

Working together for a **green**, **competitive** and inclusive Europe

ΟΙ ΝΕΟΙ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ – ΑΝΑΝΤΙΣΤΟΙΧΙΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΕΛΛΕΙΨΕΙΣ ΣΕ ΕΡΓΑΤΙΚΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΣΤΙΣ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΥΣΕΣ ΧΩΡΕΣ **ΣΥΝΘΕΤΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ**



Αρ. Έργου: 2017-1-285

Το έργο NESET χρηματοδοτείται με 1 124 551 € από την Ισλανδία, το Λιχτενστάιν και τη Νορβηγία μέσω των Χορηγιών του ΕΟΧ και της Νορβηγίας.

Ο στόχος του έργου είναι η υποστήριξη σε μία ευρεία διακρατική βάση της βιώσιμης ενσωμάτωσης των νέων στην αγορά εργασίας του τουρισμού, μέσω της δημιουργίας ευνοϊκών συνθηκών απασχόλησης και επιχειρηματικότητας σε διάφορες μορφές τουρισμού.

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Το έργο «NESET – NEETs’ Empowerment for Sustainable Employment in the Tourism sector» είναι διάρκειας 3 ετών, χρηματοδοτείται από την Ισλανδία, το Λιχτενστάιν και τη Νορβηγία μέσω των Χορηγιών του ΕΟΧ και της Νορβηγίας για την Νεανική Απασχόληση. Στοχεύει στην υποστήριξη της ενσωμάτωσης των νέων στην αγορά εργασίας του Τουρισμού στις συμμετέχουσες στο έργο χώρες¹, δημιουργώντας για τους NEETs συνθήκες απασχόλησης και επιχειρηματικότητας σε διάφορες μορφές τουρισμού, συμπεριλαμβάνοντας τον εναλλακτικό τουρισμό.

Η παρούσα Συνθετική Έκθεση παρουσιάζει και αναλύει τα ευρήματα των ερευνών σχετικά με τις αναντιστοιχίες δεξιοτήτων και τις ελλείψεις σε εργατικό δυναμικό στον κλάδο του τουρισμού, όπως αυτές γίνονται αντιληπτές από τους εργοδότες των συμμετεχουσών χωρών στο έργο NESET. Η πεποίθηση της Σύμπραξης του έργου είναι ότι η κατανόηση των παραπάνω είναι κρίσιμη για την αποτελεσματικότητα των προσπάθειών, οι οποίες στοχεύουν στη βελτίωση της κατάστασης των νέων στην αγορά εργασίας του τουρισμού και στην υποστήριξη της κοινωνικής τους ένταξης.

Η έρευνα βασίστηκε σε ένα δομημένο ερωτηματολόγιο με στόχο τη χαρτογράφηση των αναγκών ανάπτυξης δεξιοτήτων, οι οποίες σχετίζονται με τον τουρισμό και την κατάρτιση της ομάδας στόχου του έργου. Τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται σε αυτή την Συνθετική Έκθεση θα αποτελέσουν τη βάση για τον σχεδιασμό καινοτόμου εκπαιδευτικού προγράμματος, εκπαιδευτικής μεθοδολογίας και εκπαιδευτικού περιεχομένου (Πακέτο Εργασίας 4 – «Καινοτόμο εκπαιδευτικό υλικό και εκπαιδευτικά εργαστήρια») για την υποστήριξη της βιώσιμης ένταξης στην αγορά εργασίας των NEETs στον κλάδο του τουρισμού.

Η Συνθετική Έκθεση αναλύεται στα ακόλουθα κεφάλαια, όπως προτάθηκαν από τον Υπεύθυνο Εταίρο του Πακέτου Εργασίας 3 – Tora Consult (Εταίρος Αρ. 9), προκειμένου να είναι δυνατή η σύγκριση της πληροφορίας και των αποτελεσμάτων των σχετικών εκθέσεων από τις διάφορες χώρες που συμμετέχουν στο NESET:

¹ Οι συμμετέχουσες χώρες στο έργο NESET περιλαμβάνουν την Βουλγαρία, Κροατία, Κύπρο, Ελλάδα, Ιταλία, Πορτογαλία και Ρουμανία, ενώ η Ισλανδία συμμετέχει στην υλοποίηση του έργου ως χώρα μεταφοράς τεχνογνωσίας.

- Κεφάλαιο 1: Χαρακτηριστικά των επιχειρήσεων που συμμετείχαν στην έρευνα στις συμμετέχουσες στο έργο,
- Κεφάλαιο 2: Αντιλήψεις σχετικά με τις δεξιότητες που αφορούν τον τουρισμό μεταξύ των εργοδοτών στις συμμετέχουσες χώρες – κύρια ερευνητικά ευρήματα,
- Κεφάλαιο 3: Συγκριτική ανάλυση των δεικτών σχετικά με τα κενά δεξιοτήτων, όπως υπολογίστηκαν στις έρευνες στους νέους ενήλικες και τους εργοδότες.

Η ομάδα της Tora Consult ευχαριστεί για την αρμονική τους συνεργασία όλους τους συμμετέχοντες εταίρους που συνέβαλαν στην υλοποίηση της παρούσας έκθεσης.

Η Σύμπραξη του NESET

Ιανουάριος 2020

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΣΥΝΟΨΗ.....	5
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	7
1. ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΠΟΥ ΣΥΜΜΕΤΕΙΧΑΝ ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ	8
1.1. Δραστηριότητα των επιχειρήσεων	9
1.2. Μέγεθος (αριθμός εργαζομένων)	10
1.3. Κατά προσέγγιση ποσοστό των εργαζομένων ηλικίας 25-29 στις επιχειρήσεις	11
2. ΑΝΤΙΛΗΨΕΙΣ ΤΩΝ ΕΡΓΟΔΟΤΩΝ ΣΤΙΣ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΥΣΕΣ ΧΩΡΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ – ΚΥΡΙΑ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΥΡΗΜΑΤΑ	13
2.1. Παράγοντες σχετικοί με την βιώσιμη ένταξη των νέων ενηλίκων στον τουρισμό και αναντιστοιχίες δεξιοτήτων και ελλείψεις σε εργατικό δυναμικό σε τουριστικά επαγγέλματα	14
2.2. Σημαντικότητα και επάρκεια των κοινωνικών και επικοινωνιακών δεξιοτήτων – επιπτώσεις στην βιώσιμη ένταξη των νέων ενηλίκων στην τουριστική βιομηχανία	17
2.3. Σημαντικότητα και επάρκεια των δεξιοτήτων των νέων που σχετίζονται με την απόδοση στην εργασία – επιπτώσεις στην απασχολησιμότητα των νέων στον τουρισμό	19
2.4. Σημαντικότητα και επάρκεια των δεξιοτήτων των νέων που σχετίζονται με την επιχειρηματικότητα – επιπτώσεις στην επιχειρηματικότητα των νέων στον τουρισμό	21
3. ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΔΕΙΚΤΩΝ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΑ ΚΕΝΑ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ, ΟΠΩΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗΚΑΝ ΣΤΙΣ ΕΡΕΥΝΕΣ ΣΤΟΥΣ ΝΕΟΥΣ ΕΝΗΛΙΚΕΣ ΚΑΙ ΤΟΥΣ ΕΡΓΟΔΟΤΕΣ	23
3.1. Ερωτηματολόγια Έρευνας του NESET σε Νέους Ενήλικες και Εργοδότες – ελκυστικότητα, αναντιστοιχίες δεξιοτήτων και ελλείψεις σε εργατικό δυναμικό για συγκεκριμένα επαγγέλματα (ενοποιημένοι δείκτες).....	24
3.2. Ερωτηματολόγια Έρευνας του NESET σε Νέους Ενήλικες και Εργοδότες – δείκτες των ελλειμματικών δεξιοτήτων (Competence Gaps Indicators - CGIs).....	25
ΤΕΛΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	29
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ.....	31
Παράρτημα Α. Αποτελέσματα της έρευνας του NESET.....	31
Παράρτημα Β. Δείκτες της έρευνας του NESET για την ανάλυση των ελλειμμάτων στις δεξιότητες.....	37
Παράρτημα Γ. Ερωτηματολόγιο της έρευνας του NESET στους εργοδότες.....	40

ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΣΥΝΟΨΗ

Η δεύτερη ανάλυση των ελλειμματικών δεξιοτήτων του NESET υλοποιήθηκε μεταξύ εργοδοτών σε κάθε μία από τις συμμετέχουσες στο έργο χώρες. Το δείγμα των εργοδοτών αποτελούνταν από 150 (εκατόν πενήντα) επιχειρήσεις της τουριστικής βιομηχανίας των 7 συμμετεχουσών χωρών (Βουλγαρία – 20, Κροατία – 25, Κύπρος – 20, Ελλάδα – 20, Ιταλία – 25, Πορτογαλία – 20, Ρουμανία – 20).

Στο σύνολο της έρευνας, οι περισσότεροι εργοδότες προέρχονταν από τον επιμέρους κλάδο των «καταλυμάτων» (40.7%), ακολουθούμενο από την «εστίαση» (20.7%), τα «ταξιδιωτικά πρακτορεία και άλλες δραστηριότητες κρατήσεων» (10.0%) και τις «πολιτιστικές δραστηριότητες» (8.7%). Σχετικά με το μέγεθος των επιχειρήσεων, η μεγαλύτερη κατηγορία αυτών αποτελούνταν από πολύ μικρές επιχειρήσεις (1-9 εργαζόμενοι) σε ποσοστό 64.4%, ακολουθούμενη από την κατηγορία των μικρών επιχειρήσεων (10-49 εργαζόμενοι) σε ποσοστό 23.5% και αυτή των μεσαίων επιχειρήσεων με 50 έως 249 εργαζόμενους σε ποσοστό 8.1%. Σε περισσότερες από τις μισές επιχειρήσεις του δείγματος (51.7%), το ποσοστό των νέων που απασχολούν ήταν σε ένα εύρος από 20 έως 59% του συνόλου των εργαζομένων τους. Για ένα αξιοσημείωτο ποσοστό (14.7%) των επιχειρήσεων που συμμετείχαν στην έρευνα, απασχολούσαν νέους σε ποσοστό άνω του 60% των εργαζομένων, από το οποίο 6.0% απασχολούσαν νέους σε ποσοστό από 60 έως 79%, ενώ 8.7% απασχολούσαν νέους σε ποσοστό άνω του 80% του συνόλου των εργαζομένων τους.

Σχετικά με τις αντιλήψεις των εργοδοτών και αναφορικά με τους κύριους παράγοντες που επηρεάζουν των βιώσιμη ένταξη των νέων στην τουριστική βιομηχανία, η ανάλυση των απαντήσεών τους αναφέρει την «επικοινωνία με τους πελάτες», τη «συνεργασία με τους συναδέλφους», την «καταλληλότητα των ικανοτήτων και δεξιοτήτων», και την «αμοιβή και συνθήκες εργασίας» ως τους πιο σημαντικούς. Αναντιστοιχίες δεξιοτήτων σε τουριστικά επαγγέλματα επισημάνθηκαν κυρίως για αυτά του «σερβιτόρου», του «Στελέχους σε δραστηριότητες ψυχαγωγίας, πολιτισμού ή αθλητισμού», του «Εκπαιδευτή / Καθοδηγητή σε δραστηριότητες ψυχαγωγίας, πολιτισμού ή αθλητισμού (συμπεριλαμβανομένου του ξεναγού)» και του «Υπαλλήλου Ρεσεψιόν Ξενοδοχείου». Σύμφωνα με τους εργοδότες, οι ελλείψεις σε εργατικό δυναμικό εντοπίζονται κυρίως για τα επαγγέλματα «σερβιτόρος», «μάγειρας», «Εκπαιδευτής / Καθοδηγητής σε δραστηριότητες ψυχαγωγίας, πολιτισμού ή

αθλητισμού (συμπεριλαμβανομένου του ξεναγού)», και του «Υπαλλήλου Ρεσεψιόν Ξενοδοχείου».

Σύμφωνα με την άποψη των εργοδοτών, ελλείψεις στις κοινωνικές και επικοινωνιακές δεξιότητες των νέων ενηλίκων εντοπίζονται κυρίως σε αυτές της «μη λεκτικής επικοινωνίας», της «ενεργού ακρόασης», της «ανατροφοδότησης» και του «σεβασμού». Οι ελλείψεις στις δεξιότητες που σχετίζονται με την απόδοση στην εργασία αναφέρονται επίσης σε σχετικά υψηλό επίπεδο συνολικά και ιδιαίτερα για αυτές της «Διαχείρισης άγχους και χρόνου», της «επίλυσης προβλημάτων», της «εξυπηρέτησης πελατών», της «ομαδικότητας στην εργασία» και της «επιθυμίας για γνώση». Τα σχετικά κενά στις επιχειρηματικές δεξιότητες αναφέρονται κάπως υψηλότερα σε σύγκριση με αυτά των κοινωνικών και επικοινωνιακών δεξιοτήτων και των δεξιοτήτων που σχετίζονται με την απόδοση στην εργασία και κυρίως για τις δεξιότητες «ανθεκτικότητα», «πρωτοβουλία», «προσαρμοστικότητα» και την «απουσία φόβου για το ενδεχόμενο αποτυχίας».

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της συγκριτικής ανάλυσης των απαντήσεων των νέων ενηλίκων και των εργοδοτών, τα επαγγέλματα «Υπάλληλος Ρεσεψιόν Ξενοδοχείου», «Εκπαιδευτής / οδηγός σε δραστηριότητες ψυχαγωγίας, πολιτισμού ή αθλητισμού», «Στέλεχος σε δραστηριότητες ψυχαγωγίας, πολιτισμού ή αθλητισμού», και «σερβιτόρος» θεωρούνται ελκυστικά για τους νέους ενήλικες και ταυτόχρονα είναι αυτά στα οποία εντοπίζονται από τους εργοδότες αναντιστοιχίες δεξιοτήτων και ελλείψεις σε εργατικό δυναμικό.

Οι κοινωνικές και επικοινωνιακές δεξιότητες που πληρούν ταυτόχρονα τα κριτήρια της σχετικά υψηλής σημαντικότητας και ταυτόχρονα των σημαντικών κενών στους νέους, σύμφωνα με τους ίδιους και τους εργοδότες, είναι αυτές του «σεβασμού», της «εμπιστοσύνης», της «ενεργού ακρόασης» και της «ευρύτητας σκέψης». Οι δεξιότητες που σχετίζονται με την απόδοση στην εργασία και πληρούν τα προαναφερθέντα κριτήρια είναι η «Ομαδικότητα στην εργασία», η «Επίλυση προβλημάτων», η «Διαχείριση άγχους και χρόνου», και η Εξυπηρέτηση πελατών». Τέλος, οι δεξιότητες που σχετίζονται με την επιχειρηματικότητα και πληρούν τα προαναφερθέντα κριτήρια είναι η «πρωτοβουλία», η «δημιουργικότητα», η «επινοητικότητα», η «προσαρμοστικότητα» και η «ανθεκτικότητα».

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η έρευνα για τον εντοπισμό δεξιοτήτων που εμφανίζουν αναντιστοιχία στο πλαίσιο του NESET διεξήχθη με τη συμμετοχή 150 (εκατόν πενήντα) επιχειρήσεων (Βουλγαρία – 20, Κροατία – 25, Κύπρος – 20, Ελλάδα – 20, Ιταλία – 25, Πορτογαλία – 20, Ρουμανία – 20) από τον κλάδο του τουρισμού με έδρα στις 7 χώρες που συμμετέχουν στο έργο. Οι συμμετέχοντες εντοπίστηκαν κυρίως μέσω e-mail και μέσω των υπαρχόντων δικτύων των εταίρων του έργου. Για την διασφάλιση της συμμετοχής του αναγκαίου δείγματος επιχειρήσεων, το ερωτηματολόγιο της έρευνας μεταφράστηκε σε όλες τις εθνικές γλώσσες των εταίρων του NESET και έγιναν όλες οι αναγκαίες επαφές με εργοδοτικούς φορείς και άλλα σχετικά ενδιαφερόμενα μέρη, τα οποία προσέφεραν τη συνδρομή τους για τους σκοπούς της έρευνας.

Η δομή της παρούσας Συνθετικής Έκθεσης συνίσταται σε τρία κεφάλαια, τα οποία ανταποκρίνονται στα διάφορα μέρη του Ερωτηματολογίου της έρευνας ήτοι: Κεφάλαιο 1 «Χαρακτηριστικά των επιχειρήσεων που συμμετέχουν στην έρευνα», Κεφάλαιο 2 «Αντιλήψεις των εργοδοτών στις συμμετέχουσες χώρες σχετικά με τις δεξιότητες που σχετίζονται με τον τουρισμό – κύρια ερευνητικά ευρήματα» και Κεφάλαιο 3 «Συγκριτική ανάλυση των δεικτών ελλειμματικών δεξιοτήτων υπολογισμένων για τους νέους ενήλικες και τους εργοδότες». Κάθε κεφάλαιο είναι δομημένο έτσι ώστε να αντικατοπτρίζει τις αντίστοιχες ερωτήσεις στο ερωτηματολόγιο έρευνας και παρουσιάζει / αναλύει / ερμηνεύει τα κύρια ευρήματά του ξεκινώντας με μια σύντομη επισκόπηση μισής σελίδας, όπου παρουσιάζονται τα βασικά ευρήματα. Η παρουσίαση των ευρημάτων σε όλα τα κεφάλαια υποστηρίζεται από πίνακες / διαγράμματα / διαγράμματα με αναφορές σε πηγές (δεδομένα έρευνας), τα οποία βρίσκονται στα παραρτήματα Α & Β της Συνθετικής Έκθεσης.

1. ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΠΟΥ ΣΥΜΜΕΤΕΙΧΑΝ ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ

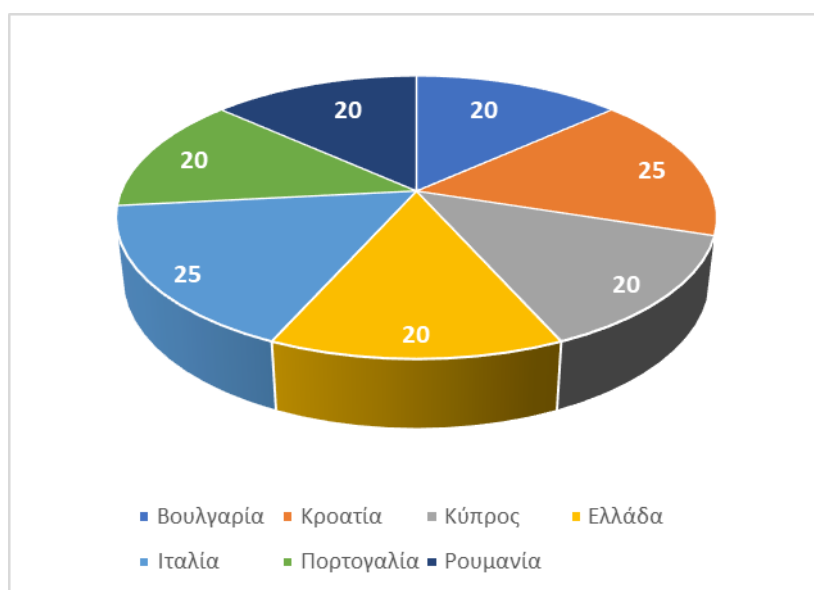
Κύρια ευρήματα του Κεφαλαίου 1:

- Το δείγμα των εργοδοτών αποτελείτο από 150 (εκατόν πενήντα) επιχειρήσεις από τον κλάδο του τουρισμού στις 7 συμμετέχουσες στο έργο χώρες (Βουλγαρία – 20, Κροατία – 25, Κύπρος – 20, Ελλάδα – 20, Ιταλία – 25, Πορτογαλία – 20, Ρουμανία – 20).
- Οι περισσότεροι εργοδότες προέρχονταν από τον επιμέρους κλάδο των «καταλυμάτων» (40.7%), ακολουθούμενο από την «εστίαση» (20.7%), τα «ταξιδιωτικά πρακτορεία και άλλες δραστηριότητες κρατήσεων» (10.0%) και τις «πολιτιστικές δραστηριότητες» (8.7%).
- Σχετικά με το μέγεθος των επιχειρήσεων, η μεγαλύτερη κατηγορία αυτών αποτελούνταν από πολύ μικρές επιχειρήσεις (1-9 εργαζόμενοι) σε ποσοστό 64.4%, ακολουθούμενη από την κατηγορία των μικρών επιχειρήσεων (10-49 εργαζόμενοι) σε ποσοστό 23.5% και αυτή των μεσαίων επιχειρήσεων με 50 έως 249 εργαζόμενους σε ποσοστό 8.1%.
- Σε περισσότερες από τις μισές επιχειρήσεις του δείγματος (51.7%), το ποσοστό των νέων που απασχολούν ήταν σε ένα εύρος από 20 έως 59% του συνόλου των εργαζομένων τους. Για ένα αξιοσημείωτο ποσοστό 14.7% των επιχειρήσεων που συμμετείχαν στην έρευνα απασχολούσαν νέους σε ποσοστό άνω του 60% των εργαζομένων, από το οποίο 6.0% απασχολούσαν νέους σε ποσοστό από 60 έως 79% και 8.7% απασχολούσαν νέους σε ποσοστό άνω του 80% του συνόλου των εργαζομένων τους.

1.1. Δραστηριότητα των επιχειρήσεων

Η δεύτερη έρευνα για τον εντοπισμό ελλειμματικών δεξιοτήτων του NESET διεξάχθηκε με τη συμμετοχή εργοδοτών από τις συμμετέχουσες στο έργο χώρες. Το δείγμα των εργοδοτών αποτελείτο από 150 (εκατόν πενήντα) επιχειρήσεις από τον κλάδο του τουρισμού στις 7 συμμετέχουσες στο έργο χώρες (Βουλγαρία – 20, Κροατία – 25, Κύπρος – 20, Ελλάδα – 20, Ιταλία – 25, Πορτογαλία – 20, Ρουμανία – 20).

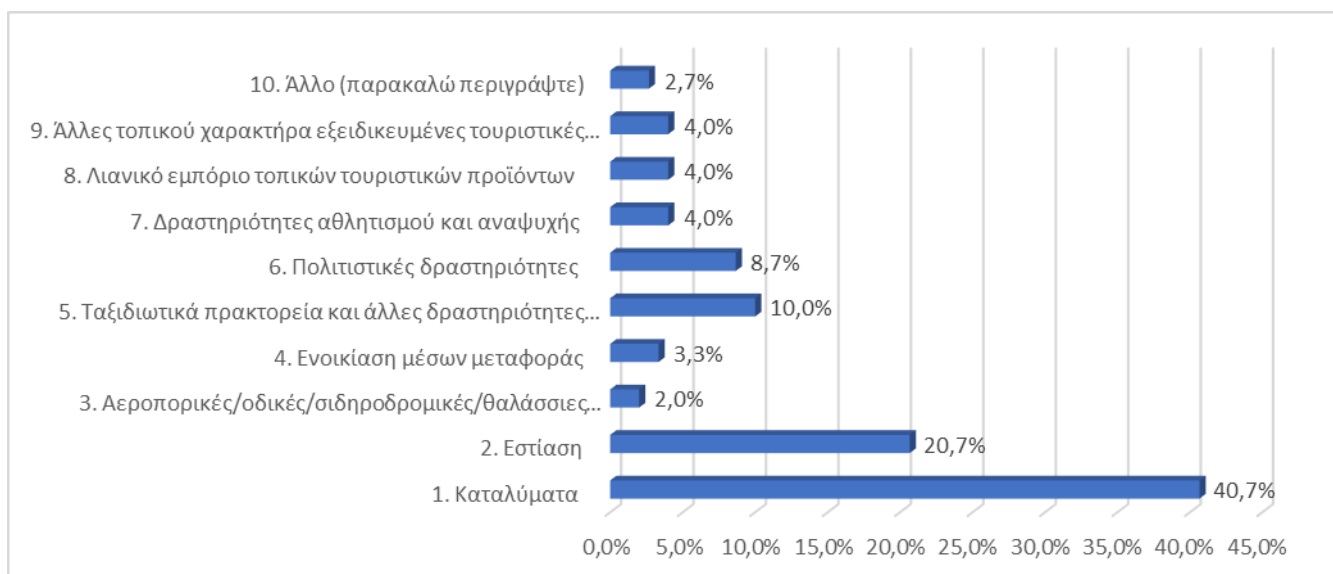
Διάγραμμα 1.1. Χώρα προέλευσης των επιχειρήσεων που συμμετείχαν στην έρευνα



Πηγή: Παράρτημα Α, Πίνακας 1.1

Οι περισσότεροι εργοδότες προέρχονταν από τον επιμέρους κλάδο των «καταλυμάτων» (40.7%), ακολουθούμενο από την «εστίαση» (20.7%), τα «ταξιδιωτικά πρακτορεία και άλλες δραστηριότητες κρατήσεων» (10.0%) και τις «πολιτιστικές δραστηριότητες» (8.7%). Ένα σημαντικό ποσοστό των εργοδοτών (20.0%) προέρχονταν από άλλους κλάδους λ.χ. «Δραστηριότητες αθλητισμού και αναψυχής», «Λιανικό εμπόριο τοπικών τουριστικών προϊόντων», «Άλλες τοπικού χαρακτήρα εξειδικευμένες τουριστικές δραστηριότητες», κλπ. (βλ. Διάγραμμα 1.2 παρακάτω). Συνολικά, το δείγμα της έρευνας αποτελούνταν από ένα αρκετά διαφοροποιημένο σύνολο εργοδοτών από τη βιομηχανία του τουρισμού, το οποίο συνέβαλε περαιτέρω στην αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος.

Διάγραμμα 1.2. δραστηριότητα των επιχειρήσεων που συμμετείχαν στην έρευνα

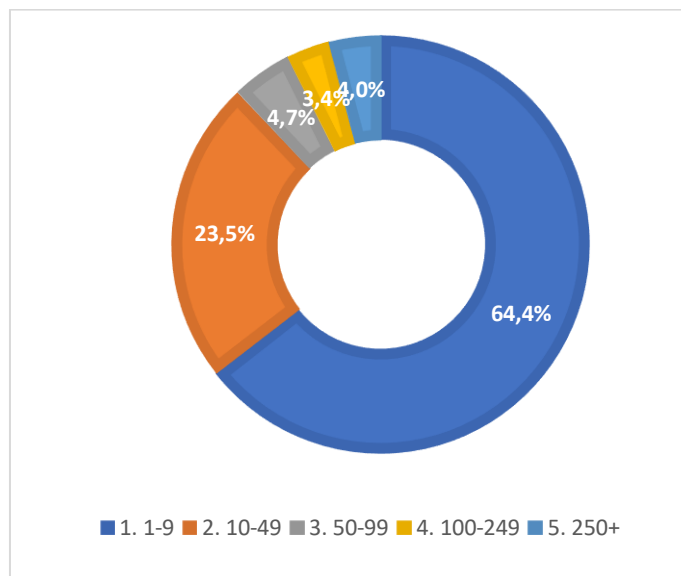


Πηγή: Παράρτημα Α, Πίνακας 1.2

1.2. Μέγεθος (αριθμός εργαζομένων)

Σχετικά με το μέγεθος των επιχειρήσεων, η μεγαλύτερη κατηγορία αυτών αποτελούνταν από πολύ μικρές επιχειρήσεις (1-9 εργαζόμενοι) σε ποσοστό 64.4%, ακολουθούμενη από την κατηγορία των μικρών επιχειρήσεων (10-49 εργαζόμενοι) σε ποσοστό 23.5% και αυτή των μεσαίων επιχειρήσεων με 50 έως 249 εργαζόμενους σε ποσοστό 8.1%. Μόνο 6 επιχειρήσεις (4% του συνολικού δείγματος) ήταν μεγάλες (με περισσότερους από 250 εργαζόμενους).

Διάγραμμα 1.3. Μέγεθος (αριθμός εργαζομένων) των επιχειρήσεων που συμμετείχαν στην έρευνα

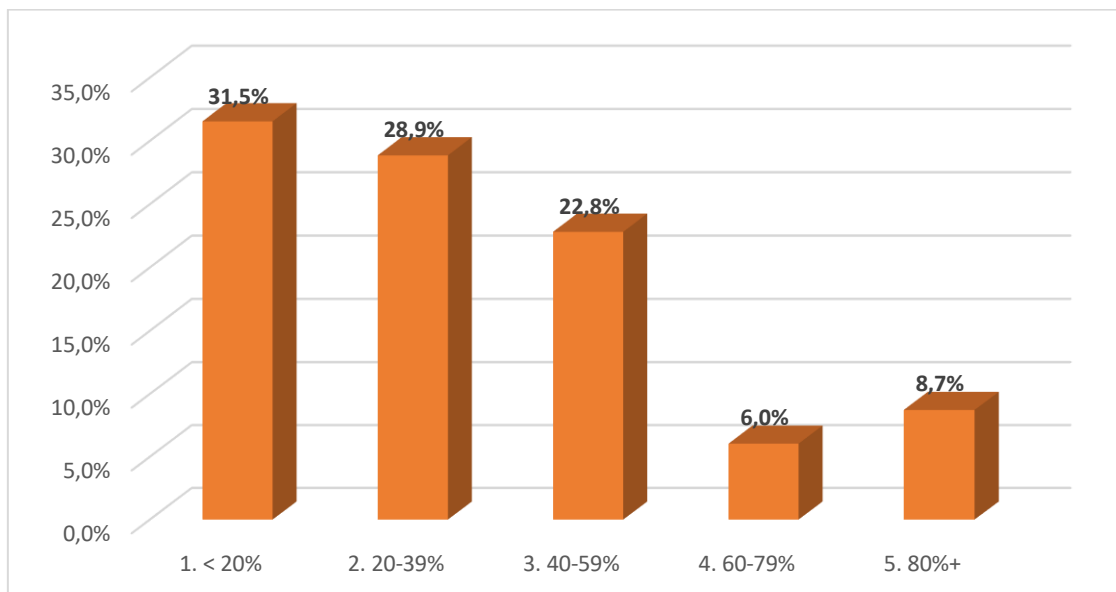


Πηγή: Παράρτημα Α, Πίνακας 1.3

1.3. Κατά προσέγγιση ποσοστό των εργαζομένων ηλικίας 25-29 στις επιχειρήσεις

Σε περισσότερες από τις μισές επιχειρήσεις του δείγματος (51.7%), το ποσοστό των νέων που απασχολούν ήταν σε ένα εύρος από 20 έως 59% του συνόλου των εργαζομένων τους. Για ένα αξιοσημείωτο ποσοστό 14.7% των επιχειρήσεων που συμμετείχαν στην έρευνα απασχολούσαν νέους σε ποσοστό άνω του 60% των εργαζομένων, από το οποίο 6.0% απασχολούσαν νέους σε ποσοστό από 60 έως 79% και 8.7% απασχολούσαν νέους σε ποσοστό άνω του 80% του συνόλου των εργαζομένων τους.

Διάγραμμα 2.4. Κατά προσέγγιση ποσοστό των εργαζομένων ηλικίας 25-29 στις επιχειρήσεις



Πηγή: Παράρτημα Α, Πίνακας 1.4

2. ΑΝΤΙΛΗΨΕΙΣ ΤΩΝ ΕΡΓΟΔΟΤΩΝ ΣΤΙΣ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΥΣΕΣ ΧΩΡΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ – ΚΥΡΙΑ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΥΡΗΜΑΤΑ

Κύρια ευρήματα του Κεφαλαίου 2:

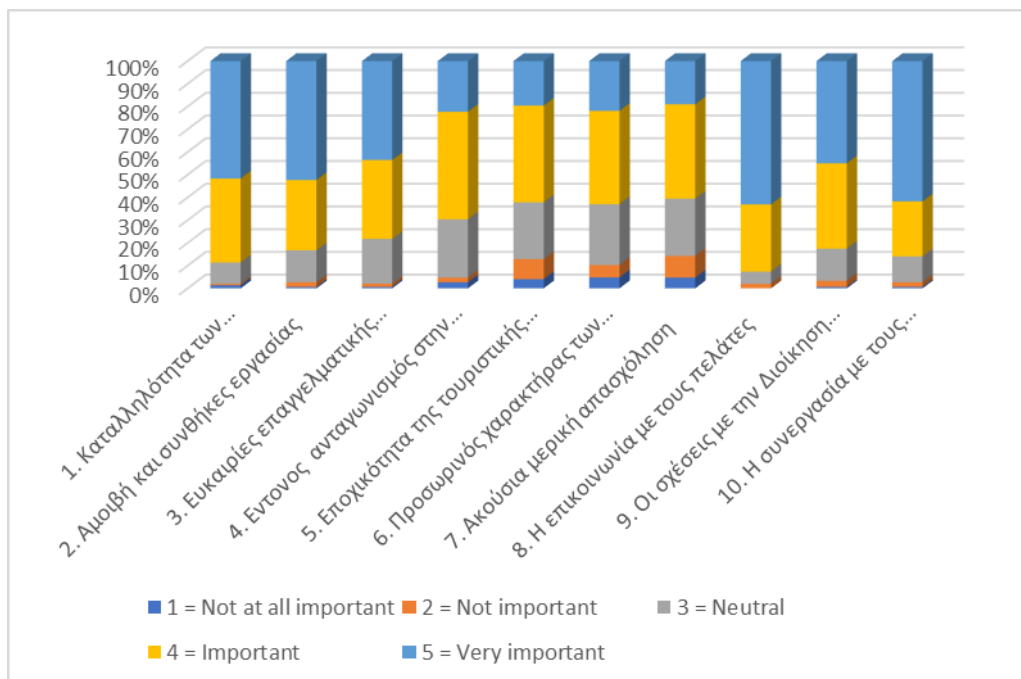
- Σχετικά με τις αντιλήψεις των εργοδοτών και αναφορικά με τους κύριους παράγοντες που επηρεάζουν των βιώσιμη ένταξη των νέων στην τουριστική βιομηχανία, η ανάλυση των απαντήσεών τους αναφέρει την «Επικοινωνία με τους πελάτες», τη «συνεργασία με τους συναδέλφους», την «καταλληλότητα των ικανοτήτων και δεξιοτήτων», και την «αμοιβή και συνθήκες εργασίας» ως τους πιο σημαντικούς.
- Αναντιστοιχίες δεξιοτήτων σε τουριστικά επαγγέλματα επισημάνθηκαν κυρίως για αυτά του «σερβιτόρου», του «Στελέχους σε δραστηριότητες ψυχαγωγίας, πολιτισμού ή αθλητισμού», του «Εκπαιδευτή / Καθοδηγητή σε δραστηριότητες ψυχαγωγίας, πολιτισμού ή αθλητισμού (συμπεριλαμβανομένου του ξεναγού)» και του «Υπαλλήλου Ρεσεψιόν Ξενοδοχείου».
- Σύμφωνα με τους εργοδότες, οι ελλείψεις σε εργατικό δυναμικό εντοπίζονται κυρίως για τα επαγγέλματα «σερβιτόρος», «μάγειρας», «Εκπαιδευτής / Καθοδηγητής σε δραστηριότητες ψυχαγωγίας, πολιτισμού ή αθλητισμού (συμπεριλαμβανομένου του ξεναγού)», και του «Υπαλλήλου Ρεσεψιόν Ξενοδοχείου».
- Σύμφωνα με την άποψη των εργοδοτών, ελλείψεις στις κοινωνικές και επικοινωνιακές δεξιότητες των νέων ενηλίκων εντοπίζονται κυρίως σε αυτές της «μη λεκτικής επικοινωνίας», της «ενεργού ακρόασης», της «ανατροφοδότησης» και του «σεβασμού».
- Οι ελλείψεις στις δεξιότητες που σχετίζονται με την απόδοση στην εργασία αναφέρονται επίσης σε σχετικά υψηλό επίπεδο συνολικά και ιδιαίτερα για αυτές της «Διαχείρισης άγχους και χρόνου», της «επίλυσης προβλημάτων», της «εξυπηρέτησης πελατών», της «ομαδικότητας στην εργασία» και της «επιθυμίας για γνώση».

- Τα σχετικά κενά στις επιχειρηματικές δεξιότητες αναφέρονται κάπως υψηλότερα σε σύγκριση με αυτά των κοινωνικών και επικοινωνιακών δεξιοτήτων και των δεξιοτήτων που σχετίζονται με την απόδοση στην εργασία και κυρίως για τις δεξιότητες «ανθεκτικότητα», «πρωτοβουλία», «προσαρμοστικότητα» και την «απουσία φόβου για το ενδεχόμενο αποτυχίας».

2.1. Παράγοντες σχετικοί με την βιώσιμη ένταξη των νέων ενηλίκων στον τουρισμό και αναντιστοιχίες δεξιοτήτων και ελλείψεις σε εργατικό δυναμικό σε τουριστικά επαγγέλματα

Στο δεύτερο τμήμα του ερωτηματολογίου οι συμμετέχοντες εργοδότες εξέφρασαν τις πεποιθήσεις τους σχετικά με τους κύριους παράγοντες που επηρεάζουν τη βιώσιμη ένταξη των νέων ενηλίκων στην τουριστική βιομηχανία, όπως επίσης και σχετικά με τις αναντιστοιχίες δεξιοτήτων και τις ελλείψεις σε εργατικό δυναμικό για έναν αριθμό τουριστικών επαγγελμάτων. Με βάση την ανάλυση των απαντήσεών τους, όλοι οι παράγοντες που αναφέρθηκαν στο ερωτηματολόγιο της έρευνας αξιολογήθηκαν κατά κύριο λόγο ως «σημαντικοί» ή ως «πολύ σημαντικοί» για την κατάσταση των νέων στην αγορά εργασίας του τουρισμού, ενώ η «επικοινωνία με τους πελάτες», η «συνεργασία με τους συναδέλφους», η «καταλληλότητα των ικανοτήτων και δεξιοτήτων» και η «αμοιβή και συνθήκες εργασίας» θεωρήθηκαν οι πιο σημαντικοί παράγοντες (βλ. Διάγραμμα 2.1 παρακάτω).

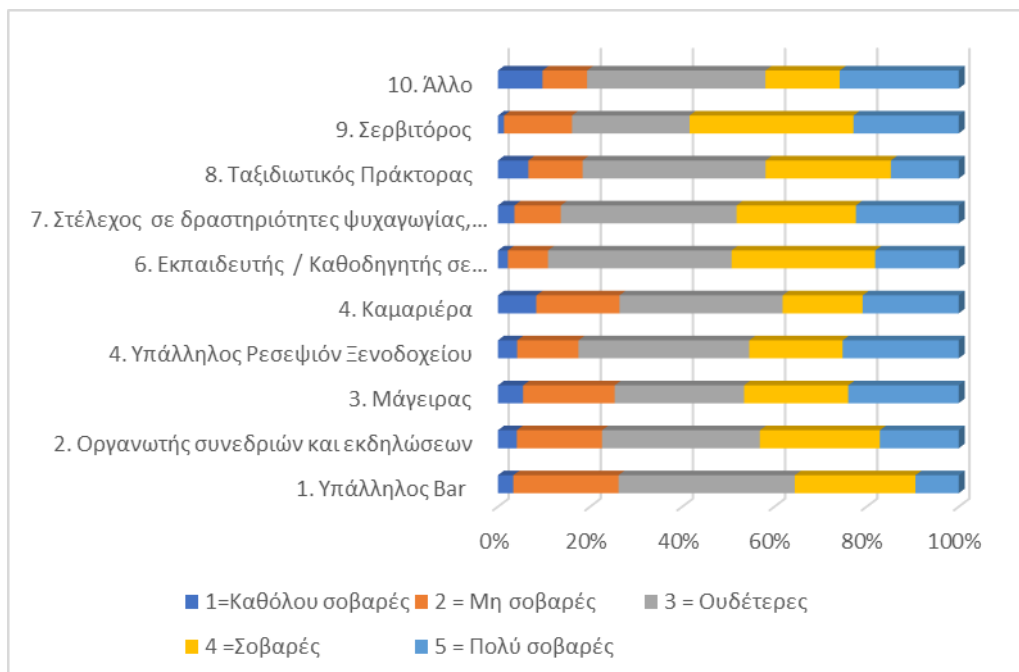
Διάγραμμα 2.1. Η σημαντικότητα των παραγόντων για την βιώσιμη ένταξη των νέων ενηλίκων στην τουριστική βιομηχανία, σύμφωνα με την άποψη των εργοδοτών



Πηγή: Παράρτημα Α, Πίνακας 2.1

Από τους συμμετέχοντες στην έρευνα ζητήθηκε να καταθέσουν την άποψή τους σχετικά με δύο σημαντικά ζητήματα τα οποία αφορούν: α) την αναντιστοιχία σε δεξιότητες για μία ομάδα τουριστικών επαγγελματιών, και, β) την αναντιστοιχία αυτή σε συνδυασμό με την έλλειψη εργατικού δυναμικού σε κάθε ένα από αυτά. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στα Διαγράμματα 2.2.A και 2.2.B που ακολουθούν.

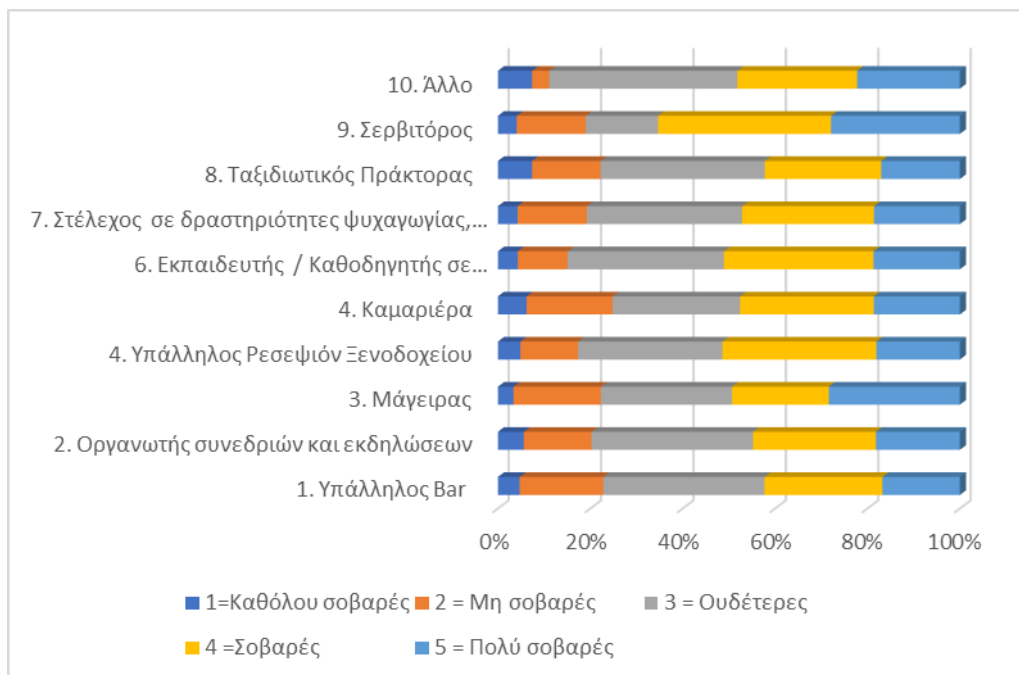
Διάγραμμα 2.2.Α. Αναντιστοιχίες δεξιοτήτων σε τουριστικά επαγγέλματα σύμφωνα με τις απόψεις των εργοδοτών



Πηγή: Παράρτημα Α, Πίνακας 2.2.Α

Το Διάγραμμα 2.2.Α δείχνει ότι οι αναντιστοιχίες δεξιοτήτων στα τουριστικά επαγγέλματα, σύμφωνα με την άποψη των εργοδοτών είναι περισσότερο σοβαρές για τα επαγγέλματα του «σερβιτόρου», του «εκπαιδευτή / καθοδηγητή σε δραστηριότητες ψυχαγωγίας, πολιτισμού ή αθλητισμού (συμπεριλαμβανομένου του ξεναγού)» και του «υπαλλήλου Ρεσεψιόν Ξενοδοχείου». Οι απαντήσεις των εργοδοτών σχετικά με τις ελλείψεις σε εργατικό δυναμικό για τα τουριστικά επαγγέλματα, για τα οποία ερωτήθηκαν, έδειξαν μία περίπου ίδια κατάσταση με τις μεγαλύτερες ελλείψεις να αφορούν τα επαγγέλματα του «σερβιτόρου», του «μάγειρα», του «εκπαιδευτή / καθοδηγητή σε δραστηριότητες ψυχαγωγίας, πολιτισμού ή αθλητισμού (συμπεριλαμβανομένου του ξεναγού)» και του «υπαλλήλου Ρεσεψιόν Ξενοδοχείου».

Διάγραμμα 2.2.Β. Ελλείψεις σε εργατικό δυναμικό στις συμμετέχουσες χώρες σύμφωνα με την άποψη των εργοδοτών

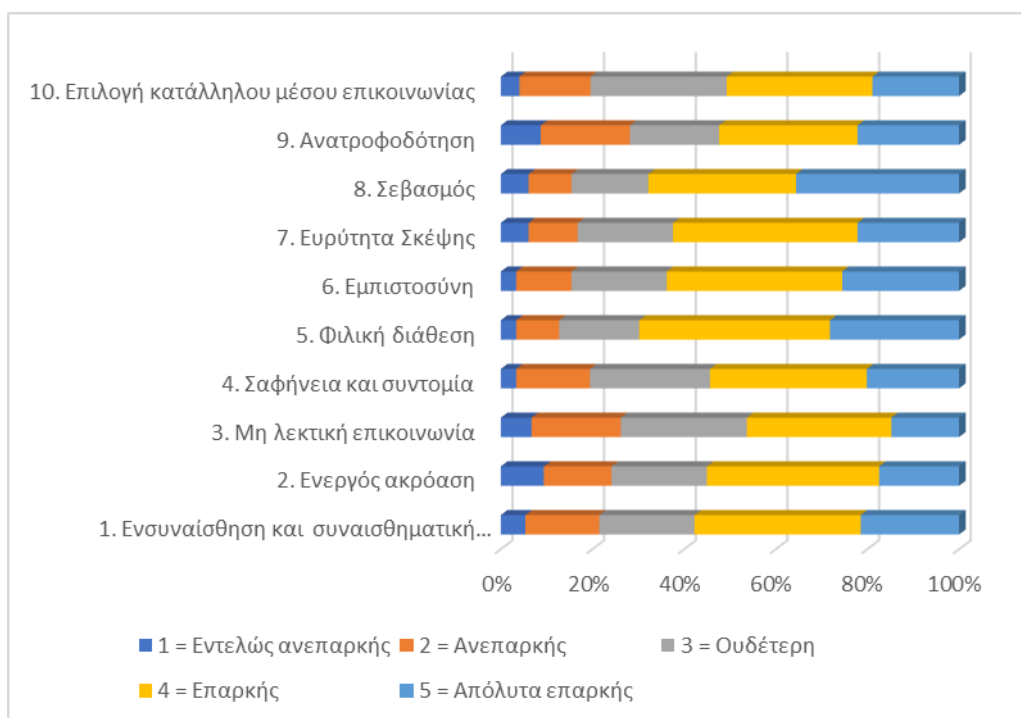
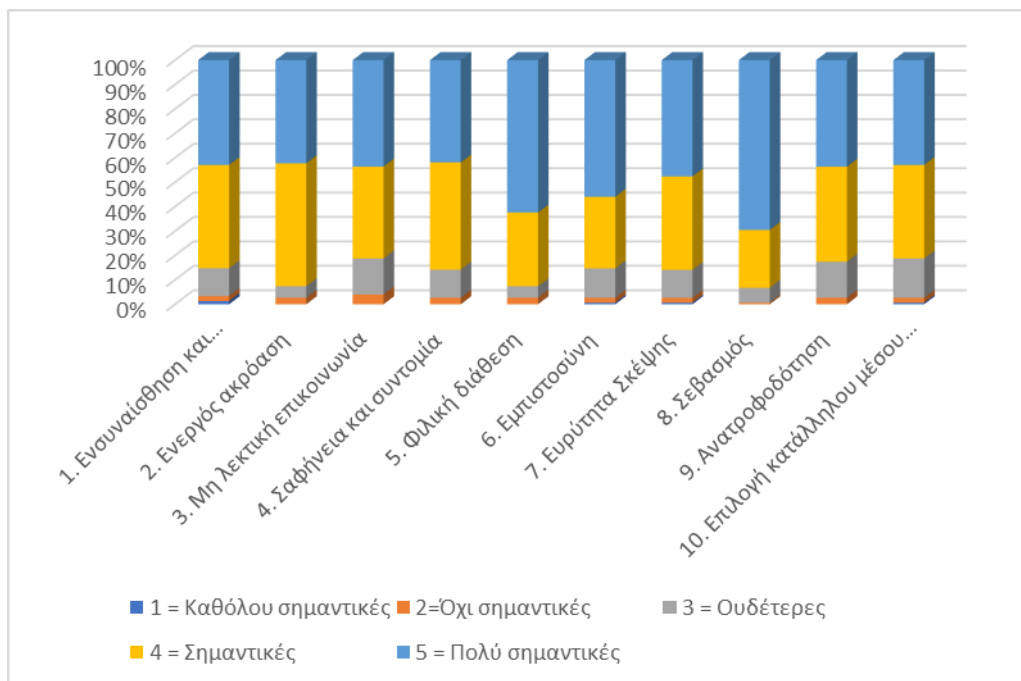


Πηγή: Παράρτημα Α, Πίνακας 2.2.Β

2.2. Σημαντικότητα και επάρκεια των κοινωνικών και επικοινωνιακών δεξιοτήτων – επιπτώσεις στην βιώσιμη ένταξη των νέων ενηλίκων στην τουριστική βιομηχανία

Σχετικά με την σημαντικότητα των κοινωνικών και επικοινωνιακών δεξιοτήτων για την βιώσιμη ένταξη των νέων στην τουριστική βιομηχανία, οι ερωτηθέντες εργοδότες ανέφεραν συχνότερα ως πιο σημαντικές τον «σεβασμό, την «φιλική διάθεση», και την «εμπιστοσύνη», ενώ η «μη λεκτική επικοινωνία», η «επιλογή κατάλληλου μέσου επικοινωνίας», η «ενσυναίσθηση και συναισθηματική νοημοσύνη», η «ανατροφοδότηση» και η «σαφήνεια και συντομία» να αναφέρονται ως σχετικά λιγότερο σημαντικές.

Διάγραμμα 2.3. Θεωρούμενη σημαντικότητα και επάρκεια των κοινωνικών και επικοινωνιακών δεξιοτήτων των νέων στην τουριστική βιομηχανία στις συμμετέχουσες χώρες, σύμφωνα με την άποψη των εργοδοτών



Πηγή: Παράρτημα Α, Πίνακες 2.3, 2.4

Οι συμμετέχοντες στην έρευνα εκτίμησαν την επάρκεια των κοινωνικών και επικοινωνιακών δεξιοτήτων των νέων ενηλίκων ως αρκετά χαμηλότερη σε σύγκριση με την σημαντικότητα τους δίνοντας ιδιαίτερη αναφορά σε αυτές του «σεβασμού», της «φιλικής διάθεσης», της «εμπιστοσύνης», και της «ευρύτητας σκέψης», ενώ αυτές της «μη λεκτικής επικοινωνίας», της «ανατροφοδότησης», της «ενεργούς ακρόασης» και της «επιλογής κατάλληλου μέσου επικοινωνίας» να θεωρούνται λιγότερο επαρκείς (διάγραμμα 2.3).

Ως εκ τούτου, το κενό στις κοινωνικές και επικοινωνιακές δεξιότητες ήταν συνολικά σχετικά υψηλό και ιδιαιτέρως για τις δεξιότητες «μη λεκτική επικοινωνία», «ενεργός ακρόαση», «ανατροφοδότηση» και «σεβασμό» (βλ. Παράρτημα Β).

2.3. Σημαντικότητα και επάρκεια των δεξιοτήτων των νέων που σχετίζονται με την απόδοση στην εργασία – επιπτώσεις στην απασχολησιμότητα των νέων στον τουρισμό

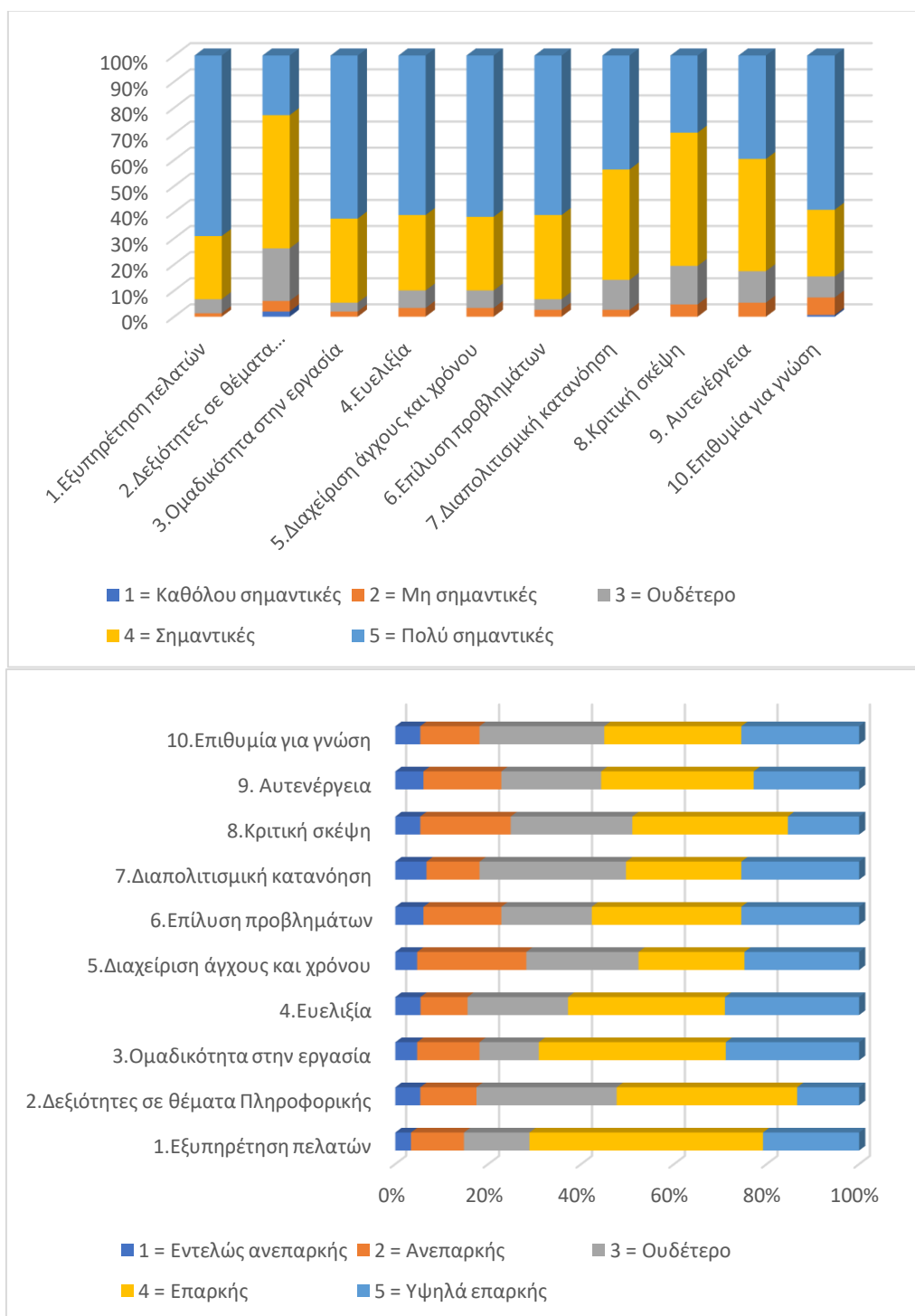
Ερωτώμενοι σχετικά με τη σημαντικότητα των δεξιοτήτων των νέων που σχετίζονται με την απόδοση στην εργασία, οι συμμετέχοντες εργοδότες ανέφεραν συχνότερα τις δεξιότητες της «Εξυπηρέτησης πελατών», την «ομαδικότητα στην εργασία», την «Επίλυση προβλημάτων» και τη «Διαχείριση άγχους και χρόνου» και «ευελιξία». Από την άλλη μεριά, οι «Δεξιότητες σε θέματα Πληροφορικής», η «κριτική σκέψη», η «αυτενέργεια» και η «Επιθυμία για γνώση» θεωρήθηκαν ως σχετικά λιγότερο σημαντικές.

Οι εργοδότες που συμμετείχαν στην έρευνα του NESET στις συμμετέχουσες χώρες αξιολόγησαν την επάρκεια των δεξιοτήτων των νέων που σχετίζονται με την απόδοση στην εργασία κατά κύριο ως «ουδέτερες» και «επαρκείς», με την μεγαλύτερη επάρκεια να σημειώνεται για την «ομαδικότητα στην εργασία», την «Εξυπηρέτηση πελατών», την «ευελιξία» και την «επιθυμία για γνώση». Στον αντίποδα, η «κριτική σκέψη», η «Διαχείριση άγχους και χρόνου», οι «Δεξιότητες σε θέματα Πληροφορικής», η «αυτενέργεια» και η «Διαπολιτισμική κατανόηση» θεωρήθηκαν κάπως λιγότερο επαρκείς (Διάγραμμα 2.4).

Τα κενά στις δεξιότητες που σχετίζονται με την απόδοση στην εργασία αξιολογήθηκαν συνολικά ως σχετικά μεγαλύτερα και στο ίδιο επίπεδο με αυτά των κοινωνικών και επικοινωνιακών δεξιοτήτων, και αφορούσαν κυρίως τη «Διαχείριση άγχους και χρόνου»,

την «επίλυση προβλημάτων», την «Εξυπηρέτηση πελατών», την «Ομαδικότητα στην εργασία» και την «επιθυμία για γνώση» (βλ. Παράρτημα Β).

Διάγραμμα 2.4. Θεωρούμενη σημαντικότητα και εκτιμώμενη επάρκεια των δεξιοτήτων των νέων που σχετίζονται με την απόδοση στην εργασία στην τουριστική βιομηχανία στις συμμετέχουσες χώρες, σύμφωνα με την άποψη των εργοδοτών



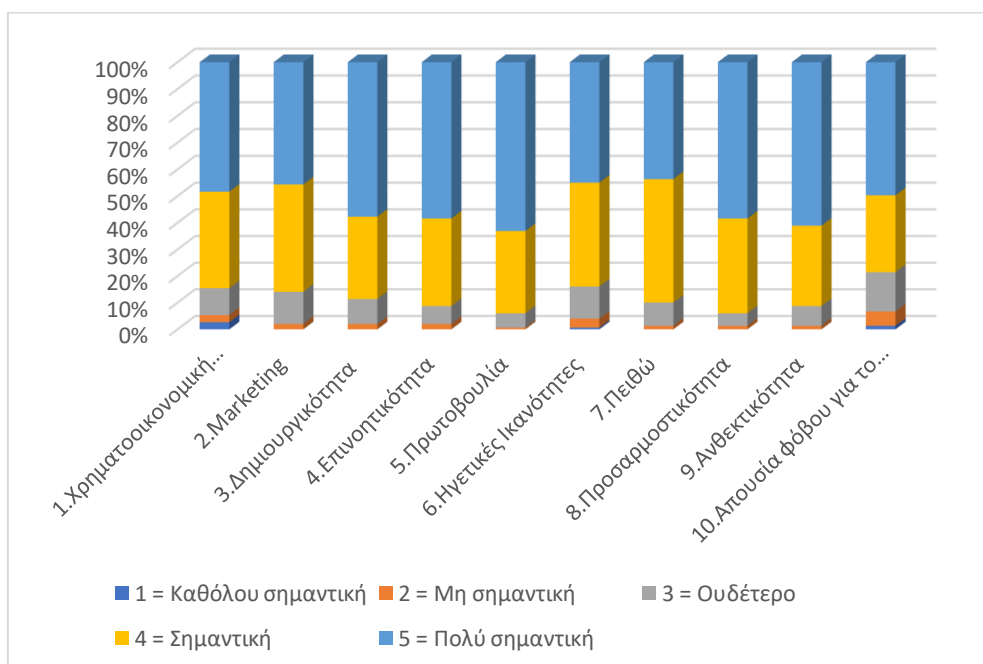
Πηγή: Παράρτημα Α, Πίνακες 2.5, 2.6

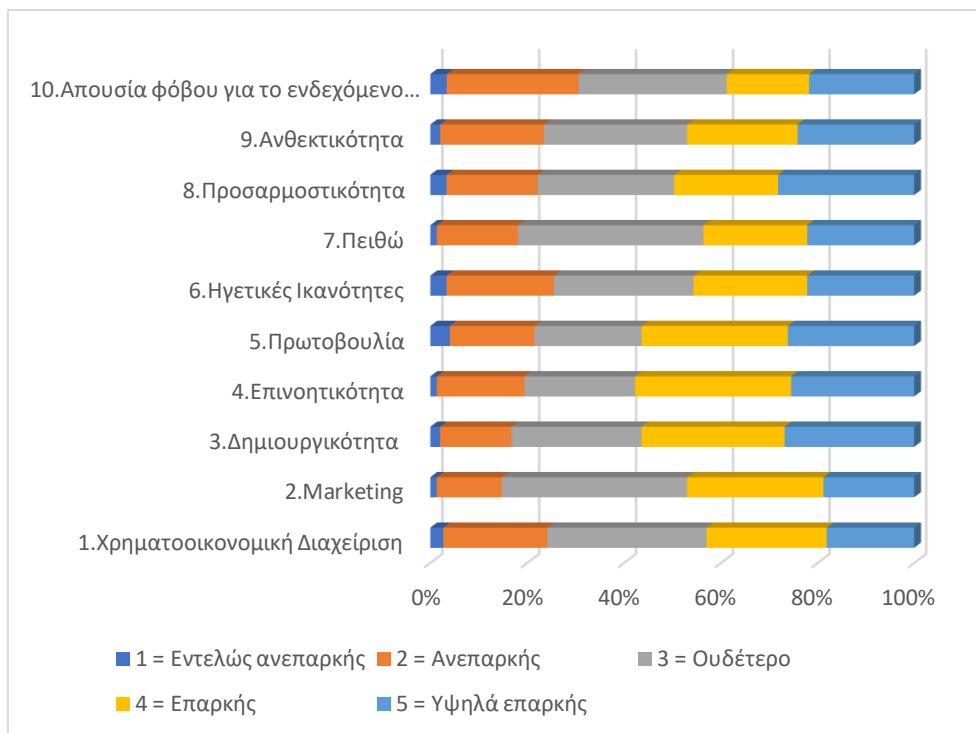
2.4. Σημαντικότητα και επάρκεια των δεξιοτήτων των νέων που σχετίζονται με την επιχειρηματικότητα – επιπτώσεις στην επιχειρηματικότητα των νέων στον τουρισμό

Αναφορικά με την εκτίμηση της σημαντικότητας των δεξιοτήτων των νέων, οι οποίες σχετίζονται με την επιχειρηματικότητα, οι ερωτώμενοι εργοδότες ανέφεραν συχνότερα την «πρωτοβουλία», την «προσαρμοστικότητα», την «ανθεκτικότητα», την «επινοητικότητα», και τη «δημιουργικότητα», ενώ η «απουσία φόβου για το ενδεχόμενο αποτυχίας», οι «ηγετικές ικανότητες», η «χρηματοοικονομική διαχείριση» και το «marketing» αξιολογήθηκαν ως σχετικά λιγότερο σημαντικές.

Οι συμμετέχοντες στην έρευνα αξιολόγησαν την επάρκεια των νέων ενηλίκων στις προαναφερθείσες δεξιότητες συνολικά ως «ουδέτερη» και «επαρκή» με τη «δημιουργικότητα», την «επινοητικότητα», την «πρωτοβουλία», και την «προσαρμοστικότητα» να θεωρούνται ως οι περισσότερο επαρκείς και τις δεξιότητες «Απουσία φόβου για το ενδεχόμενο αποτυχίας», «Χρηματοοικονομική Διαχείριση», «Ηγετικές Ικανότητες» «πειθώ» και «ανθεκτικότητα» να αξιολογούνται από τους εργοδότες ως λιγότερο επαρκείς (Διάγραμμα 2.5).

Διάγραμμα 2.5. Θεωρούμενη σημαντικότητα και εκτιμώμενη επάρκεια των δεξιοτήτων των νέων, οι οποίες αφορούν την επιχειρηματικότητα στην τουριστική βιομηχανία στις συμμετέχουσες χώρες, σύμφωνα με την άποψη των εργοδοτών





Πηγή: Παράρτημα Α, Πίνακες 2.7, 2.8

Ως εκ τούτου, τα κενά στις δεξιότητες που σχετίζονται με την επιχειρηματικότητα αξιολογήθηκαν ως σχετικά μεγαλύτερα συγκριτικά με αυτά στις κοινωνικές και επικοινωνιακές δεξιότητες και αξιολογήθηκαν ως ευρύτερα για τις δεξιότητες «ανθεκτικότητα», «πρωτοβουλία», «προσαρμοστικότητα» και «Απουσία φόβου για το ενδεχόμενο αποτυχίας» (βλ. Παράρτημα Β).

3. ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΔΕΙΚΤΩΝ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΑ ΚΕΝΑ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ, ΟΠΩΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗΚΑΝ ΣΤΙΣ ΕΡΕΥΝΕΣ ΣΤΟΥΣ ΝΕΟΥΣ ΕΝΗΛΙΚΕΣ ΚΑΙ ΤΟΥΣ ΕΡΓΟΔΟΤΕΣ

Κύρια ευρήματα του Κεφαλαίου 3:

- Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της συγκριτικής ανάλυσης των απαντήσεων των νέων ενηλίκων και των εργοδοτών, τα επαγγέλματα «Υπάλληλος Ρεσεψιόν Ξενοδοχείου», «Εκπαιδευτής / οδηγός σε δραστηριότητες ψυχαγωγίας, πολιτισμού ή αθλητισμού», «Στέλεχος σε δραστηριότητες ψυχαγωγίας, πολιτισμού ή αθλητισμού», και «σερβιτόρος» θεωρούνται ελκυστικά για τους νέους ενήλικες και ταυτόχρονα είναι αυτά στα οποία εντοπίζονται από τους εργοδότες αναντιστοιχίες δεξιοτήτων και ελλείψεις σε εργατικό δυναμικό.
- Οι κοινωνικές και επικοινωνιακές δεξιότητες που πληρούν ταυτόχρονα τα κριτήρια της σχετικά υψηλής σημαντικότητας και ταυτόχρονα των σημαντικών κενών στους νέους, σύμφωνα με τους ίδιους και τους εργοδότες είναι αυτές του «σεβασμού», της «εμπιστοσύνης», της «ενεργού ακρόασης» και της «ευρύτητας σκέψης».
- Οι δεξιότητες που σχετίζονται με την απόδοση στην εργασία και πληρούν τα προαναφερθέντα κριτήρια είναι η «Ομαδικότητα στην εργασία», η «Επίλυση προβλημάτων», η «Διαχείριση άγχους και χρόνου», και η Εξυπηρέτηση πελατών».
- Τέλος, οι δεξιότητες που σχετίζονται με την επιχειρηματικότητα και πληρούν τα προαναφερθέντα κριτήρια είναι η «πρωτοβουλία», η «δημιουργικότητα», η «επινοητικότητα», η «προσαρμοστικότητα» και η «ανθεκτικότητα».

3.1. Ερωτηματολόγια Έρευνας του NESET σε Νέους Ενήλικες και Εργοδότες – ελκυστικότητα, αναντιστοιχίες δεξιοτήτων και ελλείψεις σε εργατικό δυναμικό για συγκεκριμένα επαγγέλματα (ενοποιημένοι δείκτες)

Σε αυτό το κεφάλαιο πραγματοποιείται ανάλυση των απαντήσεων των νέων ενηλίκων και των εργοδοτών σύμφωνα με:

- Την ελκυστικότητα, τις αναντιστοιχίες δεξιοτήτων και τις ελλείψεις σε εργατικό δυναμικό για συγκεκριμένα επαγγέλματα,
- Τη σημαντικότητα, επάρκεια και τα κενά στις ικανότητες και δεξιότητες των νέων (κοινωνικές και επικοινωνιακές, δεξιότητες που σχετίζονται με την απόδοση στην εργασία και δεξιότητες που σχετίζονται με την επιχειρηματικότητα).

Πίνακας 1. Ελκυστικότητα, αναντιστοιχίες δεξιοτήτων και ελλείψεις σε εργατικό δυναμικό για συγκεκριμένα επαγγέλματα (ενοποιημένοι δείκτες)

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΑ	Ελκυστικότητα, αναντιστοιχίες δεξιοτήτων και ελλείψεις σε εργατικό δυναμικό για συγκεκριμένα επαγγέλματα (ενοποιημένοι δείκτες)		
	Νέοι Ενήλικες	Εργοδότες	
	Ελκυστικότητα	Δριμύτητα αναντιστοιχιών δεξιοτήτων	Δριμύτητα σε ελλείψεις σε εργατικό δυναμικό
1. Υπάλληλος Bar	3.72	3.15	3.32
2. Οργανωτής συνεδριών και εκδηλώσεων	3.97	3.34	3.37
3. Μάγειρας	3.55	3.33	3.52
4. Υπάλληλος Ρεσεψιόν Ξενοδοχείου	3.51	3.49	3.47
5. Καμαριέρα	2.91	3.24	3.35
6. Εκπαιδευτής / Καθοδηγητής σε δραστηριότητες ψυχαγωγίας, πολιτισμού ή αθλητισμού (συμπεριλαμβανομένου του ξεναγού)	3.95	3.49	3.50
7. Στέλεχος σε δραστηριότητες ψυχαγωγίας, πολιτισμού ή αθλητισμού	3.92	3.53	3.42
8. Ταξιδιωτικός Πράκτορας	3.82	3.32	3.22
9. Σερβιτόρος	3.24	3.64	3.70
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	3.62	3.39	3.43

Τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται στον Πίνακα 1 καταδεικνύουν ότι υπάρχουν διάφορα επαγγέλματα, τα οποία αφενός θεωρούνται ελκυστικά από τους νέους ενήλικες και αφετέρου σε αυτά παρατηρούνται αναντιστοιχίες δεξιοτήτων και ελλείψεις σε εργατικό δυναμικό σύμφωνα με την άποψη των εργοδοτών. Σύμφωνα με τις τιμές του παραπάνω πίνακα, αυτά τα επαγγέλματα είναι «Υπάλληλος Ρεσεψιόν Ξενοδοχείου», «Εκπαιδευτής / Καθοδηγητής σε δραστηριότητες ψυχαγωγίας, πολιτισμού ή αθλητισμού (συμπεριλαμβανομένου του ξεναγού)», «Στέλεχος σε δραστηριότητες ψυχαγωγίας, πολιτισμού ή αθλητισμού» και «Σερβιτόρος». Τα αποτελέσματα που προέκυψαν, θα αξιοποιηθούν από τη Σύμπραξη του NESET για την ανάπτυξη προδιαγραφών πιστοποίησης για αυτά τα επαγγέλματα.

3.2. Ερωτηματολόγια Έρευνας του NESET σε Νέους Ενήλικες και Εργοδότες – δείκτες των ελλειμματικών δεξιοτήτων (Competence Gaps Indicators - CGIs)

Στους παρακάτω πίνακες η σημαντικότητα, επάρκεια και τα ελλείμματα στις κοινωνικές και επικοινωνιακές δεξιότητες (Πίνακας 2), στις δεξιότητες που σχετίζονται με την απόδοση στην εργασία (Πίνακας 3) και στις δεξιότητες που σχετίζονται με την επιχειρηματικότητα (Πίνακας 4) γίνονται αντικείμενο σύγκρισης με βάση τις απαντήσεις των νέων ενηλίκων και των εργοδοτών. Ο στόχος είναι ο εντοπισμός των δεξιοτήτων από τις προαναφερθείσες τρεις κατηγορίες για τις οποίες παρατηρούνται τα μεγαλύτερα ελλείμματα, λαμβάνοντας ταυτόχρονα υπόψιν τον βαθμό της θεωρούμενης σημαντικότητας αυτών των δεξιοτήτων από τους ερωτώμενους νέους και εργοδότες.

Πίνακας 2. Δείκτες Ελλειμματικών Δεξιοτήτων (CGIs) για τους νέους ενήλικες και τους εργοδότες – κοινωνικές και επικοινωνιακές δεξιότητες

ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	NESET Δείκτες Ελλειμματικών Δεξιοτήτων /Απαντήσεις των Νέων Ενηλίκων και των Εργοδοτών/					
	Σημαντικότητα (Α)		Επάρκεια (Β)		Κενό (Α-Β)	
	Νέοι Ενήλικες	Εργοδότες	Νέοι Ενήλικες	Εργοδότες	Νέοι Ενήλικες	Εργοδότες
1. Ενσυναίσθηση και συναισθηματική νοημοσύνη	4.09	4.23	3.99	3.52	0.10	0.71

2. Ενεργός ακρόαση	4.25	4.32	4.09	3.39	0.16	0.93
3. Μη λεκτική επικοινωνία	3.88	4.21	3.82	3.28	0.07	0.93
4. Σαφήνεια και συντομία	4.12	4.25	3.94	3.52	0.18	0.73
5. Φιλική διάθεση	4.23	4.52	4.09	3.82	0.14	0.70
6. Εμπιστοσύνη	4.31	4.38	4.14	3.70	0.17	0.68
7. Ευρύτητα Σκέψης	4.30	4.30	4.17	3.62	0.13	0.68
8. Σεβασμός	4.48	4.62	4.35	3.82	0.13	0.80
9. Ανατροφοδότηση	4.11	4.23	3.93	3.38	0.18	0.86
10. Επιλογή κατάλληλου μέσου επικοινωνίας	4.09	4.21	3.89	3.46	0.20	0.75
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	4.19	4.33	4.04	3.55	0.15	0.78

Σχετικά με την πρώτη ομάδα δεξιοτήτων, αυτές που πληρούν τα κριτήρια της σχετικά υψηλής σημαντικότητας και ταυτόχρονα των μεγάλων κενών σύμφωνα με τις απαντήσεις των νέων και των εργοδοτών είναι ο «σεβασμός», η «εμπιστοσύνη», η «ενεργός ακρόαση» και η «ευρύτητα σκέψης» (βλ. Πίνακα 2). Τα αποτελέσματα αυτά θα αξιοποιηθούν από τη Σύμπραξη του NESET για την ανάπτυξη του κατάλληλου εκπαιδευτικού υλικού σχετικά με τις κοινωνικές και επικοινωνιακές δεξιότητες κατά τη διάρκεια των επόμενων φάσεων της υλοποίησης του έργου.

Πίνακας 3. Δείκτες Ελλειμματικών Δεξιοτήτων (CGIs) για τους νέους ενήλικες και τους εργοδότες – Δεξιότητες που σχετίζονται με την απόδοση στην εργασία

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΗΝ ΑΠΟΔΟΣΗ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ	NESET Δείκτες Ελλειμματικών Δεξιοτήτων /Απαντήσεις των Νέων Ενηλίκων και των Εργοδοτών/					
	Σημαντικότητα (Α)		Επάρκεια (Β)		Κενό (Α-Β)	
	Νέοι Ενήλικες	Εργοδότες	Νέοι Ενήλικες	Εργοδότες	Νέοι Ενήλικες	Εργοδότες
1.Εξυπηρέτηση πελατών	4.20	4.61	3.98	3.74	0.22	0.87
2.Δεξιότητες σε θέματα Πληροφορικής	4.02	3.89	3.79	3.43	0.22	0.46
3.Ομαδικότητα στην εργασία	4.28	4.55	4.10	3.75	0.18	0.80
4.Ευελιξία	4.16	4.48	4.05	3.71	0.12	0.77
5.Διαχείριση άγχους και χρόνου	4.22	4.48	3.93	3.40	0.29	1.09
6.Επίλυση προβλημάτων	4.31	4.52	4.01	3.54	0.29	0.97

7. Διαπολιτισμική κατανόηση	4.21	4.27	3.99	3.51	0.22	0.76
8. Κριτική σκέψη	4.05	4.05	3.99	3.34	0.06	0.71
9. Αυτενέργεια	4.15	4.17	4.03	3.50	0.12	0.67
10. Επιθυμία για γνώση	4.32	4.36	4.21	3.57	0.12	0.79
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	4.19	4.34	4.01	3.55	0.18	0.79

Σχετικά με την δεύτερη ομάδα δεξιοτήτων, αυτές που πληρούν τα κριτήρια της σχετικά υψηλής σημαντικότητας και ταυτόχρονα των μεγάλων κενών σύμφωνα με τις απαντήσεις των νέων και των εργοδοτών είναι η «Ομαδικότητα στην εργασία», η «Επίλυση προβλημάτων», η «Διαχείριση άγχους και χρόνου» και η «Εξυπηρέτηση πελατών» (Βλ. Πίνακα 3). Τα αποτελέσματα αυτά θα αξιοποιηθούν από τη Σύμπραξη του NESET για την ανάπτυξη του κατάλληλου εκπαιδευτικού υλικού σχετικά με τις ικανότητες και δεξιότητες που σχετίζονται με την απόδοση στην εργασία κατά τη διάρκεια των επόμενων φάσεων της υλοποίησης του έργου.

Πίνακας 3. Δείκτες Ελλειμματικών Δεξιοτήτων (CGIs) για τους νέους ενήλικες και τους εργοδότες – δεξιότητες που σχετίζονται με την επιχειρηματικότητα

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ	NESET Δείκτες Ελλειμματικών Δεξιοτήτων /Απαντήσεις των Νέων Ενηλίκων και των Εργοδοτών/					
	Σημαντικότητα (Α)		Επάρκεια (Β)		Κενό (Α-Β)	
	Νέοι Ενήλικες	Εργοδότες	Νέοι Ενήλικες	Εργοδότες	Νέοι Ενήλικες	Εργοδότες
1. Χρηματοοικονομική Διαχείριση	4.09	4.25	3.44	3.34	0.65	0.91
2. Marketing	4.17	4.30	3.47	3.50	0.69	0.80
3. Δημιουργικότητα	4.29	4.44	3.80	3.64	0.49	0.80
4. Επινοητικότητα	4.20	4.48	3.76	3.62	0.44	0.85
5. Πρωτοβουλία	4.33	4.56	3.86	3.57	0.46	0.99
6. Ηγετικές Ικανότητες	4.15	4.24	3.72	3.39	0.43	0.85
7. Πειθώ	4.18	4.32	3.76	3.46	0.42	0.86
8. Προσαρμοστικότητα	4.28	4.51	3.97	3.52	0.31	0.99
9. Ανθεκτικότητα	4.18	4.51	3.85	3.46	0.32	1.05

10. Απουσία φόβου για το ενδεχόμενο αποτυχίας	4.13	4.20	3.61	3.27	0.52	0.94
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	4.20	4.38	3.72	3.48	0.47	0.90

Τέλος, σχετικά με την τρίτη ομάδα δεξιοτήτων, αυτές που πληρούν τα κριτήρια της σχετικά υψηλής σημαντικότητας και ταυτόχρονα των μεγάλων κενών σύμφωνα με τις απαντήσεις των νέων και των εργοδοτών είναι «Πρωτοβουλία», «Δημιουργικότητα», «Επινοητικότητα», «Προσαρμοστικότητα» και Ανθεκτικότητα» (βλ. Πίνακα 4). Τα αποτελέσματα αυτά θα αξιοποιηθούν από τη Σύμπραξη του NESET για την ανάπτυξη του κατάλληλου εκπαιδευτικού υλικού σχετικά με τις ικανότητες και δεξιότητες που σχετίζονται με την επιχειρηματικότητα κατά τη διάρκεια των επόμενων φάσεων της υλοποίησης του έργου.

ΤΕΛΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

Η έρευνα του NESET διεξήχθη στις 7 συμμετέχουσες στο έργο χώρες με στόχο την λήψη πληροφόρησης από επιχειρηματίες που δραστηριοποιούνται στον κλάδο του τουρισμού σχετικά με τις αναντιστοιχίες δεξιοτήτων και τις ελλείψεις σε εργατικό δυναμικό στο τουρισμό. Στην έρευνα συμμετείχε ένα σύνολο 150 (εκατόν πενήντα) επιχειρήσεων, οι οποίες αποτέλεσαν ένα αντιπροσωπευτικό δείγμα της διερευνώμενης ομάδας - στόχου.

Οι προκαθορισμένες δεξιότητες του NESET στις τρεις κατηγορίες – κοινωνικές και επικοινωνιακές και δεξιότητες που σχετίζονται με την απόδοση στην εργασία και την επιχειρηματικότητα - θεωρήθηκαν από την πλειοψηφία των εργοδοτών είτε ως «σημαντικές» ή ως «πολύ σημαντικές». Η επάρκεια όλων των δεξιοτήτων αξιολογήθηκε κατά κύριο λόγο ως «ουδέτερη» ή «επαρκή» και κατά συνέπεια σημαντικά χαμηλότερη από τη σημαντικότητά τους (σύμφωνα με τις τιμές στους Δείκτες Ελλειμματικών Δεξιοτήτων / CGA).

Αυτό είναι ενδεικτικό για τα υφιστάμενα κενά στις δεξιότητες κυρίως της «μη λεκτικής επικοινωνίας», της «ενεργούς ακρόασης», της «ανατροφοδότησης» και του «σεβασμού» (για τις κοινωνικές και επικοινωνιακές δεξιότητες), της «Διαχείρισης άγχους και χρόνου», της «Επίλυσης προβλημάτων», της «Εξυπηρέτησης πελατών», της «Ομαδικότητας στην εργασία» και της «Επιθυμίας για γνώση» (δεξιότητες που σχετίζονται με την απόδοση στην εργασία), της «ανθεκτικότητας», της «πρωτοβουλίας», της «προσαρμοστικότητας» και της «Απουσίας φόβου για το ενδεχόμενο αποτυχίας» (δεξιότητες που σχετίζονται με την επιχειρηματικότητα).

Κατά συνέπεια, τα αποτελέσματα της συγκριτικής ανάλυσης των ερευνών σε νέους ενήλικες και εργοδότες στις συμμετέχουσες χώρες θα αξιοποιηθούν για την καθοδήγηση της Σύμπραξης του έργου στον σχεδιασμό της μεθοδολογίας εκπαίδευσης, του εκπαιδευτικού προγράμματος και της πλατφόρμας ηλεκτρονικής υποστήριξης (e-Support Platform) για νέους ενήλικες, προκειμένου να καλυφθούν τα κενά στις δεξιότητες που σχετίζονται με τον τουρισμό και να βελτιώσουν την απασχολησιμότητα και τις επιχειρηματικές δεξιότητες για την βιώσιμη ένταξή τους στην τουριστική αγορά εργασίας.

Για το σκοπό αυτό, θα αναπτυχθούν εκπαιδευτικές ενότητες στους τρεις παραπάνω τομείς δεξιοτήτων (συγκεκριμένα: κοινωνικές και επικοινωνιακές δεξιότητες, δεξιότητες που

σχετίζονται με την απόδοση στην εργασία και δεξιότητες που σχετίζονται με την επιχειρηματικότητα) μαζί με πρότυπα πιστοποίησης για μια ομάδα επιλεγμένων τουριστικών επαγγελματιών.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

Παράρτημα Α. Αποτελέσματα της έρευνας του NESET

Πίνακας 1.1. Χώρα προέλευσης

	Βουλγαρία	Κροατία	Κύπρος	Ελλάδα	Ιταλία	Πορτογαλία	Ρουμανία
Ποσοστό	13.3%	16.7%	13.3%	13.3%	16.7%	13.3%	13.3%
Αριθμός	20	25	20	20	25	20	20

Πίνακας 1.2. Τομέας δραστηριότητας

Δραστηριότητα	Ποσοστό	Αριθμός
1. Καταλύματα	40.7%	61
2. Εστίαση	20.7%	31
3. Αεροπορικές/οδικές/σιδηροδρομικές/θαλάσσιες μεταφορές επιβατών	2.0%	3
4. Ενοικίαση μέσων μεταφοράς	3.3%	5
5. Ταξιδιωτικά πρακτορεία και άλλες δραστηριότητες κρατήσεων	10.0%	15
6. Πολιτιστικές δραστηριότητες	8.7%	13
7. Δραστηριότητες αθλητισμού και αναψυχής	4.0%	6
8. Λιανικό εμπόριο τοπικών τουριστικών προϊόντων	4.0%	6
9. Άλλες τοπικού χαρακτήρα εξειδικευμένες τουριστικές δραστηριότητες	4.0%	6
10. Άλλο (παρακαλώ περιγράψτε):	2.7%	4

Πίνακας 1.3. Μέγεθος της επιχείρησης (αριθμός εργαζομένων)

	1. 1-9	2. 10-49	3. 50-99	4. 100-249	5. 250+
Ποσοστό	64.4%	23.5%	4.7%	3.4%	4.0%
Αριθμός	96	35	7	5	6

Πίνακας 1.4. ποσοστό εργαζομένων ηλικίας 25-29, στην συνολική απασχόληση της επιχείρησης (κατά προσέγγιση)

	1. < 20%	2. 20-39%	3. 40-59%	4. 60-79%	5. 80%+
Ποσοστό	31.5%	28.9%	22.8%	6.0%	8.7%
Αριθμός	47	43	34	9	13

Πίνακας 2.1. Σημαντικότητα παραγόντων που σχετίζονται με την βιώσιμη ένταξη των νέων στην τουριστική βιομηχανία

	1 = Καθόλου σημαντικός	2 = Όχι σημαντικός	3 = Ουδέτερος	4 = Σημαντικός	5 = Πολύ σημαντικός
1. Καταλληλότητα των ικανοτήτων και δεξιοτήτων	1.3%	0.7%	9.4%	36.9%	51.7%
2. Αμοιβή και συνθήκες εργασίας	0.7%	2.0%	14.1%	30.9%	52.3%
3. Ευκαιρίες επαγγελματικής εξέλιξης	0.7%	1.4%	19.7%	34.7%	43.5%
4. Εντονος ανταγωνισμός στην τουριστική βιομηχανία	2.7%	2.0%	25.7%	47.3%	22.3%
5. Εποχικότητα της τουριστικής βιομηχανίας	4.1%	8.8%	25.0%	42.6%	19.6%
6. Προσωρινός χαρακτήρας των συμβάσεων εργασίας	4.8%	5.5%	26.7%	41.1%	21.9%
7. Ακούσια μερική απασχόληση	4.8%	9.5%	25.2%	41.5%	19.0%
8. Η επικοινωνία με τους πελάτες	0.0%	2.0%	5.4%	29.5%	63.1%
9. Οι σχέσεις με την Διοίκηση των επιχειρήσεων	0.7%	2.7%	14.1%	37.6%	45.0%
10. Η συνεργασία με τους συναδέλφους	0.7%	2.0%	11.4%	24.2%	61.7%

Πίνακας 2.2.Α. Δριμύτητα αναντιστοιχιών δεξιοτήτων στον τουρισμό

	1 = Καθόλου σοβαρές	2 = Μη σοβαρές	3 = Ουδέτερες	4 = Σοβαρές	5 = Πολύ σοβαρές
1. Υπάλληλος Bar	3.4%	22.8%	38.3%	26.2%	9.4%
2. Οργανωτής συνεδριών και εκδηλώσεων	4.1%	18.5%	34.2%	26.0%	17.1%
3. Μάγειρας	5.5%	19.9%	28.1%	22.6%	24.0%
4. Υπάλληλος Ρεσεψιόν Ξενοδοχείου	4.2%	13.3%	37.1%	20.3%	25.2%
5. Καμαριέρα	8.3%	18.1%	35.4%	17.4%	20.8%
6. Εκπαιδευτής / Καθοδηγητής σε δραστηριότητες ψυχαγωγίας, πολιτισμού ή αθλητισμού	2.2%	8.7%	39.9%	31.2%	18.1%

(συμπεριλαμβανομένου του ξεναγού)					
7. Στέλεχος σε δραστηριότητες ψυχαγωγίας, πολιτισμού ή αθλητισμού	3.6%	10.1%	38.1%	25.9%	22.3%
8. Ταξιδιωτικός Πράκτορας	6.6%	11.8%	39.7%	27.2%	14.7%
9. Σερβιτόρος	1.3%	14.8%	25.5%	35.6%	22.8%
10. Άλλο	9.7%	9.7%	38.7%	16.1%	25.8%

Πίνακας 2.2.Β. Δριμύτητα σε ελλείψεις εργατικού δυναμικού στον τουρισμό

	1 = Καθόλου σοβαρές	2 = Μη σοβαρές	3 = Ουδέτερες	4 = Σοβαρές	5 = Πολύ σοβαρές
1. Υπάλληλος Bar	4.7%	18.1%	34.9%	25.5%	16.8%
2. Οργανωτής συνεδριών και εκδηλώσεων	5.6%	14.7%	35.0%	26.6%	18.2%
3. Μάγειρας	3.4%	18.9%	28.4%	20.9%	28.4%
4. Υπάλληλος Ρεσεψιόν Ξενοδοχείου	4.9%	12.5%	31.3%	33.3%	18.1%
5. Καμαριέρα	6.2%	18.6%	27.6%	29.0%	18.6%
6. Εκπαιδευτής / Καθοδηγητής σε δραστηριότητες ψυχαγωγίας, πολιτισμού ή αθλητισμού (συμπεριλαμβανομένου του ξεναγού)	4.3%	10.8%	33.8%	32.4%	18.7%
7. Στέλεχος σε δραστηριότητες ψυχαγωγίας, πολιτισμού ή αθλητισμού	4.3%	15.0%	33.6%	28.6%	18.6%
8. Ταξιδιωτικός Πράκτορας	7.4%	14.8%	35.6%	25.2%	17.0%
9. Σερβιτόρος	4.1%	15.0%	15.6%	37.4%	27.9%
10. Άλλο	7.4%	3.7%	40.7%	25.9%	22.2%

Πίνακας 2.3. Σημαντικότητα των κοινωνικών και επικοινωνιακών δεξιοτήτων

	1 = Καθόλου σημαντικές	2 = Όχι σημαντικές	3 = Ουδέτερες	4 = Σημαντικές	5 = Πολύ σημαντικές
1. Ενσυναίσθηση και συναισθηματική νοημοσύνη	1.3%	2.0%	11.4%	42.3%	43.0%
2. Ενεργός ακρόαση	0.0%	2.7%	4.7%	50.3%	42.3%
3. Μη λεκτική επικοινωνία	0.0%	4.0%	14.8%	37.6%	43.6%
4. Σαφήνεια και συντομία	0.0%	2.7%	11.5%	43.9%	41.9%
5. Φιλική διάθεση	0.0%	2.7%	4.7%	30.2%	62.4%
6. Εμπιστοσύνη	0.7%	2.0%	12.0%	29.3%	56.0%
7. Ευρύτητα Σκέψης	0.7%	2.0%	11.4%	38.3%	47.7%
8. Σεβασμός	0.0%	0.7%	6.1%	23.6%	69.6%
9. Ανατροφοδότηση	0.0%	2.7%	14.8%	38.9%	43.6%
10. Επιλογή κατάλληλου μέσου επικοινωνίας	0.7%	2.0%	16.1%	38.3%	43.0%

Πίνακας 2.4. Επάρκεια των κοινωνικών και επικοινωνιακών δεξιοτήτων

	1 = Εντελώς ανεπαρκής	2 = Ανεπαρκής	3 = Ουδέτερη	4 = Επαρκής	5 = Απόλυτα επαρκής
1. Ενσυναίσθηση και συναισθηματική νοημοσύνη	5.4%	16.1%	20.8%	36.2%	21.5%
2. Ενεργός ακρόαση	9.4%	14.8%	20.8%	37.6%	17.4%
3. Μη λεκτική επικοινωνία	6.7%	19.5%	27.5%	31.5%	14.8%
4. Σαφήνεια και συντομία	3.4%	16.1%	26.2%	34.2%	20.1%
5. Φιλική διάθεση	3.4%	9.4%	17.4%	41.6%	28.2%
6. Εμπιστοσύνη	3.4%	12.1%	20.8%	38.3%	25.5%
7. Ευρύτητα Σκέψης	6.0%	10.7%	20.8%	40.3%	22.1%
8. Σεβασμός	6.0%	9.4%	16.8%	32.2%	35.6%
9. Ανατροφοδότηση	8.7%	19.5%	19.5%	30.2%	22.1%
10. Επιλογή κατάλληλου μέσου επικοινωνίας	4.1%	15.5%	29.7%	31.8%	18.9%

Πίνακας 2.5. Σημαντικότητα των δεξιοτήτων που σχετίζονται με την απόδοση στην εργασία

	1 = Καθόλου σημαντική	2 = Μη σημαντική	3 = Ουδέτερη	4 = Σημαντική	5 = Πολύ σημαντική
1.Εξυπηρέτηση πελατών	0.0%	1.3%	5.4%	24.2%	69.1%
2.Δεξιότητες σε θέματα Πληροφορικής	2.0%	4.0%	20.1%	51.0%	22.8%
3.Ομαδικότητα στην εργασία	0.0%	2.0%	3.4%	32.2%	62.4%
4.Ευελιξία	0.0%	3.4%	6.7%	28.9%	61.1%
5.Διαχείριση άγχους και χρόνου	0.0%	3.4%	6.7%	28.2%	61.7%
6.Επίλυση προβλημάτων	0.0%	2.7%	4.0%	32.2%	61.1%
7.Διαπολιτισμική κατανόηση	0.0%	2.7%	11.4%	42.3%	43.6%
8.Κριτική σκέψη	0.0%	4.7%	14.8%	51.0%	29.5%
9. Αυτενέργεια	0.0%	5.4%	12.1%	43.0%	39.6%
10.Επιθυμία για γνώση	0.7%	6.7%	8.1%	25.5%	59.1%

Πίνακας 2.6. Επάρκεια των δεξιοτήτων που σχετίζονται με την απόδοση στην εργασία

	1 = Εντελώς ανεπαρκής	2 = Ανεπαρκής	3 = Ουδέτερη	4 = Επαρκής	5 = Υψηλά επαρκής
1.Εξυπηρέτηση πελατών	3.4%	11.4%	14.1%	50.3%	20.8%
2.Δεξιότητες σε θέματα Πληροφορικής	5.4%	12.1%	30.2%	38.9%	13.4%
3.Ομαδικότητα στην εργασία	4.7%	13.4%	12.8%	40.3%	28.9%
4.Ευελιξία	5.4%	10.1%	21.6%	33.8%	29.1%
5.Διαχείριση άγχους και χρόνου	4.7%	23.5%	24.2%	22.8%	24.8%
6.Επίλυση προβλημάτων	6.0%	16.8%	19.5%	32.2%	25.5%
7.Διαπολιτισμική κατανόηση	6.7%	11.4%	31.5%	24.8%	25.5%
8.Κριτική σκέψη	5.4%	19.5%	26.2%	33.6%	15.4%
9. Αυτενέργεια	6.0%	16.8%	21.5%	32.9%	22.8%
10.Επιθυμία για γνώση	5.4%	12.8%	26.8%	29.5%	25.5%

Πίνακας 2.7. Σημαντικότητα των δεξιοτήτων που σχετίζονται με την επιχειρηματικότητα

	1 = Καθόλου σημαντική	2 = Μη σημαντική	3 = Ουδέτερη	4 = Σημαντική	5 = Πολύ σημαντική
1.Χρηματοοικονομική Διαχείριση	2.7%	2.7%	10.1%	36.2%	48.3%
2.Marketing	0.0%	2.0%	12.1%	40.3%	45.6%
3.Δημιουργικότητα	0.0%	2.0%	9.4%	30.9%	57.7%
4.Επινοητικότητα	0.0%	2.0%	6.7%	32.9%	58.4%
5.Πρωτοβουλία	0.0%	0.7%	5.4%	30.9%	63.1%
6.Ηγετικές Ικανότητες	0.7%	3.4%	12.1%	38.9%	45.0%
7.Πειθώ	0.0%	1.3%	8.7%	46.3%	43.6%
8.Προσαρμοστικότητα	0.0%	1.3%	4.7%	35.6%	58.4%
9.Ανθεκτικότητα	0.0%	1.3%	7.4%	30.2%	61.1%
10.Απουσία φόβου για το ενδεχόμενο αποτυχίας	1.3%	5.4%	14.8%	28.9%	49.7%

Πίνακας II.8. Επάρκεια των δεξιοτήτων που σχετίζονται με την επιχειρηματικότητα

	1 = Εντελώς ανεπαρκής	2 = Ανεπαρκής	3 = Ουδέτερη	4 = Επαρκής	5 = Υψηλά επαρκής
1.Χρηματοοικονομική Διαχείριση	2.7%	21.5%	32.9%	24.8%	18.1%
2.Marketing	1.3%	13.4%	38.3%	28.2%	18.8%
3.Δημιουργικότητα	2.0%	14.8%	26.8%	29.5%	26.8%
4.Επινοητικότητα	1.3%	18.1%	22.8%	32.2%	25.5%
5.Πρωτοβουλία	4.0%	17.4%	22.1%	30.2%	26.2%
6.Ηγετικές Ικανότητες	3.4%	22.1%	28.9%	23.5%	22.1%
7.Πειθώ	1.3%	16.8%	38.3%	21.5%	22.1%
8.Προσαρμοστικότητα	3.4%	18.8%	28.2%	21.5%	28.2%
9.Ανθεκτικότητα	2.0%	21.5%	29.5%	22.8%	24.2%
10.Απουσία φόβου για το ενδεχόμενο αποτυχίας	3.4%	27.2%	30.6%	17.0%	21.8%

Παράρτημα Β. Δείκτες της έρευνας του NESET για την ανάλυση των ελλειμμάτων στις δεξιότητες

Το παράρτημα αυτό παρουσιάζει τις τιμές στους Δείκτες Ελλειμματικών Δεξιοτήτων (Competence Gaps Indicators - CGIs), όπως αναλύθηκαν στα Τμήματα 2.2 – 2.4 του Κεφαλαίου 2 παραπάνω. Οι δείκτες αυτοί εκτιμήθηκαν με βάση τη Μέση Βαρύτητα (Weighted Averages) των επιμέρους αξιολογήσεων των συμμετεχόντων στην έρευνα στις συμμετέχουσες χώρες (1-5) λαμβάνοντας υπόψη την σχετική συχνότητα των δεικτών αυτών για κάθε μία από τις αναλυόμενες ικανότητες και δεξιότητες και σύμφωνα με τις απαντήσεις στις ερωτήσεις II.3-II.8 του ερωτηματολογίου της έρευνας των Εργοδοτών. Οι δείκτες CGI λαμβάνουν τιμές μεταξύ 1 και 5 και υπολογίζονται ξεχωριστά για κάθε μία ικανότητα και δεξιότητα που ανήκει στις τρεις βασικές κατηγορίες (κοινωνικές και επικοινωνιακές δεξιότητες, δεξιότητες που σχετίζονται με την απόδοση στην εργασία και δεξιότητες που σχετίζονται με την επιχειρηματικότητα) και αναφορικά με την σημαντικότητα (Ερωτήσεις II.3, II.5, II.7) και την επάρκειά τους (Ερωτήσεις II.4, II.6, II.8).

Ερωτηματολόγιο της έρευνας του NESET στους Εργοδότες – Δείκτες Ελλειμματικών Δεξιοτήτων (CGIs)

Ερώτηση II.3. Για κάθε μία από τις παρακάτω κοινωνικές και επικοινωνιακές δεξιότητες, πόσο ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ πιστεύετε ότι είναι για την αποτελεσματική ένταξη νέων ενηλίκων στην τουριστική βιομηχανία:

Ερώτηση II.4. Ανεξάρτητα από την εκτιμώμενη σημαντικότητα, αναφέρετε σε ποιο βαθμό ΕΠΑΡΚΟΥΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ πιστεύετε ότι βρίσκεται το επίπεδο καθεμιάς από τις παρακάτω κοινωνικές και επικοινωνιακές δεξιότητες των νέων εργαζομένων στην εταιρεία σας:

ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	NESET Τιμές των Δεικτών Δεξιοτήτων /Απαντήσεις των Εργοδοτών/		
	Σημαντικότητα (Α)	Επάρκεια (Β)	Κενό (Α-Β)
1. Ενσυναίσθηση και συναισθηματική νοημοσύνη	4.23	3.52	0.71
2. Ενεργός ακρόαση	4.32	3.39	0.93
3. Μη λεκτική επικοινωνία	4.21	3.28	0.93
4. Σαφήνεια και συντομία	4.25	3.52	0.73
5. Φιλική διάθεση	4.52	3.82	0.70
6. Εμπιστοσύνη	4.38	3.70	0.68
7. Ευρύτητα Σκέψης	4.30	3.62	0.68

8. Σεβασμός	4.62	3.82	0.80
9. Ανατροφοδότηση	4.23	3.38	0.86
10. Επιλογή κατάλληλου μέσου επικοινωνίας	4.21	3.46	0.75
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	4.33	3.55	0.78

Ερώτηση II.5. Για κάθε μία από τις παρακάτω εργασιακές ικανότητες και γνώσεις, αναφέρετε πόσο **ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ** πιστεύετε ότι είναι για την απασχολησιμότητα νέων ενηλίκων στον τουρισμό:

Ερώτηση II.6. Ανεξάρτητα από την εκτιμώμενη σημαντικότητά τους, αναφέρετε σε ποιο βαθμό **ΕΠΑΡΚΟΥΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ** πιστεύετε ότι διαθέτουν, κάθε μία από τις παρακάτω δεξιότητες και γνώσεις, οι νέοι εργαζόμενοι στην εταιρεία σας:

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΗΝ ΑΠΟΔΟΣΗ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ	NESET Τιμές των Δεικτών Δεξιοτήτων /Απαντήσεις των Εργοδοτών/		
	Σημαντικότητα (Α)	Επάρκεια (Β)	Κενό (Α-Β)
1.Εξυπηρέτηση πελατών	4.61	3.74	0.87
2.Δεξιότητες σε θέματα Πληροφορικής	3.89	3.43	0.46
3.Ομαδικότητα στην εργασία	4.55	3.75	0.80
4.Ευελιξία	4.48	3.71	0.77
5.Διαχείριση άγχους και χρόνου	4.48	3.40	1.09
6.Επίλυση προβλημάτων	4.52	3.54	0.97
7.Διαπολιτισμική κατανόηση	4.27	3.51	0.76
8.Κριτική σκέψη	4.05	3.34	0.71
9. Αυτενέργεια	4.17	3.50	0.67
10.Επιθυμία για γνώση	4.36	3.57	0.79
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	4.34	3.55	0.79

Ερώτηση II.7. Για κάθε μία από τις παρακάτω επιχειρηματικές γνώσεις και δεξιότητες, αναφέρετε πόσο ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ πιστεύετε ότι είναι, για τους νέους ενήλικες που στοχεύουν στην ίδρυση νέων τουριστικών επιχειρήσεων:

Ερώτηση II.8. Ανεξάρτητα από την εκτιμώμενη σημαντικότητα τους, αναφέρετε σε ποιο βαθμό ΕΠΑΡΚΟΥΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ πιστεύετε ότι οι νέοι ενήλικες διαθέτουν κάθε μία από τις παρακάτω επιχειρηματικές δεξιότητες και γνώσεις:

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ	NESET Τιμές των Δεικτών Δεξιοτήτων /Απαντήσεις των Εργοδοτών/		
	Σημαντικότητα (Α)	Επάρκεια (Β)	Κενό (Α-Β)
1.Χρηματοοικονομική Διαχείριση	4.25	3.34	0.91
2. Marketing	4.30	3.50	0.80
3. Δημιουργικότητα	4.44	3.64	0.80
4. Επινοητικότητα	4.48	3.62	0.85
5. Πρωτοβουλία	4.56	3.57	0.99
6. Ηγετικές Ικανότητες	4.24	3.39	0.85
7. Πειθώ	4.32	3.46	0.86
8. Προσαρμοστικότητα	4.51	3.52	0.99
9. Ανθεκτικότητα	4.51	3.46	1.05
10. Απουσία φόβου για το ενδεχόμενο αποτυχίας	4.20	3.27	0.94
ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ	4.38	3.48	0.90

Παράρτημα Γ. Ερωτηματολόγιο της έρευνας του NESET στους εργοδότες

ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΛΛΕΙΜΑΤΩΝ ΣΕ ΓΝΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΤΙΣ ΧΩΡΕΣ ΕΤΑΙΡΟΥΣ

NESET ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ ΓΙΑ ΕΡΓΟΔΟΤΕΣ

Το έργο «**NESET – NEETs’ Empowerment for Sustainable Employment in the Tourism sector**», αποτελεί ένα πρόγραμμα διάρκειας 3 ετών, χρηματοδοτούμενο από την Ισλανδία, το Λιχτενστάιν και τη Νορβηγία, μέσω των Χορηγίων του ΕΟΧ και της Νορβηγίας για τη Νεανική Απασχόληση. Στόχος του έργου είναι η υποστήριξη, σε ένα ευρύ διεθνές επίπεδο, της βιώσιμης ένταξης των νέων ατόμων, ιδιαίτερα αυτών που χαρακτηρίζονται ως NEETs (Εκτός Απασχόλησης, Εκπαίδευσης και Κατάρτισης), στην αγορά εργασίας στον κλάδο του τουρισμού στις συμμετέχουσες χώρες στο έργο², δημιουργώντας συνθήκες προώθησης της απασχόλησης και της επιχειρηματικότητάς τους σε διάφορες μορφές τουρισμού, συμπεριλαμβανομένου και του εναλλακτικού τουρισμού.

Αναφορικά με τα προβλεπόμενα αποτελέσματα του έργου NESET, η μείωση της ανεργίας των νέων θα επιτευχθεί μέσω της καλύτερης αντίληψης και της καινοτόμου προσέγγισης του ελλείμματος που αυτοί έχουν σε γνώσεις και δεξιότητες σχετικές με τον Τουρισμό αλλά και μέσω της ανάπτυξης της απασχολησιμότητας και των επιχειρηματικών δεξιοτήτων τους. Η συμμετοχή των νέων στην τουριστική βιομηχανία θα ενισχυθεί μέσω της πλατφόρμας εξ’ αποστάσεως υποστήριξης (e-Support), της κινητικότητας τους σε όλες τις συμμετέχουσες χώρες καθώς και μέσω ευκαιριών για τη δημιουργία νέων επιτυχημένων επιχειρήσεων (start-ups) στον τουριστικό κλάδο. Η κύρια εστίαση του έργου είναι οι NEETs, ηλικίας 25-29 ετών, στις συμμετέχουσες χώρες, (συμπεριλαμβανομένων των μακροχρόνια ανέργων, των αποθαρρημένων νέων και των νέων με χαμηλά τυπικά προσόντα), οι οποίοι μαζί με τους σχετικούς εμπλεκόμενους φορείς αποτελούν την κύρια ομάδα - στόχου του έργου.

Η Έρευνα διενεργείται με σκοπό την άντληση πληροφοριών από επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον κλάδο του Τουρισμού, στις 7 χώρες που συμμετέχουν στο έργο. Οι πληροφορίες αφορούν σε πιθανές αναντιστοιχίες δεξιοτήτων και σε ελλείψεις εργατικού δυναμικού, όπως αυτές γίνονται αντιληπτές και εκτιμώνται από τους εργοδότες. Η ταυτότητα όσων συμμετάσχουν στην Έρευνα θα παραμείνει **αυστηρά ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΗ**.

² Ελλάδα, Βουλγαρία, Κροατία, Κύπρος, Ιταλία, Πορτογαλία και Ρουμανία, ενώ η Ισλανδία συμμετέχει ως εξειδικευμένος εταίρος

Παρακαλούμε να σημειώστε με Χ τις απαντήσεις σας στις «κλειστού» τύπου ερωτήσεις που ακολουθούν και να επιστρέψτε το συμπληρωμένο Ερωτηματολόγιο στο ΣΑΡΩΝΙΣ ΑΤΕΒΕ στα στοιχεία που σας έχουν υποδειχθεί, υπ' όψιν κ. Ιωσήφ Χασσίδ.

ΕΝΟΤΗΤΑ Ι. ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Ι.1. Χώρα:

<u>1.</u> Βουλγαρία	<u>2.</u> Κροατία
<u>3.</u> Κύπρος	<u>4.</u> Ελλάδα
<u>5.</u> Ιταλία	<u>6.</u> Πορτογαλία
<u>7.</u> Ρουμανία	

Ι.2. Τομέας δραστηριότητας της επιχείρησής σας:

<u>1.</u> Καταλύματα
<u>2.</u> Εστίαση
<u>3.</u> Αεροπορικές/οδικές/σιδηροδρομικές/θαλάσσιες μεταφορές επιβατών
<u>4.</u> Ενοικίαση μέσων μεταφοράς
<u>5.</u> Ταξιδιωτικά πρακτορεία και άλλες δραστηριότητες κρατήσεων
<u>6.</u> Πολιτιστικές δραστηριότητες
<u>7.</u> Δραστηριότητες αθλητισμού και αναψυχής
<u>8.</u> Λιανικό εμπόριο τοπικών τουριστικών προϊόντων
<u>9.</u> Άλλες τοπικού χαρακτήρα εξειδικευμένες τουριστικές δραστηριότητες
<u>10.</u> Άλλο (παρακαλώ περιγράψτε): _____

Ι.3. Μέγεθος της επιχείρησης (αριθμός εργαζομένων):

<u>1.</u> 1-9	<u>2.</u> 10-49	<u>3.</u> 50-99	<u>4.</u> 100-249	<u>5.</u> 250+
---------------	-----------------	-----------------	-------------------	----------------

Ι.4. Σημερινό ποσοστό εργαζομένων ηλικίας 25-29, στην συνολική απασχόληση της επιχείρησης (κατά προσέγγιση):

<u>1.</u> < 20%	<u>2.</u> 20-39%	<u>3.</u> 40-59%	<u>4.</u> 60-79%	<u>5.</u> 80%+

ΕΝΟΤΗΤΑ II. ΑΝΤΙΛΗΨΕΙΣ ΚΑΙ ΕΚΤΙΜΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΧΕΤΙΚΕΣ ΜΕ ΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

II.1. Για καθέναν από τους παρακάτω παράγοντες παρακαλώ αναφέρετε πόσο ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΣ θεωρείτε ότι είναι για την αποτελεσματική ένταξη νέων ενηλίκων στην τουριστική βιομηχανία:

(1 = Καθόλου σημαντικός, 2 = Όχι σημαντικός, 3 = Ουδέτερος, 4 = Σημαντικός, 5 = Πολύ σημαντικός)

	1	2	3	4	5
1. Καταλληλότητα των ικανοτήτων και δεξιοτήτων					
2. Αμοιβή και συνθήκες εργασίας					
3. Ευκαιρίες επαγγελματικής εξέλιξης					
4. Εντονος ανταγωνισμός στην τουριστική βιομηχανία					
5. Εποχικότητα της τουριστικής βιομηχανίας					
6. Προσωρινός χαρακτήρας των συμβάσεων εργασίας					
7. Ακούσια μερική απασχόληση					
8. Η επικοινωνία με τους πελάτες					
9. Οι σχέσεις με την Διοίκηση των επιχειρήσεων					
10. Η συνεργασία με τους συναδέλφους					

II.2.A. Για καθένα από τα παρακάτω επαγγέλματα, αναφέρετε, βασισμένοι στη δική σας εμπειρία, πόσο ΣΟΒΑΡΕΣ θεωρείτε ότι είναι οι ΑΝΑΝΤΙΣΤΟΙΧΙΕΣ δεξιοτήτων (δηλ. δεξιότητες που διαθέτει, σε σύγκριση με άλλες που θα έπρεπε να διαθέτει το ανθρώπινο δυναμικό των νέων στη χώρα μας):

(1 = Καθόλου σοβαρές; 2 = Μη σοβαρές; 3 = Ουδέτερες; 4 = Σοβαρές; 5 = Πολύ σοβαρές)

	1	2	3	4	5
1. Υπάλληλος Bar					
2. Οργανωτής συνεδριών και εκδηλώσεων					
3. Μάγειρας					
4. Υπάλληλος Ρεσεψιόν Ξενοδοχείου					
5. Καμαριέρα					
6. Εκπαιδευτής / Καθοδηγητής σε δραστηριότητες ψυχαγωγίας, πολιτισμού ή αθλητισμού (συμπεριλαμβανομένου του ξεναγού)					
7. Στέλεχος σε δραστηριότητες ψυχαγωγίας, πολιτισμού ή αθλητισμού					
8. Ταξιδιωτικός Πράκτορας					
9. Σερβιτόρος					
10. Άλλο (παρακαλώ περιγράψτε):					

II.2.B. Για καθένα από τα παρακάτω επαγγέλματα, αναφέρετε, βασισμένοι στη δική σας εμπειρία, πόσο ΣΟΒΑΡΕΣ είναι οι ελλείψεις εργατικού δυναμικού:

(1 = Καθόλου σοβαρές; 2 = Μη σοβαρές; 3 = Ουδέτερο; 4 =Σοβαρές; 5 = Πολύ σοβαρές)

	1	2	3	4	5
1. Υπάλληλος Bar					
2.Οργανωτής συνεδριών και εκδηλώσεων					
3.Μάγειρας					
4. Υπάλληλος Ρεσεψιόν Ξενοδοχείου					
5.Καμαριέρες					
6. Εκπαιδευτής / οδηγός σε δραστηριότητες ψυχαγωγίας, πολιτισμού ή αθλητισμού					
7. Στέλεχος σε δραστηριότητες ψυχαγωγίας, πολιτισμού ή αθλητισμού					
8.Ταξιδιωτικός Πράκτορας					
9.Σερβιτόρος					
10.Άλλο (παρακαλώ περιγράψτε):					

II.3. Για κάθε μία από τις παρακάτω κοινωνικές και επικοινωνιακές δεξιότητες, πόσο ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ πιστεύετε ότι είναι για την αποτελεσματική ένταξη νέων ενηλίκων στην τουριστική βιομηχανία:

(1 = Καθόλου σημαντικές, 2 = Όχι σημαντικές, 3 = Ουδέτερες, 4 = Σημαντικές, 5 = Πολύ σημαντικές)

	1	2	3	4	5
1. Ενσυναίσθηση και συναισθηματική νοημοσύνη					
2. Ενεργός ακρόαση					
3. Μη λεκτική επικοινωνία					
4. Σαφήνεια και συντομία					
5. Φιλική διάθεση					
6. Εμπιστοσύνη					
7. Ευρύτητα Σκέψης					
8. Σεβασμός					
9. Ανατροφοδότηση					
10. Επιλογή κατάλληλου μέσου επικοινωνίας					

II.4. Ανεξάρτητα από την εκτιμώμενη σημαντικότητα, αναφέρετε σε ποιο βαθμό ΕΠΑΡΚΟΥΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ πιστεύετε ότι βρίσκεται το επίπεδο καθεμιάς από τις παρακάτω κοινωνικές και επικοινωνιακές δεξιότητες των νέων εργαζομένων στην εταιρεία σας:

(1 = Εντελώς ανεπαρκής ; 2 = Ανεπαρκής ; 3 = Ουδέτερη ; 4 = Επαρκής; 5 = Απόλυτα επαρκής)

	1	2	3	4	5
1. Ενσυναίσθηση και συναισθηματική νοημοσύνη					
2. Ενεργός ακρόαση					
3. Μη λεκτική επικοινωνία					
4. Σαφήνεια και συντομία					
5. Φιλική διάθεση					
6. Εμπιστοσύνη					
7. Ευρύτητα Σκέψης					
8. Σεβασμός					
9. Ανατροφοδότηση					
10. Επιλογή κατάλληλου μέσου επικοινωνίας					

II.5. Για κάθε μία από τις παρακάτω εργασιακές ικανότητες και γνώσεις, αναφέρετε πόσο ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ πιστεύετε ότι είναι για την απασχολησιμότητα νέων ενηλίκων στον τουρισμό:

(1 = Καθόλου σημαντικές ; 2 = Μη σημαντικές; 3 = Ουδέτερη; 4 = Σημαντικές; 5 = Πολύ σημαντικές)

	1	2	3	4	5
1. Εξυπηρέτηση πελατών					
2. Δεξιότητες σε θέματα Πληροφορικής					
3. Ομαδικότητα στην εργασία					
4. Ευελιξία					
5. Διαχείριση άγχους και χρόνου					
6. Επίλυση προβλημάτων					
7. Διαπολιτισμική κατανόηση					
8. Κριτική σκέψη					
9. Αυτενέργεια					
10. Επιθυμία για γνώση					

II.6. Ανεξάρτητα από την εκτιμώμενη σημαντικότητά τους, αναφέρετε σε ποιο βαθμό ΕΠΑΡΚΟΥΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ πιστεύετε ότι διαθέτουν, κάθε μία από τις παρακάτω δεξιότητες και γνώσεις, οι νέοι εργαζόμενοι στην εταιρεία σας:

(1 = Εντελώς ανεπαρκής ; 2 = Ανεπαρκής ; 3 = Ουδέτερη ; 4 = Επαρκής; 5 = Υψηλά επαρκής)

	1	2	3	4	5
1.Εξυπηρέτηση πελατών					
2.Δεξιότητες σε θέματα Πληροφορικής					
3.Ομαδικότητα στην εργασία					
4.Ευελιξία					
5.Διαχείριση άγχους και χρόνου					
6.Επίλυση προβλημάτων					
7.Διαπολιτισμική κατανόηση					
8.Κριτική σκέψη					
9. Αυτενέργεια					
10.Επιθυμία για γνώση					

II.7. Για κάθε μία από τις παρακάτω επιχειρηματικές γνώσεις και δεξιότητες, αναφέρετε πόσο ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ πιστεύετε ότι είναι, για τους νέους ενήλικες που στοχεύουν στην ίδρυση νέων τουριστικών επιχειρήσεων:

(1 = Καθόλου σημαντική ; 2 = Μη σημαντική; 3 = Ουδέτερη; 4 = Σημαντική; 5 = Πολύ σημαντική)

	1	2	3	4	5
1.Χρηματοοικονομική Διαχείριση					
2. Marketing					
3.Δημιουργικότητα					
4.Επινοητικότητα					
5.Πρωτοβουλία					
6.Ηγετικές Ικανότητες					
7.Πειθώ					
8.Προσαρμοστικότητα					
9.Ανθεκτικότητα					
10.Απουσία φόβου για το ενδεχόμενο αποτυχίας					

II.8. Ανεξάρτητα από την εκτιμώμενη σημαντικότητα τους, αναφέρετε σε ποιο βαθμό ΕΠΑΡΚΟΥΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ πιστεύετε ότι οι νέοι ενήλικες διαθέτουν κάθε μία από τις παρακάτω επιχειρηματικές δεξιότητες και γνώσεις:

(1 = Εντελώς ανεπαρκής ; 2 = Ανεπαρκής ; 3 = Ουδέτερη ; 4 = Επαρκής; 5 = Υψηλά επαρκής)

	1	2	3	4	5
<u>1.</u> Χρηματοοικονομική Διαχείριση					
<u>2.</u> Marketing					
<u>3.</u> Δημιουργικότητα					
<u>4.</u> Επινοητικότητα					
<u>5.</u> Πρωτοβουλία					
<u>6.</u> Ηγετικές Ικανότητες					
<u>7.</u> Πειθώ					
<u>8.</u> Προσαρμοστικότητα					
<u>9.</u> Ανθεκτικότητα					
<u>10.</u> Απουσία φόβου για το ενδεχόμενο αποτυχίας					

Σας ευχαριστούμε πολύ για το χρόνο που αφιερώσατε για τη συμπλήρωση του Ερωτηματολογίου.

Εκτιμούμε ιδιαίτερα τη συμβολή σας!

Το έργο NESET χρηματοδοτείται από την Ισλανδία, το Λιχτενστάιν και τη Νορβηγία μέσω των Χορηγιών του ΕΟΧ και της Νορβηγίας για τη Νεανική Απασχόληση.

Ο στόχος του έργου είναι η υποστήριξη σε μία ευρεία διακρατική βάση της βιώσιμης ενσωμάτωσης των νέων στην αγορά εργασίας του τουρισμού, μέσω της δημιουργίας ευνοϊκών συνθηκών απασχόλησης και επιχειρηματικότητας σε διάφορες μορφές τουρισμού.