

Εκπαίδευση Εργαζομένων και Επιδόσεις του Ξενοδοχειακού κλάδου στην Ελλάδα

Διεύθυνση
Οικονομικών Μελετών &
Προβλέψεων

Κώστας Ε. Βορλόου
Research Economist
cvorlow@eurobank.gr

- Με βάση την πανελλαδική επισκόπηση της Eurobank EFG σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις το 2006, το 40% των εργαζομένων στον κλάδο διαθέτει τίτλο σπουδών ΑΕΙ/ΤΕΙ/ΙΕΚ-Επαγγελματικής Σχολής.
- Στις μονάδες τεσσάρων και πέντε αστέρων απασχολούνται οι μισοί εργαζόμενοι στον κλάδο και οι περισσότεροι είναι πτυχιούχοι ανωτέρων-ανωτάτων σχολών.
- Παράλληλα, οι νεαρότερες επιχειρήσεις του κλάδου (με έτος ίδρυσης μετά το 2000) απορροφούν περισσότερους πτυχιούχους ανώτερης-ανώτατης εκπαίδευσης από ότι οι παλαιότερες επιχειρήσεις.
- Οι επιχειρήσεις που απασχολούν περισσότερους πτυχιούχους παρουσιάζουν αυξημένους τζίρους και μικρότερα λειτουργικά έξοδα σε σχέση με τις υπόλοιπες.
- Αποτελέσματα οικονομετρικών αναλύσεων αναδεικνύουν, ανάμεσα σε άλλους παράγοντες, την εκπαίδευση ως στατιστικά σημαντικό παράγοντα που σχετίζεται θετικά με την επίδοση των μονάδων.

Τόμος(Τεύχος)	Ημερομηνία	Συγγραφείς-Τίτλοι Άρθρων
2(3)	27 Απριλίου 2007	Ο. Κοσμά, Ε. Σιμιντζή & Γ. Χαρδούβελης: <i>Ο Πληθωρισμός για Διαφορετικές Εισοδηματικές Τάξεις και η Εισαγωγή του Ευρώ</i>
2(2)	13 Μαρτίου 2007	Μανώλης Δαβραδάκης & Όλγα Κοσμά: <i>Οι δαπάνες υγείας των ελληνικών νοικοκυριών</i>
2(1)	14 Φεβρουαρίου 2007	Δημήτρης Μαλλιαρόπουλος: <i>Ο Alan Greenspan δικαιώνεται</i>
1(9)	18 Δεκεμβρίου 2006	Γκίκας Χαρδούβελης, Θεοδόσης Σαμπανιώτης & Μανώλης Δαβραδάκης: <i>Ο Προϋπολογισμός του Κράτους και οι αποκλίσεις στην εκτέλεσή του</i>
1(8)	25 Οκτωβρίου 2006	i. Θεοδόσης Σαμπανιώτης: <i>Ο ελληνικός τουρισμός στα πλαίσια του διεθνούς ανταγωνισμού</i> ii. Κώστας Βορλόου: <i>Η τουριστική δραστηριότητα των ελληνικών νοικοκυριών</i>
1(7)	28 Σεπτεμβρίου 2006	Έλενα Σιμιντζή: <i>Ιδιωτικοποιήσεις και η επίδρασή τους στις Τράπεζες</i>
1(6)	1 Ιουλίου 2006	Δημήτρης Μαλλιαρόπουλος: <i>Οι τιμές των ακινήτων στην Ελλάδα αντανακλούν τα θεμελιώδη μεγέθη της αγοράς</i>
1(5)	15 Ιουνίου 2006	Μανώλης Δαβραδάκης: <i>Οι επιπτώσεις της πρόσφατης διόρθωσης του χρηματιστηρίου στην οικονομική δραστηριότητα</i>
1(4)	28 Απριλίου 2006	Κώστας Βορλόου: <i>Η αβεβαιότητα για το πετρέλαιο, πλήγμα στις προσδοκίες για την οικονομική δραστηριότητα και τον πληθωρισμό</i>
1(3)	8 Μαρτίου 2006	Έλενα Σιμιντζή: <i>Νέες Εισαγωγές Επιχειρήσεων στο Χρηματιστήριο Αθηνών</i>
1(2)	21 Φεβρουαρίου 2006	i. Ηλίας Λεκκός: <i>Συγκριτική Ανάλυση των Επιτοκίων Δανεισμού στην Ελλάδα και την Ευρωζώνη</i> ii. Δημήτρης Μαλλιαρόπουλος: <i>Τραπεζικά επιτόκια και πληθωρισμός: Χρεώνουν οι ελληνικές τράπεζες υπερβολικά υψηλά επιτόκια;</i>
1(1)	6 Φεβρουαρίου 2006	Μανώλης Δαβραδάκης & Γκίκας Χαρδούβελης: <i>Είναι υπερτιμημένη η αγορά ακινήτων; Διεθνείς τάσεις και επενδυτικές ευκαιρίες.</i>

Διαθέσιμα ηλεκτρονικά από την ιστοσελίδα της Eurobank EFG:
<http://www.eurobank.gr/research>

Κυκλοφορούν επίσης:

1. Γκίκας Χαρδούβελης, «*Πηγές Ανάπτυξης: Μπορεί η Ελλάδα να Ακολουθήσει το Παράδειγμα της Ιρλανδίας;*» (ISBN: 9608386381, Ιανουάριος 2006, Εκδόσεις Κέρκυρα), με τα πρακτικά και τις μελέτες του ομώνυμου συνεδρίου της Eurobank EFG (4/10/2005).
2. Νικόλαος Καραμούζης & Γκίκας Χαρδούβελης, «*Αγορά κατοικίας: τάσεις και επενδυτικές ευκαιρίες*» (ISBN: 9789604451661, 2007, Εκδόσεις Σάκκουλα).

Eurobank Research: Οικονομία και Αγορές
ISSN: 1790-6881

Eurobank EFG, Διεύθυνση Οικονομικών Μελετών & Προβλέψεων
Ερευνητική Ομάδα:

Συντάκτης: Γκίκας Χαρδούβελης,
Chief Economist & Director of Research

Δημήτρης Μαλλιαρόπουλος: Research Advisor
Ηλίας Λεκκός: Senior Economist
Ιωάννης Γκιώνης: Research Economist
Μανώλης Δαβραδάκης: Research Economist

Κώστας Ε. Βορλόου: Research Economist
Θεοδόσης Σαμπανιώτης: Senior Economic Analyst
Βαγγέλης Γεωργόπουλος: Economic Analyst
Έλενα Σιμιντζή: Economic Analyst
Όλγα Κοσμά: Economic Analyst

Eurobank EFG, Όθωνος 6, 10557 Αθήνα, τηλ (210) 333.7365, Φαξ: (210) 333.7687,
web: <http://www.eurobank.gr/research>, Email επικοινωνίας: Research@eurobank.gr

Ρήτρα μη ευθύνης (disclaimer):

Άρθρα, μελέτες, σχόλια κλπ. εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις του συντάκτη τους. Ανυπόγραφα σημειώματα θεωρούνται της συντάξεως. Άρθρα, μελέτες, σχόλια κλπ., που υπογράφονται από μέλη της συντακτικής επιτροπής, εκφράζουν τις προσωπικές απόψεις του γράφοντα. Απαγορεύεται χωρίς προηγούμενη άδεια η ολική ή μερική αναδημοσίευση και γενικά η αναπαραγωγή ή η αναμετάδοση αυτής της έκδοσης σε οποιαδήποτε μορφή και με οποιοδήποτε μέσο, ηλεκτρονικό, μηχανικό, φωτοαντιγραφικό, ηχογραφικό ή άλλο.

Εκπαίδευση Εργαζομένων και Επιδόσεις του Ξενοδοχειακού κλάδου στην Ελλάδα

Κώστας Ε. Βορλόου

1. Εισαγωγή

Η τουριστική βιομηχανία είναι, δίχως αμφιβολία, βασικός πυλώνας της εγχώριας οικονομίας, προσφέροντας απασχόληση σε εκατοντάδες χιλιάδες εργαζομένους, συνδράμοντας σημαντικά στη βελτίωση του ισοζυγίου εξωτερικών συναλλαγών και την οικονομική ανάπτυξη της χώρας. Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού (WTO), η Ελλάδα δεσπόζει στην 24η θέση παγκοσμίως (μεταξύ 124 χωρών) με βάση το Δείκτη Ταξιδιωτικής και Τουριστικής Ανταγωνιστικότητας.¹ Ωστόσο, η πρόσφατη εντατικοποίηση των ρυθμών τουριστικής ανάπτυξης στις γειτονικές μας χώρες (ιδίως στα Βαλκάνια και την Ανατολική Μεσόγειο), φέρει έντονο ανταγωνισμό στην εγχώρια τουριστική βιομηχανία, με προοπτικές να αποσπαστεί ένα σημαντικό μέρος της πελατείας της, που πιθανόν να στραφεί σε άλλες χώρες με ποιοτικές υπηρεσίες και ανταγωνιστικές τιμές.²

Το μέλλον της ελληνικής τουριστικής βιομηχανίας είναι άρρηκτα συνδεδεμένο με τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας του τουριστικού προϊόντος. Για να διατηρηθούν οι έντονοι ρυθμοί τουριστικής ανάπτυξης και να αυξηθούν τα έσοδα από την τουριστική δραστηριότητα στην Ελλάδα, απαιτούνται καινοτομίες και βελτιώσεις, με παρεμβάσεις από τον κρατικό όσο και τον ιδιωτικό τομέα, που να αποσκοπούν στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και της ποιότητας των τουριστικών υπηρεσιών. Ένας παράγοντας, η ποιότητα του οποίου μπορεί εύκολα να ελεγχθεί και να βελτιωθεί προσφέροντας γρήγορα πληθώρα θετικών

αποτελεσμάτων, είναι η εκπαίδευση του εργατικού δυναμικού που στελεχώνει τις επιχειρήσεις του κλάδου, σε όλες του τις διαστάσεις και ιδίως στο ξενοδοχειακό τομέα. Σύμφωνα με την έκθεση του WTO, η Ελλάδα κατέχει τη 55^η θέση ανάμεσα στις 124 χώρες της έρευνας στον τομέα των ανθρωπίνων πόρων, λόγω έλλειψης ειδικευμένου προσωπικού. Η βελτίωση του εκπαιδευτικού επιπέδου των εργαζομένων, βοηθά στο να διασφαλίζονται υψηλά επίπεδα υπηρεσιών, και συνεπώς είναι κρίσιμης σημασίας για έναν τόσο μεγάλης εντάσεως εργασίας κλάδο, όπως είναι ο τουρισμός. Είναι πρωταρχικά ένας «ανθρώπινος» κλάδος, όπου το φιλικό περιβάλλον και ο επαγγελματισμός αποτελούν τον καταλύτη που εξασφαλίζει ικανοποιημένους πελάτες και συνεχιζόμενη ανάπτυξη και ευημερία.

Η παρούσα μελέτη επικεντρώνεται στο ξενοδοχειακό κλάδο και πιο συγκεκριμένα, στη σημασία της εκπαίδευσης των εργαζομένων σε αυτόν για την επίδοση των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων. Παρουσιάζονται τα αποτελέσματα ανάλυσης δεδομένων πανελλαδικής επισκόπησης που με πρωτοβουλία της Eurobank EFG, συλλέχθηκαν το 2006 από ξενοδοχειακές επιχειρήσεις. Η ανάλυση δείχνει, για πρώτη φορά, ότι τα ξενοδοχεία που απασχολούν ικανό ποσοστό καλά εκπαιδευμένου προσωπικού, διαθέτουν σημαντικά πλεονεκτήματα έναντι των υπολοίπων. Οι ποιοτικότερες επιχειρήσεις (που είναι συνάμα και πιο ανταγωνιστικές) απασχολούν περισσότερους υπαλλήλους με ανώτερη-ανώτατη εκπαίδευση και εξειδίκευση σε τουριστικές σπουδές. Επίσης, οι επιχειρήσεις που ιδρύθηκαν μετά το 2000, παρουσιάζουν υψηλούς ρυθμούς απορρόφησης πτυχιούχων. Οι επιχειρήσεις που απασχολούν υψηλότερα ποσοστά πτυχιούχων, παρουσιάζουν υψηλότερους τζίρους.

¹ Βλ. <http://www.world-tourism.org/facts/menu.html> και Σαμπανιώτης (2006) και Βορλόου (2006).

² Βλ. Χαρδούβελης *et al.* Greece: Macro Monitor, Μάιος 2007, <http://www.eurobank.gr/research>.

Η διάρθρωση της μελέτης έχει ως εξής. Στην ακόλουθη ενότητα παρουσιάζεται σε συντομία τα αποτελέσματα παλαιότερων ακαδημαϊκών ερευνών σε σχέση με την εκπαίδευση των εργαζομένων στις επιχειρήσεις και συγκεκριμένα στον τουριστικό τομέα. Στην ενότητα 3 περιγράφεται η επισκόπηση της Eurobank EFG που διενεργήθηκε στις ξενοδοχειακές μονάδες στην Ελλάδα το 2006. Στην ενότητα 4 παρουσιάζεται αναλυτικά η κατανομή των εργαζομένων στο ξενοδοχειακό κλάδο με βάση την εκπαίδευσή τους. Στην ενότητα 5 περιγράφεται η σχέση μεταξύ εκπαίδευσης και επίδοσης των επιχειρήσεων με βάση τον ετήσιο τζίρο και ακολουθούν τα αποτελέσματα υποδείγματος γραμμικής παλινδρόμησης που επιβεβαιώνουν τη σημασία της εκπαίδευσης ανάμεσα σε άλλους παράγοντες. Τέλος, στην ενότητα 6 παρουσιάζεται συνοπτικά τα συμπεράσματα της μελέτης.

2. Εκπαίδευση εργαζομένων, παραγωγικότητα και τουριστική βιομηχανία

Η παιδεία και η εκπαίδευση των εργαζομένων είναι παράγοντες που επιδρούν σημαντικά στην παραγωγικότητα διότι καθορίζουν την ποιότητα του ανθρώπινου κεφαλαίου (Barro, 1991, και Benhabib & Spiegel, 1994). Ο παράγοντας «εκπαίδευση» γίνεται ακόμη πιο σημαντικός, όσο αυξάνεται η τεχνολογική πρόοδος μέσα σε μια οικονομία (Nelson & Phelps, 1966). Οι άρτια εκπαιδευμένοι εργαζόμενοι, προσαρμόζονται ευκολότερα στις ραγδαίες τεχνολογικές αλλαγές των καιρών και αποδίδουν περισσότερο, χρησιμοποιώντας πιο αποτελεσματικά την υλικοτεχνική υποδομή της επιχείρησης. Παράλληλα, ένα καλά εκπαιδευμένο διοικητικό προσωπικό διαθέτει αρτιότερη οργάνωση, καθώς και την ικανότητα να εισάγει ταχύτερα νέες πρακτικές και ιδέες στην παραγωγική διαδικασία. Ως αποτέλεσμα, αυξάνεται η παραγωγικότητα και η ανταγωνιστικότητα της επιχείρησης και κατ'επέκταση η επίδοση ολόκληρης της οικονομίας.

Οι υπάρχουσες ακαδημαϊκές μελέτες παρουσιάζουν μικτά αποτελέσματα σχετικά με την επίδραση της εκπαίδευσης και της παιδείας των εργαζομένων στην επίδοση της επιχείρησης αλλά και της οικονομίας ως σύνολο (Bils &

Klenow, 2000). Η απουσία κατάλληλων στατιστικών δεδομένων καθώς και μεθοδολογικά προβλήματα, αποτελούν τους δύο κύριους λόγους που η διεθνής ακαδημαϊκή βιβλιογραφία δεν έχει καταλήξει σε κάποιο ξεκάθαρο συμπέρασμα έως σήμερα (Schonewille, 2001, και Vignoles *et al.*, 2004). Ωστόσο, ένα βασικό μήνυμα από τις περισσότερες έρευνες είναι ότι η ακαδημαϊκή εκπαίδευση των εργαζομένων (τριτοβάθμια) διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στη επίδοση των επιχειρήσεων (Blundell *et al.*, 1999) και κατά συνέπεια ολόκληρης της οικονομίας. Σύμφωνα με την μελέτη των Black & Lynch (1996) το ανθρώπινο κεφάλαιο μιας μονάδας είναι σημαντικός προσδιοριστικός παράγοντας της παραγωγικότητάς της. Το μέσο επίπεδο εκπαίδευσης των εργαζομένων έχει θετική και στατιστικά σημαντική επίδραση στην παραγωγικότητα των επιχειρήσεων τόσο του βιομηχανικού όσο και του μη βιομηχανικού τομέα. Οι Black & Lynch (1996) εκτιμούν ότι μια αύξηση 10% στο μέσο επίπεδο εκπαίδευσης των εργαζομένων της επιχείρησης (μετρημένο κατά προσέγγιση ως ένα παραπάνω έτος εκπαίδευσης) επιφέρει μια αύξηση παραγωγικότητας της τάξης του 8,5% στις μονάδες του βιομηχανικού τομέα και μια αύξηση παραγωγικότητας κατά 12,7% στις μη βιομηχανικές επιχειρήσεις. Η (μετ)εκπαίδευση-εξειδίκευση εντός της επιχείρησης, διαδραματίζει και αυτή σημαντικό ρόλο στη βελτίωση της παραγωγικότητας και της ανταγωνιστικότητάς της, καθώς και στην αύξηση των αποδοχών των εργαζομένων (Krueger & Rouse, 1998, Blundell *et al.*, 1999, και Bartel, 2000).

Όσον αφορά στην τουριστική βιομηχανία σε ολόκληρο τον κόσμο, η συμμετοχή των εργαζομένων με πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ/ΙΕΚ ήταν έως πρόσφατα μικρή. Επιπλέον, οι περισσότερες τουριστικές μονάδες επιδιώκουν να εκπαιδεύσουν-εξειδικεύσουν οι ίδιες σε πρακτικά θέματα το προσωπικό τους (on-the-job-training) αντί να αντλήσουν έτοιμα εκπαιδευμένο προσωπικό από την τριτοβάθμια εκπαίδευση και τις τεχνικές σχολές. Ωστόσο, η σημασία της ακαδημαϊκής και πρακτικής εκπαίδευσης των εργαζομένων στο ξενοδοχειακό κλάδο είναι μεγάλη. Σύμφωνα με την ακαδημαϊκή μελέτη των Prais & Wagner, 1989, η ποιότητα της εκπαίδευσης του προσωπικού διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην παραγωγικότητα και την ανταγωνιστικότητα της ξενοδοχειακής μονάδας.

Όπως είναι επόμενο, οι αδυναμίες του κάθε εκπαιδευτικού συστήματος επηρεάζουν και τις τουριστικές σπουδές με αρνητικές επιπτώσεις για τον κλάδο και την οικονομία γενικότερα. Για αυτόν το λόγο, την τελευταία εικοσαετία παρατηρήθηκε σε ευρωπαϊκό επίπεδο (βλ. Leslie, 1993, και Baum, 1993) σημαντική πρόοδος στην ανάπτυξη πρωτοβουλιών για την εκπαίδευση σε θέματα τουρισμού. Για την Ελλάδα, υπάρχουσες μελέτες αναγνωρίζουν την επιτακτική ανάγκη για τη βελτίωση του επαγγελματισμού των εργαζομένων στον κλάδο και της ανταγωνιστικότητας των μονάδων, μέσα από την εξέλιξη του εκπαιδευτικού συστήματος και την εφαρμογή εξειδικευμένων εκπαιδευτικών προγραμμάτων στην τριτοβάθμια εκπαίδευση (Christou, 1999, Goldsmith & Smirli, 1995). Στη χώρα μας όμως, η πληθώρα των μικρών ξενοδοχειακών μονάδων, που λειτουργούν κατά βάση ως οικογενειακές επιχειρήσεις, αποτελεί ανασταλτικό παράγοντα στην ταχεία απορρόφηση καλά και ακαδημαϊκά εκπαιδευμένου προσωπικού τόσο στις υπηρεσίες όσο και στη διοίκηση. Από την άλλη πλευρά, η πίεση που ασκεί η αυξημένη ζήτηση στην ελληνική τουριστική βιομηχανία, μεταφράζεται σε απαιτήσεις για μεγαλύτερη χωρητικότητα και υψηλότερη ποιότητα των ξενοδοχειακών μονάδων. Ο επαγγελματισμός και η εκπαίδευση των εργαζομένων αποτελεί το συνδετικό κρίκο μεταξύ αποτελεσματικών-ποιοτικών υπηρεσιών, επιχειρηματικότητας και κερδοφορίας στον κλάδο. Συνεπώς, η ανταγωνιστικότητα των ελληνικών ξενοδοχειακών μονάδων και τουριστικών επιχειρήσεων, σήμερα αλλά και για τις επόμενες δεκαετίες, θα είναι συνάρτηση της εκπαίδευσης του εργατικού προσωπικού και της διοίκησής τους. Επιπλέον, η στενότητα προσφοράς καλά εκπαιδευμένου προσωπικού, αποτελεί και θα αποτελέσει ανασταλτικό παράγοντα ανάπτυξης, σε μια περίοδο που η τουριστική κίνηση στην ευρύτερη περιοχή αυξάνεται με γοργούς ρυθμούς. Τους κινδύνους που συνεπάγεται μια πιθανή μελλοντική στενότητα της προσφοράς άρτια εκπαιδευμένων και εξειδικευμένων εργαζομένων, έχουν αντιληφθεί εδώ και αρκετά έτη οι ανταγωνίστριες χώρες όπως η Τουρκία (Brotherton & Woolfenden, 1994) προσαρμόζοντας-προετοιμάζοντας κατάλληλα τις εκπαιδευτικές τους δομές ώστε να παράγονται τα υψηλής εξειδίκευσης στελέχη της τουριστικής βιομηχανίας του μέλλοντος. Η πρόθεση για

δημιουργία ενός πανεπιστημίου τουριστικών σπουδών και ακαδημίων τουρισμού στη χώρα μας, αποτελούν αναμφίβολα, βήματα προς τη σωστή κατεύθυνση.

3 Η ταυτότητα της έρευνας

Η Διεύθυνση Οικονομικών Μελετών & Προβλέψεων της Eurobank EFG, με την υποστήριξη της Εταιρείας Στατιστικών Μελετών και Πληροφοριακών Συστημάτων Quantos, διεξήγαγε στο διάστημα Αυγούστου-Οκτωβρίου 2006, πανελλαδική επισκόπηση σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις ανά την Ελλάδα. Συλλέχθηκαν πληροφορίες μέσω προσωπικής συνέντευξης από τα διευθυντικά στελέχη ή τους ιδιοκτήτες 432 ξενοδοχειακών μονάδων (4,8% του συνολικού πληθυσμού). Η μέθοδος δειγματοληψίας που ακολουθήθηκε ήταν η «στρωματοποίηση με αναλογικό καταμερισμό» ανά περιοχή NUTS I³ καθώς και ανά κατάταξη ανά αστέρια, ακολουθώντας τις επιστημονικές προδιαγραφές της κοινοτικής νομοθεσίας, της Eurostat και της Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας. Το ερωτηματολόγιο ήταν πολύ εκτενές, περιλαμβάνοντας 89 ερωτήσεις ποιοτικού και ποσοτικού χαρακτήρα, σε 7 ενότητες. Πιο συγκεκριμένα, συλλέχθηκαν στοιχεία για τα χαρακτηριστικά των επιχειρήσεων (μέγεθος, τύπος επιχείρησης, κατάταξη σε αστέρια κλπ.), για τα επενδυτικά τους σχέδια και τη χρηματοδότησή τους, για τα χαρακτηριστικά της πελατείας τους, για τη συνεργασία τους με τους Tour Operators, για την τιμολογιακή πολιτική που ακολουθούν, για το πως αντιλαμβάνονται τον ανταγωνισμό και τέλος για τις διαφημιστικές τους δραστηριότητες.

Οι προσωπικές συνεντεύξεις διεξήχθησαν από μια πληθώρα έμπειρων αναλυτών. Παράλληλα, τόσο το ερωτηματολόγιο όσο και οι απαντήσεις πέρασαν από διαδικασία ποιοτικών και λογικών ελέγχων ώστε να συλλεχθεί το μέγιστο δυνατό της στατιστικής πληροφόρησης με ακρίβεια. Το τυπικό σφάλμα της

³ NUTS ή **Nomenclature of Territorial Units for Statistics (ονοματολογία εδαφικών στατιστικών μονάδων)**: είναι το επίσημο πρότυπο κωδικοποίησης γεωγραφικών περιοχών που χρησιμοποιείται από την Eurostat για την περισυλλογή στατιστικών μετρήσεων από διάφορες ευρωπαϊκές περιοχές-χώρες.
http://ec.europa.eu/comm/eurostat/ramon/nuts/home_regions_en.html

δειγματοληψίας της δημοσκόπησης ανέρχεται κατά προσέγγιση στο 4,6%.

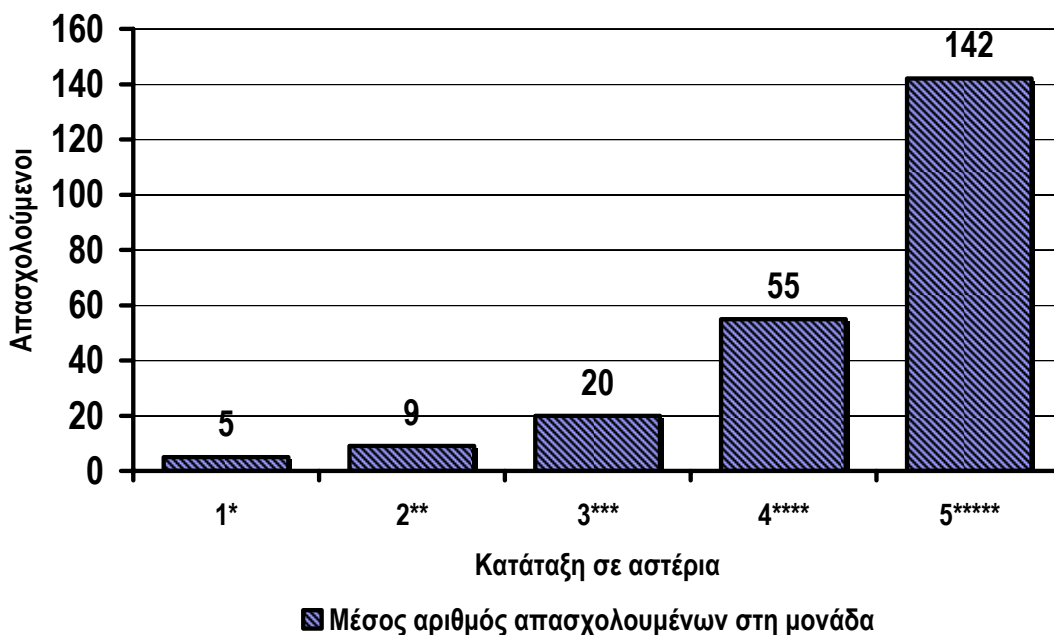
4. Η κατανομή των εργαζομένων στον κλάδο

4.1 Οι εργαζόμενοι στις μονάδες ανά κατάταξη σε αστέρια

Σύμφωνα με τα δεδομένα της επισκόπησης, περίπου 13.133 εργαζόμενοι απασχολούνται στις μονάδες που ερωτήθηκαν (δείγμα). Αυτοί ανάγονται σε 150.000 περίπου εργαζόμενους στον πληθυσμό (σύνολο μονάδων ανά επικράτεια). Σύμφωνα με την Eurostat, ο στον τομέα ξενοδοχείων και εστιατορίων απασχολούνται 304.000 εργαζόμενοι και αντιστοιχούν στο 6,8% της συνολικής απασχόλησης (νούμερα του 2005 με αύξηση 2,17% από τα επίπεδα του 2000). Εξετάζοντας το σύνολο του πληθυσμού των ξενοδοχειακών μονάδων, κατά μέσο όρο, 18 εργαζόμενοι αντιστοιχούν σε κάθε ξενοδοχειακή επιχείρηση ενώ το 50% των μονάδων στελεχώνεται το πολύ με 8 εργαζόμενους. Κατά μέσο όρο (Διάγραμμα 1), οι μονάδες κάθε κατηγορίας (ανά αστέρι) απασχολούν υπερδιπλάσιο αριθμό εργαζομένων από αυτές της

προηγούμενης κατηγορίας. Οι μονάδες δύο αστέρων, παρότι είναι οι πιο πολυπληθείς (το 50% του συνόλου, δηλαδή περίπου 4.500 ξενοδοχειακές επιχειρήσεις) απασχολούν, κατά μέσο όρο, μικρό αριθμό εργαζομένων (9 άτομα ανά επιχείρηση). Αντίθετα, οι λιγότερες σε αριθμό μονάδες (αυτές των πέντε αστέρων που απαρτίζουν το 1,7% του συνόλου, δηλαδή 155 επιχειρήσεις), απασχολούν κατά μέσο όρο τους περισσότερους εργαζόμενους (142, Διάγραμμα 1). Ωστόσο, σε απόλυτες συχνότητες, οι περισσότεροι εργαζόμενοι απασχολούνται σε μονάδες των τεσσάρων αστέρων (Διάγραμμα 2) και αντιστοιχούν στο 34,2% της απασχόλησης στο ξενοδοχειακό κλάδο. Οι μονάδες αυτές απασχολούν κατά μέσο όρο 55 άτομα (Διάγραμμα 1). Αυτό είναι σημαντικό εύρημα, διότι ενώ οι μονάδες τεσσάρων αστέρων αποτελούν μόλις το 10,4% της συνολικής κατανομής των ξενοδοχείων (944 επιχειρήσεις συνολικά), συγκεντρώνουν τους περισσότερους εργαζόμενους στον κλάδο, παρά το σχετικά μικρό τους αριθμό.

Διάγραμμα 1
Μέσος αριθμός απασχολούμενων στη μονάδα

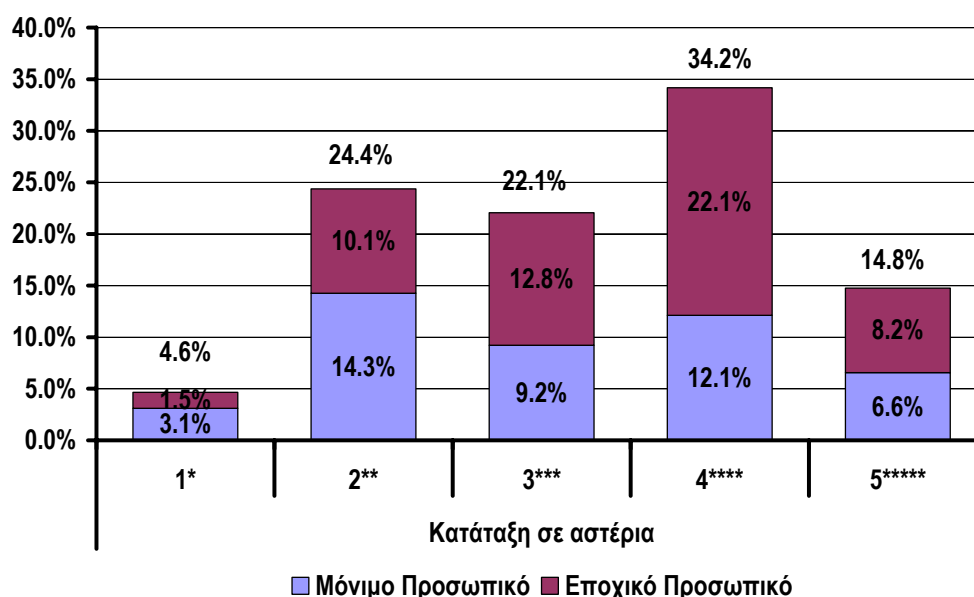


Σύμφωνα λοιπόν με τα δεδομένα της επισκόπησης (Διάγραμμα 2), οι περισσότεροι εργαζόμενοι σε ξενοδοχειακές μονάδες απασχολούνται στα ξενοδοχεία τεσσάρων (34,2% της απασχόλησης στον κλάδο) και δύο αστέρων (24,4%), ακολουθούμενες από τις επιχειρήσεις τριών αστέρων (22,1%). Τα ξενοδοχεία ενός αστέρα συγκεντρώνουν μόνο το 4,6% της συνολικής απασχόλησης ενώ των πέντε αστέρων απασχολούν το 14,8% των εργαζομένων στον κλάδο.

Τους περισσότερους εποχικούς εργαζόμενους τους συγκεντρώνουν οι μονάδες τεσσάρων αστέρων (22,1% του συνόλου των εργαζομένων ή 40,3% του συνόλου των εποχικά απασχολούμενων) ενώ οι λιγότεροι απασχολούνται στις μονάδες ενός αστέρα (1,5% του συνόλου των εργαζομένων ή 2,8% του συνόλου των εποχικά απασχολούμενων). Ωστόσο, παρά τα μεγάλα ποσοστά εποχικά απασχολούμενων στις μονάδες του κλάδου (ιδίως των δύο, τριών και τεσσάρων αστέρων), οι μονάδες φροντίζουν να διατηρούν το προσωπικό τους. Ενιαί στους δέκα εργαζόμενους που εργάζονταν στη μονάδα το 2005, εργάστηκε στην ίδια μονάδα και το 2006, σύμφωνα με την ανάλυση των δεδομένων της επισκόπησης (Χαρδούβελης, 2006). Οι μονάδες που

φροντίζουν να διατηρούν κάθε χρόνο όσον το δυνατόν περισσότερο τους ίδιους εργαζόμενους (π.χ., επαναπροσλαμβάνοντας το ίδιο εποχικό προσωπικό) είναι εκείνες των δυο αστέρων (ποσοστό εργαζομένων που διατηρείται ανάμεσα στα έτη: 92,7%) ακολουθούμενες κατά σειρά από τις μονάδες ενός (89,6%), τριών (86,5%) τεσσάρων (85,7%) και, τέλος, πέντε αστέρων (72,8%). Αυτό αντικατοπτρίζει το γεγονός ότι οι μικρές ξενοδοχειακές μονάδες είναι κατά κανόνα οικογενειακές επιχειρήσεις που απασχολούν κυρίως (και σε μόνιμη βάση) συγγενικά-φιλικά πρόσωπα. Παράλληλα, αν αναλογιστούμε ότι οι τρεις κεντρικές κατηγορίες (μονάδες δύο, τριών και τεσσάρων αστέρων) απαρτίζουν το 86% του συνόλου των ξενοδοχείων, συγκεντρώνοντας το 82,2% της εποχικής απασχόλησης, η τάση να διατηρηθεί διαχρονικά ίδια η σύνθεση των εργαζομένων, εκφράζει μια παγιωμένη πρακτική των μονάδων να διατηρήσουν ένα καλά εξοικειωμένο και εκπαιδευμένο προσωπικό με τις λειτουργίες τους.

Διάγραμμα 2
Κατανομή των εργαζομένων ανάλογα με τη μονιμότητα
(ποσοστά % επί του συνόλου των απασχολούμενων στον κλάδο)



Εκτιμώμενο σύνολο προσωπικού στην Ελλάδα: 150.000.
Οι μπάρες αθροίζουν στο 100%.

4.2 Εργαζόμενοι στον κλάδο και επίπεδο εκπαίδευσης

Κατά παράδοση και σε παγκόσμιο επίπεδο, ο αριθμός των εργαζομένων στον τουριστικό κλάδο που διαθέτει εξειδικευμένη εκπαίδευση από κάποιο επίσημα αναγνωρισμένο εκπαιδευτικό φορέα, είναι μικρός σε σχέση με άλλους κλάδους. Σε πολλές χώρες με εξίσου σημαντική τουριστική ανάπτυξη όπως αυτή της χώρας μας και αντίστοιχη «ωριμότητα» του τουριστικού προϊόντος, οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις προτιμούν να εκπαιδεύουν και να εξειδικεύουν αυτόνομα το εργατικό τους δυναμικό, το οποίο με την πάροδο του χρόνου και την απόκτηση εμπειρίας γίνεται πιο αποδοτικό.

Σύμφωνα με την επισκόπηση της Eurobank, στην Ελλάδα το 59,1% των εργαζομένων στο ξενοδοχειακό κλάδο (τρεις στους πέντε) διαθέτει απολυτήριο Λυκείου ή κατώτερο τίτλο σπουδών. Πτυχίο επαγγελματικών σχολών ή ΙΕΚ διαθέτει μόνο το 15,4% των εργαζομένων. Τα 4/5 από αυτούς διαθέτουν τίτλους σπουδών από ΙΕΚ/Επαγγελματική σχολή τουριστικής κατεύθυνσης. Τέλος το 25,4% (ένας στους τέσσερις εργαζομένους στον κλάδο περίπου) διαθέτει πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ ή μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών. Οι τρεις στους τέσσερις από αυτούς περίπου, διαθέτουν πτυχίο τουριστικής κατεύθυνσης. Συνολικά, το 40,8% των εργαζομένων στον κλάδο διαθέτει πτυχίο ΙΕΚ/Επαγγελματικής Σχολής ή ανώτερο, ενώ για την αντίστοιχη περίοδο της επισκόπησης,

σύμφωνα με την ΕΣΥΕ το ποσοστό αυτό για την ελληνική οικονομία στο σύνολό της ήταν 34,5%. Συνεπώς η διάρθρωση της απασχόλησης πτυχιούχων στο ξενοδοχειακό κλάδο δεν διαφέρει δραματικά από αυτήν της ελληνικής οικονομίας. Επιπλέον, η απορρόφηση πτυχιούχων ΑΕΙ/ΤΕΙ στον κλάδο είναι της τάξης του 25,4% (Πίνακας 1), αισθητά ανώτερη από το 19% που εμφανίζει η οικονομία στο σύνολό της.

Σύμφωνα με τα δεδομένα του Πίνακα 1, οι περισσότεροι πτυχιούχοι πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης συγκεντρώνονται στις επιχειρήσεις τεσσάρων και πέντε αστέρων και αναλογούν στο 15,5% του συνόλου των εργαζομένων σε ολόκληρο το ξενοδοχειακό κλάδο (το 61% του συνόλου των πτυχιούχων). Οι επιχειρήσεις αυτές συγκεντρώνουν το 49% του συνόλου των εργαζομένων στον κλάδο. Το ίδιο ισχύει και για τους απόφοιτους ΙΕΚ ή επαγγελματικών σχολών. Οι περισσότεροι (το 65%) εργάζονται σε μονάδες τεσσάρων και πέντε αστέρων και αντιστοιχούν στο 10% της συνολικής απασχόλησης στον κλάδο (Πίνακας 1). Οι μονάδες ενός, δύο και τριών αστέρων στελεχώνονται κυρίως με αποφοίτους τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Συνολικά, το 59% των εργαζομένων στο ξενοδοχειακό κλάδο διαθέτει απολυτήριο Λυκείου ή κατώτερο. Από αυτούς, κατά προσέγγιση, το 60% εργάζεται στις μονάδες αυτές και αντιστοιχεί στο 35,6% της συνολικής απασχόλησης στον κλάδο (Πίνακας 1).

Πίνακας 1
Συνολική κατανομή εργαζομένων ανάλογα με το επίπεδο εκπαίδευσης και την κατηγορία ανά αστέρια

Εκπαιδευτικό επίπεδο	Κατάταξη σε αστέρια					Σύνολο
	1*	2**	3***	4****	5*****	
Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό	0,0%	1,1%	1,4%	2,6%	3,0%	8,1%
ΑΕΙ/ΤΕΙ Τουριστικής κατεύθυνσης	0,1%	2,5%	2,7%	4,2%	3,0%	12,6%
ΑΕΙ/ΤΕΙ Άλλης κατεύθυνσης	0,1%	1,1%	0,8%	1,9%	0,8%	4,7%
Επαγγελματική Σχολή/ΙΕΚ Τουριστικής Κατεύθυνσης	0,3%	2,0%	2,2%	5,5%	2,9%	12,8%
Επαγγελματική Σχολή/ΙΕΚ Άλλης Κατεύθυνσης	0,0%	0,4%	0,7%	1,2%	0,4%	2,6%
Λύκειο	3,1%	12,7%	9,5%	12,1%	3,5%	40,9%
Γυμνάσιο/Δημοτικό	0,9%	4,7%	4,7%	6,6%	1,2%	18,2%
Σύνολο	4,6%	24,4%	22,1%	34,2%	14,8%	100,0%

Αυτό που διαφαίνεται στον Πίνακα 1 είναι μια χαρακτηριστική αντισυμμετρική σχέση μεταξύ μονάδων τεσσάρων-πέντε αστέρων και των υπόλοιπων. Οι πρώτες συγκεντρώνουν το 60% των πτυχιούχων ΑΕΙ/ΤΕΙ/ΙΕΚ ενώ οι μονάδες ενός-δύο-τριών αστέρων απασχολούν το 60% των εργαζομένων που έχουν εκπληρώσει σπουδές Λυκείου ή κατώτερες. Ωστόσο, υπάρχουν και κάποιες ομοιότητες. Οι μονάδες πέντε και τριών αστέρων απασχολούν περίπου τον ίδιο (συνολικά) αριθμό πτυχιούχων ΑΕΙ/ΤΕΙ τουριστικής κατεύθυνσης (περίπου το 3% της συνολικής εργατικής απασχόλησης η κάθε κατηγορία). Επίσης οι μονάδες τεσσάρων και δύο αστέρων, απασχολούν συνολικά τον ίδιο αριθμό εργαζομένων με απολυτήριο Λυκείου (περίπου 12% στο σύνολο των εργαζομένων η κάθε μια κατηγορία) και το ίδιο ισχύει κατά προσέγγιση μεταξύ των μονάδων πέντε και ενός αστέρου (3,5% με 3,1%). Ο Πίνακας 1 αναδεικνύει και άλλες παρόμοιες ισοκατανομές. Ωστόσο, αν ληφθεί υπόψη ότι το πλήθος των μονάδων ανά κατηγορία διαφέρει, η εικόνα που σχηματίζεται είναι εντελώς διαφορετική. Η πραγματικότητα είναι ότι **οι μονάδες τεσσάρων και πέντε αστέρων (1.099 ξενοδοχεία) που αποτελούν το 12% περίπου του συνόλου στον κλάδο, απασχολούν τους μισούς εργαζόμενους (73.000 περίπου ή το 49% του συνόλου) καθώς και τους περισσότερους πτυχιούχους ανώτερων-ανωτάτων σχολών.** Αυτό μπορεί να οφείλεται στο ότι πολλές μονάδες τριών και κάτω αστέρων, είναι μικρές οικογενειακές επιχειρήσεις που απασχολούν μικρό αριθμό πτυχιούχων ενώ οι επιχειρήσεις τεσσάρων και άνω αστέρων, διαθέτουν τις οικονομίες κλίμακας να προσλάβουν και να αξιοποιήσουν μεγαλύτερους αριθμούς υψηλά εκπαιδευμένου και εξειδικευμένου προσωπικού, σε όλες τις βαθμίδες της οργάνωσης της μονάδας. Αυτό έχει μεγάλη σημασία για τη λειτουργία και την ανταγωνιστικότητα της επιχείρησης όπως θα δούμε στη συνέχεια.

4.3 Εκπαιδευτικό επίπεδο εργαζομένων εντός των μονάδων, ανάλογα με την κατάταξη σε αστέρια και την ηλικία της επιχείρησης

Στην προηγούμενη ενότητα διερευνάται το πως κατανέμεται το προσωπικό ανάλογα με την εκπαίδευσή

του εντός του ξενοδοχειακού κλάδου. Στο Παράρτημα εξετάζεται πιο αναλυτικά πως κατανέμεται εντός της μονάδος αλλά και πως οι μονάδες, ανάλογα με την παλαιότητά τους, επιλέγουν τους εργαζομένους τους.

Στο Διάγραμμα 3 φαίνεται καθαρά ότι η συμμετοχή των πτυχιούχων στο σύνολο του προσωπικού της μονάδος αυξάνεται κατά μέσο όρο, όσο βελτιώνεται η κατάταξη ανά αστέρι. Ενώ, κατά προσέγγιση, οι απόφοιτοι πρωτοβάθμιας-δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης αντιστοιχούν στο 87% των απασχολούμενων στις μονάδες ενός αστέρα, στα ξενοδοχεία πέντε αστέρων είναι μόνο 32%. Παρατηρείται δηλαδή ένας υποδιπλασιασμός της συμμετοχής στο σύνολο των εργαζομένων με χαμηλό-βασικό επίπεδο εκπαίδευσης.

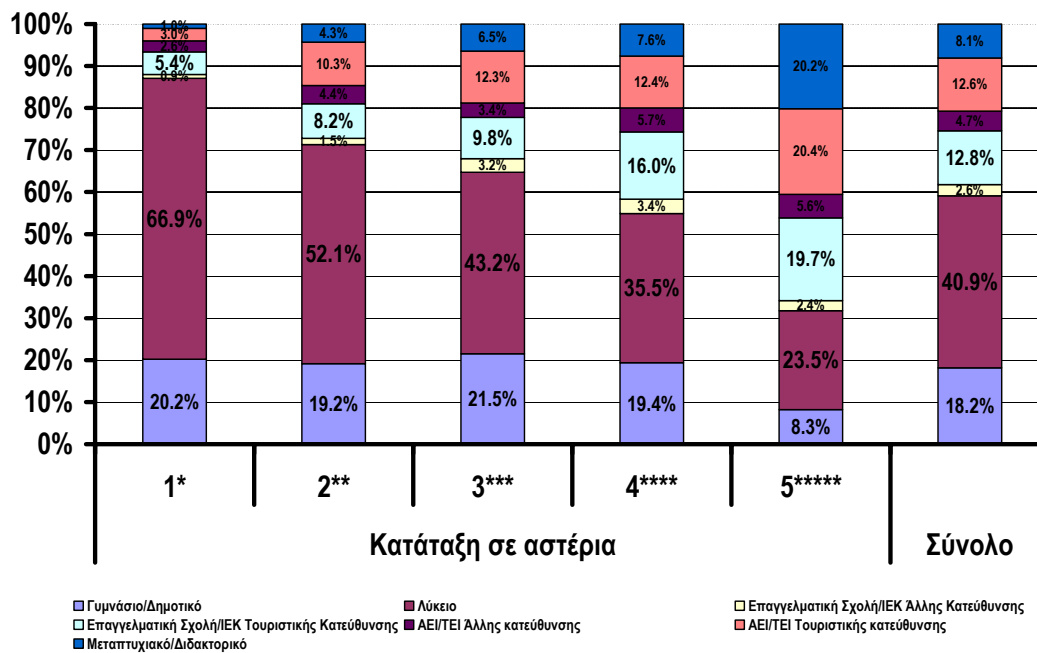
Αντίθετα, ενώ οι πτυχιούχοι ανώτερων/ανωτάτων σχολών απαρτίζουν μόλις το 13% της απασχόλησης των μονάδων ενός αστέρα, στα ξενοδοχεία πέντε αστέρων απαρτίζουν το 68%. Παρατηρείται δηλαδή ένας πενταπλασιασμός της συμμετοχής (ως ποσοστό) των πτυχιούχων στο εργατικό δυναμικό των μονάδων υψηλής κατηγορίας. Οι απόφοιτοι ΙΕΚ/Επαγγελματικών σχολών και ΑΕΙ/ΤΕΙ με τουριστικές κατευθύνσεις επίσης αυξάνουν τη συμμετοχή τους στο προσωπικό των μονάδων καθώς βελτιώνεται η κατάταξη σε αστέρια (παρουσία 8% στις μονάδες ενός αστέρα από ποσοστό 68% στις μονάδες πέντε αστέρων, Διάγραμμα 3).

Εξετάζοντας την παλαιότητα των μονάδων με βάση το έτος ίδρυσης, παρατηρείται ότι οι νεαρότερες επιχειρήσεις προσλαμβάνουν αισθητά υψηλότερα ποσοστά εργαζομένων με ανώτερα/ανωτάτα επίπεδα σπουδών-εκπαίδευσης. Τα δεδομένα της επισκόπησης δείχνουν καθαρά (Διάγραμμα 4) ότι ενώ έως το 2000, οι αναλογίες εργαζόμενων πτυχιούχων και μη εντός των μονάδων είναι σταθερές, από το 2000 έως σήμερα σχεδόν διπλασιάζεται η συμμετοχή στο εργατικό δυναμικό στελεχών με μεταπτυχιακές σπουδές καθώς και πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ τουριστικής κατεύθυνσης. Παράλληλα διακρίνεται δραστική μείωση της συμμετοχής ατόμων στο εργατικό δυναμικό με απολυτήριο Λυκείου. Αυτό οφείλεται στην ίδρυση μονάδων τεσσάρων και πέντε αστέρων, οι ρυθμοί γέννησης των οποίων έχουν εντατικοποιηθεί τα τελευταία χρόνια, έπειτα από μια σχετικά στάσιμη δεκαετία 1990-2000. Παράλληλα, η αύξηση των πτυχιούχων

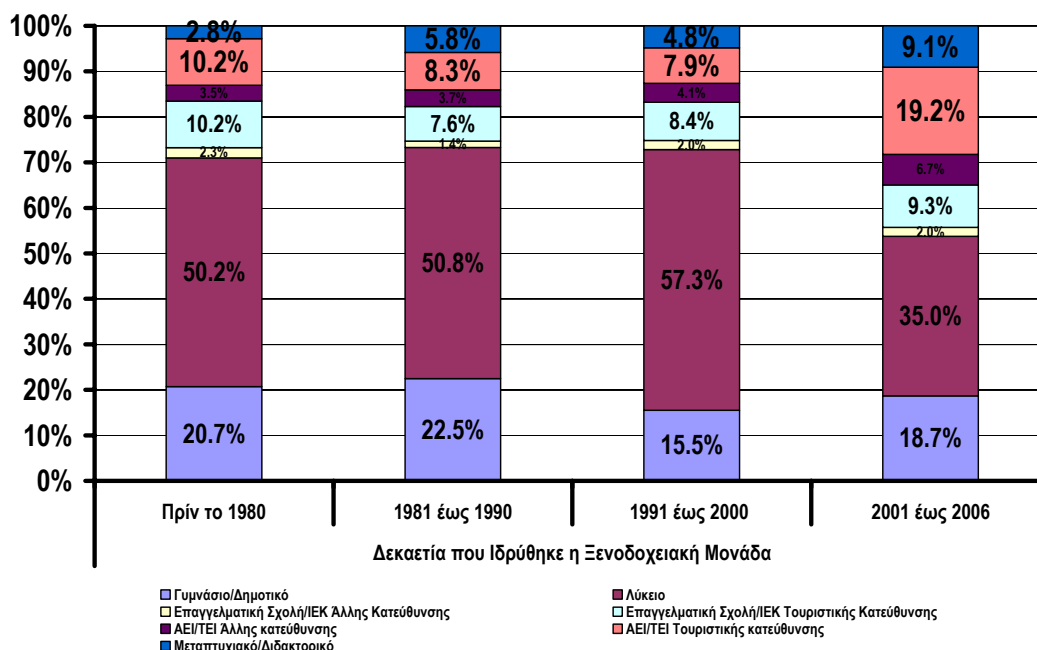
εργαζομένων αντικατοπτρίζει και την ποιότητα της επιχειρηματικότητας και της διοίκησης των μονάδων αυτών, που είναι σε θέση και επιδιώκουν να στελεχώνονται με εργαζόμενους και στελέχη υψηλής εκπαίδευσης. Αν οι ρυθμοί ίδρυσης των επιχειρήσεων τεσσάρων και πέντε αστέρων συνεχίσουν με την ίδια

ένταση, δεδομένου του ότι προσλαμβάνουν μεγάλο αριθμό εργαζομένων (50% του συνόλου), θα πρέπει να αναμένονται επίσης υψηλά ποσοστά πρόσληψης προσωπικού με ανώτερη-ανώτατη εκπαίδευση και στο μέλλον.

Διάγραμμα 3
Κατανομή επιπέδου εκπαίδευσης εργαζομένων
ανά κάθε κατηγορία αστέρων



Διάγραμμα 4
Κατανομή εκπαίδευσης εργαζομένων ανά δεκαετία που ιδρύθηκε η
ξενοδοχειακή μονάδα



5. Συσχέτιση εκπαίδευσης προσωπικού και επίδοσης της μονάδος

5.1 Σχέση μεταξύ μέσου επιπέδου τζίρου και εκπαίδευσης στον κλάδο

Από την ανάλυση που έχει προκύψει έως τώρα, το συμπέρασμα είναι ότι εργαζόμενοι με υψηλά επίπεδα σπουδών και εξειδίκευσης έχουν μεγαλύτερη παρουσία (σε ποσοστό και απόλυτους αριθμούς) σε μονάδες υψηλότερης κατάταξης ανά αστέρια καθώς και σε νεότερες (έτος ίδρυσης μετά το 2000). Είναι αναμενόμενο ότι η στελέχωση των επιχειρήσεων υψηλής κατάταξης (τεσσάρων και πέντε αστέρων) με καλά εκπαιδευμένο προσωπικό θα επιδρά θετικά στην επίδοσή τους. Ωστόσο, και για το σύνολο του πληθυσμού των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, τα δεδομένα της επισκόπησης επισημαίνουν ότι υπάρχει θετική συσχέτιση εκπαίδευσης προσωπικού και επίδοσης της επιχείρησης, ανεξάρτητα από την κατάταξή της σε αστέρια.

Στο Διάγραμμα 5 (α & β) παρουσιάζεται η σχέση τζίρου⁴ και συμμετοχής πτυχιούχων στο προσωπικό της μονάδας, για ολόκληρη την κατανομή των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, ανεξάρτητα κατάταξης σε αστέρια ή παλαιότητάς τους. Οι εκτιμήσεις δείχνουν ότι, κατά μέσο όρο, κάθε αύξηση κατά 25% της συμμετοχής (μεριδίου) των πτυχιούχων ΑΕΙ/ΤΕΙ/ΙΕΚ κλπ. στο σύνολο των εργαζομένων (και επομένως αντίστοιχη πτώση του ποσοστού της συμμετοχής των εργαζομένων με απολυτήριο λυκείου ή κατώτερο) της επιχείρησης συμβαδίζει με αύξηση του τζίρου κατά 42% έως 47% (μέσος όρος). Αντίθετα για τις μονάδες που αυξάνεται η συμμετοχή των μη πτυχιούχων ΑΕΙ/ΤΕΙ/ΙΕΚ, οι τζίροι εμφανίζουν πτωτικές τάσεις. Κάθε αύξηση συμμετοχής κατά 25% στο σύνολο των εργαζομένων της μονάδος των κατόχων μόνο απολυτηρίου Γυμνασίου/Λυκείου/Δημοτικού, συμβαδίζει με μια μείωση του τζίρου από 12% έως 21% (κατά μέσο όρο). Το Διάγραμμα 5 φανερώνει την αντιστοιχία που υπάρχει μεταξύ εσόδων και εκπαίδευσης των εργαζομένων της μονάδας. Είναι αισθητή η διαφορά μεταξύ των μονάδων που στελεχώνονται από μεγάλο ποσοστό εργαζομένων με πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ/ΙΕΚ/

⁴ Εκτίμηση επιχειρηματία για το επίπεδο που θα ανέλθει ο τζίρος της μονάδος το 2006.

Επαγγελματικών σχολών και αυτών που απασχολούν μεγάλο ποσοστό εργαζομένων με υποχρεωτικής εκπαίδευσης.

Κατά μέσο όρο, οι επιχειρήσεις στις οποίες εργάζεται μεγάλος αριθμός πτυχιούχων θα πρέπει να παρουσιάζουν και υψηλότερα λειτουργικά έξοδα, εφόσον ένα υψηλά εκπαιδευμένο προσωπικό -λογικά- συνεπάγεται μεγαλύτερο λειτουργικό κόστος για την επιχείρηση. Ωστόσο, αυτό δεν παρατηρείται στο ξενοδοχειακό τομέα στην Ελλάδα. Όπως φαίνεται στο Διάγραμμα 6 (α & β), δεν υπάρχουν μεγάλες διαφορές στα επίπεδα των λειτουργικών εξόδων ως ποσοστό του τζίρου των μονάδων. Μάλιστα, οι μονάδες που απασχολούν περισσότερους απόφοιτους ΑΕΙ/ΤΕΙ, εμφανίζονται να παρουσιάζουν λίγο χαμηλότερα λειτουργικά έξοδα ως ποσοστό των τζιρών τους από αυτές στις οποίες απασχολούνται κυρίως απόφοιτοι πρωτοβάθμιας/δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης. Συνεπώς, η παρουσία ενός υψηλά εκπαιδευμένου προσωπικού δεν συνεπάγεται και αυξημένα λειτουργικά κόστη ως ποσοστό του τζίρου της μονάδας, ενώ συσχετίζεται θετικά με υψηλότερους κατά μέσο όρο τζίρους.

5.2 Η επίδραση της εκπαίδευσης ανάμεσα σε άλλους παράγοντες

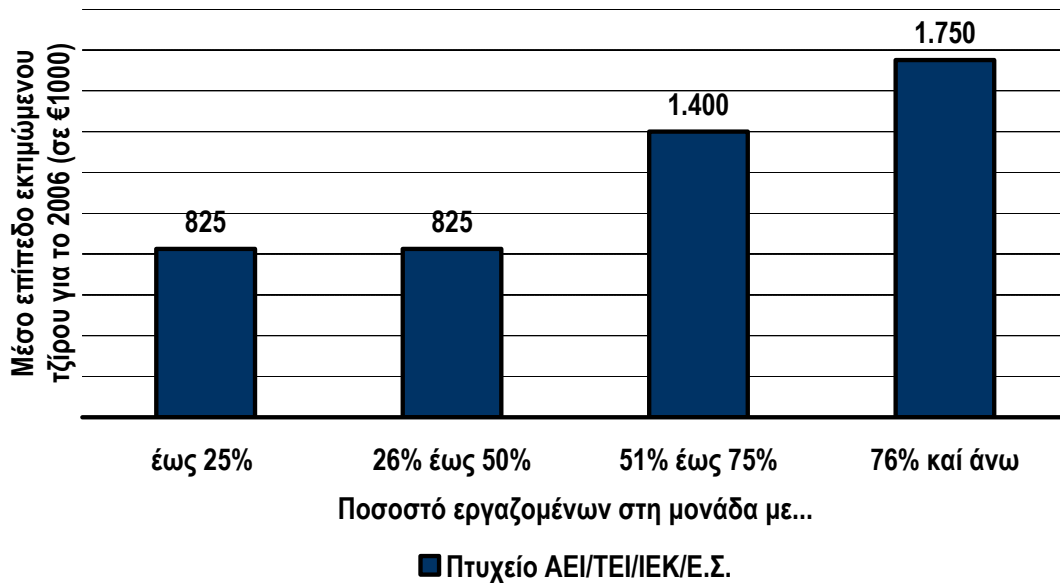
Στην ενότητα αυτή παρουσιάζονται τα αποτελέσματα υποδείγματος διαστρωματικής γραμμικής παλινδρόμησης, μεταβλητής που αναφέρεται στον τζίρο των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων (ετήσιος τζίρος ανά κλίνη σε λογαρίθμους), πάνω σε επτά ερμηνευτικές μεταβλητές που αφορούν κυρίως στους εργαζομένους και στη διαφήμιση. Η ανάλυση αυτή αποσκοπεί στο να επιβεβαιώσει τη θετική σχέση που υπάρχει μεταξύ της επίδοσης της επιχείρησης (όπως μετρείται από τον τζίρο) και του επιπέδου εκπαίδευσης των εργαζομένων σε αυτή, ανάμεσα σε άλλες μεταβλητές. Η εξαρτημένη μεταβλητή (που συμβολίζεται με Y) είναι σε λογαρίθμους ώστε οι τιμές των συντελεστών που θα εκτιμηθούν από τις γραμμικές παλινδρομήσεις να μπορούν να εκφραστούν σε ελαστικότητας, που ερμηνεύονται εύκολα.

Στο Διάγραμμα 7 παρουσιάζονται οι μέσοι ετήσιοι τζίροι (σε €) ανά κλίνη για κάθε κατηγορία ανά αστέρα. Όσο

Διάγραμμα 5 Σχέση εκτιμώμενου τζίρου και επιπέδου εκπαίδευσης προσωπικού μονάδας

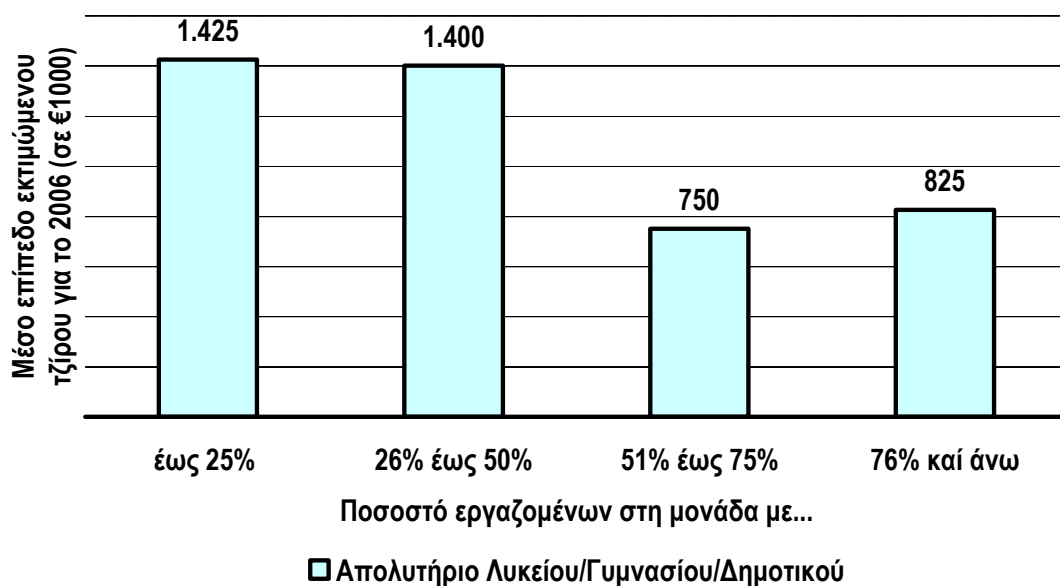
(α)

Πτυχείο ΑΕΙ/ΤΕΙ/ΙΕΚ/Ε.Σ.



(β)

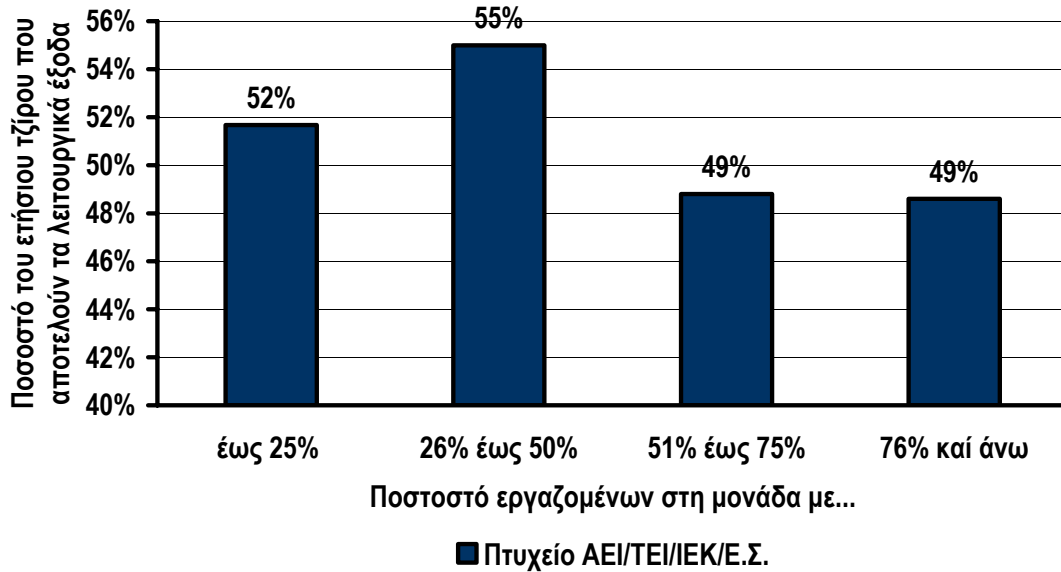
Απολυτήριο Λυκείου/Γυμνασίου/Δημοτικού



Διάγραμμα 6 Σύγκριση εξόδων μεταξύ μονάδων με υψηλής και μονάδων με χαμηλής εκπαίδευσης προσωπικό

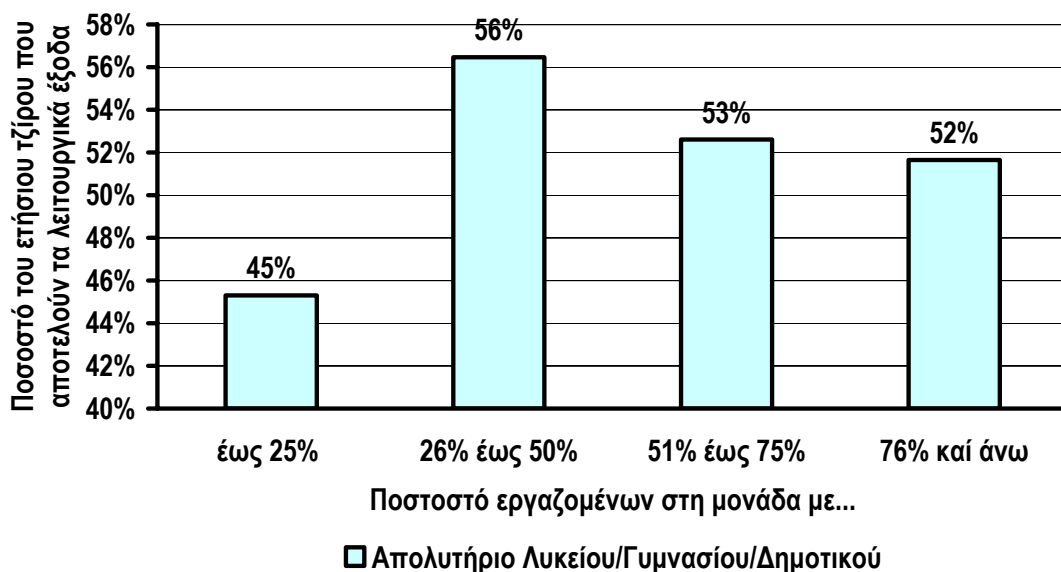
(α)

Πτυχείο ΑΕΙ/ΤΕΙ/ΙΕΚ/Ε.Σ.

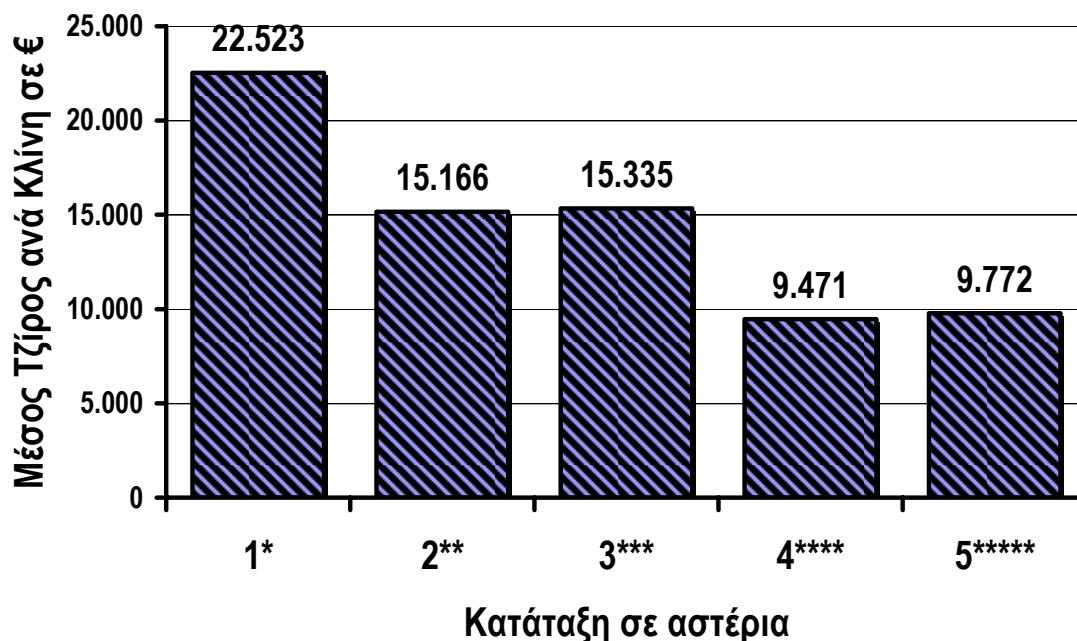


(β)

Απολυτήριο Λυκείου/Γυμνασίου/Δημοτικού



Διάγραμμα 7
Μέσος ετήσιος τζίρος ανά κλίνη, ανά κατηγορία σε αστέρια



μικρότερη είναι η ξενοδοχειακή επιχείρηση (που συνεπάγεται συνήθως χαμηλότερη κατάταξη ανά αστέρια) τόσο μεγαλύτερος είναι ο μέσος ετήσιος τζίρος ανά κλίνη. Συγκεκριμένα, για τις επιχειρήσεις ενός αστέρα ο τζίρος ανά κλίνη είναι 1,3 φορές πιο μεγάλος (€22.523) από αυτόν των μονάδων πέντε αστέρων (€9.772).

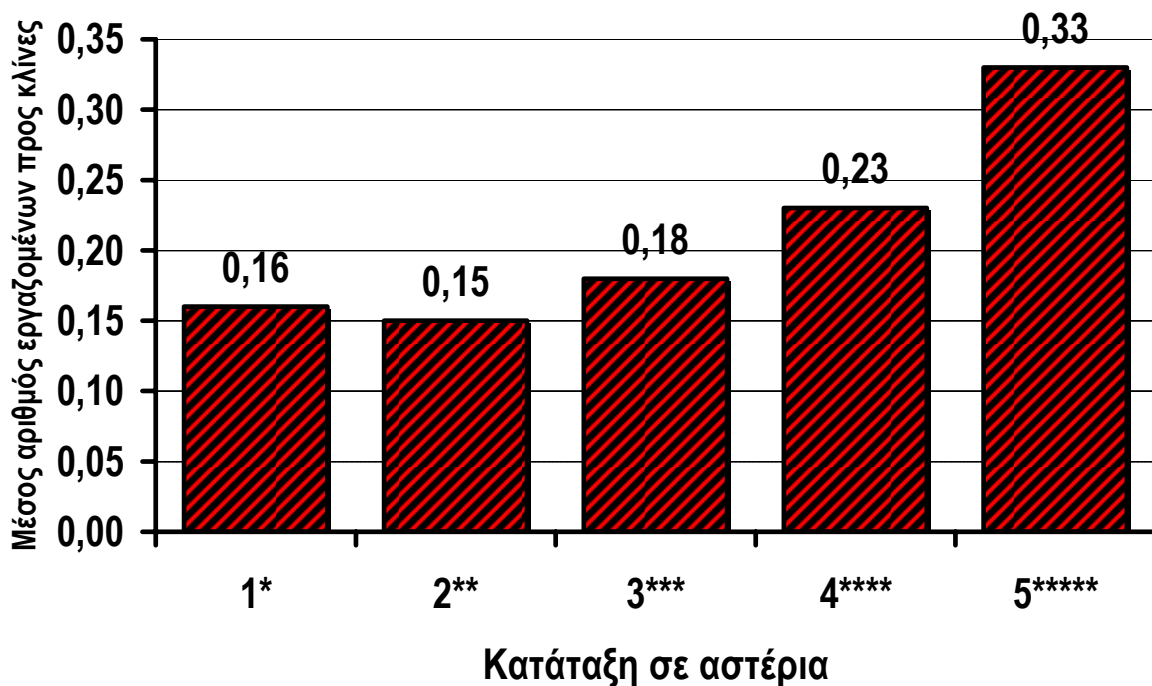
Σε πρώτο βήμα, για να επιβεβαιωθεί στατιστικά η σχέση επίδοσης επιχείρησης και εκπαίδευσης προσωπικού, παλινδρομούμε τον τζίρο ανά κλίνη (σε λογαρίθμους) πάνω στο ποσοστό εργαζομένων με πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ/ΙΕΚ. Τα αποτελέσματα αυτής της παλινδρομώσεως περιλαμβάνονται στον Πίνακα 2. Σύμφωνα με τον Πίνακα 2, η ένα-προς-ένα σχέση που εκτιμάται είναι στατιστικά σημαντική και θετική, όπως αναμενόταν από την ανάλυση στις προηγούμενες ενότητες. Κάθε αύξηση των εργαζομένων με πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ/ΙΕΚ (μεταβλητή X_1) κατά μία ποσοστιαία μονάδα, συμβαδίζει με αύξηση του τζίρου ανά κλίνη (μεταβλητή Y) κατά 1,18 ποσοστιαίες μονάδες.⁵ Ωστόσο, θα πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι υπάρχει και ένα

⁵ Η αύξηση του ποσοστού των εργαζομένων με πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ/ΙΕΚ κλπ. στη μονάδα συνεπάγεται ταυτόχρονα ισόποση μείωση του ποσοστού απασχόλησης (συμμετοχής στο προσωπικό) των εργαζομένων με απολυτήριο Λυκείου ή κατώτερο. Αναφέρεται δηλαδή στο μερίδιο των πτυχιούχων στο σύνολο των εργαζομένων.

πλήθος άλλων μεταβλητών που μπορεί να επιδρούν θετικά στο σχηματισμό του τζίρου (ανά κλίνη) που σχετίζονται με το μέγεθος της επιχείρησης (αριθμός κλινών) και τις οικονομίες κλίμακας, το προσωπικό της επιχείρησης, τις επενδύσεις, τη διαφήμιση κλπ. Αυτές οι μεταβλητές που ο Πίνακας 2 δεν περιλαμβάνει, ενδέχεται, εάν συμπεριληφθούν στο υπόδειγμα, να ανατρέψουν τη σχέση που προαναφέρθηκε ή να καταστήσουν στατιστικά ασήμαντη την επιρροή του παράγοντα εκπαίδευση στο σχηματισμό του ετήσιου τζίρου ανά κλίνη.

Για να βελτιωθεί λοιπόν το διμεταβλητό υπόδειγμα του Πίνακα 2 και να διερευνηθεί η ισχύς (robustness) της σχέσης εκπαίδευσης-τζίρου, επιτρέπεται η εισαγωγή έξι επιπλέον ερμηνευτικών μεταβλητών, όπως περιλαμβάνονται στον Πίνακα 3, μαζί με τις περιγραφικές τους στατιστικές (τις μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις τους). Πιο συγκεκριμένα, μαζί με τα ποσοστά των πτυχιούχων, συμπεριλαμβάνεται ο αριθμός των εργαζομένων που αντιστοιχούν στον αριθμό των κλινών (σε λογαρίθμους) κάθε επιχείρησης (Διάγραμμα 8), σαν μια έκφραση της σχέσης εργασία προς κεφάλαιο που ταυτόχρονα πληροφορεί για το μέγεθος της επιχείρησης. Μικρές επιχειρήσεις συνήθως χαρακτηρίζονται από μικρές

Διάγραμμα 8
Εργαζόμενοι προς κλίνες, ανά κατηγορία σε αστέρια



τιμές της μεταβλητής αυτής διότι πολλές κλίνες αντιστοιχούν σε λίγους εργαζομένους. Επιπλέον, στο νέο πολυμεταβλητό γραμμικό υπόδειγμα συμπεριλαμβάνεται το ποσοστό του εποχικού προσωπικού σε σχέση με το σύνολο της μονάδος καθώς και το ποσοστό των εργαζομένων που εργάστηκαν στην ίδια επιχείρηση και το προηγούμενο έτος (2005). Παράλληλα επεκτείνεται το υπόδειγμα του Πίνακα 2 ώστε να συμπεριληφθεί και η επίδραση της ηλικίας της μονάδος (παλαιότητα) καθώς και η διαφημιστική της δραστηριότητα. Τόσο το ποσοστό του τζίρου του 2005 που χρησιμοποιήθηκε προς διαφημιστικούς σκοπούς όσο και μια μεταβλητή που αφορά στην ποιότητα της διαφημιστικής καμπάνιας, υπεισέρχονται ως ερμηνευτικές μεταβλητές. Ο δείκτης ποιότητας για την ερμηνευτική μεταβλητή X_6 (Χαρδούβελης, 2006) κατασκευάστηκε με βάση τα μέσα διαφημιστικής δραστηριότητας που χρησιμοποιούνται. Η τιμή του κυμαίνεται από το 1 (καμία διαφημιστική δραστηριότητα) έως το 10 (πολυσύνθετη). Πιο συγκεκριμένα, η διαφημιστική δραστηριότητα των μονάδων αξιολογείται βάσει του είδους και του αριθμού των μέσων που χρησιμοποιεί για διαφήμιση (τηλεόραση, ραδιόφωνο, Internet, φυλλάδια, τύπο, Tour Operators, τουριστικές εκθέσεις κλπ.). Όσο περισσότερα

διαφημιστικά μέτρα χρησιμοποιούνται, τόσο υψηλότερη είναι η τιμή του δείκτη. Υψηλές τιμές του δείκτη εκφράζουν μια πολυδιάστατη διαφημιστική δραστηριότητα-καμπάνια των μονάδων, που επιτρέπει μεγάλη προβολή και συνεπάγεται μεγαλύτερες πιθανότητες για αύξηση της πελατείας. Αντίθετα, χαμηλές τιμές εκφράζουν μια «φτωχή» διαφημιστική δραστηριότητα που περιορίζεται σε λίγα μέσα (ή κανένα) και επομένως δεν προβάλλει την επιχείρηση σε πιθανούς πελάτες.

Οι παραπάνω μεταβλητές επιλέχθηκαν προσεκτικά ώστε να συμφωνούν με την ανάλυση των προηγούμενων ενοτήτων και να παρέχουν το δυνατό περισσότερη και ακριβέστερη πληροφόρηση σχετικά με το μέγεθος, τους εργαζομένους και τη διαφήμιση. Η εγκυρότητα της εισαγωγής των μεταβλητών επιβεβαιώθηκε με στατιστικούς ελέγχους. Παράλληλα οι μεταβλητές αυτές έπρεπε να είναι και γραμμικά ασυσχέτιστες μεταξύ τους ώστε να αποφευχθούν τα προβλήματα πολυσυγγραμμικότητας (multicollinearity). Όπως φαίνεται καθαρά στον Πίνακα 4, οι (γραμμικές) συσχετίσεις μεταξύ των ερμηνευτικών μεταβλητών X_i ($i = 1, \dots, 7$) είναι πολύ μικρές, σχεδόν αμελητέες ή στατιστικά ασήμαντες,

Πίνακας 2
Διμεταβλητό γραμμικό υπόδειγμα
Αποτελέσματα παλινδρόμησης εκτιμώμενου ετήσιου επιπέδου
τζίρου ανά κλίνη 2006 στο ποσοστό εργαζομένων στη μονάδα με πτυχίο
ΑΕΙ/ΤΕΙ/ΙΕΚ

	Συντελεστές		Τυποποιημένοι	Έλεγχος Υποθέσεων	
	b_i	Τυπικό σφάλμα	Beta	Στατιστική Student-t	Στατιστική Σημαντικότητα (¹)
Σταθερά	8,386	0,037	–	226,65	0,00%
X_1 Ποσοστό εργαζομένων με πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ/ΙΕΚ	1,18	0,06	,312	19,66	0,00%

Εξαρτημένη μεταβλητή $Y = \text{Τζίρος ανά Κλίνη (σε λογαρίθμους)}$.
 Συντελεστής Προσδιορισμού $R^2 = 10\%$.
 (¹) P-value.

Πίνακας 3
Περιγραφική Στατιστική^(*)

Μεταβλητή	Μέση τιμή	Τυπική Απόκλιση
Y Τζίρος ανά Κλίνη (σε λογαρίθμους)	9,05	0,91
X_1 Ποσοστό εργαζομένων με πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ/ΙΕΚ	0,5543	0,2253
X_2 Εργαζόμενοι προς κλίνες (σε λογαρίθμους)	-1,88	0,65
X_3 Εποχικό προσωπικό ως ποσοστό συνόλου εργαζομένων	0,3712	0,3905
X_4 Ποσοστό εργαζομένων 2006 που εργάστηκαν το 2005 στην ίδια μονάδα	0,8948	0,1811
X_5 Ηλικία μονάδος σε έτη	21,86	14,06
X_6 Ποιότητα Διαφημιστικής Δραστηριότητας (1 καμία - 10 πολυσύνθετη)	4,86	2,00
X_7 Ποσοστό τζίρου 2005 που διατέθηκε για διαφημιστικούς σκοπούς	0,0303	0,0590

(*) Υπολογισμένες τιμές σε κοινό δείγμα (επειτα από αφαίρεση ελλειπουσων τιμων λόγω μη απαντησεων).

γεγονός που επιτρέπει πολύ μεγάλη ακρίβεια στον υπολογισμό των συντελεστών των ερμηνευτικών μεταβλητών.

Στον Πίνακα 5 διαφαίνεται στατιστικά η μεγάλη σημασία που διαδραματίζει το επίπεδο εκπαίδευσης των εργαζομένων στο ξενοδοχειακό κλάδο στην επίδοση των επιχειρήσεων. Η θετική σχέση μεταξύ της εκπαίδευσης των εργαζομένων και του ετήσιου τζίρου ανά κλίνη διατηρείται. Για κάθε μία παραπάνω ποσοστιαία μονάδα πτυχιούχων ΑΕΙ/ΤΕΙ/ΙΕΚ, ο τζίρος ανά κλίνη αυξάνεται (*ceteris paribus*) κατά 0,63 ποσοστιαίες μονάδες. Ταυτόχρονα, ο συντελεστής της μεταβλητής X_2 (0,64)

φανερώνει ότι η αύξηση των εργαζομένων προς κλίνες βελτιώνει τον τζίρο ανά κλίνη. Αυτό δείχνει ότι η βελτίωση της λειτουργίας και των υπηρεσιών που μπορεί να επιφέρει η αύξηση του προσωπικού στη μονάδα, σχετίζεται θετικά με την επίδοση και τον τζίρο της. Παράλληλα, το ποσοστό του εποχικού προσωπικού εμφανίζεται να σχετίζεται αρνητικά εφόσον για κάθε μια ποσοστιαία μονάδα αύξησής του, ο τζίρος ανά κλίνη μειώνεται κατά 0,42 ποσοστιαίες μονάδες. Αυτό μπορεί να εκφράζει την ανάγκη να διατηρούν οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις μόνιμο προσωπικό σε μεγάλα ποσοστά, που να είναι καλά εξοικειωμένο με τις λειτουργίες της επιχείρησης και είναι σε θέση να προσφέρει πιο

Πίνακας 4
Πίνακας συντελεστών γραμμικής συσχέτισης

	Y	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇
Y	1,00							
X ₁	0,32*	1,00						
X ₂	0,46*	0,19*	1,00					
X ₃	-0,07*	0,05*	0,26*	1,00				
X ₄	0,07*	-0,08*	-0,01*	-0,21*	1,00			
X ₅	0,03	0,07*	0,07*	0,18*	-0,02	1,00		
X ₆	0,34*	0,33*	0,12*	0,01	0,05*	0,10*	1,00	
X ₇	0,15*	0,34*	0,06*	-0,11*	0,02	0,08*	0,05*	1,00

Οι τιμές των συσχετίσεων κυμαίνονται από -1 (τέλεια αρνητική συσχέτιση) έως 1 (τέλεια θετική συσχέτιση). Η τιμή 0 εκφράζει απουσία (γραμμικής) συσχέτισης. Οι τιμές του Πίνακα 3 που σημειώνονται με * είναι στατιστικά σημαντικές σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5% (0,05).

Πίνακας 5
Πολυμεταβλητό γραμμικό υπόδειγμα
Αποτελέσματα παλινδρόμησης εκτιμώμενου ετήσιου επιπέδου
τζίρου ανά κλίνη 2006 σε 7 ερμηνευτικές μεταβλητές

		Συντελεστές		Τυποποιημένοι	Έλεγχος Υποθέσεων	
		b _i	Τυπικό σφάλμα	Beta	Στατιστική Student-t	Στατιστική Σημαντικότητα ⁽¹⁾
	Σταθερά	9,38*	0,09	-	104,20	0,00
Ερμηνευτικές Μεταβλητές	X ₁ Ποσοστό εργαζομένων με πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ/ΙΕΚ	0,63*	0,06	0,16	9,85	0,00
	X ₂ Εργαζόμενοι προς κλίνες	0,64*	0,02	0,45	31,09	0,00
	X ₃ Εποχικό προσωπικό ως ποσοστό συνόλου εργαζομένων	-0,42*	0,04	-0,18	-12,07	0,00
	X ₄ Ποσοστό εργαζομένων 2006 που εργάστηκαν το 2005 στην ίδια μονάδα	0,17*	0,07	0,03	2,37	0,01
	X ₅ Ηλικία μονάδος σε έτη	-0,09	0,09	-0,01	-0,96	0,33
	X ₆ Ποιότητα Διαφημιστικής Δραστηριότητας (1 καμία έως 10 πολυσύνθετη)	10,86*	0,67	0,24	16,10	0,00
	X ₇ Ποσοστό τζίρου 2005 που διατέθηκε για διαφημιστικούς σκοπούς	0,57*	0,23	0,04	2,49	0,01

Εξαρτημένη μεταβλητή Y = Τζίρος ανά Κλίνη (σε λογαρίθμους).

Συντελεστής Προσδιορισμού R² = 36,2%, Διορθωμένος = 36%.

* Συντελεστής στατιστικά σημαντικός σε επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας 5% (0,05).

⁽¹⁾ P-value.

αποτελεσματικά τις υπηρεσίες προς τους πελάτες. Το μήνυμα αυτό φαίνεται να επιβεβαιώνεται ως ένα βαθμό και από το συντελεστή της μεταβλητής X₄ που δείχνει καθαρά ότι οι ξενοδοχειακές μονάδες «πριμοδοτούνται» από την διατήρηση διαχρονικά των εργαζομένων τους. Για κάθε

μια παραπάνω ποσοστιαία μονάδα εργαζομένων που εργάστηκαν στην ίδια επιχείρηση τον προηγούμενο χρόνο (2005), ο τζίρος ανά κλίνη βελτιώνεται κατά 0,17 ποσοστιαίες μονάδες. Ωστόσο, η ερμηνεία της επίδρασης του ποσοστού του εποχικού προσωπικού

στους ανά κλίνη τζίρους, πρέπει να γίνει με μεγάλη προσοχή όπως θα δούμε στην συνέχεια, στην ενότητα 5.3.

Η ηλικία της μονάδος (X_5) σε έτη εμφανίζεται να σχετίζεται αρνητικά με την εξαρτημένη μεταβλητή ωστόσο, η συνδρομή της στο υπόδειγμα κρίνεται στατιστικά ασήμαντη. Αυτό μπορεί να εκφράζει το γεγονός ότι οι παλαιότερες επιχειρήσεις (που ίσως και να χρειάζονται περισσότερες δαπάνες συντήρησης) δεν βρίσκονται σε μειονεκτικότερη θέση σε σχέση με τις νεότερες και -ίσως- πιο άρτια εξοπλισμένες. Από την άλλη πλευρά όμως, η παγίωση σε μια τουριστική αγορά καθώς και η πολύχρονη εμπειρία από τη λειτουργία της μονάδος, δεν εμφανίζονται να επιδρούν στατιστικά σημαντικά στις μεταβολές του τζίρου (ανά κλίνη) της επιχείρησης. Όπως αναλύσαμε στις προηγούμενες ενότητες, οι «νεαρότερες» επιχειρήσεις είναι σχετικά μεγάλου μεγέθους με υψηλότερους τζίρους και υψηλότερης κατάταξης σε αστέρια, καθώς και αυτές που προσλαμβάνουν περισσότερους πτυχιούχους. Σε αυτή την περίπτωση, το αρνητικό πρόσημο του συντελεστή ερμηνεύεται λογικά, εφόσον οι επιχειρήσεις αυτές είναι σε θέση να παρουσιάζουν υψηλότερους τζίρους. Ωστόσο, η μη στατιστικά σημαντική συνδρομή της «εμπειρίας» στον τζίρο που συνεπάγεται η παλαιότητα της μονάδος δημιουργεί κάποια ερωτηματικά και χρειάζεται περαιτέρω διερεύνηση. Ένας τρόπος να αποκτήσουμε σαφή εικόνα θα ήταν η εκπόνηση επισκοπήσεων κάθε έτος σε παλαιές ξενοδοχειακές μονάδες, ώστε να εξακριβωθεί το εάν πράγματι οι παλιότερες επιχειρήσεις στον κλάδο εμφανίζουν συστηματικά την παραπάνω εικόνα, ακόμη κι όταν αυξήσουν την απασχόληση πτυχιούχων. Σε αυτή την περίπτωση, τα όποια προβλήματα των μονάδων αυτών ίσως να γίνουν ευκολότερα αντιληπτά.

Τέλος, όπως άλλωστε ήταν και αναμενόμενο, η διαφήμιση εμφανίζεται να διαδραματίζει πολύ σημαντικό ρόλο. Το ποσοστό του τζίρου το 2005 που διατέθηκε προς διαφήμιση, εμφανίζεται να επιδρά θετικά στην εξαρτημένη μεταβλητή. Για κάθε μια ποσοστιαία μονάδα αύξησης του ποσοστού αυτού, ο τζίρος ανά κλίνη το επόμενο έτος αυξάνεται κατά 0,57 ποσοστιαίες μονάδες. Παράλληλα, η ποιότητα της διαφημιστικής δραστηριότητας διαδραματίζει πολύ μεγάλο ρόλο. Για κάθε 1 μονάδα

αύξησης στην κλίμακα 1 έως 10, ο τζίρος ανά κλίνη εμφανίζει δραματική αύξηση κατά 10,86 ποσοστιαίες μονάδες. Αυτό δεν είναι άμεσα συγκρίσιμο με την επίδραση των άλλων ερμηνευτικών μεταβλητών λόγω του είδους της μεταβλητής αυτής (δείκτης κλίμακας διακριτών τιμών 1 έως 10). Ωστόσο, επικεντρώνει την προσοχή μας στη σημαντική συνεισφορά που μπορεί να έχει η σωστή διαφημιστική προβολή στο σχηματισμό του τζίρου των επιχειρήσεων του κλάδου και σε αυτό θα αναφερθούμε σύντομα σε μελλοντική μας μελέτη.

5.3 Η επιρροή της εκπαίδευσης στον τζίρο ανά κλίνη

Όπως φαίνεται από την προηγούμενη ενότητα, η επιρροή της εκπαίδευσης των εργαζομένων, όπως αυτή μετρείται από το ποσοστό των πτυχιούχων ΑΕΙ/ΤΕΙ/ΙΕΚ που εργάζονται στην επιχείρηση, πάνω στη μεταβλητή του τζίρου ανά κλίνη, εκτιμάται από το οικονομετρικό υπόδειγμα ως στατιστικά σημαντική. Με την εκτίμηση του ίδιου υποδείματος με τυποποιημένες μεταβλητές (μεταβλητή μείον τη μέση τιμή της και το αποτέλεσμα διαιρεμένο με την τυπική της απόκλιση, βλ. δεδομένα Πίνακα 3), μπορούν να υπολογιστούν οι «τυποποιημένοι συντελεστές» (Betas ή standardized coefficients). Αυτοί οι συντελεστές επιτρέπουν τη σύγκριση της ισχύος της επίδρασης κάθε ερμηνευτικής (τυποποιημένης πλέον) μεταβλητής X στην εξαρτημένη μεταβλητή Y . Οι τιμές των τυποποιημένων συντελεστών είναι σε μονάδες τυπικών αποκλίσεων. Όσο υψηλότερες είναι οι τιμές τους, τόσο υψηλότερη-σημαντικότερη είναι και η επίδραση στην εξαρτημένη μεταβλητή.

Σύμφωνα με τα δεδομένα του Πίνακα 5, για κάθε αύξηση κατά μία τυπική απόκλιση της μεταβλητής X_1 (ποσοστό εργαζομένων πτυχιούχων ΑΕΙ/ΤΕΙ/ΙΕΚ στη μονάδα), ο τζίρος ανά κλίνη μεταβάλλεται κατά 0,16 τυπικές αποκλίσεις. Η μεταβλητή αυτή επηρεάζει την εξαρτημένη περισσότερο από τις μεταβλητές X_4 και X_7 που αναφέρονται στη διατήρηση του προσωπικού διαχρονικά και στο ποσοστό του τζίρου που διατέθηκε προς διαφήμιση το 2005. Είναι δε αρκετά κοντά και λίγο μικρότερη ως επιρροή (σε απόλυτο μέγεθος) από τις μεταβλητές που αναφέρονται στο εποχικό προσωπικό (Beta = -0,18) και την ποιότητα της διαφήμισης (Beta =

0,24). Την πιο μεγάλη επίδραση στον τζίρο ανά κλίνη φέρεται να έχει η μεταβλητή X_2 (λόγος εργαζομένων προς κλίνες, $Beta = 0,45$). Αυτό είναι αναμενόμενο διότι ο τζίρος της επιχείρησης είναι στενά συνδεδεμένος με το μέγεθός της. Μεγαλύτερες μονάδες είναι σε θέση να προσλάβουν περισσότερο προσωπικό, να εξυπηρετήσουν περισσότερους πελάτες προσφέροντας ποιοτικότερες υπηρεσίες, να έχουν μεγαλύτερες οικονομίες κλίμακας και να πραγματοποιούν υψηλότερους τζίρους. Ωστόσο, παρότι η εκπαίδευση έπεται ως επήρεια στον τζίρο ανά κλίνη του μεγέθους τη επιχείρησης (όπως εκφράζεται από το λόγο εργαζομένων προς κλίνες) και της διαφήμισης, εξακολουθεί να είναι πολύ σημαντικός παράγοντας (θετικής) επιρροής.

Η σημασία του εκπαιδευτικού επιπέδου των εργαζομένων διερευνήθηκε με μια σειρά επιπλέον οικονομετρικών εκτιμήσεων. Κυρίως διερευνήθηκε το κατά πόσο η σχέση του Πίνακα 5 ισχύει και στην περίπτωση που η εξαρτημένη μεταβλητή αφορά στην κερδοφορία της επιχείρησης. Διατηρώντας το σύνολο των ερμηνευτικών μεταβλητών του Πίνακα 5 σταθερό και αντικαθιστώντας την εξαρτημένη μεταβλητή Y με το λειτουργικό κέρδος ανά κλίνη (σε λογαρίθμους), τα συμπεράσματα της παρούσας ενότητας δεν μεταβάλλονται. Πιο συγκεκριμένα, για κάθε μία ποσοστιαία μονάδα αύξησης του ποσοστού (μερίδιο στο σύνολο) των εργαζομένων με πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ/ΙΕΚ, το λειτουργικό κέρδος ανά κλίνη αυξάνεται κατά 0,39 ποσοστιαίες μονάδες. Παράλληλα οι τυποποιημένοι συντελεστές αποδίδουν την ίδια σημασία στις ερμηνευτικές μεταβλητές ενώ η ηλικία της μονάδος είναι επίσης στατιστικά ασήμαντος παράγοντας. Αυτό αποτελεί μια επιπλέον επιβεβαίωση του ρόλου της εκπαίδευσης των εργαζομένων στην παραγωγικότητα και ανταγωνιστικότητα της επιχείρησης. Επίσης αποτελεί επιβεβαίωση της ελικρίνειας και της ορθότητας που φέρουν οι απαντήσεις της επισκόπησης σε θέματα λειτουργικών εξόδων και τζίρων, εφόσον τα συμπεράσματα από τις οικονομετρικές εκτιμήσεις δεν διαφωνούν με τα αποτελέσματα του Πίνακα 5.

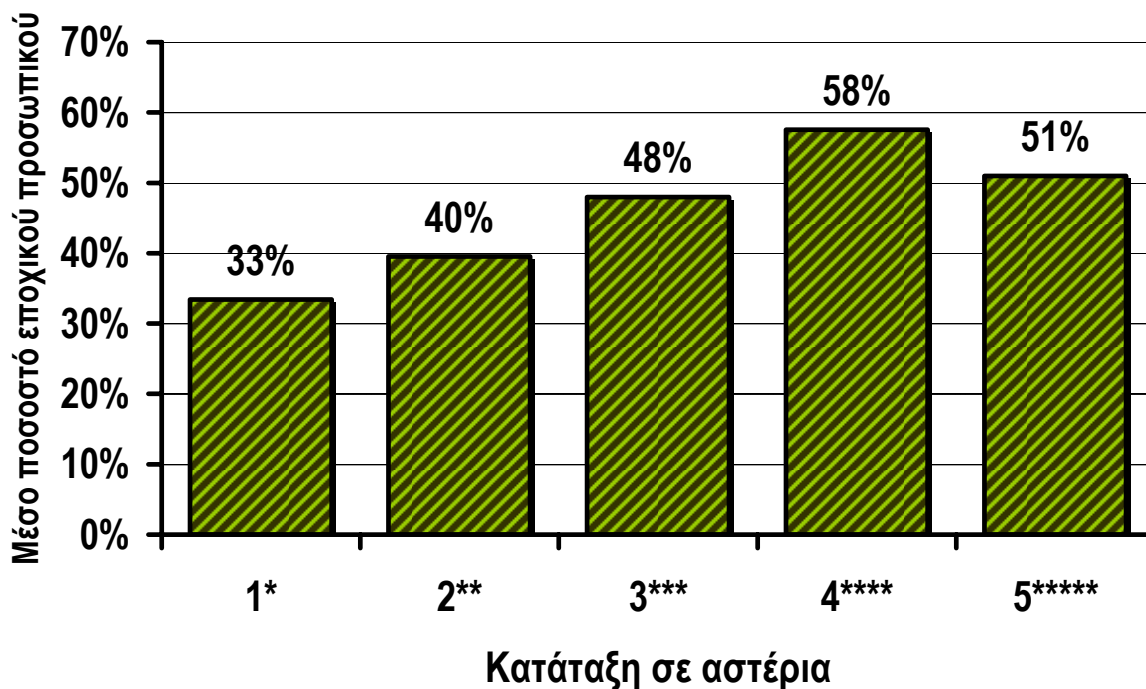
Συμπερασματικά, το υπόδειγμα του Πίνακα 5, παρέχει απλά μια πρώτη εκτίμηση για τη στατιστική σημασία της εκπαίδευσης των εργαζομένων μέσα στην επιχείρηση. Το

οικονομετρικό υπόδειγμα δεν επιχειρεί να «εξαντλήσει» τη σχέση μεταξύ επίδοσης των ξενοδοχειακών μονάδων (όπως εκφράζονται μέσα από τους τζίρους τους) και της εκπαίδευσης των εργαζομένων (όπως αυτή εκφράζεται στο ποσοστό των εργαζομένων επί του συνόλου που διαθέτει πτυχίο ανώτερης-ανώτατης εκπαίδευσης). Με άλλα λόγια, το υπόδειγμα που παρουσιάζουμε στον Πίνακα 5, δεν υπονοεί ισχυρισμό μιας και μοναδικής αιτιώδους σχέσης από την εκπαίδευση (αίτιο) στην επίδοση (τζίρο, αιτιατό). Αναμφίβολα, μια πλειάδα ποσοτικών και ποιοτικών παραμέτρων και μεταβλητών, προσδιορίζουν τους τζίρους των ξενοδοχειακών μονάδων. Παραδειγματικά, αναφέρουμε εδώ τη διαχειριστική ικανότητα της διοίκησης (manager) της μονάδος ή του ομίλου στην οποία ανήκει, το ρόλο των Tour Operators, την τοποθεσία κ.ά. παράγοντες. Ωστόσο, χωρίς ένα ικανό και εκπαιδευμένο προσωπικό, είναι δύσκολο να επιτευχθούν οι θετικοί στόχοι οποιασδήποτε επιχείρησης, που σημαίνει ότι η εκπαίδευση δύναται να διαδραματίζει ενεργό αιτιώδη ρόλο, ανάμεσα σε άλλους παράγοντες.

5.4 Το εποχικό προσωπικό

Η αρνητική τιμή του συντελεστή της μεταβλητής του εποχικού προσωπικού (Πίνακας 5), δημιουργεί εύλογα κάποια ερωτηματικά. Το εποχικό προσωπικό είναι αναγκαίο λόγω της υψηλής εποχικότητας της τουριστικής αγοράς στην Ελλάδα. Είναι επίσης σημαντικός παράγοντας αύξησης της απασχόλησης στις διάφορες τουριστικές περιοχές. Το αρνητικό πρόσημο του συντελεστή της μεταβλητής αυτής, δεν σημαίνει αναγκαία ότι παρουσία του εποχικού προσωπικού στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις είναι αρνητικός παράγοντας επειδή επιδρά μειωτικά στο επίπεδο του τζίρου (ανά κλίνη) όπως δείχνει ο πίνακας 5. Εξάλλου, μέρος των εποχικών εργαζομένων διατηρείται ανάμεσα στα έτη λειτουργίας. Δηλαδή, η μεταβλητή X_4 (ποσοστό εργαζομένων 2006 που εργάστηκαν στην ίδια επιχείρηση το 2005) περιλαμβάνει και τους εποχικά εργαζόμενους που εργάστηκαν στην ίδια μονάδα το προηγούμενο έτος. Η επίδραση αυτής της μεταβλητής είναι θετική. Επιπλέον, ένας εποχικά εργαζόμενος, μπορεί να διαθέτει πτυχίο ανώτερης-ανώτατης εκπαίδευσης, επομένως η θετική επίδραση του περιλαμβάνεται στη μεταβλητή X_1 (ποσοστό πτυχιούχων).

Διάγραμμα 9
Μέσο ποσοστό εποχικού προσωπικού ανά κατηγορία σε αστέρια



Όπως παρατηρείται στο Διάγραμμα 9, οι μονάδες υψηλότερης κατάταξης σε αστέρια προσλαμβάνουν σε υψηλότερο ποσοστό, εποχικό προσωπικό ενώ παρουσιάζουν ετησίως μικρότερους τζίρους ανά κλίνη (Διάγραμμα 7) και μεγαλύτερους συνολικούς τζίρους. Τους περισσότερους εποχικά εργαζόμενους τους απασχολούν οι μονάδες τεσσάρων αστέρων (βλ. επίσης ανάλυση ενότητας 4). Επιπλέον, το 36% των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων δεν απασχολεί εποχικούς εργαζόμενους ενώ το 20% στελεχώνεται αποκλειστικά με εποχικό προσωπικό. Αυτή η πυκνότητα παρατηρήσεων στα άκρα της κατανομής του ποσοστού των εργαζομένων εποχικής απασχόλησης καθώς και η διάταξή τους ανάμεσα στις μονάδες του κλάδου, δημιουργεί προβλήματα στην οικονομετρική εκτίμηση, πιθανώς προκαλώντας την αρνητική τιμή του συντελεστή, του οποίου η ερμηνεία πρέπει να γίνει με μεγάλη προσοχή⁶.

⁶ Εξάλλου, εκτιμήσεις της εξίσωσης του Πίνακα 5 με ψευδομεταβλητή που αναφέρεται στο αν η μονάδα λειτουργεί εποχικά (συγκεκριμένους μήνες το έτος) ή για όλο το χρόνο, μειώνουν αισθητά το επίπεδο και τη σημαντικότητα του συντελεστή του ποσοστού των εποχικά εργαζομένων στην επιχείρηση. Αυτό δείχνει ότι ο έντονος εποχικός χαρακτήρας της ελληνικής τουριστικής βιομηχανίας δημιουργεί πρόβλημα στις οικονομετρικές εκτιμήσεις και ευθύνεται ως ένα βαθμό για το αρνητικό πρόσημο. Πιθανές βελτιώσεις της εξίσωσης του Πίνακα

Αν γίνει δεκτό το αρνητικό πρόσημο στην προκειμένη περίπτωση, η σύσταση θα ήταν ότι οι μονάδες που είτε από ανάγκη είτε από στρατηγική, απασχολούν εποχικό προσωπικό (ή πρέπει να αυξήσουν το ποσοστό των εποχικά εργαζόμενων), θα πρέπει επίσης να επιδιώξουν την πρόσληψη όσο το δυνατόν υψηλότερης εκπαίδευσης-εξειδίκευσης εποχικά εργαζομένων ώστε να αντισταθμίσουν την όποια (πιθανή) αρνητική επίδραση στον τζίρο ανά κλίνη που υπονοείται από το οικονομετρικό υπόδειγμα του Πίνακα 5.

Ανακεφαλαιώνοντας, σύμφωνα με τις οικονομετρικές εκτιμήσεις της ενότητας 5, οι επιχειρήσεις παρουσιάζουν υψηλότερους τζίρους (κατά σειρά προτεραιότητας σύμφωνα με τους τυποποιημένους συντελεστές του πίνακα 5):

5 θα περιελάμβαναν προσαρμογές της εξαρτημένης μεταβλητής για το χρόνο λειτουργίας των μονάδων (π.χ. η εξαρτημένη μεταβλητή Y θα μετατρέπονταν σε «τζίρος ανά κλίνη ανά μήνα λειτουργίας» κλπ). ή αλλαγή της συναρτησιακής μορφής και της μεθόδου εκτίμησης (π.χ. μη γραμμικό υπόδειγμα, εκτίμηση μέσω παρεμβολών κ.ά.). Το πρώτο δεν ήταν άμεσα υλοποιήσιμο λόγω περιορισμών των δεδομένων. Το δεύτερο οδηγεί σε υποδείγματα που η παρουσίασή τους και η επεξήγηση των αποτελεσμάτων τους ξεφεύγει από τα πλαίσια αυτής της έκδοσης και αποτελεί αντικείμενο μελετών που θα ακολουθήσουν της παρούσας.

- Ανάλογα με τον αριθμό των κλινών που αντιστοιχούν σε κάθε εργαζόμενο. Περισσότεροι εργαζόμενοι ανά κλίνη συνεπάγονται περισσότερο προσωπικό που μπορεί να εξυπηρετήσει αποτελεσματικότερα τους πελάτες της μονάδος.
- Ανάλογα με το πόσα διαφορετικά μέσα χρησιμοποιούν στη διαφήμιση, ώστε να επιτυγχάνεται μεγαλύτερη και καλύτερη προβολή της επιχείρησης.
- Ανάλογα με το πόσο αυξάνουν τη συμμετοχή πτυχιούχων ΑΕΙ/ΤΕΙ/ΙΕΚ στο προσωπικό της επιχείρησης.
- Και, τέλος, ανάλογα με το ποσοστό των ίδιων εργαζομένων που απασχολούν διαχρονικά στη μονάδα (είτε είναι εποχικό προσωπικό είτε είναι μόνιμοι υπάλληλοι στην επιχείρηση).

Ανάμεσα λοιπόν σε άλλους παράγοντες, επιβεβαιώνεται στατιστικά ότι το επίπεδο της εκπαίδευσης των εργαζομένων και η εξοικειωσή τους με τις λειτουργίες της μονάδας, είναι παράγοντες υψηλής σημασίας για την επίδοση της ξενοδοχειακής επιχείρησης. Ένα άρτια εκπαιδευμένο προσωπικό αποτελεί εγγύηση για υψηλής ποιότητας υπηρεσίες και επιδόσεις (παραγωγικότητα) της επιχείρησης, εξασφαλίζοντας έτσι την ανταγωνιστικότητά της.

6. Συμπέρασμα

Στην παρούσα μελέτη, ερευνάται για πρώτη φορά σε πανελλαδικό επίπεδο, η επίδραση της εκπαίδευσης του προσωπικού στην επίδοση των επιχειρήσεων του ξενοδοχειακού κλάδου. Από τη διεξοδική ανάλυση των δεδομένων της επισκόπησης της Eurobank EFG, επιβεβαιώνεται η θετική σχέση που υφίσταται μεταξύ εκπαίδευσης προσωπικού και οικονομικής επίδοσης μονάδας στον κλάδο. Οι επιχειρήσεις που δύνανται να στελεχωθούν με προσωπικό υψηλής εκπαίδευσης, παρουσιάζουν αυξημένα έσοδα σε σχέση με τις υπόλοιπες ενώ παράλληλα, η αύξηση της αναλογίας του προσωπικού προς κλίνες έχει επίσης πολύ θετικές επιδράσεις στις μεταβολές του τζίρου. Επιπλέον, ο παράγοντας «εκπαίδευση», μπορεί να επισκιάσει άλλους,

όπως αυτόν της δαπάνης για διαφημιστικούς σκοπούς. Αυτό αποδεικνύει ότι ένα άρτια εκπαιδευμένο προσωπικό, εξασφαλίζει την αναγκαία ποιότητα υπηρεσιών για τη βελτίωση της επίδοσης και της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων, ακόμη και εάν η κατάταξη των μονάδων είναι χαμηλή.

Ένα επιπλέον συμπέρασμα που προκύπτει είναι ότι οι νέες επιχειρήσεις του κλάδου απορροφούν εργαζόμενους με υψηλή εκπαίδευση. Αυτό προβάλλει τις θετικές προοπτικές για τον κλάδο. Η βελτίωση του επιπέδου της εκπαίδευσης του προσωπικού είναι στενά συνυφασμένη με βελτίωση της ποιότητας του τουριστικού προϊόντος. Συνεπώς αποτελεί σημαντικό παράγοντα ανταγωνιστικότητας για τις ελληνικές επιχειρήσεις. Αν ληφθεί επίσης υπόψη ότι η συμμετοχή περισσότερων εργαζομένων με ανώτερη-ανώτατη εκπαίδευση δεν συνεπάγεται απαραίτητα και αυξημένο λειτουργικό κόστος για τη μονάδα (ως ποσοστό του τζίρου), υπάρχουν σημαντικοί λόγοι που προτρέπουν στη βελτίωση της εκπαίδευσης και εξειδίκευσης των εργαζομένων αλλά και στην ταχύτερη απορρόφηση πτυχιούχων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης από το ξενοδοχειακό κλάδο.

Βιβλιογραφία

- Black, S.E. & Lynch, L.M. (1996) "Human-Capital Investments and Productivity", *The American Economic Review*, Jan(5-7), pp. 264-267.
- Blundell, R., Dearden, L., Meghir, C., & Sianesi, B. (1999) "Human Capital Investment: The Returns from Education and Training to the Individual, the Firma and the Economy", *Fiscal Studies*, 20(1), pp. 1-23.
- Barro, R. (1991) "Economic Growth in a Cross Section of Countries" *Quarterly Journal of Economics*, 106(2), pp. 407-443.
- Bartel, A.P. (2000) "Measuring the Employer's Returns on Investments in Training: Evidence from the Literature", *Industrial Relations*, 39(3), pp. 502-524.
- Baum, T. (1993) "Human resource concerns in European tourism: strategic response and the EC", *International Journal of Hospitality Management*, 12(1), pp. 77-88.

- Benhabib, J. & Spiegel, M.M. (1994) "The Role of Human Capital in Economic Development: Evidence from Aggregate Cross Country Data" *Journal of Monetary Economics*, 34(2), pp. 143-174.
- Bils, M., & Klenow, P.J., (2000), "Does Schooling Cause Growth", *The American Economic Review*, 90(5), pp. 1160-1183.
- Brotherton, B. & Woolfenden, G. (1994) "Developing human resources for Turkey's tourism industry in the 1990s", *Tourism Management*, 15(2), pp. 109-116.
- Christou, E.S. (1999) "Hospitality management education in Greece: An Exploratory Study", *Tourism Management*, 20, pp. 683-691.
- Goldsmith, A. & Smirli, E. (1995) "Hospitality education in Greece: the supply of training on Rhodes", *Tourism Management*, 16(8), pp. 619-626.
- Krueger, A., & Rouse, C. (1998) "The Effect of Workplace Education on Earnings, Turnover, and Job Performance", *Journal of Labor Economics*, 16(1), pp. 61-94
- Leslie, D. (1993) "Higher Education for hospitality and tourism: a European dimension", *International Journal of Hospitality Management*, 12(1), pp. 101-107.
- Nelson, R.P., & Phelps, E.S. (1966), "Investment in Humans, technological Diffusion, and Economic Growth", *The American Economic Review*, 56(1/2), pp. 69-75.
- Prais, S.J., Jarvis, V., & Wagner, K. (1989) "Productivity and vocational skills in services in Britain and Germany: hotels", *National Institute Economic Review*, 130, pp. 52-74.
- Schonewille, M. (2001) "Does training generally work? Explaining labour productivity effects from schooling and training" *International Journal of Manpower*, 22(1/2), pp. 158-173.
- Vingoles, A., Galindo-Rueda, F., & Feinstein, L. (2004) "The Labour Market Impact of Adult Education and Training: A Cohort Analysis", *Scottish Journal of Political Economy*, 51(2), pp. 266-280.
- Βορλόου, Κ.Ε. (2006) Τουρισμός και ελληνική Οικονομία, Eurobank Research: Οικονομία και Αγορές, 8(1), 25 Οκτ. 2006, <http://www.eurobank.gr/research>
- Χαρδούβελης, Γ. (2007) "Ελληνικός Τουρισμός: Ποιότητα και κερδοφορία των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων", ΤΑΣΕΙΣ – Η Ελληνική Οικονομία 200, σελ. 128-134.
- Χαρδούβελης, Γ., Μονοκρούσσος, Π., Παπαδόπουλος, Κ., Σαμπανιώτης, Θ. & Βορλόου, Κ.Ε., (2007) Greece: Macro Monitor, Eurobank Research, τεύχος Μαΐου 2007, <http://www.eurobank.gr/research>.
- Σαμπανιώτης, Θ. (2006) Τουρισμός και ελληνική Οικονομία, Eurobank Research: Οικονομία και

Παράρτημα

Για να διερευνηθεί με μεγαλύτερη λεπτομέρεια το πως στελεχώνονται οι μονάδες του ξενοδοχειακού κλάδου, εντός των κατηγοριών ανά αστέρια, χωρίζονται οι εργαζομένοι κάθε μονάδας σε αυτούς που διαθέτουν πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ και σε αυτούς που διαθέτουν απολυτήριο Λυκείου ή κατώτερο επίπεδο εκπαίδευσης. Για το σύνολο των μονάδων (Διάγραμμα Π1) παρατηρούμε ότι το 56% των επιχειρήσεων απασχολεί λιγότερο από 25% πτυχιούχους στο σύνολο των εργαζομένων στο ξενοδοχειακό κλάδο. Ωστόσο, για ένα 20% των ξενοδοχείων, η σχέση πτυχιούχων προς μη, είναι ένας προς έναν ή και μεγαλύτερη, ενώ για το υπόλοιπο 24% των μονάδων, οι πτυχιούχοι ανώτερης/ανώτατης εκπαίδευσης απαρτίζουν άνω του 76% της συνολικής απασχόλησης στον κλάδο.

Όπως παρατηρείται στο Διάγραμμα Π1, καθώς βελτιώνεται η κατάταξη της μονάδας σε κλίμακα ανά αστέρια, μειώνεται το ποσοστό εργαζομένων με μέση-κατώτερη εκπαίδευση, που επιβεβαιώνει και την προηγούμενη ανάλυσή μας (Διάγραμμα 3). Στο 83% περίπου των επιχειρήσεων ενός αστέρα, το ποσοστό των πτυχιούχων είναι μικρότερο του 25% (δηλαδή λιγότερο από ένας στους τέσσερις απασχολούμενους με ανώτερες/ανώτατες σπουδές). Αντίθετα, στην άλλη άκρη της κατάταξης, στα ξενοδοχεία πέντε αστέρων, μόνο το 20% διαθέτει λιγότερο από 25% πτυχιούχους στο προσωπικό. Στο 50% των μονάδων αυτών, 51%-71% των εργαζομένων διαθέτει πτυχίο ανώτερης ή ανώτατης εκπαίδευσης ενώ το 32% περίπου των ξενοδοχείων πέντε αστέρων διαθέτει υψηλά εκπαιδευμένους εργαζόμενους σε μεγάλο ποσοστό (άνω των 76% με πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ).

Μεταξύ των μονάδων δύο και τριών αστέρων, η κατανομή εκπαίδευσης του προσωπικού εντός των μονάδων δεν διαφέρουν σημαντικά. Περίπου μία στις δύο μονάδες απασχολεί λιγότερο από 25% πτυχιούχους ενώ για περίπου μία στις τέσσερις μονάδες, το ποσοστό των εργαζομένων με πτυχίο ανώτερης/ανώτατης εκπαίδευσης είναι 26% έως 50%. Για το 60% των μονάδων τεσσάρων

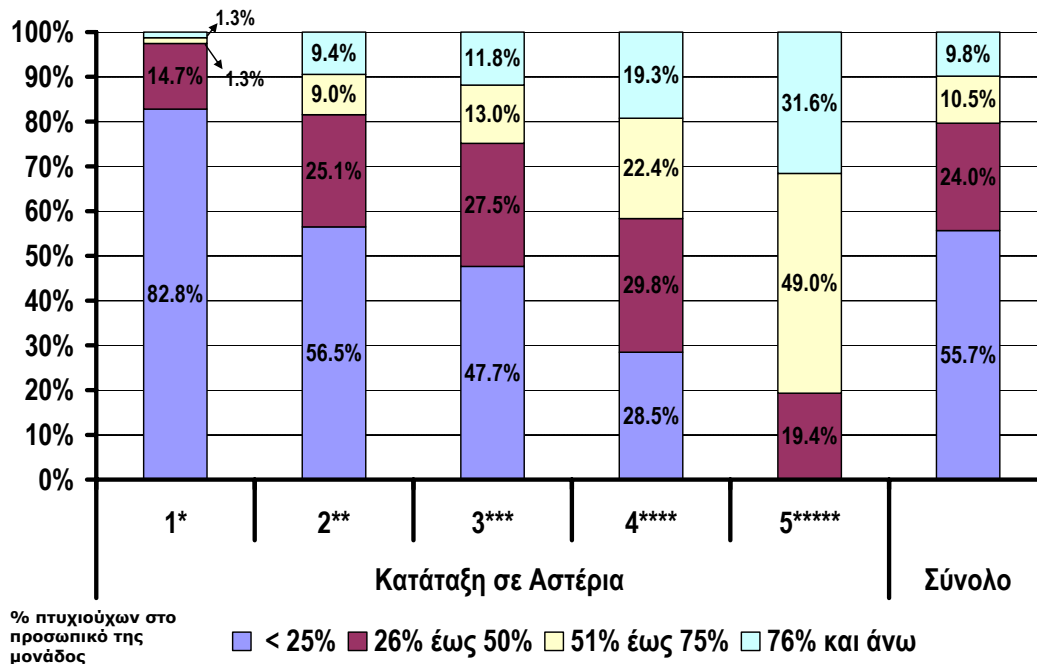
αστέρων, οι πτυχιούχοι απαρτίζουν το έως το 50% του εργατικού δυναμικού, ενώ οι υπόλοιπες μονάδες απασχολούν υψηλότερα ποσοστά πτυχιούχων. Και σε αυτό το σημείο, τα δεδομένα της επισκόπησης επιβεβαιώνουν το προηγούμενο συμπέρασμα, την αναλογία μεταξύ της κατάταξης σε αστέρια και του ποσοστού ασχολούμενων πτυχιούχων ανώτερης-ανώτατης εκπαίδευσης.

Διερευνώντας τα ποσοστά εργαζομένων μέσα στις μονάδες με βάση την παλαιότητά τους (Διάγραμμα Π2), παρατηρείται ότι οι κατανομές εκπαίδευσης προσωπικού για επιχειρήσεις που ιδρύθηκαν τις δεκαετίες του '80 και του '90 δεν διαφέρουν σημαντικά. Περίπου 60% των μονάδων αυτών διαθέτουν λιγότερο από 25% των εργαζομένων τους με πτυχίο ανώτερης/ανώτατης εκπαίδευσης. Ένα 21%-22% των ξενοδοχείων απασχολούν από 26%-50% πτυχιούχων στο σύνολο των εργαζομένων τους και οι υπόλοιπες μονάδες απασχολούν υψηλότερα ποσοστά υψηλά εκπαιδευμένου προσωπικού. Για τις αρχαιότερες ξενοδοχειακές μονάδες, αυτές δηλαδή με έτος ίδρυσης πριν το 1980, τα ποσοστά αυτά διαφοροποιούνται πολύ λίγο. Περίπου 84% των επιχειρήσεων αυτών διαθέτουν λιγότερο από 50% των εργαζομένων τους με πτυχίο ανώτερης/ανώτατης εκπαίδευσης ενώ μόλις 16% των μονάδων αυτών απασχολεί υψηλότερα ποσοστά πτυχιούχων. Αντίθετα, οι νέες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, αυτές δηλαδή που ιδρύθηκαν μετά το 2000, παρουσιάζουν διαφορετική δομή όσον αφορά τις προσλήψεις. Περίπου 43% αυτών των επιχειρήσεων (σχεδόν 10% με 20% λιγότερες μονάδες από τις αρχαιότερες επιχειρήσεις) απασχολούν μικρά ποσοστά πτυχιούχων (λιγότερο από έναν στους τέσσερις εργαζόμενους). Παράλληλα, στο 43% των νεαρών αυτών μονάδων, άνω του 50% των απασχολούμενων διαθέτει πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ.

Από την παραπάνω ανάλυση επιβεβαιώνεται και σε πιο μικροοικονομικό επίπεδο ότι οι νεαρότερες επιχειρήσεις προτιμούν πολύ πιο υψηλά ειδικευμένο προσωπικό.

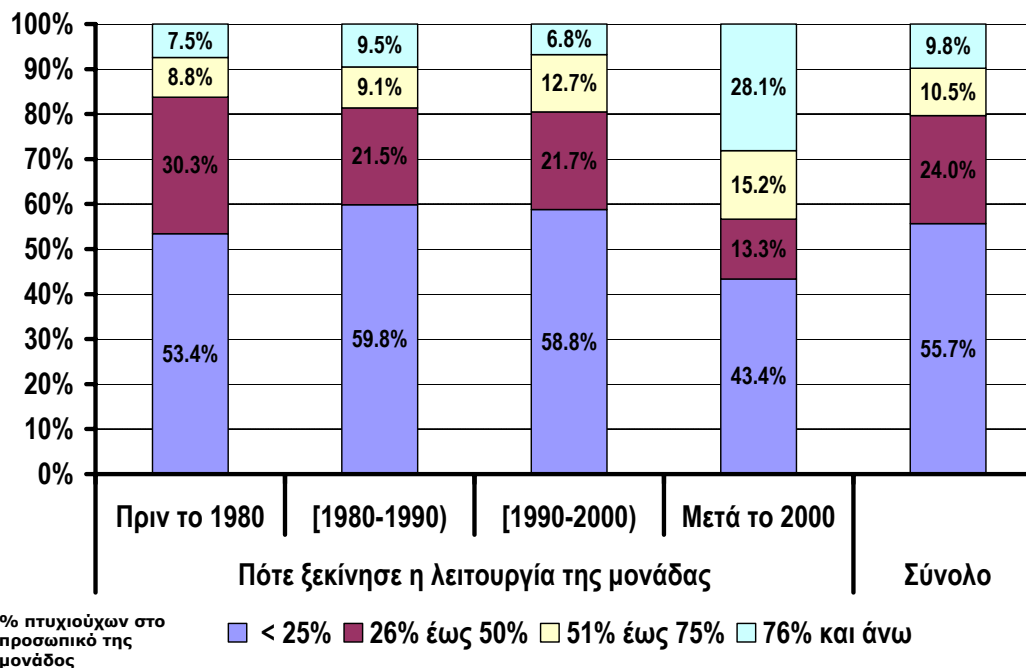
Διάγραμμα Π1

Μέσα ποσοστά εργαζομένων με πτυχίο ανώτερης - ανώτατης εκπαίδευσης ανάλογα με την κατάταξη σε αστέρια



Διάγραμμα Π2

Μέσα ποσοστά εργαζομένων με πτυχίο ανώτερης - ανώτατης εκπαίδευσης ανάλογα με την παλαιότητα της επιχείρησης



Ωστόσο, σύμφωνα με ανάλυση των δεδομένων της επισκόπησης, μόνο το 9,4% του συνόλου των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων έχει ιδρυθεί μετά το 2000 (περίπου μία στις δέκα). Επίσης, το 51,4% των «νέων» μονάδων είναι ξενοδοχεία δύο αστέρων, το 23,2% είναι τριών και το 13,5% τεσσάρων. Περίπου ένα στα δέκα ξενοδοχεία δύο-τριών και τεσσάρων αστέρων καθώς και ένα στα τρία ξενοδοχεία πέντε αστέρων ιδρύθηκε μετά το 2000, ενώ μόνο 3% των ξενοδοχείων ενός αστέρα ιδρύθηκε την ίδια περίοδο. Συνεπώς, μετά το 2000 παρατηρείται ίδρυση δραστικά μικρότερου -συγκριτικά με τις προηγούμενες περιόδους- αριθμού ξενοδοχείων (χαμηλότερης κατάταξης) που προσλαμβάνουν λιγότερους πτυχιούχους και περισσότερων ξενοδοχείων (υψηλότερης κατάταξης) που προσλαμβάνουν περισσότερους υψηλά εκπαιδευμένους (π.χ. μονάδων πέντε αστέρων). Αυτό το γεγονός εντείνει τα ποσοστά παρουσίας υψηλά ειδικευμένου προσωπικού στον κλάδο για τη δεκαετία που διανύουμε. Σύμφωνα με την ανάλυση των δεδομένων της επισκόπησης, το 27% των μονάδων που απασχολούν υψηλούς αριθμούς πτυχιούχων (σε ποσοστό 76% και άνω) ιδρύθηκαν μετά το 2000, ενώ μόνο 18,5% τέτοιων μονάδων ιδρύθηκε την προηγούμενη δεκαετία. Επίσης, έχει ιδρυθεί πολύ μικρότερο ποσοστό επιχειρήσεων στις οποίες εργάζονται σε μικρότερους αριθμούς (λιγότερο του 50% στην συνολική απασχόληση στον κλάδο) πτυχιούχοι. Συμπερασματικά, αν συνεχιστεί ο σημερινός ρυθμός δημιουργίας μονάδων που επανδρώνονται με εργαζόμενους με ανώτερη/ανώτατη εκπαίδευση, η δεκαετία του 2000 θα χαρακτηριστεί από την παρουσία σημαντικά μεγαλύτερου ποσοστού ξενοδοχειακών μονάδων με υψηλής εξειδίκευσης προσωπικό, σε σχέση με τις προηγούμενες δεκαετίες. Αυτό δεν μπορεί παρά να αποτελεί ένα καλό νέο για ολόκληρο τον κλάδο και αντικατοπτρίζει μια συντονισμένη προσπάθεια από τις νεότερες επιχειρήσεις να βελτιώσουν τις υπηρεσίες που προσφέρουν σε επίπεδο εξυπηρέτησης του πελάτη. Επίσης, η αυξημένη συμμετοχή υψηλής εκπαίδευσης προσωπικού, εκφράζει μια τάση να επανδρωθούν οι μονάδες με ικανά στελέχη που έχει θετικά αποτελέσματα για την επιχειρηματικότητα και την ανταγωνιστικότητα στον κλάδο.