιδευτικού προσωπικού, και αδιαφορία για όλες τις άλλες παραμέτρους που συνιστούν την ποιότητα της εκπαίδευσης (βλ. κεφάλαιο 3), το Ινστιτούτο Τεχνολογικής Εκπαίδευσης του Υπουργείου Παιδείας αναβάθμισε τα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι. (κεφάλαιο 9) δημιουργώντας τις συνθήκες για την τυπική υποβάθμιση των σχολών αυτών. Σύμφωνα με επίσημο έγγραφο του Ι.Τ.Ε., 'οι σχολές Τουριστικών Επαγγελμάτων Ρόδου και Αγίου Νικολάου δεν είναι ομοταγείς προς τα Τ.Ε.Ι., δεν ανήκουν στο επίσημο εκπαιδευτικό σύστημα, έστω κι αν ονομάζονται ανώτερες, και θεωρούνται αδιαβάθμητες σχολές επαγγελματικής κατάρτισης' (Ι.Τ.Ε., 2556/2000).

Το παράδοξο ωστόσο είναι ότι παρά την υποβάθμιση, το ένα πρόγραμμα Ανώτερης Τουριστικής Εκπαίδευσης, αυτό της Ρόδου (Α.Σ.Τ.Ε.Ρ.), προσελκύει υψηλότερου επιπέδου σπουδαστές σε σύγκριση με όλα τα περιφερειακά Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι. Όπως φαίνεται από τα στοιχεία σχετικού πίνακα (Παράρτημα Ε1), υπάρχει μια ραγδαία πτωτική πορεία των βάσεων εισαγωγής για το σύνολο των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων, ωστόσο η 'Ανωτέρα' Σχολή Τουριστικών Επαγγελμάτων Ρόδου διατηρεί σημαντικό προβάδισμα έναντι των 'Ανώτατων' Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων Πειραιά, Ηγουμενίτσας, Αργοστολίου, Αμφισσας, Λάρισας και Κρήτης επί σειρά ετών. Χαρακτηριστικό είναι επίσης ότι το έτος 2004 για παράδειγμα, το τμήμα τουριστικών επιχειρήσεων Κρήτης βρίσκεται στον πίνακα των 10 τμημάτων με την μεγαλύτερη πτώση σε σχέση με το 2003 (3.784 μόρια το 2004 έναντι 5.258 το 2003, διαφορά 1.474 μονάδες), ενώ Σχολή Τουριστικών Επαγγελμάτων Ρόδου βρίσκεται στον πίνακα των 10 τμημάτων Τ.Ε.Ι. με την μεγαλύτερη άνοδο (7.917 μόρια το 2004 έναντι 7.858 το 2003, διαφορά 59 μόρια), με μία διαφορά μεταξύ των δύο σχολών που ανέρχεται στα 4.133 μόρια (Λιάτσου, 2004).

Τα στοιχεία αυτά καταδεικνύουν ότι η σχολή αυτή παρά τα προβλήματα και τις ανεπάρκειες που αναφέραμε στην προηγούμενη ενότητα, σε σύγκριση με τα αντίστοιχα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι., διατηρεί θετική εικόνα στην αντίληψη της κοινωνίας και ανταποκρίνεται πιο ικανοποιητικά στις

ανάγκες της αγοράς εργασίας, στοιχείο το οποίο επιβεβαιώνεται και από άλλα στοιχεία της βιβλιογραφικής έρευνας που αναφέρονται σε παρακάτω ενότητες. Επομένως το παράδοξο που προαναφέραμε δεν είναι τόσο παράδοξο αφού το κριτήριο της επαγγελματικής αποκατάστασης, στην επιλογή μιας σχολής από τους υποψήφιους, λαμβάνεται πλέον σημαντικά υπόψη από το σύνολο σχεδόν των υποψηφίων στην Ελλάδα, όπως προκύπτει από την εκτίμηση των αποτελεσμάτων στις πανελλαδικές εξετάσεις τα τελευταία χρόνια (π.χ. Λιάτσου, 2004). Φαίνεται ακόμη, ότι το ισχυρό κριτήριο της επαγγελματικής αποκατάστασης σε συνδυασμό με το κύρος και τη φήμη της σχολής στην αξιολόγηση της εκπαίδευσης από το κοινωνικό σύνολο (βλ. κεφ. 2) καθίσταται ισχυρότερο στην περίπτωση της Α.Σ.Τ.Ε.Ρ., αφού φαίνεται να εξουδετερώνει την τυπολατρία του πτυχίου. Το στοιχείο αυτό ενισχύεται περαιτέρω από την πορεία της νεότερης Ανώτερης Σχολής Τουριστικής Εκπαίδευσης Αγίου Νικολάου (Α.Σ.Τ.Ε.Α.Ν), η οποία παρ' ότι παρέχει πανομοιότυπη εκπαίδευση με τη σχολή της Ρόδου, ελλείπει φήμης και παράδοσης, ενώ προπορευόταν στις προτιμήσεις των υποψηφίων έναντι των περισσότερων τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι., μετά την 'ανωτατοποίηση' των τελευταίων στο 2001, παρουσιάζει ραγδαία πτώση των βάσεων και έκτοτε κατατάσσεται τελευταία στις προτιμήσεις των υποψηφίων.

7.4 ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ:

Τουριστική και Ξενοδοχειακή Εκπαίδευση και Κατάρτιση

Σε σύγκριση με τον Ε.Ο.Τ., το εκπαιδευτικό σύστημα σε όσες εκφάνσεις του εποπτεύονται από το Υπουργείο Εθνικής Παιδείας παρουσιάζει σημαντική καθυστέρηση στην ανάπτυξη προγραμμάτων σπουδών τουριστικής και ξενοδοχειακής εκπαίδευσης και κατάρτισης. Ιδιαίτερα, τα προγράμματα σε δευτεροβάθμιο και μετα-δευτεροβάθμιο επίπεδο, αποτελούν μια σχετικά πρόσφατη εξέλιξη που φαίνεται να οδηγείται κυρίως από την ανάγκη σύγκλισης της τεχνικής επαγγελματικής εκπαίδευσης στο χώρο της Ενωμένης Ευρώπης και λιγότερο από την αναγνώριση της Τεχνικής Επαγγελματικής Εκπαίδευσης ως ουσιαστικό τμήμα της σύγχρονης επαγγελματικής εκπαίδευσης στον τομέα του τουρισμού.

Οι παρεχόμενες αυτές επιλογές από το Υπουργείο Παιδείας αναλύονται στις επόμενες ενότητες.

7.4.1 Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση: Από τα Τεχνικά Επαγγελματικά Λύκεια (Τ.Ε.Λ.) στα Τεχνικά /Επαγγελματικά Εκπαιδευτήρια (Τ.Ε.Ε.)

Το ΥΠ.Ε.Π.Θ. σηματοδότησε τη δημιουργία ειδικοτήτων στον τομέα του τουρισμού στο πλαίσιο της δευτεροβάθμιας τεχνικής και επαγγελματικής εκπαίδευσης μόλις πριν από δύο δεκαετίες με την εφαρμογή του ν. 1566/1985. Με το νόμο αυτό, ορίζεται ότι η μέση τεχνική και επαγγελματική εκπαίδευση παρέχεται από τις τεχνικές και επαγγελματικές σχολές (Τ.Ε.Σ.), τα Τεχνικά Επαγγελματικά Λύκεια (Τ.Ε.Λ.), τα Εκκλησιαστικά Λύκεια και τα Ενιαία Πολυκλαδικά Λύκεια (Ε.Π.Λ.). Σύμφωνα με το άρθρο 6 (παρ. 3) τα Τ.Ε.Λ. επιδιώκουν την εμβάθυνση των γενικών γνώσεων και παράλληλα εφοδιάζουν τους μαθητές με τεχνικές και επαγγελματικές γνώσεις και δεξιότητες, απαραίτητες για μια καθορισμένη επαγγελματική δραστηριότητα. Στον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας, στο σύνολο των 268 Τ.Ε.Λ. της χώρας, δέκα εκπαιδευτικές μονάδες προσέφεραν μία μόνο ειδικότητα, αυτή των ‘Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων’, με 18 μαθητές κατά μέσο όρο για περισσότερο από μία δεκαετία. Τα στοιχεία αυτά καταδεικνύουν την περιορισμένη σημασία που δόθηκε στον νευραλγικό τομέα του τουρισμού αλλά και την περιορισμένη απήχηση που είχε στις τάξεις των μαθητών και των οικογενειών τους η επιλογή αυτή.

Η δευτεροβάθμια τεχνική-επαγγελματική εκπαίδευση και στον τομέα του τουρισμού, παρά τις ραγδαίες κοινωνικές και τεχνολογικές εξελίξεις, δεν κατάφερε να ξεφύγει από τις πάγιες αντιλήψεις που θεωρούν την τεχνική-επαγγελματική εκπαίδευση υποδεέστερη σε σχέση με τη γενική και διέξοδο για τους ‘αποτυχημένους’ και τους ‘λιγότερο ικανούς’(π.χ. Φλουρής, 2003; Φίλιας, 1991). Η εκπαιδευτική πολιτική, όπως και με τους προηγούμενους νόμους 309/1976, 576/1977, απέτυχε να διασφαλίσει επάρκεια υλικών και ανθρώπινων πόρων (εργαστήρια, ειδικευμένο προσωπικό) ώστε να ενδυναμώσει το θεσμό της δευτεροβάθμιας τεχνικής επαγγελματικής εκπαίδευσης και να εξασφαλίσει κοινωνική και εκπαιδευτική ισοτιμία των δύο δικτύων εκπαίδευσης.

Με τη μεταρρύθμιση του 1998, επιχειρείται η δημιουργία ενός νέου θεσμικού πλαισίου για τη Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση η οποία περιλαμβάνει δύο τύπους σχολείων: τα Ενιαία Λύκεια και τα Τεχνικά Επαγγελματικά Εκπαιδευτήρια

(Τ.Ε.Ε.). Η διάρκεια φοίτησης είναι τριετής στα Ενιαία Λύκεια και διετής (α΄ κύκλος σπουδών) ή τριετής (β΄ κύκλος σπουδών) στα Τεχνικά Επαγγελματικά Εκπαιδευτήρια, ενώ δεν αποκλείονται αμοιβαίες μετακινήσεις από τον ένα τύπο σχολείου στον άλλο (ν. 2640/1998).

Η ολοκλήρωση του πρώτου κύκλου σπουδών, διάρκειας δύο ετών, στα Τ.Ε.Ε. εξασφαλίζει την απόκτηση διπλώματος επιπέδου 2, το οποίο δίνει τη δυνατότητα στους μαθητές να αποκτήσουν άδεια άσκησης επαγγέλματος, να συνεχίσουν τις σπουδές τους στο τρίτο έτος των Τ.Ε.Ε. ή να μετεγγραφούν στο δεύτερο έτος του Ενιαίου Λυκείου.

Η ολοκλήρωση του δεύτερου κύκλου σπουδών στα Τ.Ε.Ε. οδηγεί στο δίπλωμα επιπέδου 3, το οποίο δίνει τη δυνατότητα στους μαθητές να αποκτήσουν άδεια άσκησης επαγγέλματος, να μετεγγραφούν στο δεύτερο έτος του Ενιαίου Λυκείου, να εγγραφούν σε Ινστιτούτο Επαγγελματικής Κατάρτισης ή να εγγραφούν σε Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα με την προϋπόθεση ότι έχουν 18 μήνες επαγγελματική εμπειρία και επιτυχία σε ειδικές εξετάσεις. Στην ουσία, οι απόφοιτοι των Τ.Ε.Ε. δεν έχουν πρόσβαση στα ΑΕΙ, διαιωνίζοντας έτσι την ανισοτιμία της τεχνικής-επαγγελματικής και γενικής εκπαίδευσης στα πλαίσια του επίσημου εκπαιδευτικού συστήματος.

Μέχρι σήμερα, δεν έχει πραγματοποιηθεί σχετική μελέτη αξιολόγησης αυτών των προγραμμάτων ή μελέτη διερεύνησης της επαγγελματικής εξέλιξης των μαθητών που αποφοίτησαν από τα Τ.Ε.Λ. και Τ.Ε.Ε. κατά της διάρκεια της 20χρονης λειτουργίας τους.

Στα πλαίσια της παρούσας εργασίας, σχετική διερεύνηση, με τη μέθοδο της συμμετοχικής παρατήρησης σε τυχαίο δείγμα Τ.Ε.Ε. και σε βάθος συζητήσεις με διδάσκοντες στον τομέα του τουρισμού, σε συνδυασμό με τη μελέτη του περιεχομένου των προγραμμάτων σπουδών, αποκάλυψε πολυάριθμα ζητήματα που σχετίζονται με την τεχνική επαγγελματική εκπαίδευση γενικότερα και την τουριστική εκπαίδευση ειδικότερα. Σε ότι αφορά τη δεύτερη, η γενική εικόνα που αναδύεται είναι ότι τα προγράμματα σπουδών των Τ.Ε.Ε. απέχουν σημαντικά από τα αντίστοιχα προγράμματα στις περισσότερες Ευρωπαϊκές χώρες (Richards, 1995), με αποτέλεσμα το αγαθό της επαγγελματικής εξειδίκευσης των μαθητών και η συμβολή τους στην αναπτυξιακή διαδικασία να καθίσταται προβληματική. Οι βασικότερες από τις εμφανιζόμενες αδυναμίες

αυτών των σχολείων φαίνεται ότι αποτελούν συνέχεια των υαρχόντων τάσεων και προβλημάτων στην τεχνική και επαγγελματική εκπαίδευση γενικότερα και στην τουριστική και ξενοδοχειακή εκπαίδευση ειδικότερα στην Ελλάδα, παρά ένα νέο φαινόμενο. Ως τέτοια, τα περισσότερα αναλύονται στα περιεχόμενα κεφάλαια της παρούσης μελέτης. Γενικά, ωστόσο, μπορούμε να ισχυριστούμε ότι εάν η παροχή εκπαίδευσης από τα Τ.Ε.Ε. στοχεύει να παράσχει γνώσεις σε τουριστικούς τομείς και εάν οι μαθητές πρόκειται να σταδιοδρομήσουν επαγγελματικά σε θέσεις εργασίας του τομέα της φιλοξενίας αυτά τα σχολεία έχουν επείγουσα ανάγκη αποτελεσματικής αναδιοργάνωσης και σχεδιασμού. Οποιαδήποτε υπεύθυνη εκπαιδευτική πολιτική οφείλει να διασφαλίσει τουλάχιστον κατάλληλες υποδομές σε εργαστήρια, εξειδικευμένους καθηγητές για τα ειδικά μαθήματα, κατάλληλα βιβλία και πρακτική άσκηση σε επιχειρήσεις, στοιχεία, τα οποία ενδέχεται να συμβάλλουν στην αναβάθμιση του κύρους και της κοινωνικής αποδοχής της τεχνικής και επαγγελματικής εκπαίδευσης.

Ειδικότερα, από τη μελέτη του προγράμματος φαίνεται ότι αυτό περιλαμβάνει μαθήματα γενικής παιδείας (ελληνικά, μαθηματικά, φυσική, χημεία, ιστορία, ξένες γλώσσες, χρήση Η/Υ) τα οποία καταλαμβάνουν το 40 τοις εκατό περίπου των ωρών διδασκαλίας. Μαθήματα γενικής τουριστικής παιδείας (κοινωνιολογία και ψυχολογία του τουρισμού, στοιχεία αστικού και εργατικού δικαίου, τουριστικό δίκαιο, τουριστική γεωγραφία, τουριστική οικονομία) που καλύπτουν το 25 περίπου τοις εκατό των ωρών διδασκαλίας και ειδικά μαθήματα (λειτουργία τμήματος υποδοχής, λειτουργία τμήματος κρατήσεων, λειτουργία ορόφων, υπηρεσίες επικοινωνίας πελατών, λειτουργία εστιατορίου, βασικά στοιχεία λειτουργίας μπαρ) που καλύπτουν το υπόλοιπο ποσοστό.

Ο σχεδιασμός του προγράμματος φαίνεται ορθολογικός μια και από τη σύνθεση των μαθημάτων υποδηλώνεται ότι τα Τ.Ε.Ε. παρέχουν τουριστική εκπαίδευση με ξενοδοχειακή ειδίκευση, και παράλληλα προσφέρουν βασικές θεωρητικές γνώσεις. Ωστόσο, κατά την εφαρμογή του προγράμματος δεν φαίνεται να αναπτύσσονται ούτε οι απαραίτητες τεχνικές δεξιότητες και ικανότητες που θα μπορούσαν να εγγυηθούν επαγγελματική αποκατάσταση των αποφοίτων, αλλά ούτε και οι απαραίτητες θεωρητικές γνώσεις (βλ. π.χ. Κίνηση για την Παιδεία, 2005; Αλεξιάκης, 2006), επιβεβαιώνοντας τη θεμελιώδη εκπαιδευτική αρχή ότι η

αποτελεσματικότητα ενός προγράμματος σπουδών δεν καθορίζεται μόνο από τους τίτλους των διδασκομένων μαθημάτων αλλά και ένα αριθμό αλληλένδετων παραμέτρων που συνθέτουν την τεχνική και λειτουργική του ποιότητα (βλ. κεφ. 3, παρ. 3.5.2). Από τα στοιχεία που διερευνήθηκαν στα πλαίσια της παρούσης μελέτης προκύπτει ότι, στο τεχνικό-επαγγελματικό σκέλος, σε σύγκριση με τα αντίστοιχα προγράμματα που παρέχονται από τον Ο.Τ.Ε.Κ., οι διαδικασίες μάθησης και εκπαίδευσης απέχουν σημαντικά μεταξύ των δύο φορέων με βασικό πρόβλημα την απουσία υποδομών, πρακτικής άσκησης σε πραγματικά εργαστήρια όπως και σοβαρές ελλείψεις σε εξειδικευμένο εκπαιδευτικό προσωπικό. Απουσιάζει επίσης η φιλοσοφία και η κουλτούρα της ποιότητας, η τουριστική παιδεία με την ευρεία έννοια του όρου όπως και η αντίληψη της επαγγελματικής φιλοξενίας. Πρόκειται για τα στοιχεία εκείνα που προϋποθέτουν μια εντελώς διαφορετική αντίληψη και φιλοσοφία για το ρόλο και τη λειτουργία της δημόσιας τεχνικής επαγγελματικής εκπαίδευσης, τα οποία προφανώς δεν συνάδουν με την κυρίαρχη ιδεολογική κατεύθυνση των δυνάμεων που καθορίζουν την εξέλιξή της. Ατυχώς, η επίσημη δευτεροβάθμια τεχνική και επαγγελματική εκπαίδευση που παρέχεται από το επίσημο εκπαιδευτικό σύστημα φαίνεται ότι συνεχίζει να παραμένει δέσμια της μονομερούς κατεύθυνσης του εκπαιδευτικού συστήματος και του μακροχρόνιου θεωρητικού – κλασικιστικού προσανατολισμού της εκπαίδευσης (π.χ. Πυργιωτάκης, 2000) ενώ σήμερα, περισσότερο από ποτέ έχει ανάγκη από δημιουργικές δυνάμεις και κατάλληλους ανθρώπινους πόρους για να σχεδιάσουν και να υλοποιήσουν κοινωνικά αποδεκτά και αποτελεσματικά προγράμματα σπουδών.

Θα ήταν παράλειψη να μην αναφέρουμε ότι ενώ γράφονται αυτές οι γραμμές, το Υπουργείο Παιδείας ανακοίνωσε μια ακόμη μεταρρύθμιση στο χώρο της δευτεροβάθμιας τεχνικής και επαγγελματικής εκπαίδευσης με στόχο, σύμφωνα με τις διακηρύξεις, την εναρμόνιση της με τις εξελίξεις στην κοινωνία και την οικονομία, για μια ακόμη φορά. Αναγνωρίζοντας προφανώς την αναποτελεσματικότητα του ισχύοντος θεσμού, προτείνει ένα νέο σύστημα με το οποίο μετατρέπονται τα Τ.Ε.Ε. σε Επαγγελματικά Λύκεια (ΕΠΑ.Λ) και ιδρύονται Επαγγελματικές Σχολές (ΕΠΑ.Σ). Πρόκειται για μια πρόταση η οποία, απ' όσον τουλάχιστον προκύπτει από το δημόσιο διάλογο που έχει πυροδοτήσει, δεν δημιουργεί ελπίδες για την επιθυμητή, ουσιαστική και

κοινωνικά αποτελεσματική αναβάθμιση (π.χ. Αλεξιάκης, 2006; Λυρατζάκης και ά., 2006).

7.4.2. ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ (Ι.Ε.Κ)

Στις αρχές της δεκαετίας του 1990, το Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων με το ν. 2009/1992 ‘Εθνικό Σύστημα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης’ και με το άρθρο 4 θεσμοθέτησε τη σύσταση Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) από το δημόσιο και τον ιδιωτικό τομέα, υπό την εποπτεία του Οργανισμού Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (Ο.Ε.Ε.Κ.). Τα Ι.Ε.Κ. εντάσσονται στη μετα-υποχρεωτική Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση και προσφέρουν επίσημη αλλά αδιαβάθμιτη εκπαίδευση (γιατί δέχονται τόσο αποφοίτους Γυμνασίου όσο και αποφοίτους Λυκείου, ανάλογα με τις επιμέρους ειδικότητες) ενώ προβλέπεται η καταβολή διδάκτρων.

Ο νόμος 2009 (1992), σε σχέση με το ρόλο των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης αναφέρει ‘ παροχή εκπαίδευσης εκτός των ορίων της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, για τους μαθητές ή ενήλικες που επιθυμούν να αποκτήσουν εξειδικευμένες δεξιότητες, εκπαίδευση και κατάρτιση για μία συγκεκριμένη θέση εργασίας, πέρα από τα προγράμματα της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και εκτός της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης’ ενώ νομοθετικές ρυθμίσεις καθορίζουν τους όρους εισαγωγής, τη διάρκεια και το περιεχόμενο των προγραμμάτων και τους παρεχόμενους τίτλους σπουδών. Ειδικότερα, *προβλέπεται η προσαρμογή των παρεχομένων προγραμμάτων σπουδών στις μεταβαλλόμενες ανάγκες της παραγωγικής διαδικασίας και κυρίως διασφαλίζεται η αναγνώριση των χορηγούμενων διπλωμάτων και πιστοποιητικών από τα ΙΕΚ (άρθρο 6) κατ’ εφαρμογή της οδηγίας 95/21/ΕΟΚ που υιοθέτησε το Συμβούλιο της 18.6.1992 που αναφέρεται σ’ ένα γενικό σύστημα αναγνώρισης της επαγγελματικής εκπαίδευσης το οποίο συμπληρώνει την οδηγία 89/48/ΕΟΚ και επεκτείνει το σύστημα αναγνώρισης που είχε θεσπιστεί με αυτήν στα επαγγέλματα που προϋποθέτουν εκπαίδευση χαμηλότερης βαθμίδας από την πανεπιστημιακή.*

Όπως φαίνεται από τα ανωτέρω, σκοπός της δημιουργίας τους είναι η παροχή κάθε είδους επαγγελματικής κατάρτισης, αρχικής ή συμπληρωματικής. Εκτός αυτού, επιδιώκεται η εξασφάλιση στους εκπαιδευόμενους, αντίστοιχων

προσόντων, μέσα από τη διδασκαλία επιστημονικών, τεχνικών, επαγγελματικών και πρακτικών γνώσεων και στην καλλιέργεια ανάλογων δεξιοτήτων, ώστε να διευκολύνεται η επαγγελματική τους ένταξη στην κοινωνία. Πρόσθετα, ο εκπαιδευτικός αυτός θεσμός προσφέρει πολλαπλές επιλογές επαγγελματικής κατάρτισης και παράλληλα έχει τη δυνατότητα δημιουργίας τμημάτων διαφόρων επιπέδων, αφού σ' αυτά έχουν δυνατότητα εγγραφής και κατάρτισης (α) απόφοιτοι Γυμνασίου που επιθυμούν να περάσουν αμέσως στην παραγωγή, (β) απόφοιτοι Λυκείων μη επαγγελματικού χαρακτήρα (π.χ. γενικών) που απέτυχαν ή δεν θέλησαν να εισαχθούν στην τριτοβάθμια εκπαίδευση και επιθυμούν να αποκτήσουν μια εξειδίκευση που θα διευκολύνει την ένταξή τους στην αγορά εργασίας (γ) αποφοίτους Λυκείου επαγγελματικού χαρακτήρα (ΤΕΛ., ΕΠΛ) ή τεχνικών επαγγελματικών σχολών που επιθυμούν να μεταβούν σε ανώτερο επίπεδο επαγγελματικής κατάρτισης (δ) ενήλικες που επιθυμούν να αποκτήσουν κάποια επαγγελματική κατάρτιση ή να βελτιώσουν την επαγγελματική τους κατάρτιση ή να μετακινηθούν από το επάγγελμά τους σε κάποιο άλλο και (ε) όσοι θέλουν να αποκτήσουν ειδικές γνώσεις για τις νέες τεχνολογίες και παραγωγικές διαδικασίες.

Η αποδοχή των Ι.Ε.Κ. από την κοινωνία υπήρξε θετική και η εξάπλωση των προγραμμάτων σπουδών εντυπωσιακή αν λάβουμε υπόψη ότι πρόκειται για ένα νέο θεσμό επαγγελματικής κατάρτισης. Σύμφωνα με στοιχεία του Ο.Ε.Ε.Κ., λίγα χρόνια μετά την ίδρυση τους, το σχολικό έτος 1998-99, εκατόν σαράντα (140) Δημόσια και ογδόντα εννέα (89) ιδιωτικά Ι.Ε.Κ., προσέφεραν 145 ειδικότητες σε τομείς όπως τεχνολογία, υγεία και κοινωνικές υπηρεσίες, τρόφιμα και ποτά, επικοινωνίες, τουρισμός και μεταφορές κ.ά. Στον τομέα του τουρισμού-μεταφορών, 38 δημόσια και 30 ιδιωτικά Ι.Ε.Κ. προσέφεραν 53 προγράμματα σε εννέα ειδικότητες και 47 προγράμματα και οκτώ ειδικότητες αντίστοιχα (Παράρτημα Ε2).

Η συνεχιζόμενη εξάπλωση των προγραμμάτων σπουδών των Ι.Ε.Κ. προκύπτει από τα στοιχεία του δεύτερου πίνακα στο Παράρτημα Ε2. Η ανάπτυξη του τομέα τουρισμού-μεταφορών στις τέσσερις ομάδες ειδικοτήτων (μεταφορών, ξενοδοχειακών υπηρεσιών, τροφίμων, τουριστικών υπηρεσιών) φαίνεται ότι είναι σημαντική, ιδιαίτερα στον ιδιωτικό τομέα. Όπως προκύπτει από τη σύγκριση των στοιχείων με τον προηγούμενο πίνακα, από το 1999 μέχρι το 2005

τα προγράμματα των ιδιωτικών Ι.Ε.Κ. παρουσιάζουν μια αύξηση της τάξης του 287 τοις εκατό. Η μείωση κατά 64 τοις εκατό των προγραμμάτων σπουδών από τα δημόσια Ι.Ε.Κ. δεν αλλοιώνει την συνολική αυξητική τάση των προγραμμάτων σπουδών στα δημόσια και ιδιωτικά Ι.Ε.Κ. που ανέρχεται στο 169 τοις εκατό. Έχει ενδιαφέρον ωστόσο να σημειώσουμε ότι στο χώρο των δημοσίων Ι.Ε.Κ. συναντούμε ειδικότητες όπως ‘επιμελητής – ξεναγός εθνικών δρυμών και χώρων αναψυχής’ και ‘τουριστικός συνοδός’ σε ορισμένες περιφέρειες, σχεδιασμένες μάλλον για να καλύψουν εξειδικευμένες ανάγκες της τοπικής τουριστικής αγοράς εργασίας. Επίσης, τη μεγαλύτερη προσφορά παρουσιάζει ο τομέας τροφίμων με συνολικά 89 προγράμματα σπουδών σε επτά ειδικότητες (τεχνικός μαγειρικής τέχνης, βοηθός μαγειρικής τέχνης, βοηθός εστιατορικής τέχνης, βοηθός ζαχαροπλαστικής τέχνης, βοηθός αρτοποιού-ζαχαροπλάστη, τεχνικός αρτοποιίας-ζαχαροπλαστικής, υπάλληλος μπαρ), στοιχείο το οποίο, σύμφωνα με σχετικές μελέτες, συμβαδίζει με τις ανάγκες της αγοράς εργασίας για εξειδικευμένα άτομα σ’ αυτό τον τομέα (π.χ. Ο.Τ.Ε.Κ., 2006).

Για τους σκοπούς της παρούσας εργασίας κρίνεται σκόπιμο να παρουσιάσουμε τη δομή και το περιεχόμενο δύο προγραμμάτων σπουδών διετούς διάρκειας που προσφέρονται στα Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης για τις ειδικότητες ‘ειδικού ξενοδοχειακών υπηρεσιών και τροφοδοσίας’ και ‘υπεύθυνου Υποδοχής και Φιλοξενίας’ (Πίνακες 1, 2 Παράρτημα Ε3) και ενός προγράμματος μονοετούς διάρκειας για την ειδικότητα του βοηθού εστιατορικής (Πίνακας 3). Όπως προκύπτει από τη μελέτη των προγραμμάτων ο κυρίαρχος στόχος είναι η παροχή εξειδικευμένων γνώσεων και δεξιοτήτων στις ξενοδοχειακές και επισιτιστικές λειτουργίες και το περιεχόμενο είναι σχεδιασμένο να καλύψει τις ανάγκες όπως αυτές υπαγορεύονται από τις περιγραφές εργασίας των αντίστοιχων θέσεων απασχόλησης. Παράλληλα, παρέχονται γενικές τουριστικές γνώσεις, ενώ οι ξένες γλώσσες και η εποπτευόμενη πρακτική εξάσκηση, ανάλογα με την ειδικότητα, θεωρούνται απαραίτητες προϋποθέσεις για την είσοδο των αποφοίτων στο επάγγελμα. Οι στόχοι των προγραμμάτων σπουδών, η δομή και η εισαγωγή των μαθητών, συνδέονται στενά με την απασχόληση στις επιχειρήσεις φιλοξενίας.

Στο ίδιο πνεύμα, όλα τα προγράμματα των Ιδιωτικών Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ι.Ε.Κ.) βασίζονται σ' ένα περιεχόμενο σπουδών το οποίο απαιτεί από τους μαθητές να επιτύχουν ειδικές δεξιότητες, εκπαίδευση και κατάρτιση για σαφώς προσδιορισμένους τομείς της τουριστικής και ξενοδοχειακής βιομηχανίας.

Τόσο στα Δημόσια όσο και στα Ιδιωτικά Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης το φάσμα των ειδικοτήτων είναι αρκετά ευρύ ενώ ο αριθμός των σπουδαστών και των αποφοίτων είναι ιδιαίτερα σημαντικός. Σύμφωνα με τον Ο.Ε.Ε.Κ. υπολογίζεται ότι μόνο για το έτος 2002 στα δημόσια Ι.Ε.Κ φοιτούσαν 3.300 σπουδαστές και αποφοίτησαν 1450 άτομα και η αποδοχή τους από την αγορά εργασίας, σύμφωνα με στοιχεία έρευνας του Ο.Τ.Ε.Κ. (2003) που παρουσιάζεται στο Παράρτημα Ε3 (πίνακας 4), είναι σημαντική.

7.4.3 ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑ ΠΡΟΠΤΥΧΙΑΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ: ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΝΤΡΑ ΑΝΩΤΕΡΗΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ (Κ.Α.Τ.Ε.) ΣΤΑ ΑΝΩΤΑΤΑ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΙΔΡΥΜΑΤΑ (Α.Τ.Ε.Ι.)

Σε αντίθεση με όλες τις χώρες του δυτικού κόσμου, το Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων στη χώρα μας καθυστέρησε σημαντικά στην ανάπτυξη προπτυχιακής τουριστικής εκπαίδευσης. Το ενδιαφέρον της για τον τουρισμό και την τουριστική εκπαίδευση εμφανίστηκε τις αρχές της δεκαετίας του '70 με την ίδρυση των Κέντρων Ανωτέρας Τεχνικής Εκπαίδευσης, στα οποία δημιουργήθηκαν Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων σε πέντε πόλεις: Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Πάτρα, Ηράκλειο Κρήτης και Λάρισα, με κορυφαίο χαρακτηριστικό την ύπαρξη κοινού προγράμματος σπουδών σε όλα τμήματα.

Τα εν λόγω τμήματα ακολούθησαν την εξελικτική πορεία των Κ.Α.Τ.Ε. και σήμερα, μέσα από μια σειρά αναβαθμίσεων, εκπαιδευτικών μεταρρυθμίσεων και αλλαγών αποτελούν υποσύστημα των Ανώτατων πλέον Τεχνολογικών Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων (Τ.Ε.Ι.). Η εξάπλωση της Τριτοβάθμιας Τεχνολογικής Εκπαίδευσης την τελευταία δεκαετία, αντικατοπτρίζεται στον τομέα της τουριστικής εκπαίδευσης με την δημιουργία τεσσάρων επιπλέον ομότιτλων τμημάτων σε νεοϊδρυθέντα Τ.Ε.Ι. ή παραρτήματά τους στην Αμφισσα (Τ.Ε.Ι. Λαμίας), Ηγουμενίτσα (Τ.Ε.Ι. Ηπείρου), Σπετσών (Τ.Ε.Ι. Πειραιά) και Ιονίων Νήσων, επαυξάνοντας το μέγεθος της ομοιομορφίας και διαιωνίζοντας τις στρεβλώσεις που δημιουργήθηκαν από την ίδρυση και πορεία

των παλαιότερων τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων, όπως προκύπτει από την ανάλυση σε επόμενο κεφάλαιο.

Κατά βάση, όπως προκύπτει από τα στοιχεία στο *ένατο κεφάλαιο*, όλα τα Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων των Τεχνολογικών Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων έχουν κοινό πρόγραμμα και ουσιαστικά πρόκειται για ένα εκφυλισμένο πρόγραμμα διοίκησης ξενοδοχείων με το γενικό τίτλο 'Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων' το οποίο μέσα στο χρόνο και μετά από επανειλημμένες προσπάθειες αναβάθμισης υποτίθεται ότι προετοιμάζει το στελεχιακό δυναμικό για όλους τους τομείς και όλες τις δραστηριότητες του τουρισμού. Σε αντίθεση τόσο με τη διεθνή πρακτική (βλ. κεφάλαιο 6), όσο και με τις ανάγκες που προκύπτουν από την ανάπτυξη, τη φύση και το περιβάλλον απασχόλησης του τομέα (βλ. κεφάλαιο 4 και 5), η Τριτοβάθμια Προπτυχιακή Τουριστική Εκπαίδευση περιορίζεται στην παροχή μίας μόνο επιλογής, αυτο-αποκλειόμενη από ένα πλήθος δυνητικών επιλογών που θα μπορούσαν να καλύψουν τις ουσιαστικές ανάγκες και προσδοκίες της οικονομίας και της κοινωνίας. Με την πρώτη 'ανάγνωση' γίνεται εμφανές ότι απουσιάζουν αμιγή προπτυχιακά προγράμματα σπουδών Διοίκησης Επιχειρήσεων Φιλοξενίας, Διοίκησης Τουρισμού, Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων ή άλλων κατευθύνσεων κατά τα διεθνή πρότυπα, αλλά και την πρακτική του ιδιωτικού τομέα στη χώρα.

Το ζήτημα αυτό γίνεται εντονότερο και αποκτά ιδιαίτερη σημασία για την κοινωνική αποτελεσματικότητα της Δημόσιας Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης από το γεγονός ότι τα Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι., αποτελούν τις μοναδικές επιλογές και τον μοναδικό φορέα παροχής Τριτοβάθμιας Προπτυχιακής Τουριστικής και Ξενοδοχειακής Εκπαίδευσης στην Ελλάδα, καθότι οι Ανώτερες Σχολές Τουριστικής Εκπαίδευσης του Ο.Τ.Ε.Κ. δεν ανήκουν στον τριτοβάθμιο τομέα και τα Πανεπιστήμια, όπως αναλύεται παρακάτω, δεν παρέχουν προπτυχιακά προγράμματα σπουδών στον τομέα του τουρισμού.

Δοθέντος ότι στα επόμενα κεφάλαια πραγματοποιείται συστηματική ανάλυση και αξιολόγηση της τουριστικής εκπαίδευσης που παρέχεται από τα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι., στο παρόν κεφάλαιο θα αρκεστούμε στη βιβλιογραφική έρευνα που αναφέρεται σε κρίσεις και έρευνες σχετικές με την

ποιότητα και την κοινωνική αποτελεσματικότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης από τα εν λόγω τμήματα.

7.4.3.1 ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΤΩΝ Τ.Ε.Ι.

Η πρώτη σχετική έρευνα στη χώρα με αντικείμενο την Τριτοβάθμια Τουριστική και Ξενοδοχειακή Εκπαίδευση, στις αρχές της δεκαετίας του '90, τεκμηριώσε ότι η τριτοβάθμια τουριστική και ξενοδοχειακή εκπαίδευση στη χώρα υστερεί σε σχέση με τη σπουδιαιότητα του τουρισμού και ότι ο βασικός φορέας παροχής προγραμμάτων σπουδών σε προπτυχιακό επίπεδο, τα Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων των Τεχνολογικών Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων, είναι μέτρια αποτελεσματικά στην κάλυψη των πραγματικών αναγκών της τουριστικής και ξενοδοχειακής βιομηχανίας και των αποφοίτων (Prinianaki 1994).

Οι ανεπάρκειες των προγραμμάτων σπουδών διοίκησης επιχειρήσεων φιλοξενίας στην παροχή προγραμμάτων σπουδών στη διοίκηση φιλοξενίας τεκμηριώνονται και από τον Χρήστου. Σύμφωνα με τον συγγραφέα, οι απόφοιτοι προγραμμάτων σπουδών διοίκησης φιλοξενίας στερούνται γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων σε κρίσιμα ζητήματα διοίκησης όπως πωλήσεις και μάρκετινγκ, διοίκηση ανθρωπίνων πόρων, διοίκηση ολικής ποιότητας και τουριστικής νομοθεσίας, ενώ υπάρχει σοβαρό χάσμα μεταξύ θεωρητικών γνώσεων και ικανοτήτων εφαρμογής και πρακτικών δεξιοτήτων στους αποφοίτους (Christou, 1996).

Από πλευράς αποδεκτών της εκπαίδευσης, εκπρόσωποι του Πανελληνίου Συλλόγου Αποφοίτων των Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων των Τεχνολογικών Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων (Τ.Ε.Ι.) έχουν δημοσιοποιήσει τις απόψεις τους, τονίζοντας ότι υπάρχει χάσμα μεταξύ εκπαίδευσης και αγοράς εργασίας και ειδικότερα χάσμα μεταξύ των παρεχόμενων γνώσεων και των απαιτήσεων του πραγματικού κόσμου (Τουρισμός και Οικονομία, 1996).

Σύμφωνα με έρευνα του προαναφερόμενου συλλόγου το 2000, το 32 τοις εκατό των αποφοίτων των Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων εργάζεται στο χώρο του τουρισμού, ενώ το 68 τοις εκατό βρίσκεται εκτός χώρου τουρισμού καταδεικνύοντας ότι η συντριπτική πλειοψηφία των αποφοίτων αδυνατεί να ενταχθεί στην αγορά εργασίας του κλάδου, παρότι αυτός προσφέρει ικανοποιητικές ευκαιρίες στους αποφοίτους. Όσον αφορά στο ποιοτικό επίπεδο

της επαγγελματικής απασχόλησης των πτυχιούχων, η ίδια έρευνα κατέδειξε ότι από τους αποφοίτους που εντάσσονται στον κλάδο, το 37 τοις εκατό κατέχει ανώτερες και ανώτατες θέσεις εργασίας, ενώ το 63 τοις εκατό κατέχει μεσαίες θέσεις εργασίας.

Μια άλλη έρευνα για λογαριασμό του Ο.Τ.Ε.Κ. (2003) προσφέρει σημαντικά στοιχεία σχετικά με τις σχολές αποφοίτησης των απασχολουμένων στις ελληνικές τουριστικές επιχειρήσεις. Παρότι η έρευνα δεν προσφέρει ποιοτικά στοιχεία της απασχόλησης, από ποσοτικής άποψης προκύπτει ότι στο σύνολο των 12.768 απασχολουμένων στα ξενοδοχεία και των 890 στα τουριστικά γραφεία που αποτέλεσαν το δείγμα της έρευνας, μόλις το 3.51 και το 9.61 τοις εκατό αντίστοιχα, είναι απόφοιτοι των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων Τ.Ε.Ι. Τα ποσοστά αυτά δεν είναι ικανοποιητικά ως κριτήριο αποτελεσματικότητας των εν λόγω τμημάτων, ιδιαίτερα αν τα συσχετίσουμε αυτά με τα χρόνια λειτουργίας τους, τον αριθμό εισακτέων κατ' έτος, τον αριθμό των πτυχιούχων και άλλων δεικτών είτε αυτόνομα είτε συγκριτικά με τα αντίστοιχα στοιχεία άλλων εκπαιδευτικών φορέων. Να σημειώσουμε ότι η εκτίμηση αυτή προκύπτει από μεμονωμένα στοιχεία και από μία γενική αντίληψη, καθότι τέτοιας φύσης συγκεντρωτικά στατιστικά στοιχεία απουσιάζουν και η ιδέα συγκέντρωσής τους απορρίφθηκε καθότι η σημασία τους κρίθηκε δευτερεύουσα για τους σκοπούς της παρούσας μελέτης. Σε κάθε περίπτωση, τα αντίστοιχα ποσοστά για τους απόφοιτους της σχολής τουριστικών επαγγελμάτων είναι 11.48 και 6.73 τοις εκατό, ενώ οι απόφοιτοι από το νέο σχετικά θεσμό των Ι.Ε.Κ. τουριστικής κατεύθυνσης κατέχουν ένα σημαντικό μερίδιο, 3.03 και 8.59 τοις εκατό στα ξενοδοχεία και τα τουριστικά γραφεία αντίστοιχα (βλ. πίνακα 4 στο Παράρτημα Ε3).

Στα πλαίσια της παραπάνω έρευνας, ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει η αξιολόγηση των αποφοίτων σχολών του ελληνικού συστήματος τουριστικής εκπαίδευσης από τους διευθυντές των ξενοδοχείων και των τουριστικών γραφείων, όπου η βαθμολογία που δίνεται για αποφοίτους των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι. είναι χαμηλότερη από τη βαθμολογία που συγκεντρώνουν οι απόφοιτοι σχολών εξωτερικού και των Ανωτέρων Σχολών Τουριστικής Εκπαίδευσης. Καλύτερη βαθμολογία παίρνουν ακόμη και οι απόφοιτοι ιδιωτικών κέντρων ελευθέρων σπουδών από τους αποφοίτους των

Τ.Ε.Ι. από τους διευθυντές ξενοδοχείων. Επίσης, κρίνεται απαραίτητο να αναφέρουμε ότι η ομάδα έργου που εκπόνησε την έρευνα προσδιόρισε με σαφέστατο τρόπο ‘την απουσία μιας εξειδικευμένης ξενοδοχειακής σχολής στην τριτοβάθμια εκπαίδευση, αφού οι υπάρχουσες (Τ.Ε.Ι., Α.Σ.Τ.Ε.) δεν έχουν τον απαιτούμενο βαθμό εξειδίκευσης με αντίστοιχες σχολές του εξωτερικού’ (Ο.Τ.Ε.Κ., 2003:37).

Τα προβλήματα της τριτοβάθμιας τουριστικής επισημαίνονται και από άλλες βιβλιογραφικές πηγές με κυρίαρχο ζήτημα την αδυναμία του προγράμματος σπουδών να καλύψει τις ανάγκες κανενός επαγγελματικού τομέα (Λαλούμης και συν., 2005). Έντονη κριτική ασκείται επίσης από πολλούς εμπλεκόμενους στην τριτοβάθμια τουριστική εκπαίδευση για την απουσία μιας συνολικής στρατηγικής που θα περιλαμβάνει την εξασφάλιση κατάλληλων υλικών και ανθρώπινων πόρων και θα συνδέει την εκπαίδευση με την παραγωγή (Μαυροδόντης, 2001, 2006; Χρήστου, 2001).

7.5 Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΩΝ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Προπτυχιακά προγράμματα σπουδών στον τομέα του τουρισμού δεν υπάρχουν στα ελληνικά Πανεπιστήμια σε αντίθεση με όλες τις χώρες της Ευρώπης (Richards, 1995; 1996; 1998) και τις περισσότερες χώρες του ανεπτυγμένου και αναπτυσσόμενου κόσμου και όπως προκύπτει από τα δευτερογενή στοιχεία στο έκτο κεφάλαιο. Το γεγονός ότι η βιβλιογραφική έρευνα εντόπισε ορισμένα Πανεπιστημιακά τμήματα τα οποία προσφέρουν κάποια μαθήματα σχετικά με τον τουρισμό ως μαθήματα επιλογής σε προγράμματα που οδηγούν σε τίτλους σπουδών με κύριο αντικείμενο άλλο από τον τουρισμό (Οδηγός σπουδών, 1999), δεν αποτελεί σημαντική συνεισφορά στην τουριστική βιομηχανία, την πλέον δυναμική οικονομική δραστηριότητα στη χώρα. Επίσης δεν απαλλάσσει την ελληνική πολιτεία από την ευθύνη της να αφήσει ανοχύρωτο τον τουρισμό με προπτυχιακά προγράμματα τουριστικών σπουδών και να αναπτύξει επαρκώς εκπαιδευμένο ανθρώπινο δυναμικό να υποστηρίξουν αυτή την δραστηριότητα.

Αξιόπιστη και τεκμηριωμένη ερμηνεία για τους λόγους που η ελληνική κυβέρνηση παρέμεινε απαθής στην ίδρυση Πανεπιστημιακής Σχολής για τον Τουρισμό και/ή τη Φιλοξενία δεν υπάρχει. Οι επιχειρηματικοί κύκλοι

υποστηρίζουν ότι αυτό αντικατοπτρίζει την έλλειψη κυβερνητικού ενδιαφέροντος για τον τουρισμό (Μπαντουβάς, 1999; ΣΕΤΕ, 2004), ενώ οι ακαδημαϊκές απόψεις δεν έχουν εκφραστεί ποτέ δημοσίως και η επίσημη κυβερνητική θέση, εκτός από τα αποτελέσματα, παραμένει άγνωστη. Μία και μοναδική μαρτυρία πανεπιστημιακού παράγοντα που εντοπίστηκε από τη δευτερογενή έρευνα προκαλεί θυμηδία αφού όπως αναφέρεται η πρόταση για τη δημιουργία προπτυχιακού τμήματος για τουρισμό απορρίφθηκε από την πολιτεία με το αιτιολογικό ότι θα διαμαρτυρηθούν τα Τ.Ε.Ι. (βλ. Τουριστική εκπαίδευση, 2003) και μόλις τον Ιούνιο του 2006 δημοσιεύθηκε, για πρώτη φορά, σχετικό άρθρο το οποίο τεκμηριώνει την ανάγκη Πανεπιστημιακής τουριστικής εκπαίδευσης από δύο έγκριτους ακαδημαϊκούς του τουρισμού και της φιλοξενίας (Τσάρτας και Χρήστου, 2006).

Ωστόσο, μπορούμε να υποθέσουμε ότι η απουσία πανεπιστημιακού επιπέδου προγραμμάτων σπουδών σχετίζεται ενδεχομένως με τα ζητήματα και προβλήματα που χαρακτηρίζουν τον τομέα των τουριστικών σπουδών και την αγορά εργασίας όπως έχουν αναλυθεί σε προηγούμενα κεφάλαια της παρούσας μελέτης. Πρόσθετα, η επικρατούσα άποψη, στη χώρα, ότι η επαγγελματική εκπαίδευση δεν συνάδει με την πανεπιστημιακή σε συνδυασμό με τις λανθασμένες αντιλήψεις ότι η παροχή τουριστικών υπηρεσιών συνεπάγεται υποτέλεια ή ακόμη, η επίδραση του ψευδο-επιχειρήματος που υποστήριζε ότι η ανάπτυξη του τουρισμού 'θα καταντήσει τους Έλληνες γκαρσόνια της Ευρώπης' (Άγγλος, 1998; Φροντιστής, 1996) ενδέχεται να συνέβαλαν ώστε το αντικείμενο του τουρισμού και ιδιαίτερα της φιλοξενίας να μη θεωρούνται περίοπτα αντικείμενα για να διδάσκονται στην ανώτατη εκπαιδευτική βαθμίδα.

Κατ' ουσία, τα ελληνικά πανεπιστήμια αγνοώντας τις τάσεις και εξελίξεις που λαμβάνουν χώρα στην Ευρωπαϊκή Τουριστική και Ξενοδοχειακή Εκπαίδευση παραμένουν αδρανή και η Ελληνική Κυβέρνηση συνεχίζει να επικεντρώνεται στο λαβύρινθο του ελληνικού νομικού συστήματος αποφεύγοντας να εναρμονιστεί με τις ποιοτικές πρακτικές της Ευρωπαϊκής Ένωσης στο τομέα της τουριστικής και ξενοδοχειακής εκπαίδευσης και κατάρτισης σε όλα τα επίπεδα.

Ωστόσο, είναι ενδιαφέρον να σημειώσουμε ότι, παρά την απουσία προπτυχιακών σπουδών στον τομέα του τουρισμού και/ή της φιλοξενίας, ορισμένα ελληνικά πανεπιστήμια άρχισαν, από τα τέλη της δεκαετίας του 1990, να προσφέρουν

μεταπτυχιακά προγράμματα. Η ύπαρξη μεταπτυχιακών σπουδών με απύουσα τη βάση στην οποία θα στηριχθούν, δηλαδή αντίστοιχα προπτυχιακά προγράμματα σπουδών προκαλεί έντονο προβληματισμό (π.χ. Δρακόπουλος, 2004). Στις επόμενες ενότητες παρουσιάζουμε τα χαρακτηριστικά και το περιεχόμενο δύο δημοφιλών προγραμμάτων μεταπτυχιακών σπουδών στον τομέα του τουρισμού στη χώρα, δεδομένου ότι προσφέρουν στοιχεία για την περαιτέρω κατανόηση και τεκμηρίωση των ζητημάτων που επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα της τουριστικής εκπαίδευσης στη χώρα.

7.5.1 ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

7.5.1.1 ‘Σχεδιασμός, Διοίκηση και Πολιτική του Τουρισμού’

Από το ακαδημαϊκό έτος 1998-99, το Πανεπιστήμιο Αιγαίου προσφέρει ένα διατμηματικό πρόγραμμα μεταπτυχιακών σπουδών με τίτλο ‘Σχεδιασμός, Διοίκηση και Πολιτική του Τουρισμού’. Τα πρώτα δύο χρόνια της λειτουργίας του είχε διετή χαρακτήρα με δύο κατευθύνσεις, αλλά από το ακαδημαϊκό έτος 2000-2001 το πρόγραμμα σπουδών αναπροσαρμόστηκε σε τρία εξάμηνα μιας κατεύθυνσης ενώ προβλέπεται η καταβολή διδάκτρων (Πανεπιστήμιο Αιγαίου, 2005).

Το εισηγητικό σημείωμα για την ίδρυση του προγράμματος αναφέρει: ‘ο πολυδιάστατος χαρακτήρας της τουριστικής παραγωγής και η ανάγκη διεπιστημονικής έρευνας σε θέματα σχεδιασμού, διοίκησης και πολιτικής διαχείρισης αυτής της παραγωγής έκαναν επιτακτική την παρουσία ενός Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών στον Τουρισμό. Το ΠΜΣ ‘Σχεδιασμός, Διοίκηση και Πολιτική του Τουρισμού’ παρέχει ολοκληρωμένη εκπαίδευση στο σχεδιασμό, τη διοίκηση και την πολιτική τουρισμού: σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο και στο επίπεδο της άμεσης τουριστικής επιχειρηματικής παραγωγής’.

Στο πρόγραμμα σπουδών γίνονται δεκτοί, μετά από συνέντευξη και συνεκτίμηση των τυπικών και ουσιαστικών προσόντων σύμφωνα με τον Ν.2083/1992, 25 άτομα, πτυχιούχοι από μια πληθώρα τμημάτων: Οικονομικών Σπουδών και Διοίκησης Επιχειρήσεων, Περιβάλλοντος Πολιτικής Επιστήμης και Δημόσιας Διοίκησης, Κοινωνικής Ανθρωπολογίας και Ιστορίας, Κοινωνιολογίας, Γεωγραφίας, Περιφερειακής Ανάπτυξης και Χωροταξίας, Πολυτεχνικών

Σχολών, Αρχιτεκτονικής, Χωροταξίας, Πολεοδομίας κα Μηχανικών, Νομικών, Φιλοσοφικών Σχολών, Πληροφορικής, Θετικών Επιστημών, Μ.Μ.Ε. Οικονομικής και Διοίκησης Ναυτιλιακών Επιχειρήσεων Ανώτατων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων της ημεδαπής ή αντίστοιχων Τμημάτων της αλλοδαπής καθώς και *πτυχιούχοι των αντίστοιχων Τμημάτων Τ.Ε.Ι.* σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις (ν. 2083/92; ν. 2327/95).

Αναφέρεται επίσης, ότι σε περιπτώσεις κατηγοριών πτυχιούχων που τα προηγούμενα προγράμματα σπουδών τους παρουσιάζουν ελλείψεις, για την επιτυχή παρακολούθηση του προγράμματος σπουδών, αποφασίζεται η μεταφορά πιστωτικών μονάδων ή η παραπομπή των πτυχιούχων σε εξέταση μαθημάτων του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων. Διευκρινίζεται δε, ότι η εξέταση αυτή απαιτείται, προκειμένου να συμμετάσχουν επιτυχώς στις διαδικασίες επιλογής του μεταπτυχιακού προγράμματος σπουδών και ότι όσοι εκπληρώσουν με επιτυχία αυτές τις διαδικασίες μετέχουν ισότιμα με τους λοιπούς πτυχιούχους ΑΕΙ στο Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών.

Η λεπτομερής αναφορά στα στοιχεία αυτά κρίθηκε απαραίτητη γιατί σχετίζεται και αφορά στον τρόπο αντιμετώπισης των πτυχιούχων των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι. και στην αξιολόγηση του πτυχίου του τμήματος από τα Ελληνικά Πανεπιστημιακά Ιδρύματα.

Οι επαγγελματικές προοπτικές των αποφοίτων του εν λόγω προγράμματος είναι, όπως αναφέρεται στην ιστοσελίδα του Πανεπιστημίου, η απασχόληση ως εξειδικευμένα στελέχη ‘σε μία ευρεία γκάμα αντικειμένων’ με ενδεικτική αναφορά σε:

- Κέντρα ερευνών μακροοικονομικής, μικροοικονομικής και κοινωνιολογικής μελέτης του τουριστικού φαινομένου
- Κέντρα-γραφεία φυσικού και οικονομικού σχεδιασμού της τουριστικής ανάπτυξης
- Δημόσιες και ιδιωτικές υπηρεσίες τουριστικού consulting, τμήματα ερευνών συλλογικών φορέων, κέντρα ερευνών τουριστικής αγοράς
- Υπηρεσίες και φορείς διοίκησης και διαχείρισης θαλάσσιου, ορεινού, οικολογικού και άλλων μορφών τουρισμού
- Υπηρεσίες και φορείς διοίκησης και διαχείρισης μουσείων, αρχαιολογικών τόπων, φυσικών και θεματικών πάρκων

- ο Ξενοδοχειακές μονάδες, επιχειρήσεις ευρύτερου τουριστικού τομέα ως σύμβουλοι τουρισμού

Το πρόγραμμα σπουδών υποδιαιρείται σε τρία εκπαιδευτικά εξάμηνα όπου τα δύο πρώτα περιλαμβάνουν διδασκαλία μαθημάτων και ερευνητικές εργασίες. Σημειώνεται ότι η παρακολούθηση των μαθημάτων είναι υποχρεωτική ενώ σε περίπτωση που ο φοιτητής υπερβεί το όριο των απουσιών απορρίπτεται από πρόγραμμα σπουδών. Η εξέταση των μαθημάτων γίνεται με γραπτές εξετάσεις ή εργασίες ή συνδυασμός και των δύο. Το τρίτο εξάμηνο είναι αφιερωμένο στην εκπόνηση διπλωματικής εργασίας και ακόμη παρέχεται δυνατότητα παράλληλης πρακτικής άσκησης, εφόσον το επιθυμεί ο φοιτητής.

Το πρόγραμμα σπουδών, προβλέπει την παρακολούθηση πέντε υποχρεωτικών και δύο μαθημάτων επιλογής ανά εξάμηνο (Παράρτημα Ε4). Όπως προκύπτει από τη μελέτη του περιεχομένου των μαθημάτων και το προφίλ των διδασκόντων, το πρόγραμμα έχει σαφή ακαδημαϊκό προσανατολισμό, η προσέγγιση είναι σαφέστατα διεπιστημονική και διασφαλίζεται από τη συνεργασία τεσσάρων διαφορετικών τμημάτων του Πανεπιστημίου: Διοίκησης Επιχειρήσεων, Περιβάλλοντος, Γεωγραφίας, και Κοινωνικής Ανθρωπολογίας.

Είναι προφανές, ότι το τμήμα αυτό δημιουργήθηκε σύμφωνα με το διαθέσιμο έμπυχο ακαδημαϊκό δυναμικό των τμημάτων αυτών και όχι βάσει κάποιου συνολικού εκπαιδευτικού σχεδίου που θα προσδιόριζε τα εκπαιδευτικά κενά στον τομέα του τουρισμού στα ελληνικά πανεπιστημιακά ιδρύματα, σ' ένα κοινωνικό περιβάλλον όπου η ζήτηση για μεταπτυχιακές σπουδές είναι σταθερά ανοδική.

7.5.1.2 'Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων', Ε.Α.Π.

Ένα από τα 24 μεταπτυχιακά προγράμματα σπουδών που προσφέρονται από το Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο (Ε.Α.Π.), με το σύστημα της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης, αναφέρεται στον τουρισμό και φέρει τον τίτλο 'Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων'. Ο σκοπός του προγράμματος είναι 'η παροχή εξειδικευμένων γνώσεων στη Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων' και για την απόκτηση του Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης απαιτείται πτυχίο ή δίπλωμα ανώτατης εκπαίδευσης συγγενούς γνωστικού αντικείμενου, επιτυχής παρακολούθηση και εξέταση τεσσάρων τουλάχιστον θεματικών ενοτήτων και εκπόνηση διπλωματικής εργασίας (Ε.Α.Π., 2005).

Ειδικότερα, στο πρόγραμμα σπουδών γίνονται δεκτοί, κατόπιν κλήρωσης:

- ο Πτυχιούχοι των Τμημάτων Τουρισμού Πανεπιστημίων της αλλοδαπής με ισοτιμία από το ΔΙ..Κ.Α.Τ.Σ.Α.
- ο Πτυχιούχοι Πανεπιστημίων των Τμημάτων Διοίκησης Επιχειρήσεων και Οργανισμών του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου, Διοίκησης, Οικονομίας, Κοινωνιολογίας, Πολιτικών Επιστημών, Λογιστικής, Χρηματοοικονομικής, Μάρκετινγκ, Διεθνών και Ευρωπαϊκών Σπουδών, Διαχείρισης Ανθρωπίνων Πόρων και Νομικής.
- ο Πτυχιούχοι Α.Τ.Ε.Ι. Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων, Διοίκησης Επιχειρήσεων και Λογιστικής. Οι υποψήφιοι θα πρέπει να έχουν αποκτήσει το πτυχίο τους τουλάχιστον 4 έτη από την ημερομηνία της κλήρωσης.
- ο Διπλωματούχοι της σχολής Α.Σ.Τ.Ε.Ρ. Οι υποψήφιοι θα πρέπει να έχουν αποκτήσει το πτυχίο τους τουλάχιστον 6 έτη από την ημερομηνία της κλήρωσης.

Το Πρόγραμμα ‘Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων’ όπως αναφέρεται στην ιστοσελίδα του Πανεπιστημίου ‘συνιστά ένα εξαιρετικά διαρθρωμένο και συνεκτικό πρόγραμμα μεταπτυχιακής ειδίκευσης με το σύστημα της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης’ και ότι οι τέσσερις θεματικές ενότητες που το συνιστούν ‘καλύπτουν τα βασικά γνωστικά πεδία της διοίκησης του τουρισμού και των τουριστικών επιχειρήσεων και μεταδίδουν στο σπουδαστή την αναγκαία γνώση της διοικητικής επιστήμης και τις εφαρμογές της στο χώρο του τουρισμού’ (Ε.Α.Π., 2005).

Η διάρκεια των σπουδών είναι δύο έτη και το περιεχόμενο των θεματικών εννοιών, όπως ακριβώς περιγράφεται στα σχετικά πληροφοριακά έντυπα του Πανεπιστημίου, παρουσιάζεται στο Παράρτημα Ε5. Από τη μελέτη των στοιχείων προκύπτει πρώτον, ότι ο τίτλος του μεταπτυχιακού προγράμματος σπουδών του Ε.Α.Π. είναι συνώνυμος με τον τίτλο του προπτυχιακού προγράμματος σπουδών των τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι., δηλ. ‘Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων’ και δεύτερον, το περιεχόμενό του ταυτίζεται με αντίστοιχες θεματικές ενότητες του προγράμματος σπουδών των τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι.

Ωστόσο, συγκρίνοντας τις προϋποθέσεις εισαγωγής των αποφοίτων Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι. με αυτές για τους αποφοίτους της Ανωτέρας Σχολής Τουριστικών Επαγγελμάτων Ρόδου, Πανεπιστημιακών τμημάτων διαφόρων ειδικοτήτων ή της ίδιας ειδικότητας (πτυχιούχους τμημάτων τουρισμού Πανεπιστημίων της αλλοδαπής), και άλλων ειδικοτήτων των Τ.Ε.Ι. (πτυχιούχους Λογιστικής και Διοίκησης Επιχειρήσεων), γίνεται φανερό ότι υπάρχουν αντιφάσεις οι οποίες έχουν ενδεχομένως σχέση με το κύρος της 'Ανώτατης Τεχνολογικής Εκπαίδευσης' και ειδικότερα με την αναγνώριση της εκπαίδευσης που παρέχεται από τα Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων.

Όπως προκύπτει από στοιχεία της παρούσης μελέτης, η τουριστική βιομηχανία έχει ανάγκη από στελέχη με εκπαίδευση υψηλού επιπέδου, τα οποία δεν εξασφαλίζονται από το σύστημα της προπτυχιακής τουριστικής εκπαίδευσης στη χώρα. Κάτω απ' αυτές τις συνθήκες, η συμβολή της παρεχόμενης μεταπτυχιακής τουριστικής εκπαίδευσης στην αναβάθμιση του τουρισμού και στην κάλυψη των αναγκών της αγοράς εργασίας για εξειδικευμένα στελέχη ενδέχεται να συμβάλει προς αυτή την κατεύθυνση κυρίως όμως εκφράζεται ο προβληματισμός αν η ελληνική κοινωνία και οικονομία έχει ανάγκη από τέτοιες φύσης μεταπτυχιακά προγράμματα τα οποία ταιριάζουν θαυμάσια στην ακαδημαϊκή κοινότητα αλλά δεν αντιπροσωπεύουν τον τουρισμό ως 'επαγγελματική δραστηριότητα' ούτε τις τεχνολογικές και ανώτερες επαγγελματικές (professional) απαιτήσεις του. Παρά την αδιαμφισβήτητη συνεισφορά των μεταπτυχιακών προγραμμάτων σπουδών στην εξειδικευμένη έρευνα και στην παραγωγή προσοντούχων για τις υπηρεσίες του Δημόσιου τομέα, τα προγράμματα αυτά, σύμφωνα με όλες τις ενδείξεις, καθίστανται εξ αντικειμένου λιγότερο σημαντικά για την αναβάθμιση της τουριστικής και ξενοδοχειακής επαγγελματικής-τεχνολογικής εκπαίδευσης και την ανύψωση του επαγγελματικού status του τουρισμού όπως προκύπτει και από τα αποτελέσματα της εμπειρικής έρευνας στο δέκατο κεφάλαιο.

7.6 ΙΔΙΩΤΙΚΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΙΔΡΥΜΑΤΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Οι αδυναμίες του συστήματος της τουριστικής εκπαίδευσης στο επίπεδο της προπτυχιακής Πανεπιστημιακής εκπαίδευσης στη χώρα, δημιούργησαν πολλές ευκαιρίες σε μεγάλα Πανεπιστημιακά Ιδρύματα του εξωτερικού να οργανώνουν

προπτυχιακά και μεταπτυχιακά προγράμματα σπουδών στον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας σε συνεργασία με ιδιωτικά εκπαιδευτικά ιδρύματα στη χώρα, τα επονομαζόμενα Κέντρα ή Εργαστήρια Ελευθέρων Σπουδών.

Η έρευνα προσδιόρισε 24 ιδιωτικά κέντρα ελευθέρων σπουδών (ΚΕΣ) τα οποία προσφέρουν 32 προγράμματα σπουδών στον τουρισμό και τη φιλοξενία και χρησιμοποιούν δεκαεπτά διαφορετικούς τίτλους για να περιγράψουν τα προγράμματα αυτά (βλ. σχετικό πίνακα στο Παράρτημα Ε6).

Η προσέγγιση των προγραμμάτων σπουδών που παρέχονται από τα κέντρα ελευθέρων σπουδών προσιδιάζει με το αγγλοσαξονικό πρότυπο και σε ορισμένες περιπτώσεις με το ελβετικό και το περιεχόμενό τους φαίνεται να ακολουθεί τις διαπιστώσεις που διατυπώνονται στο προηγούμενο κεφάλαιο σχετικά τα χαρακτηριστικά αυτών των μοντέλων.

Σχετική μελέτη της Piriianaki (1999) με αντικείμενο την αξιολόγηση της παρεχόμενης ιδιωτικής τουριστικής εκπαίδευσης από τα κέντρα ελευθέρων σπουδών έχει καταδείξει δύο αντίθετες τάσεις: Υπάρχουν προγράμματα σπουδών τα οποία εκτός από την τυπική πιστοποίηση ποιότητας που έχουν επιτύχει από αναγνωρισμένους Οργανισμούς Διασφάλισης Ποιότητας Ανώτερης Εκπαίδευσης (π.χ. QAA της Μεγάλης Βρετανίας) χαίρουν μεγάλης εκτίμησης από την αγορά εργασίας και η απορρόφηση των αποφοίτων είναι πολύ ικανοποιητική. Τα εκπαιδευτικά αυτά ιδρύματα διαθέτουν προσοντούχο εκπαιδευτικό προσωπικό με ακαδημαϊκά και επαγγελματικά διαπιστευτήρια, χρησιμοποιούν σύγχρονες μεθόδους διδασκαλίας, το περιεχόμενο των προγραμμάτων σπουδών είναι καλά οργανωμένο και μπορεί να συγκριθεί με αντίστοιχα προγράμματα αξιολογών Πανεπιστημίων του εξωτερικού, διατηρούν καλή συνεργασία με την αγορά εργασίας και χαρακτηρίζονται από ευελιξία και καινοτομία. Στον αντίποδα υπάρχουν ιδιωτικά κέντρα ελευθέρων σπουδών τα οποία εμφανίζονται να έχουν πολύ χαλαρή οργάνωση σε όλες τις παραμέτρους της εκπαιδευτικής διαδικασίας.

Στο σημείο αυτό κρίνεται σημαντικό να αναφέρουμε τα σημαντικότερα πλεονεκτήματα των Κέντρων Ελευθέρων Σπουδών, σε αντιδιαστολή με τα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα του Δημόσιου τομέα, όπως συνάγονται από σχετική μελέτη του Μαυροδόνη (2006) με αντικείμενο την Δημόσια και Ιδιωτική Τουριστική Εκπαίδευση και Κατάρτιση στη χώρα:

- **Αποδοτική διαχείριση:** Πρόκειται για οργανισμούς οι οποίοι ανήκουν στην ελεύθερη οικονομία και αν τα αποτελέσματα χρήσεως είναι ζημιογόνα δεν έχουν περιθώρια επιβίωσης. Αντίθετα, τα εκπαιδευτικά ιδρύματα του δημόσιου τομέα καλύπτουν τα ελλείμματά τους από τον κρατικό προϋπολογισμό, στοιχείο που τα καθιστά υπόλογα στον Έλληνα φορολογούμενο.
- **Αποτελεσματικό και ανεξάρτητο μάνατζμεντ:** Η διοίκηση των ιδιωτικών εκπαιδευτικών ιδρυμάτων είναι ανεξάρτητη και αξιοκρατική σε αντίθεση με τα δημόσια εκπαιδευτικά ιδρύματα όπου τα διοικητικά όργανα, σε όλες τις διαβαθμίσεις τους, εκλέγονται ουσιαστικά από τις φοιτητικές παρατάξεις με μεγάλο έλλειμμα αξιοκρατίας.
- **Έλεγχος απόδοσης προσωπικού:** Στον ιδιωτικό τομέα, το εκπαιδευτικό και διοικητικό προσωπικό δεν είναι μόνιμο κατά τα πρότυπα του δημόσιου τομέα, και οι διορισμοί πραγματοποιούνται με κύριο κριτήριο τα προσόντα των υποψηφίων και τις εκπαιδευτικές ανάγκες, ενώ ο έλεγχος της απόδοσης είναι συνεχής. Αντίθετα, τα δημόσια εκπαιδευτικά ιδρύματα στερούνται αξιοκρατικών διορισμών, η δε δημοσιούπαλληλική ιδιότητα και μονιμότητα δεν συνηγορούν, αρκετές φορές, για αποδοτική ενασχόληση με τα διδακτικά και ερευνητικά καθήκοντα του ανθρώπινου δυναμικού. Τα στοιχεία αυτά, σε συνδυασμό με την παντελή έλλειψη ελέγχου, έχουν ως αποτέλεσμα τη χαμηλή παραγωγικότητα.
- **Αξιολόγηση του ερευνητικού και εκπαιδευτικού έργου:** Η αξιολόγηση και ο έλεγχος του παραγόμενου διδακτικού έργου στα ιδιωτικά εκπαιδευτικά ιδρύματα θεωρούνται αυτονόητες διαδικασίες από τις οποίες εξαρτάται η ανανέωση των συμβάσεων του εκπαιδευτικού προσωπικού ενώ δε δίνεται έμφαση στο ερευνητικό έργο. Αντίθετα, στα πανεπιστήμια και δευτερευόντως στα Τ.Ε.Ι. η έρευνα αποτελεί κριτήριο πρόσληψης και εξέλιξης, όμως, οι διαδικασίες αξιολόγησης και ελέγχου του διδακτικού και ερευνητικού έργου είναι ανύπαρκτες.
- **Ευελιξία και προσαρμοστικότητα:** Το στοιχείο της ευελιξίας και της προσαρμοστικότητας θεωρείται το κυριότερο πλεονέκτημα των κέντρων ελευθέρων σπουδών. Σε αντίθεση με τα Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι., τα οποία είναι βυθισμένα στην αδράνεια της

γραφειοκρατίας και την αβελτηρία, τα ιδιωτικά εκπαιδευτικά ιδρύματα, κατά κανόνα, προσαρμόζονται στις προκλήσεις των καιρών που είναι ιδιαίτερα έντονες στον τουριστικό τομέα.

- **Εγκαταστάσεις:** Ορισμένα ιδιωτικά κέντρα ελευθέρων σπουδών λειτουργούν σε ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις και διαθέτουν άρτια εξοπλισμένες αίθουσες διδασκαλίας και πραγματικά – όχι εικονικά-εργαστήρια. Αντίθετα, πολλά από τα τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων λειτουργούν σε εγκαταστάσεις ελλιπώς εξοπλισμένες και σε ένα φυσικό και ψυχολογικό περιβάλλον ελάχιστα ‘τουριστικό’.
- **Συμπεριφορά φοιτητών:** Στα ιδιωτικά εκπαιδευτικά ιδρύματα ισχύουν κώδικες καλής συμπεριφοράς, η παρακολούθηση είναι υποχρεωτική και γενικά καλλιεργείται τουριστική παιδεία και επαγγελματική δεοντολογία και συμπεριφορά. Αντίθετα, στα δημόσια εκπαιδευτικά ιδρύματα η συμπεριφορά των φοιτητών και το μαθησιακό περιβάλλον παρουσιάζουν, κατά κανόνα, απογοητευτική εικόνα.
- **Προβολή και αποτελεσματικές δημόσιες σχέσεις:** Και στον τομέα αυτό, τα ιδιωτικά εκπαιδευτικά ιδρύματα πλεονεκτούν έναντι των δημοσίων και ιδιαίτερα σε ότι αφορά τις σχέσεις τους με την αγορά εργασίας.

Σε κάθε περίπτωση, καθώς τα έσοδα αυτών των ιδρυμάτων προέρχονται αποκλειστικά από τα καταβαλλόμενα δίδακτρα, η βιωσιμότητά τους εξαρτάται κυρίως από την ανάλυση της σχέσης μεταξύ κόστους/ωφέλειας από τους υποψήφιους σπουδαστές και τις οικογένειές τους. Το κριτήριο της ωφέλειας επικεντρώνεται κυρίως στις προοπτικές για επαγγελματική αποκατάσταση των αποφοίτων, στοιχείο το οποίο φαίνεται να είναι και το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα ορισμένων προγραμμάτων σπουδών.

Δύο ακόμη σχετικές μελέτες δίνουν ορισμένα στοιχεία που σχετίζονται με την αποτελεσματικότητα των Κέντρων Ελευθέρων Σπουδών στον τομέα του τουρισμού. Η πρώτη (Αθανασίου, 2004) αναφέρει ότι ‘μια μερίδα της εργοδοσίας εκτιμά ότι τα ΚΕΣ προσφέρουν καλής ποιότητας εκπαίδευσης’ και η δεύτερη (ΟΤΕΚ, 2003) βρήκε ότι οι απόφοιτοι των σχολών αυτών παίρνουν καλύτερη βαθμολογία από τους αποφοίτους των Τ.Ε.Ι. από τους διευθυντές ξενοδοχείων.

Ένα βασικό εμπόδιο για την περαιτέρω ανάπτυξη και την ευρύτερη κοινωνική αποδοχή των κέντρων ελευθέρων σπουδών παραμένει η έλλειψη ισοτιμίας των

παρεχόμενων τίτλων σπουδών με τους αντίστοιχους των δημόσιων τριτοβάθμιων ιδρυμάτων σύμφωνα με το άρθρο 6 του Συντάγματος, ένα ζήτημα το οποίο αποτελεί, τα τελευταία χρόνια, αντικείμενο έντονης δημόσιας συζήτησης. Ωστόσο, η αναγνώριση επαγγελματικών δικαιωμάτων στους πτυχιούχους των κέντρων ελευθέρων σπουδών από τις χώρες της Ε.Ε., παράλληλα με την ανάγκη εναρμόνισης των εκπαιδευτικών συστημάτων στον ευρωπαϊκό χώρο είναι δύο στοιχεία τα οποία φαίνεται ότι έχουν συμβάλλει ώστε να διαμορφωθεί μια συναινετική διάθεση για τη διευθέτηση του προβλήματος. Όπως προκύπτει από την εκφρασμένη εκπαιδευτική πολιτική, η δυνατότητα ίδρυσης μη κρατικών τριτοβάθμιων ιδρυμάτων σχεδιάζεται να αποτυπωθεί στο Σύνταγμα κατά την αναθεώρησή του (π.χ. Σπηλιωτόπουλος, 2005; Δαμανάκη, 2005), με αποτέλεσμα να έχει αναζωπυρωθεί η δημόσια συζήτηση και να έχουν πυροδοτηθεί αντιδράσεις από την ακαδημαϊκή κοινότητα (π.χ. Κάτσικας, 2006; Λιάτσου και Ανδριτσάκη, 2006; Γιατρομανωλάκης, 2006; Σταθόπουλος, 2006).

Συμπερασματικά, όπως προκύπτει από την προηγούμενη ανάλυση, ο ρόλος της ιδιωτικής τουριστικής και ξενοδοχειακής εκπαίδευσης είναι σημαντικός, παρουσιάζει σοβαρά πλεονεκτήματα έναντι του δημόσιου τομέα και παράγει ένα κοινωνικό έργο ιδιαίτερα αποτελεσματικό όπως καταγράφεται σχεδόν από το σύνολο των σχετικών μελετών και αναφορών. Ωστόσο, στο πλαίσιο της παρούσης μελέτης και χωρίς να θέλουμε να υπεισέλθουμε σε βαθύτερους προβληματισμούς πάνω στο ζήτημα της ιδιωτικής εκπαίδευσης - κάτι τέτοιο δεν εμπίπτει στους σκοπούς και τους στόχους μας- άποψή μας είναι ότι, η όποια κοινωνική αποδοχή και καταξίωση της ιδιωτικής ‘τριτοβάθμιας’ τουριστικής και ξενοδοχειακής εκπαίδευσης οφείλεται στην ελλειμματική παροχή, στις αδυναμίες και την αναποτελεσματικότητα της δημόσιας Τριτοβάθμιας Προπτυχιακής Τουριστικής Εκπαίδευσης, η οποία είτε με όρους παιδείας είτε με όρους επαγγελματικής εκπαίδευσης, πολλώ δε μάλλον με όρους παιδείας και επαγγελματικής εκπαίδευσης, έχει, κατά τα φαινόμενα, αποτύχει.

7.7 ΙΔΙΑΙΤΕΡΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

Αυτό που γίνεται εμφανές από την εξέταση του εκπαιδευτικού συστήματος της χώρας που αναφέρεται στο υποσύστημα της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, είναι ότι το σύνολο των εκπαιδευτικών υπηρεσιών που

προσφέρονται στην Ελλάδα αποτελεί ένα πλέγμα πολύπλοκο, πολυεπίπεδο και διαφοροποιημένο όπου, αρκετά προγράμματα σπουδών, με ή χωρίς διαβάθμιση, προσφέρονται μέσα στο επίσημο εκπαιδευτικό σύστημα και σε συνεργασία με αυτό ή και εντελώς ανεξάρτητα απ' όσα εντάσσονται στον βασικό πυρήνα του.

Η πολυπλοκότητα και πολύ-επίπεδη παροχή της τουριστικής εκπαίδευσης στη χώρα δεν παρουσιάζει σημαντικές διαφορές με τα αντίστοιχα συστήματα σε άλλες χώρες, και αυτά τα χαρακτηριστικά είναι απόρροια της ποικιλομορφίας του τουρισμού και των δομών, των χαρακτηριστικών και των διαφορετικών επαγγελματιών που συνθέτουν την πολύπλοκη τουριστική και ξενοδοχειακή δραστηριότητα (βλ. ανάλυση στα κεφάλαια 4 και 5 του παρόντος). Η διαφοροποίηση έγκειται σε δύο τουλάχιστον βασικά θέματα: πρώτον, στη χρονική καθυστέρηση ανάπτυξης του συστήματος τουριστικής εκπαίδευσης σε σύγκριση με άλλες χώρες και δεύτερον στην αποσπασματική οργάνωση αυτού του συστήματος με θεμελιώδη ζητήματα τις ανεπάρκειες των ειδικών υποδομών, τους κλειστούς δρόμους μετάβασης από τη μια βαθμίδα στην άλλη και την απουσία προπτυχιακών προγραμμάτων σπουδών στα ελληνικά Πανεπιστήμια. Το τελευταίο, αν λάβουμε υπόψη τα στοιχεία στο έκτο κεφάλαιο και πρόσθετες βιβλιογραφικές πηγές που αναφέρονται στην Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση στις αναπτυγμένες και αναπτυσσόμενες χώρες (π.χ. Richards, 1995; 1996) μπορεί να χαρακτηριστεί 'ως παγκόσμια πρωτοτυπία' της ελληνικής εκπαιδευτικής πραγματικότητας.

Πρόκειται για ένα σύστημα το οποίο, σύμφωνα με όλες τις ενδείξεις και εκτιμήσεις, αδυνατεί να ανταποκριθεί ικανοποιητικά στον κοινωνικό του ρόλο καθότι δεν είναι πλήρες και ενημερωμένο. Η έλλειψη στρατηγικού σχεδιασμού και εποπτείας και η απουσία οποιασδήποτε σύνδεσης με τις ανάγκες της αγοράς εργασίας σε έμπυχο δυναμικό επισημαίνεται από πολλές πηγές (π.χ. Μαυροδόνης, 2003). Ειδικά, στο Τριτοβάθμιο επίπεδο, από την ανάλυση του γενικού και του ειδικού περιβάλλοντος προκύπτει ότι οι παρεχόμενες επιλογές Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης, μόνο από τα Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι., είναι ανεπαρκείς και ασύμβατες όχι μόνο με τα διεθνή δεδομένα αλλά, κυρίως, με τις ανάγκες της ελληνικής αγοράς εργασίας και της ευρύτερης κοινωνίας. Οι δυνητικές διακριτές κατευθύνσεις της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης πάνω στη Διοίκηση Επιχειρήσεων Φιλοξενίας,

Διοίκηση Τουρισμού και Τουριστικών Επιχειρήσεων (γραφείων και μεταφορών), Τουριστικές Σπουδές κ.ά., απουσιάζουν και επί της ουσίας, ένα και μοναδικό πρόγραμμα, με την ονομασία ‘τουριστικών επιχειρήσεων’, ενιαίο σε όλα τα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι., καλείται να παράγει όλο το εύρος των εξειδικευμένων στελεχών για την πολυδιάστατη και σημαντική ‘βιομηχανία’ του τουρισμού.

Πρόσθετα, με βάση τα στοιχεία που περιέχονται στο παρόν κεφάλαιο, ένα από τα κρίσιμότερα ζητήματα που φαίνεται να αντιμετωπίζει το σύστημα της τουριστικής εκπαίδευσης είναι η μη ξεκάθαρη ταυτότητα πολλών εκπαιδευτικών προγραμμάτων σε συνδυασμό με την έλλειψη σαφών στόχων όλες τις βαθμίδες. Η ασάφεια που προκύπτει από τα παρεχόμενα προγράμματα σπουδών σε όλες τις βαθμίδες ως προς το επίπεδο και το περιεχόμενο τους και σε σχέση με τους διακηρυγμένους στόχους κάθε βαθμίδας, δημιουργεί σύγχυση ως προς το τι είδους απόφοιτους παράγει κάθε ίδρυμα. Στην πράξη αυτό γίνεται εμφανές από το γεγονός ότι απόφοιτοι από διαφορετικές εκπαιδευτικές βαθμίδες διεκδικούν και ανταγωνίζονται για ίδιες θέσεις εργασίας του ιδιωτικού τομέα, δημιουργούνται προβλήματα αλληλοεπικάλυψων επαγγελματικών δραστηριοτήτων και απαιτήσεις για επαγγελματικά δικαιώματα δυσανάλογα με το επίπεδο σπουδών, κλπ., καθιστώντας το τοπίο της τουριστικής εκπαίδευσης ιδιαίτερα συγκεχυμένο (π.χ. Αθανασίου, 2004).

Σε επίπεδο μετα-δευτεροβάθμιας και τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, σύμφωνα με όλες τις ενδείξεις και με βάση αρκετές ερευνητικές προσπάθειες, το πρόβλημα αυτό προέρχεται από τη σύγχυση που επικρατεί στην Ελλάδα ως προς τα είδη και τις βαθμίδες της τουριστικής εκπαίδευσης. Ο Χρήστου (2000) υποστηρίζει ότι ο όρος ‘τουριστική εκπαίδευση’ χρησιμοποιείται αβασάνιστα για να περιγράψει όλα τα προγράμματα σπουδών τόσο από μεταλυκειακά ιδρύματα, δημόσια και ιδιωτικά, όσο και από ανώτερα και ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα για να καλύψει, συχνά χωρίς σαφή διάκριση, προγράμματα σπουδών τα οποία στις περισσότερες χώρες του κόσμου έχουν συγκεκριμένου και διαφορετικούς στόχους, ταυτότητα και ονομασία. Πράγματι, όπως προκύπτει από την ανάλυση στο έκτο κεφάλαιο, στις περισσότερες χώρες δεν είναι ίδιοι οι στόχοι και το περιεχόμενο των προγραμμάτων σπουδών όπως ‘tourism management’, ‘travel and tourism’ ‘tourism studies’ και ‘hospitality

management'. Η σύγχυση αυτή έχει σαν αποτέλεσμα τη δημιουργία μιας κατά κάποιον τρόπο χαοτικής κατάστασης στην τουριστική εκπαίδευση στην Ελλάδα, όπου εκπαιδευτικά ιδρύματα διαφορετικής βαθμίδας, είδους, χαρακτήρα αλλά και επιπέδου σπουδών προσφέρουν συχνά παρόμοια μορφή και περιεχόμενο τουριστικής εκπαίδευσης. Κατά συνέπεια, δεν είναι εύκολος ο συντονισμός μεταξύ διαφορετικών εκπαιδευτικών ιδρυμάτων, όπως επίσης συχνά δεν είναι εφικτή η συμπληρωματικότητα ή η ανάπτυξη συνεργασιών μεταξύ ομοειδών εκπαιδευτικών ιδρυμάτων, ενώ η άρθρωση και αλληλουχία των διαδοχικών βαθμίδων του συστήματος της τουριστικής εκπαίδευσης παρουσιάζει σημαντικές δυσλειτουργίες.

7.8 ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΚΑΙ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ

Άγγλος, Γ. (1998). *Η ένεση για τον τουρισμό*. Τουρισμός και Οικονομία, τ. 227, Φεβρουάριος.

Αλεξάκης, Ν. (2006). *Τα μικρά και ΤΑ ΜΕΓΑΛΑ της ΠΑΙΔΕΙΑΣ*. Εφημερίδα 'Πατρίς', 25 Ιανουαρίου.

Γιατρομανωλάκης, Γ. (2006): *Διάλογος για το Σύνταγμα. Ποιος φοβάται τα ιδιωτικά ΑΕΙ*; Εφημερίδα 'ΤΟ ΒΗΜΑ', 2 Ιουλίου.

Δαμανάκη, Μ. (2005). *Απόψεις για τη Συνταγματική Αναθεώρηση*. Εφημερίδα 'Κυριακάτικη Ελευθεροτυπία', 31 Δεκεμβρίου.

Δρακόπουλος, (2004).

Ε.Α.Π. (2005). Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο. *Ιστοσελίδα Πανεπιστημίου*, <http://www.eap.gr>.

Ι.Τ.Ε. 2556 (2000). *Χαρακτηρισμός Σχολών Τουριστικών Επαγγελματιών Ρόδου & Αγίου Νικολάου*. ΥΠ.Ε.Π.Θ., Αθήνα.

Κάτσικας, Χ. (2006). *Ιδιωτικά πανεπιστήμια ή ιδιωτικοποίηση των δημοσίων*; Εφημερίδα 'Πατρίς', 8 Φεβρουαρίου.

Λαλούμης, Δ., Πρινιανάκη Ε. και Λούπα, Π. (2005). *Προτάσεις για τη βελτίωση της τουριστικής εκπαίδευσης*. Εισήγηση προς ΙΤΕ, Αθήνα.

Λιάτσου, Ο. (2004). *Ζήτημα Ι^ο, η επαγγελματική αποκατάσταση*. Εφημερίδα 'Ελευθεροτυπία', 25 Αυγούστου.

Λιάτσου, Ο. και Ανδριτσάκη, Α. (2006). *ΑΕΙ 3ών ταχυτήτων*. Εφημερίδα 'Ελευθεροτυπία', 18 Ιανουαρίου.

Λυρατζάκης Γ., Παπαδάκη Ζ., Παπαδάκης Γ., και Σπαχή Α. (2006). *Τα μικρά και ΤΑ ΜΕΓΑΛΑ της ΠΑΙΔΕΙΑΣ*. Εφημερίδα 'Πατρίς', 25 Ιανουαρίου.

Μαυροδόντης, Θ. (2003). *Προτάσεις για την αναμόρφωση της τουριστικής εκπαίδευσης στην Ελλάδα*. TravelDailyNews, 27 Οκτωβρίου.

Μαυροδόντης, Θ. (2006). *Τουριστική Εκπαίδευση και Κατάρτιση στην Ελλάδα: Δημόσια ή Ιδιωτική*; TravelDailyNews, 25 Απριλίου.

Μπαντουβάς, Κ. (1999): *Ποια είναι η πορεία του τουρισμού σήμερα*; Εφημερίδα 'ΠΑΤΡΙΣ', 26 Φεβρουαρίου, Ηράκλειο.

Νόμος 2009/1992: *Η δομή και λειτουργία των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης*.

Ο.Τ.Ε.Κ. (2003): *Μελέτη - Σχέδιο Δράσης για την Αναδιάρθρωση και Αναβάθμιση της Τουριστικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης*. Υπουργείο Ανάπτυξης, Γενική Γραμματεία Τουρισμού, Αθήνα.

Οδηγός Σπουδών (1999). *Μετά το Λύκειο*. Υπουργείο Παιδείας. Τόμος Ι, ΙΙ, Αθήνα.

Πανεπιστήμιο Αιγαίου, (2005). *Ιστοσελίδα Πανεπιστημίου*, <http://www.aegean.gr>

- Πυργιωτάκης, Ι. (2000). *Εισαγωγή στην Παιδαγωγική Επιστήμη*. Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα.
- ΣΕΤΕ, (2004). *Τουρισμός ο μεγάλος εργοδότης*, Τουρισμός και Οικονομία, τ.292, Ιανουάριος.
- Σηλιωτόπουλος, Α. (2005). *Απόψεις για τη Συνταγματική Αναθεώρηση*. Εφημερίδα 'Κυριακάτικη Ελευθεροτυπία', 31 Δεκεμβρίου.
- Σταθόπουλος, Μ. (2006): *Τα ιδιωτικά πανεπιστήμια είναι το μείζον πρόβλημα*. Εφημερίδα 'Ελευθεροτυπία', 27 Ιουνίου.
- Σταματίου, Γ. (2003): *Ο ρόλος του Ο.Τ.Ε.Κ. στο ανταγωνιστικό περιβάλλον της Τουριστικής Αγοράς*. Υπουργείο Ανάπτυξης, Γενική Γραμματεία Τουρισμού, Αθήνα.
- Τερζάκης, Δ. (1995): *Έρευνα Αξιολόγησης του Τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων από τους Αποφοίτους του Τ.Ε.Ι Ηρακλείου*. Τ.Ε.Ι. Ηρακλείου, αδημοσίευτη.
- Τουρισμός και Οικονομία (1996). *Φάκελος: Τουριστική Εκπαίδευση*. Τεύχος 210, Ιούλιος/Αύγουστος.
- Τουρισμός και Οικονομία (1996). *Φάκελος: Τουριστική Εκπαίδευση*. Τεύχος 210, Ιούλιος/Αύγουστος.
- Τουριστική Εκπαίδευση, 2003. *Με τι στελέχη θα αντιμετωπίσουμε τις νέες συνθήκες*; <http://traveldailynews.gr>, 7 Ιουλίου.
- Φίλιας, Β. (1991). *Κοινωνιολογικές Προσεγγίσεις*. Εκδόσεις ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΕΠΟΧΗ, Αθήνα.
- Φλουρής, Γ. (2003). *Η αρχιτεκτονική της διδασκαλίας και η διαδικασία της μάθησης*. Εκδόσεις ΓΡΗΓΟΡΗ, Αθήνα.
- Φροντιστής, Α. (1996). *Από τον τουρισμό της ζητιανιάς στον τουρισμό του Ξένιου Δία*. Τουρισμός και Οικονομία, τ. 208, Μάιος.
- Χρήστου, Ε. (1997). *Η τριτοβάθμια ξενοδοχειακή εκπαίδευση στην Ελλάδα: έρευνα αξιολόγησης του συστήματος*. Τουρισμός και Οικονομία, Ιανουάριος.
- Χρήστου, Ε. (1998). *Το μέλλον της τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης*. Τουρισμός και Οικονομία, Αύγουστος.
- Χρήστου, Ε. (2000). *Η φύση και η ποιότητα της τουριστικής εκπαίδευσης: Διασφάλιση της Ποιότητας των Προγραμμάτων Σπουδών*. Τουρισμός και Οικονομία, τ. 254, Ιούλιος.

ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΕΣ

- Christou, E.S. (1996). *Hospitality Management Education at Tertiary level in Greece: current corpus, industry needs and future implications*. MSc Thesis, University of Wales.
- Christou, E.S. (1999). *Hospitality management education in Greece: An exploratory study*. Tourism Management, Vol. 20, pp 683-691.
- Goldsmith, A., and Smirli, E. (1995). *Hospitality Education in Greece: the supply training on Rhodes*. Tourism Management, Vol.16 (8), pp 619-626.

Prinianaki – Tzorakoleftheraki, E. (1994). *Tourism and Hospitality Education in Greece: Tertiary Public Sector, with emphasis on the 'tourism industries' course of the Technological Educational Institutes*. MSc Thesis, University of Surrey.

Prinianaki – Tzorakoleftheraki, E. (1999). *Tourism Management Education in Greece: Public vs Private Sector*. Paper presented at the conference 'Entrepreneurship and Education in Tourism', Bandung, Indonesia, 5-7 July.

Richards G. (1995). *European Tourism and Leisure Education: Trends and Prospects*. Tilburg University Press.

Richards G. (1996). *Tourism in Central and Eastern Europe: Educating for quality*. Tilburg University Press.

Richards G. (1998). *Developments in the European Tourism Curriculum*, ATLAS, Tilburg University, August.



ND = 48504

ΠΑΝΤΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ

ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΟΛΟΓΙΑΣ

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΝΕΟΚΛΗΣ ΣΑΡΡΗΣ



ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΗ ΔΙΑΤΡΙΒΗ

**ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΗΝ
ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ**

ΕΛΕΥΘΕΡΙΑ ΠΡΙΝΙΑΝΑΚΗ

ΤΟΜΟΣ Β

ΗΡΑΚΛΕΙΟ 2006

ΜΕΡΟΣ Δ ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

8.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στο παρόν κεφάλαιο εξηγείται η μεθοδολογική προσέγγιση για τη διερεύνηση της παρεχόμενης Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης με στόχο να διαπιστωθεί αν ανταποκρίνεται στον κοινωνικό της ρόλο. Κατ' αρχήν δίνεται περιληπτικά η διαδικασία που ακολουθήθηκε στα διάφορα στάδια της μελέτης και στη συνέχεια αναλύεται η ερευνητική μεθοδολογία που εφαρμόστηκε για την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των φορέων παροχής τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης, δηλαδή των Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι. μέσα από δύο προσεγγίσεις: α. την ανάλυση του θεσμικού πλαισίου και την τεκμηρίωση της εγκυρότητάς του και β. τις απόψεις των εκπροσώπων του τομέα της φιλοξενίας και των εκπαιδευτικών των εν λόγω τμημάτων, σε συσχέτιση με τις αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας.

8.2 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ

Για την επιτυχή υλοποίηση και ολοκλήρωση κάθε ερευνητικής εργασίας, υπάρχει ένας αριθμός σταδίων. Τα κύρια στάδια που υλοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια της παρούσας έρευνας πάνω στην Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση περιγράφονται παρακάτω.

8.2.1 ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΣΚΟΠΩΝ ΤΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ

Σε μακροσκοπικό επίπεδο, ο γενικός σκοπός στην παρούσα μελέτη ήταν να υπάρξει υποστήριξη από την υπάρχουσα γνώση αναφορικά με τον τουρισμό και την τριτοβάθμια τουριστική και ξενοδοχειακή εκπαίδευση και να διαμορφωθεί η ερευνητική πρόταση. Σε μικροσκοπικό επίπεδο, αυτές οι αρχικές ιδέες διαμορφώθηκαν από γενικούς σκοπούς σε ειδικούς, οι οποίοι στη συνέχεια δημιούργησαν ένα σύνολο ζητημάτων και υποθέσεων προς διερεύνηση. Ο κύριος σκοπός της μελέτης ήταν η εξέταση της κοινωνικής αποτελεσματικότητας της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης και οι επιμέρους στόχοι:

1. Να διερευνήσει τον κοινωνικό ρόλο της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης, με έμφαση στην Τουριστική και να εξετάσει με ποιους παράγοντες συνδέεται το ζήτημα της κοινωνικής αποτελεσματικότητας της εκπαίδευσης.

2. Να προσδιορίσει τους παράγοντες που συνιστούν την ποιότητα και εξασφαλίζουν την κοινωνική αποτελεσματικότητα των προγραμμάτων σπουδών τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης με την εφαρμογή των αρχών και της φιλοσοφίας της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, επιχειρώντας να προσδιορίσει αν υπάρχουν κοινοί δρόμοι μεταξύ Διοίκησης Ολικής Ποιότητας επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών και εκπαιδευτικών ιδρυμάτων.
3. Να διερευνήσει τα ζητήματα που σχετίζονται με το ρόλο, τη φύση και τις προκλήσεις που αντιμετωπίζει ο τουρισμός και η τουριστική εκπαίδευση διεθνώς και στη χώρα μας και να τεκμηριώσει την κοινωνικοοικονομική ανάγκη για αποτελεσματική Τριτοβάθμια Τουριστική και Ξενοδοχειακή Εκπαίδευση.
4. Να μελετήσει και να διερευνήσει τα θεωρητικά δεδομένα σχετικά με τις προσεγγίσεις, τα χαρακτηριστικά και τα πρότυπα ανάπτυξης της Τριτοβάθμιας Τουριστικής και Ξενοδοχειακής Εκπαίδευσης διεθνώς.
5. Να μελετήσει, διερευνήσει και να προσδιορίσει τα στάδια ανάπτυξης, τις προσεγγίσεις και τα προβλήματα της Τριτοβάθμιας Τουριστικής και Ξενοδοχειακής Εκπαίδευσης στο πλαίσιο του συστήματος τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην Ελλάδα αφενός και μέσα από τα θεσμικά πλαίσια που καθόριζαν τη λειτουργία της κατά τη διαχρονική της εξέλιξη αφετέρου.
6. Να διερευνήσει διεξοδικά τους παράγοντες που έχουν οδηγήσει την πορεία και οδηγούν το μέλλον της τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης στην Ελλάδα και να εντοπίσει τα στοιχεία που συνιστούν και επηρεάζουν την αποτελεσματικότητά της, σύμφωνα με τις απόψεις στελεχών του κλάδου της φιλοξενίας και του εκπαιδευτικού προσωπικού του συγκεκριμένου τομέα σπουδών.
7. Να αξιολογήσει και να αναλύσει τα αποτελέσματα μέσα από το πρίσμα της διοίκησης ολικής ποιότητας.
8. Να δημιουργήσει ένα μεθοδολογικό πλαίσιο σχεδιασμού και ανάπτυξης προγραμμάτων σπουδών Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης με γνώμονα την κοινωνική αποτελεσματικότητα.

Για την υλοποίηση της μελέτης ήταν απαραίτητο να χρησιμοποιηθεί ένας αριθμός ερευνητικών εργαλείων και για το λόγο αυτό αξιολογήθηκαν διάφορες

προσεγγίσεις προκειμένου να αποφασιστεί ο καλύτερος τρόπος για να επιτευχθούν οι σκοποί και στόχοι. Οι μέθοδοι που χρησιμοποιήθηκαν διαχωρίζονται σε δύο κύριες προσεγγίσεις: Δευτερογενής έρευνα (συλλογή στοιχείων και πληροφοριών από βιβλιογραφικές πηγές) και εμπειρική έρευνα (συλλογή στοιχείων από πρωτογενείς πηγές).

8.2.2 ΔΕΥΤΕΡΟΓΕΝΗΣ ΕΡΕΥΝΑ

Η έρευνα επιχειρεί μια περιεκτική ανάλυση της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης στην Ελλάδα και της κοινωνικής αποτελεσματικότητας των παρεχομένων προγραμμάτων σπουδών. Σκοπός μας δεν ήταν να προβλέψουμε την κοινωνική αποτελεσματικότητα μεμονωμένα αλλά να διερευνήσουμε από μια ολιστική προσέγγιση τα θεμελιώδη ζητήματα και τους παράγοντες που έχουν διαμορφώσει το status quo και οδηγούν το μέλλον αυτού του τομέα σπουδών με απώτερο στόχο να προσδιορίσουμε τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία σε σχέση με όλες τις ενδείξεις που διαμορφώνουν την αποτελεσματικότητά του και να διαμορφώσουμε ένα θεωρητικό μοντέλο η εφαρμογή του οποίου θα μπορούσε να αναβαθμίσει την Τριτοβάθμια Προπτυχιακή Τουριστική Εκπαίδευση - στη βάση της υπόθεσης ότι η κοινωνική αποτελεσματικότητα της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης επιτυγχάνεται καλύτερα με την ανάπτυξη και εφαρμογή των αρχών και της φιλοσοφίας της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας-.

Με βάση αυτή την προσέγγιση, η μεθοδολογία της εργασίας έπρεπε να ανταποκρίνεται στις βασικές έννοιες της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, στοιχείο που επέβαλλε την επιλογή των τομέων της βιβλιογραφικής έρευνας. Ειδικότερα, το πρώτο μέρος της βιβλιογραφικής έρευνας αναφέρεται στους τομείς της θεωρίας που σχετίζονται με τις αρχές και τη φιλοσοφία της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, στις έννοιες και μελέτες σχετικά με τον κοινωνικό ρόλο της εκπαίδευσης και προσφέρει το θεωρητικό υπόβαθρο της μελέτης. Μέσα από αυτό πλαίσιο, η μελέτη επιχειρεί να ορίσει την αποτελεσματικότητα της τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης με την προσαρμογή (στις εκπαιδευτικές διαδικασίες) καθιερωμένων θεωριών και μοντέλων διοίκησης ολικής ποιότητας υπηρεσιών. Η μελέτη προσπαθεί να προσδιορίσει ομοιότητες και κοινά χαρακτηριστικά των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων με τους οργανισμούς παροχής υπηρεσιών διερευνώντας σχετικές θεωρίες, έρευνες και μελέτες.

Στο δεύτερο και τρίτο μέρος, πραγματοποιείται μια εκτεταμένη βιβλιογραφική έρευνα προκειμένου να διερευνηθεί και να αναλυθεί ο τουρισμός ως δραστηριότητα και ως τομέας σπουδών προκειμένου να προσδιοριστεί το γενικό και το ειδικό περιβάλλον και τα θεωρητικά δεδομένα που σχετίζονται με την αποτελεσματικότητα της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης. Για την ανάλυση και συγκριτική μελέτη της παρεχόμενης τριτοβάθμιας τουριστικής και ξενοδοχειακής εκπαίδευσης στην Ελλάδα, των προσφερόμενων προγραμμάτων σπουδών, του περιεχομένου των προγραμμάτων αυτών, των διαφαινόμενων εξελίξεων και συναφών ζητημάτων συλλέχτηκαν στοιχεία από ένα εύρος πηγών. Παράλληλα, προσδιορίζονται οι ιδιαιτερότητες, οι ανάγκες και οι προσδοκίες της τουριστικής αγοράς εργασίας καθώς και τα χαρακτηριστικά της τουριστικής εκπαίδευσης διεθνώς, ώστε, στη συνέχεια να διευκολύνεται η ανάλυση και συγκριτική μελέτη της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης στη χώρα καθώς και η ανάλυση της πραγματικής ανταπόκρισης και τα κενά ποιότητας που υπάρχουν στην παροχή της.

8.2.2.1 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΔΕΥΤΕΡΟΓΕΝΟΥΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της βιβλιογραφικής έρευνας προκύπτει ότι οι ανάγκες και οι προσδοκίες της κοινωνίας και των φοιτητών για ποιότητα και αποτελεσματικότητα της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης παρουσιάζουν μεγάλη ένταση στη χώρα μας και η ικανοποίησή τους αποτελεί αντικείμενο προβληματισμού. Η εξάπλωση των Τριτοβάθμιων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων, η υπο- χρηματοδότηση, σε συνδυασμό με την αύξηση του αριθμού των εισαγομένων σ' αυτά φοιτητών, παράλληλα με την αύξηση της ανεργίας στις τάξεις των πτυχιούχων μεταξύ άλλων, δημιουργούν τις προϋποθέσεις για τη διερεύνηση της ποιότητας στην εκπαίδευση και για την ανάπτυξη αποτελεσματικών προγραμμάτων σπουδών τα οποία να ανταποκρίνονται στις ανάγκες και προσδοκίες της κοινωνίας με την ευρεία έννοια του όρου.

Ειδικότερα, σε ότι αφορά την Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση, τα βασικά συμπεράσματα που προκύπτουν συνοψίζονται ως εξής:

1. Η αυξανόμενη σπουδαιότητα αλλά και πολυπλοκότητα του τουρισμού και εκείνη της τουριστικής εκπαίδευσης ως μέσου στήριξης, ανάπτυξης και βελτίωσης της τουριστικής δραστηριότητας, εντείνουν την ανάγκη διερεύνησης των προβλημάτων που αντιμετωπίζει αυτός ο τομέας σπουδών.

Ειδικότερα, σε ότι αφορά τη χώρα μας, όπου υπάρχει ανεπάρκεια θεωρητικών δεδομένων να υποστηρίζουν αυτό τον τομέα, μια τέτοια διερεύνηση θα μπορούσε, ενδεχομένως, να βοηθήσει τον τουρισμό και την τουριστική εκπαίδευση να κατανοήσουν καλύτερα το ρόλο τους, τα διλήμματα, τα εμπόδια και τις ευκαιρίες που παρουσιάζουν.

2. Ο τουρισμός θεωρείται νέος, ανώριμος, πολύπλοκος και δύσκολος τομέας μελέτης και διδασκαλίας και αυτό που εμποδίζει την ανάπτυξη και ωρίμανση του κλάδου πηγάζει κυρίως από το γεγονός ότι ο τουρισμός είναι ένας πολυδιάστατος, διασπασμένος και ευάλωτος τομέας ο οποίος ερμηνεύεται ποικιλοτρόπως. Οι εννοιολογικές αδυναμίες και οι διαφορετικές προσεγγίσεις και φιλοσοφίες που συνδέονται με τον τουρισμό, μεταξύ άλλων, εντείνουν τις διχογνωμίες ως προς τα συστατικά στοιχεία αυτής της δραστηριότητας, τα όρια και τα πρότυπα ανάπτυξης και διοίκησης του τουρισμού και των τουριστικών επιχειρήσεων με σοβαρότατες επιπτώσεις στην τουριστική εκπαίδευση.
3. Η συμβολή των αρχών και της φιλοσοφίας της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στη διασφάλιση αποτελεσματικών Προγραμμάτων Σπουδών φαίνεται ότι μπορεί να παίξει καθοριστικό ρόλο. Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας προσφέρει το πλαίσιο και τη φιλοσοφία ποιότητας σε συνθήκες κάτω από τις οποίες, σύμφωνα με όλες τις ενδείξεις, η αξιολόγηση της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης δεν διασφαλίζει κατ' ανάγκην ποιότητα.
4. Εξέχοντα χαρακτηριστικά της φιλοσοφίας Διοίκησης Ολικής Ποιότητας είναι η κοινή κουλτούρα και δέσμευση, ο καθορισμός, αναγνώριση και κοινή αποδοχή των σκοπών και των στόχων που τίθενται και η διασφάλιση κατάλληλων ανθρώπινων πόρων στον οργανισμό. Παράλληλα, τα μοντέλα παρέχουν τα βασικά συστατικά στοιχεία που χρειάζεται ένα εκπαιδευτικό ίδρυμα για να οργανώσει το πλαίσιο της λειτουργίας του και να επιτύχει ποιότητα των υπηρεσιών.
5. Ορισμένες έννοιες όπως 'πελάτης', 'ανάγκες αγοράς' παρότι, εκ πρώτης όψεως, φαίνεται να μην αρμόζουν στην εκπαιδευτική κουλτούρα και λεκτική, προσφέρουν τη φιλοσοφία και το πλαίσιο επαναπροσδιορισμού των ειδικών στόχων κάθε τμήματος και κάθε Προγράμματος Σπουδών της τριτοβάθμιας τεχνολογικής εκπαίδευσης σε σχέση με την αποστολή του.

Ειδικά για την Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση:

1. Η επίτευξη κοινωνικής αποτελεσματικότητας στην Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση απαιτεί μια πιο κατάλληλη προσέγγιση, την υιοθέτηση της φιλοσοφίας της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας και την αναζήτηση των αρχών και ιδεών που μπορούν να συμβάλουν στην αποτελεσματικότητα της. Η ανάπτυξη ενός μοντέλου ποιότητας για την τουριστική εκπαίδευση πρέπει να ακολουθεί μια ολιστική προσέγγιση, κατά την οποία εκτός από τα τελικώς προτεινόμενα πρότυπα κριτήρια αξιολόγησης, διαδικασίες και πολιτικές πρέπει να εκφράζει την εστίαση του εκπαιδευτικού οργανισμού (σχολής, τμήματος, προγράμματος σπουδών) στην αποστολή του και να διασφαλίζει κοινό όραμα, δέσμευση και κουλτούρα ποιότητας.
2. Η διεθνής κοινά αποδεκτή προσέγγιση επανεξέτασης και ανάπτυξης της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης βασίζεται στο διαχωρισμό των προγραμμάτων σπουδών σε τρεις βασικές κατηγορίες: Διοίκησης Επιχειρήσεων Φιλοξενίας, Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων και Τουριστικών Σπουδών.
3. Τα κεντρικά ζητήματα που απασχολούν πολλούς ερευνητές και εκπαιδευτικά ιδρύματα είναι τι μορφή θα πρέπει να έχουν τα προγράμματα σπουδών Διοίκησης Επιχειρήσεων Φιλοξενίας, Διοίκησης Τουρισμού ή Τουριστικών Επιχειρήσεων και Τουριστικών Σπουδών στο μέλλον, ποια είναι τα όρια και η φιλοσοφική σχέση μεταξύ των, ποιο πρέπει να είναι το κοινό σώμα γνώσης και οι στόχοι για κάθε κατηγορία προγραμμάτων σπουδών και πως διασφαλίζεται η ποιότητα.
4. Σαφείς και κοινά αποδεκτές απαντήσεις δεν υπάρχουν, στοιχείο το οποίο θέτει σε αμφισβήτηση την κοινωνική αποτελεσματικότητα πολλών προγραμμάτων σπουδών και εντείνει την ανάγκη για συνεχή αναζήτηση της ποιότητας. Η διερεύνηση των αναγκών της αγοράς εργασίας, φοιτητών και αποφοίτων, η μελέτη και εφαρμογή διαφόρων μοντέλων ποιότητας, η μελέτη του ρόλου και των απόψεων των εμπλεκόμενων ομάδων που επηρεάζουν τον σχεδιασμό και υλοποίηση των προγραμμάτων σπουδών είναι ορισμένες μόνο από τις δράσεις που λαμβάνουν χώρα στα ιδρύματα που ενδιαφέρονται για την κατάκτηση στόχων ποιότητας.

5. Τα διεθνώς καταξιωμένα, κοινωνικά αποτελεσματικά και αποδεκτά προπτυχιακά προγράμματα σπουδών Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης με ακαδημαϊκό-επαγγελματικό προσανατολισμό, φαίνεται να βασίζονται στην ανάπτυξη των επιθυμητών γνώσεων και δεξιοτήτων των φοιτητών με γνώμονα τις ανάγκες και προσδοκίες της τουριστικής βιομηχανίας και της βιομηχανίας φιλοξενίας.

Στην περίπτωση της χώρας μας:

1. Η Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση στη χώρα μας φαίνεται να παρουσιάζει όλα τα εγγενή προβλήματα και αδυναμίες που χαρακτηρίζουν αυτό τον τομέα σπουδών (κεφ. 6) αλλά σε μεγαλύτερη ένταση και έκταση με αποτέλεσμα τα παρεχόμενα προγράμματα σπουδών να παρουσιάζουν σοβαρές αποκλίσεις από τα διεθνή πρότυπα και να δημιουργούν μια ιδιόρρυθμη πραγματικότητα η οποία δεν συμβαδίζει ούτε με την σπουδαιότητα του τουρισμού ούτε με τις ανάγκες της ελληνικής οικονομίας και κοινωνίας.
2. Σε αντίθεση με τη διεθνή πρακτική, δεν παρέχονται προπτυχιακές στον τομέα του τουρισμού από τα πανεπιστήμια της χώρας, ούτε σπουδές αμιγούς κατεύθυνσης Διοίκησης Επιχειρήσεων Φιλοξενίας από δημόσια τριτοβάθμια εκπαιδευτικά ιδρύματα, με αποτέλεσμα οι ανάγκες του ελληνικού τουρισμού και της φιλοξενίας να μην καλύπτονται, κυρίως ποιοτικά, από την υπάρχουσα προσφορά προπτυχιακών σπουδών στον τομέα του τουρισμού.
3. Σε αντίθεση με τη διεθνή πρακτική, αλλά και τον ιδιωτικό τομέα στη χώρα, υπάρχει περιορισμένος αριθμός προπτυχιακών προγραμμάτων σπουδών στον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας στο σύστημα της δημόσιας τουριστικής εκπαίδευσης. Στην πραγματικότητα υπάρχει ένα κοινό πρόγραμμα σε όλα τα ιδρύματα Τριτοβάθμιας Τεχνολογικής Εκπαίδευσης στα οποία λειτουργούν τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων: πρόκειται για ένα εκφυλισμένο πρόγραμμα διοίκησης ξενοδοχείων με το γενικό τίτλο 'Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων', το οποίο καλείται να παράγει όλο το εύρος των εξειδικευμένων επαγγελματιών και στελεχών για την πολυδιάστατη και σημαντική βιομηχανία του τουρισμού και της φιλοξενίας.

4. Η γενικόλογη φύση της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης και η σύγχυση που επικρατεί ως προς τι πρέπει ή δεν πρέπει να περιλαμβάνει ένα Πρόγραμμα Σπουδών Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης σε συνδυασμό με την έλλειψη επιστημονικού προβληματισμού και τεκμηρίωσης φαίνεται να εμποδίζουν την ανάπτυξη κατάλληλων προγραμμάτων σπουδών διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων, διοίκησης επιχειρήσεων φιλοξενίας ή άλλης κατεύθυνσης.
5. Η αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των προγραμμάτων σπουδών τριτοβάθμιας εκπαίδευσης είναι ένα δύσκολο ζήτημα, το οποίο καθίσταται δυσκολότερο στην περίπτωση της τουριστικής και ξενοδοχειακής εκπαίδευση η οποία παρουσιάζει ιδιαίτερα προβλήματα και ιδιομορφίες. Παράλληλα, η τεράστια κοινωνικοοικονομική σημασία του τουρισμού, οι τάσεις και εξελίξεις που λαμβάνουν χώρα και η ανάγκη για κατάλληλα εκπαιδευμένα στελέχη να υποστηρίξουν αυτή τη βιομηχανία, είναι πειστικοί και πιεστικοί παράγοντες για αυστηρή, μεθοδική και απαιτητική τουριστική και ξενοδοχειακή εκπαίδευση.

8.2.3 ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

Τα συμπεράσματα που προέκυψαν από την δευτερογενή έρευνα διευκόλυναν τη λήψη των τελικών αποφάσεων σχετικά με τις περαιτέρω ερευνητικές δραστηριότητες και την τελική διαμόρφωση των υποθέσεων της έρευνας. Με βάση τα συμπεράσματα αυτά, διαφάνηκε η ανάγκη διερεύνησης των παραμέτρων που έχουν επηρεάσει τον τρόπο με τον οποίο έχει αναπτυχθεί η Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση και ο προσδιορισμός των λόγων που έχουν συμβάλει προς αυτή την ανάπτυξη, για δύο τουλάχιστον λόγους: Πρώτον, τα Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων αποτελούν τις μοναδικές επιλογές για Τριτοβάθμια Προπτυχιακή Εκπαίδευση στον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας στη χώρα και, κατά συνέπεια, ασκούν σημαντική επίδραση, ανάλογα με την ποιότητά τους, στην ανάπτυξη του τουρισμού αλλά και στην ευρύτερη κοινωνία. Δεύτερον, η σωστή διάγνωση των αιτίων για την περιορισμένη κοινωνική αποτελεσματικότητα είναι απαραίτητη εάν ο στόχος είναι να διαμορφωθούν σωστές προτάσεις και αλλαγές.

Επίσης, κατέστη εφικτή η διατύπωση συγκεκριμένων ερευνητικών ερωτημάτων και δραστηριοτήτων για αυτό το μέρος της μελέτης:

- ο Πως λειτούργησε το θεσμικό πλαίσιο της λειτουργίας τους στη διαχρονική πορεία των τμημάτων;
- ο Προβλέπονται και κυρίως παρέχονται σ' αυτά οι αναγκαίοι πόροι (υλικοί και ανθρώπινοι) για την υλοποίηση κοινωνικά αποτελεσματικών προγραμμάτων σπουδών;
- ο Οι εκπρόσωποι της εκπαιδευτικής πολιτικής και οι υπεύθυνοι σχεδιασμού της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης κατανοούν τα ζητήματα που σχετίζονται με το ρόλο, τη φύση και τις ιδιαιτερότητες της τουριστικής και ξενοδοχειακής προπτυχιακής εκπαίδευσης;
- ο Το κυριότερο, μπορεί η Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση να γίνει ικανό μέσο για την επίτευξη βέλτιστων κοινωνικών ωφελειών με την έννοια της επίτευξης των σκοπών και των στόχων για τους οποίους προορίζεται;
- ο Πως αντιλαμβάνονται και πως αξιολογούν οι εκπρόσωποι του μεγαλύτερου εργοδότη του τουρισμού - τα στελέχη της βιομηχανίας φιλοξενίας- την παρεχόμενη Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση;
- ο Πως αντιλαμβάνεται και πως αξιολογεί το εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό που υπηρετεί την Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση τα ζητήματα αυτά;
- ο Εντοπισμός των κενών μεταξύ πρότασης και εφαρμογής του θεσμικού πλαισίου.
- ο Εντοπισμός των κενών μεταξύ των εκπαιδευτικών διαδικασιών και των θεμελιωδών αρχών που εγγυώνται αποτελεσματικότητα των εκπαιδευτικών οργανισμών.

Το συγκεκριμένο μέρος της έρευνας βασίζεται στις υποθέσεις:

1. Η αποτελεσματικότητα της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης επηρεάζεται από το ευρύτερο θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας της Τριτοβάθμιας Τεχνολογικής Εκπαίδευσης.
2. Η κατανόηση του τουρισμού ως οικονομικής δραστηριότητας και ως αντικειμένου σπουδών από τους εκπροσώπους των θεσμοθετημένων οργάνων του Υπουργείου Παιδείας και άλλους εμπλεκόμενους οι οποίοι διαμορφώνουν το πρότυπο της προπτυχιακής τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης επηρεάζει την κοινωνική αποτελεσματικότητα των παρεχόμενων προγραμμάτων σπουδών.

3. Η εφαρμογή των βασικών, συχνά αυτονόητων, αρχών της διοικητικής επιστήμης και ειδικότερα της φιλοσοφίας της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, μιας φιλοσοφίας η οποία στην ουσία συμβαδίζει με θεμελιώδεις εκπαιδευτικές αρχές, μπορεί να συμβάλει στην αναβάθμιση της εγκυρότητας και του επιπέδου της αποτελεσματικότητας της εν λόγω εκπαίδευσης.

Για την διερεύνηση των παραπάνω ζητημάτων αποφασίστηκε μια πολυμεθοδική προσέγγιση δηλ. την ταυτόχρονη χρήση διαφορετικών τεχνικών έρευνας ώστε να διασφαλιστεί σε μεγαλύτερο βαθμό η αξιοπιστία των αποτελεσμάτων. Συγκεκριμένα, η έρευνα αναπτύχθηκε σε δύο στάδια ως μέρος ενός συνολικού ερευνητικού σχεδίου:

Το πρώτο στάδιο, αφορά στη διερεύνηση της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης μέσα από μία συνθετική παρουσίαση του εκπαιδευτικού γίνεσθαι του συγκεκριμένου τομέα σπουδών και την ανάλυση των δομικών χαρακτηριστικών της Τριτοβάθμιας Τουριστική Εκπαίδευσης στη χώρα μέσα από τη διαχρονική της εξέλιξη: Με την ανάλυση του νομοθετικού πλαισίου, εγγράφων, εισηγητικών εκθέσεων και προγραμμάτων σπουδών, η μελέτη επιχειρεί να εξετάσει 'γιατί' η Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση έχει αναπτυχθεί με τον τρόπο που έχει, και 'ποιοι' παράγοντες έχουν συμβάλει προς αυτή την ανάπτυξη με έμφαση στα στοιχεία που συνθέτουν και συνιστούν την ποιότητα όπως είναι ο τίτλος και το περιεχόμενο του προγράμματος σπουδών, οι σκοποί και οι στόχοι του, τα προσόντα του εκπαιδευτικού προσωπικού και άλλες παράμετροι. Παράλληλα, χρησιμοποιήθηκαν, σε περιορισμένο βαθμό, εμπειρικά στοιχεία που προέρχονται από τη συμμετοχική παρατήρηση της ερευνήτριας η οποία ως μέλος του εκπαιδευτικού προσωπικού και των θεσμικών οργάνων διοίκησης σ' ένα από τα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων είχε τη δυνατότητα να συλλέξει ποιοτικά στοιχεία για τους σκοπούς της μελέτης. Επίσης, χρησιμοποιήθηκαν όλα τα πληροφοριακά έντυπα των Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων, μελετήθηκαν τα χαρακτηριστικά του εκπαιδευτικού προσωπικού και σε ορισμένες περιπτώσεις αντλήθηκαν σημαντικές πληροφορίες από τις ιστοσελίδες των τμημάτων, σε μια προσπάθεια να εξασφαλιστούν τα απαραίτητα στοιχεία. Στη συνέχεια, παίρνοντας ως βάση τις ιδέες, τις αρχές και τα πρότυπα της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας υπηρεσιών, δημιουργούνται

παράλληλοι με την εκπαιδευτική λειτουργία, εντοπίζονται οι αποκλίσεις από τα μοντέλα και τα συστήματα της εν λόγω θεωρίας με βάση όσα αναπτύχθηκαν στο τρίτο κεφάλαιο, και αποπειράται η εφαρμογή τους στην ερμηνεία του status quo και της τεκμηρίωσης της εγκυρότητας της παρεχόμενης εκπαίδευσης, σε συνάρτηση με τις υποθέσεις της έρευνας.

Το δεύτερο στάδιο της έρευνας περιλαμβάνει δύο φάσεις εμπειρικής έρευνας, ως μέρος ενός συνολικού ερευνητικού σχεδίου. Ο κύριος σκοπός της πρώτης φάσης της εμπειρικής έρευνας ήταν να αντλήσει στοιχεία για την αποτελεσματικότητα της τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης στην Ελλάδα από την πλευρά της αγοράς εργασίας του τομέα της φιλοξενίας θεωρώντας ότι η συνεργασία με την αγορά εργασίας και οι απόψεις των ειδικών προσφέρουν μια καθαρή εικόνα για τα προβλήματα, τις ανάγκες και προσδοκίες του τομέα, στη βάση της υπόθεσης ότι η συνεργασία με την αγορά εργασίας συμβάλλει στην κοινωνική αποτελεσματικότητα των προγραμμάτων σπουδών. Οι ειδικοί στόχοι δίνονται επιγραμματικά παρακάτω:

- 1) Να αξιολογήσει τη σχέση μεταξύ της τρέχουσας πολιτικής στην Τουριστική και Ξενοδοχειακή Εκπαίδευση σε σχέση με τις ανάγκες της αγοράς εργασίας.
- 2) Να προσδιορίσει τις τάσεις και αντιλήψεις της αγοράς εργασίας σχετικά με την προετοιμασία στελεχών στον τομέα της φιλοξενίας.
- 3) Να προσδιορίσει το επίπεδο σπουδών τριτοβάθμιας εκπαίδευσης σύμφωνα με τις ανάγκες της αγοράς εργασίας.
- 4) Κυρίως, εκτός από την απόκτηση ποιοτικών δεδομένων για τα παραπάνω ζητήματα, στοιχεία από αυτή την έρευνα ενδέχεται να προσφέρουν μια καλύτερη αντίληψη των ζητημάτων που απασχολούν την Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση.

Η δεύτερη φάση της εμπειρικής έρευνας αναφέρεται στη διερεύνηση των παραμέτρων που έχουν επηρεάσει την εξέλιξη, καθορίζουν το παρόν και προετοιμαζουν το μέλλον της παρεχόμενης εκπαίδευσης από τα Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι., σύμφωνα με τις απόψεις μελών του εκπαιδευτικού προσωπικού των τμημάτων αυτών με κεντρική υπόθεση ότι η αποτελεσματικότητα της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης καθορίζεται από την ύπαρξη κοινού οράματος, αντίληψης και ενδιαφέροντος όλων των

εμπλεκόμενων. Στην κεντρική αυτή υπόθεση ενυπάρχουν οι υποθέσεις 1,2, και 3 που αναφέρονται παραπάνω. Οι ειδικοί στόχοι δίνονται επιγραμματικά παρακάτω:

1. Να εντοπίσει τα προβλήματα που παρεμποδίζουν την ποιότητα και κοινωνική αποτελεσματικότητα της παρεχόμενης τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης.
2. Να συλλέξει στοιχεία σχετικά με τους λόγους που διαμορφώνουν το επίπεδο της παρεχόμενης τουριστικής εκπαίδευσης από τα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων.
3. Κυρίως, εκτός από την απόκτηση ποιοτικών δεδομένων για τα παραπάνω ζητήματα, τα στοιχεία από αυτή την έρευνα να προσφέρουν τη δυνατότητα ανάπτυξης πιο ξεκάθαρων προτάσεων για την αναβάθμιση αυτού του τομέα σπουδών και, ει δυνατόν, να συμβάλουν στον προσδιορισμό των κρίσιμων παραγόντων επιτυχίας αποτελεσματικών Προγραμμάτων Σπουδών στον τομέα του τουρισμού.

8.3 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΜΠΕΙΡΙΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η παρούσα ενότητα προσδιορίζει την προσέγγιση της πρωτογενούς έρευνας, τις μεθόδους και τα επιχειρήματα που χρησιμοποιήθηκαν. Δεν επιχειρείται, ωστόσο, να γίνει λεπτομερής ανάλυση ή έστω περιγραφή όλων των ερευνητικών μεθόδων για τη συλλογή εμπειρικών στοιχείων, παρότι μελετήθηκε σχετική βιβλιογραφία (π.χ. Cohen και Manion, 1994; Gunn, 1987). Αντίθετα, επιχειρείται μια αιτιολόγηση της επιλεγμένης προσέγγισης με αναφορά στους λόγους που επέβαλλαν τη συγκεκριμένη επιλογή σε κάθε μία από τις δύο φάσεις. Επίσης, επιχειρείται η παρουσίαση των κριτηρίων επιλογής των δειγμάτων καθώς και η δομή /περιεχόμενο των ερωτήσεων και τέλος παραθέτονται τα προβλήματα και οι περιορισμοί σ' αυτό το στάδιο της μελέτης.

Όπως έχει ήδη λεχθεί, ο κύριος σκοπός της εμπειρικής έρευνας ήταν να διερευνήσει τις αντιλήψεις των εκπροσώπων της βιομηχανίας φιλοξενίας και του εκπαιδευτικού προσωπικού των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι. –των μοναδικών φορέων παροχής δημόσιας Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης στη χώρα- πάνω στα ζητήματα της παρεχόμενης εκπαίδευσης.

Η σχετική βιβλιογραφία αναφέρει ότι υπάρχουν διάφορες τεχνικές έρευνας με τις οποίες οι άνθρωποι μπορούν να ερωτηθούν για τα αισθήματα, τα πιστεύω τους, τις προθέσεις τους έναντι ενός αντικειμένου ή ζητήματος όπως για παράδειγμα με προσωπική συνέντευξη, τηλεφωνική συνέντευξη ή με ερωτηματολόγια. Επιπλέον, υπάρχουν διάφοροι τύποι συνεντεύξεων π.χ. ομαδικές και ατομικές συνεντεύξεις σε βάθος, καθώς και ποσοτικές και ποιοτικές ερευνητικές μέθοδοι (Peterson, 1987; Χρήστου, 1999; Walle, 1997). Για τους σκοπούς της μελέτης, αξιολογήθηκαν όλες οι παραπάνω μέθοδοι προκειμένου να αποφασιστεί ο καλύτερος τρόπος για την υλοποίησή της. Εξαιτίας της ευαισθητής και πολύπλοκης φύσης τους θέματος αποκλείστηκε η τηλεφωνική συνέντευξη και η έρευνα με ερωτηματολόγιο και από τις δύο έρευνες.

8.3.1 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΠΡΩΤΗΣ ΦΑΣΗΣ

Εξετάστηκαν οι προσωπικές μέθοδοι και αποφασίστηκε να πραγματοποιηθούν συνεντεύξεις ομάδων σε βάθος (focus groups) με τη χρήση δομημένων ερωτήσεων προς συζήτηση. Η δυνατότητα συλλογής ποιοτικών στοιχείων, η δυνατότητα διατύπωσης και ανάλυσης ιδεών σχετικά με το θέμα και η δυνατότητα εμφάνισης των βαθύτερων σκέψεων και αισθημάτων των συμμετεχόντων θεωρήθηκαν ως τα βασικότερα πλεονεκτήματα της μεθόδου.

Στη συνέχεια, οι προσπάθειες επικεντρώθηκαν στον προσδιορισμό των ερωτήσεων προς συζήτηση με στόχο την ελαχιστοποίηση κάθε ενδεχόμενης προκατάληψης από τη διατύπωση, τη ροή των ερωτήσεων ή την παρέμβαση του ερευνητή. Οι ερωτήσεις αυτές περιστρέφονταν γύρω από τα εξής θέματα: τις τάσεις που θα επηρεάσουν την τουριστική βιομηχανία την επόμενη δεκαετία· τις γνώσεις και δεξιότητες που πρέπει να έχουν οι απόφοιτοι για να ανταποκριθούν στις ανάγκες της αγοράς εργασίας· την αποτελεσματικότητα των προγραμμάτων σπουδών τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης στη χώρα μας· τον τύπο του περιεχομένου σπουδών που πρέπει να έχει ένας φοιτητής τριτοβάθμιας εκπαίδευσης στη διοίκηση φιλοξενίας· την αποτελεσματικότητα της συνεργασίας μεταξύ εκπαίδευσης και αγοράς εργασίας.

Ο σχεδιασμός της μεθοδολογίας έλαβε υπόψη ότι, σε κάθε περίπτωση, θα έπρεπε να ενθαρρυνθεί η ελεύθερη συζήτηση μεταξύ των συμμετεχόντων ώστε η δυναμική της ομάδας να εμφανίσει τα βαθύτερα αισθήματα και σκέψεις των

μελών της και, παράλληλα, να οδηγηθεί η συζήτηση στα αντικείμενα της έρευνας. Πρόσθετα, αυτό θα έδινε ενδεχομένως τη δυνατότητα έκφρασης δημιουργικών ιδεών και θα παρείχε χρήσιμες πληροφορίες για τα σχετικά ζητήματα. Οι ερωτήσεις παρατίθενται στο Παράρτημα Η1.

Κριτήρια επιλογής του πεδίου της φιλοξενίας

Η φύση της τουριστικής βιομηχανίας, με την πελώρια ποικιλία από την άποψη προϊόντων, δραστηριοτήτων και επαγγελματικών τομέων απασχόλησης, καθιστούν πολύ δύσκολη τη διερεύνηση των αναγκών της σε εκπαιδευμένα στελέχη. Για το λόγο αυτό επιλέχθηκε ένα πεδίο, αυτό της βιομηχανίας της φιλοξενίας εξαιτίας: α. της τεράστιας κοινωνικής σπουδαιότητας που παρουσιάζει από την άποψη δημιουργίας θέσεων εργασίας, β. της ιδιαίτερης φύσης της βιομηχανίας φιλοξενίας και των ιδιαίτερων απαιτήσεων που έχει για εξειδικευμένα στελέχη σε σύγκριση με τους άλλους τομείς της τουριστικής δραστηριότητας, γ. του γεγονότος ότι ο αρχικός τίτλος του τμήματος ήταν ‘*Department of Tourist Professions*’ και του προγράμματος σπουδών ‘*Programme in Hotel and Restaurant Management*’ και μεταφράστηκε τμήμα και πρόγραμμα ως ‘τουριστικών επιχειρήσεων’, δ. της έμφασης από το αρχικό στάδιο της εφαρμογής τους σε κορμό μαθημάτων ξενοδοχειακής κατεύθυνσης και ε. εξαιτίας της διαφαινόμενης τάσης υποβάθμισης των γνωστικών αντικειμένων που σχετίζονται με τον τομέα.

Κριτήρια επιλογής των συμμετεχόντων:

Καθώς η βιομηχανία φιλοξενίας είναι διασπασμένη, κυριαρχείται από μικρές επιχειρήσεις και διοικείται από ‘διευθυντές’ οι οποίοι, συχνά, δεν έχουν τυπικές σπουδές, θεωρήθηκε σημαντικό, για τους σκοπούς της έρευνας, να ληφθούν αποφάσεις σχετικά με το προφίλ των συμμετεχόντων. Κρίθηκε απαραίτητο να περιληφθούν στελέχη τα οποία είναι κάτοχοι βασικών τίτλων σπουδών στον τομέα του τουρισμού γιατί αυτός ο παράγοντας θα εξασφάλιζε αξιόπιστα και σημαντικά στοιχεία για την έρευνα και θα δημιουργούσε κλίμα συνεργασίας. Ακόμη, με στόχο να επιλεγούν τα καταλληλότερα στελέχη και να αποκλειστούν άτομα που θα συνεισέφεραν οριακά στην μελέτη, αποφασίστηκαν ορισμένα πρόσθετα κριτήρια: Τα στελέχη αυτά θα έπρεπε να είναι ανώτερου επιπέδου επαγγελματίες στον τομέα της φιλοξενίας* να είναι εγνωσμένου κύρους για τις

διευθυντικές τους ικανότητες και την αποτελεσματικότητά τους* να έχουν γνώσεις και ενδιαφέρον για τον τουρισμό και την τουριστική εκπαίδευση* τέλος, να έχουν προσλάβει φοιτητές ή αποφοίτους τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης για πρακτική άσκηση ή εργασία αντίστοιχα, στις επιχειρήσεις που διευθύνουν. Η επιλογή του δείγματος με βάση τα παραπάνω κριτήρια εκτιμήθηκε να είναι ένα σχετικά εύκολο έργο εξαιτίας της μακροχρόνιας συνεργασίας της ερευνήτριας με την τουριστική αγορά εργασίας σε ερευνητικό και επαγγελματικό επίπεδο. Μ' αυτά τα δεδομένα, εκτεταμένες διαβουλεύσεις με τους Προέδρους των Συλλόγων Διευθυντών Ξενοδοχείων Αθήνας, Θεσσαλονίκης και Κρήτης έδωσαν τη δυνατότητα στην ερευνήτρια να οργανώσει τρεις ομαδικές συνεντεύξεις σε βάθος. Η κάθε ομάδα αποτελείτο από έξι έως οκτώ γενικούς διευθυντές μεγάλων ξενοδοχειακών μονάδων. Ορισμένοι από τους συμμετέχοντες ήταν και μέλη της διοίκησης του συλλόγου διευθυντών της περιοχής τους, με συμμετοχή σε περιφερειακά και εθνικά συμβούλια για τον τουρισμό και το κυριότερο, με άποψη και γνώση για τα ζητήματα του τουρισμού και της φιλοξενίας.

Η ερευνήτρια λειτούργησε ως 'μεσολαβητής' και προσπάθησε να προκαλέσει ελεύθερη συζήτηση μεταξύ των συμμετεχόντων ώστε η δυναμική της κάθε ομάδας να εμφανίσει τα βαθύτερα αισθήματα και σκέψεις των μελών της, με εστίαση στα ζητήματα της έρευνας. Δόθηκε ιδιαίτερη προσοχή στο πλαίσιο λειτουργίας που δίνει η σχετική βιβλιογραφία για το ρόλο του λήπτη της συνέντευξης: καλωσόρισμα των μελών, προσωπικές ευχαριστίες για την προθυμία τους να συμμετάσχουν; ενημέρωση και συγκατάθεση για τη χρήση μαγνητοφώνου; εισαγωγή και ανάλυση του πλαισίου της συζήτησης; συμμετοχή όλων των μελών; ενθάρρυνση αλληλεπίδρασης και διαλόγου μεταξύ των μελών; ενθάρρυνση για την έκφραση διαφωνιών μεταξύ των μελών προκειμένου να ξεκαθαριστούν οι διχογνωμίες; αποτελεσματική διαχείριση του χρόνου ώστε να συλλεχθούν οι πληροφορίες (Peterson, 1987).

Οι ομαδικές συνεντεύξεις πραγματοποιήθηκαν στην Αθήνα και Κρήτη τον Απρίλιο και Μάιο του 2004 και στη Θεσσαλονίκη τον Μάρτιο του 2006 σε προκαθορισμένο τόπο και χρόνο.

Περιορισμοί της έρευνας

Η έρευνα αυτή παρουσίαζε περιορισμούς από το στάδιο του σχεδιασμού της εξαιτίας της φύσης της έρευνας (ομαδική συνέντευξη σε βάθος) και τα

υπολογισμένα κριτήρια επιλογής του δείγματος, και δεν μπορεί να θεωρηθεί ως αντιπροσωπευτική της συνολικής βιομηχανίας φιλοξενίας της Ελλάδας ή κάτι περισσότερο από μια πιλοτική μελέτη η οποία ωστόσο προσφέρει μια αντίληψη για τα ζητήματα προς διερεύνηση και καταδεικνύει τάσεις, ιδιαίτερα σημαντικές για τους σκοπούς της εργασίας μας.

8.3.2 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΔΕΥΤΕΡΗΣ ΦΑΣΗΣ

Για τους σκοπούς της δεύτερης φάσης της εμπειρικής έρευνας αξιολογήθηκαν ξανά οι προσωπικές μέθοδοι και απορρίφθηκε η μέθοδος των συνεντεύξεων ομάδων σε βάθος (focus groups) εξαιτίας της *εμπιστευτικής φύσης ορισμένων θεμάτων της έρευνας, στοιχείο το οποίο θα απέτρεπε ενδεχομένως την έκφραση ειλικρινών και επαρκών απόψεων του εκπαιδευτικού προσωπικού των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων*. Παράλληλα, επειδή το ζητούμενο της έρευνας ήταν να ‘αποκαλύψει’ τις σκέψεις και τις απόψεις των μελών του εκπαιδευτικού προσωπικού σε ένα πολύπλοκο θέμα όπως είναι η τουριστική εκπαίδευση, αποφασίστηκε να πραγματοποιηθεί ποιοτική έρευνα με *προσωπικές συνεντεύξεις σε βάθος* με τη χρήση ημι-δομημένων ερωτήσεων προς συζήτηση. Σύμφωνα με τον McCracken (1988) ‘η σε βάθος συνέντευξη είναι μία από τις πιο δυναμικές μεθόδους για τη συλλογή ποιοτικών στοιχείων’ και οι Marshall & Rossman (1995) περιγράφουν τις συνεντεύξεις σε βάθος ως ‘μια συνομιλία με ένα σκοπό’ και θεωρούν ότι είναι πιο εποικοδομητική μέθοδος από μια αυστηρά δομημένη συνέντευξη.

Οι συνεντεύξεις σε βάθος διαφέρουν από τις δομημένες συνεντεύξεις ως προς το είδος των ερωτήσεων και τη μορφή των απαντήσεων που λαμβάνονται. Στις συνεντεύξεις σε βάθος χρησιμοποιούνται εντελώς ανοικτές ερωτήσεις οι οποίες δεν περιορίζουν το εύρος των πιθανών απαντήσεων. Στην ουσία οι συνεντεύξεις σε βάθος είναι ελεύθερες συζητήσεις σχετικά με κάποιο συγκεκριμένο θέμα, όπως στην περίπτωση της έρευνάς μας, και το ζητούμενο είναι οι αποκρινόμενοι να συζητήσουν τις εμπειρίες και τις απόψεις τους για το θέμα που ερευνάται. Ο λήπτης της συνέντευξης είναι επιφορτισμένος με την καθοδήγηση των αποκρινόμενων σε θέματα που ενδιαφέρουν την έρευνα και στην υποκίνηση τους να εκφράσουν τις προσωπικές τους απόψεις.

8.3.2.1 ΤΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Με βάση τα παραπάνω, οι προσωπικές συνεντεύξεις σε βάθος σχεδιάστηκαν με τρόπο ώστε τα ερωτήματα να επικεντρωθούν στα σημαντικά ζητήματα τα οποία προέκυψαν από τη δευτερογενή έρευνα και την ανάλυση της τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης στη χώρα και σε άμεση συνάρτηση με τις υποθέσεις της έρευνας. Ένα σημείο προβληματισμού αποτέλεσε η ανάγκη να υπάρξει κάποια μορφή συστηματοποίησης των ερωτήσεων προκειμένου να διευκολυνθεί η ανάλυση και η σύγκριση των αποτελεσμάτων. Ωστόσο, αυτό που εκτιμήθηκε ως σημαντικότερο, ήταν η ανάγκη να υιοθετηθεί μια όσο το δυνατόν πιο ευέλικτη και λειτουργική προσέγγιση για να ενθαρρυνθεί η ειλικρινής και απροκατάληπτη άποψη των συμμετεχόντων. Για το λόγο αυτό επιλέχθηκε η προσέγγιση της ‘ελεύθερης απάντησης’, δίνοντας με τον τρόπο αυτό την δυνατότητα στους ερωτώμενους να συζητήσουν τις εμπειρίες τους και να δώσουν κριτικές απαντήσεις στα ερωτήματα που προέκυπταν από τα γενικά σημεία της συζήτησης. Με βάση τα παραπάνω, η τήρηση της ανωνυμίας και της εμπιστευτικής φύσης των προσωπικών απαντήσεων των συμμετεχόντων έπρεπε να είναι δεσμευτική για την ερευνήτρια.

Ειδικότερα, για την επίτευξη των δύο πρώτων στόχων δηλ. τη διερεύνηση των απόψεων των καθηγητών πάνω στην ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης και τον εντοπισμό των προβλημάτων που ενδεχομένως εμποδίζουν την κοινωνική αποτελεσματικότητα, αναπτύχθηκε ένα εργαλείο 5 ενοτήτων παίρνοντας στοιχεία από τις αρχές και τα πρότυπα της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (κεφάλαιο 6) και μετά από ενδελεχή μελέτη διαφόρων μοντέλων και ερευνών που έχουν πραγματοποιηθεί διεθνώς για να διερευνήσουν διάφορες πτυχές της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Όπως έχει ήδη λεχθεί, ο απώτερος στόχος ήταν, μέσω της αξιολόγησης των σχετικών παραμέτρων από τους ειδικούς, να διασαφηνιστεί η υπάρχουσα πραγματικότητα σε σχέση με τις υποθέσεις της έρευνας και να γίνει εφικτή η διατύπωση εναλλακτικών προτάσεων οι οποίες θα μπορούσαν να αναδιοργανώσουν και να οδηγήσουν το μέλλον της Τριτοβάθμιας Τουριστική Εκπαίδευσης στην Ελλάδα (τρίτος στόχος).

Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στον προσδιορισμό των θεμάτων προς συζήτηση ώστε να επιτευχθεί ελαχιστοποίηση κάθε ενδεχόμενης προκατάληψης από τη διατύπωση ή την περιττή παρέμβαση του ερευνητή.

Συγκεκριμένα, τα ζητήματα που περιλαμβάνονται στον οδηγό της συνέντευξης κατανέμονται στις παρακάτω πέντε θεματικές ενότητες:

1. Διαπροσωπική ηγεσία – εκπαιδευτική πολιτική
2. Ποιότητα και αποτελεσματικότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης
3. Πρόγραμμα σπουδών και περιεχόμενο
4. Εκπαιδευτικό προσωπικό τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων
5. Άλλες πτυχές

Ο πλήρης οδηγός παρατίθεται στο Παράρτημα Η.

Επίσης, ο σχεδιασμός της μεθοδολογίας έλαβε υπόψη ότι, σε κάθε περίπτωση, θα έπρεπε να ενθαρρυνθεί η ελεύθερη έκφραση των απόψεων των συμμετεχόντων ώστε κάθε άτομο να εμφανίσει τα βαθύτερα αισθήματα και σκέψεις του, και, παράλληλα, να οδηγηθεί η συζήτηση στα αντικείμενα της έρευνας. Πρόσθετα, αυτό θα έδινε ενδεχομένως τη δυνατότητα έκφρασης δημιουργικών ιδεών και θα παρείχε χρήσιμες πληροφορίες για τα σχετικά ζητήματα. Οι συνεντεύξεις άρχιζαν από ένα γενικό επίπεδο και σταδιακά περιορίζονταν σε πιο ειδικά ζητήματα.

Τέλος, να σημειώσουμε ότι δόθηκε ιδιαίτερη προσοχή και στο πλαίσιο λειτουργίας που δίνει η σχετική βιβλιογραφία για το ρόλο του λήπτη της συνέντευξης: προσωπικές ευχαριστίες για την προθυμία τους να συμμετάσχουν· ενημέρωση και συγκατάθεση για τη χρήση μαγνητοφώνων· εισαγωγή και ανάλυση του πλαισίου της συζήτησης· υποκίνηση για την έκφραση απόψεων πάνω σε ‘ευαίσθητα’ και εμπιστευτικά θέματα (π.χ. καταλληλότητα και επάρκεια εκπαιδευτικού προσωπικού) και διαβεβαίωση του προσωπικού απορρήτου· αποτελεσματική διαχείριση του χρόνου ώστε να συλλεχθούν οι πληροφορίες.

8.3.2.2 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ

Όπως έχει αναφερθεί, τα Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι. αποτελούν τους μοναδικούς φορείς παροχής τριτοβάθμιας προπτυχιακής εκπαίδευσης στη χώρα. Σύμφωνα με τα στοιχεία στο έβδομο κεφάλαιο του παρόντος, τα πέντε πρώτα τμήματα δημιουργήθηκαν τη δεκαετία του 1970 και έκτοτε λειτουργούν σε πέντε πόλεις: Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Πάτρα, Ηράκλειο Κρήτης και Λάρισα, με κορυφαίο χαρακτηριστικό την ύπαρξη κοινού

προγράμματος σπουδών σε όλα τμήματα και κεντρική εξάρτηση από ΥΠ.Ε.Π.Θ. Το 1995 δημιουργήθηκαν δύο ακόμη ομότιτλα τμήματα στην Άμφισσα (Τ.Ε.Ι. Λαμίας) και την Ηγουμενίτσα (Τ.Ε.Ι. Ηπείρου), ενώ 2004 προστέθηκαν τα τμήματα των Σπετσών (Τ.Ε.Ι. Πειραιά) και Ιονίων Νήσων, αυξάνοντας το συνολικό αριθμό των τμημάτων σε εννέα.

Όπως επίσης προκύπτει από τα δευτερογενή στοιχεία που συλλέχτηκαν αναφορικά με τη λειτουργία των παραπάνω τμημάτων, αυτό των Ιονίων Νήσων καταργήθηκε ευθύς αμέσως με την ίδρυσή του αφού δεν συγκέντρωσε ικανοποιητικό αριθμό φοιτητών ενώ γίνεται λόγος για αναστολή της λειτουργίας του τμήματος του Τ.Ε.Ι. Πειραιά για τους ίδιους λόγους.

Ο αριθμός των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων προς έρευνα προσδιορίζεται επομένως σε επτά Τ.Ε.Ι. και η αρχική ιδέα ήταν να περιληφθούν στο σύνολό τους. Ωστόσο, λαμβάνοντας υπόψη ότι τα δύο νεότερα τμήματα θα συνεισέφεραν οριακά για λόγους που σχετίζονται με το χρόνο λειτουργίας τους και το διαθέσιμο εκπαιδευτικό προσωπικό, αποφασίστηκε η έρευνα να υλοποιηθεί στα πέντε παλαιότερα και μεγαλύτερα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι. της χώρας τα οποία διαγράφουν μια πορεία άνω των τριών δεκαετιών και διαθέτουν ικανοποιητικό αριθμό εκπαιδευτικού προσωπικού με μακρόχρονη εμπειρία πάνω στα ζητήματα προς διερεύνηση.

Η μακροχρόνια εκπαιδευτική υπηρεσία της ερευνήτριας στην Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση και η συνεργασία της με άτομα του εκπαιδευτικού προσωπικού των τμημάτων αυτών διευκόλυνε τις διαβουλεύσεις και κατέστησε σχετικά εύκολο το έργο της οργάνωσης των συνεντεύξεων και της συμμετοχής ικανοποιητικού αριθμού διδασκόντων κατά τη διήμερη επίσκεψη σε κάθε τμήμα.

8.3.2.3 ΠΙΛΟΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η πιλοτική εφαρμογή του ερωτηματολογίου σε ένα τμήμα τουριστικών επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι. επέτρεψε τον έλεγχο της διατύπωσης, τη ροή και τη δομή των θεματικών ενοτήτων και κυρίως συνέβαλε να διερευνηθεί αν το εργαλείο που σχεδιάστηκε ήταν αποτελεσματικό στη χρήση του. Ως αποτέλεσμα, πραγματοποιήθηκαν ορισμένες αλλαγές στη δομή του αρχικού σχεδίου με τη βοήθεια και τα σχόλια των συναδέλφων εκπαιδευτικών που συμμετείχαν σ' αυτό το στάδιο της έρευνας, και στη συνέχεια, μετά από την ανάλυση των

αποτελεσμάτων της πιλοτικής συνέντευξης σε βάθος, έγινε σύντμηση ορισμένων ερωτήσεων αφού, όπως διαπιστώθηκε, δημιουργούσαν επικαλύψεις.

8.3.2.4 ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η έρευνα διεξήχθη κατά τη διάρκεια του εαρινού εξαμήνου του ακαδημαϊκού έτους 2004-05 στα Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι. Ηρακλείου, Αθηνών και Λάρισας και το χειμερινό εξάμηνο του ακαδημαϊκού έτους 2005-06 στα ομώνυμα τμήματα των Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης και Πατρών.

Το δείγμα αποτελείτο από 30 εκπαιδευτικούς και προέρχεται από μόνιμο Εκπαιδευτικό Προσωπικό των παραπάνω τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι. και αντιπροσωπεύει το 57,69 % του συνόλου των 52 υπηρετούντων, και το 75% του συνόλου των εκπαιδευτικών που ανήκουν στους τομείς των τουριστικών και ξενοδοχειακών μαθημάτων όπως προκύπτει από τα στοιχεία του πίνακα στο Παράρτημα Ζ2 και μετά την προσθαφαίρεση ενός νέο-προσληφθέντος, δύο αποχωρησάντων και τεσσάρων συνταξιοδοτηθέντων. Οι μεταβολές αυτές σημειώθηκαν από την περίοδο που συντάχθηκε ο πίνακας (Ιανουάριος 2004) μέχρι την υλοποίηση της εμπειρικής έρευνας. Το μικρότερο ποσοστό συμμετοχής ήταν 40% σε ένα τμήμα, και το μεγαλύτερο 100% σε ένα δεύτερο. Ωστόσο, αυτό που έχει μεγάλο ενδιαφέρον να σημειώσουμε είναι ότι μεγαλύτερο ενδιαφέρον για συμμετοχή στην έρευνα έδειξαν τα μέλη του εκπαιδευτικού προσωπικού που έχουν σπουδές στον τουρισμό και τη φιλοξενία. Αντίθετα, τα μέλη του εκπαιδευτικού προσωπικού που ανήκουν μεν στο τμήμα, ενταγμένοι στους τομείς τουριστικών και ξενοδοχειακών μαθημάτων αλλά προέρχονται από άλλους επιστημονικούς τομείς 'δεν είχαν διαθέσιμο χρόνο' και απέφυγαν να συμμετάσχουν, με αποτέλεσμα η συμμετοχή τους να περιοριστεί στο 20 τοις εκατό του συνόλου του δείγματος.

Η θέση των συμμετεχόντων στην εκπαιδευτική ιεραρχία, ήταν: 1 καθηγητής, 5 αναπληρωτές καθηγητές, 11 επίκουροι και 13 εφαρμογών και αντιπροσωπεύουν το 33.3%, 45.45%, 78.57% και 54.16 τοις εκατό αντίστοιχα, των υπηρετούντων στις εν λόγω βαθμίδες. Από το σύνολο του δείγματος, είκοσι δύο άτομα ήταν άνδρες (73,3%) και τα υπόλοιπα 8 άτομα γυναίκες (26.6%).

Από στο σύνολο του δείγματος έξι άτομα (20%) ήταν κάτοχοι διδακτορικού τίτλου σπουδών, 2 άτομα (6,66%) υποψήφιοι διδάκτορες, 11 άτομα (36.6%)

κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών και 11 άτομα (36.6%) με βασικό τίτλο σπουδών.

8.3.3 ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Ένας περιορισμός της έρευνας σε σχέση με τη μεθοδολογία αφορά στον αριθμό των προσωπικών συνεντεύξεων σε βάθος που πραγματοποιήθηκαν με μέλη του εκπαιδευτικού προσωπικού των τμημάτων αυτών που προέρχονται από άλλες επιστήμες και δεν έχουν εξειδίκευση ή επαγγελματική εμπειρία στον τουρισμό και τη φιλοξενία. Αν και οι συνεντεύξεις ήταν περιεκτικές και προσέφεραν την δυνατότητα στους ερωτώμενους να εκφράσουν και να επεξηγήσουν λεπτομερώς τις απόψεις και τις αντιλήψεις τους πάνω στην Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση, το γεγονός ότι ο αριθμός των μελών αυτών ήταν περιορισμένος σημαίνει ότι θα ήταν άστοχο να θεωρήσουμε την αντιπροσώπευσή τους στατιστικά επαρκή. Οι απόψεις αυτών των εκπαιδευτικών θα πρέπει, για το λόγο αυτό, να θεωρηθούν ως ατομικές περιπτώσεις οι οποίες προσφέρουν το εύρος των απόψεων και γνώμων στα πέντε τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι.

8.4 ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΚΑΙ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

8.4.1 ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ

Cohen, L. και Manion, L. (1994). *Μεθοδολογία Εκπαιδευτικής Έρευνας*. Εκδόσεις ΜΕΤΑΙΧΜΙΟ, Αθήνα.

Χρήστου, Ε. (1999): *Έρευνα Τουριστικής Αγοράς*. Interbooks, Αθήνα.

8.4.2 ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΕΣ

Gunn, C. (1987). *A Perspective on the Purpose and Nature of Tourism Research Methods*. In: J. R. Brent Ritchie and Charles R. Goeldner, Travel, Tourism, and Hospitality Research.

Marshall, C. and Rossman, G. (1995). *Designing Qualitative Research*. 2nd Edition. Sage, London.

McCracken, G. (1988). *The Long Interview, Qualitative Research*. 2nd Edition. Sage, London.

Peterson Karen (1987). *Qualitative Research Methods for the Travel and Tourism Industry*. In: J. R. Brent Ritchie and Charles R. Goeldner, Travel, Tourism, and Hospitality Research, pp 433-438.

Walle, A. H. (1997). *Quantitative Versus Qualitative Tourism research*. Annals of Tourism Research, Vol. 24 (3), pp 524-536.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9:ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΜΕΡΟΣ Δ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΘΕΣΜΙΚΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ

9.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Προκειμένου να διερευνηθούν όλες εκείνες οι παράμετροι που οδηγούν στην διαμόρφωση και ανάπτυξη ποιοτικών και αποτελεσματικών Προγραμμάτων Σπουδών στον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας από την Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση, είναι αναγκαίο να διερευνηθεί ο ρόλος των Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων μέσα το πλαίσιο των Τεχνολογικών Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων (Τ.Ε.Ι.), του βασικού φορέα παροχής Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης.

Η κατανόηση του κοινωνικοπολιτικού και εκπαιδευτικού status quo της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης των Τεχνολογικών Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων μπορεί να εξεταστεί μέσα από την κριτική ανάλυση του status quo ante των εν λόγω τμημάτων όπως διαμορφώνεται από τις διαχρονικές νομοθετικές ρυθμίσεις της Τριτοβάθμιας Τεχνολογικής Εκπαίδευσης στο πλαίσιο της οποίας λειτουργούν. Η ιστορική τους εξέλιξη μπορεί να διαχωριστεί σε τρεις περιόδους:

- ο από την ίδρυση των ΚΑΤΕ το 1973 και την ενδιάμεση μετονομασία τους σε ΚΑΤΕΕ το 1977, μέχρι την κατάργησή τους το 1983.
- ο από την ίδρυση των Τ.Ε.Ι. το 1983 και την ενδιάμεση αναβάθμισή τους το 1995, μέχρι το 2001.
- ο από την ‘ανωτατοποίηση’ των Τ.Ε.Ι. το 2001 και μετά.

Κάθε ένα απ’ αυτά τα στάδια, όπως προκύπτει από την παρακάτω ανάλυση, έχει διαδραματίσει κρίσιμο ρόλο στην όλη εξελικτική πορεία των προγραμμάτων σπουδών στον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας και, κυρίως, στην κοινωνική τους αναγνώριση και αποτελεσματικότητα. Σημειώνεται ότι το σύστημα της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης επιχειρείται να ερμηνευτεί μέσα από μια κοινωνικοπολιτική διάσταση στο πλαίσιο των αρχών και της φιλοσοφίας της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, με σκοπό να εντοπιστεί η κοινωνική αντανάκλαση και ο βαθμός επηρεασμού των κοινωνικών και

πολιτικών διαφοροποιήσεων στην εξελικτική πορεία των τμημάτων αυτών. Με τη θεώρηση αυτή, τα Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων εμφανίζονται ως ειδικό υποσύστημα και αναλύονται οι λειτουργίες που συντελούνται μέσα σ' αυτό.

9.2 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΑ ΤΜΗΜΑΤΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ Τ.Ε.Ι.

9.2.1 ΚΕΝΤΡΑ ΑΝΩΤΕΡΑΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ (Κ.Α.Τ.Ε) –Το πρώτο εκπαιδευτικό σχέδιο

Στα μέσα της δεκαετίας του '60 η ελληνική κυβέρνηση συγκρότησε μία επιτροπή με στόχο να μελετήσει τις τρέχουσες και μελλοντικές τάσεις και εξελίξεις της ελληνικής οικονομίας και να προβλέψει τις ανάγκες σε ανθρώπινο δυναμικό. Η επιτροπή αυτή, υπό την αιγίδα του Υπουργείου Συντονισμού, σε συνεργασία με το πρόγραμμα ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών και την UNESCO μελέτησαν τη σχέση μεταξύ της οικονομίας και του εκπαιδευτικού γίνεσθαι της εποχής. Το συμπέρασμα που προέκυψε ήταν ότι η χώρα παρουσίαζε επάρκεια σε αποφοίτους πανεπιστημιακής εκπαίδευσης και ότι η οικονομία είχε ανάγκη στελεχών μεσαίου επιπέδου. Σύμφωνα με τη μελέτη, υπήρχε επομένως η ανάγκη δημιουργίας εκπαιδευτικών μονάδων οι οποίες θα δέχονταν αποφοίτους δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και θα τους προετοίμαζαν ως άρτια εκπαιδευμένους τεχνολόγους.

Με την επισήμανση αυτής της συγκεκριμένης ανάγκης, το Υπουργείο πρότεινε το επονομαζόμενο 'πρώτο εκπαιδευτικό σχέδιο' και αναζήτησε οικονομικούς πόρους για την υλοποίηση του σχεδίου από την UNESCO και τη Διεθνή Τράπεζα. Το μεγαλύτερο μέρος του σχεδίου αφορούσε στο σχεδιασμό και την ίδρυση πέντε νέων εκπαιδευτικών μονάδων με μετα-δευτεροβάθμια προγράμματα σπουδών. Οι εκπαιδευτικές αυτές μονάδες ονομάστηκαν Κέντρα Ανωτέρας Τεχνικής Εκπαίδευσης (Κ.Α.Τ.Ε) και σύμφωνα με το χωροταξικό σχεδιασμό δημιουργήθηκαν σε πέντε πόλεις: Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Πάτρα, Λάρισα και Ηράκλειο Κρήτης.

Όπως συνέβη σε πολλές αναπτυσσόμενες χώρες, ένα μέρος των οικονομικών πόρων που δόθηκαν από τη Διεθνή Τράπεζα Ανοικοδόμησης και Ανάπτυξης (I.B.R.D.) επιχορηγήθηκε με συμβόλαιο σε Πανεπιστημιακό Ίδρυμα των Ηνωμένων Πολιτειών (California State Polytechnic University), για να

προσφέρει τεχνική βοήθεια στους τομείς: ανάπτυξη προγραμμάτων σπουδών, κατάρτιση εκπαιδευτικού προσωπικού, σχεδιασμό κτιριακών εγκαταστάσεων, προδιαγραφές λειτουργίας και εξοπλισμών (Κ.Α.Τ.Ε., 1975).

Σκοπός των Κ.Α.Τ.Ε ήταν η εκπαίδευση τεχνικών στελεχών ανωτέρου επιπέδου 'ίνα συμβάλλωσιν εις την προαγωγήν της εθνικής οικονομίας. Τα στελέχη ταύτα αποτελούν την ενδιάμεσον βαθμίδα μεταξύ της Ανωτάτης και της Μέσης Τεχνικής βαθμίδος' (άρθρο 2, Ν.Δ. 652/70).

Χρησιμοποιώντας αρχικά προγράμματα σπουδών που σχεδιάστηκαν από το Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων, η ομάδα του Πανεπιστημίου της Καλιφόρνια ήταν υπεύθυνη για την ανάπτυξη, μετατροπή και επανασχεδιασμό 29 προγραμμάτων σπουδών σε έξι κύριους ακαδημαϊκούς τομείς, σε συνεργασία με Έλληνες ομολόγους προκειμένου να διασφαλιστεί ότι τα προγράμματα σπουδών αντανακλούσαν την ελληνική πραγματικότητα.

Τα Κέντρα Ανωτέρας Τεχνικής Εκπαίδευσης δέχθηκαν τους πρώτους σπουδαστές την 1^η Φεβρουαρίου 1974, και τα μαθήματα άρχισαν άμεσα. Ωστόσο, δεν εκπλήσσει το γεγονός ότι τα Κ.Α.Τ.Ε. απέτυχαν να προετοιμάσουν επιτυχημένους αποφοίτους, να δημιουργήσουν καλή φήμη και να γίνουν αποδεκτά από την κοινωνία ως μια αξιόπιστη και αξιόλογη εκπαιδευτική βαθμίδα. Οι λόγοι που αποδίδονται στην αποτυχία των Κέντρων Ανωτέρας Τεχνικής Εκπαίδευσης σχετίζονται με την αντικανονικότητα που διέκρινε τη λειτουργία τους, τη γραφειοκρατική δομή τους και άλλες παραμέτρους. Γενικά, οι εκπαιδευτικές εγκαταστάσεις και οι προσφερόμενες εκπαιδευτικές υπηρεσίες, για μεγάλη χρονική περίοδο, ήταν χωροταξικά διασκορπισμένες και εκπαιδευτικά ανοργάνωτες.

Ειδικά σε σχέση με τα τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων, η παντελής έλλειψη μόνιμου εξειδικευμένου προσωπικού στον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας για τη διδασκαλία και τη λήψη αποφάσεων, οι υποτυπώδεις βιβλιοθήκες, οι ανύπαρκτες εργαστηριακές εγκαταστάσεις, οι παράλογες και άστατες προτεραιότητες και άλλες ενδοτικές χαλαρότητες και αμέλειες σε ζωτικές παραμέτρους της εκπαιδευτικής διαδικασίας, για μεγάλη χρονική περίοδο από την ίδρυσή τους, όχι μόνο διακύβευσαν τη φήμη των νέο-ιδρυθέντων κέντρων και τμημάτων, αλλά εμπόδισαν, επίσης, τη μελλοντική τους ανάπτυξη (Prinianaki, 1994).

9.2.2 ΚΕΝΤΡΑ ΑΝΩΤΕΡΑΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ & ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ (Κ.Α.Τ.Ε.Ε.)

Ο τίτλος ‘Κ.Α.Τ.Ε’ χαρακτηρίστηκε εξ’ αρχής άτυχος από το Τεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδος (Τ.Ε.Ε. 1974), διότι, σύμφωνα με τη μελέτη ‘επί της Επαγγελματικής Εκπαιδευσεως’ πολλές σχολές κατάρτιζαν στελέχη που δεν ήταν τεχνικοί και για το λόγο αυτό αντιπρότεινε τον τίτλο Κ.Α.Τ.Ε.Ε με το προτελευταίο ‘Ε’ να αποτελεί το ακρωνύμιο για την λέξη Επαγγελματική. Έτσι, στη μεταρρύθμιση του 1976 με τον Ν. 576/77 τα Κ.Α.Τ.Ε μετονομάστηκαν σε Κ.Α.Τ.Ε.Ε (Κέντρα Ανωτέρας Τεχνικής και Επαγγελματικής Εκπαίδευσης) και συνέχισαν τη λειτουργία τους με τη χρησιμοποίηση και των δύο όρων ως υποδηλωτικών των καταρτιζομένων στελεχών χωρίς καμία άλλη αλλαγή σε οποιοδήποτε πεδίο της εκπαιδευτικής διαδικασίας πλην της ονομασίας.

Ωστόσο, από τις αρχές τις δεκαετίας του ’80, τα Κ.Α.Τ.Ε.Ε αντιμετώπιζαν ένα αριθμό πιέσεων από το εξωτερικό και από το εσωτερικό περιβάλλον, μεταξύ άλλων ανταγωνιστικές πιέσεις (εξαιτίας της ραγδαίας ανάπτυξης ιδιωτικών σχολών), πολιτικές και οικονομικές πιέσεις (εξαιτίας των απαιτήσεων της Ευρωπαϊκής Οικονομικής Κοινότητας με την προοπτική της Ευρωπαϊκής Ένωσης και την εναρμόνιση της εκπαίδευσης και κατάρτισης), πρόσθετες πολιτικές και κοινωνικές πιέσεις (εξαιτίας της μειωμένης κοινωνικής αποδοχής των Κ.Α.Τ.Ε.Ε), ενώ οι τεχνολογικές εξελίξεις και η αρνητική κριτική από την αγορά εργασίας έδωσαν μια σημαντική ώθηση για αναδιοργάνωση. Σε γενικές γραμμές, οι αιτιάσεις ενάντια στα Κ.Α.Τ.Ε.Ε δεν διέφεραν απ’ αυτές που αφορούσαν στα Κ.Α.Τ.Ε και επισημαίνονται από πολλές πλευρές.

Χαρακτηριστική είναι η άποψη του Φίλια (1991:223), ο οποίος επισημαίνει ότι τα ‘Κ.Α.Τ.Ε.Ε έχουν οργανωθεί και λειτουργούν από άποψη και διδακτικού προσωπικού και διδασκόμενης ύλης κατά τέτοιο τρόπο ώστε να θεωρούνται οι σχολές της αποτυχίας, με αποτέλεσμα οι υποψήφιοι γι’ αυτά να είναι κάθε χρόνο σημαντικά λιγότεροι από τις διαθέσιμες θέσεις’.

Παραθέτουμε στο σημείο αυτό ορισμένα αποσπάσματα από την εισηγητική έκθεση που αναφέρεται στην ανάγκη για την εκπαιδευτική μεταρρύθμιση στην τριτοβάθμια εκπαίδευση το 1983, τα οποία κρίνουμε ότι θέτουν με ανάγλυφο τρόπο τις εκπαιδευτικές ανεπάρκειες των Κ.Α.Τ.Ε.Ε και το κοινωνικό τους προφίλ. Παρ’ ότι, όπως αναφέρει ο Πυργιωτάκης (2000:115) οι εισηγητικές

εκθέσεις εμφανίζουν κατά κανόνα μια κοινή τάση και σκεπτικό που στοχεύει να πείσει για τις επείγουσες κοινωνικές ανάγκες, την ακαταλληλότητα του εκπαιδευτικού συστήματος και την ανάγκη για ριζικές αλλαγές, ορισμένα στοιχεία και η μελέτη των παραμέτρων που συνθέταν την πραγματική κατάσταση της περιόδου, μας προσφέρουν τη δυνατότητα να κρίνουμε το περιεχόμενό της.

Αναφέρει λοιπόν ο Υπουργός Παιδείας, στην εισηγητική έκθεση για τα Τ.Ε.Ι το 1983, για τα Κ.Α.Τ.Ε.Ε:

‘....Τα Κ.Α.Τ.Ε.Ε άρχισαν τη λειτουργία τους το 1973 μετά από την υπογραφή σχετικής σύμβασης της δικτατορίας με την Διεθνή Τράπεζα. Τα ιδρύματα αυτά ήταν ένα αντιγραμμένο εκπαιδευτικό μοντέλο από τα πρότυπα της Διεθνούς Τράπεζας (παρόμοια λειτούργησαν σε αρκετές χώρες με τελείως διαφορετικές συνθήκες) και αντικαταστάσαν ένα μοντέλο που λειτούργησε σε διαφορετική βάση και σε περιορισμένη έκταση. Με την ίδρυση και τη μαζικοποίηση των Κ.Α.Τ.Ε.Ε επιχειρήθηκε κύρια η αντιμετώπιση του οξυμένου και διογκωμένου προβλήματος της ζήτησης για Πανεπιστημιακή Εκπαίδευση και η μαζική παραγωγή στελεχών, που θα προσφερθούν στην αγορά εργασίας. Τελικά τα Κ.Α.Τ.Ε.Ε απέτυχαν συντριπτικά όχι μόνο να συμβάλλουν στην αντιμετώπιση των πραγματικών εκπαιδευτικών και κοινωνικοοικονομικών αναγκών της χώρας, αλλά ακόμα και σε σχέση με τους στόχους των εμπνευστών τους. Η αποτυχία αυτή συντελέστηκε για διάφορους λόγους, οι σπουδαιότεροι από τους οποίους είναι: η συγκρότηση και η ανάπτυξη τους δεν στηρίχτηκε σε κανένα πρόγραμμα, που θα εξασφάλιζε την εκπαιδευτική και κοινωνικοοικονομική σύνδεση του θεσμού με την Ελληνική πραγματικότητα. Δεν υπήρξε έτσι προγραμματισμένος και συγκεκριμένος προσανατολισμός για το ρόλο και τις ανάγκες που θα καλύψουν τα ιδρύματα και οι απόφοιτοι. Η ίδρυση σχολών και τμημάτων, η χωροταξική τους τοποθέτηση και οι εισαγωγές σπουδαστών, δεν έγιναν προγραμματισμένα και εναρμονισμένα με τις περιφερειακές και εθνικές ανάγκες της οικονομίας και πολλές φορές ήταν σε πλήρη αντίθεση με αυτές. Οι παράμετροι, που συνθέτουν το επίπεδο, την ποιότητα και το περιεχόμενο σπουδών (προγράμματα, εκπαιδευτικό προσωπικό, υλικοτεχνική υποδομή, οργάνωση σπουδών κλπ) υπήρξαν ελλιπείς ποσοτικά και ποιοτικά στο μεγαλύτερο μέρος τους’ (Βουλγαράκης, 1983:107).

Η συνέχεια, είναι ακόμη πιο αποκαλυπτική, χωρίς αναγκαστικά να σημαίνει ότι οι διατυπωμένες απόψεις είναι αδιαμφισβήτητες, δεδομένου ότι η μετέπειτα πορεία των ιδρυμάτων, όπως προκύπτει από την παρούσα μελέτη φαίνεται να είναι εξίσου, αν όχι περισσότερο, προβληματική.

‘Η οργάνωση, η διοίκηση και η λειτουργία των ιδρυμάτων υπήρξε αυταρχική, αναξιοκρατική, αντιεπιστημονική, αναποτελεσματική. Οι απόφοιτοι δεν εντάχθηκαν στην παραγωγή (στη πλειοψηφία τους παρέμειναν άνεργοι ή ετεροαπασχολούμενοι). Αυτό έγινε και λόγω της επαγγελματικής τους ανεπάρκειας (σπουδές χωρίς προσανατολισμό και σύνδεση με την παραγωγή, ποιοτικά υποβαθμισμένες) αλλά και λόγω της ανυπαρξίας συγκεκριμένης πρόβλεψης και προστασίας από την Πολιτεία. Όλες οι παραπάνω αντιφάσεις, ελλείψεις και αδυναμίες σε συνδυασμό με την αλλοπρόσβαλη εκπαιδευτική πολιτική που ασκήθηκε, οδήγησαν όχι μόνο στην αποτυχία, αλλά και στην λειτουργική αποδιοργάνωση και στο πλήρες αδιέξοδο.....’ (Βουλγαράκης, 1983:108).

Τα παραπάνω στοιχεία αποτιμούν το έργο των Κέντρων Ανωτέρας Τεχνικής και Επαγγελματικής Εκπαίδευσης εκ του γενικού αποτελέσματος και ορισμένων κριτηρίων (διοικητική δομή, υλικοτεχνική υποδομή, οργάνωση και προσανατολισμό σπουδών, εκπαιδευτικό προσωπικό, σύνδεση με την παραγωγή κ.ά.). Πρόκειται, ουσιαστικά, για μια γενική *πολιτική* αποτίμηση, η οποία κατά το μάλλον ή ήττον αποκρύβει πολιτικές σκοπιμότητες, αναφέρεται στο σύνολο των προσφερομένων προγραμμάτων που συγκροτούν τα Κ.Α.Τ.Ε.Ε., ενώ απουσιάζουν σχετικές επιστημονικές μελέτες οι οποίες, ενδεχομένως, θα είχαν εντοπίσει τα ειδικά προβλήματα των διαφόρων σχολών και τμημάτων. Αναμφίβολα, το γενικό πλαίσιο επηρεάζει όλα τα μέρη που συγκροτούν ένα σύστημα, όμως, όλα τα τμήματα και τα αντίστοιχα προγράμματα σπουδών δεν έχουν το ίδιο πρόβλημα και συνεπώς ούτε τις ίδιες λύσεις, με εξαίρεση τις θεσμικές.

Κρίνεται επομένως απαραίτητο, να διερευνήσουμε και να προσδιορίσουμε τα ειδικά προβλήματα των Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων από τη γένεσή τους, δηλαδή από τη δημιουργία των τμημάτων αυτών, προκειμένου να καταστεί εφικτή η ερμηνεία, η προέλευση και η παθογένεια των καταστάσεων που

εμπόδισαν την μετέπειτα εξέλιξή τους και υποθήκευσαν την ουσιαστική αναβάθμισή τους.

Τα ειδικά προβλήματα των Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων των Κ.Α.Τ.Ε.
–Κ.Α.Τ.Ε.Ε μπορούν να προσδιοριστούν σε δύο επίπεδα:

1. Τα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων ως πρόταξη
2. Τα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων ως εφαρμογή

9.2.2.1 ΤΑ ΤΜΗΜΑΤΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ Κ.Α.Τ.Ε./Κ.Α.Τ.Ε.Ε ΩΣ ΠΡΟΤΑΣΗ

Το πρόγραμμα σπουδών του τουριστικού τομέα, στεγάστηκε, μαζί με τρία άλλα προγράμματα σπουδών, στην Ανωτέρα Σχολή Στελεχών Επιχειρήσεων (Α.Σ.Σ.Ε) και ήταν κοινό και στα πέντε Κέντρα Ανωτέρας Τεχνικής (Επαγγελματικής) Εκπαίδευσης που ιδρύθηκαν στην χώρα.

Η τελική αναφορά, η οποία, ας σημειώσουμε υπάρχει μόνο στην Αγγλική γλώσσα, αναφέρει:

School of Business Management

1.Department of Commercial and Industrial Management

*Programme in Accounting

*Programme in Marketing and Advertising

2.Department of Tourist Professions

*Programme in Hotel and Restaurant Management

3.Department of Office Organisation and Management

*Programme in Office Organisation and Management.

Τα ανωτέρω μεταφράστηκαν ως:

Ανωτέρα Σχολή Στελεχών Επιχειρήσεων (ΑΣΣΕ)

1. Τμήμα Λογιστικής
2. Τμήμα Διαφήμισης και Μάρκετινγκ

3. Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων

4. Τμήμα Γραμματέων

Στο σημείο αυτό, κρίνεται απαραίτητο να επισημάνουμε τέσσερα κύρια στοιχεία: Πρώτον, ο όρος που χρησιμοποιήθηκε να περιγράψει τόσο το τμήμα όσο και το πρόγραμμα είναι ‘τμήμα τουριστικών επιχειρήσεων’ αντί ‘τμήμα τουριστικών

επαγγελμάτων’ – πρόγραμμα σπουδών στη ‘Διοίκηση Ξενοδοχείων’¹. Αυτό ήταν και συνεχίζει να είναι αντίθετο με τη διεθνή πρακτική, σύμφωνα με την οποία, όπως αναλύσαμε στο κεφάλαιο 6, ο τίτλος του προγράμματος σπουδών είναι δηλωτικός του περιεχομένου του.

Δεύτερον, το πρόγραμμα σπουδών, το οποίο παρουσιάζεται στον πίνακα 1 (Παράρτημα Ζ), έχει πράγματι ξενοδοχειακό-εστιατοριακό πυρήνα όπως προκύπτει από τους τίτλους των μαθημάτων που το συνιστούν και τη μελέτη του περιεχομένου του.

Τρίτον, το πρόγραμμα σπουδών, ως προς το περιεχόμενο, συμβαδίζει με τα διεθνή (αμερικάνικα) δεδομένα της εποχής και δεν θα ήταν υπερβολή να ισχυριστούμε ότι εισήγαγε και πρωτοποριακά μαθήματα για τα ευρωπαϊκά δεδομένα.

Τέταρτον, υστερούσε έναντι των ευρωπαϊκών προγραμμάτων σπουδών τα οποία, παραδοσιακά, έδιναν μεγαλύτερη έμφαση στις προσφερόμενες υπηρεσίες και την ανάπτυξη επαγγελματικών δεξιοτήτων, στοιχείο που προκύπτει από τη σύγκριση του με το πρόγραμμα σπουδών της Α.Σ.Τ.Ε.Ρ. το οποίο, όπως έχουμε προαναφέρει ήταν συμβατό με τα ευρωπαϊκά προγράμματα της εν λόγω περιόδου.

Ερωτήματα προκύπτουν στο αν και κατά πόσο τα προγράμματα αυτά έλαβαν υπόψη τις ειδικές κοινωνικές, πολιτιστικές, οικονομικές, και περιβαλλοντικές συνθήκες της χώρας και αν ανταποκρινόταν στις ειδικές ανάγκες του τουρισμού και της ξενοδοχίας σε ανθρώπινο δυναμικό. Σημειώνουμε ότι, την ίδια περίοδο, εφαρμόστηκαν, με τις ίδιες διαδικασίες, σχεδόν πανομοιότυπα προγράμματα σε πολλές αναπτυσσόμενες χώρες όπως για παράδειγμα στην Κορέα (Chon and Shin, 1999).

Η πρόταση προβλέπει παράλληλα τη δημιουργία ‘εργαστηρίων’ για τα μαθήματα που απαιτούν πρακτική εφαρμογή και εξάσκηση των σπουδαστών.

Το διδακτικό έργο ασκείται από το εκπαιδευτικό προσωπικό, το οποίο ανήκει σε μία από τις βαθμίδες: καθηγητών, καθηγητών εργαστηρίων και βοηθών

¹ Με ή χωρίς την προσθήκη του όρου που αναφέρεται στα εστιατόρια, δεδομένου ότι ο όρος ‘Διοίκηση Ξενοδοχείων’ περιλαμβάνει και τις εν λόγω επιχειρήσεις.

εργαστηρίων. Σύμφωνα με το θεσμικό πλαίσιο, τα προσόντα που απαιτούνται για διορισμό στην κάθε βαθμίδα, όπως φαίνεται στον πίνακα (Παράρτημα Ζ1) είναι:

Για τους Καθηγητές και Καθηγητές Εργαστηρίων απαιτείται πτυχίο ΑΕΙ και πείρα στην ειδικότητα οκτώ και τρία χρόνια αντίστοιχα. Ειδικότερα για τους καθηγητές ορίζεται ότι από τα οκτώ χρόνια πείρα, τα τρία είναι επαγγελματική και τα δύο διδακτική σε τριτοβάθμιες ή δευτεροβάθμιες σχολές, ενώ για τους καθηγητές εργαστηρίων και τα τρία είναι επαγγελματική.

Για τους Βοηθούς Εργαστηρίων απαιτείται πτυχίο Ανώτερης Σχολής και δύο χρόνια επαγγελματική πείρα στην ειδικότητα.

Όπως προκύπτει, σύμφωνα με τη νομοθεσία, δίνεται έμφαση στον ‘καταληκτικό τίτλο σπουδών’ και την επαγγελματική εμπειρία σε όλες τις βαθμίδες του εκπαιδευτικού προσωπικού προκειμένου να διασφαλιστεί η επιλογή ειδημόνων με κατάλληλη επιστημονική κατάρτιση και τεχνολογική επάρκεια, κατά τα πρότυπα των περισσότερων ευρωπαϊκών χωρών και των Ηνωμένων Πολιτειών της Αμερικής.

9.2.2.2. ΤΑ ΤΜΗΜΑΤΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ Κ.Α.Τ.Ε.- Κ.Α.Τ.Ε.Ε ΩΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗ

Διαπίστωση 1^η: Πρόβλημα ταυτότητας

Ένα από τα βασικά προβλήματα που προκύπτει από τη γένεση των Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων εστιάζεται στην ονομασία του τμήματος και του προγράμματος σπουδών. Αποτελεί βασική εκπαιδευτική αρχή ότι ο τίτλος του προγράμματος σπουδών υποδηλώνει την ταυτότητά και το βασικό σκοπό του, ενώ το περιεχόμενο σπουδών πρέπει να είναι σε αρμονία με το σκοπό και τους στόχους του προγράμματος σπουδών. Επομένως, η σχέση μεταξύ τίτλου, σκοπών/ στόχων και περιεχομένου του προγράμματος σπουδών αποτελούν τη βασική τριλογία για τον σχεδιασμό και υλοποίηση αποτελεσματικών προγραμμάτων σπουδών. Όταν η τριλογία δεν τηρείται, η σύγχυση στους υποψήφιους ως προς τι προσφέρει το πρόγραμμα σπουδών και η σύγχυση στην αγορά εργασίας ως προς τις επαγγελματικές δυνατότητες των αποφοίτων είναι αναπόφευκτη (Bosselman, 1997).

Η έλλειψη ταυτότητας του προγράμματος σπουδών των Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων, δηλαδή η αναντιστοιχία μεταξύ του τίτλου (τουριστικών

επιχειρήσεων) και του περιεχομένου (ξενοδοχειακών επιχειρήσεων), όπως έχει καταδείξει σχετική έρευνα, πράγματι λειτούργησε αποπροσανατολιστικά τόσο για τους φοιτητές και αποφοίτους όσο και την αγορά εργασίας, ενώ παρεμπόδισε την εξέλιξη και καταξίωση των τμημάτων είτε ως τμήματα στελεχών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων είτε ως τμήματα διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων (Prinianaki, 1994). Πρόσθετα, ο γενικός, ασαφής και αόριστος τίτλος του προγράμματος σπουδών δημιούργησε –και συνεχίζει να δημιουργεί– σύγχυση στον φοιτητή και κατά τη διάρκεια των σπουδών του και ρήγματα στον πυρήνα της απαιτούμενης ειδικευμένης γνώσης καθώς κατά τη διαχρονική πορεία των τμημάτων αυτών, τα περιθώρια παρερμηνειών και δυσλειτουργιών διευρύνονταν.

Κυρίως, το πρόβλημα αυτό, σε συνδυασμό με τις ιδιαιτερότητες που παρουσιάζει ο τουρισμός ως βιομηχανία και ως τομέας σπουδών, επηρέασε και άλλες αλληλένδετες παραμέτρους της εκπαιδευτικής διαδικασίας όπως επιβεβαιώνεται από την παρούσα έρευνα (βλ. κεφ. 10).

Διαπίστωση 2^η: Πρόβλημα κατάλληλου εκπαιδευτικού προσωπικού

Όπως προκύπτει από το νομικό πλαίσιο που αφορά στα προσόντα του εκπαιδευτικού προσωπικού, η φιλοσοφία του φαίνεται καλή αλλά, όπως τεκμηριώνεται από τα στοιχεία και την ανάλυση που ακολουθεί, απέτυχε στην εφαρμογή του σε σχέση με τα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων.

Η αδυναμία της στελέχωσης των Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων με κατάλληλο εκπαιδευτικό προσωπικό προέκυψε άμεσα και αναπόφευκτα εξαιτίας της ανυπαρξίας προπτυχιακών και μεταπτυχιακών προγραμμάτων σπουδών στα ελληνικά Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα τις κρίσιμες δεκαετίες της ανάπτυξης και της οργάνωσης των εν λόγω τμημάτων. Δεν υπήρχαν επομένως, πτυχιούχοι ΑΕΙ με επαγγελματική ειδίκευση και/ή επιστημονική εξειδίκευση σε αντίστοιχες ή συναφείς ειδικότητες που απαιτούνταν για τη διδασκαλία των εξειδικευμένων γνωστικών αντικειμένων που συνέθεταν το πρόγραμμα σπουδών και προβλέπονταν για τις δύο πρώτες βαθμίδες, των καθηγητών και των καθηγητών εργαστηρίων και συγκεκριμένα για τις θέσεις καθηγητών Ξενοδοχειακής, Εστιατορικής και Μαγειρικής. Όπως προκύπτει από τα στοιχεία στο κεφάλαιο 7, η Ανωτέρα Σχολή Τουριστικών Επαγγελματιών Ρόδου αποτελούσε την μοναδική πηγή παραγωγής ειδικών στον τομέα των

ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, άρα, η μόνη βαθμίδα που μπορούσε να καλυφθεί από εξειδικευμένο προσωπικό είναι η τελευταία, των βοηθών εργαστηρίων.

Το ζήτημα αυτό φαίνεται δεν απασχόλησε τους υπεύθυνους για την υλοποίηση των προγραμμάτων παρότι η ποιότητα του εκπαιδευτικού προσωπικού- η επιστημονική κατάρτιση, τεχνολογική επάρκεια στο αντικείμενο και συνεχής ερευνητική παρουσία- αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο για την ποιότητα και αποτελεσματικότητα του προγράμματος σπουδών (π.χ. Woollenden, 1995; Δρεττάκης, 2006). Ως φυσικό επακόλουθο, η δυνατότητα εκπαίδευσης – μετεκπαίδευσης κατάλληλων ανθρώπινων πόρων για την στελέχωση των εν λόγω τμημάτων που έδινε το εκπαιδευτικό σχέδιο ίδρυσης των Κ.Α.Τ.Ε. παρέμεινε ανεκμετάλλευτη.

Όπως προκύπτει από τα στοιχεία που παρουσιάζονται στο Παράρτημα Ζ2 και αφορούν στο προφίλ του Εκπαιδευτικού Προσωπικού των πέντε τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων την πρώτη δεκαετία της λειτουργίας τους, στα τμήματα αυτά διορίστηκαν συνολικά 27 μέλη: 11 καθηγητές και καθηγητές εργαστηρίων και 16 άτομα στην βαθμίδα του βοηθού εργαστηρίων και η ποσοτική κατανομή τους στα τμήματα κυμάνθηκε από 3 μέχρι 7 μέλη.

Σύμφωνα με τα στοιχεία του πίνακα, δύο μόνο μέλη του εκπαιδευτικού προσωπικού υπερκαλύπτουν τα προβλεπόμενα προσόντα (διδασκαλικό στον τομέα του τουρισμού και επαγγελματική εμπειρία με αξιοσημείωτο το ότι ο ένας εκ των δύο έχει και βασικές σπουδές στη διοίκηση Ξενοδοχείων ως δεύτερο τίτλο βασικών σπουδών). Για τα υπόλοιπα μέλη, η επαγγελματική εμπειρία στον τουρισμό απουσιάζει (τέσσερα άτομα δεν διαθέτουν καμία εμπειρία με τον πραγματικό κόσμο της εργασίας), προέρχονται από διάφορους επιστημονικούς και επαγγελματικούς τομείς χωρίς να διαθέτουν επαγγελματική ειδίκευση και/ή επιστημονική εξειδίκευση παρ' ότι επιλέχτηκαν για τη διδασκαλία εξειδικευμένων μαθημάτων τουριστικού και ξενοδοχειακού περιεχομένου και ορισμένοι για τη διδασκαλία μαθημάτων επαγγελματικού περιεχομένου και προσανατολισμού.

Αντίθετα και τα 16 μέλη του εκπαιδευτικού προσωπικού που κατέλαβαν θέσεις της τρίτης βαθμίδας έχουν συνάφεια σπουδών με το αντικείμενο του τμήματος και των μαθημάτων για τα οποία διορίστηκαν. Επίσης, η επαγγελματική εμπειρία στον τομέα της φιλοξενίας (ξενοδοχεία) παρουσιάζεται να είναι

σημαντική, αν και υπάρχουν τέσσερις περιπτώσεις μελών που δεν διαθέτουν επαγγελματική εμπειρία. Τα 'κενά' που παρατηρούνται μεταξύ των προσόντων που απαιτούσε ο νόμος και αυτών που πραγματικά διέθετε το εκπαιδευτικό προσωπικό αιτιολογούνται από ένα αριθμό αλληλένδετων καταστάσεων που εστιάζονται στην έλλειψη ειδικών επιστημόνων στα όργανα λήψης των αποφάσεων, στην ρευστότητα και τις αλλαγές του θεσμικού πλαισίου (π.χ. η επαγγελματική εμπειρία μπορούσε να αντικατασταθεί με εκπαιδευτική), στην έλλειψη ελέγχου των διαδικασιών κ.ά.

Σε κάθε περίπτωση, όσο και αν η ακαδημαϊκή προέλευση και η επαγγελματική εμπειρία του εκπαιδευτικού προσωπικού παρουσιάζει μεγάλη ποικιλία και απόκλιση από το γνωστικό αντικείμενο του τμήματος (στις δύο πρώτες βαθμίδες), το κρίσιμο ζήτημα σε σχέση με τη φύση και την ταυτότητα του προγράμματος σπουδών είναι *πώς αυτοί οι παράγοντες επηρέασαν την επίτευξη των σκοπών και των στόχων του προγράμματος και τις αποφάσεις που αφορούσαν στην αναβάθμιση του προγράμματος σπουδών και την εξέλιξη του τμήματος*. Οι μετέπειτα αποφάσεις, όπως προκύπτει από την περαιτέρω ανάλυση και επιβεβαιώνεται από την εμπειρική έρευνα, σπάνια αφορούσαν την εκπαίδευση αυτή καθαυτή αλλά εξυπηρετούσαν κατά το μάλλον ή ήττον τις ακαδημαϊκές δυνατότητες και επιδιώξεις των εκπαιδευτικών που είχαν τον έλεγχο λόγω θέσης ή εξουσίας. Πρόσθετα, θα πρέπει να τονιστεί, ότι ο αριθμός του μόνιμου εκπαιδευτικού προσωπικού ήταν ιδιαίτερα περιορισμένος κατά το πρώτο ήμισυ της δεκαετίας 1973-83, και η εκπαιδευτική διαδικασία βασίστηκε επί μακρόν σε 'ωρομίσθιο' προσωπικό.

Διαπίστωση 3^η: Πρόβλημα ειδικών υποδομών

Οι ειδικές υποδομές και συγκεκριμένα τα εξειδικευμένα εργαστήρια ξενοδοχειακών λειτουργιών, τα οποία, *ας σημειώσουμε, αποτελούν μέχρι σήμερα σημαντικό κριτήριο ποιότητας των αντίστοιχων προγραμμάτων σπουδών* (π.χ. QAA, 2000) ήταν ανεπαρκή και λειτουργικά απαράδεκτα. Τα εργαστήρια που δημιουργήθηκαν, στα περισσότερα τμήματα, αποτελούσαν κακέκτυπα των αντίστοιχων επαγγελματικών λειτουργιών που καλούνταν να καλύψουν. Παρότι οι προδιαγραφές σχεδιασμού και οργάνωση ήταν επαρκείς, παρουσιάστηκε πρόβλημα στο στάδιο της υλοποίησης στα τμήματα που αμέλησαν να αναθέσουν το έργο σε ειδικούς. Το επίπεδο των ειδικών υποδομών, εκτός από το ότι

συνέβαλλε μέτρια στην αποτελεσματικότητα της εκπαιδευτικής διαδικασίας, δεν λειτούργησε θετικά στη διαμόρφωση καλής εικόνας και στην αναβάθμιση του κύρους του προγράμματος σπουδών κατά τη διαχρονική τους πορεία, όπως επιβεβαιώνεται από την εμπειρική έρευνα.

Με τα προβλήματα αυτά και με ένα φοιτητικό πληθυσμό με ανομοιόμορφη σύνθεση ως προς την ηλικία, τις γνώσεις και το ενδιαφέρον για το αντικείμενο των σπουδών ξεκίνησαν οι ανώτερες τουριστικές (ξενοδοχειακές) σπουδές στην Ελλάδα από το επίσημο εκπαιδευτικό σύστημα.

Σε αντίθεση επομένως με άλλα τμήματα των Κ.Α.Τ.Ε.Ε., τα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων αντιμετώπισαν ιδιόρρυθμα προβλήματα τα οποία σε συνδυασμό με τις ιδιαιτερότητες του τουρισμού τόσο ως δραστηριότητας όσο και ως τομέα σπουδών, όπως αναλύσαμε στα κεφάλαια δύο και τρία του παρόντος, συνέβαλλαν στη μέτρια αποτελεσματικότητά τους σε μια περίοδο έντονης τουριστικής ανάπτυξης και μεγάλης ανάγκης για καλά εκπαιδευμένα στελέχη όπως επιβεβαιώνεται από τα στοιχεία που αναφέρονται στην παράγραφο 4.2.2 του τέταρτου κεφαλαίου. Αλλά, κυρίως εμπόδισαν τη μετέπειτα πορεία τους. Μπορούμε επομένως να ισχυριστούμε ότι η αξιολόγηση των Κ.Α.Τ.Ε.Ε. από την πολιτική ηγεσία, όπως διατυπώθηκε στην ενότητα 9.2.2 του παρόντος κεφαλαίου, μπορεί να θεωρηθεί αντικειμενική σε ότι αφορά τα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων ενώ ενδέχεται να αδικεί τμήματα με καταξιωμένα και αδιαμφισβήτητα γνωστικά αντικείμενα, τα οποία στελεχώθηκαν με εξειδικευμένο εκπαιδευτικό προσωπικό με την απαραίτητη επιστημονική κατάρτιση και επαγγελματική επάρκεια και κατά συνέπεια δεν αντιμετώπισαν παρόμοια λειτουργικά και οργανωτικά προβλήματα σε όλες τις περιόδους της λειτουργίας τους.

9.3 Η ΑΝΑΔΥΣΗ ΤΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΙΔΡΥΜΑΤΩΝ (Τ.Ε.Ι.)

Ο νόμος 1404/83 ψηφίστηκε θέλοντας στην ουσία να υπογραμμίσει τον οικονομικό και αναπτυξιακό ρόλο της τεχνικής και επαγγελματικής εκπαίδευσης προσπαθώντας παράλληλα να την αναβαθμίσει. Καταργεί τα Κ.Α.Τ.Ε.Ε. και θεσμοθετεί τα Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα (Τ.Ε.Ι.), τα οποία εντάσσει στην τριτοβάθμια εκπαίδευση, μαζί με τα ΑΕΙ, διατηρώντας τον δυισμό του

εκπαιδευτικού συστήματος, δηλαδή ‘επαγγελματικής ή άλλης ειδικής’ και ακαδημαϊκής εκπαίδευσης.

Βασική επιδίωξη της πολιτικής αναβάθμισης της Τριτοβάθμιας Τεχνικής Επαγγελματικής Εκπαίδευσης μέσω ίδρυσης των Τ.Ε.Ι. ήταν η εξύψωση του θεσμού, γενικά, της *τεχνικής και επαγγελματικής εκπαίδευσης* και η καταξίωση και αποκατάστασή της απέναντι στο κοινωνικό σύνολο και ταυτόχρονα η κοινωνική αποδοχή των ‘νέων’ Ιδρυμάτων και η αποτελεσματική συμβολή τους στην ανάπτυξη της οικονομίας. Αυτό τουλάχιστον προκύπτει από πολλά σημεία της αγόρευσης στη Βουλή του τότε Υπουργού Παιδείας Απ. Κακλαμάνη (συνεδρία Η, 12 Οκτωβρίου 1983), απ’ όπου σταχυολογούμε ενδεικτικά:

‘.....Τα Τ.Ε.Ι. ανοίγουν νέους ορίζοντες στα εκπαιδευτικά πράγματα του τόπου. Έρχονται να δώσουν νέο αίμα στο εκπαιδευτικό μας σύστημα και να συμβάλλουν στην αναμόρφωσή του. Και ακόμη έρχονται να καταξιώσουν, να συμβάλουν στην *κοινωνική καταξίωση των στελεχών εφαρμογής*, που συμβάλουν στην ανάπτυξη της οικονομίας, στην ανάπτυξη του τόπου γενικότερα.....’

Επίσης, στην εισηγητική έκθεση του προαναφερθέντος νόμου υπογραμμίζεται ότι ‘.....η αποστολή των Τεχνολογικών Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων συνίσταται στην εκπαίδευση στελεχών εφαρμογής υψηλής στάθμης, επιστημονικά καταρτισμένων, ικανών να αποτελέσουν τον μοχλό διάδοσης και εφαρμογής της τεχνολογίας, να αντιμετωπίσουν και να επιλύσουν συγκεκριμένα προβλήματα της παραγωγικής διαδικασίας. Ανάλογη με το σκοπό αυτό προβλέπεται με το σχέδιο νόμου η οργάνωση και η λειτουργία τους, οι προϋποθέσεις και το σύστημα εκπαίδευσης, η σύνθεση και η σχέση των σχολών και των τμημάτων τους με την παραγωγική διαδικασία. Οι βασικές προβλέψεις του νόμου αποτελούν τα φυσιογνωμικά χαρακτηριστικά των Τ.Ε.Ι. και είναι συνοπτικά πρώτον, το υψηλό επίπεδο σπουδών, δεύτερον το σύγχρονο και εξελισσόμενο περιεχόμενο σπουδών καθώς και ο ειδικός προσανατολισμός τους στην εφαρμογή τεχνολογιών. Η στενή σύνδεσή τους με τις συνθήκες της παραγωγής και τις ανάγκες της οικονομίας.....’. (Βουλγαράκης, 1983, σελ. 5).

Πάντως, η αγωνία και η ανάγκη για κοινωνική αναγνώριση της τεχνικής επαγγελματικής εκπαίδευσης γίνεται περισσότερο φανερή από την αγόρευση στη Βουλή του Παναγιώτη Κανελλόπουλου (συνεδρία ΣΤ, 10 Οκτωβρίου, 1983):

‘..... και ζητώ απ’ όλους να βοηθήσουν, ώστε και ηθικά να δημιουργηθεί στον Ελληνικό Λαό, η εντύπωση, ότι γίνεται η αναβάθμιση των Κ.Α.Τ.Ε.Ε., της μεταλυκειακής Τεχνικής Παιδείας.....Θεωρώ καθήκον μου να επαναλάβω, ότι θα είναι τιμή σε μια οικογένεια αν το παιδί της βγει από μια τέτοια σχολή..... (σσ. Τ.Ε.Ι). Να σημειώσουμε ότι η διατύπωση ‘να δημιουργηθεί στον Ελληνικό Λαό, η εντύπωση ότι γίνεται αναβάθμιση...’, δημιουργεί προβληματισμό, αλλά αποδίδεται σε ατυχή διατύπωση, αφού στη συνέχεια του λόγου φαίνεται να υπάρχει πραγματική επιθυμία για ανύψωση του θεσμού.

Σε κάθε περίπτωση, είναι εμφανής η φιλελεύθερη πίστη των μεταρρυθμιστών της δεκαετίας του 1980 στον κοινωνικό, αναπτυξιακό και οικονομικό ρόλο της εκπαίδευσης, όπου μια καλά οργανωμένη Ανώτερη Τεχνική και Επαγγελματική εκπαίδευση, με σύγχρονα προγράμματα σπουδών και στενή σύνδεση με τις ανάγκες της οικονομίας, θα έδινε διέξοδο και επιλογές σε χιλιάδες νέους, με πρακτικό και παραγωγικό πνεύμα, που δεν επιθυμούν να ακολουθήσουν την ανώτατη θεωρητική μόρφωση. Παράλληλα, η αλλαγή της νοοτροπίας απέναντι στην Τεχνική και Επαγγελματική εκπαίδευση και η παροχή κινήτρων για επαγγελματική αποκατάσταση των πτυχιούχων Τ.Ε.Ι. θα προσανατόλιζαν κατάλληλα τους νέους και τις οικογένειές τους προς την κατεύθυνση αυτή. Αναφορικά με το τελευταίο, χαρακτηριστικό είναι το σχετικό απόσπασμα από την εισηγητική έκθεση για τα Τ.Ε.Ι.: ...‘το μαθητικό δυναμικό θα μπορεί απερίσπαστα να στραφεί σε σπουδές που εναρμονίζονται με την κλίση του χωρίς ανασταλτικές επιδράσεις ότι ένας βασικός χώρος της ΤΕΕ στερείται αναγνώρισης και προοπτικής....’ (Βουλγαράκης, 1983:113)

Κατάφερε αυτός ο νόμος να ανατρέψει το status quo στο χώρο της τεχνικής και επαγγελματικής εκπαίδευσης γενικότερα και της Τριτοβάθμιας ΤΕΕ ειδικότερα; η εκπαίδευση που παρασχέθηκε από τα Τ.Ε.Ι. είχε τα χαρακτηριστικά μιας στερεής και ορθολογικής τεχνικής και επαγγελματικής εκπαίδευσης; κατάφερε να βοηθήσει τη χώρα ώστε να κερδίσει ‘την ιστορική φάση της Επιστημονικοτεχνικής Επανάστασης’ σύμφωνα με τις επαγγελίες των ιθυνόντων; (Βουλγαράκης, 1983:113), προσέφερε τα τυπικά και ουσιαστικά αναγνωρισμένα επαγγελματικά δικαιώματα στους αποφοίτους; άλλαξε την νοοτροπία απέναντι στην Τεχνική και Επαγγελματική εκπαίδευση στο εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον των Τ.Ε.Ι.;

αυτά είναι μόνο λίγα από τα ερωτηματικά που απαιτούν τεκμηριωμένες απαντήσεις.

Η άποψη της πολιτικής ηγεσίας για το ρόλο και το έργο των Τ.Ε.Ι. όπως διατυπώθηκε το 2001, κατά τη μεταρρύθμιση που επέφερε την ένταξή τους στην ανώτατη εκπαίδευση, είναι εκ διαμέτρου αντίθετη με αυτήν που διατυπώθηκε για τα Κ.Α.Τ.Ε.Ε., (παρ. 9.2.2). Σχετικό έγγραφο του ΥΠ.Ε.Π.Θ. αναφέρει, μεταξύ άλλων, ότι 'τα Τ.Ε.Ι. στα 18 χρόνια λειτουργίας τους έχουν επιτελέσει και επιτελούν ένα εξαιρετικά σημαντικό έργο τόσο στο χώρο της εκπαίδευσης, όσο και στον οικονομικό και κοινωνικό τομέα. Στα Τ.Ε.Ι. εισάγεται το ήμισυ των αποφοίτων Λυκείων που επιζητούν μια θέση για σπουδές στην τριτοβάθμια εκπαίδευση. Οι απόφοιτοί τους, που καλύπτουν ένα μεγάλο φάσμα *σύγχρονων και απαραίτητων για την κοινωνική λειτουργία ειδικοτήτων*, εντάσσονται, και μάλιστα με σχετική ευκολία, στον παραγωγικό και κοινωνικό ιστό της χώρας και στηρίζουν έτσι, με ουσιαστικό και δυναμικό τρόπο την προσπάθεια για οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη της Ελλάδας' (ΥΠ.Ε.Π.Θ., 2001:1).

Προφανώς, η παραπάνω γενική αποτίμηση του έργου των Τ.Ε.Ι., αφορά και τα Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων, τα οποία από το 1983 και μετά επιτελούν και αυτά σημαντικό έργο και οι απόφοιτοί τους εντάσσονται με σχετική ευκολία στον παραγωγικό και κοινωνικό ιστό της χώρας και στηρίζουν με ουσιαστικό και δυναμικό τρόπο την προσπάθεια για οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη της Ελλάδας, σε ένα τομέα που θεωρείται 'η βαριά βιομηχανία' της χώρας τις τελευταίες δεκαετίες. Ας ιδώμεν.

9.3.1 ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΙΔΡΥΜΑΤΑ ΩΣ ΠΡΟΤΑΣΗ

Ο Ν.1404/83 με τις λεπτομερειακές του διατάξεις αποτέλεσε το βασικό πλαίσιο πάνω στο οποίο στηρίχθηκε για τα επόμενα 20 χρόνια η οργάνωση και η λειτουργία των προπτυχιακών σπουδών της Τριτοβάθμιας Τεχνικής και Επαγγελματικής Εκπαίδευσης όπως επίσης, στο πλαίσιο αυτό στηρίχθηκαν τα νομοθετικά κείμενα που εκδόθηκαν στη συνέχεια.

Η σχετική διάταξη του παραπάνω νόμου που αναφέρεται στην αποστολή των Τεχνολογικών Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων προβλέπει ότι τα Τ.Ε.Ι., σε αντίθεση με τα ΑΕΙ που δίνουν έμφαση στην προαγωγή και ανάπτυξη της επιστήμης, στην έρευνα και την υψηλή θεωρητική και σφαιρική κατάρτιση, διακρίνονται σαφώς

ως προς το ρόλο και την κατεύθυνση των ίδιων και των αποφοίτων τους και ως προς το περιεχόμενο και τους τίτλους σπουδών και έχουν ειδικότερα ως αποστολή (άρθρο 1, Ν. 1404/83):

- *‘Να παρέχουν θεωρητική και πρακτική εκπαίδευση, επαρκή για την εφαρμογή επιστημονικών, τεχνολογικών, καλλιτεχνικών ή άλλων γνώσεων και δεξιοτήτων στο επάγγελμα’.*

Το γενικό περίγραμμα της ταυτότητας και της φυσιογνωμίας των Τεχνολογικών Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων προσδιορίζεται με σαφήνεια και δίνεται συγκεκριμένα η κατεύθυνση της αποστολής τους σε θέματα εφαρμογών, με μια ευρύτερη διατύπωση (εφαρμογή επιστημονικών, τεχνολογικών, καλλιτεχνικών ή άλλων γνώσεων και δεξιοτήτων στο επάγγελμα) προφανώς για να καλύψει τις ιδιομορφίες των διαφορετικών ειδικοτήτων και επαγγελμαμάτων που συνδέονται τα διάφορα τμήματα των Τ.Ε.Ι.

Αναφέρεται επίσης η συμβολή και επιδίωξη των Τ.Ε.Ι. για τη δημιουργία υπεύθυνων πολιτών, ικανών να συνεισφέρουν ως στελέχη εφαρμογής στην οικονομική, κοινωνική και πολιτιστική ανάπτυξη της χώρας και επίσης ‘να υλοποιήσουν το δικαίωμα δωρεάν παιδείας κάθε Έλληνα πολίτη, ανάλογα με τις κλίσεις του.

Πρόσθετα, επιδίωξη των Τ.Ε.Ι., στα πλαίσια της αποστολής τους, αναφέρεται συμβολή τους στη συνεχιζόμενη εκπαίδευση των αποφοίτων τους, τη διαρκή επιμόρφωση του Ελληνικού λαού και τον επαγγελματικό προσανατολισμό των νέων. Ακόμη, διατηρούν αμφίδρομη σχέση με τις αντίστοιχες παραγωγικές μονάδες και τους οργανωμένους κλάδους της οικονομίας της περιφέρειάς τους, συνεργάζονται μεταξύ τους ή με άλλα εκπαιδευτικά ή τεχνολογικά ιδρύματα ή φορείς ή υπηρεσίες του εσωτερικού ή του εξωτερικού, για την επίτευξη της αποστολής τους.

Τέλος, ενημερώνουν την κοινή γνώμη για την πορεία πραγματοποίησης των στόχων τους, συντονίζουν τις επιδιώξεις τους με εκείνες των ΑΕΙ, όπως προβλέπονται με το Ν. 1268/1982, στην κοινή προσπάθεια για μια αυτοδύναμη οικονομική ανάπτυξη του τόπου και παίρνουν μέρος σε ερευνητικά προγράμματα πάνω σε θέματα εφαρμογής της τεχνολογίας.

Όπως προκύπτει από τα παραπάνω, οι σκοποί και οι στόχοι των Τ.Ε.Ι. είναι αρκετά σαφείς και προσφέρουν το γενικό πλαίσιο, τον ιδεολογικό προσανατολισμό και την κατεύθυνση στο σύνολο των 29 προγραμμάτων

σπουδών που περιλαμβάνονται στις έξι σχολές: Γραφικών Τεχνών και Καλλιτεχνικών Σπουδών, Διοίκησης και Οικονομίας, Επαγγελμάτων Υγείας και Πρόνοιας, Τεχνολογικών Εφαρμογών, Τεχνολογίας Τροφίμων και Τεχνολογίας Γεωπονίας.

Με τις διατάξεις του ίδιου νόμου, τα προγράμματα σπουδών όλων των τμημάτων των Τ.Ε.Ι. περιλαμβάνουν:

- α. Μαθήματα γενικής παιδείας
- β. Γενικά μαθήματα τμήματος
- γ. Ειδικά μαθήματα τμήματος
- δ. Πρακτική άσκηση εκτός των Τ.Ε.Ι.
- ε. Πτυχιακή εργασία

Το διδακτικό έργο διευρύνεται με συγκεκριμένες διατάξεις και περιλαμβάνει θεωρητική διδασκαλία, πρακτικές, φροντιστηριακές ή εργαστηριακές ασκήσεις ή ασκήσεις σε χώρους εργασίας, σεμινάρια επισκέψεις σε παραγωγικές εγκαταστάσεις, πτυχιακή εργασία και πρακτική άσκηση στο επάγγελμα. Η διάρκεια φοίτησης και εκπόνησης πτυχιακής εργασίας καθορίζεται σε έξι εξάμηνα και οι σπουδές καταλήγουν 'στην απόκτηση πτυχίου, που δίνει τη δυνατότητα άσκησης ενός επαγγέλματος' (άρθρο 25, παρ. 2-α).

Το σημαντικότερο, δίνεται η δυνατότητα στα τμήματα να καθορίζουν επιμέρους κατευθύνσεις, που χαρακτηρίζονται από τα κατ' επιλογήν υποχρεωτικά μαθήματα, όπου οι σπουδές σε μια κατεύθυνση καταλήγουν στο βασικό πτυχίο του τμήματος (άρθρο 25, παρ. 2-β) και εξίσου σημαντικό, στους πτυχιούχους των Τ.Ε.Ι. αναγνωρίζονται επαγγελματικά δικαιώματα.

Τα μαθήματα που διδάσκονται διακρίνονται σε υποχρεωτικά, κατ' επιλογήν υποχρεωτικά και προαιρετικά (άρθρο 26, παρ. 1) ενώ ορίζεται ρητά ότι 'το πρόγραμμα σπουδών κάθε τμήματος καταρτίζει η Γενική Συνέλευση του τμήματος, με βάση το περίγραμμα του προγράμματος σπουδών και αναθεωρείται το αργότερο κάθε δύο χρόνια (άρθρο 26, παρ. 2). Η κατάρτιση του προγράμματος σπουδών από τη Γενική Συνέλευση του τμήματος, με τη συμμετοχή όλων των φορέων της εκπαιδευτικής κοινότητας, συνιστά, αναμφίβολα, σημαντικό βήμα για την αυτοδιοίκηση των εκπαιδευτικών μονάδων. Παράλληλα, οι προβλέψεις του νόμου για τη διαίρεση των Τμημάτων σε Ομάδες Μαθημάτων που

αντιστοιχούν σε συγκεκριμένο επιστημονικό και τεχνολογικό πεδίο και τον καθορισμό των αρμοδιοτήτων των οργάνων της ομάδας μαθημάτων, του τμήματος, της σχολής και του Τ.Ε.Ι. (άρθρο 8,9,10,11) σηματοδοτούν την πλήρη αυτοδιοίκηση των νέων ιδρυμάτων.

Τα μέλη του Εκπαιδευτικού Προσωπικού, σύμφωνα με το άρθρο 3, διακρίνονται σε τακτικά και έκτακτα και η ιεραρχική του διάρθρωση αποτελείται από τους καθηγητές, επίκουρους καθηγητές και καθηγητές εφαρμογών, και κατά το σύνταγμα του 1975 (άρθρο 16, παρ. 6) είναι δημόσιοι λειτουργοί. Τα προσόντα που απαιτούνται για διορισμό στην κάθε βαθμίδα, όπως παρουσιάζονται στο Παράρτημα Ζ1 είναι:

Για την βαθμίδα του καθηγητή απαιτείται πτυχίο ΑΕΙ, διδακτορικό δίπλωμα σχετικό με το αντικείμενο της θέσης, δεκαετή επαγγελματική δραστηριότητα στην ειδικότητα (με αξιολογη επιστημονική επίδοση και ιδιαίτερη επίδοση σε χώρους εργασίας), τετραετή διδακτική πείρα σε τριτοβάθμια ιδρύματα και άριστη γνώση μιας ξένης γλώσσας.

Στη βαθμίδα του επίκουρου καθηγητή απαιτείται πτυχίο ΑΕΙ ή Τ.Ε.Ι. με πιστοποιητικό εξειδίκευσης, τίτλος μεταπτυχιακών σπουδών ή μετεκπαίδευση διετούς διάρκειας, δεκαετής επαγγελματική δραστηριότητα στην ειδικότητα (με αξιολογικό επιστημονικό έργο ή εμπειρία στην εφαρμογή επιστημονικών γνώσεων και μεθόδων), διετής διδακτική πείρα σε τριτοβάθμια ιδρύματα και άριστη γνώση μιας ξένης γλώσσας.

Τέλος, για τη βαθμίδα των καθηγητών εφαρμογών απαιτείται πτυχίο Τ.Ε.Ι. με πιστοποιητικό εξειδίκευσης ή ΑΕΙ, υπό τον όρο ότι δεν υπάρχει αντίστοιχη ειδικότητα Τ.Ε.Ι. , επαγγελματική δραστηριότητα στην ειδικότητα από την οποία έξι χρόνια επαγγελματική σε θέματα εφαρμογών και δύο χρόνια διδακτική.

Από τη συγκριτική μελέτη των προσόντων μεταξύ των αντίστοιχων βαθμίδων του εκπαιδευτικού προσωπικού μεταξύ των πρώην Κ.Α.Τ.Ε.Ε. και των Τ.Ε.Ι. φαίνεται ξεκάθαρα η σημασία που δίνεται στην αναβάθμιση των διδασκόντων και η έμφαση που δίνεται τόσο στα ακαδημαϊκά (διδακτορικό για τους καθηγητές και μεταπτυχιακό για τους επίκουρους καθηγητές) όσο και στα επαγγελματικά προσόντα. Η ποσοτική αύξηση της επαγγελματικής πείρας είναι θεαματική αφού από τρία χρόνια στις δύο πρώτες βαθμίδες και δύο χρόνια στην τρίτη απαιτούνται πλέον δέκα και έξι χρόνια αντίστοιχα ενώ η ποιοτική διάσταση προκύπτει από τη διατύπωση ότι η επαγγελματική εμπειρία

είναι σε ειδικότητα που αντιστοιχεί στη θέση που προκηρύσσεται και ακόμη, ότι ανάλογα με τη φύση της θέσης, απαιτείται επιστημονική επίδοση ή επίδοση σε χώρους εργασίας με προφανή στόχο να αντιμετωπιστούν οι ιδιαιτερότητες των γνωστικών αντικειμένων.

Στο σημείο αυτό κρίνεται απαραίτητο να τονίσουμε δύο εξέχοντα σημεία που αφορούν στα προβλεπόμενα προσόντα: Πρώτον, για τη θέση του επίκουρου καθηγητή απαιτείται πτυχίο ΑΕΙ ή Τ.Ε.Ι. με πιστοποιητικό εξειδίκευσης. Δεύτερον, για τη βαθμίδα του καθηγητή εφαρμογών απαιτείται πτυχίο Τ.Ε.Ι. με πιστοποιητικό εξειδίκευσης ή ΑΕΙ, εφόσον δεν υπάρχει αντίστοιχη ειδικότητα Τ.Ε.Ι. και διευκρινίζεται ότι 'δεν πρόκειται για υποκατάσταση του ενός τίτλου από τον άλλο, αλλά ζητούνται ανάλογα με την ειδικότητα της θέσης που πρόκειται να πληρωθεί. Αν δηλαδή η ειδικότητα της θέσης που προκηρύσσεται λειτουργεί στα Τ.Ε.Ι., υποψήφιοι θα είναι μόνο πτυχιούχοι Τ.Ε.Ι. και, αντίστροφα, αν η ειδικότητα δεν υπάρχει στα Τ.Ε.Ι. υποψήφιοι είναι μόνο πτυχιούχοι ΑΕΙ' (Τ.Ε.Ι. 1984:58). Τα σημεία αυτά αποτελούν την πιο σπουδαία έκφραση της αναγνώρισης των πτυχίων που θα παρέχουν τα Τ.Ε.Ι. και δείχνουν σαφέστατα τη βούληση των μεταρρυθμιστών να δώσουν ώθηση στα νέα ιδρύματα για κοινωνική καταξίωση.

Οι παραπάνω και άλλες προβλέψεις του νέου νόμου όπως για παράδειγμα η σύσταση 900 ενιαίων θέσεων καθηγητών και επίκουρων καθηγητών και 1100 καθηγητών εφαρμογών και σημαντικού αριθμού θέσεων ειδικού εκπαιδευτικού, ειδικού τεχνικού και διοικητικού προσωπικού (άρθρο 23), όπως και ο κανονισμός σπουδών μας επιτρέπουν να συμπεράνουμε ότι ο νόμος πλαίσιο 1404/83, ως πρόταση, αποτελεί το περιεκτικότερο και πιο συνεκτικό νομικό κείμενο για την αναβάθμιση και αναγνώριση της Τριτοβάθμιας Τεχνικής και Επαγγελματικής Εκπαίδευσης.

9.3.2 ΤΜΗΜΑΤΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ Τ.Ε.Ι.

Σε αρμονία πάντως με το νόμο πλαίσιο των Τ.Ε.Ι. και τους γενικούς σκοπούς και στόχους, μπορούμε να ισχυριστούμε ότι η εκπαίδευση στα Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων πρέπει να προσανατολίζεται και να δίνει προτεραιότητα:

- ο Στην παροχή σύγχρονων και ειδικευμένων γνώσεων, στο ειδικό αντικείμενο σπουδών (διοίκηση ξενοδοχειακών επιχειρήσεων ή άλλο σχετικό με τον τουρισμό αντικείμενο σπουδών που ενδεχομένως έχει ανάγκη η κοινωνία και η οικονομία) ώστε να έχουν ευχέρεια και απόδοση στην επαγγελματική απασχόληση με έμφαση στον εφαρμοσμένο χαρακτήρα της εκπαίδευσης, ώστε οι παρεχόμενες γνώσεις να είναι άμεσα

εφαρμόσιμες και να έχουν οι απόφοιτοι γνώσεις και εμπειρία των προβλημάτων της πράξης.

- ο Στη σύνδεση των Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων με τις περιφέρειες που είναι εγκατεστημένα και ανάπτυξη αμφίδρομων σχέσεων με την τουριστική αγορά εργασίας για την επίλυση των προβλημάτων που αντιμετωπίζει και προσαρμοστικότητα των προγραμμάτων σπουδών σύμφωνα με τις πραγματικές ανάγκες και ακόμη,
- ο Στην αποτελεσματικότητα των προγραμμάτων σπουδών.

Ο βαθμός κατά τον οποίο τα Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι. λειτούργησαν σε αρμονία με την αποστολή, τους σκοπούς και τους στόχους, όπως καθορίζεται από το νέο θεσμικό τους πλαίσιο, μπορεί να αξιολογηθεί με την ανάλυση των παραμέτρων που συνθέτουν το επίπεδο, την ποιότητα και το περιεχόμενο των σπουδών αυτοτελώς και σε σχέση με το προηγούμενο μοντέλο λειτουργίας τους επί Κ.Α.Τ.Ε.Ε. Το ζητούμενο είναι να προσδιορίσουμε αν το ‘νέο’ αναθεωρημένο πρόγραμμα σπουδών και οι εκπαιδευτικές διαδικασίες αποκατέστησαν τις ανισορροπίες και τα προβλήματα της προηγούμενης κατάστασης και κατέστησαν εφικτή, μεταξύ άλλων, τη δυνατότητα αποτελεσματικότερης κοινωνικής ένταξης και επαγγελματικής αποκατάστασης των αποφοίτων και τη διασφάλιση ευρύτερης κοινωνικής αποτελεσματικότητας της τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης.

9.3.3 ΤΜΗΜΑΤΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ Τ.Ε.Ι. – ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

Το αναθεωρημένο πρόγραμμα σπουδών ‘Τουριστικών Επιχειρήσεων’ παρουσιάζεται στον πίνακα 2 (Παράρτημα Ζ), το οποίο, όπως και επί Κ.Α.Τ.Ε.Ε., είναι κοινό για όλα τα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων.

Η συγκριτική μελέτη του περιεχομένου του προγράμματος σπουδών των Κ.Α.Τ.Ε.Ε. με αυτό των Τ.Ε.Ι. αναδεικνύει ορισμένα κοινά χαρακτηριστικά αλλά και διαφορές:

- ♦ Η ονομασία του τμήματος και του προγράμματος σπουδών παραμένει η ίδια: Τουριστικών Επιχειρήσεων, χωρίς ένδειξη της κατεύθυνσης του προγράμματος, η οποία παραμένει κατά βάση ξενοδοχειακή.

Η διάρκεια σπουδών αυξάνεται από τέσσερα σε έξι εξάμηνα και ο αριθμός των μαθημάτων από 33 σε 56. Αυτό προκύπτει κυρίως από την κατάργηση και

διάσπαση ολοκληρωμένων θεματικών ενοτήτων (π.χ. Τουρισμός I- II- III, Διοίκηση Ξενοδοχείων I-II), και την μετατροπή των περιεχομένων ενοτήτων σε αυτοδύναμα μαθήματα. Για το λόγο αυτό, ανεξάρτητα από την εισαγωγή 23 νέων μαθημάτων, το νέο πρόγραμμα σπουδών παρουσιάζει ελλείψεις και κυρίως επιφανειακή, αντί σε βάθος, πρόβλεψη για τη διδασκαλία βασικών μαθημάτων ξενοδοχειακής διοίκησης και εφαρμογής. Η ιδιόμορφη αυτή εξέλιξη είναι ασύμβατη σε σύγκριση με αντίστοιχα προγράμματα σπουδών αλλά και με προγράμματα σπουδών άλλων τμημάτων των Τ.Ε.Ι., όπου τα βασικά μαθήματα που εξασφαλίζουν επάρκεια και σε βάθος γνώση του επαγγέλματος διδάσκονται με τη μορφή αλυσίδας (π.χ. Νοσηλευτική I-VI). Περαιτέρω μελέτη του περιεχομένου και της εκπαιδευτικής διαδικασίας καταδεικνύει εντελώς περιφερειακό προσανατολισμό ως προς την αγορά εργασίας και περιορισμένη δυνατότητα για ανάπτυξη αναλυτικών δεξιοτήτων κατά τη διάρκεια των έξι εξαμήνων σπουδών αφού το Πρόγραμμα Σπουδών 'Τουριστικών Επιχειρήσεων' χαρακτηρίζεται από πλημμυρίδα μαθημάτων, αλληλοεπικαλύψεις, κατακερματισμό των θεματικών ενοτήτων και έλλειψη συνοχής. Η αύξηση των ωρών διδασκαλίας είναι σημαντική (από 142 σε 192) αλλά με ανισοβαρή κατανομή σε βάρος των πρακτικών εφαρμογών (οι θεωρητικές ώρες διδασκαλίας αυξήθηκαν από 92 σε 151 ενώ οι εργαστηριακές ώρες μειώθηκαν από 50 σε 42 ώρες), καταδεικνύοντας την τάση θεωρητικοποίησης του προγράμματος σπουδών, εκτίμηση η οποία επιβεβαιώνεται από την εμπειρική έρευνα. Θετική εξέλιξη θεωρείται η εισαγωγή μαθημάτων που αφορούν τις νέες τεχνολογίες.

Διαφαίνεται, ξεκάθαρα, ότι ένα μεγάλο μέρος από το περιεχόμενο του προγράμματος σπουδών και οι ονοματολογικές αλλαγές στους τίτλους ορισμένων ειδικών μαθημάτων είναι αποτέλεσμα της τάσης για ακαδημαϊκό καθωσπρεπισμό. Επίσης, ο εκλεκτικισμός στη συλλογή ορισμένων θεμάτων, ανεξάρτητα από το αν έχουν ή δεν έχουν κάποια συνάφεια με τις επαγγελματικές ανάγκες αλλά έχουν ακαδημαϊκή αξιοπιστία είναι αξιοσημείωτος, παρ' ότι κάτι τέτοιο είναι λάθος για προγράμματα σπουδών που στοχεύουν στην εκπαίδευση στελεχών εφαρμογής υψηλής στάθμης (Jones, 1992; 2004) και αντίθετο με τις επαγγελίες του νόμου πλαισίου που παρουσιάσαμε στην προηγούμενη παράγραφο.

Η σύγκριση του περιεχομένου με οποιοδήποτε πρόγραμμα σπουδών Διοίκησης Επιχειρήσεων Φιλοξενίας ή Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων έγκυρων Πανεπιστημίων του εξωτερικού, ή η αναζήτηση των στόχων που επιδιώκει να καλύψει μέσα από τα διδασκόμενα μαθήματα ή η σύγκριση του περιεχομένου με το ‘σώμα της γνώσης’ για τη φιλοξενία και το ‘σώμα γνώσης’ για τον τουρισμό επιβεβαιώνει ανεπάρκειες, έλλειψη φιλοσοφίας και προσανατολισμού του προγράμματος. Διαφαίνεται ξεκάθαρα, ότι ο σχεδιασμός και η ‘αναβάθμιση’ του νέου προγράμματος σπουδών δεν ήταν αποτέλεσμα έρευνας των αναγκών της αγοράς εργασίας και/ή συνεργασίας με τα τμήματα και/ή ειδικούς επιστήμονες, καθότι, με όποιους όρους και αν εξεταστεί, παρουσιάζει κενά και επιβεβαιώνει ότι είναι δύσκολο να ανταποκριθεί με αποτελεσματικότητα στους κοινωνικούς του στόχους δηλ. την προετοιμασία των φοιτητών για επαγγελματική σταδιοδρομία σε επίπεδο μεσαίων και ανώτερων στελεχών εφαρμογής. Το ζήτημα αυτό παίρνει ακόμη μεγαλύτερες διαστάσεις, σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, στις συχνές περιπτώσεις, όπου καθηγητές αγνοούν τις επαγγελματικές – πρακτικές και εφαρμοσμένες πτυχές των μαθημάτων που διδάσκουν μόνο σε θεωρητικό επίπεδο, συχνά άσχετο ακόμη και με τον τίτλο του μαθήματος.

Παράλληλα, η πρόβλεψη διαδικασιών διδασκαλίας και μάθησης που απαιτούνται για την ανάπτυξη διοικητικών δεξιοτήτων στον τομέα της φιλοξενίας απουσιάζει και ακόμη δεν τίθεται θέμα για μια ολιστική προσέγγιση στη διδασκαλία και μάθηση η οποία σε συνδυασμό με τη φύση και την καταλληλότητα του περιεχομένου του προγράμματος σπουδών θα μπορούσε να επιφέρει την αναγκαία αναβάθμιση.

Επομένως το βασικό πρόβλημα της ταυτότητας του προγράμματος σπουδών που διαπιστώθηκε επί Κ.Α.Τ.Ε.Ε. (βλ. παρ. 9.2.9.2.) παραμένει άλυτο και η ευκαιρία για σχεδιασμό αποτελεσματικών προγραμμάτων σπουδών, σύμφωνα με τις ανάγκες μιας ραγδαίας αναπτυσσόμενης τουριστικής βιομηχανίας και σύμφωνα με τη διεθνή πρακτική δεν αξιοποιείται. Όλα τα στοιχεία καταδεικνύουν ότι ‘η επιτροπή των 37 φορέων που συστάθηκε για την καταγραφή των μηνυμάτων, των εμπειριών και των αναγκών από όλους τους χώρους, τα πορίσματα της ειδικής ομάδας των επιστημόνων που συγκροτήθηκε από το ΥΠ.Ε.Π.Θ. και οι άλλες ενέργειες που έγιναν για την εκπόνηση των αναλυτικών εκπαιδευτικών

προγραμμάτων' (Εισηγητική Έκθεση του ν. 1404/83), δεν 'άγγιξαν' το ζήτημα της *τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης* και θέτουν σε αμφισβήτηση την αξιοπιστία των προαναφερόμενων ενεργειών. Επομένως οι ιδιαιτερότητες, οι προβληματισμοί και οι προσεγγίσεις που αναλύονται στο τρίτο κεφάλαιο σχετικά την τουριστική εκπαίδευση αποδεικνύονται *terra incognita* για τους υπεύθυνους σχεδιασμού των προγραμμάτων αυτών. Στην ουσία, το 'αναβαθμισμένο' πρόγραμμα σπουδών μπορεί να χαρακτηριστεί ως ένα συνονθύλευμα με αποσπασματικά στοιχεία από το 'σώμα γνώσης' των προγραμμάτων σπουδών διοίκησης επιχειρήσεων φιλοξενίας (παρ. 6.4.2) και το 'σώμα γνώσης' για τον τουρισμό (παρ. 6.6.1 κεφάλαιο 6) και φαίνεται να επιβεβαιώνει τις διαπιστώσεις που έχουν διατυπώσει αξιόλογοι επιστήμονες του τουρισμού και της φιλοξενίας σε παρόμοιες περιπτώσεις κατά τις οποίες γενικόλογα και μη συνεκτικά προγράμματα σπουδών αδυνατούν να ξεπεράσουν το επίπεδο της μετριότητας και να ανταποκριθούν αποτελεσματικά στην αποστολή τους (π.χ. Pavesic, 1993; Holloway, 1998).

Με όρους Διοίκησης Ολικής Ποιότητας διαφαίνονται όλα τα συμπτώματα που χαρακτηρίζουν τους οργανισμούς που δεν ενδιαφέρονται πραγματικά για την αναβάθμιση και οποιαδήποτε προσπάθεια δημιουργίας εγγύτερων παραλληλισμών μεταξύ των διαδικασιών σχεδιασμού που εφήρμοσαν οι 'αρμόδιοι' και των αρχών σχεδιασμού, όπως αυτές καθορίζονται από τη διοικητική επιστήμη, καταδεικνύουν ότι ούτε τα δεδομένα του παρελθόντος αξιολογήθηκαν, ούτε οι αποφάσεις που λήφθηκαν ήταν εμπεριστατωμένες για να οδηγήσουν το μέλλον αυτών των τμημάτων (βλ. π.χ. παρ. 3.3.2 και 3.3.3 στο κεφ. 3).

9.3.4 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΑΠΟΦΟΙΤΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ Τ.Ε.Ι.

Εξαιρετικό ενδιαφέρον, για τους σκοπούς της εργασίας μας, παρουσιάζουν και τα επαγγελματικά δικαιώματα που θεσμοθετήθηκαν με το Προεδρικό Διάταγμα 356/89. Το άρθρο 1, προβλέπει για τους απόφοιτους των Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων:

1. Οι πτυχιούχοι του τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων της Σχολής Διοίκησης και Οικονομίας με βάση τις εξειδικευμένες επιστημονικές και τεχνικές γνώσεις τους ασχολούνται επαγγελματικά είτε αυτοδύναμα είτε σε συνεργασία με άλλους επιστήμονες στον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα,

είτε ως αυτοαπασχολούμενοι στη μελέτη, έρευνα και εφαρμογή της σύγχρονης τεχνολογίας στην τουριστική οικονομία και ειδικότερα στην παραγωγή και διάθεση τουριστικών αγαθών και υπηρεσιών, καθώς επίσης στην άσκηση διοίκησης στις διάφορες τουριστικές μονάδες και ταξιδιωτικά γραφεία.

2. Στα πλαίσια της άσκησης του επαγγέλματός τους, ασχολούνται με τα παρακάτω αντικείμενα και δραστηριότητες:
 - 2.1 Τροφοδοσία ξενοδοχείων και γενικότερα επισιτιστικών μονάδων.
 - 2.2 Προμήθεια τροφίμων, ποτών και εξοπλισμού.
 - 2.3 Προγραμματισμό επιχειρηματικής δραστηριότητας τουριστικών επιχειρήσεων.
 - 2.4 Χρηματοδότηση τουριστικών επιχειρήσεων.
 - 2.5 Τήρηση λογαριασμών πελατών.
 - 2.6 Εποπτεία ορόφων.
 - 2.7 Άσκηση εποπτείας και διοίκησης στο προσωπικό των τουριστικών επιχειρήσεων
 - 2.8 Έρευνα αγοράς πωλήσεων τουριστικών αγαθών και υπηρεσιών.
 - 2.9 Διαχείριση επισιτιστικών επιχειρήσεων (εστιατόρια, καφετέριες κλπ), μπαρ, κέντρων διασκέδασης και κυλικείων σε τουριστικούς χώρους που ανήκουν στην κατηγορία Πολυτελείας και Α'.
 - 2.10 Κατάρτιση προϋπολογισμού εσόδων – εξόδων.
 - 2.11 Οι πτυχιούχοι του τμήματος ασκούν τις πιο πάνω αναφερόμενες δραστηριότητες και όταν αυτές αφορούν σε ξενοδοχειακά, επισιτιστικά κ.λπ. τμήματα επιβατικών πλοίων και κρουαζιερόπλοιων.
 - 2.12 Παροχή Τουριστικών πληροφοριών.
 - 2.13 Έκδοση εισιτηρίων.
 - 2.14 Σχεδιασμός και σύνθεση τουριστικού πακέτου.
 - 2.15 Σχεδιασμός και εκτέλεση ταξιδιού.
 - 2.16 Προγραμματισμός και εκτέλεση μαζικής διακίνησης ατόμων.
 - 2.17 Καθοδήγηση ταξιδιωτικών ομάδων (tour leaders).
 - 2.18 Οι πτυχιούχοι του τμήματος ασκούν τις δραστηριότητες των παραγράφων 2.12, 2.13, 2.14, 2.15, 2.16 και 2.17 του παρόντος άρθρου και όταν αυτές αφορούν σε τουριστικά, ταξιδιωτικά κλπ τμήματα

αεροπορικών, ναυτιλιακών, σιδηροδρομικών εταιριών, τραπεζών κλπ.

- 2.19 Άσκηση επαγγέλματος υπεύθυνου διευθυντή ξενοδοχειακής επιχείρησης.
- 2.20 Άσκηση επαγγέλματος υπεύθυνου διευθυντή ταξιδιωτικών γραφείων.
- 2.21 Παροχή υπηρεσιών στη Διεύθυνση Επιθεώρησης του Ε.Ο.Τ. και άλλες διοικητικές και επιτελικές Διευθύνσεις του.
- 2.22 Εκπόνηση μελετών σκοπιμότητας για την ίδρυση – επέκταση τουριστικών επιχειρήσεων.
3. Οι παραπάνω πτυχιούχοι καλύπτουν όλο το φάσμα της Διοικητικής ιεραρχίας της σχετικής με τους τομείς της ειδικότητάς τους.
4. Οι πτυχιούχοι του Τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων της Σχολής Διοίκησης και Οικονομίας των Τεχνολογικών Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων απασχολούνται στην εκπαίδευση, σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία.
5. Επίσης μπορούν να απασχοληθούν σε έρευνα θεμάτων της ειδικότητάς τους.
6. Οι πτυχιούχοι του Τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων της Σχολής Διοίκησης και Οικονομίας των Τ.Ε.Ι. με την απόκτηση του πτυχίου τους ασκούν το επάγγελμα, είτε ως στελέχη μονάδων, είτε ως αυτοαπασχολούμενοι, στο πλαίσιο των παραπάνω επαγγελματικών δικαιωμάτων (Π.Δ. 356/89).

Μια πρώτη ανάγνωση των επαγγελματικών δικαιωμάτων αποκαλύπτει σημαντική προχειρότητα και κυρίως έλλειψη γνώσης των επαγγελματικών απαιτήσεων των θέσεων εργασίας για τις οποίες κατοχυρώνεται νομικά ο απόφοιτος. Παρατηρείται μια σοβαρή απόκλιση των επιπέδων εργασίας που κυμαίνονται από το επίπεδο 1 μέχρι το επίπεδο 5 (έκδοση εισιτηρίων – υπεύθυνος διευθυντής ξενοδοχειακής επιχείρησης) όπως και τεράστια απόκλιση μεταξύ ειδικευμένων και ανειδίκευτων θέσεων εργασίας (παροχή τουριστικών πληροφοριών – σχεδιασμός και σύνθεση τουριστικού πακέτου). Το σημαντικότερο, επιβεβαιώνεται και κατοχυρώνεται νομικά το αδιέξοδο και παράδοξο της παρεχόμενης δημόσιας Τριτοβάθμιας Προπτυχιακής Τουριστικής

Εκπαίδευσης: με ένα και μοναδικό πρόγραμμα σπουδών προετοιμάζει τα εξειδικευμένα ‘στελέχη;’ για όλους τους τομείς, επαγγέλματα και εξειδικεύσεις του τουρισμού!

Τα επαγγελματικά δικαιώματα απορρέουν από τις γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες που αποκτά το άτομο μετά από συστηματική εκπαίδευση. Πρόσθετα, το επαγγελματικό δικαίωμα πρέπει να συμβαδίζει με την ικανότητα του ατόμου να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις της θέσης εργασίας. Με κριτήριο τις θεμελιώδεις αυτές αρχές, η συγκριτική μελέτη του περιεχομένου του προγράμματος σπουδών των Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων και των περιγραφών εργασίας που απορρέουν από τα επαγγελματικά δικαιώματα συνάγονται τα εξής συμπεράσματα:

Πρώτον, έλλειψη αντιστοιχίας μεταξύ επαγγελματικών δικαιωμάτων και περιεχομένου σπουδών. Απονέμονται επαγγελματικά δικαιώματα χωρίς να παρέχονται τα απαραίτητα εφόδια (για παράδειγμα προβλέπονται δικαιώματα άσκησης του επαγγέλματος του διευθυντή ταξιδιωτικού γραφείου χωρίς να διδάσκεται το παραμικρό για το γνωστικό αυτό αντικείμενο) και όλα αυτά σε μια χώρα όπου ο τουρισμός έχει τεράστια οικονομική και κοινωνική σπουδαιότητα (βλ. κεφάλαιο 4).

Δεύτερον, έλλειψη αντιστοιχίας μεταξύ επαγγελματικών δικαιωμάτων, περιεχομένου σπουδών και επιπέδου σπουδών (βλ. κεφ. 5 παρ. 5.4.2). Τόσο τα επαγγελματικά δικαιώματα όσο και το περιεχόμενο σπουδών δεν συμβαδίζει με το επίπεδο της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, με αποτέλεσμα να διαπιστώνεται σαφής σύγχυση και ανταγωνισμός των αποφοίτων με άλλες εκπαιδευτικές βαθμίδες (βλ. κεφάλαιο 7).

Κανείς δεν θα αμφισβητούσε ότι η θεμελιώδης αποστολή ενός τμήματος τουριστικών επιχειρήσεων επιπέδου τριτοβάθμιας εκπαίδευσης είναι να προετοιμάζει στελέχη για την τουριστική αγορά εργασίας αλλά με την προϋπόθεση ότι διαθέτει τα απαιτούμενα προγράμματα σπουδών που εξασφαλίζουν εκτός από γενικές γνώσεις και τις ειδικές γνώσεις και δεξιότητες για την επιτυχή εισαγωγή των αποφοίτων στην αγορά εργασίας και την επαγγελματική τους εξέλιξη, παράλληλα με την καλλιέργεια της νοοτροπίας για δια βίου μάθηση και την ολοκληρωμένη ανάπτυξη του ατόμου (βλ. κεφ. 5, 6). Εξ’ άλλου, η δυνατότητα πρόσβασης στις διάφορες επαγγελματικές δραστηριότητες

στον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας είναι ελεύθερη και δεν προσδιορίζεται νομοθετικά, αλλά από τους τίτλους σπουδών και την εμπειρία. Κάτω απ' αυτές τις συνθήκες, η έλλειψη ταυτότητας των αποφοίτων των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι. και ο συγκεχυμένος ρόλος τους στην παραγωγική διαδικασία, στους θεσμούς και τις υπηρεσίες καθιστά την όλη κατάσταση προβληματική.

Μια επιπλέον παρατήρηση που μπορεί να γίνει αφορά στο 'χάσμα' που προκύπτει μεταξύ των σκοπών και στόχων που θέτει η Τριτοβάθμια Τεχνολογική Εκπαίδευση με αυτούς που προβάλλονται μέσω των επαγγελματικών δικαιωμάτων για τα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων, όπως και στο 'χάσμα' μεταξύ των στόχων του προγράμματος και του περιεχομένου των σπουδών.

Η παραπάνω ανάλυση μας επιτρέπει να συμπεράνουμε ότι η στρεβλή εικόνα που παρουσιάζουν τα 'επαγγελματικά δικαιώματα' των αποφοίτων της τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης συνδέεται, ενδεχομένως, με την αδυναμία εννοιολογικής οριοθέτησης του τουρισμού και της φιλοξενίας (βλ. κεφ. 6, παρ. 6.2.1 και 6.7.1) και την έλλειψη κατανόησης του περιβάλλοντος της τουριστικής απασχόλησης και ειδικότερα των σχέσεων μεταξύ τουριστικής και ξενοδοχειακής αγοράς εργασίας και εκπαίδευσης (βλ. κεφ. 5, παρ. 5.3).

9.3.5 ΤΜΗΜΑΤΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ Τ.Ε.Ι. – ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΩΣ ΠΡΟΤΑΣΗ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ

Παρά τη γενικότερη έμφαση που χωρίς αμφιβολία δίδεται από το νόμο πλαίσιο στα ακαδημαϊκά και επαγγελματικά προσόντα του εκπαιδευτικού προσωπικού των Τ.Ε.Ι., στην πράξη, η διάσταση αυτή φαίνεται να αγνοείται ιδιαίτερα στα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων. Η θέληση για αναβάθμιση της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης σύμφωνα με τους διακηρυγμένους στόχους της τεχνολογικής-επαγγελματικής, τους φιλόδοξους σχεδιασμούς και τους μεγάλοπνοους στόχους φαίνεται υποκριτική αφού αντί αξιολόγησης και αναβάθμισης του υπηρετούντος εκπαιδευτικού προσωπικού, επικράτησαν τα συντεχνιακά και προσωπικά συμφέροντα των ομάδων εξουσίας (ανώτερων βαθμίδων), όπως αποδεικνύεται από την ανάλυση που ακολουθεί.

Σύμφωνα με το άρθρο 38 του νόμου πλαισίου, οι καθηγητές και οι καθηγητές εργαστηρίων των Κ.Α.Τ.Ε.Ε. εντάσσονται σε βαθμίδες καθηγητή, επίκουρου και καθηγητή εφαρμογών Τ.Ε.Ι. με βασικό κριτήριο τη διάρκεια της

εκπαιδευτικής προϋπηρεσίας στα ‘αποτυχημένα’ Κ.Α.Τ.Ε.Ε. και καθόλου ή δευτερευόντως με την κατοχή ακαδημαϊκών και επαγγελματικών διαπιστευτηρίων (βλ. άρθρο 38, ν. 1404/83). Οι μόνοι που κρίθηκαν ακατάλληλοι για ένταξη στο εκπαιδευτικό προσωπικό των Τ.Ε.Ι. είναι οι βοηθοί εργαστηρίων οι οποίοι εντάσσονται στην προσωρινή βαθμίδα επιμελητών που συστάθηκε με το νόμο αυτό (άρθρο 38, περ. Δβ). Προφανώς ισχύει αυτό που υποστηρίζει ο Crosby για τους οργανισμούς που έχουν φτωχή πορεία στην προσπάθεια βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, όπου η βελτίωση στοχεύει στο χαμηλότερο επίπεδο του οργανισμού, σαν να μην ευθύνονται τα ανώτερα επίπεδα για την ποιότητα (βλ. παρ. 3.3.3 στο τρίτο κεφάλαιο).

Και εδώ εύλογα ανακύπτει το ερώτημα: τα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων έχουν δυνατότητα ουσιαστικής και αποτελεσματικής αναβάθμισης με την εφαρμογή του νόμου πλαισίου το 1983; Τα ίδια τα στοιχεία δεν αφήνουν περιθώρια για αισιοδοξία για πολλούς λόγους: α. η πλειοψηφία των καθηγητών και επίκουρων καθηγητών των τμημάτων αυτών δεν διαθέτει σπουδές και επαγγελματική εμπειρία σε κάποιο από τα γνωστικά αντικείμενα που συνιστούν το ειδικό αντικείμενο σπουδών του τμήματος και καθορίζουν την επαγγελματική ταυτότητα του αποφοίτου (διοίκηση ξενοδοχειακών επιχειρήσεων), β. η μοναδική βαθμίδα εξειδικευμένου εκπαιδευτικού προσωπικού, η οποία ως σημειώσουμε περιλαμβάνει σημαντικό αριθμό μελών με αναγνωρισμένο επαγγελματικό κύρος, τίθεται στο περιθώριο και το κυριότερο, σε αντίθεση με άλλα τμήματα των Τ.Ε.Ι., εκλείπει ακόμη και η προοπτική εξεύρεσης κατάλληλου εκπαιδευτικού προσωπικού εξαιτίας της συνεχιζόμενης ανυπαρξίας προπτυχιακών ή μεταπτυχιακών προγραμμάτων σπουδών στα ελληνικά ΑΕΙ, γ. η εκπαιδευτική διαδικασία, πέρα από την αλλαγή στην ονοματολογία των μαθημάτων και την επιμήκυνση της διάρκειας των σπουδών, παραμένει ουσιαστικά αμετάβλητη ως προς το περιεχόμενο, δ. παράλληλα παρατηρείται σταδιακή αύξηση των εισαγομένων φοιτητών και ε. ο αριθμός νέων διορισμών εκπαιδευτικού προσωπικού είναι περιορισμένος και αφορά κατά κύριο λόγο σε γνωστικά αντικείμενα και ειδικότητες γενικών μαθημάτων.

Κάτω απ’ αυτές τις συνθήκες, το πρόβλημα της στελέχωσης των Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων με κατάλληλο εκπαιδευτικό προσωπικό, που εντοπίσαμε στην παράγραφο 9.2.1.2 του παρόντος κεφαλαίου, παραμένει

κυρίαρχο ζήτημα για την πορεία των τμημάτων και στο πλαίσιο των Τ.Ε.Ι. Φαίνεται ωστόσο, να υπάρχει πραγματική ή σκόπιμη άγνοια για το θέμα αυτό στους κύκλους των παραγόντων του Υπουργείου Παιδείας και αδιαφορία στα εκπαιδευτικά ιδρύματα. Βασικό στοιχείο που επιβεβαιώνει αυτή την άποψη είναι ο τρόπος που διοργανώθηκαν επιμορφωτικά σεμινάρια για τα μέλη της προσωρινής βαθμίδας επιμελητών των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων κατ' εφαρμογή σχετικής υπουργικής απόφασης (Ε5/5667/87), που αφορούσε την εξέλιξή τους στη βαθμίδα καθηγητή εφαρμογών. Σύμφωνα με στοιχεία που προκύπτουν από την διερεύνηση σχετικών εγγράφων, αποφάσεων και πρακτικών και την ανάλυση του προγράμματος των τριών επιμορφωτικών κύκλων σε συνδυασμό με τη μελέτη των προσόντων των διδασκόντων στα σεμινάρια αυτά, προκύπτει: έλλειψη ειδικών για την επιμόρφωση του εκπαιδευτικού προσωπικού, προχειρότητα στο σχεδιασμό και άλλα στοιχεία τα οποία δεν έχουν σημασία μπροστά στο θεμελιώδες ζήτημα: *Ολόκληρος ο εκπαιδευτικός μηχανισμός της χώρας δεν εξασφαλίζει ούτε ένα ειδικό επιστήμονα με τα κατάλληλα ακαδημαϊκά και επαγγελματικά εχέγγυα για να συμβάλλει στην επιμόρφωση του εκπαιδευτικού προσωπικού της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης, μιας βαθμίδας που προσδοκά να παράγει τεχνολογικά, επαγγελματικά και επιστημονικά καταρτισμένους απόφοιτους.* Το ερώτημα 'γιατί δεν κλήθηκαν ειδικοί από το εξωτερικό;' είναι ρητορικό και συνδέεται με τα προβλήματα και τον τρόπο αντιμετώπισης αυτού του τομέα σπουδών όπως θίγονται σε πολλά σημεία στα περιεχόμενα κεφάλαια.

Κατά τη διάρκεια της πορείας των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων τα επόμενα χρόνια, οι τροποποιήσεις και οι μεταβολές σε θέματα σπουδών, φοιτητών, εξετάσεων, πρακτικής άσκησης και ότι άλλο εκπαιδευτικό ζήτημα διαδέχονταν η μία την άλλη με αποτέλεσμα βασικές προβλέψεις του νόμου, όπως για παράδειγμα το έργο του εκπαιδευτικού προσωπικού ανάλογα με τη βαθμίδα, η διασύνδεση της εκπαιδευτικής διαδικασίας με την αγορά εργασίας και την ανάπτυξη, ο καθορισμός κατευθύνσεων, η αναθεώρηση των προγραμμάτων σπουδών κάθε δύο χρόνια (άρθρο 26, παρ. 2), κ.ά., να καταστούν 'λόγος κενός'. Όπως προκύπτει από την μελέτη σχετικών εγγράφων, το Ινστιτούτο Τεχνολογικής Εκπαίδευσης (Ι.Τ.Ε.), αντί τα τμήματα, έχει τον έλεγχο των προγραμμάτων σπουδών και τα αλληπάλλληλα έγγραφα με θέμα την ανταλλαγή απόψεων για την αναβάθμιση των τουριστικών σπουδών ή τη συνεργασία με την

αγορά εργασίας καταδεικνύουν επιφανειακές προθέσεις παρά πραγματική θέληση για ουσιαστική αλλαγή, στοιχείο το επιβεβαιώνεται και από την εμπειρική έρευνα.

Πρόσθετα, παρά τη γενικότερη έμφαση που χωρίς αμφιβολία δίδεται από το νόμο πλαίσιο στη σύσταση περιφερειακών συμβουλίων τεχνολογικής εκπαίδευσης (άρθρο 14), στα επαγγελματικά προσόντα του εκπαιδευτικού προσωπικού, στις εκπαιδευτικές διαδικασίες που διαγράφηκαν με νέο κανονισμόν σπουδών (ΦΕΚ 176/14/11/84) με σημαντική πρόβλεψη την υποχρεωτική παρακολούθηση των μαθημάτων, στην πράξη, οι διαστάσεις αυτές φαίνεται να αγνοούνται.

9.3.6 ΕΙΔΙΚΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΤΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΤΩΝ Τ.Ε.Ι.

Αποτέλεσμα όλων των παραπάνω φαίνεται να είναι η συνεχής απαξίωση του τεχνικού – επαγγελματικού προσανατολισμού των σπουδών στα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων, η διόγκωση του χάσματος μεταξύ θεωρίας και πράξης και η αυξανόμενη αναποτελεσματικότητα των σπουδών.

Η Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση, με όρους που έχει χρησιμοποιήσει ο Philip Crosby, παραμένει ένας προβληματικός και αναποτελεσματικός οργανισμός που συνεχίζει να παρουσιάζει όλα τα συμπτώματα ενός ‘ασθενούς’ οργανισμού, αποδεικνύοντας ότι το ‘εμβόλιο της αναβάθμισης’ απέτυχε (παρ. 3.3.3 κεφ. 3). Παράλληλα, κάθε προσπάθεια να διερευνήσουμε την αποτελεσματικότητα με ποιοτικά κριτήρια, χρησιμοποιώντας το ‘μοντέλο των αποκλίσεων’ (παρ. 3.5.3.1 κεφ. 3) αποδεικνύει ‘κενά’ σε όλα τα επίπεδα.

Τελικά, το εγχείρημα της αναβάθμισης των Τ.Ε.Ι., όπως προκύπτει από τα στοιχεία της δευτερογενούς έρευνας, δεν θα μπορούσε να είχε διαφορετικά αποτελέσματα εφόσον δεν υπήρξε όραμα και συντονισμένες προσπάθειες προς αυτή την κατεύθυνση. Χαρακτηριστική είναι η θέση στελέχους του ΥΠ.Ε.Π.Θ., λίγα χρόνια μετά την εφαρμογή του νέου θεσμού: ‘Κύριος στόχος της μεταρρύθμισης αυτής ήταν η ‘δημοκρατικοποίηση’ της εκπαίδευσης και η δημιουργία φορέων δημοκρατικής συμμετοχής. Η μεταρρύθμιση αυτή θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως η ρομαντική μεταρρύθμιση, όπου τα πάντα λύνονται (ή θα λυθούν) με τη λέξη δημοκρατία. Είναι δηλαδή η κλασική περίπτωση μεταρρύθμισης στο φανταστικό επίπεδο’ και σε άλλο σημείο ‘από

πλευράς σύνδεσης της εκπαίδευσης με την παραγωγή και γενικότερα από πλευράς εξυπηρέτησης του όποιου πρότυπου ανάπτυξης, η νέα αυτή μεταρρύθμιση δεν παρουσίαζε τίποτε το αξιόλογο, μια και λειτουργούσε μόνο σε επίπεδο προσδοκίας, ότι ο ρόλος της Τριτοβάθμιας Τεχνολογικής Εκπαίδευσης θα ενισχυθεί με την εισαγωγή στην Ελλάδα νέων τεχνολογιών' (Παπαθεοδοσίου, 1990:34).

Η παραδοχή ότι ο ρόλος των Τ.Ε.Ι., όπως αυτός περιγράφεται στον ιδρυτικό θεσμικό Νόμο 1404/83, είναι να παρέχει θεωρητική και πρακτική εκπαίδευση, επαρκή για την εφαρμογή επιστημονικών, τεχνολογικών ή άλλων γνώσεων και δεξιοτήτων στο επάγγελμα, χάνει κάθε έννοια και οδηγεί σε αδιέξοδα τόσο τα ιδρύματα όσο και τους αποφοίτους και αποκαλύπτεται πριν καλά-καλά εισέλθουν οι πρώτοι απόφοιτοι στην αγορά εργασίας, το 1988, σε συνέδριο για την τεχνολογική εκπαίδευση από την ένωση διδασκτόρων καθηγητών τεχνολογικών ιδρυμάτων. Σύμφωνα με τον Παπαθεοδοσίου, οι εξελίξεις και οι αλλαγές που επιφέρει η τεχνολογική εξέλιξη στον εργασιακό χώρο σε συνδυασμό με την υπέρμετρη εισαγωγή σπουδαστών στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση, οδηγούν τη χώρα σε αδιέξοδο, μια και οι Τριτοβάθμιες Σχολές (ΑΕΙ και Τ.Ε.Ι.) αδυνατούν να παίξουν το ρόλο που προβλέπει ο Νόμος 1404/83. Σε άλλο σημείο αναφέρει ότι 'σε πολλές περιπτώσεις η μαζικοποίηση μετέβαλε τις προπτυχιακές σπουδές σε σπουδές χωρίς αντικείμενο, μια και ούτε οι αναγκαίες θεωρητικές, ούτε οι αναγκαίες τεχνολογικές γνώσεις, είναι, πλέον, δυνατόν να μεταδοθούν από τους διδάσκοντες στους διδασκόμενους, για να μην αναφέρουμε και την αναγκαιότητα της συμμετοχής και των δύο στις διαδικασίες απόκτησης νέας γνώσης' (Παπαθεοδοσίου, 1988:106). Στο ίδιο κείμενο, σε άλλο σημείο αναφέρει ότι έχουμε μια μετάπτωση της αποστολής των Τ.Ε.Ι., όπου από ιδρύματα που 'παράγουν' στελέχη για τις ανάγκες της οικονομίας λειτουργούν ως 'ιδρύματα που, απλά, κοινωνικοποιούν τους νέους με το μικρότερο δυνατό κόστος, γι' αυτούς και την κοινωνία (λειτουργώντας βασικά ως προθάλαμος διορισμού στο δημόσιο' (ως άνω σελ. 107).

Αναμφισβήτητα η υπέρμετρη εισαγωγή σπουδαστών στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση αποτελούσε και συνεχίζει να αποτελεί πρόβλημα, ωστόσο η αδυναμία των τμημάτων να 'παράγουν' τους ειδικούς που απαιτούνται για την στελέχωση της οικονομίας δεν μπορεί να δικαιολογηθεί ούτε από τη

μαζικοποίηση ούτε από την τεχνολογική εξέλιξη. Ειδικά σε ότι αφορά τα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων όπου οι τεχνολογικές εξελίξεις είναι περιορισμένης και ελεγχόμενης έκτασης, η αδυναμία των τμημάτων να ανταποκριθούν στην αποστολή τους, όπως προκύπτει από την πρωτογενή έρευνα, φαίνεται να οφείλεται κυρίως στην έλλειψη πολιτικής βούλησης και μέτρων για την αναβάθμιση των τμημάτων αυτών, στην έλλειψη κατάλληλων ανθρώπινων πόρων στα κέντρα λήψεως των αποφάσεων για να υποστηρίξουν αυτό τον τομέα σπουδών και κυρίως στην έλλειψη συνεργασίας μεταξύ των τμημάτων και των κέντρων αυτών.

Η βιβλιογραφική έρευνα για την πορεία των Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων Τ.Ε.Ι. από το 1983 μέχρι τα μέσα της δεκαετίας του 1990 είναι ιδιαίτερα αποκαλυπτική. Κατά κύριο λόγο καταδεικνύει ότι ορισμένα τμήματα κατέβαλλαν προσπάθειες ενημέρωσης και αφύπνισης των ιθυνόντων για τα προβλήματα της τουριστικής εκπαίδευσης και επίσης, επιβεβαιώνει την απόκλιση της παρεχόμενης τριτοβάθμιας τεχνικής επαγγελματικής εκπαίδευσης τόσο από τους σκοπούς και τους στόχους της όσο και από τη διεθνή πρακτική, στοιχεία τα οποία σηματοδοτούν τη μεγάλη ευθύνη της πολιτείας.

Παραθέτουμε στο σημείο αυτό ένα έγγραφο του Τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων του Τ.Ε.Ι. Λάρισας, το οποίο πέντε μόλις χρόνια από την εφαρμογή του προγράμματος σπουδών προτείνει στο Ινστιτούτο Τεχνολογικής Εκπαίδευσης (Ι.Τ.Ε.) την αναβάθμιση του (Τ.Τ.Ε. Λάρισας, 1988), και θέτει, κατά την κρίση μας, με ανάγλυφο τρόπο τις ανεπάρκειες του προγράμματος σπουδών και προ των ευθυνών τους, τούς μέντορες της τουριστικής εκπαίδευσης: 'Η προτεινόμενη αναβάθμιση επιβάλλεται να πραγματοποιηθεί για δύο ουσιαστικούς λόγους που προκύπτουν τόσο από το ήδη εφαρμοζόμενο Πρόγραμμα Σπουδών όσο και από τη ζήτηση της τουριστικής αγοράς εργασίας, με την οποία το τμήμα βρίσκεται σε επαφή και συνεργασία κατά την εφαρμογή της πρακτικής άσκησης. Αναλυτικότερα:

1. Το ισχύον Πρόγραμμα Σπουδών ουσιαστικά παρέχει εκπαίδευση ξενοδοχειακής κατεύθυνσης, αφού όλα τα ειδικά μαθήματα του τμήματος αναφέρονται αποκλειστικά στην κατεύθυνση αυτή. Αποτέλεσμα είναι:

2. Ο τίτλος του τμήματος να είναι *παραπλανητικός* αφού ουσιαστικά δεν προσφέρεται εκπαίδευση για τουριστικές επιχειρήσεις παρά μόνο για αντίστοιχες ξενοδοχειακές.
3. Στο ισχύον τυπικό Πρόγραμμα Σπουδών, δεν υπάρχει σωστή ακολουθία μαθημάτων. Μαθήματα εισαγωγικά παρουσιάζονται στο 3^ο εξάμηνο σπουδών. Επαναλαμβάνονται μαθήματα με ίδιες έννοιες αλλά με διαφορετικό τίτλο ίσως για να δημιουργείται εντύπωση, ενώ παραλείπονται άλλα που είναι απαραίτητα. Επιπλέον ορισμένα μαθήματα κακώς θεωρούνται μόνο θεωρητικά ενώ σε άλλα, το εργαστηριακό μέρος είναι δυσανάλογα μικρό σε σχέση με το θεωρητικό.
4. Ειδικότερα, για την πρακτική άσκηση των σπουδαστών, υπάρχουν εύλογα ερωτηματικά όπως 'πως πρέπει να υλοποιηθεί η σχετική Υπουργική Απόφαση Ε5/6516/87, όπου μεταξύ άλλων καθορίζεται ότι η πρακτική άσκηση αφορά στους γνωστικούς τομείς: α. Διεύθυνση Ξενοδοχείων και β. Διεύθυνση Τουριστικών Γραφείων. Όταν οι σπουδαστές στερούνται θεωρητικής κατάρτισης σχετικά με την οργάνωση και λειτουργία των Τουριστικών Γραφείων πως είναι δυνατόν να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις των εν λόγω επιχειρήσεων αφού δεν υπάρχουν ανάλογα μαθήματα'. Επίσης το τμήμα διερωτάται εάν η άσκηση των σπουδαστών σε κέντρα διασκέδασης και κυλικεία – όπως αναφέρει η ίδια Υπουργική Απόφαση- έχει ουσιαστική σχέση με το επίπεδο.

Προτείνεται η δημιουργία στα Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι. κατευθύνσεων ή εξειδικεύσεων:

- Οργάνωση Διεύθυνση Εκμετάλλευσης Ξενοδοχειακών επιχειρήσεων
- Επιχειρήσεων Εστίασης
- Τουριστικών γραφείων και μέσων μεταφοράς'.

Στο ίδιο πνεύμα, ομάδες μελέτης από τα Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι. Ηρακλείου και Θεσσαλονίκης, με σχετικές προτάσεις προς το Ι.Τ.Ε., καταλήγουν σε παρόμοια συμπεράσματα και προτείνουν τη δημιουργία κατευθύνσεων (Τ.Τ.Ε. Ηρακλείου, 1995). Στο σημείο αυτό να τονίσουμε ότι η εμπειρική μας έρευνα έδειξε ότι τα μέλη του εκπαιδευτικού προσωπικού των τριών τμημάτων δεν είχαν συνεργασία ή επικοινωνία μεταξύ τους (βλ. κεφ. 10,

παρ. 10.3.1), στοιχείο το οποίο ενδυναμώνει την αξία των κοινών συμπερασμάτων στα οποία κατέληξαν.

Οι διαπιστώσεις αυτές συμβαδίζουν και με τα αποτελέσματα της πρώτης επιστημονικής έρευνας στη χώρα με αντικείμενο το πρόγραμμα σπουδών των Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων των Τεχνολογικών Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων. Τα συμπεράσματα που εξήχθησαν από την έρευνα της Πρινιανάκη ήταν, σε γενικές γραμμές, ότι:

- Η ανάπτυξη κατάλληλα εκπαιδευμένου ανθρώπινου δυναμικού για τον τουρισμό είναι ένα πολύπλοκο ζήτημα και το μέγεθος της σπουδαιότητας του φαίνεται να αγνοείται στη χώρα, με επακόλουθες δυσμενείς επιπτώσεις στους παρεχόμενους τίτλους σπουδών οι οποίοι δεν ανταποκρίνονται στο επίπεδο και τις εξειδικεύσεις που απαιτεί η τουριστική βιομηχανία.
- Ένα και μοναδικό πρόγραμμα, με την ονομασία ‘τουριστικών επιχειρήσεων’ εφαρμόζεται σε όλα τα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων και καλείται να παράγει όλο το εύρος των επαγγελματών και εξειδικεύσεων για μια πολυδιάστατη και σημαντική βιομηχανία.
- Το πρόγραμμα αυτό δεν ανταποκρίνεται στις πραγματικές ανάγκες της αγοράς εργασίας και είναι κατώτερο των προσδοκιών των φοιτητών.
- Οι φοιτητές που εισάγονται στα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι. βρίσκουν σχετικά ικανοποιητικό το επίπεδο σπουδών και ελάχιστα ικανοποιητικό το περιεχόμενο σπουδών.

Ειδικότερα, σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας αξιολόγησης του προγράμματος σπουδών των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων από τους τελειόφοιτους και από διευθυντικά στελέχη ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, στα πλαίσια της παραπάνω μελέτης, προέκυψε:

- Ο σπουδαστής δεν γνωρίζει που ανήκει, ποιο τομέα του τουρισμού σπουδάζει και θα ασχοληθεί επαγγελματικά.
- Αισθάνεται ανασφάλεια ως προς τις γνώσεις και την ικανότητά του να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις ενός συγκεκριμένου κλάδου /τομέα του τουρισμού.

- Το πρόγραμμα είναι πολύ θεωρητικό και δεν αντανακλά τις απαιτήσεις των καιρών και της αγοράς εργασίας και στερείται σύνδεσης μεταξύ θεωρίας και πρακτικής.
- Το πρόγραμμα δεν προσφέρει τις βασικές πρακτικές και τεχνικές γνώσεις και δεξιότητες.
- Το πρόγραμμα σπουδών είναι μέτρια κατάλληλο να ικανοποιήσει τις ανάγκες της ξενοδοχειακής βιομηχανίας και ακατάλληλο να ικανοποιήσει άλλους τομείς του τουρισμού.

Επιστημαίνεται επίσης, ότι το πρόγραμμα σπουδών παρουσιάζει μεγάλη απόκλιση από τα διεθνή πρότυπα, στερείται επιστημονικού σχεδιασμού, καταδεικνύει μια ερασιτεχνική προσέγγιση της τουριστικής εκπαίδευσης και φαίνεται να αντιμετωπίζει ιδιορρυθμίες που δεν σχετίζονται ούτε με τα προβλήματα που ταλάνιζαν την τουριστική και ξενοδοχειακή εκπαίδευση στην Ευρώπη πριν από δεκαετίες, ούτε με τα σημερινά δρώμενα. Το ποσοστό των φοιτητών που εγκαταλείπουν τις σπουδές στα τμήματα αυτά κατά τη χρονική περίοδο από το 1983 έως το 1993 ανέρχεται στο 20 τοις εκατό και το ποσοστό αποφοίτησης ανέρχεται μόλις στο 35 τοις εκατό. Όλα αυτά τα αλληλένδετα προβλήματα, μεταξύ άλλων, συμβάλλουν στην υποβάθμιση του κοινωνικού κύρους των αποφοίτων και των αμοιβών τους, αντικίνητρα για προσέλκυση υψηλού επιπέδου υποψηφίων, δυσκολίες στη δημιουργία σύγχρονων εργασιακών προτύπων, αντικίνητρα και απογοήτευση στους φοιτητές κατά τη διάρκεια των σπουδών τους (Prinianaki-Tzorakoleftheraki, 1994).

Τη ίδια περίοδο, μια άλλη μελέτη για λογαριασμό του Βρετανικού Συμβουλίου πάνω στο σύστημα τουριστικής εκπαίδευσης στην Ελλάδα, επιβεβαίωσε ότι η ποιότητα των προγραμμάτων σπουδών των Τεχνολογικών Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων για την εκπαίδευση στελεχών διοίκησης φιλοξενίας είναι ανεπαρκής και απέχει σημαντικά από τις δεδομένες ανάγκες και προσδοκίες της ξενοδοχειακής αγοράς εργασίας (Nevett, 1994).

Η μελέτη που πραγματοποιήθηκε από τον Χρήστου, με το ίδιο αντικείμενο, προσδιόρισε την ανάγκη για ανάπτυξη ‘μεταφερόμενων δεξιοτήτων’, υιοθέτηση αποτελεσματικότερων μεθόδων διδασκαλίας και μάθησης, εισαγωγή μαθημάτων διοίκησης ολικής ποιότητας, ανάπτυξη διασυνδέσεων με την αγορά εργασίας και συγκρότηση σε ενιαίο σύνολο του περιεχομένου σπουδών στη διοίκηση

φιλοξενίας, τονίζοντας παράλληλα το πρόβλημα της ταυτότητας των παρεχόμενων προγραμμάτων σπουδών στην τριτοβάθμια τουριστική εκπαίδευση (Christou,1996).

Η έρευνα του Τερζάκη (1995) με αντικείμενο την αξιολόγηση του τμήματος τουριστικών επιχειρήσεων του Τ.Ε.Ι. Ηρακλείου από τους αποφοίτους παρουσιάζει ενδιαφέρον καθώς περιέχει σημαντικά στοιχεία: Κατ' αρχήν, προσφέρει στοιχεία για τον αριθμό των ατόμων που αποφοίτησαν από το τμήμα μεταξύ 1986 και 1994. Το σύνολο των αποφοίτων, σύμφωνα με τα στοιχεία της έρευνας, ανέρχεται στους 300 που σημαίνει ότι το τμήμα έχει, κατά μέσο όρο, μια παραγωγή 38 αποφοίτων κατ' έτος.

Αν συνδυάσουμε τα στοιχεία αυτά με στοιχεία που συλλέξαμε από το ίδιο τμήμα προκύπτει ότι οι 300 αυτοί απόφοιτοι προέρχονται από ένα σύνολο 1765 εγγραφέντων και ένα σύνολο 1123 φοιτούντων κατά τα ακαδημαϊκά έτη 1983-84 έως και 1990-91 (μετά από 388 διαγραφές και 265 μετεγγραφές). Τα στοιχεία αυτά δείχνουν ότι λιγότερο από το ένα τρίτο των φοιτητών ολοκληρώνουν τις σπουδές τους, ενώ το σύνολο των διαγραφέντων είναι μεγαλύτερο από το σύνολο των αποφοίτων την ίδια περίοδο. Σημειώνουμε, ότι τα στοιχεία αυτά δεν είναι αντιπροσωπευτικά του συνόλου των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων, ωστόσο καταδεικνύουν την επικρατούσα τάση.

Η προαναφερθείσα έρευνα του Τερζάκη, προσφέρει, ωστόσο, ορισμένα ενθαρρυντικά στοιχεία: από τους 161 απόφοιτους που ανταποκρίθηκαν στην έρευνα, το 68.23 τοις εκατό δήλωσε σε σχετική ερώτηση ότι το πτυχίο βοηθά στην επαγγελματική αποκατάσταση, και το 61.24 τοις εκατό ότι υπάρχει σχέση μεταξύ του προγράμματος σπουδών και των επαγγελματικών απαιτήσεων. Πρόσθετα, το 91.7 τοις εκατό των αποφοίτων δήλωσε ότι η δημιουργία εξειδικεύσεων είναι απαραίτητη, στοιχείο που καταδεικνύει την ήδη διατυπωμένη αδυναμία του προγράμματος σπουδών να προσφέρει εναλλακτικές κατευθύνσεις. Σύμφωνα με την ίδια έρευνα, το 64.4 τοις εκατό απασχολείται σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, 8.9 σε τουριστικά πρακτορεία και 2.5 τοις εκατό σε επιχειρήσεις μεταφοράς, στοιχεία που συσχετίζονται με τον ξενοδοχειακό πυρήνα του περιεχομένου του προγράμματος σπουδών. Όσον αφορά το είδος και το επίπεδο της απασχόλησης, το 47 κατείχαν μεσαίες και ανώτερες θέσεις (πωλήσεις, δημόσιες σχέσεις και μάρκετινγκ, διοίκηση και οργάνωση) και το 53

τοις εκατό θέσεις άμεσης εξυπηρέτησης πελατών, χωρίς να δίνονται στοιχεία του επιπέδου εργασίας.

Από τα παραπάνω στοιχεία συμπεραίνεται ότι η πορεία των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων από τη μετεξέλιξη τους στα πλαίσια του νόμου για τα Τ.Ε.Ι. και κάτω από τις συνθήκες λειτουργίας τους, φαίνεται να μην είναι ιδιαίτερα αποτελεσματική και σε αρμονία με τον θεσμικό και κοινωνικό τους ρόλο. Σύμφωνα με τις ενδείξεις και τα αποτελέσματα ερευνών και μελετών, η τριτοβάθμια τουριστική εκπαίδευση, με την αδράνεια και τους περιορισμούς που την χαρακτηρίζουν, φαίνεται να μην ανταποκρίνεται στη δημιουργία των στελεχών που είναι αναγκαία από την αγορά εργασίας, αλλά και ότι δεν είναι σε θέση να λειτουργήσει ως μηχανισμός κοινωνικής ανόδου εφόσον οι περισσότεροι εισακτέοι είτε εγκαταλείπουν τις σπουδές τους, είτε δεν ενδιαφέρονται να τις ολοκληρώσουν και αυτοί που αποφοιτούν δεν έχουν επαρκή επαγγελματικά εφόδια για να καταλάβουν εργασίες ανάλογες με το επίπεδο των σπουδών τους.

Με μια βιομηχανία η οποία φαίνεται να έχει καλά εκπαιδευμένα στελέχη και να κινείται προς μια θετική τροχιά, η εκπαιδευτική πολιτική όπως φαίνεται από τις πρακτικές για τον σχεδιασμό και την αναβάθμιση της τουριστικής εκπαίδευσης φαίνεται να κινείται προς την αντίθετη κατεύθυνση. Η ξενοδοχειακή και τουριστική βιομηχανία, σε ότι αφορά τουλάχιστον τις μεγάλες επιχειρήσεις, παρουσιάζει σημαντική συμμετοχή σε προγράμματα επιμόρφωσης και ένα αυξανόμενο ενδιαφέρον για αναβάθμιση (Πρινανάκη, 2001), ενώ η εκπαιδευτική πολιτική φαίνεται να αγνοεί τις ανάγκες της αγοράς εργασίας και της κοινωνίας με την ευρύτερη έννοια.

9.4 ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΠΟΥΔΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ:1995

Το 1995 το πρόγραμμα σπουδών των Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι. επανασχεδιάστηκε από το Επιστημονικό Συμβούλιο του Ινστιτούτου Τεχνολογικής Εκπαίδευσης, επίσημο όργανο του Υπουργείου Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων και ανακοινώθηκε η εφαρμογή του χωρίς να αξιολογήσει το προηγούμενο και χωρίς ουσιαστικό διάλογο με τους εκπαιδευτικούς φορείς και τους φορείς της κοινωνίας και ειδικότερα με την αγορά εργασίας (Ι.Τ.Ε., 1995). Και σε αυτήν την απαράδεκτη κοινωνική και εκπαιδευτική αναβάθμιση, το

Ι.Τ.Ε., με περισσή υποκρισία, κάλεσε τα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων να καταθέσουν τις προτάσεις τους τις οποίες στην πράξη αγνόησε.

Όπως αναφέρεται στην προηγούμενη παράγραφο, οι προτάσεις που υποβλήθηκαν από τρία ιδρύματα (Θεσσαλονίκης, Λάρισας και Ηρακλείου) είχαν περίπου την ίδια προσέγγιση και φιλοσοφία: τεκμηριώναν την ανάγκη για ένα σύγχρονο, ανταγωνιστικό, συνεκτικό και στοιχειοθετημένο πρόγραμμα σπουδών. Πρότειναν μια δομή προγράμματος σπουδών σε αρμονία με τα ευρωπαϊκά πρότυπα σε συνδυασμό με τις ανάγκες της ελληνικής πραγματικότητας και ένα περιεχόμενο μαθημάτων σύμφωνα με τις τρέχουσες και μελλοντικές ανάγκες τόσο της βιομηχανίας φιλοξενίας όσο και της τουριστικής βιομηχανίας γενικότερα. Κυρίως, τεκμηριώναν την ανάγκη διαχωρισμού των προγραμμάτων σπουδών διοίκησης φιλοξενίας με αυτά για τις επιχειρήσεις τουρισμού και μεταφορών με τη δημιουργία κατευθύνσεων.

Το νέο πρόγραμμα σπουδών παρουσιάζεται στον Πίνακα 3 (Παράρτημα Ζ).

Συγκρίνοντας αυτή τη φορά το περιεχόμενο σπουδών του προγράμματος ‘τουριστικών επιχειρήσεων’ 1983-1995 με αυτό του 1995-2004 (Πίνακας 2, στο ίδιο παράρτημα), προκύπτει ότι απουσιάζει οποιαδήποτε ουσιαστική καινοτομία και αλλαγή. Οι κρίσιμες προϋποθέσεις για αποτελεσματικό σχεδιασμό και ανάπτυξη προγραμμάτων φαίνεται να έχουν αγνοηθεί. Βασικά ζητήματα που προέκυψαν από σχετικές μελέτες δεν έχουν ληφθεί υπόψη. Το νέο πρόγραμμα σπουδών, ξανά, φαίνεται ασύμβατο με τα διεθνή πρότυπα και τις ανάγκες της ελληνικής πραγματικότητας.

Το πρόγραμμα αυτό τέθηκε σε εφαρμογή το Σεπτέμβριο 1995 και η βασική αιτίαση ενάντια στο πρόγραμμα αυτό είναι ότι ‘στερείται οποιαδήποτε επιστημονική τεκμηρίωση ή φιλοσοφία που να το υποστηρίξει’ (ΤΤΕ Ηρακλείου, 1997). Ειδικότερα, σχετική μελέτη-εισήγηση από ομάδα εργασίας του Τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων του Τ.Ε.Ι. Ηρακλείου προς τα αρμόδια όργανα του ΥΠ.Ε.Π.Θ., με αντικείμενο την αξιολόγηση του νέου προγράμματος σπουδών και την παρεχόμενη εκπαίδευση, αναφέρει: *‘η τελευταία αλλαγή, αποτελεί, τη γνώμη μας, την πλέον αρνητική παρέμβαση, διότι είχε σαν αποτέλεσμα ένα περιεχόμενο σπουδών ακόμη πιο γενικόλογο, περισσότερο ασαφές και πολυδιάσπαστο σε σύγκριση με τα προηγούμενα. Με το σημερινό πρόγραμμα, το χάσμα μεταξύ της ελληνικής και διεθνούς πραγματικότητας στον τομέα της τουριστικής*

εκπαίδευσης αυξάνεται αντί να μειώνεται. Τα παραπάνω εστιάζονται σε ορισμένα βασικά προβλήματα, τα οποία αντανakλούν τη σημερινή κατάσταση, όπως αυτή έχει διαμορφωθεί στο Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι. από την ίδρυσή τους μέχρι σήμερα'. Η μελέτη συνεχίζει με την ανάλυση των προβλημάτων:

1. Έλλειψη συγκεκριμένης κατεύθυνσης και/ή κατευθύνσεων των σπουδών ώστε να υπάρχει εξειδίκευση και εμβάθυνση της γνώσης και να γνωρίζει ο σπουδαστής που ακριβώς ανήκει και με τι θα ασχοληθεί μετά τις σπουδές του ώστε να προσπαθήσει να γίνει ανταγωνιστικός και γνώστης σ' αυτόν τον τομέα. Παρ' ότι το πρόγραμμα είναι κυρίως ξενοδοχειακής κατεύθυνσης, το γενικόλογο περιεχόμενο και η ασάφεια της κατεύθυνσης εμποδίζει όχι μόνο την αποτελεσματικότητα του προγράμματος αλλά και την περαιτέρω ανάπτυξη ενός ή περισσότερων προγραμμάτων σπουδών με κατευθύνσεις.
2. Το πρόγραμμα σπουδών έχει εντελώς γενικό χαρακτήρα σε μια προσπάθεια να καλυφθούν όλες οι ειδικότητες του τουρισμού και στην ουσία παρέχεται στους σπουδαστές μόνο μία γεύση από μια ποικιλία θεμάτων χωρίς να εμβαθύνουν σε κανένα από αυτά.
3. Το πρόγραμμα παρουσιάζει σημαντικό έλλειμμα εσωτερικής λογικής και ο μεγάλος αριθμός μαθημάτων ανά εξάμηνο, συνιστά μια ασύμβατη ως προς τα διεθνή δεδομένα πρωτοτυπία.

Οι μελετητές τονίζουν ότι 'αυτό δεν συμβαίνει πουθενά στον κόσμο' και ότι οι επιταγές των καιρών και η διεθνής πρακτική μας κατευθύνουν προς την εξειδίκευση όλων των επαγγελμάτων και ιδίως του τουριστικού του οποίου οι ιδιαιτερότητες είναι μεγάλες. Αναφέρονται επίσης στο πρόβλημα του ενός συγγράμματος, στους περιορισμούς του θεσμικού πλαισίου που εμποδίζει τους διδάσκοντες να αναθέτουν εργασίες πέραν του σεμιναρίου και της πτυχιακής καθώς οι προβλέψεις για την αξιολόγηση επιβάλλουν ένα ή δύο τεστ προόδου κατά τη διάρκεια του εξαμήνου και τελικές εξετάσεις (ΤΤΕ, Ηρακλείου, 1997).

Είναι προφανές ότι η γνώση, ως μια οργανωμένη προσπάθεια που διαμορφώνει στάσεις και επιλογές, που αγγίζει την ουσία των πραγμάτων, που αναζητά τις αιτίες και προσφέρει ικανότητες επίλυσης προβλημάτων, που επηρεάζει την επαγγελματική συγκρότηση του ατόμου, δεν επιτυγχάνεται από τις

εκπαιδευτικές διαδικασίες και το νέο πρόγραμμα σπουδών. Αντίθετα, προσφέρονται πολυάριθμες πληροφορίες και αποσπασματική εκπαίδευση στα πλαίσια των 59 υποχρεωτικών μαθημάτων που συγκροτούν το πρόγραμμα σπουδών και σε συνδυασμό με τις μεθόδους διδασκαλίας και τις πρακτικές αξιολόγησης δημιουργείται μια κατάσταση που δεν φαίνεται να απέχει από τον εύστοχο ισχυρισμό του αμερικανού στοχαστή Νόαμ Τσόμσκι: *‘η υπερπληθώρα πληροφοριών μας οδηγεί στην επιδερμική γνώση των πάντων και στην ουσιαστική γνώση του τίποτα, δημιουργώντας τις απαραίτητες ψευδαισθήσεις για ενημέρωση και συμμετοχή’* (στο Τσουλίας, 1996) ή δημιουργώντας τις απαραίτητες ψευδαισθήσεις για επαγγελματική και κοινωνική πρόοδο στην περίπτωση μας.

Την ίδια περίοδο, στη διεθνή σκηνή, με άρθρα σε επιστημονικά περιοδικά και εισηγήσεις σε διεθνή συνέδρια υποστηρίζεται η ανάγκη ουσιαστικής αναβάθμισης συνεκτικών προγραμμάτων σπουδών διοίκησης φιλοξενίας (π.χ. Buick, 1995), ενώ δημοσιεύονται τα πρώτα στοιχεία ερευνών που συνδέουν την αδυναμία των αποφοίτων προγραμμάτων τουριστικών σπουδών με γενικόλογο περιεχόμενο να ενταχθούν στην αγορά εργασίας (Evans, 1993).

Με γενικόλογες προσεγγίσεις, υποστηρίζει ο Pavesic (1993), τα προγράμματα σπουδών μοιραία δεν μπορούν να ξεπεράσουν το επίπεδο της μετριότητας και επιδιώκονται από καθηγητές που έχουν προσωπικά κίνητρα να διατηρούν θολό το τοπίο και ο Bosselman, (1995) αφού αναλύει τις ιδιαιτερότητες που απαιτεί η εκπαίδευση στελεχών διοίκησης για τον τομέα της φιλοξενίας και τεκμηριώνει την ανάγκη να ληφθούν μέτρα για την αναβάθμιση των προγραμμάτων σπουδών, προτείνει, μεταξύ άλλων:

- Τα ξενοδοχειακά προγράμματα σπουδών χρειάζεται να αποσυνδεθούν από τις σχολές διοίκησης.
- Να επαναπροσδιοριστούν οι σκοποί και οι στόχοι των προγραμμάτων σπουδών.
- Να διευρυνθούν τα προγράμματα σπουδών όπου η ξενοδοχειακή, ο επισιτισμός, η ψυχαγωγία, τα ταξίδια να είναι κάτω από την ίδια ομπρέλα.
- Για να επιβιώσουν, κάθε σχολείο πρέπει να υποχωρήσει από τη γενική προσέγγιση και να επικεντρωθεί σε ένα τμήμα όπως κάνει η ίδια η αγορά εργασίας (Bosselman, 1995:49).

Πρόσθετα, η συγκριτική μελέτη του προγράμματος ‘τουριστικών επιχειρήσεων’ Τ.Ε.Ι. με τα προγράμματα σπουδών της ομάδας ειδικότητας Ξενοδοχειακών Υπηρεσιών που παρέχονται από τα Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης (πίνακες, 1,2,3 Παράρτημα Ε3), αλλά και με τα προγράμματα σπουδών που παρέχονται από τρία καταξιωμένα πανεπιστημιακά ιδρύματα του εξωτερικού στον τομέα της φιλοξενίας (Παράρτηματα Δ, Δ1, Δ2) αποκαλύπτει τη σύγχυση και την άγνοια που επικρατεί στα κέντρα λήψης των αποφάσεων σχετικά με τον καθορισμό τόσο του επιπέδου όσο και του περιεχομένου ενός προγράμματος σπουδών τριτοβάθμιας τεχνολογικής-επαγγελματικής εκπαίδευσης.

Ειδικά η συγκριτική μελέτη των χαρακτηριστικών της τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης στη χώρα με τα χαρακτηριστικά άλλων χωρών και με βασικό γνώμονα το είδος και το περιεχόμενο των προγραμμάτων σπουδών (βλ. κεφ. 6), τα συμπεράσματα που προκύπτουν είναι περισσότερο αποκαρδιωτικά. Σαφέστατα, ούτε η πολυπλοκότητα και ιδιαιτερότητες των τουριστικών δομών και δραστηριοτήτων, ούτε οι εξελίξεις και οι νέες ανάγκες της τουριστικής αγοράς εργασίας λαμβάνονται υπόψη για τη διαμόρφωση συγκροτημένων προγραμμάτων σπουδών και φυσικά ούτε λόγος για καινοτόμες ιδέες που έχουν εισηγηθεί ειδικοί του κλάδου (βλ. π.χ. Baum 1987). Εν τέλει πρόκειται για ένα πρόγραμμα ‘διοίκησης’ το οποίο αγνοεί θεμελιώδεις αρχές της κλασικής διοικητικής επιστήμης όπως για παράδειγμα ότι η χαμηλή εξειδίκευση και πολυμέρεια οδηγεί στην κατάληψη χαμηλού κύρους θέσεων εργασίας και στην υποβάθμιση του κύρους του πτυχίου στην αγορά εργασίας.

Οι παραπάνω εκτιμήσεις συμβαδίζουν την άποψη των Καραμανίδη και Χρήστου (1998), οι οποίοι αναφέρουν ότι τα προγράμματα σπουδών των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι. δείχνουν να περιέχουν πληθώρα μαθημάτων, εν πολλοίς ασύνδετων μεταξύ τους, με πολλές ώρες διδασκαλίας χωρίς να επιτρέπουν στον σπουδαστή να αναπτύξει σε ικανοποιητικό βαθμό την κριτική του σκέψη ενώ για τις μεθόδους διδασκαλίας αναφέρουν ότι αυτές, ‘σε ορισμένες περιπτώσεις, είναι ξεπερασμένες και δεν συντελούν στην ανάπτυξη ικανοτήτων διαπροσωπικού επιπέδου, οι οποίες θεωρούνται ως οι σημαντικότερες από τα στελέχη του τουρισμού’.

Η διαφαινόμενη περαιτέρω υποβάθμιση του προγράμματος σπουδών και η κοινωνική του αναποτελεσματικότητα επιβεβαιώνεται στη συνέχεια από πολλές

πηγές, σύμφωνα με τα δεδομένα της δευτερογενούς έρευνας που περιέχονται στο έβδομο κεφάλαιο (παρ. 7.4.3).

Να σημειώσουμε επίσης, ότι κατά τη δεκαετία του 1990 προσφέρθηκαν πολλές δυνατότητες αναβάθμισης και αξιολόγησης των προγραμμάτων σπουδών όλων των βαθμίδων των δημόσιων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων από την Ε.Ε. στα πλαίσια του Επιχειρησιακού Προγράμματος Εκπαίδευσης και Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΕΠΕΑΕΚ). Ορισμένα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων ανταποκρίθηκαν και πέτυχαν σημαντικές χρηματοδοτήσεις από την Ευρωπαϊκή Ένωση, αν και τα έργα αυτά είτε υλοποιήθηκαν ανεπαρκώς εξαιτίας της έλλειψης δέσμευσης και οράματος από τους συμμετέχοντες (Τ.Ε.Ι. Κρήτης), είτε τα αποτελέσματα τους δεν λήφθηκαν υπόψη από το Υπουργείο Παιδείας (Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης, Λάρισας).

Ειδικό ενδιαφέρον παρουσιάζει η προσπάθεια αξιολόγησης και αναβάθμισης του προγράμματος σπουδών του τμήματος τουριστικών επιχειρήσεων του Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης, τα αποτελέσματα της οποίας, όπως προκύπτει από την εμπειρική έρευνα (κεφ. 10) αγνοήθηκαν από το ΥΠ.Ε.Π.Θ.

9.4.1 ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Όσον αφορά την ανάπτυξη του εκπαιδευτικού προσωπικού των Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων ποιοτικά και ποσοτικά, σύμφωνα με στοιχεία των τμημάτων αυτών που συλλέξαμε και μελετήσαμε, η ‘αναβάθμιση’ εστιάστηκε στο διορισμό καθηγητών όλων των βαθμίδων σε γνωστικά αντικείμενα γενικής παιδείας και λιγότερο στο διορισμό εξειδικευμένων καθηγητών σε γνωστικά αντικείμενα συναφή με την κατεύθυνση του τμήματος και το κυριότερο, παρατηρείται το φαινόμενο διορισμών σε αντικείμενα του τουρισμού και της φιλοξενίας χωρίς τα προβλεπόμενα από νόμο τυπικά και ουσιαστικά προσόντα. Από στα στοιχεία του πίνακα στο Παράρτημα Ζ2 προκύπτει ότι παρ’ ότι το εκπαιδευτικό προσωπικό υπερδιπλασιάστηκε από το 1983 και μετά, ο λόγος εκπαιδευτικών/φοιτητών μειώθηκε αντί να αυξηθεί λόγω της αύξησης των εισακτέων στα τμήματα αυτά και από ποιοτικής άποψης, με κριτήριο τη συνάφεια προς το γνωστικό αντικείμενο διδασκαλίας, προκύπτει ότι 22 μέλη του εκπαιδευτικού προσωπικού (38.6%) στα τμήματα αυτά δεν έχουν σχέση με το αντικείμενο του τμήματος. Για το θέμα αυτό, η Πρινιανάκη παρατηρεί: ‘τα τμήματα αυτά βιώνουν στην πράξη το πρόβλημα ‘ο τουρισμός να ερμηνεύεται

και να διδάσκεται κατά το δοκούν' ανάλογα με τις προσωπικές επιδιώξεις, δυνατότητες και ενδιαφέροντα των διδασκόντων. Παρατηρούνται φαινόμενα, όπου αποκλείονται από το διδακτικό προσωπικό οι ειδικευμένοι επιστήμονες και αυτό οφείλεται στους αυθαίρετους, κατά περίπτωση, προσδιορισμούς του γνωστικού αντικείμενου. Δεν απουσιάζουν 'σκόπιμες' περιπτώσεις διορισμών σε γνωστικά αντικείμενα του τουρισμού χωρίς αντιστοιχία σπουδών, επαγγελματική εμπειρία, σχετικό ερευνητικό ή συγγραφικό έργο, κάτι τέλος πάντων που θα δικαιολογούσε στοιχειωδώς μια τέτοια επιλογή. Επομένως, ούτε λόγος, για το κυρίαρχο και αυτονόητο κριτήριο επιλογής του εκπαιδευτικού προσωπικού, δηλαδή η συνάφεια του γνωστικού αντικείμενου των υποψηφίων με το αντικείμενο του διδακτικού έργου που αναλαμβάνουν. Ως αποτέλεσμα, σε πολλά τμήματα, η πλειοψηφία των διδασκόντων αποτελείται από άτομα που δεν έχουν σχέση με τον τουρισμό (καθηγητές τουριστικών και ειδικών μαθημάτων χωρίς ειδίκευση στο αντικείμενο, καθηγητές γενικών μαθημάτων και ξένων γλωσσών). Έτσι έχουν δημιουργηθεί οι 'δημοκρατικές πλειοψηφίες' που αποφασίζουν για την εξέλιξη και το μέλλον αυτού του τομέα σπουδών' (Πρινιανάκη, 2001).

Μέρος του προβλήματος φαίνεται να σχετίζεται με το γεγονός ότι το Υπουργείο Παιδείας, παρότι έχει θεσμοθετημένη δικαιοδοσία επί των διορισμών, εκλογών και εξελίξεων του εκπαιδευτικού προσωπικού, δεν ασκεί έλεγχο στα πρακτικά των εκλεκτορικών σωμάτων, όπως προκύπτει από πολλές πηγές και δεν αφορά μόνο στα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων (π.χ. Τσαμασφύρος, 2000), με αποτέλεσμα να έχει δημιουργηθεί ένα εκτεταμένο φαινόμενο αναξιοκρατίας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση περιλαμβανομένης και της πανεπιστημιακής (Παπαγγελής, 2006; Γιαννουλόπουλος, 2006).

Όπως προκύπτει και από την εμπειρική έρευνα (κεφ. 10), η ποσοτική αύξηση του εκπαιδευτικού προσωπικού και η κάλυψη αρκετών θέσεων των ανώτερων βαθμίδων δεν ήταν αρκετή για να επιφέρει αξιοπιστία στο σύστημα της παρεχόμενης τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης. Αποτελεί εξ' άλλου επιστημονικό δόγμα ότι τον καθηγητή δεν τον καταξιώνει η εκλογή ή ο τίτλος αυτός καθαυτός, αλλά η συνεχής επιστημονική του παρουσία, με τις επιστημονικές δημοσιεύσεις του και την αποδοχή που αυτές έχουν διεθνώς καθώς και από την επαγγελματική του επάρκεια και την αποδοχή του στον τομέα

που δραστηριοποιείται. Αναμφίβολα, τα Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι. διαθέτουν αρκετούς καθηγητές, αλλά ακόμη αναζητούν ή μάλλον πρέπει να αναζητούν τους πραγματικούς καθηγητές με τυπική και ουσιαστική εξειδίκευση σε επί μέρους θέματα σχετικά με τον τουρισμό και τη φιλοξενία.

Είναι επίσης τεκμηριωμένο ότι ο ανθρώπινος παράγοντας μπορεί να έχει καταλυτική συμβολή στη βελτίωση της παρεχόμενης τουριστικής εκπαίδευσης και παράλληλα αποτελεί επένδυση για το μέλλον της. Ή το αντίθετο, όπως συμπεραίνεται από την ανάλυσή μας και επιβεβαιώνεται από ένα σημαντικό αριθμό βιβλιογραφικών πηγών: με καθολική ομοφωνία, όλες οι σχετικές μελέτες και έρευνες που εντοπίσαμε με θέμα την παρεχόμενη τουριστική εκπαίδευση σε οποιοδήποτε επίπεδο, επισημαίνουν σοβαρό πρόβλημα καταλληλότητας του εκπαιδευτικού προσωπικού και ορισμένες περιέχουν προτάσεις για τη βελτίωση της κατάστασης. Κρίνοντας ότι πράγματι το μέλλον της τουριστικής εκπαίδευσης θα εξαρτηθεί από την ικανότητα των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων να στελεχωθούν με κατάλληλους καθηγητές παρουσιάζουμε τα αποτελέσματα των προαναφερθέντων πηγών και τα συνδυάζουμε, όπου είναι εφικτό με προβλέψεις ή αβλεψίες των νομοθετημάτων:

Το επίπεδο των καθηγητών, κατά την άποψη των διευθυντών ξενοδοχείων που συμμετείχαν σε έρευνα του Ο.Τ.Ε.Κ. (2003), πρέπει οπωσδήποτε να αναβαθμιστεί ριζικά και επισημαίνεται η ανάγκη για πιο αυστηρή επιλογή καθηγητών σε σχέση με ότι ισχύει σήμερα, να έχουν πολύχρονη επαγγελματική εμπειρία και επιτυχημένη σταδιοδρομία σε τουριστικές επιχειρήσεις, να γνωρίζουν τη σύγχρονη πραγματικότητα και να είναι καλύτερα εκπαιδευμένοι (ενδεχομένως από ξένους καθηγητές). Σύμφωνα με την ίδια έρευνα, κατά την άποψη των διευθυντών τουριστικών γραφείων, χρειάζονται καλύτεροι καθηγητές με πραγματική γνώση και πολύχρονη εμπειρία από το χώρο των τουριστικών γραφείων. Συχνά διδάσκουν καθηγητές χωρίς ουσιαστική γνώση του γνωστικού τους αντικειμένου.

Το πρόβλημα των προσόντων των διδασκόντων επιβεβαιώνεται και από τους Χρήστου και Σιγάλα (2002:97-99) οι οποίοι επισημαίνουν σημαντικές ελλείψεις ακαδημαϊκού διδακτικού και ερευνητικού προσωπικού, τυπικά και ουσιαστικά εξειδικευμένου σε επί μέρους θέματα σχετικά με τον τουρισμό και τη φιλοξενία και τονίζουν την ανάγκη να στελεχωθούν τα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων

των Τ.Ε.Ι. με υψηλής ποιότητας εκπαιδευτικό και ερευνητικό προσωπικό ‘κατά τρόπο συστηματικό και αξιοκρατικό’. Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει η αναφορά που γίνεται σχετικά με το ότι ‘ο ισχυρισμός έλλειψης επιστημόνων στον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας δεν ευσταθεί’ τονίζοντας το γεγονός ότι κατά την πενταετία 1995-2000 ένας σημαντικός αριθμός διδακτικού και ερευνητικού προσωπικού με σπουδές τόσο προπτυχιακές όσο και μεταπτυχιακές και διδακτορικές αλλά και με πλειάδα δημοσιεύσεων σε διεθνή επιστημονικά περιοδικά, έχει επιλέξει να αποχωρήσει από την Ελλάδα και προσφέρει τις υπηρεσίες του σε διακεκριμένα Πανεπιστήμια του εξωτερικού, δημιουργώντας εύλογα ερωτηματικά για ποιους λόγους όλοι αυτοί οι πολύτιμοι για την τουριστική εκπαίδευση άνθρωποι πόροι αποφάσισαν να εγκαταλείψουν τον Ελληνικό χώρο.

Στην περίπτωση των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι., η στελέχωσή τους με κατάλληλο εκπαιδευτικό και ερευνητικό προσωπικό θα μπορούσε να είχε επιτευχθεί αν δινόταν η πρόβλεψη έμφαση στην εξειδίκευση και την επαγγελματική εμπειρία κατά τις προσλήψεις μόνιμου και έκτακτου εκπαιδευτικού προσωπικού, ιδιαίτερα τη δεκαετία του 1990 κατά τη διάρκεια της οποίας, πράγματι, εμφανίζεται στην ελληνική και τη διεθνή σκηνή ένας αξιοσημείωτος αριθμός Ελλήνων επιστημόνων με εξειδίκευση στο αντικείμενο του τουρισμού και της φιλοξενίας. Επιπλέον, και η επιμόρφωση και τεχνολογική αναβάθμιση του εξειδικευμένου εκπαιδευτικού δυναμικού των τμημάτων αυτών φαίνεται να είναι προβληματική. Παρ’ ότι πάνω από το 50 τοις εκατό των 16 βοηθών εργαστηρίων και μετέπειτα καθηγητών εφαρμογών πραγματοποιεί περαιτέρω σπουδές (βλ. παράρτημα Ζ2), οι δρόμοι και οι επιλογές ποικίλουν και δείχνουν ότι, για τους περισσότερους, το ενδιαφέρον εστιάστηκε στην απόκτηση ‘τυπικών προσόντων’ για την ιεραρχική εξέλιξή τους παρά σε μια επιθυμία για επιστημονική αναβάθμιση στο γνωστικό αντικείμενο του τουρισμού και της φιλοξενίας, η οποία σε τελευταία ανάλυση δεν ήταν εύκολο να πραγματοποιηθεί εξαιτίας της απουσίας σχετικών προγραμμάτων σπουδών στα ελληνικά ΑΕΙ.

Από τη διερεύνηση που προηγήθηκε τόσο των στοιχείων της παρεχόμενης εκπαίδευσης από τα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων στο πλαίσιο του Ν. 1404/83 για τα Τ.Ε.Ι. όσο και της σχετικής βιβλιογραφίας, διαπιστώνεται ότι τα τμήματα αυτά δεν ανταποκρίνονται ικανοποιητικά στον κοινωνικό τους ρόλο και

οι όποιες προσπάθειες αναμόρφωσης ή βελτίωσης της κατάστασης κατά το μάλλον ή ήττον αποδείχθηκαν ανεπαρκείς και αναποτελεσματικές. Με κυρίαρχα προβλήματα σε όλες τις παραμέτρους της εκπαιδευτικής διαδικασίας και κυρίως με μεγάλο έλλειμμα εξειδικευμένου επιστημονικού δυναμικού στα τμήματα και στα κέντρα λήψης των αποφάσεων, τα τμήματα αυτά οδηγήθηκαν στην ανωτατοποίηση.

9.5 Η ΕΝΤΑΞΗ ΤΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΙΔΡΥΜΑΤΩΝ ΣΤΗΝ ΑΝΩΤΑΤΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Σύμφωνα με τον ειδικό γραμματέα της Τριτοβάθμιας Τεχνολογικής Εκπαίδευσης του Υπουργείου Παιδείας (ΥΠ.Ε.Π.Θ., 2001), η ένταξη των Τ.Ε.Ι. στην Ανώτατη Εκπαίδευση προέκυψε ως φυσικό επακόλουθο της απαραίτητης και αναγκαίας προσαρμογής του Ελληνικού Εκπαιδευτικού συστήματος προς τα εκπαιδευτικά συστήματα των άλλων ευρωπαϊκών χωρών αφενός και της *ουσιαστικής προόδου* που συντελέστηκε στο χώρο των Τ.Ε.Ι. κατά τη διάρκεια της σχεδόν εικοσαετούς πορείας τους μετά την ψήφιση του Ν. 1404/83 αφετέρου. Με την εξέλιξη αυτή τα Τ.Ε.Ι. με τη διακριτή τους φυσιογνωμία μέσα στο χώρο της Ανώτατης Εκπαίδευσης καλούνται να παίξουν καθοριστικό ρόλο στα δρώμενα της παιδείας της χώρας μας, να συμβάλλουν με το δικό τους τρόπο στην εθνική προσπάθεια ανάπτυξης και να συμμετέχουν ουσιαστικά στη διαμόρφωση της πολιτικής της Ευρωπαϊκής Ένωσης, που αφορά στις ενέργειες Έρευνας και Τεχνολογικής Ανάπτυξης. Η προσαρμογή αυτή βρίσκεται μέσα στη φιλοσοφία της Λευκής Βίβλου με υπέρτιτλο *‘Ανάπτυξη, Ανταγωνιστικότητα, Απασχόληση’*, η οποία αφιερώνει ολόκληρο κεφάλαιο στην αναγκαιότητα αναπροσαρμογής των Εκπαιδευτικών Συστημάτων στο νέο παγκόσμιο περιβάλλον, αναφέροντας χαρακτηριστικά ότι: *‘Σε μια κοινωνία θεμελιωμένη στην παραγωγή, τη μεταβίβαση και τον επιμερισμό της πληροφορίας, την πρόσβαση στη θεωρητική αλλά και πρακτική γνώση, η Εκπαίδευση καλείται να καταλάβει την κεντρική θέση, που της ανήκει’*.

Με βάση την κατάσταση αυτή, έτσι όπως διαμορφώθηκε από τις πρόσφατες διεθνείς εξελίξεις, γίνεται αντιληπτό ότι ο Νόμος 2916/2001 ικανοποίησε μια επιβεβλημένη απαίτηση προσαρμογής, με την οποία το Ελληνικό Εκπαιδευτικό Σύστημα ευθυγραμμίστηκε με το Ευρωπαϊκό εντάσσοντας τα Τ.Ε.Ι. στην Ανώτατη Εκπαίδευση *‘με ταυτόχρονη διατήρηση του διακριτού τους ρόλου από τα Πανεπιστήμια και αναβάθμιση της ποιότητας των σπουδών’* (Ε5/3529, 2001).

Πράγματι, με την ψήφιση του ν. 2916/2001, έγινε προσπάθεια να λυθεί με τρόπο οριστικό, το ποιος είναι ο χαρακτήρας των Τ.Ε.Ι., ποια τα επαγγελματικά δικαιώματα των πτυχιούχων και πως οριοθετούνται αυτά τα δικαιώματα. Στο άρθρο 1 παρ. 1 ορίζεται η διάρθρωση της ανώτατης εκπαίδευσης, αναφέροντας τα εξής: 1. α. Η ανώτατη εκπαίδευση αποτελείται από δύο παράλληλους τομείς: αα. Τον πανεπιστημιακό τομέα, ο οποίος περιλαμβάνει τα Πανεπιστήμια, τα πολυτεχνεία και την Ανώτατη Σχολή Καλών Τεχνών και ββ. Τον τεχνολογικό τομέα, ο οποίος περιλαμβάνει τα Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα. β. τα ιδρύματα των δύο τομέων της ανώτατης εκπαίδευσης λειτουργούν συμπληρωματικά, με διακριτές φυσιογνωμίες και με ρόλους, σκοπό και αποστολή που διαφοροποιούνται σύμφωνα με τις διατάξεις που ισχύουν για τον πανεπιστημιακό και για τον τεχνολογικό τομέα.

Ωστόσο, από την πρώτη στιγμή εκφράστηκαν αμφιβολίες για το κατά πόσο μπορεί η ένταξη των Τ.Ε.Ι. στην Ανώτατη Εκπαίδευση να επιφέρει την ουσιαστική αναβάθμιση των σπουδών προς όφελος της κοινωνίας. Σύμφωνα με τον Μπαλάσκα, 'κάθε αλλαγή δεν μπορεί να θεωρηθεί πρόοδος με το αξιολογικό περιεχόμενο της λέξης. Μια αλλαγή μπορεί να θεωρηθεί πρόοδος στην αξιολογική της διάσταση, εφόσον προωθεί πραγματικά και βελτιώνει μια προηγούμενη κατάσταση και εφόσον η βελτίωση αυτή έχει ευνοϊκές επιπτώσεις στο σύνολο ή στην πλειονότητα του λαού' (Μπαλάσκα, 1989:27). Όπως προκύπτει από τη σχετική βιβλιογραφική έρευνα, οι απόψεις που εκφράστηκαν για το ζήτημα αυτό συνοψίζονται στο εξής: τον Μάιο του 2001, η σελίδα για τα Τεχνολογικά Ιδρύματα γύρισε θεωρητικά, καθώς με απλή μετατροπή του σχετικού νόμου επικυρώθηκε ο θεσμικός τους ρόλος, με την τυπική ενσωμάτωσή τους στο χώρο της ελληνικής Ανώτατης Εκπαίδευσης, χωρίς να προηγηθεί επίλυση των προβλημάτων που παρεμποδίζουν την ουσιαστική αναβάθμισή τους (π.χ. Βαρίνου & Λιάτσου, 2004).

Είναι προφανές ότι η ένταξη των Τ.Ε.Ι. στην ανώτατη εκπαίδευση δεν ήταν αποτέλεσμα μελέτης και πραγματικής βούλησης για αναβάθμιση των σπουδών και ο οποιοσδήποτε παραλληλισμός με τις θεμελιώδεις αρχές και φιλοσοφία της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (βλ. κεφ. 3) παρουσιάζει κενά. Δεν εκπλήσσει επομένως ότι το μεγαλύτερο μέρος της κριτικής που ασκήθηκε και του προβληματισμού που επικράτησε σχετικά με την ένταξη των Τ.Ε.Ι. στην

Ανώτατη Εκπαίδευση από ένα μέρος της ακαδημαϊκής κοινότητας των ιδρυμάτων αλλά και της πανεπιστημιακής αφορούσε σε σημαντικά εκπαιδευτικά θέματα (ποιότητα προγραμμάτων σπουδών, περιεχόμενο μαθημάτων, επάρκεια υποδομών, επίπεδο εισαγόμενων φοιτητών, παρακολούθηση μαθημάτων κ.ά.) η επίλυση ή διευθέτηση των οποίων θα μπορούσε να συμβάλει στην ουσιαστική ‘άνωτατοποίηση’ της τεχνολογικής-επαγγελματικής εκπαίδευσης αλλά και σε ζητήματα τα οποία είτε κατευθύνονταν από τα ταξικά συμφέροντα διαφόρων κοινωνικών ομάδων είτε καθοδηγούνταν από ιδεολογικούς, πολιτικούς και άλλους παράγοντες.

Επισημαίνεται ότι ένα σημαντικό πεδίο κριτικής αφορούσε στον τρόπο με τον οποίο διαρθρώθηκε η Ανώτατη Εκπαίδευση και στη λανθασμένη, κατά την άποψη ορισμένων, διατήρηση των διακριτών ρόλων ανάμεσα στα Πανεπιστήμια και τα ανώτατα Τ.Ε.Ι., και οι θέσεις αυτές φαίνεται να έχουν τις ρίζες τους σε ιδεολογίες σχετικές με το ρόλο της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης και τη σύνδεσή της με την αγορά εργασίας (βλ. κεφ. 2, παρ. 2.4.2) και σε διύσμους όπως φιλελεύθερη εναντίον επαγγελματικής εκπαίδευσης (βλ. κεφ. 2, παρ. 2.6.1). Αυτό που συμπεραίνεται είναι ότι η ένταξη των Τ.Ε.Ι. στην Ανώτατη Εκπαίδευση θεωρήθηκε ως ευκαιρία, από μια σημαντική πλειοψηφία διδασκόντων και παραγόντων, να απολέσουν τα ιδρύματα τον τεχνολογικό – επαγγελματικό τους χαρακτήρα και να κατοχυρώσουν ίδιους στόχους και αποστολή με τα Πανεπιστήμια. Χαρακτηριστική είναι η θέση που αναφέρει ότι ‘η διατήρηση του τεχνολογικού τους προφίλ και της αποστολής τους που αφορά στην εκπαίδευση στελεχών εφαρμογής υψηλής στάθμης, τα οποία αποτελούν συνδυαστικό κρίκο μεταξύ γνώσης και εφαρμογής’, και το στοιχείο που αναφέρεται ότι ‘στα ιδρύματα αυτά διεξάγεται κυρίως τεχνολογική έρευνα’, θεωρούνται ‘ουσιαστικές διαφορές του ποιοτικού επιπέδου της παρεχόμενης εκπαίδευσης’ αφού, όπως στα Πανεπιστήμια, δεν δίνουν έμφαση στην παραγωγή νέας γνώσης και στη βασική και εφαρμοσμένη έρευνα (Βαρδής, 2001). Με βάση αυτή τη θέση, είναι ιδιαίτερα αξιοπρόσεκτο ότι η ποιοτική αναβάθμιση και ο εκσυγχρονισμός της Τριτοβάθμιας Τεχνολογικής Εκπαίδευσης σημαίνει αποσύνδεση μεταξύ γνώσης και εφαρμογής, εκπαίδευση θεωρητικών (;) επιστημόνων και όχι στελεχών εφαρμογής υψηλής στάθμης, διεξαγωγή βασικής έρευνας και όχι τεχνολογικής... Προφανώς μια συνεκτική, σύγχρονη και σε

βάθος εξειδικευμένη, επαγγελματική (professional) εκπαίδευση δεν αρμόζει σε ανώτατο εκπαιδευτικό ίδρυμα!

Κατά την κρίση μας, αυτές οι απόψεις και θέσεις αντιπροσωπεύουν την επικρατούσα φιλοσοφία στις τάξεις μιας σημαντικής μερίδας καθηγητών των Τ.Ε.Ι. και δείχνουν την μειωμένη εκτίμηση για να μην πούμε απαξία στο θεσμό της τεχνικής-επαγγελματικής εκπαίδευσης ενώ για ένα αριθμό καθηγητών η ‘ανωτατοποίηση’ των ιδρυμάτων φαίνεται να αποτελεί ευκαιρία να χριστούν ‘πανεπιστημιακοί δάσκαλοι’ χωρίς δέσμευση ή ενδιαφέρον για επαγγελματικούς στόχους, σύνδεση μεταξύ εκπαίδευσης και αγοράς εργασίας, σύνδεση μεταξύ γνώσης και εφαρμογής και άλλα κριτήρια τα οποία ούτως ή άλλως είχαν αγνοήσει πολύ πριν την ένταξη των Τ.Ε.Ι. στην ανώτατη εκπαίδευση και τώρα δίνεται η ευκαιρία να τα απεμπολήσουν πλήρως και να ‘νομιμοποιήσουν’ την θεωρητική κατεύθυνση των σπουδών. Κατά τα φαινόμενα, όλες οι ενδείξεις συνηγορούν ότι η μάχη γύρω από την ένταξη των Τ.Ε.Ι. στην ανώτατη εκπαίδευση, περιλαμβανομένων και των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων δόθηκε από τους φορείς της αναβάθμισης πάνω σε δευτερεύοντα ζητήματα ενώ πρωτεύουσες προϋποθέσεις όπως είναι τα προγράμματα και το περιεχόμενο των σπουδών και η επάρκεια εξειδικευμένων και κατάλληλων ανθρώπινων πόρων αντιμετωπίστηκαν κατά τα φαινόμενα αποσπασματικά.

9.5.1 ΑΝΩΤΑΤΑ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΙΔΡΥΜΑΤΑ ΩΣ ΠΡΟΤΑΣΗ

Όπως φαίνεται στην τρίτη στήλη του πίνακα στο Παράρτημα Ζ1, οι βαθμίδες του εκπαιδευτικού προσωπικού διευρύνονται σε τέσσερις: Καθηγητή Τ.Ε.Ι., Αναπληρωτή Καθηγητή Τ.Ε.Ι., Επίκουρου Καθηγητή Τ.Ε.Ι. και Καθηγητή Εφαρμογών Τ.Ε.Ι. Σύμφωνα με τις προβλέψεις του νέου νόμου, τα μέλη του εκπαιδευτικού προσωπικού των ανώτατων Τ.Ε.Ι., αναλόγως με τη βαθμίδα και το εκπαιδευτικό τους έργο, πρέπει να συνδυάζουν κατάλληλη θεωρητική κατάρτιση και βαθιά επαγγελματική εμπειρία στην παραγωγή και να έχουν δυνατότητα συνεχούς επαφής με την παραγωγική πραγματικότητα, στην έκταση που αυτό επιβάλλεται από τα συγκεκριμένα εκπαιδευτικά τους καθήκοντα (άρθρο 2 ν. 2916/2001). Τα ακριβή προσόντα που απαιτούνται για την εκλογή σε θέση βαθμίδας εκπαιδευτικού προσωπικού των Ανώτατων Τ.Ε.Ι. παρουσιάζονται στον παραπάνω πίνακα και όπως προκύπτει από τα στοιχεία που

περιλαμβάνει, προϋπόθεση για εκλογή σε θέση Καθηγητή Τ.Ε.Ι., Αναπληρωτή Καθηγητή Τ.Ε.Ι., Επικουρου Καθηγητή Τ.Ε.Ι. είναι η κατοχή διδακτορικού διπλώματος και για την εκλογή σε θέση Καθηγητή Εφαρμογών Τ.Ε.Ι. η κατοχή τίτλου μεταπτυχιακών σπουδών. Η διδακτορική διατριβή, ο τίτλος μεταπτυχιακών σπουδών και το όλο ερευνητικό ή επιστημονικό έργο των υποψηφίων πρέπει να είναι συναφή με το γνωστικό αντικείμενο ή την ειδικότητα, κατά περίπτωση, της θέσης που πρόκειται να πληρωθεί.

Αναμφίβολα, τα προβλεπόμενα από τον νέο νόμο προσόντα είναι αναβαθμισμένα σε σχέση με τον προηγούμενο, όμως τίθεται σε αμφισβήτηση αν, ειδικά, τα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων θα επωφεληθούν αυτή τη φορά των δυνατοτήτων και των πλεονεκτημάτων που προσφέρει ο νέος νόμος στην επιλογή κατάλληλου εκπαιδευτικού προσωπικού.

Τα στοιχεία που συλλέξαμε και παρουσιάζονται στη δεύτερη στήλη του πίνακα στο Παράρτημα Ζ2 δείχνουν ότι η σύνθεση και τα προσόντα των υπηρετούντων εκπαιδευτικών στα πέντε τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι., κατά την τέταρτη δεκαετία της λειτουργίας και τρία χρόνια μετά την εφαρμογή του νέου νόμου, δεν αφήνει πολλά περιθώρια για αισιοδοξία. Από το σύνολο των 15 διδασκόντων που υπηρετούν στα τμήματα, έντεκα μέλη (73,3 %) προέρχονται από άλλες επιστήμες και μόνο τέσσερα (26,6%) έχουν σπουδές και επαγγελματική εμπειρία στον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας. Η πλειοψηφία του εξειδικευμένου εκπαιδευτικού προσωπικού δεν έχει ανανεώσει τις γνώσεις του και η επαγγελματική του εμπειρία αντανακλά πρακτικές και συνθήκες περασμένων δεκαετιών. Αυτή η πραγματικότητα δημιουργεί προβληματισμό καθώς υπάρχουν σημαντικές αποκλίσεις από τα κριτήρια ποιότητας του εκπαιδευτικού προσωπικού για τον τουρισμό και τη φιλοξενία που έχουν προσδιορίσει αρκετοί μελετητές (π.χ. Meyer et al., 1991).

Το ζήτημα της εξειδίκευσης και της τεχνολογικής επάρκειας του εκπαιδευτικού προσωπικού φαίνεται να είναι εντονότερο στα νεώτερα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων. Για παράδειγμα σε ένα απ' αυτά, παρότι από τα 9 μέλη του μόνιμου προσωπικού του τμήματος τα 5 είναι κάτοχοι διδακτορικού τίτλου και τα 4 κάτοχοι μεταπτυχιακού και περιγράφονται ως 'απόλυτα εξειδικευμένα και βαθείς γνώστες των γνωστικών τους αντικειμένων....διακεκριμένοι επιστήμονες και καταξιωμένοι πρώην επαγγελματίες του τουριστικού χώρου', η

πραγματικότητα είναι διαφορετική. Σύμφωνα με δημοσιοποιημένα βιογραφικά στοιχεία των εκπαιδευτικών αυτών, επτά από τα εννέα μέλη της εκπαιδευτικής αυτής κοινότητας διαθέτουν σπουδές μη συναφείς με το αντικείμενο του τουρισμού και τα αντικείμενα διδασκαλίας τους καλύπτουν ως επί το πλείστον τα γενικά μαθήματα του τμήματος. Το πρόβλημα επομένως που προκύπτει δεν αφορά στην προσέλκυση ακαδημαϊκών από ένα ευρύ φάσμα επιστημών στην τουριστική εκπαίδευση για τη διδασκαλία των γενικών μαθημάτων του τμήματος, αλλά στην επιλογή διδασκόντων για την διδασκαλία ειδικών μαθημάτων του τμήματος και γνωστικών αντικειμένων που δεν σπούδασαν ποτέ και το σημαντικότερο, στην απουσία ειδικών με όλα όσα αυτά συνεπάγονται για την αποτελεσματικότητα της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης.

9.5.2 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΣΠΟΥΔΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΑΝΩΤΑΤΩΝ Τ.Ε.Ι.

Τα περισσότερα Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων των ανώτατων Τ.Ε.Ι., σύμφωνα με τα στοιχεία της δευτερογενούς έρευνας, διατήρησαν τα ίδια προγράμματα σπουδών με μικρές αλλαγές-προσαρμογές στις απαιτήσεις του νέου νόμου κυρίως ως προς τα προαιρετικά μαθήματα (Λάρισα, Θεσσαλονίκη, Αθήνα, Πάτρα).

Ωστόσο, η ‘ανωτατοποίηση’ των Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων με τη διατήρηση των ίδιων γενικόλογων προγραμμάτων σπουδών που εφαρμοζόταν και πριν αποτελεί εξ ορισμού αντίφαση. Δεν είναι δυνατόν να επιτευχθεί υψηλού επιπέδου εκπαίδευση στελεχών χωρίς τον απαραίτητο επανασχεδιασμό των προγραμμάτων σπουδών τα οποία θα εξασφαλίζουν την απαραίτητη εξειδίκευση σύμφωνα με τις ανάγκες της οικονομίας και της κοινωνίας.

Τα μόνα τμήματα τα οποία, με αφορμή τις προβλέψεις του νέου νόμου, προέβηκαν σε μεγαλύτερες αλλαγές του προγράμματος σπουδών ήταν τα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων Τ.Ε.Ι. Κρήτης και Ηγουμενίτσας. Η μελέτη των νέων προγραμμάτων, τα οποία σχεδιάστηκαν από τα ίδια τα τμήματα και τελικά εγκρίθηκαν από τα αρμόδια όργανα του ΥΠ.Ε.Π.Θ., δεν αφήνει περιθώρια για αισιοδοξία για το μέλλον των τμημάτων αυτών αφού:

- Φαίνεται ότι εξυπηρετούν, ξανά, τις προσωπικές ανάγκες και φιλοδοξίες των εμπλεκόμενων εκπαιδευτικών παρά τους στόχους της Τριτοβάθμιας

Εκπαίδευσης, των φοιτητών και της κοινωνίας με την ευρύτερη έννοια του όρου.

- Η σύγκριση των προγραμμάτων αυτών είτε με όρους ‘διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων’ είτε με όρους ‘διοίκησης επιχειρήσεων φιλοξενίας’ καταδεικνύει ότι τα νέα προγράμματα είναι ανεπαρκή και αποσπασματικά και φαίνεται, σε αντίθεση με τις διαδικασίες που εφαρμόζονται σε επιτυχημένα ιδρύματα διεθνώς (π.χ. Chung, 2000; Lashley, 1999), να αγνοούνται οι ανάγκες της αγοράς εργασίας και της κοινωνίας, πράγμα που δεν συμβαίνει ούτε στις αναπτυσσόμενες χώρες (βλ. π.χ. Kodhyat, 1999).
- Παρατηρείται δραστικός περιορισμός των επαγγελματικών γνώσεων και των συνακόλουθων επαγγελματικών προοπτικών των αποφοίτων.
- Το κυριότερο ζήτημα που προκύπτει δεν φαίνεται να είναι η αλλαγή των εξειδικευμένων αντικειμένων και η επιβολή κάποιων άλλων, αλλά ότι η οποιαδήποτε αλλαγή εκφράζει μια αλλαγή οπτικής που εστιάζεται στην αποδυνάμωση αυτού του τομέα σπουδών και στην έλλειψη ενδιαφέροντος από ομάδες της εξουσίας για την αναβάθμισή του.

Το αποτέλεσμα αυτό δεν εκπλήσσει αφού, όπως προκύπτει από τη μελέτη των σχετικών εγγράφων και αποφάσεων των τμημάτων, η αναθεώρηση του προγράμματος σπουδών ανατέθηκε σε άτομα του εκπαιδευτικού προσωπικού τα οποία στερούνται σπουδών και τεχνογνωσίας πάνω στο αντικείμενο του τουρισμού και της φιλοξενίας, αποτέλεσμα της έλλειψης ή του αποκλεισμού ειδικών. Επιπλέον, η μελέτη των πρακτικών της Γενικής Συνέλευσης που συγκλήθηκε με θέμα την επικύρωση του προγράμματος σπουδών σε ένα από τα τμήματα αυτά, αποκαλύπτει την ανεύθυνη ανάμιξη των διαφόρων επιστημονικών ομάδων και των προβλημάτων τους και κυρίως την ύπαρξη τεράστιου χάσματος απόψεων μεταξύ των ειδικών του τουρισμού και της φιλοξενίας και των εκπαιδευτικών που προέρχονται από άλλες επιστήμες. Τα στοιχεία αυτά, σε συνδυασμό με τη μελέτη του ακαδημαϊκού και επαγγελματικού προφίλ του εκπαιδευτικού προσωπικού και των δύο τμημάτων, επιβεβαιώνουν την έλλειψη ενός δεσμευμένου, επιστημονικά εξειδικευμένου και καταρτισμένου ανθρώπινου δυναμικού, ικανού να αποβάλλει τις αγκυλώσεις του παρελθόντος και να οδηγήσει τα τμήματα αυτά στο 21^ο αι.

Σύμφωνα με τη θεωρία της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας αλλά και την κοινή λογική, η επίλυση των προβλημάτων για την επίτευξη κοινωνικής αποτελεσματικότητας της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης εξαρτάται από τις δυνάμεις που την επηρεάζουν. Τα μεγάλα ζητήματα αυτού του τομέα σπουδών δεν φαίνεται να λύνονται με τους νόμους και η αναβάθμιση δεν εξασφαλίζεται με την ένταξη της στην Ανώτατη Εκπαίδευση. Η πραγματικότητα στα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων είναι ένα κατασκευάσμα της δραστηριότητας των ανθρώπων που υπηρετούν σ' αυτά, διατηρείται μέσω της δραστηριότητας αυτών των ανθρώπων και μπορεί να αλλάξει μόνο μέσω αυτής.

9.5.3 ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΕΔΙΟΥ ΔΥΝΑΜΕΩΝ (FORCE FIELD ANALYSIS) ΣΤΑ ΤΜΗΜΑΤΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ Τ.Ε.Ι.

‘Οι προβληματικές καταστάσεις ανακύπτουν όταν οι άνθρωποι έχουν συγκρουόμενες απόψεις για την ίδια κατάσταση’ (Flood and Jackson, 2000:195)

Η σχέση ανάμεσα στο προφίλ του εκπαιδευτικού προσωπικού και στη διαμόρφωση του περιεχομένου των προγραμμάτων σπουδών στον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας είναι ένα ζήτημα το οποίο έχει απασχολήσει πολλούς μελετητές. Όπως έχουμε αναφέρει στο έκτο κεφάλαιο (παρ. 6.7) το γεγονός ότι ο τουρισμός είναι ένας σχετικά νέος και ανώριμος τομέας σπουδών με απροσδιόριστα όρια, έχει προσελκύσει ακαδημαϊκούς και άλλους από μία ευρύτατη ποικιλία προελεύσεων οι οποίοι, σύμφωνα με τους Airey & Johnson (1998), φέρουν μαζί τους τα δικά τους ενδιαφέροντα, εμπειρίες και προκαταλήψεις και εφαρμόζουν κατά το δοκούν ορισμούς, έννοιες και προσεγγίσεις στις τουριστικές σπουδές. Ο Cooper και οι συνεργάτες του (1992:238) ισχυρίζονται ότι τα τουριστικά προγράμματα ‘παίρνουν τον χαρακτήρα της συγκεκριμένης ειδικότητας που επικρατεί στο εκπαιδευτικό προσωπικό’ ενώ σχετικές μελέτες στις Ηνωμένες Πολιτείες βρήκαν ότι τα περισσότερα προγράμματα στον τουρισμό σχεδιάστηκαν από εκπαιδευτικούς, επηρεασμένοι από προσωπικές προκαταλήψεις, με ελάχιστη ή καθόλου συνεργασία με την αγορά εργασίας. Από πολλές πλευρές δεν υπάρχει πρόβλημα με την εμπλοκή μη ειδικών αφού η συμβολή τους μπορεί αναμφισβήτητα να αναβαθμίσει την εξέλιξη του τομέα, όμως υπάρχει σαφές πρόβλημα αν τα προγράμματα σπουδών αφήνονται έρμαιο στις ερμηνείες των διαφόρων ακαδημαϊκών με τον αποκλεισμό των ειδικών και ακόμη μεγαλύτερο πρόβλημα

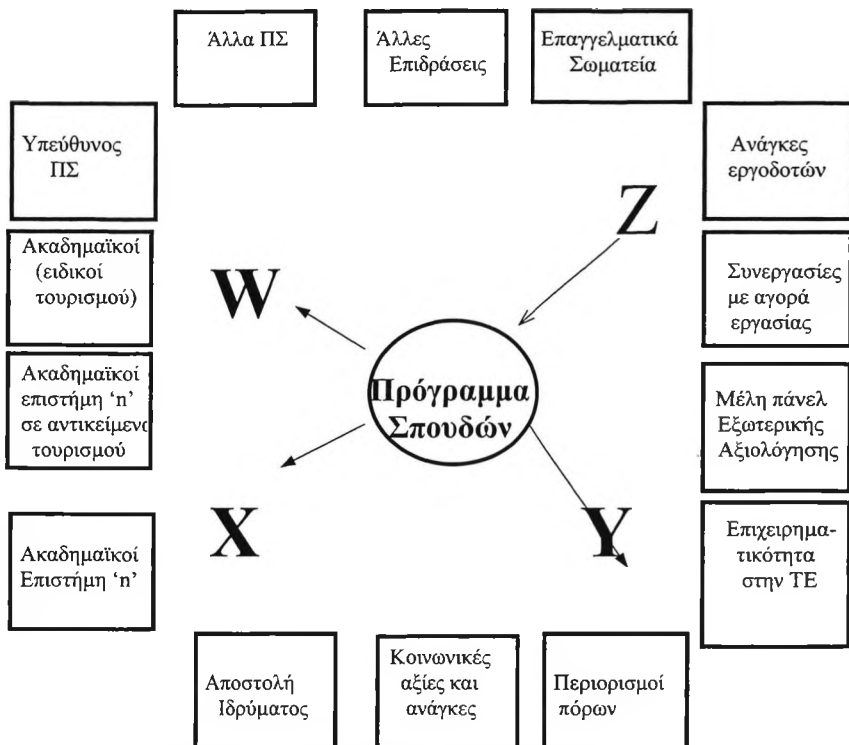
όταν η πρακτική αυτή αποτελεί τον κανόνα σε ένα εθνικό σύστημα τριτοβάθμιας προπτυχιακής τουριστικής εκπαίδευσης.

Ειδικά στη χώρα μας, όπου, με ελάχιστες εξαιρέσεις, η σχετική πλειοψηφία ή σε πιο ακραίες περιπτώσεις, η συντριπτική πλειοψηφία των μελών που έχουν ενταχθεί στις ακαδημαϊκές κοινότητες των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων είναι μη ειδικοί, αντιλαμβάνεται κανείς πόσο ευάλωτα είναι αυτά τα προγράμματα σπουδών και πόσο δύσκολο είναι να υπάρχει κοινά αποδεκτή συμφωνία για το σημαίνει 'τουρισμός', 'τουριστική εκπαίδευση', 'επαγγελματική φιλοξενία', πολλώ δε μάλλον να καθοριστούν κοινά αποδεκτές προσεγγίσεις ως προς τους σκοπούς και τους στόχους, το περιεχόμενο του προγράμματος σπουδών και στις λοιπές παραμέτρους της εκπαιδευτικής διαδικασίας. Το κυριότερο, κάτω απ' αυτές τις συνθήκες, οι διαφορετικές απόψεις μεταξύ των ειδικών του τουρισμού και της φιλοξενίας και των μη ειδικών οι οποίοι προσεγγίζουν τον τουρισμό και τη φιλοξενία με φολκλορική αντίληψη, δεν συνιστούν σε καμία περίπτωση δύο θεωρητικά ισότιμες αντιλήψεις.

Επομένως, παρότι το πρόγραμμα σπουδών είναι αποτέλεσμα κρατικής πρωτοβουλίας και μέριμνας το οποίο δημιουργήθηκε με συγκεκριμένους στόχους και αποστολή, στην πράξη εξελίχθηκε σε ένα προϊόν -αποτέλεσμα της διάδρασης συγκεκριμένων ομάδων εντός της εκπαίδευσης που κατέχουν εξουσία σε διαφορετικό βαθμό και αντανακλά το συσχετισμό δυνάμεων αλλά και την επάρκεια/ ανεπάρκεια ανάμεσα στα μέλη των ομάδων.

Αν εξετάσουμε τις δυνάμεις που εμποδίζουν ή βοηθούν την ανάπτυξη των προγραμμάτων σπουδών, σύμφωνα με το διάγραμμα 9.1 που ακολουθεί, προκύπτει ότι αγνοούνται όλοι οι εν δυνάμει παράγοντες που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη και/ή να συνεργάζονται για την ανάπτυξη κοινωνικά αποτελεσματικών προγραμμάτων σπουδών. Στο διάγραμμα αυτό, ο Tribe (1998:22) δείχνει ότι τα προγράμματα σπουδών στον τομέα του τουρισμού είναι ένα κοινωνικό προϊόν, το οποίο επηρεάζεται από διάφορες δυνάμεις με αποτέλεσμα, το πρόγραμμα και η φιλοσοφία του προγράμματος που προκύπτει κάθε φορά να τείνει προς μια κατεύθυνση w, z, x ή y, ανάλογα με το βαθμό επιρροής των ομάδων που εμπλέκονται, ενώ τα προγράμματα σπουδών που

λαμβάνουν υπόψη όλες τις παραμέτρους είναι, προφανώς, τα πλέον ισορροπημένα.



Διάγραμμα 9.1: Πεδία δυνάμεων στην Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση

Αν τα παραπάνω προβλήματα απασχολούν τη διεθνή κοινότητα και αποτελούν αντικείμενο επιστημονικού διαλόγου και έρευνας, στη χώρα μας, με βάση την ανάλυση στο παρόν κεφάλαιο, φαίνεται να απουσιάζει σε μεγάλο βαθμό η επιστημονική προσέγγιση, το θεωρητικό υπόβαθρο και κυρίως το συλλογικό ενδιαφέρον για την επίλυση των προβλημάτων που παρουσιάζει η τουριστική και ξενοδοχειακή εκπαίδευση, παρά τις μεμονωμένες προσπάθειες που γίνονται προς την κατεύθυνση αναβάθμισης. Όπως συμπεραίνεται από την ανάλυση που προηγήθηκε, η αποστολή του ιδρύματος όπως εκφράζεται από το θεσμικό πλαίσιο φαίνεται να αγνοείται, απαιτήσεις από οποιαδήποτε μορφή αξιολόγησης δεν υφίστανται όπως δεν υφίσταται και θέμα συνεργασίας με ειδήμονες της αγοράς εργασίας ή άλλους ενδιαφερόμενους. Οι μόνες δυνάμεις που φαίνεται να επηρεάζουν το πρόγραμμα σπουδών είναι οι ομάδες που συγκροτούν την εκπαιδευτική κοινότητα με κύριο χαρακτηριστικό το έλλειμμα μιας

συγκροτημένης και συντεταγμένης ακαδημαϊκής-επαγγελματικής ισορροπίας και κουλτούρας.

Με την ολοκλήρωση του παρόντος κεφαλαίου σημειώνουμε ότι η ανάλυση της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης και ειδικότερα η διερεύνηση των κενών μεταξύ θεσμικού πλαισίου και εφαρμογής, ο βαθμός ύπαρξης οράματος και κοινών σκοπών και στόχων κοινωνικής αποτελεσματικότητας στα πλαίσια της Ανώτερης, μετέπειτα Τριτοβάθμιας και τελευταία Ανώτατης Τεχνικής και Επαγγελματικής Εκπαίδευσης αποδείχτηκε ότι δεν είναι εύκολο έργο. Η δυσκολία εστιάστηκε στο γεγονός ότι η ιστορική εξέλιξη και κατά συνέπεια η διαμόρφωση της υφιστάμενης κατάστασης δεν υπήρξε ποτέ ευθύγραμμη. Αντιθέτως, παρουσιάζει αντιφάσεις, παλινδρομήσεις, αντινομίες και εξαιρέσεις και συνδέεται στενά με τις συνθήκες που επικρατούσαν κατά την πρώτη περίοδο της λειτουργίας τους κατά την οποία τέθηκαν στρεβλές βάσεις και διαμορφώθηκαν λανθασμένες αντιλήψεις για την τριτοβάθμια τουριστική εκπαίδευση. Ακόμη, το νομοθετικό υλικό και ιδιαίτερα αυτό που συνδέεται με τον θεμελιώδη νόμο- πλαίσιο 1404/83, διακρίνεται για τη ρευστότητά του, τις αλλεπάλληλες καινοφανείς και εμβαλωματικές μεταβολές του, καθώς και για το πλήθος των αντιφάσεων που διαπιστώνονται ανάμεσα στο νομοθετικό πλαίσιο και στην εφαρμογή του.

Εν κατακλείδι, από την ανάλυση του θεσμικού πλαισίου προκύπτει ότι τα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων παρουσιάζουν σημαντικές αποκλίσεις, σε όλα τα στάδια της λειτουργίας τους και σε όλες τις παραμέτρους της εκπαιδευτικής διαδικασίας, ανάμεσα σ' αυτά που έπρεπε να γίνουν και σ' αυτά που τελικώς υλοποιήθηκαν, με αποτέλεσμα να αμφισβητείται έντονα η ικανότητα της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης να γίνει ικανό μέσο για την επίτευξη βέλτιστων κοινωνικών ωφελειών με την έννοια της επίτευξης των σκοπών και των στόχων για τους οποίους προορίζεται. Ο αρχικός παράγων για το αποτέλεσμα αυτό φαίνεται να είναι η έλλειψη κατανόησης των ζητημάτων που σχετίζονται με το ρόλο, τη φύση και τις ιδιαιτερότητες της τριτοβάθμιας προπτυχιακής τουριστικής και ξενοδοχειακής εκπαίδευσης από τους εκπροσώπους της εκπαιδευτικής πολιτικής και τους υπεύθυνους σχεδιασμού των σχετικών προγραμμάτων σπουδών και η σημαντική απόκλιση από τις βασικές αρχές προγραμματισμού ποιοτικών προγραμμάτων σπουδών.

9.6 ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΚΑΙ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

9.6.1 ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ

Flood, R. L. and Jackson, M.C. (2000). *Δημιουργική Επίλυση Οργανωσιακών Προβλημάτων*. Εκδόσεις Παπαζήση. Αθήνα.

Αθανασάκη – Μιχαηλίδου, Χ. (2005). *Εισήγηση για την Τριτοβάθμια Εκπαίδευση στο Τομεακό Αναπτυξιακό Συνέδριο 'Η νέα στρατηγική για την Εκπαίδευση & Αρχική Επαγγελματική Κατάρτιση'*.

Βαρδής, Ν. (2001). *Τ.Ε.Ι.: Το μετέωρο βήμα της ανωτατοποίησης*. Εφημερίδα 'Ελευθεροτυπία', 5 Σεπτεμβρίου.

Βαρύνου, Ε. και Λιάτσου, Ο. (2004). *Τ.Ε.Ι.: Ο φτωχός Συγγενής*. Εφημερίδα 'Ελευθεροτυπία', 24 Νοεμβρίου.

Βουλγαράκης, Γ. (1983). *Ο Νόμος Πλαίσιο – Δομή και λειτουργία των Τεχνολογικών Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων*. Εκδόσεις Λύχνος, Αθήνα.

Γιαννουλόπουλος, Γ. (2006): *Η παιδεία ως δημόσιο αγαθό*. Εφημερίδα 'Ελευθεροτυπία', 21 Ιουνίου.

Δρεττάκης, Μ. (2006). *Ποιότητα και πόροι τα ζητούμενα στα ΑΕΙ μας*. Εφημερίδα 'Ελευθεροτυπία', 28 Ιουνίου.

Ι.Τ.Ε. (1995). *Απόφαση Ε5/1410: Αναθεώρηση περιγράμματος προγράμματος σπουδών του Τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι.* ΥΠ.Ε.Π.Θ., Αθήνα.

Καραμανίδης, Ι. και Χρήστου, Ε. (1998). *Αναβάθμιση και Αξιολόγηση της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης*. Τουρισμός και Οικονομία, τ. 227, Φεβρουάριος.

Μπαλάσκας, Κ. (1989). *Κοινωνική Θεώρηση της Παιδείας*. Εκδόσεις ΓΡΗΓΟΡΗ, Αθήνα.

Ο.Τ.Ε.Κ. (2003): *Μελέτη – Σχέδιο Δράσης για την Αναδιάρθρωση και Αναβάθμιση της Τουριστικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης*. Υπουργείο Ανάπτυξης, Γενική Γραμματεία Τουρισμού, Αθήνα.

Παπαγγελής, Θ. (2006). *Η χαμένη τιμή της αξιολόγησης*. Εφημερίδα 'ΤΟ ΒΗΜΑ', 30 Απριλίου.

Παπαδογιαννάκη, Β. (2003). *Κινητοποιήσεις για το νομοσχέδιο αξιολόγησης στο Πολυτεχνείο Κρήτης*. Νέα Κρήτη, 10 Δεκεμβρίου.

Παπαθεοδοσίου, Θ. (1990). *Μεταβαλλόμενες Ανάγκες σε Επαγγελματικές Δεξιότητες*. Εκδόσεις Λύχνος, Αθήνα.

Πρινιανάκη, Ε. (2001). *Παρελθόν, παρόν και μέλλον της τουριστικής εκπαίδευσης*. Εισήγηση σε Ημερίδα Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης, 14 Μαρτίου.

Πρινιανάκη-Τζωρακολευθεράκη Ε. (1995). *Τουριστική και ξενοδοχειακή εκπαίδευση: Διεθνή δεδομένα και προβληματισμοί σχετικά με την τουριστική εκπαίδευση*. Τουρισμός και Οικονομία, τ. 199, Ιούλιος/Αύγουστος.

Πρινιανάκη-Τζωρακολευθεράκη Ε. (2001). *Τριτοβάθμια Τουριστική και Ξενοδοχειακή Εκπαίδευση στην Ελλάδα*, Τουρισμός και Οικονομία, τ. 261, Μάρτιος.

Προεδρικό Διάταγμα 350/89: *Επαγγελματικά δικαιώματα των αποφοίτων Τεχνολογικών Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων.*

Πυργιωτάκης, Ι. (2000). *Εισαγωγή στην Παιδαγωγική Επιστήμη.* Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα.

Τ.Ε.Ε. (1974). *Τεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδας. Μελέτη επί της Επαγγελματικής Εκπαιδύσεως.* Αθήνα.

Τ.Ε.Ι. (1984): *Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα..... ένας χρόνος μετά.* Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων, Αθήνα.

Τ.Ε.Ι. Λάρισας (1988). *Πρόταση Αναβάθμισης Τουριστικών Σπουδών.* Έγγραφο 3424 ,4 Οκτωβρίου.

Τ.Τ.Ε. Ηρακλείου. (1995). *Πρόταση Τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων Τ.Ε.Ι. Ηρακλείου για την αναθεώρηση του προγράμματος σπουδών.* Μάρτιος.

Τ.Τ.Ε. Ηρακλείου. (1997). *Πρόταση Τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων Τ.Ε.Ι. Ηρακλείου για την αναθεώρηση του προγράμματος σπουδών,* Α.Π. 2457, 24 Νοεμβρίου.

Τερζάκης, Δ. (1995): *Έρευνα Αξιολόγησης του Τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων από τους Αποφοίτους του Τ.Ε.Ι Ηρακλείου.* Τ.Ε.Ι. Ηρακλείου, αδημοσίευτη.

Τσαμασφόρος, Γ. (2000). *Το Πανεπιστήμιο στον 21^ο αιώνα.* Εκδόσεις Παπαζήση. Αθήνα.

Τσούλιας, Ν. (1996). *Εκπαίδευση και γνώση στη δίνη των πληροφοριών.* Εφημερίδα 'Ελευθεροτυπία', 5 Αυγούστου.

ΥΠ.Ε.Π.Θ. (2001). Εγκύκλιος Ε5/3529 σχετικά με την ανάγκη ένταξης των Τ.Ε.Ι. στην ανώτατη εκπαίδευση.

Φίλιας, Β. (1991). *Κοινωνιολογικές Προσεγγίσεις.* Εκδόσεις ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΕΠΟΧΗ, Αθήνα.

Χρήστου, Ε. και Σιγάλα, Μ. (2002). *Δημόσια Ανώτατη Τουριστική Εκπαίδευση: Προκλήσεις και Προοπτικές.* Τουρισμός και Οικονομία, τ. 276. Ιούλιος/Αύγουστος.

9.6.2 ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΕΣ

Airey, D., & Johnson, S. (1998). *The Profile of Tourism Studies Degree Courses in the UK: 1997/98.* NLG for Higher Education in Tourism.

Barrett, B., Groves J., & Shanklin C. (1995). *Academic Advising in Hospitality Education.* Hospitality and Tourism Educator, Vol.7 (2), pp 7-10.

Baum, T. (1987). *Introducing educational innovation in hospitality studies: a case study in practical curriculum change.* International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 6 (2), pp 97-102.

Bosselman R. (1997). *The Second Conference on Graduate Education and Graduate Students' Research in Hospitality and Tourism.* Journal of Hospitality and Tourism Research, Vol. 21 (1), pp 213-216.

Brookes, M. (2003). *Evaluating the Student Experience: An Approach to Managing and Enhancing Quality in Higher Education*. Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education, Vol. 2 (1), pp 17-26.

Buick, I. (1995). *Innovation and Entrepreneurship: A Rationale for their Inclusion in Hospitality Management Courses and An Overview of How They are Taught in A Cohesive Course to Undergraduates*. Australian Journal of Hospitality Management, Vol. 2 (2), pp 35-39.

Busby G., Brunt P., and Baber S. (1997). *Tourism sandwich placements: an appraisal*. Tourism Management, Vol. 18 (2), pp 105-110.

Chon, K. and Shin, H. (1999). 'Hospitality and Tourism Education in Korea', Hospitality Education and Research Journal, pp 215-223.

Christou, E.S. (1996). *Hospitality Management Education at Tertiary level in Greece: current corpus, industry needs and future implications*. MSc Thesis, University of Wales.

Chung, Y.K., (2000). *Hotel management curriculum reform based on required competencies of hotel employees and career success in the hotel industry*. Tourism Management, Vol. 21 (5), pp 473-487.

CNAA (1993): Review of Tourism Studies Degree Courses, February.

Cooper, C., Scales, R. & Westlake, J. (1992a). *The Anatomy of Tourism and Hospitality Educators in the UK*. Tourism Management, June, pp 234-242.

Evans J. (1993). *Tourism graduates: a case of over-production*. Tourism Management, August, pp 243-246.

Holloway, C. (1998). Learning and earning – reassessing the aims and purpose of a tourism degree. In: Richards G. Developments in the European Tourism Curriculum, ATLAS, Tilburg University Press.

Jones, P. (1992). *Effective Hospitality Manager: Teaching and Learning Strategies*. HOSPITALITY, November.

Jones, P. (2004). *Finding the Hospitality Industry? Or Finding Hospitality Schools of Thought?* Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education. Vol. 3 (1), pp 33-45.

K.A.T.E Project (1975): *Final Report on the K.A.T.E Project*. A Contract Between the Greek Ministry of National Education and Religion and California State Polytechnic University, Pomona California, November.

Kodhyat H. (1999). *Education in Tourism: Future Needs and Perspectives*. Paper presented at the ATLAS ASIA Inauguration Conference in Bandung, Indonesia, July 5-7.

Lashley, C. (1999). *Cutting across the grain: educating reflective practitioners for hospitality management*. The Hospitality Review, January, pp 35-41.

Meyer, A R., Koppel J., and Tas R. (1990). *Graduate Hospitality: Where are we in our search for excellence*. Hospitality Research Journal, Vol. 14 (2), pp 183-190.

Nevelt (1994). *A report on Higher Education - Tourism provision in Greece*. The British Council, Greece.

- Pavesic, D. V. (1993): *Hospitality Education 2005: Curricular and Programmatic Trends*. Hospitality Research Journal, Vol. 17 (1), pp 285-294.
- Prinianaki – Tzorakoleftheraki, E. (1994). *Tourism and Hospitality Education in Greece: Tertiary Public Sector, with emphasis on the 'tourism industries' course of the Technological Educational Institutes*. MSc Thesis, University of Surrey.
- Prinianaki – Tzorakoleftheraki, E. (1995). *Tourism and leisure education in Greece*. In: *European Tourism and Leisure Education: Trends and Prospects*, edited by Greg Richards, Tilburg University Press.
- Purcell K. and Quinn J. (1995). *Careers and Choices in Hospitality Management. An International Survey*. Oxford Brooks University.
- Purcell K. and Quinn J. (1996). *Exploring the education-employment equation in hospitality management: a comparison of graduates and HNDS*. International Journal Hospitality Management, Vol. 15 (1), pp 51-68.
- QAA (2000). Quality Assurance Agency. *Handbook for Academic Review*, Gloucester: QAA.
- Tribe, J. (1998). *Community and commercial interests in the tourism curriculum: whose world is it anyway?* in Richards G., *Developments in the European Tourism Curriculum*, ATLAS, Tilburg University, August.
- Woolfenden, G.A. (1995). *A National Hospitality Curriculum for Turkey*. Management Development in Hospitality and Tourism, Vol.7 (2) pp 17-20.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΣΧΟΛΙΑΣΜΟΣ ΜΕΡΟΣ Δ

10.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στο παρόν κεφάλαιο αναλύονται τα ποιοτικά αποτελέσματα των δύο μερών της εμπειρικής έρευνας που πραγματοποιήθηκε σύμφωνα με το ερευνητικό σχέδιο και τη μεθοδολογία που περιγράφηκε στο κεφάλαιο οκτώ. Στη συνέχεια, δημιουργούνται παράλληλοι με τις στοιχειώδεις αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας όπως εκφράζονται από τα 14 σημεία του Deming προκειμένου επανεξεταστεί η κεντρική υπόθεση της μελέτης μας ότι δηλαδή η κοινωνική αποτελεσματικότητα της παρεχόμενης Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης επιτυγχάνεται καλύτερα με την κατανόηση και εφαρμογή των αρχών της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας και κυρίως με την ανάπτυξη φιλοσοφίας και κουλτούρας ποιότητας και, ει δυνατόν, να απαντηθεί ‘αν και πώς μπορεί η Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση να γίνει ικανό μέσον για την επίτευξη βέλτιστων κοινωνικών ωφελειών’.

10.2 ΠΡΩΤΗ ΦΑΣΗ ΕΜΠΕΙΡΙΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΗΣ ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΑΠΟ ΣΤΕΛΕΧΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

Από τις ομαδικές συνεντεύξεις σε βάθος (focus groups) με στελέχη των επιχειρήσεων φιλοξενίας προέκυψαν σημαντικά στοιχεία τα οποία διαφωτίζουν το ζήτημα της προσδοκώμενης αποτελεσματικότητας της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης από τους εκπροσώπους της αγοράς εργασίας, και έχει σημασία να αναφέρουμε ότι πρόκειται για εργαζόμενους, αποφοίτους ελληνικών σχολών τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης κατά πλειοψηφία, ενεργούς και υπεύθυνους πολίτες, με τη όποια σημασιολογική αξία των στοιχείων αυτών σε σχέση τις εκφρασμένες απόψεις τους.

10.2.1 ΟΙ ΤΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΘΑ ΕΠΗΡΕΑΣΟΥΝ ΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΚΑΙ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΤΗΝ ΕΠΟΜΕΝΗ ΔΕΚΑΕΤΙΑ

Οι συμμετέχοντες ερωτήθηκαν να προσδιορίσουν τις τάσεις και τις εξελίξεις που θα επηρεάσουν την τουριστική και ξενοδοχειακή βιομηχανία την επόμενη δεκαετία. Ο στόχος αυτής της ερώτησης ήταν να εξετάσουμε την επόμενη δεκαετία καθώς είναι σαφώς τεκμηριωμένη η άποψη ότι (α) η περαιτέρω ανάπτυξη και βιωσιμότητα της βιομηχανίας της φιλοξενίας εξαρτάται από τις

τάσεις που επικρατούν στην αγορά εργασίας και (β) τόσο η διοίκηση των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων όσο και τα προγράμματα διοίκησης φιλοξενίας πρέπει να αντανakλούν τις αλλαγές που συμβαίνουν στην τουριστική βιομηχανία. (π.χ. Clark and Arbel, 1993; Johns and Teare, 1995). Οι συμμετέχοντες έθεσαν αρκετά ζητήματα που κατά τη γνώμη τους επηρεάζουν τον τουρισμό γενικότερα και τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις ειδικότερα. Τα κυριότερα ζητήματα παρουσιάζονται στον Πίνακα 10.1.

Πίνακας 10.1: Μελλοντικές Τάσεις στον Τουρισμό και τη Φιλοξενία

- ♦ Τεχνολογία της Πληροφόρησης
- ♦ Αυξημένος ανταγωνισμός/παγκοσμιοποίηση
- ♦ Περισσότερο απαιτητικοί πελάτες
- ♦ Ευαισθησία στη σχέση αξίας/τιμής
- ♦ Αυξημένες απαιτήσεις για ποιότητα
- ♦ Έλλειψη ανθρώπινου δυναμικού σε επίπεδο επαγγελματικών στελεχών
- ♦ Πιέσεις από τους οργανισμούς διακίνησης τουριστών
- ♦ Αυξημένες ευθυνότητες για τους διευθυντές
- ♦ Πιέσεις για μείωση του κόστους των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων
- ♦ Αυξημένες απαιτήσεις για ασφάλεια
- ♦ Αυξημένη ευαισθησία για την προστασία του περιβάλλοντος

Πιο λεπτομερειακά, σύμφωνα με την ανάλυση των αποτελεσμάτων, τα στελέχη της ξενοδοχειακής βιομηχανίας εξέθεσαν τις απόψεις τους πάνω στα ακόλουθα ζητήματα:

- 1 Οι τάσεις που θα οδηγήσουν την τουριστική βιομηχανία τη δεκαετία που διανύουμε και μετά το 2010 αποτελούν συνέχεια των αλλαγών και των εξελίξεων που παρατηρούνται τα τελευταία 10-15 χρόνια.
- 2 Η χρυσή εποχή του τουρισμού έχει τελειώσει. Οι εποχές της ραγδαίας και συνήθως άναρχης ανάπτυξης (τις δεκαετίες του '70 και '80) παράλληλα με την έλλειψη ενδιαφέροντος για τις ανάγκες του πελάτη και άλλες σημαντικές παραλείψεις έχουν τελειώσει ή πρέπει να τελειώσουν για όσους δεν έχουν αντιληφθεί τις αλλαγές των συνθηκών.
- 3 Ο ρυθμός ανάπτυξη επιβραδύνεται και η μάχη στο μέλλον θα εστιαστεί στο μερίδιο της αγοράς. Η παγκοσμιοποίηση καθώς ο τοπικός, περιφερειακός και διεθνής ανταγωνισμός αποτελούν πλέον κυρίαρχα ζητήματα.
- 4 Παρατηρούνται σημαντικές αλλαγές στη συμπεριφορά, τις αξίες και τις προσδοκίες των πελατών. Οι πελάτες γίνονται ολοένα και περισσότερο απαιτητικοί σε ότι αφορά την ποιότητα και περισσότερο ευαίσθητοι στη σχέση αξίας/τιμής.

- 5 Οι τεχνολογίες πληροφόρησης και επικοινωνίας δημιουργούν νέες ευκαιρίες σε όλους σχεδόν τους τομείς διοίκησης των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων.
- 6 Η ποιότητα των υπηρεσιών και η έλλειψη επαρκώς εκπαιδευμένων ανθρώπινων πόρων αποτελεί, και θα εξακολουθήσει να είναι, πιεστικό πρόβλημα.
- 7 Οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις αντιμετωπίζουν μια συνεχή οικονομική πίεση καθώς η κατά κεφαλή δαπάνη των πελατών μειώνεται και οι πιέσεις από τους διακινητές των πελατών αυξάνονται με συνακόλουθες πιέσεις για τους διευθυντές.
- 8 Η διοίκηση ολικής ποιότητας, το μάρκετινγκ και η διοίκηση των ανθρώπινων πόρων αποκτούν μεγάλη σημασία και απαιτούν νέες τεχνικές και νοοτροπίες.
- 9 Υπάρχει σημαντικό έλλειμμα κατάλληλα εκπαιδευμένου ανθρώπινου δυναμικού στην ξενοδοχειακή βιομηχανία, ιδιαίτερα σε μεσαίο επίπεδο στελεχών και σε επίπεδο νέο-εισερχομένων στελεχών.
- 10 Τα τελευταία χρόνια, οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις ενδιαφέρονται ιδιαίτερα για καλύτερα εκπαιδευμένο προσωπικό εξαιτίας των νέων συνθηκών και απαιτήσεων, ενώ η εκπαίδευση -ενδοεπιχειρησιακή και δια βίου εκπαίδευση- θεωρείται πλέον ως ο παράγων 'κλειδί' για την επιβίωση τόσο των στελεχών όσο και των επιχειρήσεων.

Όταν ερωτήθηκαν με ποιο τρόπο θα αντιμετωπίσουν τα προβλήματα και τις ευκαιρίες που δημιουργούνται από αυτές τις αλλαγές, τα στελέχη της ξενοδοχειακής βιομηχανίας υποστήριξαν ότι οι εσωτερικές και εξωτερικές πιέσεις απαιτούν τόσο ατομικές όσο και συλλογικές προσπάθειες. Κατά την άποψή τους, το πρώτο βήμα για να ανταποκριθούμε αποτελεσματικά ως χώρα, εστιάζεται στην κυβερνητική ευθύνη να αναγνωρίσει την απαιτητική και μεταβαλλόμενη φύση του τουρισμού. Η εφαρμογή μιας σταθερής και μακροπρόθεσμης τουριστικής πολιτικής είναι απαραίτητη για να αντιμετωπίσει τις ευρύτερες ανεπάρκειες και προβλήματα του τουρισμού τα οποία με τη σειρά τους επηρεάζουν τη αποτελεσματικότητα της διοίκησης των επιχειρήσεων. Η εποχικότητα του τουρισμού, οι υποδομές, το μάρκετινγκ και η προώθηση, η προστασία του περιβάλλοντος, οι εναλλακτικές μορφές τουρισμού, η τουριστική και ξενοδοχειακή εκπαίδευση ήταν τα ζητήματα στα οποία έδωσαν ιδιαίτερη

έμφαση.

Το δεύτερο βήμα για την επιτυχή αντιμετώπιση των προκλήσεων είναι η επιχειρηματική και διευθυντική ευθύνη να αναγνωρίσουν την ανάγκη για αλλαγή και να ενεργήσουν ανάλογα. Όπως τόνισε χαρακτηριστικά ένας συμμετέχων ‘αν διευθύνουμε σήμερα με το ίδιο τρόπο που διευθύναμε τις επιχειρήσεις μας πριν από πέντε ή δέκα χρόνια, είμαστε χαμένοι’, για να διευκρινίσει ότι οι παραδοσιακές μέθοδοι και πρακτικές δεν επαρκούν για να ανταποκριθούμε στις σημερινές συνθήκες. Επίσης, οι συμμετέχοντες εξέφρασαν την άποψη ότι οι επιχειρηματίες και οι διευθυντές οφείλουν να προβούν σε στρατηγικές κινήσεις αν θέλουν να παραμείνουν στο προσκήνιο και ανέφεραν ορισμένες συνεργασίες και συγχωνεύσεις ελληνικών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων ως επιτυχημένες πρωτοβουλίες.

Σε ότι αφορά τις ειδικές πρωτοβουλίες που έχουν πάρει σε επίπεδο επιχείρησης, ανέφεραν: αναδιοργάνωση, ενδο-επιχειρησιακή εκπαίδευση για τα στελέχη και το προσωπικό, ανάπτυξη νέων προϊόντων και υπηρεσιών (π.χ. all-inclusive, εγκαταστάσεις θαλασσοθεραπείας), πελατο-κεντρική πολιτική, αποτελεσματική χρήση της τεχνολογίας (π.χ. προώθηση και πωλήσεις μέσω του διαδικτύου), εφαρμογή στρατηγικών για την αύξηση της παραγωγικότητας και τη διασφάλιση της ποιότητας, συμμετοχή σε διεθνείς και εθνικές εκθέσεις του τομέα, διερεύνηση νέων αγορών και συνεργασιών και ανακαινίσεις των εγκαταστάσεων.

Πρόσθετα, υπήρξε ευρεία συμφωνία ότι, οι κατάλληλα οργανωμένες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, σε γενικές γραμμές, δεν αντιμετωπίζουν ιδιαίτερο πρόβλημα στην αντιμετώπιση των προκλήσεων. Έχοντας αναγνωρίσει τις πιέσεις του επιχειρηματικού περιβάλλοντος και τις επιπτώσεις τους πάνω στην ξενοδοχειακή επιχείρηση, και έχοντας αναγνωρίσει την ανάγκη για αλλαγή, θεωρούν ότι είναι σε θέση να ανταποκριθούν αποτελεσματικά. Υποστήριξαν επίσης, ότι η ενδο-επιχειρησιακή εκπαίδευση αποτελεί πλέον κοινό τόπο για τις οργανωμένες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις. Αντίθετα, η κατάσταση στις μικρομεσαίες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις είναι μάλλον αποκαρδιωτική. Συγκεκριμένα, όπως ανέφεραν ορισμένοι συμμετέχοντες, πολλές ξενοδοχειακές επιχειρήσεις βρίσκονται σε μειονεκτική κατάσταση καθώς διοικούνται ερασιτεχνικά, αδυνατώντας να αναγνωρίσουν τις μεταβαλλόμενες συνθήκες ή

την ανάγκη για αλλαγή. Επίσης, οι διευθυντές υποστήριξαν ότι τα επόμενα χρόνια, η ανταγωνιστικότητα του ελληνικού τουρισμού θα εξαρτηθεί, σε σημαντικό βαθμό, από την επιτυχία αυτών των επιχειρήσεων, καθώς επηρεάζουν την γενική εικόνα και την ποιότητα του ελληνικού τουρισμού.

Από την ανάλυση των αποτελεσμάτων προκύπτει ότι οι εκπρόσωποι της αγοράς εργασίας είναι ενημερωμένοι για τις αλλαγές, τάσεις και εξελίξεις που λαμβάνουν χώρα στο διεθνές, εθνικό και περιφερειακό περιβάλλον του τουρισμού και το σημαντικότερο, έχουν επίγνωση ότι η εκπαίδευση –ενδοεπιχειρησιακή και δια βίου- αποτελεί τον παράγοντα ‘κλειδί’ για την ατομική και κοινωνική πρόοδο και εξέλιξη.

10.2.2 ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΤΩΝ ΑΠΟΦΟΙΤΩΝ ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

Κατόπιν, ζητήθηκε από τους διευθυντές ξενοδοχείων να προσδιορίσουν ποιες δεξιότητες και ικανότητες θεωρούν απαραίτητες προκειμένου να προσλάβουν ένα απόφοιτο τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης. Μέσα σ’ αυτό το πλαίσιο, οι συμμετέχοντες αναφέρθηκαν σε ένα μεγάλο αριθμό δεξιοτήτων και ικανοτήτων που θα πρέπει να κατέχει ένας απόφοιτος. Τα 21 μέλη έκαναν περισσότερες από 50 δηλώσεις τις οποίες κατηγοριοποίησε η ερευνήτρια. Ο Πίνακας 10.2 περιγράφει τις δεξιότητες και ικανότητες με καθοδική σειρά.

Πίνακας 10.2: Δεξιότητες και Ικανότητες Αποφοίτων

1	Ικανότητα να καθορίζουν και να διατηρούν τα στάνταρτ - να βελτιώνουν την εργασία (προσανατολισμός στην παροχή ποιότητας υπηρεσιών)
2	Θετική στάση προς τον πελάτη (ικανότητα κατανόησης των αναγκών του πελάτη)
3	Ικανότητα κατανόησης της συνολικής λειτουργίας της επιχείρησης (σφαιρική γνώση των λειτουργιών της ξενοδοχειακής επιχείρησης)
4	Ικανότητα εποπτείας και συντονισμού των εργασιών του προσωπικού λειτουργίας
5	Ικανότητα εκτέλεσης τεχνικών λειτουργιών σε επίπεδο επόπτη
6	Ικανότητα στην αντιμετώπιση παραπόνων
7	Ικανότητα προσδιορισμού και επίλυσης προβλημάτων (λήψη αποφάσεων, πρωτοβουλία)
8	Επαγγελματική εμπειρία
9	Αποτελεσματική επικοινωνία (δεξιότητες στις ξένες γλώσσες)
10	Ενδιαφέρον για την εργασία, επαγγελματισμός, στοιχεία προσωπικότητας
11	Γνώσεις και ικανότητες σχετικές με στρατηγικό σχεδιασμό, κατάρτιση προϋπολογισμών, πρόβλεψη και μάρκετινγκ.
12	Ικανότητα χρήσης της τεχνολογίας
13	Γνώση των συνθηκών της τουριστικής αγοράς-ικανότητα προσαρμογής στις αλλαγές
14	Ικανότητα εφαρμογής γνώσεων

Στη συνέχεια, κατά τη διάρκεια μακράς συζήτησης, οι συμμετέχοντες εξήγησαν

περαιτέρω τη σημασία των δηλώσεών τους. Από την ανάλυση των αποτελεσμάτων προέκυψαν τα παρακάτω ζητήματα:

Αν και υπήρχε συνεχής υποστήριξη της αξίας των λειτουργικών και τεχνικών δεξιοτήτων, οι συμμετέχοντες τόνισαν την αυξανόμενη σπουδαιότητα των διοικητικών ικανοτήτων. Πιο συγκεκριμένα, όλοι οι συμμετέχοντες τόνισαν τη σπουδαιότητα των λειτουργικών και τεχνικών δεξιοτήτων στα πρώτα στάδια της καριέρας των αποφοίτων. Διευκρίνισαν ότι αυτές οι δεξιότητες είναι σημαντικές ακόμη και για ένα γενικό διευθυντή, πάρα πολύ σημαντικές για μεσαία διευθυντικά στελέχη και υπεύθυνους τμημάτων, ενώ θεωρούνται ‘εκ των ων ουκ άνευ’ για τους νεοπροσλαμβανόμενους απόφοιτους καθώς για τους διευθυντές μεσαίου και μικρού μεγέθους ξενοδοχειακών επιχειρήσεων. Υποστήριξαν ότι μ’ αυτό δεν υποβαθμίζουν τη σπουδαιότητα των διοικητικών ή ηγετικών ικανοτήτων. Τουναντίον, θεωρούνται εξίσου σημαντικές, αλλά όχι επαρκείς για την πλήρη κατανόηση, αξιολόγηση και έλεγχο των λειτουργικών τομέων της ξενοδοχειακής επιχείρησης.

Επίσης, από τη συζήτηση προβλήθηκε η άποψη ότι η γνώση του κορμού των πληροφοριών που απαιτούνται για επιτυχή εκτέλεση των καθηκόντων σε κάθε επίπεδο εποπτείας και διοίκησης, η κατοχή των βασικών δεξιοτήτων που σχετίζονται με την αντιμετώπιση των πελατών και οι απαραίτητες δεξιότητες για τη διαχείριση λειτουργικών προβλημάτων και το συντονισμό τμηματικών ή διατμηματικών δραστηριοτήτων αποτελούν τα κλειδιά για επιτυχή είσοδο στην ξενοδοχειακή βιομηχανία.

Ένα άλλο ζήτημα ήταν ότι η επαγγελματική εμπειρία στην ξενοδοχειακή βιομηχανία είναι κρίσιμης σημασίας. Οι συμμετέχοντες, στο σημείο αυτό, υποστήριξαν ότι τα εκπαιδευτικά ιδρύματα πρέπει να δώσουν ιδιαίτερη προσοχή στην οργάνωση της πρακτικής άσκησης των φοιτητών. Ορισμένοι υποστήριξαν ότι οι φοιτητές πρέπει να ενθαρρύνονται ώστε να αποκτούν επαγγελματική εμπειρία πριν από την αποφοίτησή τους ώστε να αποκτούν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην αγορά εργασίας.

Τα στελέχη ανέφεραν επίσης το πρόβλημα του ανταγωνισμού και της ανταγωνιστικότητας των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων και κατέδειξαν την ανάγκη για τους απόφοιτους να γνωρίζουν τα σχετικά ζητήματα και να κατέχουν τις γνώσεις και ικανότητες προσαρμογής των παρεχόμενων υπηρεσιών

στις μεταβαλλόμενες ανάγκες του πελάτη, έμμεσα εννοώντας της ανάγκη εφαρμογής αποτελεσματικού μάρκετινγκ υπηρεσιών και διοίκησης ολικής ποιότητας.

Η ποιότητα των υπηρεσιών και η ευαισθησία στην ικανοποίηση του πελάτη υποστηρίχθηκε, επίσης, από ορισμένους συμμετέχοντες ως κρίσιμο σημείο προβληματισμού. Υπήρξε διάχυτη συμφωνία ότι ο απόφοιτος τριτοβάθμιας εκπαίδευσης στη διοίκηση φιλοξενίας πρέπει να είναι προσανατολισμένος προς την ποιότητα, (μολυσμένος με το μικρόβιο της ποιότητας- όπως χαρακτηριστικά λέχθηκε), να κατανοεί τις ανάγκες του πελάτη, και να ενδιαφέρεται για την ικανοποίησή τους και τόνισαν κατ' επανάληψη ότι αυτό προϋποθέτει θετική στάση του αποφοίτου προς την ξενοδοχειακή βιομηχανία καθώς και επαγγελματική στάση και προσωπικότητα.

Σε πρόσθετες διευκρινίσεις για την έννοια που προσδίδουν στον όρο 'επαγγελματική στάση' και 'επαγγελματική νοοτροπία' οι συμμετέχοντες ανέφεραν ότι ο απόφοιτος χρειάζεται να έχει βαθιά επίγνωση των θεμελιωδών αρχών που διέπουν την επαγγελματική φιλοξενία, να εκτιμά και να σέβεται την ξενοδοχειακή βιομηχανία. Ένας συμμετέχων ανέφερε χαρακτηριστικά ότι δεν θα προσλάμβανε ένα απόφοιτο ο οποίος δεν έχει θετική νοοτροπία απέναντι στον πελάτη ή υποτιμά τις επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών.

Τελευταίο, αλλά όχι έσχατο, τα στελέχη ανέφεραν τις σημαντικές δυσκολίες που αντιμετωπίζουν στην ανεύρεση κατάλληλων αποφοίτων και συμπέραναν ότι τα εκπαιδευτικά ιδρύματα οφείλουν να καταλάβουν ότι η αγορά εργασίας απαιτεί σε βάθος γνώσεις πάνω στη λειτουργία και τη διοίκηση των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, ικανότητα εφαρμογής γνώσεων, καλές πρακτικές και διαπροσωπικές δεξιότητες και σχετική επαγγελματική προϋπηρεσία αν θέλουν οι απόφοιτοί τους να είναι ανταγωνιστικοί και εξελίξιμοι στον τομέα των σπουδών τους.

Αυτά τα αποτελέσματα συμβαδίζουν σημαντικά με τις υποδείξεις πολυάριθμων ακαδημαϊκών και ερευνητών αναφορικά με τις αλλαγές που λαμβάνουν χώρα στην τουριστική βιομηχανία και τους νέους ρόλους και ευθύνες των διευθυντών και των εργαζομένων των επιχειρήσεων φιλοξενίας (Poon,1993; Ladkin, 2000; Fayos-Sola, 1995; Barrows et al., 1995; Cooper et al., 1998) όπως και με τις απόψεις που έχουν εκφραστεί από ειδικούς στη χώρα μας (Χρήστου, 1997;

Μαυροδόντης, 2003). Ωστόσο, οι απόψεις τους, όπως προκύπτει από την ανάλυση στο ένατο κεφάλαιο αλλά και σύμφωνα με τα αποτελέσματα της εμπειρικής έρευνας με το εκπαιδευτικό προσωπικό των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων, δεν λαμβάνονται υπόψη, αποδυναμώνοντας περαιτέρω τις διαδικασίες σχεδιασμού αποτελεσματικών προγραμμάτων σπουδών.

Εξετάζοντας περαιτέρω τα παραπάνω αποτελέσματα με τα δεδομένα στις δευτερογενούς έρευνας στο έκτο κεφάλαιο (παρ. 6.4.3.1 και παράρτημα Δ3), επιβεβαιώνεται ότι ο πυρήνας των αναγκών και των προσδοκιών της βιομηχανίας φιλοξενίας από την εκπαίδευσης είναι στην ουσία κοινός σε πολλές χώρες (π.χ. Agut et al., 2003; Chung, 2000) και σχετίζεται με τα θεωρητικά μοντέλα και το σώμα γνώσης της Διοίκησης Επιχειρήσεων Φιλοξενίας (παρ. 6.4.2). Στο ειδικό πλαίσιο της δικής μας έρευνας, οι απόψεις των στελεχών ενισχύουν τη βασιμότητα των ανησυχιών που εξέφρασαν ορισμένοι εκπαιδευτικοί για την αποτελεσματικότητα των προγραμμάτων σπουδών σε σχέση με τις ανάγκες της αγοράς εργασίας και επιβεβαιώνουν το ρόλο ορισμένων κρίσιμων παραγόντων για την επιτυχή είσοδο των αποφοίτων στον πραγματικό κόσμο της εργασίας (βλ. παρ. 10.3).

Κυρίως, τα αποτελέσματα αυτά φαίνεται να προσφέρουν ένα ξεκάθαρο πλαίσιο για τον καθορισμό των σκοπών και των στόχων προγραμμάτων σπουδών στη διοίκηση επιχειρήσεων φιλοξενίας και διευκολύνουν την απεμπλοκή από το *δίλημμα που εστιάζεται στο αν οι απόφοιτοι πρέπει να έχουν γενικές 'μετατρέψιμες' γνώσεις ή ένα κεντρικό πυρήνα εξειδικευμένων γνώσεων παράλληλα με γενικές γνώσεις* (βλ. παρ. 10.3.5).

10.2.3 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΠΟΥ ΠΡΟΣΦΕΡΟΝΤΑΙ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Όταν ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να αξιολογήσουν τα προγράμματα σπουδών διοίκησης επιχειρήσεων φιλοξενίας που προσφέρονται στη χώρα μας, εξέφρασαν χωρίς περιστροφές την άποψη ότι τα προγράμματα αυτά δεν είναι αποτελεσματικά σε ικανοποιητικό βαθμό στην προετοιμασία διευθυντικών στελεχών για τις ανάγκες της ξενοδοχειακής βιομηχανίας. Εν πρώτοις, άσκησαν έντονη κριτική στα δημόσια προγράμματα διοίκησης φιλοξενίας για τη γενικόλογη και μη ρεαλιστική τους φύση. Χαρακτηριστικά, ο Πρόεδρος του συλλόγου διευθυντών Αθήνας ισχυρίστηκε ότι κατά γενικό κανόνα, τα προγράμματα σπουδών στη διοίκηση φιλοξενίας στην Ελλάδα προσφέρουν ένα

‘τυπικό προσόν’ χωρίς ουσιαστική αξία με εξαίρεση ελάχιστα προγράμματα και ένα μικρό αριθμό συνειδητοποιημένων φοιτητών. Μερικοί διευθυντές επανέλαβαν ότι ο ξενοδοχειακός τομέας αντιμετωπίζει δυσκολία εξεύρεσης εκπαιδευμένου προσωπικού για να καλύψει τις θέσεις εργασίες σε επίπεδο υπευθύνων τμημάτων και μεσαίων διευθυντικών στελεχών.

Σε παρόμοιο πνεύμα, όταν ρωτήθηκαν να εκφράσουν τις απόψεις τους στο αν τα προσφερόμενα προγράμματα σπουδών είναι σχεδιασμένα με τρόπο ώστε να προβλέπουν και να συμβαδίζουν με τις τάσεις που παρατηρούνται στην αγορά εργασίας, όλοι σχεδόν οι συμμετέχοντες συμφώνησαν ότι τα προγράμματα σπουδών στη διοίκηση φιλοξενίας του δημόσιου τομέα έχουν μείνει πίσω από τις εξελίξεις. Επίσης, εκφράστηκε η άποψη ότι ορισμένα προγράμματα διοίκησης φιλοξενίας του ιδιωτικού τομέα είναι καλύτερα προσαρμοσμένα με τις ανάγκες του επαγγελματικού κόσμου και των φοιτητών τους.

Οι περισσότεροι συμμετέχοντες συμφώνησαν ότι η πλειοψηφία των φοιτητών κατά την πρακτική τους άσκηση και των αποφοίτων στο πρώτο στάδιο της εισόδου τους στην αγορά εργασίας (νεοπροσληφθέντες) φαίνεται να ‘μην καταλαβαίνουν τις βασικές αρχές της ποιότητας υπηρεσιών, τη φύση των τουριστικών υπηρεσιών και ακόμη παρουσιάζουν σημαντικές ανεπάρκειες τόσο στις παραδοσιακές όσο και στις νέες απαιτήσεις της βιομηχανίας’. Η επαγγελματική δέσμευση και συνέπεια συναντιέται σπάνια στους αποφοίτους, ενώ η πλειοψηφία έχει μη ρεαλιστικές απόψεις και προσδοκίες από το επάγγελμα. Η σημαντικότητα του εν λόγω ζητήματος εκφράστηκε με σαφήνεια από ένα συμμετέχοντα ο οποίος υποστήριξε ότι οι ‘νεαροί απόφοιτοι οι οποίοι σπούδαζαν τέσσερα χρόνια για να σταδιοδρομήσουν στη διοίκηση ξενοδοχείων, οφείλουν να γνωρίζουν τα θεμελιώδη της βιομηχανίας προκειμένου να διευκολύνουν την επαγγελματική τους ανάπτυξη και εξέλιξη’.

Προφανώς, ένα βασικό ζήτημα που προκύπτει από την έρευνα είναι ότι υπάρχει ξεκάθαρο χάσμα μεταξύ εκπαίδευσης και αγοράς εργασίας.

Στοχεύοντας να διερευνήσουμε αυτό το επίμαχο σημείο περισσότερο, ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να αξιολογήσουν χωριστά την παρεχόμενη εκπαίδευση από την Ανωτέρα Σχολή Τουριστικών Επαγγελμάτων Ρόδου (Α.Σ.Τ.Ε.Ρ) και τα Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων των Τεχνολογικών Εκπαιδευτικών

Ιδρυμάτων (Τ.Τ.Ε/ Τ.Ε.Ι) και αυτή που προσφέρεται από τα Κέντρα Ελευθέρων Σπουδών (Κ.Ε.Σ). Ξανά, και οι τρεις ομάδες εξέφρασαν συγκλίνουσες απόψεις. Οι συμμετέχοντες, γενικά, είχαν αρνητική στάση προς τα προγράμματα σπουδών του δημόσιου τομέα ενώ αγνοούσαν την πλειονότητα των προγραμμάτων που προσφέρονται από τον ιδιωτικό τομέα. Η ομάδα των Αθηνών ανέφερε τρία ιδιωτικά εκπαιδευτικά ιδρύματα τα οποία, κατά την άποψή τους, κάνουν εξαιρετική δουλειά. Δύο απ' αυτά τα ιδρύματα αναφέρθηκαν ως 'καλά σχολεία' από την ομάδα της Κρήτης ενώ η ομάδα της Θεσσαλονίκης ανέφερε ένα ίδρυμα που δραστηριοποιείται στην περιοχή της Βόρειας Ελλάδας. Οι συμμετέχοντες ωστόσο, έδειξαν να γνωρίζουν πολύ λιγότερα στοιχεία για τα προγράμματα και το περιεχόμενο σπουδών των ιδιωτικών ιδρυμάτων σε σύγκριση με τα δημόσια ιδρύματα. Οι απόψεις τους για την ιδιωτική εκπαίδευση φάνηκε ότι ήταν αποτέλεσμα της φήμης και της εικόνας αυτών των ιδρυμάτων.

Τα πιο κοινά σχόλια αναφορικά με τις αδυναμίες του προγράμματος σπουδών που προσφέρεται από τα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι. ήταν: έλλειψη σύνδεσης μεταξύ θεωρίας και πράξης; γενικόλογη φύση των προγραμμάτων σπουδών· το πρόγραμμα είναι πολύ θεωρητικό· παραγωγή πτυχιούχων εργατών αντί κατάλληλα εκπαιδευμένων και ικανών επαγγελματικών στελεχών· τα ιδρύματα αυτά δεν θα έπρεπε να ισχυρίζονται ότι προετοιμάζουν τους φοιτητές τους για τη βιομηχανία της φιλοξενίας· οι απόφοιτοι έχουν μη ρεαλιστικές προσδοκίες από την αγορά εργασίας· οι περισσότεροι απόφοιτοι αγνοούν τα βασικά αναποτελεσματικούς σχεδιασμούς της πρακτικής άσκησης κυρίως σε ότι αφορά το χρόνο πραγματοποίησης· αναποτελεσματική χρήση των δημόσιων πόρων. Τα σχόλια που αφορούσαν τα 'δυνατά' σημεία του προγράμματος ήταν ότι οι απόφοιτοι έχουν καλή εξοικείωση με την τεχνολογία και ότι γνωρίζουν ξένες γλώσσες.

Αυτό που προκύπτει από τις παραπάνω τοποθετήσεις είναι ότι η αποτελεσματικότητα του προγράμματος σπουδών κρίνεται από την ικανότητά του να προσφέρει ένα ισχυρό υπόβαθρο βασικών εξειδικευμένων γνώσεων και να αναπτύξει τις απαραίτητες ικανότητες και δεξιότητες που θα διευκολύνουν τον απόφοιτο να εισέλθει στην αγορά εργασίας. Επίσης, οι απόψεις αυτές είναι σε αρμονία με προηγούμενες δηλώσεις τους, στοιχείο το οποίο φανερώνει ότι τα στελέχη της αγοράς εργασίας έχουν σταθερές και ξεκάθαρες θέσεις ως προς τις

προσδοκίες και απαιτήσεις των επιχειρήσεων φιλοξενίας από την Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση και αναδεικνύουν ότι τα διλήμματα περί γενικόλογων ή εξειδικευμένων προγραμμάτων σπουδών, περί θεωρητικής ή επαγγελματικής προσέγγισης των σπουδών κ.ά. είναι δημιουργήματα των εμπλεκομένων με την εκπαίδευση.

Διασταυρώνοντας τα αποτελέσματα που σχετίζονται με τις δεξιότητες που απαιτεί η αγορά εργασίας από τους αποφοίτους προγραμμάτων σπουδών στη διοίκηση επιχειρήσεων φιλοξενίας με τα αποτελέσματα της αξιολόγησης των παρεχόμενων προγραμμάτων σπουδών προκύπτει ότι τα στελέχη φιλοξενίας δεν αντιλαμβάνονται τις γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες στη διοίκηση ξενοδοχείων ως ένα ελάχιστο λειτουργικό επίπεδο, αλλά ως μία πολύπλοκη αλληλεπίδραση μεταξύ δημιουργικής σκέψης και αποτελεσματικών ενεργειών τόσο σε λειτουργικό επίπεδο όσο και σε επίπεδο συμπεριφοράς, σηματοδοτώντας την πολυπλοκότητα και ιδιαιτερότητα του τομέα παροχής υπηρεσιών φιλοξενίας. Σε επίπεδο μεταφοράς αυτών των απαιτήσεων στην Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση τα παραπάνω σημαίνουν ότι για να είναι αποτελεσματικός ένας απόφοιτος χρειάζεται σε βάθος γνώση των λειτουργιών της επιχείρησης, επαγγελματική στάση, καθώς επίσης καλές διοικητικές, δημιουργικές και διανοητικές ικανότητες. Οι διαπιστώσεις αυτές συμβαδίζουν με τις αναλύσεις των ειδικών που έχουν ασχοληθεί με το ζήτημα των ικανοτήτων που απαιτούνται στα διάφορα επίπεδα διοίκησης των επιχειρήσεων φιλοξενίας (π.χ. Jones, 1990; Dittmer και Griffin, 1993, Nebell III & Ghei, 1993), με τις αυξημένες επαγγελματικές απαιτήσεις του τομέα της φιλοξενίας (π.χ. Sheldon, 1989), με τα μοντέλα διοίκησης φιλοξενίας (π.χ. το μοντέλο του King, 1995) και ακόμη με τις δεξιότητες και ικανότητες που απαιτεί η βιομηχανία φιλοξενίας διεθνώς και στη χώρα (π.χ. Baum, 1990; Χρήστου, και Eaton, 1998; Νικολαΐδης 1998).

10.2.4 ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ 4-ΕΤΟΥΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

Και από τις τρεις ομάδες ζητήθηκε να εκφράσουν τη γνώμη τους σχετικά με το περιεχόμενο που θα έπρεπε να έχει ένα πρόγραμμα σπουδών 4-ετούς διάρκειας στη διοίκηση φιλοξενίας. Οι περισσότεροι συμμετέχοντες συμφώνησαν ότι, πάνω απ' όλα, ένα τέτοιο πρόγραμμα πρέπει να είναι σχετικό με τις ανάγκες των φοιτητών που επιλέγουν να σταδιοδρομήσουν σ' αυτόν τον τομέα σπουδών και της

αγοράς εργασίας. Υποστήριξαν με θέρμη ότι απαιτείται μεγάλη υπευθυνότητα κατά το σχεδιασμό των προγραμμάτων από τους αρμόδιους για τη διασφάλιση της προόδου τόσο της ξενοδοχειακής βιομηχανίας όσο και των φοιτητών και τόνισαν ότι απαιτούνται σύγχρονα, εξειδικευμένα προγράμματα στη διοίκηση φιλοξενίας.

Κατά τη διάρκεια μακράς συζήτησης, προσδιορίστηκαν, ως κρίσιμης σημασίας για ένα απόφοιτο, τα παρακάτω γνωστικά αντικείμενα: Λειτουργίες της ξενοδοχειακής επιχείρησης, Τεχνολογία, Μάρκετινγκ, Οικονομικά και Διοίκηση. Ο πίνακας 3 δείχνει τα θέματα που αναφέρθηκαν. Είναι σημαντικό να αναφέρουμε ότι όταν οι συμμετέχοντες πληροφορήθηκαν ότι πολλά από τα μαθήματα που ανέφεραν ήδη διδάσκονται, οι περισσότεροι εξέφρασαν την άποψη ότι το σημαντικό δεν είναι ο τίτλος του μαθήματος, αλλά ΠΟΙΟΣ το διδάσκει, ΤΙ διδάσκει και ΠΩΣ διδάσκει.

Στην προσπάθειά μας στη συνέχεια, να εξετάσουμε σε βάθος το πρόβλημα, ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να αναλύσουν περισσότερο τα σημεία που αφορούν το σχεδιασμό και την εφαρμογή ενός ιδανικού προγράμματος σπουδών, σύμφωνα με την πρότασή τους. Η συζήτηση περιστράφηκε γύρω από ορισμένα προβλήματα: τα περισσότερα προγράμματα προσφέρουν εκπαίδευση ‘σχετικά με τον τουρισμό’ και όχι ‘στον τουρισμό και στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις’. Πολλοί εκπαιδευτικοί δεν έχουν επαφή με την αγορά εργασίας, είναι ανημέρωτοι για τις ανάγκες, διδάσκουν τα ίδια πράγματα που δίδασκαν πριν από δέκα ή και είκοσι χρόνια, η ύλη των μαθημάτων είναι κατά κανόνα παρωχημένη και άσχετη, η πρακτική άσκηση είναι ανεπαρκής, και τέλος, η εκπαίδευση παραμένει πίσω από τις εξελίξεις αντί να τις οδηγεί.

Αυτές οι επικρίσεις, ωστόσο, φαίνεται να αντιφάσκουν με τα σχόλια που έκαναν σχετικά με τα δυνατά σημεία ορισμένων προγραμμάτων σπουδών στη διοίκηση φιλοξενίας.

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσίασαν οι επικρίσεις και τα ζητήματα που προέκυψαν και στις τρεις ομάδες όταν τους ζητήθηκε να εκφέρουν γνώμη σχετικά με τον τρόπο κατά τον οποίο τα προγράμματα σπουδών στη διοίκηση φιλοξενίας θα μπορούσαν να εκσυγχρονιστούν και να συμβαδίζουν με τις ανάγκες του πραγματικού κόσμου. Τα γενικά θέματα που αναδύθηκαν είναι:

- ♦ Η πλειοψηφία ανέφερε ότι οι κυβερνήσεις δεν έχουν δώσει μέχρι σήμερα την

προσοχή που δικαιούται και αξίζει η τουριστική και ξενοδοχειακή εκπαίδευση, γεγονός που αντανάκλα τη στάση της κυβέρνησης απέναντι στον τουρισμό και τη φιλοξενία. Όλοι ανεξαιρέτως οι συμμετέχοντες τόνισαν την κρίσιμη σημασία του τουρισμού για την οικονομική και κοινωνική πρόοδο και ευημερία και συμφώνησαν ότι η ποιότητα της τουριστικής εκπαίδευσης αποτελεί μονόδρομο για το μέλλον του τουρισμού.

Πίνακας 10.3: Γνωστικά αντικείμενα

1	Διοίκηση επιχειρήσεων φιλοξενίας
2	Διοίκηση υπηρεσιών
3	Λειτουργία τμημάτων τροφίμων και ποτών
4	Διοίκηση επισιτιστικών επιχειρήσεων
5	Διοίκηση και λειτουργίες τομέα δωματίων (Rooms division management & operations)
6	Κρατήσεις
7	Πωλήσεις και προώθηση
8	Ξενοδοχειακή λογιστική – οικονομική ανάλυση
9	Έλεγχος και ανάλυση κόστους
10	Σχεδιασμός Προϋπολογισμών
11	Διοίκηση Ολικής Ποιότητας
12	Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων
13	Ηλεκτρονικοί Υπολογιστές/ Νέες Τεχνολογίες
14	Τουριστικά συστήματα
15	Μάρκετινγκ
16	Ξένες γλώσσες
17	Συνέδρια και διοίκηση εκδηλώσεων
18	Σχεδιασμός Εγκαταστάσεων
19	Προμήθειες
20	Νέες τεχνολογίες

- ♦ Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων υπογράμμισε την ανάγκη για αποτελεσματικό σχεδιασμό και αναπροσαρμογή του εκπαιδευτικού συστήματος σύμφωνα με τα Ευρωπαϊκά στάνταρτ και πρακτικές.
- ♦ Ορισμένοι συμμετέχοντες σχολίασαν ότι η συνεργασία μεταξύ εκπαίδευσης και ξενοδοχειακής αγοράς εργασίας θα μπορούσε να επιλύσει πολλά από τα προβλήματα και ότι η σύγχρονη φύση των προγραμμάτων σπουδών θα μπορούσε να διασφαλιστεί με την ανάπτυξη ισχυρών δεσμών με ηγετικές εταιρείες και οργανισμούς.
- ♦ Ειδικές υποδείξεις επικεντρώθηκαν στην ανάγκη για αξιολόγηση και αναβάθμιση των εφαρμοζόμενων προγραμμάτων σπουδών στη διοίκηση φιλοξενίας; την ανάγκη υιοθέτησης μιας νέας φιλοσοφίας σχετικά με την αποστολή των προγραμμάτων σπουδών; την ανάγκη κατάλληλου

εκπαιδευτικού προσωπικού το οποίο να ηγείται των εξελίξεων; την ανάγκη θετικής στάσης του εκπαιδευτικού προσωπικού προς την ξενοδοχειακή βιομηχανία; την ανάγκη πρόσληψης εκπαιδευτικού προσωπικού όχι μόνο με ακαδημαϊκά κριτήρια, και την ανάγκη να δοθούν κίνητρα στο υπάρχον εκπαιδευτικό προσωπικό να αποκτήσει σύγχρονη γνώση και εμπειρία. Ακόμη, τα προγράμματα θα πρέπει να δίνουν έμφαση στις λειτουργικές δεξιότητες των αποφοίτων, στο επίπεδο του επαγγελματισμού και στην ικανότητα να παρέχουν υπηρεσίες ποιότητας; το εκπαιδευτικό προσωπικό θα πρέπει να δίνει πραγματικές πληροφορίες για την αγορά εργασίας και να προσπαθεί προς την κατεύθυνση δημιουργίας θετικού επαγγελματικού προσανατολισμού.

- ♦ Και οι τρεις ομάδες προσδιόρισαν την ανάγκη για περισσότερη και σε βάθος γνώση όλων των γνωστικών αντικειμένων· μεγαλύτερη έμφαση στη διοίκηση και τις λειτουργίες· έμφαση στις βασικές αρχές όλων των τεχνικών ζητημάτων.

Αν αντιπαραθέσουμε τα αποτελέσματα αυτά με τα στοιχεία που προέκυψαν από τη βιβλιογραφική έρευνα γίνεται αντιληπτό ότι τα στελέχη της αγοράς εργασίας έχουν βαθιά γνώση των προβλημάτων και των προκλήσεων που αντιμετωπίζει η Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση και η βαρύτητα των απόψεων τους ενισχύει τη βασιμότητα των ανησυχιών που εξέφρασε η πλειοψηφία των εκπαιδευτικών για το παρόν και το μέλλον αυτού του τομέα σπουδών (παρ. 10.3). Τα αποτελέσματα αυτά συμβαδίζουν επίσης με τις δικές μας διαπιστώσεις από την ανάλυση στο ένατο κεφάλαιο και, επιπλέον, δείχνουν ότι οι προκλήσεις που αντιμετωπίζει η Ελλάδα τον 21^ο αιώνα στον τομέα του τουρισμού είναι βελτίωση της δομής της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης, βελτίωση του προγράμματος σπουδών με εξισορρόπηση μεταξύ θεωρίας και πράξης, αλλαγή από τις παραδοσιακές μεθόδους διδασκαλίας σε πιο σύγχρονα μοντέλα και καλύτερη ανταπόκριση στις ανάγκες της βιομηχανίας.

10.2.5 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕΤΑΞΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΑΓΟΡΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Τέλος, ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να εκφράσουν την άποψή τους σχετικά με τη σπουδαιότητα που δίνουν στη συνεργασία μεταξύ της εκπαίδευσης και της αγοράς εργασίας, κατά πόσο θεωρούν εφικτή μια τέτοια συνεργασία και να αξιολογήσουν τη συνεργασία εκπαίδευσης και αγοράς εργασίας στους τομείς:

σχεδιασμός προγραμμάτων σπουδών, διευθετήσεις για την πρακτική άσκηση, διευθετήσεις για εκπαιδευτικές επισκέψεις, και διευθετήσεις για επισκέπτες ομιλητές.

Σε γενικές γραμμές, οι συμμετέχοντες και στις τρεις ομάδες θεωρούν πολύ σημαντική τη συνεργασία μεταξύ εκπαίδευσης και αγοράς εργασίας σε όλους τους τομείς και πολύ εφικτή τη συνεργασία μεταξύ εκπαίδευσης και αγοράς εργασίας σε όλους τους τομείς. Επίσης, θεωρούν σχετικά ικανοποιητικό επίπεδο συνεργασίας των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων με την τουριστική αγορά εργασίας. Το βασικό συμπέρασμα που συνάγεται είναι ότι αν τα εκπαιδευτικά ιδρύματα αποφασίσουν να έχουν μεγαλύτερο βαθμό συνεργασίας με την αγορά εργασίας θα έχουν θετική ανταπόκριση.

Ειδικότερα, κατά τη συζήτηση πάνω σ' αυτό το θέμα, ορισμένοι συμμετέχοντες υποστήριξαν ότι η συνεργασία μεταξύ εκπαιδευτικών ιδρυμάτων και αγοράς εργασίας περιορίζεται μόνο στις διευθετήσεις για πρακτική άσκηση και σε μικρότερο βαθμό για εκπαιδευτικές επισκέψεις και ακόμη σχολίασαν το γεγονός ότι τα εκπαιδευτικά ιδρύματα σπάνια προσκαλούν στελέχη από την αγορά εργασίας για ομιλίες ενώ η συνεργασία στον σχεδιασμό των προγραμμάτων είναι ανύπαρκτη.

Ορισμένα μέλη και από τις τρεις ομάδες ανέφεραν ότι η αγορά εργασίας θεωρεί τη συνεργασία με τα εκπαιδευτικά ιδρύματα κρίσιμης σημασίας και ότι η ευθύνη βαρύνει εξ' ολοκλήρου τα εκπαιδευτικά ιδρύματα. Πρόσθετα σχόλια για το θέμα περιλάμβαναν:

- 1 Τα εκπαιδευτικά ιδρύματα πρέπει να αναγνωρίσουν την ανάγκη συνεργασίας με την αγορά εργασίας.
- 2 Τα εκπαιδευτικά ιδρύματα θα πρέπει να διευρύνουν τη συνεργασία τους με όλους τους φορείς της αγοράς εργασίας, ιδιαίτερα σε ότι αφορά τον σχεδιασμό των προγραμμάτων σπουδών.
- 3 Τα εκπαιδευτικά ιδρύματα οφείλουν να αναπτύξουν στενούς δεσμούς με την αγορά εργασίας, να τη συμβουλευονται και να παίρνουν πληροφόρηση για την ποιότητα των αποφοίτων.

Τα σχόλια αυτά στην ουσία επιβεβαιώνουν τα αποτελέσματα που αναφέρθηκαν και σε άλλα σημεία των συνεντεύξεων, καταδεικνύοντας επίγνωση της πραγματικότητας και σταθερότητα των απόψεων.

Κάθε προσπάθεια ερμηνείας των αποτελεσμάτων που προέκυψαν από την πρώτη αυτή φάση της έρευνας με όρους διοίκησης ολικής ποιότητας, οδηγεί σε ένα κεντρικό συμπέρασμα: υπάρχει χάσμα ανάμεσα στη βασική σχέση εκπαίδευσης και κοινωνίας και εστιάζεται στην αδυναμία της πρώτης να ικανοποιήσει αποτελεσματικά τις ανάγκες και προσδοκίες της δεύτερης στο πλαίσιο του τουρισμού και της φιλοξενίας. Παράλληλα, καταδεικνύεται ότι η αγορά εργασίας είναι ένα ζωντανό εργαστήριο για την εκπαίδευση το οποίο είναι σε θέση να προσφέρει εμπειρίες, γνώσεις και ιδέες που μπορούν να συμβάλουν στην επίτευξη στόχων κοινωνικής αποτελεσματικότητας.

10.3 ΔΕΥΤΕΡΗ ΦΑΣΗ ΕΜΠΕΙΡΙΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ Τ.Ε.Ι.

Από τις προσωπικές συνεντεύξεις σε βάθος με μέλη του εκπαιδευτικού προσωπικού των Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι. αποκαλύφθηκαν σημαντικά στοιχεία τα οποία φαίνεται να έχουν επηρεάσει την εξέλιξη της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης στη χώρα και αναδεικνύουν ένα αριθμό παραμέτρων οι οποίες μπορούν να συσχετιστούν και να ερμηνευθούν στο πλαίσιο της θεωρητικής βάσης της διοίκησης ολικής ποιότητας και να διαχωριστούν, με βάση τον οδηγό της συνέντευξης, σε τουλάχιστον 4 θεματικές ενότητες με περαιτέρω υποενότητες:

1. Διαπροσωπική ηγεσία
2. Ποιότητα και αποτελεσματικότητα
3. Πρόγραμμα σπουδών και περιεχόμενο
4. Εκπαιδευτικό προσωπικό

Παράλληλα, από τις συνεντεύξεις αυτές, αναδύθηκαν ευρύτεροι προβληματισμοί όπως για παράδειγμα το ζήτημα του ‘αντιλαμβανόμενου κύρους’ της τεχνολογικής-επαγγελματικής εκπαίδευσης και ειδικότερα της τουριστικής το οποίο, σύμφωνα με τους περισσότερους εκπαιδευτικούς, εμφανίζεται σε όλα τα επίπεδα: Όργανα Υπουργείου, Εκπαιδευτικά ιδρύματα και τμήματα.

Επίσης, το κυριότερο ζήτημα που προβλήθηκε από την παρούσα έρευνα είναι ότι ακατάλληλα άτομα που διδάσκουν τουρισμό και προωθούνται ως ‘ειδικοί’ στα όργανα ελέγχου και εξουσίας του Υπουργείου, έχουν εμποδίσει την ποιότητα, συγκρότηση και ανάπτυξη των προγραμμάτων σπουδών και του περιεχομένου

τους στα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι. Επιπλέον, υπάρχει ένας αριθμός ειδικών του τουρισμού και της φιλοξενίας στα τμήματα αυτά οι οποίοι θεωρούν την ένταξή τους στην εκπαίδευση σαν ευκαιρία για μόνιμη απασχόληση και έχουν συμβάλλει στη διατήρηση αρνητικών στερεοτύπων.

Τα ποιοτικά αποτελέσματα της έρευνας, παρουσιάζονται αναλυτικά στις επόμενες ενότητες.

10.3.1. ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΗΓΕΣΙΑ

Οι εκπαιδευτικοί που συμμετείχαν στην έρευνα ερωτήθηκαν να εκτιμήσουν τον ρόλο του Υπουργείου Παιδείας και των οργάνων του στο σχεδιασμό και υλοποίηση της παρεχόμενης τουριστικής εκπαίδευσης και να αποτιμήσουν τη συνεργασία τους με τα Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι. Ο στόχος αυτής της ερώτησης ήταν να εξετάσουμε αν η κεντρική διοίκηση, στη διαχρονική πορεία των τμημάτων αυτών, παρείχε μια αίσθηση καθοδήγησης και μια αίσθηση κατεύθυνσης καθότι είναι σαφώς τεκμηριωμένη η θέση ότι α. η δημιουργία σταθερότητας και συνέπειας του σκοπού για την αναβάθμιση της παρεχόμενης εκπαίδευσης είναι επιβεβλημένη β. οι αλλαγές και οι προσαρμογές για την επίτευξη αποτελεσματικών προγραμμάτων σπουδών επιβάλλει επιστημονική γνώση των κατάλληλων εργαλείων και τεχνικών του τομέα και γ. οι όποιες προσπάθειες αναβάθμισης δεν επιτυγχάνουν αν γίνονται ερήμην των άμεσα ενδιαφερομένων, στοιχείο που επιβάλλει τη συνεργασία μεταξύ των υπηρεσιών του Υπουργείου και των τμημάτων.

Τα μέλη του Εκπαιδευτικού Προσωπικού που έδωσαν συνέντευξη έθεσαν αρκετά ζητήματα σε σχέση με το ρόλο της ηγεσίας και των οργάνων του Υπουργείου Παιδείας, τα οποία θεωρούν ότι έχουν παίξει κρίσιμο ρόλο στον τρόπο που έχει αναπτυχθεί η Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση στη χώρα. Τα κυριότερα ζητήματα που θίχτηκαν από την πλειοψηφία των συμμετεχόντων ομαδοποιούνται στις παρακάτω γενικές αναφορές και αιτιάσεις:

1. Έλλειψη συνεργασίας των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων με τα αρμόδια όργανα του ΥΠ.Ε.Π.Θ.
2. Απουσία ειδικών του τουρισμού και της φιλοξενίας στα όργανα αυτά και έλλειψη επιστημονικού σχεδιασμού των προγραμμάτων σπουδών.
3. Απόκλιση από τους σκοπούς και στόχους της Τριτοβάθμιας Τεχνολογικής -Επαγγελματικής Εκπαίδευσης.

4. Απομόνωση των τμημάτων μεταξύ τους.

Μόνο δύο συμμετέχοντες αξιολόγησαν τη συνεργασία με τα αρμόδια όργανα του Υπουργείου Παιδείας θετικά, υποστήριξαν ότι υπάρχει συνεργασία με την αγορά εργασίας γιατί ‘υπαγορεύεται από τον νόμο’ και γενικά η εκπαίδευση που παρέχεται από τα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων διαγράφει μια ανοδική πορεία, χωρίς να υπεισέλθουν σε ευρύτερους προβληματισμούς.

Αντίθετα, το σύνολο των ειδικών αλλά και τα δύο τρίτα των επιστημόνων από άλλους κλάδους που συμμετείχαν στην έρευνα επέδειξαν κριτική στάση και, όπως προκύπτει από την ανάλυση των αποτελεσμάτων, οι απόψεις που εξέθεσαν αποκαλύπτουν βαθιά ανησυχία και θέτουν σε άμεση αμφισβήτηση το ρόλο του Υπουργείου Παιδείας:

- ‘Ο κρατικός μηχανισμός δεν αφουγκράζεται, είναι δυσκίνητος και άκαμπτος’.
- ‘...οι μεταρρυθμίσεις για την αναβάθμιση των Τ.Ε.Ι. πρόσφεραν τη δυνατότητα να διορθωθούν τα κακώς κείμενα στα Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων αλλά τελικά όλες οι αλλαγές έγιναν χωρίς συνεργασία με τα τμήματα, χωρίς συμμετοχή ειδικών επιστημόνων του τουρισμού και της φιλοξενίας και χωρίς συνεργασία με τη συνεργασία με την αγορά εργασίας’.
- ‘Η τουριστική εκπαίδευση στη χώρα δεν έχει ενισχυθεί ανάλογα με τη σπουδαιότητα του τουρισμού και οι εφαρμοζόμενες πολιτικές ακυρώνουν τη σημασία του. Ο τρόπος που έχει αναπτυχθεί ο τουρισμός και η υποβαθμισμένη εικόνα που παρουσιάζει αντικατοπτρίζει την κατάσταση που επικρατεί στην Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση’.
- ‘...αυτό που φαίνεται μέσα από τις πρακτικές των αρμόδιων οργάνων του Υπουργείου Παιδείας για την τουριστική εκπαίδευση, είναι νοοτροπίες που δεν συμβαδίζουν με την αποστολή και τα οράματα της Τριτοβάθμιας Τεχνολογικής Εκπαίδευσης.....είναι ασύμβατες με τις αρχικές προβλέψεις του Ν.1404/83’.
- ‘Αγνοείται η πολυπλοκότητα της τουριστικής βιομηχανίας, η πολυσχιδής φύση του τομέα της φιλοξενίας και οι ανάγκες για στελέχη για τους διάφορους τομείς διοίκησης αλλά και για στελέχη σχεδιασμού και ανάπτυξης αυτού του τομέα..... η τάση για θεωρητική κατεύθυνση των

σπουδών και η αρνητική στάση για την επαγγελματική εκπαίδευση σε σχέση με τα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων και αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι οι περισσότεροι που ασχολούνται με την τουριστική εκπαίδευση, σε όλα τα επίπεδα, δεν έχουν γνώση και εμπειρίες από την αγορά εργασίας'.

Αυτό που προβάλλεται από τις απόψεις που εκτέθηκαν από την πλειοψηφία του Εκπαιδευτικού Προσωπικού είναι ότι τα αρμόδια όργανα του ΥΠ.Ε.Π.Θ. όχι μόνο απέτυχαν να προσφέρουν κάποια αίσθηση καθοδήγησης και κατεύθυνσης και να ενσταλαξουν αξίες και σκοπούς ώστε να επιτευχθεί ένα κοινό όραμα εκπλήρωσης της αποστολής των τμημάτων αυτών, αλλά, αντίθετα, φαίνεται να δημιούργησαν ένα κλίμα καχυποψίας και έντονης αμφισβήτησης. Ο βασικός λόγος που αποδίδεται σ' αυτή την κατάσταση περιγράφεται με σαφήνεια από ένα μέλος του εκπαιδευτικού προσωπικού: 'απουσιάζει η βασική προϋπόθεση να υπάρχει στο υπουργείο άτομο ή άτομα με γνώσεις και ενδιαφέρον για τον τουρισμό. Τέτοιο άτομο ή άτομα δεν υπάρχουν για να συνεισφέρουν στην ορθολογική ανάπτυξη των προγραμμάτων σπουδών των Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων', άποψη η οποία, με διάφορους τρόπους, εκφράστηκε κατ' επανάληψη από την πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην έρευνα.

Επισημάνθηκε επίσης η έλλειψη ενός μηχανισμού αξιολόγησης του εκπαιδευτικού έργου και ελέγχου εφαρμογής του θεσμικού πλαισίου, γεγονός που, κατά την αντίληψη των εκπαιδευτικών, ενθάρρυνε τις αυθαίρετες παρεμβάσεις στο σύνολο της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης και παρεμπόδιζε την έκφραση γνώμης από τα τμήματα και το εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό των τμημάτων αυτών όπως και τη δυνατότητα να εισακουστούν οι ενστάσεις και οι προτάσεις τους για την αναβάθμιση των σπουδών (έγινε αναφορά σε προτάσεις των τμημάτων που αναιτιολόγητα απορρίφθηκαν από το Ι.Τ.Ε. -πρόκειται για τις ίδιες που εντόπισε η δευτερογενής έρευνα βλ. κεφ. 9).

Όπως προκύπτει, οι πολιτικές και οι δραστηριότητες σε επίπεδο ηγεσίας οι οποίες επηρέασαν την ανάπτυξη της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης ήταν πέρα από τον έλεγχο των τμημάτων και της πλειοψηφίας των εκπαιδευτικών που υπηρετούν σ' αυτά, ωστόσο, ορισμένοι εκπαιδευτικοί εξέφρασαν την άποψη ότι μερίδιο ευθύνης έχουν και τα ίδια τα τμήματα τα

οποία κατά τη διάρκεια της τριαντάχρονης λειτουργίας τους ήταν απομονωμένα μεταξύ τους και δεν επεδίωξαν συνεργασία για την επίλυση κοινών προβλημάτων.

Εν κατακλείδι, αυτό που διαπιστώνεται είναι ότι η πλειοψηφία των μελών του εκπαιδευτικού προσωπικού των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων αμφισβητούν έντονα την ικανότητα της ηγεσίας και των αρμόδιων οργάνων του ΥΠ.Ε.Π.Θ. να δημιουργήσουν ένα κοινό όραμα και να οδηγήσουν τα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων της χώρας σε μια πορεία αναβάθμισης και αποτελεσματικότητας. Θεωρούν ότι το πρόγραμμα σπουδών και το περιεχόμενό του αναπτύχθηκε χωρίς κατευθυντήριες γραμμές, εν πολλοίς ανεξέλεγκτα, χωρίς συνεργασία με τα τμήματα και τη συμμετοχή ειδικών επιστημόνων.

Τα αποτελέσματα αυτά συμβαδίζουν με τα στοιχεία που προκύπτουν από την ανάλυση του θεσμικού πλαισίου στο προηγούμενο κεφάλαιο και επιπλέον επιβεβαιώνουν την ύπαρξη κοινών προβληματισμών ανάμεσα στα μέλη της ελληνικής ακαδημαϊκής τουριστικής κοινότητας. Η διάσπασή της σε μικρότερες κοινότητες σύμφωνα με τη γεωγραφική θέση των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων που υπηρετούν, το γραφειοκρατικό περιβάλλον, το μεγάλο χρονικό διάστημα που απαιτήθηκε για τη συγκρότησή της, σε συνδυασμό με την απομόνωση και έλλειψη συνεργασίας μεταξύ τους φαίνεται να είναι οι πρόδηλοι λόγοι αποδυνάμωσης του ρόλου της και η ανάδειξή της σε εκτελεστικό όργανο των διαδικασιών και των αποφάσεων που επέβαλε το Υπουργείο Παιδείας.

Με όρους διοίκησης ολικής ποιότητας, διαφαίνονται πολλά από τα αλληλένδετα συμπτώματα που εμποδίζουν την επιτυχή πορεία ενός οργανισμού (βλ. κεφ. 3, παρ. 3.3.3), όπως για παράδειγμα η εμφανής αδιαφορία της κεντρικής διοίκησης για την αποτελεσματικότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης και η άγνοια των απαιτούμενων μέσων και εργαλείων για τη βελτίωσή της. Ωστόσο, το κυριότερο πρόβλημα που προκύπτει φαίνεται να είναι ότι οι ασυντόνιστες και ατεκμηρίωτες ενέργειες εκ μέρους των οργάνων που Υπουργείου Παιδείας δημιούργησαν συνθήκες για *ηττοπαθή αποδοχή* του γεγονότος ότι τα προβλήματα είναι αναπόφευκτα.

Εκτιμώντας το ζήτημα αυτό από μια ευρύτερη οπτική, γίνεται αντιληπτό ότι η τουριστική εκπαίδευση φαίνεται αποκομμένη και αδιάφορη για τα προβλήματα

που απασχολούν την οικονομία και την κοινωνία, όταν στον πραγματικό κόσμο της εργασίας συντελούνται κρίσιμες αλλαγές και αναζητούνται νέα πρότυπα διοίκησης και ανάπτυξης όπως προκύπτει από το πρώτο μέρος της εμπειρικής έρευνας (βλ. παρ. 10.2.1) και δευτερογενείς πηγές (π.χ. Πειρουνάκης & ά., 1998, κεφ.4 παρ. 4.4).

Στο σημείο αυτό να αναφέρουμε ότι έγιναν και γενικότερες επιστημόσεις από ορισμένα μέλη του εκπαιδευτικού προσωπικού και αφορούσαν σε ορισμένους ευρύτερους παράγοντες που σχετίζονται με την πολιτική της ηγεσίας του ΥΠ.Ε.Π.Θ., όπως το σύστημα και το επίπεδο εισαγωγής των φοιτητών, το ζήτημα της μη υποχρεωτικής παρακολούθησης των φοιτητών και άλλα συναφή ζητήματα τα οποία επανήλθαν ξανά και ξανά κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων. Τα ευρήματα αυτά παρουσιάζονται στην ενότητα 10.3.6.

10.3.2 ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Στο ερώτημα 'τι σημαίνει για σας ποιότητα και πως κρίνετε την αποτελεσματικότητα της παρεχόμενης Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης' οι εκπαιδευτικοί που συμμετείχαν στην έρευνα έδωσαν ενδιαφέρουσες απαντήσεις και όπως ήταν αναμενόμενο, εξαιτίας της πολυπλοκότητας του ζητήματος, αναφέρθηκαν σε ένα εύρος αλληλένδετων θεμάτων.

Σχετικά με το ζήτημα ορισμού της ποιότητας, όπως προκύπτει από τις τοποθετήσεις τους, φαίνεται ότι για τους περισσότερους εκπαιδευτικούς η ποιότητα σχετίζεται με τις γνώσεις και τις ικανότητες που αποκτούν οι εκπαιδευόμενοι κατά τη διάρκεια των σπουδών τους και ο βαθμός ανταπόκρισής τους στις ανάγκες της αγοράς εργασίας. Επί γενικότερης βάσης, προκύπτει ευρεία ομοφωνία που εστιάζεται στην επίτευξη των σκοπών και των στόχων του προγράμματος σπουδών. Αυτό που διαφαίνεται είναι η απουσία μιας κοινής αντίληψης των σκοπών και των στόχων του προγράμματος σπουδών, στοιχείο το οποίο φαίνεται να προβληματίζει και εκφράζεται με σαφήνεια από ορισμένες τοποθετήσεις: *‘ποιότητα είναι να εκπληρώνουμε τους στόχους που έχουμε θέσει. Προϋπόθεση για την ποιότητα είναι να έχουμε ορίσει αυτούς τους στόχους και εδώ ακριβώς υπάρχει πρόβλημα’*. *Η ‘ποιότητα στην Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση σημαίνει να εκπληρώνονται με επιτυχία η αποστολή και οι στόχοι που*

ορίζονται από τον ιδρυτικό νόμο δηλ. να παράγουμε στελέχη υψηλών εφαρμογών στην αντίστοιχη αγορά εργασίας του τμήματος, πράγμα που δεν συμβαίνει’.

Ειδικότερα, οι έννοιες που αποδίδονται στην ποιότητα της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης από του εκπαιδευτικούς συνοψίζονται στους παρακάτω γενικούς και αναλυτικούς ορισμούς:

- Μια προκαθορισμένη πρότυπη κατάσταση απ’ την οποία δεν πρέπει να ξεφεύγουμε.
- Από το βασικό ορισμό, ποιότητα είναι τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά που θα δώσουμε σε μια παρεχόμενη υπηρεσία. Ποιότητα στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση με εστίαση στον τουρισμό είναι να μπορέσουν οι απόφοιτοί μας να στελεχώσουν επάξια διοικητικές θέσεις στη βιομηχανία του τουρισμού.
- Ποιότητα σημαίνει, όταν ο σπουδαστής ολοκληρώσει το Πρόγραμμα Σπουδών να έχει αναπτύξει τις απαραίτητες γνώσεις και ικανότητες που απαιτούνται για την άσκηση επαγγελματικών δραστηριοτήτων σε σχέση με το αντικείμενο των σπουδών του (ο ορισμός αυτός, με παραπλήσια διατύπωση, δόθηκε από την πλειοψηφία των εκπαιδευτικών).
- Ο ορισμός της ποιότητας στην Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση δεν ξεφεύγει από τον καθιερωμένο ορισμό της ποιότητας είτε αφορά προϊόν είτε υπηρεσία. Σε κάθε περίπτωση ποιότητα στην εκπαίδευση πρέπει να περιέχει εκείνο το στοιχείο το οποίο αφενός μεν να δίνει όλα τα εφόδια σ’ αυτούς οι οποίοι θα εκπαιδευτούν για να μπορέσουν να ανταποκριθούν παραγωγικά αργότερα στην κοινωνία, δηλ. να τους παράσχει γνώσεις και ικανότητες και δεξιότητες αλλά κυρίως όμως να πλάσει και χαρακτήρες, ανθρώπους σκεπτόμενους, ανθρώπους που αναπτύσσουν κριτικές στάσεις, είναι νομίζω αυτό το δίπτυχο δηλ. διαμόρφωση χαρακτήρα – προσωπικότητας και παροχή κάποιων βασικών γνώσεων ικανών ώστε να μπορέσουν αυτοί οι άνθρωποι να σταδιοδρομήσουν στην αγορά εργασίας.
- Ποιότητα σημαίνει υψηλό επίπεδο καθηγητών όχι μόνο σε τυπικές γνώσεις αλλά και σε συμπεριφορά απέναντι στους φοιτητές καθότι οι πρώτοι λειτουργούν ως πρότυπα. Ποιότητα σημαίνει και φοιτητές με ενδιαφέρον για το αντικείμενο που σπουδάζουν, ώστε όταν αποφοιτήσουν να είναι σε θέση να συνεισφέρουν στην αναβάθμιση του τουρισμού.

- Η ποιότητα στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση είναι δύσκολο να απαντηθεί μονολεκτικά ή με μια μόνο φράση. Ποιότητα δεν είναι μόνο οι θεωρητικές γνώσεις που μεταδίδονται από τον εκπαιδευτικό στον εκπαιδευόμενο, είναι και η εμπέδωση των γνώσεων από τους εκπαιδευόμενους με στόχο αυτές τις γνώσεις που απέκτησαν να μπορούν να τις μεταφράσουν σε καθημερινή πράξη είτε στην πρακτική τους άσκηση που είναι το πρώτο στάδιο εργασίας και πολύ περισσότερο στην επαγγελματική τους σταδιοδρομία. Ποιότητα είναι να μπορεί ο απόφοιτος να διαγνώσει τα στάδια του επιπέδου εξυπηρέτησης που ζητάει ο πελάτης σε σχέση πάντοτε με την τιμή που πληρώνει και να είναι σε θέση να σχεδιάσει και να προσφέρει αγαθά και υπηρεσίες στους επισκέπτες της χώρας μας σύμφωνα με ανάγκες και τις προσδοκίες τους.
- Ποιότητα στην Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση σημαίνει την καλύτερη δυνατή απόδοση με τους υπάρχοντες πόρους, σημαίνει επίσης το τελικό προϊόν δηλ. ο απόφοιτος να μπορεί να ανταπεξέλθει στις απαιτήσεις του τουριστικού επαγγέλματος και όχι μόνον. Δεν είναι απαραίτητο να απασχολούνται οι απόφοιτοι στον τομέα που εκπαιδεύονται, αλλά να έχουν τη δυνατότητα ετεροαπασχόλησης που σημαίνει ότι τους δίνουμε τα εφόδια ώστε να μπορούν να σταδιοδρομήσουν και σε άλλους τομείς.
- Η ποιότητα στην Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση καθορίζεται από μια ισορροπία μεταξύ της γενικής εκπαίδευσης που εξασφαλίζει ένα επίπεδο στους απόφοιτους και της τεχνικής εκπαίδευσης που εξασφαλίζει την κατάρτιση του απόφοιτου για την ένταξή του στην αγορά δηλαδή μια ισορροπία μεταξύ βασικής εκπαίδευσης που βελτιώνει την ποιότητα του ανθρώπου που είναι απαραίτητο συστατικό συν την κατάρτιση την επαγγελματική να εισαχθεί στην αγορά εργασίας.

Όπως γίνεται αντιληπτό, οι ορισμοί που δίδονται στην ποιότητα δηλώνουν κατά κάποιον τρόπο και τις ιδεολογικές διαφορές ανάμεσα στο εκπαιδευτικό προσωπικό σχετικά με τους σκοπούς και τους στόχους της Τριτοβάθμιας Τουριστικής εκπαίδευσης και κυρίως, φαίνεται η απουσία ενός κοινού οράματος για την ποιότητα στα τμήματα αυτά.

10.3.2.1 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Ο προβληματισμός που εκφράστηκε από ορισμένους εκπαιδευτικούς για την επίτευξη των σκοπών και των στόχων του προγράμματος σπουδών μόλις τέθηκε το θέμα της ποιότητας, πήρε μεγάλες διαστάσεις στη συνέχεια, όταν ζητήθηκε από τους εκπαιδευτικούς να εκφράσουν την γνώμη τους σχετικά την αποτελεσματικότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης και ειδικότερα αν επιτυγχάνονται οι σκοποί και οι στόχοι της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης και αν η παρεχόμενη εκπαίδευση ανταποκρίνεται στις ανάγκες της αγοράς εργασίας και της κοινωνίας. Οι απόψεις που εκτέθηκαν δείχνουν δύο αντιτιθέμενες τάσεις:

Σύμφωνα με την πρώτη, η οποία σημειώνουμε ότι αντιπροσωπεύει την πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην έρευνα, η Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση είναι *αναποτελεσματική* και έδωσαν έμφαση σε παραμέτρους που σχετίζονται τόσο με το σχεδιασμό και την υλοποίησή της όσο και με τα παραγόμενα αποτελέσματα. Αναφορικά με τον σχεδιασμό και την υλοποίηση της εκπαίδευσης έθιξαν την ανύπαρκτη σύνδεση της παρεχόμενης εκπαίδευσης με τις ανάγκες της αγοράς, την έλλειψη αντιστοιχίας των δηλωμένων σκοπών και στόχων της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης με την παρεχόμενη εκπαίδευση από τα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων, τις εσωτερικές διαδικασίες (πρακτική άσκηση, πρόγραμμα σπουδών), την αδυναμία της εκπαίδευσης να προσφέρει προσανατολισμό στους φοιτητές και να αναπτύσσει επαγγελματική δεοντολογία. Ως προς τις επιπτώσεις αυτής της αναποτελεσματικότητας αναφέρθηκαν στην αδυναμία ένταξης των αποφοίτων στην αγορά εργασίας, στην προσέγκυση χαμηλού επιπέδου υποψηφίων, στη χαμηλή κοινωνική αποδοχή των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων και άλλα ζητήματα.

Τα σχόλια που έκαναν οι εκπαιδευτικοί, μετά από επεξεργασία και συγχώνευση παρόμοιων τοποθετήσεων, συνοψίζονται στα παρακάτω:

- Η Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση δεν ανταποκρίνεται στις σύγχρονες απαιτήσεις αλλά κυρίως στην ίδια τη φιλοσοφία των Τ.Ε.Ι. τα οποία υποτίθεται ότι πρέπει να προετοιμάζουν στελέχη επιχειρήσεων, άτομα τα οποία κάποια στιγμή θα ασκήσουν διοίκηση, άρα θα πρέπει να αναπτύσσονται ανάλογες δεξιότητες και γνώσεις.

- Η Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση δεν ανταποκρίνεται στις ανάγκες του τουρισμού διότι τα Προγράμματα Σπουδών υπολείπονται κατά πολύ απ' αυτά που πρέπει να είναι με αποτέλεσμα να είμαστε μακριά από την πραγματικότητα.
- Τα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων είναι αναποτελεσματικά γιατί το Πρόγραμμα Σπουδών δεν στοχεύει κατάλληλα σε πεδία γνώσεων τα οποία ενδιαφέρουν την αγορά εργασίας με αποτέλεσμα οι σπουδαστές να στερούνται των απαραίτητων εξειδικευμένων γνώσεων και παράλληλα με τον τρόπο που λειτουργούν τα Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων δεν μεταφέρονται απόψεις, θέσεις και πεποιθήσεις επαγγελματικής δεοντολογίας. *Η πρακτική άσκηση γίνεται σε άσχετες θέσεις και γενικά οι φοιτητές χάνουν τον προσανατολισμό τους σε σχέση με την αγορά στην οποία τελικά δεν καταφέρνουν να ενταχθούν.*
- Υπάρχει ένας καθοριστικό πρόβλημα: απουσιάζει μια σαφής διάκριση μεταξύ τουριστικών και ξενοδοχειακών επιχειρήσεων. Οι ανάγκες των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων είναι διαφορετικές απ' αυτές των τουριστικών επιχειρήσεων όπως και με τις ανάγκες για τουριστική ανάπτυξη, πολιτική κλπ. Επομένως ποιες ανάγκες καλούνται να ικανοποιήσουν τα Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων και πως μπορεί να επιτευχθεί αποτελεσματικότητα;
- Η πλειοψηφία των αποφοίτων αδυνατεί να εισέλθει στην αγορά εργασίας λόγω της κακής εικόνας και χαμηλής υπόληψης των Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι. στην αγορά εργασίας.
- Η έλλειψη φοιτητών και το χαμηλό επίπεδο των φοιτητών που προσελκύεται στα τμήματα, ιδιαίτερα τα τελευταία χρόνια, σχετίζεται και με την έλλειψη αξιοπιστίας της παρεχόμενης εκπαίδευσης.
- Παρατηρείται το φαινόμενο απόφοιτοι των Τ.Ε.Ι. να εγγράφονται σε βασικές σχολές ή ιδιωτικές σχολές για να μάθουν τα βασικά και στοιχειώδη και να αποκτήσουν εξειδικευμένη γνώση, αντί να συμβαίνει το αντίθετο.
- Πολλοί απόφοιτοί μας σταδιοδρομούν και γίνονται περιζήτητοι μόνο αφότου συμπληρώσουν τις σπουδές τους στο εξωτερικό. Αυτό σημαίνει ότι η εκπαίδευση που προσφέρουμε έχει κενά.

- Επαγγελματική επιτυχία απολαμβάνει ένα μικρό ποσοστό αποφοίτων και οφείλεται στο ότι εργάζονται κατά τη διάρκεια των σπουδών τους στον τομέα του ενδιαφέροντός τους, κάνουν καλή πρακτική άσκηση και γενικά είναι συνειδητοποιημένοι.
- Υπάρχει ανασφάλεια ανάμεσα στους φοιτητές που θέλουν το πρόγραμμα σπουδών να είναι σχετικό. Είναι ελκυστικό για φοιτητές που έχουν ελάχιστα ή καθόλου επαγγελματικά ενδιαφέροντα και αποτελεί απλώς μια χρήσιμη βάση για να αποφασίσουν για την καριέρα που θα ακολουθήσουν.

Οι απόψεις που εκφράστηκαν από την πλειοψηφία του εκπαιδευτικού προσωπικού συμβαδίζουν με τα στοιχεία που προκύπτουν από τη δευτερογενή έρευνα αναφορικά με τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι απόφοιτοι των τμημάτων αυτών (βλ. κεφάλαιο 7 παρ. 7.4.3.1) και επίσης, πολλά σημεία ταυτίζονται με τις διαπιστώσεις που προέκυψαν από την ανάλυση και διερεύνηση της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης διεθνώς και στη χώρα μας όπως το ζήτημα της διάκρισης της τουριστικής εκπαίδευσης, το περιεχόμενο των προγραμμάτων σπουδών ανάλογα με την κατεύθυνση του, το πρόβλημα επαγγελματικής αποκατάστασης που αντιμετωπίζουν οι απόφοιτοι από προγράμματα σπουδών γενικόλογου περιεχομένου, την ανάγκη σύνδεσης των προγραμμάτων σπουδών με τις ανάγκες του τομέα για τον οποίο σχεδιάζονται κ.ά. (βλ. κεφ. 6, 9).

Πρόσθετα, σύμφωνα με τις απόψεις της πλειοψηφίας του εκπαιδευτικού προσωπικού, η παρεχόμενη Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση φαίνεται να μην ανταποκρίνεται στις κοινωνικές ανάγκες για εκπαίδευση στη διοίκηση επιχειρήσεων φιλοξενίας και στον γενικότερο κοινωνικό της ρόλο όπως αυτός προσδιορίζεται στο δεύτερο κεφάλαιο (παρ. 2.5.1).

Σύμφωνα με τη δεύτερη άποψη, η οποία εκφράστηκε από πέντε εκπαιδευτικούς, η παρεχόμενη εκπαίδευση είναι πλήρως ικανοποιητική ή σε γενικές γραμμές ικανοποιητική.

- Η παρεχόμενη εκπαίδευση από τα Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων ανταποκρίνεται πλήρως στις ανάγκες και τις απαιτήσεις της αγοράς εργασίας. Προσφέρει στους φοιτητές αρκετές θεωρητικές γνώσεις για να σταθούν αξιοπρεπώς στο επάγγελμα. Όμως οι γνώσεις δεν είναι επαρκείς,

θα πρέπει οι ίδιοι να μην μείνουν στις γνώσεις που εμείς τους δώσαμε, θα πρέπει να κάνουν αυτά που πρέπει ώστε να ανανεώνουν τις γνώσεις και να προοδεύσουν να επαγγελματικά (δια βίου εκπαίδευση).

- Η παρεχόμενη εκπαίδευση είναι αποτελεσματική. Προσφέρει μεγάλο εύρος θεωρητικών γνώσεων και ο απόφοιτος είναι σε θέση να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις του τουριστικού επαγγέλματος και παράλληλα έχει τη δυνατότητα ετεροαπασχόλησης. Προσφέρονται τα εφόδια για σταδιοδρομία και σε άλλους τομείς όπως είναι οι τράπεζες.
- Το πρόγραμμα σπουδών είναι σύγχρονο και μέσα από τα μαθήματα επιλογής οι φοιτητές μπορούν να αποκτήσουν κάποια μορφή εξειδίκευσης.

Ο βασικός σκοπός όλων των προπτυχιακών προγραμμάτων σπουδών θεωρείται ότι είναι η προετοιμασία αποφοίτων για επαγγελματική σταδιοδρομία στον τουρισμό και τη φιλοξενία. Ωστόσο, ο βαθμός κατά τον οποίο τα Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων επιτυγχάνουν αυτό το στόχο τίθεται σε αμφισβήτηση από τη συντριπτική πλειοψηφία των εκπαιδευτικών που συμμετείχαν στην έρευνα. Η απολύτως θετική δήλωση που εκφράστηκε από ένα μέλος του εκπαιδευτικού προσωπικού προκάλεσε έκπληξη, βρέθηκε ωστόσο ασύμβατη με όλες τις δηλώσεις των μελών του ίδιου τμήματος όπως και με το πρόγραμμα σπουδών (μαθήματα επιλογής).

Ένα μη αναμενόμενο αποτέλεσμα, σ' αυτό το στάδιο της έρευνας ήταν ότι, με ελάχιστες εξαιρέσεις, δεν διαφάνηκε προβληματισμός σχετικά με την οριοθέτηση της σχέσης μεταξύ τουρισμού και φιλοξενίας. Στην διερευνητική ερώτηση τι ακριβώς εννοούν όταν αναφέρονται στις 'ανάγκες της αγοράς εργασίας' οι απαντήσεις ήταν διττές: 'στις ανάγκες του τουρισμού' ή 'στις ανάγκες της ξενοδοχειακής βιομηχανίας'. Σε κάθε περίπτωση, τα προγράμματα σπουδών των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων θεωρούνται, από το σύνολο της ακαδημαϊκής κοινότητας, επαγγελματικής φύσης και η διατύπωση των στόχων περιλαμβάνει 'απασχόληση', 'ευκαιρίες καριέρας', διασφάλιση 'επαγγελματικών δεξιοτήτων', 'ρεαλιστικών δεξιοτήτων' από περισσότερο ακαδημαϊκούς όρους όπως 'βαθιά παιδεία – ακαδημαϊκή κατανόηση'. Αυτό κατά την άποψή μας δεν πρέπει να σημαίνει ότι η πλειοψηφία του εκπαιδευτικού προσωπικού αδιαφορεί για την επίτευξη ακαδημαϊκών στόχων, αλλά φαίνεται να εκφράζει την ανάγκη

επικέντρωσης σε συναφείς με τον προορισμό των τμημάτων στόχους, η επίτευξη των οποίων παρουσιάζει σημαντική υστέρηση.

Κατόπιν τούτου και οι συνεντεύξεις οδηγήθηκαν στη διερεύνηση των απόψεων των διδασκόντων σχετικά με το πρόγραμμα σπουδών και το περιεχόμενό του.

10.3.3 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

Θεωρώντας ότι το πρόγραμμα σπουδών είναι ένα σύνολο εμπειριών που αποκτούν οι εκπαιδευόμενοι κατά τη διάρκεια ορισμένης εκπαίδευσης, σκοπός της οποίας είναι να επιτύχει γενικότερους παιδαγωγικούς στόχους από το ένα μέρος και να εφοδιάσει τα άτομα με ειδικές γνώσεις και δεξιότητες από το άλλο και ως τέτοιο, το πρόγραμμα πρέπει να στηρίζεται τόσο στην εκπαιδευτική θεωρία όσο και την επαγγελματική εμπειρία και πρακτική (Φλουρής, 2000), ζητήθηκε από τους εκπαιδευτικούς να κρίνουν το πρόγραμμα σπουδών των ΤΤΕ/ΤΕΙ. Ο σκοπός ήταν να αποκαλύψουμε τα προβλήματα που παρεμποδίζουν την ανάπτυξη αποτελεσματικών προγραμμάτων σπουδών και τους λόγους που διαμορφώνουν το επίπεδο της παρεχόμενης εκπαίδευσης σε σχέση με τις αντιλαμβανόμενες απαιτήσεις του τομέα σπουδών και αποκτήσουμε μια αντίληψη εκ των έσω.

Ειδικότερα, οι συζητήσεις περιστράφηκαν στα παρακάτω υποθέματα:

10.3.3.1 ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΠΟΥΔΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ

Όταν τέθηκε το ζήτημα του περιεχομένου του προγράμματος σπουδών, το σύνολο σχεδόν του εκπαιδευτικού προσωπικού που συμμετείχε στην έρευνα διατύπωσε ανησυχίες και προβληματισμό σχετικά με την ποιότητά του. Οι όροι αναποτελεσματικό, ανελαστικό, παρωχημένο, γενικόλογο, χρησιμοποιήθηκαν κατ' επανάληψη για να περιγράψουν το πρόγραμμα σπουδών και σε τρεις περιπτώσεις περιγράφηκε 'σε γενικές γραμμές ικανοποιητικό, αλλά...'.

Οι απόψεις του εκπαιδευτικού εστιάστηκαν τόσο σε ζητήματα σχεδιασμού του προγράμματος σπουδών όσο και σε ζητήματα εφαρμογής και επαναλήφθηκαν ή αναλύθηκαν περαιτέρω πολλές από τις επισημάνσεις που είχαν κάνει νωρίτερα, όταν τους είχε ζητηθεί να εκφράσουν τη γνώμη τους σχετικά με την αποτελεσματικότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης (βλ. παρ. 10.3.1), στοιχείο το οποίο αναδεικνύει και προβάλλει την άμεση σχέση μεταξύ αποτελεσματικότητας

της παρεχόμενης εκπαίδευσης με το πρόγραμμα και το περιεχόμενο των σπουδών. Επιπρόσθετα ζητήματα που εκτέθηκαν αφορούσαν στα παρακάτω:

- Έλλειψη αντιστοιχίας στόχων του προγράμματος σπουδών και περιεχομένου:
 - Το πρόγραμμα σπουδών και το περιεχόμενο των μαθημάτων παρουσιάζει δυσαρμονία με τους σκοπούς και τους στόχους της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης. Το περιεχόμενο υπολείπεται αντί να προηγείται των απαιτήσεων της αγοράς εργασίας και αυτό έχει επηρεάσει και την εξέλιξη και το επίπεδο των προσφερομένων υπηρεσιών του ελληνικού τουρισμού.
 - Δεν προσφέρονται οι βασικές και σε βάθος γνώσεις που θα καταστήσουν ικανούς τους αποφοίτους να κάνουν ένα καλό πρώτο βήμα στην επαγγελματική τους καριέρα και στη συνέχεια να εξελιχθούν ως στελέχη.
 - Με τον τρόπο που λειτουργούν τα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων, δεν μεταφέρονται απόψεις, θέσεις και πεποιθήσεις επαγγελματικής δεοντολογίας στους φοιτητές.
 - Τα προγράμματα σπουδών δεν είναι σύγχρονα, οι μέθοδοι διδασκαλίας που ακολουθούμε όλοι δεν ανταποκρίνονται στις εργασιακές ανάγκες και κυρίως το κλίμα που υπάρχει μεταξύ των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων και της αγοράς εργασίας απέχει από το ενδεικνυόμενο.
 - Το πρόγραμμα σπουδών δεν προωθεί την επιχειρηματικότητα παρότι είναι σημαντικό ζήτημα, ιδίως τη σημερινή εποχή.
- Δομή του προγράμματος σπουδών

Η εμφανής ταύτιση μεταξύ της ποιότητας της παρεχόμενης εκπαίδευσης και της δομής του προγράμματος σπουδών σηματοδοτείται από τις παρακάτω τοποθετήσεις:

- ‘Το πρόγραμμα σπουδών είναι απεραντολόγο, έχουμε κατά μέσο όρο 50 μαθήματα, τα οποία έτσι όπως έχουν γίνει δεν είναι μαθήματα αλλά μπορεί να είναι κεφάλαια ενός μαθήματος.... αυτό έγινε για διάφορους λόγους που δεν σχετίζονται με την ανάπτυξη των τμημάτων, π.χ. για δημιουργία θέσεων’.
- ‘...δίνει μια γενική εικόνα, της λογικής ‘λίγο απ’ όλα’ όσο και αν ακούγεται υπεραπλουστευμένο, χωρίς να υπεισέρχεται στην καρδιά του κάθε μαθήματος, της κάθε θέσης εργασίας με όρους οργανογράμματος’.

- ‘Το πρόγραμμα σπουδών με μια πρώτη ανάγνωση των μαθημάτων βλέποντας τους τίτλους, καλύπτει ένα μεγάλο φάσμα αλλά δεν δίνει την απαραίτητη έμφαση στα βασικά και ουσιώδη’.
- ‘...το πρόγραμμα σπουδών ξοδεύεται σε αντικείμενα τα οποία δεν έχουν απολύτως καμία σημασία για τον φοιτητή που σπουδάζει τουρισμό, παρατηρούνται φαινόμενα έλλειψης αντιστοιχίας μεταξύ τίτλων μαθημάτων και περιεχομένου.....’.
- ‘Οι ανάγκες των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων είναι διαφορετικές απ’ αυτές των τουριστικών επιχειρήσεων όπως και με τις ανάγκες για τουριστική ανάπτυξη, πολιτική κλπ. Ένα πρόγραμμα σπουδών δεν μπορεί να καλύψει όλους τους τομείς του τουρισμού’.
- ‘Το πρόγραμμα έχει μεγαλύτερη έκταση και λιγότερο βάθος...οι φοιτητές παίρνουν μια γνώση επιφανειακή πολλών πραγμάτων και στερούνται μιας μεγάλης απαραίτητης συγκρότησης στους καίριους τομείς λειτουργίας και διοίκησης των ξενοδοχειακών ή των τουριστικών επιχειρήσεων’.

Παρά το γεγονός ότι η εστίαση της ερώτησης ήταν το περιεχόμενο του προγράμματος σπουδών, ορισμένοι εκπαιδευτικοί έθιξαν θεμελιώδη ζητήματα που σχετίζονται με το σχεδιασμό, την εφαρμογή και τον προσανατολισμό του προγράμματος σπουδών αλλά και με βαθύτερα κοινωνικοπολιτικά και ιδεολογικά αίτια:

‘το πρόγραμμα σπουδών, σαν επιλογή αντικειμένων, είναι επαρκές, σαν περιεχόμενο όμως τι δηλαδή διδάσκεται -γιατί είναι δύο διαφορετικά πράγματα- είναι απαρχαιωμένο, δεν συμβαδίζει με τις ανάγκες της αγοράς, δεν έχει ακολουθήσει την αγορά και αυτό βέβαια μπορεί να οφείλεται σε διάφορους παράγοντες, είτε σε έλλειψη μέσων, είτε σε έλλειψη κατάλληλου εκπαιδευτικού προσωπικού, είτε στην έλλειψη σύνδεσης της αγοράς εργασίας με το ίδρυμα... έχει να κάνει με τους ισχυρούς φοιτητικούς δεσμούς που εμποδίζουν πράγματα όπως είναι η ανταγωνιστικότητα, όπως είναι η άμεση ένταξη του απόφοιτου..... θεωρούν δηλαδή ότι αυτό είναι κακό - η άμεση ένταξη στις επιχειρήσεις- γιατί θεωρούν ότι εξυπηρετούνται κάποια συμφέροντα επιχειρήσεων το οποίο όμως είναι μία από τις βασικές μας δουλειές, αν δηλαδή τον βγάζουμε και είναι άνεργος σου λέει γιατί είναι άνεργος, τον βγάζει και δουλεύει σου λέει εξυπηρετεί τις επιχειρήσεις, κάτι πρέπει να κάνουμε. Θεωρώ όμως ότι είναι

ακατάλληλο, σαν εύρος μαθημάτων είναι καλό, σαν συγκεκριμένο πλαίσιο που διδάσκεται είναι απαρχαιωμένο’.

‘Τα Προγράμματα σπουδών δεν είναι ικανοποιητικά, δεν ανταποκρίνονται τόσο στις σύγχρονες απαιτήσεις αλλά κυρίως στην ίδια τη φιλοσοφία των Τ.Ε.Ι., υποτίθεται ότι τα Τ.Ε.Ι. πρέπει να προετοιμάζουν στελέχη επιχειρήσεων, άτομα τα οποία κάποια στιγμή θα ασκήσουν διοίκηση, άρα η δομή των μαθημάτων πρέπει να είναι τέτοια που να δίνει βαρύτητα σε τέτοιες ικανότητες, σε τέτοιες γνώσεις όπως είναι το μανάτζμεντ, το μάρκετινγκ, κάπου τα Τ.Ε.Ι. δεν έχουν απαγκιστρωθεί απ’ αυτό που κάνουν κάποιες σχολές τουριστικών επαγγελματιών με την έννοια ότι κυρίως στοχεύουν στο να παράγουν απλώς προσωπικό τουριστικών επιχειρήσεων, αλλά η δική μου άποψη είναι ότι πρέπει να δοθεί μια έμφαση κυρίως σε μαθήματα και ένα πρόγραμμα σπουδών το οποίο να εμβαθύνει την έρευνα, να διαμορφώνει αποφοίτους οι οποίοι πραγματικά να έχουν μια κριτική στάση απέναντι στα πράγματα, να μπορούν να αναπτύσσουν ικανότητες ανάλυσης προβλημάτων ώστε πραγματικά ως στελέχη επιχειρήσεων να μπορέσουν να σταδιοδρομήσουν, δηλαδή ο βασικός μου προβληματισμός είναι κατά πόσο τα σημερινά προγράμματα σπουδών των Τ.Ε.Ι. ανταποκρίνονται σ’ αυτόν τον προσανατολισμό’.

Από τους πέντε εκπαιδευτικούς οι οποίοι είχαν εκφράσει θετικές απόψεις για την αποτελεσματικότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης, όταν τους ζητήθηκε να εκφράσουν τη θέση τους σχετικά με το περιεχόμενο στην ουσία παρέμειναν σταθεροί στις απόψεις τους αν και το περιεχόμενο των τοποθετήσεων τριών συμμετεχόντων ακυρώνει εν μέρει τις προηγούμενες τοποθετήσεις τους. Αυτό που προκύπτει από την ανάλυση των αποτελεσμάτων είναι ότι ορισμένοι εκπαιδευτικοί φαίνεται να μην έχουν ξεκάθαρη άποψη για τα τη σημασία του προγράμματος σπουδών και του περιεχομένου ως παράγοντα αποτελεσματικότητας. Για παράδειγμα, ο ίδιος εκπαιδευτικός που εξέφρασε την άποψη ότι το πρόγραμμα σπουδών ‘ανταποκρίνεται πλήρως στις απαιτήσεις της αγοράς εργασίας’, σε άλλο σημείο της συνέντευξης ανέφερε ότι το πρόγραμμα δίνει μια γενική εικόνα χωρίς να προσφέρει τα κατάλληλα εφόδια στους φοιτητές για επαγγελματική σταδιοδρομία.

Ενδιαφέρον παρουσιάζει η άποψη ενός μέλους του εκπαιδευτικού προσωπικού: ‘στους βασικούς του άξονες είναι πολύ καλό. Είναι σωστά δομημένο, όμως

απαιτείται η ανανέωση των γνώσεων. Συμπλήρωση γνώσεων που προκύπτει στον τεχνολογικό τομέα. Το ελληνικό πρόγραμμα σπουδών των Τ.Ε.Ι. παρέχει μία από τις καλύτερες σπουδές σε σχέση π.χ. με τα γερμανικά τα οποία είναι πολύ εξειδικευμένα (ξενοδοχεία, τουριστικά γραφεία)..... το εύρος των γνώσεων που αποκτούν εδώ στα Τ.Ε.Ι. είναι τα καλύτερα. Έχει ατέλειες και εκφράζονται σε κάποια μαθήματα και εργαστήρια τα οποία είναι ξεπερασμένα (π.χ. εργαστήρια μαγειρικής τα οποία δεν έχουν εκσυγχρονιστεί και δεν εφαρμόζουν συστήματα ελέγχου ποιότητας, υγιεινής και ασφάλειας – ISO, HACCP). Πρέπει να αποκολληθούμε από τα παλιά συστήματα και να εκσυγχρονιστούμε’.

Σε κάθε περίπτωση, οι απόψεις των ειδικών φαίνεται να συμβαδίζουν με τις διαπιστώσεις της βιβλιογραφικής έρευνας που αναφέρονται στην ανάγκη σύνδεσης των προγραμμάτων σπουδών διοίκησης επιχειρήσεων φιλοξενίας με την αγορά εργασίας (βλ. παρ. 6.4.2), αλλά κυρίως προβάλλουν την έντονη ανησυχία τους για τη συνοχή, εσωτερική συγκρότηση και οριοθέτηση του εφαρμοζόμενου προγράμματος σπουδών. Διαφαίνεται επίσης, η απογοήτευσή των εκπαιδευτικών του τουρισμού και της φιλοξενίας από τον περιορισμό τους μόνο στα διδακτικά τους καθήκοντα, και τη μη δυνατότητα έκφρασης λόγου ή συμμετοχής στη διαμόρφωση και εξέλιξη του τουρισμού και της φιλοξενίας ως τομέα σπουδών, ο οποίος, για τους περισσότερους σηματοδοτεί την επαγγελματική τους ταυτότητα. Δημιουργήθηκε η αίσθηση, ότι ορισμένοι αισθάνονται εγκλωβισμένοι σε μια κατάσταση που τους επιβλήθηκε και αυτό εκφράστηκε με ιδιαίτερη σαφήνεια από ένα μέλος: ‘είμαστε υπόλογοι απέναντι στους επαγγελματίες συναδέλφους μας, στους αποφοίτους μας που εισέρχονται στην αγορά εργασίας και αντιμετωπίζουν προβλήματα σταδιοδρομίας και ηθικά υπόλογοι στους ίδιους τους εαυτούς μας για το επίπεδο των σπουδών που προσφέρουμε.....πώς να εξηγήσεις μια πολύπλοκη κατάσταση για την οποία δεν ευθύνεσαι’.

Πράγματι, τα ευρήματα που προκύπτουν από τις τοποθετήσεις της πλειοψηφίας των εκπαιδευτικών σχετικά με τις διαδικασίες που εφαρμόστηκαν στο παρελθόν και εφαρμόζονται μέχρι σήμερα στα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων, παρουσιάζουν μεγάλη απόκλιση από τα διεθνώς παραδεκτά αλλά και από τα ‘κοινώς αυτονόητα’, καθόσον ένα ενιαίο πρόγραμμα σπουδών, αυτό των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων:

1. φαίνεται σαν μια συλλογή θεμάτων παρά ένα συγκροτημένο σύνολο
2. καλείται να καλύψει όλες τις εξειδικευμένες ανάγκες σε επίπεδο στελεχών για μια πολύπλοκη και πολύμορφη βιομηχανία όπως είναι ο τουρισμός, σε εθνικό επίπεδο
3. σχεδιάζεται με βάση τις ανάγκες και τα ενδιαφέροντα των εμπλεκομένων στο σχεδιασμό του, λαμβάνονται εν μέρει υπόψη οι δυνατότητες του εκπαιδευτικού προσωπικού αλλά αγνοούνται οι ανάγκες της αγοράς εργασίας και των φοιτητών
4. το εκπαιδευτικό προσωπικό που λαμβάνει τις αποφάσεις για τα προγράμματα σπουδών έχει ελάχιστη ή καθόλου εμπειρία από μη ακαδημαϊκή εργασία ή γνώση του τομέα

Ωστόσο, ένα μη αναμενόμενο αποτέλεσμα από τις προσωπικές συνεντεύξεις ήταν ότι, με εξαίρεση δύο εκπαιδευτικούς, το ζήτημα του τίτλου του προγράμματος σπουδών ως στοιχείου ταυτότητας της παρεχόμενης εκπαίδευσης δεν φαίνεται να απασχολεί την ακαδημαϊκή κοινότητα.

Αυτό ερμηνεύεται ενδεχομένως στη βάση ότι, η εξοικείωση του εκπαιδευτικού προσωπικού με τον όρο ‘τμήμα στελεχών τουριστικών επιχειρήσεων’ και η μακροχρόνια νεφελώδης κατάσταση σχετικά με το ρόλο και τους στόχους αυτών των τμημάτων έχει καταστήσει σχεδόν αποδεκτή την επικρατούσα κατάσταση. Εν πάση περιπτώσει, η τοποθέτηση ενός εκπαιδευτικού προβάλλει το ζήτημα:

- ‘ονομαζόμαστε τμήμα τουριστικών επιχειρήσεων και υποτίθεται ότι εκπαιδεύουμε στελέχη τουριστικών επιχειρήσεων. Γνωρίζουμε τι υποδηλώνει αυτός ο όρος; Ποιος είναι ο στόχος και που αποβλέπει; Να είναι σε θέση ο απόφοιτος, ως στέλεχος, να τα κάνει όλα ή σχεδόν όλα δεν είναι ουτοπικό; Οι φοιτητές ολοκληρώνουν τις σπουδές τους και δεν γνωρίζουν....’

Σύμφωνα και με τις απόψεις του εκπαιδευτικού προσωπικού, προκύπτει ότι δεν υπάρχει μια δυνατή επιχειρηματική βάση μαθημάτων και επιλογών, τα επαγγελματικά μαθήματα είναι κατακερματισμένα, υποβαθμισμένα και ανεπαρκή και αυτό συμβαδίζει με τα αποτελέσματα της ανάλυσης μας στο προηγούμενο κεφάλαιο (βλ. παρ.9.4) και συνδέεται προφανώς με την στροφή του προγράμματος σπουδών προς μια πιο γενικόλογη και θεωρητική προσέγγιση και την αδυναμία επίτευξης ισορροπίας μεταξύ θεωρητικών και επαγγελματικών-

εξειδικευμένων μαθημάτων. Επίσης, η άποψη των ειδικών του κλάδου, εστιώσθηκε και σε πτυχές του ‘αθέατου’ προγράμματος σπουδών που αφορά στο ρόλο των καθηγητών ως ‘επαγγελματικών προτύπων’ για τους φοιτητές, ζήτημα το οποίο αναλύουμε σε επόμενη ενότητα.

10.3.3.2 ΔΙΑΧΡΟΝΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΠΟΥΔΩΝ

Στο ζήτημα των αλλαγών και των μεταρρυθμίσεων στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση και στα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων, τα μέλη του εκπαιδευτικού προσωπικού με βραχυχρόνια θητεία δεν είχαν, όπως ήταν φυσικό, άποψη.

Αντίθετα, οι εκπαιδευτικοί με πολύχρονη εμπειρία –ορισμένοι διανύουν την τρίτη δεκαετία υπηρεσίας στα τμήματα αυτά- όταν τέθηκε το ερώτημα πως κρίνουν τις αλλαγές σε σχέση με το αρχικό πρόγραμμα σπουδών του τμήματος και με το προηγούμενο, η κυρίαρχη άποψη που εκφράστηκε είναι ότι από το 1983 και μετά παρατηρείται μια φθίνουσα πορεία στο τεχνικό-επαγγελματικό – τεχνολογικό μέρος της παρεχόμενης εκπαίδευσης τονίζοντας την αντίφαση με τον τεχνολογικό – επαγγελματικό προορισμό των Τ.Ε.Ι. Η θέση αυτή εκφράζεται με σαφήνεια στο ακόλουθο σχόλιο: ‘το όραμα της αλλαγής από τα ΚΑΤΕΕ στα Τ.Ε.Ι. υποτίθεται ότι ήταν η αναβάθμιση της τεχνικής – επαγγελματικής εκπαίδευσης.....τα προγράμματα σπουδών που διαμορφώθηκαν είχαν περισσότερα μαθήματα όμως επί της ουσίας ούτε ανανεώθηκαν ούτε προσαρμόστηκαν στις νέες απαιτήσεις.....η ίδια κατάσταση συνεχίζεται μέχρι σήμερα’.

Εκτεταμένος προβληματισμός εκφράστηκε από ορισμένους εκπαιδευτικούς σχετικά με την έλλειψη γενικότερου σχεδιασμού της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης και το ζήτημα συνδέθηκε ξανά με το ρόλο της ηγεσίας και των οργάνων του Υπουργείου Παιδείας. Τα αποτελέσματα της έρευνας φέρνουν ξανά στο προσκήνιο το ζήτημα της υποβάθμισης της τεχνολογικής-επαγγελματικής εκπαίδευσης και τη διαπίστωση ότι ‘οι πρακτικές που εφαρμόστηκαν είχαν σαν αποτέλεσμα τα προγράμματα σπουδών των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι. να απολέσουν τον τεχνικό-επαγγελματικό χαρακτήρα τους.... αντί να δημιουργηθούν προγράμματα σπουδών με θεωρητική προσέγγιση στα ελληνικά ΑΕΙ σε αντικείμενα σχετικά με τον τουρισμό’ όπως διατυπώθηκε από ένα συμμετέχοντα. Στο ίδιο μήκος κύματος, άλλοι συμμετέχοντες επεσήμαναν την

αποστολή της Τριτοβάθμιας Τεχνολογικής Εκπαίδευσης: ‘Τα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι. είχαν και συνεχίζουν να έχουν άλλο προορισμό: τεχνολογικό χαρακτήρα για την παραγωγή ανώτερων στελεχών για να καλύψουν τις επόμενες βαθμίδες απ’ αυτές που καλύπτουν άλλα εκπαιδευτικά επίπεδα όπως για παράδειγμα τα ΙΕΚ. Η έρευνα της αγοράς εργασίας και η συνεργασία με στελέχη του κλάδου θα μπορούσε να είχε συμβάλλει σ’ ένα αντικειμενικό σχεδιασμό των αναγκών του ελληνικού τουρισμού και στον ορισμό των αντικειμένων σπουδών σύμφωνα με αυτές τις ανάγκες όπως π.χ. σχεδιασμός, διοίκηση ξενοδοχείων, κλπ.’

Πολύς λόγος έγινε από αρκετούς εκπαιδευτικούς για την αδυναμία των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι. να ανταποκριθούν στο σκοπό για τον οποίο προορίζονται, δηλ. πέρα από τη μόρφωση να δίνουν και να αναπτύσσουν τις απαιτούμενες γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες στους αποφοίτους για να τους καταστήσουν ικανούς στο επάγγελμα της επιλογής τους. Ξανά, οι λόγοι που ερμηνεύουν αυτή την αδυναμία είναι ότι οι κατευθυντήριες γραμμές από τη διοίκηση και γενικά το κράτος δεν είναι τέτοιες που να καλύπτουν τις ανάγκες της αγοράς ή να συνδέουν τη θεωρία με τις πραγματικές ανάγκες της αγοράς: ‘αυτό οφείλεται διότι οι περισσότεροι που ασχολούνται με τη μεταφορά της γνώσης δεν έχουν εμπειρίες από την αγορά, είναι όλα σε θεωρητική κατεύθυνση, πράγμα το οποίο επεδίωξε και το επιδιώκει η διοίκηση’. Ορισμένα μέλη του εκπαιδευτικού προσωπικού δεν δίστασαν να οριοθετήσουν ως βασική αιτία της γενικόλογης προσέγγισης των προγραμμάτων σπουδών και των αλληλένδετων προβλημάτων τις ενέργειες συγκεκριμένων ατόμων της εκπαιδευτικής κοινότητας των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων. Υποστηρίχθηκε, ότι τα άτομα αυτά (κατονομάστηκαν), λόγω θέσης στην ιεραρχία αντί εξειδίκευσης στο γνωστικό πεδίο του τουρισμού και της φιλοξενίας, κατέλαβαν εξέχουσα θέση στα κέντρα λήψης των αποφάσεων και προώθησαν προγράμματα σπουδών σύμφωνα με τις δικές τους ιδεολογίες και συμφέροντα.

Τα αποτελέσματα αυτά συμβαδίζουν με αυτά που προέκυψαν από την ανάλυση της ιστορικής εξέλιξης της τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης και των παραμέτρων που συνιστούν την ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης (πρόγραμμα σπουδών, εκπαιδευτικό προσωπικό κ.ά.) στο προηγούμενο

κεφάλαιο, καταδεικνύοντας ότι οι εκπαιδευτικοί που υπηρετούν στα τμήματα αυτά έχουν επίγνωση των προβλημάτων και των αιτίων της προέλευσής τους.

Έχει επίσης ενδιαφέρον να σημειώσουμε ότι διαφαίνεται εντυπωσιακή σύγκλιση των απόψεων της πλειοψηφίας του εκπαιδευτικού προσωπικού α. με αυτές που διατυπώθηκαν, προ δεκαετίας και παραπάνω, από διευθυντικά στελέχη της ξενοδοχειακής βιομηχανίας και από τελειοφοίτους δύο τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων, πάνω στο ζήτημα της αποτελεσματικότητας της παρεχόμενης εκπαίδευσης (Prinianaki, 1994) β. με αυτές που διατυπώθηκαν από τα στελέχη της βιομηχανίας φιλοξενίας στα πλαίσια της παρούσης έρευνας (βλ. παρ. 10.2.3), επιβεβαιώνοντας ότι οι προσπάθειες αναβάθμισης που μεσολάβησαν ήταν αποσπασματικές και εν τέλει άκαρπες και αναποτελεσματικές (βλ. κεφ. 9, παρ. 9.4).

Ειδικά σε σχέση με την παρεχόμενη εκπαίδευση στον τομέα της διοίκησης επιχειρήσεων φιλοξενίας, παραθέτουμε τις απόψεις του Nowlis (1996), ο οποίος, σε σχετική μελέτη με αντικείμενο τις διεθνείς εκπαιδευτικές πρακτικές πάνω στη διοίκηση στελεχών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, υποστηρίζει ότι *ορισμένα εκπαιδευτικά ιδρύματα βρίσκονται 'στο μεσαίωνα' καθότι έχουν αποτύχει να εκσυγχρονίσουν και να αναβαθμίσουν τα προγράμματα σπουδών τους και είναι αναποτελεσματικά στην προετοιμασία αποφοίτων με μία δυναμική, διορατική και τεχνολογικά ισχυρή εκπαίδευση ώστε να ανταποκριθούν με επιτυχία στις απαιτήσεις των ξενοδοχειακών και επισιτιστικών επιχειρήσεων του 21^{ου} αιώνα. Είναι εντυπωσιακό πόσο ταιριάζει η περιγραφή αυτή με την κατάσταση που επικρατεί στην ελληνική τριτοβάθμια τουριστική εκπαίδευση όπως αποκαλύφθηκε τόσο από την ανάλυση του θεσμικού πλαισίου όσο και από τις τοποθετήσεις των στελεχών της φιλοξενίας και της πλειοψηφίας του εκπαιδευτικού προσωπικού. Έχει δε ιδιαίτερη σημασία για δύο λόγους: πρώτον, στη χώρα μας το πρόβλημα δεν εστιάζεται σε 'ορισμένα' προγράμματα σπουδών αλλά στο σύνολο της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης και δεύτερον, αν δεν αναγνωριστούν τα προβλήματα, οποιαδήποτε προσπάθεια αναβάθμισης θα τα ανακυκλώνει.*

10.3.3.3 ΤΟ ΖΗΤΗΜΑ ΤΟΥ ΕΝΙΑΙΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΠΟΥΔΩΝ

Μετά την καταγιριστική κριτική που έκανε το εκπαιδευτικό προσωπικό πάνω στις αρνητικές πτυχές του περιεχομένου του προγράμματος σπουδών, σωστή και

διεισδυτική στα περισσότερα σημεία της και αναμφίβολα έγκυρη γιατί οι περισσότεροι βιώνουν καθημερινά τα προβλήματα εφαρμογής αλλά και τα αποτελέσματα, όταν τέθηκε το ζήτημα ‘ενιαίο ή εξειδικευμένα προγράμματα σπουδών’ κατατέθηκαν αρκετοί προβληματισμοί και προτάσεις.

Η συντριπτική πλειοψηφία τάχθηκε υπέρ της δημιουργίας κατευθύνσεων θεωρώντας ότι είναι λάθος να έχουμε ένα ενιαίο πρόγραμμα για όλο το φάσμα του τουρισμού, ενώ εκπαιδευτικοί σε τρία από τα πέντε τμήματα που συμμετείχαν στην έρευνα έκαναν λόγο για προγενέστερες ενέργειες που είχαν κάνει για το ζήτημα αυτό στα θεσμικά όργανα του Υπουργείου Παιδείας και είχαν απορριφθεί. Πρόκειται για τις προτάσεις που έχει εντοπίσει η δευτερογενής έρευνα (βλ. κεφ. 9 παρ.).

Χαρακτηριστική είναι η τοποθέτηση εκπαιδευτικού ότι ‘οι κατευθύνσεις είναι προτιμότερη λύση από το να κάνουν 50-60 μαθήματα τα οποία να είναι ‘λίγο απ’ όλα’ και να βγαίνει τελικά ο φοιτητής χωρίς να είναι εξειδικευμένος ούτε στο ξενοδοχείο ούτε στο γραφείο ταξιδιών - απλώς έχει πάρει μια μεγάλη γκάμα πληροφοριών και δεν έχει εξειδικευτεί σε κάτι’.

Στο ίδιο πνεύμα κινήθηκαν οι τοποθετήσεις και άλλων εκπαιδευτικών οι οποίοι θεωρούν ότι ένα ενιαίο πρόγραμμα σπουδών δεν μπορεί να εκπαιδεύσει τα εξειδικευμένα στελέχη που έχει ανάγκη η αγορά εργασίας. Τα βασικά σημεία που εστιάστηκε ο προβληματισμός τους είναι:

- ο Τα μαθήματα ειδικότητας που υπάρχουν στο πρόγραμμα σπουδών απλώνονται σε όλα τα εξάμηνα με αποτέλεσμα να χάνεται η αίσθηση της ειδικότητας.
- ο Έχει χαθεί ο ξενοδοχειακός προσανατολισμός του προγράμματος σπουδών και έχει διαμορφωθεί μια γενική κατάσταση που περιγράφεται ‘όλα και τίποτα’.
- ο Στην ουσία ο φοιτητής δεν διαλέγει κάποιο κλάδο. Κάνει ‘λίγο απ’ όλα’,¹ δεν εξειδικεύεται απλώς παίρνει μια ιδέα.

¹ Η φράση ‘λίγο απ’ όλα’ χρησιμοποιήθηκε και στα πέντε τμήματα και έγιναν συνολικά επτά αναφορές. Τη φράση ‘λίγο απ’ όλα και τίποτα σε βάθος (a bit of everything and nothing in depth), έχει χρησιμοποιήσει και ο Middleton (1993) για να περιγράψει το πρόβλημα ορισμένων προγραμμάτων σπουδών στον τουρισμό στη Μεγάλη Βρετανία. Επίσης, ο Bodowes (1981), με τη φράση ‘a bit of everything, no depth whatsoever’ περιγράφει το περιεχόμενο που απορρέει από μια γενικόλογη προσέγγιση στο σχεδιασμό προγραμμάτων τουριστικών σπουδών στην Ολλανδία.

- Υπογραμμίστηκε επίσης ότι οι απαιτήσεις των προγραμμάτων σπουδών στη διοίκηση ξενοδοχειακών επιχειρήσεων είναι διαφορετικές από αυτές πάνω στη διοίκηση τουριστικών επιχειρήσεων (τουριστικών γραφείων) και οι περισσότεροι θεωρούν ότι η δομή των προγραμμάτων σπουδών πρέπει να διαμορφωθεί έτσι ώστε τα δύο πρώτα χρόνια να περιλαμβάνουν μαθήματα γενικής και τουριστικής παιδείας και μετά να γίνεται η επιλογή μιας εκ των δύο κατευθύνσεων χωρίς να αποκλείεται η δυνατότητα ενός φοιτητή να ακολουθήσει και τη δεύτερη μετά την ολοκλήρωση της πρώτης.

Από ορισμένους εκπαιδευτικούς υποστηρίχθηκε η άποψη ότι ο θεσμός της πρακτικής, με τις απαραίτητες τροποποιήσεις, θα μπορούσε να βοηθήσει τον φοιτητή να πάρει την τελική απόφαση για τον κλάδο που τον ενδιαφέρει. Ένα μέρος της πρακτικής άσκησης θα μπορούσε να πραγματοποιείται πριν από την επιλογή της κατεύθυνσης. Η σημασία αυτών των απόψεων εξηγείται καλύτερα από την ακόλουθη τοποθέτηση: ‘Όπως είναι σήμερα δομημένο το πρόγραμμα σπουδών, η πρακτική άσκηση υλοποιείται μετά το τέλος των σπουδών και οι φοιτητές δεν γνωρίζουν αν θέλουν να ασχοληθούν με τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις ή τα τουριστικά γραφεία, δεν έχουν ιδέα για τις ιδιαιτερότητες του κάθε κλάδου και τι τους ενδιαφέρει πραγματικά’.

Μετά από συγκερασμό όλων των απόψεων που εκφράστηκαν, το ιδανικό μοντέλο θα να είναι ένα πρόγραμμα σπουδών διαρθρωμένο σε τέσσερις φάσεις:

1. 2ετές πρόγραμμα γενικής και τουριστικής παιδείας
2. Τρίμηνη πρακτική άσκηση και συμβουλευτική υποστήριξη από το ίδρυμα
3. 2ετές πρόγραμμα εξειδίκευσης (κατόπιν επιλογής κατεύθυνσης)
4. Πρακτική άσκηση σε θέση μεσαίου στελέχους

Τα βασικά πλεονεκτήματα που προσφέρει μια πολιτική δημιουργίας συγκροτημένων προγραμμάτων σπουδών με κατευθύνσεις, σύμφωνα με τις τοποθετήσεις των εκπαιδευτικών, είναι ότι:

- Τα συνδυασμένα μαθήματα προς ένα τομέα θα έχουν σαν αποτέλεσμα ο φοιτητής να αισθάνεται ότι εξειδικεύεται και ‘ανήκει’ κάπου.
- Με την εμβάθυνση στον τομέα που επιλέγει ο φοιτητής, και με την κατάκτηση ενός σημαντικού μέρους από την ούτως ή άλλως απέραντη και

ανεξάντλητη γνώση του τομέα, θα δημιουργεί αυτοπεποίθηση και αίσθηση προσανατολισμού.

- Θα αυξηθεί το κύρος των σπουδών και οι φοιτητές θα έχουν τη δυνατότητα επιλογής μιας κατεύθυνσης η οποία προσφέρει πλεονεκτήματα για επαγγελματική σταδιοδρομία.
- Θα βελτιωθούν οι εξειδικεύσεις με την έννοια ότι θα δημιουργηθούν ομάδες ανθρώπων όπου η κάθε μία θα εργάζεται γύρω από μια εξειδίκευση με στόχο τη βελτίωση και την αναβάθμιση της (σε αντίθεση με σήμερα όπου έχουμε σκόρπιους καθηγητές που κάνουν κάποια πράγματα –άλλοτε καλά άλλοτε όχι- με αποτέλεσμα ούτε το αντικείμενο σπουδών να βελτιώνεται ούτε ο απόφοιτος να προσανατολίζεται).

Εκφράστηκε επίσης η άποψη, κάθε τμήμα τουριστικών επιχειρήσεων να δημιουργήσει κατευθύνσεις ανάλογα με τις δυνατότητες του διαθέσιμου εκπαιδευτικού προσωπικού, και οι φοιτητές μετά την ολοκλήρωση του δεύτερου έτους να έχουν τη δυνατότητα να κάνουν επιλογή της επιθυμητής κατεύθυνσης στο τμήμα τουριστικών επιχειρήσεων που φοιτούν ή σε τμήμα άλλου Τ.Ε.Ι.

Η ανάγκη για εξειδίκευση σε επίπεδο προπτυχιακών σπουδών, υποστηρίχτηκε για ένα επιπλέον λόγο: τα μεταπτυχιακά προγράμματα σπουδών δεν περιλαμβάνουν εργαστηριακές εφαρμογές και δεν προσφέρουν επαγγελματική εξειδίκευση και υπ' αυτήν την έννοια είναι απλώς τυπικά 'χαρτιά' πιστοποίησης πρόσθετων θεωρητικών γνώσεων. Δεν προσφέρουν τις απαιτούμενες γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες στον κάτοχό τους να εισέλθει στην αγορά εργασίας ως υπεύθυνος τμήματος, ως στέλεχος εφαρμογής, αυτό είναι έργο των προπτυχιακών σπουδών οι οποίες πρέπει να προσφέρουν κατευθύνσεις.

Ξανά, ένα μικρό ποσοστό από το εκπαιδευτικό προσωπικό που συμμετείχε στην έρευνα θεωρεί ότι το πρόγραμμα σπουδών είναι ικανοποιητικό και δεν πρέπει να αλλάξει ως προς τη δομή του (1) ή δεν είχαν άποψη (1) ή διατύπωσαν επιφυλάξεις για το θέμα των κατευθύνσεων (2) με το αιτιολογικό ότι κάτι τέτοιο περιορίζει την ανταγωνιστικότητα των αποφοίτων στην αγορά εργασίας και ακόμη υποστηρίχθηκε (1) ότι τα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων πρέπει να αλλάξουν το χαρακτήρα τους και ακολουθώντας τις επιταγές της Bologna και να δημιουργήσουν προγράμματα σπουδών τριετούς διάρκειας με ενιαίο κορμό μαθημάτων και ένα τέταρτο έτος για μεταπτυχιακές σπουδές.

Ο Pavesic (1993) έχει επισημάνει την ανάγκη για οριοθέτηση των προγραμμάτων σπουδών με αντικείμενο τον τουρισμό και τη φιλοξενία και έχει τεκμηριώσει την άποψη ότι κάθε προσπάθεια ‘να προσφέρεις τα πάντα’ είναι μια στρατηγική μετριότητας η οποία οδηγεί στην αποτυχία, και αυτό φαίνεται να το αντιλαμβάνεται η πλειοψηφία του εκπαιδευτικού προσωπικού που συμμετείχε στην έρευνα. Όσον αφορά τον ισχυρισμό ότι με τη διατήρηση γενικόλογων προγραμμάτων σπουδών αυξάνεται η ανταγωνιστικότητα των αποφοίτων, είναι σε ευθεία αντίθεση με τις βασικές αρχές της διοικητικής επιστήμης και με τα συμπεράσματα πολλών σχετικών μελετών. Πρόσθετα, όπως έχει προκύψει από τη δευτερογενή έρευνα, σε κανένα σύστημα τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης του αναπτυγμένου και αναπτυσσόμενου κόσμου δεν υπάρχει ένα ομοιόμορφο προπτυχιακό πρόγραμμα για την εκπαίδευση στελεχών τουρισμού και φιλοξενίας και/ή τουριστικών σπουδών (βλ. κεφ. 6).

Αυτό ωστόσο που προκύπτει από τις τοποθετήσεις των εκπαιδευτικών και έρχεται σε ευθεία αντίθεση με τη διεθνή πρακτική, είναι ότι δεν τίθεται θέμα ανεξάρτητων προγραμμάτων σπουδών Διοίκησης Επιχειρήσεων Φιλοξενίας, Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων ή ακόμη Τουριστικών Σπουδών ή άλλων αυτοτελών προγραμμάτων. Προφανώς το ζήτημα της ταυτότητας και του τίτλου του προγράμματος σπουδών δεν λαμβάνεται υπόψη στις προτεινόμενες λύσεις κατά παρόμοιο τρόπο που δεν λαμβάνεται υπόψη ως παράγων ποιότητας, όπως φάνηκε από τις τοποθετήσεις του συνόλου σχεδόν των εκπαιδευτικών κατά την αξιολόγηση της παρεχόμενης εκπαίδευσης (βλ. παραπάνω παρ. 10.4.1). Ξανά, αυτό κατά την άποψή μας ερμηνεύεται στη βάση ότι, η εξοικείωση του εκπαιδευτικού προσωπικού με τον όρο ‘τουριστικών επιχειρήσεων’ ο οποίος χρησιμοποιείται ταυτολογικά για να περιγράψει τόσο το τμήμα όσο και το πρόγραμμα σπουδών παράλληλα με τη μακροχρόνια αναζήτηση των σκοπών και των στόχων των τμημάτων μέσα από ένα πρόγραμμα σπουδών, έχουν δημιουργήσει μια πάγια κατάσταση (ένα πρόγραμμα) και την αναζήτηση λύσεων μέσα από αυτήν την πάγια κατάσταση (κατευθύνσεις μέσα από ένα πρόγραμμα).

Δεν εκπλήσσει επομένως το αποτέλεσμα που προκύπτει από την ανάλυση της εξέλιξης του περιεχομένου σπουδών στο κεφάλαιο 9 και επιβεβαιώνεται από τις απόψεις που εκφράστηκαν από τα διεθυντικά στελέχη αλλά και μια σημαντική μερίδα των εκπαιδευτικών στα τμήματα αυτά: τα Προγράμματα Σπουδών στα

τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων δεν έχουν προσαρμοστεί στις ανάγκες της εποχής και κινδυνεύουν να απολέσουν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά τους που σχετίζονται με τη διοίκηση επιχειρήσεων φιλοξενίας ενώ δημιουργούνται σοβαρά ερωτηματικά για την ικανότητα της Δημόσιας Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης να αναπτύξει αυτόνομα προγράμματα σπουδών Διοίκησης Επιχειρήσεων Φιλοξενίας. Σύμφωνα με τον Lewis (1993), η εκπαίδευση πάνω στη διοίκηση φιλοξενίας, όπως κάθε επαγγελματική εκπαίδευση, πρέπει 'να οδηγεί τη βιομηχανία αντί να την ακολουθεί' και η μελέτη αυτή προσφέρει στοιχεία για το αντίθετο.

Έχει επίσης ενδιαφέρον να εξετάσουμε αυτές τις φανερές αδυναμίες αλλά και προοπτικές των προγραμμάτων σπουδών που παρέχονται από τα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων έναντι των προβληματισμών που έχει εκφράσει πλειάδα ειδικών. Οι Goodman and Sprague (1991) έχουν υποστηρίξει ότι αν τα προγράμματα σπουδών διοίκησης φιλοξενίας δεν επαναπροσδιοριστούν και δεν αναδιαρθρωθούν, θα χάσουν την ιδιαίτερη τους ταυτότητα και θα απορροφηθούν από τα γενικότερα προγράμματα διοίκησης επιχειρήσεων. Οι συγγραφείς θεωρούν ότι για να ικανοποιηθούν επαρκώς οι ανάγκες των φοιτητών και της αγοράς εργασίας, τα προγράμματα σπουδών διοίκησης φιλοξενίας πρέπει να επανασχεδιαστούν με τέτοιο ώστε να καλύπτουν τις ανάγκες της συγκεκριμένης βιομηχανίας εξασφαλίζοντας με τον τρόπο αυτό την εμπιστοσύνη των ενδιαφερομένων μερών –φοιτητών, εκπαιδευτικού προσωπικού, επιχειρήσεων-. Σύμφωνα με τον Pavesic (1993) η τριτοβάθμια εκπαίδευση στη διοίκηση φιλοξενίας οφείλει να αλλάξει καθώς οι αναφορές από τον επαγγελματικό τύπο, τις επιχειρήσεις του κλάδου και τις σχετικές έρευνες διαπιστώνεται ότι το ανθρώπινο δυναμικό είναι ανεπαρκώς εκπαιδευμένο και ειδικευμένο ώστε να καλύψει τις τρέχουσες και μελλοντικές τεχνολογικές ανάγκες τονίζοντας ότι 'η εκπαίδευση πρέπει να αντιμετωπίζεται ως ταξίδι και όχι ως προορισμός' καθώς οι μόρφωση και εκπαίδευση του ατόμου δεν είναι ποτέ πλήρης και ότι οι καθηγητές στον τομέα της φιλοξενίας, όπως οι επαγγελματίες της αγοράς εργασίας, οφείλουν να βρίσκονται ένα βήμα μπροστά από τον ανταγωνισμό αν θέλουν να παραμείνει η εκπαίδευση σχετική και αξιόπιστη. Οι Powers και Riegel (1993) υποστηρίζουν ότι τα προγράμματα διοίκησης φιλοξενίας έχουν λαμπρό μέλλον αν προσαρμοστούν αποτελεσματικά

με τις αλλαγές και το σημαντικότερο, ότι τα προγράμματα διοίκησης φιλοξενίας ‘με κανένα τρόπο’ δεν προετοιμάζουν διευθυντές ξενοδοχείων. Στόχος των προγραμμάτων αυτών είναι να εξασφαλίσουν μια καλή οργάνωση των σπουδών και να δώσουν στους αποφοίτους τις απαραίτητες ικανότητες να κάνουν ένα αποτελεσματικό ξεκίνημα, να αναπτυχθούν και να αξιοποιήσουν όλο το δυναμισμό και τις ικανότητές τους. Με πολλούς τρόπους, τα αποτελέσματα αυτής της μελέτης αναδεικνύουν αυτές τις ανάγκες για την αναβάθμιση της ποιότητας της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης στη χώρα.

10.3.4 ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

10.3.4.1 Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Ήταν λογικά αναμενόμενο και δεν εξέπληξε το αποτέλεσμα ότι οι εκπαιδευτικοί που έλαβαν μέρος στην έρευνα συνέδεσαν άμεσα την αποτελεσματικότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης με την ποιότητα του εκπαιδευτικού προσωπικού.

Η έννοια που αποδίδεται με τη φράση ‘όσο καλό και αν είναι ένα πρόγραμμα σπουδών σημασία έχει ποιοι το υποστηρίζουν’ τέθηκε εξ αρχής ως αξίωμα από δύο εκπαιδευτικούς που συμμετείχαν στην έρευνα, ενώ στην αναζήτηση του ορισμού της ποιότητας στην Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση (παρ. 10.3.2), τρία μέλη ταύτισαν την ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης με την ποιότητα του εκπαιδευτικού προσωπικού. Σε κάθε περίπτωση, το σύνολο των συμμετεχόντων έθεσε σημαντικά ζητήματα που σχετίζονται με τα προσόντα, την επιμόρφωση του εκπαιδευτικού προσωπικού και το κλίμα εργασίας στην εκπαιδευτική κοινότητα των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων συνδέοντας άμεσα τα προβλήματα και τις ανεπάρκειες της παρεχόμενης εκπαίδευσης με την ποιοτική και ποσοτική επάρκεια του εκπαιδευτικού προσωπικού. Επίσης, δεν έλειψαν περιπτώσεις κατά τις οποίες οι ερωτώμενοι δεν δίστασαν να οριοθετήσουν τις αιτίες της αναποτελεσματικότητας των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων στην νομιμοφανή αλλά επί της ουσίας μη αξιοκρατική και με πλάγια μέσα επιλογή ενός σημαντικού αριθμού ωρομίσθιου και μόνιμου εκπαιδευτικού προσωπικού, στην απουσία ειδικών του τουρισμού και της φιλοξενίας στα όργανα του Υπουργείου Παιδείας, στην έλλειψη ελέγχου της νομιμότητας των διαδικασιών και στην απαξίωση των επαγγελματικών προσόντων. Επίσης, είναι αξιοσημείωτο ότι το σύνολο των συμμετεχόντων στην

έρευνα προσέγγισε το ζήτημα του εκπαιδευτικού προσωπικού σφαιρικά και κάθε ατομική συνέντευξη περικλείει ένα εύρος αλληλένδετων θεμάτων τα οποία, μετά από μια προσπάθεια ομαδοποίησης, εστιάζονται στα παρακάτω:

➤ Ο ρόλος του θεσμικού πλαισίου σε σχέση με την ανάπτυξη του Εκπαιδευτικού Προσωπικού

Η σύνδεση των ευκαιριών και των εμποδίων που δημιουργεί το θεσμικό πλαίσιο στην ανάπτυξη του εκπαιδευτικού προσωπικού, στα διάφορα στάδια λειτουργίας των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων, κατείχε κεντρική θέση και διατυπώθηκε, με διάφορες αιτιάσεις (αιτιολογίες), από τα δύο τρίτα περίπου των εκπαιδευτικών που συμμετείχαν στην έρευνα:

- Έγινε λόγος για τις δυσκολίες που δημιουργούνται εξαιτίας των πιεστικών ωραρίων διδασκαλίας για δραστηριότητες επιμόρφωσης, συνεχούς ενημέρωσης, επαφής με την αγορά εργασίας και έρευνας.
- Οι παλαιότεροι έκαναν εκτενή σχόλια σχετικά με την ανυπαρξία βιβλιοθηκών και δυνατοτήτων πρόσβασης στη γνώση επί μακρόν, στοιχείο που τους καθήλωσε τα χρόνια της δημιουργικότητάς τους.
- Από τους ίδιους, εκφράστηκαν παράπονα για έλλειψη ενδιαφέροντος του Υπουργείου Παιδείας να μεριμνήσει για την επιμόρφωση τους όπου, σε συνδυασμό με την απουσία σχετικών προγραμμάτων σπουδών στα ελληνικά ΑΕΙ και αδυναμίας πρόσβασης σε πανεπιστήμια του εξωτερικού, αναγκάστηκαν να παρακολουθήσουν προγράμματα σπουδών συναφών επιστημών για την αναβάθμισή τους στην εκπαιδευτική ιεραρχία. Όπως υποστήριξαν, αυτό να μεν αναβάθμιζε το γενικό επίπεδο των γνώσεων τους αλλά δεν συνέβαλε στην πρόσκτηση γνώσεων και νέων θεωρητικών δεδομένων πάνω στο αντικείμενο του τουρισμού και της φιλοξενίας.
- Εκτεταμένες αναφορές αφορούσαν στις ανισότητες, ανισορροπία και ανασφάλεια που δημιούργησαν οι αλλαγές του θεσμικού πλαισίου στην υπηρεσιακή κατάσταση της πλειοψηφίας των χαμηλόβαθμων εκπαιδευτικών.
- Η επιμόρφωση και περαιτέρω ανάπτυξη του Εκπαιδευτικού Προσωπικού εκτιμάται ότι ήταν αποτέλεσμα του προσωπικού ενδιαφέροντος και της φιλοδοξίας των μεμονωμένων ατόμων παρά μιας συνολικής και ευρύτερης κουλτούρας αναβάθμισης του αντικειμένου σπουδών.

- Ένα μεγάλο μέρος της κριτικής αφορούσε στην εκτίμηση ότι αρκετά μέλη του εκπαιδευτικού χαρακτηρίζονται από μια δημοσιοϋπαλληλική νοοτροπία η οποία δεν συνάδει με το ακαδημαϊκό- εκπαιδευτικό ρόλο που πρέπει να χαρακτηρίζει μια εκπαιδευτική κοινότητα.

➤ Καταλληλότητα Εκπαιδευτικού Προσωπικού

Ένα από τα πιο ενδιαφέροντα αποτελέσματα της έρευνας ήταν ότι δεν υπήρξαν σημαντικές διαφορές απόψεων μεταξύ των εκπαιδευτικών όλων των βαθμίδων σχετικά με τη συνολική αξιολόγηση του εκπαιδευτικού προσωπικού με ποσοτικούς και ποιοτικούς όρους. Η συντριπτική πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην έρευνα έδειξε ομοφωνία σχετικά με τις ποσοτικές και τις ποιοτικές ανεπάρκειες του εκπαιδευτικού προσωπικού. Η διαφοροποίηση εστιάζεται στις αντιτιθέμενες απόψεις που εκφράστηκαν για να αιτιολογήσουν τις ποιοτικές ανεπάρκειες.

- Ακαδημαϊκά προσόντα: για ζήτημα αυτό διαπιστώθηκαν δύο αντίθετες απόψεις.

Σύμφωνα με την πρώτη, η οποία εκφράστηκε από δύο μέλη του εκπαιδευτικού προσωπικού (το ένα εκ των δύο κάτοχος διδακτορικού), υποστηρίχθηκε ότι η ποιοτική ανεπάρκεια του εκπαιδευτικού προσωπικού οφείλεται στην απουσία κατόχων διδακτορικών διπλωμάτων και στην υπερβολική εξειδίκευση σε θέματα εργαστηρίων. Ένα άλλο σημείο κριτικής αφορούσε στην επιλογή έκτακτου εκπαιδευτικού προσωπικού χωρίς αντικειμενικά κριτήρια ‘όπως γίνεται για τους μόνιμους όπου και εκεί υπάρχουν παρεμβάσεις πολιτικές, συναδελφικές...’.

Η δεύτερη, πλειοψηφική, (ανάμεσά τους τρεις κάτοχοι διδακτορικού, δύο υποψήφιοι διδάκτορες και 11 κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών) υποστήριξε ότι το ζήτημα της καταλληλότητας του εκπαιδευτικού προσωπικού σχετίζεται άμεσα με τις πρακτικές των προσλήψεων σε όλα τα στάδια λειτουργίας των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων και ιδιαίτερα μετά την εφαρμογή του Ν.1404/83 (πίνακας 10.1). Τα περισσότερα μέλη που συμμετείχαν στην έρευνα συσχέτισαν το ζήτημα αυτό με φύση, τις ιδιαιτερότητες και τα χαρακτηριστικά του τουρισμού και της τουριστικής εκπαίδευσης και παράλληλα με τις απαιτήσεις και τους στόχους της τεχνολογικής-επαγγελματικής και οι διαπιστώσεις που προκύπτουν από αυτές τις τοποθετήσεις

αναδεικνύουν αλληλένδετα, ποικιλόμορφα και σύνθετα προβλήματα, με εξέχον ζήτημα την:

- ανάγκη συγκερασμού ακαδημαϊκών και επαγγελματικών διαπιστευτηρίων.

Τα ζητήματα που έθεσαν για να αιτιολογήσουν την άποψή τους ότι το εκπαιδευτικό προσωπικό των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων παρουσιάζει σημαντικές ποιοτικές ανεπάρκειες, εστιάστηκαν στην έμφαση που δόθηκε στα ακαδημαϊκά προσόντα με παράλληλη υποτίμηση της επαγγελματικής εμπειρίας τόσο από το θεσμικό πλαίσιο όσο και από τις επιτροπές προσλήψεων. Ορισμένοι συμμετέχοντες υποστήριξαν την άποψη ότι τα ακαδημαϊκά προσόντα (διδακτορικά και μεταπτυχιακά διπλώματα) χωρίς την απαραίτητη επαγγελματική εμπειρία δεν εξασφαλίζουν την ικανότητα του εκπαιδευτικού, δεν επαρκούν για προγράμματα τεχνολογικού-επαγγελματικού προσανατολισμού και επηρεάζουν τον προσανατολισμό και το περιεχόμενο του προγράμματος σπουδών. Χαρακτηριστική είναι η άποψη που εκφράστηκε από ένα μέλος: *‘το πρόβλημα των ουσιαστικών κενών που υπάρχουν στο εκπαιδευτικό προσωπικό δεν θεραπεύεται με το νόμο. Το διδακτορικό δεν είναι πανάκεια για να λύσει το πρόβλημα του εκπαιδευτικού συστήματος και να βελτιώσει την ποιότητα’.*

Οι αναξιοκρατικές προσλήψεις μόνιμου εκπαιδευτικού προσωπικού τέθηκαν ως κεντρικό ζήτημα από αρκετούς συμμετέχοντες οι οποίοι υποστήριξαν ότι εκτός από το πρόβλημα να διδάσκουν ορισμένοι αντικείμενα του τουρισμού και της φιλοξενίας που ποτέ δεν σπούδασαν; αυτές οι επιλογές δημιουργούν ευρύτερα προβλήματα όπως έλλειμμα συνοχής, μεγάλες διαφορές αντιλήψεων σχετικά με το αντικείμενο του τμήματος και άλλα αλληλένδετα ζητήματα τα οποία αναλύονται παρακάτω. Παρόμοιος προβληματισμός εκφράστηκε και για την ένταξη στα τμήματα επιστημόνων από άλλους κλάδους για τη διδασκαλία γενικών μαθημάτων με άγνοια του τουρισμού και ενίοτε με αρνητική στάση όπως και για το έλλειμμα επαγγελματικής εμπειρίας σε μερίδα του εκπαιδευτικού προσωπικού το οποίο είναι επιφορτισμένο με τη διδασκαλία εργαστηριακών μαθημάτων τα οποία απαιτούν πείρα εφαρμογής. Το ευρέως διαδεδομένο φαινόμενο των αναξιοκρατικών προσλήψεων στην ελληνική Τριτοβάθμια Εκπαίδευση που ομολογείται από πολλές αξιόπιστες πηγές (π.χ. Σταθόπουλος, 2006; Γιαννουλόπουλος, 2006; Τζώνας, 2006), φαίνεται ωστόσο να παρουσιάζει ιδιορρυθμίες στο πλαίσιο των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων

των Τ.Ε.Ι. και να έχει διαδραματίσει αρνητικό ρόλο σε πολλές παραμέτρους της εκπαιδευτικής διαδικασίας όπως αποκαλύπτεται σε πολλά σημεία των συνεντεύξεων.

Αυτές οι απόψεις του εκπαιδευτικού προσωπικού επιβεβαιώνουν τα ευρήματα που προέκυψαν από την μελέτη εφαρμογής του θεσμικού πλαισίου και τα δεδομένα της δευτερογενούς έρευνας, ενισχύοντας τον προβληματισμό σχετικά με τις επιπτώσεις στην ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης και, κυρίως, με τις επιδράσεις στην ανάπτυξη του προγράμματος σπουδών στα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων από την κάλυψη θέσεων διδακτικού προσωπικού σε γνωστικά αντικείμενα του τουρισμού και της φιλοξενίας χωρίς τις απαραίτητες σπουδές, επαγγελματική ή ερευνητική σχέση με το αντικείμενο διορισμού (βλ. κεφ. 9 παρ. 9.3.5 και 9.4.1). Αυτό που προκύπτει με σαφήνεια είναι ότι η έμφαση στα ακαδημαϊκά προσόντα χωρίς να διασφαλίζεται η απαραίτητη συνάφεια με το αντικείμενο του τουρισμού φαίνεται να έχει σαν αποτέλεσμα η γνώση του τουρισμού και των φιλοσοφιών που εμπεριέχει να είναι στο επίπεδο του 'φορκλόρ'. Αυτή η περιορισμένη, αποσπασματική και συχνά λανθασμένη αντίληψη, σύμφωνα με όλα τα δεδομένα, λειτουργεί εις βάρος όχι μόνο του κύρους και της υπόληψης του τομέα αλλά και της ορθολογικής οργάνωσης και υλοποίησης των εκπαιδευτικών διαδικασιών.

Επίσης, σύμφωνα με την άποψη που εκφράστηκε από ορισμένα μέλη του εκπαιδευτικού προσωπικού, δεν απουσιάζουν περιπτώσεις διδασκόντων οι οποίοι διακατέχονται από δημοσιοϋπαλληλική νοοτροπία, αντιλαμβάνονται τη θέση τους στην εκπαίδευση ως ευκαιρία για σίγουρη επαγγελματική αποκατάσταση, αδιαφορούν για τη συνεχή ανανέωση των γνώσεών τους και για δραστηριότητες πέρα από τα στενά διδακτικά τους καθήκοντα και θεωρούν ότι πρόκειται κυρίως για άτομα τα οποία έχουν αποτύχει στην αγορά εργασίας.

Με δεδομένο την ύπαρξη σημαντικών διαφορών ανάμεσα στις ακαδημαϊκές κοινότητες των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων, δεν εκπλήσσει ότι αναφέρθηκαν περιπτώσεις κατά τις οποίες ακολουθήθηκαν μη αξιοκρατικές πρακτικές από τα ίδια τα τμήματα στην επιλογή έκτακτου εκπαιδευτικού προσωπικού, ενώ για τους περισσότερους ο θεσμός των εκτάκτων θεωρείται ότι προσφέρει το πλεονέκτημα επιλογής των καλύτερων από την αγορά εργασίας και με αυτή την φιλοσοφία πραγματοποιούνται οι προσλήψεις. Τρεις συμμετέχοντες

από δύο διαφορετικά τμήματα υποστήριξαν ότι συχνά απορρίπτονται εξειδικευμένοι υποψήφιοι με πτυχίο Τ.Ε.Ι. και επαγγελματική εμπειρία με το αιτιολογικό ότι συνυποψήφιοί τους είναι κάτοχοι πτυχίου ΑΕΙ (σ.σ. σε αλλότρια αντικείμενα), και παρότι οι διαπιστώσεις αυτές δεν είναι απαραίτητα αντιπροσωπευτικές για το σύνολο των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων, ενδέχεται να σχετίζονται με την προέλευση, τις αντιλήψεις και το ρόλο των ομάδων εξουσίας στα τμήματα αυτά ή με το φαινόμενο που έχει περιγράψει ο Μαλιγκούδης (2006) ως ‘συνωμοσία των μετριοτήτων’ και ο Φίλιας ως ‘αμυνόμενη αμάθεια’. Πρόκειται για την αμάθεια, (σχετικά με το αντικείμενο του τουρισμού και της φιλοξενίας στην περίπτωση των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων), που θα ξεσκεπαστεί στη σύγκριση και θα αποκαλυφθεί όταν μπει δίπλα-δίπλα με την υπεύθυνη και ειδική γνώση. Η αμάθεια, σύμφωνα με τον Φίλια, δικτυωμένη σε όλα τα επίπεδα, κλείνει τους δρόμους σε όσους απειλούν να αμφισβητήσουν ή να ξεγυμνώσουν την κίβδηλη αυθεντία τους και προτιμώνται άτομα εξαρτώμενα που παράλληλα ενισχύουν τη γενικόλογη, αφηρημένη και ασύνδετη παιδεία που δημιουργεί δήθεν μεγάλες προοπτικές και παράγει τους επιστήμονες του μέλλοντος (Φίλιας, 1991:234).

Πίνακας 10.4: Ζητήματα που τέθηκαν από τους συμμετέχοντες σχετικά με τις πρακτικές προσλήψεων εκπαιδευτικού προσωπικού	
	Αριθμός δηλώσεων
Έμφαση στα ακαδημαϊκά προσόντα	11
Υποτίμηση της επαγγελματικής εμπειρίας	19
Αναξιοκρατικές προσλήψεις μόνιμου εκπαιδευτικού προσωπικού	12
Έμφαση στους ακαδημαϊκούς τίτλους χωρίς να κρίνεται η συνάφεια τους με το αντικείμενο διορισμού.	8
Υποτίμηση του πτυχίου Τ.Ε.Ι.	3
Αναξιοκρατικές προσλήψεις έκτακτου εκπαιδευτικού προσωπικού	5
Σημείωση: Η ποσοτικοποίηση των ζητημάτων προέκυψε από την ανάλυση των σύνθετων τοποθετήσεων των συμμετεχόντων, η κάθε μία από τις οποίες περιλάμβανε περισσότερα του ενός ζητήματα.	

Τα προβλήματα που σχετίζονται με την καταλληλότητα του εκπαιδευτικού προσωπικού στα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων είναι σοβαρά δεν είναι όμως πρωτοφανή ούτε χώρο της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης διεθνώς αλλά ούτε και στον ευρύτερο χώρο της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης στη χώρα μας. Τα ζητήματα αυτά έχουν αποτελέσει αντικείμενο δημόσιας συζήτησης και έρευνας σε πολλές χώρες και τα αποτελέσματα σχετικών μελετών φαίνεται

να συμβαδίζουν με τις απόψεις του εκπαιδευτικού προσωπικού των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι. και να επιβεβαιώνουν τις ανησυχίες τους.

Ο Tribe (1997) για παράδειγμα, έχει υποστηρίξει ότι ενώ τα προγράμματα τουριστικών σπουδών τείνουν να σταθεροποιηθούν γύρω από μία ‘επιχειρηματική - διεπιστημονική προσέγγιση’ και ένα ελάχιστο κοινό κορμό γνώσης αλλά, παράλληλα, *υπάρχει ένας αριθμός προγραμμάτων τα οποία δεν έχουν κάποιο ενοποιητικό στοιχείο - ‘δεν υπάρχει σ’ αυτά ένα κατανοητό σύνολο μη-επαγγελματικής γνώσης’*- και αυτή η προσέγγιση προωθείται από ακαδημαϊκούς που προέρχονται από ένα εύρος επιστημών οι οποίοι αντιτίθενται στην ‘επαγγελματική προσέγγιση’ και αισθάνονται άβολα στην υιοθέτηση ενός κοινού σώματος γνώσης. Επίσης, σχετική μελέτη της Stuart (2002) έχει αποκαλύψει αναποτελεσματικό ταίριασμα του εκπαιδευτικού προσωπικού με τα ειδικά μαθήματα όπως και αλλαγές στο περιεχόμενο των προγραμμάτων τουριστικών σπουδών για να ταιριάζουν στα προσωπικά ενδιαφέροντα και επιδιώξεις παρά να εξυπηρετούν ένα προσεκτικό σχεδιασμό και επιπλέον, απόκλιση των σχετικών προγραμμάτων σπουδών από τους διακηρυγμένους επαγγελματικούς στόχους εξαιτίας της τάσης για ακαδημαϊκή προσέγγιση των σπουδών.

10.3.4.2 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Παρότι το σύνολο του εκπαιδευτικού προσωπικού που συμμετείχε στην έρευνα υποστήριξε την ανάγκη και τη σπουδαιότητα συνεργασίας με την αγορά εργασίας, ελάχιστες μαρτυρίες επιβεβαίωσαν ότι η συνεργασία αυτή γίνεται πράξη σε επίπεδο τμημάτων.

Κανένα από τα πέντε τμήματα δεν έχει οργανωμένο πρόγραμμα συνεργασίας με την αγορά εργασίας και η βασική διαπίστωση που προκύπτει είναι ότι η συνεργασία αυτή περιορίζεται σε περιστασιακές εκπαιδευτικές επισκέψεις σε χώρους εργασίας και σε προσκλήσεις στελεχών του κλάδου για ομιλίες από μεμονωμένα μέλη του εκπαιδευτικού προσωπικού.

Αυτή η εμφανής τάση ορισμένων μελών του εκπαιδευτικού προσωπικού να κρατούν αποστάσεις από την αγορά εργασίας στην υλοποίηση των προγραμμάτων σπουδών αποτελεί ενδεχομένως ένα πρόσθετο τεκμήριο ενός κλίματος το οποίο αποθαρρύνει τέτοιες πρωτοβουλίες. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η τοποθέτηση ενός μέλους του εκπαιδευτικού προσωπικού

που συμμετείχε στην έρευνα: ‘οι περισσότεροι συνάδελφοι δυσανασχετούν όταν κάποιος προσκαλέσει ένα στέλεχος από την αγορά εργασίας, οι περισσότεροι δεν συμμετέχουν και το χειρότερο αντιδρούν οι φοιτητές. ...έχει συμβεί, συγκεκριμένη παράταξη φοιτητών να εμποδίσει την διεξαγωγή ομιλίας από εξέχουσα προσωπικότητα του συλλόγου διευθυντών ξενοδοχείων ορμώμενη από κομματικές ιδεολογίες....’. Σημειώνεται ότι, παρόμοιο περιστατικό, για τη συμπεριφορά των φοιτητών, αναφέρθηκε και από δεύτερο εκπαιδευτικό που υπηρετεί σε άλλο τμήμα τουριστικών επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι.

Ένας άλλος λόγος για την αποφυγή συνεργασίας με την αγορά εργασίας ενδέχεται να σχετίζεται με το γεγονός ότι πολλά μέλη του εκπαιδευτικού προσωπικού των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων προέρχονται από άλλους επιστημονικούς τομείς ή γνωστικά αντικείμενα και δεν επιθυμούν να καλλιεργήσουν διασυνδέσεις και σχέσεις με ένα επαγγελματικό τομέα που δεν γνωρίζουν και δεν ανήκουν. Ακόμη, ενδέχεται τα μέλη αυτά να επιθυμούν την αποδυνάμωση των επαγγελματικών δεσμών με την αγορά εργασίας προκειμένου να επαυξήσουν το ακαδημαϊκό προφίλ και κύρος των τμημάτων σύμφωνα με τις δικές τους αντιλήψεις.

Ωστόσο, η απροθυμία μεταξύ του εκπαιδευτικού προσωπικού των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων να καλλιεργήσουν σχέσεις με την αγορά εργασίας ίσως ευθύνεται για τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν οι φοιτητές στην προσπάθειά τους να βρουν κατάλληλες θέσεις πρακτικής άσκησης.

Τα αποτελέσματα αυτά συμβαδίζουν με τα ευρήματα από την ανάλυση του θεσμικού πλαισίου, όπου διαπιστώθηκαν παρεκκλίσεις από τις διακηρυγμένες τοποθετήσεις για συνεργασία με την αγορά εργασίας και επιπρόσθετα επιβεβαιώνουν τις απόψεις που εκφράστηκαν από τους εκπροσώπους της αγοράς εργασίας (βλ. παρ. 10.2.5), καταδεικνύοντας ταυτόχρονα την ανάγκη επίλυσης των προβλημάτων για την επίτευξη γόνιμης συνεργασίας. Επιπλέον, αναδύεται για μια ακόμη φορά ότι το ζήτημα του εκπαιδευτικού προσωπικού δημιουργεί το κομβικό σημείο για τις δυσλειτουργίες της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης.

10.3.4.3 ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΚΑΙ ΚΟΙΝΗ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ ΤΟΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Παρότι κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων πολλά μέλη του εκπαιδευτικού προσωπικού έθεσαν ζητήματα που αφορούσαν στο βαθμό δέσμευσης και ενδιαφέροντος που επιδεικνύουν οι συνάδελφοί τους σε διάφορες παραμέτρους της εκπαιδευτικής διαδικασίας και ορισμένοι αναφέρθηκαν στην επικρατούσα κουλτούρα, όταν η ερευνήτρια έθεσε ξεκάθαρα το ερώτημα ‘θεωρείτε ότι υπάρχει δέσμευση και κοινή κουλτούρα για τη βελτίωση της ποιότητας στα Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι. γενικότερα και στο δικό σας ειδικότερα;’ η πλειοψηφία των συμμετεχόντων επαναποθετήθηκε, επαναλαμβάνοντας στην ουσία παρόμοιες θέσεις με αυτές που εμμέσως είχαν εκφράσει κατά την αξιολόγηση του εκπαιδευτικού προσωπικού και αποδίδοντας, ξανά, σημαντικές ευθύνες στην εκπαιδευτική πολιτική.

Σύμφωνα με τις απόψεις του εκπαιδευτικού προσωπικού που συμμετείχε στην έρευνα, προκύπτει ότι η αντίληψη για το σύνολο της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης που παρέχεται από τα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι. είναι *αρνητική*: ‘όχι, ή φοβάμαι πως δεν υπάρχει κοινή κουλτούρα’ ήταν η φράση κλειδί που χρησιμοποιήθηκε από την πλειοψηφία ενώ δεν έγινε ούτε μία θετική τοποθέτηση. Τα ποιοτικά δεδομένα δείχνουν τις αντιλήψεις του εκπαιδευτικού προσωπικού για το θέμα:

- ‘...έχουμε ποικιλόμορφη προέλευση του εκπαιδευτικού προσωπικού με διαφορετικές αντιλήψεις και λογική και με διαφορετική προσέγγιση σε θέματα τουρισμού και τουριστικής εκπαίδευσης. Πολλές φορές λειτουργεί θετικά αλλά κυρίως αρνητικά’.
- ‘Ο καθένας ενδιαφέρεται για το προσωπικό του συμφέρον, δεν έχουμε κοινό όραμα, δεν κάνουμε συνεργασία σωστή σε κανένα επίπεδο, σε κανένα τομέα, κοιτάζουμε πως θα πάρει ο καθένας περισσότερα προγράμματα και λιγότερο μας ενδιαφέρει η ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης’.
- ‘Από τομέας έγινε ειδικότητα από ειδικότητα εξαφανίστηκε. Αν υπήρχε κοινή κουλτούρα και μας ενδιέφερε η ποιότητα θα υπήρχε ταυτότητα και στόχος’.
- ‘Το θεσμικό πλαίσιο δεν εμπνέει κοινό όραμα, ούτε τα ίδια τα τμήματα...όταν υπάρχει κοινό όραμα δεν μπορούν να το διεκπεραιώσουν, το φτάνουν μέχρι ένα ορισμένο σημείο γι’ αυτό και

κάποια τμήματα ξεχωρίζουν για ένα μικρό χρονικό διάστημα, μετά απ' αυτό μένουν πίσω'.

Οι υπόλοιπες τοποθετήσεις περιστράφηκαν γύρω από την έλλειψη συνεργασίας και το χάσμα επικοινωνίας που επικρατεί μεταξύ των διαφόρων κατηγοριών και ομάδων του εκπαιδευτικού προσωπικού ως αποτέλεσμα των μεγάλων διαφορών που σχετίζονται με την επιστημονική – επαγγελματική προέλευση του, το επίπεδο και το ενδιαφέρον του για επιμόρφωση και τις διαφορετικές αντιλήψεις, φιλοσοφίες και ιδεολογίες που το χαρακτηρίζουν.

10.3.4.4 ΚΥΡΟΣ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ- ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

Δύο αλληλένδετα και ιδιαίτερα σημαντικά, κατά την άποψη μας, ζητήματα που αναδύθηκαν από τις συνεντεύξεις η απουσία κουλτούρας επαγγελματικής φιλοξενίας, επαγγελματικής δεοντολογίας και επαγγελματικής ταυτότητας, σε μικρότερο ή μεγαλύτερο βαθμό, στα τμήματα αυτά και το θέμα του 'κύρους' των εξειδικευμένων αντικειμένων. Υποστηρίχθηκε η άποψη ότι το εκπαιδευτικό προσωπικό που στερείται επαγγελματικής εμπειρίας και γνώσης του τουρισμού, όχι μόνο δεν είναι σε θέση να προσφέρει τέτοια στοιχεία στον φοιτητή και να λειτουργήσει ως 'επαγγελματικό πρότυπο', αλλά, κυρίως, ότι η περιρρέουσα ατμόσφαιρα στα τμήματα και στην Τριτοβάθμια Τεχνολογική Εκπαίδευση γενικότερα δεν είναι ενθαρρυντική προς αυτή την κατεύθυνση.

Η τοποθέτηση ενός εκπαιδευτικού είναι αποκαλυπτική:

‘το οξύμωρο είναι ότι οι φοιτητές μιλούν για απόκτηση επαγγελματικών δικαιωμάτων, ο νόμος των Τ.Ε.Ι. και οι πολιτικοί βάζουν τους επαγγελματικούς στόχους των σπουδών στην τριτοβάθμια εκπαίδευση σε πρώτη προτεραιότητα..... αυτό που συμβαίνει στην πράξη είναι αντίθετο.... στα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων οι ειδικοί είναι απομονωμένοι και δεν απολαμβάνουν του σεβασμού και του κύρους που αποδίδεται στο διδακτικό προσωπικό άλλων επιστημών από τη διοίκηση..... για να είμαστε ειλικρινείς, συνάδελφοι από άλλους κλάδους υποτιμούν τα επαγγελματικά μαθήματα και αυτό διοχετεύεται στους φοιτητές.....’.

Το τελευταίο, δυστυχώς επιβεβαιώθηκε απόλυτα και από άλλες τοποθετήσεις, οι οποίες παράλληλα αναδεικνύουν και το πρόβλημα που σχετίζεται με το

αντιλαμβανόμενο κύρος των τμημάτων αυτών και τις λανθασμένες αντιλήψεις που επικρατούν:

‘Στα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων έχουν θεοποιηθεί τα ακαδημαϊκά προσόντα και απαξιώνονται συνεχώς τα επαγγελματικά.... .. καλλιεργείται η νοοτροπία στους φοιτητές [από καθηγητές] ότι θα βγουν επιστήμονες του τουρισμού και τα εργαστηριακά μαθήματα τους υποβαθμίζουν....ο καθένας λειτουργεί σύμφωνα με τα συμφέροντα και τα ενδιαφέροντά του’.

‘.....αντί να αναβαθμιστούν τα εργαστήρια γίνονται προσπάθειες να καταργηθούν από τους υψηλόβαθμους καθηγητές έγινε σχετική πρόταση σε γενική συνέλευση - με το αιτιολογικό ότι τα εργαστήρια αυτά υποβαθμίζουν το κύρος των τμημάτων.....υπαναχώρησαν μετά από τις σφοδρές αντιδράσεις μας’ (σ.σ. των ειδικών).

‘...η διοίκηση αλλά και συνάδελφοι από άλλους κλάδους που υπηρετούν στο τμήμα έχουν υποτιμητική αντίληψη για τον τουρισμό....θεωρούν τις ξενοδοχειακές υπηρεσίες ταπεινωτικές και μειονεκτικές δραστηριότητες, χωρίς αξία.... θεωρούν αδιανόητο να υπάρχουν εργαστήρια μαγειρικής σε ανώτατα ιδρύματα.....δεν κάνουν καν τον κόπο να μουν στην ιστοσελίδα για παράδειγμα του Cornell να δουν τι γίνεται...’

Για το ίδιο θέμα η Amasheh (1996) έχει υποστηρίξει ότι όταν οι ίδιοι οι εκπαιδευτικοί και αυτοί που σχεδιάζουν τα προγράμματα σπουδών δεν κατανοούν τις υπηρεσίες και αντιλαμβάνονται τις δραστηριότητες φιλοξενίας ως ‘υπηρετικές’ και με έλλειψη αξίας, οι αντιλήψεις αυτές διοχετεύονται και στους σπουδαστές, οι οποίοι, αντί να αναπτύξουν ευαισθησία, κατανόηση και κουλτούρα φιλοξενίας, απομακρύνονται από το ήθος και τις αξίες αυτού του τομέα σπουδών.

Ορισμένοι συμμετέχοντες αναφέρθηκαν στην ανθρωποκεντρική φύση του τουρισμού και της φιλοξενίας όπως και στην επαγγελματική φύση του τομέα σπουδών, στις ανάγκες που καλείται να καλύψει από επιχειρηματικής άποψης και άλλα συναφή ζητήματα που προκειμένου να τεκμηριώσουν τη σημασία της επαγγελματικής εμπειρίας για το εκπαιδευτικό προσωπικό και να εξηγήσουν πως συσχετίζονται οι επαγγελματικές γνώσεις και δεξιότητες των ξενοδοχειακών λειτουργιών με το μάνατζμεντ αυτών επιχειρήσεων. Σύμφωνα με τις απόψεις που

εκτέθηκαν, το εκπαιδευτικό προσωπικό οφείλει, εκτός από την παροχή θεωρητικών γνώσεων, να βοηθήσει τον σπουδαστή να κατανοήσει τη φιλοσοφία της φιλοξενίας, να αναπτύξει κουλτούρας επαγγελματικής δεοντολογίας και ικανότητες εφαρμογής των γνώσεων.

Άλλες τοποθετήσεις αποκαλύπτουν ένα βαθύ κυνισμό για την αξιοπιστία και τις πραγματικές προθέσεις των αντιμαχόμενων ομάδων στα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων:

- ‘οι συνάδελφοι από άλλες επιστήμες μόνο σαν τουρίστες γνωρίζουν το ξενοδοχείο.....καν το ξενοδοχείο πολυτελείας, αγνοούν τη λειτουργία του και νομίζουν ότι εκπαιδευόμαστε “γκαρσόνια”...’
- ‘.....οι συνάδελφοι νομικοί, οικονομολόγοι, μαθηματικοί κ.ά., θέλουν να γίνουν πανεπιστημιακοί δάσκαλοι με τη θεωρητικοποίηση των Τ.Ε.Ι. η επαγγελματική φύση των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων τούς δημιουργεί σύνδρομο παρεξηγημένης αξίας (?)....’.
- ‘.....τα εργαστηριακά μαθήματα δεν έχουν αναβαθμιστεί παραμένουν όπως ήταν πριν τριάντα χρόνια, ορισμένοι συνάδελφοι επιμένουν σε ξεπερασμένες πρακτικές γιατί αγνοούν τις εξελίξεις.....’.
- ‘.....προσωπικά συμφέροντα δημιουργούν αυτήν την κατάσταση’.

Γίνεται φανερό ότι οι στάσεις και οι νοοτροπίες που αποκαλύπτονται, αναδεικνύουν και άλλα σοβαρότατα προβλήματα τα οποία δεν εμπίπτουν στους σκοπούς της παρούσας εργασίας, αλλά σε κάθε περίπτωση σχετίζονται θετικά με γενικότερα ζητήματα που έχουμε αναλύσει όπως είναι το κύρος της τεχνικής-επαγγελματικής εκπαίδευσης και τα ζητήματα που προκύπτουν από την ανάλυση των ψευδοδιλημμάτων ‘παιδεία εναντίον εκπαίδευσης’, ‘φιλελεύθερη εναντίον επαγγελματικής εκπαίδευσης’ στο πλαίσιο της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης (κεφ. 2 παρ. 2.6.1 και 2.6.2).

Αυτό ωστόσο που έχει σημασία να επισημάνουμε είναι ότι, όπως προκύπτει από τα στοιχεία των δευτερογενών πηγών σχετικά με τη φύση και τα χαρακτηριστικά της εκπαίδευσης πάνω στη διοίκηση επιχειρήσεων φιλοξενίας (βλ. κεφ. 6), αλλά και από τα ευρήματα της πρώτης φάσης της εμπειρικής μας έρευνας, η ανάπτυξη ‘επαγγελματισμού’ θεωρείται βασική προϋπόθεση για την αποτελεσματική προετοιμασία του φοιτητή για τον κόσμο της εργασίας και την επακόλουθη επαγγελματική του εξέλιξη.

Ο Ottewill (2001) έχει εκφράσει παρόμοιες ανησυχίες για τις αλλαγές στο ρόλο των εκπαιδευτικών στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση και έχει τονίσει την ανάγκη να δοθεί έμφαση στον επαγγελματισμό (professionalism) των καθηγητών που διδάσκουν σε επαγγελματικούς τομείς όπως είναι η διοίκηση επιχειρήσεων ενώ ο Piper (1992) έχει τεκμηριώσει ότι η βασική επαγγελματική ταυτότητα των καθηγητών Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης απορρέει από την επιστήμη (ειδικότητα και εξειδίκευση), ενώ η ταυτότητα του δασκάλου έρχεται σε δεύτερη μοίρα. Κατά τον Piper, η επαγγελματική ταυτότητα προσφέρει το πλαίσιο αναφοράς για τις περισσότερες πτυχές της εργασιακής ζωής και λειτουργεί ως βάση για τη μετάδοση των αξιών, των κανόνων και των ηθικών στάνταρτ που διέπουν την επαγγελματική συμπεριφορά που προσδοκείται από τα μέλη συγκεκριμένων επαγγελματικών ομάδων (π.χ. γιατροί, δικηγόροι, διευθυντές ξενοδοχείων κ.ά.). Σύμφωνα με τον Macfarlane (2001), οι φοιτητές ωφελούνται τα μέγιστα αν ο καθηγητής φαίνεται ειδήμων στο αντικείμενό του, αν παρουσιάζει ικανότητα πρακτικής εφαρμογής παρά αν απλώς παρουσιάζει (με τη διδασκαλία) τα αποτελέσματα της πρακτικής και έρευνας άλλων. Ειδικά για τους καθηγητές των προγραμμάτων Διοίκησης Επιχειρήσεων Φιλοξενίας, η πρόκληση είναι να αποδεικνύουν στους φοιτητές ότι έχουν μεγάλη αυτοπεποίθηση στις ικανότητές τους και υψηλό βαθμό επαγγελματισμού. Τα στοιχεία αυτά, και με όρους Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, αποτελούν σημαντικές παραμέτρους της λειτουργικής διάστασης της ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση (βλ. κεφ. 3 παρ. 3.5.2.1) που όμως φαίνεται να απουσιάζουν σε μεγάλο βαθμό από τα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων εξαιτίας της ανομοιογένειας του εκπαιδευτικού προσωπικού.

Εν κατακλείδι, από τα αποτελέσματα της εμπειρικής έρευνας προκύπτει ότι η ακαδημαϊκή κοινότητα των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων δεν χαρακτηρίζεται από ομαδικότητα, ομοφωνία και επιστημονική προσέγγιση στην ανάπτυξη του προγράμματος σπουδών. 'Το να είσαι μέλος σε μια επιστημονική κοινότητα περιλαμβάνει μια αίσθηση ταυτότητας και προσωπικής δέσμευσης' (Becher, 1994:24) ωστόσο η αίσθηση τουριστικής ακαδημαϊκής ταυτότητας δεν είναι εμφανής ή σταθερή όπως θα περίμενε κανείς μετά από 30 χρόνια λειτουργίας των τμημάτων αυτών, παρότι η δέσμευση μιας μερίδας των διδασκόντων δεν αμφισβητείται σύμφωνα με τα πορίσματα της παρούσας

έρευνας. Σε γενικές γραμμές η ακαδημαϊκή κοινότητα που δημιουργήθηκε φαίνεται να χαρακτηρίζεται από τις ατομικές προσδοκίες, τα ανόμοια ενδιαφέροντα και τους προσωπικούς στόχους και αξίες οι οποίες έχουν παίξει σημαντικό ρόλο στη διαμόρφωση και ανάπτυξη της τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης.

Πίνακας 10.5 Παράγοντες που έχουν διαμορφώσει την έλλειψη κοινής κουλτούρας
➤ Η αποστολή και το όραμα που διαπνέει το θεσμικό πλαίσιο δεν συμβαδίζει με τις πρακτικές εφαρμογής του. ➤ Το θεσμικό πλαίσιο έχει δημιουργήσει ανισότητες και κατηγοριοποίηση του εκπαιδευτικού προσωπικού. ➤ Δεν υφίσταται 'ακαδημαϊκή τουριστική κοινότητα'. Η ακαδημαϊκή κοινότητα στα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων είναι διασπασμένη και διχασμένη. ➤ Δυσταμένες απόψεις σχετικά με τους σκοπούς και τους στόχους της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης.
Πηγή: Συνεντεύξεις

10.3.4.5 ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΚΑΙ ΚΟΙΝΗ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ ΤΟΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΜΕΜΟΝΩΜΕΝΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ

Αναλύοντας περαιτέρω τα στοιχεία που έδωσαν οι συμμετέχοντες στην έρευνα προκύπτει ότι:

- Σε τρία τμήματα, το σύνολο των εκπαιδευτικών που συμμετείχαν στην έρευνα θεωρούν ότι η αρνητική αντίληψη που εξέφρασαν για το σύνολο των τμημάτων, πάνω στο ζήτημα της ύπαρξης κοινής κουλτούρας και δέσμευσης για την επίτευξη ποιότητας, αντικατοπτρίζει και την εικόνα που επικρατεί στα τμήματά τους.
- Σε ένα τμήμα, το σύνολο του εκπαιδευτικού προσωπικού που συμμετείχε στην έρευνα θεωρεί ότι, σε αντίθεση με τα άλλα τμήματα, στο τμήμα που υπηρετούν υπάρχει κοινή κουλτούρα και δέσμευση για την ποιότητα.
- Σε ένα τμήμα, ένα σημαντικό ποσοστό που ξεπερνά το 40% θεωρεί ότι υπάρχει κοινή κουλτούρα και δέσμευση στο τμήμα που υπηρετούν, ενώ οι υπόλοιποι υποστήριξαν το αντίθετο.

Στη συνέχεια, διερευνώντας αν οι παραπάνω διαπιστώσεις των εκπαιδευτικών σχετίζονται με το προφίλ του εκπαιδευτικού προσωπικού των μεμονωμένων τμημάτων προκύπτει ότι:

Στα τρία τμήματα που θεωρούν ότι δεν υπάρχει κοινή κουλτούρα και δέσμευση, το εκπαιδευτικό προσωπικό παρουσιάζει μεγαλύτερη ανομοιογένεια σε σύγκριση με το τμήμα οι εκπαιδευτικοί του οποίου δήλωσαν ότι υπάρχει κοινή κουλτούρα

και δέσμευση. Ουσιαστικά, στο τμήμα αυτό μόνο ένα άτομο από τα μέλη του εκπαιδευτικού προσωπικού δεν διαθέτει σπουδές και επαγγελματική εμπειρία στον τουρισμό, αλλά, όπως αναφέρθηκε, η συμβολή του και το ενδιαφέρον του για το τμήμα είναι θετική.

Ωστόσο, τα τρία τμήματα που θεωρούν ότι δεν υπάρχει κοινή κουλτούρα και δέσμευση παρουσιάζουν αξιόλογες διαφορές στη σύνθεση του εκπαιδευτικού προσωπικού. Για παράδειγμα, σε ένα από τα τρία τμήματα ο λόγος ειδικών /μη ειδικών του τουρισμού και της φιλοξενίας είναι μεγαλύτερος από τα δύο άλλα τμήματα, όπως και ο λόγος εκπαιδευτικών με επαγγελματική εμπειρία και χωρίς επαγγελματική εμπειρία. Επομένως το ζήτημα της κοινής κουλτούρας δεν φαίνεται να εξαρτάται μόνο από τα τυπικά προσόντα και την ακαδημαϊκή προέλευση του εκπαιδευτικού αλλά και από τη θέση των εκπαιδευτικών στην ιεραρχία και την εξουσία όπως και από λιγότερο εμφανείς παράγοντες όπως είναι οι διαφορετικές νοοτροπίες, οι αντιλήψεις, τα στερεότυπα, οι στάσεις και οι αξίες των εμπλεκομένων με τον συγκεκριμένο τομέα σπουδών.

10.3.5 ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΝΤΑΞΗ ΤΩΝ Τ.Ε.Ι. ΣΤΗΝ ΑΝΩΤΑΤΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Παρά τη θετική στάση απέναντι στην ένταξη των Τ.Ε.Ι. και των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων στην ανώτατη εκπαίδευση από το σύνολο του εκπαιδευτικού προσωπικού που συμμετείχε στην έρευνα, οι ειδικοί των τμημάτων αυτών εξέφρασαν ανησυχίες για το αν η Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση μπορεί να ωφεληθεί ουσιαστικά από αυτή την αναβάθμιση. Υποστηρίχθηκε η άποψη ότι η αύξηση των τυπικών προσόντων με τον νέο νόμο περικλείει πολλούς κινδύνους για το μέλλον της τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης. Πρώτον, να συνεχιστεί η πρόσληψη εκπαιδευτικού προσωπικού με έμφαση στα ακαδημαϊκά προσόντα, στοιχείο το οποίο θα εντείνει τον θεωρητικό προσανατολισμό των σπουδών και θα αποστερήσει τα τμήματα από υψηλόβαθμους καθηγητές με επαγγελματική εμπειρία στον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας. Δεύτερον, να υποβαθμιστούν περαιτέρω τα μαθήματα ειδικότητας και ενδεχομένως να απαλειφθούν από τα προγράμματα σπουδών στο εγγύς μέλλον καθότι δεν είναι κατανοητός ο ρόλος τους και η συνεισφορά τους στην εκπαίδευση στελεχών. Τρίτον, παρότι υπάρχει σαφής διάκριση μεταξύ ανώτατης τεχνολογικής και πανεπιστημιακής εκπαίδευσης, η τάση που

παρατηρείται για τη θεωρητική κατεύθυνση των σπουδών θα ενταθεί, και τα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων, σε αντίθεση με καταξιωμένους και παραδοσιακούς επαγγελματικούς τομείς που συναντώνται στα πανεπιστημιακά ιδρύματα, θα προσφέρουν γενικές γνώσεις για τον τουρισμό. Τέταρτον, ο αυξανόμενος βαθμός μη- επαγγελματισμού (non-professionalism) ο οποίος μπορεί να ταιριάζει στην ακαδημαϊκή κοινότητα, δεν αντιπροσωπεύει τις επαγγελματικές απαιτήσεις του τουρισμού και της φιλοξενίας ούτε την τεχνολογική – επαγγελματική εκπαίδευση και ενδέχεται να οδηγήσει σε ολική κοινωνική απαξίωση της τριτοβάθμιας τεχνολογικής-επαγγελματικής εκπαίδευσης. Πέμπτον, θα επωφεληθούν τα υπάρχοντα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων (ή νέα τμήματα τα οποία θα δημιουργηθούν) που θα διαμορφώσουν προγράμματα σπουδών ‘ανώτατης τεχνολογικής εκπαίδευσης’ με επαγγελματικό προσανατολισμό αν καταφέρουν να πείσουν για τις ανάγκες αυτού του τομέα σπουδών και να εκσυγχρονίσουν τα προγράμματα και το περιεχόμενό τους.

Πίνακας 10.6: Ζητήματα που τέθηκαν από τους συμμετέχοντες για τα Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων σε σχέση με την ένταξη των Τ.Ε.Ι. στην Ανώτατη Εκπαίδευση

- Η έμφαση στα ακαδημαϊκά προσόντα θα περιορίσει περαιτέρω τον τεχνικό-επαγγελματικό προσανατολισμό των προγραμμάτων σπουδών.
- Τα προγράμματα σπουδών θα γίνουν ακόμη πιο γενικόλογα, ασαφή και θολά ως προς τους στόχους.
- Τα ειδικά εργαστήρια για εκπαίδευση στη Διοίκηση Επιχειρήσεων Φιλοξενίας θα καταργηθούν.
- Ο προσανατολισμός των προγραμμάτων σπουδών θα κριθεί από τη σύνθεση του εκπαιδευτικού προσωπικού.
- Η γενικότερη σύγχυση που επικρατεί είναι περισσότερη επιβλαβής για τα προγράμματα σπουδών τουριστικής εκπαίδευσης σε σχέση με άλλους επαγγελματικούς τομείς.

Τα παραπάνω αποτελέσματα και απόψεις φαίνεται να επιβεβαιώνονται από τους Botterill και Tribe (2000) οι οποίοι έχουν υποστηρίξει ότι έχουν δημιουργηθεί δύο τύποι προγραμμάτων σπουδών διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων: ένα το οποίο είναι ουσιαστικά επαγγελματικό και είναι σχεδιασμένο σύμφωνα με τις ανάγκες της αγοράς εργασίας, και ένα με ‘ακαδημαϊκίστικο’ περιεχόμενο το οποίο ‘δίνει μια γενική εικόνα των ευρύτερων δραστηριοτήτων που συνθέτουν την ευρύτερη τουριστική κοινωνία’(αυτό που προσιδιάζει στην περίπτωση μας). Σύμφωνα με τους έγκριτους ειδικούς του τουρισμού, η δεύτερη αυτή εξέλιξη τίθεται παραπλεύρως στους πολλούς ακαδημαϊκούς οι οποίοι προσεγγίζουν τον

τουρισμό όχι ως ‘ειδικοί τεχνοκράτες’ αλλά από ένα εύρος επιστημών. Οι ακαδημαϊκοί αυτοί εναντιώνονται στην αποδοχή ενός κοινού σώματος γνώσης για τον τουρισμό, δεν αποδέχονται την ‘επαγγελματική προσέγγιση’ και κυρίως να αισθάνονται ότι απειλούνται απ’ αυτήν.

Δύσκολα επομένως εκπλήσσει η πρόβλεψη ότι τα προγράμματα σπουδών με επαγγελματικούς στόχους θα επηρεαστούν αρνητικά από την ένταξη των Τ.Ε.Ι. στην ανώτατη εκπαίδευση. Ιδιαίτερο πρόβλημα προβλέπεται να αντιμετωπίσουν τα προγράμματα σπουδών με επαγγελματικούς στόχους σχετικούς με τη διοίκηση επιχειρήσεων φιλοξενίας. Η φιλοξενία, ως τομέας σπουδών, όπως προκύπτει από τα δεδομένα της εμπειρικής έρευνας και επιβεβαιώνεται από πλήθος ενδείξεων στο ένατο κεφάλαιο, φαίνεται να επηρεάζεται από τη γενικότερη ασάφεια και ρευστότητα που επικρατεί στο χώρο της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης και ειδικότερα της τουριστικής. Πρόσθετα, ακόμη και σήμερα εμφανίζεται να έχει πρόβλημα με την εικόνα της. Παρά το γεγονός ότι γνωσμένου κύρους Πανεπιστήμια έχουν αναπτύξει προγράμματα σπουδών διοίκησης ξενοδοχείων ή διοίκησης φιλοξενίας υψηλών προδιαγραφών και προσελκύουν ικανότατους φοιτητές, στη χώρα μας, αν κρίνουμε από τις βάσεις εισαγωγής στα τμήματα αυτά (βλ. κεφ. 7), φαίνεται να επικρατεί η αντίληψη ότι αυτός ο τομέας σπουδών προορίζεται για τους λιγότερο ικανούς. Παράλληλα, η αντίληψη ότι φιλοξενία σημαίνει μαγειρική και σερβίρισμα είναι ένα πρόβλημα το οποίο στα 30 χρόνια λειτουργίας των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων δεν έχει ακόμη ξεπεραστεί. Το εκπαιδευτικό προσωπικό της φιλοξενίας αντιμετωπίζει αυτές τις προκαταλήψεις και είναι δύσκολο να βρεθούν λύσεις προκειμένου να ξεπεραστούν τα προβλήματα και να καταξιωθούν τα μαθήματα που σχετίζονται με τις λειτουργίες των επιχειρήσεων φιλοξενίας μια και η προέλευσή των προβλημάτων αυτών οφείλονται κυρίως σε κοινωνικοπολιτικούς, ιδεολογικούς και άλλους λόγους και λιγότερο με αυτή καθαυτή την εξέλιξη και το περιεχόμενο των σχετικών προγραμμάτων σπουδών.

Στο σημείο αυτό να αναφέρουμε ένα παράδειγμα, φαινομενικά ανακόλουθο, αλλά επί της ουσίας ιδιαίτερα σημαντικό: Η βιβλιογραφική έρευνα αποκάλυψε την ύπαρξη ενός προπτυχιακού προγράμματος σπουδών στην ‘Μαγειρική Τέχνη’ (BA in Culinary Art), το οποίο προσφέρεται από το Ινστιτούτο Τεχνολογίας του Δουβλίνου και αντιπροσωπεύει την προαγωγή της ‘επαγγελματικής μαγειρικής’

από ένα παραδοσιακά επαγγελματικό αντικείμενο σπουδών σε ένα ακαδημαϊκό – επαγγελματικό αντικείμενο ‘με μεγάλη εκπαιδευτική αξία εξαιτίας του πλούτου της σκέψης που δημιουργείται από ένα άρτια εκπαιδευμένο ανθρώπινο δυναμικό στον τομέα της μαγειρικής’ (Griffin and Thompson, 1997:244). Η σπουδαιότητα του παραδείγματος έγκειται στο ότι η τουριστική εκπαίδευση στην ελληνική πραγματικότητα, όχι μόνο στον τομέα της μαγειρικής (δεν υπάρχει καν ανώτερη σχολή) αλλά και της διοίκησης ξενοδοχείων, δεν τυγχάνει ακαδημαϊκής αναγνώρισης και αξιοπιστίας και, σύμφωνα με τα δεδομένα της εμπειρικής έρευνας, θεωρείται υποδεέστερη σε σχέση με άλλα αντικείμενα, παρότι η αξία της στην εκπαίδευση στελεχών φιλοξενίας είναι αποδεδειγμένη (π.χ. Santíich, 2004).

Εν συντομία, οι διαπιστώσεις που προκύπτουν από τις εκτιμήσεις των ειδικών σε όλα τα ζητήματα που τέθηκαν, καταδεικνύουν βαθύτερες πτυχές των αιτίων που ευθύνονται για την κοινωνική αναποτελεσματικότητα της παρεχόμενης τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης με εμφανέστερα προβλήματα: η ανισότιμη αντιμετώπιση της τεχνολογικής εκπαίδευσης έναντι της θεωρητικής και η υποβόσκουσα υποτιμητική αντίληψη για την τεχνολογική εκπαίδευση η οποία εμφανίζεται σε ισχυρότερο βαθμό για την τουριστική και σε μέγιστο για την εκπαίδευση φιλοξενίας.

Τα ζητήματα αυτά, σε συνδυασμό με το γεγονός ότι ο τουρισμός είναι νέος και ανώριμος τομέας σπουδών ο οποίος στερείται συμπεφωνημένων ορισμών και αναφέρεται σε μια πολύπλοκη, ποικιλόμορφη και ιδιόμορφη οικονομική δραστηριότητα, παράλληλα με την έλλειψη ειδικών στα κέντρα λήψης των αποφάσεων να υποστηρίζουν τον τομέα, συνθέτουν το πλέγμα των κεντρικών αιτίων.

Στην ελληνική πραγματικότητα, όλα τα παραπάνω δημιούργησαν πρόσφορο έδαφος ώστε η Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση να παρουσιάζει όλα τα συμπτώματα, σε υπερθετικό βαθμό, που κατατρύχουν την τεχνολογική-επαγγελματική εκπαίδευση η ένταξη της οποίας στην Ανώτατη Εκπαίδευση δεν φαίνεται εγγύαται την αποκατάσταση του κύρους της και την αναβάθμισή του ρόλου της.

10.3.6 ΑΛΛΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ

Όπως έχουμε προαναφέρει, κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων αναδύθηκαν και άλλα ευρύτερα ζητήματα τα οποία φαίνεται να επηρεάζουν την κοινωνική

αποτελεσματικότητα της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης. Τα ζητήματα αυτά αναλύονται παρακάτω.

10.3.6.1 ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΠΕΔΟ ΦΟΙΤΗΤΩΝ

Εκφράστηκε η άποψη ότι η μείωση της ακαδημαϊκής ικανότητας των φοιτητών σε συνδυασμό με την αύξηση του αριθμού των εισαγομένων στα τμήματα που παρατηρείται τα τελευταία χρόνια, είναι δύο στοιχεία που δυσχεραίνουν το έργο των εκπαιδευτικών και έχουν επηρεάσει την αποτελεσματικότητα της τουριστικής εκπαίδευσης.

Όμως, όταν ρωτήθηκαν οι εκπαιδευτικοί που έθιξαν τα ζητήματα αυτά αν θεωρούν ότι το σύστημα εισαγωγής και το επίπεδο των φοιτητών έχουν παρεμποδίσει τον τρόπο που έχει αναπτυχθεί η Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση, το συμπέρασμα που προκύπτει είναι αρνητικό: *‘το σύστημα εισαγωγής και το χαμηλό επίπεδο των φοιτητών δεν έχουν παρεμποδίσει την ανάπτυξη της τουριστικής εκπαίδευσης’*. Τουναντίον, θεωρούν ότι ειδικά εξαιτίας της μαζικοποίησης, μια συνεπής και κοινωνικά αποτελεσματική πολιτική θα έπρεπε να είχε δώσει εναλλακτικές επιλογές στους υποψήφιους για επαγγελματική σταδιοδρομία στον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας και παράλληλα με κατάλληλο επαγγελματικό προσανατολισμό θα επηρέαζε, ενδεχομένως, θετικά την προσέλευση ικανότερων υποψηφίων.

Το σημαντικό στοιχείο που προκύπτει από τις τοποθετήσεις των εκπαιδευτικών είναι ότι αναγνωρίζονται οι ανεπάρκειες του συστήματος εισαγωγής στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση και ο υποβαθμισμένος ρόλος της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης ως παράγοντες που συμβάλλουν στην αναποτελεσματικότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης, ωστόσο, οι παράγοντες αυτοί δεν ευθύνονται για τον τρόπο με τον οποίο έχει εξελιχθεί η τουριστική εκπαίδευση. Αντίθετα, το εκπαιδευτικό προσωπικό θεωρεί ότι η οργάνωση και το περιεχόμενο των σπουδών έχει μεγαλύτερη σημασία και προτεραιότητα από το πρόβλημα που σχετίζεται με το επίπεδο των γνώσεων και την αύξηση του αριθμού των φοιτητών.

10.3.6.2 ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΤΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ ΣΤΙΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ

Ορισμένα μέλη του εκπαιδευτικού προσωπικού εξέφρασαν την ανησυχία και τον προβληματισμό τους σχετικά με το μειωμένο ενδιαφέρον των φοιτητών να

συμμετέχουν στις εκπαιδευτικές διαδικασίες και το μικρό ποσοστό παρακολούθησης το οποίο σύμφωνα με τις εκτιμήσεις τους κυμαίνεται από 5 τοις εκατό και σπάνια υπερβαίνει το 15 τοις εκατό στα θεωρητικά μαθήματα. Το πρόβλημα αυτό το συσχετίζουν με τον τρόπο εισαγωγής και με το επίπεδο των φοιτητών, την κουλτούρα της ήσυχος προσπάθειας που επικρατεί στις τάξεις των φοιτητών, ζητήματα τα οποία με τη σειρά τους τα συνδέουν με την εκπαιδευτική πολιτική αλλά και το ήθος και τις αξίες που επικρατούν στο ελληνικό εκπαιδευτικό σύστημα και στην ελληνική κοινωνία γενικότερα.

Ορισμένοι έκαναν λόγο για ωρολόγια προγράμματα μαθημάτων τα οποία δεν ενθαρρύνουν την παρακολούθηση, όπως και την έλλειψη ειδικών ρυθμίσεων για τους εργαζόμενους φοιτητές. Ο ρόλος των ιδίων και η δυνατότητα που έχουν ως εκπαιδευτικοί να ενθαρρύνουν τη συμμετοχή των φοιτητών και να δημιουργούν κίνητρα φαίνεται ότι σχετίζεται με το προσωπικό ενδιαφέρον και τη δέσμευση του κάθε εκπαιδευτικού, ενώ σε γενικές γραμμές εκτιμούν ότι παρακολουθούν συστηματικά όσοι φοιτητές ενδιαφέρονται για τις συγκεκριμένες σπουδές. Στην διευκρίνιση που ζήτησε η ερευνήτρια πόσο θα επηρέαζε την αποτελεσματικότητα της εκπαίδευσης η εφαρμογή σχετικού άρθρου του Ν. 1404/83, σύμφωνα με το οποίο προβλεπόταν η παρακολούθηση των μαθημάτων από την πλευρά των φοιτητών να είναι υποχρεωτική, εκφράστηκαν αντιτιθέμενες απόψεις όπως ότι: α. θα δημιουργούσε πρόβλημα σε σχέση με τη δυνατότητα παρακολούθησης αφού η αύξηση της δυναμικότητας των υποδομών (σε αίθουσες, εργαστήρια και μόνιμο εκπαιδευτικό προσωπικό) δεν ήταν ανάλογη της αύξησης του αριθμού των εισαγομένων φοιτητών β. κάτι τέτοιο θα δημιουργούσε πρόβλημα στους φοιτητές που ενδιαφέρονται για μάθηση αφού η μαζική συμμετοχή να μείωνε το επίπεδο της μάθησης και γ. η υποχρεωτική παρακολούθηση θα ανάγκαζε ένα μεγάλο ποσοστό από τους φοιτητές που δεν ενδιαφέρονται να εγκαταλείψουν τις σπουδές.

10.3.6.3 ΠΡΟΠΤΥΧΙΑΚΕΣ και ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΕΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΣΠΟΥΔΕΣ ΣΤΑ ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑ

Ορισμένοι απέδωσαν σημαντικές ευθύνες στην πολιτική ηγεσία για την απουσία προπτυχιακών σπουδών πανεπιστημιακού επιπέδου θεωρώντας ότι αυτή *‘η παγκόσμια πρωτοτυπία’* δημιούργησε αλληλένδετα προβλήματα στην

Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση και αποτελεί μια σημαντική παράμετρο που επηρέασε την εξέλιξή της.

Οι τοποθετήσεις που συνέδεσαν την απουσία προπτυχιακών σπουδών στα ελληνικά ΑΕΙ με την εξέλιξη της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης στα Τ.Ε.Ι., επιβεβαιώνουν τους προβληματισμούς που προέκυψαν από την ανάλυση του συστήματος τουριστικής εκπαίδευσης στη χώρα (βλ. κεφ. 7, παρ. 7.5) και την οργάνωση των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων (βλ. κεφ. 9, παρ. 7.2.2.2) και διασαφηνίζουν δύο σημαντικές επιπτώσεις:

- ‘.....αντί να δημιουργηθούν πανεπιστημιακά τμήματα για τουριστικές σπουδές, γενικεύτηκαν και αποπροσανατολίστηκαν από τον τεχνολογικό – επαγγελματικό τους χαρακτήρα τα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι.’
- ‘....τα πανεπιστήμια θα είχαν δημιουργήσει ένα πυρήνα επιστημόνων να υποστηρίξει την τουριστική ανάπτυξη της χώρας και την τουριστική εκπαίδευση σε όλα τα επίπεδα’

Πρόσθετα, η έλλειψη μεταπτυχιακών στα Τ.Ε.Ι. αλλά και η ανάπτυξη μεταπτυχιακών προγραμμάτων σπουδών στα ΑΕΙ τα τελευταία χρόνια, χωρίς αντίστοιχη ύπαρξη προπτυχιακών σπουδών στον τομέα του τουρισμού, θίχτηκε από ορισμένους εκπαιδευτικούς. Υποστηρίχθηκε η άποψη ότι τα μεταπτυχιακά προγράμματα σπουδών στον τουρισμό δεν είναι σε θέση να δημιουργήσουν επαγγελματικά στελέχη για τις ανάγκες του τουρισμού και της φιλοξενίας, αντίθετα θα δημιουργήσουν ένα πυρήνα νέων πτυχιούχων με προοπτικές μόνο στις υπηρεσίες του Δημόσιου τομέα και χωρίς τις απαραίτητες εξειδικεύσεις-προσόντα που θα μπορούσαν να συμβάλουν στην αναβάθμιση της τεχνολογικής και επαγγελματικής εκπαίδευσης σε όλα τα επίπεδα.

10.3.6.4 ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ – ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Ένα άλλο ζήτημα που προβλήθηκε από την ανάλυση των δεδομένων του εκπαιδευτικού προσωπικού και φαίνεται να έχει επηρεάσει την πορεία των Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων σχετίζεται με τη στάση των εμπλεκόμενων σε όλα τα επίπεδα, μη εξαιρουμένων των οργάνων του Υπουργείου Παιδείας, στο ζήτημα του προσανατολισμού της Τριτοβάθμιας Τεχνολογικής Εκπαίδευσης. Παραπάνω από το δέκα τοις εκατό των συμμετεχόντων στην έρευνα αναφέρθηκε στο ζήτημα αυτό θεωρώντας ότι η πολιτική ηγεσία

αδιαφορεί ή ότι δεν παίρνει ξεκάθαρη θέση για την τεχνική-επαγγελματική εκπαίδευση γενικότερα και την τουριστική ειδικότερα. Εκφράστηκε η άποψη ότι αν όχι η ηγεσία του Υπουργείου Παιδείας, τα ανεξέλεγκτα όργανα που υλοποιούν τις αποφάσεις παλινδρομούν πάνω σ' αυτό το θέμα. 'Δεν έχουν αποφασίσει αν θέλουν η εκπαίδευση να παραμείνει σε γενικές γνώσεις ή να προσφέρει τεχνολογική-επαγγελματική εκπαίδευση παράλληλα με γενικές γνώσεις.... το υπουργείο, απ' ότι έχει αποδείξει μέχρι τώρα, δεν θέλει τη διάκριση της εκπαίδευσης, δεν θέλει Τριτοβάθμια Τεχνολογική Εκπαίδευση, και δεν μιλάμε μόνο για τον τουρισμό. Εννοείται ότι δεν θέλει τον τουρισμό, για τον απλούστατο λόγο ότι δεν έχουν συνειδητοποιήσει τι σημαίνει τουρισμός για την Ελλάδα και τι απαιτεί αυτός ο τομέας..... δεν έχει ενισχυθεί η τουριστική εκπαίδευση στη χώρα και είναι πολύ μεγάλο το πρόβλημα, υλικοτεχνική υποδομή δεν υπάρχει, δεν έχουν αποφασίσει αν θέλουν πανεπιστήμιο αν θέλουν Τ.Ε.Ι. δεν έχουν αποφασίσει καν τι είναι αυτό το πράγμα που έχουν στα χέρια τους και δυστυχώς το ακυρώνουν'.

Στην εκπαιδευτική πρακτική, η επικράτηση στα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων ενός γενικόλογου προγράμματος σπουδών, η υποβάθμιση της εφαρμοσμένης γνώσης που σχετίζεται με την εργασία απέναντι στα γενικά-θεωρητικά μαθήματα, η πτώση του επιπέδου των φοιτητών, η υποβάθμιση των εργαστηρίων, η έλλειψη αντιστοιχίας ανάμεσα στην εκπαίδευση και τις απαιτήσεις της τουριστικής οικονομίας, όλα αυτά καταδεικνύουν ότι δεν υπάρχει ισοτιμία μεταξύ θεωρητικής και τεχνολογικής εκπαίδευσης, ούτε πραγματικό ενδιαφέρον για να επιτευχθεί η απαραίτητη αναβάθμιση και κοινωνική αναγνώριση της τεχνολογικής εκπαίδευσης. Η θέση αυτή ενισχύεται με πολλούς τρόπους στην εργασία μας. Πρόσθετα στοιχεία είναι ο μεγάλος αριθμός επιστημόνων από άλλες επιστήμες που έχουν ενταχθεί στα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων και το γεγονός ότι πολλοί απ' αυτούς έχουν φιλελεύθερο εκπαιδευτικό προσανατολισμό και όχι έναν προσανατολισμό στραμμένο προς την εκπαίδευση ως προετοιμασία για κάποιο επάγγελμα, η απουσία ειδικών στα κέντρα λήψης των αποφάσεων να υποστηρίξουν αυτόν τον τομέα σπουδών, η έλξη που ασκεί η τουριστική εκπαίδευση για ακαδημαϊκή καριέρα και οι τρόποι με τους οποίους είναι καταφύγιο για άτομα με ανασφάλεια κ.ά., δεν αποτελούν ενδείξεις ότι η πλειοψηφία του εκπαιδευτικού προσωπικού των τμημάτων αυτών μοιράζεται κοινό όραμα και κουλτούρα επαγγελματικής εκπαίδευσης.

Αλληλένδετη παρενέργεια είναι και αυτό που συμβαίνει στις τάξεις των φοιτητών, όπου το παραδοξολόγημα ‘αποσύνδεση της αγοράς εργασίας από την εκπαίδευση, κατοχύρωση επαγγελματικών δικαιωμάτων’ είναι ευρέως διαδεδομένο. Αυτό προφανώς δεν μπορεί να συμβεί εκτός αν ικανά μέλη του εκπαιδευτικού προσωπικού υλοποιήσουν υψηλού επιπέδου προγράμματα σπουδών με κατάλληλο περιεχόμενο στους τομείς που έχει ανάγκη η τουριστική οικονομία με τη συνεργασία και συμμετοχή ενδιαφερόμενων φοιτητών οι οποίοι είναι διατεθειμένοι να καταβάλλουν τις απαραίτητες προσπάθειες και κόπο για την απόκτηση των αγαθών της γνώσης, της κριτικής σκέψης, των ικανοτήτων και δεξιοτήτων για την ατομική και συλλογική πρόοδο της κοινωνίας.

10.4 ΔΗΜΙΟΥΡΓΩΝΤΑΣ ΠΑΡΑΛΛΗΛΟΥΣ ΜΕ ΤΙΣ ΑΡΧΕΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Όπως προκύπτει από τα θεωρητικά δεδομένα στο τρίτο κεφάλαιο, η διοικητική προσέγγιση και η διοίκηση ολικής ποιότητας στις δραστηριότητες σχεδιασμού και υλοποίησης προγραμμάτων σπουδών προσφέρουν ένα εύρος ιδεών και εννοιών οι οποίες δύνανται να ενισχύσουν και να βοηθήσουν περαιτέρω την παρούσα μελέτη. Με πολλούς τρόπους τεκμηριώθηκε ότι οι αρχές και φιλοσοφίες της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας είναι σε αρμονία με βασικές εκπαιδευτικές αρχές και η στοιχειώδης έστω εφαρμογή τους φαίνεται να συμβάλλει στην αποτελεσματικότητα στην εκπαίδευση.

Τα βασικά αξιώματα της κουλτούρας Ολικής Ποιότητας (βλ. κεφ. 3 παρ. 3.3.) και ειδικότερα η δημιουργία οράματος και δέσμευσης, η εστίαση στις ανάγκες και προσδοκίες των φοιτητών, η αποτελεσματικότητα των διαδικασιών, και άλλες παράμετροι μπορούν να απεικονιστούν συνολικά και με σαφήνεια μέσω των 14 σημείων του Deming. Στα 14 αυτά σημεία, για τους σκοπούς της παρούσας μελέτης, έγιναν οι απαραίτητες προσαρμογές ώστε να προσιδιάζουν με εκπαιδευτικούς οργανισμούς και να χρησιμοποιηθούν ως διαγνωστικό μοντέλο και εργαλείο για μία ολική εξέταση των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων ως πρόταση και ως εφαρμογή στη βάση των δευτερογενών και πρωτογενών αποτελεσμάτων:

1. Δημιουργία σταθερότητας, συνέπειας και συνέχειας του σκοπού για διαρκή βελτίωση των φοιτητών και των εκπαιδευτικών υπηρεσιών.

Ως πρόταση και πρόθεση, δεν μπορούμε να αμφισβητήσουμε ότι από ίδρυσης των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων, το εκάστοτε θεσμικό πλαίσιο είχε ως σκοπό την παροχή αποτελεσματικής τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης. Αυτό που προκύπτει από την ανάλυση στο προηγούμενο κεφάλαιο είναι η αδυναμία δημιουργίας κοινού οράματος και σκοπού σε επίπεδο τμημάτων και ουσιαστική βελτίωση των μέσων για την επίτευξη της αναβάθμισης. Η έλλειψη συνεργασίας μεταξύ των φορέων σχεδιασμού των προγραμμάτων σπουδών με τα τμήματα, η αδιαφορία για την ανάπτυξη εξειδικευμένων ανθρώπινων πόρων στα γνωστικά αντικείμενα του τουρισμού και της φιλοξενίας, η έλλειψη συνεργασίας με την αγορά εργασίας και οι ανεπάρκειες σε υλικοτεχνικές υποδομές είναι ορισμένα από τα κριτήρια που συνέβαλαν στη δημιουργία αστάθειας, ασυνέπειας και ασυνέχειας για τη βελτίωση αυτού του τομέα σπουδών. Η έλλειψη σκοπού και στόχου, φαίνεται να ευθύνεται κατά κύριο λόγο στις επιφανειακές και άνευ ουσιαστικής σημασίας βελτιώσεις είτε αυτές αφορούσαν σε στοιχεία της τεχνικής ή της λειτουργικής ποιότητας.

Τα αποτελέσματα αυτά επιβεβαιώνονται και από τα στοιχεία της πρωτογενούς έρευνας όπου, σύμφωνα με τα ευρήματα φαίνεται ότι, οι υπάρχουσες αποκλίσεις οφείλονται σε ένα πλέγμα αλληλένδετων παραγόντων, δεν επιδέχονται εύκολης ερμηνείας και προσέγγισης με αποτέλεσμα να διευκολύνεται ένα κλίμα σύγχυσης και αποπροσανατολισμού από τα πραγματικά προβλήματα και τα βαθύτερα αίτια.

2. Υιοθέτηση νέας φιλοσοφίας ώστε η κουλτούρα ποιότητας να γίνει τμήμα του ιστού των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων τα οποία πρέπει να ηγούνται των εξελίξεων αντί να τις ακολουθούν.

Θεωρητικά, το σημείο αυτό αποτυπώνεται έμμεσα σε πολλά σημεία του θεσμικού πλαισίου και σύμφωνα με το ρητορικό λόγο διατυπώνεται ξεκάθαρα στις εισηγητικές εκθέσεις που υποστήριζαν τις αλλαγές που υλοποιήθηκαν από την ίδρυσή τους μέχρι την ένταξή τους στην ανώτατη εκπαίδευση. Το χάσμα δημιουργείται σε επίπεδο υλοποίησης και το πρόβλημα εστιάζεται ξανά, στην απουσία ενός δεσμευμένου, επιστημονικά και τεχνολογικά εξειδικευμένου ανθρώπινου δυναμικού στο γνωστικό αντικείμενο του τμήματος, ικανού να δημιουργήσει την κατάλληλη τεχνική ποιότητα (προγράμματα σπουδών, περιεχόμενο σπουδών, ειδικές υποδομές κ.ά.) και λειτουργική ποιότητα

(δημιουργία κοινής κουλτούρας και δέσμευσης, ανάπτυξη επαγγελματικής-επιχειρηματικής νοοτροπίας, δημιουργία κατεύθυνσης και αίσθησης των φοιτητών ως προς το που ανήκουν επαγγελματικά, ανάπτυξη κουλτούρας και φιλοσοφίας φιλοξενίας κ.ά.). Παράλληλα, σύμφωνα με τα στοιχεία της δευτερογενούς έρευνας, η Τριτοβάθμια Τουριστική και Ξενοδοχειακή Εκπαίδευση, διεθνώς, αποτελείται από ένα εύρος προγραμμάτων σπουδών, και τεκμηριώνεται ότι ένα ενιαίο πρόγραμμα τεχνολογικής-επαγγελματικής εκπαίδευσης στελεχών για όλους τους τομείς του τουρισμού είναι ουτοπία. Είναι αυτονόητο ότι δεν μπορεί να υπάρξει ανώτατη τεχνολογική-επαγγελματική εκπαίδευση στελεχών για όλους τους τομείς του τουρισμού με ένα ενιαίο πρόγραμμα σπουδών όπως είναι εξίσου αυτονόητο ότι δεν μπορεί να υπάρξει καν τουριστική και ξενοδοχειακή εκπαίδευση στελεχών χωρίς επάρκεια εξειδικευμένων επιστημόνων στα σχετικά αντικείμενα του τμήματος.

3. Ανεξαρτητοποίηση από την (τελική) επιθεώρηση για την επίτευξη της ποιότητας όταν υπάρχουν τέτοια συστήματα αλλά ανάπτυξη κουλτούρας ποιότητας και παροχή εμπειριών μάθησης οι οποίες οδηγούν σε ποιοτικά αποτελέσματα.

Το ζήτημα της αξιολόγησης και της ανάπτυξης συλλογικής κουλτούρας αναβάθμισης απουσιάζουν σαν ιδέα από καταβολής αυτών των τμημάτων. Σε σχέση με αυτό το σημείο, το χάσμα είναι τεράστιο αφού ως αποτέλεσμα της έλλειψης στοιχειώδους έστω ελέγχου της νομιμότητας των διαδικασιών φαίνεται να αναπτύχθηκε μια νοοτροπία του ανθρώπινου δυναμικού με ατομικιστικό προσανατολισμό, σε αντίθεση με τον ομαδικό που απαιτεί η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας. Το μείζον πρόβλημα που δημιουργήθηκε φαίνεται να είναι ότι έπαψε να υπάρχει ευθύνη ως προς το πραγματικό αντικείμενο του τμήματος (αποτέλεσμα της εργασίας), οι βασικές υποδομές παρέμειναν στατικές, και οι προσπάθειες αναβάθμισης απέτυχαν να προσφέρουν τις ευρύτερες προοπτικές που παρουσίαζε και συνεχίζει να παρουσιάζει το αντικείμενο σπουδών των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων. Σχετικά με τις πρόσφατες πρωτοβουλίες του ΥΠ.Ε.Π.Θ. (ν. 3374/2005) για το ζήτημα της διασφάλισης της ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση, σύμφωνα με το δημόσιο διάλογο που έχει αναπτυχθεί και άλλες ενδείξεις, φαίνεται ότι η όλη διαδικασία απέχει από τις αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας με αποτέλεσμα να εκφράζονται σοβαρές

αντιδράσεις για την εφαρμογή και αντιρρήσεις για την αξιοπιστία του συστήματος (π.χ. Παπαδογιαννάκη, 2003).

4. Κατάργηση αναποτελεσματικών μεθόδων αξιολόγησης των φοιτητών με εξετάσεις που βασίζονται στην απομνημόνευση και εστίαση στην αναβάθμιση της ποιότητας συμμετοχής και εργασίας των φοιτητών.

Η απόκλιση (χάσμα) μεταξύ αυτών που γίνονται σχετικά με τις μεθόδους διδασκαλίας, μάθησης και αξιολόγησης με αυτά που πρέπει να γίνονται είναι δεδομένη, όπως επιβεβαιώνεται σε πολλά σημεία της παρούσας μελέτης. Η παθητική απορρόφηση πληροφοριών που δίνονται μέσω της διδασκαλίας έπρεπε να έχουν αντικατασταθεί με ενεργητική μάθηση (active learning) βασισμένη στην περιέργεια και την επίλυση προβλημάτων (problem-based learning). Οι βασικές διδακτικές μέθοδοι έπρεπε να χρησιμοποιούν μικρές ομάδες, εργαστήρια επίλυσης προβλημάτων (problem-solving workshops), και αυτοκαθοδηγούμενη μάθηση (self-directed learning) με παράλληλη μείωση των διαλέξεων και της καθ' έδρας διδασκαλίας για τη βελτίωση της ποιότητας των εκπαιδευτικών διαδικασιών (βλ. π.χ. Sivan et al., 1991). Το φαινόμενο της μικρής συμμετοχής των φοιτητών στην εκπαιδευτική διαδικασία όφειλε να είχε αντιμετωπιστεί όπως και η αξιολόγηση η οποία βασίζεται στην απομνημόνευση. Η αναποτελεσματικότητα του 'σημείου' αυτού δεν μετριάζεται επαρκώς από κάποιες μεμονωμένες προσπάθειες αφιερωμένων και δεσμευμένων εκπαιδευτικών. Επιπλέον, κάθε προσπάθεια για τη σμίκρυνση του χάσματος φαίνεται συναντά εμπόδια από την πλειοψηφία των φοιτητών οι οποίοι, εδώ και δεκαετίες, ενδιαφέρονται για την κατοχύρωση των συντεχνιακών δικαιωμάτων που τους δίνει το πτυχίο και αντιστέκονται σε προτάσεις ή προσπάθειες για εντατικοποίηση των σπουδών τους και αναβάθμιση της συμμετοχής τους.

5. Συνεχής βελτίωση του συστήματος υποστήριξης και εξυπηρέτησης των φοιτητών και των μεθόδων μάθησης και διδασκαλίας.

Το ανύπαρκτο σύστημα υποστήριξης των φοιτητών μέχρι τα μέσα της δεκαετίας του '90 στη χώρα μας, τείνει να αποκατασταθεί με επιδοτούμενα έργα μέσω των οποίων δημιουργήθηκαν γραφεία διασύνδεσης της εκπαίδευσης με τον κόσμο της εργασίας. Ο θεσμός αυτός, όπως περιγράφεται στις ιστοσελίδες των Τ.Ε.Ι., αποσκοπεί στην καθιέρωση διαρκούς επικοινωνίας μεταξύ της εκπαίδευσης, παραγωγής και αγοράς εργασίας με την ανάπτυξη μηχανισμών αμοιβαίας

ενημέρωση και καταγραφής των αναγκών της οικονομίας, την ενημέρωση των επιχειρήσεων και οργανισμών για τις ειδικότητες και τα προσόντα των αποφοίτων, την ενημέρωση των αποφοίτων για τις διαθέσιμες θέσεις εργασίας, την υποβοήθηση του θεσμού της πρακτικής άσκησης και την παροχή πληροφόρησης για προγράμματα επιμόρφωσης, κατάρτισης και μεταπτυχιακών σπουδών. Ο θεσμός φαίνεται να λειτουργεί αποτελεσματικά όπως προκύπτει από τις δραστηριότητες των γραφείων αυτών οι οποίες περιλαμβάνουν οργάνωση ημερίδων, διαλέξεων, ‘ημερών καριέρας’ κ.ά., σύμφωνα με τις σχετικές ανακοινώσεις που εντοπίσαμε στα ίδια τα ιδρύματα. Σημειώνεται ότι σε όλες τις χώρες του δυτικού κόσμου, τα συστήματα υποστήριξης και εξυπηρέτησης των φοιτητών και των μεθόδων μάθησης και διδασκαλίας έχουν μεγάλη παράδοση και αποτελούν ένα σημαντικό κριτήριο για την αξιολόγηση της παρεχόμενης εκπαίδευσης (π.χ. CNAA, 1993, QAA, 2000). Παράλληλα και τα δύο ζητήματα έχουν αποτελέσει αντικείμενο επιστημονικής έρευνας στα πλαίσια της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης Διοίκησης Επιχειρήσεων Φιλοξενίας (π.χ. Barrett et al., 1995).

6. Εισαγωγή συστημάτων πρακτικής εκπαίδευσης στην εργασία για το σύνολο των εμπλεκόμενων: φοιτητές, εκπαιδευτικό και διοικητικό προσωπικό. Επιμόρφωση όλων των εργαζομένων στις αρχές και τις πρακτικές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας.

Το ζήτημα της πρακτικής εκπαίδευσης στην εργασία για τους φοιτητές προβλέπεται από το θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας των Τ.Ε.Ι. και των τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων και υλοποιείται το τελευταίο εξάμηνο, ως προϋπόθεση για την ολοκλήρωση των σπουδών. Υπάρχουν ωστόσο ενδείξεις για σημαντικά κενά σε σχέση με το πώς θα έπρεπε να είναι οργανωμένη αυτή η πρακτική άσκηση, σε σχέση με το χρόνο υλοποίησής της, σε σχέση με την επιλογή των επιχειρήσεων και άλλες παραμέτρους. Η δευτερογενής έρευνα τεκμηριώνει τη σημασία και τα πλεονεκτήματα της ενδιάμεσης πρακτικής άσκησης (SWP) και τις θετικές επιπτώσεις που έχει στο θεσμό η ανάπτυξη ενός ευέλικτου και αποτελεσματικού κώδικα πρακτικής άσκησης των φοιτητών (Purcell and Quinn, 1995; 1996; Brookes, 2003) ενώ η σημασία της μάθησης από τον πραγματικό κόσμο της εργασίας επιβεβαιώνεται από πολλές πηγές (π.χ. Busby et al., 1997; Fitzgerald & Cullen, 1991).

Όσον αφορά στο ζήτημα της συνεχούς επιμόρφωσης του εκπαιδευτικού και διοικητικού προσωπικού, φαίνεται να απουσιάζει ως φιλοσοφία και οι όποιες πρωτοβουλίες προς αυτή την κατεύθυνση, όπως προέκυψε από δευτερογενή στοιχεία (βλ. παρ. 9.3.5) και επιβεβαιώθηκε από την εμπειρική έρευνα, θεωρούνται αποσπασματικές και ανεπαρκείς.

7. Αποτελεσματική ηγεσία η οποία θα πρέπει να έχει στόχο την παροχή εκπαίδευσης και μέσων ώστε όλοι οι εμπλεκόμενοι να εκτελούν καλύτερα καθήκοντα τους και να βελτιώνουν την αποτελεσματικότητά τους.

Όπως επιβεβαιώνεται σε πολλά σημεία της ανάλυσης που προηγήθηκε, η ηγεσία (δηλ. τα όργανα του ΥΠ.Ε.Π.Θ.) απέτυχε να πάρει τα κατάλληλα μέτρα σε πολλά ζητήματα που θα βελτίωναν την αποτελεσματικότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης. Αντίθετα, με τις ατυχείς επιλογές του σε θέματα εκπαιδευτικού προσωπικού σε συνδυασμό με την απάρεσκια συνεργασίας με την αγορά εργασίας και τα τμήματα σε ζητήματα αναμόρφωσης των προγραμμάτων σπουδών και την τάση για γενικόλογη εκπαίδευση, δημιούργησαν, στα περισσότερα τμήματα, ένα κλίμα δυσπιστίας, αντιπαλότητας και αδιαφορίας. Η μελέτη των προσόντων του εκπαιδευτικού προσωπικού και η σχέση τους με τα αντικείμενα που διδάσκουν και τα συγγράμματα που χρησιμοποιούν, δείχνει να υπάρχει, σε πολλές περιπτώσεις, ένα ‘κρυφό πρόγραμμα’ που εστιάζεται στη διδασκαλία ‘έτερων’ από τα προβλεπόμενα.

8. Εκδίωξη του φόβου ώστε να μπορούν εργαζόμενοι και φοιτητές να εργάζονται και αποδίδουν αποτελεσματικά. Οι φοιτητές επιζητούν λύσεις των προβλημάτων τους άφοβα, σκέπτονται ανεξάρτητα, συμμετέχουν στη διδασκαλία και οι ιδέες και προτάσεις τους αντιμετωπίζονται θετικά από τους καθηγητές και συμφοιτητές τους (λειτουργική ποιότητα).

Στους κόλπους των εκπαιδευτικών δεν υπάρχει φόβος. Η ακαδημαϊκή ελευθερία σχετικά με το τι διδάσκεται και πως διδάσκεται, σε συνδυασμό με την έλλειψη οποιουδήποτε ελέγχου ακόμη και σε επίπεδο φυσικής παρουσίας των εκπαιδευτικών, για την εκπλήρωση του βασικών καθηκόντων τους σύμφωνα με το ωρολόγιο πρόγραμμα, δημιουργεί μια αίσθηση απόλυτης ελευθερίας δράσης η διαχείριση της οποίας επαφίεται στην ατομική δέσμευση και ενδιαφέρον των εκπαιδευτικών. Έτσι, σύμφωνα με στοιχεία της εμπειρικής έρευνας,

παρατηρούνται συνεπείς και αποτελεσματικές συμπεριφορές (ακρίβεια προσέλευσης στη αίθουσα, ανελλιπής υλοποίηση των μαθημάτων, χρήση σύγχρονων μεθόδων και μέσων διδασκαλίας, οργάνωση εκπαιδευτικών επισκέψεων, πρόσκληση επισκεπτών ομιλητών) αλλά και φαινόμενα πλήρους αδιαφορίας για το παρεχόμενο εκπαιδευτικό έργο (αδικαιολόγητες απουσίες, καθυστέρηση στην έναρξη του μαθήματος, αναβολή μαθημάτων χωρίς αναπλήρωση κ.ά.). Επαρκή στοιχεία για τη συμπεριφορά των φοιτητών και για το πώς αντιμετωπίζονται από τους καθηγητές δεν υπάρχουν για να εξάγουμε ασφαλή συμπεράσματα. Ωστόσο, σύμφωνα με τα στοιχεία της μελέτης, η εφαρμογή γενικόλογων προγραμμάτων σπουδών και η αδυναμία εξασφάλισης βασικών γνώσεων και δεξιοτήτων και η έλλειψη προσανατολισμού δημιουργούν σύγχυση και ανασφάλεια στους αποφοίτους και αδυναμία να εισέλθουν στην αγορά εργασίας και να επωφεληθούν από τις σπουδές τους.

9. Κατάργηση των δια-τμηματικών στεγανών και επίλυση των προβλημάτων που εμποδίζουν τη συνεργασία και σε τελική ανάλυση την ποιότητα. Κατάργηση των περιττών γραφειοκρατικών διαδικασιών που δυσκολεύουν την εργασία και δημιουργία κλίματος που αποτρέπει τη δημιουργία 'κλίκων' και 'φέουδων'.

Πολλά στοιχεία της δευτερογενούς έρευνας επιβεβαιώνουν ακριβώς το αντίθετο. Η ανομοιογένεια του εκπαιδευτικού προσωπικού και η άνιση μεταχείριση του στις διάφορες μεταβατικές περιόδους που στόχευαν στην αναβάθμιση της παρεχόμενης εκπαίδευσης και κυρίως οι αναξιοκρατικές προσλήψεις δημιούργησαν αδιέξοδες καταστάσεις, φεουδαρχικές σχέσεις, 'κλίκες' και δυσaréσκεια. Η απαραίτητη συνεισφορά του εκπαιδευτικού προσωπικού από άλλες επιστήμες, στην περίπτωση των Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων, αποδεικνύεται ανεπαρκής με την έννοια ότι πολλοί απ' αυτούς διορίστηκαν σε εξειδικευμένα αντικείμενα του τουρισμού χωρίς να διαθέτουν τα απαραίτητα ακαδημαϊκά και επαγγελματικά εχέγγυα. Ως αποτέλεσμα, τα τμήματα αυτά αποτελούνται από μια ακαδημαϊκή κοινότητα η οποία μπορεί να χαρακτηριστεί διασπασμένη και από τη φύση της δισταμένη. Από την ανάλυση του πεδίου δυνάμεων στα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων (κεφ. 9, παρ. 9.5.3), σε συνδυασμό με τα στοιχεία της δευτερογενούς έρευνας (παράρτημα Ζ2) μας προσφέρεται η δυνατότητα να ταξινομήσουμε το εκπαιδευτικό προσωπικό των

τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι. σε δύο κύριες ομάδες με δύο υποομάδες η κάθε μία: η πρώτη αποτελείται από επιστήμονες από άλλους κλάδους και χωρίζονται σ' αυτούς οι οποίοι διδάσκουν τα γενικά μαθήματα του τμήματος και σ' αυτούς που διδάσκουν ειδικά μαθήματα του τμήματος χωρίς να έχουν την απαραίτητη εξειδίκευση. Η δεύτερη αποτελείται από ειδικούς επιστήμονες στο αντικείμενο σπουδών του τμήματος και χωρίζονται σ' αυτούς που διαθέτουν σπουδές αλλά στερούνται επαγγελματικής εμπειρίας και σ' αυτούς που συνδυάζουν σπουδές και επαγγελματική εμπειρία. Ο αντίκτυπος αυτής της σοβαρής ανομοιογένειας δημιουργεί συγκρούσεις, έλλειμμα συνεργασίας και ικανοποίησης από την εργασία, αντικίνητρα για ομαδική εργασία και ευθύνεται κατά κύριο λόγο για την αναποτελεσματικότητα των προγραμμάτων σπουδών όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα της εμπειρικής έρευνας.

10. Κατάργηση συνθημάτων, παραινήσεων, και σλόγκαν τα οποία δεν συμβαδίζουν με την πραγματικότητα.

Η 'ανωτατοποίηση' των σπουδών αποτελεί ένα ισχυρό σύνθημα στους κόλπους των φοιτητών οι οποίοι ενδιαφέρονται για την απόκτηση ενός 'τυπικά' ανώτερου τίτλου σπουδών. Παράλληλα, ωστόσο, η πλειοψηφία των φοιτητών αντιτίθενται στην αξιολόγηση, αδιαφορεί για την ουσιαστική αναβάθμιση των σπουδών τους, αντιδρά στη διασύνδεση της εκπαίδευσης με την αγορά εργασίας και την ίδια στιγμή διαμαρτύρεται για τη διαφαινόμενη ανεργία. Η ανάγκη αλλαγής νοοτροπίας με εστίαση στην προσωπική ανάπτυξη και πρόοδο με επίπονη και διαρκή προσπάθεια, αποτελεί τη σημαντικότερη πρόκληση για την επίτευξη των ατομικών και κοινωνικών στόχων των φοιτητών. Η αντίληψη ότι η κοινωνικοοικονομική προέλευση και το 'μέσον' και όχι οι τίτλοι σπουδών είναι τα στοιχεία που καθορίζουν την επαγγελματική θέση πρέπει να αλλάξει. Η εκπαίδευση οφείλει να ενσταλάξει νοοτροπίες και αξίες απέναντι στη γνώση και τη μάθηση.

Επιπλέον, σύμφωνα με τα στοιχεία της δευτερογενούς έρευνας, τα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων δέχονται, τα τελευταία χρόνια, ένα διαρκώς αυξανόμενο αριθμό φοιτητών με χαμηλή βαθμολογία, ενώ για την πλειοψηφία φαίνεται να καλύπτεται ουσιαστικά μόνο η βασική εκπαιδευτική τους ανάγκη για συνέχιση των σπουδών στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση όπου, προκειμένου να θεωρηθούν αποτυχημένοι, αποδέχονται τη φοίτηση σε ένα αντικείμενο το

οποίο ουσιαστικά δεν επιθυμούν αλλά προέκυψε από το σύστημα των εξετάσεων. Κατά πόσον τέτοιοι φοιτητές είναι ικανοί να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις του προγράμματος σπουδών, οι οποίες, τυπικά τουλάχιστον, έχουν αυξηθεί με την ανωτατοποίηση των Τ.Ε.Ι. είναι ένα ζήτημα που δεν έχει εξεταστεί και δεν είναι κατανοητό με ποια κριτήρια θεωρείται κοινωνικό το μέτρο να εισάγονται στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση περιλαμβανομένης και της τουριστικής, άτομα που οι γνώσεις και οι επιδόσεις τους εκ των πραγμάτων δεν το επιτρέπουν.

11. Κατάργηση αναποτελεσματικών προτύπων εργασίας και ελαχιστοποίηση των αριθμητικών στόχων. Η εφαρμογή ποσοτικών μέτρων αποθαρρύνει το προσωπικό και δημιουργεί φραγμούς στις βελτιώσεις.

Το ζήτημα που μπορεί να συσχετιστεί με αυτό το σημείο είναι η ανάγκη διευθέτησης του αριθμού και του επιπέδου των εισαγομένων ανάλογα με τις υποδομές σε υλικούς και ανθρώπινους πόρους και κυρίως με την αναδιάρθρωση των προγραμμάτων σπουδών σύμφωνα με τις ανάγκες της οικονομίας και της κοινωνίας. Η καθιέρωση ποιοτικών στόχων, αντί ποσοτικών, ενδέχεται να φέρει στο επίκεντρο των αναζητήσεων το μείζον πρόβλημα που αναδόθηκε από την έρευνά μας και συνδέεται με την αποτελεσματικότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης: συνάφεια τίτλου-σκοπών και στόχων- και περιεχομένου σπουδών σε συνδυασμό με εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό. Η κατ' όνομα ύπαρξη Τριτοβάθμιας Προπτυχιακής Τουριστικής Εκπαίδευσης, χωρίς επιλογές, χωρίς κατάλληλες υποδομές και άλλα προβλήματα, δημιουργεί την ψευδαίσθηση ότι καλύπτεται αυτός ο τομέας σπουδών με συνακόλουθο αποτέλεσμα να παρεμποδίζεται η ανάπτυξη 'πραγματικών' προγραμμάτων σπουδών στην διοίκηση επιχειρήσεων φιλοξενίας, τουριστικών επιχειρήσεων, ή τουριστικών σπουδών.

12. Άρση των εμποδίων στην ανάπτυξη της υπερηφάνειας του εργαζόμενου, ιδιαίτερα του ωρομίσθιου.

Όπως προκύπτει από την ανάλυση που προηγήθηκε, οι προβλέψεις του νομικού πλαισίου και οι διαδικασίες που εφαρμόστηκαν σε όλες τις μεταρρυθμίσεις και αλλαγές που επιχειρήθηκαν δημιούργησαν μια αίσθηση συνολικής αναβάθμισης της τεχνολογικής εκπαίδευσης ως προς το 'ακαδημαϊκό' επίπεδο των σπουδών

και των εκπαιδευτικών. Ωστόσο, σε επίπεδο τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων, όπως επιβεβαιώνεται από την εμπειρική έρευνα, οι ειδικοί του τουρισμού και της φιλοξενίας έχουν έντονα αισθήματα απογοήτευσης για την απήχηση του συλλογικού αποτελέσματος των τμημάτων που υπηρετούν.

13. Θέσπιση ενός προγράμματος εκπαίδευσης και επανεκπαίδευσης για συνεχή ανάπτυξη των εργαζομένων.

Στην εκπαίδευση, η συνεχής εκπαίδευση και ενημέρωση του εκπαιδευτικού προσωπικού σχετικά με τις εξελίξεις του τομέα που υπηρετούν είναι ένα έργο που εστιάζεται στο επιστημονικό ενδιαφέρον κάθε μεμονωμένου εκπαιδευτικού. Το ζήτημα που προκύπτει είναι αν το θεσμικό πλαίσιο (ωράρια εργασίας, εκπαιδευτικές άδειες, δυνατότητες συμμετοχής σε συνέδρια κ.ά.) επιτρέπουν τη συμμετοχή όλων όσοι ενδιαφέρονται. Όπως προκύπτει από τα στοιχεία της δευτερογενούς έρευνας, ένα σημαντικό μέρος του εκπαιδευτικού προσωπικού έχει υιοθετήσει 'τη δια βίου μάθηση' ως τρόπο ζωής ενώ στον αντίποδα υπάρχουν μέλη του εκπαιδευτικού προσωπικού με μηδενική αναβάθμιση των γνώσεων τους.

14. Ανάληψη δράσης και δέσμευση της ανώτερης διοίκησης ως προς την ατέρμονη βελτίωση της ποιότητας και της παραγωγικότητας.

Σε αντίθεση με όλες σχεδόν τις χώρες του δυτικού κόσμου, το ζήτημα της ποιότητας και της αξιολόγησης της εκπαίδευσης δεν έχει απασχολήσει συστηματικά την Τριτοβάθμια Εκπαίδευση στη χώρα και όπως έχουμε προαναφέρει, η επιχειρούμενη εφαρμογή ενός συστήματος αξιολόγησης, παρότι κρίνεται αναγκαία από ορισμένους ακαδημαϊκούς (π.χ. Αθανασάκη-Μιχαηλίδου, 2005), δεν φαίνεται να εγγυάται την αποτελεσματικότητα του συστήματος εφόσον, όπως προκύπτει από την ανάλυσή μας και επιβεβαιώνεται από διάφορες πηγές (π.χ. Παπαγγελής, 2006; Ανδρουλάκης, 2005), προϋπόθεση αποτελεί η υιοθέτηση της φιλοσοφίας και των αρχών της διοίκησης ολικής ποιότητας και η ανάπτυξη μιας κουλτούρας ουσιαστικού κριτικού ελέγχου, στοιχεία τα οποία δεν είναι σε επάρκεια και επιπρόσθετα, στον τομέα της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης η φύση της ποιότητας δεν είναι επαρκώς κατανοητή (βλ. παρ. 10.3.2; Χρήστου, 2000).

Η δημιουργία παράλληλων μεταξύ των δεδομένων που προέκυψαν από την αξιολόγηση των τμημάτων αυτών στα πλαίσια του παρόντος κεφαλαίου, με τα 14 σημεία του Deming, προσφέρει μια συγκεντρωτική εικόνα των ζητημάτων που πρέπει να απασχολήσει κάθε ενδιαφερόμενο για την αναβάθμιση της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης. Το βασικό συμπέρασμα που προκύπτει είναι ότι οι αλλαγές που απαιτούνται για να επιτευχθεί αποτελεσματική τουριστική και ξενοδοχειακή εκπαίδευση απέχουν σημαντικά από το σημείο που βρισκόμαστε σήμερα επιβεβαιώνοντας τη βασιμότητα της υπόθεσης της εργασίας μας: η κοινωνική αποτελεσματικότητα της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης συνδέεται θετικά με την εφαρμογή των βασικών αρχών και της φιλοσοφίας της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας και κάθε προσπάθειας αναβάθμισης πρέπει να έχει μια ολική προσέγγιση.

10.5 ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΚΑΙ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

10.5.1 ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ

Αθανασάκη – Μιχαηλίδου, Χ. (2005). *Εισήγηση για την Τριτοβάθμια Εκπαίδευση στο Τομεακό Αναπτυξιακό Συνέδριο 'Η νέα στρατηγική για την Εκπαίδευση & Αρχική Επαγγελματική Κατάρτιση'.*

Ανδρουλάκης, Γ. (2005). *Η αξιολόγηση των Πανεπιστημίων*. Εφημερίδα 'Πατρίς', 9 Ιουνίου.

Γιαννουλόπουλος, Γ. (2006): *Η παιδεία ως δημόσιο αγαθό*. Εφημερίδα 'Ελευθεροτυπία', 21 Ιουνίου.

Μαλιγκούδης, Φ. (2006): *Ακαδημαϊκός μικρόκοσμος II*. Εφημερίδα 'Ελευθεροτυπία', 24 Ιουνίου.

Μαυροδόνη, Θ. (2003). *Προτάσεις για την αναμόρφωση της τουριστικής εκπαίδευσης στην Ελλάδα*. TravelDailyNews, 27 Οκτωβρίου.

Νικολαΐδης, Π. (1998): *'Ο επιτυχημένος Διευθυντής Ξενοδοχείου'*. Τουρισμός και Οικονομία, τ. 236.

Νόμος 3374/2005. Διασφάλιση της Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση. Φ.Ε.Κ. 189/2.8.05/τεύχος πρώτο.

Παπαγγελής, Θ. (2006). *Η χαμένη τιμή της αξιολόγησης*. Εφημερίδα 'ΤΟ ΒΗΜΑ', 30 Απριλίου.

Παπαδογιαννάκη, Β. (2003). *Κινητοποιήσεις για το νομοσχέδιο αξιολόγησης στο Πολυτεχνείο Κρήτης*. Νέα Κρήτη, 10 Δεκεμβρίου.

Πειρουνάκης Ν.Γ. & Ομάδα ειδικών συνεργατών (1998): *Ελληνική Τουριστική Βιομηχανία: Σε αναζήτηση νέου προτύπου*. Τουριστική Αγορά, τ. 100.

Σταθόπουλος, Μ. (2006): *Τα ιδιωτικά πανεπιστήμια είναι το μείζον πρόβλημα*. Εφημερίδα 'Ελευθεροτυπία', 27 Ιουνίου.

Τζώνας, Π. (2006). *Στο έσχατο σημείο τα πανεπιστήμια*. Εφημερίδα 'Ελευθεροτυπία', 10 Ιουλίου.

Φίλιας, Β. (1991). *Κοινωνιολογικές Προσεγγίσεις*. Εκδόσεις ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΕΠΟΧΗ, Αθήνα.

Φλουρής, Γ. (2000). *Αναλυτικά προγράμματα για μια νέα εποχή στην Εκπαίδευση*. Εκδόσεις ΓΡΗΓΟΡΗ, Αθήνα.

Χρήστου, Ε. (1997). *Η τριτοβάθμια ξενοδοχειακή εκπαίδευση στην Ελλάδα: έρευνα αξιολόγησης του συστήματος*. Τουρισμός και Οικονομία, Ιανουάριος.

Χρήστου, Ε. (2000). *Η φύση και η ποιότητα της τουριστικής εκπαίδευσης: Διασφάλιση της Ποιότητας των Προγραμμάτων Σπουδών*. Τουρισμός και Οικονομία, τ. 254, Ιούλιος.

Χρήστου, Ε. και Eaton, J. (1998). *Τι ζητά η Ξενοδοχία από τα Μελλοντικά Στελέχη*. Τουρισμός και Οικονομία, τ. 227, Φεβρουάριος.

10.5.2 ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΕΣ

- Agut, S., Grau, R. and Peiró, J.M., 2003. *Competency needs among managers from Spanish hotels and restaurants and their training demands*. International Journal of Hospitality Management, Vol. 22 (3), pp 281-295.
- Amasheh D. (1996). *The role of manpower planning in the development of the tourism sector*. MSc thesis, University of Surrey. Unpublished.
- Barrett, B., Groves J., & Shanklin C. (1995). *Academic Advising in Hospitality Education*. Hospitality and Tourism Educator, Vol.7 (2), pp 7-10.
- Barrows, C. W. (1993). *Job Satisfaction of Hospitality Educators*. The Council on Hotel, Restaurant and Institutional Education, Vol. 16(4), pp 39-58.
- Barrows, C. W., Hobson, J. S. P., Andersson, T., Cousins, J., & Heinhuis, E. (1995). *International Approaches to Teaching Service Management within the Hospitality Curriculum*. Hospitality and Tourism Educator, Vol. 7 (3), pp 11-13.
- Baum, T. (1990). *Competencies for Hotel Management: Industry Expectations of Education*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 2 (4).
- Becher, T. (1994). *The Significance of Disciplinary Differences*. Studies in Higher Education, Vol. 19 (2), pp 151-161.
- Bodewes, T. (1981). *Development of Advanced Tourism Studies in Holland*. Annals of Tourism Research, Vol. 8 (1).
- Botterill, D. and Tribe, J. (2000) *Benchmarking and the Higher Education Curriculum*. Guideline No 9 National Liaison Group for Higher Education in Tourism. London: Tourism Society.
- Brookes, M. (2003). *Evaluating the Student Experience: An Approach to Managing and Enhancing Quality in Higher Education*. Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education, Vol. 2 (1), pp 17-26.
- Busby G., Brunt P., and Baber S. (1997). *Tourism sandwich placements: an appraisal*. Tourism Management, Vol. 18 (2), pp 105-110.
- Chung, Y.K., (2000). *Hotel management curriculum reform based on required competencies of hotel employees and career success in the hotel industry*. Tourism Management, Vol. 21 (5), pp 473-487.
- Clark J.J., & Arbel A. (1993). *Producing Global Managers: The Need for a New Academic Paradigm*. The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, Vol. 34 (4), pp 83-90.
- CNAA (1993): *Review of Tourism Studies Degree Courses*, February.
- Cooper, C., Gilbert, D., Fletcher, J., and Wanhill, S. (1998). *Tourism, Principles and Practice*. Longman, Second edition.
- Cooper, C., Scales, R. & Westlake, J. (1992). *The Anatomy of Tourism and Hospitality Educators in the UK*. Tourism Management, June, pp 234-242.
- Dittmer P., and Griffin G. (1993). *The dimensions of the Hospitality Industry*. Van Nostrand Reinhold, New York.

Fayos-Sola, E. (1995). *Education and training in the new age of tourism: the vision of the world Tourism Organisation*. In: European Tourism and Leisure Education: Trends and Prospects, ed. by Greg Richards, Tilburg University Press.

Fitzgerald, M.J., & Cullen, T.P. (1991). *Learning Through a 'Real World Experience'*. The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, August, pp 85-89.

Johns, N., and Teare, R. (1995). *Change, opportunity and the new operations management curriculum*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 7 (5), pp 4-8.

Jones R. Higgs R. Angelis C. and Prideaux D. (2001). *Changing face of medical curricula*. The Lancet, Vol. 357, Issue 9257 pp. 699-703.

Jones, P. (1990). *A Profile of Management Development and Training*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 2 (1), pp 7-12.

Jones, P. (1992). *Effective Hospitality Manager: Teaching and Learning Strategies*. HOSPITALITY. November.

King, C. A.. (1995). What is hospitality? Int. J. hospitality Management, Vol.14 (3/4), pp 219-234.

Ladkin, A. (2000). *Vocational education and food and beverage experience: issues for career development*. International Journal of Contemporary Hospitality Management. Vol. 12 (4), pp 226-233.

Lewis, R. (1993). *Hospitality Management Education: Here Today, Gone Tomorrow?* Hospitality Research Journal, Vol. 17 (1), pp 273-283.

Macfarlane, b. (2001). *Justice and Lecturer Professionalism*. Teaching in Higher Education, Vol. 6 (2), pp. 141-152.

Middleton, V. (1993). CNAA. *Review of Tourism Studies Degree Courses*, London.

Nebel III, and Ghei A. (1993). *A Conceptual Framework of the Hotel General Manager's job*. The Council on Hotel, Restaurant and Institutional Education, Vol. 16 (3), pp 29-38.

Nowlis, M. (1996). *Perspectives on international hotel management education*. In: Kotas, R., Teare, R., Logie, J., Jayawardena, C., and Bowen, J. (eds), The International Hospitality Business, CASSELL, pp 141-144.

Ottewill, R., 2001. *Tutors as Professional Role Models, With Particular Reference to Undergraduate Business Education*. Higher Education Quarterly, Vol. 55 (4), pp 436-451.

Pavesic, D. V. (1993): *Hospitality Education 2005: Curricular and Programmatic Trends*. Hospitality Research Journal, Vol. 17 (1).

Piper, D. W. (1992). *Are Professors Professional?* Higher Education Quarterly, Vol. 46 (2), pp 143-156.

Poon, A. (1993). *Tourism, Technology and Competitive Strategies*, CAB INTERNATIONAL, U.K.

- Powers T. F. and Riegel C. (1993). *A Bright Future for Hospitality Education: Providing Value in the 21st Century*. Hospitality Research Journal, Vol. 17 (1).
- Prinianaki – Tzorakoleftheraki, E. (1994). *Tourism and Hospitality Education in Greece: Tertiary Public Sector, with emphasis on the 'tourism industries' course of the Technological Educational Institutes*. MSc Thesis, University of Surrey.
- Prinianaki – Tzorakoleftheraki, E. (1999). *Work Placements: a Total Quality Approach*. Paper presented at the conference 'Service Quality and Customer Service in Tourism and Leisure', Munich, Germany, 9-11 September.
- Purcell K. and Quinn J. (1995). *Careers and Choices in Hospitality Management. An International Survey*. Oxford Brooks University.
- Purcell K. and Quinn J. (1996). *Exploring the education-employment equation in hospitality management: a comparison of graduates and HNDS*. International Journal Hospitality Management, Vol. 15 (1), pp 51-68.
- QAA (2000). Quality Assurance Agency. *Handbook for Academic Review*, Gloucester: QAA.
- Santich, B., (2004). *The study of gastronomy and its relevance to hospitality education and training*. International Journal of Hospitality Management, Vol. 23 (1), pp. 15-24.
- Schmidgall R. S. and Woods R. (1994). *CHRIE Member Perceptions of Tenure Requirements in Hospitality Education Programs*. Hospitality Research Journal, Vol. 18 (1).
- Sheldon, P. J. (1989). *Professionalism in Tourism and Hospitality*. Annals of Tourism Research, Vol. 16 (4), pp 492-503.
- Sivan, A., Leung R., Gow, L. and Kember D. (1991). *Towards more active forms of teaching and learning in hospitality studies*. International Journal of Hospitality Management. Vol. 10 (4), pp 369-379.
- Stuart, M. (2002). *Critical influences on tourism as a subject in UK Higher Education: Lecturer Perspectives*. Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education, Vol. 1 (1), pp 5-18.
- Tribe, J. (1997). *The Indiscipline of Tourism*. Annals of Tourism Research, Vol. 24 (3), pp 638-657.
- Tribe, J. (2003). *Delivering Higher Quality: A Comparative Study of Lecturers' Perceptions and QAA Subject Review in Tourism*. Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education, Vol.2 (1), pp 27-47.
- Trowler, P. (1997). *Beyond the Robbins trap: reconceptualising academic responses to change in higher education (or...Quiet Flows the Don?)*. Studies in Higher Education, Vol. 22, pp 638-657.

ΜΕΡΟΣ Ε ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

11.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το ζήτημα της κοινωνικής αποτελεσματικότητας της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης γενικότερα και της Τουριστικής ειδικότερα παρουσιάζει αυξημένο ενδιαφέρον για την κοινωνία και την τουριστική βιομηχανία σε όλες τις χώρες του δυτικού κόσμου και στην Ελλάδα. Σε ένα κοινωνικοοικονομικό περιβάλλον το οποίο χαρακτηρίζεται από ραγδαίες αλλαγές, πρωτόγνωρες εξελίξεις και απρόβλεπτες συνέπειες για το μέλλον παράλληλα με τις συνεχώς αυξανόμενες απαιτήσεις για αναβάθμιση της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης, το ζήτημα της ποιότητας και της κοινωνικής αποτελεσματικότητας της παρεχόμενης εκπαίδευσης καθίσταται περισσότερο πολύπλοκο και δυσεπίλυτο από ποτέ.

Μέσα σ' αυτό το πλαίσιο, στόχος μας δεν ήταν να προβλέψουμε την καθαυτού κοινωνική αποτελεσματικότητα της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης στη χώρα μας, αλλά κυρίως να διερευνήσουμε τα ζητήματα που την επηρεάζουν και να προσδιορίσουμε τους παράγοντες οι οποίοι είναι δυνατόν να μετριάσουν τις συνθήκες αμφισβήτησης ενός νέου και ανώριμου τομέα σπουδών με τεράστιο κοινωνικοοικονομικό, πολιτισμικό και πολιτικό ρόλο για την Ελλάδα του 21^{ου} αιώνα.

Συγκεκριμένα, ο βασικός σκοπός της μελέτης ήταν να διερευνήσει την ικανότητα της τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης να ανταποκριθεί στον ευρύτερο κοινωνικό της ρόλο και να εξετάσει την επάρκεια της παρεχόμενης τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης όπως διασαφηνίζεται μέσα από το πλαίσιο του σχεδιασμού και της εφαρμογής της με *κεντρική υπόθεση ότι η κοινωνική αποτελεσματικότητα της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης συνδέεται θετικά με την εφαρμογή των βασικών αρχών και της φιλοσοφίας της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας και με επιμέρους υποθέσεις: α. Η αποτελεσματικότητα της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης επηρεάζεται από το ευρύτερο θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας της Τριτοβάθμιας Τεχνολογικής Εκπαίδευσης. β. Η κατανόηση του τουρισμού ως οικονομικής δραστηριότητας και ως αντικειμένου σπουδών από τους εκπροσώπους των θεσμοθετημένων*

οργάνων του Υπουργείου Παιδείας και άλλους εμπλεκόμενους οι οποίοι διαμορφώνουν και επηρεάζουν το πρότυπο της προπτυχιακής τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης επηρεάζει την κοινωνική αποτελεσματικότητα της παρεχόμενης Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης. γ. Η εφαρμογή των βασικών, συχνά αυτονόητων, αρχών της διοικητικής επιστήμης και ειδικότερα της φιλοσοφίας της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, μιας φιλοσοφίας η οποία στην ουσία συμβαδίζει με θεμελιώδεις εκπαιδευτικές αρχές, μπορεί να συμβάλει στην αναβάθμιση της εγκυρότητας και του επιπέδου της αποτελεσματικότητας της εν λόγω εκπαίδευσης.

Μετά την ανασκόπηση των αποτελεσμάτων των διαφόρων μεθοδολογιών που χρησιμοποιήθηκαν στα πλαίσια της διερεύνησης της κοινωνικής αποτελεσματικότητας της παρεχόμενης Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης στη χώρα μας, είμαστε σε θέση να εξάγουμε ορισμένα γενικά και ειδικά συμπεράσματα και να συνθέσουμε το πλέγμα των βαθύτερων αιτιών που την επηρεάζουν.

11.2 ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ

Κατ' αρχήν, υπάρχει ένας αριθμός κοινωνικοπολιτικών, οικονομικών και ιδεολογικών εμποδίων στην ανάπτυξη της Τριτοβάθμιας Προπτυχιακής Εκπαίδευσης στη χώρα, με αποτέλεσμα να τίθεται σε αμφισβήτηση η κοινωνική της αποτελεσματικότητα και να αναζητούνται μέτρα και τρόποι για την αναβάθμιση της ποιότητας της. Το σύστημα της Τριτοβάθμιας Προπτυχιακής Εκπαίδευσης –Πανεπιστημιακής και Τεχνολογικής-, επηρεάζεται από ένα αριθμό παραμέτρων (π.χ. χρηματοδότηση, σύστημα εισαγωγής φοιτητών, εξάπλωση, επίπεδο 2βάθμιας εκπαίδευσης) και μεταβλητών (π.χ. περιεχόμενο προγραμμάτων σπουδών, εκπαιδευτικό προσωπικό, μέθοδοι διδασκαλίας και συμμετοχή των φοιτητών, υποδομές, αξιολόγηση), κοινών, σε μικρότερο ή μεγαλύτερο βαθμό, σε όλες τις σχολές και τα τμήματα του συστήματος.

Η συμβολή των αρχών και της φιλοσοφίας της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στη Τριτοβάθμια Εκπαίδευση φαίνεται ότι μπορεί να παίξει καθοριστικό ρόλο για τη διασφάλιση κοινωνικά αποτελεσματικών προγραμμάτων σπουδών, σε συνθήκες κάτω από τις οποίες, σύμφωνα με όλες τις ενδείξεις, η αξιολόγηση της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης δεν διασφαλίζει κατ' ανάγκην ποιότητα. Ορισμένες έννοιες όπως 'πελάτης', 'ανάγκες αγοράς' κλπ., παρότι, εκ πρώτης όψεως,

φαίνεται να μην αρμόζουν στην εκπαιδευτική κουλτούρα και λεκτική, προσφέρουν το πλαίσιο επαναπροσδιορισμού των ειδικών στόχων κάθε τμήματος και κάθε Προγράμματος Σπουδών, ιδίως της Τριτοβάθμιας Τεχνολογικής Εκπαίδευσης, σε σχέση με την αποστολή του και διευκολύνουν την αποτελεσματική λειτουργία του. Εξέχοντα χαρακτηριστικά της φιλοσοφίας Διοίκησης Ολικής Ποιότητας είναι η κοινή κουλτούρα και δέσμευση, ο καθορισμός, αναγνώριση και κοινή αποδοχή των σκοπών και των στόχων που τίθενται και η διασφάλιση κατάλληλων ανθρώπινων πόρων στον οργανισμό. Παράλληλα, τα μοντέλα παρέχουν τα βασικά συστατικά στοιχεία που χρειάζεται ένα εκπαιδευτικό ίδρυμα για να οργανώσει το πλαίσιο της λειτουργίας του και να επιτύχει ποιότητα και αποτελεσματικότητα των παρεχόμενων εκπαιδευτικών υπηρεσιών.

Σε σχέση με το σύστημα της Τουριστικής και Ξενοδοχειακής Εκπαίδευσης, τόσο από την ανάλυση των δευτερογενών στοιχείων (κεφ. 7, 9) όσο και από τη δική μας έρευνα διαπιστώνεται ότι το πρότυπο της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης στην Ελλάδα είναι αναποτελεσματικό και η δυσφορία για την ποιότητα και την κοινωνική του αποτελεσματικότητα είναι διάχυτη. Ανάμεσα στα ιδιότυπα αίτια που ερμηνεύουν αυτή την αναποτελεσματικότητα, προεξέχουσα θέση κατέχουν αυτά που συνδέονται με την κεντρική υπόθεση της εργασίας μας, η οποία τεκμηριώνεται αντίστροφα: η κοινωνική αποτελεσματικότητα της παρεχόμενης Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης επιτυγχάνεται καλύτερα με την κατανόηση και εφαρμογή των αρχών της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας και κυρίως με την ανάπτυξη φιλοσοφίας και κουλτούρας ποιότητας- προϋποθέσεις οι οποίες απουσιάζουν.

Μέσα σ' αυτό το πλαίσιο, το σημαντικότερο συμπέρασμα που προκύπτει είναι ότι ακόμη και υπό συνθήκες βελτίωσης ή εξάλειψης όλων των παραμέτρων που ευθύνονται για τη μειωμένη αποτελεσματικότητα του συστήματος της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης στη χώρα, η Τριτοβάθμια Προπτυχιακή Τουριστική Εκπαίδευση παρουσιάζεται αδύναμη να επαναπροσδιορίσει το ρόλο της και να προδιαγράψει μια θετική προοπτική για το μέλλον, σε αντίθεση ενδεχομένως με άλλους τομείς σπουδών του συστήματος, εξαιτίας των

αλληλένδετων, πολυσύνθετων και ιδιόμορφων προβλημάτων που παρουσιάζει στο ειδικό περιβάλλον της, με μείζον ζήτημα την απουσία κοινής δέσμευσης και κουλτούρας ποιότητας.

Αυτό το, ελάχιστο αισιόδοξο, βασικό συμπέρασμα τεκμηριώνεται με πολλούς τρόπους από δευτερογενή και πρωτογενή δεδομένα τα οποία αποκαλύπτουν ποια είναι τα βαθύτερα αίτια της απουσίας αποτελεσματικής Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης και ερμηνεύουν γιατί έχει αναπτυχθεί με τον τρόπο έχει, ποιοι λόγοι έχουν συμβάλει προς αυτή την ανάπτυξη και αποκαλύπτονται αρκετά ζητήματα τα οποία αποτελούν αντικείμενο για περαιτέρω έρευνα.

Παράλληλα, υπό το φως των συμπερασμάτων, δίνεται η δυνατότητα διαμόρφωσης ενός μεθοδολογικού πλαισίου για την τουριστική εκπαίδευση στη βάση μιας ολιστικής προσέγγισης, κατά την οποία εκτός από τα τελικώς προτεινόμενα πρότυπα κριτήρια αποτελεσματικότητας, διαδικασίες και πολιτικές, εκφράζει την εστίαση του εκπαιδευτικού οργανισμού (σχολής, τμήματος, προγράμματος σπουδών) στην αποστολή του και στη δημιουργία δέσμευσης, κοινού οράματος και κουλτούρας ποιότητας.

11.3 ΕΙΔΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Η μελέτη αυτή παρουσίασε βασικές διαπιστώσεις από α. δευτερογενή στοιχεία β. την ανάλυση του θεσμικού πλαισίου της Τριτοβάθμιας Τεχνολογικής Εκπαίδευσης και της εφαρμογής του στα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων γ. την μελέτη των απόψεων εκπροσώπων της βιομηχανίας φιλοξενίας και δ. από την μελέτη των απόψεων των εκπαιδευτικών των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι. πάνω στο ζήτημα της αποτελεσματικότητας της παρεχόμενης εκπαίδευσης αλλά και σε θέματα τα οποία έχουν επηρεάσει την ανάπτυξη των προγραμμάτων σπουδών. Τα ειδικά συμπεράσματα που αφορούν στο πρώτο σκέλος συνοψίζονται παρακάτω:

Συμπέρασμα 1^ο: Η Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση αναπτύχθηκε ανεξέλεγκτα στη χώρα μας και θέτοντας τα διεθνώς παραδεκτά ερωτήματα που αφορούν στο σχεδιασμό και υλοποίηση ποιοτικών προγραμμάτων σπουδών στον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας αποκαλύπτονται σοβαρές αποκλίσεις

από τα διεθνή πρότυπα. Η Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση στη χώρα μας φαίνεται να παρουσιάζει όλα τα εγγενή προβλήματα και αδυναμίες που χαρακτηρίζουν αυτό τον τομέα σπουδών (κεφ. 6) αλλά σε μεγαλύτερη ένταση και έκταση με αποτέλεσμα τα παρεχόμενα προγράμματα σπουδών να συνθέτουν μια ιδιόρρυθμη πραγματικότητα η οποία δεν συμβαδίζει ούτε με την σπουδαιότητα και πολυπλοκότητα του τουρισμού ούτε με τις ανάγκες της ελληνικής οικονομίας και κοινωνίας.

Συμπέρασμα 2^ο: Σε αντίθεση με τη διεθνή πρακτική, δεν παρέχονται προπτυχιακές στον τομέα του τουρισμού από τα πανεπιστήμια της χώρας, ούτε σπουδές αμιγούς κατεύθυνσης Διοίκησης Επιχειρήσεων Φιλοξενίας από τα δημόσια τριτοβάθμια εκπαιδευτικά ιδρύματα, με αποτέλεσμα οι ανάγκες του ελληνικού τουρισμού και της φιλοξενίας να μην καλύπτονται, κυρίως ποιοτικά, από την υπάρχουσα προσφορά προπτυχιακών σπουδών στον τομέα του τουρισμού. Η δημόσια παροχή προπτυχιακής τουριστικής και ξενοδοχειακής εκπαίδευσης είναι περιορισμένη και αποσπασματική. Στην πραγματικότητα υπάρχει ένα κοινό πρόγραμμα σπουδών σε όλα τα ιδρύματα Τριτοβάθμιας Τεχνολογικής Εκπαίδευσης στα οποία λειτουργούν τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων.

Συμπέρασμα 3^ο: Το πρόγραμμα αυτό, από καταβολής των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων αντιπροσωπεύει ένα ‘κυβερνητικό’ προϊόν: μια ‘κακή’ αντιγραφή και μετάφραση στην πρώτη φάση της δημιουργίας και υλοποίησής του και στη συνέχεια ένα ‘συνονθύλευμα’ θεμάτων με απουσία εσωτερικής συνοχής και ισορροπίας, φιλοσοφίας και προσανατολισμού. Σύμφωνα με όλες τις ενδείξεις πρόκειται για ένα εκφυλισμένο πρόγραμμα διοίκησης ξενοδοχείων με το γενικό τίτλο ‘Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων’, το οποίο καλείται να παράγει όλο το εύρος των εξειδικευμένων επαγγελματιών και στελεχών για την πολυδιάστατη και σημαντική βιομηχανία του τουρισμού και της φιλοξενίας. Εξετάζοντας τα προγράμματα αυτά είτε με όρους διοίκησης επιχειρήσεων φιλοξενίας είτε με όρους διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων αποκαλύπτονται κενά σε όλες τις βασικές παραμέτρους που συνιστούν την ποιότητα και αποτελεσματικότητα από τον τίτλο του προγράμματος σπουδών, τους σκοπούς και τους στόχους, το περιεχόμενο (σώμα γνώσης) μέχρι τις υποδομές και την εξειδίκευση του εκπαιδευτικού προσωπικού.

Συμπέρασμα 4^ο: Τα προγράμματα σπουδών Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης στην Ελλάδα δεν είναι σε θέση να ικανοποιήσουν τις εξειδικευμένες ανάγκες των επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών φιλοξενίας με κατάλληλα εκπαιδευμένο ανθρώπινο δυναμικό. Το εύρος και βάθος των γνώσεων, ο επαγγελματισμός, οι ικανότητες και δεξιότητες και γενικά το επίπεδο και το είδος της εκπαίδευσης που έχει ανάγκη ο ελληνικός τουρισμός και η κοινωνία απέχει σημαντικά απ' αυτό που προσφέρεται. Το συμπέρασμα αυτό είναι σαφές και αδιαμφισβήτητο με την έννοια ότι όλες οι βιβλιογραφικές πηγές παλιές και νέες, όπως και τα αποτελέσματα της εμπειρικής έρευνας το βεβαιώνουν.

Συμπέρασμα 5^ο: Τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν τα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων είναι ιδιόμορφα και αλληλοσυνδέονται πολύπλοκα: έλλειψη συνεργασίας των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων με τα αρμόδια όργανα του Υπουργείου Παιδείας, απουσία ειδικών από τις διαδικασίες σχεδιασμού και τις πρωτοβουλίες 'αναβάθμισης' των προγραμμάτων σπουδών, απόκλιση από τους σκοπούς και στόχους της Τριτοβάθμιας Τεχνολογικής-Επαγγελματικής εκπαίδευσης, αμέλεια ανάπτυξης και επιμόρφωσης εξειδικευμένων ανθρώπων πόρων για τα τμήματα αυτά, μειωμένη ακαδημαϊκή υπόληψη, εκπαιδευτικό προσωπικό το οποίο κατά ένα μεγάλο μέρος δεν είναι σε θέση να αναπτύξει και να εμψύσει ιδεολογία τους φοιτητές και να συνδράμει προς την κατεύθυνση ανάπτυξης επαγγελματισμού και κουλτούρα φιλοξενίας. Επίσης, η συνεργασία με την αγορά εργασίας επαφίεται σε ατομικές πρωτοβουλίες και με λίγα λόγια διαπιστώνονται 'κενά' τεχνικής και λειτουργικής ποιότητας σε όλες τις παραμέτρους της εκπαιδευτικής διαδικασίας.

Συμπέρασμα 6^ο: Όπως έχει διαμορφωθεί το status quo στα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων, τα παρεχόμενα προγράμματα σπουδών Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης κινδυνεύουν να απολέσουν τον επιχειρηματικό-επαγγελματικό προσανατολισμό τους. Παράλληλα, δεν φαίνεται εφικτή η δημιουργία διαφορετικών προγραμμάτων σπουδών σε αρμονία με τη διεθνή πρακτική και τις ανάγκες της παραγωγής. Ειδικά σε ότι αφορά στόχους, σχετικούς με την εκπαίδευση στελεχών διοίκησης επιχειρήσεων φιλοξενίας, αυτοί φαίνεται ότι θα εξαφανιστούν από το χάρτη της ανώτατης τεχνολογικής εκπαίδευσης.

Συμπέρασμα 7^ο: Η αξιοπιστία, συνοχή και αποτελεσματικότητα της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης τόσο εσωτερικά (ακαδημαϊκό περιβάλλον) όσο και σε σχέση με την κοινωνία (αγορά εργασίας) για την οποία λειτουργούν τίθεται, περισσότερο από ποτέ σε αμφισβήτηση. Τα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι. αντιμετωπίζουν συγκρουόμενες απαιτήσεις οι οποίες δημιουργούν σοβαρές προκλήσεις για τη διοίκηση και το εκπαιδευτικό προσωπικό. Χωρίς μεγαλύτερο βαθμό δέσμευσης με τις κοινωνικές και οικονομικές προκλήσεις οι οποίες συνεχίζουν να δεσπόζουν, τα τμήματα αυτά κινδυνεύουν να χάσουν παντελώς την εκτίμηση και υποστήριξη της κοινωνίας.

Συμπέρασμα 8^ο: Η προοπτική για αναδιοργάνωση της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης με στόχο την κοινωνική αποτελεσματικότητα, φαίνεται να προσκρούει σ' ένα πλέγμα εξωγενών και ενδογενών παραγόντων η διασάφηση των οποίων ενδέχεται να προσφέρει μια άλλη οπτική θεώρησης των προβλημάτων- μια συνολική αντίληψη- και να δημιουργήσει μία αίσθηση κίνησης προς τα εμπρός που προς το παρόν φαίνεται να απουσιάζει από τα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων.

11.4 ΤΟ ΠΛΕΓΜΑ ΤΩΝ ΠΑΡΑΓΟΝΤΩΝ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Τα στοιχεία που προκύπτουν από μία περιεκτική και σφαιρική, κατά την άποψή μας, ανάλυση του τουριστικού φαινομένου, των ιδιαιτεροτήτων και των ζητημάτων της τουριστικής εκπαίδευσης διεθνώς (εξωτερικό περιβάλλον) σε συνδυασμό με τα δευτερογενή και πρωτογενή δεδομένα από τη διερεύνηση και αξιολόγηση της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης στην Ελλάδα (εσωτερικό περιβάλλον), μας επιτρέπουν να εξάγουμε τα παρακάτω συμπεράσματα σχετικά με τα γενικούς και ειδικούς παράγοντες που συνδέονται με το ζήτημα της κοινωνικής αποτελεσματικότητας των παρεχόμενων προγραμμάτων σπουδών.

ΓΕΝΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ

11.4.1 ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ: ΔΙΠΛΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ

Η ανάπτυξη της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης στη χώρα παρουσιάζει ξεκάθαρα ορισμένες σημαντικές προκλήσεις και αβεβαιότητες και δεν εκπλήσσει

ότι συντηρεί ένα πεδίο με ελάχιστη ομοφωνία. Όπως διαπιστώθηκε στη μελέτη, ο τρόπος εφαρμογής του θεσμικού πλαισίου σε όλα τα στάδια ανάπτυξης αυτού του τομέα σπουδών δημιουργεί το κομβικό σημείο για ορισμένες σημαντικές δυσλειτουργίες.

Πριν απ' όλα, οι επιλογές για την ίδρυση, λειτουργία και στη συνέχεια αναβάθμιση της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης βασίστηκαν σε μια θεμελιώδη παρανόηση της τουριστικής εκπαίδευσης στο πλαίσιο της τεχνικής-επαγγελματικής και μετέπειτα Τριτοβάθμιας Τεχνολογικής και σ' αυτό το σημείο ακριβώς εστιάζεται ένα 'διπλό' πρόβλημα: *Η τεχνολογική εκπαίδευση δεν αντιμετωπίστηκε ποτέ ως μια ισότιμη εκπαιδευτική επιλογή με τα πανεπιστήμια, και η τουριστική εκπαίδευση, κατά παρόμοιο τρόπο, δεν αντιμετωπίστηκε ως μια ισότιμη εκπαιδευτική επιλογή με άλλους τομείς σπουδών της τεχνολογικής εκπαίδευσης.* Το 'διπλό' αυτό πρόβλημα, σύμφωνα με τα ερευνητικά δεδομένα, αποδεικνύεται ότι δεν είναι ούτε παράλογο ούτε τυχαίο. Όσον αφορά το πρώτο σκέλος, τόσο η ευρύτερη κοινωνία όσο και οι εκπαιδευτικοί φορείς είναι διαποτισμένοι με διλήμματα, διχοτομικές αντιλήψεις και προκαταλήψεις σχετικά με την αξία, το σκοπό και τους στόχους της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης ενώ ο έντονος δημόσιος διάλογος των τελευταίων χρόνων πάνω στα ζητήματα αυτά φαίνεται να περιπλέκει περισσότερο τα πράγματα εις βάρος της τεχνολογικής εκπαίδευσης.

Όσον αφορά το δεύτερο σκέλος του προβλήματος, η μελέτη προσφέρει στοιχεία ότι η Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση είναι προϊόν παρανόησης, σκοπιμοτήτων και οπισθοδρομικού πνεύματος. Παράλληλα, φαίνεται να υπάρχει μια υποβόσκουσα υποτιμητική αντίληψη για τις υπηρεσίες και ιδιαίτερα για τις υπηρεσίες φιλοξενίας με συμβολή στη διόγκωση του προβλήματος, κυρίως, επιστημόνων από άλλους κλάδους οι οποίοι υπηρετούν στα τμήματα αυτά, στοιχείο το οποίο είχε αλυσιδωτές παρενέργειες και σε άλλες παραμέτρους της εκπαιδευτικής διαδικασίας, όπως συμπεραίνεται στις επόμενες ενότητες.

11.4.2 Η ΔΙΠΛΗ ΟΨΗ ΤΗΣ ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Μέσω της ανάλυσης των προβλέψεων θεσμικού πλαισίου των Τ.Ε.Ι.- από την ίδρυση των ΚΑΤΕ μέχρι την ένταξή τους στην ανώτατη εκπαίδευση- και της εφαρμογής αυτών των προβλέψεων στα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων, με

έμφαση στον νόμο πλαίσιο 1404/83, η μελέτη αυτή προσφέρει δύο ξεκάθαρες και κατά κάποιον τρόπο αντίθετες όψεις της παρεχόμενης τουριστικής εκπαίδευσης.

Με κεντρικό συμπέρασμα ότι ο ρόλος του Υπουργείου περιορίστηκε στον καθορισμό του θεσμικού πλαισίου της οργάνωσης της Τριτοβάθμιας Τεχνολογικής Εκπαίδευσης χωρίς να ενδιαφερθεί για την εφαρμογή του σε επίπεδο τμημάτων σε συνδυασμό με το γεγονός ότι η λειτουργία των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων, παρότι βασίζεται σε δημοκρατικές δομές, είναι στην ουσία ολιγαρχική, η διπλή όψη της τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης δεν προκαλεί έκπληξη, ιδιαίτερα αν ληφθούν υπόψη οι ιδιαιτερότητες του τομέα.

Η πρώτη είναι ότι ως πρόταση, σύμφωνα με το εκάστοτε θεσμικό πλαίσιο, τα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων παρουσιάζονται να έχουν *όραμα, σκοπούς, στόχους και αποστολή, κατάλληλες υποδομές σε ανθρώπινους και υλικούς πόρους, αυτονομία, συνεργασία με την αγορά εργασίας και άλλα χαρακτηριστικά, βάσει των οποίων προωθήθηκαν και προωθούνται στην ελληνική κοινωνία και τα οποία φαίνεται να αντανακλούν τις κοινωνικές ανάγκες και προσδοκίες που ταυτίζονται με αυτόν τον τομέα σπουδών*. Ωστόσο, η αντίθεση ανάμεσα σ' αυτά που έπρεπε να υλοποιηθούν (σε αρμονία με την αποστολή των Τ.Ε.Ι., τους στόχους ανύψωσης της τεχνικής – επαγγελματικής εκπαίδευσης που δέσποσε στην ψήφιση του νόμου 1404/83 και τις άλλες προβλέψεις), και σ' αυτά που έγιναν πραγματικά (τα δεδομένα που συνθέτουν την πραγματικότητα της εφαρμογής του νόμου), προκύπτει με σαφήνεια και αναδεικνύεται η άλλη όψη της παρεχόμενης τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης.

Τα ειδικότερα συμπεράσματα που προαναφέραμε γι' αυτήν τη *δεύτερη όψη* της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης (βλ. παρ. 11.3) δείχνουν ότι υπάρχουν σοβαρές αποκλίσεις τόσο από την πρώτη που επεδίωκε το θεσμικό πλαίσιο όσο και από τις θεμελιώδεις αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας ή από τα 'αυτονόητα' όπως τελικά φαίνεται να είναι το ζήτημα. Τα Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων στη διαχρονική τους λειτουργία αναδείχτηκαν περισσότερο σε εκτελεστικό όργανο των αποφάσεων των κοινωνικοπολιτικών δυνάμεων και διαφόρων ομάδων εξουσίας και λιγότερο σε ανεξάρτητη κοινωνική δύναμη ικανή να καθορίζει του στόχους και τον τρόπο λειτουργίας της. Στην πραγματικότητα, ο κοινωνικός και εκπαιδευτικός ρόλος στα τμήματα αυτά διαμορφωνόταν μέσα από διαδικασίες που εμπεριείχαν αμφισβητήσεις,

αναιρέσεις και συγκρούσεις, με αποτέλεσμα να αμφισβητείται ο χαρακτήρας, ο σκοπός και οι στόχοι, και, εν τέλει, η ικανότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης από τα τμήματα αυτά να ανταποκριθεί στις κοινωνικές ανάγκες και προσδοκίες της λειτουργίας της, με ένα πρόσθετο πλέγμα ειδικών παραγόντων να συμβάλλουν προς αυτήν την κατεύθυνση.

ΕΙΔΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ

11.4.3 ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟ – ΤΟΜΕΑΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

Πολλές από τις βαθύτερες αιτίες πίσω από το βασικό συμπέρασμα και τα συμπεράσματα που διατυπώθηκαν παραπάνω σχετίζονται με τα ζητήματα που αποκαλύφθηκαν από τη βιβλιογραφική έρευνα και αφορούν στον τουρισμό ως κοινωνικοοικονομική δραστηριότητα και ως τομέα σπουδών. Ο τουρισμός είναι νέος, ανώριμος, πολύπλοκος και δύσκολος τομέας μελέτης και διδασκαλίας και αυτό που εμποδίζει την ανάπτυξη και ωρίμανση του κλάδου πηγάζει κυρίως από το γεγονός ότι ο τουρισμός είναι ένας πολυδιάστατος, διασπασμένος και ευάλωτος τομέας ο οποίος ερμηνεύεται ποικιλοτρόπως. Οι εννοιολογικές αδυναμίες και οι διαφορετικές προσεγγίσεις και φιλοσοφίες που συνδέονται με τον τουρισμό, μεταξύ άλλων, εντείνουν τις διχογνωμίες ως προς τα συστατικά στοιχεία αυτής της δραστηριότητας, τα όρια και τα πρότυπα ανάπτυξης και διοίκησης του τουρισμού και των τουριστικών επιχειρήσεων με σοβαρότατες επιπτώσεις στην τουριστική εκπαίδευση και αυτό επιβεβαιώνεται εν μέρει και από την δική μας εμπειρική έρευνα.

Πρόσθετα, οι απαιτήσεις και η φύση των τουριστικών εργασιών-υπηρεσιών είναι εξίσου πολύπλοκες, πολυεπίπεδες και ιδιόρρυθμες, με πολλά παραδοσιακά και πολιτιστικά εμπόδια στον αντικειμενικό προσδιορισμό τους, αποτέλεσμα και αρνητικών στερεοτύπων που αφορούν στις επαγγελματικές πτυχές των υπηρεσιών. Το ιδεώδες και η κουλτούρα της φιλοξενίας που ιστορικά χαρακτηρίζει την ελληνική κοινωνία φαίνεται να ισοπεδώνεται σημαντικά, στο επίπεδο της επαγγελματικής παροχής της, και γενικά το επίπεδο και η οργάνωση των τουριστικών υπηρεσιών στη χώρα παρουσιάζουν υστέρηση και όλα αυτά συσχετίζονται με την ποιότητα και την κοινωνική αποτελεσματικότητα της τουριστικής εκπαίδευσης.

Όπως διαπιστώθηκε από την ανάλυση της εφαρμογής του θεσμικού πλαισίου της Τριτοβάθμιας Τεχνολογικής Εκπαίδευσης προκύπτει μια σωρεία ενδείξεων που

μας οδηγούν στον συμπέρασμα ότι αυτά ακριβώς τα χαρακτηριστικά του τουρισμού και της τουριστικής εκπαίδευσης επέδρασαν καταλυτικά στη σαθρή και στρεβλή ανάπτυξη της τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης. Επίσης, το συμπέρασμα αυτό επιβεβαιώνεται και από την ανάλυση των απόψεων του εκπαιδευτικού προσωπικού των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων, όπου, ακόμη και ανάμεσα στους ειδικούς, φαίνεται να υπάρχει περιορισμένη ομοφωνία ως προς τις προσεγγίσεις της τουριστικής εκπαίδευσης σε σχέση με τις ανάγκες της αγοράς εργασίας, ενώ το πρόβλημα αυτό παρουσιάζεται εντονότερο στους εκπαιδευτικούς από άλλους τομείς.

Τα συμπεράσματα που προκύπτουν, σε σχέση με το ζήτημα αυτό, είναι:

Συμπέρασμα 1^ο: Το κρίσιμο ζήτημα του ορισμού του τουρισμού φαίνεται να παίζει σημαντικό ρόλο σε συνδυασμό με ζητήματα όπως είναι τα θεωρητικά πλαίσια και οι εναλλακτικές προσεγγίσεις στην τουριστική και ξενοδοχειακή εκπαίδευση.

Συμπέρασμα 2^ο: Η έλλειψη κατανόησης και γνώσης σχετικά με την αξία και τη συνάφεια της τουριστικής εκπαίδευσης και του σώματος γνώσης για τον τουρισμό και τη φιλοξενία, φαίνεται να ευθύνεται για ορισμένες από τις ανησυχίες και τους φόβους για το μέλλον της τουριστικής εκπαίδευσης.

Συμπέρασμα 3^ο: Ενώ αυτά τα ζητήματα προσομοιάζουν με αυτά που προσδιορίστηκαν στο διεθνή χώρο, όσον αφορά την παρεχόμενη τριτοβάθμια τουριστική εκπαίδευση στη χώρα μας, αναδύονται ορισμένα διαφορετικά χαρακτηριστικά και ιδιορρυθμίες (βλ. παρ. 11.3).

11.4.4 ΑΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΤΗ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

Ένα πρόβλημα που φαίνεται να συνδέεται άμεσα με τα προηγούμενα είναι η έλλειψη ταυτότητας του προγράμματος σπουδών των Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων, δηλαδή η έλλειψη αντιστοιχίας μεταξύ του τίτλου (τουριστικών επιχειρήσεων) και του περιεχομένου (ξενοδοχειακών επιχειρήσεων). Το ζήτημα αυτό, όπως επιβεβαιώνεται από την έρευνά μας, φαίνεται να λειτουργεί αποπροσανατολιστικά περισσότερο για τους φοιτητές και τους αποφοίτους παρά για την αγορά εργασίας. Παράλληλα, σύμφωνα με όλες τις ενδείξεις, η αδιευκρίνιστη ταυτότητα του προγράμματος σπουδών έχει παρεμποδίσει την εξέλιξη και καταξίωση των τμημάτων είτε ως τμήματα στελεχών ξενοδοχειακών

επιχειρήσεων είτε ως τμήματα διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων και το σημαντικότερο είναι σε αντίθεση με τη βασική αποστολή της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης η οποία, μεταξύ άλλων, έχει υποχρέωση να προσφέρει επιλογές και να καθοδηγεί υπεύθυνα τους φοιτητές κατά τη διάρκεια των σπουδών τους και να εξασφαλίζει τα επαγγελματικά εφόδια για την ατομική τους πρόοδο και την εξέλιξη της κοινωνίας.

Από την ανάλυση των αποτελεσμάτων στα δύο προηγούμενα κεφάλαια μπορούμε να εξάγουμε τα παρακάτω αναλυτικά συμπεράσματα:

Συμπέρασμα 1^ο: Ο γενικός, ασαφής και αόριστος τίτλος του προγράμματος σπουδών δημιούργησε –και συνεχίζει να δημιουργεί- σύγχυση στον φοιτητή και κατά τη διάρκεια των σπουδών του και ρήγματα στον πυρήνα της απαιτούμενης ειδικευμένης γνώσης με αλυσιδωτές παρενέργειες στη δημιουργία δέσμευσης και κοινού οράματος, σκοπού και στόχων στο σύνολο των εμπλεκόμενων με αυτόν τον τομέα εκπαίδευσης.

Συμπέρασμα 2^ο: Η έλλειψη οριοθέτησης και φιλοσοφικής προσέγγισης του σώματος γνώσης σε αρμονία με τον τίτλο διεύρυνε τα περιθώρια παρερμηνειών και προσέφερε το πλαίσιο αυθαίρετων παρεμβάσεων σε όλες τις παραμέτρους της εκπαιδευτικής διαδικασίας και επέδρασε καταλυτικά στην εξέλιξη και την κοινωνική αποτελεσματικότητα της παρεχόμενης Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης.

Συμπέρασμα 3^ο: Ο γενικότητα του τίτλου ‘τουριστικών επιχειρήσεων’ και η αβασάνιστη χρήση του όρου ‘τουριστική εκπαίδευση’ παρεμπόδισε την εξέλιξη και ανάπτυξη της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης είτε με όρους Διοίκησης Επιχειρήσεων Φιλοξενίας είτε με όρους Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων, πολύ δε περισσότερο την αναζήτηση εναλλακτικών εκπαιδευτικών προτάσεων για την ενδυνάμωση και εκσυγχρονισμό της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης και του τουρισμού. Ειδικότερα:

Συμπέρασμα 4^ο: Οι όροι ‘διοίκηση τουριστικών επιχειρήσεων’ και ‘στέλεχος τουριστικών επιχειρήσεων’ δημιουργούν μια συγκεχυμένη εικόνα και αποπροσανατολίζουν τόσο τους φοιτητές (αποδέκτες της εκπαίδευσης) όσο και τους υπεύθυνους σχεδιασμού των Προγραμμάτων Σπουδών. Οι όροι εμπεριέχουν ένα ευρύ φάσμα κλάδων και επαγγεμάτων – όπως ξενοδοχεία,

επιχειρήσεις παροχής εστίασης και αναψυχής – συνεδρίων και εκδηλώσεων, επιχειρήσεις catering, αεροπορικές εταιρείες, ταξιδιωτικά πρακτορεία – τουριστικούς οργανισμούς, οργανισμούς σχεδιασμού, ανάπτυξης και προώθησης τουριστικών προορισμών, προϊόντων και υπηρεσιών κ.ά., - με κοινές ειδικές γνωστικές απαιτήσεις και παράλληλα με τεράστια ανομοιογένεια ως προς τις απαιτήσεις τους σε εξειδικευμένες γνώσεις, οι οποίες είναι αδύνατο να παρέχονται από ένα ενιαίο πρόγραμμα σπουδών χωρίς να αναφέρουμε τις ακαδημαϊκές πτυχές του τουρισμού και της φιλοξενίας. Αυτό το αναμφισβήτητο γεγονός στις τουριστικά προηγμένες χώρες έχει γίνει αντιληπτό και πλήρως κατανοητό, κάτι το οποίο μεταφράζεται στα υλοποιούμενα προγράμματα σπουδών τουριστικής εκπαίδευσης (βλ. κεφ. 5 και 6).

Συμπέρασμα 5^ο: Αλληλένδετο αποτέλεσμα της γενικόλογης φύσης των προγραμμάτων σπουδών τουριστικών επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι. και των ανεπαρκειών που σχετίζονται με την ποιότητα των πόρων είναι ότι οι περισσότεροι φοιτητές έχουν μειωμένες ευκαιρίες ιδιαίτερα στην αγορά εργασίας της φιλοξενίας, στοιχείο το οποίο επιβεβαιώνεται από την πλειοψηφία των εκπαιδευτικών της τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης, από τα στελέχη των επιχειρήσεων φιλοξενίας που συμμετείχαν στην έρευνα αλλά και από τα δεδομένα της δευτερογενούς έρευνας. Είναι προφανές ότι αυτό θα πρέπει να αποτελέσει στοιχείο προβληματισμού για τα εκπαιδευτικά ιδρύματα και τους αρμόδιους φορείς σχεδιασμού των προγραμμάτων σπουδών. Καθίσταται σημαντικό να αναμορφωθούν και να εκσυγχρονιστούν τα προγράμματα σπουδών με τρόπο ώστε να αντανακλούν τις ανάγκες της αγοράς εργασίας και τις προσδοκίες των φοιτητών για επαγγελματική επιτυχία.

Συμπέρασμα 6^ο: Ο γενικός τίτλος και η συνωνυμία ανάμεσα στο τμήμα και το πρόγραμμα σπουδών δημιουργεί την πλάνη ότι η Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση είναι επαρκής και πλήρης τόσο ποσοτικά όσο και ποιοτικά για την κάλυψη των αναγκών και προσδοκιών της οικονομίας και της κοινωνίας.

11.4.5 ΔΙΑΣΠΑΣΜΕΝΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ

Η μελέτη αυτή παρουσίασε βασικές διαπιστώσεις από δευτερογενείς πηγές και από την ανάλυση των χαρακτηριστικών του εκπαιδευτικού προσωπικού σε σχέση με το ρόλο τους στην ανάπτυξη της Τριτοβάθμιας Τουριστικής

Εκπαίδευσης στη διαχρονική της πορεία. Παράλληλα, από την μελέτη των απόψεων των εκπαιδευτικών των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων πάνω σε σημαντικά θέματα τα οποία σχετίζονται άμεσα ή έμμεσα με τις ανθρώπινες δραστηριότητες, στάσεις, αντιλήψεις, νοοτροπίες και πρακτικές στα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων, είμαστε σε θέση να εξάγουμε το εξής κεντρικό συμπέρασμα: η Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση διαθέτει μια ακαδημαϊκή κοινότητα διασπασμένη, με ελάχιστη δέσμευση, ομοφωνία και ομαδικότητα και όλα αυτά συνδέονται πολύπλοκα με την εξέλιξη, το παρόν και το μέλλον αυτού του τομέα σπουδών. Με άλλα λόγια, απουσιάζει μια συνεκτική επιστημονική τουριστική ακαδημαϊκή κοινότητα και παρατηρείται παρόμοιο φαινόμενο μ' αυτό που έχει εντοπιστεί και σε άλλες χώρες (βλ. κεφ. 9 παρ. 9.5.3) με τη διαφορά ότι στη χώρα μας αυτό το φαινόμενο αφορά στο σύνολο της Δημόσιας Τριτοβάθμιας Προπτυχιακής Τουριστικής Εκπαίδευσης και όχι σε ένα τμήμα της ή σε μία κατηγορία προγραμμάτων σπουδών.

Το κεντρικό αυτό συμπέρασμα, όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα της εμπειρικής έρευνας στο προηγούμενο κεφάλαιο, συνδέεται με πολλές περιοχές προβληματισμού και επιτρέπεται η διεξαγωγή των ακόλουθων αλληλένδετων συμπερασμάτων:

Συμπέρασμα 1^ο: Ενώ τα τριτοβάθμια εκπαιδευτικά ιδρύματα διακηρύσσουν ότι προσφέρουν εκπαίδευση στον τουρισμό, η πλειοψηφία των ειδικών επιστημόνων με εξειδίκευση στο αντικείμενο του τμήματος και επαγγελματική εμπειρία παρουσιάζονται να έχουν συμβολικό έως ανύπαρκτο ρόλο στο σχεδιασμό του προγράμματος και περιφερειακό έως απαξιωμένο ρόλο στην υλοποίηση του. Βασικά ο ρόλος της συντριπτικής πλειοψηφίας των ειδικών περιορίζεται στις εργαστηριακές εφαρμογές. Η απουσία ειδικών από τις διαδικασίες σχεδιασμού του προγράμματος σπουδών στις διάφορες φάσεις αναβάθμισης είναι το πιο καθοριστικό στοιχείο το οποίο, σύμφωνα με τα συμπεράσματα της δευτερογενούς έρευνας αλλά και σύμφωνα με τις απόψεις του Εκπαιδευτικού Προσωπικού, είχε καταλυτική επίδραση στην ανάπτυξη του περιεχομένου του προγράμματος σπουδών, στις προσλήψεις, στη συνεργασία με την αγορά εργασίας και στις άλλες επιμέρους παραμέτρους της εκπαιδευτικής διαδικασίας. Στην πραγματικότητα, αλληλένδετο με τα παραπάνω είναι η σημαντική υστέρηση που διαπιστώθηκε στο θέμα της επιμόρφωσης, αναβάθμισης και

εκσυγχρονισμού των γνώσεων σε ένα σημαντικό μέρος των ειδικών που υπηρετούν στα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων.

Συμπέρασμα 2^ο: Οι εξελίξεις και το status quo στα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων οδηγήθηκαν και διαμορφώθηκαν από ακαδημαϊκούς διαφόρων επιστημονικών προελεύσεων με θεωρητικό κυρίως προσανατολισμό και ελάχιστο ή καθόλου ενδιαφέρον για τους επαγγελματικούς στόχους του προγράμματος σπουδών. Η τάση απαλλαγής της τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης από επαγγελματικού δεσμούς φαίνεται να κατευθύνεται από την αντίληψη ότι με τον τρόπο αυτό ανυψώνεται το κύρος των τμημάτων στην ευρύτερη ακαδημαϊκή κοινότητα, ωστόσο, σύμφωνα με τα στοιχεία της πρωτογενούς έρευνας, τα κίνητρα συνδέονται ελάχιστα με ιδεολογικούς λόγους. *Στην ουσία, προκύπτει ότι οι αποφάσεις για την ‘αναβάθμιση’ σπάνια αφορούσαν την εκπαίδευση αυτή καθαυτή αλλά εξυπηρετούσαν κατά το μάλλον ή ήττον τις ακαδημαϊκές δυνατότητες και επιδιώξεις των εκπαιδευτικών που είχαν τον έλεγχο των αλλαγών λόγω της θέσης τους στην ιεραρχία και/ή στα όργανα της εξουσίας.*

Συμπέρασμα 3^ο: Υπάρχει τάση για ακαδημαϊκό καθωσπρεπισμό στα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων και παρότι αυτό, ίσως, δεν είναι ενδεικτικό του κλίματος και των ρόλων των διαφόρων ομάδων του εκπαιδευτικού προσωπικού στο σύνολο των τμημάτων, σε κάθε περίπτωση, είναι ένα γεγονός που παρουσιάστηκε εντυπωσιακά σ’ αυτήν τη μελέτη. Παρότι η ανάγκη για ακαδημαϊκή αναγνώριση με την συλλογή εκλεκτικιστικών θεμάτων τα οποία έχουν ή δεν έχουν κάποια συνάφεια με τις επαγγελματικές ανάγκες αλλά απλά προσφέρουν ακαδημαϊκή αξιοπιστία είναι λάθος, η τάση αυτή διαφαίνεται ξεκάθαρα σε όλα τα στάδια που στόχευαν στην ‘αναβάθμιση’ της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης και εμφανίζεται ιδιαίτερα έντονη μετά την ένταξη των Τ.Ε.Ι. στην ανώτατη εκπαίδευση. Σύμφωνα με τις απόψεις των εκπαιδευτικών, η ένταση μεταξύ ακαδημαϊκής και επαγγελματικής προσέγγισης του Προγράμματος Σπουδών είναι ένα στοιχείο το οποίο είχε και συνεχίζει να έχει τη μεγαλύτερη επίδραση στην ανάπτυξη της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης.

Συμπέρασμα 4^ο: Αλληλεξαρτώμενο με τα προηγούμενα είναι ότι τα προγράμματα σπουδών της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης είναι σε μεγάλο βαθμό αποκομμένα από το εργασιακό γίγνεσθαι, με εκπαιδευτικούς, οι οποίοι κατά

κανόνα δεν έχουν εργαστεί ποτέ εκτός εκπαίδευσης, με αποτέλεσμα να συγκροτείται ένα τεχνητό περιβάλλον μετάδοσης γνώσεων, συχνά ασύνδετων ή περιφερειακών με το αντικείμενο των σπουδών και το παραγωγικό γίγνεσθαι. Στην ουσία, οι συνθήκες που έχουν διαμορφωθεί στους κόλπους της τουριστικής ακαδημαϊκής κοινότητας δημιουργεί μία ‘κακώς εννοούμενη’ ακαδημαϊκή αυτονομία εφόσον επιτρέπει να σχεδιάζονται ‘καινοτόμα’ προγράμματα σπουδών και μαθήματα τα οποία στην ουσία αντανακλούν τα ατομικά ενδιαφέροντα και φιλοδοξίες των εκπαιδευτικών και δεν έχουν σχέση με τις ανάγκες και προσδοκίες των φοιτητών και της κοινωνίας.

Συμπέρασμα 5^ο: Υπάρχει έλλειμμα ευθύνης και κουλτούρας ποιότητας ανάμεσα στο εκπαιδευτικό προσωπικό και σημαντικό ρόλο σ’ αυτό έχει παίξει η εκπαιδευτική πολιτική η οποία περιορίζει τη συνεισφορά ακόμη και των δεσμευμένων εκπαιδευτικών. Αλληλένδετο, με τα παραπάνω, πρόβλημα είναι η αδυναμία ενός σημαντικού μέρους του εκπαιδευτικού προσωπικού να εμψυχήσει ιδεολογία στους φοιτητές και κυρίως να συνδράμει προς την κατεύθυνση ανάπτυξης επαγγελματισμού και κουλτούρας φιλοξενίας.

Συμπέρασμα 6^ο: Σε άμεση αλληλεπίδραση με τα παραπάνω, η έμφαση στα ακαδημαϊκά προσόντα χωρίς να διασφαλίζεται η απαραίτητη συνάφεια με το αντικείμενο του τουρισμού και της φιλοξενίας φαίνεται να έχει σαν αποτέλεσμα η γνώση του τουρισμού και των φιλοσοφιών που εμπεριέχει να είναι στο επίπεδο του ‘φολκλόρ’ δηλαδή μιας περιορισμένης, αποσπασματικής και συχνά λαθεμένης αντίληψης, στοιχείο το οποίο λειτουργεί εις βάρος όχι μόνο του κύρους και της υπόληψης του τομέα αλλά κυρίως παρεμποδίζει την αποτελεσματικότητα των εκπαιδευτικών διαδικασιών με πλέον εμφανές στοιχείο την ποιότητα και το βαθμό εκσυγχρονισμού των ειδικών υποδομών. Ξανά, παρότι τα στοιχεία αυτά δεν παρουσιάζουν την ίδια ένταση στο σύνολο των τμημάτων, σε κάθε περίπτωση είναι ζητήματα τα οποία αποκαλύπτονται από τη μελέτη. Για παράδειγμα, η εικόνα παραμέλησης, εγκατάλειψης και απαξίωσης των χώρων και του εξοπλισμού των ειδικών εργαστηρίων φαίνεται εντυπωσιακά σε ορισμένα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων όπου ο έλεγχος και οι αποφάσεις των τμημάτων συνδέονται επί μακρόν με ομάδες εξουσίας που δεν είχαν ενδιαφέρον και/ή σχέση με το αντικείμενο σπουδών του τμήματος.

Συμπέρασμα 7^ο: Όλα τα παραπάνω οδηγούν στο τελευταίο αλλά όχι έσχατο συμπέρασμα ότι η αδυναμία εξασφάλισης κατάλληλων ανθρώπινων πόρων έχει επηρεάσει τον τρόπο ανάπτυξης της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης και κατά συνέπεια την κοινωνική αποτελεσματικότητά της. Ως αποτέλεσμα των παραπάνω, περισσότερο πιεστική είναι ενδεχομένως η ανάγκη να αντιμετωπιστεί το πρόβλημα του εξειδικευμένου και επαγγελματικά έμπειρου εκπαιδευτικού προσωπικού, το οποίο φαίνεται είτε να μην υπάρχει είτε να υστερεί από την άποψη της επιμόρφωσης και εκσυγχρονισμού των γνώσεων του. Είναι κατά την άποψή μας, τα στοιχεία τα οποία διασφαλίζουν το κύρος και την ισχύ αυτών που διδάσκονται και φαίνεται ότι η μακροχρόνια αμέλεια επένδυσης σ' αυτό το ζωτικό μέρος αποτελεί τη βάση όλων των προβλημάτων.

11.4.6 ΔΥΣΤΟΚΙΕΣ ΣΤΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΜΙΑ ΕΝΗΜΕΡΩΜΕΝΗ ΚΑΙ ΔΕΣΜΕΥΜΕΝΗ ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η μελέτη αυτή παρουσίασε βασικές διαπιστώσεις πάνω στη σπουδαιότητα συνεργασίας της εκπαίδευσης με την αγορά εργασίας για τον σχεδιασμό και υλοποίηση ποιοτικών και κοινωνικά αποτελεσματικών προγραμμάτων σπουδών. Ωστόσο, τα αποτελέσματα από τη διερεύνηση Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης στη χώρα δείχνουν ξεκάθαρα ότι η συνεργασία αυτή είναι ανύπαρκτη σε επίπεδο σχεδιασμού των προγραμμάτων σπουδών και υποτυπώδης σε άλλες παραμέτρους της εκπαιδευτικής διαδικασίας δημιουργώντας μια αντίφαση τόσο με τους διακηρυγμένους στόχους της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης όσο και με τη σπουδαιότητα που αποδίδεται στο ζήτημα αυτό από την πλειοψηφία του εκπαιδευτικού προσωπικού.

Τα αποτελέσματα των ομαδικών συνεντεύξεων σε βάθος με διευθυντικά στελέχη της βιομηχανίας φιλοξενίας, όπως περιγράφηκαν στην παρούσα ερευνητική μελέτη, καταδεικνύουν ορισμένα ζητήματα προβληματισμού και επιτρέπουν τη εξαγωγή σημαντικών συμπερασμάτων για την ύπαρξη μιας ενημερωμένης και δεσμευμένης αγοράς εργασίας η οποία είναι πρόθυμη και ικανή να συμβάλλει στην αναβάθμιση και καταξίωση της τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης.

Κατ' αρχήν, το εξέχον συμπέρασμα που προκύπτει είναι ότι η συνεργασία της εκπαίδευσης με την αγορά εργασίας προσφέρει ιδέες, αποκαλύπτει πραγματικότητες, προσφέρει εναλλακτικές προτάσεις και νέες αντιλήψεις για την αναβάθμιση της πρώτης, και σε καμία περίπτωση δεν συνιστά συνωμοσία εις

βάρος της. Ειδικά στον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας, οι ιδιομορφίες και τα χαρακτηριστικά της αγοράς εργασίας όπως περιγράφηκαν στα κεφάλαια 4 και 5 (π.χ. πολυάριθμες επιχειρήσεις αντί ολιγάριθμων πολυεθνικών, ποικιλομορφία αντί ομοιομορφία παραγωγής κ.ά.) καθιστούν αυτή τη συνεργασία επιβεβλημένη σε τοπικό, περιφερειακό και εθνικό επίπεδο ως προϋπόθεση για την ανάπτυξη της κοινωνίας, της οικονομίας και της τουριστικής εκπαίδευσης.

Πρόσθετα, τα αποτελέσματα της εμπειρικής έρευνας έδειξαν ότι τα στελέχη της ξενοδοχειακής αγοράς εργασίας στην Ελλάδα γνωρίζουν τις τάσεις και εξελίξεις που επικρατούν στην τουριστική και ξενοδοχειακή βιομηχανία εξίσου καλά με τους ενημερωμένους ακαδημαϊκούς του τομέα και σαφώς καλύτερα από τους υπεύθυνους σχεδιασμού των σχετικών προγραμμάτων σπουδών. Επομένως, η μη εφαρμογή της προβλεπόμενης από το θεσμικό πλαίσιο συνεργασίας κατά τον σχεδιασμό των προγραμμάτων σπουδών (βλ. κεφ. 9) και η περιορισμένη συνεργασία των εκπαιδευτικών των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων μας οδηγούν στο συμπέρασμα ότι πολλές στρεβλώσεις της παρεχόμενης τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης θα μπορούσαν να είχαν αποφευχθεί μέσω μιας τέτοιας συνεργασίας και ταυτόχρονα επιβεβαιώνουν την αξία και σημασία των διαδικασιών που υπαγορεύει η θεωρία της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (βλ. κεφ. 3, παρ. 3.3).

Τα αναλυτικά συμπεράσματα που προκύπτουν από τις συνεντεύξεις σε βάθος με τα στελέχη επιχειρήσεων φιλοξενίας προσφέρουν και άλλα στοιχεία τα οποία καταρρίπτουν μύθους, ιδεολογήματα και πολωτικές θέσεις που ισχυρίζονται ότι η σύνδεση με την αγορά εργασίας σημαίνει υποταγή ή ότι η αγορά εργασίας 'δεν ξέρει τι θέλει' και καθιστούν αδιαμφισβήτητο το ρόλο της ως παράγοντα για τη διασφάλιση κοινωνικής αποτελεσματικότητας της παρεχόμενης τουριστικής εκπαίδευσης. Ειδικότερα:

Συμπέρασμα 1^ο: Επιβεβαιώνονται τα συμπεράσματα από την δευτερογενή έρευνα (βλ. κεφ. 4 παρ. 4.4) ότι οι επιχειρήσεις φιλοξενίας οφείλουν να 'λειτουργούν' με διαφορετικό τρόπο σήμερα σε σύγκριση με το παρελθόν. Αντί μιας στενής λειτουργικής αντίληψης, σήμερα απαιτείται να ανταποκρίνονται αποτελεσματικά στις εξελίξεις και στις αλλαγές του περιβάλλοντος και για να ανταποκριθούν αναζητούν ένα μεγάλο εύρος δεξιοτήτων και ικανοτήτων από

τους απόφοιτους διοίκησης προγραμμάτων φιλοξενίας. Ενδιαφέρονται για τεχνικές δεξιότητες, λειτουργικές δεξιότητες, ανθρώπινες σχέσεις, ικανότητες επικοινωνίας, διοικητικές ικανότητες, επαγγελματισμό, αφοσίωση και επαγγελματική εμπειρία και αντιμετωπίζουν σημαντικές δυσκολίες στην ανεύρεση προσοντούχων αποφοίτων.

Συμπέρασμα 2^ο: Τα προγράμματα σπουδών Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης στην Ελλάδα δεν είναι σε θέση να ικανοποιήσουν τις εξειδικευμένες ανάγκες των επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών φιλοξενίας με εκπαιδευμένο ανθρώπινο δυναμικό και οι απόψεις που εξέφρασαν οι εκπρόσωποι της αγοράς εργασίας για τα μέτρα που απαιτούνται για να καταστεί αποτελεσματική η παρεχόμενη εκπαίδευση και να ευδοκιμήσει ο ελληνικός τουρισμός δείχνουν μια σφαιρική αντίληψη των προβλημάτων, αντανακλούν μια ευρύτερη κοινωνική ευαισθησία παρά μια στενή, συντεχνιακή αντίληψη και κυρίως, προσφέρουν μια ρεαλιστική βάση προβληματισμού για τη στοχοθέτηση των σχετικών προγραμμάτων σπουδών.

Συμπέρασμα 3^ο: Οι αντιλήψεις των διευθυντών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων σχετικά με την αποτελεσματικότητα των προγραμμάτων σπουδών στη διοίκηση φιλοξενίας σε συνδυασμό με τις προτάσεις που έκαναν αναφορικά με το περιεχόμενο που πρέπει να έχει ένα 4ετούς διάρκειας πρόγραμμα σ' αυτό το αντικείμενο, τονίζουν δύο σημαντικά θέματα. Πρώτον, η αγορά εργασίας φαίνεται να γνωρίζει τους παράγοντες που επηρεάζουν την ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης και την επιτυχία των αποφοίτων στην αγορά εργασίας – ποιότητα και συνάφεια του περιεχομένου σπουδών, ποιότητα εκπαιδευτικού προσωπικού, το στοιχείο της επαγγελματικής εμπειρίας, κ.ά.- Δεύτερον, τα προγράμματα σπουδών στη διοίκηση φιλοξενίας θα πρέπει να επανασχεδιαστούν με τρόπο ώστε να διασφαλίζουν την επαγγελματική επιτυχία των αποφοίτων τους στην αγορά εργασίας. Στην πραγματικότητα, τα αποτελέσματα δείχνουν ότι απαιτείται εκπαίδευση σε βάθος, μια εκπαίδευση η οποία να εγγυάται τη γνώση και κατανόηση της συνολικής ξενοδοχειακής δραστηριότητας και του πολύπλοκου εξωτερικού περιβάλλοντος. Πάνω απ' όλα, καθιστούν ενδεδειγμένο ότι κάθε πρωτοβουλία που στοχεύει στην αναβάθμιση των παρεχόμενων προγραμμάτων σπουδών θα πρέπει να έχει επιστημονική βάση και να είναι σε συνεργασία με την κοινωνία στην οποία απευθύνεται.

Συμπέρασμα 4^ο: Συνοπτικά, η εμπειρική έρευνα πάνω στις απόψεις των εκπροσώπων της αγοράς εργασίας οδήγησε στη δημιουργία ξεκάθαρης αντίληψης πάνω στη δυναμική της τουριστικής αγοράς, στις προσδοκίες και στις αξιώσεις που έχει από την τριτοβάθμια τουριστική εκπαίδευση. Επιβεβαίωσε ότι ο ελληνικός τουρισμός βρίσκεται σε μια νέα εποχή η οποία χαρακτηρίζεται από την αναζήτηση μιας περισσότερο επιστημονικής και επαγγελματικής προσέγγισης στη διοίκηση των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων σε σύγκριση με το παρελθόν. Αυτή η τάση δεν φαίνεται να αναγνωρίζεται από την πλειοψηφία των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων καθώς το περιεχόμενο των περισσότερων προγράμματα σπουδών παρουσιάζει σημαντικές ανεπάρκειες σε σχέση όχι μόνο με τις παραδοσιακές αλλά και με τις σύγχρονες ανάγκες της αγοράς εργασίας, στοιχείο το οποίο τεκμηριώθηκε από την ανάλυση της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης στο ένατο κεφάλαιο και επιβεβαιώθηκε από την πλειοψηφία των εκπαιδευτικών στο δεύτερο μέρος της εμπειρικής έρευνας.

11.5 ΑΝΑΛΥΟΜΕΝΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Τα σημαντικότερα ζητήματα που ήλθαν στο φως από την ανάλυση της κοινωνικής αποτελεσματικότητας και τη διερεύνηση των αιτίων που εμποδίζουν την Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση να ανταποκριθεί επαρκώς στο ρόλο της είναι:

Η αναγκαία ποιότητα και κοινωνική αποτελεσματικότητα της Τριτοβάθμιας Τεχνολογικής Εκπαίδευσης και ειδικότερα της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης φαίνεται ότι είναι δύσκολο να διασφαλιστεί με νομικά πλαίσια, διακηρύξεις και νοθεσίες. *Η επίτευξη ποιότητας απαιτεί μια ολιστική προσέγγιση με τη συμμετοχή όλων των εμπλεκομένων και η μελέτη αυτή αποκάλυψε σημαντικά πολιτιστικά, κοινωνικά και πολιτικά εμπόδια τα οποία αλληλεπιδρούν πολύπλοκα και αποπροσανατολιστικά προς την κατεύθυνση ουσιαστικής αναβάθμισης προγραμμάτων σπουδών με τεχνολογικό-επαγγελματικό (professional) περιεχόμενο. Οι οικονομικοί πόροι, παρότι απαραίτητοι για επενδύσεις σε υλικοτεχνικές υποδομές, δεν φαίνεται να επαρκούν από μόνοι τους για την διασφάλιση της ποιότητας. Το πρόβλημα εστιάζεται στις ανεπάρκειες που σχετίζονται με τις λειτουργικές διαστάσεις της*

ποιότητας και συγκεκριμένα με τα ζητήματα που προκύπτουν από τις αλληλεπιδράσεις των ανθρώπων.

Για την Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση διαφαίνεται μια επανάληψη της *‘πορείας αναβάθμισης’* που είχε θέσει το ΥΠ.Ε.Π.Θ. τις αρχές της δεκαετίας του 1980 η οποία όχι μόνο δεν επιτεύχθηκε στο μέτρο των εξελίξεων και κοινωνικών απαιτήσεων, αλλά οδήγησε στην περαιτέρω υποβάθμισή της. Σήμερα, με τις επικρατούσες συνθήκες, η νέα πορεία *‘αναβάθμισης’* που διαφαίνεται από τις πρόσφατες εξελίξεις με την ένταξη των Τ.Ε.Ι. στην ανώτατη εκπαίδευση σε συνδυασμό με τα παγιωμένα πλέον ιδιόρρυθμα προβλήματα της ελληνικής τουριστικής εκπαίδευσης και τις ευρύτερες τάσεις στο ευρωπαϊκό χώρο της ανώτατης εκπαίδευσης, κατατείνουν στο συμπέρασμα ότι η Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση ως τεχνολογικός- επαγγελματικός τομέας σπουδών κινδυνεύει να καταργηθεί και να αναπτυχθούν προγράμματα τουριστικών σπουδών θεωρητικού-ακαδημαϊκού προσανατολισμού και τα όποια *‘επαγγελματικά’* στοιχεία να αυτοπεριορίζονται στα στενά όρια των υπολογιστών και της πληροφορικής. Δέσμια των σφαλμάτων του παρελθόντος, η Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση φαίνεται, σύμφωνα με όλες τις ενδείξεις, αδύναμη να αποσείσει τις λανθασμένες αντιλήψεις και να επαναπροσδιορίσει το ρόλο της στη βάση των εννοιολογικών διακρίσεων της τουριστική και ξενοδοχειακής εκπαίδευσης και κατάρτισης (βλ. κεφ. 6, παρ. 6.2) και να ανταποκριθεί στο ρόλο της προς όφελος της ελληνικής κοινωνίας και οικονομίας.

Επιπλέον, το ειδικό ζήτημα που αναδύθηκε από την ανάλυση της κοινωνικής αποτελεσματικότητας της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης εστιάζεται στην διαφαινόμενη *τάση για απάλειψη στόχων και περιεχομένου σπουδών που σχετίζονται με το γνωστικό αντικείμενο της φιλοξενίας, με συνέπεια να διευρυνθούν τα προβλήματα που αντιμετωπίζει το σύστημα της τουριστικής εκπαίδευσης στη χώρα, και η βιομηχανία φιλοξενίας, ο μεγαλύτερος εργοδότης της ελληνικής οικονομίας, να βρεθεί ανοχύρωτη από ικανά στελέχη να την οδηγήσουν στον 21^ο αιώνα.*

Μέσα σ’ αυτό πλαίσιο, το σημαντικότερο συμπέρασμα που προκύπτει είναι ότι η αναμενόμενη αξιολόγηση θα εξασφαλίσει κοινωνική αποτελεσματικότητα των Προγραμμάτων Σπουδών *μόνο εφόσον η έννοια της ποιότητας* συνδεθεί με την ικανοποίηση των αναγκών της αγοράς εργασίας και της ευρύτερης κοινωνίας και

όχι με την ικανοποίηση των αναγκών της εκπαιδευτικής κοινότητας. Παρότι η αξιολόγηση της εκπαίδευσης και τα προτεινόμενα πλαίσια έχουν στόχο να προσφέρουν αυτοπεποίθηση σ' αυτούς που χρησιμοποιούν και σ' αυτούς που πληρώνουν για την Τριτοβάθμια Εκπαίδευση, στη χώρα μας, ο στόχος αυτός δεν φαίνεται να πραγματοποιήσιμος για την Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση και ιδιαίτερα για Εκπαίδευση Φιλοξενίας για τους λόγους που αναλύσαμε.

11.6 ΕΥΡΥΤΕΡΟΙ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΣΜΟΙ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗ ΜΕΛΕΤΗ

Κρίνεται απαραίτητο να αναφέρουμε ότι μας απασχόλησε ιδιαίτερα το ενδεχόμενο ταύτισης των προβλημάτων των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων με τα άλλα τμήματα των Τ.Ε.Ι. και κατά συνέπεια η δημιουργία μιας στρεβλής εικόνας για το σύνολο της ακαδημαϊκής κοινότητας και του έργου των Τεχνολογικών Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων. Κατά την άποψη της ερευνήτριας, η εικόνα, το κύρος, η εξέλιξη, η διαμορφωμένη κατάσταση και τα προβλήματα στα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων δεν μπορούν να θεωρηθούν αντιπροσωπευτικά για το σύνολο των τμημάτων των Τ.Ε.Ι.

Παρότι ότι όλα τα τμήματα που λειτουργούν στα Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα μοιράζονται, ενδεχομένως, κοινά γενικά προβλήματα με τα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων, τα περισσότερα απ' αυτά προσφέρουν εκπαίδευση σε καταξιωμένα και/ή λιγότερο πολύπλοκα γνωστικά αντικείμενα, αντιπροσωπεύουν τομείς σπουδών με κοινωνικό κύρος, οι έννοιες της επιστημονικής εξειδίκευσης και επαγγελματικής εμπειρίας δεν εμπεριέχουν αμφισβητήσεις και διαθέτουν εκπαιδευτικό προσωπικό με ομοιογένεια και κοινή επιστημονική προέλευση σε σχέση με το γνωστικό τους αντικείμενο, για να αναφέρουμε ορισμένες από τις βασικές αντιθέσεις που παρατηρούνται με τον τομέα που ερευνούμε. Σε κάθε περίπτωση, η εργασία αυτή προσφέρει τη βάση για συγκριτικές δια- τμηματικές μελέτες.

11.7 ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ

Έχουμε σαφή επίγνωση ότι η μελέτη αυτή παρουσιάζει περιορισμούς. Κατ' αρχήν η ολιστική προσέγγιση που υιοθετήσαμε προσέφερε το πλεονέκτημα μιας σφαιρικής και κριτικής εξέτασης της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης στη χώρα, παράλληλα όμως αποτέλεσε και το βασικό της μειονέκτημα με την

έννοια ότι δεν ήταν εφικτό να δώσουμε αρκετή προσοχή και να εμβαθύνουμε σε ορισμένα εμπλεκόμενα ζητήματα.

Η διερεύνηση των παραγόντων που επηρεάζουν την ολική ποιότητα των εκπαιδευτικών οργανισμών και, μέσω αυτής της ποιότητας, την κοινωνική αποτελεσματικότητα, βασίστηκε σε θεωρητικές έννοιες της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας και ήμασταν σε θέση να χαρτογραφήσουμε αρκετά ικανοποιητικά τους παράγοντες και τις παραμέτρους που επηρέασαν και συνεχίζουν να επηρεάζουν την ποιότητα και κοινωνική αποτελεσματικότητα των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι. Αυτή ήταν μια συνειδητή επιλογή που μας προσέφερε τη δυνατότητα να επεξεργαστούμε ένα μεθοδολογικό πλαίσιο για την Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση, να προσδιορίσουμε τους κρίσιμους παράγοντες επιτυχίας και να προσφέρουμε, ενδεχομένως, ένα διεισδυτικό, αντικειμενικό πρότυπο για την αναθεώρηση και αναβάθμισή της. Από την άλλη, στην πορεία της εργασίας δημιουργήθηκαν πρόσθετα ερωτηματικά και σε αρκετά ζητήματα τα στοιχεία ήταν ανεπαρκή, όπως για παράδειγμα αυτά που σχετίζονται με τη συμπεριφορά των φοιτητών ή τις ανάγκες άλλων τομέων του ελληνικού τουρισμού εκτός από τη φιλοξενία.

11.8 ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΕΡΕΥΝΑ

Η ανάπτυξη διοικητικών στελεχών για τη βιομηχανία του τουρισμού και της φιλοξενίας είναι μια συνεχής πρόκληση και ο τουρισμός, οι τουριστικές/ ξενοδοχειακές επιχειρήσεις και η κοινωνία δεν έχουν τη δυνατότητα να ωφεληθούν σε ικανοποιητικό βαθμό από τα προγράμματα που υπάρχουν. Η Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση κινδυνεύει να απολέσει την ταυτότητά της και έχει ανάγκη επαναπροσδιορισμού και αναβάθμισης.

Η παρούσα μελέτη, αποτέλεσμα μιας διοικητικής προσέγγισης, δεν προσφέρει μαθηματικά μοντέλα τα οποία φιλοδοξούν να προβλέπουν το μέλλον και κατά συνέπεια να προσφέρουν λύσεις, αλλά στοιχεία τα οποία ενδέχεται να βοηθήσουν όλους όσους ενδιαφέρονται για την Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση να κατανοήσουν τα προβλήματα και τις προοπτικές, να σχεδιάσουν ένα επιθυμητό μέλλον και να το κάνουν πραγματικότητα. Τα συμπεράσματα στα οποία κατέληξε η έρευνα προσφέρουν μια συνολική και πιστεύουμε πλήρη εικόνα των ζητημάτων που ευθύνονται για την κοινωνική αποτελεσματικότητα της

Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευση αλλά σε καμία περίπτωση δεν εξαντλούν το σύνολο των παραμέτρων που την επηρεάζουν. Το δε προτεινόμενο μεθοδολογικό πλαίσιο (κεφ. 12) εμπεριέχει προτάσεις και προσεγγίσεις για κρίσιμα θέματα τα οποία εφόσον αντιμετωπιστούν άμεσα και αποτελεσματικά θα έχουν σαν αποτέλεσμα την απαρχή για σταθερή πορεία ουσιαστικής βελτίωσης της τουριστικής εκπαίδευσης.

Πάνω απ' όλα, η μελέτη αυτή προκάλεσε πρόσθετα ερωτηματικά και θα μπορούσε να αποτελέσει πηγή προβληματισμού και υλικό για περαιτέρω επεξεργασία και έρευνα μεταξύ των ενδιαφερομένων για την Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση. Για παράδειγμα, οι τρόποι και διαδικασίες επαγγελματικής εξέλιξης των αποφοίτων της προπτυχιακής και μεταπτυχιακής τουριστικής εκπαίδευσης, οι ανάγκες και οι προσδοκίες όλων των τομέων της τουριστικής αγοράς εργασίας σε στελέχη, η επιστημονική προέλευση και τα χαρακτηριστικά του εκπαιδευτικού προσωπικού όλων των βαθμίδων της τουριστικής εκπαίδευσης, οι αντιλήψεις των εμπλεκομένων με την τουριστική εκπαίδευση σε σχέση με το κύρος και την κοινωνική υπόληψη του τουρισμού και της τουριστικής απασχόλησης είναι ορισμένα από τα ζητήματα που δημιουργούν προβληματισμό και απαιτούν, κατά τη γνώμη μας, λεπτομερή διερεύνηση.

Επιπλέον, τα συμπεράσματα αυτής της μελέτης μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως βάση και σημείο αναφοράς για μια ρεαλιστική και εξειδικευμένη διερεύνηση των προοπτικών που έχει η εφαρμογή του νέου νόμου για τη διασφάλιση της ποιότητας στα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων των ανώτατων Τ.Ε.Ι.

Εκφράζεται επίσης η προσδοκία, η μελέτη αυτή να προκαλέσει το ενδιαφέρον των αρμοδίων αρχών για τη δημιουργία ενός Εθνικού Επιστημονικού Συμβουλίου Τουριστικής Εκπαίδευσης με συμμετοχή εκπαιδευτικών και κοινωνικών φορέων που θα επανασχεδιάσει το σύστημα τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στη χώρα. Ένα σύστημα το οποίο λαμβάνει υπόψη τα σύγχρονα επιστημονικά και τεχνολογικά δεδομένα, υποστηρίζει την τουριστική βιομηχανία και την παραγωγή, συνδέει αποτελεσματικά τη θεωρία με την πράξη, εμπνέει την ανάπτυξη και την πρόοδο και εν τέλει, ένα σύστημα ικανό να αναδείξει την αξία της γνώσης και της εξειδίκευσης προς όφελος των εμπλεκομένων και της κοινωνίας.

ΜΕΡΟΣ Ε ΚΕΦΑΛΑΙΟ 12: ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

12.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Αντί προτάσεων, η διατύπωση ενός *μεθοδολογικού πλαισίου* πάνω στο οποίο να βασίζεται μια στρατηγική ποιότητας για τον επανασχεδιασμό της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης με όρους Διοίκησης Ολικής Ποιότητας και με στόχο την κοινωνική αποτελεσματικότητα, αποτέλεσε μια επιβεβλημένη επιλογή σ' αυτήν την εργασία για τους λόγους που προέκυψαν από τη δευτερογενή και πρωτογενή έρευνα.

12.2 ΔΟΜΗ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ

Η διατύπωση του μεθοδολογικού πλαισίου στοχεύει στον προσδιορισμό των κρίσιμων παραγόντων επιτυχίας (ΚΠΕ) που δύνανται να εξασφαλίζουν την παροχή αποτελεσματικής τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης. Ο σχεδιασμός και η υλοποίηση ενός προγράμματος σπουδών Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης απαιτεί ένα σύνολο φάσεων με καθορισμένους στόχους και αλληλένδετες δραστηριότητες που έχουν στενή συνάρτηση μεταξύ τους και σε μεγάλο βαθμό αλληλοκαθορίζονται.

Το μεθοδολογικό πλαίσιο που αναπτύσσεται, όπως φαίνεται στον πίνακα 12.1, περιλαμβάνει τέσσερα στάδια και τα κριτήρια επιλέγονται και ταξινομούνται με βάση την ορθολογική και χρονική αλληλουχία ανάπτυξής τους σε δραστηριότητες προγραμματισμού, σχεδιασμού και ανάπτυξης, υλοποίησης και αξιολόγησης.

Ως κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας ορίζονται οι 'κρίσιμοι βασικοί τομείς της εκπαιδευτικής διαδικασίας, οι οποίοι έχουν προσδιορισμένο ρόλο και περιεχόμενο' και η αποδοχή τους αποτελεί τη βάση προκειμένου να ληφθούν οι *κατάλληλες αποφάσεις* που εγγυώνται την αποτελεσματικότητα των προγραμμάτων σπουδών τριτοβάθμιας προπτυχιακής εκπαίδευσης.

Η βασική διαδικασία ξεκινά με τον προσδιορισμό κυρίαρχων προϋποθέσεων, εννοιολογικής και ιδεολογικής φύσης, οι οποίες εφόσον διευθετηθούν, δημιουργούν ένα σταθερό πλαίσιο αναφοράς για όλα τα επόμενα στάδια. Η σημασία του πρώτου σταδίου εστιάζεται στην εξουδετέρωση ενδεχόμενων αμφισβητήσεων, διλημμάτων και παλινδρομήσεων με στόχο τη διασφάλιση ενός

κλίματος αυτοπεποίθησης και προσανατολισμού. Το δεύτερο στάδιο αναφέρεται στον σχεδιασμό και ανάπτυξη με βάση τα αποτελέσματα του προηγούμενου σταδίου και οι προσπάθειες επικεντρώνονται στον προσδιορισμό των παραγόντων που θεωρούνται κρίσιμοι για την επιτυχία όχι μόνο της συγκεκριμένης φάσης αλλά του συνολικού εγχειρήματος. Το τρίτο στάδιο αναφέρεται στον προσδιορισμό των ποιοτικών παραμέτρων οι οποίες θεωρούνται κρίσιμες για την υλοποίηση του προγράμματος σπουδών και το τέταρτο στάδιο περιλαμβάνει την επιλογή των κρίσιμων παραγόντων επιτυχίας που αφορούν στην αξιολόγηση. Όλα τα στάδια υπάγονται στον κανόνα της αλληλεπίδρασης.

Πίνακας 12.1: Δομή του μεθοδολογικού πλαισίου	
ΣΤΑΔΙΑ	ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ
1 ^ο Στάδιο: Προγραμματισμός παροχής εκπαιδευτικής υπηρεσίας	Προσδιορισμός των κρίσιμων παραγόντων επιτυχίας (ΚΠΕ) στη φάση του προγραμματισμού παροχής εκπαιδευτικών υπηρεσιών
2 ^ο Στάδιο: Σχεδιασμός και ανάπτυξη	Προσδιορισμός των κρίσιμων παραγόντων επιτυχίας (ΚΠΕ) στη φάση του σχεδιασμού προγράμματος σπουδών.
3 ^ο Στάδιο: Υλοποίηση	Προσδιορισμός των κρίσιμων παραγόντων επιτυχίας (ΚΠΕ) στη φάση της υλοποίησης προγράμματος σπουδών.
4 ^ο Στάδιο: Αξιολόγηση	Προσδιορισμός των κρίσιμων παραγόντων επιτυχίας (ΚΠΕ) στη φάση της αξιολόγησης προγράμματος σπουδών.

12.3 ΠΡΩΤΟ ΣΤΑΔΙΟ: ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Η αποτελεσματικότητα του προγραμματισμού παροχής υπηρεσιών τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης έγκειται στην πρόβλεψη των επιλογών που απαιτούνται για τη βελτίωση της ποιότητας της παρεχόμενης εκπαιδευτικής υπηρεσίας, τη βιωσιμότητα της εκπαιδευτικής μονάδας παροχής της εκπαιδευτικής υπηρεσίας και την υιοθέτηση κουλτούρας που εστιάζεται στην επίτευξη κοινωνικής αποτελεσματικότητας.

Το πρώτο αυτό στάδιο κρίνεται καθοριστικής σημασίας για τη μελλοντική πορεία και την αποτελεσματικότητα της παρεχόμενης τριτοβάθμιας προπτυχιακής τουριστικής εκπαίδευσης στη χώρα και προϋποθέτει την ενεργοποίηση και συμμετοχή ειδικών του τουρισμού και της φιλοξενίας. Οι ενέργειες και οι δραστηριότητες αυτής της φάσης αποτελούν κρίσιμους παράγοντες αποτελεσματικότητας, υπάγονται στον κανόνα της αλληλεπίδρασης,

και εστιάζονται στην εννοιολογική διερεύνηση του πεδίου αναφοράς, την ανάλυση των ιδεολογικών ζητημάτων και των κοινωνικοοικονομικών συνθηκών που σχετίζονται με τον τομέα σπουδών, την αξιολόγηση των ζητημάτων, την εκπόνηση της αποστολής ποιότητας και τη σκοποθέτηση της εκπαιδευτικής μονάδας.

12.3.1 ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΗ ΚΑΙ ΟΡΘΟΛΟΓΙΚΗ ΟΡΙΟΘΕΤΗΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Εστιακό σημείο της ανίχνευσης του τουριστικού περιβάλλοντος είναι το θέμα της εννοιολογικής οριοθέτησης του τουρισμού και η ανάλυση της αγοράς εργασίας καθότι πρόκειται για ζητήματα μείζονος επίδρασης στην αποτελεσματικότητα των Προγραμμάτων Σπουδών. Η εργασία μας τεκμηρίωσε ότι ο τουρισμός αποτελεί μια πολυδιάστατη και σχετικά σύνθετη έννοια. Επίσης, πολυδιάστατη, ποικιλόμορφη και πολυσύνθετη χαρακτηρίζεται και η αγορά εργασίας που σχετίζεται άμεσα ή έμμεσα με την τουριστική δραστηριότητα. Κατά συνέπεια ούτε ο τουρισμός, ούτε η τουριστική αγορά εργασίας επιδέχονται ένα γενικό και μονοσήμαντο ορισμό και παράλληλα δεν πρέπει να ξεχνούμε ότι *‘οι προβληματικές καταστάσεις ανακύπτουν όταν οι άνθρωποι έχουν συγκρουόμενες απόψεις για την ίδια κατάσταση’* (Flood and Jackson, 2000:195). Η εξέταση, ανάλυση και, στο μέτρο του εφικτού, αποσαφήνιση και διευθέτηση των σχετικών ζητημάτων στην φάση αυτή, είναι δυνατόν να προσφέρει τις ελάχιστες βασικές συνθήκες και προϋποθέσεις πάνω στις οποίες θα στηριχτούν τα επόμενα βήματα.

Τα ζητήματα αυτά είναι:

- Μελέτη και διερεύνηση του ζητήματος του εννοιολογικού περιεχομένου του τουρισμού και της φιλοξενίας και προσδιορισμός των ζητημάτων που προκύπτουν σε σχέση με το σχεδιασμό και την ποιότητα Προγραμμάτων Σπουδών Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης (βλ. π.χ. Echtner and Jamal, 1997). Η κατανόηση του προβλήματος και η αναγνώριση της ανάγκης να συμφωνηθούν *κεντρικές έννοιες* και ένα κατανοητό πλαίσιο είναι δυνατόν να εξασφαλίσει κοινό όραμα και να δημιουργήσει τη βάση για το σχεδιασμό και υλοποίηση αποτελεσματικών Προγραμμάτων Σπουδών. Όπως έχει τεκμηριωθεί από την παρούσα μελέτη (βλ. κεφ. 6), οι εννοιολογικές αδυναμίες του τουρισμού και της φιλοξενίας δημιουργούν πρόσφορο έδαφος για παρερμηνείες, διχογνωμίες και αποπροσανατολισμό σ’ ένα τομέα

σπουδών που είναι νέος, ανώριμος και στερείται την παράδοση καθιερωμένων τομέων. Η μελέτη ωστόσο των διαφόρων θεωρητικών μοντέλων του τουρισμού και της φιλοξενίας καθώς επίσης των συστημάτων τουριστικής εκπαίδευσης προσφέρει λύσεις για οργανωτικές και λειτουργικές ρυθμίσεις σε όλα τα επίπεδα της τουριστικής εκπαίδευσης. Ειδικά για την Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση, η βασική οριοθέτηση των Προγραμμάτων Σπουδών στηρίζεται στην παραδοχή ότι ο τουρισμός αποτελείται από διάφορους τομείς με ειδικές απαιτήσεις και η τουριστική εκπαίδευση είναι το άθροισμα όλων των εξειδικευμένων προγραμμάτων σπουδών με βασικό διαχωρισμό σε προγράμματα σπουδών α. με αμιγή ακαδημαϊκό προσανατολισμό (διοίκηση τουρισμού, τουριστικών σπουδών, σπουδών φιλοξενίας) χωρίς ή με ασαφείς επαγγελματικούς στόχους και β. με ακαδημαϊκό-επαγγελματικό προσανατολισμό (διοίκηση τουριστικών επιχειρήσεων, διοίκηση επιχειρήσεων φιλοξενίας ή διοίκηση ξενοδοχειακών επιχειρήσεων), με προσδιορισμένους επαγγελματικούς στόχους. Παράλληλα, η εξέταση των φιλοσοφικών σχέσεων μεταξύ προγραμμάτων σπουδών τουρισμού και φιλοξενίας προσφέρει το πλαίσιο ανάπτυξης του προγράμματος σπουδών χωρίς παλινδρομήσεις και τη δυνατότητα προσδιορισμού των στόχων και του σώματος γνώσης κάθε προγράμματος.

- ο Αλληλένδετη με την προηγούμενη είναι η ανάγκη ανάπτυξης της έννοιας των απαιτήσεων της κοινωνίας από ένα πρόγραμμα σπουδών τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης. Το ζήτημα αυτό είναι εξαιρετικά σημαντικό γιατί εάν η ερμηνεία είναι λανθασμένη, η αποτελεσματικότητα του προγράμματος σπουδών αποκλείεται να επιτευχθεί. Επιβάλλεται για το λόγο αυτό κριτική ανάλυση της υφιστάμενης σχέσης της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης, της τουριστικής ανάπτυξης και της αγοράς εργασίας. Στο πολύπλοκο περιβάλλον της Τουριστικής Αγοράς Εργασίας η γνώση και κατανόηση των τομέων που συνθέτουν την τουριστική βιομηχανία (βλ. διάγραμμα 5.2) και με την παραδοχή ότι είναι αδύνατον ένα Πρόγραμμα Σπουδών να προετοιμάσει τα εξειδικευμένα στελέχη για όλα τα επαγγέλματα που δημιουργούνται στο ευρύτερο πλαίσιο του τουρισμού και της φιλοξενίας, επιβάλλεται η χαρτογράφηση των αναγκών του συνόλου της τουριστικής βιομηχανίας για εξειδικευμένα Προγράμματα Σπουδών κατά τομέα και επίπεδο στη βάση του διαγράμματος 5.3 (παρ.5.4.2 κεφάλαιο 5). Στη φάση

αυτή, οι εμπλεκόμενοι με τη διαδικασία οφείλουν να διερευνήσουν το γενικό πλαίσιο των απαιτήσεων του κάθε τομέα σε εξειδικευμένες γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες και να συνδυάσουν ενδεχομένως δύο ή περισσότερους τομείς με κριτήριο πάντοτε τη δυνατότητα ανάπτυξης των απαιτούμενων σε βάθος και εύρος ειδικών γνώσεων μέσα στα χρονικά όρια της εκπαιδευτικής διαδικασίας, *παράλληλα με τις γενικές που απαιτούνται για το σύνολο της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης.*

- ο Παράλληλη ανάγκη καθίσταται η διερεύνηση του βαθμού κάλυψης των διαφόρων τομέων από τα υπάρχοντα προγράμματα σπουδών. Αυτή η διαδικασία παρέχει στοιχεία για τον καθορισμό των ‘κενών’ της παρεχόμενης τουριστικής εκπαίδευσης σε τριτοβάθμιο επίπεδο και στη λήψη αποφάσεων σχετικά με την ‘επανατοποθέτηση’ του υπάρχοντος προγράμματος σπουδών ή τη δημιουργία ενός νέου. Στο πλαίσιο της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης στη χώρα μας, σύμφωνα με τα στοιχεία της παρούσης μελέτης, οι προσφερόμενες επιλογές από το δημόσιο τομέα είναι περιορισμένες σε επίπεδο προπτυχιακών σπουδών και αδυνατούν να καλύψουν επαρκώς τις ανάγκες του τομέα της φιλοξενίας ή του ευρύτερου τουριστικού τομέα, με κυρίαρχη προϋπόθεση για την αναβάθμισή τους την εννοιολογική και αντικειμενική οριοθέτηση τους.

Με όρους Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, τα παραπάνω οδηγούν στον καθορισμό των εξωτερικών ‘πελατών’ του προγράμματος σπουδών και ουσιαστικά στην εφαρμογή μιας διαδικασίας κατάτμησης της αγοράς όπου ως αγορά νοείται ‘ένα σύνολο πελατών που συμμερίζονται παρόμοιες ανάγκες και επιθυμίες’ (Kotler, 1991:77).

Επομένως, η ανάλυση του περιβάλλοντος του τουρισμού και η επαρκής γνώση των πεδίων απασχόλησης αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για τον προσδιορισμό των εκπαιδευτικών αναγκών που επιδιώκει να καλύψει το πρόγραμμα και παράλληλα συνιστά τη βάση προσδιορισμού καθοριστικών στοιχείων των επόμενων φάσεων.

12.3.2 ΙΔΕΟΛΟΓΙΚΟΣ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Σε πολλά εκπαιδευτικά ιδρύματα, ο ισχυρισμός ότι γίνεται κάποια σοβαρή φιλοσοφική μελέτη στη διαδικασία ανάπτυξης προγραμμάτων είναι ένας μύθος. Τις περισσότερες φορές εξαρτάται από την επίτευξη συμβιβασμών και ισορροπιών όπου οι αποφάσεις προέρχονται από άτομα σε θέσεις κλειδιά, οι οποίοι μάχονται για τα δικά τους

μαθήματα και τομέα ειδίκευσης, συνήθως άσχετο με τον τομέα του τουρισμού (Holloway, 1998:8).

Κρίσιμος παράγοντας επιτυχίας οποιουδήποτε προγράμματος σπουδών Τριτοβάθμιας Τουριστικής κατεύθυνσης εστιάζεται στο ζήτημα του ιδεολογικού και φιλοσοφικού του προσανατολισμού.

Όπως προκύπτει από την παρούσα μελέτη, τα προγράμματα σπουδών των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι., ανεξάρτητα ως ένα βαθμό από τους σκοπούς και τους στόχους που ορίζονται από το θεσμικό πλαίσιο της λειτουργίας τους, ταλαντεύονται ιδεολογικά προς δύο αντίθετες κατευθύνσεις τόσο σε επίπεδο σχεδιασμού όσο και σε επίπεδο υλοποίησης (βλ. κεφ.10, παρ. 10.3.4). Ο μακροχρόνιος θεωρητικός προσανατολισμός της παιδείας στην χώρα, η επικρατούσα τάση για ακαδημαϊκό προσανατολισμό, σε συνδυασμό με την υποβαθμισμένη εκτίμηση των τουριστικών επαγγελμάτων και δραστηριοτήτων, τη φύση και τα χαρακτηριστικά της τουριστικής απασχόλησης και άλλους παράγοντες, η τριτοβάθμια τεχνολογική τουριστική εκπαίδευση έχει πρόβλημα προσανατολισμού και δεν εκπληρώνει αποτελεσματικά τους σκοπούς της.

Για τους λόγους αυτούς γίνεται επιτακτική η ανάγκη αποσαφήνισης της ιδεολογικής κατεύθυνσης των προγραμμάτων σπουδών τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης με γνώμονα την αποδοχή, υιοθέτηση και υλοποίηση των σκοπών και των στόχων της Τριτοβάθμιας Τεχνολογικής Εκπαίδευσης. Οι σκοποί και οι στόχοι της Τριτοβάθμιας Τεχνολογικής Εκπαίδευσης δίνουν ιδιαίτερη βαρύτητα στην παροχή θεωρητικής και πρακτικής εκπαίδευσης ‘επαρκή για την εφαρμογή επιστημονικών, τεχνολογικών καλλιτεχνικών ή άλλων γνώσεων και δεξιοτήτων στο επάγγελμα’ και παράλληλα στη δημιουργία υπεύθυνων πολιτών ‘ικανών να συνεισφέρουν ως στελέχη εφαρμογής στα πλαίσια του δημοκρατικού προγραμματισμού, στην οικονομική, κοινωνική και πολιτιστική ανάπτυξη της χώρας’.

12.3.3 ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΟΡΙΩΝ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΠΟΥΔΩΝ (POSITIONING)

Αλληλένδετο και εξίσου κρίσιμο παράγοντα αποτελεσματικότητας ενός προγράμματος σπουδών τριτοβάθμιας προπτυχιακής τουριστικής εκπαίδευσης αποτελεί η οριοθέτηση του πεδίου ή των πεδίων μελέτης. Όπως προκύπτει από τη βιβλιογραφική έρευνα αλλά και την εμπειρική-αναλυτική εξέταση των παρεχόμενων προγραμμάτων σπουδών στη χώρα, αυτά στερούνται ισορροπίας,

συνοχής και ταυτότητας. Αδυνατούν να ικανοποιήσουν κανένα τομέα της αγοράς εργασίας και στην ουσία παράγουν ανεπάγγελτους πτυχιούχους, σ' ένα τομέα ο οποίος έχει αποδεδειγμένα σημαντικές ελλείψεις σε εξειδικευμένα στελέχη. Το βασικό πρόβλημα έγκειται στο ότι τα παρεχόμενα προγράμματα σπουδών τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης είναι γενικόλογα, και ασαφή, ο όρος 'τουριστική εκπαίδευση' χρησιμοποιείται αβασάνιστα, με αποτέλεσμα τα προγράμματα σπουδών να στερούνται ταυτότητας και σαφήνειας στόχων. Δεν οριοθετούνται επαρκώς και με σαφήνεια τα πεδία της 'διοίκησης ξενοδοχειακών επιχειρήσεων ή φιλοξενίας' και της 'διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων ή τουρισμού', όπως γίνεται από τα εκπαιδευτικά ιδρύματα στις περισσότερες χώρες του κόσμου.

Οι όροι 'διοίκηση τουριστικών επιχειρήσεων' και 'στέλεχος τουριστικών επιχειρήσεων' δημιουργούν μια συγκεχυμένη εικόνα και αποπροσανατολίζουν τους φοιτητές (αποδέκτες της εκπαίδευσης), την αγορά εργασίας και τους φορείς της εξουσίας που διαχειρίζονται τα ζητήματα της εκπαιδευτικής πολιτικής. Ο όροι εμπεριέχουν ένα ευρύ φάσμα κλάδων και επαγγελμάτων – όπως ξενοδοχεία, αεροπορικές εταιρείες, ταξιδιωτικά πρακτορεία, επιχειρήσεις παροχής εστίασης και αναψυχής, μεταφορικές επιχειρήσεις, επιχειρήσεις catering - με τεράστια ανομοιογένεια ως προς τις απαιτήσεις τους σε εξειδικευμένες γνώσεις, οι οποίες είναι αδύνατο να παρέχονται από ένα ενιαίο πρόγραμμα σπουδών. Όπως αναλύθηκε στο κεφάλαιο τρία του παρόντος, αυτό το αναμφισβήτητο γεγονός έχει γίνει αντιληπτό και πλήρως κατανοητό στις τουριστικά προηγμένες χώρες, κάτι το οποίο μεταφράζεται στα υλοποιούμενα προγράμματα σπουδών τουριστικής εκπαίδευσης.

Πρόσθετα, τόσο οι εξελίξεις στον τουρισμό και τη φιλοξενία σε επιστημονικό και επαγγελματικό επίπεδο, όσο και τα στοιχεία για την αποτελεσματικότητα της υφιστάμενης κατάστασης στην τριτοβάθμια τουριστική εκπαίδευση σε συνδυασμό με την κοινωνική ανάγκη για παροχή αποτελεσματικών προγραμμάτων σπουδών επιβάλλουν την επανατοποθέτηση, αναμόρφωση και αναβάθμιση των υφιστάμενων προγραμμάτων σπουδών ώστε να ανταποκριθούν αποτελεσματικά στις ανάγκες των αντίστοιχων επαγγελμάτων (ξενοδοχειακού και / ή τουριστικού στελέχους), της ευρύτερης ανταγωνιστικότητας του τουρισμού και της κοινωνία. Μέσα σ' αυτό το πλαίσιο, το κριτήριο της

κατάλληλης ‘τοποθέτησης’ των προγραμμάτων σπουδών καθίσταται μείζονος σημασίας.

Ωστόσο, με όρους διοίκησης ολικής ποιότητας, είναι σημαντικό οι αποφάσεις να αποτελούν αντικείμενο συναίνεσης, κατανόησης και αποδοχής από όλους τους εμπλεκόμενους, γι’ αυτό οι ενέργειες που προτείνονται παρακάτω πρέπει να υλοποιούνται με προτροπή των υπευθύνων από το σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού της εκπαιδευτικής μονάδας. Η δυνατότητες εκπαίδευσης και επανεκπαίδευσης του προσωπικού και άλλες διευθετήσεις που εξετάζονται στο τρίτο στάδιο ενδέχεται να επαυξήσουν την αντικειμενικότητα των αποφάσεων (παρ. 12.4.8)

- Η ανάλυση και ανασκόπηση των σχέσεων της εκπαιδευτικής μονάδας παροχής τουριστικής εκπαίδευσης με την αγορά εργασίας και την ευρύτερη κοινωνία προσφέρει τη δυνατότητα να προσδιοριστούν σε πρώτη φάση τα ‘κενά ποιότητας’ στους διάφορους τομείς της τουριστικής δραστηριότητας, οι τάσεις, προοπτικές και οι διαφαινόμενες ανάγκες κάθε τομέα, καθώς και οι ανάγκες τους σε στελέχη.
- Παράλληλα η μελέτη και έρευνα των πρακτικών και στρατηγικών ομοειδών εκπαιδευτικών μονάδων σε εθνικό και διεθνές επίπεδο είναι δυνατόν να διαφωτίσει περαιτέρω το αντικείμενο της έρευνας.
- Οι διαπιστώσεις και τα στοιχεία που θα προκύψουν, μετά από αξιολόγηση είναι δυνατόν να προσφέρουν μια αντικειμενική βάση στο ‘τμήμα παροχής εκπαίδευσης’ προκειμένου να προσανατολιστεί και να επιλέξει ‘ποιο’ ή ‘ποια’ κενά επιθυμεί και μπορεί να καλύψει.
- Σημαντικό επίσης στο στάδιο αυτό είναι να προσδιοριστούν τα όρια και το εννοιολογικό περιεχόμενο του τομέα που παρουσιάζει το ‘κενό ποιότητας’ και που επιλέγει να καλύψει το πρόγραμμα σπουδών.

12.3.4 ΘΡΑΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Απαραίτητη συνθήκη για τη συνεχή και μακροπρόθεσμη αποτελεσματικότητα της παρεχόμενης Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης είναι να υπάρχει όραμα ποιότητας στον εκπαιδευτικό οργανισμό και σε κάθε μία από τις σχολές και τα τμήματα που τον συνθέτουν.

Η δημιουργία οράματος για το ρόλο της εκπαιδευτικής μονάδας στο χώρο της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης και η δημιουργία ενδιαφέροντος και

μιας ‘έννοιας προορισμού’ με τον επαναπροσδιορισμό και διατύπωση του ρόλου τμήματος σε σχέση με την κοινωνική του αποστολή στα πλαίσια της Τριτοβάθμιας Τεχνολογικής Εκπαίδευσης, παρέχει κατεύθυνση στον οργανισμό και θέτει στο επίκεντρο των προσπαθειών την απαίτηση για κοινωνική αποτελεσματικότητα.

Σύμφωνα με τη θεωρία της διοίκησης ολικής ποιότητας στο τρίτο κεφάλαιο, η δημιουργία οράματος ποιότητας είναι δυνατόν να εξασφαλίσει σε μια εκπαιδευτική μονάδα:

- ο Καθορισμό αποστολών και υιοθέτηση θεμελιακών αξιών με σκοπό την ικανοποίηση των αναγκών της κοινωνίας και της οικονομίας.
- ο Οργάνωση των ανθρώπινων και υλικών πόρων και διοίκηση των διαδικασιών αποκλειστικά με σκοπό να παράγει αξία στους φοιτητές, το τμήμα, και τους ενδιαφερομένους.
- ο Ομαδικό πνεύμα, ενδιαφέρον μετάδοσης του νοήματος των αποστολών της εκπαιδευτικής μονάδας και καλλιέργεια της αίσθησης του ανήκειν.

12.3.5 ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΗΣ ΠΡΩΤΗΣ ΦΑΣΗΣ

Πίνακας 12.2: ΚΡΙΣΙΜΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ (ΚΠΕ) Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης κατά την πρώτη φάση	
ΠΡΩΤΟ ΣΤΑΔΙΟ: ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	
Κρίσιμοι Παράγοντες Επιτυχίας (ΚΠΕ)	Περιεχόμενο
Εννοιολογική οριοθέτηση των προγραμμάτων σπουδών	Κατανόηση της δομής & οργάνωσης της τουριστικής βιομηχανίας. Κατανόηση της σχέσης & των ορίων της φιλοξενίας και τουρισμού. Κατανόηση των τομέων & των επιπέδων της τουριστικής απασχόλησης.
Ιδεολογικός προσανατολισμός προγραμμάτων σπουδών	Ακαδημαϊκές /επαγγελματικές σπουδές: Προσδιορισμός της σχέσης εκπαίδευσης /αγοράς εργασίας Ικανοποίηση οικονομικών αναγκών της κοινωνίας (αγοράς εργασίας) Ανταπόκριση στις κοινωνικές ανάγκες και αξίες
Σκοποθέτηση προγραμμάτων σπουδών	Διεθνής πρακτική Αξιολόγηση παρεχόμενης ΤΤΕ Έρευνα πλαισίου αναφοράς (Ι) Έρευνα εκπαιδευτικών αναγκών τουριστικής αγοράς εργασίας (Ι) Διαχωρισμός προγραμμάτων σπουδών
Όραμα ποιότητας	Κοινωνική αποτελεσματικότητα ‘καταλληλότητα σκοπού’ Συμμετοχή και δέσμευση όλων των μελών της εκπαιδευτικής μονάδας.

12.4 ΔΕΥΤΕΡΟ ΣΤΑΔΙΟ: ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ & ΑΝΑΠΤΥΞΗ

Έχοντας προσδιορίσει του κρίσιμους παράγοντες επιτυχίας κατά το πρώτο στάδιο του προγραμματισμού παροχής της εκπαιδευτικής υπηρεσίας γίνεται εφικτή η διατύπωση των κρίσιμων παραγόντων στο επόμενο στάδιο του σχεδιασμού και ανάπτυξης ενός προγράμματος σπουδών τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης.

Οι κρίσιμοι παράγοντες που διασφαλίζουν την αποτελεσματικότητα του σχεδιασμού και ανάπτυξης ενός προγράμματος σπουδών καθορίζονται σε γενικές γραμμές από την αντιστοίχιση των προδιαγραφών του στις διαπιστωμένες ανάγκες και απαιτήσεις που επιδιώκει να καλύψει το εν λόγω πρόγραμμα.

Και στο στάδιο αυτό, οι κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας υπάγονται στον κανόνα της αλληλεπίδρασης και εστιάζονται στον καθορισμό του τίτλου του προγράμματος σπουδών, στον ορισμό της αποστολής του, στον καθορισμό των σκοπών και των στόχων του.

12.4.1 ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ 'ΤΙΤΛΟΥ' ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΠΟΥΔΩΝ

Ο τίτλος ενός προγράμματος σπουδών προκύπτει από την 'τοποθέτησή' του στον χάρτη της τουριστικής εκπαίδευσης με την ευρεία έννοια του όρου. Η σαφήνεια του τίτλου ενός προγράμματος σπουδών αποτελεί θεμελιώδες κριτήριο αποτελεσματικότητας και υπάγεται στη βασική αρχή της εκπαίδευσης που ορίζει ότι 'ο εκπαιδευόμενος δεν πρέπει να αποπροσανατολίζεται και αυτό σχετίζεται όχι μόνο με το περιεχόμενο της διδασκαλίας, αλλά και με τον 'τίτλο' κάτω από τον οποίο διδάσκεται το άτομο' (McClelland, 1982:174) και παράλληλα προσδιορίζει τον προσανατολισμό του προγράμματος σπουδών, επικοινωνεί και διαβιβάζει στο εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον την ειδική κοινωνική αποστολή του προγράμματος σπουδών.

Ο καθορισμός του τίτλου, ως προσδιοριστικού στοιχείου της ταυτότητας του προγράμματος σπουδών, σχετίζεται απόλυτα και απορρέει από την κατανόηση, γνώση και εφαρμογή των δεδομένων που προκύπτουν από την 'εννοιολογική οριοθέτηση των προγραμμάτων σπουδών', ένα κρίσιμο παράγοντα αποτελεσματικότητας που προσδιορίστηκε στο πρώτο στάδιο.

Το κριτήριο αυτό, όπως προκύπτει από την ανάλυση της ελληνικής πραγματικότητας στην παρούσα μελέτη, είναι κρίσιμης σημασίας στα προγράμματα σπουδών που έχουν αντικείμενο τον τουρισμό και τη φιλοξενία

και ο καθορισμός του μπορεί κατ' αρχήν να εγγυηθεί ότι δίδεται στο πρόγραμμα ο προσανατολισμός που θα οδηγήσει τα επόμενα στάδια της ανάπτυξης του και θα διασφαλίσει την αποτελεσματικότητα του. Επομένως αν ο σκοπός της εκπαιδευτικής μονάδας είναι να προσφέρει ένα πρόγραμμα σπουδών στο γνωστικό αντικείμενο της Διοίκησης των Τουριστικών Επιχειρήσεων, της Διοίκησης Επιχειρήσεων Φιλοξενίας, των Τουριστικών Σπουδών, ή της Τουριστικής Επιστήμης οφείλει να είναι σαφές ότι πρόκειται να κάνει αυτό ακριβώς. Όπως προκύπτει από την ανάλυση των κρίσιμων παραγόντων επιτυχίας στο προηγούμενο στάδιο, αλλά και από την ανάλυση των επόμενων σταδίων, οι ειδικοί στόχοι καθενός από τα προγράμματα σπουδών που αναφέρθηκαν ως παραδείγματα, είναι διαφορετικοί και προσφέρουν στους εν δυνάμει σπουδαστές διαφορετικές επιλογές και καλύπτουν διαφορετικές ανάγκες και προσδοκίες της αγοράς εργασίας και της ευρύτερης κοινωνίας, χωρίς αυτό να σημαίνει ότι δεν χαρακτηρίζονται με στενούς δεσμούς και ότι δεν έχουν κοινή επιστημονική και γνωστική βάση μέχρι ενός ορίου. Από το όριο αυτό και μετά καθορίζεται η ταυτότητα (αντικείμενο σπουδών) και η ειδική αποστολή του προγράμματος σπουδών.

Επιπρόσθετα, η προστιθέμενη αξία αυτού του κριτηρίου εστιάζεται στο ότι προσφέρει ουσιασθή πλεονεκτήματα σε ολόκληρο το σύστημα της τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης με κυριότερα:

- Τη δυνατότητα ανάπτυξης συνεκτικών, ισορροπημένων και ποιοτικών προγραμμάτων σπουδών στους βασικούς ή σε περισσότερο εξειδικευμένους τομείς του τουρισμού και της φιλοξενίας.
- Την παροχή αξιόπιστων επιλογών στους υποψήφιους φοιτητές και ικανοποίηση της ανάγκης για εξειδικευμένα προγράμματα σπουδών.
- Την άρση της επικρατούσας σύγχυσης στους υποψήφιους φοιτητές, φοιτητές, αποφοίτους και της αγοράς εργασίας σχετικά με την αποστολή των παρεχόμενων προγραμμάτων σπουδών.
- Προσφέρει για γενική αντίληψη για το περιεχόμενο των σπουδών.

12.4.2 ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΠΟΥΔΩΝ

Σύμφωνα με τη θεωρία της Διοικητικής αλλά και της Παιδαγωγικής Επιστήμης, αποστολή είναι ο σκοπός της οργάνωσης ή ο λόγος ύπαρξής της. Με την έννοια αυτή, η αποστολή εκφράζει το βασικό καθήκον της οργάνωσης προς την

κοινωνία και απαντά σε ερωτήματα σχετικά με τη φύση και την ύπαρξή της (Ζαβλάνος, 2002; Blackledge and Hunt, 1994; Bush, 1984).

Ένα πρόγραμμα σπουδών που στοχεύει στην ποιότητα δεν μπορεί να διατυπωθεί αν δεν προσδιορίσει με σαφήνεια τις αποστολές του αφού είναι σε σχέση με αυτές τις αποστολές και με τους σχετικούς στόχους και διαδικασίες που το πρόγραμμα σπουδών αξιολογείται.

Η αποστολή μιας εκπαιδευτικής μονάδας ή ενός προγράμματος σπουδών καθορίζεται από δύο στοιχεία: το επίπεδο της εκπαιδευτικής βαθμίδας που υπάγεται και το γνωστικό του αντικείμενο που απορρέει από τον τίτλο του προγράμματος σπουδών. Σύμφωνα με το νόμο πλαίσιο για τα Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα, η αποστολή τους ορίζεται με σαφήνεια (βλ. κεφ. 9, παρ. 9.3.1) και εκφράζεται ξεκάθαρα το καθήκον τους προς την κοινωνία. *Το κρίσιμο σημείο εστιάζεται στην πραγμάτωση αυτών των σκοπών από κάθε σχολή, τμήμα και πρόγραμμα σπουδών και το σημείο κλειδί για τα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων είναι η ανάπτυξη προγραμμάτων σπουδών με σαφή προσδιορισμό του 'επαγγέλματος' που σκοπεύει να θεραπεύσει το καθένα απ' αυτά.* Η απάντηση στο ζήτημα αυτό είναι αλληλένδετη με τις αποφάσεις και τα κριτήρια που περιλαμβάνονται στο προηγούμενο στάδιο.

Η διατύπωση και η αποδοχή της αποστολής του προγράμματος σπουδών θεωρείται κρίσιμος παράγοντας επιτυχίας γιατί προσφέρει σε πολύ γενικό επίπεδο ένα συμφωνημένο σύνολο κοινωνικών αξιών οι οποίες καθορίζουν τόσο τη διατύπωση των σκοπών και των στόχων όσο και την επιλογή και οργάνωση του σώματος γνώσης που χαρακτηρίζει το δεδομένο επάγγελμα. Παράλληλα, προσφέρει ένα εύληπτο ορισμό ο οποίος μπορεί να μεταδοθεί και να γίνει κατανοητός με ευκολία σε όλους τους ενδιαφερόμενους εντός και εκτός του εκπαιδευτικού ιδρύματος.

12.4.3 Καθορισμός των σκοπών και στόχων του προγράμματος σπουδών

‘Ο προσεκτικός και σαφής καθορισμός των σκοπών και των στόχων ενός προγράμματος σπουδών συνιστά ένα σημαντικό κρίσιμο παράγοντα για την αποτελεσματικότητά του’ (Cryer, 1986: 235).

Γενικά, η επιλογή των σκοπών ενός προγράμματος σπουδών δεν θεωρείται ότι είναι μια απλή και εύκολη διαδικασία και αυτό οφείλεται σ' ένα αριθμό παραγόντων οι οποίοι επηρεάζουν σημαντικά το σχεδιασμό των προγραμμάτων σπουδών. Αφενός, η ανάπτυξη των σκοπών είναι στενά συνυφασμένη με

φιλοσοφικούς και ηθικούς προβληματισμούς και αφετέρου, συνδέεται με την πραγματικότητα και την ανάπτυξη ρεαλιστικών προσδοκιών. Στα πλαίσια ωστόσο του προτεινόμενου μεθοδολογικού πλαισίου, η διευθέτηση των ιδεολογικών ζητημάτων στην πρώτη φάση προσφέρει τη δυνατότητα να προσδιοριστούν οι σκοποί του επιλεγμένου προγράμματος σπουδών χωρίς να διακυβεύονται από παρερμηνείες και σκοπιμότητες.

Ως σκοποί ενός προγράμματος σπουδών τριτοβάθμιας τεχνολογικής εκπαίδευσης θα μπορούσαν να καθοριστούν:

Οι απόφοιτοι,

1. Να εργάζονται αποτελεσματικά στο επιχειρηματικό περιβάλλον του τουρισμού (της φιλοξενίας ή άλλο) τόσο σε ατομικό όσο και σε συλλογικό επίπεδο.
2. Να εφαρμόζουν θεωρίες, έννοιες και τεχνικές σε επιχειρηματικά προβλήματα και αποφάσεις.
3. Να ερευνούν, αναλύουν και να αξιολογούν σχετικές επιχειρηματικές πληροφορίες από ένα εύρος πηγών και να καταλήγουν σε συμπεράσματα.
4. Να προχωρούν σε περαιτέρω σπουδές ή σε επαγγελματική απασχόληση στη διοίκηση τουριστικών επιχειρήσεων και επιχειρήσεων φιλοξενίας.
5. Να επιτυγχάνουν επαγγελματικό κύρος στον τομέα της επιλογής τους και να αναγνωρίζεται ότι η απόκτηση πτυχίου αποτελεί ορόσημο στην επαγγελματική τους εξέλιξη.

Ως στόχος ορίζεται η εκ των προτέρων περιγραφή μιας συμπεριφοράς που θα έχει αποκτήσει ο εκπαιδευόμενος, ύστερα από επιτυχή μάθηση (Πυργιωτάκης, 2000). Με πιο συγκεκριμένη διατύπωση, οι καθορισμένοι στόχοι ενός προγράμματος σπουδών αντιπροσωπεύουν τις γενικές προσδοκίες σχετικά με τα κριτήρια που πρέπει να πληροί ο εκπαιδευόμενος για την απονομή του τίτλου σπουδών σε ένα δεδομένο επίπεδο και αντικείμενο σπουδών. Ένας σύγχρονος όρος προσδιορισμού των στόχων στην τριτοβάθμια εκπαίδευση είναι το benchmarking και προέρχεται από τη θεωρία της διοίκησης ολικής ποιότητας. Στην ελληνική γλώσσα θα μπορούσαν να αποδοθούν ως 'δηλώσεις συγκριτικής αξιολόγησης επιδόσεων' και όπως οι στόχοι, *εκφράζουν με σαφήνεια τα χαρακτηριστικά και τις ικανότητες που πρέπει να είναι σε θέση να επιδεικνύουν*

οι εκπαιδευόμενοι ως αποτέλεσμα της εκπαίδευσής τους (βλ. κεφ. 3, παρ. 3.4.2.1).

Ο αναλυτικός και σαφής καθορισμός των γνωστικών στόχων ενός προγράμματος σπουδών, δηλαδή των επιδιωκόμενων αποτελεσμάτων από την εφαρμογή του, με όρους διοίκησης ολικής ποιότητας και κοινωνικής αποτελεσματικότητας, εκπορεύεται από την αποστολή του, αντιστοιχεί σε διαπιστωμένες και προβλεπόμενες ανάγκες και προσδοκίες της κοινωνίας όπως και σε διαπιστωμένες και προβλεπόμενες ανάγκες του τομέα των σπουδών και αποτελεί τη βάση για τον καθορισμό και οργάνωση του θεματικού του περιεχομένου και των λοιπών στοιχείων της εκπαιδευτικής διαδικασίας.

Ένας συστηματικός τρόπος προσδιορισμού των στόχων ενός προγράμματος σπουδών που έχει αποστολή και θέτει στο επίκεντρο των προσπαθειών του την απαίτηση για κοινωνική αποτελεσματικότητα μπορεί να χρησιμοποιήσει ένα συνδυασμό από τις παρακάτω δραστηριότητες:

- Έρευνα και ανάλυση των απαιτήσεων και προσδοκιών της κοινωνίας από την τριτοβάθμια τεχνολογική εκπαίδευση.
- Ανάλυση του γενικού και ειδικού περιβάλλοντος του επιλεγμένου πεδίου.
- Έρευνα και ανάλυση των εκπαιδευτικών αναγκών του επιλεγμένου πεδίου.
- Μελέτη και ανάλυση διαθέσιμων ερευνών άλλων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων στο ίδιο ή συναφές αντικείμενο.
- Διερεύνηση των απόψεων και εκτιμήσεων ειδικευμένων ατόμων από το χώρο του επιλεγμένου πεδίου.
- Μελέτη και ανάλυση των εργασιών και δραστηριοτήτων και προσδιορισμό των απαιτούμενων γνωστικών δεξιοτήτων, ικανοτήτων και στάσεων που απαιτούνται σε επίπεδο στελεχών στο επιλεγμένο πεδίο.
- Ανάλυση του περιεχομένου ειδικών κειμένων, ερευνών και στοιχείων που αφορούν στο επιλεγμένο πεδίο.
- Έρευνα και ανάλυση των 'δρόμων' επαγγελματικής εξέλιξης των στελεχών που δραστηριοποιούνται στο επιλεγμένο πεδίο.
- Έρευνα και ανάλυση των αναγκαίων γνώσεων, δεξιοτήτων και στάσεων ενός ατόμου που είναι απαραίτητες για την επαρκή και πλήρη εκτέλεση των καθηκόντων των στελεχών που δραστηριοποιούνται στο επιλεγμένο πεδίο.
- Έρευνα και ανάλυση των αναγκαίων και μη διαθέσιμων γνώσεων, δεξιοτήτων και στάσεων ενός ατόμου που είναι απαραίτητες για την επαρκή

και πλήρη εκτέλεση των καθηκόντων των στελεχών που δραστηριοποιούνται στο επιλεγμένο πεδίο.

Στην ουσία όλες οι παραπάνω μέθοδοι επιδιώκουν να χρησιμοποιήσουν δεδομένα του παρελθόντος και να διαγνώσουν τις εξελίξεις προκειμένου να ληφθούν εμπειριστατωμένες αποφάσεις για το μέλλον που θα εξασφαλίζουν αλλαγή της ατομικής εικόνας του εκπαιδευόμενου, περισσότερες δεξιότητες, ανάπτυξη στάσεων και προϋποθέσεων και επαγγελματικών ικανοτήτων για το ατομικό όφελος του αποφοίτου και της ευρύτερης κοινωνίας.

Σε κάθε περίπτωση όλα τα προγράμματα σπουδών τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, ανεξάρτητα από το αντικείμενο σπουδών και το επιστημονικό πεδίο έχουν ορισμένους κοινούς σκοπούς και στόχους και αυτό δεν πρέπει να συγχέεται με τους ειδικούς στόχους.

Η συστηματική συλλογή, ανάλυση και ερμηνεία των δεδομένων της έρευνάς μας προσφέρει τη βάση των ειδικών στόχων προγραμμάτων σπουδών στα επιλεγμένα πεδία της Διοίκησης Επιχειρήσεων Φιλοξενίας και Τουρισμού (βλ. κεφ. 6 και Παράρτημα Α1).

12.4.4 ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ

Το περιεχόμενο σπουδών, δηλαδή τα αντικείμενα μάθησης και διδασκαλίας, εξαρτάται άμεσα από το πρόγραμμα σπουδών όπου οι έννοιες ή τα άλλα μορφωτικά αγαθά που θα διδαχτούν αντλούνται από τα προγραμματισμένα αποτελέσματα μάθησης δηλ. τους στόχους του προγράμματος σπουδών.

Ωστόσο, όπως έχει προκύψει από τα αποτελέσματα της μελέτης, η διαδικασία επιλογής των αντικειμένων μάθησης και διδασκαλίας για την επίτευξη των στόχων των Προγραμμάτων Σπουδών Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης επιδέχεται διαφορετικών ερμηνειών και επηρεάζεται από σωρεία παραγόντων με αποτέλεσμα το δομικό αυτό στοιχείο να αποτελεί ένα μείζονος σημασίας παράγοντα επιτυχίας.

Τα βασικά κριτήρια για την επιλογή του περιεχομένου σ' ένα πρόγραμμα σπουδών τριτοβάθμιας εκπαίδευσης πρέπει να είναι:

- Κριτήριο εγκυρότητας – έγκυρο είναι το περιεχόμενο όταν είναι αυθεντικό και αληθινό. Σε μία εποχή ραγδαίων εξελίξεων όπου η γνώση αυξάνεται με αλματώδεις ρυθμούς, υπάρχει κίνδυνος να δίνονται στοιχεία που δεν ισχύουν και ακόμη, ίσως, να διδάσκονται αρχές, θεωρίες και έννοιες ξεπερασμένες.

- **Κριτήριο σπουδαιότητας:** ένα σημαντικό στοιχείο στην επιλογή του περιεχομένου είναι το κριτήριο της σπουδαιότητας. Ένα πρόγραμμα σπουδών οφείλει να διασφαλίζει *πρωτίστως* τα βασικά και τα ουσιώδη που συνιστούν τις απαιτήσεις του γνωστικού αντικειμένου.
- **Κριτήριο ενδιαφέροντος:** σχετίζεται κυρίως με τον τρόπο και τις μεθόδους διδασκαλίας ώστε να υποκινείται το ενδιαφέρον του εκπαιδευόμενου.
- **Κριτήριο συνάφειας και αλληλεξάρτησης:** τα προγραμματισμένα αποτελέσματα μάθησης (άρα η προσδοκώμενη ποιότητα και η μάθηση) επιτυγχάνονται όταν υπάρχει σχέση μεταξύ αποστολής, στόχων, περιεχομένου και μεθόδων (Nichols & Nichols, 1973; Hirst, 1974).

Στη βάση των δευτερογενών και πρωτογενών δεδομένων και των συμπερασμάτων της μελέτης μας, στα εκπαιδευτικά αυτά κριτήρια προσθέτομε τα ειδικά κριτήρια που συμβάλλουν στην κοινωνική αποτελεσματικότητα των προγραμμάτων σπουδών τριτοβάθμιας τεχνολογικής-επαγγελματικής τουριστικής εκπαίδευσης:

- Το περιεχόμενο σπουδών πρέπει να ικανοποιεί τις απαιτήσεις της κοινωνίας και του επαγγέλματος. Κατά συνέπεια, κατά την επιλογή της ύλης θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη ότι οι σπουδές πρέπει να έχουν σχέση με την κοινωνική πραγματικότητα (βλ. π.χ. Jafari & Fayos-Sola, 1996; Jafari & Var, 1994 και κεφ. 2 παρ. 2.5).
- Το περιεχόμενο προγραμμάτων σπουδών θα πρέπει να εξασφαλίζει ένα μίγμα τεχνικών, διοικητικών και θεωρητικών γνώσεων, το οποίο καθορίζεται, αξιολογείται, προσαρμόζεται, αναθεωρείται και εμπλουτίζεται σε συνάρτηση με τις εξελίξεις και τα αποτελέσματα σχετικών ερευνών, μελετών και συνεργασιών πάνω στις ανάγκες του επιλεγμένου πεδίου (βλ. π.χ. παράρτημα Δ3; Riegel, 1994), τις εκτιμήσεις των αποφοίτων (π.χ. Jones & McKechnie, 1995) τις προοπτικές και την υποκίνηση των φοιτητών (π.χ. Jenkins, 2001; Iverson, 1995).
- Έχει μεγάλη σημασία να δίδεται η απαραίτητη έμφαση και εμβάθυνση στα βασικά (βλ. π.χ. De Vries & Downie, 2000). Αυτό δεν σημαίνει οι επιλογές του περιεχομένου να οδηγούν προς τα πίσω και να υιοθετηθούν πεπερασμένες πρακτικές αλλά να γίνει μια άλλη εκτίμηση του βάρους που πρέπει να δίδεται στη διδασκαλία των μαθημάτων ειδικότητας. Σε προγράμματα σπουδών διοίκησης επιχειρήσεων φιλοξενίας για παράδειγμα, ο φοιτητής δεν είναι

δυνατόν να διαμορφώσει μια θετική στάση για την επίλυση προβλημάτων ποιότητας, για το σχεδιασμό υπηρεσιών προϊόντων και υπηρεσιών φιλοξενίας κλπ. χωρίς να έχει μάθει τι είναι ποιότητα ή τι είναι επαγγελματική φιλοξενία. Επομένως, τέτοια προγράμματα στηρίζονται σε ένα πυρήνα γνώσεων (core curriculum) ώστε να προσφέρουν τη σημαντική εξειδικευμένη γνώση, κατανόηση, πρακτικές δεξιότητες και επαγγελματική νοοτροπία, που απαιτούνται από κάθε απόφοιτο προκειμένου να καταλάβει μια μεσαία θέση στελέχους ή επιθυμεί να ξεκινήσει ένα μεταπτυχιακό πρόγραμμα εξειδίκευσης (βλ. κεφ. 6, παρ.6.4).

Ωστόσο, εξαιτίας των ιδιόρρυθμων προβλημάτων της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης στη χώρα που εντόπισε η έρευνά μας και σχετίζονται με την ανάγκη ανάπτυξης *τεχνικών δεξιοτήτων* από την μια πλευρά και τα διλήμματα και αντιλήψεις που αμφισβητούν και υποβαθμίζουν τα μέσα και τις διαδικασίες ικανοποίησης αυτών των αναγκών από την άλλη, επιβάλλεται η διευθέτηση του ζητήματος σ' αυτό το στάδιο. *Θεωρείται κρίσιμος παράγοντας αποτελεσματικότητας ο καθορισμός της διαδικασίας που προσδιορίζει τα κριτήρια των αναγκαίων ελάχιστων τεχνικών δεξιοτήτων που αντιστοιχούν στο θεματικό πεδίο του προγράμματος σπουδών και ο τρόπος διασφάλισης τους.* Στα πλαίσια του προτεινόμενου μεθοδολογικού πλαισίου αυτό μπορεί να επιτευχθεί με:

- Την κοινή αποδοχή και οργάνωση των μέσων, τεχνικών και μεθόδων για τη διασφάλιση των τεχνικών δεξιοτήτων στα πλαίσια του προγράμματος σπουδών με την οργάνωση σύγχρονων εργαστηριακών εγκαταστάσεων, την ισότιμη αντιμετώπιση των θεωρητικών και πρακτικών εφαρμογών κ.ά.
- Αναζήτηση εναλλακτικών μεθόδων και διαδικασιών για την απόκτηση αυτών των δεξιοτήτων. Η συνεργασία για παράδειγμα με επιχειρήσεις του κλάδου και η προγραμματισμένη εργαστηριακή άσκηση των φοιτητών με την εποπτεία του τμήματος σε χώρους εργασίας θα μπορούσε να ικανοποιήσει αποτελεσματικά αυτό το κριτήριο.

Σε περίπτωση αδυναμίας εφαρμογής μιας από τις προηγούμενες λύσεις, ένα πρόγραμμα σπουδών με επαγγελματικούς στόχους (διοίκησης επιχειρήσεων φιλοξενίας για παράδειγμα), δεν θα πρέπει να θεωρείται τεχνολογικής –

επαγγελματικής κατεύθυνσης. Η παροχή μόνο τεχνικών δεξιοτήτων που σχετίζονται με την τεχνολογία των υπολογιστών και της πληροφορικής δεν αρκούν για να χαρακτηριστεί ένα πρόγραμμα σπουδών τεχνολογικής-επαγγελματικής φύσης και να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις της κοινωνικής πραγματικότητας.

12. 4.5 ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΔΕΥΤΕΡΗΣ ΦΑΣΗΣ

Πίνακας 12.3: ΚΡΙΣΙΜΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ (ΚΠΕ) Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης κατά τη δεύτερη φάση	
ΔΕΥΤΕΡΟ ΣΤΑΔΙΟ: ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ	
Κρίσιμοι Παράγοντες Επιτυχίας	Περιεχόμενο
Καθορισμός και διατύπωση του Τίτλου του προγράμματος σπουδών	Επιλογή του γνωστικού αντικείμενου του προγράμματος σπουδών: Προπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών στη: Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων. Διοίκηση Επιχειρήσεων Φιλοξενίας. Διοίκηση Επιχειρήσεων Τουρισμού και Φιλοξενίας. Τουριστικές Σπουδές. Άλλο. Καθορισμός φιλοσοφικής σχέσης μεταξύ τουρισμού και φιλοξενίας και αντίστροφα. Καθορισμός εννοιολογικού πλαισίου που απορρέει από τον τίτλο ανάλογα με τον επιλεγμένο όρο ‘διοίκηση’, ‘σπουδές’ ή ‘επιστήμη’.
Αποστολή προγράμματος σπουδών	Σκοπός του προγράμματος. Καθήκον της εκπαιδευτικής μονάδας έναντι της κοινωνίας. Καθήκον της εκπαιδευτικής μονάδας έναντι του επιλεγμένου τομέα εργασίας.
Καθορισμός των γενικών και ειδικών στόχων του προγράμματος σπουδών	Γενικοί στόχοι σύμφωνα με τις ανάγκες και προσδοκίες της σύγχρονης και της μελλοντικής κοινωνίας. Ειδικοί στόχοι σε αντιστοιχία με τις τρέχουσες και μελλοντικές ανάγκες του επιλεγμένου τομέα της τουριστικής αγοράς εργασίας.
Πρόγραμμα (ύλη) σπουδών	Περιεχόμενο σε συμφωνία με τους σκοπούς και στόχους του προγράμματος. Καθορισμός του βασικού κορμού γνώσης (core curriculum). Καθορισμός των τρόπων, μεθόδων και διαδικασιών ανάπτυξης των απαραίτητων τεχνικών γνώσεων στους φοιτητές.

12.5 ΤΡΙΤΟ ΣΤΑΔΙΟ: ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ

Οι κρίσιμοι παράγοντες της αποτελεσματικότητας κατά το στάδιο της υλοποίησης καθορίζονται από την επάρκεια της εκπαιδευτικής μονάδας (σχολής ή τμήματος τουριστικής εκπαίδευσης) να υλοποιεί το Πρόγραμμα Σπουδών σύμφωνα με τις προδιαγραφές του. Επαναλαμβάνεται ότι η αλληλεξάρτηση και αλληλεπίδραση μεταξύ των κριτηρίων είναι δεδομένη. Κάθε κριτήριο συμπληρώνει και συμπληρώνεται από το επόμενο όπως και κάθε κριτήριο επιδρά και επηρεάζεται από το προηγούμενο.

12.5.1 ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Όπως τεκμηριώνεται από τη θεωρία της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας οι ανθρώπινοι πόροι παίζουν καθοριστικό ρόλο για την αποτελεσματικότητα οποιουδήποτε οργανισμού, ενώ στην εκπαίδευση το στοιχείο αυτό φαίνεται ότι έχει κρίσιμότερη σημασία. Ένα πρόγραμμα σπουδών, με στόχο την κοινωνική αποτελεσματικότητα, χρειάζεται επαρκείς ανθρώπινους πόρους τόσο από άποψη ποσότητας όσο και από άποψη ποιότητας. Η ποιότητα του εκπαιδευτικού προσωπικού για την υλοποίηση ενός προγράμματος σπουδών με στόχους κοινωνικής αποτελεσματικότητας, συνίσταται πρωτίστως από το βαθμό στον οποίο διαθέτει τους απαραίτητους τίτλους σπουδών και εμπειρίες οι οποίες είναι σχετικές με το αντικείμενο του προγράμματος σπουδών. Σε ατομικό επίπεδο, όταν το εκπαιδευτικό προσωπικό έχει τα προσόντα της θέσης που κατέχει, τείνει να ανταποκρίνεται λιγότερο σε οικονομικά κίνητρα και αντί αυτού εργάζεται σύμφωνα με τα προσωπικά του κίνητρα και επιστημονικά ενδιαφέροντα και καθώς έχει αυτοπεποίθηση για τις επιστημονικές και επαγγελματικές του ικανότητες δεν αποφεύγει το ρίσκο (Liefner, 2003), έχει μεγαλύτερη ικανοποίηση από την εργασία (Barrows, 1993), ενώ σε συλλογικό επίπεδο, δημιουργείται μια δεσμευμένη ακαδημαϊκή κοινότητα, με κοινούς στόχους και όραμα ποιότητας, η οποία είναι σε θέση να διασφαλίσει την απαραίτητη λειτουργική ποιότητα (βλ. κεφ. 3, παρ. 3.5.2.1).

Στην Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση, το πρόβλημα εξεύρεσης προσοντούχων και επαγγελματικά ικανών καθηγητών για τη διδασκαλία εξειδικευμένων μαθημάτων στη διοίκηση ξενοδοχείων και τον τουρισμό θεωρείται ως η μεγαλύτερη πρόκληση που αντιμετωπίζει ο τομέας (Ford & Bach, 1996; Echtner 1995). Η ανεπάρκεια σε κατάλληλο εκπαιδευτικό προσωπικό

οδηγεί σε προγράμματα σπουδών τα οποία στερούνται συνοχής, παρουσιάζουν πρόβλημα προσανατολισμού και γενικά η τουριστική εκπαίδευση φαίνεται να ταλαντεύεται ανάμεσα στις διάφορες ομάδες εξουσίας και να οδηγείται κυρίως από τις προσωπικές ανάγκες και φιλοδοξίες εκπαιδευτικών που προέρχονται από επιστημονικούς τομείς άσχετους με το αντικείμενο του τουρισμού. Τα αποτελέσματα της έρευνάς μας επιβεβαιώνουν ότι το πρόβλημα αυτό είναι ιδιαίτερα έντονο και καταλυτικό στην ελληνική πραγματικότητα (βλ. παρ. 9.5.3).

Για τους παραπάνω λόγους, τα κριτήρια επιλογής του εκπαιδευτικού προσωπικού πρέπει να έχουν στόχο και αποτέλεσμα τη λειτουργική ποιότητα δηλ. την εξασφάλιση καθηγητών με τα απαραίτητα ακαδημαϊκά προσόντα και επαγγελματικά διαπιστευτήρια όπως συμβαίνει σε όλα τα εγνωσμένου κύρους εκπαιδευτικά ιδρύματα τουριστικής εκπαίδευσης (βλ. π.χ. Stutts, 1995). Με τον τρόπο αυτό είναι δυνατόν να διασφαλίζεται η από κοινού δέσμευση της πλειονότητας των μελών μιας ομότεχνης τουριστικής ακαδημαϊκής κοινότητας, ικανής να διαμορφώνει πολιτικές και πρακτικές συνεχούς αναβάθμισης της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης (βλ. π.χ. Casado, 1995). Η αποτελεσματικότητα του εκπαιδευτικού προσωπικού μπορεί να ενισχυθεί περαιτέρω με:

- Προγράμματα ανάπτυξης και διαρκούς επιμόρφωσης. Το κριτήριο αυτό είναι κρίσιμης σημασίας καθότι, όπως προκύπτει από τα συμπεράσματά μας, υπάρχουν ανεπάρκειες στην πλειοψηφία των μελών της τουριστικής και ξενοδοχειακής ακαδημαϊκής κοινότητας. Ιδιαίτερη έμφαση πρέπει να δοθεί και στην παιδαγωγική επιμόρφωση.
- Προσέλκυση Ελλήνων επιστημόνων εξειδικευμένων στον τουρισμό και τη φιλοξενία που διαπρέπουν σε πανεπιστήμια του εξωτερικού.
- Δημιουργία κινήτρων για έρευνα, διασύνδεση και συνεργασία με την αγορά εργασίας και ανανέωση των επαγγελματικών εμπειριών των διδασκόντων.
- Δημιουργία ανεξάρτητου τομέα ή τμήματος γενικών μαθημάτων με δυνατότητα εσωτερικών διατμηματικών μετακινήσεων για την κάλυψη των διδακτικών αναγκών σε γενικά μαθήματα στα εξειδικευμένα τμήματα για τους λόγους που σχετίζονται με τα συμπεράσματα της έρευνάς μας (βλ. παρ. 11.4.5).

Επίσης, ένα πρόγραμμα σπουδών τεχνολογικής κατεύθυνσης δεν πρέπει να αγνοεί την ανάγκη διασύνδεσής του με την αγορά εργασίας και στο στάδιο της υλοποίησής του. Για το λόγο αυτό επιβάλλεται να προβλέπει (και να εφαρμόζει) τη χρησιμοποίηση *επισκεπτών ομιλητών*. Οι επισκέπτες ομιλητές μπορούν να αποτελέσουν ένα σημαντικό κρίκο με τη ζώσα πραγματικότητα και να προσφέρουν σημαντικά οφέλη στο σύνολο της τουριστικής ακαδημαϊκής κοινότητας.

Η επάρκεια και η ποιότητα του βοηθητικού και διοικητικού προσωπικού μπορεί να εγγυηθεί την αποτελεσματική υποστήριξη των εκπαιδευτικών στο έργο τους αλλά και την εξυπηρέτηση των φοιτητών.

12.5.2 ΦΟΙΤΗΤΕΣ

Η σχετική βιβλιογραφία υποστηρίζει ότι μια βασική παράμετρος για την επιτυχία προγραμμάτων σπουδών προσανατολισμένων στις υπηρεσίες και τη φιλοξενία έγκειται στην καταλληλότητα των φοιτητών και στο βαθμό κατά τον οποίο έχουν κάνει συνειδητά την επιλογή τους (π.χ. Barron & Maxwell, 1993; Stutts, 1995, Amasheh, 1996) και για το λόγο αυτό τα περισσότερα διακεκριμένα ιδρύματα λαμβάνουν υπόψη τους λόγους επιλογής του προγράμματος σπουδών, τυχόν επαγγελματική εμπειρία των υποψηφίων στον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας και άλλα συναφή κριτήρια κατά την επιλογή των φοιτητών.

Στη χώρα μας, το φαινόμενο να εισάγονται σε πανεπιστήμια και Τ.Ε.Ι. υποψήφιοι που ουσιαστικά δεν κατόρθωσαν να εξασφαλίσουν τη βάση προαγωγής από το Λύκειο και σε ένα αντικείμενο σπουδών που τους επιβάλλει το σύστημα, δημιουργεί προβληματισμό ως προς το μέλλον και την προοπτική της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης και των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων ειδικότερα. Ο καθορισμός του αριθμού αλλά και του γνωστικού υπόβαθρου των εισακτέων στα Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων πρέπει να είναι συμβατός με την αποστολή και τη φυσιογνωμία του ιδρύματος, τις οποίες σε καμία περίπτωση δεν πρέπει να αλλοιώνει.

Ωστόσο, ο καθορισμός του αριθμού των εισαγομένων σε κάθε πρόγραμμα σπουδών με κριτήριο τις δυνατότητες του τμήματος και η επιλογή ικανών ατόμων να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις του τομέα δεν εξαντλούν τα κριτήρια που εγγυώνται την κοινωνική αποτελεσματικότητα της παρεχόμενης

εκπαίδευσης. Τα δευτερογενή και πρωτογενή δεδομένα της έρευνάς μας έδειξαν ότι ο ποióτητα σε σχέση με τους φοιτητές στηρίζεται σε πρόσθετα κριτήρια που εμπíπτουν στη λειτουργική ποióτητα (βλ. κεφ. 3), με επίκεντρο την:

- Υπεύθυνη συμπεριφορά των φοιτητών

Η υπεύθυνη συμπεριφορά του φοιτητή χαρακτηρίζεται και αξιολογείται από την ποióτητα και το μέγεθος της προσπάθειας που προσδοκάται να καταβάλει ώστε να έχει το βέλτιστο αποτέλεσμα. Αποτελεί ένα κρίσιμο παράγοντα επιτυχίας και επηρεάζεται θετικά ή αρνητικά από το περιβάλλον. Στη βάση αυτή, είναι απαραίτητο, μια πολιτική κοινωνικής αποτελεσματικότητας και ποióτητας, σε επίπεδο τμήματος, να ενθαρρύνει την υπεύθυνη συμπεριφορά -παρέχοντας τις πλέον κατάλληλες συνθήκες για την προώθηση ενεργητικής συμμετοχής των φοιτητών- και να εστιάζει όχι σ' αυτά που 'φέρνει' ο φοιτητής κατά την εισαγωγή του στο εκπαιδευτικό ίδρυμα, αλλά μάλλον σ' αυτά που κάνει και σε ποιο βαθμό αναμειγνύεται κατά τη διάρκεια της φοίτησής του.

Η χρήση της βιβλιοθήκης και οι σύγχρονες μέθοδοι αναζήτησης της γνώσης, η παρακολούθηση μαθημάτων, η συνεργασία καθηγητών-φοιτητών, η προώθηση ενεργητικής συμμετοχής σπουδών σηματοδοτούν και ενθαρρύνουν την υπεύθυνη συμπεριφορά. Μπορεί δε να επαυξηθεί με τη δημιουργία κινήτρων, την εξασφάλιση των απαραίτητων διευκολύνσεων σε υποδομές και ευκαιρίες μάθησης σε συνδυασμό με την ανάπτυξη ενός κλίματος και ενός κανονισμού σπουδών που προωθούν τη συμμετοχή και δημιουργούν περισσότερες προϋποθέσεις για θετικές αλλαγές στους φοιτητές. Σημαντική συνεισφορά προς την κατεύθυνση αυτή μπορεί να έχει ένα ωρολόγιο πρόγραμμα το οποίο καθορίζεται βάσει των αναγκών των φοιτητών και των εργαζομένων φοιτητών.

- Ακαδημαϊκή υποστήριξη των φοιτητών

Η παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών (advising) στους φοιτητές θεωρείται σημαντικός παράγοντας για την επιτυχία ενός προγράμματος σπουδών. Σχετικές μελέτες έχουν καταδείξει ότι ο περιορισμός των διαγραφών, η καλύτερη επίδοση, οι καλύτερες αποφάσεις σχετικά με την επαγγελματική και ακαδημαϊκή πορεία των φοιτητών και η αυξημένη ικανοποίηση από τις σπουδές σχετίζονται με την αποτελεσματικότητα της καθοδήγησης (Barrett et al., 1995). Ο κύριος στόχος της ακαδημαϊκής καθοδήγησης είναι να βοηθά τους φοιτητές στην κατάσπρωση

αποτελεσματικών σχεδίων τα οποία είναι συμβατά με τους στόχους του φοιτητή. Αυτό περιλαμβάνει επιλογή των κατάλληλων μαθημάτων και άλλων εκπαιδευτικών εμπειριών, κατανόηση των απαιτήσεων του προγράμματος σπουδών, επαύξηση της πληροφόρησης των φοιτητών πάνω στους διαθέσιμους εκπαιδευτικούς πόρους, και αξιολόγηση της προόδου των φοιτητών σε σχέση με τους καθορισμένους στόχους. Για όλους αυτούς τους λόγους, η ποιότητα της υλοποίησης ενός προγράμματος σπουδών καθορίζεται και από την επάρκεια του τμήματος εκπαίδευσης να παρέχει δυνατότητες ανάπτυξης ακαδημαϊκής και κοινωνικής αλληλεπίδρασης φοιτητών-καθηγητών. Η υποδοχή και ενημέρωση των νεοεισερχομένων φοιτητών, που συνήθως εφαρμόζουν τα τμήματα, αποτελεί ένα μόνο μέρος των επιδιώξεων και διαδικασιών που απαιτούν σχεδιασμό. Μια κοινωνικά αποτελεσματική πολιτική, επιβάλλεται να προσφέρει δυνατότητες προσωπικής γνωριμίας των καθηγητών με τους φοιτητές, συχνή επικοινωνία με τους φοιτητές, ανάπτυξη άτυπων σχέσεων καθηγητών-φοιτητών κ.ά. Η ποσοτική και ποιοτική επάρκεια του εκπαιδευτικού προσωπικού, η δέσμευση και το ενδιαφέρον για την ποιότητα αποτελούν τα σημεία κλειδιά για την επιτυχία αυτού του στόχου, παράλληλα με τη συμβολή όλων των παραγόντων που έχουμε αναφέρει και αυτών που έπονται.

Σημαντικό ρόλο στην επίτευξη κοινωνικής αποτελεσματικότητας έχουν και τα γραφεία διασύνδεσης των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων τα οποία έχουν αναπτυχθεί ικανοποιητικά τα τελευταία χρόνια. Ο σκοπός λειτουργίας τους είναι να παρέχουν συμβουλευτικές υπηρεσίες στους φοιτητές ακαδημαϊκής και επαγγελματικής φύσης. Τα τμήματα τουριστικής εκπαίδευσης σε συνεργασία με τα γραφεία αυτά, μπορούν να ανταποκριθούν καλύτερα στις σύγχρονες απαιτήσεις της εποχής για μια πιο ουσιαστική σύνδεση της εκπαίδευσης με την παραγωγή. Με προγραμματισμένες, τακτικές ενέργειες όπως διοργάνωση ‘ημερών καριέρας’, ‘ημερών επιχειρηματικότητας’ κ.ά. μπορούν να προσφέρουν τη δυνατότητα τους τελειοφοίτους αλλά και στους εν ενεργεία φοιτητές να προβληματιστούν με το ενδεχόμενο αυτοαπασχόλησης, να συζητήσουν με εκπροσώπους της αγοράς εργασίας τις προοπτικές συνεργασίας τους (είτε στο πλαίσιο υλοποίησης της πρακτικής τους άσκησης, είτε στο πλαίσιο διεκδίκησης των προσφερομένων από την πλευρά των εργοδοτών θέσεων εργασίας). Στο πλαίσιο τέτοιων εκδηλώσεων, οι εν ενεργεία φοιτητές και οι τελειόφοιτοι έχουν

την ευκαιρία να γνωρίσουν ανθρώπινο δυναμικό από τον πραγματικό κόσμο της εργασίας, να διερευνήσουν τις προοπτικές συνεργασίας που υπάρχουν, να ενημερωθούν για τις διαδικασίες πρόσληψης, εκπαίδευσης και εξέλιξης τους μέσα στις επιχειρήσεις, να προβάλουν το ακαδημαϊκό και επαγγελματικό προφίλ του τμήματος και κυρίως να κρίνουν το κύρος και την αξία της παρεχόμενης εκπαίδευσης.

12.5.3 ΔΟΜΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΠΟΥΔΩΝ

Εκτός από τα στοιχεία που αναφέραμε στο προηγούμενο στάδιο σχετικά με το περιεχόμενο του προγράμματος σπουδών, υπάρχουν πρόσθετοι κρίσιμοι παράγοντες οι οποίοι χρήζουν διευθέτησης και συναίνεσης για την αποτελεσματική υλοποίησή του:

ο Πρακτική άσκηση

Η διατήρηση και βελτίωση της ποιότητας της πρακτικής άσκησης είναι ένα σημαντικό ζήτημα για όλα τα προγράμματα σπουδών και έχει κρίσιμη επίπτωση στην επίτευξη των επαγγελματικών στόχων των αποφοίτων. Μια ‘καλή’ πρακτική υποκινεί και ορισμένες φορές ξεκαθαρίζει τον επαγγελματικό προσανατολισμό των φοιτητών (Purcell & Quinn, 1995, 1996), σε πολλές περιπτώσεις αποτελεί το πρώτο στάδιο για την επαγγελματική εξέλιξη του φοιτητή στην επιχείρηση που πραγματοποίησε την πρακτική του και ακόμη προσφέρει την απαραίτητη εμπειρία και κυρίως την κατανόηση των λειτουργιών των επιχειρήσεων που σχετίζονται με γνωστικό αντικείμενο του προγράμματος σπουδών του (Ford & LeBruto, 1995; Leslie, 1994; Leslie and Richardson, 2000; Prinianaki-Tzorakoleftheraki, 1999).

Ωστόσο, όπως προκύπτει από τα στοιχεία της έρευνάς μας, το ζήτημα της πρακτικής άσκησης δεν αντιμετωπίζεται αποτελεσματικά από την Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση στη χώρα μας παρότι αναγνωρίζεται ως στοιχείο ποιότητας της παρεχόμενης εκπαίδευσης με ουσιαστική αξία στην προετοιμασία του φοιτητή για τον κόσμο της εργασίας.

Οι παραπάνω λόγοι αναδεικνύουν ότι η πρακτική άσκηση των φοιτητών αποτελεί κρίσιμο παράγοντα αποτελεσματικότητας και κυρίως ότι υπάρχει ανάγκη επανασχεδιασμού όλων των παραμέτρων που συμβάλλουν στην επίτευξη ποιοτικών στόχων των τουριστικών προγραμμάτων σπουδών στη χώρα

μας. Στη βάση των στοιχείων που μας προσφέρει η παρούσα εργασία για την οργάνωση της πρακτικής άσκησης (βλ. κεφ. 6) οι αποφάσεις για την αναβάθμιση της εστιάζονται: στον καθορισμό της ποσότητας (χρονική διάρκεια), στον καθορισμό του χρόνου πραγματοποίησης της πρακτικής (ενδιάμεσα των σπουδών, με την ολοκλήρωση τους ή συνδυασμός των δύο), στην επιλογή των επιχειρήσεων, στις διαδικασίες υλοποίησης, εποπτείας και ελέγχου της πρακτικής άσκησης και κυρίως στην ανάπτυξη ενός ευέλικτου και αποτελεσματικού κώδικα πρακτικής σε συνεργασία με τις επιχειρήσεις.

ο Μέθοδοι διδασκαλίας και μάθησης

Πέρα από τις κλασικές μεθόδους διδασκαλίας, σήμερα οι εκπαιδευτικοί όλων των βαθμίδων είναι υποχρεωμένοι να αναζητήσουν, αξιολογήσουν και να εφαρμόσουν σύγχρονες μεθόδους διδασκαλίας και μάθησης. Στο πλαίσιο της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης σχετικές μελέτες τεκμηριώνουν την ανάγκη υιοθέτησης σύγχρονων μέσων διδασκαλίας και τις δυνατότητες που προσφέρουν στο ζήτημα της ποιότητας και αποτελεσματικότητας (βλ. π.χ. Cummings, 1992; Harris & West 1993; Russell & Russell, 1996; Σιγάλα, 2000). Η παραδοσιακή εκπαιδευτική αντίληψη, η οποία θεωρεί τον εκπαιδευόμενο ως παθητικό δέκτη της γνώσης και ρίχνει το βάρος της στη διδασκαλία, δεν συμβαδίζει πλέον με τις απαιτήσεις για ποιότητα στην εκπαίδευση. Για παράδειγμα, η υιοθέτηση της πληροφορικής και της τεχνολογίας της ως διδακτικών μέσων σε συνδυασμό με την αλλαγή της εκπαιδευτικής φιλοσοφίας και πρακτικής που στηρίζεται στην ενεργητική συμμετοχή, στις ικανότητες αναζήτησης και συνδυασμού της πληροφορίας, στην ατομική και συλλογική εργασία, στην επίλυση προβλημάτων κ.ά., είναι δυνατόν να προσδώσουν στην εκπαιδευτική διαδικασία τα χαρακτηριστικά που απαιτούνται για την επίτευξη ποιοτικών στόχων.

ο Μέθοδοι αξιολόγησης φοιτητών

Τα αποτελέσματα μάθησης, όπως δείχνουν όλα τα σύγχρονα μοντέλα σχεδιασμού προγραμμάτων σπουδών, πρέπει να αξιολογηθούν μετά τη διδασκαλία, καθώς και κατά τη διάρκειά της, για να διαπιστωθεί αν τα αποτελέσματα αυτά ταιριάζουν με εκείνα που προδιαγράφηκαν. Εκτός απ' αυτήν τη λειτουργία, η επιλογή των μεθόδων αξιολόγησης, το περιεχόμενο της

αξιολόγησης και άλλες σχετικές παράμετροι που εμπίπτουν στη θεωρία της παιδαγωγικής επιστήμης (βλ. π.χ. Φλουρής, 2003; Μαυρόπουλος, 2004), είναι δυνατόν να λειτουργήσουν ως μηχανισμοί συμμετοχής και μάθησης και κυρίως ως μηχανισμοί ανατροφοδότησης για την αναθεώρηση των χρησιμοποιούμενων μεθόδων διδασκαλίας και μάθησης με αποτέλεσμα η σημαντικότητα της αξιολόγησης των φοιτητών να είναι αδιαμφισβήτητη και να συνιστά ένα κρίσιμο παράγοντα αποτελεσματικότητας.

12.5.4 ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ & ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΕΙΣ

ο Υποδομές μάθησης

Όπως έχουμε προαναφέρει, οι υποδομές μάθησης (βιβλιοθήκες, εργαστήρια, αίθουσες διδασκαλίας κ.ά.) δεν αρκούν από μόνες τους για την επίτευξη στόχων ποιότητας, εντούτοις αποτελούν τη βάση πάνω και μέσα στην οποία διαδραματίζεται η εκπαιδευτική διαδικασία (π.χ. Corsun et al., 1995). Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνά μας, οι συνθήκες υπό τις οποίες εργάζεται το εκπαιδευτικό προσωπικό και οι φοιτητές απέχουν σημαντικά απ' αυτές που θα έπρεπε να είναι. Οι χώροι, συχνά, δεν σχετίζονται με την άνεση, την υγιεινή και την αξιοπρέπεια και κυρίως με το επίπεδο και την λειτουργικότητα της διδασκαλίας. Πρόσθετα, το σημαντικότερο στοιχείο που προέκυψε από την πρωτογενή έρευνα είναι ότι τα ειδικά εργαστήρια των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων, εκτός απ' αυτά που σχετίζονται με την τεχνολογία της πληροφορικής, είναι υποβαθμισμένα και απηρχαιωμένα ως αποτέλεσμα κυρίως της αντίληψης ότι σκοπός της λειτουργίας τους (ανάπτυξη τεχνικών γνώσεων) δεν συνάδει με το επίπεδο και τους στόχους της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης. Η διευθέτηση του ζητήματος που σχετίζεται με την ανάγκη ανάπτυξης τεχνικών δεξιοτήτων των φοιτητών (βλ. παρ. 12.4.4) και η σχηματοποίηση ξεκάθαρων προτύπων οργάνωσης και λειτουργίας των εξειδικευμένων εργαστηρίων θα πρέπει οδηγήσουν τις διαδικασίες αναβάθμισης και εκσυγχρονισμού των ειδικών αυτών υποδομών.

ο Προγράμματα Επιμόρφωσης

Ένας κρίσιμος παράγοντας κοινωνικής αποτελεσματικότητας μιας σύγχρονης τριτοβάθμιας εκπαίδευσης είναι η δυνατότητα ανάπτυξης ενός συστήματος για 'δια βίου' εκπαίδευση – επανεκπαίδευση. Η δημιουργία και παροχή ευέλικτων προγραμμάτων επιμόρφωσης των αποφοίτων και των ενδιαφερομένων

κοινωνικών ομάδων πάνω στις εξελίξεις και αναδυόμενες ανάγκες του γνωστικού αντικειμένου εκτός από την κάλυψη άμεσων ατομικών κοινωνικών αναγκών προσφέρει τη δυνατότητα στην Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση να ανυψώσει το κύρος και το κοινωνικό της προφίλ και να αναδειχθεί, ως οφείλει, σε ουσιαστικό ‘κέντρο’ καθοδήγησης και ανάπτυξης. Παράλληλα η δημιουργία

- ο Μεταπτυχιακών Προγραμμάτων Σπουδών
- ο Εκπαιδευτικού υλικού για τις εξειδικευμένες ανάγκες του τομέα και
- ο Εργαστηρίου εφαρμοσμένης έρευνας και παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών σε υπηρεσίες, οργανισμούς και επιχειρήσεις του κλάδου,

θα ενδυναμώσουν το ρόλο της και θα δημιουργήσουν μία επαλληλία θετικών επιδράσεων για το σύνολο της οικονομίας και της κοινωνίας.

12.5.5 ΘΕΣΜΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ

Με όρους Διοίκησης Ολικής Ποιότητας η ηγεσία παρέχει τις ιδεολογικές αναφορές και τα μέσα για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση ποιοτικών στόχων. Με την έννοια αυτή, η πολιτική ηγεσία του Υπουργείου Παιδείας και η διοικητική ηγεσία σε όλα τα επίπεδα της ιεραρχίας (ίδρυμα, σχολή, τμήμα, τομέα ή πρόγραμμα σπουδών) πρέπει να εξασφαλίζουν τις προϋποθέσεις για την απρόσκοπτη υλοποίηση αποτελεσματικών προγραμμάτων σπουδών.

Σχεδόν κανένας από τους κρίσιμους παράγοντες αποτελεσματικότητας δεν είναι δυνατόν να εξασφαλιστεί χωρίς θεσμική υποστήριξη και επαρκή χρηματοδότηση.

12.5.6 ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΡΙΤΗΣ ΦΑΣΗΣ

Πίνακας 12.4: ΚΡΙΣΙΜΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ (ΚΠΕ) Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης κατά την τρίτη φάση	
ΤΡΙΤΟ ΣΤΑΔΙΟ: ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ	
ΚΡΙΣΙΜΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ	ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ
Ανθρώπινο δυναμικό • Εκπαιδευτικό Προσωπικό	Κατάλληλο και επαρκές για ανταποκριθείς στις ακαδημαϊκές και επαγγελματικές απαιτήσεις του προγράμματος σπουδών. Απόλυτη συμβατότητα προσόντων με το αντικείμενο διδασκαλίας. Ποιότητα διδακτικής προετοιμασίας ΕΠ. Δυνατότητα εκπαίδευσης-επανεκπαίδευσης και εσωτερικών διατμηματικών μετακινήσεων.
• Επισκέπτες ομιλητές	Πρόσκληση σε προγραμματισμένη βάση

• Βοηθητικό Προσωπικό	εκπροσώπων της αγοράς εργασίας. Επάρκεια Βοηθητικού και Διοικητικού Προσωπικού.
Φοιτητές • Προϋποθέσεις Εισαγωγής Φοιτητών • Συμμετοχή Φοιτητών • Ωρολόγιο πρόγραμμα • Ακαδημαϊκή υποστήριξη φοιτητών • Γραφεία διασύνδεσης	Καθορισμός αριθμού και επιπέδου φοιτητών σε αρμονία με τις δυνατότητες του τμήματος και τις απαιτήσεις του τομέα. Ικανά άτομα ώστε να μπορούν να ανταποκριθούν στο επίπεδο και τις απαιτήσεις και με ενδιαφέρον για το συγκεκριμένο πρόγραμμα σπουδών. Διασφάλιση συμμετοχής και υπεύθυνης συμπεριφοράς φοιτητών (κανονισμός σπουδών). Προσδιορισμός μέγιστου ορίου φοίτησης. Καθορισμός του προγράμματος βάσει των αναγκών των φοιτητών και εργαζομένων φοιτητών. Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών στους φοιτητές από τα μέλη του εκπαιδευτικού προσωπικού. Οργάνωση ‘ημερών καριέρας’, ‘ημερών επιχειρηματικότητας’ κ.ά. για καλύτερη διασύνδεση εκπαίδευσης και παραγωγής.
Δομή προγράμματος σπουδών • Πρακτική άσκηση • Μέθοδοι Διδασκαλίας και μάθησης • Μέθοδοι αξιολόγησης των φοιτητών	Πρακτική άσκηση σπουδαστών με καινοτομικά στοιχεία που στοχεύουν στην ποιοτική αναβάθμιση της πρακτικής άσκησης των σπουδαστών ως εργασιακή εμπειρία και στη στενότερη σύνδεση της εκπαίδευσης με τον τουριστικό τομέα. Αναζήτηση και εφαρμογή σύγχρονων μεθόδων διδασκαλίας, μάθησης και αξιολόγησης που εξυπηρετούν τους στόχους κοινωνικής αποτελεσματικότητας.
Εγκαταστάσεις & Διευκολύνσεις • Υποδομές μάθησης • Εκπαιδευτικό υλικό • Προγράμματα Επιμόρφωσης • Μεταπτυχιακά Προγράμματα • Εφαρμοσμένη έρευνας και παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών	Οργάνωση βιβλιοθηκών, εργαστηριακών υποδομών και διευκολύνσεων συμβατών με το επίπεδο εκπαίδευσης και τις εξειδικευμένες απαιτήσεις των γνωστικών αντικειμένων σπουδών. Επιλογή και/ή ανάπτυξη ποιοτικού εκπαιδευτικού υλικού σε αρμονία με τις απαιτήσεις των σπουδών. Ανάπτυξη συστήματος για ‘δια βίου’ εκπαίδευση – επανεκπαίδευση. Ανάπτυξη προγραμμάτων μεταπτυχιακών σπουδών. Οργάνωση εργαστηρίων εφαρμοσμένης έρευνας και ανάπτυξη τεχνογνωσίας για την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών σε οργανισμούς του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα.
Θεσμική Υποστήριξη και Χρηματοδότηση	Θεσμική υποστήριξη και διάθεση επαρκών οικονομικών πόρων για την υλοποίηση όλων σταδίων.

12.6 ΤΕΤΑΡΤΟ ΣΤΑΔΙΟ: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

Η αξιολόγηση, τυπική ή άτυπη θεωρείται ως ένας μηχανισμός ανατροφοδότησης της εκπαιδευτικής διαδικασίας και αποτελεί ένα ουσιαστικό και απαραίτητο μέρος σε κάθε γνήσια εκπαιδευτική δραστηριότητα. Οι διαστάσεις της αποτελεσματικότητας και τα κριτήρια μέτρησης της αποτελεσματικότητας της παρεχόμενης Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευσης, στα πλαίσια του προτεινόμενου μεθοδολογικού πλαισίου διαφοροποιούνται ώστε να ταιριάζουν με τις συνθήκες που επικρατούν και να είναι συμβατές με την ειδική κουλτούρα της τουριστικής εκπαίδευσης και παράλληλα να βρίσκονται εντός των πλαισίων των διεθνών προτύπων ποιότητας. Ο συνδυασμός των κριτηρίων βασίζεται στο σύστημα αξιών και στη φιλοσοφία της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας το οποίο αποτιμά το εκπαιδευτικό και ερευνητικό έργο *εξετάζοντας παράλληλα τη φύση της ποιότητας* και κατά πόσο είναι προσαρμοσμένη στις ανάγκες της κοινωνίας με την ευρεία έννοια του όρου.

Μέσα σ' αυτό το πλαίσιο, η προσέγγιση αυτή δεν εξυπηρετεί μόνο τη αποτελεσματικότητα καθορισμένων διαδικασιών αλλά ενδιαφέρεται για τη βελτίωση της ποιότητας, αξιολογεί την ανάπτυξη του αντικειμένου σπουδών και των μεμονωμένων μαθημάτων, την ποιότητα των μέσων και των μεθόδων, την αλληλεπίδραση προσωπικού και φοιτητών, τις νέες ιδέες κ.ά. Με άλλα λόγια, η αξιολόγηση επικεντρώνεται στην ποιότητα μέσω των διαδικασιών και του συνόλου των δραστηριοτήτων του τμήματος με έμφαση στην ποιοτική επάρκεια εξειδικευμένων ανθρώπινων πόρων.

12.6.1 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΠΑΡΟΧΗΣ ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Για την αξιολόγηση της ποιότητας και κοινωνικής αποτελεσματικότητας της παρεχόμενης Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης, πριν από κάθε ενέργεια θα πρέπει να εξεταστεί ο βαθμός κατά τον οποίο έχουν διασφαλιστεί οι κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας που αναφέρονται στο στάδιο του προγραμματισμού παροχής εκπαιδευτικών υπηρεσιών από τα αντίστοιχα τμήματα.

Τα ερωτήματα που πρέπει να απαντηθούν είναι:

Τα παρεχόμενα προγράμματα σπουδών διασφαλίζουν επαρκή εννοιολογική και ορθολογική οριοθέτηση (παρ. 12.3.1); η παροχή τους συμβάλλει στην εκπλήρωση των σκοπών της Τριτοβάθμιας Τεχνολογικής Εκπαίδευσης στη βάση ενός

ξεκάθαρου ιδεολογικού και φιλοσοφικού προσανατολισμού (παρ. 12.3.2); ο σχεδιασμός τους οριοθετεί επαρκώς το πεδίο μελέτης (παρ. 12.3.3); υπάρχει όραμα ποιότητας και ενδιαφέρον για κοινωνική αποτελεσματικότητα από το σύνολο των εμπλεκομένων με την εκπαιδευτική διαδικασία (παρ. 12.3.4); Οι απαντήσεις που θα δοθούν σ' αυτά τα ζητήματα προϋποθέτουν σε μεγάλο βαθμό για τα αναμενόμενα αποτελέσματα σε όλα τα υπόλοιπα κριτήρια.

Το ζητούμενο είναι να υπάρχουν σαφείς απαντήσεις οι οποίες να εκπορεύονται από τη γνώση και κατανόηση του τουρισμού και της τουριστικής εκπαίδευσης και να παρέχονται διαβεβαιώσεις για την ύπαρξη μιας υποστηρικτικής κουλτούρας ποιότητας για την ανάπτυξη προγραμμάτων σπουδών τα οποία εκτός από την επίτευξη στόχων κοινωνικής αποτελεσματικότητας θα ανυψώσουν το κύρος και την υπόληψη αυτού του τομέα σπουδών.

12.6.2 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ, ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ

Τα κριτήρια και οι δείκτες αξιολόγησης που σχετίζονται με το σχεδιασμό των προγραμμάτων σπουδών, το περιεχόμενο και την οργάνωση των εκπαιδευτικών διαδικασιών εστιάζονται στην ικανότητα των εκπαιδευτικών μονάδων να:

- Διαβεβαιώσουν ότι η εκπαιδευτική παροχή συμβάλλει στην εκπλήρωση των σκοπών της Τριτοβάθμιας Τεχνολογικής Εκπαίδευσης με το να προσφέρει σύγχρονα προγράμματα σπουδών τα οποία παρέχουν επιλογές στους υποψήφιους φοιτητές και ανταποκρίνονται στις διαφορετικές ανάγκες της κοινωνίας.
- Το προφίλ των αποφοίτων κάθε προγράμματος σπουδών είναι προσδιορισμένο κατ' αντιστοιχία με τον τίτλο σπουδών που προσδοκά να αποκτήσει.
- Το πρόγραμμα σπουδών προσφέρει τις δυνατότητες να αποκτήσει ο φοιτητής τις γνώσεις – δεξιότητες και ικανότητες οι οποίες είναι κατάλληλες και απαραίτητες για την προσωπική, διανοητική και επαγγελματική του ανάπτυξη, κατ' αντιστοιχία με τους στόχους του προγράμματος σπουδών. Ο αριθμός των μαθημάτων που προσανατολίζει τους φοιτητές επαγγελματικά, το περιεχόμενο του προγράμματος σπουδών και των μαθημάτων (έκταση, βάθος, ποιότητα), η ισορροπία θεωρητικών και τεχνολογικών μαθημάτων αποτελούν επιμέρους δείκτες αξιολόγησης.

- Ο σχεδιασμός κάθε προγράμματος σπουδών προσφέρει την απαραίτητη συνοχή, σε βάθος γνώση και κατανόηση του τομέα σπουδών. Παρέχεται ποιοτικό εκπαιδευτικό υλικό και η απαιτούμενη πρακτική άσκηση και επίσης, εφαρμόζονται μέθοδοι διδασκαλίας, μάθησης και αξιολόγησης των φοιτητών οι οποίες είναι συμβατές με τους στόχους του προγράμματος σπουδών.
- Το εκπαιδευτικό προσωπικό έχει τα κατάλληλα ακαδημαϊκά και επαγγελματικά προσόντα. Οι δραστηριότητες και το ενδιαφέρον του εκπαιδευτικού προσωπικού εγγυώνται την ποιότητα του περιεχομένου της διδασκαλίας τους. Σύμφωνα με τα συμπεράσματα της έρευνάς μας, η αναφορά στους τίτλους σπουδών του εκπαιδευτικού προσωπικού χωρίς να εξετάζεται η συνάφειά τους με το αντικείμενο διδασκαλίας και με το αντικείμενο του τμήματος δεν έχει ουσιαστική βαρύτητα για την αναβάθμιση της ποιότητας και την επίτευξη στόχων κοινωνικής αποτελεσματικότητας της τουριστικής εκπαίδευσης και για το λόγο αυτό πρέπει να δίνεται έμφαση στα κριτήρια της ποιότητας του εκπαιδευτικού προσωπικού σχετίζονται με:
 - Τον αριθμό των μελών του εκπαιδευτικού προσωπικού που κατέχουν τίτλους σπουδών και εξειδίκευση σε συναφείς ειδικότητες με το γνωστικό αντικείμενο του τμήματος.
 - Τον αριθμό των μελών του εκπαιδευτικού προσωπικού με επαγγελματικά διαπιστευτήρια σε συναφείς ειδικότητες με το αντικείμενο του τμήματος.
 - Την επιστημονική και επαγγελματική αναγνώριση και κύρος του εκπαιδευτικού προσωπικού στην ευρύτερη (εθνική και διεθνή) τουριστική ακαδημαϊκή και επαγγελματική κοινότητα.
 - Τις συνεργασίες και τους δεσμούς με την παραγωγή (εργοδότες, επαγγελματικά σωματεία) και την τουριστική ακαδημαϊκή κοινότητα σε εθνικό και διεθνές επίπεδο (επιστημονικές οργανώσεις, συνεργασίες με άλλα ιδρύματα).
 - Το ερευνητικό έργο (δημοσιεύσεις, ανακοινώσεις σε επιστημονικά συνέδρια κ.ά.) του εκπαιδευτικού προσωπικού.

12.6.3 ΔΙΔΑΚΤΙΚΟ ΈΡΓΟ

Τα κριτήρια που εξασφαλίζουν την ποιότητα του διδακτικού έργου περιλαμβάνουν:

- Οι χρησιμοποιούμενες στρατηγικές μάθησης εστιάζονται στην ανάπτυξη ενδιαφέροντος για μάθηση από τους φοιτητές καθώς και στην ανάπτυξη γνώσεων, κατανόησης, γενικών και επαγγελματικών δεξιοτήτων.
- Η διδασκαλία, εργαστηριακά μαθήματα, φροντιστήρια, σεμινάρια είναι καλής ποιότητας, ενθαρρύνουν τη συμμετοχή των φοιτητών και υλοποιούνται από καλά προετοιμασμένους καθηγητές –γνώστες του αντικειμένου διδασκαλίας.
- Οι φοιτητές ενημερώνονται για τα προσδοκώμενα αποτελέσματα μάθησης μέσα από ενημερωτικές σημειώσεις του μαθήματος και ταιριάζουν με το περιεχόμενο του μαθήματος και τις μεθόδους διδασκαλίας.
- Το περιεχόμενο των μαθημάτων είναι σύγχρονο, ενημερωμένο και προσφέρει τις απαραίτητες βάσεις για ένα επιτυχημένο επαγγελματικό ξεκίνημα ή για περαιτέρω σπουδές.
- Η οργάνωση της πρακτικής άσκησης προσφέρει στοιχεία καλής προετοιμασίας, εποπτείας και υποστήριξης του φοιτητή και αποσκοπεί στην κατάλληλη προετοιμασία του για επαγγελματική καριέρα.
- Τα θέματα των εξετάσεων ελέγχονται και είναι κατάλληλα ως προς το επίπεδο και το περιεχόμενο και συμβατά με τη μέθοδο αξιολόγησης. Οι μέθοδοι και οι διαδικασίες αξιολόγησης εμπίπτουν στα κριτήρια της εγκυρότητας, αξιοπιστίας, αντικειμενικότητας, διακριτικής ικανότητας και πρακτικότητας.
- Οι φοιτητές αντιλαμβάνονται τις διαδικασίες μάθησης και μόρφωσης ως μια επίπονη προσπάθεια και την απόκτηση του πτυχίου ως ένα σταθμό μιας ‘δια βίου’ μάθησης.

12.6.4 ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ, ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ

Η εκτίμηση των διαστάσεων της ποιότητας και τα κριτήρια που μετρούν την αποτελεσματικότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης βασίζονται στις πληροφορίες που προέρχονται από υποκειμενικές θέσεις και αντικειμενικά στοιχεία και αφορούν στην ικανοποίηση των φοιτητών από την εκπαίδευση, τις δραστηριότητες και το ενδιαφέρον των φοιτητών για τις σπουδές τους με εστίαση στην ακαδημαϊκή, προσωπική και επαγγελματική τους ανάπτυξη και τα αρχεία που τηρούνται για τους φοιτητές. Ειδικότερα:

- Το κλίμα που επικρατεί μεταξύ καθηγητών φοιτητών.

- Επίπεδο εργασιών, παρακολούθησης και συμμετοχής των φοιτητών.
- Στοιχεία για την πρόοδο των φοιτητών, τα ποσοστά διαγραφών, τον αριθμό που αποφοιτούν κατ' έτος, τις βαθμολογίες που επιτυγχάνουν.
- Στατιστικά στοιχεία πρώτης απασχόλησης των αποφοίτων.
- Πρόγραμμα ενημέρωσης νέο-εισερχομένων και ενημερωτικά έντυπα.
- Μέριμνα για εργαζόμενους φοιτητές.
- Δυνατότητα πρόσβασης στο προσωπικό τους αρχείο που τηρείται στην γραμματεία.
- Δυνατότητα επικοινωνίας και συνεργασίας μεταξύ καθηγητών και φοιτητών και με σύγχρονα μέσα (π.χ. ηλεκτρονικό ταχυδρομείο).
- Καλή προετοιμασία και υποστήριξη των φοιτητών στην πρακτική τους άσκηση.
- Συνεργασία των καθηγητών με την αγορά εργασίας και οργάνωση εκπαιδευτικών επισκέψεων, διαλέξεων και ημερίδων με εκπροσώπους της παραγωγής για καλύτερη ενημέρωση και καθοδήγηση των φοιτητών.

12.6.5 ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΜΑΘΗΣΗΣ

Τα σχετικά κριτήρια εξετάζουν το βαθμό κατά τον οποίο το ίδρυμα και το τμήμα έχουν ξεκάθαρη στρατηγική πάνω στους πόρους μάθησης στη βάση προσδιορισμού και ικανοποίησης των αναγκών των φοιτητών.

Αυτό εκπληρώνεται μέσω των υπηρεσιών βιβλιοθήκης, του κέντρου Η/Υ και του τμήματος αναπαραγωγής τα οποία διευκολύνουν το συντονισμό και παράδοση συνεκτικών μαθησιακών μέσων.

Τα στοιχεία πρέπει να δείχνουν ότι οι διαδικασίες αντικατοπτρίζουν μια φοιτητο-κεντρική προσέγγιση και διαβεβαιώνουν ότι το ίδρυμα και το τμήμα έχουν την ικανότητα να αποκτήσουν τα απαραίτητα μαθησιακά μέσα για την επίτευξη των προκαθορισμένων στόχων. Επιμέρους κριτήρια είναι:

- Η επάρκεια και η καταλληλότητα του εξοπλισμού των αιθουσών διδασκαλίας, αμφιθεάτρων και λοιπών απαραίτητων χώρων (π.χ. υγιεινής) και κατά πόσο συνιστούν ένα πολιτισμένο περιβάλλον.
- Η ποιότητα και οι προδιαγραφές των ειδικών εργαστηρίων Τα ειδικά εργαστήρια είναι υψηλών προδιαγραφών και προσφέρουν μια καλή εμπειρία ενός πραγματικού επιχειρηματικού περιβάλλοντος.

- Οι διευκολύνσεις και η εξυπηρέτηση στη βιβλιοθήκη (ωράρια, ηλεκτρονικό δίκτυο πρόσβασης σε διεθνείς βιβλιοθήκες, επιστημονικά περιοδικά κ.ά.) είναι επαρκείς.
- Να υπάρχει επαρκής τεχνική και διοικητική υποστήριξη.

Παράλληλα, ένα βασικό κριτήριο αποτελεί η ικανότητα της διοικητικής ηγεσίας, σε όλα τα επίπεδα, να δημιουργήσει τις προϋποθέσεις οι οποίες θα αναδεικνύουν τον κοινωνικό ρόλο της Τριτοβάθμιας Τεχνολογικής Εκπαίδευσης και να προσφέρει την ανεπιφύλακτη και ρητή στήριξη την οποία έχει ανάγκη. Οι ειδικές προβλέψεις για την τυπική αξιολόγηση αλλά και η εφαρμογή του νέου νόμου θα πρέπει να εκφράζουν την αποδοχή της αποστολής και του ρόλου της τουριστικής εκπαίδευσης και μια πραγματική επιθυμία για την ποιότητα.

12.6.6 ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΕΤΑΡΤΗΣ ΦΑΣΗΣ

Πίνακας 12.5: ΚΡΙΣΙΜΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ (ΚΠΕ) Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης κατά την τέταρτη φάση	
ΤΕΤΑΡΤΟ ΣΤΑΔΙΟ: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ	
Κριτήριο Ποιότητας	Περιεχόμενο
Ικανότητα και δεκτικότητα του συστήματος να προγραμματίσει την παροχή ΤΤΕ.	Το κριτήριο αυτό δείχνει την επάρκεια του τμήματος να αντιμετωπίσει τα εννοιολογικά προβλήματα του τουρισμού και της τουριστικής εκπαίδευσης. Την έμφαση που δίνεται στον ιδεολογικό και φιλοσοφικό προσανατολισμό και στην οριοθέτηση των εκπαιδευτικών υπηρεσιών. Την ύπαρξη οράματος και υποστηρικτικής κουλτούρας ποιότητας.
Ποιότητα σχεδιασμού Προγραμμάτων Σπουδών	Προγράμματα σπουδών, με συνεκτικό περιεχόμενο, συμβατά με τους σκοπούς και τους στόχους της Τριτοβάθμιας Τεχνολογικής Εκπαίδευσης και τους παρεχόμενους τίτλους σπουδών.
Ποιότητα Εκπαιδευτικού Προσωπικού	Εκπαιδευτικό προσωπικό με ακαδημαϊκά και επαγγελματικά προσόντα συμβατά με το γνωστικό αντικείμενο του τμήματος και τους στόχους του προγράμματος σπουδών.
Ποιότητα Διδακτικού έργου	Στρατηγικές μάθησης και μέθοδοι διδασκαλίας – αξιολόγησης συμβατές με το επίπεδο και τους στόχους του προγράμματος σπουδών.
Ακαδημαϊκή, επαγγελματική και προσωπική ανάπτυξη των φοιτητών	Ο βαθμός ικανοποίησης των φοιτητών από την εκπαιδευτική εμπειρία (συμμετοχή, ενδιαφέρον, παράπονα, προστριβές, κλίμα συνεργασίας).
Ικανότητα εκπαιδευτικού οργανισμού και τμήματος να αποκτήσει πηγές και μέσα	Επάρκεια και καταλληλότητα υποδομών μάθησης.

12.7 ANAMENOMENA ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Στην εργασία μας αυτή επιχειρήσαμε να συνδέσουμε τη φιλοσοφία της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας με την κοινωνική αποτελεσματικότητα των προγραμμάτων σπουδών Τριτοβάθμιας Τεχνολογικής Εκπαίδευσης και μέσα από το μεθοδολογικό πλαίσιο να υποδείξουμε ένα πρότυπο συστηματικής αντιμετώπισης των ζητημάτων, των ιδιαιτεροτήτων και των βαθύτερων αιτίων που επηρεάζουν την Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση.

Με την εφαρμογή του μεθοδολογικού πλαισίου προσδοκείται η εκπόνηση, ανάπτυξη, υλοποίηση και η αξιολόγηση προγραμμάτων σπουδών τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης με βάση μια σταθερή μεθοδολογία η οποία θέτει στόχους που αποβλέπουν στην κοινωνική αποτελεσματικότητα και τους επιτυγχάνει. Με τον τρόπο αυτό, δημιουργούνται οι προϋποθέσεις για ουσιαστική ποιοτική αναβάθμιση και σταδιακή ανάκτηση του κύρους που αρμόζει στην Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση και έχει ανάγκη η ελληνική οικονομία και κοινωνία και στηρίζεται σε μια φιλοσοφία η οποία θέλει την Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση να παρέχει τα μέγιστα μορφωτικά εφόδια που καθιστούν τους αποφοίτους ολοκληρωμένες προσωπικότητες και εξειδικευμένους επαγγελματίες αντί ‘ευέλκτους’ και ‘απασχολήσιμους’ εργαζόμενους.

12.8 ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΚΑΙ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

12.8.1 ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ

Blackledge, D. & Hunt, B. (1994). *Κοινωνιολογία της Εκπαίδευσης*. Εκδόσεις Μεταίχμιο, Αθήνα.

Flood, R. L. and Jackson, M.C. (2000). *Δημιουργική Επίλυση Οργανωσιακών Προβλημάτων*. Εκδόσεις Παπαζήση. Αθήνα.

Ζαβλανός, Μ. 2002. *Μάνατζμεντ*. Εκδόσεις Αθ. Σταμούλη, Αθήνα.

Μαυρόπουλος, Α. (2004). *Στοιχεία Διδακτικής Μεθοδολογίας*. Εκδόσεις Σαββάλας, Αθήνα.

Πυργιωτάκης, Ι. (2000). *Εισαγωγή στην Παιδαγωγική Επιστήμη*. Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα.

Σιγάλα, Μ. (2000). Πολυμέσα στην Τουριστική Εκπαίδευση. Τουρισμός και Οικονομία, τ.254, Ιούλιος/Αύγουστος.

Φλουρής, Γ. (2003). *Η αρχιτεκτονική της διδασκαλίας και η διαδικασία της μάθησης*. Εκδόσεις ΓΡΗΓΟΡΗ, Αθήνα.

12.8.2 ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΕΣ

Amasheh D. (1996). *The role of manpower planning in the development of the tourism sector*. MSc thesis, University of Surrey. Unpublished.

Barrett, B., Groves J., & Shanklin C. (1995). *Academic Advising in Hospitality Education*. Hospitality and Tourism Educator, Vol.7 (2), pp 7-10.

Barron, P. & Maxwell, G. (1993). *Hospitality Management Students' Image of the Hospitality Industry*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 5 (1).

Barrows, C. W. (1993). *Job Satisfaction of Hospitality Educators*. The Council on Hotel, Restaurant and Institutional Education, Vol. 16(4), pp 39-58.

Bush, T. (1984). *Theories of Educational Management: Formal Models*. London: Harper and Row.

Casado, M.A. (1995). *Teaching Portfolios*. Hospitality and Tourism Educator, Vol. 7, pp 61-62.

Corsun, D., Inman C., & Muller C. (1995). *Developing Managers in the Classroom: Learning About Learning from Student perceptions of a Real-Time Restaurant Simulation*. Hospitality and Tourism Educator, Vol. 7 (2), pp 37-44.

Cryer, P. (1986). *Structuring training sessions, στο Curriculum and Course Design*, University of Surrey (1990).

Cummings L. (1992). *Advanced Instructional Media: Need and Potential within Hospitality Education*. Hospitality & Tourism Educator, Vol. 4 (2), February.

De Vries, P. and Downie, N., 2000. *Ensuring depth of learning in hospitality management programmes – Putting a method into practice*. International Journal of Hospitality Management, Vol. 19 (4), pp. 385-397.

Echtner C. (1995). *Entrepreneurial Training in Developing Countries*. Annals of Tourism Research, Vol. 22 (1), pp 119-134.

- Echtner, C. M., and Jamal, T. B. (1997). *The Disciplinary Dilemma of Tourism Studies*. *Annals of Tourism Research*, Vol. 24 (4), pp 868-883.
- Ford, R.C., and Bach S. A. (1996). *Hospitality education for the year 2000 and beyond: a customer-based approach*. In: Kotas, R., Teare, R., Logie, J., Jayawardena, C., and Bowen, J. (eds), *The International Hospitality Business*, CASSELL, pp 145-151.
- Ford, R.C., & LeBruto S.M.(1995). *How much practical hotel management education is necessary?* *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 7 (5).
- Harris K.J., & West J.J. (1993). *Using Multimedia in Hospitality Training*. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, Vol. 34 (4), pp 75-82.
- Hirst, P. (1974). *Knowledge and the curriculum*, στο Cooper et al., *Tourism and Hospitality Education*, University of Surrey, 1994.
- Holloway, C. (1998). *Learning and earning – reassessing the aims and purpose of a tourism degree*. *Developments in the European Tourism Curriculum*, ed, Greg Richards, ATLAS, Tilburg University, August.
- Iverson K. (1995). *Student Empowerment: Revitalize Hospitality Education with the Total Quality Management Process*. *Hospitality and Tourism Educator*, Vol. 7 (2), pp 56-58.
- Jafari, J. and Fayos-Sola E. (1996). *Human Resources Development and Quality Tourism: A Multi- Conference Report*. *Annals of Tourism Research*, Vol. 23 (1).
- Jafari, J. and Var T. (1994). *Human Resources for Tourism –Conference Reports*. *Annals of Tourism Research*, Vol. 21 (4).
- Jenkins, A., (2001). *Making a career of it? Hospitality students' future perspectives: an Anglo-Dutch study*. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 13 (1), pp 13-20.
- Jones, N. and McKechnie M. (1995). *Career demands and learning perceptions of hotel and catering graduates –ten years on*. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 7 (5), pp 9-12.
- Kotler, P. (1991). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*. Prentice Hall, London.
- Leslie, D. (1994). *TQM and Student Work Experience*. *Quality Assurance in Education*, Vol.2 (3), pp 26-32.
- Leslie, D. and Richardson, A., (2000). *Tourism and cooperative education in UK undergraduate courses: are the benefits being realised?* *Tourism Management*, Vol. 21, pp 489-498.
- Liefner, I. (2003). *Funding, resource allocation, and performance in higher education systems*, *Higher Education*, Vol. 46, pp 469-489.
- McClelland J. (1982). *Ausubel's Theory of Learning and its Applications to Introductory Science*. *Teaching and Learning Methods*, University of Surrey.
- Nichols, A. and Nichols, H. (1973). *Developing a curriculum: Curriculum and Course Design*, University of Surrey.

- Prinianaki – Tzorakoleftheraki, E. (1999). *Work Placements: a Total Quality Approach*. Paper presented at the conference 'Service Quality and Customer Service in Tourism and Leisure', Munich, Germany, 9-11 September.
- Riegel, C. (1994). *Professional Education: Balancing rigor with Relevance*. Hospitality Research Journal, Vol. 17 (3), pp 5-6.
- Russell, K. A., & Russell, D.(1996). *Computer simulations and strategic hospitality management: a teaching strategy for the future*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 8 (2), pp 33-36.
- Stutts, A. (1995a). *Focus on Houston, Texas*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 7 (6).
- Stutts, A. (1995b). *Viewpoint: higher education in hospitality management*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 7 (6).
- Purcell K. and Quinn J. (1995). *Careers and Choices in Hospitality Management. An International Survey*. Oxford Brooks University.
- Purcell K. and Quinn J. (1996). *Exploring the education-employment equation in hospitality management: a comparison of graduates and HNDS*. International Journal hospitality Management, Vol. 15 (1), pp 51-68.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

Πίνακας 1: Τα 14 σημεία του Deming

1. Δημιουργία σταθερότητας και συνέπειας του σκοπού για διαρκή βελτίωση των προϊόντων και υπηρεσιών.
2. Υιοθέτηση της νέας φιλοσοφίας ώστε η κουλτούρα ποιότητας να γίνει τμήμα του ιστού του οργανισμού.
3. Μη εξάρτηση από την (τελική) επιθεώρηση για την επίτευξη της ποιότητας. Η επιθεώρηση κοστίζει και δεν αποτρέπει την αναποτελεσματικότητα.
4. Τερματισμός της επιλογής των προμηθειών με μοναδικό κριτήριο την τιμή.
5. Συνεχής βελτίωση του συστήματος και των διαδικασιών των υπηρεσιών.
6. Εισαγωγή συστημάτων εκπαίδευσης κατά τη διάρκεια της εργασίας. Απαιτείται εκπαίδευση και επιμόρφωση των εργαζομένων στις αρχές και τις πρακτικές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας.
7. Θεσμοθέτηση σύγχρονων μεθόδων εποπτείας και ηγεσίας.
8. Εκδίωξη του φόβου. Η νοοτροπία να επιρρίπτονται ευθύνες πρέπει να δώσει τη θέση της στη νοοτροπία της επίλυσης προβλημάτων και στη θετική αποδοχή νέων προτάσεων και ιδεών. Επισημαίνει δε, ότι ως προς αυτό, τη χειρότερη συμπεριφορά παρουσιάζουν οι εδραιωμένες γραφειοκρατίες, που φαίνονται να αντιμετωπίζουν αρνητικά όσους 'σκέπτονται ανεξάρτητα' και αυτό αντιτίθεται στις αρχές της διοίκησης ολικής ποιότητας.
9. Κατάργηση των στεγανών και των εμποδίων ανάμεσα στα τμήματα και τους ανθρώπους. Τα στεγανά εμποδίζουν την ποιότητα και οφείλονται σε γραφειοκρατικές προσπάθειες να διατηρηθούν τα 'φέουδα'.
10. Κατάργηση των παραινήσεων, των αφισών και των σλόγκαν. Τα σλόγκαν που αντικατοπτρίζουν ιδανικές καταστάσεις οι οποίες απέχουν από την πραγματικότητα πρέπει να αποφεύγονται.
11. Κατάργηση προτύπων εργασίας και τα αριθμητικών ποσοτώσεων. Η εφαρμογή ποσοτικών μέτρων αποθαρρύνει το προσωπικό και δημιουργεί φραγμούς στις βελτιώσεις. Οι ποσοτώσεις αναπτύσσονται φυσιολογικά, ως αποτέλεσμα των ορίων των ικανοτήτων των εργαζομένων και του εξοπλισμού.
12. Άρση των εμποδίων στην ανάπτυξη της υπερηφάνειας του εργαζόμενου, ιδιαίτερα του ωρομίσθιου.
13. Θέσπιση ενός προγράμματος εκπαίδευσης και επανεκπαίδευσης για συνεχή ανάπτυξη των εργαζομένων.
14. Ανάληψη δράσης και δέσμευση της ανώτερης διοίκησης ως προς την ατέρμονη βελτίωση της ποιότητας και της παραγωγικότητας.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α1

Πίνακας 1. Γενικές γνωστικές βάσεις Τυπικού Αποφοίτου Προπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών Τουρισμού ή Φιλοξενίας
Διανοητικές δεξιότητες Έρευνα και αξιολόγηση των σχετικών με το αντικείμενο των σπουδών του θεωριών, αρχών και εννοιών, ειδικών γεγονότων και καταστάσεων. Κριτική αξιολόγηση στοιχείων. Κριτική κατανόηση πληροφοριών και κειμένων. Περιγραφή και ανάλυση πληροφοριών. Ανάπτυξη αιτιολογημένων επιχειρημάτων και υποθέσεων. Ανάπτυξη υπευθυνότητας για συνεχή μάθηση και επαγγελματική (professional) ανάπτυξη.
Κόριες Δεξιότητες Εκτός από τις δεξιότητες που σχετίζονται με το αντικείμενο σπουδών, όλα τα προπτυχιακά ΠΣ πρέπει να δίνουν τη δυνατότητα στους φοιτητές να αναπτύξουν: Δεξιότητες επικοινωνίας και παρουσίασης Διαπροσωπικές δεξιότητες και ομάδας Δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων Δεξιότητες χρήσης τεχνολογίας και αριθμητικές. Ικανότητα αυτοαξιολόγησης και πρακτικής εφαρμογής Ικανότητα σχεδιασμού μάθησης.
Πίνακας 2. Ειδικές γνωστικές βάσεις ανάλογα με τον Τίτλο του Προγράμματος Σπουδών
Κοινό και στους δύο τύπους Προγραμμάτων Σπουδών (Τουρισμός και Φιλοξενία) είναι η ευκαιρία μάθησης μέσω της ενοποίησης θεωρίας και πρακτικής. Οι τίτλοι σπουδών μπορεί να περιλαμβάνουν τους όρους ‘Διοίκηση’, ‘Επιστήμη’, ‘Σπουδές’, όμως, όλα τα προγράμματα έχουν εφαρμογή σε μία ειδική βιομηχανία.
Όταν ο τίτλος του Προγράμματος Σπουδών περιλαμβάνει τη λέξη ‘<u>Διοίκηση</u>’ τότε θα πρέπει, μεταξύ άλλων, να δίνει τη δυνατότητα στους φοιτητές να: - ο Επιδεικνύουν επαγγελματικώς σχετικές διοικητικές δεξιότητες και γνώση με την έκθεση (exposure) σε επαγγελματική πρακτική. - ο Αξιολογούν και εφαρμόζουν σχετικές επαγγελματικές έννοιες με τη λειτουργική και στρατηγική διοίκηση των οικονομικών, ανθρώπινων και φυσικών πόρων και/ή να κατανοούν και να εφαρμόζουν έννοιες που αφορούν τη χρήση των πόρων στην κοινωνία.
Όταν ο τίτλος του Προγράμματος Σπουδών περιλαμβάνει τη λέξη ‘<u>Επιστήμη</u>’: - ο Επιδεικνύουν κατανόηση της φιλοσοφικής βάσης και των επιστημονικών παραδειγμάτων. - ο Επιδεικνύουν στοιχεία ικανότητας σε επιστημονικές μεθόδους αναζήτησης, κατανόηση και ανάλυση των σχετικών στοιχείων και των κατάλληλων τεχνολογιών.
Όταν ο τίτλος του Προγράμματος Σπουδών περιλαμβάνει τη λέξη ‘<u>Σπουδές</u>’: - ο Κάνουν κριτική της συνεισφοράς των διαφόρων ακαδημαϊκών επιστημών που έχουν επηρεάσει την ανάπτυξη του τομέα των σπουδών τους. - ο Επιδεικνύουν κατάλληλο επίπεδο προόδου σε εξειδικευμένες περιοχές. - ο Επιδεικνύουν ολοκληρωμένη γνώση του σκοπού και του εύρους του τομέα τους.

Πίνακας 3. Ειδικές Γνώσεις και Δεξιότητες αποφοίτων Προγραμμάτων Σπουδών Διοίκησης Επιχειρήσεων Φιλοξενίας

Ο τυπικός απόφοιτος Διοίκησης Επιχειρήσεων Φιλοξενίας πρέπει να είναι σε θέση να:

Ανάπτυξη τεχνικών και διαπροσωπικών δεξιοτήτων και γνώσεων ώστε ο απόφοιτος να καθίσταται ικανός να προτείνει και να αξιολογεί πρακτικές και θεωρητικές λύσεις σε σύνθετα προβλήματα των βασικών λειτουργιών της φιλοξενίας:

- Λειτουργία και Διοίκηση ανθρώπινων και τεχνικών πόρων
- Εφαρμογή θεωρίας στη λύση σύνθετων προβλημάτων
- Ανάλυση και αξιολόγηση των συστημάτων παροχής υπηρεσιών τροφίμων/ποτών και διαμονής, την οργάνωση και λειτουργία τους.

Αναγνώριση και αξιολόγηση της σπουδαιότητας των καταναλωτών φιλοξενίας και ικανοποίηση των αναγκών τους.

- Κατανόηση και εφαρμογή θεωριών και εννοιών που σχετίζονται με τη συμπεριφορά του καταναλωτή στο πλαίσιο της φιλοξενίας.
- Ανάλυση των προσδοκιών και αναγκών διαφορετικών ομάδων καταναλωτών φιλοξενίας και ανάπτυξη κατάλληλων προϊόντων και υπηρεσιών.
- Ανάλυση της ποιότητας υπηρεσιών και οι επιπτώσεις της τόσο στον καταναλωτή όσο και στον παραγωγό υπηρεσιών φιλοξενίας.

Προσδιορισμός και κατάλληλη ανταπόκριση στην ποικιλομορφία που επικρατεί στη βιομηχανία φιλοξενίας σε σχέση με τους εμπλεκόμενους:

- Καταναλωτές προϊόντων/υπηρεσιών φιλοξενίας
- Εργαζόμενους στον τομέα φιλοξενίας
- Οργανισμούς φιλοξενίας
- Κυβερνητικούς και άλλους συνεργαζόμενους οργανισμούς

Αξιολόγηση και εφαρμογή μέσα στο πλαίσιο της φιλοξενίας, κατάλληλων θεωριών και εννοιών από την επιστήμη στην διοίκηση στους τομείς:

- Διοίκηση λειτουργιών
- Οικονομική διοίκηση και λογιστική
- Ανθρώπινοι πόροι και επιχειρησιακή συμπεριφορά
- Μάρκετινγκ υπηρεσιών
- Πληροφοριακά συστήματα και Τεχνολογία
- Στρατηγικό μάντζεμντ

Ανάλυση και αξιολόγηση των προσδιοριστικών χαρακτηριστικών του φαινομένου της φιλοξενίας:

- Κριτική αντίληψη των ορίων της φιλοξενίας, της προέλευσης, των εννοιών και της ανάπτυξής της.
- Κατανόηση και ανάλυση των διαφόρων πολιτισμικών εννοιών της φιλοξενίας.

Ανάλυση και αξιολόγηση του επιχειρηματικού περιβάλλοντος και τις επιπτώσεις του στη βιομηχανία φιλοξενίας.

- Κατανόηση της δομής της βιομηχανίας φιλοξενίας και της συνεισφοράς της στην παγκόσμια οικονομία.
- Ικανότητα ανάλυσης των περιβαλλοντικών επιδράσεων που έχουν επίπτωση στους οργανισμούς φιλοξενίας.
- Αξιολόγηση των παραγόντων που επηρεάζουν την ανάπτυξη των οργανισμών που λειτουργούν στα πλαίσια της βιομηχανίας φιλοξενίας.
- Εξέταση και ανάλυση των πολιτικών, τεχνολογικών, κοινωνικών και οικονομικών παραγόντων που επηρεάζουν την προσφορά και τη ζήτηση υπηρεσιών φιλοξενίας.

Πρόσθετα οι απόφοιτοι φιλοξενίας πρέπει να έχουν επαρκείς θεμελιώδεις γνώσεις και πρακτικές εμπειρίες ώστε να είναι σε θέση να επιτύχουν NVQ4 σύντομα μετά την αποφοίτηση.

Πίνακας 4. Ειδικές Γνώσεις και Δεξιότητες αποφοίτων Προγραμμάτων Σπουδών Τουρισμού

Ο τυπικός απόφοιτος στον Τουρισμό πρέπει να είναι σε θέση να επιδείξει κατανόηση των:

Εννοιών και χαρακτηριστικών του τουρισμού ως τομέα ακαδημαϊκής και εφαρμοσμένης μελέτης και να είναι ικανός να:

- Κατανοεί και εκτιμά την πιθανή συνεισφορά των επιστημών που βοηθούν στην ερμηνεία της φύσης και της ανάπτυξης του τουρισμού.
- Εξηγεί και κριτικάρει τις θεωρίες και τις έννοιες που χρησιμοποιούνται για την κατανόηση του τουρισμού.
- Επιδεικνύει μια κατανόηση της περιφερειακής και διεθνούς φύσης και διαστάσεων του τουρισμού.
- Χρησιμοποιεί ένα εύρος πηγών για τη διερεύνηση του τουρισμού.
- Επιδεικνύει κατανόηση της δυναμικής φύσης του τουρισμού στις σύγχρονες κοινωνίες.
- Κατανοεί τις διαπολιτιστικές διαστάσεις του τουρισμού.

Προϊόντα, δομή και αλληλεπιδράσεις στην τουριστική βιομηχανίας περιλαμβανομένων των ικανοτήτων να:

- Επιδεικνύει κατανόηση της δομής, λειτουργίας και οργάνωσης των δημόσιων, ιδιωτικών και μη κερδοσκοπικών τομέων και των δραστηριοτήτων τους.
- Αξιολογεί τους παράγοντες που επηρεάζουν την ανάπτυξη των οργανισμών που λειτουργούν στον τουρισμό.
- Αναλύει τις σχέσεις μεταξύ των πελατών και των προμηθευτών τουριστικών υπηρεσιών.

Το ρόλο του τουρισμού στις κοινωνίες και τα περιβάλλοντα που επηρεάζει και ειδικότερα:

- Κατανόηση των σχέσεων μεταξύ τουρισμού και των κοινωνιών και των περιβαλλόντων εντός των οποίων λαμβάνει χώρα.
- Αξιολόγηση των θετικών και αρνητικών επιπτώσεων του τουρισμού στο κοινωνικό, οικονομικό, περιβαλλοντικό, πολιτικό και πολιτιστικό πλαίσιο.
- Κατανόηση και ικανότητα αξιολόγησης των προσεγγίσεων της ανάπτυξης του τουρισμού μέσα από το πλαίσιο της πολιτικής και του σχεδιασμού.
- Εκτίμηση των ηθικών ζητημάτων που σχετίζονται με τη λειτουργία και την ανάπτυξη του τουρισμού.

Η φύση και τα χαρακτηριστικά των τουριστών και ειδικότερα:

- Ικανότητα ερμηνείας των χαρακτηριστικών της τουριστικής ζήτησης και οι επιδράσεις σ' αυτές.
- Κατανόηση της συμπεριφοράς των τουριστών στους προορισμούς.
- Κατανόηση της πολιτιστικής σημασίας του τουρισμού για τους τουρίστες και τις κοινωνίες τους.

Πηγή: QAA, 2000

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β

<i>Πίνακας 1: ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΣΤΟΝ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟ</i>			
<i>Κατηγορίες – τομείς</i>	<i>Ειδικευμένοι</i>	<i>Ανειδίκευτοι</i>	<i>Σύνολο</i>
Ξενοδοχεία	77.700	41.300	119.000
Ενοικιαζόμενα δωμάτια	13.000	80.000	93.000
Κάμπινγκ	2.200	1.800	4.000
Κρουαζιερόπλοια	4.500	3.000	7.500
Γιοτ	6.000	500	6.500
Άλλα Ταξιδιωτικά γραφεία, ενοικιάσεις αυτοκινήτων	20.700	2.300	23.000
Σύνολο	124.100	128.900	253.000
%	49,1	50,9	100

Πηγή: ΣΕΤΕ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ

Ορισμοί του Τουρισμού

‘Τουρίστας είναι το άτομο το οποίο ταξιδεύει για μια περίοδο τουλάχιστον 24 ωρών σε μια χώρα άλλη απ’ αυτήν στην οποία διαμένει συνήθως’

The League of Nations, 1937

‘Το σύνολο των φαινομένων και σχέσεων που προκύπτουν από το ταξίδι και την παραμονή μη μονίμων κατοίκων σε μια περιοχή, στο μέτρο που δεν οδηγούν σε μόνιμη παραμονή και δεν συνδέονται με οποιαδήποτε αμειβόμενη δραστηριότητα’

(Hunziker & Kraph 1942)

‘Επισκέπτης είναι κάθε άτομο το οποίο επισκέπτεται μια χώρα άλλη απ’ αυτήν στην οποία έχει την κατοικία διαμονής του, για οποιοδήποτε λόγο, εκτός από αμειβόμενη επαγγελματική απασχόληση στη χώρα που επισκέπτεται’.

IUOTO (σήμερα WTO), 1963

‘Ο τουρισμός είναι μια αναγνωρισμένη σημαντική, εθνική βιομηχανία. Η βιομηχανία περιλαμβάνει ένα ευρύ φάσμα από συστατικά μέρη (δραστηριότητες) περιλαμβανομένης της παροχής μεταφοράς, διαμονής, αναψυχής, διατροφής και σχετικών υπηρεσιών’.

(Australian Department of Tourism 1975)

‘Τουρισμός είναι η προσωρινή βραχυχρόνια μετακίνηση ατόμων σε προορισμούς εκτός του τόπου της συνήθους διαμονής και εργασίας τους, και οι δραστηριότητες κατά τη διαμονή τους σ’ αυτούς τους προορισμούς; Περιλαμβάνει μετακινήσεις για όλους τους σκοπούς, καθώς ημερήσιες επισκέψεις ή εκδρομές’.

Institute of Tourism, 1976

‘Ο τουρισμός παραπέμπει στην παροχή μεταφοράς, διαμονής, αναψυχής, διατροφής και σχετικών υπηρεσιών για εσωτερικούς ή αλλοδαπούς ταξιδιώτες. Περιλαμβάνει ταξίδια για όλους τους λόγους μη εξαιρουμένων των επαγγελματικών ταξιδιών και της αναψυχής’

(Ansett Airlines 1977)

‘Τουρισμός είναι η μελέτη του ανθρώπου μακριά από τον τόπο κατοικίας του, της βιομηχανίας που καλύπτει τις ανάγκες του, και των επιπτώσεων που, αμφότεροι –άνθρωπος και βιομηχανία-, έχουν πάνω στο κοινωνικό, πολιτιστικό, οικονομικό και φυσικό περιβάλλον του τόπου φιλοξενίας’.

(Jafari 1977)

‘Τουρισμός είναι το σύστημα που συνεπάγεται το ελεύθερο ταξίδι και η προσωρινή διαμονή ατόμων μακριά από τον τόπο διαμονής τους για μία ή περισσότερες νύκτες, με εξαίρεση τα ταξίδια που γίνονται με κύριο σκοπό την απόκτηση εισοδημάτων από σημεία της διαδρομής. Τα στοιχεία του συστήματος είναι οι τουρίστες, οι περιοχές προέλευσης των τουριστών, τα δρομολόγια μεταφοράς, οι περιοχές προορισμού των τουριστών και η τουριστική βιομηχανία. Έχοντας τα χαρακτηριστικά ενός ανοικτού συστήματος, και τα πέντε στοιχεία λειτουργούν μέσα σε ευρύτερα περιβάλλοντα –φυσικό, κοινωνικό, πολιτιστικό, οικονομικό, πολιτικό, τεχνολογικό- με τα οποία αλληλεπιδρούν’.

(Leiper 1979)

‘ο τουρισμός μπορεί να οριστεί ως η επιστήμη, η τέχνη και η επιχειρηματική δραστηριότητα που αφορά στην προσέλκυση και μεταφορά επισκεπτών, στην παροχή φιλοξενίας και στην ικανοποίηση των αναγκών και προσδοκιών τους’.

(Holloway 1989)

‘ο τουρισμός μπορεί να οριστεί από την άποψη των ειδικών επιλεγμένων δραστηριοτήτων που επιχειρούνται έξω από τον τόπο διαβίωσης. Ο τουρισμός μπορεί να περιλαμβάνει ή να μην περιλαμβάνει διανυκτέρευση μακριά από τον τόπο διαμονής’.

AIEST and Tourism Society, 1981

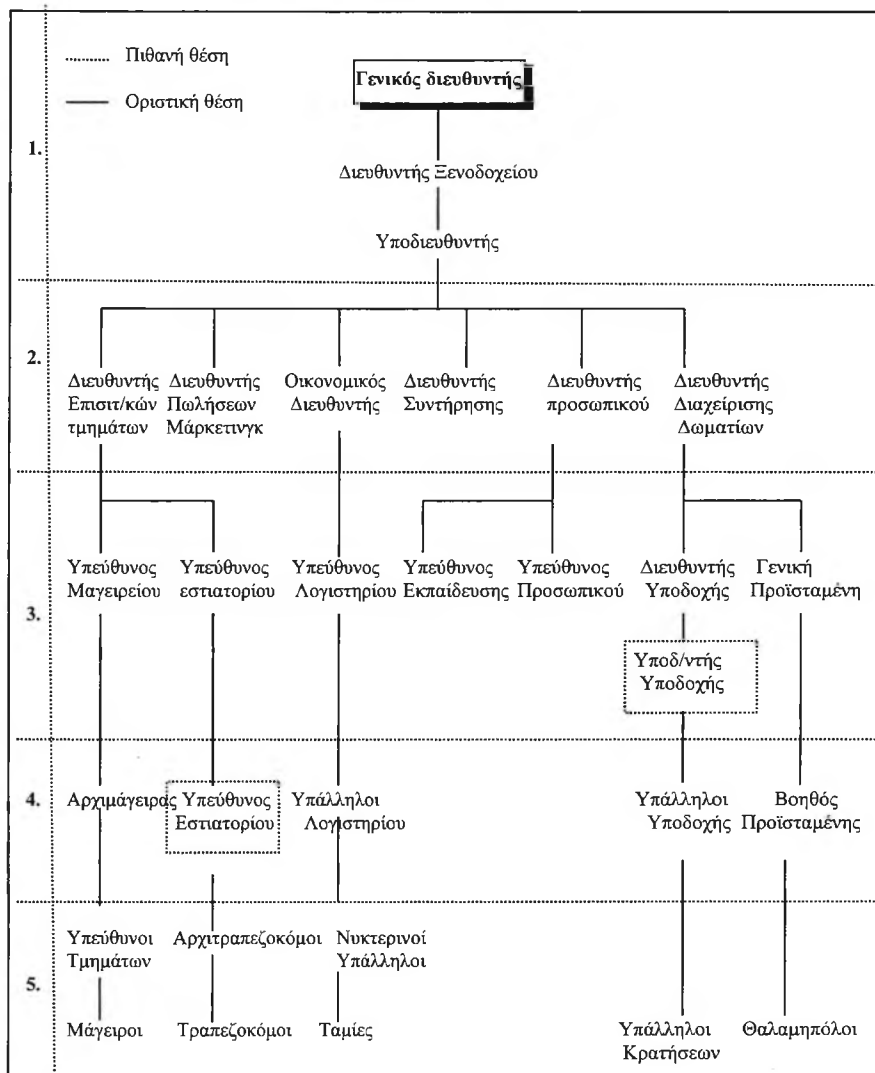
‘Ο τουρισμός περιλαμβάνει τις δραστηριότητες των ατόμων που ταξιδεύουν και διαμένουν σε τόπους μακριά από το περιβάλλον της κανονικής διαμονής τους όχι για περισσότερο από ένα συνεχόμενο έτος για επαγγελματικούς λόγους, αναψυχή ή άλλους σκοπούς’.

(WTO 1994)

Πηγή: Διασκευάστηκε από διάφορες βιβλιογραφικές πηγές

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ1

Οργανωτική Δομή Μεγάλης Ξενοδοχειακής Επιχείρησης



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

Πρόγραμμα Σπουδών Πανεπιστημίου Surrey στη Διοίκηση Ξενοδοχείων και Επισιτιστικών Επιχειρήσεων (BSc-Hons- in Hotel and Catering Management)	
ΕΠΙΠΕΔΟ 1: ΕΞΑΜΗΝΑ 1 & 2	
Introduction to the Hospitality Industry Food and Beverage Operations Properties management Advanced Food and Beverage Operations Introduction to Business Research Methods Business Accounting Business Economics Behavior at Work Food Quality Law for Managers Option: Languages, Food and Society, Food Commodities, Wine Studies	
ΕΠΙΠΕΔΟ 2: ΕΞΑΜΗΝΑ 3 & 4	
Rooms Division Management Food and Beverage Management Operations Analysis MIS for Hospitality Business Control Entrepreneurship –theory and practice Managing with and through Organisation Business Finance Marketing Principles Service Sector Marketing Option: Languages, work Study, Nutrition, Information management, International Flight Catering Operations, Food Choice and Acceptability, Consumer Protection Law, Information Systems Development, International Tourism Organisation, International Flight Catering Management, Gastronomy	
ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ	
The professional training period is an essential and important part of the degree. The placement takes place in the second half the second year and the first half of the third year of the course. It allows students to consolidate the management education that they have received the first part of the course and provides a platform upon which students can build when they return to their studies. Provides valuable management experience which is beneficial when applying for jobs.	
ΕΠΙΠΕΔΟ 3: ΕΞΑΜΗΝΑ 5 & 6	
International Hospitality Operation Management Business Strategy Project Option Modules: Entrepreneurial Business Development, Food and Nutrition Management, Market Research, Financial Management, International Tourism Management, International Tourism cases, risk Management, Strategy and Tactics for IT, Employment Law, Issues in the Management of Human resources.	
Πηγή: www.surrey.ac.uk 31/7/2004	

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ1

Πρόγραμμα Σπουδών Πανεπιστημίου Brighton στη Διοίκηση Διεθνούς Φιλοξενίας (BA – Hons- International Hospitality Management)	
1^ο ΕΤΟΣ: ΕΞΑΜΗΝΟ 1	ΕΞΑΜΗΝΟ 2
Professional Development Business Communication and I.T Consumer Studies People and Work Kitchen Operations and Hygiene Restaurant Operations Hospitality Industry French/Spanish/German	Professional Development Business Communication and I.T. Business Environment Introduction to Accounting Kitchen Operations and Hygiene Restaurant Operations Accommodation and Front Office Operations French/Spanish/German
2^ο ΕΤΟΣ:	
Industrial Placement	Industrial Placement
3^ο ΕΤΟΣ: ΕΞΑΜΗΝΟ	ΕΞΑΜΗΝΟ 2
Professional Development Business Research Methods Marketing Management Accounting Food and Beverage Management Rooms Management French/Spanish/German	Professional Development Business Research Methods Business and Consumer Law Managing Human Resources Planning and Design Hospitality Applied Management Case Study French/Spanish/German
4^ο ΕΤΟΣ: ΕΞΑΜΗΝΟ 1	ΕΞΑΜΗΝΟ 2
Dissertation Business Policy Hospitality Trends Analysis International Management	Dissertation Business Policy Multi Unit Management International Management Electives (over 10 available): inc: Change Management Environmental Management Strategic Marketing Management
Πηγή: Οδηγός Πανεπιστημίου, 2003-04	

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ2

Προπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών Πανεπιστημίου CORNELL Η.Π.Α. HOTEL SCHOOL CURRICULUM	
Core Requirements:	CR.
Operations: Introduction to Hotel Operations,	2
Introduction to Food Service Operations,	2
Hospitality quantitative Analysis,	3
Service Operations Management,	3
Restaurant Management.	4
Management & Organisational Behaviour, Human resources	
Management: Organisational Behaviour and Interpersonal Skills	3
Human Resources Management.	3
Finance, Accounting & Real Estate Development: Financial Accounting	3
Managerial Accounting	3
Finance	3
Hospitality Financial Management.	3
Food and Beverage: Culinary Theory and Practice	4
Marketing, Tourism and Strategy:	
Microeconomics for the Service Industries	3
Marketing Management for the Hospitality Industry	3
Strategic Management	3
Facilities Management, Planning and Design:	
Hospitality Development and Design	3
Hospitality Facilities Operations	3
Managerial Communications: Managerial Communications I	3
Managerial Communications II	3
First Year Writing Seminar	3
Information Systems: Micro computing	3
Introduction to Information Systems Management	3
Law: Business and Hospitality Law	3
Total Core	69
Hotel Electives	12
Distributive electives (humanities, Languages, Fine Arts, Performing arts, SSc.)	18
Free electives	21
Total Programme	120
Hotel Electives: επιλογές από 9 τομείς:	
Management and Organizational Behavior:	
Distinguished Lectures in Hospitality Management, High Performance Leadership	
Hospitality Management Seminar, Negotiations in the Hospitality Industry	
Quality Planning in the Hospitality Industry, Managerial Leadership in the 21 st Century	
Human Resources Management	
Managerial Communication:	
Advanced Business Writing	
Communication and the Multicultural Organisation	
Law: Business Law I, Employment Discrimination Law and Union Management Relations	
Real Estate Law, The Law of the Internet and E-commerce	
Food and Beverage Management:	
Wine and Food Pairing Principles and Promotion, Wine in Culture and History I	
Introduction to Wines, Contemporary Healthy Foods,	

Selection, Procurement and Supply Management, Beverage Management,
Anheuser Busch Seminar in Quality Brewing and Fine Beer
Seminar in Culture and Cuisine, Wine in culture and History II

Operations:

Club Management, Restaurant Entrepreneurship, Contract Foodservices Management
Specialty Food and Beverage Operations: Guest Chefs
Catering and Special Events Management; Seminar in Hotel Operations, Introduction to
Casino Operations, Principles of Timeshare and Vacation Ownership, Spa and Spa Hotel and
Resort Development and Management, Yield Management, Restaurant Revenue Management
Airline Service Management

Facilities Management, Planning & Design:

Hospitality Facilities Design, Foodservice Facilities Design, Computer-Aided Design
Advanced Computer-Aided Design and 3D Visualization, Hotel Development
International Hospitality Development, Restaurant Development

Marketing, Tourism, Strategy:

Franchising in the Hospitality Industry, Marketing Research, Tourism I, Hospitality Sales
Consumer Behavior, Strategic Marketing, Innovation and Dynamic Management
Managing Hospitality Distribution Strategies, Marketing Communications, Tourism Industry
Analysis, Sales Management, Managing Hospitality Distribution Strategies II

Information Systems:

Fundamentals of Database Management and Data Analysis, Visual Basic for Applications:
End-user Programming, Advanced Business Modeling, Strategic Information Systems
Internet Technologies for the Entrepreneur

Finance/Accounting:

International Capital Markets, Corporate Finance, Taxation and Management Decisions
Hospitality Asset Management, Reporting and Analysis of Financial Statements

Real Estate Development:

Internal Control in Hospitality Operations
Securitisation and Structured Financial Products

Other:

Exploring Social Responsibility: Hunger and Homelessness, Hotel Ezra Cornell
Management Intern Program I – Operations, Management Intern Program II – Academic
Implementing Strategies for Tying Wellness Practices to Company Profit
Undergraduate Research, Undergraduate Independent Study

Πρόσθετα, το πρόγραμμα περιλαμβάνει:

Hotel Ezra Cornell: 3 ημέρες κάθε Απρίλιο οι φοιτητές αναλαμβάνουν το Ξενοδοχείο του Πανεπιστημίου και το λειτουργούν κανονικά με πελάτες άλλους φοιτητές.

Rhapsody: terrace restaurant: Στα πλαίσια του μαθήματος Restaurant Management 1 και 2, ανά τρεις φοιτητές σχεδιάζουν και λειτουργούν το πραγματικό terrace restaurant του πανεπιστημίου για μία νύκτα –για μέχρι 200 κανονικούς πελάτες (paying guests) -

Πρακτική άσκηση: στο τρίτο ή τέταρτο έτος δίνεται η δυνατότητα για πρακτική άσκηση 6 μηνών και δίνονται 12 πιστωτικές μονάδες (προφανώς δεν είναι υποχρεωτική για όλους).

Πρακτική εμπειρία στο Statler Hotel: Στο ξενοδοχείο του Πανεπιστημίου προσφέρονται θέσεις για απόκτηση επαγγελματικής εμπειρίας στους τομείς: food and beverage service, guest services, accounting, front-desk operations, housekeeping, and banquet services και στο Banfi's restaurant.

Πηγή: www.hotelschool.cornell.edu/ 2/7/2005.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ3

Έρευνες και μελέτες με αντικείμενο την αναζήτηση των αναγκών της εκπαίδευσης ΔΕΦ μέσω της αγοράς εργασίας		
Έρευνα	Αντικείμενο	Αποτελέσματα
Tas, (1988) Η.Π.Α Baum ('91) Μ. Βρετανία Eaton & Christou ('97) Ελλάδα	Προσδιορισμό των διευθυντικών ικανοτήτων που απαιτούν οι ξενοδοχειακές και επισιτιστικές επιχειρήσεις.	Οι σπουδαιότερες ικανότητες που απαιτούνται για τους εκπαιδευόμενους διευθυντές (trainee managers) είναι οι 'μαλακές/ήπιες ικανότητες' παράλληλα με τις παραδοσιακές δεξιότητες.
Partlow (1991)	Προσδιορισμός των προσδοκιών της αγοράς εργασίας πάνω στις ικανότητες των αποφοίτων ΤΕ στη διοίκηση φιλοξενίας και της απαιτούμενης εμπειρίας.	Η μελέτη προσδιόρισε πέντε ικανότητες που απαιτούν μεταπτυχιακές σπουδές και είκοσι-επτά που απαιτούν βασικό πτυχίο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και μέχρι 3 χρόνια εμπειρία. Εκπαιδευτικοί και οι εργοδότες να αναλαμβάνουν εξίσου την ευθύνη για την ανάπτυξη των ικανοτήτων. Ο προσδιορισμός των ικανοτήτων, ανάλογα με το επίπεδο σπουδών και την απαιτούμενη προϋπηρεσία να χρησιμοποιούνται ως οδηγός για την εκπαίδευση.
Umbreit (1992)	Αναπροσαρμογή του περιεχομένου σπουδών με στόχο την ανάπτυξη των απαιτούμενων δεξιοτήτων που διασφαλίζουν την επιτυχία των αποφοίτων.	Προτείνεται η προσθήκη έξι γνωστικών αντικειμένων στα υπάρχοντα ΠΣ Διοίκησης Φιλοξενίας για την αναβάθμιση τους: Ηγεσία, Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων, Μάρκετινγκ Υπηρεσιών, Οικονομική Ανάλυση, Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, και Επικοινωνίες.
Mills και Riehle (1993)	Ικανότητες των διευθυντών επισιτιστικών επιχειρήσεων.	Διαπροσωπικές δεξιότητες και επικοινωνίας θεωρούνται οι πλέον σημαντικές. Ο ρόλος των στελεχών, μετά το 2000, σύμφωνα με τη μελέτη θα απαιτεί: ικανότητα χρήσης υπολογιστών για οικονομικούς και διοικητικούς σκοπούς; δεξιότητες στη διοίκηση ανθρώπινων πόρων; στη διαχείριση και ανακύκλωση των τροφίμων; σε θέματα ασφάλειας, υγιεινής με ιδιαίτερη εξειδίκευση στην υγιεινή τροφίμων; ποιότητα υπηρεσιών; στο μάρκετινγκ και στη διοίκηση τροφίμων και ποτών.
Fried και Richardson (1994)	Εξετάζει τις ανάγκες της αγοράς εργασίας σε σχέση με τη διοίκηση ολικής ποιότητας	Προτείνει ένα μοντέλο για τη διδασκαλία αυτού του μαθήματος στα προγράμματα σπουδών διοίκησης φιλοξενίας.

Okeiyi, Finley, & Postel (1994) Πανεπιστήμιο Ανατολικής Καρολίνα Η.Π.Α.	Προσδιορισμός των ικανοτήτων που απαιτούνται για τη διοίκηση επισιτιστικών επιχειρήσεων σύμφωνα με τις απόψεις εκπροσώπων της αγοράς εργασίας, εκπαιδευτικών και φοιτητών.	Οι ερευνητές διατύπωσαν παρόμοια αποτελέσματα με αυτά του Tas, δηλαδή ότι οι ανθρώπινες σχέσεις και οι διοικητικές ικανότητες έχουν αυξημένη βαρύτητα ενώ οι τεχνικές δεξιότητες, παρ' ότι απαραίτητες, είναι συγκριτικά λιγότερο σημαντικές για την άσκηση διοικητικών καθηκόντων.
Sneed και Heiman (1995)	Χαρακτηριστικά φοιτητών που θεωρούνται σημαντικά από τους εργοδότες της βιομηχανίας φιλοξενίας.	α) η επαγγελματική εμπειρία στην ξενοδοχειακή βιομηχανία ¹ β) η <i>θετική στάση και νοοτροπία των φοιτητών</i> απέναντι στην τουριστική και ξενοδοχειακή βιομηχανία γ) οι δεξιότητες επικοινωνίας και η ικανότητα εφαρμογής θεωρητικών γνώσεων δ) αποφασιστικότητας, κριτική σκέψη και διοικητική ικανότητα ²
Ashley et al., (1995).	Ειδικές διευθυντικές δεξιότητες που απαιτούνται για την επιτυχή διοίκηση των ξενοδοχειακών και επισιτιστικών επιχειρήσεων στις Η.Π.Α.	Ηγετική ικανότητα Επικοινωνιακή διευθυντική δεξιότητα Οργανωτικές ικανότητες ήταν μεταξύ των πέντε περισσότερο σημαντικών δεξιοτήτων. Η χαμηλότερη βαθμολογία αφορούσε στις ερευνητικές δεξιότητες και στις δεξιότητες διοίκησης του τομέα δωματίων.
Graves (1996)	Προσωπικά χαρακτηριστικά επιτυχημένων διευθυντών ξενοδοχείων με σκοπό να συμβάλλει στην ανάπτυξη των επιθυμητών χαρακτηριστικών στους φοιτητές προγραμμάτων διοίκησης φιλοξενίας.	Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι ένας επιτυχημένος διευθυντής ξενοδοχείων είναι ενεργητικός, κοινωνικός, αξιόπιστος, φιλικός, σταθερός, σίγουρος για τον εαυτό του και αντικειμενικός.
Breiter & Clements (1996)	Όπως παραπάνω	Τα αποτελέσματα αυτής της έρευνας είναι παρόμοια μ' αυτά που δημοσιεύθηκαν ένα χρόνο πριν από τον Ashley και τους συνεργάτες του (Ashley et al., 1995).

¹ Λόγω της κρίσιμης σημασίας της επαγγελματικής εμπειρίας, αυτή πρέπει να περιλαμβάνεται στα προγράμματα σπουδών

² τα προγράμματα σπουδών να περιλαμβάνουν μαθήματα και μεθόδους διδασκαλίας που συμβάλλουν στην ανάπτυξη αυτών των ικανοτήτων των φοιτητών

Ford & Bach (1996) Πανεπιστήμιο Κεντρικής Φλόριντας	Προσδιορισμός του περιεχομένου του ΠΣ ΔΕΦ του Πανεπιστημίου ώστε να επιτυγχάνεται η ανάπτυξη των απαραίτητων γνώσεων και δεξιοτήτων σύμφωνα με τις ανάγκες της αγοράς εργασίας.	Προσδιορίστηκαν 6 βασικές περιοχές: Μάνατζμεντ υπηρεσιών φιλοξενίας Ι, ΙΙ, Λειτουργίες Φιλοξενίας Ι, ΙΙ, Επιχειρήσεις Ι, ΙΙ Επιδιωκόμενοι στόχοι: δεξιότητες επικοινωνίας, επίλυσης προβλημάτων, γενικές και ειδικές διευθυντικές δεξιότητες, δεξιότητες οικονομικής και λογιστικής φύσης, και δεξιότητες εξειδικευμένες στον τομέα της φιλοξενίας. ³
Καραμανίδης & Χρήστου (1998) Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης	Διερεύνηση των τάσεων, εξελίξεων στην αγορά εργασίας. Προσδιορισμός των αναγκών της εκπαίδευσης σύμφωνα με τις απόψεις εκπροσώπων της αγοράς εργασίας και φοιτητών.	Αναπροσαρμογή του προγράμματος σπουδών με τη δημιουργία 2 κατευθύνσεων:
(Johnson, 1998). Ξενοδοχειακή Σχολή Λοζάννης	Διερεύνηση των τάσεων, εξελίξεων και αλλαγών στην αγορά εργασίας και προσδιορισμός των τρεχουσών και προβλεπόμενων δεξιοτήτων για την επιτυχία των αποφοίτων στην επαγγελματική τους πορεία και εξέλιξη.	Αναπροσαρμογή του προγράμματος σπουδών με έμφαση εκτός από την ανάπτυξη των εξειδικευμένων δεξιοτήτων στον τομέα της διοίκησης ξενοδοχείων και στην ανάπτυξη ‘μαλακών δεξιοτήτων’, διοίκησης ολικής ποιότητας υπηρεσιών, κ.ά.
Prinianaki (2005) Παρούσα μελέτη	Αξιολόγηση της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης ΔΕΦ σύμφωνα με τις απόψεις των διευθυντών ξενοδοχείων	Προσδιορίστηκαν 20 γνωστικά αντικείμενα. Η αγορά εργασίας επιθυμεί και είναι σε θέση να συνεισφέρει στην αναβάθμιση της παρεχόμενης ΤΤΕ.
Πηγή: Διασκευάστηκε από τις σχετικές μελέτες		

³ . Οργανώθηκε ένα συμβουλευτικό σώμα από 25 εγνωσμένου κύρους διευθυντές της τουριστικής και ξενοδοχειακής βιομηχανίας και με τη χρήση μιας καινοτόμου διαδικασίας, της TEAM-Net process (Technological Efficiency Applied to Meetings Network), η μελέτη του Πανεπιστημίου κατέληξε στα αποτελέσματα αυτά.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ε

Φορείς Παροχής Τουριστικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης στην Ελλάδα

Φορέας ΥΠ.Ε.Π.Θ.	Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Πανεπιστήμιο Αιγαίου	Βαθμίδα Μεταπτυχιακή	Ειδικότητα/Αντικείμενο Σχεδιασμός Διοίκησης & Πολιτικής του Τουρισμού. MBA Tourism
	Πανεπιστήμιο Πειραιά Πανεπιστήμιο Μακεδονίας Ανοικτό Πανεπιστήμιο		Διοίκηση Επιχειρήσεων Φιλοξενίας Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων
ΥΠ.Ε.Π.Θ.	Τ.Ε.Ι. Αθηνών Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης Τ.Ε.Ι. Πατρών Τ.Ε.Ι. Λάρισας Τ.Ε.Ι. Κρήτης Τ.Ε.Ι. Λαμίας (1995-) Τ.Ε.Ι. Ηπείρου (1995-) Τ.Ε.Ι. Πειραιά (2004 -) Τ.Ε.Ι. Ιονίων Νήσων (2004-)	Ανώτατη Προπτυχιακή	Διοίκηση Στελεχών Τουριστικών Επιχειρήσεων
ΥΠ.Ε.Π.Θ.	Τ.Ε.Ε. 1 ^{ου} & 2 ^{ου} κύκλου	Δευτεροβάθμια	
ΥΠ.Ε.Π.Θ. Ο.Ε.Ε.Κ.	Ι.Ε.Κ.	Αδιακανόνιστη	
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ Ο.Τ.Ε.Κ	Α.Σ.Τ.Ε. Καΐρου (-1992) Α.Σ.Τ.Ε. Ρόδου Α.Σ.Τ.Ε. Αγ. Νικολάου (1994-)	Ανώτερη	Στελεχών Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ Ο.Τ.Ε.Κ	Ι.Ε.Κ. (Αθήνα, Ρόδο, Ανάβυσσο, Ηράκλειο, Θεσσαλονίκη)	Αδιαβάθμητη	Τεχνικός Μαγειρικής. Ειδικός Τουριστικού Πρακτορείου. Ειδικός Ξενοδοχειακών Υπηρεσιών και Τροφοδοσίας.
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ Ο.Τ.Ε.Κ.	(Τ.Ε.Ε. 1 ^{ου} κύκλου)	Δευτεροβάθμια	Ξενοδοχειακή – Εστιατοριακή Τεχνική. Μαγειρική Τέχνη. Ζαχαροπλαστική Τέχνη.
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ Ο.Τ.Ε.Κ.	Σχολή Ξεναγών	Αδιακανόνιστη	Εθνικός Ξεναγός Τοπικός Ξεναγός
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ Ο.Α.Ε.Δ. ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ Ε.Κ.Ε.Π.Ι.Σ	Σχολές Μαθητείας Τ.Ε.Ε. 1 ^{ου} & 2 ^{ου} κύκλου Κ.Ε.Κ.	Δευτεροβάθμια Συνεχιζόμενη Επαγγελματική Κατάρτιση	
ΙΔΙΩΤΙΚΟΙ ΦΟΡΕΙΣ (εποπτεύονται από τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου του Υπουργείου Ανάπτυξης).	ΚΕΝΤΡΑ ΕΛΕΥΘΕΡΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ (ΚΕΣ) Ιδιωτικά Ι.Ε.Κ. Ιδιωτικά Τ.Ε.Ε. 1 ^{ου} & 2 ^{ου} κύκλου. Κέντρα Επαγγελματικής Κατάρτισης (Κ.Ε.Κ.).	Μεταπτυχιακή Προπτυχιακή Αδιακανόνιστη Δευτεροβάθμια Συνεχιζόμενη Επαγγελματική Κατάρτιση	

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ε1

1. Πρόγραμμα Σπουδών Α.Σ.Τ.Ε.Ρ

1^ο ΕΤΟΣ

Εσπιατοριακή Τεχνική - Οινολογία
Μαγειρική Τέχνη
Εδεσματολόγιο
Μπαρ
Εμπορευματογνωσία – Υγιεινή
Λογιστική
Τεχνικές Εγκαταστάσεις

Εργασιακές Σχέσεις
Τουριστική Γεωγραφία
Δύο από τις ξένες γλώσσες:
Αγγλική, Γαλλική, Γερμανική, Ιταλική

2^ο ΕΤΟΣ

Ξενοδοχειακή Τεχνική
Εδεσματολόγιο
Κοστολόγιο – Έλεγχος
Οικονομική Επιστημονικών Επιχειρήσεων
Αρχές Οικονομικής
Λογιστικής

Μηχανοργάνωση
Γενικές Αρχές Μάρκετινγκ
Ηλεκτρονικοί Υπολογιστές
Δύο από τις ξένες γλώσσες:
Αγγλική, Γαλλική, Γερμανική, Ιταλική

3^ο ΕΤΟΣ

Τουριστική Πολιτική
Ξενοδοχειακό Μάρκετινγκ
Δημόσιες Σχέσεις
Μάνατζμεντ
Στατιστική
Οικονομικά Μαθηματικά

Διοικητική Λογιστική
Αρχιτεκτονική – Εξοπλισμός Ξενοδοχείων
Αρχές Δικαίου
Ηλεκτρονικοί Υπολογιστές
Δύο από τις ξένες γλώσσες:
Αγγλική, Γαλλική, Γερμανική, Ιταλική

Πηγή: Σ.Τ.Ε.

2. Βάσεις εισαγωγής στα Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων

ΤΜΗΜΑΤΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	ΒΑΣΗ 2004	ΒΑΣΗ 2003	ΒΑΣΗ 2002	ΒΑΣΗ 2001	ΒΑΣΗ 2000
Τ.Ε.Ι. Αθήνας	11299	11525	12687	13109	15461
Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης	9053	9846	11105	11277	14149
Τ.Ε.Ι. Πάτρας	8468	8865	10562	10810	12658
ΑΣΤΕ Ρόδου	7917	7858	10094	10393	13665
Τ.Ε.Ι. Πειραιά (Σπέντες)	7894	-	-	-	-
Τ.Ε.Ι. Ηλείου (Ηγουμενίτσα)	4984	5852	7237	7001	9353
Τ.Ε.Ι. Ιονίων Νήσων (Αργοστόλι)	4675	-	-	-	-
Τ.Ε.Ι. Λαμίας (Αμφισσα)	4423	5976	8039	6881	9889
Τ.Ε.Ι. Λάρισας	4214	5185	8550	5862	9326
Τ.Ε.Ι. Κορίνθ (Ηράκλειο)	3784	5258	9126	8734	9264
ΑΣΤΕ Αγ. Νικολάου Κρήτης	3735	3744	8730	9737	11984

Πηγή: Στατιστική Υπηρεσία ΥΠ.Ε.Π.Θ.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ε2

Ειδικότητες, σχετικές με τον τουρισμό, στα Δημόσια και Ιδιωτικά Ι.Ε.Κ (1999)		
Ειδικότητα	Δ.Ι.Ε.Κ	Ι.Ι.Ε.Κ
• Ειδικός Τουριστικού Γραφείου	10	18
• Ειδικός Ξενοδοχειακών Υπηρεσιών και Τροφοδοσίας	9	12
• Ειδικός Υπαιθρων Τουριστικών Δραστηριοτήτων	2	0
• Ειδικός Τουριστικών Εκδηλώσεων	1	1
• Ειδικός Επισιτισμού	1	1
• Τεχνικός Μαγειρικής	1	3
• Βοηθός Μαγειρικής	9	0
• Βοηθός Εστιατοριακής τέχνης	11	0
• Βοηθός Ζαχαροπλαστικής τέχνης	9	0
• Ειδικός Ξενοδοχειακής Ψυχαγωγίας	0	2
• Ειδικός Αεροπορικών Εταιριών	0	7
• Επιμελητής Πτήσεων	0	3
Σύνολο	52	47
Πηγή: Διαμορφώθηκε από φυλλάδια του Ο.Ε.Ε.Κ (1999).		

Ειδικότητες, σχετικές με τον τουρισμό, στα Δημόσια και Ιδιωτικά Ι.Ε.Κ (2006).		
ΤΟΜΕΑΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ – ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ		
❖ <u>ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ</u>		
❖ <u>ΞΕΝΟΔΟΧ. ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</u>		
❖ <u>ΤΡΟΦΙΜΩΝ</u>		
❖ <u>ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</u>		
	ΔΗΜ.	ΙΔ.
ΟΜΑΔΑ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ: ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΕΣ (2)		
• ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΣ ΠΤΗΣΕΩΝ	-	4
• ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟΥ	-	2
ΟΜΑΔΑ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ: ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΕΣ (4)		
• <u>ΕΙΔΙΚΟΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΤΡΟΦΟΔΟΣΙΑΣ</u>	4	16
• <u>ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΚΑΙ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ</u>	3	1
• <u>ΕΙΔΙΚΟΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΨΥΧΑΓΩΓΙΑΣ</u>	-	2
• <u>ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΜΟΝΑΔΑΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΣΙΤΙΣΜΟΥ</u>	-	3
ΟΜΑΔΑ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ: ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΕΣ (7)		
• ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΜΑΓΕΙΡΙΚΗΣ ΤΕΧΝΗΣ	11	17
• ΒΟΗΘΟΣ ΜΑΓΕΙΡΙΚΗΣ ΤΕΧΝΗΣ	6	14
• ΒΟΗΘΟΣ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΚΗΣ ΤΕΧΝΗΣ	-	7
• ΒΟΗΘΟΣ ΖΑΧΑΡΟΠΛΑΣΤΙΚΗΣ ΤΕΧΝΗΣ	-	7
• ΒΟΗΘΟΣ ΑΡΤΟΠΟΙΟΥ – ΖΑΧΑΡΟΠΛΑΣΤΗ	2	8
• ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΑΡΤΟΠΟΙΑΣ – ΖΑΧΑΡΟΠΛΑΣΤΙΚΗΣ	2	12
• ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΜΠΑΡ	-	3
ΟΜΑΔΑ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ: ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΕΣ (8)		
• ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ	3	18
• ΕΙΔΙΚΟΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ	-	8
• ΕΙΔΙΚΟΣ ΝΑΥΤΙΛΙΑΚΗΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗΣ	1	13
• ΕΙΔΙΚΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ	-	-
• ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΥΠΑΙΘΡΙΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ	-	-
• ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΣ/ΞΕΝΑΓΟΣ ΕΘΝΙΚΩΝ ΔΡΥΜΩΝ & ΧΩΡΩΝ ΑΝΑΨΥΧΗΣ	1	-
• ΕΙΔΙΚΟΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟΥ	-	-
• ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΣ ΣΥΝΟΔΟΣ	1	-
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	34	135
Πηγή: Διαμορφώθηκε από στοιχεία του ΟΕΕΚ στην ηλεκτρονική του διεύθυνση στις 19/1/06		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ε3

Πίνακας 1: Πρόγραμμα σπουδών ΙΕΚ												
ΤΟΜΕΑΣ : ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ – ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ												
ΟΜΑΔΑ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ : ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ												
ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ : ΕΙΔΙΚΟΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ & ΤΡΟΦΟΔΟΣΙΑΣ												
ΕΞΑΜΗΝΟ	Α			Β			Γ			Δ		
ΩΡΕΣ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ
1. Αργές Οικονομικής			3									
2. Τουρισμός Ι, ΙΙ	4		4	2		2				Π		
3. Οργάνωση Λειτουργία Ξενοδοχείων Ι, ΙΙ	4	2	6	2	1	3				Ρ	Α	
4. Οικονομική Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων				6		6				Α	Σ	
5. Οργάνωση- Λειτουργία Εστιατορίου				2	3	5				Κ	Κ	
6. Οργάνωση Λειτουργία Μαγειρείου				2	1	3				Τ	Η	
7. Λογιστική Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων							4		4	Ι	Σ	
8. Διοίκηση Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων							4		4	Κ	Η	
9. Μπαρ - Οινολογία							2	4	6	Η		
10. Τροφονομία Εδεσματολόγιο							2		2			
11. Υγιεινή							2		2			
12. Αγγλικά	3		3	3		3	3		3	3		3
13. Γερμανικά	3		3	3		3	3		3	3		3
14. Ξενοδοχειακές εφαρμογές με χρήση Η/Υ								3	3			
15. Χρήση Η/Υ		2	2		2	2						
ΣΥΝΟΛΟ ΩΡΩΝ		21			27			27				

Πίνακας 2: Πρόγραμμα σπουδών ΙΕΚ: Υπεύθυνος υποδοχής & φιλοξενίας												
ΤΟΜΕΑΣ : ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ – ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ												
ΟΜΑΔΑ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ : ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ												
ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ : ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΚΑΙ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ												
ΕΞΑΜΗΝΟ	Α			Β			Γ			Δ		
ΩΡΕΣ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ
1. Εισαγωγή στον Τουρισμό	2		2									
2. Εργατικό Δίκαιο-Εργ. Σχέσεις στο Ξενοδ.										2		2
3. Οργάνωση & Διοίκηση Ξενοδοχ. Επιχειρ.	2		2	2		2	2		2			
4. Γερμανικά	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3
5. Αγγλικά	3	1	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4
6. Τουριστική Γεωγραφία	3		3									
7. Γενική Λογιστική – Ξενοδοχ. Λογιστική	2	1	3	2	1	3						
8. Χρήση Η/Υ – Ξενοδοχειακές Εφαρμογές		3	3		3	3		3	3		3	3
9. Οργάνωση & Λειτουργία Τμήμ. Υποδοχής	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3
10. Ξενοδοχειακό Μάρκετινγκ							3		3			
11. Ξενοδοχειακό Δίκαιο										2		2
12. Δημόσιες Σχέσεις – Τεχνική Επικοινωνίας							2		2	2		2
13. Διαδικασίες Συντήρησης & Προμήθειας Εξοπλισμού										1		1
14. Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων							2		2	2		2
15. Περιβαλλοντολογική Διαχείριση Ξενοδοχ. Επιχειρήσεων				2		2						
16. Υγιεινή και Ασφάλεια στο Ξενοδοχείο	2		2	2		2						
17. Υπηρεσία Ορόφων	2		2	2		2						
18. Επιχειρηματικότητα							1		1			
19. Τήρηση Λογαριασμών Πελατών				2		2	1	2	3			
20. Εξυπηρέτηση Πελατών												
21. Διαχείριση Ολικής Ποιότητας										1	1	2
22. Πτυχιακή											2	2
Σύνολο ωρών		27			26			26			26	

Πίνακας 3: Πρόγραμμα σπουδών ΙΕΚ						
ΤΟΜΕΑΣ : ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ – ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ						
ΟΜΑΔΑ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ : ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ						
ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ : ΒΟΗΘΟΣ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΚΗΣ ΤΕΧΝΗΣ						
ΕΞΑΜΗΝΟ	Α			Β		
ΩΡΕΣ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ
1. Αγγλικά	2		2	2		2
2. Χρήση Η/Υ		2	2		2	2
3. Γαλλικά	2		2	2		2
4. Εστιάτορική Τέχνη	3	3	6	3	6	9
5. Στοιχεία Μαγειρικής Τέχνης	2		2	2		2
6. Μπαρ – Οινολογία – Έλεγχος	1	3	4	1	2	3
7. Στοιχεία Τεχνικών Εγκαταστάσεων	2		2			
8. Στοιχεία Ξενοδοχειακής Τέχνης				2		2
9. Στοιχεία Τουριστικής Νομοθεσίας	2		2			
10. Στοιχεία Εργατικού – Εμπορικού Δικαίου				2		2
11. Αγωγή του Πολίτη – Δημόσιες Σχέσεις				2		2
12. Υγιεινή – Ασφάλεια				2		2
13. Τροφογνώσια – Εμπρορευματογνώσια	2		2			
14. Αρχές Τουρισμού – Τουριστική Γεωγραφία	2		2			
15. Πρακτική Αριθμητική	2		2			
Σύνολο ωρών	20	8	28	18	10	28

Πίνακας 4: Σχολές αποφοίτησης των απασχολουμένων στον Τουρισμό	
<i>Ξενοδοχεία</i>	
Σχολή αποφοίτησης	Σύνολο %
Σχολή Τουριστικών Επαγγελματιών	11.48
ΤΕΙ Τουριστικών Επιχειρήσεων	3.51
ΙΕΚ Τουριστικής κατεύθυνσης	3.03
Άλλες τουριστικές σχολές	2.44
Άλλα ΑΕΙ/ΤΕΙ	9.25
Χωρίς πτυχίο	70.28
<i>Τουριστικά Γραφεία</i>	
Σχολή Τουριστικών Επαγγελματιών	6.73
Τ.Ε.Ι. Τουριστικών Επιχειρήσεων	9.61
Ι.Ε.Κ. Τουριστικής κατεύθυνσης	8.59
Άλλες τουριστικές σχολές	9.34
Άλλα ΑΕΙ/ΤΕΙ	19.16
Χωρίς πτυχίο	46.58

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ε4

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών Πανεπιστημίου Αιγαίου ‘Σχεδιασμός, Διοίκηση και Πολιτική του Τουρισμού’	
Υποχρεωτικά Μαθήματα Α εξαμήνου	
1. Οικονομική του Τουρισμού 2. Κοινωνιολογία του Τουρισμού 3. Τουριστική Ανάπτυξη και Πολιτική 4. Ποσοτικές Μέθοδοι 5. Γεωγραφία του Τουρισμού	
Μαθήματα Επιλογής Α' εξαμήνου (2 από τα 4)	
1. Γεωγραφικά Συστήματα Πληροφοριών 2. Εφαρμογές Οικονομετρικών Μοντέλων στον Τουρισμό 3. Μέθοδοι Κοινωνικής Έρευνας 4. Το πολιτισμικό προϊόν στον Τουρισμό: Από την παραγωγή έως την κατανάλωσή του	
Υποχρεωτικά Μαθήματα Β' εξαμήνου	
1. Ανθρωπολογία του Τουρισμού 2. Περιφερειακή Ανάπτυξη και Τουρισμός 3. Σχεδιασμός και Περιβαλλοντική Διαχείριση στον Τουρισμό 4. Ανάπτυξη και Διοίκηση Ειδικών και Εναλλακτικών Μορφών Τουρισμού 5. Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνίας στον Τουρισμό	
Μαθήματα Επιλογής Β' εξαμήνου (2 από τα 4)	
1. Τουριστικό Μάρκετινγκ 2. Νέες Τεχνολογίες στη Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων 3. Οικονομική των Τουριστικών Επιχειρήσεων 4. Ελληνική Οικονομία και Τουρισμός	
Πηγή: http://www.chios.aegean.gr/tourism/ , 18/11/2005	

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ε5

Θεματικές Ενότητες Μεταπτυχιακού Προγράμματος Ειδίκευσης 'Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων' του Ε.Α.Π.
‘Γενικές Αρχές Μάνατζμεντ, Τουριστική Νομοθεσία και Οργάνωση Εργοδοτικών και Συλλογικών Φορέων’: Παρέχει μια στερεή βάση γνώσεων τόσο για τη Διοίκηση γενικά όσο και για το θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας του τουριστικού παραγωγικού-επιχειρηματικού κυκλώματος. Επιπλέον η εκπαιδευτική ύλη αυτής της ενότητας εμβαθύνει ιδιαίτερα στη προβληματική της στοχοθέτησης, της οργάνωσης και της διοίκησης των συλλογικών τουριστικών επαγγελματικών και εργασιακών φορέων εκπροσώπησης και έτσι επιτρέπει στον σπουδαστή να αποκτήσει μια ολοκληρωμένη εικόνα και γνώση της συνολικής διαχειριστικής λειτουργίας του τουριστικού φαινομένου.
‘Τουριστικός Τομέας’: Συνιστά μια περιεκτική παρουσίαση των διαφόρων οικονομικών προσεγγίσεων του τουρισμού και παρέχει με τον τρόπο αυτό μια ασφαλή βάση κριτικής σκέψης στις μέχρι σήμερα συζητήσεις για την οικονομική φύση του τουρισμού ως ιδιαίτερης κατηγορίας των οικονομιών υποδοχής τουρισμού.
‘Διοίκηση Τουρισμού και Τουριστικών Επιχειρήσεων’: Αποτελεί μια ενδεδειγμένη παρουσίαση των εφαρμογών επιστημονικής διοίκησης τόσο στον τουρισμό ως συνολικής οικονομικοκοινωνικής δραστηριότητας όσο και στο χώρο των επιχειρήσεων τουριστικής παραγωγής (τουριστικών επιχειρήσεων) και προσφέρει έτσι στον σπουδαστή τον βασικό πυρήνα της γνώσης αυτού του προγράμματος σπουδών.
‘Τουριστικό Μάρκετινγκ Φορέων, Οργανώσεων και Επιχειρήσεων’: Η τελευταία ενότητα έρχεται να ολοκληρώσει τις σπουδές της διοίκησης στον τουρισμό τόσο ως συνολικού οικονομικού φαινομένου και θεμελιώδους κατηγορίας της οικονομίας όσο και των επιμέρους παραγωγικών και επιχειρηματικών μονάδων που συγκροτούν τη διαρκή παραγωγή και διάθεση του συνολικού τουριστικού κυκλώματος. Με την ολοκλήρωση του προγράμματος αυτού που περιλαμβάνει και τη σύνταξη της Διπλωματικής Εργασίας, ο σπουδαστής, είναι σε θέση αφενός να προσανατολίζεται εύκολα και γρήγορα στις απαιτήσεις του τουριστικά εξειδικευμένου πεδίου της μελλοντικής του απασχόλησης και αφετέρου να προσδιορίζει αναλόγως τις ανάγκες και πηγές της περαιτέρω μάθησης και εξειδίκευσής και αυτομόρφωσής του. Πηγή: Ενημερωτικά έντυπα Ε.Α.Π.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ε6

Προγράμματα Ιδιωτικών Κέντρων Ελευθέρων Σπουδών (ΚΕΣ) στον τομέα του Τουρισμού		
Τίτλοι Προγραμμάτων Σπουδών	Αριθμ	
♦ Ξενοδοχειακές Λειτουργίες (Hotel Operations)	3	
♦ Διοίκηση Ξενοδοχείων και Ταξιδιών (Hotel and Travel Management)	1	
♦ Διοίκηση Φιλοξενίας και Τουρισμού (Hospitality and Tourism Management)	2	
♦ Διοίκηση Φιλοξενίας (Hospitality Administration)	1	
♦ Διοίκηση Ξενοδοχείων (Hotel Management -BSc, MSc)	10	
♦ Διοίκηση Επιχειρήσεων και Τουρισμού (Tourism and Business Administration)	1	
♦ Τουριστικές Σπουδές (Tourism Studies)	1	
♦ Διοίκηση Τουρισμού (Tourism Management -BA, BSc)	2	
♦ Τουρισμός (Tourism -BA Hons)	1	
♦ Διοίκηση Τουριστικών Πρακτορείων (Travel Agency Management)	1	
♦ Διοίκηση Τουρισμού και Ταξιδιών (Travel and Tourism Management)	1	
♦ Λειτουργίες Τουριστικών Πρακτορείων (Travel Agency Operations)	3	
♦ Αερομεταφορές (Air-transportation - BA, MSc)	1	
♦ Διοίκηση Ξενοδοχειακών και Επισιτιστικών Επιχειρήσεων (Hotel and Catering Management)	1	
♦ Διοίκηση Επισιτιστικών Επιχειρήσεων (Food and Beverage Management)	2	
♦ Culinary Hospitality Management	1	
♦ Convention, Event and Exhibition Management	1	
Αριθμός Ι.Κ.Ε.Σ: 24	Σύνολο Προγραμμάτων σπουδών	32

Πηγή: Διαμορφώθηκε από διάφορες πηγές: Ιστοσελίδες σχολών, ενημερωτικά φυλλάδια, διαφημιστικές καταχωρίσεις κ.ά.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ζ

Πίνακας 1: Πρόγραμμα Σπουδών Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων Κ.Α.Τ.Ε – Κ.Α.Τ.Ε.Ε (1974-1983)			
ΑΝΩΤΕΡΑ ΣΧΟΛΗ ΣΤΕΛΕΧΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ (Α.Σ.Σ.Ε) ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ			
Μαθήματα	Π. Μ.	Μαθήματα	Π. Μ.
Εξάμηνο 1 ^ο	Θ-Ε	Εξάμηνο 2	Θ-Ε
Λογιστική Ι	4- 2	Λογιστική ΙΙ	4-2
Οικονομικά Μαθηματικά	3-2	Ψυχολογία Επιχειρήσεων	3-0
Αρχές Διοίκησης Επιχειρήσεων	3-0	Επικοινωνίες Τουριστικών Επιχειρήσεων	2-1
Δακτυλογραφία	0-4	Εξοπλισμός Γραφείου	0-3
Αρχές Οικονομικών & Διεθνούς Εμπορίου	3-0	Τεχνική Εστιατορίου	2-2
Τρόφιμα-Μαγειρική Ι	2-3	Τρόφιμα-Μαγειρική ΙΙ	3-4
Τουρισμός Ι	2-0	Ποτά –Έλεγχος	2-2
Αγγλικά	5-3	Αγγλικά Τουριστικών Επιχειρήσεων Ι	4-2
Εξάμηνο 3 ^ο	Θ-Ε	Εξάμηνο 4 ^ο	Θ-Ε
Αρχές Δικαίου	3-0	Ξενοδοχειακή και εργατική Νομοθεσία	3-0
Συντήρηση και Ασφάλεια		Προμήθειες Ξενοδοχείων- Εστιατορίων	2-1
Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων	3-0	Πωλήσεις	2-0
Διοίκηση Ξενοδοχείων Ι	4-3	Ιστορία Πολιτισμού	3-0
Ξενοδοχειακή Λογιστική	2-2	Διοίκηση Ξενοδοχείων ΙΙ	2-2
Λειτουργία Υποδοχής	2-2	Τουρισμός ΙΙΙ	5-2
Τουρισμός ΙΙ	3-0	Τουριστική Ψυχολογία	3-0
Αγγλικά Τουριστικών Επιχειρήσεων ΙΙ	4-2	Αγγλικά Τουριστικών Επιχειρήσεων ΙΙΙ	4-2
Γαλλικά ή	3-1	Γαλλικά ή	2-2
Γερμανικά Ι		Γερμανικά ΙΙ	

Π.Μ. = Πιστωτικές Μονάδες, Θ= Θεωρία, Ε= Εργαστήριο

Πηγή: Νόμος 570/77

Πίνακας 2: Πρόγραμμα Σπουδών Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων Τ.Ε.Ι (1983-1995)

ΣΧΟΛΗ: ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ			
<i>Μαθήματα</i> <i>Εξάμηνο 1^ο</i>	<i>Π.Μ</i> <i>Θ-Ε</i>	<i>Μαθήματα</i> <i>Εξάμηνο 2^ο</i>	<i>Π.Μ</i> <i>Θ-Ε</i>
Αρχές Οικονομικής Ι	3-0	Αρχές Οικονομικής ΙΙ	3-0
Γενικά Μαθηματικά	4-0	Στατιστική Επιχειρήσεων	5-0
Αρχές Γενικής Λογιστικής	4-0	Αρχές Λογιστικής Επιχειρήσεων	4-0
Προγραμματισμός Η/Υ Ι	2-1	Προγραμματισμός Η/Υ ΙΙ	2-1
Αρχές Τουρισμού	2-0	Τεχνική Μαζικής Παραγωγής Φαγητών	1-5
Εισαγωγή στην Επαγγελματική		Αγγλική Δακτυλογραφία	0-2
Μαγειρική	1-3	Αγγλικά Ι	3-1
Τουριστική Γεωγραφία	3-0	Γαλλικά Ι ή Γερμανικά Ι	3-1
Εργασιακές Σχέσεις	3-0	Κατ' επιλογήν Υποχρεωτικό	2-0
Εισαγωγή στο Αστικό Δίκαιο	3-0		
Ελληνική Δακτυλογραφία	0-2		
Κατ' επιλογήν Υποχρεωτικό	2-0		
<i>Εξάμηνο 3^ο</i>	<i>Θ-Ε</i>	<i>Εξάμηνο 4^ο</i>	<i>Θ-Ε</i>
Τουριστική Οικονομία	3-0	Αρχές Τουριστικού Μάρκετινγκ	4-0
Εμπορευματογεννώσια - Προμήθειες	3-0	Τουριστική Ψυχολογία	3-0
Προγραμματισμός Η/Υ ΙΙΙ	0-2	Υπηρεσία Υποδοχής	2-2
Τεχνική και Διεύθυνση Εστιατορίων	2-2	Οροφοκομία	1-2
Μπαρ-Ποτά-Οινολογία	2-2	Διοίκηση - Εποπτεία Προσωπικού	
Στοιχεία Εμπορικού Δικαίου	3-0	Ξενοδοχείων	4-0
Στοιχεία Εργατικού Δικαίου	3-0	Ανάλυση Κόστους- Τιμολόγηση Έλεγχος	3-0
Αγγλικά ΙΙ	3-1	Αγγλικά ΙΙΙ	3-1
Γαλλικά ΙΙ ή Γερμανικά ΙΙ	3-1	Γαλλικά ΙΙΙ ή Γερμανικά ΙΙΙ	3-1
Κατ' επιλογήν Υποχρεωτικό	2-0	Κατ' επιλογήν Υποχρεωτικό	2-0
<i>Εξάμηνο 5^ο</i>	<i>Θ-Ε</i>	<i>Εξάμηνο 6^ο</i>	<i>Θ-Ε</i>
Τήρηση Λογαριασμών Πελατών	0-6	Τουριστική Πολιτική	3-0
Έρευνα Τουριστικής Αγοράς	3-0	Τουριστικοί Οργανισμοί και Ενώσεις	2-0
Επιχειρησιακές Επικοινωνίες		Ξενοδοχειακό Μάρκετινγκ	3-0
Τουριστικών Επιχειρήσεων	4-2	Δημόσιες Σχέσεις Τουριστικών	
Αγγλικά Τουριστικών Επιχειρήσεων -		Επιχειρήσεων	4-0
Ορολογία	4-2	Τουριστική Νομοθεσία	3-0
Γαλλικά ή Γερμανικά Τουριστικών		Συντήρησης και Έλεγχος Ξενοδοχειακών	
Επιχειρήσεων - Ορολογία	4-2	Επιχειρήσεων	2-0
Ψυχαγωγία - Άθληση Πελατών ή		Ξενοδοχειακή Λογιστική	4-0
Διαφήμιση Ξενοδοχείων-Εστιατορίων		Οργάνωση και Διοίκηση Ξενοδοχειακών	
ή		Επιχειρήσεων.	6-0
Οργάνωση Συνεδρίων	2-0	Σεμινάριο Τελειοφοίτων	3-0
Αρχιτεκτονική - Εξοπλ. Ξενοδοχείων	3-0	Κατ' επιλογήν Υποχρεωτικό	2-0
Κατ' επιλογήν Υποχρεωτικό	2-0		
Π.Μ.:Πιστωτικές Μονάδες Θ: Θεωρία Ε: Εργαστήριο			
Πηγή: Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα, ένας χρόνος μετά,..... σελ. 333			

Πίνακας 3: Πρόγραμμα Σπουδών Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων Τ.Ε.Ι. (1995-2004)

<i>Μαθήματα</i> <i>Εξάμηνο 1^ο</i>	<i>Π. Μ.</i> <i>Θ - Ε</i>	<i>Μαθήματα</i> <i>Εξάμηνο 2^ο</i>	<i>Π. Μ.</i> <i>Θ - Ε</i>
Αρχές Οικονομικής Ι	3-0	Αρχές Οικονομικής ΙΙ	3-0
Οικονομικά Μαθηματικά	2-2	Μαζική Παραγωγή Φαγητών	0-5
Εισαγωγή στους Η/Υ	2-3	Στοιχεία Εμπορικού Δικαίου	3-0
Εισαγωγή στον Τουρισμό	2-0	Αρχές Γενικής Λογιστικής	2-2
Εισαγωγή στην Επαγγελματική		Υπηρεσία Ορόφων	2-0
Μαγειρική	1-2	Ανάλυση Κόστους/ Τιμολόγηση	
Στατιστική Επιχειρήσεων	2-2	Έλεγχος	2-1
Στοιχεία Εργατικού Δικαίου	2-0	Αγγλικά Ι	2-2
Μπαρ-Ποτά-Οινολογία	2-2	Γαλλικά, Ιταλικά ή Γερμανικά Ι	2-2
<i>Εξάμηνο 3^ο</i>	<i>Θ - Ε</i>	<i>Εξάμηνο 4^ο</i>	<i>Θ - Ε</i>
Τουριστική Οικονομία	3-0	Αρχές Τουριστικού Μάρκετινγκ	4-0
Διοίκηση Εστιατορίου	2-2	Τουριστική Ψυχολογία	3-0
Αρχές Λογιστικής Εταιριών	2-2	Υπηρεσία Υποδοχής	2-2
Επιχειρησιακές Επικοινωνίες		Διοίκηση Προσωπικού	
Τουριστικών Επιχειρήσεων	3-2	Τουριστικών Επιχειρήσεων	3-0
Χρηματοδότηση Επιχειρήσεων		Προμήθειες Ξενοδοχείων	3-0
Αγγλικά ΙΙ	2-2	Εργασιακές Σχέσεις	3-0
Γαλλικά ή Ιταλικά ή	2-2	Αγγλικά ΙΙΙ	2-2
Γερμανικά ΙΙ	2-2	Γαλλικά, Ιταλικά ή Γερμανικά ΙΙΙ	2-2
<i>Εξάμηνο 5^ο</i>	<i>Θ - Ε</i>	<i>Εξάμηνο 6^ο</i>	<i>Θ - Ε</i>
Έρευνα Τουριστικής Αγοράς	1-2	Διοίκηση Τ. Επιχειρήσεων	4-2
Αρχιτεκτονική Ξενοδοχείων	2-0	Τουριστική Κοινωνιολογία	2-0
Τήρηση Λογαριασμών Πελατών	0-5	Ψυχαγωγία - Άθληση Πελατών	2-1
Ξενοδοχειακό Μάρκετινγκ	2-2	Προγραμματισμός - Εκτέλεση	
Τουριστική Νομοθεσία	3-1	Ταξιδιού	2-2
Τουριστική Γεωγραφία Ελλάδος	2-0	Οργάνωση Συνεδριών/	
Παγκόσμια Τουρ. Γεωγραφία	2-0	Εκδηλώσεων	2-0
Αγγλικά ΙV	1-2	Ξενοδοχειακές Εφαρμογές με Η/Υ	0-4
Γαλλικά ή Ιταλικά ή Γερμανικά		Ταξιδιωτικοί Οδηγοί	0-2
ΙV	1-2	Αγγλικά V	1-2
		Γαλλικά ή Ιταλικά ή Γερμανικά V	1-2
<i>Εξάμηνο 7^ο</i>	<i>Θ - Ε</i>	<i>Εξάμηνο 8^ο</i>	<i>Θ - Ε</i>
Τουριστική Πολιτική	3-0	Πρακτική Άσκηση	
Τουριστική Διαφήμιση	1-2	Πτυχιακή Εργασία	0-4
Δημόσιες Σχέσεις Τουριστικών			
Επιχειρήσεων	2-2		
Στοιχεία Κοστολόγησης	2-2		
Συστήματα Κρατήσεων με Η/Υ	2-0		
Αεροπορικοί Ναύλοι	2-2		
Συντήρηση Ξεν. Εγκαταστάσεων	2-0		
Σύνθεση Τουριστικού Πακέτου	0-2		
Σεμινάριο			

Π.Μ. = Πιστωτικές Μονάδες, Θ= Θεωρία, Ε= Εργαστήριο

Πηγή: Υπουργική Απόφαση Ε5/1410, Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ζ1

Προσόντα Εκπαιδευτικού Προσωπικού στα Κ.Α.Τ.Ε.Ε./Τ.Ε.Ι./Α.Τ.Ε.Ι.

Διδακτικό Προσωπικό Κ.Α.Τ.Ε.Ε./Ν.576/77	Διδακτικό Προσωπικό Τ.Ε.Ι./Ν.1404/83	Διδακτικό Προσωπικό Α.Τ.Ε.Ι./Ν.2616/2001
1. ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΑΝΩΤΕΡΗΣ ΣΧΟΛΗΣ α. Πτυχίο ΑΕΙ β. Πείρα στην ειδικότητα: 8 χρόνια από τα οποία τουλάχιστον: (ι) Επαγγελματική 3 έτη (ιι) Διδακτική 2 χρόνια σε 3/βάθμιες ή 2/βάθμιες σχολές γ. Καλή γνώση μιας ξένης γλώσσας 2. ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ α. Πτυχίο ΑΕΙ β. Επαγγελματική πείρα στην ειδικότητα: 3 έτη γ. Γνώση μιας ξένης γλώσσας 3. ΒΟΗΘΟΣ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ α. Πτυχίο Ανώτερης Σχολής β. Επαγγελματική πείρα: 2 έτη	1. ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ α. Πτυχίο ΑΕΙ β. Διδακτορικό Δίπλωμα γ. Επαγγελματική δραστηριότητα στην ειδικότητα 10 έτη με: (ι) Αξιόλογη επιστημονική επίδοση (ιι) Ιδιαίτερη επίδοση σε χώρους εργασίας δ. Διδακτική πείρα: 4 έτη σε τριτοβάθμια ιδρύματα ε. Άριστη γνώση μιας ξένης γλώσσας 2. ΕΠΙΚΟΥΡΟΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ α. Πτυχίο ΑΕΙ ή ΤΕΙ με πιστοποιητικό εξειδίκευσης β. Τίτλος μεταπτυχιακών σπουδών ή διετή μετεκπαίδευση γ. Επαγγελματική δραστηριότητα στην ειδικότητα: 10 έτη με: - αξιόλογο επιστημονικό έργο ή - εμπειρία στην εφαρμογή επιστημονικών γνώσεων και μεθόδων δ. Διδακτική πείρα: 2 έτη σε 3/βάθμια ιδρύματα ε. Άριστη γνώση μιας ξένης γλώσσας 3. ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ α. Πτυχίο ΤΕΙ με πιστοποιητικό εξειδίκευσης ή ΑΕΙ β. Επαγγελματική δραστηριότητα στην ειδικότητα	1. ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ α. Πτυχίο Ανώτατης Σχολής β. Διδακτορικό Δίπλωμα γ. Επαγγελματική δραστηριότητα στην ειδικότητα 7 έτη με: (ι) 2 τουλάχιστον έτη σε διευθυντικές θέσεις ή ισόποση εργασία σε αναγνωρισμένα ερευνητικά κέντρα (ιι) μέχρι 3 έτη αυτοδύναμη διδασκαλία δ. Πρωτότυπες δημοσιεύσεις σε επιστημονικά περιοδικά. 2. ΑΝΑΠΛΗΡΩΤΗΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ α. Πτυχίο Ανώτατης Σχολής β. Διδακτορικό Δίπλωμα γ. Επαγγελματική δραστηριότητα στην ειδικότητα 5 έτη ή: (ι) ισόχρονη εργασία σε αναγνωρισμένα ερευνητικά κέντρα (ιι) μέχρι 2 έτη αυτοδύναμη διδασκαλία δ. Πρωτότυπες δημοσιεύσεις σε επιστημονικά περιοδικά. 3. ΕΠΙΚΟΥΡΟΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ α. Πτυχίο Ανώτατης Σχολής β. Διδακτορικό Δίπλωμα γ. Επαγγελματική δραστηριότητα στην ειδικότητα 4 έτη ή: (ι) ισόχρονη εργασία σε αναγνωρισμένα ερευνητικά κέντρα (ιι) μέχρι 2 έτη αυτοδύναμη διδασκαλία δ. 3 τουλάχιστον πρωτότυπες δημοσιεύσεις 4. ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ α. Πτυχίο Ανώτατης Σχολής β. Τίτλος μεταπτυχιακών σπουδών γ. 5 τουλάχιστον έτη επαγγελματική δραστηριότητα δ. Ικανότητα εφαρμογής γνώσεων και τεχνολογικών μεθόδων.

Πηγή: Ν.570/77; Ν.1404/83; Ν.2916/2001

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ζ2

Προφίλ Μόνιμου Εκπαιδευτικού Προσωπικού Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων	
<u>ΒΣΤΦ⁴ ΒΣΑΕΜΣΤΦ⁵ ΜΣΑΕ/PhD.ΤΦ⁶ Ph.D.ΑΕ/ΕΕΑ⁷ ΕΕΑ/ΧΕΕ</u>	
ΚΑΤΕ/ΚΑΤΕΕ 1973-1983	Τ.Ε.Ι. 1983- 2004
Καθηγητές κλάδου 22 &23	Τομέας Τουριστικών και Τομέας Ξενοδοχειακών Μαθημάτων:45
1. ΒΣΑΕ/PhD.ΑΕ/ΕΕΑ	ΚΑΘ.ΒΣΑΕ/ΜΣΑΕ/PhD.ΑΕ/ΕΕΑ 4
2. ΒΣΑΕ/PhD.ΑΕ/ΕΕΑ	ΑΝ.ΒΣΑΕ/ ~~ΧΕΕ~~ ΜΣΑΕ 1
3. ΒΣΑΕ/ΒΣΤΦ/PhD.ΤΦ/ΕΕΑ	ΑΝ.ΒΣΑΕ/ΜΣΑΕ/PhD.ΑΕ/ ΕΕΑ 1
4. ΒΣΑΕ/PhD.ΤΦ/ΕΕΑ	<u>ΑΝ.ΒΣΤΦ/ΧΕΕ</u> ΜΣΑΕ/PhD.ΑΕ* Π 1
5. ΒΣΑΕ/ΜΣΤΦ/ΧΕΕ	ΑΝ.ΒΣΑΕ/ ΕΕΑ..... ΜΣΤΦ/ ΣΥΧ Π6 1
6. ΒΣΑΕ/ΧΕΕ	ΑΝ.ΒΣΑΕ/PhD.ΤΦ/ΕΕΑ Α11 1
7. ΒΣΑΕ/ΕΕΑ	ΑΝ. ΒΣΑΕ/ΜΣΤΦ/ΧΕΕ 2
8. ΒΣΑΕ/ΕΕΑ	ΑΝ.ΒΣΑΕ/ΜΣΤΦ/ΕΕΑ Ph.D.ΤΦ* 1
9. ΒΣΑΕ/ΕΕΑ	ΑΝ.ΒΣΤΦ/ΜΣΤΦ/PhD.ΤΦ/ΕΕΑ Η4 1
10. ΒΣΑΕ/ ~~ΧΕΕ~~	ΕΠ.ΒΣΤΦ/ΕΕΑ ΒΣΑΕ/ΜΣΑΕ* 5
11. ΒΣΑΕ/ ~~ΧΕΕ~~	ΕΠ.ΒΣΤΦ/ΕΕΑ 2
Βοηθοί εργαστηρίων κλάδου 26	ΕΠ.ΒΣΤΦ/ΒΣΑΕ/..... Ph.D.ΤΦ/ ΕΕΑ* 1
1. <u>ΒΣΤΦ/ΕΕΑ</u>	ΕΠ.ΒΣΑΕ/ΜΣΑΕ/ΕΕΑ 2
2. <u>ΒΣΤΦ/ΕΕΑ</u>	ΕΠ.ΒΣΤΦ/ΒΣΑΕ/ΜΣΤΦ/ΕΕΑ ΠΠ1 1
3. <u>ΒΣΤΦ/ΕΕΑ</u>	ΕΠ.ΒΣΤΦ/ΕΕΑ ΒΣΑΕ/ΜΣΤΦ* 1
4. <u>ΒΣΤΦ/ΕΕΑ</u>	ΕΦ.ΒΣΤΦ/ΕΕΑ 9
5. <u>ΒΣΤΦ/ΕΕΑ</u>	ΕΦ.ΒΣΤΦ/ΕΕΑ ΣΥΝΤ Α9 1
6. <u>ΒΣΤΦ/ΕΕΑ</u>	ΕΦ.ΒΣΤΦ/ΧΕΕ 3
7. <u>ΒΣΤΦ/ΕΕΑ</u>	ΕΦ.ΒΣΤΦ/ΕΕΑ ΜΣΤΦ* 2
8. <u>ΒΣΤΦ/ΕΕΑ</u>	ΕΦ.ΒΣΤΦ/ΜΣΤΦ/ΕΕΑ 2
9. <u>ΒΣΤΦ/ΕΕΑ</u>	ΕΦ.ΒΣΑΕ/ΧΕΕ τουριστικό 2
10. <u>ΒΣΤΦ/ΕΕΑ</u>	ΕΦ.ΒΣΑΕ/ΧΕΕ ΜΣ αδιευκρίνιστο 1
11. <u>ΒΣΤΦ/ΕΕΑ</u>	Τομέας γενικής Παιδείας: 12
12. <u>ΒΣΤΦ/ΕΕΑ</u>	ΚΑΘ.ΒΣΑΕ/PhD.ΑΕ/ΕΕΑ 1
13. <u>ΒΣΤΦ/ΧΕΕ</u>	ΑΝ.ΒΣΑΕ/ΜΣΑΕ/PhD.ΑΕ/ΕΕΑ 4
14. <u>ΒΣΤΦ/ΧΕΕ</u>	ΕΠ. ΒΣΑΕ/ΜΣΑΕ 2
15. <u>ΒΣΤΦ/ΧΕΕ</u>	ΕΦ.ΒΣΑΕ/ΕΕΑ 4
16. <u>ΒΣΤΦ/ΧΕΕ</u>	ΕΦ..ΒΣΑΕ/ΜΣΑΕ/ΕΕΑ 1
Ο πίνακας συντάχτηκε από διάφορες πηγές: Ιστοσελίδες τμημάτων, δημοσιευμένα βιογραφικά και δημοσιοποιημένα στοιχεία των τμημάτων.	

⁴ Βασικές σπουδές στον τουρισμό ή τη φιλοξενία Βασικές σπουδές σε άλλη επιστήμη

⁵ Μεταπτυχιακές σπουδές στον τουρισμό ή φιλοξενία Μεταπτυχιακές σπουδές σε άλλη επιστήμη

⁶ PhD στον τουρισμό ή τη φιλοξενία PhD σε άλλη επιστήμη

⁷ Επαγγελματική εμπειρία στο αντικείμενο Επαγγελματική Εμπειρία σε άλλο τομέα Χωρίς

Επαγγελματική Εμπειρία

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η

ΟΔΗΓΟΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ ΣΕ ΒΑΘΟΣ ΜΕ ΤΟ ΜΟΝΙΜΟ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΤΩΝ
Τ.Ε.Ι.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ενδιαφέρομαι να ακούσω τις ιδέες σας για το πρόγραμμα σπουδών που προσφέρουν τα Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι. και για τη σχέση της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης με το τουριστικό και ξενοδοχειακό επάγγελμα, με εσάς και τον απόφοιτο. *Το κεντρικό ερώτημα που με απασχολεί είναι 'αν μπορεί η Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση να γίνει ικανό μέσο για την επίτευξη βέλτιστων κοινωνικών ωφελειών'.* Με άλλα λόγια αν μπορεί να γίνει ποιοτική με την έννοια ότι επιτυγχάνει τους σκοπούς και τους στόχους για τους οποίους προορίζεται.

Έχω συντάξει ένα κατάλογο θεμάτων τα οποία αποτελούν οδηγό για τη μελέτη μου. Προσφέρει τη βάση των στοιχείων που θέλω να διερευνήσω μαζί σας. Για το λόγο αυτό θα εισάγω το κάθε θέμα με μια γενική ερώτηση.

ΕΝΟΤΗΤΑ 1: ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΗΓΕΣΙΑ

Κατά τη γνώμη σας ποιος ήταν ο ρόλος του ΥΠ.Ε.Π.Θ. και των οργάνων του (Ι.Τ.Ε.) στην ανάπτυξη της ΤΤΕ;

- ο Συνεργασία των αρμόδιων υπηρεσιών του ΥΠ.Ε.Π.Θ. με τους άμεσα ενδιαφερόμενους δηλ. τα Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων σε θέματα αναθεώρησης και αναβάθμισης της παρεχόμενης τουριστικής εκπαίδευσης.
- ο Ανταπόκριση στις εθνικές εξελίξεις και συνεργασία με την αγορά εργασίας.
- ο Κοινό όραμα μεταξύ των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων και των ιθυνόντων.

ΕΝΟΤΗΤΑ 2: ΠΟΙΟΤΗΤΑ και ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

Τι σημαίνει για σας ποιότητα και πως κρίνετε την αποτελεσματικότητα της παρεχόμενης Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης;

- ο Αντίληψη της ποιότητας στην Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση.
- ο Σκοπός και οι βασικοί στόχοι των Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων
- ο Καταλληλότητα στόχων σε σχέση με τις ανάγκες της αγοράς εργασίας

ΕΝΟΤΗΤΑ 3: ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ

Πως κρίνετε το περιεχόμενο του Προγράμματος Σπουδών;

- ο Καταλληλότητα περιεχομένου του προγράμματος σπουδών σε σχέση με τους σκοπούς και τους στόχους των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων.
- ο Εύρος και βάθος των μαθημάτων σε σχέση με τις ανάγκες σε γνώσεις και δεξιότητες που απαιτεί ο τουρισμός και η φιλοξενία από τα νέο-εισερχόμενα στελέχη.
- ο Αλλαγές σε σχέση με το αρχικό πρόγραμμα σπουδών του τμήματος και το προηγούμενο.
- ο Ενιαίο πρόγραμμα ή εξειδικευμένα προγράμματα σπουδών (κατευθύνσεις)
- ο Άλλα ζητήματα: πρακτική άσκηση – τοποθετήσεις – εμποτεία φοιτητών

ΕΝΟΤΗΤΑ 4: ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ Τ.Ε.Ι.

Πως κρίνετε το ρόλο του Εκπαιδευτικού Προσωπικού στην ανάπτυξη της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης;

- ο Προφίλ Εκπαιδευτικού Προσωπικού - επαγγελματική εμπειρία και τυπικά προσόντα
- ο Δέσμευση και κουλτούρα του Εκπαιδευτικού Προσωπικού των Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι.

ΕΝΟΤΗΤΑ 4 - ΑΛΛΕΣ ΠΤΥΧΕΣ

- ο Ανωτατοποίηση και επιδράσεις στην μελλοντική εξέλιξη και πορεία των Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι.
- ο Προσωπική άποψη/ πρόσθετα σχόλια

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η1

ΟΔΗΓΟΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΟΜΑΔΙΚΕΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ ΣΕ ΒΑΘΟΣ ΜΕ ΤΑ ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΑ ΣΤΕΛΕΧΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

1. Κατά τη γνώμη σας, ποιες είναι οι μελλοντικές τάσεις που θα οδηγήσουν την τουριστική βιομηχανία τα επόμενα δέκα χρόνια; (ανοικτή συζήτηση)
 - Πως θα ανταποκριθείτε στις ευκαιρίες και τα προβλήματα που προκαλούνται από αυτές τις τάσεις;
2. Κατά τη γνώμη σας, τι δεξιότητες και ικανότητες πρέπει να έχει ένας απόφοιτος τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης για να εισέλθει στην αγορά εργασίας; (α. καταγραφή των απαντήσεων β. ανοικτή συζήτηση)
3. Σε γενικές γραμμές, πιστεύετε ότι τα προσφερόμενα προγράμματα σπουδών στη διοίκηση φιλοξενίας είναι αποτελεσματικά; (ανοικτή συζήτηση)
 - Πιστεύετε ότι αυτά τα προγράμματα είναι σχεδιασμένα με τρόπο ώστε να προβλέπουν τις τάσεις εντός της αγοράς εργασίας και να ανταποκρίνονται σ' αυτές;
 - Αξιολογείτε τα βασικά προγράμματα σπουδών που προσφέρονται στη χώρα μας από την εμπειρία που έχετε στην πρόσληψη αποφοίτων από τα προγράμματα αυτά.
 - Κατά τη γνώμη σας, ποια είναι τα δυνατά σημεία της Α.Σ.Τ.Ε.Ρ; Ποια είναι τα αδύνατα σημεία;
 - Κατά τη γνώμη σας, ποια είναι τα δυνατά σημεία των ΤΤΕ/Τ.Ε.Ι; Ποια είναι τα αδύνατα σημεία;
 - Κατά τη γνώμη σας, ποια είναι τα δυνατά σημεία των προγραμμάτων σπουδών που προσφέρονται από τα κέντρα ελευθέρων σπουδών; Ποια είναι τα αδύνατα σημεία; Κατά τη γνώμη σας, ποιο ΚΕΣ προσφέρει το καλύτερο πρόγραμμα;
 - Έχετε προσλάβει απόφοιτο από Πανεπιστήμιο του εξωτερικού; Αν ναι, ποια είναι η γνώμη σας;
4. Κατά τη γνώμη σας, τι πρέπει να περιλαμβάνει ένα πρόγραμμα σπουδών 4ετούς διάρκειας στη διοίκηση επιχειρήσεων φιλοξενίας; (ανοικτή συζήτηση)

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ

- Blackledge, D. & Hunt, B. (1994). *Κοινωνιολογία της Εκπαίδευσης*. Εκδόσεις Μεταίχμιο, Αθήνα.
- Cohen, L. και Manion, L. (1994). *Μεθοδολογία Εκπαιδευτικής Έρευνας*. Εκδόσεις ΜΕΤΑΙΧΜΙΟ, Αθήνα.
- Conti, T. (2001). *Αντοαξιολόγηση Επιχειρήσεων και Οργανισμών*. Εκδόσεις ECO. Περιοδικό Ποιότητας ECO-Q.
- Flood, R. L. and Jackson, M.C. (2000). *Δημιουργική Επίλυση Οργανωσιακών Προβλημάτων*. Εκδόσεις Παπαζήση. Αθήνα.
- A.T.E.M., (2004). Ακαδημία Τουριστικών Ερευνών & Μελετών. Σεμινάριο με θέμα *‘Πρακτικές Εφαρμογές Τεχνολογιών στη Διοίκηση Ξενοδοχειακών Μονάδων’*. Αθήνα, 17 Δεκεμβρίου.
- Αγγελόπουλος, Ε. (2003). *Απεργούμε. Γιατί;* Εφημερίδα *‘Ελευθεροτυπία’*, 23 Σεπτεμβρίου.
- Αγγλος, Γ. (1998). *Η ένεση για τον τουρισμό*. Τουρισμός και Οικονομία, τ. 227, Φεβρουάριος.
- Αθανασάκη – Μιχαηλίδου, Χ. (2005). *Εισήγηση για την Τριτοβάθμια Εκπαίδευση στο Τομεακό Αναπτυξιακό Συνέδριο ‘Η νέα στρατηγική για την Εκπαίδευση & Αρχική Επαγγελματική Κατάρτιση’*.
- Αθανασίου, Α. (2004). *Τουριστική Εκπαίδευση και Κατάρτιση. Εξελίζει, Προβλήματα, Ανάγκες και Πολιτική*. Ινστιτούτο Τουριστικών Μελετών και Προβλέψεων. Αθήνα.
- Αλεξάκης, Ν. (2006). *Τα μικρά και ΤΑ ΜΕΓΑΛΑ της ΠΑΙΔΕΙΑΣ*. Εφημερίδα *‘Πατρίς’*, 25 Ιανουαρίου.
- Ανδρουλάκης, Γ. (2005). *Η αξιολόγηση των Πανεπιστημίων*. Εφημερίδα *‘Πατρίς’*, 9 Ιουνίου.
- Βαρδής, Ν. (2001). *Τ.Ε.Ι.: Το μετέωρο βήμα της ανωτατοποίησης*. Εφημερίδα *‘Ελευθεροτυπία’*, 5 Σεπτεμβρίου.
- Βαρόνιου, Ε. και Λιάτσου, Ο. (2004). *Τ.Ε.Ι.: Ο φτωχός Συγγενής*. Εφημερίδα *‘Ελευθεροτυπία’*, 24 Νοεμβρίου.
- Βότσης, Γ. (2002). *Στον αμόλυντο Όλυμπο, για το ‘έτος του βουνού’*. Εφημερίδα *‘Ελευθεροτυπία’*, 18 Φεβρουαρίου.
- Βουλγαράκης, Γ. (1983). *Ο Νόμος Πλαίσιο – Δομή και λειτουργία των Τεχνολογικών Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων*. Εκδόσεις Λύχνος, Αθήνα.
- Γετίμης, Π. & Ζωντήρος, Δ. (2000). *Η κινητικότητα των πανεπιστημίων. Το Πανεπιστήμιο τον 21^ο αιώνα*. Εκδόσεις Παπαζήση. Αθήνα.
- Γεωργιάδης, Μ. (1978). *Οικονομική Ξενοδοχείων*. Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα.
- Γιαννιούπουλος, Γ. (2006): *Η παιδεία ως δημόσιο αγαθό*. Εφημερίδα *‘Ελευθεροτυπία’*, 21 Ιουνίου.

Γιατρομανωλάκης, Γ. (2006): *Διάλογος για το Σύνταγμα. Ποιος φοβάται τα ιδιωτικά ΑΕΙ*; Εφημερίδα 'ΤΟ ΒΗΜΑ', 2 Ιουλίου.

Δαμανάκη, Μ. (2005). *Απόψεις για τη Συνταγματική Αναθεώρηση*. Εφημερίδα 'Κυριακάτικη Ελευθεροτυπία', 31 Δεκεμβρίου.

Δεσποτοπούλου, Ι. (1989). *Το μάρκετινγκ στον ελληνικό τουρισμό*. Στο βιβλίο 'Ο τουρισμός προς το 2000', συλλογικό έργο 14 συγγραφέων, εκδόσεις Interbooks, Αθήνα.

Δρακόπουλος, (2004).

Δρακόπουλος, Γ. (1997): Εισήγηση σε ημερίδα με θέμα: *Η τουριστική εκπαίδευση στην Ελλάδα*. Τουρισμός και Άνθρωπος, τ. 19.

Δρεττάκης, Μ. (2006). *Ποιότητα και πόροι τα ζητούμενα στα ΑΕΙ μας*. Εφημερίδα 'Ελευθεροτυπία', 28 Ιουνίου.

Ε.Α.Π. (2005). Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο. *Ιστοσελίδα Πανεπιστημίου*, <http://www.eap.gr>.

Ε.Ο.Τ (1996). *Η ανάπτυξη του τουρισμού από το 1961: 35 χρόνια τουρισμός*. Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού, Αθήνα.

ΕΛΜΕ, (2006). *Για μια δημόσια, κοινωνική, πραγματικά δωρεάν παιδεία*. Εφημερίδα 'Πατρίς', 8 Φεβρουαρίου, Ηράκλειο.

Ενιαίος Σύλλογος Καθηγητών Πανεπιστημίου Κρήτης, (2005). *Διάλογο για το νομοσχέδιο αξιολόγησης ζητούν οι πανεπιστημιακοί*. Εφημερίδα 'Πατρίς', 10 Ιουνίου.

Επιτροπή Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (1991). *Υπόμνημα για την Τριτοβάθμια Εκπαίδευση στην Ευρωπαϊκή Ένωση*. Βρυξέλλες, Νοέμβριος.

Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (1993). *Πράσινη Βίβλος για την Ευρωπαϊκή Διάσταση της Εκπαίδευσης*, Βρυξέλλες, 29 Σεπτεμβρίου.

Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (1995). *Λευκή Βίβλος. Ανάπτυξη – Ανταγωνιστικότητα – απασχόληση: Οι προκλήσεις και η αντιμετώπισή τους για τη μετάβαση στον 21^ο αιώνα*. Βρυξέλλες.

Ζαβλανός, Μ. 2002. *Μάνατζμεντ*. Εκδόσεις Αθ. Σταμούλη, Αθήνα.

Ζουγρής, Σ., και Κιουσόπουλος, Ι. (1993). *Τα Ιόνια Νησιά. Τουριστική Αγορά*. Ιούλιος/Αύγουστος.

Ηλιόπουλος, Γ. (2001). *8η Σύνοδος των Δικτύων ENIC NARIC, 2^η Σύνοδος της Διακυβερνητικής Επιτροπής της Σύμβασης για την αναγνώριση των προσόντων Ανώτερης Εκπαίδευσης της περιοχής της Ευρώπης, Συμπεράσματα και Προτάσεις*. Ειδικά Θέματα, τόμος 2. τ. 3.

Ι.Τ.Ε. (1995). *Απόφαση Ε5/1410: Αναθεώρηση περιγράμματος προγράμματος σπουδών του Τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι.* ΥΠ.Ε.Π.Θ., Αθήνα.

Ι.Τ.Ε. 2556 (2000). *Χαρακτηρισμός Σχολών Τουριστικών Επαγγελματιών Ρόδου & Αγίου Νικολάου*. ΥΠ.Ε.Π.Θ., Αθήνα.

Ι.Τ.Ε.Π., (1998). *Η εποχικότητα του τουρισμού στην Ελλάδα*. Τουρισμός και Οικονομία, τ. 236, Δεκέμβριος.

- Ι.Τ.Ε.Π., (2004). *Μελέτη Ινστιτούτου Τουριστικών Ερευνών και Προβλέψεων*. Αθήνα.
- Ιμβριώτη Ρ. (1978). *Παιδεία και Κοινωνία (Ελληνικά εκπαιδευτικά προβλήματα)*, εκδόσεις 'Σύγχρονη Εποχή', Αθήνα.
- ΙΟΒΕ, (2004). *Μελέτη Ινστιτούτου Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών: Η αγορά των Ξενοδοχειακών Υπηρεσιών στην Ελλάδα*. Τουρισμός και Οικονομία. Τεύχος 292, Ιανουάριος, σελ. 96-107.
- ΙΤΕΠ, (2004). *Κάθε αποτέλεσμα είναι πιθανό*. Τουρισμός και Οικονομία, τ. 292, Ιανουάριος.
- Καδδά, Δ. (2002). *Σπόνσορες οι γονείς στις δαπάνες για την παιδεία*. Εφημερίδα 'Κυριακάτικη Ελευθεροτυπία', 24-25 Μαρτίου.
- Καδδά, Δ. (2004). *Είμαστε ουραγοί σε δαπάνες για την παιδεία*. Οικονομία, 17 Οκτωβρίου.
- Καδδά, Δ. (2005). *Μετεξεταστέοι στην Εκπαίδευση*. Εφημερίδα Κυριακάτικη Ελευθεροτυπία, 25 Σεπτεμβρίου.
- Καζάζη Μ. (1993). *Κοινωνιολογία της Εκπαίδευσης*, εκδόσεις 'ΕΛΛΗΝ', Αθήνα.
- Κάραλης, Γ. (1998). *Το Πολυτεχνείο δίνει εξετάσεις*. Εφημερίδα 'Αδέσμευτος Τύπος', 25 Οκτωβρίου.
- Καραμανίδης, Ι. και Χρήστου, Ε. (1998). *Αναβάθμιση και Αξιολόγηση της Τριτοβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης*. Τουρισμός και Οικονομία, τ. 227, Φεβρουάριος.
- Κάτσικας, Χ. (2006). *Ιδιωτικά πανεπιστήμια ή ιδιωτικοποίηση των δημοσίων*; Εφημερίδα 'Πατρίς', 8 Φεβρουαρίου.
- Καψής, Ν. (1999). *Βόμβα για τον τουρισμό οι καθυστερήσεις των πτήσεων*. Τουρισμός και Οικονομία, τ. 239, Φεβρουάριος.
- Κόσμος και Τουρισμός (1993). *Οι πρωτοπόροι του τουρισμού*, τ. 2, σελ. 49.
- Λάβδας, Κ. και Παπαδάκης Ν. (2006). *Από τι κινδυνεύει το Δημόσιο Πανεπιστήμιο*; Εφημερίδα 'Ελευθεροτυπία', 3 Ιανουαρίου.
- Λαλούμης, Δ. (2002). *Διοίκηση Ξενοδοχείων*. Εκδόσεις Α. Σταμούλη, Αθήνα.
- Λαλούμης, Δ., Πρινιανάκη Ε. και Λούπα, Π. (2005). *Προτάσεις για τη βελτίωση της τουριστικής εκπαίδευσης*. Εισήγηση προς ΙΤΕ, Αθήνα.
- Λιάτσου, Ο. (2004). *Ζήτημα Ι΄, η επαγγελματική αποκατάσταση*. Εφημερίδα 'Ελευθεροτυπία', 25 Αυγούστου.
- Λιάτσου, Ο. και Ανδριτσάκη, Α. (2006). *ΑΕΙ 3ών ταχυτήτων*. Εφημερίδα 'Ελευθεροτυπία', 18 Ιανουαρίου.
- Λογοθέτης, Ν. (1992). *Μάνατζμεντ Ολικής Ποιότητας*. Εκδόσεις Interbooks. Αθήνα.
- Λουκάς, Μ. (2006). *Οι αλλαγές στην Παιδεία και η ποιότητα των ΑΕΙ: Ο ανύπαρκτος διάλογος και οι αντιδράσεις*. Εφημερίδα 'Ελευθεροτυπία', 31 Αυγούστου.

- Λυρατζάκης Γ., Παπαδάκη Ζ., Παπαδάκης Γ., και Σπαχή Α. (2006). *Τα μικρά και ΤΑ ΜΕΓΑΛΑ της ΠΑΙΔΕΙΑΣ*. Εφημερίδα 'Πατρίς', 25 Ιανουαρίου.
- Μαλιγκούδης, Φ. (1997). *Ψηλαφώντας τα μελλούμενα.....* Εφημερίδα 'Ελευθεροτυπία', 12 Ιουνίου.
- Μαλιγκούδης, Φ. (2000). *Τα επακόλουθα μιας monkey business*. Εφημερίδα 'Ελευθεροτυπία', 7 Δεκεμβρίου.
- Μαλιγκούδης, Φ. (2001). *Παθημάτων παιδείας συνέχεια..* Εφημερίδα 'Ελευθεροτυπία', 21 Ιουνίου.
- Μαλιγκούδης, Φ. (2006): Ακαδημαϊκός μικρόκοσμος II. Εφημερίδα 'Ελευθεροτυπία', 24 Ιουνίου.
- Μασσαλάς, Χ. (2006). *Διάλογοι για τις αλλαγές στα πανεπιστήμια*. Εφημερίδα 'Κυριακάτικη Ελευθεροτυπία', 8 Ιανουαρίου.
- Μαυροδόνης, Θ. (2003). *Προτάσεις για την αναμόρφωση της τουριστικής εκπαίδευσης στην Ελλάδα*. TravelDailyNews, 27 Οκτωβρίου.
- Μαυροδόνης, Θ. (2006). *Τουριστική Εκπαίδευση και Κατάρτιση στην Ελλάδα: Δημόσια ή Ιδιωτική*; TravelDailyNews, 25 Απριλίου.
- Μαυρόπουλος, Α. (2004). *Στοιχεία Διδακτικής Μεθοδολογίας*. Εκδόσεις Σαββάλας, Αθήνα.
- Μιχαλακόπουλος, Γ. (1996). *Κοινωνιολογία και Εκπαίδευση: Προσεγγίσεις στην κοινωνιολογική διερεύνηση της εκπαίδευσης και της εκπαιδευτικής πράξης*. Εκδοτικός Οίκος Κυριακίδη, Θεσσαλονίκη.
- Μιχαλακόπουλος, Γ. (1996). *Κοινωνιολογία και Εκπαίδευση: Προσεγγίσεις στην κοινωνιολογική διερεύνηση της εκπαίδευσης και της εκπαιδευτικής πράξης*. Εκδοτικός Οίκος Κυριακίδη, Θεσσαλονίκη.
- Μπαλάσκας, Κ. (1989). *Κοινωνική Θεώρηση της Παιδείας*. Εκδόσεις ΓΡΗΓΟΡΗ, Αθήνα.
- Μπαντουβάς, Κ. (1999): *Ποια είναι η πορεία του τουρισμού σήμερα*; Εφημερίδα 'ΠΑΤΡΙΣ', 26 Φεβρουαρίου, Ηράκλειο.
- Μυλωνάς, Θ. (1998). *Κοινωνιολογία της Ελληνικής Εκπαίδευσης*. Εκδόσεις GUTENBERG, Αθήνα.
- Νέα Δομή (1998): *Ελληνική Εγκυκλοπαίδεια*, τ. 13, σελ. 257.
- Νικολαΐδης, Π.(1998): *‘Ο επιτυχημένος Διευθυντής Ξενοδοχείου’*. Τουρισμός και Οικονομία, τ. 236.
- Νόμος 1404/83: *Η δομή και λειτουργία των Τεχνολογικών Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων*. Φ.Ε.Κ 174/24. 22. 84/ τόμος Α.
- Νόμος 2009/1992: *Η δομή και λειτουργία των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης*.
- Νόμος 2916/2001: *Ένταξη των Τ.Ε.Ι. στην Ανώτατη Εκπαίδευση*.
- Νόμος 3374/2005. *Διασφάλιση της Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση*. Φ.Ε.Κ. 189/2.8.05/τεύχος πρώτο.

- Ξ.Ε.Ε., (1999). Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος *Στοιχεία Στατιστικής Υπηρεσίας*, Αθήνα.
- Ο.Τ.Ε.Κ. (2003): *Μελέτη – Σχέδιο Δράσης για την Αναδιάρθρωση και Αναβάθμιση της Τουριστικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης*. Υπουργείο Ανάπτυξης, Γενική Γραμματεία Τουρισμού, Αθήνα.
- Οδηγός Σπουδών (1999). *Μετά το Λύκειο*. Υπουργείο Παιδείας. Τόμος Ι, ΙΙ, Αθήνα.
- Π.Ο.Τ. (2000). Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού. *Στατιστικά Στοιχεία – Η Ελλάδα στους δεκαπέντε σημαντικότερους προορισμούς*-, Τουρισμός και Οικονομία, τ. 255:31.
- Πανεπιστήμιο Αιγαίου, (2005). *Ιστοσελίδα Πανεπιστημίου*, <http://www.aegean.gr>
- Παπαγγελής, Θ. (2006). *Η χαμένη τιμή της αξιολόγησης*. Εφημερίδα 'ΤΟ ΒΗΜΑ', 30 Απριλίου.
- Παπαδογιαννάκη, Β. (2003). *Κινητοποιήσεις για το νομοσχέδιο αξιολόγησης στο Πολυτεχνείο Κρήτης*. Νέα Κρήτη, 10 Δεκεμβρίου.
- Παπαθανασοπούλου, Α. (1987). *Ανθρωπιστική Παιδεία*. Εκδόσεις Παπαδήμα, Αθήνα.
- Παπαθεοδοσίου, Θ. (1988). *Κείμενα για την Τεχνολογική Εκπαίδευση*. Εκδόσεις Λύχνος, Αθήνα.
- Παπαθεοδοσίου, Θ. (1990). *Μεταβαλλόμενες Ανάγκες σε Επαγγελματικές Δεξιότητες*. Εκδόσεις Λύχνος, Αθήνα.
- Παπαθεοδοσίου, Θ. (2000). *Τεχνολογική Εκπαίδευση και Αγορά Εργασίας*. Εισήγηση στο Συνέδριο 'Παραγωγικότητα και Τεχνολογική Εκπαίδευση'. Αθήνα, 20-22 Σεπτεμβρίου.
- Παπαθεοδοσίου, Θ. (2001). *Τεχνολογική Εκπαίδευση και Αγορά Εργασίας – Προοπτικές και Δυνατότητες*. Ειδικά Θέματα, τ. 6.
- Παπακωνσταντίνου, Γ. (2003). *Προσφορά και Ζήτηση Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης*. Εκδόσεις ΜΕΤΑΙΧΜΙΟ.
- Παπατζανής, Ι. (1998): *Η ανάπτυξη του Ελληνικού Τουρισμού*. Οικονομία της Κρήτης. Οκτώβριος.
- Πατερέκα, Χ. (1986). *Βασικές έννοιες των Pierre Bourdieu και Jean-Claude Passeron σε θέματα κοινωνιολογίας της εκπαίδευσης*. Εκδοτικός Οίκος Κυριακίδη, Θεσσαλονίκη.
- Πειρουνάκης Ν.Γ. & Ομάδα ειδικών συνεργατών (1998): *Ελληνική Τουριστική Βιομηχανία: Σε αναζήτηση νέου προτύπου*. Τουριστική Αγορά, τ. 100.
- Πελαγίδης, Θ. (2006). *Τα δεσμά της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης*. Οικονομία, 'Κυριακάτικη Ελευθεροτυπία', 30 Απριλίου.
- Πετρινιώτη, Ξ. (1989). *Αγορές Εργασίας – Οικονομικές θεωρίες και έρευνες*. Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα.
- Πρινιανάκη, Ε. (1995). *Διοίκηση Προσωπικού Τουριστικών Επιχειρήσεων*. Διδακτικές σημειώσεις, Τ.Ε.Ι. Κρήτης.

- Πρινανάκη, Ε. (1997). *Η σημασία της Ποιότητας στις Τουριστικές Επιχειρήσεις*. Τουρισμός και Οικονομία, τ.220, Ιούνιος.
- Πρινανάκη, Ε. (2001). *Παρελθόν, παρόν και μέλλον της τουριστικής εκπαίδευσης*. Εισήγηση σε Ημερίδα Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης, 14 Μαρτίου.
- Πρινανάκη, Ε. (2005). *Η δυναμική της τουριστικής εκπαίδευσης σε σχέση με την ξενοδοχειακή αγορά εργασίας*. Εισήγηση στο 2^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ξενοδοχειακής Διοίκησης. ΔΡ.Α.Τ.Τ.Ε. 5-6 Φεβρουαρίου, Αθήνα.
- Πρινανάκη-Τζωρακολευθεράκη Ε. (1995). *Τάσεις και εξελίξεις στην ευρωπαϊκή τουριστική και ξενοδοχειακή βιομηχανία: επιπτώσεις στο ρόλο των στελεχών του κλάδου*. Τουρισμός και Οικονομία, τ. 197, Μάιος.
- Πρινανάκη-Τζωρακολευθεράκη Ε. (1995). *Τουριστική και ξενοδοχειακή εκπαίδευση: Διεθνή δεδομένα και προβληματισμοί σχετικά με την τουριστική εκπαίδευση*. Τουρισμός και Οικονομία, τ. 199, Ιούλιος/Αύγουστος.
- Πρινανάκη-Τζωρακολευθεράκη Ε. (2001). *Τριτοβάθμια Τουριστική και Ξενοδοχειακή Εκπαίδευση στην Ελλάδα*, Τουρισμός και Οικονομία, τ. 261, Μάρτιος.
- Προεδρικό Διάταγμα 350/89: *Επαγγελματικά δικαιώματα των αποφοίτων Τεχνολογικών Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων*.
- Πυργιωτάκης, Ι. (2000). *Εισαγωγή στην Παιδαγωγική Επιστήμη*. Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα.
- Ρέππας, Π. (1991). *Οικονομική Ανάπτυξη –Θεωρίες και Στρατηγικές*. Εκδόσεις Παπαζήση.
- Σαρρής, Ν. (1985). *Εισαγωγή στην Κοινωνιομετρία την ομαδική ψυχοθεραπεία και το ψυχόγραμμα*. Γραμμή, Αθήνα.
- ΣΕΤΕ, (1999). *Επενδύστε στον Τουρισμό*. Εφημερίδα ‘ΠΑΤΡΙΣ’, 27, Ιανουαρίου, Ηράκλειο.
- ΣΕΤΕ, (2002). *Μελέτη: ‘Ελληνικός Τουρισμός 2010: Στρατηγική και Στόχοι*. Τουρισμός και Οικονομία, τ. 276, Ιούλιος/Αύγουστος.
- ΣΕΤΕ, (2004). *Τουρισμός ο μεγάλος εργοδότης*, Τουρισμός και Οικονομία, τ.292, Ιανουάριος.
- Σιγάλα, Μ. (2000). *Πολυμέσα στην Τουριστική Εκπαίδευση*. Τουρισμός και Οικονομία, τ.254, Ιούλιος/Αύγουστος.
- Σιμόπουλος, Σ., Πουρνάρη, Μ. & Θεοδοροπούλου, Α. (2000). *Στρατηγικός σχεδιασμός και αξιολόγηση των ΑΕΙ*. Το Πανεπιστήμιο στον 21^ο αι. Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα.
- Σίμος, Ι. (2004). Εισήγηση στο Σεμινάριο της Α.Τ.Ε.Μ. με θέμα ‘Πρακτικές Εφαρμογές Τεχνολογιών στη Διοίκηση Ξενοδοχειακών Μονάδων’. Αθήνα, 17 Δεκεμβρίου.
- Σπανός, Α. (1993). *Ολική Ποιότητα*. Εκδόσεις Γαλαίος, Αθήνα.
- Σπηλιωτόπουλος, Α. (2005). *Απόψεις για τη Συνταγματική Αναθεώρηση*. Εφημερίδα ‘Κυριακάτικη Ελευθεροτυπία’, 31 Δεκεμβρίου.

- Σταθόπουλος, Μ. (2006): Τα ιδιωτικά πανεπιστήμια είναι το μείζον πρόβλημα. Εφημερίδα 'Ελευθεροτυπία', 27 Ιουνίου.
- Σταματίου, Γ. (2003): *Ο ρόλος του Ο.Τ.Ε.Κ. στο ανταγωνιστικό περιβάλλον της Τουριστικής Αγοράς*. Υπουργείο Ανάπτυξης, Γενική Γραμματεία Τουρισμού, Αθήνα.
- Σωτηριάδης, Μ. (1995). *Τουριστική Πολιτική*. Έκδοση Τ.Ε.Ι. Κρήτης, Ηράκλειο.
- Τ.Ε.Ε. (1974). Τεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδας. *Μελέτη επί της Επαγγελματικής Εκπαιδύσεως*. Αθήνα.
- Τ.Ε.Ι. (1984): *Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα..... ένας χρόνος μετά*. Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων, Αθήνα.
- Τ.Ε.Ι. Λάρισας (1988). *Πρόταση Αναβάθμισης Τουριστικών Σπουδών*. Έγγραφο 3424 ,4 Οκτωβρίου.
- Τ.Τ.Ε. Ηρακλείου. (1995). *Πρόταση Τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων Τ.Ε.Ι. Ηρακλείου για την αναθεώρηση του προγράμματος σπουδών*. Μάρτιος.
- Τ.Τ.Ε. Ηρακλείου. (1997). *Πρόταση Τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων Τ.Ε.Ι. Ηρακλείου για την αναθεώρηση του προγράμματος σπουδών*. Α.Π. 2457, 24 Νοεμβρίου.
- Τερζάκης, Δ. (1995): *Έρευνα Αξιολόγησης του Τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων από τους Αποφοίτους του Τ.Ε.Ι. Ηρακλείου*. Τ.Ε.Ι. Ηρακλείου, αδημοσίευτη.
- Τζάνη, Μ. (1988). *Σχολική επιτυχία –Ζήτημα ταξικής προέλευσης και κουλτούρας*. Εκδόσεις ΓΡΗΓΟΡΗ, Αθήνα.
- Τζιρίτας, Γ. (2005). *Η ανεξαρτησία της Αρχής Διασφάλισης Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση*. Εφημερίδα 'Πατρίς', 31 Μαΐου.
- Τζώνος, Π. (2006). *Στο έσχατο σημείο τα πανεπιστήμια*. Εφημερίδα 'Ελευθεροτυπία', 10 Ιουλίου.
- Τζωρτζάτος, Α. (1993). *Η λάμψη της 10ετίας του '50 σηματοδοτεί τα οράματα τουριστικής αναπτύξεως για το 2000*. Τουρισμός και Οικονομία, ειδική επετειακή έκδοση, σελ. 18.
- Τουρισμός και Οικονομία (1993). *Η δεκαετία του '60: οι πρώτοι πρεσβευτές του ελληνικού τουρισμού*. Ειδική επετειακή έκδοση, σελ. 106-107.
- Τουρισμός και Οικονομία (1998). *Έκθεση του WTTC: Η οικονομική δύναμη του τουρισμού*. Τεύχος 234, Οκτώβριος.
- Τουρισμός και Οικονομία (1999). *Φάκελος: Τουριστική Εκπαίδευση*. Τεύχος 243, Ιούλιος/Αύγουστος.
- Τουρισμός και Οικονομία (2000). *Φάκελος: Τουριστική Εκπαίδευση*. Τεύχος 254, Ιούλιος/Αύγουστος.
- Τουρισμός και Οικονομία (2004). *Έρευνες και μελέτες στην υπηρεσία του τουρισμού*. Τεύχος 294, Μάρτιος.
- Τουρισμός και Οικονομία (1996). *Φάκελος: Τουριστική Εκπαίδευση*. Τεύχος 210, Ιούλιος/Αύγουστος.

Τουριστική Εκπαίδευση, 2003. *Με τι στελέχη θα αντιμετωπίσουμε τις νέες συνθήκες;* <http://traveldailynews.gr>, 7 Ιουλίου.

Τσαμασφύρος, Γ. (2000). *Το Πανεπιστήμιο στον 21^ο αιώνα*. Εκδόσεις Παπαζήση. Αθήνα.

Τσίρος, Θ. (2004). *Αυξάνεται το μισθολογικό χάσμα μεταξύ στελεχών και υπαλλήλων*. Οικονομία, 17 Οκτωβρίου.

Τσούλιας, Ν. (1996). *Εκπαίδευση και γνώση στη δίνη των πληροφοριών*. Εφημερίδα 'Ελευθεροτυπία', 5 Αυγούστου.

ΥΠ.Ε.Π.Θ. (2001). Εγκύκλιος Ε5/3529 σχετικά με την ανάγκη ένταξης των Τ.Ε.Ι. στην ανώτατη εκπαίδευση.

Φίλιας, Β. (1991). *Κοινωνιολογικές Προσεγγίσεις*. Εκδόσεις ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΕΠΟΧΗ, Αθήνα.

Φλουρής, Γ. (2000). *Αναλυτικά προγράμματα για μια νέα εποχή στην Εκπαίδευση*. Εκδόσεις ΓΡΗΓΟΡΗ, Αθήνα.

Φλουρής, Γ. (2003). *Η αρχιτεκτονική της διδασκαλίας και η διαδικασία της μάθησης*. Εκδόσεις ΓΡΗΓΟΡΗ, Αθήνα.

Φραγκουδάκη, Α. (1985). *Κοινωνιολογία της Εκπαίδευσης –Θεωρίες για την κοινωνική ανισότητα στο σχολείο*. Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα.

Φραγκουδάκη, Α. (1987). *Εκπαιδευτική Μεταρρύθμιση και Φιλελεύθεροι Διανοούμενοι*. Εκδόσεις Κέδρος.

Φροντιστής, Α. (1996). *Από τον τουρισμό της ζητιανιάς στον τουρισμό του Ξένιου Αία*. Τουρισμός και Οικονομία, τ. 208, Μάιος.

Φυντανίδης, Σ. (2000). *Ζοφερά 'ρεκόρ'*. Κύριο άρθρο, εφημερίδα 'Ελευθεροτυπία', 22 Δεκεμβρίου.

Χρήστου, Ε. (1997). *Η τριτοβάθμια ξενοδοχειακή εκπαίδευση στην Ελλάδα: έρευνα αξιολόγησης του συστήματος*. Τουρισμός και Οικονομία, Ιανουάριος.

Χρήστου, Ε. (1998). *Το μέλλον της τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης*. Τουρισμός και Οικονομία, Αύγουστος.

Χρήστου, Ε. (1999). *Έρευνα Τουριστικής Αγοράς*. Interbooks, Αθήνα.

Χρήστου, Ε. (2000). *Η φύση και η ποιότητα της τουριστικής εκπαίδευσης: Διασφάλιση της Ποιότητας των Προγραμμάτων Σπουδών*. Τουρισμός και Οικονομία, τ. 254, Ιούλιος.

Χρήστου, Ε. (2000). *Η φύση και η ποιότητα της τουριστικής εκπαίδευσης: Διασφάλιση της Ποιότητας των Προγραμμάτων Σπουδών*. Τουρισμός και Οικονομία, τ. 254, Ιούλιος.

Χρήστου, Ε. και Eaton, J. (1998). *Τι ζητά η Ξενοδοχία από τα Μελλοντικά Στελέχη*. Τουρισμός και Οικονομία, τ. 227, Φεβρουάριος.

Χρήστου, Ε. και Σιγάλα, Μ. (2002). *Δημόσια Ανώτατη Τουριστική Εκπαίδευση: Προκλήσεις και Προοπτικές*. Τουρισμός και Οικονομία, τ. 276, Ιούλιος/Αύγουστος.

Χυτήρης, Α. (1991). *Διοίκηση Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων*. Interbooks, Αθήνα.

Χυτήρης, Α. (2004). *Ποιότητα υπηρεσιών στα τουριστικά γραφεία*. Τουρισμός και Οικονομία, τ. 294, σελ. 156-158

Ψαχαρόπουλος, Γ. (2002). *Πανεπιστήμια και αγορά*. Εφημερίδα 'Ελευθεροτυπία', 29 Ιουλίου.

ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ

Agarwal, S. (1999): *Restructuring and local economic development: implications for seaside resort regeneration in southwest Britain*. Tourism Management, Vol. 20, pp 511-522.

Agut, S., Grau, R. and Peiró, J.M., 2003. *Competency needs among managers from Spanish hotels and restaurants and their training demands*. International Journal of Hospitality Management, Vol. 22 (3), pp 281-295.

Airey, D. (1996). *Tourism Education and manpower development in Central and Eastern Europe*. In: Tourism in Central and Eastern Europe: Educating for quality, edited by Greg Richards, Tilburg University Press.

Airey, D., & Johnson, S. (1998). *The Profile of Tourism Studies Degree Courses in the UK: 1997/98*. NLG for Higher Education in Tourism.

Airey, D., & Johnson, S. (1999). *The content of tourism degree courses in the UK*. Tourism Management, Vol. 20, pp 229-235.

Airey, D., & Middleton, V.T.C. (1995). *Education and Training in Tourism in the UK*. NLG for Higher Education in Tourism.

Airey, D., & Tribe, J. (2000). *Education for Hospitality*, in Lashley and Morrison, eds. *In Search of Hospitality: theoretical perspectives and debates*, Oxford, Butterworth-Heinemann.

Airey, D., & Nightingale, M. (1981). *Tourism Occupations, Career Profiles and Knowledge*. Annals of Tourism Research, Vol. 8 (1).

Amasheh D. (1996). *The role of manpower planning in the development of the tourism sector*. MSc thesis, University of Surrey. Unpublished.

Ashley, R. A., Bach, S. A., Chesser, J.W., Ellis E. T., Ford, R. C., LeBruto, S. M., Milman, A., Pizam, A., & Quain W.J. (1995). *A Customer-Based Approach to Hospitality Education*. The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, August.

Ashworth, A., & Harvey, R. (1995). *Discussion paper on Quality assessment: two traditions (a review article) by Robert Withers*. Quality Assurance in Education, Vol. 3 (3), pp 28-30.

Bach, S. A., & Milman A. (1996). *A Novel Technique for Reviewing a Hospitality Management Curriculum*. Hospitality and Tourism Educator, Vol. 8 (1), pp 37-40.

Bailey, B. and Benuett, J. (1996). *The Realistic Model of Higher Education*. Quality Progress, November, pp. 77-79.

Barrett, B., Groves J., & Shanklin C. (1995). *Academic Advising in Hospitality Education*. Hospitality and Tourism Educator, Vol.7 (2), pp 7-10.

- Barron, P. & Maxwell, G. (1993). *Hospitality Management Students' Image of the Hospitality Industry*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 5 (1).
- Barrows, C. W. (1993). *Job Satisfaction of Hospitality Educators*. The Council on Hotel, Restaurant and Institutional Education, Vol. 16(4), pp 39-58.
- Barrows, C. W., Hobson, J. S. P., Andersson, T., Cousins, J., & Heinhuis, E. (1995). *International Approaches to Teaching Service Management within the Hospitality Curriculum*. Hospitality and Tourism Educator, Vol. 7 (3), pp 11-13.
- Bartlett, A.L., Upneja, A & Lubetkin, M.E (1998): 'Benchmarking hospitality management curricula: a comparison of top US programs. Journal of Hospitality and Tourism Education, Vol.10 (3), pp 41-46.
- Baum, T. (1987). *Introducing educational innovation in hospitality studies: a case study in practical curriculum change*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 6 (2), pp 97-102.
- Baum, T. (1990). *Competencies for Hotel Management: Industry Expectations of Education*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 2 (4), pp 13-16.
- Baum, T. (1991). *The U.S. and the U.K.: Comparing Expectations of Management Trainees*. The Cornell hotel and Restaurant Administration Quarterly, Vol.32 (2) pp 79-85.
- Baum, T., Go, F.M. & Monachello, M.L. (1996). *Human Resource Management in the Hospitality Industry*. John Wiley, New York.
- Beardwell I. and Holden L. (1997). *Human Resource Management*. Second Edition. Pitman Publishing.
- Becher, T. (1994). The Significance of Disciplinary Differences. Studies in Higher Education, Vol. 19 (2), pp 151-161.
- Benchmark Statements (www.qaa.ac.uk)
- Berry, L., Zeithaml, V. and Parasuraman, A. (1990). 'Five Imperatives for Improving Service Quality'. Sloan Management Review, Summer.
- Bill, L., and Barnes, J. (1991). *Certification Practices in the European Community*. January, pp 25.
- Bodewes, T. (1981). Development of Advanced Tourism Studies in Holland. Annals of Tourism Research, Vol. 8 (1).
- Boella M. J. (1996). *Human Resource Management in the Hospitality Industry*. Stanley Thornes (Publishers) Ltd.
- Bosselman R. (1997). *The Second Conference on Graduate Education and Graduate Students' Research in Hospitality and Tourism*. Journal of Hospitality and Tourism Research, Vol. 21 (1), pp 213-216.
- Bosselman, R. H., Chon, K. S., Teare, R., & Costa J. (1996). *A review of graduate education and research in hospitality and tourism management*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 8 (4), pp 37-40.
- Botterill D. (1996). *Making connections between Industry and Higher Education in Tourism*. NLG for Higher Education in Tourism.

- Botterill, D. and Tribe, J. (2000) *Benchmarking and the Higher Education Curriculum*. Guideline No 9 National Liaison Group for Higher Education in Tourism. London: Tourism Society.
- Braunlich, C. G., and Nebel III, E. C. (1996). *Career paths in US luxury hotels*. In: Kotas, R., Teare, R., Logie, J., Jayawardena, C., and Bowen, J. (eds), *The International Hospitality Business*, CASSELL, pp 152-161.
- Breiter, D., and Clements, C.J. (1996). *Hospitality Management Curricula for the 21st Century*. Hospitality and Tourism Educator, Vol. 8 (1), pp 57-60.
- Brookes, M. (2003). *Evaluating the Student Experience: An Approach to Managing and Enhancing Quality in Higher Education*. Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education, Vol. 2 (1), pp 17-26.
- Brotherton, B. (2002). *Finding the Hospitality Industry (A Response to Paul Slattery)*. Journal of Hospitality, Leisure, sport and Tourism Education, Vol. 1 (2), pp 75-77.
- Brownell, J., & Jameson D. (1995). *Benchmarks for Excellence*. The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, Vol. 36 (2), pp 7-92.
- Brynin, M. (2002). *Graduate density, gender, and employment*. British Journal of Sociology. Vol. 53 (3), pp 363-381.
- Buhalis, D. (1991). *Strategic Management and Marketing of the Small and Medium Tourism Enterprises in the Periphery of the European Community. A case study of the Aegean Islands, Greece*. MSc thesis, University of Surrey.
- Buhalis, D. (1999): *Limits of tourism development in peripheral destinations: problems and challenges*. Tourism Management, Vol. 20, pp 183,185.
- Buhalis, D. (2000): *Marketing the competitive destination of the future*. Tourism Management, Vol. 21, pp 97-116.
- Buick, I. (1995). *Innovation and Entrepreneurship: A Rationale for their Inclusion in Hospitality Management Courses and An Overview of How They are Taught in A Cohesive Course to Undergraduates*. Australian Journal of Hospitality Management, Vol. 2 (2), pp 35-39.
- Burbidge, D.J. (1994). *Student Perception of Preparation for Success: A View From Europe*. Hospitality and Tourism Educator, Vol. 6 (4), pp 45-50.
- Burgess, (1982). *Perspectives in Gift Exchange and Hospitable Behaviour*. International Journal of Hospitality Management, Vol. 1 (1), pp 49-57.
- Burkart and Medlik (1981). *Tourism: Past, Present and Future*. Butterworth/Heinemann.
- Burkart and Medlik (1992). *Tourism: Past, Present and Future*. Butterworth/Heinemann, Second edition.
- Busby G., Brunt P., and Baber S. (1997). *Tourism sandwich placements: an appraisal*. Tourism Management, Vol. 18 (2), pp 105-110.
- Busby. G. (2001). *Vocationalism in Higher Level Tourism Courses: the British perspective*. Journal of Further and Higher Education. Vol. 25 (1), pp 29-43.
- Bush, T. (1984). *Theories of Educational Management: Formal Models*. London: Harper and Row.

- Buttle, F. (1986). *Hotel and Food Service Marketing*. Holt, London.
- Camison, C. (1996) *Total Quality Management in Hospitality: and application of the EFQM model*, *Tourism Management*, Vol. 17. No.3. pp 191-201.
- Casado, M.A. (1992) '*Higher Education Hospitality Schools: Meeting the needs of the industry*'. In: *Hospitality and Tourism Educator*, Vol. 4 (2), pp. 16-20.
- Casado, M.A. (1995). *Teaching Portfolios*. *Hospitality and Tourism Educator*, Vol. 7, pp 61-62.
- Cave, P. (1997). *Placements in Industry – Experience in the Lancashire Business School*. NLG for Higher Education in Tourism.
- Cave, P. (1999). *National Liaison Group Guideline –best Practice in Tourism Placement*. University of Central Lancashire, unpublished.
- Chen, K.C., and Groves, D. (1999). *The importance of examining philosophical relationships between tourism and hospitality curricula*. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 11 (1), pp 37-42.
- CHME (2001). *Getting ahead: graduate careers in hospitality management*. Council for Hospitality Management Education, Report, London.
- Chon, K. and Shin, H. (1999). '*Hospitality and Tourism Education in Korea*', *Hospitality Education and Research Journal*, pp 215-223.
- Christou E., and Karamanidis, I. (1999). *Reengineering Undergraduate Hospitality Management Curriculum*. Proceeding ATLAS ASIA Inauguration Conference. Bandung.
- Christou, E.S. (1996). *Hospitality Management Education at Tertiary level in Greece: current corpus, industry needs and future implications*. MSc Thesis, University of Wales.
- Christou, E.S. (1999). *Hospitality management education in Greece: An exploratory study*. *Tourism Management*, Vol. 20, pp 683-691.
- Chung, Y.K., (2000). *Hotel management curriculum reform based on required competencies of hotel employees and career success in the hotel industry*. *Tourism Management*, Vol. 21 (5), pp 473-487.
- Churchward, J. & Riley, M. (2002). *Tourism occupations and education: an exploration study*. *International Journal of Tourism Research*. Vol. 4(2), pp 77-86.
- Clais, J. (1995). *Tourism Education in France*. In: *European Tourism and Leisure Education: Trends and Prospects*, ed. by Greg Richards, Tilburg University Press.
- Clark J.J., & Arbel A. (1993). *Producing Global Managers: The Need for a New Academic Paradigm*. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, Vol. 34 (4), pp 83-90.
- CNAA (1992): *Review of Tourism Studies Degree Courses*.
- CNAA (1993): *Review of Tourism Studies Degree Courses*.
- CNAA (2000): *Review of Tourism Studies Degree Courses*.

CNAA Tourism Subject Review (1992): Minimum Common Core Curriculum for Tourism Studies. Paper two, January.

Cooper, C. (1991). *Progress in Tourism, Recreation and Hospitality Management*. Belhaven, London.

Cooper, C. (1993). *An Analysis of the Relationship Between Industry and Education in Travel and Tourism*. Teoros International, Vol. 1 (1).

Cooper, C., & Westlake, J. (1998). *Stakeholders and Tourism Education. Curriculum planning using a Quality Management Framework*. Industry & Higher Education, Vol. 12 (2), pp 93-100.

Cooper, C., Gilbert, D., Fletcher, J., and Wanhill, S. (1998). *Tourism, Principles and Practice*. Longman, Second edition.

Cooper, C., Scales, R. & Westlake, J. (1992). *The Anatomy of Tourism and Hospitality Educators in the UK*. Tourism Management, June, pp 234-242.

Cooper, C., Shepherd, R., & Westlake, J. (1992). *A Comparative Framework for European Tourism and Hospitality Education*. –Tourism in Europe the 1992 Conference.

Cooper, C., Shepherd, R., & Westlake, J. (1994). *Tourism & Hospitality Education*. University of Surrey, U.K.

Corsun, D., Inman C., & Muller C. (1995). *Developing Managers in the Classroom: Learning About Learning from Student perceptions of a Real-Time Restaurant Simulation*. Hospitality and Tourism Educator, Vol. 7 (2), pp 37-44.

Crosby, P.B (1979). *Quality is Free: The art of making quality certain*. McGraw-Hill. New York.

Cryer, P. (1986). *Structuring training sessions*, στο Curriculum and Course Design, University of Surrey (1990).

Cummings L. (1992). *Advanced Instructional Media: Need and Potential within Hospitality Education*. Hospitality & Tourism Educator, Vol. 4 (2), February.

Dahles, H. (1999). *Tourism Education in Indonesia*. Proceeding ATLAS ASIA Inauguration Conference. Bandung.

Davidson R. (1992). *Tourism in Europe*. Pitman Publishing.

De Vries, P. and Downie, N., 2000. *Ensuring depth of learning in hospitality management programmes – Putting a method into practice*. International Journal of Hospitality Management, Vol. 19 (4), pp. 385-397.

Defranco, A.L. (1992): 'Back to the basics: humanism in education. In: Hospitality and Tourism Educator, Vol. 4 (3), pp 71-72.

Deming, W.E. (1982). *Out of the Crisis*. MIT Center of Advanced Engineering Study. Cambridge, MA.

Devereux C. (1998). *More than 'have a Nice Day': Cross Cultural Service Competence and the Tourist Industry*. In Richards G., Developments in the European Tourism Curriculum, ATLAS, Tilburg University.

Dittmer P., and Griffin G. (1993). *The dimensions of the Hospitality Industry*. Van Nostrand Reinhold, New York.

- Doeringer, P. and Piore, M. (1971). *Internal Labor Markets and Manpower Analysis*. Heath Lexington.
- Dunne, E., and Rawlins, M., (2000). *Bridging the Gap Between Industry; and Higher Education: Training Academics to Promote Student Teamwork*. Innovation in Education and Teaching International, Vol. 37 (4), pp 361-371.
- E.C., (1998). European Communities, *Tourism in Europe – Key Figures 1996-1997*, European Commission, Euro stat, DG XXIII.
- Eaton J. and Christou E. (1997). *Hospitality Management Competencies for Graduate Trainees: Employers' views*. Journal of European Business Education, Vol.7 (1), pp 60-68.
- Echtner C. (1995). *Entrepreneurial Training in Developing Countries*. Annals of Tourism Research, Vol. 22 (1), pp 119-134.
- Echtner, C. M., and Jamal, T. B. (1997). *The Disciplinary Dilemma of Tourism Studies*. Annals of Tourism Research, Vol. 24 (4), pp 868-883.
- Elias S. (1992). *The Future of Tourism and Hospitality Management Courses*. Tourism Management, March.
- Evans J. (1993). *Tourism graduates: a case of over-production*. Tourism Management, August, pp 243-246.
- Fayos-Sola, E. (1995). *Education and training in the new age of tourism: the vision of the world Tourism Organisation*. In: European Tourism and Leisure Education: Trends and Prospects, ed. by Greg Richards, Tilburg University Press.
- Fayos-Sola, E. (1996). *Tourism policy: a midsummer night's dream?* Tourism Management, Vol.17 (6), pp 405-412.
- Fayos-Sola, E. and Jafari J.(1997). *Tourism Human Resources Development – Conference Report*. Annals of Tourism Research, Vol. 24 (1).
- Fayos-Sola, E., Cooper, C., Howkins, D., & Spivack, S. (1997). *An Introduction to TEDQUAL: A Methodology for Quality in Tourism Education and Training*. A WTO publication, Madrid, Spain.
- Finegold, D., Wagner, K. and Mason, G. (2000). *National skill-creation systems and career paths for service workers: hotels in the United States, Germany and the United Kingdom*. International Journal of Human Resource Management. Vol. 11 (3), pp 497-516.
- Fitzgerald, M.J., & Cullen, T.P. (1991). *Learning Through a 'Real World Experience'*. The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, August, pp 85-89.
- Fletcher, J., and Latham, J.(1989). *International Tourism Training*. Tourism Management, Vol. 10 (2).
- Ford, R.C., & LeBruto S.M.(1995). *How much practical hotel management education is necessary?* International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 7 (5).
- Ford, R.C., and Bach S. A. (1996). *Hospitality education for the year 2000 and beyond: a customer-based approach*. In: Kotas, R., Teare, R., Logie, J.,

- Jayawardena, C., and Bowen, J. (eds), *The International Hospitality Business*, CASSELL, pp 145-151.
- Fried, S., and Richardson, E. (1994). *Total Quality Management: Should Hospitality Programs Teach it?* *Hospitality and Tourism Educator*, Vol. 6 (1), pp 57-61.
- Froment, E., 2003. *The European Higher Education Area: a New Framework for the Development of Higher Education*. *Higher Education in Europe*, Vol. 28 (1), pp 27-31.
- Gaiko, S.S., Kavanaugh, R.R., & Bolorney, G.B. (1995). *Establishing a Hospitality Editors' Note (1994): Professional Education: Balancing Rigor with Relevance*. *Hospitality Research Journal*, Vol. 17 (3).
- Galaini- Moutafi, V. (2004). *Tourism Research on Greece: A Critical Overview*. *Annals of Tourism Research*. Vol.31 (1), pp 157-179.
- Galbraith, K., 2003. *Towards Quality Private Higher Education in Central and Eastern Europe*. *Higher Education in Europe*, Vol. 28 (4), pp 539-557.
- Gamble P. R., & Messenger S. (1990). *Preparing Managers for Industry: The Role of Hospitality Management Education*. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 2 (1), pp 13-19.
- Gamble, P. R. (1992). *The Educational Challenge for Hospitality and Tourism Studies*. *Tourism Management*, March, pp 6-10.
- Gehri, B. (1985). *Reference Points: Hotel Management Training In the United States and Europe*. *FIU Review*, Fall, pp 1-14.
- Gilbert D.(1993). *Hotel Marketplace Segmentation - Determinants Directions and Departures*. University of Surrey, unpublished.
- Gilbert, D., and Joshi (1999). *Quality Management and the Tourism and Hospitality Industry*. *Progress in Tourism, Recreation and Hospitality Management*, Vol. 4, Bechaven Press.
- Gilbert, D. and Guerrier, Y. (1997). *Results of a study of changes in the role of managers in the hotel and catering industry*. *Services Industries Journal*, Vol. 17 (1), pp 115-132.
- Go, F. M. and Govers, R. (2000): *Integrated quality management for tourist destinations: a European perspective on achieving competitiveness*. *Tourism Management*, Vol. 21, pp 79-88.
- Go, F., Goulding P., and Litteljohn D. (1993). *The International Hospitality Industry and Public Policy*. In: Teare R. and Olsen M. *International Hospitality Management*, Pitman Publishing.
- Goldsmith, A., and Smirli, E. (1995). *Hospitality Education in Greece: the supply training on Rhodes*. *Tourism Management*, Vol.16 (8), pp 619-626.
- Gonzalez, P. and Moral, P. (1996). *Analysis of Tourism Trends in Spain*. *Annals of Tourism Research*, Vol. 23 (4), pp 739-754.
- Graves N. (1996). *Personality Traits of Successful Managers as Perceived by Food and Beverage Human Resource Executives and Recruiters*. *Hospitality Research Journal*, Vol. 20 (2).

- Gray W. and Liguori S. (1994). *Hotel and Motel Management and Operations*. Third Edition. Prentice Hall Career & Technology.
- Gronroos, C. (1990). *Service Management and Marketing*. Lexington Books, D.C. Heath and company/Lexington, Massachusetts/Toronto.
- Gronroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*. Vol. 8(4), pp36-44.
- Gunn, C. (1987). *A Perspective on the Purpose and Nature of Tourism Research Methods*. In: J. R. Brent Ritchie and Charles R. Goeldner, Travel, Tourism, and Hospitality Research.
- Hansen, T. (2001) *Quality in the marketplace: A theoretical and empirical investigation*, *European Management Journal*, Vol.19, No.2 pp. 203-211.
- Harris K.J., & West J.J. (1993). *Using Multimedia in Hospitality Training*. The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, Vol. 34 (4), pp 75-82.
- Harris, P.J. (1995): *A development strategy for the hospitality operations management curriculum*, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 7 (5), pp 29-32.
- Hawtin, A. (1994). *Quality Assurance in Health-care Education: A School-based Strategy*. *Quality Assurance in Education*, Vol. 2 (3), pp 19-25.
- Hayter R. (1993). *Careers & Training in Hotels, Catering & Tourism*. Butterworth/Heinemann.
- Hayward, F.M. (2005). *Standards and Guidelines for Quality Assurance in European Higher Education Area*. ENQA, Helsinki, Finland.
- Henry, J., & Jackson G. (1995). *Sustainable Tourism Management: A conceptual framework and implications for tourism education*. *European Tourism and Leisure Education: Trends and Prospects*, edited by Greg Richards, Tilburg University Press.
- Hidayat A. (1999). *Linking the Entrepreneurship into the Education in Tourism*. Paper presented at the conference 'Entrepreneurship and Education in Tourism', Bandung, Indonesia, 5-7 July.
- Hirst, P. (1974). *Knowledge and the curriculum*, στο Cooper et al., *Tourism and Hospitality Education*, University of Surrey, 1994.
- Holdsworth, N. (2001). *Tourist study boom*. The Times Higher Education Supplement, No 1515, p 12.
- Holloway, C. (1995). *Towards a Core Curriculum for Tourism: A Discussion Paper*. NLG for Higher Education in Tourism.
- Holloway, C. (1995). *Towards a Core Curriculum for Tourism: A Discussion Paper*. NLG for Higher Education in Tourism.
- Holloway, C. (1998). *Learning and earning – reassessing the aims and purpose of a tourism degree*. *Developments in the European Tourism Curriculum*, ed, Greg Richards, ATLAS, Tilburg University, August.
- Holloway, J.C. (1989). *The business of Tourism*. Third Edition, Pitman Publishing.

- Holloway, J.C. (1998). *The Business of Tourism*. Longman, Fifth edition.
- Holmes G., and McElwee G. (1995). *Total quality management in higher education: how to approach human resource management*. The TQM Magazine, Vol 7(6), pp 5-10.
- Hsu H.C.C. (1995). *Computer Skills Needed and Demonstrated by Hospitality Management Graduates: Perceptions of Hotel Operators*. Hospitality and Tourism Educator, Vol. 7 (2), pp 25-27.
- Iliescu, I., 2003. *Higher Education in the Twenty-first Century and its Role in the Advancement of Romania*. Higher Education in Europe, Vol. 28 (1), pp. 13-16.
- Ioannides, D. and Debbage, K. (1997). *Post-Fordism and flexibility: the travel industry polyglot*. Tourism Management, Vol. 18 (4), pp 229-241.
- IRDAC (1992). Industrial Research and Development Advisory Committee of the European Commission: *Quality and Relevance –the challenge to European Education*. Brussels.
- Iverson K. (1995). *Student Empowerment: Revitalize Hospitality Education with the Total Quality Management Process*. Hospitality and Tourism Educator, Vol. 7 (2), pp 56-58.
- Jackson, N. (2001). *Benchmarking in UK HE: an overview*. Quality Assurance in Education. Vol. 9 (4), pp 218-235
- Jafari, J. (1997): *Tourismification of the profession: chameleon job names across the industry*. Progress in Tourism and Hospitality Research. Vol. 3 (2), pp 175-181.
- Jafari, J. and Fayos-Sola E. (1996). *Human Resources Development and Quality Tourism: A Multi- Conference Report*. Annals of Tourism Research, Vol. 23 (1).
- Jafari, J. and Var T. (1994). *Human Resources for Tourism –Conference Reports*. Annals of Tourism Research, Vol. 21 (4).
- Jafari, J., and Ritchie B. (1981). *Toward a framework for Tourism Education; Problems and Prospects*. Annals of Tourism Research. Vol.8 (1).
- James, P. (1996). *Total Quality Management*. Prentice Hall.
- Jayawardena, C. (2001). *Challenges in international hospitality management education*. International Journal of Contemporary Hospitality Management. Vol. 13 (6).
- Jenkins, A., (2001). *Making a career of it? Hospitality students' future perspectives: an Anglo-Dutch study*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 13 (1), pp 13-20.
- Johns, N., and Teare, R. (1995). *Change, opportunity and the new operations management curriculum*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 7 (5), pp 4-8.
- Johnson, C. (1998). Lausanne: *Updating after a Century of Services*. The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, February, pp 74-79.
- Johnston R. (1989). *Operations Management Issues*. In: Jones P. "Management in Service Industries", Pitman.

- Jones R. Higgs R. Angelis C. and Prideaux D. (2001). *Changing face of medical curricula*. The Lancet, Vol. 357, Issue 9257 pp. 699-703.
- Jones, N. (1999): *Closing the 'Marketing gap' in hospitality operations*. The Hospitality Review, January, pp. 42-48.
- Jones, N. and McKechnie M. (1995). *Career demands and learning perceptions of hotel and catering graduates –ten years on*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 7 (5), pp 9-12.
- Jones, P. (1989). *Management in Service Industries*. Pitman.
- Jones, P. (1990). *A Profile of Management Development and Training*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 2 (1), pp 7-12.
- Jones, P. (1992). *Effective Hospitality Manager: Teaching and Learning Strategies*. HOSPITALITY, November.
- Jones, P. (1999). *Operational issues and trends in the hospitality industry*. International Journal of Hospitality Management, Vol. 18 (4), pp 427-442.
- Jones, P. (2004). *Finding the Hospitality Industry? Or Finding Hospitality Schools of Thought?* Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education. Vol. 3 (1), pp 33-45.
- Jones, P. and Lockwood, A. (1996). *A framework for understanding the management of hospitality operations*. In: Kotas, R., Teare, R., Logie, J., Jayawardena, C., and Bowen, J. (eds), *The International Hospitality Business*, CASSELL,
- Jones, P. and Pizam A. (1993). *The International Hospitality Industry*. Pitman Publishing.
- Jones, P., and Lockwood, A. (1989). *the Management of Hotel Operations*. CASSELL, London.
- Junankar, P.N. (2003). *Estimating the Social Rate of Return to Education for Indigenous Australians*. Education Economics, Vol. 11 (2), pp 169-192.
- Juran, J.M. (1988). *Quality Control Handbook*. Free Press: New York.
- K.A.T.E Project (1975): *Final Report on the K.A.T.E Project*. A Contract Between the Greek Ministry of National Education and Religion and California State Polytechnic University, Pomona California, November.
- Kanji G., Malek A., and Tambi B. (1999). *Total quality management in UK higher education institutions*. Total Quality Management, Vol. 10 (1), pp 129-153.
- Kent E W., Lian K., Khan A M., and Anene J. (1993). *College's Hospitality Programs: Perceived Quality*. The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, Vol. 34 (6), pp 90-95.
- Kim, D., (2002). *What Do High School Students and Their Parents Expect from Higher Education? A case study of South Korea*. Journal of Higher Education Policy and Management, Vol. 24 (2), pp 183-196.
- King, C. A.. (1995). *What is hospitality?* Int. J. hospitality Management, Vol.14 (3/4), pp 219-234.

- Kiralova, A. (1996). *Tourism Education in Slovakia in a European context*. In: *Tourism in Central and Eastern Europe: Educating for quality*, edited by Greg Richards, Tilburg University Press.
- Kirk, D. (1994) *Editorial*. *International Journal Hospitality Management*, Vol. 13 (4), pp 291-292.
- Kluge E. (1996). *A Literature Review of Information Technology in the Hospitality Curriculum*. *Hospitality Research Journal*, Vol. 19 (4).
- Knowles, T. (1994). *Hospitality Management*. Longman, second edition.
- Knowles, T. (1998). *Hospitality Management*. Longman.
- Kodhyat H. (1999). *Education in Tourism: Future Needs and Perspectives*. Paper presented at the ATLAS ASIA Inauguration Conference in Bandung, Indonesia, July 5-7.
- Koh, Y. K. (1994). *Tourism Education for the 90s*. *Annals of Tourism Research*, Vol. 21 (4).
- Korzay, M. (1997). *Tourism Education in Turkey*. *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 6 (1), pp 43-48.
- Kotler, P. (1991). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*. Prentice Hall, London.
- Ladki, S. M. (1993). *Hospitality Education: the identity struggle*. *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 12 (3), pp 243-251.
- Ladkin, A. (1999). *Life and work history analysis: the value of this research method for hospitality and tourism*. *Tourism Management*, Vol. 20, pp 37-45.
- Ladkin, A. (2000). *Vocational education and food and beverage experience: issues for career development*. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. Vol. 12 (4), pp 226-233.
- Ladkin, A. (2001). *Career analysis: a case study of hotel general managers in Australia*. *Tourism Management*. Elsevier Press, pp 1-16.
- Ladkin, A. and Riley, M. (1996). *Mobility and structure in the career paths of UK hotel managers: a labour market hybrid of the bureaucratic model?* *Tourism Management*, Vol. 17 (6), pp 443-551.
- Lashley, C. (1999). *Cutting across the grain: educating reflective practitioners for hospitality management*. *The Hospitality Review*, January, pp 35-41.
- Lashley, C. and Chaplain, A. (1999). *Labour turnover: Hidden problem – hidden Cost*. *The Hospitality Review*, January, pp 49-69.
- Lefever, M.M. and Withiam, G. (1995). *Hiring Hospitality Faculty: Erudition and Experience*. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, Vol. 36 (2).
- Leiper, N. (1979): *The Framework of Tourism: Towards a Definition of Tourism, Tourist, and the Tourist Industry*. *Annals of Tourism Research*, Vol. 6 (4), pp 391-405.
- Leiper, N. (1981). *Towards a Cohesive Curriculum in Tourism: The Case for a Distinct Discipline*. *Annals of Tourism Research*, Vol. 8 (1).

- Leiper, N. (2000). *An emerging discipline*. *Annals of Tourism Research*, Vol. 27 (3) pp 805-809.
- Leslie, D. (1993). *Higher Education for hospitality and tourism: a European dimension*. *Hospitality Management*, Vol. 12 (1), pp 101-107.
- Leslie, D. (1994). *TQM and Student Work Experience*. *Quality Assurance in Education*, Vol.2 (3), pp 26-32.
- Leslie, D. and Richardson, A., (2000). *Tourism and cooperative education in UK undergraduate courses: are the benefits being realised?* *Tourism Management*, Vol. 21, pp 489-498.
- Lewis, R. (1993). *Hospitality Management Education: Here Today, Gone Tomorrow?* *Hospitality Research Journal*, Vol. 17 (1), pp 273-283.
- Liefner, I. (2003). *Funding, resource allocation, and performance in higher education systems*, *Higher Education*, Vol. 46, pp 469-489.
- Littljohn, D. (1990). *Hospitality Research: Philosophies and Progress*. In: Teare, R.: *Managing and Marketing Services in the 1990s*, Cassell.
- Littljohn, D. (1993). *Western Europe*. In: Jones, P. and Pizam, A.: *The International Hospitality Industry*, Pitman Publishing.
- Liu, A. and Wall, G. (2006). *Planning tourism employment: a developing country perspective*. *Tourism Management*, Vol. 27 (1), pp 159-170.
- Lockwood A., Baker M. and Ghillyer A. (1996). *Quality Management in Hospitality*. CASSELL, London.
- Lockwood, A. (1989). *Tourism and Hospitality*. *Services Industries*, edited by Peter Jones, Pitman, pp 66-95.
- Lockwood, A. (1992). *Applying service quality concepts to tourism and hospitality education*. Paper presented at the European Conference on Tourism Education at a Higher Level 'Tourism Education in Europe: The Development of Quality', Valencia, Spain, April.
- Lockwood, A. and Jones, P. (1984). *People and the Hotel and Catering Industry*. CASSELL, London.
- Lohmann M., and Jafari J. (1996). *Tourism Labour Market*. *Annals of Tourism Research*, Vol. 23 (2).
- Lundberg, D. (1991). *The Tourist Business*. Van Nostrand Reinhold. New York.
- Macfarlane, b. (2001). *Justice and Lecturer Professionalism*. *Teaching in Higher Education*, Vol. 6 (2), pp. 141-152.
- Marshall, C. and Rossman, G. (1995). *Designing Qualitative Research*. 2nd Edition. Sage, London.
- Martin, I.J. (1998): *integrating ethics into the hospitality curriculum*, in: *Journal of Hospitality and Tourism Education*, Vol. 10(2), pp. 22-25.
- Mason, G. (2002). *High Skills Utilisation Under Mass Higher Education: graduate employment in service industries in Britain*. *Journal of Education and Work*. Vol. 15 (4), pp 427-456.

- McClelland J. (1982). *Ausubel's Theory of Learning and its Applications to Introductory Science*. Teaching and Learning Methods, University of Surrey.
- McCracken, G. (1988). *The Long Interview, Qualitative Research*. 2nd Edition. Sage, London.
- McDonald, M., and Hopkin, R. (2003). *The future of hospitality education in Grenada*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 15 (3), pp 156-160.
- McGuinness, S. (2003). *University quality and labour market outcomes*. Applied Economics, Vol. 35, pp 1943-1955.
- McKercher B, Williams A., and Coghlan I. (1995). *Career progress of recent tourism graduates*. Report, Tourism Management, Vol. 16 (7), pp 541-549.
- McKercher, B. (1999). *A chaos approach to tourism*. Tourism Management, Vol. 20, pp 425-434.
- Medlik, S. (1989). *The Business of Hotels*. Butterworth/Heinemann, Second Edition.
- Medlik, S. (1965). *Higher Education and Research in Tourism in Western Europe. Study Tour Report*. University of Surrey, London.
- Medlik, S. (1993). *The Study of Tourism*. Institute of Tourism, Warsaw.
- Messenger, S. (1991). *The UK Hospitality and Tourism Industry: An overview of the Issues Affecting the Supply of Education and Training in the 1990s*. In: Cooper C. 'Progress in Tourism Recreation and Hospitality Management', Vol. 3.
- Messenger, S. (1992). *A Corpus of Knowledge for European Hospitality Managers*. Paper presented at the European Conference on Tourism Education at a Higher Level, Valencia, Spain, April.
- Meyer, A R., Koppel J., and Tas R. (1990). *Graduate Hospitality: Where are we in our search for excellence*. Hospitality Research Journal, Vol. 14 (2), pp 183-190.
- Middleton, V. (1993). CNAA. *Review of Tourism Studies Degree Courses*, London.
- Middleton, V. (1998). *Agenda 2010: SMSs In European Tourism: The Context and a Proposed Framework for European Action*. The Tourist Review, Vol. 4.
- Middleton, VTC.K, & Ladkin, A. (1996). *The Profile of tourism Studies Degree Courses in the UK: 1995/96*. NLG for Higher Education in Tourism.
- Mills, S. F. and Riehle, H. (1993). *Foodservice Manager 2000+*. Hospitality Research Journal, Vol. 17 (1), pp 147-159.
- Mullins L.J. (1998). *Managing People in the Hospitality Industry*, 3rd Edition, LONGMAN. London.
- Nailon, (1981). *Theory and Art in Hospitality Management*. University of Surrey.
- Nebel III EC., Jo-Soon L., and Vidakovic B. (1995). *Hotel general manager career paths in the United States*. International Journal of Hospitality Management. Vol. 14 (3-4), pp 245-260.

- Nebel III, and Ghei A. (1993). *A Conceptual Framework of the Hotel General Manager's job*. The Council on Hotel, Restaurant and Institutional Education, Vol. 16 (3), pp 29-38.
- Nevett (1994). *A report on Higher Education - Tourism provision in Greece*. The British Council, Greece.
- Nichols, A. and Nichols, H. (1973). *Developing a curriculum: Curriculum and Course Design*, University of Surrey.
- Nowlis, M. (1996). *Perspectives on international hotel management education*. In: Kotas, R., Teare, R., Logie, J., Jayawardena, C., and Bowen, J. (eds), *The International Hospitality Business*, CASSELL, pp 141-144.
- O'Mahony, G., McWilliams, A., and Whitelaw, P. (2001). *Why students choose a hospitality-degree program – An Australian case study*. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*. Vol. 42 (1), pp 92-96.
- Oakland, J. (1993). *Total Quality Management*. Butterworth Heinemann.
- Okeiyi, E., Finley D. and Postel R. (1994). *Food and Beverage Management Competencies: Educator, Industry, and Student Perspectives*. *Hospitality and Tourism Educator*, Vol. 6 (4), pp 37-40.
- Olsen, M., 1999. *Macroforces driving change into the new millennium – major challenges for the hospitality professional*. *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 18 (4), pp. 371-385.
- Olsen, M.E. (1968). *The Process of Social Organisation*. Hotl Rienhart and Winston, New York.
- Ottewill, R., 2001. *Tutors as Professional Role Models, With Particular Reference to Undergraduate Business Education*. *Higher Education Quarterly*, Vol. 55 (4), pp 436-451.
- Parsons, D. (1991). *The Making of Managers: Lessons from an International Review of Tourism Management Education Programmes*, *Tourism Management*, September, pp 197-207.
- Partlow, C. G. (1991). *Graduate Education in Hospitality Management: Implications for Curriculum Development*, *Hospitality Research Journal*, Vol. 14 (1), pp 23-33.
- Pavesic, D. V. (1993): *Hospitality Education 2005: Curricular and Programmatic Trends*. *Hospitality Research Journal*, Vol. 17 (1), pp 285-294.
- Pearce, P.L. (1991). *The Social Psychology of Tourist Behaviour*. Pergamon, Oxford.
- Peters, R. S. (1966). *Ethics and Education*. Allen and Unwin, London.
- Peters, R. S. (1973). *Aims of Education –a conceptual enquiry*, στο R.S. Peters (επιμ.), *The Philosophy of Education*. Oxford University Press, London.
- Peterson Karen (1987). *Qualitative Research Methods for the Travel and Tourism Industry*. In: J. R. Brent Ritchie and Charles R. Goeldner, *Travel, Tourism, and Hospitality Research*, pp 433-438.

- Petroune I. And Voskoboinikov S. (1998). *Globalisation, localisation and identity of tourism higher education: A Russian perspective*. In Richards G., *Developments in the European Tourism Curriculum*, ATLAS, Tilburg University Press.
- Piper, D. W. (1992). *Are Professors Professional?* Higher Education Quarterly. Vol. 46 (2), pp 143-156.
- Pizam, A. (1989). *University of Central Florida- Hospitality Management Programme*. Official letter. November.
- Pizam, A. (1995). *Who is the customer in Hospitality Education?* International Journal Hospitality Management, Vol. 14 (3/4), pp 215-216.
- Pizam, A. (1999). *The state of travel and tourism human resources in Latin America*. Tourism Management, pp 575-586.
- Pollock A., and Ritchie B. (1990). *Integrated Strategy for Tourism Education/ Training*. Annals of Tourism Research. Vol. 17, pp 568-585.
- Pollock A., and Ritchie B. (1990). *Integrated Strategy for Tourism Education/ Training*. Annals of Tourism Research. Vol. 17, pp 568-585.
- Poon, A. (1993). *Tourism, Technology and Competitive Strategies*, CAB INTERNATIONAL, U.K.
- Powers T. F. and Riegel C. (1984). *An Affirmative Definition of Hospitality Education*. The Cornell H.R.A Quarterly, Educators' Forum.
- Powers T. F. and Riegel C. (1993). *A Bright Future for Hospitality Education: Providing Value in the 21st Century*. Hospitality Research Journal, Vol. 17 (1).
- Prat, A.G., Onate, C. M., and Robledo, M. A. (1995). *Spanish tourism and leisure education*. In: *European Tourism and Leisure Education: Trends and Prospects*, edited by Greg Richards, Tilburg University Press.
- Preston, J., and Hammond C., 2003. *Practitioner Views on the Wider Benefits of Further Education*. Journal of Further and Higher Education, Vol. 27 (2), pp 211-217.
- Prinianaki – Tzorakoleftheraki, E. (1994). *Tourism and Hospitality Education in Greece: Tertiary Public Sector, with emphasis on the 'tourism industries' course of the Technological Educational Institutes*. MSc Thesis, University of Surrey.
- Prinianaki – Tzorakoleftheraki, E. (1995). *Tourism and leisure education in Greece*. In: *European Tourism and Leisure Education: Trends and Prospects*, edited by Greg Richards, Tilburg University Press.
- Prinianaki – Tzorakoleftheraki, E. (1999). *Tourism Management Education in Greece: Public vs Private Sector*. Paper presented at the conference 'Entrepreneurship and Education in Tourism', Bandung, Indonesia, 5-7 July.
- Prinianaki – Tzorakoleftheraki, E. (1999). *Work Placements: a Total Quality Approach*. Paper presented at the conference 'Service Quality and Customer Service in Tourism and Leisure', Munich, Germany, 9-11 September.
- Prinianaki, E. (2005). *An assessment of Hospitality Management Study Programmes in Greece: Industry's Perspectives*. Paper presented at the International Conference 'Tourism Development and Planning', Patras, 11-12 June.

- Purcell K. (1995). *Careers and choices*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 7 (7).
- Purcell K. and Quinn J. (1995). *Careers and Choices in Hospitality Management. An International Survey*. Oxford Brooks University.
- Purcell K. and Quinn J. (1996). *Exploring the education-employment equation in hospitality management: a comparison of graduates and HNDs*. International Journal Hospitality Management, Vol. 15 (1), pp 51-68.
- QAA (2000). Quality Assurance Agency. *Handbook for Academic Review*, Gloucester: QAA.
- Quality Assurance Agency (QAA) (2000). Hospitality, Sport, Leisure and Tourism Benchmark Statements (www.qaa.ac.uk)
- Quality Assurance Agency (QAA) (2005). *Handbook for Academic Review*, Gloucester.
- Rakadjijiska, S. G. (1990). *Tourism Training and Education in Bulgaria*. Annals of Tourism Research, Vol. 17, pp 150-153.
- Ramakrishna, J. and Nebell III, E.C. (1996). *An empirical Study of the Challenges Facing Hospitality Master's Programs: A Hotel Industry Perspective*. Hospitality Research Journal, Vol. 20 (2), pp 45-57.
- Reuland, R. (2003). *New competencies for hospitality managers: a paradigm shift in learning*. EHLITE.
- Richards G. (1995). *European Tourism and Leisure Education: Trends and Prospects*. Tilburg University Press.
- Richards G. (1996). *Tourism in Central and Eastern Europe: Educating for quality*. Tilburg University Press.
- Richards G. (1998). *A European network for tourism education*. Tourism Management, Vol. 19 (1), pp 1-4.
- Richards G. (1998). *Developments in the European Tourism Curriculum*, ATLAS, Tilburg University, August.
- Richards G. and Onderwater L. (1998). *Towards a European body of knowledge for tourism*, ATLAS, Tilburg University, October.
- Riegel, C. (1994). *Professional Education: Balancing rigor with Relevance*. Hospitality Research Journal, Vol. 17 (3), pp 5-6.
- Riley, M. (1996). *Human Resource Management in the Hospitality & Tourism Industry*. 2nd Edition, Butterworth/Heinemann, Oxford.
- Rimington, M. (1999). *Vocational education: challenges for hospitality management in the new millennium*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 11 (1), pp 186-191.
- Ritchie, J.R.B., Crouch, G.I. (2000). *The competitive destination: A sustainability perspective*. Tourism Management, Vol. 21.
- Ross, G.F. (1997). *Tourism/hospitality employment acquisition strategies, higher education preferences and the work ethic among Australian secondary school graduates*. Managing Leisure, Vol. 2, pp 82-93.

- Roth, P. (1995). *Tourism and leisure education in Germany*. In: European Tourism and Leisure Education: Trends and Prospects, edited by Greg Richards, Tilburg University Press.
- Rowley, G. And Purcell, K. (2001). *Up to the Job? Graduates' Perceptions of the UK Higher Education Careers Service*. Higher Education Quarterly, Vol. 55 (4), pp 416-435.
- Russell, K. A., & Russell, D.(1996). *Computer simulations and strategic hospitality management: a teaching strategy for the future*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 8 (2), pp 33-36.
- Rutter, D. (1991). *Catering education in France and Britain: some implications for productivity*. Tourism Management. December, pp 356-359.
- Rutter, D. (1993). *Catering education in Britain and Germany*. Tourism Management. February, pp 70-73.
- Ryan, C. (1995). *Tourism courses: a new concern for new time?* Tourism Management. Vol. 16 (2), pp 97-100.
- Santich, B., (2004). *The study of gastronomy and its relevance to hospitality education and training*. International Journal of Hospitality Management. Vol. 23 (1), pp. 15-24.
- Sauders, M. and Walker, J. (1991). *'TQM in tertiary education'*. International Journal of Quality and Reliability Management. Vol. 8 (5).
- Schmidgall R. S. and Woods R. (1994). *CHRIE Member Perceptions of Tenure Requirements in Hospitality Education Programs*. Hospitality Research Journal, Vol. 18 (1).
- Sciarini P.M., Woods H.R., and Gardner P. (1995). *A Comparison of Faculty, Recruiter and Student Perceptions of Important Employment Pre-Screening Characteristics*. Hospitality and Tourism Educator, Vol. 7 (1), pp 21-25.
- Seaton, A.V. (1993). *Italian perspectives in tourism education*. Tourism Management. June, pp 237-239.
- Shafer, E.L (1991). *Technology, tourism and the 21st century*. Tourism Management, September, pp 179-182.
- Shanklin, C. (1993). *Ecology Age: Implications for the Hospitality and Tourism Industry*. Hospitality Research Journal. Vol. 17 (1).
- Sheldon, P. J. (1989). *Professionalism in Tourism and Hospitality*. Annals of Tourism Research, Vol. 16 (4), pp 492-503.
- Sindiga, I. (1996). *Tourism Education in Kenya*. Annals of Tourism Research. Vol. 23 (3), pp 698-701.
- Singh, S. (1997). *Developing human resources for the tourism industry with reference to India*. Tourism Management, Vol. 18 (5), pp 209-306.
- Sivan, A., Leung R., Gow, L. and Kember D. (1991). *Towards more active forms of teaching and learning in hospitality studies*. International Journal of Hospitality Management. Vol. 10 (4), pp 369-379.
- Slattery, P. (2002). *Finding the Hospitality Industry*. Journal of Hospitality, Leisure, sport and Tourism Education, Vol. 1 (1), pp 19-28.

- Smeral, E. (1998). *The impact of globalisation on small and medium enterprises: new challenges for tourism policies in European countries*. Tourism Management, Vol. 19 (4), pp 371-380.
- Smith, S.J.C. and Fagence, M. (1995). *Tourism Training Needs in the Asia Pacific Region*. Annals of Tourism Research Vol. 22 (3), pp 703-704.
- Sneed, J. & Heiman, R. (1995). *What Program and Student Characteristics Do Recruiters Consider Most Important?* Hospitality and Tourism Educator. Vol. 7 (4) pp 47-50.
- Spendolini, L. (1993). 'How to build a benchmarking team'. Journal of Business Strategy, March/April.
- Stear, L. and Griffin, T(1993). *Demythologizing the nexus between Tourism and Hospitality*. Tourism Management, February, pp 41-51.
- Stewart, J. and Mcgoldrick, J. (1996): *Human Resource Development: Perspectives, Strategies and practice*. Pitman Publishing.
- Stuart, M. (2002). *Critical influences on tourism as a subject in UK Higher Education: Lecturer Perspectives*. Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education, Vol. 1 (1), pp 5-18.
- Stuart-Hoyle, M., (2003). *The Purpose of Undergraduate Tourism Programmes in the United Kingdom*. Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education, Vol. 2 (1), pp 49-74.
- Stutts, A. (1995). *Focus on Houston, Texas*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 7 (6), pp 3-6.
- Stutts, A. (1995b). *Viewpoint: higher education in hospitality management*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 7 (6), pp 6-8.
- Tam, M. (2002). *University Impact on Student Growth: a quality measure?* Journal of Higher Education Policy and Management. Vol. 24 (2), pp 211-218.
- Tang, K. and Zairi, M. (1998). *Benchmarking quality implementation in a service context: a comparative analysis of financial services and institutions of higher education*. Total Quality Management, Vol. 9 (7), pp 539-552.
- Tanke, M. (1986). *Accreditation: implications for hospitality management education*. FIU Hospitality Review. Vol. 4 (2), pp 48-54.
- Tas, R. (1988). *Teaching future managers*. The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly. Vol. 29 (2), pp 58-64.
- Taylor, M., & Berger, F., (2000). *Hotel managers' executive education in Japan: Challenges and opportunities*. The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly. Vol. 41 (4), pp. 84-93.
- Teare R., Canziani B.F., and Brown G. (1997): *Global Directions: New Strategies for Hospitality and Tourism*. Cassell, London.
- Teare, R., and Olsen M.(1992): *International Hospitality Management*. Pitman.
- Teare, R., Moutinho, L., and Morgan, N. (1990): *Managing and Marketing Services in the 1990s*. Cassell, London.

- Temple, P. (2005). *The EFQM Excellence Model: Higher Education's Latest Management Fad?* Higher Education Quarterly. Vol. 59 (4), pp 261-265.
- Theuns H., & Rasheed A. (1983). *Alternative Approaches to Tertiary Tourism Education with special reference to developing Countries*. Tourism Management, March.
- Thornett, T. and Viggiani, R. (1996). *Quality in education: creating a learning society: the Pen y Dre experience*. The TQM Magazine. Vol. 8 (4), pp 29-35.
- Tribe, J. (1997). *The Indiscipline of Tourism*. Annals of Tourism Research, Vol. 24 (3), pp 638-657.
- Tribe, J. (1998). *Community and commercial interests in the tourism curriculum: whose world is it anyway?* in Richards G., *Developments in the European Tourism Curriculum*, ATLAS, Tilburg University Press.
- Tribe, J. (2000). *In disciplined and unsubstantiated*. Annals of Tourism Research, Vol. 27 (3), pp 809-813.
- Tribe, J. (2003). *Delivering Higher Quality: A Comparative Study of Lecturers' Perceptions and QAA Subject Review in Tourism*. Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education. Vol. 2 (1), pp 27-47.
- Trowler, P. (1997). *Beyond the Robbins trap: reconceptualising academic responses to change in higher education (or...Quiet Flows the Don?)*. Studies in Higher Education, Vol. 22, pp 638-657.
- Tyler, R. (1949). *Basic Principles of Curriculum and Instruction*. Chicago, University of Chicago Press.
- Tyson, S. (1995). *Strategic Prospects for HRM*. Institute of Personnel and Development.
- Umbreit, W.T. (1992). *In Search of Hospitality Curriculum Relevance for the 1990s*. Hospitality and Tourism Educator. Vol. 15 (1), pp 71-74.
- UNESCO Report (1996). *Report to UNESCO of the International Commission on Education for the Twenty-First Century: Learning: The Treasure Within*. Paris.
- Vasiri, V. (1993). *Questions to answer before benchmarking*. Planning Review, Vol. 21 (1), pp 89-95.
- Voon, J.P. (2001). *Measuring social returns to higher education in Hong Kong: production function approach*. Economics of Education Review, Vol. 20 (5), pp 503-510.
- Wahab, S., Hammam, A., & Jafari, J. (1998). *Tourism Education and Training*. Annals of Tourism Research, Vol. 25 (2), pp 527-528.
- Walle, A. H. (1997). *Graduate Education and Research – Conference Report*. Annals of Tourism Research, Vol. 24 (3), pp 754-756.
- Walle, A. H. (1997). *Quantitative Versus Qualitative Tourism research*. Annals of Tourism Research, Vol. 24 (3), pp 524-536.
- Warmington, P. (2003). *You Need a qualification for Everything these Days: The impact of work, welfare and disaffection upon the aspirations of access to Higher*

Education Students. British Journal of Sociology of Education, Vol. 24 (1), pp 95-108.

Weller L.D. (1996). *Benchmarking: a paradigm for change to quality education*. The TQM Magazine, Vol.8 (6), pp 24-29.

Wells, J. (1993): *Tourism Education in Australia*. MSc Thesis, University of Surrey.

Westlake, J. (1992). *Education for Tourism*. Tourism Management, March.

Witt C A and Muhlemann A P. (1994). *The implementation of total quality management in tourism: some guidelines*. Tourism Management, Vol. 15 (6), pp 416-424.

Woolfenden, G.A. (1995). *A National Hospitality Curriculum for Turkey*. Management Development in Hospitality and Tourism, Vol.7 (2) pp 17-20.

WTO, (1994). World Tourism Organisation. *Yearbook of Tourism Statistics*.

Young, M.F.D. (1971). *Knowledge and control*, στο Curriculum and Course Design, University of Surrey, Department of Educational Studies, 1990.

