

ΠΕ.3.2 Ανάπτυξη Προγράμματος Τομεακής Κατάρτισης ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ Π.3.2.2.3. ΤΟΜΕΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Κάρουλας Γ.

**«Περιφερειακός Μηχανισμός Διάγνωσης των Αναγκών της Αγοράς Εργασίας
Περιφέρειας Κρήτης» (ΚΑ 11519)**

Επιστημονικός Υπεύθυνος: Ομότιμος Καθηγητής Μιχάλης Ταρουδάκης

Αναπληρωτής Επιστημονικός Υπεύθυνος: Καθηγητής Νίκος Παπαδάκης

**ΠΕ.3.2 Ανάπτυξη Προγράμματος Τομεακής Κατάρτισης (Παραδοτέα
Π.3.2.1 & Π.3.2.2.1-5)**

**ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ Π.3.2.2.3. ΤΟΜΕΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ
ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ**

ΡΕΘΥΜΝΟ, 22.12..2025

Ομάδα συγγραφής Παραδοτέου

Επ. Καθηγητής Γεράσιμος Κάρουλας

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Προτεραιότητα	Κρήτη – ΕΣΠΑ 2021 – 2027 5. Προώθηση της Κοινωνικής Ένταξης και καταπολέμηση της φτώχειας
Ειδικός Στόχος Δράση	ESO4.1 4.1.3
Τίτλος Έργου	Περιφερειακός Μηχανισμός Διάγνωσης των Αναγκών της Αγοράς Εργασίας στην Κρήτη
Κωδικός Έργου (MIS)	6004822
Προϋπολογισμός	310 000 €

Π.3.2.2.3 «Ανάπτυξη Προγράμματος Τομεακής Κατάρτισης: Σχεδιασμός ενός ολοκληρωμένου προγράμματος κατάρτισης για τον κλάδο του Τουρισμού στην Περιφέρεια Κρήτης»

Περιεχόμενα

Εισαγωγή.....	iv
Εισαγωγή στα syllabi του Υπο-Προγράμματος Τομεακής Κατάρτισης για τον κλάδο του Τουρισμού	vi
Υπο-Πρόγραμμα Τομεακής Κατάρτισης «Τουριστικός Κλάδος» – Syllabi Τομεακών Διδακτικών Ενοτήτων (ΚΑΤ.1–ΚΑΤ.5).....	viii
Εισαγωγή στη Διδακτική Ενότητα ΚΑΤ.1: «Αγορά Εργασίας και Εργασιακές Συνθήκες στον κλάδο του Τουρισμού στην Κρήτη»	viii
Εισαγωγή στη Διδακτική Ενότητα ΚΑΤ.2 «Εργασιακά δικαιώματα, Υγεία και Ασφάλεια και Οργάνωση της Εργασίας στον κλάδο του Τουρισμού»	xiii
Εισαγωγή στη Διδακτική Ενότητα ΚΑΤ.3 «Τουριστική Επιχειρηματικότητα: Οργάνωση και Διοίκηση Πολύ Μικρών, Μικρών και Μεσαίων επιχειρήσεων (ΜμΕ) στον κλάδο του τουρισμού».....	xviii
Εισαγωγή στη Διδακτική Ενότητα ΚΑΤ.4 «Δράσεις ανάδειξης και υποστήριξης εκπαιδευτικών διαδρομών και πρακτικών στον κλάδο του τουρισμού»	xxii
Εισαγωγή στη Διδακτική Ενότητα ΚΑΤ.5 «Ένταξη μεταναστών και ευάλωτων κοινωνικών ομάδων στην αγορά εργασίας του Τουρισμού»	xxvi
Επίλογος	xxx

Εισαγωγή

Το παρόν παραδοτέο Π.3.2.2.3 «Ανάπτυξη Προγράμματος Τομεακής Κατάρτισης-Τουρισμός», αφορά στον σχεδιασμό ενός ολοκληρωμένου προγράμματος κατάρτισης για τον κλάδο του Τουρισμού στην Περιφέρεια Κρήτης, το οποίο εδράζεται στα ευρήματα της ποιοτικής διερεύνησης (focus group) που υλοποιήθηκε στο πλαίσιο του ΠΜΔΑΑΕ II. Η ομάδα εστίασης, με τη συμμετοχή δεκατεσσάρων (14) εκπροσώπων του κλάδου, ανέδειξε με συστηματικό τρόπο τις συνθήκες στην αγορά εργασίας, τα χαρακτηριστικά της απασχόλησης, τις ανάγκες σε δεξιότητες και εκπαίδευση, τις εμπειρίες συνεργασίας εργοδοτών–εργαζομένων, καθώς και τις προκλήσεις που συνδέονται με την κοινωνική ευαλωτότητα και τις προοπτικές επαγγελματικής εξέλιξης στον τουριστικό κλάδο.

Το εν λόγω πρόγραμμα τομεακής κατάρτισης συνιστά μια στοχευμένη παρέμβαση «διάγνωσης–απόκρισης» στις ανάγκες που προέκυψαν κατά τη διάρκεια της έρευνας. Στο πλαίσιο του προγράμματος, οι διαπιστωμένες ανάγκες του κλάδου κατανέμονται σε διδακτικές ενότητες (syllabi), με κύριο στόχο την ανάπτυξη γνώσεων και δεξιοτήτων σε μια σειρά από ζητήματα, όπως η ενίσχυση της απασχόλησης, η εξοικείωση με ζητήματα εργασιακών συνθηκών, η ποιότητα στην εργασία και η διαχείριση του εργασιακού περιβάλλοντος, αλλά και η ανάπτυξη κουλτούρας εκπαίδευσης στον κλάδο του τουρισμού. Βασικά ζητήματα που προέκυψαν κατά τη διάρκεια της έρευνας, όπως η δυσκολία εξεύρεσης προσωπικού, και ιδιαίτερα έμπειρου, σε αρκετά επαγγέλματα του κλάδου· η σχετική έλλειψη εκπαιδευτικής κουλτούρας και, συνεπακόλουθα, των απαραίτητων δεξιοτήτων· και η ανάγκη καλύτερης ένταξης μεταναστών, προσεγγίζονται με ιδιαίτερη εστίαση. Αναμφίβολα, στα συγκεκριμένα θέματα η ύπαρξη ενός πλαισίου κοινωνικού διαλόγου, μεταξύ των εμπλεκόμενων δρώντων (δηλ. εκπρόσωποι εργαζομένων και εργοδοτών, Περιφέρεια Κρήτης) συνιστά μια διάσταση που διαπερνά το σύνολο των συγκεκριμένων διδακτικών ενοτήτων.

Με βάση τα παραπάνω, στις σελίδες που ακολουθούν παρουσιάζονται πέντε αυτοτελή syllabi, τα οποία συγκροτούν το συνολικό Πρόγραμμα Τομεακής Κατάρτισης για τον Τουριστικό Κλάδο:

1. **Αγορά Εργασίας και Εργασιακές Συνθήκες στον κλάδο του Τουρισμού στην Κρήτη**
2. **Εργασιακά δικαιώματα, Υγεία και Ασφάλεια και Οργάνωση της Εργασίας στον κλάδο του Τουρισμού**
3. **Τουριστική Επιχειρηματικότητα: Οργάνωση και Διοίκηση Πολύ Μικρών, Μικρών και Μεσαίων επιχειρήσεων στον κλάδο του τουρισμού**
4. **Δράσεις ανάδειξης και υποστήριξης εκπαιδευτικών διαδρομών και πρακτικών στον κλάδο του τουρισμού**
5. **Ένταξη μεταναστών και ευάλωτων κοινωνικών ομάδων στην αγορά εργασίας του Τουρισμού**
6. **Ανάγκες σε Δεξιότητες της τοπικής Αγοράς Εργασίας και Οριζόντιες, Οργανωτικές-Διοικητικές Ικανότητες και (συνεργατικές) Δεξιότητες Εργασίας σε Ομάδα (team-work, συμπεριλαμβανομένης της εργασίας σε πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα).**
7. **Βασικές Ψηφιακές Δεξιότητες και Χρήση Νέων Τεχνολογιών**
8. **Επικοινωνιακές ικανότητες & δεξιότητες επιχειρηματικότητας και ικανότητες διαπραγμάτευσης στην εργασία και το επιχειρείν.**

Κάθε syllabus αντιστοιχεί σε ένα αυτόνομο module συνολικής διάρκειας 14 ωρών, εκ των οποίων 8 ώρες αφιερώνονται σε σύγχρονη διδασκαλία (π.χ. διαλέξεις, συζήτηση, μελέτη περίπτωσης, ομαδική εργασία) και 6 ώρες σε ασύγχρονη μελέτη (π.χ. κείμενα, σύντομα video, φύλλα εργασίας, αυτοαξιολόγηση). Η υβριδική αυτή διάρθρωση εξυπηρετεί αφενός την ανάγκη για συστηματική, καθοδηγούμενη μάθηση και αφετέρου την προσαρμογή στις απαιτητικές εργασιακές συνθήκες του κλάδου.

Η αξιολόγηση των καταρτιζομένων θα βασίζεται σε τυποποιημένο σύστημα ερωτήσεων πολλαπλής επιλογής, κατά τα πρότυπα αντίστοιχων προγραμμάτων δια βίου μάθησης. Συγκεκριμένα, **η τελική αξιολόγηση των καταρτιζομένων για το Υπο-Πρόγραμμα Τομεακής Κατάρτισης «Κλάδος του Εμπορίου» θα πραγματοποιηθεί με τεστ 40 ερωτήσεων πολλαπλής επιλογής συνολικά. Για κάθε module θα αναπτυχθεί τράπεζα 15 ερωτήσεων πολλαπλής επιλογής, από την οποία θα αντληθούν –σε συνδυασμό με τα υπόλοιπα modules– τα τελικά τεστ (5 ανά θεματική ενότητα) ερωτήσεων πολλαπλής επιλογής.** Δηλαδή 5 ερωτήσεις για κάθε μία από τις 5 εξειδικευμένες παρούσες διδακτικές ενότητες (modules) και 5 για κάθε μία εκ των 3 κοινών -για όλα τα Τομεακά Προγράμματα Κατάρτισης- οριζόντιων διδακτικών εννοιών. Η σχετική ενότητα αξιολόγησης θα περιγράφεται στο τέλος κάθε syllabus, με αναφορά στη βαρύτητα της επιμέρους εξέτασης, στα κριτήρια επιτυχίας και στη σύνδεσή της με τα μαθησιακά αποτελέσματα.

Στο παρόν παραδοτέο υιοθετείται ένα πρότυπο διαμόρφωσης των syllabi, προσαρμοσμένο στις ιδιαιτερότητες και τις ανάγκες του τουριστικού κλάδου. Μέσω αυτής της δομημένης προσέγγισης, το συγκεκριμένο πρόγραμμα κατάρτισης, μπορεί να αποτελέσει αντικείμενο αξιοποίησης από την Περιφέρεια Κρήτης, τους κοινωνικούς εταίρους, τα επιμελητήρια και άλλους σχετικούς φορείς, ως εργαλείο στοχευμένης παρέμβασης στον κλάδο του τουρισμού.

Εισαγωγή στα syllabi του Υπο-Προγράμματος Τομεακής Κατάρτισης για τον κλάδο του Τουρισμού

Τα πέντε syllabi που συγκροτούν το Υπο-Πρόγραμμα Τομεακής Κατάρτισης για τον κλάδο του Τουρισμού έχουν σχεδιαστεί ως ενιαίο, συνεκτικό αλλά και κλιμακωτό πλαίσιο ανάπτυξης γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων για εργαζόμενους, νέργους, αυτοαπασχολούμενους και εργοδότες του κλάδου. Κάθε syllabus αντιστοιχεί σε ένα κρίσιμο θεματικό πεδίο που αναδείχθηκε μέσα από την ποιοτική διερεύνηση (focus group) και την ανάλυση των αναγκών, ενώ ταυτόχρονα συνδέεται με συγκεκριμένα μαθησιακά αποτελέσματα. *Τα έτερα τρία αφορούν στις κοινές διδακτικές ενότητες (OPI.1-3), που σχετίζονται με τις κατεξοχήν κρίσιμες ήπιες- οριζόντιες δεξιότητες, όπως αυτές ανέκυψαν από την διάγνωση αναγκών. Τα αναλυτικά syllabi τους παρατίθενται στο Παραδοτέο Π.3.2.1.*

Η επιλογή των πέντε τομεακών θεματικών ενοτήτων βασίστηκε σε ένα σύνολο κριτηρίων:

- **Άμεση αντιστοίχιση με τις διαγνωσμένες ανάγκες του κλάδου:** η συστηματική αναφορά των συμμετεχόντων σε ζητήματα αγοράς εργασίας και εργασιακών συνθηκών, έλλειψης των απαραίτητων δεξιοτήτων, κενών γνώσης σε θέματα επαγγελματικών δικαιωμάτων και υγείας-ασφάλειας, δυσκολιών συνεργασίας εργοδοτών-εργαζομένων, ένταξης ευάλωτων ομάδων, έλλειψης της απαραίτητης εκπαιδευτικής κουλτούρας, αδυναμιών σε βασικά ζητήματα τουριστικής επιχειρηματικότητας, οδήγησε στη θεματική διάρθρωση των syllabi.
- **Συνδυασμός οριζόντιων (εγκάρσιων) και job-related δεξιοτήτων:** η κατανομή των προβλεπόμενων syllabi, ενσωματώνει τις απαραίτητες δεξιότητες, συνδυάζοντας τόσο επαγγελματικές όσο και γενικές δεξιότητες, που είναι ιδιαίτερα σημαντικές για την άσκηση επαγγελμάτων στον κλάδο του τουρισμού
- **Ισορροπία θεωρητικής τεκμηρίωσης και πρακτικής εφαρμογής:** κάθε syllabus δομείται με τρόπο που να συνδυάζει βασικές εννοιολογικές/θεωρητικές γνώσεις με παραδείγματα, μελέτες περίπτωσης και πρακτικές ασκήσεις, ώστε οι συμμετέχοντες να μπορούν να μεταφέρουν άμεσα τα μαθησιακά αποτελέσματα στο εργασιακό περιβάλλον.
- **Δυνατότητα πιστοποίησης και μεταφερσιμότητας πιστωτικών μονάδων (ECTS):** η σαφής διατύπωση μαθησιακών στόχων και αποτελεσμάτων στη μορφή γνώσεων-δεξιοτήτων-ικανοτήτων διευκολύνει την αντιστοίχιση με πιστωτικές μονάδες και μαθησιακό φόρτο, επιτρέποντας μελλοντικά τη διασύνδεση του Υπο-Προγράμματος με άλλα σχήματα κατάρτισης και πιστοποίησης.

Με βάση τα παραπάνω κριτήρια, τα πέντε τομεακά syllabi που καλύπτουν συμπληρωματικές αλλά διακριτές διαστάσεις είναι τα ακόλουθα:

1. **«Αγορά Εργασίας και Εργασιακές Συνθήκες στον κλάδο του Τουρισμού στην Κρήτη»:** Η διδακτική ενότητα επικεντρώνει σε τρία βασικά πεδία και πιο συγκεκριμένα το επίπεδο διαβίωσης και την ποιότητα ζωής στην Κρήτη, τις βασικές τάσεις της αγοράς εργασίας στον Τουριστικό κλάδο, και, τέλος, τις εργασιακές συνθήκες που χαρακτηρίζουν τον τουριστικό κλάδο.
2. **«Εργασιακά δικαιώματα, Υγεία και Ασφάλεια και Οργάνωση της Εργασίας στον κλάδο του Τουρισμού»:** Η ενότητα επικεντρώνει στο πώς εφαρμόζονται στην πράξη τα εργασιακά δικαιώματα, οι κανονισμοί υγείας και ασφάλειας, αλλά και οι βασικές αρχές οργάνωσης της εργασίας σε τουριστικές επιχειρήσεις. Τα συγκεκριμένα ζητήματα προσεγγίζονται υπό το πρίσμα του ρυθμιστικού ρόλου του κράτος, αλλά και της συμβολής

άλλων εμπλεκόμενων δρώντων, όπως οι κοινωνικοί εταίροι, στις διαδικασίες επιρροής και λήψης αποφάσεων.

3. **«Τουριστική Επιχειρηματικότητα: Οργάνωση και Διοίκηση Πολύ Μικρών, Μικρών και Μεσαίων επιχειρήσεων στον κλάδο του τουρισμού»:** Κατά τη διάρκεια της ενότητας αναλύονται ζητήματα τουριστικής επιχειρηματικότητας με έμφαση στην ανάπτυξη και αξιολόγηση επενδυτικής πρότασης, στην παρουσίαση εργαλείων που στοχεύουν στην υποστήριξη επιχειρήσεων στον κλάδο του τουρισμού, καθώς και στην ανάλυση εναλλακτικών προτάσεων τουριστικής επιχειρηματικότητας.
4. **«Δράσεις ανάδειξης και υποστήριξης εκπαιδευτικών διαδρομών και πρακτικών στον κλάδο του τουρισμού»:** Η ενότητα επικεντρώνει στη διάσταση της τουριστικής εκπαίδευσης, δίνοντας έμφαση σε ζητήματα ανάπτυξης κουλτούρας τουριστικής εκπαίδευσης, αλλά και στην ανάπτυξη γνώσεων και δεξιοτήτων των εργαζομένων. Ιδιαίτερη μνεία γίνεται και στις συνεργατικές πρακτικές μεταξύ των επιχειρήσεων του τουρισμού, όσο και στην υλοποίηση πρακτικών κοινωνικού διαλόγου που θα μπορούσαν να συμβάλλουν στην ενίσχυση της ελκυστικότητας των επαγγελματιών του τουρισμού.
5. **«Ένταξη μεταναστών και ευάλωτων κοινωνικών ομάδων στην αγορά εργασίας του Τουρισμού»:** Η ενότητα επικεντρώνει σε ζητήματα απασχόλησης μεταναστών και ευάλωτων κοινωνικών ομάδων στον Τουρισμό, με έμφαση σε ζητήματα εργασιακών συνθηκών και διακρατικών προβλέψεων μετακλητών εργαζομένων. Παράλληλα, η ενότητα εστιάζει και στις υπόλοιπες κατηγορίες ευάλωτων εργαζομένων, αναδεικνύοντας ζητήματα εμποδίων και ανισοτήτων στην απασχόληση.

Κάθε syllabus χαρακτηρίζεται από σαφώς διατυπωμένους μαθησιακούς στόχους, αναμενόμενα μαθησιακά αποτελέσματα, δομημένο outline θεματικών ενοτήτων (modules), σαφές μοντέλο μικτής διδασκαλίας (10 ώρες σύγχρονη – 10 ώρες ασύγχρονη) και ενότητα αξιολόγησης (40 ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής συνολικά, ήτοι 5 για καθεμία από τις 5 εξειδικευμένες παρούσες διδακτικές ενότητες και 5 για κάθε μία εκ των 3 κοινών- για όλα τα Τομεακά Προγράμματα- οριζόντιων διδακτικών ενοτήτων). Με αυτόν τον τρόπο, τα syllabi συνιστούν ένα συνεκτικό εργαλείο κατάρτισης, το οποίο «μεταφράζει» τις ανάγκες του κλάδου σε στοχευμένα, αξιολογήσιμη και πιστοποιήσιμη μάθηση.

Υπο-Πρόγραμμα Τομεακής Κατάρτισης «Τουριστικός Κλάδος» – Syllabi Διδακτικών Ενοτήτων (ΚΑΤ.1–ΚΑΤ.5)

Εισαγωγή στη Διδακτική Ενότητα ΚΑΤ.1: «Αγορά Εργασίας και Εργασιακές Συνθήκες στον κλάδο του Τουρισμού στην Κρήτη»

Η Διδακτική Ενότητα ΚΑΤ.1 «Αγορά Εργασίας και Εργασιακές Συνθήκες στον κλάδο του Τουρισμού στην Κρήτη» επικεντρώνει στις βασικές συνθήκες της αγοράς εργασίας στον κλάδο του τουρισμού, αλλά και στα γενικότερα χαρακτηριστικά της ποιότητας ζωής στην Κρήτη. Κύριος στόχος αποτελεί η ανάδειξη των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών, των τάσεων και των αναγκών που χαρακτηρίζουν τα τουριστικά επαγγέλματα στην Κρήτη. Τα ευρήματα της ενότητας στηρίζονται στην ποιοτική έρευνα που πραγματοποιήθηκε (focus group) στο πλαίσιο του ΠΜΔΑΑΕ II για τον κλάδο του τουρισμού. Μεταξύ άλλων, αναδείχθηκαν ζητήματα όπως οι μεγάλες ελλείψεις εργατικού δυναμικού στον κλάδο· η εντατικοποίηση της εργασίας· οι ολοένα και αυξανόμενες ανάγκες σε επίπεδο εκπαίδευσης και κατάρτισης· οι προκλήσεις που αναδύονται από το σύγχρονο πολυπολιτισμικό περιβάλλον στον κλάδο του τουρισμού· αλλά και οι ανάγκες για θεσμικές παρεμβάσεις, με τη συμμετοχή του κράτους, αλλά και τη συμβολή της Περιφέρειας Κρήτης, καθώς και των εκπροσώπων εργαζομένων και εργοδοτών.

Η επιλογή της ενότητας αυτής βασίστηκε στο γεγονός ότι, μέσα από την ανάλυση του κλάδου, αναδείχθηκαν επανειλημμένα:

- Συγκεκριμένες ιδιαιτερότητες της αγοράς εργασίας του Τουριστικού κλάδου στην Κρήτη,
- Οι συνθήκες εντάσεως εργασίας και η εποχικότητα ενός σημαντικού αριθμού επαγγελματιών και θέσεων εργασίας του κλάδου
- Η αυξημένη ζήτηση εργασίας σε συγκεκριμένα επαγγέλματα και η παράλληλη έλλειψη εργατικού δυναμικού
- Ο χαμηλός βαθμός ελκυστικότητας αρκετών επαγγελμάτων στον τουριστικό κλάδο
- Το ραγδαία μεταβαλλόμενο περιβάλλον εργασίας στον τουριστικό κλάδο

Η ΚΑΤ.1 εστιάζει στη διαμόρφωση ενός συνεκτικού πλαισίου μάθησης, που λαμβάνει υπόψη του τρεις διαφορετικές διαστάσεις ανάλυσης.

1. Την χωρική διάσταση, και πιο συγκεκριμένη την Κρήτη ως βασικό πεδίο καταγραφής των συγκεκριμένων συνθηκών
2. Τη διάσταση της αγοράς εργασίας, ως βασικό πεδίο δραστηριοποίησης συγκεκριμένων δρώντων, άμεσα ή έμμεσα εμπλεκόμενων, όπως οι επιχειρήσεις και οι εργαζόμενοι του κλάδου, αλλά και άλλοι φορείς, όπως η τοπική αυτοδιοίκηση
3. Τη διάσταση του μεμονωμένου υποκειμένου, που περιλαμβάνει όλα εκείνα τα άτομα, εργοδότες και εργαζόμενους, που πρωτίτως εμπλέκονται στη λειτουργία του τουριστικού κλάδου και των οποίων οι βασικές διαδρομές και εμπειρίες αναλύονται.

Με βάση τα παραπάνω, σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι να εξοικειώσει τους καταρτιζόμενους με τις βασικότερες τάσεις που καταγράφονται στην αγορά εργασίας στον τουρισμό, παρέχοντας χρήσιμα εφόδια και εργαλεία στην κατανόηση, αξιολόγηση και

αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση μιας σειράς προβλημάτων και προκλήσεων σ' ένα μεταβαλλόμενο περιβάλλον.

Πίνακας 1. Syllabus Διδακτικής Ενότητας ΚΑΤ.1 – «Αγορά Εργασίας και Εργασιακές Συνθήκες στον κλάδο του Τουρισμού στην Κρήτη»

Πεδίο	Περιγραφή
Κωδικός Διδακτικής Ενότητας (Module)	ΚΑΤ.1
Τίτλος Διδακτικής Ενότητας	Αγορά Εργασίας και Εργασιακές Συνθήκες στον κλάδο του Τουρισμού στην Κρήτη
Επιμορφωτής	
Χρονική περίοδος	
Σύντομη περίληψη αντικειμένου διδακτικής ενότητας	Η συγκεκριμένη διδακτική ενότητα επιμερίζεται σε τρία βασικά πεδία. Αρχικά, αναφορά γίνεται στο επίπεδο διαβίωσης και στην ποιότητα ζωής στην Κρήτη και στο πως επιδρά στο συγκεκριμένο ζήτημα η παράμετρος του Τουρισμού. Ακολούθως καταγράφονται οι βασικές τάσεις της αγοράς εργασίας στον Τουριστικό κλάδο, επικεντρώνοντας σε ζητήματα όπως η εξέλιξη της απασχόλησης, η ζήτηση σε διάφορα επαγγέλματα, αλλά και οι κυριότερες διαφοροποιήσεις σε επίπεδο αστικότητας ή περιφερειακής ενότητας κ.ά.. Τέλος, αναλύονται οι εργασιακές συνθήκες που χαρακτηρίζουν τον τουριστικό κλάδο με έμφαση σε ζητήματα, όπως οι μισθολογικές ανισότητες, η εποχικότητα, η πολυπολιτισμικότητα της αγοράς εργασίας, η επισφάλεια των εργαζομένων κ.ά.. Η συγκεκριμένη διδακτική ενότητα θα συμβάλλει ώστε οι καταρτιζόμενοι αφενός να κατανοήσουν τα βασικά χαρακτηριστικά της αγοράς εργασίας και αφετέρου να μπορούν να διαμορφώσουν μια γενικότερη άποψη για την αντιμετώπιση συγκεκριμένων προβλημάτων στον τουριστικό κλάδο. Αξίζει να διευκρινιστεί ότι η επίλυση των συγκεκριμένων προβλημάτων, εκτός από αυξημένη γνώση, απαιτεί και ενεργό συμμετοχή τόσο από τους εμπλεκόμενους, όσους και από τους φορείς εκπροσώπησης τους, το κράτος και την Περιφέρεια.
Διδακτικές υποενότητες	Η διδακτική ενότητα συναρθρώνεται σε 3 επιμέρους διδακτικές υποενότητες: 1η Υποενότητα: «Επίπεδο διαβίωσης, ποιότητα ζωής και τουρισμός στην Κρήτη» Αναλύεται το επίπεδο και η ποιότητα ζωής στην Κρήτη, επικεντρώνοντας στη συμβολή και τις επιδράσεις που προκύπτουν από την ανάδειξη του Τουριστικού κλάδου. Ποιες είναι οι κυριότερες επιδράσεις που προκύπτουν σε κοινωνικό, οικονομικό, πολιτισμικό και εργασιακό επίπεδο; Ποιες προκλήσεις αναδύονται και ποιες παρεμβάσεις κρίνονται απαραίτητες;

	2η Υποενότητα: «Τουρισμός και αγορά εργασίας στην Κρήτη» Στην υποενότητα αναλύονται οι κυριότερες τάσεις της απασχόλησης στον κλάδο του Τουρισμού στην Κρήτη, εστιάζοντας σε ζητήματα όπως η εξέλιξη και τα χαρακτηριστικά της απασχόλησης, οι ανάγκες και ελλείψεις σε εργατικό προσωπικό, οι διαφοροποιήσεις που εντοπίζονται σε επίπεδο αστικότητας ή περιφερειακής ενότητας και οι κυριότερες προκλήσεις που διανοίγονται για το μέλλον της αγοράς εργασίας 3η Υποενότητα: «Εργασιακές συνθήκες και επαγγελματικό περιβάλλον» Η υποενότητα επικεντρώνει στις εργασιακές συνθήκες έτσι όπως αυτές καταγράφηκαν κατά την υλοποίηση της έρευνας. Μεταξύ άλλων, αναλύονται ζητήματα όπως η εντατικοποίηση και η εποχικότητα της εργασίας, η αδήλωτη εργασία και η υπερωριακή απασχόληση, οι συνθήκες που οδηγούν στην έλλειψη εργατικού δυναμικού, η αξιολόγηση των υφιστάμενων παρεμβάσεων (π.χ. μετακλητοί υπάλληλοι) και οι παρεμβάσεις, κυρίως από την πλευρά του κράτους, που κρίνονται αναγκαίες για τη βελτίωση των υφιστάμενων συνθηκών.
Σκοποί – Στόχοι και Δεξιότητες	Γενικοί στόχοι της ενότητας αποτελούν: • Η κατανόηση των βασικών χαρακτηριστικών της αγοράς εργασίας στην Κρήτη • Η καταγραφή των βασικότερων προκλήσεων, αλλά και προβλημάτων που αφορούν τις εργασιακές συνθήκες σε τουριστικά επαγγέλματα • Ο συσχετισμός της τουριστικής δραστηριότητας με το επίπεδο διαβίωσης στην Κρήτη α) Γενικές δεξιότητες • Επίλυση προβλημάτων • Λειτουργία στο πλαίσιο μιας ομάδας • Κριτική Ικανότητα • Επικοινωνία • Αναλυτική Σκέψη β) Επαγγελματικές δεξιότητες • Πολιτικές τουριστικού τομέα • Γνώση τουριστικής αγοράς • Γεωγραφικές περιοχές τουριστικού ενδιαφέροντος • Λειτουργία τουριστικής αγοράς • Κατάρτιση εκθέσεων με στοιχεία για τον τουρισμό • Διαχείριση ποσοτικών δεδομένων στον κλάδο του τουρισμού • Διαχείριση ποιοτικών δεδομένων στον κλάδο του τουρισμού

	γ) Συμπεριφορές / Στάσεις • Διαμόρφωση στάσεων που συσχετίζουν την τουριστική ανάπτυξη με την ποιότητα ζωής στην Κρήτη • Αναγνώριση της σημασίας της θεσμικής σαφήνειας, της τήρησης των κανόνων και της δίκαιης εργασιακής μεταχείρισης. • Διασύνδεση των υφιστάμενων προβλημάτων με συγκεκριμένες λύσεις και ανάγκες παρέμβασης από το κράτος και άλλους φορείς • Ευαισθητοποίηση σε ζητήματα διαφορετικότητας σ' ένα εργασιακό περιβάλλον. • Ανάπτυξη διάθεσης συμμετοχής σε συλλογικές διαδικασίες διαλόγου και βελτίωσης των συνθηκών στον κλάδο του τουρισμού
Μαθησιακά αποτελέσματα	Με την ολοκλήρωση της διδακτικής ενότητας οι καταρτιζόμενοι/ες αναμένεται να είναι σε θέση: • Να περιγράφουν τα βασικά χαρακτηριστικά, παραμέτρους και τάσεις της αγοράς εργασίας στον κλάδο του τουρισμού στην Κρήτη. • Να αναγνωρίζουν τα κυριότερα χαρακτηριστικά της απασχόλησης στον τουριστικό κλάδο (π.χ. εποχική, εντάσεως εργασίας) • Να αναλύουν τα κυριότερα προβλήματα και τις σημαντικότερες αδυναμίες της αγοράς εργασίας • Να συνδέουν τις εργασιακές συνθήκες με ζητήματα ποιότητας ζωής και κοινωνικής ευαλωτότητας. • Να χαρτογραφούν τη δική τους εργασιακή κατάσταση και να αναγνωρίζουν πεδία στα οποία απαιτείται ενίσχυση δεξιοτήτων ή αλλαγή στρατηγικής. • Να κατανοούν τη σημασία της διαφορετικότητας στο εργασιακό περιβάλλον • Να αντιλαμβάνονται τη σημασία της διαβούλευσης στη βελτίωση των εργασιακών συνθηκών
Ενδεικτικές εκπαιδευτικές δραστηριότητες	Σύγχρονη εκπαίδευση (10 ώρες) • Παρουσίαση ppt με βασικά δεδομένα και τάσεις της αγοράς εργασίας στον κλάδο του τουρισμού. • Παρουσίαση ευρημάτων από την ποιοτική έρευνα (focus group) και ανάλυσή τους με τους καταρτιζόμενους • Σύνδεση των ευρημάτων και των τάσεων της αγοράς εργασίας με συγκεκριμένες λύσεις και παρεμβάσεις από την πλευρά του κράτους, της τοπικής αυτοδιοίκησης και των εκπροσώπων εργαζομένων και εργοδοτών Ασύγχρονη εκπαίδευση (10 ώρες) • Μελέτη αναρτημένου υλικού (π.χ. παρουσιάσεις κατάρτισης, σύντομα κείμενα, οπτικοακουστικό υλικό).

	• Συμπλήρωση σύντομου φύλλου αυτοαξιολόγησης για τη δική τους θέση στην αγορά εργασίας.
Αξιολόγηση	Η τελική αξιολόγηση των καταρτιζόμενων για το συγκεκριμένο πρόγραμμα κατάρτισης περιλαμβάνει 40 ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής, οι οποίες θα αντλούνται από τράπεζα ερωτήσεων που καλύπτει το σύνολο των θεματικών της ενότητας (5 διδακτικές ενότητες). Οι ερωτήσεις θα ελέγχουν τόσο τη γνώση βασικών εννοιών και τάσεων όσο και την ικανότητα εφαρμογής και κριτικής ερμηνείας των πληροφοριών. Οι λεπτομέρειες (χρόνος εξέτασης, απαιτούμενο ποσοστό επιτυχίας κ.λπ.) θα προσδιορίζονται στον συνολικό κανονισμό αξιολόγησης του Υπο-Προγράμματος.

Εισαγωγή στη Διδακτική Ενότητα ΚΑΤ.2 «Εργασιακά δικαιώματα, Υγεία και Ασφάλεια και Οργάνωση της Εργασίας στον κλάδο του Τουρισμού»

Η Διδακτική Ενότητα ΚΑΤ.2 «Εργασιακά δικαιώματα, Υγεία και Ασφάλεια και Οργάνωση της Εργασίας στον κλάδο του Τουρισμού» εστιάζει στα επί μέρους χαρακτηριστικά των εργασιακών σχέσεων που εντοπίζονται στην αγορά εργασίας στον κλάδο του Τουρισμού, με ιδιαίτερη εστίαση στην περίπτωση της περιφέρειας Κρήτης. Αναλυτικότερα, ενώ η ΚΑΤ.1 επικέντρωσε στις γενικότερες τάσεις που καταγράφονται στην αγορά εργασίας και τις συνθήκες απασχόλησης, η ΚΑΤ.2 εξειδικεύει περαιτέρω, εστιάζοντας στο εργασιακό περιβάλλον και τον εργαζόμενο ως μεμονωμένο υποκείμενο. Στο πλαίσιο αυτό, η παρούσα διδακτική ενότητα αναλύει ζητήματα, όπως το κανονιστικό και ρυθμιστικό πλαίσιο μέσα στο οποίο λαμβάνει χώρα η εργασία, τα κυριότερα εργασιακά δικαιώματα, τις συνθήκες υγείας και ασφάλειας, καθώς και ζητήματα που σχετίζονται με την ευρύτερη οργάνωση της εργασίας.

Η επιλογή της ενότητας αυτής βασίστηκε στο γεγονός ότι, από την ανάλυση του κλάδου, αναδείχθηκαν επανειλημμένα:

- Η περιορισμένη γνώση των βασικών εργασιακών δικαιωμάτων και υποχρεώσεων στα τουριστικά επαγγέλματα
- Η ανεπάρκεια στην εφαρμογή, αλλά και στην γνώση γύρω από κανόνες υγείας και ασφάλειας,
- Η ανακολουθία και ανεπάρκεια σε ζητήματα οργάνωσης της εργασίας, όπως π.χ. ρόλοι, ευθύνες, ενημέρωση, επαρκής εκπαίδευση, οι οποίες επιβαρύνουν τόσο την παραγωγικότητα όσο και την ασφάλεια των εργαζομένων.

Στο πλαίσιο αυτό η ΚΑΤ.2 επιχειρεί να «γεφυρώσει» τη θεωρία με την καθημερινή πρακτική στον κλάδο του τουρισμού, μετατρέποντας το θεσμικό πλαίσιο (π.χ. εργατικό δίκαιο) και τις γενικές αρχές οργάνωσης της εργασίας σε κατανοητά, εφαρμόσιμα εργαλεία για εργαζόμενους, αυτοαπασχολούμενους και εργοδότες. Εν προκειμένω, η διδακτική ενότητα συνδέει τρία επίπεδα:

1. το θεσμικό/νομικό πλαίσιο και κανονισμούς υγείας και ασφάλειας
2. το οργανωτικό (πώς δομείται η εργασία σε τουριστικές επιχειρήσεις) και
3. το επίπεδο συμπεριφοράς και κουλτούρας σε εργασιακά περιβάλλοντα με μεγάλες κοινωνικοοικονομικές και πολιτισμικές διαφοροποιήσεις (π.χ. εκπαιδευτικές, γλωσσικές, εθνοτικές, πολιτισμικές).

Με βάση τα παραπάνω, η συγκεκριμένη ενότητα επιδιώκει να συνδέσει τη θεωρία με την πράξη, επιδιώκοντας την καλύτερη ενημέρωση και ευαισθητοποίηση γύρω από ζητήματα εργασιακών δικαιωμάτων, αλλά και κανονισμών ασφαλείας και κατανόησης της διαφορετικότητας, που συνιστούν θέματα που εντοπίζονται στα σύγχρονα τουριστικά επαγγέλματα.

Πίνακας 2. Syllabus Διδακτικής Ενότητας ΚΑΤ.2 – «Εργασιακά δικαιώματα, Υγεία και Ασφάλεια και Οργάνωση της Εργασίας στον κλάδο του Τουρισμού»

Πεδίο	Περιγραφή
Κωδικός Διδακτικής Ενότητας (Module)	ΚΑΤ.2
Τίτλος Διδακτικής Ενότητας	Εργασιακά δικαιώματα, Υγεία και Ασφάλεια και Οργάνωση της Εργασίας στον κλάδο του Τουρισμού
Επιμορφωτής	
Χρονική περίοδος	
Σύντομη περίληψη αντικειμένου διδακτικής ενότητας	Η ενότητα επικεντρώνει στο πώς εφαρμόζονται στην πράξη τα εργασιακά δικαιώματα, οι κανονισμοί υγείας και ασφάλειας, αλλά και οι βασικές αρχές οργάνωσης της εργασίας σε τουριστικές επιχειρήσεις. Αναλυτικότερα, αρχικά παρουσιάζονται κάποια βασικά στοιχεία εργατικού δικαίου που αφορούν τα τουριστικά επαγγέλματα, με έμφαση στις διαφοροποιήσεις με τις γενικότερες προβλέψεις (π.χ. ιδιαίτερες προβλέψεις λόγω τουριστικών περιοχών, Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας, επιδόματα ανεργίας κ.ά.). Στη συνέχεια αναλύονται οι βασικοί κανονισμοί και προβλέψεις για την υγεία και ασφάλεια στην εργασία (ΥΑΕ), καθώς και βασικά στοιχεία που συνδέονται με την εφαρμογή τους. Στην τελευταία διδακτική υποενότητα αναδεικνύονται ζητήματα που σχετίζονται με την οργάνωση εργασίας σε τουριστικές επιχειρήσεις. Τα παραπάνω ζητήματα προσεγγίζονται και υπό το πρίσμα του ρυθμιστικού ρόλου που το κράτος καλείται να παίζει στην διαδικασία λήψης, αλλά και εφαρμογής των παραπάνω αποφάσεων. Αξίζει να αναφερθεί ότι τα ζητήματα που αναλύονται στο πλαίσιο της συγκεκριμένης διδακτικής ενότητας προϋποθέτουν την ουσιαστική εμπλοκή των εμπλεκόμενων δρώντων στον τομέα του Τουρισμού στην Περιφέρεια Κρήτης, όπως και του κράτους.
Διδακτικές υποενότητες	Η διδακτική ενότητα οργανώνεται σε 3 επιμέρους υποενότητες: 1η Υποενότητα: «Εργασιακά δικαιώματα στον τουριστικό κλάδο» Παρουσιάζονται οι βασικοί άξονες του εργατικού δικαίου, όπου μεταξύ άλλων αναλύονται τα ακόλουθα: είδη συμβάσεων, ωράριο, άδειες, ασφάλιση, αμοιβές και επιδόματα ανεργίας, υπερωρίες, συλλογικές συμβάσεις εργασίας, ρόλος επιθεώρησης εργασίας και επαγγελματικών φορέων. Η ανάλυση δεν εστιάζει αποκλειστικά στην παρουσίαση του νομοθετικού πλαισίου, αλλά και στις αποκλείσεις μεταξύ προβλέψεων και έμπρακτης εφαρμογής, με ιδιαίτερη εστίαση στην περίπτωση της Κρήτης. 2η Υποενότητα: «Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία (ΥΑΕ) στον κλάδο του Τουρισμού: κίνδυνοι, πρόληψη, ευθύνη» Η πανδημία του COVID-19 επηρέασε σε σημαντικό βαθμό τον τρόπο λειτουργίας των τουριστικών επιχειρήσεων αναφορικά με το εν λόγω

	πεδίο. Υπό αυτό το πρίσμα, αναλύονται οι κύριες κατηγορίες και προδιαγραφές που πρέπει να τηρούνται σε διάφορες δραστηριότητες του τουριστικού κλάδου (π.χ. καθαριότητα, εστίαση και διατροφή, εφοδιαστική αλυσίδα, ψυχαγωγία). Αντίστοιχα, αναλύεται και ο ρόλος του τεχνικού ασφαλείας και του ιατρού εργασίας, ενώ περιγράφονται και οι βασικότερες ευθύνες και συνέπειες για εργοδότες και εργαζόμενους από την (μη) εφαρμογή των συγκεκριμένων προβλέψεων. 3η Υποενότητα: «Οργάνωση της εργασίας σε τουριστικές επιχειρήσεις» Σκοπός της συγκεκριμένης υποενότητας είναι η ανάλυση βασικών ζητημάτων οργάνωσης της εργασίας που προέκυψαν μέσα από την ποιοτική έρευνα που πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο του ΠΜΔΑΑΕ II. Το ενδιαφέρον κατά βάση εστιάζει σε ζητήματα περιγραφής και επεξήγησης αρμοδιοτήτων, αποτελεσματικής αξιοποίησης γνώσεων και δεξιοτήτων, κάλυψης αναγκών με βάση τις υφιστάμενες ανάγκες, αλλά και τη διαχείριση μιας σειράς καταστάσεων, όπως διαχείριση κρίσεων και συγκρούσεων, διαχείριση διαφορετικότητας και time-management. Οι παραπάνω πρακτικές σε μεγάλο βαθμό συνδέονται τόσο με την αποτελεσματικότερη λειτουργία μιας επιχείρησης όσο και με τη δημιουργία ενός ελκυστικού εργασιακού περιβάλλοντος.
Σκοποί – Στόχοι και Δεξιότητες	Βασική στοχοθεσία της ενότητας είναι η υποστήριξη των καταρτιζόμενων ώστε κατανοήσουν τη σημασία του να εργάζονται και να λειτουργούν σ' ένα πλαίσιο που σέβεται το εργατικό δίκαιο, εφαρμόζει κανόνες υγείας και ασφάλειας και στηρίζεται σε στοιχειωδώς οργανωμένες διαδικασίες εργασίας. α) Γενικές δεξιότητες • Αναλυτική σκέψη • Κριτική ικανότητα • Επίλυση προβλημάτων • Διαχείριση πληροφοριών • Οργάνωση, σχεδιασμός και προγραμματισμός εργασιών και δραστηριοτήτων • Λειτουργία στο πλαίσιο μιας ομάδας • Εποπτεία ατόμων • Λήψη αποφάσεων • Προώθηση υγείας και ασφάλειας β) Επαγγελματικές δεξιότητες • Πολιτικές τουριστικού τομέα • Γνώση τουριστικής αγοράς • Λειτουργία τουριστικής αγοράς

	• Συνεργασία με εμπλεκόμενους φορείς στον τουρισμό • Τήρηση κώδικα δεοντολογίας στον τουρισμό • Οργάνωση εργασίας σε τουριστικές επιχειρήσεις • Τήρηση πολιτικών για την υγεία, την ευεξία και την ασφάλεια γ) Συμπεριφορές / Στάσεις • Ανάπτυξη κουλτούρας «μη ανοχής» σε πρακτικές που θέτουν σε σοβαρό κίνδυνο την υγεία και ασφάλεια ή παραβιάζουν εργασιακά δικαιώματα. • Υιοθέτηση στάσης συνεργασίας και συνυπευθυνότητας σε θέματα ΥΑΕ (αναφορά κινδύνων, συμμετοχή σε ενημερώσεις, τήρηση οδηγιών). • Αντίληψη της οργάνωσης της εργασίας όχι ως «γραφειοκρατίας», αλλά ως εργαλείου που διευκολύνει την καθημερινή πρακτική και προστατεύει όλους τους εμπλεκόμενους.
Μαθησιακά αποτελέσματα	Με την ολοκλήρωση της ενότητας οι καταρτιζόμενοι/ες θα είναι σε θέση να: • Εξηγούν τα βασικά τους εργασιακά δικαιώματα και υποχρεώσεις στον κλάδο του τουρισμού και να αναγνωρίζουν πού μπορούν να απευθυνθούν για ενημέρωση ή υποστήριξη. • Ερμηνεύουν τις παρεμβάσεις από την πλευρά του κράτους και να αξιολογούν πότε απαιτείται περαιτέρω κρατική παρέμβαση και ρύθμιση • Αντιλαμβάνονται το ρόλο και τη σημασία των αποτελεσματικών παρεμβάσεων και προτάσεων από την πλευρά των εκπροσώπων εργαζομένων και εργοδοτών στον χώρο του τουρισμού • Αναγνωρίζουν τους βασικούς κινδύνους σε ζητήματα υγείας και ασφάλειας και να προτείνουν ασφαλείς εναλλακτικές. • Αξιολογούν και να προτείνουν λύσεις αναφορικά με ζητήματα οργάνωσης της εργασίας προκειμένου να ενισχύουν την αποτελεσματικότητα, την ασφάλεια και την καλύτερη οργάνωση ενός εργασιακού περιβάλλοντος.
Ενδεικτικές εκπαιδευτικές δραστηριότητες	Σύγχρονη εκπαίδευση (10 ώρες) • Παρουσίαση βασικών σημείων εργατικού δικαίου και συζήτηση με ερωτήσεις–απαντήσεις πάνω σε πραγματικά παραδείγματα από τον κλάδο. • Παρουσίαση βασικών αρχών υγείας και ασφάλειας στην εργασία με έμφαση στον κλάδο του τουρισμού • Ανάλυση case studies με περιστατικά παράβασης εργατικής νομοθεσίας και εργατικών ατυχημάτων ως αποτέλεσμα μη εφαρμογής των προβλεπόμενων κανόνων • Παρουσίαση πρακτικών και προσεγγίσεων στην οργάνωση εργασίας, με έμφαση στη διαχείριση του χρόνου, την κατανομή αρμοδιοτήτων, τη λήψη αποφάσεων και τη διαχείριση κρίσεων

	και συγκρούσεων. Υλοποίηση σχετικών ασκήσεων και παραδειγμάτων. Ασύγχρονη εκπαίδευση (10 ώρες) • Μελέτη παρουσιάσεων, σημειώσεων και σχετικών κειμένων που αφορούν την εργατική νομοθεσία και του κανονισμού υγείας και ασφάλειας με έμφαση στον τουρισμό. • Παρακολούθηση οπτικοακουστικού υλικού (π.χ. videos, podcasts) • Συμπλήρωση μικρού ερωτηματολογίου αυτοαξιολόγησης αναφορικά με το αντικείμενο της διδακτικής ενότητας.
Αξιολόγηση	Η τελική αξιολόγηση των καταρτιζόμενων για το συγκεκριμένο πρόγραμμα κατάρτισης περιλαμβάνει 40 ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής, οι οποίες θα αντλούνται από τράπεζα ερωτήσεων που καλύπτει το σύνολο των θεματικών της ενότητας (5 διδακτικές ενότητες). Οι ερωτήσεις θα ελέγχουν τόσο τη γνώση βασικών εννοιών και τάσεων όσο και την ικανότητα εφαρμογής και κριτικής ερμηνείας των πληροφοριών. Οι λεπτομέρειες (χρόνος εξέτασης, απαιτούμενο ποσοστό επιτυχίας κ.λπ.) θα προσδιορίζονται στον συνολικό κανονισμό αξιολόγησης του Υπο-Προγράμματος.

Εισαγωγή στη Διδακτική Ενότητα ΚΑΤ.3 «Τουριστική Επιχειρηματικότητα: Οργάνωση και Διοίκηση Πολύ Μικρών, Μικρών και Μεσαίων επιχειρήσεων (ΜμΕ) στον κλάδο του τουρισμού»

Η Διδακτική Ενότητα ΚΑΤ.3 «Τουριστική Επιχειρηματικότητα: Οργάνωση και Διοίκηση Πολύ Μικρών, Μικρών και Μεσαίων επιχειρήσεων (ΜμΕ) στον κλάδο του τουρισμού» στοχεύει στην απόκτηση βασικών γνώσεων που σχετίζονται με την τουριστική επιχειρηματικότητα με ιδιαίτερη έμφαση σε πολύ μικρές (έως 9 εργαζόμενοι), μικρές (έως 49 εργαζόμενοι) και μεσαίες επιχειρήσεις (έως 249 εργαζόμενοι).

Η επιλογή της συγκεκριμένης ενότητας εδράζεται σε μια σειρά από ευρήματα της ποιοτικής διερεύνησης για τον τουριστικό κλάδο στην Κρήτη. Αναλυτικότερα, οι συμμετέχοντες αναφέρθηκαν σε ζητήματα που έχουν να κάνουν με τον κορεσμό ορισμένων τουριστικών δραστηριοτήτων σε συγκεκριμένες περιοχές, την περιορισμένη γνώση σε ζητήματα τουριστικής επιχειρηματικότητας, ιδιαίτερα από νέες επενδυτές που διαβλέπουν συγκεκριμένες επενδυτικές προοπτικές στον κλάδο του τουρισμού, αλλά και την αδυναμία ανταπόκρισης στην αναδυόμενη προκλήσεις (π.χ. ψηφιακά εργαλεία στον τουρισμό). Τα εν λόγω φαινόμενα φαίνεται να είναι πιο έντονα ειδικά στις ΜμΕ, όπου αποτελούν και τη συντριπτική πλειονότητα των επιχειρήσεων του κλάδου.

Με βάση τα παραπάνω η ΚΑΤ.3 στοχεύει στην ανάπτυξη ενός πλαισίου μάθησης που θα έχει ως βασικό σκοπό:

1. την εξοικείωση των εν δυνάμει και υφιστάμενων επιχειρηματιών με εργαλεία που συμβάλλουν στην αξιολόγηση της επενδυτικής τους ιδέας,
2. την αναζήτηση και αξιολόγηση εργαλείων (π.χ. επενδυτικών, ψηφιακών) που εστιάζουν στην τουριστική επιχειρηματικότητα
3. την ανάπτυξη εναλλακτικών προτύπων τουριστικής επιχειρηματικότητας

Η διάρθρωση της συγκεκριμένης ενότητας έχει ως στόχο αφενός να εξοικειώσει τους καταρτιζόμενους με βασικά ζητήματα που σχετίζονται με την ανάπτυξη τουριστικών επιχειρήσεων (π.χ. ανάπτυξη επενδυτικού σχεδίου, αξιοποίηση ψηφιακών εργαλείων) και αφετέρου με τον εντοπισμό εναλλακτικών προτάσεων για τον τουρισμό με έμφαση σε ζητήματα βιωσιμότητας, θεματικού τουρισμού και σύζευξης με την τοπική κοινωνία και οικονομία.

Πίνακας 3. Syllabus Διδακτικής Ενότητας ΚΑΤ.3 – «Τουριστική Επιχειρηματικότητα: Οργάνωση και Διοίκηση Πολύ Μικρών, Μικρών και Μεσαίων επιχειρήσεων στον κλάδο του τουρισμού»

Πεδίο	Περιγραφή
Κωδικός Διδακτικής Ενότητας (Module)	ΚΑΤ.3
Τίτλος Διδακτικής Ενότητας	Τουριστική Επιχειρηματικότητα: Οργάνωση και Διοίκηση Πολύ Μικρών, Μικρών και Μεσαίων επιχειρήσεων στον κλάδο του τουρισμού
Επιμορφωτής	
Χρονική περίοδος	

Σύντομη περίληψη αντικειμένου διδακτικής ενότητας	Στη συγκεκριμένη διδακτική ενότητα ιδιαίτερη έμφαση θα δοθεί σε ζητήματα τουριστικής επιχειρηματικότητας, προκειμένου οι καταρτιζόμενοι να αποκτήσουν χρήσιμες γνώσεις που αφορούν την ανάπτυξη επιχειρηματικών πρωτοβουλιών στον κλάδο του τουρισμού. Αρχικά, αναλύονται βασικά ζητήματα που σχετίζονται με την ανάπτυξη και αξιολόγηση μιας επενδυτικής πρότασης, ενώ στη συνέχεια αναλύονται βασικά εργαλεία που στοχεύουν στην υποστήριξη επιχειρήσεων στον κλάδο του τουρισμού. Η διδακτική υποενότητα ολοκληρώνεται με την παρουσίαση εναλλακτικών προτάσεων τουριστικής επιχειρηματικότητας που επιδιώκουν τη σύνδεση τουριστικών επιχειρήσεων με τη βιώσιμη ανάπτυξη, την τοπική οικονομία και τον θεματικό τουρισμό
Διδακτικές υποενότητες	Η διδακτική ενότητα οργανώνεται σε 3 επιμέρους υποενότητες: 1η Υποενότητα: «Έρευνας αγοράς και αξιολόγηση επιχειρηματικών σχεδίων στον τουριστικό κλάδο» Στο πλαίσιο της συγκεκριμένης διδακτικής υποενότητας οι καταρτιζόμενοι θα εντρυφήσουν σε ζητήματα που σχετίζονται με την ανάπτυξη ενός επιχειρηματικού σχεδίου και τα απαραίτητα βήματα που πρέπει να γίνουν πριν την υλοποίηση μιας επενδυτικής δραστηριότητας. Εν προκειμένω η επενδυτική δραστηριότητα προσεγγίζεται ως μια διαδικασία που αφορά είτε τη σύσταση μιας νέας επιχείρησης είτε την επέκταση δραστηριοτήτων σε ήδη υφιστάμενες επιχειρήσεις. Στο πλαίσιο αυτό, ιδιαίτερη βαρύτητα δίνεται και στην παράμετρο της έρευνας αγοράς, ως προϋπόθεση διερεύνησης των δυνατοτήτων που προσφέρεται σε μια δεδομένη χρονική συγκυρία και σε μια συγκεκριμένη περιοχή. 2η Υποενότητα: «Αξιοποίηση ψηφιακών εργαλείων και εργαλείων υποστήριξης στον τουρισμό» Σκοπός της συγκεκριμένης υποενότητας είναι να ενημερώσει τους καταρτιζόμενους για τα βασικά εργαλεία που υφίστανται και συμβάλλουν στην ανάπτυξη και την ενίσχυση της λειτουργίας μιας επιχείρησης σε ζητήματα ανάπτυξης, βιωσιμότητας, ανταγωνιστικότητας και εξωστρέφειας. Μεταξύ άλλων αναλύονται διάφορα χρηματοδοτικά και επενδυτικά εργαλεία, υπηρεσίες που προσφέρονται από διάφορους φορείς (π.χ. κοινωνικοί εταίροι, επιμελητήρια) σε ζητήματα όπως η συμβουλευτική υποστήριξη, αλλά και η χρήση ψηφιακών εργαλείων όπως ψηφιακές πλατφόρμες για τον τουρισμό. 3η Υποενότητα: «Τουριστική επιχειρηματικότητα και τοπική οικονομία με έμφαση στον βιώσιμο και θεματικό τουρισμό» Κατά τη διάρκεια της συγκεκριμένης διδακτικής υποενότητας θα αναλυθούν οι προοπτικές και οι ευκαιρίες που διανοίγονται μέσα από την ανάπτυξη εναλλακτικών πρακτικών και μοντέλων τουριστικής επιχειρηματικότητας. Μεταξύ άλλων, θα αναλυθούν ζητήματα συσχέτισης του τουρισμού με την τοπική οικονομία (π.χ. προϊόντα

	πρωτογενούς τομέας), τις δυνατότητες ανάπτυξης του θεματικού τουρισμού (π.χ. πολιτιστικός, γαστρονομικός, θρησκευτικός, φυσιολατρικός- περιηγητικός), αλλά και της δυνατότητας που προσφέρει ο βιώσιμος τουρισμός. Η συγκεκριμένη υποενότητα θα συνδυαστεί με τις δυνατότητες που οι εναλλακτικές μορφές τουρισμού προσφέρουν στην επιμήκυνση της τουριστικής περιόδου.
Σκοποί – Στόχοι και Δεξιότητες	Βασικός σκοπός της ενότητας είναι η εξοικείωση των καταρτιζόμενων με βασικά στοιχεία και παραμέτρους που σχετίζονται με την τουριστική επιχειρηματικότητα. Κύριος στόχος αποτελεί η καλύτερη ανταπόκρισή των συμμετεχόντων στις απαιτήσεις που δημιουργούνται από το σύγχρονο επιχειρηματικό περιβάλλον στον τουριστικό κλάδο. α) Γενικές δεξιότητες • Κριτική ικανότητα • Λήψη αποφάσεων • Προσαρμογή σε νέα δεδομένα • Πρόσβαση και ανάλυση ψηφιακών δεδομένων • Επίλυση προβλημάτων • Διαχείριση πληροφοριών • Προσδιορισμός ευκαιριών • Ανάπτυξη στόχων και στρατηγικών α) Επαγγελματικές δεξιότητες • Χρήση πλατφορμών ηλεκτρονικού τουρισμού • Εκπαίδευση σε θέματα βιώσιμου τουρισμού • Περιβαλλοντικός αντίκτυπος τουρισμού • Τουριστική αγορά • Ανάπτυξη τουριστικών προϊόντων • Στρατηγικός σχεδιασμός μάρκετινγκ για τη διαχείριση προορισμών • Διαχείριση της διατήρησης της φυσικής και πολιτιστικής κληρονομιάς γ) Συμπεριφορές / Στάσεις • Κατανόηση των βασικών τάσεων και δυνατοτήτων σχετικά με τη λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων • Αξιοποίηση σύγχρονων εργαλείων και πρακτικών για τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας και της εξωστρέφειας μιας επιχείρησης • Προσαρμογή και εφαρμογή σύγχρονων πρακτικών για τον τουρισμό, με έμφαση σε ζητήματα σύζευξης με την τοπική κοινωνία, ανάπτυξης του θεματικού τουρισμού και την βιωσιμότητα του τουριστικού προϊόντος

Μαθησιακά αποτελέσματα	Με την ολοκλήρωση της ενότητας οι καταρτιζόμενοι/ες θα είναι σε θέση να: • Εφαρμόζουν βασικές τεχνικές και εργαλεία της έρευνας αγοράς. • Διαμορφώνουν ένα επιχειρηματικό σχέδιο για τουριστικές επιχειρήσεις • Αξιοποιούν επενδυτικά εργαλεία στον κλάδο του τουρισμού • Υιοθετούν σύγχρονα τεχνολογικά εργαλεία και να συμμετέχουν σε δράσεις υποστήριξης των τουριστικών επιχειρήσεων • Αξιοποιούν τις δυνατότητες που προσφέρουν τα εναλλακτικά τουριστικά μοντέλα
Ενδεικτικές εκπαιδευτικές δραστηριότητες	Σύγχρονη εκπαίδευση (10 ώρες) • Ανάλυση των σχετικών ζητημάτων μέσα από την χρήση powerpoint • Παρουσίαση επιχειρηματικών σχεδίων και ανάλυση σχετικών παραδειγμάτων- ανάπτυξη σχετικών υποδειγμάτων από τους καταρτιζόμενους • Επίδειξη βασικών ψηφιακών εργαλείων και πλατφορμών στον τουριστικό κλάδο. • Προβολή πετυχημένων παραδειγμάτων που σχετίζονται με τις εναλλακτικές μορφές τουρισμού Ασύγχρονη εκπαίδευση (10 ώρες) • Μελέτη παρουσιάσεων, σημειώσεων και σχετικών κειμένων που αφορούν την οργάνωση και λειτουργία τουριστικών επιχειρήσεων. • Παρακολούθηση οπτικοακουστικού υλικού (π.χ. videos, podcasts)
Αξιολόγηση	Η τελική αξιολόγηση των καταρτιζόμενων για το συγκεκριμένο πρόγραμμα κατάρτισης περιλαμβάνει 40 ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής, οι οποίες θα αντλούνται από τράπεζα ερωτήσεων που καλύπτει το σύνολο των θεματικών της ενότητας (5 διδακτικές ενότητες). Οι ερωτήσεις θα ελέγχουν τόσο τη γνώση βασικών εννοιών και τάσεων όσο και την ικανότητα εφαρμογής και κριτικής ερμηνείας των πληροφοριών. Οι λεπτομέρειες (χρόνος εξέτασης, απαιτούμενο ποσοστό επιτυχίας κ.λπ.) θα προσδιορίζονται στον συνολικό κανονισμό αξιολόγησης του Υπο-Προγράμματος.

Εισαγωγή στη Διδακτική Ενότητα ΚΑΤ.4 «Δράσεις ανάδειξης και υποστήριξης εκπαιδευτικών διαδρομών και πρακτικών στον κλάδο του τουρισμού»

Η Διδακτική Ενότητα ΚΑΤ.4 «Δράσεις ανάδειξης και υποστήριξης εκπαιδευτικών διαδρομών και πρακτικών στον κλάδο του τουρισμού», προέκυψε ως αποτέλεσμα των ευρημάτων της ποιοτικής έρευνας που υλοποιήθηκε για τις ανάγκες του ΠΜΔΑΑΕ Π. Αναλυτικότερα, ως βασική παράμετρος της έλλειψης εργατικού δυναμικού στον Τουριστικό κλάδο αναδείχθηκε η χαμηλή ελκυστικότητά του μεταξύ των νέων και των οικογενειών τους. Παράλληλα, ως σημαντικό ζήτημα επισημάνθηκε και η έλλειψη βασικών γνώσεων και δεξιοτήτων, είτε μεταξύ των εργαζομένων που σταθερά απασχολούνται στον τουρισμό είτε μεταξύ ανθρώπων που από ανάγκη, ευκαιριακά ή συγκυριακά, απασχολούνται στον κλάδο.

Ο σκοπός της συγκεκριμένης υποενότητας είναι διττός. Αφενός να αναπτύξει στρατηγικές και πρακτικές που θα μπορούσαν να συμβάλλουν στην ενίσχυση της ελκυστικότητας του κλάδου, με έμφαση στην ανάδειξη της σημασίας της εκπαίδευσης στους νέους και τις οικογένειές τους. Αφετέρου να εξοικειώσει τους καταρτιζόμενους με τις εκπαιδευτικές δυνατότητες και επιλογές που διαθέτουν οι επιχειρήσεις και οι εργαζόμενοι στον Τουρισμό.

Από την ανάλυση του κλάδου αναδείχθηκαν επανειλημμένα:

- Ο χαμηλός βαθμός ελκυστικότητας των τουριστικών επαγγελμάτων από τους νέους και τις οικογένειές τους,
- Οι σημαντικές ελλείψεις στο επίπεδο της τουριστικής εκπαίδευσης
- Η έλλειψη σημαντικών γνώσεων και δεξιοτήτων σε αρκετά επαγγέλματα του κλάδου
- Η μεγάλη έλλειψη εργαζομένων στα τουριστικά επαγγέλματα, που δημιουργεί την αντίληψη, ότι η εύρεση εργασίας, ακόμα και χωρίς τα απαραίτητα προσόντα, είναι μια εύκολη διαδικασία

Η ΚΑΤ.4 εστιάζει σε δύο κύρια ζητήματα, που συνδέονται με την εκπαιδευτική διαδικασία. Αρχικά, να «επικοινωνήσει» τα πλεονεκτήματα της τουριστικής εκπαίδευσης, με κύριο στόχο να συμβάλει στη μεγαλύτερη ελκυστικότητα των επαγγελμάτων, ειδικά στην περιφέρεια Κρήτης. Ακολούθως, να εξοικειώσει τους καταρτιζόμενους με τις δυνατότητες εκπαίδευσης που υπάρχουν, είτε σε ενδοεπιχειρησιακό επίπεδο (π.χ. κατάρτιση) είτε στο γενικότερο επίπεδο της τουριστικής εκπαίδευσης με έμφαση στις διάφορες δυνατότητες, αλλά και τις ελλείψεις που καταγράφονται.

Πίνακας 4. Syllabus Διδακτικής Ενότητας ΚΑΤ.4 – «Δράσεις ανάδειξης και υποστήριξης εκπαιδευτικών διαδρομών και πρακτικών στον κλάδο του τουρισμού»

Πεδίο	Περιγραφή
Κωδικός Διδακτικής Ενότητας (Module)	ΚΑΤ.4
Τίτλος Διδακτικής Ενότητας	Δράσεις ανάδειξης και υποστήριξης εκπαιδευτικών διαδρομών και πρακτικών στον κλάδο του τουρισμού
Επιμορφωτής	
Χρονική περίοδος	
Σύντομη περίληψη αντικειμένου διδακτικής ενότητας	Η ενότητα επικεντρώνει στη διάσταση της τουριστικής εκπαίδευσης, δίνοντας έμφαση τόσο σε ζητήματα ενημέρωσης αναφορικά με την εκπαίδευση στον τουριστικό κλάδο, που θα μπορούσαν να προσελκύσουν νέους εργαζόμενους, όσο και στην ανάπτυξη των γνώσεων και των δεξιοτήτων των ήδη υφιστάμενων εργαζομένων. Ιδιαίτερη μνεία γίνεται και στις συνεργατικές πρακτικές μεταξύ των επιχειρήσεων του τουρισμού, όσο και στην υλοποίηση πρακτικών κοινωνικού διαλόγου που θα μπορούσαν να συμβάλλουν στην περαιτέρω ενίσχυση της ελκυστικότητας των επαγγέλματων του τουρισμού.
Διδακτικές υποενότητες	Η διδακτική ενότητα οργανώνεται σε 3 επιμέρους υποενότητες: 1^η Υποενότητα: «Ανάπτυξη κουλτούρας εκπαίδευσης και κατάρτισης σε τουριστικά επαγγέλματα» Η διδακτική ενότητα στοχεύει στην ανάλυση συγκεκριμένων εργαλείων δημοσιότητας και προβολής με στόχο την αλλαγή της αντίληψης και της κουλτούρας για τα επαγγέλματα του τουρισμού, κυρίως μεταξύ των νέων και των οικογένειών τους. Παράλληλα, θα αναπτυχθούν συγκεκριμένες πρακτικές που θα μπορούσαν να εφαρμοστούν αναφορικά με το εν λόγω ζήτημα με ιδιαίτερη έμφαση σε πρωτοβουλίες που θα μπορούσαν να αναλάβουν από κοινού οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον τουριστικό κλάδο (π.χ. μέρες καριέρας, υποτροφίες και βραβεία), σε αρκετές περιπτώσεις, σε συνεργασία με την Περιφέρεια. 2^η Υποενότητα: «Ανάπτυξη δράσεων ενδοεπιχειρησιακής κατάρτισης» Η ενδοεπιχειρησιακή κατάρτιση και γενικά η μάθηση σε περιβάλλον εργασίας, συνιστά μια σημαντική διάσταση για τα επαγγέλματα του τουριστικού κλάδου. Εν προκειμένω, θα δοθεί βαρύτητα στις πρακτικές και τις δυνατότητες υλοποίησης σχετικών δράσεων, ενίοτε και μέσα από πρακτικές συνεργασίας μεταξύ των επιχειρήσεων. 3^η Υποενότητα: «Ενημέρωση εκπαιδευτικών διαδρομών και προγραμμάτων διττής εκπαίδευσης στον Τουρισμό»

	Η συγκεκριμένη υποενότητα θα εστιάσει στο ζήτημα των εκπαιδευτικών διαδρομών στον τουριστικό κλάδο, δίνοντας έμφαση σε δύο κύρια ζητήματα. Αφενός στην ύπαρξη των διαφορετικών εκπαιδευτικών διαδρομών στα τουριστικά επαγγέλματα (π.χ. τριτοβάθμια, μεταλυκειακή εκπαίδευση, ΕΠΑΣ ΟΑΕΔ) και αφετέρου στην ανάλυση των βασικών ελλείψεων σε επίπεδο τουριστικής εκπαίδευσης και ιδιαίτερα στην Κρήτη, ως προϋπόθεση απαραίτητη για την αντιμετώπιση των σχετικών αναγκών από τους εκπροσώπους εργαζομένων και εργοδοτών.
Σκοποί – Στόχοι και Δεξιότητες	Γενικός σκοπός της ενότητας είναι η ανάπτυξη μιας κουλτούρας εκπαίδευσης από τους καταρτιζόμενους, ως προϋπόθεση απαραίτητη για την καλύτερη άσκηση επαγγελμαμάτων που εντάσσονται στον τουριστικό κλάδο. α) Γενικές δεξιότητες • Λειτουργία στο πλαίσιο μιας ομάδας • Κριτική σκέψη • Ανάλυση μαθησιακών αναγκών • Διαχείριση αναγκών σε εργασιακό περιβάλλον • Εκπαίδευση ενηλίκων σε εργασιακό περιβάλλον β) Επαγγελματικές δεξιότητες • Διδασκαλία αρχών τουρισμού • Εκπαίδευση σε θέματα τουρισμού, όπως βιώσιμου τουρισμού • Παροχή κατάρτισης για τη διαχείριση του τουρισμού • Πολιτικές τουριστικού τομέα • Στρατηγικός σχεδιασμός μάρκετινγκ για τη διαχείριση προορισμών • Συνεργασία με εμπλεκόμενους φορείς για την προώθηση τουριστικών προορισμών • Διδασκαλία και κατάρτιση γ) Συμπεριφορές / Στάσεις • Συμμετοχή σε εκπαιδευτικές δράσεις τόσο πριν όσο και κατά την ένταξή τους στην αγορά εργασίας. • Συμβολή στην ανάπτυξη κουλτούρας εκπαίδευσης, κυρίως μεταξύ των νέων και των οικογένειών τους, για τα επαγγέλματα του τουρισμού • Υποστήριξη δράσεων εκπαίδευσης και κατάρτισης σε ενδοεπιχειρησιακό επίπεδο
Μαθησιακά αποτελέσματα	Με την ολοκλήρωση της ενότητας οι καταρτιζόμενοι/ες θα είναι σε θέση να:

	• Αναλύουν βασικά εργαλεία προβολής και δημοσιότητας που μπορούν να συμβάλλουν στην ελκυστικότητα των τουριστικών επαγγελμάτων. • Αντιλαμβάνονται τη σημασία της συνεργασίας μεταξύ όλων των εμπλεκόμενων δρώντων, ως προϋπόθεση απαραίτητη για την ανάπτυξη και της βελτίωση των αποτελεσμάτων της τουριστικής εκπαίδευσης. • Περιγράφουν πρακτικές μάθησης στο χώρο εργασίας στις διάφορες διαδρομές εκπαίδευσης. • Κατανοούν τη σημασία της εκπαίδευσης και κατάρτισης για τα επαγγέλματα του τουριστικού κλάδου
Ενδεικτικές εκπαιδευτικές δραστηριότητες	Σύγχρονη εκπαίδευση (10 ώρες) • Ανάλυση των σχετικών ζητημάτων μέσα από την χρήση powerpoint • Ομαδική συζήτηση για τις μέχρι τώρα επαγγελματικές εμπειρίες και προσδοκίες των συμμετεχόντων από τον κλάδο (σύντομες παρεμβάσεις). • Προβολή πετυχημένων παραδειγμάτων που σχετίζονται με την ανάπτυξη πρακτικών εκπαίδευσης και μαθητείας στο χώρο των επιχειρήσεων Ασύγχρονη εκπαίδευση (10 ώρες) • Μελέτη παρουσιάσεων, σημειώσεων και σχετικών κειμένων που αφορούν το τουριστικό μάρκετινγκ και την επικοινωνία στο χώρο του τουρισμού. Ανάλυση κλαδικών συστημάτων διακυβέρνησης με έμφαση στον τουρισμό. • Παρακολούθηση οπτικοακουστικού υλικού (π.χ. videos, podcasts)
Αξιολόγηση	Η αξιολόγηση της ενότητας πραγματοποιείται μέσω τεστ 40 ερωτήσεων πολλαπλής επιλογής, που καλύπτει και τις τρεις υποενότητες (επικοινωνία – συνεργασία/συγκρούσεις – ισότητα/μη διάκριση). Οι ερωτήσεις ελέγχουν την κατανόηση βασικών αρχών και εννοιών αλλά και την ικανότητα επιλογής καταλληλότερης στάσης ή πρακτικής σε συγκεκριμένα, απλά σενάρια (π.χ. πώς απαντώ, τι αποφεύγω, ποια στάση προάγει τη συνεργασία). Τα όρια επιτυχίας και ο τρόπος διεξαγωγής της εξέτασης καθορίζονται στον συνολικό κανονισμό αξιολόγησης του Υπο-Προγράμματος.

Εισαγωγή στη Διδακτική Ενότητα ΚΑΤ.5 «Ένταξη μεταναστών και ευάλωτων κοινωνικών ομάδων στην αγορά εργασίας του Τουρισμού»

Η Διδακτική Ενότητα ΚΑΤ.5 «Ένταξη μεταναστών και ευάλωτων κοινωνικών ομάδων στην αγορά εργασίας του Τουρισμού» επικεντρώνει σ' εκείνες τις κατηγορίες εργαζομένων που παρουσιάζουν τον υψηλότερο βαθμό επισφάλειας και ευαλωτότητας, μεταξύ των υπολοίπων κλάδων της οικονομίας. Κατά βάση, αναδεικνύει τα εμπόδια, τις δυσκολίες και τις συνθήκες που αντιμετωπίζουν οι μετανάστες και οι υπόλοιπες ευάλωτες κατηγορίες εργαζομένων (π.χ. γυναίκες, ΑμΕΑ, νέοι) που εργάζονται ή επιθυμούν να εργαστούν στον κλάδο. Η ενότητα δεν επικεντρώνει αποκλειστικά και μόνο στην καταγραφή της υφιστάμενης κατάστασης, αλλά αναλύει το θεσμικό πλαίσιο και προτείνει συγκεκριμένες παρεμβάσεις που θα μπορούσαν να συμβάλλουν στην αναβάθμιση της θέσης των συγκεκριμένων κοινωνικών ομάδων στην αγορά εργασίας.

Η παρούσα διδακτική ενότητα, προέκυψε από τα ευρήματα που καταγράφηκαν κατά την υλοποίηση της ποιοτικής έρευνας, όπου μεταξύ άλλων ετέθησαν ζητήματα όπως: οι διακρατικές συμφωνίες για την εισαγωγή μεταναστών εργαζομένων από τρίτες χώρες, οι διαφορετικές κατηγορίες μεταναστών εργαζομένων και η διαμόρφωση ενός πολυπολιτισμικού εργασιακού περιβάλλοντος, η ένταξη των ευάλωτων κοινωνικά εργαζόμενων στον τουριστικό κλάδο, οι συνθήκες που αντιμετωπίζουν έναντι των υπολοίπων εργαζομένων.

Πίνακας 5. Syllabus Διδακτικής Ενότητας ΚΑΤ.5 – «Ένταξη μεταναστών και ευάλωτων κοινωνικών ομάδων στην αγορά εργασίας του Τουρισμού»

Πεδίο	Περιγραφή
Κωδικός Διδακτικής Ενότητας (Module)	ΚΑΤ.5
Τίτλος Διδακτικής Ενότητας	Ένταξη μεταναστών και ευάλωτων κοινωνικών ομάδων στην αγορά εργασίας του Τουρισμού
Επιμορφωτής	
Χρονική περίοδος	
Σύντομη περίληψη αντικειμένου διδακτικής ενότητας	Δεδομένων των τεράστιων μεγεθών της απασχόλησης στον Τουριστικό κλάδο, αλλά και των ιδιαίτερα αυξημένων αναγκών και ελλείψεων σε επίπεδο εύρεσης εργαζομένων, η εργασία μεταναστών και άλλων ευάλωτων κοινωνικών ομάδων συνιστά μια σχετικά συνηθισμένη πρακτική. Στο πλαίσιο αυτό, αρχικά, αναλύονται οι προϋποθέσεις απασχόλησης των μετακλητών υπαλλήλων στον τουρισμό, ενώ στη συνέχεια η υποενότητα επικεντρώνει στις γενικότερες εργασιακές συνθήκες που συνδέονται με την απασχόληση μεταναστών εργαζομένων. Η τελευταία ενότητα εστιάζει στις υπόλοιπες κατηγορίες ευάλωτων εργαζομένων, ακολουθώντας όμως παρόμοια συλλογιστική στην ανάδειξη εμποδίων και ανισοτήτων στην απασχόλησή τους.
Διδακτικές υποενότητες	Η διδακτική ενότητα οργανώνεται σε 3 επιμέρους υποενότητες: 1η Υποενότητα: «Εργασιακές σχέσεις για μετανάστες εποχιακούς εργαζόμενους στον τουρισμό»

	Η συγκεκριμένη διδακτική υποενότητα εστιάζει στους μετανάστες εργαζόμενους στον τουρισμό. Ιδιαίτερη βαρύτητα δίνεται στην κατηγορία των μετακλητών μεταναστών εργαζομένων οι οποίοι απασχολούνται για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα στο πλαίσιο διακρατικών συμφωνιών της Ελλάδας με τρίτες χώρες. Εν προκειμένω, θα τεθούν ζητήματα σχετικά με τις συγκεκριμένες συμφωνίες, καθώς και το τι προϋποθέτει τόσο από την πλευρά των εργαζομένων όσο και από την πλευρά των επιχειρήσεων. 2η Υποενότητα: «Ένταξη μεταναστών εργαζομένων στην αγορά εργασίας του τουρισμού» Στο πλαίσιο της ενότητας, ιδιαίτερη βαρύτητα θα δοθεί σε βασικά ζητήματα που σχετίζονται με την ένταξη διαφορών πολιτισμικών ομάδων, σ' ένα πολυπολιτισμικό περιβάλλον εργασίας. Ιδιαίτερη μνεία θα γίνει σε ζητήματα πολιτισμικών διαφορών (π.χ. γλωσσικών, εθνοτικών, φυλετικών) και ενίσχυσης της ομαλής συνύπαρξης σ' ένα περιβάλλον εργασίας. 3η Υποενότητα: «Ένταξη ευάλωτων κοινωνικών ομάδων (μη μεταναστών) στην αγορά εργασίας του τουρισμού» Η συγκεκριμένη υποενότητα επικεντρώνει στην ανάλυση της ένταξης διαφορών ευάλωτων κοινωνικών ομάδων -εκτός των μεταναστών-, όπως ΑμΕΑ, γυναικών και άλλων ευάλωτων ομάδων στο εργασιακό περιβάλλον. Επικεντρώνει σε ζητήματα διαφορετικότητας, εμποδίων (π.χ. στερεότυπα, αβεβαιότητα) και έλλειψης ευκαιριών. Αναλύει συγκεκριμένες πρακτικές υποστήριξης (π.χ. μαθητεία δίπλα σε έμπειρους επαγγελματίες). Το εν λόγω ζήτημα συνδέεται με τη συμπερίληψη, τη συνοχή της ομάδας και την εικόνα του κλάδου προς τα έξω.
Σκοποί – Στόχοι και Δεξιότητες	Βασικός σκοπός της ενότητας είναι η εξοικείωση των καταρτιζόμενων με την έννοια της διαφορετικότητας και της συμπερίληψης σ' ένα εργασιακό περιβάλλον. Στο πλαίσιο αυτό η ανάλυση θα επικεντρώσει στην κατανόηση, αλλά και την υποστήριξη διαφορών ευάλωτων κοινωνικών ομάδων στον χώρο εργασίας, ως προϋπόθεση απαραίτητη για την μεγαλύτερη εργασιακή ικανοποίηση και αποδοτικότητα. α) Γενικές δεξιότητες • Επίλυση διαφορών • Λήψη αποφάσεων • Σεβασμός διαφορετικότητας • Διατήρηση εποικοδομητικών σχέσεων εργασίας β) Επαγγελματικές δεξιότητες • Εργασία σε πολυπολιτισμικό περιβάλλον. • Πολιτικές τουριστικού τομέα

	• Χρήση ξένων γλωσσών στον κλάδο του τουρισμού • Στήριξη τουρισμού σε επίπεδο κοινότητας • Διαχείριση κατανομής τουριστικών υπηρεσιών • Στήριξη της απασχολησιμότητας των ατόμων με αναπηρία γ) Συμπεριφορές / Στάσεις • Κατανόηση εργατικών προβλέψεων και περιεχομένου συμφωνιών για την εργασία στον τουριστικό κλάδο • Διαμόρφωση συμπεριληπτικού και πολυπολιτισμικού εργασιακού περιβάλλοντος. • Ανάπτυξη στάσης σεβασμού και υποστήριξης απέναντι σε ευάλωτα άτομα και μετανάστες που εισέρχονται στον κλάδο, με έμφαση στη δίκαιη αξιολόγηση και στην αποφυγή εκμετάλλευσης.
Μαθησιακά αποτελέσματα	Με την ολοκλήρωση της ενότητας οι καταρτιζόμενοι/ες θα είναι σε θέση να: • Κατανοούν το περιεχόμενο βασικών διεθνών συμφωνιών που σχετίζονται με την εύρεση προσωπικού στον τουριστικό κλάδο • Συμβάλλουν στη διαμόρφωση ενός εργασιακού περιβάλλοντος συμπερίληψης και σεβασμού στη διαφορετικότητα • Εντοπίζουν εμπόδια και ευκαιρίες για την ένταξη ευάλωτων και μεταναστευτικών ομάδων στον τουριστικό κλάδο και να προτείνουν απλές, ρεαλιστικές παρεμβάσεις σε επίπεδο ομάδας/μικρής επιχείρησης. • Υποστηρίζουν δράσεις που ευνοούν την υποστήριξη ευάλωτων κοινωνικών ομάδων και συμβάλλουν στην καλύτερη εικόνα του κλάδου
Ενδεικτικές εκπαιδευτικές δραστηριότητες	Σύγχρονη εκπαίδευση (10 ώρες) • Ανάλυση των σχετικών ζητημάτων μέσα από την χρήση powerpoint • Ομαδική συζήτηση για τις μέχρι τώρα επαγγελματικές εμπειρίες και προσδοκίες των συμμετεχόντων από τον κλάδο (σύντομες παρεμβάσεις). • Προβολή πετυχημένων παραδειγμάτων που σχετίζονται με συμπεριληπτικά εργασιακά περιβάλλοντα Ασύγχρονη εκπαίδευση (10 ώρες) • Μελέτη παρουσιάσεων, σημειώσεων και σχετικών κειμένων που αφορούν την εργατική νομοθεσία, την εργασία σε πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα και την υποστήριξη και ανάδειξη ίσων ευκαιριών. • Παρακολούθηση οπτικοακουστικού υλικού (π.χ. videos, podcasts)
Αξιολόγηση	Η τελική αξιολόγηση των καταρτιζόμενων για το συγκεκριμένο πρόγραμμα κατάρτισης περιλαμβάνει 40 ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής, οι οποίες θα αντλούνται από τράπεζα ερωτήσεων που

	καλύπτει το σύνολο των θεματικών της ενότητας (5 διδακτικές ενότητες). Οι ερωτήσεις θα ελέγχουν τόσο τη γνώση βασικών εννοιών και τάσεων όσο και την ικανότητα εφαρμογής και κριτικής ερμηνείας των πληροφοριών. Οι λεπτομέρειες (χρόνος εξέτασης, απαιτούμενο ποσοστό επιτυχίας κ.λπ.) θα προσδιορίζονται στον συνολικό κανονισμό αξιολόγησης του Υπο-Προγράμματος.
--	--

Επίλογος

Τα syllabi που αναλύθηκαν αφορούν τον κλάδο του τουρισμού και στοχεύουν στην ανάπτυξη ενός συνεκτικού Υπο-Προγράμματος Τομεακής Κατάρτισης (συμπεριλαμβανομένων και των τριών Κοινών Διδακτικών Ενοτήτων για τις αναγκαίες οριζόντιες- ήπιες δεξιότητες: OPI.1-OPI.3), το οποίο αξιολογεί τα ευρήματα της ποιοτικής διερεύνησης, μετατρέποντάς τα σε συγκεκριμένες, δομημένες μαθησιακές ενότητες. Καλύπτουν το σύνολο των κρίσιμων διαστάσεων που αναδείχθηκαν από τους/τις συμμετέχοντες στο focus group, εστιάζοντας σε ζητήματα όπως, οι τάσεις της αγοράς εργασίας, οι εργασιακές σχέσεις και το εργατικό δίκαιο, η τουριστική επιχειρηματικότητα, οι ανάγκες σε εκπαίδευση και κατάρτιση, αλλά και η εργασία σε πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα και περιβάλλοντα με σημαντικό βαθμό διαφορετικότητας.

Το πρόγραμμα τομεακής κατάρτισης δεν αντιμετωπίζει τους καταρτιζόμενους απλώς ως «λήπτες γνώσης», αλλά ως επαγγελματίες που καλούνται να κινηθούν μέσα σε ένα απαιτητικό και ταυτόχρονα δυναμικό περιβάλλον. Η διάρθρωση σε προσδιορισμένα modules, με ρητούς μαθησιακούς στόχους, αναμενόμενα αποτελέσματα (γνώσεις-δεξιότητες-ικανότητες), ενδεικτικές δραστηριότητες και τυποποιημένη αξιολόγηση (40 ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής ανά ενότητα), επιτρέπει την άμεση αξιοποίηση του Υπο-Προγράμματος από την Περιφέρεια Κρήτης, κοινωνικούς εταίρους, επιμελητήρια και φορείς κατάρτισης και δια βίου μάθησης. Παράλληλα, διευκολύνει την αντιστοίχισή του με πιστωτικές μονάδες (ECTS) και τη μελλοντική ένταξή του σε ευρύτερα σχήματα πιστοποίησης.

Σε επίπεδο πολιτικής, το παραδοτέο ΠΕ.3.2.3.3 μπορεί να λειτουργήσει ως πρακτικό εργαλείο σχεδιασμού στοχευμένων παρεμβάσεων για τον Τουριστικό κλάδο στην Περιφέρεια Κρήτης: συνδέει τη διάγνωση αναγκών με συγκεκριμένες διδακτικές ενότητες, δίνει σαφή εικόνα του απαιτούμενου μαθησιακού φόρτου και προσφέρει ένα έτοιμο υπόδειγμα για την ανάπτυξη εκπαιδευτικού υλικού, τραπεζών ερωτήσεων και μηχανισμών αξιολόγησης. Επιπλέον, η λογική και η δομή του Υπο-Προγράμματος είναι επαναχρησιμοποιήσιμες και για τους υπόλοιπους κλάδους (Πρωτογενής, Εμπόριο, Μεταποίηση, Κατασκευές), ακολουθώντας μια κοινή συλλογιστική, επιτρέποντας, παράλληλα, την κλιμάκωση του Προγράμματος-Πλαισίου Τομεακής Κατάρτισης με ενιαία φιλοσοφία και προδιαγραφές.

Τέλος, η έμφαση στην ισότητα, στη συμπερίληψη και στις ίσες ευκαιρίες ευθυγραμμίζει το Υπο-Πρόγραμμα με σύγχρονες προσεγγίσεις στην κατάρτιση και στην πολιτική απασχόλησης. Με αυτόν τον τρόπο, το σύνολο των syllabi δεν αποτελεί μόνο ένα τυπικό εκπαιδευτικό προϊόν, αλλά μια συνεκτική πρόταση παρέμβασης για την αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού και τη βελτίωση των όρων εργασίας στον τουριστικό κλάδο.