INE
Ινστιτούτο Εργασίας Γ.Σ.Ε.Ε.

Μελέτη διάγνωσης δεξιοτήτων

Μια θεωρητική και εμπειρική προσέγγιση



«Σερβιτόροι»

Συγγραφέας: **Νίκος Στούπος**

Επιστημονική επιμέλεια: **Ελένη Δρακάκη, Κώστας Μπουκουβάλας, Δημήτρης Παϊταρίδης**

Μελέτη διάγνωσης δεξιοτήτων

Μια θεωρητική και εμπειρική προσέγγιση

«Σερβιτόροι»

ΙΝΕ
Ινστιτούτο Εργασίας Γ.Σ.Ε.Ε.

Μελέτη διάγνωσης δεξιοτήτων

Μια θεωρητική και εμπειρική προσέγγιση

«Σερβιτόροι»

Συγγραφέας:
Νικόλαος Στούπος

Επιστημονική επιμέλεια:
Ελένη Δρακάκη
Κώστας Μπουκουβάλας
Δημήτρης Παϊταρίδης

ΑΘΗΝΑ
2025

Μελέτη διάγνωσης δεξιοτήτων
Μια θεωρητική και εμπειρική προσέγγιση
«Σερβιτόροι»

Συγγραφέας: Νικόλαος Στούπος
Επιστημονική επιμέλεια: Ελένη Δρακάκη, Κώστας Μπουκουβάλας, Δημήτρης Παϊταρίδης

Copyright © ΙΝΕ ΓΣΕΕ
ISBN: 978-618-234-031-8

ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΓΣΕΕ
Εμμανουήλ Μπενάκη 71Α, 106 81, Αθήνα
Τ: 210 332 7710 • F: 210 330 4452
www.inegsee.gr

Οι απόψεις που διατυπώνονται στο παρόν κείμενο είναι του συγγραφέα
και δεν εκφράζουν κατ' ανάγκη τις θέσεις του ΙΝΕ ΓΣΕΕ.

Σχεδιασμός εξωφύλλου – Σελιδοποίηση: Χριστίνα Λουλούδα
Γλωσσική επιμέλεια – Διορθώσεις: Βαρβάρα Καρζή

Απαγορεύεται η με οποιονδήποτε τρόπο ανατύπωση ή μετάφραση
όλου ή μέρους του κειμένου χωρίς την άδεια του εκδότη.
Επίσης, η αναδημοσίευση (όλου ή μέρους του) χωρίς αναφορά της πηγής.

Η παρούσα έκθεση εκπονήθηκε στο πλαίσιο του Υποέργου 2 «Δράσεις διάγνωσης, παρακολούθησης και ανάλυσης εξελίξεων και μεταβολών δεξιοτήτων επαγγελμάτων/ειδικοτήτων – Β΄ Κύκλος» της Πράξης με τίτλο «Παρεμβάσεις για την ενίσχυση της εργασίας, των επαγγελμάτων και τη συστηματική παρακολούθηση των μεταβολών του παραγωγικού περιβάλλοντος» με κωδικό ΟΠΣ 5043320 το οποίο υλοποιείται μέσω του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ανταγωνιστικότητα, Επιχειρηματικότητα & Καινοτομία».

Περιεχόμενα

Πρόλογος 13

1 Εισαγωγή 17

2 Θεωρητικό πλαίσιο και αναλυτική στρατηγική 21

2.1 Δομή αγοράς εργασίας, τεχνολογική μεταβολή και πανδημία COVID-19 (Άξονας 1) 22

2.2 Απόκτηση δεξιοτήτων μέσω της εκπαίδευσης και της εργασιακής εμπειρίας (Άξονας 2) 27

2.3 Διερεύνηση δεξιοτήτων (Άξονας 3) 35

2.4 Σύνοψη 36

3 Το επάγγελμα 5131 «Σερβιτόροι»: Περιγραφή, απασχόληση, εκπαίδευση και δεξιότητες 37

3.1 Εισαγωγή 37

3.2 Περιγραφή του επαγγέλματος 5131 «Σερβιτόροι» 37

3.3 Εξελίξεις, τάσεις και μεταβολές στην απασχόληση και στην εκπαίδευση για το επάγγελμα 5131 «Σερβιτόροι» 42

3.4 Κύριες τάσεις και μεταβολές σε δεξιότητες για το επάγγελμα 5131 «Σερβιτόροι» 48

3.5 Σύνοψη 52

4 Ποιοτική ανάλυση του συστήματος δεξιοτήτων στο επάγγελμα 5131 «Σερβιτόροι» 55

4.1 Μεθοδολογία και δείγμα της έρευνας 55

4.2 Η θεωρητική δομή της έρευνας 56

4.3 Ανάλυση δεξιοτήτων 57

4.3.1 Τα χαρακτηριστικά του επαγγέλματος 57

4.3.2 Αντίληψη των εργαζομένων για τις δεξιότητες 60

4.3.3 Αξιολόγηση τρεχουσών δεξιοτήτων 60

4.3.4 Δεξιότητες στο παρελθόν 69

4.3.5 Δεξιότητες στο μέλλον 70

4.4 Οι επιπτώσεις της πανδημίας του COVID-19 στις δεξιότητες 71

4.5 Ο ρόλος της τεχνολογίας 74

4.6 Θέματα εκπαίδευσης 76

4.7 Σύνοψη 80

5 Ποσοτική ανάλυση του συστήματος δεξιοτήτων στο επάγγελμα 5131 «Σερβιτόροι» 83

5.1 Κατασκευή του εργαλείου διάγνωσης, παρακολούθησης και ανάλυσης εξελίξεων και μεταβολών δεξιοτήτων για το επάγγελμα 5131 «Σερβιτόροι» 84

5.1.1 Επιλογή μεταβλητών για την εξέταση των δομικών παραγόντων που επιδρούν στην απόκτηση δεξιοτήτων (Άξονας 1) 85

5.1.2 Επιλογή μεταβλητών για την εξέταση των ατομικών χαρακτηριστικών των εργαζομένων και των χαρακτηριστικών της επιχείρησης (Άξονας 2) 86

5.1.3 Επιλογή μεταβλητών για τη διερεύνηση δεξιοτήτων (Άξονας 3) 87

5.2 Προετοιμασία για τη διεξαγωγή ποσοτικής έρευνας για το επάγγελμα 5131 «Σερβιτόροι» 88

5.3 Παρουσίαση των ερευνητικών ευρημάτων 90

5.3.1 Γενικά κοινωνικοδημογραφικά στοιχεία του δείγματος 90
5.3.2 Δομικοί παράγοντες που επιδρούν στην απόκτηση και αναβάθμιση δεξιοτήτων 97
5.3.3 Ατομικά χαρακτηριστικά και χαρακτηριστικά επιχειρήσεων 102
5.3.4 Διερεύνηση δεξιοτήτων στο επάγγελμα 107
5.4 Σύνοψη 117

6 Συμπεράσματα 121
6.1 Βασικά χαρακτηριστικά του επαγγέλματος 121
6.2 Η σημασία των δεξιοτήτων σε ένα μεταβαλλόμενο τεχνολογικά περιβάλλον 122
6.3 Η σημασία της εκπαίδευσης και των όρων εργασίας στην ανάπτυξη δεξιοτήτων 126

Βιβλιογραφικές αναφορές 129

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι
Ορισμοί δεξιοτήτων 139

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ
Οδηγοί ομαδικών συζητήσεων (focus groups) και ατομικών εις βάθος συνεντεύξεων (in-depth interviews) 141

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ
Φόρμα ερωτηματολογίου 149

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV
Πίνακες συχνοτήτων ποσοτικής έρευνας 161

Ευρετήριο Πινάκων

ΠΙΝΑΚΑΣ 2.1 Βασικοί όροι σχετικά με την εκπαίδευση 29

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.1 Ταξινόμηση κατά τα διεθνή και ελληνικά συστήματα ταξινόμησης 39

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.2 Καθήκοντα του επαγγέλματος 5131 «Σερβιτόροι» 40

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.3 Επίπεδο εκπαίδευσης στο επάγγελμα 5131 «Σερβιτόροι» 45

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.4 Επίπεδο εκπαίδευσης για την ομάδα επαγγελμάτων 513 «Σερβιτόροι εν γένει» 46

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.5 Προσδιορισμός κύριων δεξιοτήτων για το επάγγελμα 5131 «Σερβιτόροι» 51

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.1 Προσδιορισμός των αποσπασμάτων ως προς τις δύο φάσεις της ποιοτικής 56

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.2 Οι υπό διερεύνηση δεξιότητες 61

ΠΙΝΑΚΑΣ 6.1 Συνδυασμός αποτελεσμάτων ποιοτικής και ποσοτικής έρευνας σε σχέση με τις υπό εξέταση δεξιότητες 125

Ευρετήριο Γραφημάτων

ΓΡΑΦΗΜΑ 3.1 Επίπεδα απασχόλησης στην ομάδα επαγγελμάτων 513 «Σερβιτόροι εν γένει» 44

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.1 Κατανομή του φύλου των συμμετεχόντων 90

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.2 Κατανομή της ηλικιακής κατηγορίας συμμετεχόντων 91

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.3 Ανώτερο επίπεδο εκπαίδευσης που έχει ολοκληρωθεί επιτυχώς 91

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.4 Ανώτερο επίπεδο εκπαίδευσης που έχει ολοκληρωθεί επιτυχώς (τρεις κατηγορίες) 92

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.5 Θέση στο επάγγελμα 93

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.6 Προϋπηρεσία στη συγκεκριμένη επιχείρηση και συνολική εργασιακή εμπειρία στο επάγγελμα 93

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.7 Είδος σύμβασης 94

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.8 Μέσος χρόνος προϋπηρεσίας στην επιχείρηση ανά τύπο σύμβασης (σε έτη) 95

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.9 Είδος απασχόλησης 96

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.10 Κατανομή της απασχόλησης στο επάγγελμα ανά κατηγορία μεγέθους επιχείρησης 97

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.11 Συνθήκες ρουτίνας στο επάγγελμα του σερβιτόρου 99

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.12 Αλλαγές που πραγματοποιήθηκαν στην εργασία τα τελευταία πέντε χρόνια 100

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.13 Οι παραπάνω αλλαγές που αναφέρατε υποστηρίχτηκαν από διαδικασίες εκπαίδευσης/κατάρτισης με ευθύνη του εργοδότη; 101

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.14 Επιδράσεις της πανδημίας COVID-19 στο επάγγελμα του σερβιτόρου (βαθμός συμφωνίας) 102

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.15 Ενέργειες που πραγματοποίησαν οι εργαζόμενοι προκειμένου να βελτιώσουν ή να αποκτήσουν νέες δεξιότητες 103

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.16 Επιθυμία σχετικά με τον τρόπο επιμόρφωσης για το επάγγελμα του σερβιτόρου 104

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.17 Συμμετοχή σε εκπαίδευση/κατάρτιση για την τρέχουσα εργασία τα τελευταία δύο χρόνια 105

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.18 Πηγή χρηματοδότησης της εκπαίδευσης/κατάρτισης των εργαζομένων που πραγματοποιήθηκε τα τελευταία δύο χρόνια 106

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.19 Αλλαγές στην εργασιακή κατάσταση κατά την απασχόληση στον τωρινό εργοδότη 107

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.20 Σχέση μεταξύ γνωστικού αντικειμένου σπουδών και θέσης εργασίας 108

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.21 Βαθμός αντίληψης επιπέδου δεξιοτήτων σε σχέση με τις εργασιακές απαιτήσεις 109

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.22 Μεταβολές δεξιοτήτων κατά τη διάρκεια απασχόλησης στον τρέχοντα εργοδότη (από τη χρονική στιγμή έναρξης της εργασίας) 109

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.23 Βαθμός στον οποίο οι σερβιτόροι θεωρούν ότι διαθέτουν τις υπό διερεύνηση δεξιότητες 111

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.24 Βαθμός στον οποίο οι σερβιτόροι θεωρούν ότι οι εργοδότες απαιτούν τις υπό διερεύνηση δεξιότητες 113

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.25 Αντιλαμβανόμενος βαθμός επάρκειας δεξιοτήτων 115

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.26 Βαθμός στον οποίο οι σερβιτόροι θεωρούν ότι η ψηφιακή οικονομία θα επηρεάσει τη σημασία των υπό διερεύνηση δεξιοτήτων τα επόμενα πέντε χρόνια 116

Ευρετήριο Σχημάτων

ΣΧΗΜΑ 2.1 Το αναλυτικό πλαίσιο της έρευνας 22

ΣΧΗΜΑ 4.1 Σχέσεις μεταξύ των δεξιοτήτων 64

ΣΧΗΜΑ 5.1 Η διαδικασία κατασκευής του ερωτηματολογίου 84

ΣΧΗΜΑ 6.1 Διαχρονική μεταβολή των δεξιοτήτων 123

Πρόλογος

Δεκαπέντε χρόνια διαδοχικών κρίσεων –οικονομικών, κοινωνικών, υγειονομικών, ενεργειακών– δημιούργησαν το ιστορικό πλαίσιο μιας κριτικής αμφισβήτησης των εδραιωμένων παραγωγικών προτύπων. Οι εθνικές οικονομίες βρέθηκαν ελάχιστα θωρακισμένες απέναντι σε κινδύνους και επισφάλειες που θεωρούσαμε ότι τις είχαμε αφήσει πίσω μας με το γύρισμα της χιλιετίας, στις οποίες προσφάτως προστέθηκε και το φαινόμενο του υψηλού πληθωρισμού. Κοινωνικές ανισότητες εντάθηκαν, οι πραγματικοί μισθοί μειώθηκαν, τα εργασιακά δικαιώματα αμφισβητήθηκαν στον πυρήνα τους και, για πρώτη φορά έπειτα από δεκαετίες μονόδρομης οικονομικής μεγέθυνσης, μια νέα γενιά εργαζομένων βρέθηκε αντιμέτωπη με χειρότερες συνθήκες ζωής και απασχόλησης, παλινδρομώντας σε λογικές επιβίωσης που θεωρούνταν ότι είχαν ιστορικά εκλείψει.

Η αποτίμηση αυτής της ιστορικής περιόδου είναι ίσως νωρίς να πραγματοποιηθεί. Η δίκαιη εκτίμηση όμως των συνθηκών και των δημόσιων πολιτικών που τη γέννησαν δεν θα μπορούσε να περιμένει τους ιστορικούς του μέλλοντος. Οι συνδικαλιστικές οργανώσεις των εργαζομένων, σε εθνικό και διεθνές επίπεδο, διέβλεψαν αρκετά έγκαιρα τους κινδύνους και τις αντιφάσεις ενός παραγωγικού προτύπου που ορίζει την αναπτυξιακή πολιτική σε αντιθετική διάσταση από την ανάπτυξη του εργατικού δυναμικού. Η αντίληψη ότι η ανθρώπινη εργασία ως κοινωνική και οικονομική αξία προσέγγιζε το τέλος της, τουλάχιστον όπως τη γνωρίζαμε μέχρι τότε, τελικά αποδείχθηκε μια δυστοπική εικόνα από ένα οξύμωρο μέλλον όπου η παραγωγή υπεραξίας θα αποσυνδεόταν από την ανθρώπινη δημιουργία.

Τα δεκαπέντε προηγούμενα χρόνια καθόρισαν μια διακριτή ιστορική περίοδο. Το σίγουρο είναι ότι η τελευταία δεκαπενταετία υπήρξε περίοδος μεγάλης εκκαθάρισης θέσεων και πολιτικών απέναντι στις έννοιες της παραγωγής,

της ανάπτυξης και της κοινωνικής προστασίας. Για τον κόσμο της εργασίας, υπήρξε επίσης περίοδος σκληρής συνειδητοποίησης και προοδευτικής ανάπτυξης της αυτεπίγνωσης του ρόλου του. Στην περίπτωση της Ελλάδας, η νέα διάσταση που αναδύθηκε είναι αυτή της συνολικότερης διεκδίκησης για μια ολιστική ποιοτική αναβάθμιση της εργασίας. Το ζήτημα της ποιότητας της εργασίας αποσκοπεί στη συστηματική αναδιάταξη των αιτημάτων και των διεκδικήσεων των εργαζομένων σε μια ενιαία αναπτυξιακή προοπτική: μισθοί και κίνητρα εργασίας, κοινωνική και πολιτική συμμετοχή των εργαζομένων, εργασιακό περιβάλλον, ανάπτυξη δεξιοτήτων, κοινωνική συμπερίληψη, όλα αποτελούν διακριτές, συμπληρωματικές και μετρήσιμες διαστάσεις της εργασίας. Η συστηματική παρατήρηση, ανάλυση και ερμηνεία αυτών των επιμέρους διαστάσεων μας επιτρέπει να αναδείξουμε συνολικά την εργασία τόσο στον ρόλο της ως παραγωγικού συντελεστή όσο και ως συσσωρευμένης κοινωνικής εμπειρίας, τεκμηριώνοντας αυτό που συνιστά την κεντρική μας θέση: κανένα νέο αναπτυξιακό πρότυπο δεν μπορεί να διαμορφωθεί χωρίς να τεθεί στο κέντρο του το ζήτημα της αναβαθμισμένης ποιότητας της εργασίας και, κατ' επέκταση, της ποιότητας των σχέσεων εργασίας.

Το Ινστιτούτο Εργασίας εδώ και δεκαετίες εργάζεται και συνεχίζει να υλοποιεί έναν ερευνητικό προγραμματισμό που στοχεύει στη συστηματική κατανόηση και ανάδειξη της εργασίας και της κοινωνικής-εργασιακής εμπειρίας των εργαζομένων. Όχι πάντα υπό ευνοϊκές συνθήκες και γόνιμες συγκυρίες, προωθεί και αναπτύσσει μακροχρόνια προγράμματα εφαρμοσμένης έρευνας, παράγοντας τα επιχειρησιακά μεθοδολογικά εργαλεία ανάλυσης των παραγωγικών σχέσεων και συγκρότησης της θεσμικής μνήμης των ποιοτικών διαστάσεων της απασχόλησης.

Η διαμόρφωση πρότυπων μεθοδολογιών λειτουργικής ανάλυσης της εργασίας οδήγησε στη διαμόρφωση αναλυτικών εργασιακών προδιαγραφών για δεκάδες επαγγελματικές ειδικότητες. Τα Επαγγελματικά Περιγράμματα επιβλήθηκαν ως πρότυπες κωδικοποιήσεις των επαγγελματικών λειτουργιών, αλλά και καταγραφής των γνώσεων και δεξιοτήτων των εργαζομένων, αποτελώντας πολύτιμα εργαλεία διαμόρφωσης προγραμμάτων επαγγελματικής κατάρτισης, συμβουλευτικής, σχημάτων πιστοποίησης δεξιοτήτων και οδηγών ποιοτικής διαμόρφωσης συλλογικών συμβάσεων εργασίας. Σταδιακά, μέσω αυτής της διαδρομής, διαμορφώθηκε ένα συνολικότερο μεθοδολογικό οικοσύστημα διαρκώς εμπλουτιζόμενο, συνεισφέροντας στη διαπραγματευτική ενδυνάμωση των συνδικαλιστικών φορέων των εργαζομένων με έμφαση στην κλαδικότητα και στην ενεργή παρέμβασή του στη διαμόρφωση των δημόσιων πολιτικών εργασίας.

Το τεύχος που με χαρά και ευθύνη παραδίδουμε στα χέρια σας αποτελεί ουσιαστικά την προαναγγελία ένταξης ενός νέου εργαλείου στο μεθοδολογικό οικοσύστημα του ΙΝΕ. Η διάγνωση, η παρακολούθηση και η ανάλυση των εξελίξεων καθώς και των μεταβολών στις δεξιότητες του επαγγέλματος 5131 «Σερβιτόροι» αποτελούν μέρος ενός ευρύτερου ερευνητικού έργου που υλοποιεί το Ινστιτούτο για συνολικά 35 επαγγέλματα.

Με συγκροτημένη πρότυπη μεθοδολογία επιχειρείται η διερεύνηση των αναγκών για δεξιότητες σε συγκεκριμένα επαγγέλματα, καθώς και η χαρτογράφηση των διαδρομών απόκτησής τους. Τα αποτελέσματα αυτής της συστηματικής διερεύνησης πιστεύουμε ότι θα συμβάλουν στον αποτελεσματικότερο σχεδιασμό Ενεργητικών Πολιτικών Απασχόλησης, καθώς και στον εθνικό σχεδιασμό ανάπτυξης δεξιοτήτων του εργατικού δυναμικού, οι οποίες μπορεί να έχουν ιδιαίτερα θετικό ρόλο στην ανάκαμψη της ελληνικής οικονομίας και της απασχόλησης.

Το ΙΝΕ ΓΣΕΕ, κατέχοντας και θεσμικό ρόλο στον Μηχανισμό Διάγνωσης Αναγκών της Αγοράς Εργασίας, προσδοκά μέσω της υλοποίησης του έργου να αναδείξει και την ανάγκη για πιο ενεργή συμμετοχή των συνδικάτων στο ευρύτερο σύστημα διάγνωσης δεξιοτήτων. Ωστόσο, υπάρχει απόλυτη συνείδηση ότι αυτό συνεπάγεται τη σταθερή διατήρηση της γενικότερης στόχευσής μας: η ανάκτηση της θέσης που αναλογεί στην εργασία στο παραγωγικό σύστημα προϋποθέτει τον σεβασμό και την ενδυνάμωση των δικαιωμάτων των εργαζομένων και της παρουσίας των συνδικαλιστικών τους φορέων.

Τέλος, για την έκδοση της παρούσας μελέτης ιδιαίτερες ευχαριστίες οφείλονται στον συγγραφέα Νικόλαο Στούπο, στους επιστημονικούς επιμελητές Ελένη Δρακάκη, Κώστα Μπουκουβάλα και Δημήτρη Παϊταρίδη, καθώς και στη συντονίστρια του έργου Αλίκη Κύρου.

Χρήστος Γούλας
Γενικός Διευθυντής ΙΝΕ ΓΣΕΕ

1 Εισαγωγή

Η διάγνωση, η παρακολούθηση και η ανάλυση των εξελίξεων, καθώς και των μεταβολών στις δεξιότητες του επαγγέλματος 5131 «Σερβιτόροι» αποτελεί, όπως ειπώθηκε και στον Πρόλογο, μέρος ενός ευρύτερου ερευνητικού έργου που υλοποιεί το Ινστιτούτο Εργασίας της ΓΣΕΕ (ΙΝΕ ΓΣΕΕ) για συνολικά 35 επαγγέλματα της ελληνικής οικονομίας. Πιο συγκεκριμένα, η παρούσα φάση περιλαμβάνει 25 επαγγέλματα και αποτελεί συνέχεια της πρώτης φάσης, η οποία ολοκληρώθηκε με τη μελέτη 10 επαγγελμάτων[1].

Για την επιλογή των 25 επαγγελμάτων, έχει ληφθεί υπόψη μια σειρά από κριτήρια/μεταβλητές που σχετίζονται με οικονομικούς και τεχνολογικούς παράγοντες, καθιστώντας ωφέλιμη την παρέμβαση στα σχετικά επαγγέλματα για την απόκτηση και την αναβάθμιση των αντίστοιχων δεξιοτήτων. Έτσι, καταλήξαμε σε επαγγέλματα τα οποία έχουν ειδικό βάρος στον εγχώριο τεχνοοικονομικό και παραγωγικό μετασχηματισμό και στην πράσινη μετάβαση.

Πιο συγκεκριμένα, η διερεύνηση των δεξιοτήτων από την πλευρά του Ινστιτούτου Εργασίας συνδέεται με την ανάπτυξη ή επικαιροποίηση των γνώσεων, των δεξιοτήτων και των ικανοτήτων των εργαζομένων, καθώς και με την κατοχύρωση των επαγγελματικών τους δικαιωμάτων μέσω της πιστοποίησης

---

1. Πρόκειται για τα επαγγέλματα 3511 «Τεχνικοί λειτουργιών των τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας», 3513 «Τεχνικοί δικτύων και συστημάτων Η/Υ», 4224 «Υπάλληλοι υποδοχής σε ξενοδοχεία», 4323 «Υπάλληλοι υπηρεσιών μεταφορών», 7411 «Ηλεκτρολόγοι κτιρίων και ασκούντες συναφή επαγγέλματα» και 9321 «Συσκευαστές προϊόντων, με το χέρι» με συγγραφέα τον Γιώργο Μπιθυμήτρη, καθώς και για τα επαγγέλματα 2423 «Επαγγελματίες σύμβουλοι προσωπικού και επαγγελματικού προσανατολισμού», 4211 «Ταμίες τραπεζών και ασκούντες συναφή επαγγέλματα», 5223 «Βοηθοί πωλήσεων σε καταστήματα» και 5414 «Φύλακες ασφαλείας χώρων» με συγγραφέα την Κατερίνα Γεωργαντά. Η επιμέλεια των μελετητικών έργων στα 10 επαγγέλματα έγινε από τους Δημήτρη Παϊταρίδη και Κώστα Μπουκουβάλα.

των επαγγελματικών τους προσόντων. Από αυτή την άποψη, όπως θα δούμε και στην ανάλυση που ακολουθεί, η αναβάθμιση των δεξιοτήτων δεν προσεγγίζεται ως ατομική ευθύνη των εργαζομένων αλλά ως δυνατότητα η οποία παρέχεται στο πλαίσιο ενός οικοσυστήματος που ξεκινά από την επιχείρηση και επεκτείνεται προκειμένου να συμπεριλάβει τους κοινωνικούς εταίρους και την Πολιτεία. Στον βαθμό στον οποίο προσφέρεται στο σύνολο του εργατικού δυναμικού, μέσω πολλαπλών αλλά δομημένων διαδρομών (π.χ. ποιοτικά προγράμματα κατάρτισης, διαδικασίες πιστοποίησης προσόντων, κατάρτιση κατά την εργασία, μαθητεία κ.ά.), η αναβάθμιση ή η απόκτηση νέων δεξιοτήτων συνδέεται στενά με την κατοχύρωση δικαιωμάτων στο πλαίσιο του επαγγέλματος. Αντίθετα, όσο λιγότεροι είναι οι εργαζόμενοι που έχουν πρόσβαση στην αναβάθμιση και όσο πιο ασυνεχείς είναι οι διαδρομές που οδηγούν σε αυτή, τόσο μεγαλύτερη είναι η ευαλωτότητα απέναντι στις διακυμάνσεις της αγοράς εργασίας, τόσο για τους εργαζομένους όσο και για το ίδιο το επάγγελμα.

Ως προς τους ερευνητικούς στόχους, η παρούσα μελέτη, αξιοποιώντας δευτερογενείς πηγές, μαζί με πρωτογενή δεδομένα που αντλήθηκαν από τον συνδυασμό ποσοτικών και ποιοτικών μεθόδων, επιχειρεί να αποτυπώσει ευρύτερα την υφιστάμενη κατάσταση στο επάγγελμα 5131 «Σερβιτόροι» σε ό,τι αφορά βασικούς δείκτες της αγοράς εργασίας (μεγέθη απασχόλησης, επίπεδα προσόντων, τεχνολογική μεταβολή, συμμετοχή στην εκπαίδευση και κατάρτιση κ.ά.). Στο επίκεντρο της ανάλυσης βρίσκονται η διερεύνηση των δεξιοτήτων που θεωρούνται αποφασιστικής σημασίας για την ικανοποιητική άσκηση του επαγγέλματος και οι παράγοντες που επηρεάζουν την επάρκεια αυτών των δεξιοτήτων. Τόσο στο στάδιο της βιβλιογραφικής ανασκόπησης όσο και στην ανάλυση των δεδομένων και στη διατύπωση προτάσεων πολιτικής, η μελέτη λαμβάνει υπόψη τις τάσεις που παρατηρούνται στην ευρωπαϊκή και παγκόσμια αγορά εργασίας, ιδιαίτερα σε ό,τι αφορά την έκθεση του επαγγέλματος στους κινδύνους της αυτοματοποίησης-ψηφιοποίησης. Επιπλέον, στην παρούσα έρευνα ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην ανάδειξη των επιπτώσεων της πανδημίας COVID-19 στις δεξιότητες του επαγγέλματος, στη δυνατότητα τηλεργασίας καθώς και στη στάση των εργαζομένων απέναντι στη διά ζώσης ή/και εξ αποστάσεως εκπαίδευση. Η ενσωμάτωση των παραπάνω στην ανάλυσή μας είναι ιδιαίτερα σημαντική παράμετρος προκειμένου να σκιαγραφήσουμε τις κινητήριες δυνάμεις που μετασχηματίζουν αφενός τις ανάγκες της σχετικής αγοράς εργασίας για δεξιότητες και αφετέρου τις δεξιότητες καθαυτές. Επίσης, σημαντική στην ανάλυση του επαγγέλματος είναι η σκιαγράφηση των διαδρομών απόκτησης δεξιοτήτων, δίνοντας έμφαση στο επίπεδο παρακίνησης από την πλευρά της

εργοδοσίας. Πρόκειται για έναν παράγοντα μάλλον παραγνωρισμένο, καθώς οι σχετικές έρευνες επικεντρώνονται συνήθως στην αναντιστοιχία δεξιοτήτων (εκροή) παρά στην εκπαίδευση (εισροή), με αποτέλεσμα να δυσχεραίνεται ο καθορισμός ενός σαφούς συνδέσμου μεταξύ εκπαίδευσης και δεξιοτήτων (Mane & Corbella, 2017: 32).

Για την πληρέστερη διάγνωση, παρακολούθηση και ανάλυση των εξελίξεων και των μεταβολών που διέπουν τις δεξιότητες των σερβιτόρων, επιλέχθηκαν ταυτόχρονα ποσοτικά και ποιοτικά αναλυτικά εργαλεία. Στην περίπτωση της ποσοτικής ανάλυσης, για τη συλλογή δεδομένων χρησιμοποιήθηκε ερωτηματολόγιο κλειστού τύπου, που δημιουργήθηκε από την ομάδα έργου και το οποίο δομήθηκε πάνω στο θεωρητικό υπόδειγμα που αναπτύχθηκε για τους σκοπούς της έρευνας (βλ. Κεφάλαιο 2). Με τον τρόπο αυτόν κατέστη δυνατή η συλλογή μεγάλου αριθμού ποσοτικών δεδομένων, που μας επέτρεψε να αποκομίσουμε αντικειμενική εικόνα σχετικά με τις ανάγκες για δεξιότητες των σερβιτόρων και, ταυτόχρονα, αξιοποιώντας διάφορα στατιστικά εργαλεία, να εξαχθούν ορισμένα ευρύτερα συμπεράσματα για το επάγγελμα. Ταυτόχρονα, στην έρευνά μας αξιοποιήσαμε και ποιοτική ανάλυση, καθώς η τελευταία προσφέρει: α) τη δυνατότητα κατανόησης σε βάθος της οπτικής και της σημασίας που δίνουν οι εργαζόμενοι στο σύστημα δεξιοτήτων, και β) αναλυτικές πληροφορίες για τη σχετική προσωπική τους εμπειρία, τις στάσεις και τις απόψεις τους. Έτσι, στο πλαίσιο της ποιοτικής ανάλυσης οργανώθηκαν μία ομάδα εστίασης (focus groups) και πέντε συνεντεύξεις εις βάθος (interviews), οι οποίες πραγματοποιήθηκαν σε συνεργασία με τις εταιρείες Alco και Prorata. Ειδικότερα, στις ομάδες εστίασης συμμετείχαν αποκλειστικά εργαζόμενοι, καθώς, λόγω της άμεσης σχέσης με το αντικείμενο εργασίας τους, γνωρίζουν με μεγαλύτερη ακρίβεια τις δεξιότητες που απαιτούνται για την επιτυχή εκτέλεση των καθηκόντων τους. Από την άλλη πλευρά, στις συνεντεύξεις έλαβαν μέρος κυρίως εργοδότες ή/και προϊστάμενοι που έχουν επιφορτιστεί με τη διαχείριση του εργατικού δυναμικού. Ειδικά για τους εργοδότες, επιλέξαμε να τους συμπεριλάβουμε επίσης στην έρευνά μας, αφού είναι εκείνοι που θέτουν το εργασιακό πλαίσιο (οργάνωση της εργασίας, τεχνολογία) όπου αναδεικνύονται οι δεξιότητες (Mane & Corbella, 2017: 32-33).

Ολοκληρώνοντας, η μελέτη οργανώνεται στα ακόλουθα κεφάλαια: Στο Κεφάλαιο 2 παρουσιάζονται το θεωρητικό πλαίσιο και η αναλυτική στρατηγική στα οποία στηρίζονται η διάγνωση, η παρακολούθηση και η ανάλυση των εξελίξεων και των μεταβολών στις δεξιότητες στο επάγγελμα 5131 «Σερβιτόροι». Στο Κεφάλαιο 3, αξιοποιώντας διεθνείς και εγχώριες βάσεις δεδομένων, δίνε-

ται μια συνεκτική περιγραφή του επαγγέλματος, αποτυπώνονται οι τάσεις σε αυτό και επιχειρείται η ταξινόμηση των συναφών δεξιοτήτων. Στο Κεφάλαιο 4 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της ποιοτικής διερεύνησης αναγκών σε δεξιότητες, ενώ στο Κεφάλαιο 5 εξετάζονται τα αντίστοιχα αποτελέσματα της ποσοτικής διερεύνησης. Η μελέτη ολοκληρώνεται, ως είθισται, με τα συμπεράσματα στο Κεφάλαιο 6.

Θεωρητικό πλαίσιο και αναλυτική στρατηγική



Το παρόν κεφάλαιο παρουσιάζει τους τρεις ερευνητικούς άξονες πάνω στους οποίους στηρίζονται η διάγνωση, η παρακολούθηση και η ανάλυση των εξελίξεων και των μεταβολών στις δεξιότητες του επαγγέλματος 5131 «Σερβιτόροι».[2] Συγκεκριμένα, ο Άξονας 1 διερευνά ευρύτερους δομικούς παράγοντες που επιδρούν στη διαμόρφωση δεξιοτήτων (και αντίστοιχων πολιτικών για τις δεξιότητες). Επιμέρους στοιχεία τα οποία εξετάζονται είναι η δομή της αγοράς εργασίας, οι διαδικασίες ψηφιοποίησης/αυτοματοποίησης που διέπουν τη σύγχρονη αγορά εργασίας, καθώς και οι καταλυτικές επιπτώσεις της πανδημίας COVID-19 στις δεξιότητες, όπου δίνεται έμφαση και στην αποτίμηση της στάσης των εργαζομένων απέναντι στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση μετά την εμπειρία της πανδημίας COVID-19.

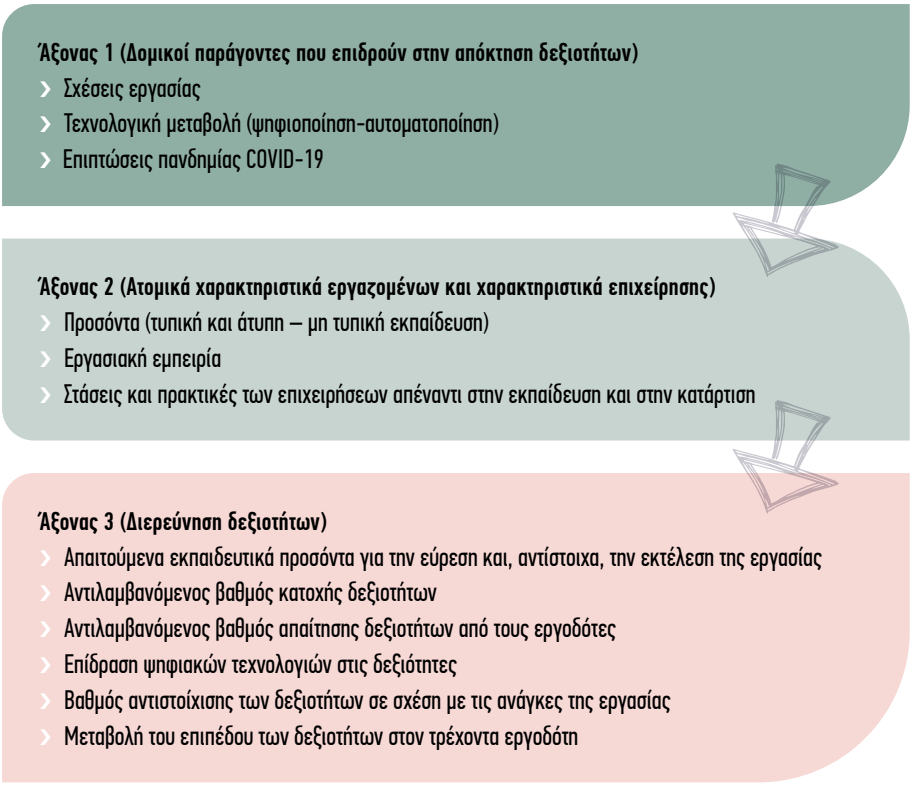
Ο Άξονας 2 αναλύει τις δύο βασικές διαδρομές απόκτησης –ή/και αναβάθμισης– δεξιοτήτων: την εκπαίδευση και την εργασιακή εμπειρία. Επιπλέον, στον ίδιο άξονα εξετάζονται ορισμένα ατομικά χαρακτηριστικά του εργατικού δυναμικού (φύλο και ηλικία), καθώς και τα οργανωσιακά χαρακτηριστικά (στάσεις και πρακτικές εργοδοτών απέναντι στην κατάρτιση) που πιθανόν επηρεάζουν τις συγκεκριμένες διαδρομές. Τέλος, ο Άξονας 3 διερευνά τις δεξιότητες ως προς τον βαθμό της αντιλαμβανόμενης κατοχής και απαίτησής τους, της επίδρασης της ψηφιακής τεχνολογίας σε αυτές, της αντιστοίχισής τους σε σχέ-

---

2. Το θεωρητικό πλαίσιο και η αναλυτική στρατηγική που παρουσιάζονται στο παρόν κεφάλαιο προέρχονται από το αντίστοιχο κεφάλαιο που εκπονήθηκε από τους Γιώργο Μπιθυμήτρη και Κατερίνα Γεωργαντά στο πλαίσιο της διάγνωσης, της παρακολούθησης και της ανάλυσης των εξελίξεων καθώς και των μεταβολών στις δεξιότητες σε 10 επαγγέλματα της εγχώριας αγοράς εργασίας (βλ. Εισαγωγή). Προσαρμογές έγιναν κυρίως ως προς τον Άξονα 1, όπου στη θεωρητική και εμπειρική ανάλυση του υπό διερεύνηση επαγγέλματος δόθηκε έμφαση στις επιπτώσεις της πανδημίας COVID-19.

ΣΧΗΜΑ 2.1

Το αναλυτικό πλαίσιο της έρευνας



ση με τις ανάγκες της εργασίας, καθώς και ως προς τη μεταβολή του επιπέδου των δεξιοτήτων στον τρέχοντα εργοδότη.

Το αναλυτικό πλαίσιο της διάγνωσης, της παρακολούθησης και της ανάλυσης των εξελίξεων και των μεταβολών στις δεξιότητες του επαγγέλματος 5131 «Σερβιτόροι» συνοψίζεται στο Σχήμα 2.1, ενώ στις επόμενες ενότητες ακολουθεί η αναλυτική παρουσίαση του κάθε άξονα.

2.1 Δομή αγοράς εργασίας, τεχνολογική μεταβολή και πανδημία COVID-19 (Άξονας 1)

Στον Άξονα 1 εξετάζουμε τα χαρακτηριστικά που παραπέμπουν στη δομή της αγοράς εργασίας, τις τεχνολογικές μεταβολές που υφίσταται το επάγγελμα των

σερβιτόρων και τις επιπτώσεις της πανδημίας COVID-19 στο επάγγελμα και στις διαδρομές απόκτησης δεξιοτήτων. Στο επίπεδο της ανάλυσης εντός του επαγγέλματος, η σχέση εργασίας (πλήρους ή μερικής απασχόλησης, ορισμένου ή αορίστου χρόνου κ.ά.) και ο βαθμός αυτονομίας στην εργασία συνιστούν παράγοντες προσδιοριστικούς (αλλά όχι μοναδικούς) σχετικά με την ποιότητα της απασχόλησης. Μας ενδιαφέρει να δούμε τον βαθμό και τον τρόπο με τα οποία οι παραπάνω παράγοντες σχετίζονται με την κατοχή δεξιοτήτων που θεωρούνται αναγκαίες για το επάγγελμα και την ποιότητα της απασχόλησης. Γνωρίζουμε, για παράδειγμα, από άλλες έρευνες ότι οι τάσεις κατάτμησης της αγοράς εργασίας (σε έναν πυρήνα σχετικά προστατευμένης απασχόλησης και σε μια περιφέρεια όπου κυριαρχούν η ευελιξία κάθε είδους και η απορρύθμιση της εργασίας) ενισχύονται από μια άλλη τάση σύμφωνα με την οποία οι εργαζόμενοι με άτυπες μορφές απασχόλησης έχουν μικρότερη πρόσβαση σε δομημένες διαδρομές αναβάθμισης δεξιοτήτων, όπως μέσω της επαγγελματικής κατάρτισης (Ferreira et al., 2018). Είναι, ωστόσο, ζήτημα προς εμπειρική διερεύνηση το κατά πόσο οι άτυπες μορφές απασχόλησης σχετίζονται ευθέως με την κατάτμηση της αγοράς εργασίας, καθώς δεν είναι αναγκαστικά κάθε άτυπη απασχόληση και επισφαλής (Καραμεσίνη, 1999).

Εξετάζεται ακόμα το μέγεθος της επιχείρησης, καθώς η σχετική βιβλιογραφία δείχνει ότι οι επιχειρήσεις υψηλής τεχνολογικής σύνθεσης και παραγωγικότητας, και γενικότερα οι μεγαλύτερες επιχειρήσεις και τα πιο οργανωμένα εργασιακά περιβάλλοντα, ευνοούν την καλλιέργεια κουλτούρας απόκτησης και αναβάθμισης δεξιοτήτων (OECD, 2017). Σε αυτή τη συνάφεια, έχει υποστηριχτεί ότι οι μεγαλύτερες επιχειρήσεις έχουν πλεονέκτημα λόγω της γεωγραφικής τους θέσης (συνήθως μέσα σε αστικά κέντρα ή κοντά σε αυτά), αλλά και λόγω του αποθέματος ανθρώπινου κεφαλαίου και, επομένως, της εξειδίκευσης σε σχέση με τις μικρές και μικρομεσαίες επιχειρήσεις[3] (ΜμΕ) (Almeida & Aterido, 2015). Μάλιστα στον απόηχο της πανδημίας, η αλλαγή στις ανάγκες γνώσεων και δεξιοτήτων είναι πιο έντονη σε εταιρείες με προσέγγιση υψηλών επενδύσεων και υψηλής συμμετοχής στην οργάνωση της εργασίας (Van Loo et al., 2021), δηλαδή σε εταιρείες κατά βάση μεγάλου μεγέθους.

Επίσης, η καταγραφή του κλάδου, σε συνδυασμό με το επάγγελμα, μας επιτρέπει να εισαγάγουμε στην ανάλυσή μας ως εξωτερική μεταβλητή τον

3. Λαμβάνοντας υπόψη το υψηλό ποσοστό μικρομεσαίων επιχειρήσεων στην Ελλάδα σε σχέση με τις άλλες χώρες-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, στην επόμενη ενότητα δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στην ανάλυση των εμποδίων εκπαίδευσης και κατάρτισης των εργαζομένων στις ΜμΕ.

βαθμό διακινδύνευσης θέσεων εργασίας από την ψηφιοποίηση στις διαδικασίες παραγωγής.[4] Εργαζόμενοι σε επαγγέλματα υψηλού ρίσκου αυτοματισμού ενδεχομένως να είναι λιγότερο δεκτικοί στην εκπαίδευση ή να αδυνατούν να εντοπίσουν προγράμματα επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης. Ακόμη, επαγγέλματα χαμηλού τεχνολογικού επιπέδου ή/και έντασης γνώσης έχουν περιορισμένες απαιτήσεις σε δεξιότητες, ενώ η αναβάθμισή τους γίνεται με χαμηλό ρυθμό (Pouliakas, 2018). Για την εκτίμηση του κινδύνου από συστήματα αυτοματοποίησης, κρίθηκε σκόπιμο να καταγραφεί ο βαθμός ρουτίνας των εργασιακών καθηκόντων του ερωτώμενου, καθώς «οι αυτοματοποιημένες διαδικασίες τείνουν να υποκαθιστούν τους εργαζομένους στην εκτέλεση "απλών" γνωστικών και χειρωνακτικών διαδικασιών, δηλαδή διαδικασιών που μπορούν να περιγραφούν στη βάση σαφών κανόνων» (Λαπατσιώρας κ.ά., 2020· Λιντζέρης, 2020). Συναφής είναι η RBTC (Routine Biased Technological Change) υπόθεση, σύμφωνα με την οποία η τεχνολογική μεταβολή έχει σοβαρές αρνητικές επιπτώσεις σε επαγγέλματα ρουτίνας και απλών λειτουργιών (Autor et al., 2003). Για την εκτίμηση του βαθμού αυτονομίας-ρουτίνας της εργασίας, βασιζόμαστε στην εγχειρηματοποίηση της έννοιας της ρουτίνας, όπως συντελείται στο πλαίσιο της πανευρωπαϊκής έρευνας European Working Conditions Survey (βλ. παρακάτω).

Την ίδια στιγμή, η εμφάνιση της πανδημίας COVID-19 επιτάχυνε τη διάχυση της ψηφιοποίησης στο σύνολο του οικονομικού κυκλώματος καθώς προκάλεσε σημαντικές μεταβολές στον τρόπο παραγωγής, όπως και στις καταναλωτικές συνήθειες, με την παραγωγή και νέων προϊόντων, καθώς και στον μετασχηματισμό του εργασιακού χώρου. Εν γένει, η πανδημία COVID-19 και τα περιοριστικά μέτρα που επιβλήθηκαν για την αντιμετώπισή της άλλαξαν με έναν ριζικό τρόπο τη σχέση μεταξύ των ατόμων και των νέων τεχνολογιών. Στο πλαίσιο των παραπάνω αλλαγών, κατέστη εμφανής η ανάγκη για ψηφιακές δεξιότητες όχι μόνο στη διατήρηση της λειτουργίας των επιχειρήσεων αλλά και σε πολλές πτυχές της καθημερινής ζωής των ανθρώπων. Όμως, ενώ η τηλεργασία και η εξ αποστάσεως εκπαίδευση έγιναν πραγματικότητα για εκατοντάδες εκατομμύρια ανθρώπους παγκοσμίως, αποκαλύφθηκαν την ίδια στιγμή και οι περιορισμοί της ψηφιακής ετοιμότητας στη δεδομένη συγκυρία. Ειδικότερα, το 2019 και σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης, τουλάχιστον το 85% των θέσεων εργασίας απαιτούσε

4. Σε μονοψήφιο κωδικό επαγγέλματος, υπάρχουν σχετικά στοιχεία για τη διακινδύνευση θέσεων εργασίας λόγω «ψηφιοποίησης» στην πρόσφατη μελέτη του ΙΝΕ ΓΣΕΕ. Βλ. Λαπατσιώρας κ.ά. (2020). Σε διψήφιο κωδικό, διατίθενται σχετικές εκτιμήσεις από το CEDEFOP στο πλαίσιο της European Skills and Jobs (ESJ) Survey. Βλ. σχετικά Pouliakas (2018).

κάποιο επίπεδο ψηφιακής ικανότητας, ενώ μόνο το 56% των ενηλίκων είχε τουλάχιστον βασικές ψηφιακές δεξιότητες (EIT Health and McKinsey & Company, 2020). Πέρα, όμως, από την αυξανόμενη ζήτηση σε ψηφιακές δεξιότητες, ο Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ) υποστηρίζει πως κατά τη διάρκεια της πανδημίας υπήρχαν ορισμένες εγκάρσιες δεξιότητες, όπως οι «επικοινωνιακές δεξιότητες» ή η «ομαδική εργασία», που παρέμεναν, επίσης, σε υψηλή ζήτηση στην αγορά εργασίας διαφόρων χωρών (OECD, 2021). Επίσης, το CEDEFOP (2020a) αναφέρει πως το 2020, εκτός από τις ψηφιακές δεξιότητες, αύξηση στη ζήτηση παρουσίασαν ομάδες δεξιοτήτων που σχετίζονται με: α) τις πωλήσεις και την προώθηση, β) τη διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού, γ) τη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας, δ) τη μεταποίηση και τον αυτοματισμό, και ε) τη συνέχιση του επιχειρείν και της διαχείρισης αλλαγών.

Όσον αφορά την ανάπτυξη των δεξιοτήτων, ο ΟΟΣΑ πρότεινε την εφαρμογή σχετικών πολιτικών στην αγορά εργασίας σε τρεις διακριτές χρονικές φάσεις (OECD, 2021). Βραχυπρόθεσμα και κατά τη διάρκεια των περιοριστικών μέτρων, ήταν βασικό για τις κυβερνήσεις να υποστηρίξουν την ανάπτυξη δεξιοτήτων που ενισχύουν την ανθεκτικότητα των ατόμων καλύπτοντας τη ζήτησή τους από τις αγορές εργασίας. Να σημειώσουμε ότι η αναγκαιότητα παρέμβασης του κράτους στην ανάπτυξη δεξιοτήτων κατά τη διάρκεια της πανδημίας αποδίδεται και στη χρονοβόρα μετάβαση της εκπαιδευτικής διαδικασίας από την παράδοση σε αίθουσα στην παράδοση μέσω διαδικτύου. Επιπροσθέτως, καθώς πολλές εταιρείες επλήγησαν σοβαρά από την κρίση και τους περιορισμούς στις μετακινήσεις και τα lockdowns που ακολούθησαν, η προτεραιότητα δόθηκε στη βιωσιμότητα των επιχειρήσεων παρά στην εκπαίδευση του προσωπικού (Van Loo et al., 2021). Μεσοπρόθεσμα, αφενός η αγορά εργασίας και οι κοινωνικές πολιτικές θα πρέπει να προσαρμοστούν σε ένα ταχέως μεταβαλλόμενο τοπίο, και αφετέρου οι πολιτικές παρεμβάσεις θα πρέπει να προσαρμοστούν, σύμφωνα με την εξέλιξη της εξάπλωσης του ιού, στη θεσμική και οικονομική δομή κάθε χώρας. Τέλος, προκειμένου να διασφαλιστεί μια πιο μακροπρόθεσμη ανάκαμψη, οι κυβερνήσεις πρέπει να αντιμετωπίσουν προϋπάρχουσες διαρθρωτικές προκλήσεις, οι οποίες είναι πιθανόν να επιταχυνθούν και να καταστούν πιο επείγουσες μετά την κρίση της πανδημίας COVID-19. Μεταξύ αυτών, η παροχή επαρκούς υποστήριξης σε εργαζομένους με χαμηλή ειδίκευση και ευάλωτη θέση μέσω αποτελεσματικών πολιτικών επανεκπαίδευσης και αναβάθμισης των δεξιοτήτων.

Η Διεθνής Οργάνωση Εργασίας (ΔΟΕ) από την πλευρά της υποστηρίζει ότι οι εργαζόμενοι στη μετα-COVID εποχή θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα

αναβάθμισης των δεξιοτήτων τους (upskilling) και επαναπροσδιορισμού τους (reskilling) (ILO, 2021a). Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στις δεξιότητες της ευελιξίας και της διά βίου μάθησης, ιδιαίτερα στον τομέα της πληροφορικής και του αυτοματισμού (digital skills) (ILO, 2020). Επιπλέον, η ΔΟΕ αναφέρει χαρακτηριστικά ότι η μετάβαση προς την ψηφιακή οικονομία θα οδηγήσει περισσότερους εργαζομένους να δουλεύουν εξ αποστάσεως και να είναι σε θέση να χειρίζονται αποτελεσματικά τη σύγχρονη τεχνολογία. Η ΔΟΕ επισημαίνει ότι οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί θα πρέπει να είναι σε εγρήγορση έτσι ώστε να προσφέρουν την κατάλληλη εκπαίδευση στους εργαζομένους (ILO, 2021b). Τονίζεται ότι η επίτευξη των παραπάνω θα είναι προαπαιτούμενο τόσο για τις επιχειρήσεις όσο και για τους εργαζομένους, προκειμένου να μπορέσουν να αντεπεξέλθουν στις απαιτήσεις του εργασιακού περιβάλλοντος στη μετα-COVID εποχή.

Παρομοίως, το CEDEFOP (2021a) αναγνωρίζει ότι η χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή και διαδικτύου, η αξιοποίηση των ψηφιακών μέσων για επαγγελματική συνεργασία, η διαχείριση ψηφιακών δεδομένων και ο προγραμματισμός των ψηφιακών συστημάτων αποτελούν τις πιο σημαντικές ψηφιακές δεξιότητες στην περίοδο της πανδημίας, καθώς και στη μετά αυτής εποχή. Επιπροσθέτως, γίνεται αναφορά για τη διά βίου εκπαίδευση, όπου οι εργαζόμενοι θα πρέπει να είναι σε θέση να μαθαίνουν γρήγορα, να μπορούν να επαναπροσδιορίζουν με τον ίδιο ρυθμό τις πληροφορίες που έχουν λάβει και να μπορούν κάθε φορά να προσαρμόζονται στα νέα δεδομένα (CEDEFOP, 2021a). Το CEDEFOP, επίσης, υποστηρίζει ότι, πέρα των τεχνολογικών δεξιοτήτων, η σωστή και ακριβής επικοινωνία και η συνεργασία στο εξ αποστάσεως εργασιακό περιβάλλον αποτελούν βασική προϋπόθεση ώστε να αποφευχθούν τα λάθη και να κατανοηθεί η πληροφορία (CEDEFOP, 2020b).

Η διατάραξη της οικονομικής και κοινωνικής δραστηριότητας που προέκυψε από τα μέτρα κοινωνικής αποστασιοποίησης διέρρηξε και τις καθιερωμένες διαδικασίες εκπαίδευσης και κατάρτισης. Σύμφωνα με έρευνα που πραγματοποίησε η ΔΟΕ (ILO, 2021c), με στοιχεία από 114 χώρες κατά την περίοδο της μεγάλης έξαρσης της πανδημίας COVID-19 (από τον Ιούνιο του 2020), η εκπαίδευση διακόπηκε για το 90% των εργαζομένων, το 86% των μαθητευομένων και το 83% των ασκουμένων. Την ίδια στιγμή, ωστόσο, το 65% των επιχειρήσεων που συμμετείχαν στην έρευνα έλαβε ενεργά μέτρα για τη συνέχιση της κατάρτισης, ενώ από το 60% σημειώθηκε στροφή προς τη διαδικτυακή μάθηση. Οι συνδικαλιστικές οργανώσεις είχαν θετικό ρόλο στην εν λόγω μετάβαση καθώς ενήργησαν για να επηρεάσουν τη δημόσια πολιτική και δημιούργησαν ταμεία έκτακτης ανάγκης ενώ πρόσφεραν υπηρεσίες αντιστοίχισης της αγοράς

εργασίας και νομικές συμβουλές.[5] Επίσης, τα κυβερνητικά μέτρα περιλάμβαναν μεγαλύτερη ευελιξία στους κανόνες χρηματοδότησης, περιόδους κατάρτισης και προγραμματισμό εκπαίδευσης εκτός και εντός εργασίας, δωρεάν διαδικτυακές πλατφόρμες μάθησης, οικονομική υποστήριξη και επιδοτήσεις σε εταιρείες και μαθητευομένους, συμπεριλαμβανομένου του ψηφιακού εξοπλισμού. Τα παραπάνω είχαν ως αποτέλεσμα να επέλθουν δομικές αλλαγές στον τρόπο που γίνεται η εκπαίδευση των εργαζομένων, οι οποίες αναμένεται σε μεγάλο βαθμό να παγιοποιηθούν και στην εποχή μετά την πανδημία. Πράγματι, σύμφωνα πάντα με την έρευνα της ΔΟΕ, μετά την πανδημία τρεις στις τέσσερις επιχειρήσεις σχεδιάζουν να κάνουν προσαρμογές στην εκπαίδευση, όπως: αύξηση των επενδύσεων σε εξ αποστάσεως πλατφόρμες, εργαλεία και εικονική πραγματικότητα, εισαγωγή ή εντατικοποίηση μεικτών μεθοδολογιών εκπαίδευσης και ανάπτυξη της ικανότητας του προσωπικού τους να σχεδιάζει και να παρέχει διαδικτυακή εκπαίδευση. Από αυτή την άποψη είναι ιδιαίτερα σημαντικό να αναδειχθούν οι προτιμήσεις των εργαζομένων ως προς τη μορφή της εκπαίδευσης, λαμβάνοντας υπόψη τις ιδιαιτερότητες του κάθε επαγγέλματος (χειρωνακτική ή μη εργασία, τυπική ή άτυπη απασχόληση, εργασία σε βάρδιες κ.ά.), καθώς και το επίπεδο ψηφιακής ετοιμότητας των εργαζομένων προκειμένου να ανταποκριθούν σε ένα ψηφιακό περιβάλλον εκπαίδευσης.

Καταλήγοντας, όπως έχουμε ήδη σημειώσει, τα ζητήματα που διέπουν τον Άξονα 1 είναι ιδιαιτέρως σημαντικά, καθώς, σε συνδυασμό με το επίπεδο δεξιοτήτων που κατέχουν οι εργαζόμενοι στο επάγγελμα 5131 «Σερβιτόροι» (Άξονας 3), μπορούμε να προσεγγίσουμε ολιστικά τους παράγοντες που παρεμποδίζουν (ή ενθαρρύνουν) την αναβάθμιση δεξιοτήτων και την καταρτισιμότητα (trainability) του εργαζομένου.

2.2 Απόκτηση δεξιοτήτων μέσω της εκπαίδευσης και της εργασιακής εμπειρίας (Άξονας 2)

Εκτός από το ζήτημα της αντιλαμβανόμενης επάρκειας σε μια σειρά σημαντικών δεξιοτήτων, ιδιαίτερη αξία έχει και η διερεύνηση της υπόθεσης της ανα-

5. Κατά τη διάρκεια των περιοριστικών μέτρων η Γενική Συνομοσπονδία Εργατών Ελλάδος έθεσε σε λειτουργία την «AntiCovid-19 Ομάδα Πληροφόρησης και Υποστήριξης Εργαζομένων της ΓΣΕΕ». Περισσότερες πληροφορίες για τις παρεμβάσεις της ΓΣΕΕ, στον σύνδεσμο: https://gsee.gr/tag/covid-19/. Επίσης, αντίστοιχες πρωτοβουλίες ανέπτυξε αυτοτελώς και το ΙΝΕ ΓΣΕΕ μέσω εκδόσεων, θεματικών εργαστηρίων κ.ά.

ντιστοιχίας μεταξύ προσφοράς και ζήτησης προσόντων στην αγορά εργασίας. Οι διαδρομές απόκτησης δεξιοτήτων για την άσκηση ενός επαγγέλματος είναι κατά βάση δύο: η εκπαίδευση (τυπική – μη τυπική) και η εργασιακή εμπειρία. Η αναβάθμιση δεξιοτήτων (upskilling) αλλά και η επανειδίκευση (reskilling) πολλές φορές συντελούνται στη διασταύρωση αυτών των διαδρομών. Ας δούμε πρώτα σε τι συνίστανται οι δύο κύριες διαδρομές απόκτησης/αναβάθμισης προσόντων και επανειδίκευσης.

Τα εκπαιδευτικά συστήματα αποτελούν, διαχρονικά, κατεξοχήν πυλώνες ανάπτυξης δεξιοτήτων για τα έθνη-κράτη. Ωστόσο, δεν υπάρχει απόλυτη συναίνεση σχετικά με τους τρόπους που συνδέεται (ή οφείλει να συνδέεται) η τυπική εκπαίδευση με τις ανάγκες σε δεξιότητες στον χώρο εργασίας (Λαλιώτη, 2019˙ Verhaest & Omey, 2012). Για παράδειγμα, για ορισμένους η εκπαίδευση αυτή καθεαυτήν βελτιώνει την αποτελεσματικότητα της επαγγελματικής κατάρτισης που θα αποκτήσει αργότερα το άτομο στον χώρο εργασίας (ή αλλού) και με αυτή την έννοια επιτελεί γενικές λειτουργίες (generic functions) (Heckman, 1999). Συναφής είναι η άποψη του Thurow (1975), σύμφωνα με τον οποίο η εκπαίδευση ενός εργαζομένου αποτελεί δείκτη της καταρτισιμότητάς του (trainability). Σύμφωνα με μια άλλη οπτική, η εκπαίδευση, εκτός από τις γενικές λειτουργίες, επιτελεί και λειτουργίες κατάρτισης (vocational functions), καθώς το επίπεδο δεξιοτήτων που απαιτείται σε ένα επάγγελμα μπορεί να κατακτηθεί μέσα από διάφορους συνδυασμούς τυπικής εκπαίδευσης και εμπειρίας (Maton, 1969). Σημαντική, υπό αυτή την έννοια, είναι η ενδοεπιχειρησιακή κατάρτιση, ως τρόπος να αντιστοιχιστούν οι αποκτηθείσες με τις απαιτούμενες δεξιότητες. Σε κάθε περίπτωση, δεν πρέπει να αγνοείται ο εγγενώς ατελής χαρακτήρας της αγοράς εργασίας ως παράγοντας που επιδρά στην αντιστοίχιση δεξιοτήτων και εκπαίδευσης. Με τα ζητήματα που αφορούν τη δομή της αγοράς εργασίας ασχολούμαστε πιο ειδικά στον Άξονα 1. Στον Πίνακα 2.1 παρουσιάζεται η βασική ορολογία που χρησιμοποιείται στην ανάλυσή μας.

Ακολουθώντας την ερευνητική στρατηγική των Verhaest & Omey (2012), στόχος είναι να ελέγξουμε αρχικά την υπόθεση περί θετικής συσχέτισης μεταξύ του επιπέδου εκπαίδευσης που απαιτείται για ένα επάγγελμα και των αναγκών σε δεξιότητες γι' αυτόν που πρόκειται να το ασκήσει ή το ασκεί. Επομένως, οι μεταβλητές που μας ενδιαφέρουν είναι το επίπεδο και οι δεξιότητες που είναι απαραίτητα τόσο για την εύρεση εργασίας στο επάγγελμα όσο και για την ικανοποιητική άσκησή του. Ωστόσο, όπως παρατηρούν οι Verhaest & Omey

ΠΙΝΑΚΑΣ 2.1

Βασικοί όροι σχετικά με την εκπαίδευση

Τυπική εκπαίδευση: Η εκπαίδευση που παρέχεται στο πλαίσιο του τυπικού εκπαιδευτικού συστήματος οδηγεί στην απόκτηση πιστοποιητικών αναγνωρισμένων σε εθνικό επίπεδο από τις δημόσιες αρχές και αποτελεί μέρος της διαβαθμισμένης εκπαιδευτικής κλίμακας. Σε αυτήν εντάσσεται και η γενική τυπική εκπαίδευση ενηλίκων.

Μη τυπική εκπαίδευση: Η εκπαίδευση που παρέχεται σε οργανωμένο εκπαιδευτικό πλαίσιο εκτός του τυπικού εκπαιδευτικού συστήματος και μπορεί να οδηγήσει στην απόκτηση πιστοποιητικών αναγνωρισμένων σε εθνικό επίπεδο. Περιλαμβάνει την αρχική και τη συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση, καθώς και τη γενική εκπαίδευση ενηλίκων.

Άτυπη μάθηση: Οι μαθησιακές δραστηριότητες που λαμβάνουν χώρα εκτός οργανωμένου εκπαιδευτικού πλαισίου σε όλη τη διάρκεια της ζωής του ανθρώπου, στο πλαίσιο του ελεύθερου χρόνου ή επαγγελματικών, κοινωνικών και πολιτιστικών δραστηριοτήτων. Περιλαμβάνει τις κάθε είδους δραστηριότητες αυτομόρφωσης (με έντυπο υλικό, μέσω διαδικτύου, με χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή ή ποικίλων εκπαιδευτικών υποδομών), καθώς και τις γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που αποκτά το άτομο από την επαγγελματική εμπειρία του.

Αρχική επαγγελματική κατάρτιση: Η κατάρτιση η οποία προσφέρει βασικές επαγγελματικές γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες σε ειδικότητες, με στόχο την ένταξη, την επανένταξη, την επαγγελματική κινητικότητα και την ανέλιξη του ανθρώπινου δυναμικού στην αγορά εργασίας, καθώς και την επαγγελματική και προσωπική ανάπτυξη.

Συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση: Η κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού που συμπληρώνει, εκσυγχρονίζει ή και αναβαθμίζει γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες οι οποίες αποκτήθηκαν από τα συστήματα επαγγελματικής εκπαίδευσης και αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης ή από επαγγελματική εμπειρία με στόχο την ένταξη ή επανένταξη στην αγορά εργασίας, τη διασφάλιση της εργασίας και την επαγγελματική και προσωπική ανάπτυξη.

Γενική εκπαίδευση ενηλίκων: Περιλαμβάνει όλες τις οργανωμένες μαθησιακές δραστηριότητες που απευθύνονται σε ενήλικες και στοχεύουν στον εμπλουτισμό γνώσεων, στην ανάπτυξη και βελτίωση ικανοτήτων και δεξιοτήτων, στην ανάπτυξη της προσωπικότητας του ατόμου και της ιδιότητας του ενεργού πολίτη, καθώς και στην άμβλυνση των μορφωτικών και κοινωνικών ανισοτήτων. Παρέχεται από φορείς της τυπικής και της μη τυπικής εκπαίδευσης.

Πηγή: Ν. 3879/2010 «Ανάπτυξη της Διά Βίου Μάθησης και λοιπές διατάξεις» (ΦΕΚ Α΄ 163)
Διαθέσιμο στο: http://www.gsae.edu.gr/images/nomothesia/nomoi/7%20-%20N%203879%202010.pdf

(2012: 4), εκτός από τις διαφορές μεταξύ επαγγελμάτων, δεν αποκλείονται και διαφορές μέσα στο ίδιο επάγγελμα μεταξύ εργαζομένων με υπερεκπαίδευση (overeducated) και υποεκπαίδευση (undereducated) ως προς τον χρόνο κατάρτισης που εκείνοι θα χρειαστούν κατά τη μετάβαση στην εργασία. Για τον λόγο αυτό, όπως θα δούμε αναλυτικότερα στο Κεφάλαιο 5, θα πρέπει να εξεταστούν ξεχωριστά οι διαδρομές κατάρτισης που ακολουθήθηκαν μετά την εκπαίδευση ή/και την αρχική επαγγελματική κατάρτιση.

Επιπλέον, τίθενται ερωτήματα που σχετίζονται με τη στρατηγική σταδιοδρομίας των εργαζομένων (career plans), τα οποία, επίσης, θα μας απασχολή-

σουν παρακάτω. Σημειώνουμε απλώς ότι από σειρά μελετών φαίνεται πως η υπερεκπαίδευση, δηλαδή η συνθήκη κατά την οποία ένα άτομο έχει κατακτήσει υψηλότερο επίπεδο εκπαίδευσης από αυτό που απαιτεί η θέση εργασίας του (McGuinness, 2006), συνεπάγεται μικρότερη συμμετοχή στην κατάρτιση και, επομένως, δεν παραπέμπει σε κινητικότητα σταδιοδρομίας (που θα ήταν το αισιόδοξο σενάριο) αλλά σε υπερεπένδυση και ατέλειες στην αγορά εργασίας (Verhaest & Omey, 2006).

Ένα ενδιαφέρον σημείο στην έρευνα των Verhaest & Omey είναι το επιχείρημα ότι οι απόφοιτοι επαγγελματικής εκπαίδευσης κατέχουν λιγότερες γενικές δεξιότητες σε σχέση με τους αποφοίτους γενικής εκπαίδευσης, κάτι που έχει αρνητικές συνέπειες σε ένα πλαίσιο ραγδαίας τεχνολογικής αλλαγής, όπου γενικές δεξιότητες όπως η ικανότητα μάθησης γίνονται ολοένα και περισσότερο πολύτιμες. Παράλληλα, η αυξανόμενη ψηφιοποίηση ίσως αυξήσει τις απαιτήσεις για δράσεις εκτός ρουτίνας και, συνεπώς, για δεξιότητες όπως η επίλυση προβλημάτων ή η επικοινωνία (Autor et al., 2003). Είναι σημαντικό, επίσης, να επισημανθεί ότι η έρευνα των Verhaest & Omey εστιάζει μόνο σε νεοεισερχόμενους στην αγορά εργασίας και, επομένως, η εργασιακή εμπειρία δεν υπεισέρχεται ως παράγοντας στην απόκτηση δεξιοτήτων. Εδώ, εκτός από το εκπαιδευτικό επίπεδο, είναι σημαντικό να ελεγχθεί και η επίδραση της εργασιακής εμπειρίας στην απόκτηση δεξιοτήτων (χρόνια εμπειρίας στο επάγγελμα που ασκεί ο ερωτώμενος τη στιγμή της έρευνας).

Οι Hillage & Aston (2001) αναφέρουν ότι υπάρχουν τρεις κατηγορίες εμποδίων για την πρόσβαση σε δραστηριότητες διά βίου μάθησης: α) εμπόδια που έχουν να κάνουν με στάσεις, όπως η αρνητική στάση απέναντι στη μάθηση, η έλλειψη εμπιστοσύνης ή κινήτρων, β) φυσικά και υλικά εμπόδια, όπως τα έξοδα μάθησης (κόστος άμεσο και έμμεσο, όπως μεταφορές, βιβλία, εξοπλισμός), η έλλειψη χρόνου (φροντίδα των παιδιών ή άλλου μέλους της οικογένειας), η έλλειψη πληροφόρησης και η γεωγραφική απόσταση, και γ) διαρθρωτικά εμπόδια, όπως η έλλειψη κατάλληλων ευκαιριών εκπαίδευσης ή κατάρτισης και οι περιορισμοί του συστήματος αμοιβών.[6]

Τα επαγγελματικά ενδιαφέροντα (vocational interests) αποτελούν σημαντικό παράγοντα για την επαγγελματική επιτυχία και τη συμπεριφορά στον εκπαιδευτικό και εργασιακό τομέα (Nye et al., 2017· Rounds & Su, 2014). Τα

6. Για μια ολιστική προσέγγιση σχετικά με τα κίνητρα και τα εμπόδια στη διά βίου μάθηση των ενηλίκων στην Ελλάδα, βλ. Καραλής (2021). Επίσης, μια ανάλογη διερεύνηση έχει γίνει στην προηγούμενη φάση του έργου σε 10 επαγγέλματα της ελληνικής οικονομίας (για περισσότερες πληροφορίες, βλ. Εισαγωγή).

επαγγελματικά ενδιαφέροντα ορίζονται ως «προτιμήσεις που μοιάζουν με εσωτερικά χαρακτηριστικά (traits)» και σχετίζονται με: α) τις ίδιες τις δραστηριότητες, β) τα περιβάλλοντα στα οποία εμφανίζονται αυτές, ή γ) τα αποτελέσματα που συνδέονται με τις προτιμώμενες δραστηριότητες, οι οποίες ωθούν σε συμπεριφορές με προσανατολισμό στον στόχο και κατευθύνουν τα άτομα προς συγκεκριμένα περιβάλλοντα (Rounds & Su, 2014). Οι εν λόγω προτιμήσεις δεν χαρακτηρίζονται απλώς από την εμπειρία της απόλαυσης, αλλά συνδέονται περισσότερο με την παρατεταμένη προσοχή στα αντικείμενα ενδιαφέροντος, με την αίσθηση περιέργειας και τη συνεχή δέσμευση σε δραστηριότητες, ακόμα και όταν αυτές είναι περίπλοκες ή σύνθετες (Silvia, 2008). Ως εκ τούτου, τα ενδιαφέροντα χρησιμεύουν ως πηγή εσωτερικών κινήτρων που οδηγούν σε πετυχημένη καριέρα (Rounds & Su, 2014· Stoll et al., 2017).

Τέλος, η αισιοδοξία σταδιοδρομίας αποτελεί έναν προσωπικό παράγοντα που φαίνεται να επιδρά στην αναζήτηση περαιτέρω εκπαίδευσης. Η αισιοδοξία σταδιοδρομίας, η οποία αναφέρεται στην τάση των ατόμων να «αναμένουν το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα ή να τονίζουν τις πιο θετικές πτυχές της μελλοντικής εξέλιξης της σταδιοδρομίας τους» (Rottinghaus et al., 2005), συνδέεται με την ενασχόληση με τη μάθηση που προσανατολίζεται προς το επιθυμητό μέλλον, καθώς και με την αίσθηση ότι το άτομο διανύει το μονοπάτι προς την επιτυχία (Gunkel et al., 2010).

Όσον αφορά τους επαγγελματικούς-οργανωσιακούς παράγοντες, η εκπαίδευση και η ανάπτυξη του προσωπικού αποτελούν σημαντική πρόκληση για τις επιχειρήσεις και ειδικά για τις μικρομεσαίες. Το πιο κοινό εμπόδιο αφορά τους οικονομικούς πόρους που μπορεί να διαθέσει η επιχείρηση (Berko et al., 2016· Kelliher & Henderson, 2006· Tam & Grey, 2016). Υπάρχουν, όμως, ποικίλοι παράγοντες που επίσης εμποδίζουν την ανάπτυξη σχετικών πολιτικών, όπως η αβεβαιότητα μέσα στην οποία καλούνται να λειτουργήσουν οι επιχειρήσεις, κυρίως οι μικρομεσαίες, καθώς, σύμφωνα με τους Storey & Greene (2010), οι μικρές επιχειρήσεις έχουν μικρότερη βιωσιμότητα από τις μεγάλες.

Η ηγεσία της επιχείρησης είναι άλλος ένας οργανωσιακός παράγοντας που επηρεάζει άμεσα και έμμεσα την ανάπτυξη του προσωπικού. Αρχικά, ειδικά στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις όπου η ανάπτυξη του προσωπικού αποτελεί συχνά απόφαση του ιδιοκτήτη, είναι πιθανόν να υπάρχουν ευκαιρίες για εκπαίδευση και ανάπτυξη, οι οποίες, ωστόσο, να μη γίνονται αντιληπτές ως χρήσιμες από την ηγεσία (Gibb, 1997). Έρευνες δείχνουν ότι η στάση της ηγεσίας απέναντι στην εκπαίδευση και την ανάπτυξη του προσωπικού συχνά αποτελεί εμπόδιο στη δέσμευση για τις σχετικές πολιτικές (Panagiotakopoulos, 2011a·

Storey, 2004). Άλλο ένα σημαντικό ζήτημα στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις είναι η παραμέληση των λειτουργιών διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού (Kotey & Folker, 2007· Psychogios et al., 2016). Στο ίδιο πλαίσιο, η Tharenou (2001) έδειξε ότι το κίνητρο για μάθηση αποτελεί σημαντικό άμεσο προβλεπτικό παράγοντα της συμμετοχής σε δραστηριότητες εκπαίδευσης και ανάπτυξης, που όμως δεν είναι ανεξάρτητος από την υποστήριξη του εργοδότη. Η ίδια σημειώνει ότι το κίνητρο αυτό είναι εξωτερικό και σχετίζεται με την προσδοκία για ανταμοιβή, δίνοντας ακόμα μεγαλύτερη σημασία στην επιρροή του εργοδότη.

Ο Anlesinya (2018) εντόπισε τέσσερα εμπόδια στην αναζήτηση ευκαιριών μάθησης και ανάπτυξης. Πρώτο εμπόδιο αποτελεί η κουλτούρα του οργανισμού, που δεν ενθαρρύνει τους εργαζομένους οι οποίοι έχουν επωφεληθεί από ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα να εφαρμόζουν τις νέες δεξιότητες και τις γνώσεις τους συμμετέχοντας στη λήψη αποφάσεων σχετικά με τη δουλειά τους. Δεύτερο εμπόδιο, η χαμηλή δέσμευση της ηγεσίας για την ανάπτυξη των εργαζομένων, δηλαδή η ηγεσία δεν παρέχει τους απαραίτητους πόρους για την υποστήριξη της κατάρτισής τους. Τρίτο εμπόδιο, η έλλειψη προαγωγών και προοπτικών σταδιοδρομίας, κάτι που αποθαρρύνει τους περισσότερους εργαζομένους να συμμετέχουν σε δραστηριότητες κατάρτισης. Αυτό δείχνει ότι, όταν οι εργαζόμενοι δεν θεωρούν ότι θα έχουν την ευκαιρία να προωθηθούν σε έναν ρόλο όπου θα μπορούν να εφαρμόζουν τις γνώσεις και τις δεξιότητές τους, μπορεί να μην έχουν κίνητρο να μάθουν. Τέταρτο εμπόδιο, η έλλειψη διαφάνειας και δικαιοσύνης στην επιλογή των εκπαιδευομένων.

Σύμφωνα με έρευνα των Coetzer et al. (2012), οι εργαζόμενοι δεν αναλαμβάνουν ενεργό ρόλο ώστε να εντοπίσουν ευκαιρίες εκπαίδευσης και ανάπτυξης, καθώς αυτό συνήθως γίνεται από τους προϊσταμένους: α) με στόχο τη συμμόρφωση με το κανονιστικό πλαίσιο, β) επειδή η απόδοση του εργαζομένου δεν είναι η αναμενόμενη, γ) επειδή η απόκτηση νέων δεξιοτήτων είναι αναγκαία για την εκμετάλλευση νέων επιχειρηματικών προοπτικών, και δ) επειδή η ευκαιρία για εκπαίδευση και ανάπτυξη (π.χ. μαθητεία ή πρακτική άσκηση) θεωρείται οικονομικά αποδοτικός μηχανισμός για τη διατήρηση των εργαζομένων. Επομένως, ο ρόλος της ηγεσίας ξεκάθαρα είναι σημαντικός.

Οι Lange et al. (2000) σε έρευνά τους σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις εντοπίζουν τέσσερα εμπόδια για την ανάπτυξη δεξιοτήτων: α) ζητήματα κουλτούρας, που περιλαμβάνουν κυρίως τη στάση των ηγετών απέναντι στην ανάπτυξη δεξιοτήτων, β) οικονομικούς φραγμούς, που συνδέονται άμεσα με το κόστος ή το αντιληπτό κόστος της κατάρτισης και της εκπαίδευσης, γ) φραγμούς πρό-

σβασης και παροχής ευκαιριών, δηλαδή προβλήματα που είτε εμποδίζουν τα ενδιαφερόμενα μέρη να έχουν πρόσβαση σε ευκαιρίες ανάπτυξης δεξιοτήτων είτε εκδηλώνονται με την έλλειψη πρόβλεψης για την κατάλληλη εκπαίδευση, και δ) εμπόδια που σχετίζονται με την επίγνωση ευκαιριών μάθησης.

Οι Silvennoinen & Nori (2017) αναφέρουν ότι υπάρχουν εργασιακά περιβάλλοντα τα οποία χαρακτηρίζονται από αβεβαιότητα, χαμηλή αυτονομία των εργαζομένων, ανεπαρκή πρόσβαση στη ροή πληροφοριών και περιβάλλοντα στα οποία η σχέση μεταξύ διοίκησης και προσωπικού δεν είναι σχέση εμπιστοσύνης. Τα παραπάνω αποτελούν εμπόδια για την ανάπτυξη και την εκπαίδευση του προσωπικού. Επιπλέον, στην ίδια έρευνα φαίνεται ότι δημογραφικά χαρακτηριστικά όπως το φύλο, η ηλικία –υποστηρίζεται και από Meyers (2016)–, το οικονομικοκοινωνικό επίπεδο, καθώς και ο οικονομικός κλάδος, επηρεάζουν την αναζήτηση ευκαιριών εκπαίδευσης από τον εργαζόμενο.

Οι Susomrith & Coetzer (2015) εντοπίζουν πέντε λόγους για τους οποίους οι εργαζόμενοι δεν διεκδικούν τη συμμετοχή τους σε εκπαίδευση και ανάπτυξη: α) οι προϊστάμενοι γνωρίζουν τις δυνατότητές τους και αν χρειάζονταν περαιτέρω εκπαίδευση θα πρότειναν εκείνοι, β) λόγω των περιορισμένων πόρων ο εργοδότης τους θα πρέπει να προβεί σε σημαντικές οικονομικές δαπάνες, γ) θα χάσουν χρόνο εργασίας, δ) τα κενά γνώσεων και δεξιοτήτων τους μπορούν να αντιμετωπιστούν μέσω άλλων τρόπων μάθησης, όπως η αλληλεπίδραση με συναδέλφους και η αναζήτηση πληροφοριών στο διαδίκτυο, και ε) το αίτημά τους θα απορριφθεί. Οι ίδιοι καταλήγουν στο ότι οι συμπεριφορικές νόρμες ενδέχεται να περιορίζουν τη στάση των εργαζομένων και πιθανόν να επηρεάζουν την αναζήτηση και τη διεκδίκηση ευκαιριών ανάπτυξης. Τα ευρήματά τους δείχνουν ότι η εκπαίδευση και η ανάπτυξη συχνά ξεκινούν από τη διοίκηση και όχι από τους εργαζομένους.

Ο Panagiotakopoulos (2011b) αναφέρει έντεκα εμπόδια για την ανάπτυξη και την εκπαίδευση στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις: α) έλλειψη χρόνου για σχετικές δραστηριότητες, β) περιορισμένοι οικονομικοί πόροι, γ) υψηλό κόστος κατάρτισης εκτός εταιρείας, δ) έλλειψη εξωτερικών προγραμμάτων κατάρτισης προσαρμοσμένων στις ειδικές ανάγκες των ΜμΕ, ε) αρνητική στάση των ιδιοκτητών μικρών επιχειρήσεων για την κατάρτιση των εργαζομένων (έλλειψη ενημέρωσης σχετικά με τη σημασία της κατάρτισης για την επιτυχία της επιχείρησης), στ) έλλειψη ενημέρωσης από τους ιδιοκτήτες μικρών επιχειρήσεων σχετικά με τις διαθέσιμες ευκαιρίες κατάρτισης, ζ) φόβος υφαρπαγής εργαζομένων με αναπτυγμένες δεξιότητες από άλλες εταιρείες, η) επιχειρηματική στρατηγική

χαμηλού κόστους, θ) έλλειψη επιθυμίας των εργαζομένων για κατάρτιση και μάθηση, ι) προβληματική ανάλυση αναγκών κατάρτισης, και ια) κακή ποιότητα των εξωτερικών ευκαιριών κατάρτισης.

Οι Subramanian & Zimmermann (2017) καταλήγουν στο ότι τρεις αλληλένδετες συνθήκες είναι απαραίτητες για τη διατήρηση μιας πολιτικής κατάρτισης που να ενισχύει τις ικανότητες. Η πρώτη αφορά την οργάνωση της εργασίας με τρόπο ώστε να απορροφά τις απουσίες για την εκπαίδευση εκτός εργασίας (όπου οι εργαζόμενοι μπορούν να αποκτήσουν γενικές, μεταβιβάσιμες γνώσεις) χωρίς να επηρεάζονται η αποτελεσματικότητα και η απόδοση των ομάδων εργασίας. Η δεύτερη αφορά την εποικοδομητική συνεργασία μεταξύ του τμήματος διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού και των διευθυντών τμημάτων προκειμένου να διευκολυνθεί η εφαρμογή μιας πολιτικής προσανατολισμένης στις ικανότητες. Η τρίτη συνθήκη αφορά τον συμμετοχικό χαρακτήρα της οργάνωσης εργασίας, η οποία, με τη σειρά της, σχετίζεται άμεσα με τις πρακτικές της διοίκησης. Οι διαδικασίες που σχετίζονται με τη συμμετοχή των εργαζομένων (π.χ. συλλογική και ατομική φωνή των εργαζομένων, ομάδες επίλυσης προβλημάτων, ομάδες συνεχούς βελτίωσης κτλ.) διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο στη συνολική διαδικασία κατάρτισης.

Η ψυχολογική ασφάλεια είναι άλλη μια μεταβλητή η οποία έχει συνδεθεί με τη μάθηση, κυρίως σε επίπεδο ομάδας. Αφορά την κοινή πεποίθηση ότι τα μέλη της ομάδας μπορούν να λάβουν διαπροσωπικό ρίσκο μέσα στην ομάδα, δηλαδή να συζητήσουν τα προβλήματα και τα δύσκολα ζητήματα και να ζητήσουν βοήθεια από άλλα μέλη της, ενώ οι μοναδικές ικανότητες και τα ταλέντα τους εκτιμώνται και αξιοποιούνται (Edmondson, 1999). Η ψυχολογική ασφάλεια έχει συνδεθεί με την ανάπτυξη του ανθρώπου (Wanless, 2016) και κυρίως με τη συμπεριφορά μάθησης (μια συνεχή διαδικασία προβληματισμού και δράσης που χαρακτηρίζεται από τη διατύπωση ερωτήσεων, την αναζήτηση ανατροφοδότησης, τον πειραματισμό και τον αναστοχασμό για τα αποτελέσματα και τη συζήτηση για τα λάθη και τα απροσδόκητα αποτελέσματα) (Frazier et al., 2017). Η συμπεριφορά μάθησης συνδέεται με την ανάπτυξη της σταδιοδρομίας (Van der Sluis & Poell, 2003).

Τέλος, ευρήματα δείχνουν ότι υπάρχει σημαντικό κενό μεταξύ της μάθησης και της μεταφοράς αυτής στην εργασία, ειδικά όταν τα προγράμματα εκπαίδευσης και ανάπτυξης δεν έχουν προσαρμοστεί στις ανάγκες του οργανισμού. Σε γενικές γραμμές, τα υψηλά επίπεδα μεταφοράς της μάθησης φαίνεται ότι δεν αποτελούν συχνό φαινόμενο (Arthur et al., 2003· Grossman & Salas, 2011).

2.3 Διερεύνηση δεξιοτήτων (Άξονας 3)

Ένα από τα φαινόμενα που παρατηρούνται κατά τη μελέτη των δεξιοτήτων των εργαζομένων είναι οι αναφορές στη λεγόμενη «αναντιστοιχία» ανάμεσα στις δεξιότητες που κατέχουν οι εργαζόμενοι ή οι υποψήφιοι εργαζόμενοι και σε αυτές που απαιτούνται από το επάγγελμα ή τη θέση εργασίας (Γούλας κ.ά., 2019). Η επικέντρωση στην αναντιστοιχία προσφοράς και ζήτησης δεξιοτήτων (και αντίστοιχα η υποτίμηση δομικών παραγόντων της αγοράς εργασίας) δεν αφορά μόνο τον τρόπο που διεξάγεται ο δημόσιος διάλογος στην Ελλάδα αλλά και ευρύτερα, ενώ συχνά η συζήτηση ρέπει προς τη χρήση όρων (όπως «έλλειψη ταλέντων», «χάσμα δεξιοτήτων») που δεν βοηθούν στην κατανόηση των εξελίξεων στη σύγχρονη αγορά εργασίας (Bessen, 2014). Λίγες φαίνεται πως είναι οι έρευνες που έχουν διαπιστώσει εμπειρικά, με έγκυρο και αξιόπιστο τρόπο, την αναντιστοιχία αυτή, ενώ οι περισσότερες βασίζονται σε αναφορές είτε των ίδιων των εργαζομένων είτε των εργοδοτών. Σε πρόσφατη βιβλιογραφική ανασκόπηση, ο Cappelli (2015) καταλήγει ότι, πέραν της χαμηλής αξιοπιστίας των σχετικών ερευνών, δεν υπάρχουν επαρκή στοιχεία για να υποστηρίξουν την υπόθεση του χάσματος δεξιοτήτων (στις ΗΠΑ) και σημειώνει ότι δεδομένα που συλλέγονται από κυβερνητικούς οργανισμούς υποστηρίζουν το αντίθετο. Επιπλέον, πρόσφατες εμπειρικές έρευνες στις ΗΠΑ δείχνουν ότι, πρώτον, οι επιχειρήσεις –ακόμα και σε τομείς υψηλής εξειδίκευσης– δεν δυσκολεύονται να βρουν το κατάλληλο προσωπικό και, δεύτερον, ότι οι ουσιαστικές ελλείψεις φαίνεται να αφορούν βασικές δεξιότητες, όπως γραφή και ανάγνωση (Weaver, 2017).

Η υπόθεση της αναντιστοιχίας δεξιοτήτων, καθώς και της αναντιστοιχίας προσόντων-θέσεων εργασίας, εξετάζεται τόσο μέσα από τις δομημένες ομαδικές συζητήσεις (focus groups) και τις συνεντεύξεις με εμπλεκόμενους στη σχετική αγορά εργασίας, όπως εργαζόμενους, εργοδότες κ.ά. (Κεφάλαιο 4), όσο και μέσα από την αυτοαξιολόγηση των εργαζομένων που συμμετείχαν στην ποσοτική έρευνα (Κεφάλαιο 5). Προς το παρόν, επισημαίνουμε απλώς την αξία του αντιλαμβανόμενου βαθμού επάρκειας που αποτελεί βασική μεταβλητή διερεύνησης δεξιοτήτων. Συγκεκριμένα, ο αντιλαμβανόμενος βαθμός επάρκειας αναφέρεται στη διαφορά στις μέσες τιμές μεταξύ του βαθμού αντιλαμβανόμενης κατοχής μιας δεξιότητας από τους εργαζομένους και του βαθμού αντιλαμβανόμενης απαίτησής της από τους εργοδότες, στο πλαίσιο του επαγγέλματος.

2.4 Σύνοψη

Η συλλογή, επεξεργασία και ανάλυση δεδομένων σχετικά με τη διαμόρφωση δεξιοτήτων στο επάγγελμα 5131 «Σερβιτόροι» οργανώθηκε γύρω από τρεις άξονες. Ο Άξονας 1 περιλαμβάνει τους δομικούς παράγοντες που επιδρούν στη διαμόρφωση δεξιοτήτων και τις αντίστοιχες πολιτικές ενίσχυσης αυτών. Συγκεκριμένα, εδώ εξετάζονται στοιχεία της δομής της αγοράς εργασίας, της τεχνολογικής μεταβολής στο πλαίσιο της αυτοματοποίησης-ψηφιοποίησης και των επιπτώσεων της πανδημίας COVID-19 στο επάγγελμα και στην εκπαίδευση των εργαζομένων. Ο ερευνητικός Άξονας 2 εστιάζει σε παράγοντες που επιδρούν στην επάρκεια δεξιοτήτων (εκπαίδευση, επαγγελματική εμπειρία κτλ.), καθώς και σε οργανωσιακούς παράγοντες, όπως είναι η κουλτούρα της επιχείρησης σχετικά με τη συνεχιζόμενη κατάρτιση. Ο Άξονας 3 διερευνά διάφορες διαστάσεις της αναντιστοιχίας δεξιοτήτων, τον αντιλαμβανόμενο βαθμό επάρκειας των δεξιοτήτων που έχουν κριθεί σημαντικές για κάθε επάγγελμα βάσει της βιβλιογραφικής επισκόπησης, την επίδραση της ψηφιακής τεχνολογίας στις υπό διερεύνηση δεξιότητες καθώς και τη μεταβολή του επιπέδου των δεξιοτήτων στον τρέχοντα εργοδότη.

Το επάγγελμα 5131 «Σερβιτόροι»: Περιγραφή, απασχόληση, εκπαίδευση και δεξιότητες

3

3.1 Εισαγωγή

Σκοπός του κεφαλαίου είναι η περιγραφή των κυριότερων τάσεων, μεταβολών και εξελίξεων για το επάγγελμα «Σερβιτόροι» με κωδικό 5131 σύμφωνα με το σύστημα ταξινόμησης επαγγελμάτων ISCO. Η παρούσα ανάλυση εστιάζει στην αγορά εργασίας, στην εκπαίδευση, στα καθήκοντα και στις δεξιότητες του συγκεκριμένου επαγγέλματος. Στην Ενότητα 3.2 παρουσιάζονται οι ορισμοί, το περιεχόμενο και ο σκοπός του επαγγέλματος. Τέλος, οι Ενότητες 3.3 και 3.4 αναφέρονται στις τάσεις, στις προοπτικές, στο επίπεδο εκπαίδευσης και στις δεξιότητες που πρέπει να έχει στις μέρες μας το επάγγελμα του σερβιτόρου. Κατά τη συγγραφή και διαμόρφωση του περιεχομένου των ενοτήτων χρησιμοποιήθηκαν επίσημα στοιχεία από διάφορες βάσεις δεδομένων, όπως είναι η Διεθνής Οργάνωση Εργασίας (ΔΟΕ), το ESCO της Ευρωπαϊκής Ένωσης, το O*NET των ΗΠΑ, η ΕΛΣΤΑΤ, το ΕΙΕΑΔ, το CEDEFOP και η ΔΥΠΑ. Επιπλέον, για την πληρέστερη ανάλυση του επαγγέλματος αξιοποιήθηκαν εργασίες και κείμενα από τη διεθνή βιβλιογραφία.

3.2 Περιγραφή του επαγγέλματος 5131 «Σερβιτόροι»

Ο σερβιτόρος είναι ένας υπάλληλος παροχής προσωπικών υπηρεσιών που απασχολείται κυρίως στον κλάδο της εστίασης και της διασκέδασης. Ως επάγγελμα δεν απολαμβάνει ειδικό νομικό ή ρυθμιστικό πλαίσιο μέχρι σήμερα. Το καθεστώς εργασίας του μπορεί να είναι σε σχέση αορίστου ή ορισμένου χρόνου ή και εκ περιτροπής εργασία, κυρίως στον ιδιωτικό τομέα. Σύμφωνα με το επαγγελματικό

περίγραμμα του ΕΟΠΠΕΠ (2022: 4) για το επάγγελμα του σερβιτόρου, οι κύριες εργασίες που εκτελεί ο εργαζόμενος είναι οι εξής:

> Ο σερβιτόρος εργάζεται σε επιχειρήσεις εστίασης και αναψυχής, όπως εστιατόρια, καφετέριες, ζαχαροπλαστεία, μπιστρό, μπαρ και νυχτερινά κέντρα, με βασική αρμοδιότητα την εξυπηρέτηση των πελατών. Ο ρόλος του περιλαμβάνει την παροχή πληροφοριών για το μενού και τη συμβουλευτική καθοδήγηση των πελατών στην επιλογή φαγητών και ποτών, συμπεριλαμβανομένων και των ειδικών πιάτων ημέρας. Μετά τη λήψη της παραγγελίας, τη διαβιβάζει στο προσωπικό της κουζίνας ή του μπαρ. Όταν το φαγητό ή το ποτό είναι έτοιμο, το σερβίρει και μεριμνά για την πληρότητα του τραπεζιού, καλύπτοντας τυχόν ελλείψεις. Παρακολουθεί διαρκώς τις ανάγκες των πελατών καθ' όλη τη διάρκεια της παραμονής τους και αναλαμβάνει την είσπραξη του λογαριασμού. Ανάλογα με την εμπειρία και τα προσόντα του, ο εργαζόμενος μπορεί να απασχολείται ως βοηθός σερβιτόρου ή ως αρχισερβιτόρος. Ο βοηθός φροντίζει για την προετοιμασία του τραπεζιού, τοποθετεί τα σκεύη, σερβίρει ποτά και ψωμί και απομακρύνει τα σκεύη μετά το γεύμα. Από την άλλη, ο αρχισερβιτόρος αναλαμβάνει την υποδοχή των πελατών, τους καθοδηγεί στο κατάλληλο τραπέζι –λαμβάνοντας υπόψη τυχόν κρατήσεις– και συντονίζει την ομαλή και ταχεία εξυπηρέτηση, με στόχο τη διασφάλιση της ικανοποίησής τους.

Για την εξάσκηση του επαγγέλματος του σερβιτόρου δεν απαιτείται κάποιο συγκεκριμένο επίπεδο ειδίκευσης ή κάποια άδεια άσκησης επαγγέλματος. Παρ' όλα αυτά, τα τελευταία χρόνια, η επιμόρφωση και η εκπαίδευση γίνονται μέσω των δημόσιων και ιδιωτικών Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ). Η πιστοποίηση της επαγγελματικής επάρκειας επιτυγχάνεται μέσω του πιστοποιητικού Certified Waiter (ACTA-CWTR)[7] που προσφέρεται από τον Τεχνοβλαστό (spin-off) του ΑΠΘ, έπειτα από γραπτές εξετάσεις. Η επιτυχής ολοκλήρωση της εξεταστικής διαδικασίας οδηγεί στην απόκτηση του συγκεκριμένου πιστοποιητικού. Η πιστοποίηση ACTA-CWTR έχει αναγνωριστεί και από το Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων.

Το μοναδικό νομικό και ρυθμιστικό πλαίσιο που υφίσταται για το επάγγελμα του σερβιτόρου συναντάται στο άρθρο 18 του Ν. 1545/85, όπου περιγράφεται η διαδικασία απόκτησης επαγγελματικής ταυτότητας. Ειδικότερα, η επαγγελματική ταυτότητα χορηγείται στους πτυχιούχους των Σχολών Τουριστικών Επαγγελμάτων, στους αποφοίτους του Τμήματος Τουριστικών Επιχει-

7. Βλ. https://acta-edu.gr/cms/uploads/2018/11/Πιστοποιημένος-Σερβιτόρος-ΕΣΥΔ.pdf

ρήσεων των ΤΕΙ και πρώην ΚΑΤΕΕ (ανεξαρτήτως προϋπηρεσίας) και στους εργαζομένους που έχουν πραγματοποιήσει ή θα πραγματοποιήσουν υπηρεσία σε ξενοδοχεία –πλην των κατηγοριών Δ και Ε–, εστιατόρια, κέντρα διασκεδάσεως, μπαρ και σε συναφή καταστήματα, με υπηρεσία τουλάχιστον τριάντα μηνών μέσα σε πέντε τουλάχιστον συναπτά ημερολογιακά έτη.

Το επάγγελμα του σερβιτόρου, σύμφωνα με το ISCO-08 της ΔΟΕ, καταλογραφείται σε τετραψήφια ταξινόμηση με τον κωδικό 5131. Στον Πίνακα 3.1 παρουσιάζονται οι κωδικοί και οι ομάδες επαγγελμάτων όπου ανήκει το συγκεκριμένο επάγγελμα. Εκτός των άλλων, η παρούσα αναφορά θεωρήθηκε απαραίτητη εξαιτίας του γεγονότος ότι κάποια στοιχεία της ανάλυσης που θα παρουσιαστούν εν συνεχεία παρατίθενται σε διψήφια ή τριψήφια ταξινόμηση λόγω σχετικής έλλειψης στοιχείων σε επίπεδο τετραψήφιας ταξινόμησης που αφορά το επάγγελμα καθαυτό.

Τέλος, όσον αφορά τα καθήκοντα ενός σερβιτόρου, αυτά περιγράφονται με σαφήνεια στο επαγγελματικό περίγραμμα του ΕΟΠΠΕΠ (2022) καθώς και στο O*NET (2022a) των ΗΠΑ, και παρουσιάζονται στον Πίνακα 3.2.

Ο σερβιτόρος εργάζεται κυρίως ατομικά σε εσωτερικούς και εξωτερικούς χώρους για την εξυπηρέτηση των πελατών, αλλά και σε συνεχή συνεργασία με το υπόλοιπο προσωπικό, έτσι ώστε να παραδίνονται οι παραγγελίες στην ώρα τους. Το επάγγελμα είναι ιδιαίτερα απαιτητικό και οι συνθήκες εργασίας δεν είναι πάντα οι καλύτερες, αφού πολλές φορές ο επαγγελματίας εργάζεται μέσα σε συνωστισμό, αντιμετωπίζει τις ιδιοτροπίες και την ανυπομονησία των πελατών, και βρίσκεται σε συνεχή ορθοστασία και κίνηση. Στα χαρακτηριστικά του επαγγέλματος εντάσσονται η σωματική κούραση, το στρες και η ένταση στις ώρες (μεσημεριανές ή βραδινές) και μέρες (γιορτές, αργίες και Σαββατοκύριακα) αιχμής. Το ωράριο δεν είναι καθορισμένο και περιλαμβάνει κυκλικές βάρδιες και υπερωρίες όταν υπάρχει υψηλός φόρτος εργασίας. Το επάγγελμα δεν έχει

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.1

Ταξινόμηση κατά τα διεθνή και ελληνικά συστήματα ταξινόμησης

ΚΩΔ	ΤΙΤΛΟΣ ΑΓΓΛΙΚΑ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΛΛΗΝΙΚΑ
51	Personal Services Workers	Απασχολούμενοι στην παροχή προσωπικών υπηρεσιών
513	Waiters and Bartenders	Σερβιτόροι και μπάρμεν
5131	Waiters	Σερβιτόροι

Πηγή: ESCO

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.2

Καθήκοντα του επαγγέλματος 5131 «Σερβιτόροι»

Ελέγχει την καθαριότητα του χώρου εργασίας του και των προσκείμενων βοηθητικών χώρων.
Ελέγχει και ειδοποιεί τους αρμοδίους για την αποκατάσταση τυχόν δυσλειτουργιών και βλαβών στις ηλεκτρικές, υδραυλικές και κλιματιστικές εγκαταστάσεις του χώρου εστίασης-αναψυχής και των προσκείμενων κοινόχρηστων χώρων.
Διευθετεί στον χώρο εστίασης-αναψυχής τα τραπέζια και τις καρέκλες σε διάφορους προεπιλεγμένους σχηματισμούς, ανάλογα με το είδος της εκδήλωσης.
Διακοσμεί τον χώρο εστίασης-αναψυχής και φροντίζει για τη συντήρηση τυχόν διακοσμητικών φυτών.
Παραλαμβάνει τα σερβίτσια από το πλυντήριο, τα σκουπίζει και ελέγχει την καταλληλότητα και την αρτιότητά τους, και τα τακτοποιεί στα πάσα εργασίας (table de service) σε προεπιλεγμένους χώρους, ανάλογα με τις ανάγκες της κάθε εκδήλωσης.
Παραλαμβάνει τα υαλικά από το πλυντήριο, τα σκουπίζει και ελέγχει την καταλληλότητα και την αρτιότητά τους σύμφωνα με τις ενδεδειγμένες τεχνικές, και τα ταξινομεί σε ειδικές προθήκες.
Τακτοποιεί και ταξινομεί τα είδη στα πάσα εργασίας.
Στρώνει στα τραπέζια τα λινά (υποτραπεζομάντιλα, τραπεζομάντιλα, επιτραπεζομάντιλα) ακολουθώντας την «τεχνική παρουσίασης τραπεζιού» (art de la table) και προδιαγεγραμμένες λειτουργίες.
Τοποθετεί τα υαλικά, τα ασημικά, τις πετσέτες και τις πορσελάνες στα τραπέζια, και ελέγχει την τελική κατάσταση στρωσίματος στον χώρο.
Καλωσορίζει και χαιρετά τους πελάτες που εισέρχονται στον χώρο εστίασης-αναψυχής, δημιουργώντας μια ευχάριστη και φιλική ατμόσφαιρα.
Ελέγχει τις κρατήσεις και φροντίζει για την ευχάριστη τυχόν αναμονή των πελατών και έπειτα συνοδεύει τους πελάτες οδηγώντας τους στο τραπέζι που προβλέπεται να καθίσουν.
Προσφέρει στους πελάτες την κάρτα (τιμοκατάλογο) εδεσμάτων και ποτών.
Ενημερώνει, προτείνει και σερβίρει στους πελάτες τα ορεκτικά ποτά που διαθέτει η επιχείρηση επισιτισμού-αναψυχής.
Σερβίρει στους πελάτες νερό, ψωμί και τα απαραίτητα συνοδευτικά που προσφέρει η επιχείρηση επισιτισμού-αναψυχής.
Ενημερώνει τους πελάτες και δίνει τις απαραίτητες διευκρινίσεις για τα διαθέσιμα εδέσματα και κρασιά που προσφέρονται από την επιχείρηση επισιτισμού-αναψυχής.
Λαμβάνει και καταγράφει την παραγγελία τους για ορεκτικά, κύρια πιάτα, επιδόρπια και κρασιά ανάλογα με τα επιλεγμένα εδέσματα.
Προωθεί την παραγγελία στο ταμείο και στην κουζίνα και ελέγχει τον χρόνο ετοιμασίας της.
Συγκεντρώνει και παραλαμβάνει την παραγγελία από τους χώρους παραγωγής και ελέγχει την ορθότητά της.

Μεταφέρει και σερβίρει τα εδέσματα στους πελάτες σύμφωνα με τους ενδεδειγμένους τρόπους σερβιρίσματος.
Σερβίρει τα ποτά και κρασιά που έχουν παραγγείλει οι πελάτες και ανταποκρίνεται στις ενδιάμεσες παραγγελίες αναπλήρωσης και αλλαγής της αρχικής παραγγελίας.
Επιβλέπει τα τραπέζια του χώρου ευθύνης του και ανταποκρίνεται στην ικανοποίηση τυχόν νέων απαιτήσεων των πελατών.
Καθαρίζει τα τραπέζια, αντικαθιστά και στρώνει υαλικά, πορσελάνες και ανοξείδωτα σκεύη για κάθε ενδιάμεσο έδεσμα.
Προσκομίζει τον λογαριασμό στους πελάτες όταν τον ζητήσουν και εισπράττει το αντίτιμο.
Επιστρέφει στους πελάτες την απόδειξη είσπραξης και τα τυχόν ρέστα.
Ευχαριστεί τους πελάτες κατά την αποχώρησή τους και τους συνοδεύει στην έξοδο, δημιουργώντας θετικό κλίμα ώστε να επισκεφτούν εκ νέου τον χώρο εστίασης-αναψυχής.
Μαζεύει από τα τραπέζια που αδειάζουν τα λινά και τα λερωμένα σκεύη και τα μεταφέρει στον προεπιλεγμένο χώρο.
Διευθετεί και επανατοποθετεί τα τραπεζοκαθίσματα στο αρχικό τους σχήμα και στρώνει τα τραπέζια κάθε φορά που αποχωρούν οι πελάτες.
Διαμορφώνει τον χώρο για την επόμενη λειτουργία βάσει προδιαγεγραμμένων αναγκών.
Αποσύρει όλα τα χρησιμοποιημένα και μη χρησιμοποιημένα σκεύη από τον χώρο εστίασης-αναψυχής.
Ξεστρώνει και καθαρίζει τα τραπεζοκαθίσματα.
Διαμορφώνει τον χώρο εστίασης-αναψυχής για την επόμενη λειτουργία βάσει προδιαγεγραμμένων αναγκών.

*Πηγή: ΕΟΠΠΕΠ (2022), O*NET (2022a)*

σταθερότητα και ο εργαζόμενος αναζητάει συχνά εργασία, ειδικότερα κατά τη διάρκεια της τουριστικής περιόδου. Στο σημείο αυτό θα πρέπει να αναφέρουμε ότι οι περισσότεροι σερβιτόροι εργάζονται εντατικά κατά τη διάρκεια της τουριστικής περιόδου, ενώ κατά τη διάρκεια του χειμώνα εγγράφονται στα μητρώα ανέργων της ΔΥΠΑ (πρώην ΟΑΕΔ) και λαμβάνουν τακτικό επίδομα ανεργίας για λίγους μήνες. Επιπλέον, είναι αρκετά διαδεδομένη στο επάγγελμα η μαύρη εργασία, δηλαδή η ανασφάλιστη και αδήλωτη εργασία.

Αν και υπάρχει και η δυνατότητα αμοιβής του σερβιτόρου με ποσοστό επί του λογαριασμού ανά πελάτη, το συγκεκριμένο σύστημα χρησιμοποιείται σπανίως στην Ελλάδα. Επιπρόσθετη πηγή εισοδήματος για τον εργαζόμενο αποτελεί το φιλοδώρημα (tips), το οποίο του αποδίδεται εξ ολοκλήρου.

3.3 Εξελίξεις, τάσεις και μεταβολές στην απασχόληση και στην εκπαίδευση για το επάγγελμα 5131 «Σερβιτόροι»

Η κρίση της ελληνικής οικονομίας κατά το διάστημα 2010-2018 οδήγησε σε μείωση της οικονομικής δραστηριότητας, συρρίκνωση του πραγματικού ΑΕΠ της χώρας και αύξηση της ανεργίας στους περισσότερους κλάδους. Η χώρα βρέθηκε με ένα υψηλά ειδικευμένο εργατικό δυναμικό, ειδικά στους νέους ηλικίας 18-30 ετών, για τους οποίους η εύρεση εργασίας πάνω στο αντικείμενο ειδίκευσής τους ήταν ιδιαίτερα δύσκολη. Η νέα γενιά εκείνη την περίοδο είχε περιορισμένες επαγγελματικές ευκαιρίες, με αποτέλεσμα να υπάρχουν δύο επιλογές: η εύρεση εργασίας στο εξωτερικό, και ειδικά στη Δυτική Ευρώπη (brain drain), ή η απασχόληση εντός της χώρας συχνά σε θέσεις εργασίας όπου υπήρχε αναντιστοιχία με τα προσόντα των νέων εργαζομένων. Κατά την ίδια περίοδο, πολλοί νέοι που παρέμειναν στην Ελλάδα μπόρεσαν να βρουν μια εργασιακή διέξοδο κατά κύριο λόγο στον τουριστικό κλάδο και αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι οι αγορές εργασίας των περιφερειών που βασίζονται στον τουρισμό έδειξαν μεγαλύτερη ανθεκτικότητα στη διάρκεια της κρίσης (Gialis et al., 2020). Αναλυτικά στοιχεία σχετικά με τη μεταβολή των προσλήψεων και απολύσεων στην περίοδο 2010-2017 δεν είναι διαθέσιμα. Παρ' όλα αυτά, μπορεί να γίνει κατανοητή η τάση από διαθέσιμα στοιχεία που υπάρχουν για τον τουριστικό κλάδο συνολικά. Σύμφωνα με τα στατιστικά στοιχεία της Statista (2021), η μείωση των εργαζομένων στον τουριστικό τομέα κατά το διάστημα 2010-2013 ήταν στο 16%. Αντίθετα, από το 2014 έως το τέλος του 2017, παρατηρείται μια συνολική αύξηση κατά 36,5%. Η συγκεκριμένη τάση δείχνει ότι ο τουρισμός μπόρεσε να αντέξει και μάλιστα να αναπτυχθεί κατά τη δεύτερη φάση της οικονομικής κρίσης, αποτελώντας εργασιακό καταφύγιο για πολλούς νέους εργαζομένους.

Διαθέσιμα στατιστικά στοιχεία για τη διαχρονική εξέλιξη των επαγγελμάτων υπάρχουν και στον μηχανισμό διάγνωσης αναγκών εργασίας του Εθνικού Ινστιτούτου Εργασίας και Ανθρώπινου Δυναμικού (ΕΙΕΑΔ). Τα στοιχεία δείχνουν ότι υπάρχει αρνητικό ισοζύγιο προσλήψεων-απολύσεων κατά 25.438 κατά το χρονικό διάστημα Ιανουάριος 2018-Δεκέμβριος 2021. Το αρνητικό ισοζύγιο της περιόδου οφείλεται στο γεγονός ότι το 2018 υπήρξε απώλεια 43.300 θέσεων στο συγκεκριμένο επάγγελμα. Από την άλλη πλευρά, κατά το διάστημα 2019-2021, παρατηρούμε τη δημιουργία συνολικά 17.862 νέων θέσεων εργασίας. Ιδιαίτερο χαρακτηριστικό της περιόδου είναι η εποχικότητα που προσδιορίζει τη φύση του επαγγέλματος. Οι προσλήψεις αυξάνονται εκθετικά κατά την

τουριστική περίοδο και μειώνονται ανάλογα κατά το τέλος της, ιδιαίτερα τους χειμερινούς μήνες. Επιπλέον, πρόσφατα διαθέσιμα στατιστικά στοιχεία (ΕΙΕΑΔ, 2022) δείχνουν ότι το 2021 (εν μέσω κορύφωσης της πανδημίας) δημιουργήθηκαν συνολικά 7.870 νέες θέσεις εργασίας στο επάγγελμα του σερβιτόρου. Ιδιαίτερα ενδιαφέρον είναι το ότι αυτές οι νέες θέσεις αφορούσαν περιοχές όπου παραδοσιακά υπάρχει αυξημένος τουρισμός, όπως είναι η Κρήτη, οι Κυκλάδες, τα Ιόνια Νησιά και τα Δωδεκάνησα. Η πλειονότητα των προσλήψεων (71%) αφορά άτομα ηλικίας 15-30 ετών, δείχνοντας ότι αρκετοί νέοι εργαζόμενοι απασχολούνται σε επαγγέλματα της εστίασης και διασκέδασης (ΕΙΕΑΔ, 2022), τα οποία, μαζί με εκείνα που σχετίζονται με το λιανεμπόριο, συνιστούν ίσως την πιο διαδεδομένη πύλη εισόδου για τους νεοεισερχόμενους στην αγορά εργασίας. Τέλος, πρόσφατη μελέτη (Ιούλιος 2021) του ΟΑΕΔ (2021) δείχνει ότι το 7,13% (65.820 επί του συνόλου) των συνολικών εγγεγραμμένων ανέργων αναζητούσαν εργασία στο επάγγελμα του σερβιτόρου πανελλαδικώς.

Όσον αφορά τον ακριβή αριθμό των απασχολουμένων στο επάγγελμα του σερβιτόρου, η μοναδική πηγή που παρέχει δεδομένα σε τετραψήφια ταξινόμηση είναι εκείνη της απογραφής της ΕΛΣΤΑΤ.[8] Ειδικότερα, με βάση τα δεδομένα της τελευταίας ολοκληρωμένης απογραφής, δηλαδή του 2011, στο υπό διερεύνηση επάγγελμα οι απασχολούμενοι ήταν συνολικά 120.935. Μια πιο μακροχρόνια αλλά λιγότερο ακριβή εικόνα ως προς την τάση του επαγγέλματος μπορούμε να αποκομίσουμε από το Διάγραμμα 3.1, στο οποίο παρουσιάζεται η συνολική απασχόληση για την ομοειδή ομάδα επαγγελμάτων 513 «Σερβιτόροι εν γένει», σε τριψήφια ταξινόμηση.[9] Επιβεβαιώνεται η εκτίμηση που κάναμε στις αρχές της ενότητας, ότι το επάγγελμα του σερβιτόρου (όπως και τα ομοειδή επαγγέλματα), παρά τη συρρίκνωση της απασχόλησης κατά την περίοδο 2010-2013, εμφανίζει μια σταθερή μεγέθυνση κατά τα επόμενα έτη. Τέλος, το γεγονός ότι η οικονομική κρίση άφησε σχεδόν ανεπηρέαστη την τουριστική βιομηχανία της χώρας, αποτυπώνεται και από το μερίδιο της απασχόλησης στο σύνολο της οικονομίας, το οποίο από 3,25% το 2011 αυξήθηκε στο 4,59% το 2016 για να παραμείνει περίπου σε σταθερά επίπεδα τα επόμενα χρόνια.

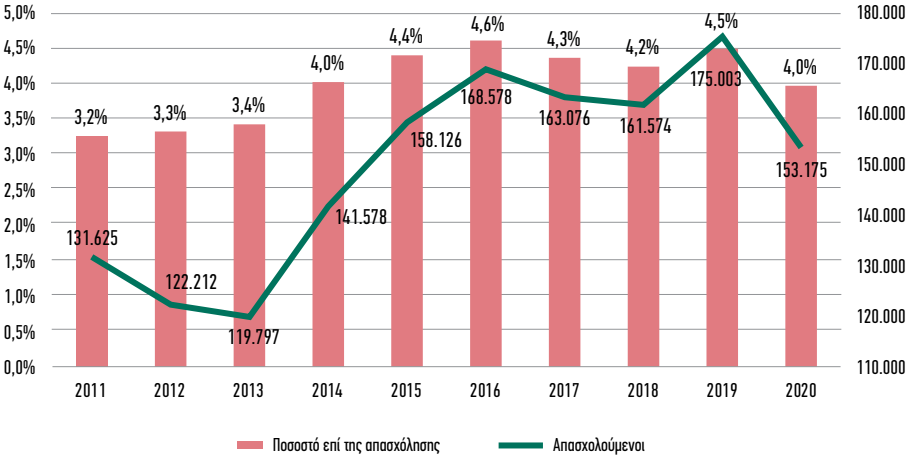
---

8. Βλ. σχετικά Πανόραμα Απογραφικών Δεδομένων: https://panorama.statistics.gr/. Να σημειωθεί πως έως τη στιγμή σύνταξης της παρούσας μελέτης δεν είχαν δημοσιευτεί τα σχετικά στοιχεία απασχόλησης σε τετραψήφιο επίπεδο ταξινόμησης από την απογραφή του 2021.

9. Το άλλο επάγγελμα που περιλαμβάνεται στην ομάδα 513 είναι εκείνο των μπάρμεν (5132). Λαμβάνοντας υπόψη ότι το επάγγελμα των σερβιτόρων είναι πολυπληθέστερο, θεωρούμε ότι είναι αυτό που καθορίζει τα διάφορα μεγέθη στην ομάδα 513.

ΓΡΑΦΗΜΑ 3.1

Επίπεδα απασχόλησης στην ομάδα επαγγελμάτων 513 «Σερβιτόροι εν γένει»



Πηγή: ΕΛΣΤΑΤ – Έρευνα Εργατικού Δυναμικού (2021), επεξεργασία ΙΝΕ ΓΣΕΕ

Για τις ανάγκες της παρούσας μελέτης, μας ενδιαφέρει ιδιαιτέρως η διαχρονική μεταβολή που έχει επέλθει στο εκπαιδευτικό επίπεδο των απασχολουμένων στο συγκεκριμένο επάγγελμα. Όπως και στην περίπτωση του αριθμού των απασχολουμένων, η μοναδική πηγή σε τετραψήφια ανάλυση, δηλαδή σε επίπεδο επαγγέλματος, είναι η απογραφή πληθυσμού της ΕΛΣΤΑΤ. Στον Πίνακα 3.3 συγκρίνεται το επίπεδο εκπαίδευσης μεταξύ των ετών 2001[10] και 2011. Όπως είναι εμφανές, μέσα σε μια δεκαετία σημειώνεται βελτίωση του επιπέδου εκπαίδευσης, με σχεδόν τριπλασιασμό των εργαζομένων με υψηλή ειδίκευση (σε απόλυτους αριθμούς), ενώ το μερίδιο των εργαζομένων μεσαίας ειδίκευσης βελτιώνεται ακόμα περισσότερο, παρουσιάζοντας αύξηση κατά 8,18%. Η συμμετοχή των επαγγελματιών του κλάδου με χαμηλό επίπεδο ειδίκευσης περιορίζεται αισθητά κατά 13,65 ποσοστιαίες μονάδες.

Ο Πίνακας 3.4 απεικονίζει πιο πρόσφατα στοιχεία όσον αφορά την ομάδα επαγγελμάτων 513 «Σερβιτόροι εν γένει» σύμφωνα με τις σχετικές εκτιμήσεις της Έρευνας Εργατικού Δυναμικού της ΕΛΣΤΑΤ για τα έτη 2011, 2015 και 2020. Από τα ευρήματα του ιδίου πίνακα φαίνεται ότι συνεχίστηκε και την προηγούμενη

10. Στην απογραφή του 2001 το επάγγελμα του σερβιτόρου καταλογογραφείται με το προηγούμενο σύστημα ταξινόμησης επαγγελμάτων ΣΤΕΠ-92 και λαμβάνει τον κωδικό 5150.

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.3

Επίπεδο εκπαίδευσης στο επάγγελμα 5131 «Σερβιτόροι»

Επίπεδο εκπαίδευσης	2001		2011	
Υψηλή ειδίκευση (επίπεδο 5-8)	6.435	6,61%	14.605	12,08%
Μεσαία ειδίκευση (επίπεδο 3-4)	48.490	49,78%	70.093	57,96%
Χαμηλή ειδίκευση (επίπεδο 0-2)	42.475	43,61%	36.237	29,96%
Σύνολο	97.400	100%	120.935	100%

Πηγή: Πανόραμα Απογραφικών Δεδομένων ΕΛΣΤΑΤ

δεκαετία η τάση αναβάθμισης των τυπικών προσόντων στα επαγγέλματα της ομάδας 513 «Σερβιτόροι εν γένει», στην οποία περιλαμβάνονται οι σερβιτόροι, καθώς αυξάνεται το μερίδιο των εργαζομένων μέσης ειδίκευσης (επίπεδο 3-4) από 56,8% το 2011 σε 66,4% το 2020. Η βελτίωση του επιπέδου ειδίκευσης γίνεται σε βάρος των εργαζομένων χαμηλής ειδίκευσης (επίπεδο 0-2), καθώς το μερίδιο των τελευταίων μειώνεται σταθερά από 33,53% σε 19,4%. Από την άλλη πλευρά, το μερίδιο των εργαζομένων υψηλής ειδίκευσης (επίπεδο 5-8) παρουσιάζει αντιστοίχως μια σημαντική αυξητική τάση, από 9,67% το 2011 στο 14,2% το 2020. Σημαντικό εύρημα αποτελεί ότι από το 2015 σχεδόν δεκαπλασιάστηκαν οι εργαζόμενοι στο υπό εξέταση επάγγελμα που είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού ή διδακτορικού επίπεδου σπουδών. Ουσιαστικά, παρατηρείται μια ένδειξη για αναντιστοιχία μεταξύ του εκπαιδευτικού επιπέδου και των τυπικών προσόντων που χρειάζονται για την εκτέλεση της συγκεκριμένης εργασίας.

Οι μεταβολές αυτές υποδεικνύουν μια ποιοτική αναβάθμιση του εκπαιδευτικού επιπέδου των σερβιτόρων. Η συγκεκριμένη αναβάθμιση εξηγείται από δύο παράγοντες. Ο πρώτος σχετίζεται με το γεγονός ότι πολλοί εργαζόμενοι υψηλού εκπαιδευτικού επιπέδου στράφηκαν προς το επάγγελμα του σερβιτόρου για λόγους ανάγκης ή βιοπορισμού, ειδικότερα κατά την περίοδο της οικονομικής κρίσης στη χώρα. Ο συγκεκριμένος παράγοντας έχει άμεση σχέση με την τουριστική βιομηχανία στην Ελλάδα, η οποία βρίσκεται σε συνεχή ανάπτυξη τα τελευταία χρόνια, προσφέροντας πολλές θέσεις εργασίας στον τομέα της εστίασης και της διασκέδασης. Ο δεύτερος παράγοντας σχετίζεται με το γεγονός ότι εν γένει αναβαθμίζεται συνεχώς το εκπαιδευτικό επίπεδο των εργαζομένων στη χώρα. Εξαιτίας της συνεχόμενης βελτίωσης του μέσου εκπαιδευτικού επιπέδου στη χώρα είναι πιο σπάνιο να βρεθεί εργαζόμενος χαμηλότερου επιπέδου εκπαίδευσης, ιδίως στις νέες ηλικίες, που εισέρχονται για πρώτη φορά στο υπό εξέταση επάγγελμα.

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.4

Επίπεδο εκπαίδευσης για την ομάδα επαγγελμάτων 513 «Σερβιτόροι εν γένει»

Επίπεδο εκπαίδευσης	Έτος								
Ταξινόμηση ISCED	2011			2015			2020		
Επίπεδο 5-8									
Μεταπτυχιακό ή Διδακτορικό	107	0,08%	9,67%	254	0,16%	12,62%	1.984	1,3%	14,2%
Πτυχίο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης	12.627	9,59%		19.700	12,46%		19.750	12,9%	
Επίπεδο 3-4									
Μεταδευτεροβάθμια επαγγελματική κατάρτιση	12.034	9,14%	56,80%	15.484	9,79%	65,83%	15.017	9,8%	66,4%
Απολυτήριο μέσης εκπαίδευσης	62.743	47,66%		88.587	56,04%		86.700	56,6%	
Επίπεδο 0-2									
Γ΄ τάξη μέσης εκπαίδευσης	21.756	16,53%	33,53%	18.966	12,0%	21,55%	17.361	11,33%	19,4%
Απολυτήριο στοιχειώδους εκπαίδευσης	21.187	16,10%		14.705	9,3%		12.293	8,02%	
Δεν πήγαν ή δεν τελείωσαν στοιχειώδη εκπαίδευση	1.171	0,9%		391	0,25%		70	0,05%	
Σύνολο	**131.625**	**100%**		**158.087**	**100%**		**153.175**	**100%**	

Πηγή: ΕΛΣΤΑΤ

Το ερώτημα που προκύπτει σε αυτό το σημείο έγκειται στο ποιες είναι οι προοπτικές του επαγγέλματος του σερβιτόρου, λαμβάνοντας υπόψη δύο σημαντικούς παράγοντες, τις επιπτώσεις της τεχνολογίας στο επάγγελμα και την κατάσταση της οικονομίας, σε συνδυασμό με την παραγωγική διάρθρωση. Ξεκινώντας από τον πρώτο παράγοντα, σύμφωνα με πρόσφατα στοιχεία του O*NET (2022β), φαίνεται ότι ο κίνδυνος αυτοματοποίησης του επαγγέλματος στο μέλλον είναι μάλλον χαμηλός, με τον σχετικό δείκτη να κυμαίνεται περίπου στο 24%. Να σημειωθεί ότι ο συγκεκριμένος δείκτης δείχνει την πιθανότητα αυτοματοποίησης των επαγγελμάτων εξαιτίας της ψηφιοποίησης των διαδικασιών στην εργασία. Μικρότερο ποσοστό κινδύνου αυτοματοποίησης (8%) εντοπίζει ο CEDEFOP (2020c) στη διψήφια ταξινόμηση της ευρύτερης ομάδας επαγγελμάτων «Απασχολούμενοι στη παροχή προσωπικών υπηρεσιών», όπου συμπεριλαμβάνονται και οι σερβιτόροι. Από την πλευρά τους, οι Frey & Osborne (2013) εκτιμούν ότι ο κίνδυνος ψηφιοποίησης του επαγγέλματος του σερβιτόρου στο μέλλον είναι πολύ υψηλός, καθώς τα επίπεδα πιθανότητας υπολογίζονται στο 94%, με το επάγγελμα να κατατάσσεται στην 592η θέση σε σύνολο 702 επαγγελμάτων, όπου όσο πιο χαμηλά στην κατάταξη τόσο μεγαλύτερος ο σχετικός κίνδυνος.

Όσον αφορά τον δεύτερο παράγοντα, βάσει των σημερινών δεδομένων, οι προοπτικές στο εγγύς μέλλον διαφαίνονται, επίσης, θετικές για το επάγγελμα του σερβιτόρου. Σύμφωνα με στοιχεία της Τράπεζας της Ελλάδος (2021), αναδεικνύεται μια πολυετής δυναμική του τουριστικού κλάδου. Η συμβολή στο ΑΕΠ της χώρας αυξάνεται κατά την περίοδο 2013-2021, ενώ προβλέπεται ότι θα συνεχίσει να αυξάνεται με παρόμοιο ρυθμό και στα επόμενα έτη. Πιο συγκεκριμένα, παρά την πανδημία COVID-19, οι προοπτικές του τουριστικού κλάδου αξιολογούνταν ως θετικές, καθώς εκτιμάτο ότι οι αφίξεις τουριστών θα υπερέβαιναν τα 40 εκ., ενώ οι συνολικές καθαρές εισπράξεις θα κυμαίνονταν άνω των 20 δισ. ευρώ κατά τη διάρκεια του 2022 (Τράπεζας της Ελλάδος, 2021). Τις θετικές προοπτικές του επαγγέλματος του σερβιτόρου για την επόμενη δεκαετία υποστηρίζουν κατά αναλογία και εκθέσεις της ΕΛΣΤΑΤ (2021) και του ΙΝΣΕΤΕ (2021). Ειδικά, στην έκθεση του ΙΝΣΕΤΕ επισημαίνεται ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός της οικονομίας, ο υπερτουρισμός σε δημοφιλείς προορισμούς αλλά και οι νέοι αναδυόμενοι προορισμοί εναλλακτικού τουρισμού θα αποτελέσουν μια θετική και σημαντική πρόκληση για τον κλάδο τα επόμενα χρόνια. Στην ίδια κατεύθυνση εναρμονίζεται και πρόσφατη μελέτη του ΙΜΕ-ΓΣΕΒΕΕ (2021), η οποία αναφέρεται στις προοπτικές που θα έχει ο κλάδος της εστίασης εάν διασυνδεθεί με τον κλάδο της αγροδιατροφής. Η προώθηση των τοπικών παραδοσιακών προϊόντων θα επιφέρει επιπρόσθετη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών του κλάδου της

εστίασης. Η συγκεκριμένη πρακτική, που εφαρμόζεται διεθνώς, πέραν της ποιοτικής βελτίωσης των επισιτιστικών υπηρεσιών, θα συνεισφέρει και στην αύξηση της προστιθέμενης αξίας, τονώνοντας το ΑΕΠ της χώρας. Ειδικότερα, η προώθηση της τοπικής παραδοσιακής κουζίνας θα οδηγήσει σε μεγέθυνση του κύκλου εργασιών των επιχειρήσεων εστίασης, κατά τους θερινούς μήνες, λόγω της επίσκεψης περισσότερων τουριστών κυρίως από το εξωτερικό. Εκ των πραγμάτων, αυτές οι θετικές επιδράσεις αφορούν και το επάγγελμα του σερβιτόρου.

Καταλήγοντας, ο κλάδος της εστίασης είναι άρρηκτα συνδεδεμένος με την τουριστική βιομηχανία, με το μεγαλύτερο ποσοστό του κύκλου εργασιών να επιτυγχάνεται κατά την τουριστική περίοδο. Ο κλάδος υπέστη σημαντικές οικονομικές απώλειες κατά τη διετία 2020-2021 λόγω της πανδημίας, όπου ανακόπηκε απότομα η δυναμική του 2019. Παρ' όλα αυτά, στη μετα-COVID-19 εποχή, έχει υπάρξει μια έντονη ανάπτυξη του κλάδου, η οποία έχει αυξήσει τις θέσεις εργασίας. Τα συνολικά έσοδα του τουριστικού κλάδου αυξάνονται συνεχώς μετά το τέλος του πανδημίας. Σημαντικό ρόλο προς αυτήν την κατεύθυνση έπαιξαν η ανταγωνιστικότητα του ελληνικού τουριστικού προϊόντος και η δημοφιλία της Ελλάδας ως τουριστικού προορισμού (ΙΝΣΕΤΕ, 2024).

3.4 Κύριες τάσεις και μεταβολές σε δεξιότητες για το επάγγελμα 5131 «Σερβιτόροι»

Το τέλος της πανδημίας δημιούργησε νέες προκλήσεις σε όλους τους κλάδους της οικονομίας παγκοσμίως. Ο κλάδος της εστίασης στην Ελλάδα, παρά τις απώλειες που υπέστη κατά τη διάρκεια της πανδημίας, εμφανίζει σήμερα μεγάλη δυναμική με θετικές προοπτικές για το μέλλον. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί το ρεκόρ αυξήσεων τουριστών στη χώρα μας το 2023 (ΙΝΣΕΤΕ, 2024). Ο σερβιτόρος, ως σημαντικό επάγγελμα του κλάδου της εστίασης, επιτάσσεται να κατέχει νέες δεξιότητες έτσι ώστε να αντεπεξέρχεται στις απαιτήσεις της επόμενης δεκαετίας. Η εργασιακή εξειδίκευση και η διά βίου μάθηση για το επάγγελμα αποτελούν σημαντικές συνιστώσες για τον εργαζόμενο στον κλάδο. Η επιτακτικότητα αυτή είναι ιδιαίτερα υψηλή για τις οικονομίες οι οποίες βασίζουν μεγάλο ποσοστό του ΑΕΠ τους στον τουρισμό, όπως, για παράδειγμα, η Ελλάδα.

Σε πρόσφατη έκθεσή της, τον Ιούνιο του 2021, η εταιρεία McKinsey & Company (2021) δίνει ιδιαίτερη έμφαση στις οριζόντιες δεξιότητες των τουριστικών επαγγελμάτων, μεταξύ των οποίων, και αυτό του σερβιτόρου. Ειδικότερα, αναφέρεται ότι οι δεξιότητες της ενεργητικής ακρόασης (active listening)

και της αποτελεσματικής επικοινωνίας (effective communication) αποτελούν προσόντα που βοηθούν καταλυτικά έναν σερβιτόρο στην εκτέλεση των καθηκόντων του. Από την πλευρά του, το O*NET (2021a) υποστηρίζει ότι η ενεργητική ακρόαση στην εργασία είναι ιδιαίτερα σημαντική όσον αφορά την αλληλεπίδραση μεταξύ των πελατών, των επαγγελματιών του κλάδου και των συναδέλφων. Η ενεργητική ακρόαση βοηθάει ειδικότερα στην κατανόηση των προβλημάτων ή των αιτημάτων του πελάτη, καθώς και στην εύρεση λύσεων σε διάφορα προβλήματα που προκύπτουν.

Επιπλέον, η αποτελεσματική επικοινωνία στον χώρο της εστίασης είναι απαραίτητη για την ομαδική εργασία. Οι εργαζόμενοι με δυνατά επικοινωνιακά προσόντα τείνουν να έχουν καλύτερες ιδέες και να είναι συμπαθέστεροι στους πελάτες σε σύγκριση με τους υπόλοιπους συναδέλφους τους. Τη σημαντικότητα των δεξιοτήτων της αποτελεσματικής επικοινωνίας και της ενεργητικής ακρόασης υποστηρίζουν και ακαδημαϊκές έρευνες, όπως αυτές των Huang & Baker (2021) και των Wingate et al. (2021).

Στη συνέχεια, η ΔΟΕ (ILO, 2020a) και το O*NET (2022a) αναδεικνύουν τη σημασία της κοινωνικής αντιληπτικής ικανότητας (social perceptiveness) και του θετικού ύφους (συμπεριφοράς) (positive attitude). Οι συγκεκριμένες δεξιότητες παίζουν πρωτεύοντα ρόλο στον εργασιακό χώρο αφού η απόκτησή τους δύναται να αυξήσει την αποτελεσματικότητα και τη συνεργατικότητα του εργαζομένου. Ειδικότερα, στον κλάδο της εστίασης, ο σερβιτόρος με αυξημένη αντιληπτική ικανότητα μπορεί να παρατηρήσει συμπεριφορές και να εντοπίσει τα συναισθήματα των πελατών του, αλλά και των συναδέλφων του, και να αντιδράσει με ευέλικτο τρόπο, διευκολύνοντας την εργασία του. Έτσι, αποφεύγονται παρεξηγήσεις εντός του εργασιακού χώρου και γίνεται καλύτερη διαχείριση προβλημάτων και παραπόνων που προκύπτουν από τους πελάτες. Την αξία της αντίληψης στον κλάδο της εστίασης υποστηρίζουν και ακαδημαϊκοί μελετητές. Για παράδειγμα, οι Busoi et al. (2022), Simillidou et al. (2020) και Scott-Halsell et al. (2008) μελέτησαν και ανέδειξαν τη σημαντικότητα την αντιληπτικής ικανότητας στον τουριστικό κλάδο και ειδικότερα στους χώρους της εστίασης, της διασκέδασης και της εξυπηρέτησης πελατών. Τα αποτελέσματα των ερευνών δείχνουν ότι οι εργαζόμενοι με υψηλή αντιληπτική ικανότητα τείνουν να έχουν καλύτερες αξιολογήσεις από τους πελάτες, να είναι περισσότερο συμπαθητικοί σε συναδέλφους και εργοδότες και να απολαμβάνουν υψηλότερες αμοιβές.

Επιπρόσθετα, η καλή διάθεση και η ευγενική συμπεριφορά με τις οποίες προσεγγίζει ένας εργαζόμενος του πελάτες ή τους συναδέλφους του αποτελούν αξίες που δημιουργούν μια πρώτη βάση για καλή επικοινωνία. Στον τομέα της

εστίασης, οι πελάτες τείνουν να ανταμείβουν με φιλοδώρημα έναν επαγγελματία ο οποίος δείχνει θετική διάθεση και ευγένεια από την αρχή (Jerez-Jerez et al., 2021). Επιπλέον, οι Yu et al. (2021) εντόπισαν ότι η θετική διάθεση των σερβιτόρων προς τους πελάτες στον κλάδο της εστίασης οδήγησε σε περισσότερες παραγγελίες γευμάτων και ποτών αλλά και σε υψηλότερα φιλοδωρήματα προς τους σερβιτόρους.

Η ΔΟΕ (ILO, 2016) και το O*NET (2022a) αναδεικνύουν ως ένα σημαντικό προσόν, επίσης, τη δεξιότητα της υπομονής (patience). Η τελευταία βοηθάει στην αρτιότερη διαχείριση της πίεσης που υπάρχει λόγω της απαιτητικότητας της φύσης της εργασίας, αλλά και στην αποφυγή των προβλημάτων εξαιτίας της υπερβολικής αντίδρασης των πελατών προς τον εργαζόμενο. Ωστόσο, η ΔΟΕ (ILO, 2016) αλλά και οι Simillidou et al. (2020) και Kriegl (2000) επισημαίνουν ότι η υπομονή μπορεί να οδηγήσει τους επαγγελματίες της εστίασης σε εργασιακό στρες και σωματική εξάντληση (work burnout). Από τις ίδιες πηγές φαίνεται, πάντως, ότι οι εργαζόμενοι οι οποίοι είναι περισσότερο υπομονετικοί πετυχαίνουν μακροπρόθεσμα υψηλότερες απολαβές και ευκολότερες προαγωγές.

Τέλος, άλλες ελάσσονες αλλά εξίσου σημαντικές οριζόντιες δεξιότητες που αναφέρονται στη βιβλιογραφία αναφορικά με το επάγγελμα του σερβιτόρου είναι ο προσανατολισμός προς την εξυπηρέτηση πελατών (service orientation), η ικανότητα επίλυσης προβλημάτων (problem solving), ο συντονισμός μεταξύ των συναδέλφων (coordination) και η αυτοαξιολόγηση της αποδοτικότητας στην εργασία (monitoring/assessing performance) (O*NET, 2022a· Walters et al., 2021· Bayighomog & Arasli, 2022).

Όσον αφορά τις κάθετες δεξιότητες για το επάγγελμα του σερβιτόρου, έρευνες δείχνουν ότι η άριστη γνώση της αγγλικής γλώσσας, η γνώση των πρωτοκόλλων υγιεινής στα καταστήματα εστίασης και διασκέδασης, η γνώση χρήσης συστημάτων POS, η γνώση χρήσης συστημάτων παραγγελιοληψίας PDA, η ικανότητα διαχείρισης της είσπραξης των λογαριασμών με τη χρήση κάρτας και μετρητών, καθώς και η φυσική αντοχή λόγω της απαιτητικής φύσης του επαγγέλματος, είναι πρωτεύουσας σημασίας δεξιότητες (ILO, 2012· O*NET, 2022a· Marchante et al., 2006· Mariani et al., 2019). Παραμένοντας στις κάθετες δεξιότητες, υποστηρίζεται ότι εξίσου σημαντικές είναι και η γνώση πωλήσεων και μάρκετινγκ, η αποτελεσματική διαχείριση των κρατήσεων και των προϊόντων αλλά και η γνώση παραγωγής, επεξεργασίας και κατανάλωσης τροφίμων και ποτών, όπως και οι τεχνικές αποθήκευσής τους (O*NET, 2022b).

Λαμβάνοντας υπόψη την ανάλυση που προηγήθηκε, στη συνέχεια, προχωρήσαμε στην αξιολόγηση των πλέον σημαντικών δεξιοτήτων. Ως κριτήριο επιλογής ορίστηκε η συχνότητα αναφοράς και ο βαθμός σημαντικότητας. Η

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.5

Προσδιορισμός κύριων δεξιοτήτων για το επάγγελμα 5131 «Σερβιτόροι»

ΘΕΜΕΛΙΩΔΕΙΣ ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (Γνώσεις ευρείας βάσης)
Γραφή και ανάγνωση ελληνικής και αγγλικής γλώσσας
Βασική αριθμητική
Βασικές γνώσεις σύγχρονης τεχνολογίας και διαδικτύου
Ευχέρεια στην προφορική επικοινωνία
ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ (μη επιμέρους – μη ειδικές επαγγελματικές)
Ενεργητική ακρόαση
Αντιληπτικότητα
Υπομονή
Αυτοαξιολόγηση
Συνεργατικότητα
Επίλυση προβλημάτων
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ (επίπεδο τομέα, κλάδου, ειδικού θέματος)
Φυσική αντοχή
Προσανατολισμός προς την εξυπηρέτηση
Συμμόρφωση σε υγειονομικά πρωτόκολλα ασφαλείας
Αποτελεσματική διαχείριση κρατήσεων
ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ
Χρήση συστημάτων παραγγελιοληψίας PDA
Εφαρμογή τεχνικών κατανάλωσης και αποθήκευσης τροφίμων και ποτών
Εφαρμογή τεχνικών πωλήσεων και μάρκετινγκ
ΕΠΙΘΥΜΗΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ, ΣΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΞΙΕΣ
Θετική ενέργεια
Επαγγελματισμός
Ευγένεια
Έμφαση στη λεπτομέρεια
Διακριτικότητα

κατηγοριοποίηση των δεξιοτήτων βασίστηκε στη μεθοδολογία των Lintzeris & Karalis (2020) και, κατά συνέπεια, έγινε ο διαχωρισμός σε θεμελιώδεις γενικές γνώσεις, γενικές δεξιότητες, επαγγελματικές δεξιότητες, ειδικές επαγγελματικές δεξιότητες και, τέλος, επιθυμητά χαρακτηριστικά, στάσεις και αξίες. Οι δεξιότητες στις οποίες καταλήξαμε παρουσιάζονται στον Πίνακα 3.5.

3.5 Σύνοψη

Η ζήτηση στο επάγγελμα του σερβιτόρου πέρασε από αρκετές διακυμάνσεις την τελευταία δεκαετία. Ειδικότερα, τα τέσσερα πρώτα χρόνια της οικονομικής κρίσης (2010-2013) παρατηρήθηκε μια συρρίκνωση του επαγγέλματος, ενώ από το 2014 και έπειτα διαπιστώθηκε μια μεγέθυνση της απασχόλησης στο επάγγελμα, κυρίως εξαιτίας των θετικών επιδόσεων στον τομέα του τουρισμού. Από την άλλη πλευρά, οι περιορισμοί στην κοινωνική και οικονομική δραστηριότητα που προκάλεσε η πανδημία COVID-19 φαίνεται ότι δεν επηρέασαν ιδιαίτερα την απασχόληση στο επάγγελμα καθώς παρουσιάστηκε θετικό ισοζύγιο νέων θέσεων εργασίας στα έτη 2020 και 2021. Η αύξηση αποδίδεται στην ανθεκτικότητα που σημείωσαν την ίδια περίοδο τόσο ο τουριστικός τομέας όσο και ο τομέας της εστίασης και διασκέδασης, υποστηριζόμενοι σημαντικά και από την εγχώρια κατανάλωση.

Όσον αφορά το εκπαιδευτικό επίπεδο των σερβιτόρων, ο συνδυασμός απογραφικών δεδομένων και δεδομένων από την Έρευνα Εργατικού Δυναμικού δείχνει μια σταθερή αναβάθμιση του επιπέδου ειδίκευσης των επαγγελματιών του κλάδου, από χαμηλή προς μεσαία αλλά και προς υψηλή ειδίκευση. Η μεταβολή αυτή υποδεικνύει μια διαφοροποίηση του επαγγελματικού προφίλ του σερβιτόρου, καθώς η εργασιακή εμπειρία συνδυάζεται πλέον με υψηλότερο εκπαιδευτικό επίπεδο. Προς αυτή την κατεύθυνση φαίνεται ότι συνέβαλαν και η σημαντική μεγέθυνση του τουριστικού τομέα αλλά και η μετακίνηση υψηλά ειδικευμένου εργατικού δυναμικού προς το επάγγελμα, ως μόνη εναλλακτική εργασιακή επιλογή, ειδικότερα κατά την περίοδο των Προγραμμάτων Οικονομικής Προσαρμογής (ΠΟΠ).

Σύμφωνα με τις περισσότερες πηγές, οι βασικές γνώσεις που απαιτούνται σήμερα για την άσκηση του επαγγέλματος του σερβιτόρου αφορούν τη γνώση της ελληνικής και αγγλικής γλώσσας, της βασικής αριθμητικής, της προφορικής ευχέρειας του λόγου αλλά και τη σημαντική εξοικείωση του επαγγελματία με τη σύγχρονη τεχνολογία και το διαδίκτυο. Όσον αφορά τις γενικές

δεξιότητες, η ενεργητική ακρόαση, η αντιληπτική ικανότητα, η ευγένεια και η υπομονή συναντώνται στη βιβλιογραφία σε μεγαλύτερη συχνότητα. Επίσης, εξίσου σημαντικές γενικές δεξιότητες αποτελούν η αυτοαξιολόγηση της αποδοτικότητας στην εργασία, ο συντονισμός μεταξύ των συναδέλφων και η ικανότητα επίλυσης προβλημάτων στον εργασιακό χώρο.

Σχετικά με τις γενικές επαγγελματικές δεξιότητες, η φυσική αντοχή είναι μια δεξιότητα που αναφέρεται πιο συχνά. Στην ίδια ευρύτερη κατηγορία, σημαντικές δεξιότητες είναι, επίσης, ο προσανατολισμός προς την εξυπηρέτηση, η αποτελεσματική διαχείριση κρατήσεων και η συμμόρφωση σε υγειονομικά πρωτόκολλα ασφαλείας. Όσον αφορά τις ειδικές επαγγελματικές δεξιότητες, σύμφωνα με τη βιβλιογραφία, ο σερβιτόρος οφείλει να γνωρίζει τη χρήση συστημάτων παραγγελιοληψίας PDA, με τα οποία μπορεί να γίνεται άμεση ηλεκτρονική ενημέρωση για τις παραγγελίες προς το τμήμα ετοιμασίας γευμάτων ή ροφημάτων (κουζίνα). Ιδιαίτερη μνεία γίνεται για τη γνώση τεχνικών κατανάλωσης και αποθήκευσης τροφίμων και ποτών. Η συγκεκριμένη δεξιότητα έρχεται σε άμεση σύνδεση με τη συμμόρφωση στα υγειονομικά πρωτόκολλα ασφαλείας στα καταστήματα εστίασης και διασκέδασης. Η γνώση πωλήσεων και μάρκετινγκ αποτελεί μια εξίσου σημαντική ειδική επαγγελματική δεξιότητα μιας και βοηθάει στην αύξηση της κατανάλωσης και στην ικανότητα του σερβιτόρου να διενεργεί περισσότερες πωλήσεις.

Τέλος, η διακριτικότητα, η ευγένεια, η θετική ενέργεια, η έμφαση στη λεπτομέρεια και ο επαγγελματισμός αποτελούν τα επιθυμητά χαρακτηριστικά, τις στάσεις και τις αξίες που θα χαρακτηρίζουν το επάγγελμα του σερβιτόρου στο μέλλον. Ιδιαίτερη αναφορά γίνεται στη διακριτικότητα καθώς θα αποτελέσει ίσως τη σημαντικότερη ηθική αξία για έναν επαγγελματία κατά την επόμενη δεκαετία. Η διακριτικότητα και η ευγένεια των επαγγελματιών εστίασης αξιολογούνται θετικά από τους πελάτες. Στην πραγματικότητα, ο σερβιτόρος δίνει την εντύπωση ότι είναι παρών στον χώρο, με διάθεση εξυπηρέτησης, αλλά ταυτόχρονα απών. Την επαγγελματική ηθική συμπληρώνει και η έμφαση στη λεπτομέρεια εκ μέρους των επαγγελματιών του κλάδου, για τον λόγο ότι η τελευταία αναδεικνύει ηθικά τον σερβιτόρο. Με αυτόν τον τρόπο αναγνωρίζεται η ποιότητα της δουλειάς του από πελάτες, ανωτέρους και συνάδελφους.

Ποιοτική ανάλυση του συστήματος δεξιοτήτων στο επάγγελμα 5131 «Σερβιτόροι»

4

4.1 Μεθοδολογία και δείγμα της έρευνας

Η ποιοτική διερεύνηση[11] αναγκών σε δεξιότητες στο επάγγελμα 5131 «Σερβιτόροι» έγινε μέσω της πραγματοποίησης μιας ομάδας εστίασης με έξι εργαζομένους στο επάγγελμα, καθώς και πέντε συνεντεύξεων εις βάθος (in depth interviews).[12] Η επιλογή των εργαζομένων που συμμετείχαν στην ομάδα εστίασης έγινε τυχαία έπειτα από τηλεφωνική διερεύνηση και η συζήτηση διεξήχθη στις 30 Μαΐου 2022. Στο πλαίσιο του έργου, πραγματοποιήθηκαν ακόμα πέντε συνεντεύξεις εις βάθος (in depth interviews) με υπευθύνους μικρότερων και μεγαλύτερων καταστημάτων εστίασης (καφέ, κλαμπ) αλλά και με υπαλλήλους/σερβιτόρους σε καταστήματα εστίασης. Με στόχο την άντληση πιο εξειδικευμένων πληροφοριών για το συγκεκριμένο επάγγελμα, επιλέχθηκαν δύο ιδιοκτήτες μικρών καφέ-μπαρ, ένας υπεύθυνος σε νυχτερινό κέντρο διασκέδασης, μία σερβιτόρα σε μπιστρό και μία υπεύθυνη σε συνεταιριστικό καφέ/μπαρ.

Οι συνεντεύξεις διεξήχθησαν από τις 2 έως τις 16 Ιουνίου 2022 από ειδικευμένα στελέχη και έχουν αποτυπωθεί ηχητικά, με τη συναίνεση όσων πήραν μέρος σε αυτές. Τέλος, να σημειωθεί ότι οι συζητήσεις των ομάδων εστίασης και οι συνεντεύξεις βασίστηκαν σε ερωτηματολόγιο που είχε επιμεληθεί η

---

11. Να αναφερθεί ότι η έρευνα πραγματοποιήθηκε με βάση τους Κώδικες Δεοντολογίας ESOMAR και ΣΕΔΕΑ, τον Κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων και με πλήρη εφαρμογή του Κώδικα ΠΕΣΣ του ΣΕΔΕΑ.

12. Στο Παράρτημα ΙΙ παρατίθενται αναλυτικά οι οδηγοί των ομαδικών συζητήσεων και των ατομικών συνεντεύξεων που χρησιμοποιήθηκαν για τους σκοπούς της ποιοτικής έρευνας. Επίσης, πρέπει να τονιστεί ότι οι απαντήσεις των ερωτώμενων μεταφέρθηκαν αυτούσιες στο κείμενο της ανάλυσης.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.1

Προσδιορισμός των αποσπασμάτων ως προς τις δύο φάσεις της ποιοτικής έρευνας

Σ_1-5 (Συνέντευξη 1-5): Ατομικές συνεντεύξεις στο πλαίσιο του έργου.
ΟΕ_Σ: Άνδρας σερβιτόρος ή γυναίκα σερβιτόρα στην ομαδική συζήτηση που διεξήχθη στο πλαίσιο του έργου.

ομάδα έργου του ΙΝΕ ΓΣΕΕ (βλ. Παράρτημα ΙΙΙ). Στον Πίνακα 4.1 παρατίθεται ο προσδιορισμός των αποσπασμάτων των ομαδικών συζητήσεων και των ατομικών συνεντεύξεων ως προς τους συμμετέχοντες.

4.2 Η θεωρητική δομή της έρευνας

Η δομή των θεματικών ενοτήτων που ακολουθήθηκε κατά τη διεξαγωγή της ποιοτικής έρευνας βασίστηκε στο θεωρητικό υπόδειγμα που παρουσιάστηκε στο Κεφάλαιο 2 (βλ. Σχήμα 2.1). Η δομή είναι η εξής:



Πιο αναλυτικά, στο πρώτο βήμα παρατίθενται πληροφορίες σχετικά με το επάγγελμα και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του σύμφωνα και με τις αρμοδιότητες των συμμετεχόντων στην έρευνα και τις αντιλήψεις τους σχετικά με το επάγγελμα. Στη συνέχεια, αναλύονται εις βάθος οι υπό διερεύνηση αλλά και οι επιπρόσθετες δεξιότητες που απαιτούνται σύμφωνα με τους συμμετέχοντες όσον αφορά το παρόν, το παρελθόν και το μέλλον. Έπειτα, αναλύονται η επίδραση της τεχνολογίας στο επάγγελμα και οι απαιτούμενες ψηφιακές δεξιότητες. Τέλος, παρουσιάζονται τα εκπαιδευτικά προγράμματα που έχουν παρακολουθήσει οι εργαζόμενοι στον κλάδο, η επιθυμητή εκπαίδευση καθώς και τα κίνητρα και αντικίνητρα για συμμετοχή στην εκπαίδευση.

4.3 Ανάλυση δεξιοτήτων

Στην παρούσα ενότητα θα αναλυθούν βασικά σημεία που αφορούν τις δεξιότητες σε σχέση με το επάγγελμα του σερβιτόρου. Αρχικά περιγράφονται τα χαρακτηριστικά και οι λειτουργίες του επαγγέλματος, ενώ, στη συνέχεια, συζητούνται θέματα που αφορούν την αντίληψη των εργαζομένων για τις δεξιότητες, την αξιολόγηση των δεξιοτήτων που αναδείχθηκαν σε προηγούμενο κεφάλαιο, καθώς και την εξέλιξή τους στο μέλλον.

4.3.1 Τα χαρακτηριστικά του επαγγέλματος

Τα ευρήματα τα οποία αναδείχθηκαν από τη διεξαγωγή της ομάδας συζήτησης και των προσωπικών συνεντεύξεων περιέχουν ενδιαφέρουσες πληροφορίες για τις αρμοδιότητες και τα χαρακτηριστικά του επαγγέλματος του σερβιτόρου στις μέρες μας.

Μια ιδιαίτερα σημαντική παρατήρηση είναι η διαφορά στις πεποιθήσεις μεταξύ των ιδιοκτητών των καφέ/μπαρ και των εργαζομένων σε αυτά σχετικά με το πώς αντιμετωπίζουν τη συγκεκριμένη απασχόληση οι εργαζόμενοι. Οι ιδιοκτήτες των καφέ/μπαρ υποστηρίζουν ότι οι εργαζόμενοι στο συγκεκριμένο επάγγελμα το εξασκούν περιστασιακά, για βιοποριστικούς λόγους, μέχρις ότου να βρουν μια δουλειά που να ταιριάζει περισσότερο με τις σπουδές τους.

«Γιατί δεν είναι κάτι πάνω στο οποίο θέλουν να κάνουν καριέρα. Γιατί είναι πάντα μία προσωρινή εργασία αυτή για τους περισσότερους». (Σ_2)

«Αυτή η δουλειά, επειδή είναι περιστασιακή, οι πιο πολλοί δεν ενδιαφέρονται, θεωρούν δηλαδή ότι δεν θα την κάνουν για πολύ καιρό». (Σ_3)

«Αυτοί σου λένε "εγώ θα δουλέψω πέντε χρόνια μέχρι να βγάλω το πτυχίο μου, μέχρι να γίνω ηθοποιός, μέχρι να κάνω κάτι". Οπότε, είναι μια δουλειά που δεν δίνουν πολλή βάση οι εργαζόμενοι, τη θεωρούν λίγο περιστασιακή. Όχι λίγο, περιστασιακή». (Σ_3)

«Οπότε δεν ασχολούνται πολύ για να μάθουν πράγματα, δηλαδή κάτι έξτρα. Σου λέει "να το μάθω να κάνω το μεροκάματό μου και να φεύγω", δεν θεωρούν ότι θα είναι για πολλά χρόνια, δεν το βλέπουν σαν δουλειά καριέρας. Αυτοί οι ελάχιστοι που το βλέπουν σαν δουλειά καριέρας κάνουν καριέρα και μπορεί να ανοίξουν μαγαζιά δικά τους, αλλά είναι ελάχιστοι αυτοί». (Σ_3)

«Οι πιο πολλοί, το 95%, είναι παιδιά που δουλεύουν για να πάνε διακοπές το καλοκαίρι, για να πάρουν μηχανάκι, να πάρουν αυτοκίνητο, αυτά, τέτοια δουλειά». (Σ_3)

Από την άλλη πλευρά, τα αποτελέσματα της ομάδας εστίασης αναδεικνύουν μια διαφορετική εικόνα όσον αφορά το επάγγελμα του σερβιτόρου αλλά και το πώς το αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι του κλάδου.

«Αλλά ο επαγγελματισμός σίγουρα με τα χρόνια και με την άνοδο του τουρισμού και γενικότερα με τον τομέα της εστίασης ότι πολύς κόσμος δεν το βλέπει ως κάτι εφήμερο, ως κάτι που σπουδάζω και κάνω κι ένα μεροκάματο, το βλέπει όντως σαν καριέρα του σερβιτόρου, σαν μπουφετζή, σαν μπαρίστα, οπότε όλο αυτό είναι ας πούμε ένα συνονθύλευμα πραγμάτων για να οδηγηθούμε σε αυτή τη λίστα τώρα που έχουμε μπροστά μας». (ΟΕ_Σ)

«Εγώ πιστεύω ακριβώς αυτό που είπα και πριν, ότι όσο πιο πολύς κόσμος προσανατολίζεται επαγγελματικά και καριερίστικα, να το πω έτσι, στο κομμάτι αυτό, τόσο πιο πολύ θα ανεβαίνουν, ας πούμε, και τα standards και θα μεγαλώνει και η λίστα. Οι απαιτήσεις, δηλαδή, θα είναι πολύ πιο αυξημένες, δηλαδή, αν δούμε τώρα μια τυπική αγγελία για σερβιτόρο σε ένα συνοικιακό καφέ, σου ζητάνε πτυχίο οριακά». (ΟΕ_Σ)

Επιπροσθέτως, μια καινούρια κατάσταση διαμορφώνεται όσον αφορά τα προσόντα τα οποία πλέον απαιτούνται εκ μέρους των εργοδοτών για να προσφέρουν εργασία σε έναν σερβιτόρο. Ειδικότερα, εντοπίστηκε ότι ζητούνται πιστοποιήσεις γνώσεων σε κοκτέιλ, στις πωλήσεις, στη διαχείριση ενός μπαρ/καφέ, ακόμα και πιστοποιητικό ναυαγοσώστη. Η γνώση επιπλέον ξένων γλωσσών, πέραν της αγγλικής, και η ύπαρξη συστάσεων είναι, επίσης, απαραίτητα σήμερα στο συγκεκριμένο επάγγελμα.

«Μπορεί ίσως να υπέρβαλα λίγο για το συνοικιακό καφέ, αλλά δεν είναι λίγα τα περιστατικά που το βλέπεις αυτό να γίνεται, δηλαδή, ότι πηγαίνεις για μπαρ και σου ζητάνε, ας πούμε, πιστοποίηση ότι μπορεί να έχεις γνώση κοκτέιλ, μπαρ, διαχείριση γενικά». (ΟΕ_Σ)

«Δηλαδή κι εγώ θυμάμαι πρόσφατα που είχα πάει σε μια συνέντευξη σε μια έτσι μεγάλη γενικά εταιρεία εστίασης, μου είχαν ζητήσει δεύτερη ξένη γλώσσα, δηλαδή εγώ έχω τα αγγλικά και μου είχαν ζητήσει ή γερμανικά ή γαλλικά και, ας πούμε, ή κάποια συστατική επιστολή από τον προηγούμενο εργοδότη μου ή κάποια πιστοποίηση, ας πούμε, πάνω στην πώληση, γιατί προς την πώληση έχω στραφεί εγώ τώρα». (ΟΕ_Σ)

«Κάτι παραπάνω δεν είχε τύχει πάνω σε αυτό το ζήτημα, το μόνο που μπορώ να αναφέρω είναι ότι, για παράδειγμα, όσοι εργαζόμασταν στο pool bar του ξενοδοχείου μας ζητούσαν να πάμε να βγάλουμε ένα πιστοποιητικό ναυαγοσώστη, άρα εδώ έχουμε και μία έξτρα πάλι δεξιότητα για σερβιτόρους, για ανθρώπους οι οποίοι δούλευαν, ας πούμε, σε πισίνα η οποία χρησιμοποιείτο». (ΟΕ_Σ)

Επίσης, από τα αποτελέσματα της ομάδας εστίασης προκύπτει ότι η εφαρμογή των υγειονομικών πρωτοκόλλων καθώς και του εμβολιαστικού προγράμματος κατά του SARS-COV-2 είχε σημαντικές συνέπειες στους εργαζομένους του κλάδου. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί το γεγονός ότι οι εργοδότες του κλάδου της εστίασης ζητούσαν ως προαπαιτούμενο τον εμβολιασμό του εργαζομένου κατά του COVID-19, έτσι ώστε να προσληφθεί στην επιχείρηση.

«Θα συμφωνήσω απολύτως, εμένα σκεφτείτε ένα μήνα πριν αλλάξω δουλειά ήμουνα υπεύθυνος σε δύο καταστήματα που δούλευα τότε, και ψάχναμε άτομα και στα δύο τα καταστήματα και είχα ρητή γραμμή από τον εργοδότη μου ότι τα άτομα που συνεντευξίαζα, αν το λέω σωστά, και είχα απορρίψει τουλάχιστον πέντε άτομα λόγω του ότι ήταν ανεμβολίαστα. Δηλαδή δεν με άφηνε καν να τους, δηλαδή μιλάγαμε και δεν ήθελα να ρωτήσω "έχετε εμβολιαστεί", ήθελα να ρωτήσω "βρε παιδί μου, ξέρεις;», γιατί είναι στην ευχέρεια του καθενός τώρα, δεν μπορούσες να έλεγες κάτι, για να μην τον προσβάλλεις κιόλας. Δηλαδή δεν προσλαμβάναμε άτομα τα οποία ήταν ανεμβολίαστα. Δηλαδή υπήρχαν τεράστιες αποκλίσεις». (ΟΕ_Σ)

Μεμονωμένα εκφράστηκε και **κάποια ανησυχία για τη στασιμότητα του επαγγέλματος του σερβιτόρου**, επειδή θεωρείται ένα επάγγελμα περιστασιακό, κάτι που έχει επίπτωση και στα ωράρια εργασίας αλλά και στις αμοιβές. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα να μην υπάρχουν αρκετοί εργαζόμενοι στον χώρο που θα θελήσουν να εξελιχθούν και να εξειδικευτούν· κάτι που, σε συνδυασμό με την υπερχρέωση των μαγαζιών, δεν ακούγεται θετικό για το μέλλον του συγκεκριμένου επαγγέλματος.

«Εγώ θέλω να μην υπάρχουν αρπαχτές, να υπάρχουν επαγγελματίες, να αμείβονται σωστά. Τα καταστήματα δεν μπορούν να καλύψουν τις ανάγκες του προσωπικού αυτή τη στιγμή, κανένα κατάστημα, είναι όλα χρεωμένα. Όλος ο κλάδος μπορεί, ας πούμε, να είναι σε μη ασφάλεια όσον αφορά το μέλλον. Να κάνεις κάτι και να το αγαπάς, να μην το κάνεις έτσι για να πάρεις ένα μεροκάματο. Και γι' αυτό λέω πρέπει να εκπαιδευόμαστε και να ζητάμε και από τον εαυτό μας, δηλαδή να μην κρυβόμαστε, μην πάμε "άντε θα κάνω αυτή τη δουλειά, εντάξει, οκ, για ένα χαρτζιλίκι"». (Σ_1)

Τέλος, θίγεται από τους συμμετέχοντες της ομάδας εστίασης το γεγονός ότι ο κλάδος είναι σε κάποιες περιπτώσεις υποαμειβόμενος και με μερική ασφάλιση.

«Και ποια είναι τα κακώς κείμενα της εστίασης; Ό,τι αφορά το μισθολογικό κομμάτι. Το μισθολογικό κομμάτι ως προς τι δηλαδή; Ως προς τα μισά ένσημα, δηλαδή είναι ντεφάκτο, δηλαδή πώς να το πω, είναι ένας νόμος, ένας άγραφος

νόμος, να το πω έτσι, ότι, όπου κι αν πας, θα σου πούνε "οκ θέλεις 35 ευρώ μεροκάματο, εντάξει, αλλά θα έχεις μισά ένσημα, θέλεις ολόκληρα ένσημα θα έχεις 30 ευρώ μεροκάματο". Δηλαδή μου έχει τύχει κι αυτό. Παίζει δηλαδή έτσι». (ΟΕ_Σ)

4.3.2 Αντίληψη των εργαζομένων για τις δεξιότητες

Στην παρούσα ενότητα παρουσιάζεται η αντίληψη των εργαζόμενων σερβιτόρων όσον αφορά γενικά τις δεξιότητες. Οι περισσότεροι συμμετέχοντες αναφέρονται στις δεξιότητες ως στοιχεία του χαρακτήρα κάθε ανθρώπου που πρέπει να τα αναπτύξει στην εργασία του. Επίσης, από τα αποτελέσματα της ομάδας εστίασης αναδείχθηκαν αυθόρμητα και κάποιες άλλες δεξιότητες ως σημαντικές για το επάγγελμα, πέραν από εκείνες που παρουσιάστηκαν στο Κεφάλαιο 3. Οι δεξιότητες αυτές είναι η **ικανότητα να κάνουν και να διαχειρίζονται πολλά πράγματα ταυτόχρονα (multitasking)**, η **φυσική αντοχή (κυρίως για την ορθοστασία)** καθώς και η **γνώση των προϊόντων που θα διαχειρίζονται κατά τη βάρδιά τους**. Ειδικά, όσον αφορά τη φυσική αντοχή, η οποία συμπεριλαμβάνεται και στις υπό διερεύνηση δεξιότητες (Πίνακας 4.2), οι εργαζόμενοι δίνουν ιδιαίτερη έμφαση σε αυτή λόγω των συνθηκών εργασίας του επαγγέλματος. Τέλος, σε σχέση με τις απαραίτητες δεξιότητες, οι εργαζόμενοι τις συνδέουν με τη γνώση της υπηρεσίας που προσφέρουν.

«Μία, να μπορείς να κάνεις πολλά πράγματα ταυτόχρονα. Όχι τόσο σωματικά όσο εγκεφαλικά, να μπορείς να διαχειρίζεσαι πάρα πολλά πράγματα ταυτόχρονα». (ΟΕ_Σ)

«Και σωματική αντοχή εγώ θα πρόσθετα. Η ορθοστασία, ας πούμε, είναι ένα κομμάτι το οποίο όποιος δουλεύει σε αυτόν τον τομέα το έχει ζήσει πάρα πολύ έντονα». (ΟΕ_Σ)

«Αυτό το multitasking και το manage project είναι πολύ σημαντικά. Γενικά, εγώ θα έλεγα και επικοινωνία». (ΟΕ_Σ)

«Τις γνώσεις, δηλαδή το πώς κάποιος, ανάλογα πού δουλεύει, έχει και τη γνώση του αντικειμένου πραγματικά. Δηλαδή, τι απαιτείται για να κάνεις υπηρεσία, ας πούμε, τα προϊόντα που έχεις, τι πρέπει να γνωρίζεις γι' αυτά, άρα και αυτό το κομμάτι θα έβαζα μέσα στις δεξιότητες». (ΟΕ_Σ)

4.3.3 Αξιολόγηση τρεχουσών δεξιοτήτων

Οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να σχολιάσουν και να συζητήσουν τις δεξιότητες του Πίνακα 4.2 που προέκυψαν από την ανάλυση του Κεφαλαίου 3, ως προς το

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.2

Οι υπό διερεύνηση δεξιότητες

Σερβιτόροι (5131)	
Ενεργητική ακρόαση	Προσανατολισμός προς την εξυπηρέτηση
Αντιληπτικότητα	Συμμόρφωση σε υγειονομικά πρωτόκολλα ασφαλείας
Υπομονή	Αποτελεσματική διαχείριση κρατήσεων
Αυτοαξιολόγηση	Χρήση συστημάτων παραγγελιοληψίας
Συνεργατικότητα	Εφαρμογή τεχνικών κατανάλωσης και αποθήκευσης τροφίμων και ποτών
Επίλυση προβλημάτων	Εφαρμογή τεχνικών πωλήσεων και μάρκετινγκ
Φυσική αντοχή	

επίπεδο σπουδαιότητάς τους σε σχέση με το επάγγελμά τους. Στις δεξιότητες του Πίνακα 4.2 προέκυψαν συμπληρωματικά και ορισμένες ακόμα, οι οποίες αναφέρθηκαν αυθόρμητα ως σημαντικές από τους συμμετέχοντες.

Υπάρχουν δύο δεξιότητες που κρίθηκαν όχι απλά πολύ σημαντικές αλλά **αυτονόητες** και απόλυτα απαραίτητες για το επάγγελμα του σερβιτόρου. Οι δεξιότητες αυτές είναι η **συμμόρφωση σε υγειονομικά πρωτόκολλα ασφαλείας**, που έχει γίνει ακόμα πιο σημαντική λόγω του κορονοϊού, και ο **προσανατολισμός προς την εξυπηρέτηση του πελάτη**. Η τελευταία γίνεται αντιληπτή σαν μία σφαιρική «δεξιότητα», η οποία, κατά τους συμμετέχοντες, περικλείει την ουσία, τον στόχο του συγκεκριμένου επαγγέλματος.

«Ναι, προφανώς. Πάντα ήτανε, όχι μόνο τώρα λόγω COVID. Υπάρχουν συγκεκριμένα υγειονομικά πρωτόκολλα ασφάλειας που πρέπει να ακολουθούν όλοι». (Σ_1)

«Κι αυτό είναι στα αυτονόητα. Δηλαδή πρέπει να συμμορφωθείς. Δεν μπορείς να έχεις ένα βρόμικο μαγαζί ή ένα μαγαζί το οποίο δεν ακολουθεί το πρωτόκολλο. Δηλαδή, να σερβίρεις φαγητό χωρίς να ακολουθείς τα υγειονομικά πρωτόκολλα». (Σ_2)

«Ναι, είναι το πρώτο. Είναι αυτό που μου είπα και στην αρχή, ότι πρέπει να είναι έτσι, και προσωπική υγιεινή, και να προσέχει και για τον COVID και τα λοιπά». (Σ_1)

Σε σχέση με τον προσανατολισμό στην εξυπηρέτηση του πελάτη αναφέρθηκαν τα εξής:

«Αυτό φαντάζομαι ότι είναι δεδομένο. Αυτό είναι το πρώτο, ναι». (Σ_1)

«Αυτό, νομίζω, το συγκεκριμένο είναι αυτονόητο, ιδιαίτερα στον κλάδο μας, όμως τώρα φαντάζομαι παντού». (Σ_2)

«Ναι, σημαντικό, πολύ σημαντικό, είναι κάτι το οποίο κοιτάω όταν θέλω να πάρω κάποιον σερβιτόρο». (Σ_4)

«Η εξυπηρέτηση είναι μέσα στη δουλειά μας, δεν μπορείς να κάνεις κάτι, δεν μπορείς να δουλέψεις διαφορετικά». (Σ_3)

«Τώρα, αποκεί και πέρα, και τον προσανατολισμό ως προς την εξυπηρέτηση και την αντοχή θα έλεγα εγώ, αλλά πρώτα πρώτα την υπομονή». (ΟΕ_Σ)

Με τη δεξιότητα του **προσανατολισμού προς την εξυπηρέτηση του πελάτη** συνδέονται δύο ακόμη πολύ σημαντικές δεξιότητες πάνω στις οποίες θεμελιώνεται η σωστή και απρόσκοπτη επικοινωνία με τον πελάτη. Οι δεξιότητες αυτές είναι η **ενεργητική ακρόαση** και η **αντιληπτικότητα**, που εκλαμβάνονται από τους συμμετέχοντες στην έρευνα ως η σωστή κατανόηση των αναγκών του πελάτη και η αντίληψη του χρόνου καθώς και του χώρου του μαγαζιού, ιδιαίτερα σε ώρες φόρτου εργασίας, εξασφαλίζοντας τη σωστή και έγκαιρη εξυπηρέτηση του πελάτη αλλά και την εύρυθμη λειτουργία του μαγαζιού.

«Σίγουρα είναι σημαντική. Τη θεωρώ κατ' αρχάς σημαντική σε όλα τα επαγγέλματα, δεν υπάρχει κάποιο επάγγελμα στο οποίο δεν είναι σημαντική αυτή η δεξιότητα. Γιατί αλλιώς δεν μπορείς ούτε να προσφέρεις αυτό που τελικά ο άλλος θέλει, αν όντως είναι πελάτης, ούτε να επιλύσεις οποιοδήποτε πρόβλημα αν δεν ακούσεις πρώτα αυτό που έχει να πει ο άλλος». (Σ_2)

«Ναι, είναι σημαντική. Γιατί έρχονται πολλοί για να μιλήσουν. Ναι, αυτό, είναι βασικό αυτό για τη δουλειά». (Σ_2)

«Ναι, πολύ σημαντικό. Συνήθως όλοι την έχουν. Απλά κάποιοι λίγο καλύτερα». (Σ_3)

«Ναι, σίγουρα, κυρίως ως προς την εξυπηρέτηση των πελατών. Γιατί μπορεί να γεμίσουν είκοσι τραπέζια ταυτόχρονα και ο καθένας θέλει κάτι διαφορετικό. Πρέπει να αντιλαμβάνεσαι τον χώρο και τον χρόνο, για να μπορούν να εξυπηρετηθούν όλοι σε μία σωστή στιγμή». (Σ_2)

«Μα δεν πρέπει να αντιλαμβάνεσαι τι θέλει ο άλλος; Δηλαδή, δεν μπορεί να σε ψάχνει μια ώρα, να φωνάζει για να πληρώσει και να μην κοιτάς και να μην ξέρεις ότι φωνάζει εσένα. Ναι, πρέπει να έχεις αντίληψη του χώρου και πού χρειάζεσαι και ποιος σε καλεί, αντίληψη των τραπεζιών που εξυπηρετείς». (Σ_5)

«Φυσικά, ναι, πολύ σημαντικό. Μπορεί σε μία παρέα να είναι κάποιος που να έχει πιει λίγο παραπάνω, πρέπει να έχει την αντίληψη ο σερβιτόρος να φερθεί ιδιαιτέρως σε αυτή την περίπτωση. Ή, όταν παραγγείλουν για ένα παιδί χυμό πορτοκάλι, για παράδειγμα, θα πεις μέσα στον μπουφέ "μη βάλετε πάγο, είναι παιδάκι". Αυτά είναι όλα ωραία να τα καταλαβαίνει ένας σερβιτόρος». (Σ_1)

Την ενεργητική ακρόαση και την αντιληπτικότητα συμπληρώνει η δεξιότητα της **υπομονής** γιατί κάθε πελάτης είναι ξεχωριστός, με διαφορετικές απαιτήσεις. Οι πελάτες ορισμένες φορές μπορεί να εκφράζονται με αγένεια και, επίσης, μπορεί οι απαιτήσεις τους να είναι και εκτός λογικής. Είναι μία δεξιότητα με την οποία ο σερβιτόρος αποφεύγει προβλήματα και παρεξηγήσεις. Ο σερβιτόρος θα πρέπει να δείξει, δευτερευόντως, υπομονή και προς κάποιους συνεργάτες. Επιπροσθέτως, σε ένα δεύτερο επίπεδο ανάλυσης, η υπομονή σχετίζεται και με τις εύρυθμες σχέσεις που αναπτύσσονται μεταξύ των εργαζομένων και της διεύθυνσης του μαγαζιού, όπως και μεταξύ των εργαζομένων.

«Οι πελάτες έχουν διαφορετικές απαιτήσεις και πολλές φορές δεν αντιλαμβάνονται ότι ο σερβιτόρος δεν εξυπηρετεί μόνο αυτούς. Εννοώ ότι ο καθένας μπορεί να έχει τρομερές απαιτήσεις, σαν να είναι στο σπίτι του. Και άρα πρέπει να έχεις πολλή υπομονή, γιατί οι άνθρωποι γίνονται, πώς να το πω, από αγενείς μέχρι... και θα πρέπει να καταφέρεις να έχεις υπομονή, ώστε να μη δημιουργούνται παρεξηγήσεις». (Σ_2)

«Καταρχήν δεν είναι όλοι οι πελάτες ευγενικοί ή στρωτοί. Πρέπει να μπορείς να ελιχθείς και να έχεις υπομονή, να σου πούνε την παραγγελία, να τους εξηγήσεις, να τους βοηθήσεις». (Σ_1)

«Ναι, υπομονή, όταν έχεις να κάνεις με πελάτες, ναι, είναι πολύ σημαντικό. Νομίζω, αν μιλήσουμε γενικά για τέτοια επαγγέλματα εστίασης, νομίζω ότι η υπομονή κυρίως με τους πελάτες και λιγότερο με τους συνεργάτες είναι πολύ σημαντική». (Σ_4)

«Είναι πέντε, αλλά, αν θέλαμε τέσσερα θα έβαζα, αντί για την υπομονή, την αντιληπτικότητα, υπό την έννοια ότι, αν αντιλαμβάνεσαι τα πράγματα, ενδεχομένως να κατανοείς και να κάνεις υπομονή σε κάποια άλλα ζητήματα. Άρα, το ένα εμπεριέχει και κάπως το άλλο». (ΟΕ_Σ)

Εστιάζοντας δε στις σχέσεις μεταξύ των εργαζομένων, ως σημαντική αξιολογήθηκε η **συνεργατικότητα**. Η εστίαση, ιδιαίτερα στους μεγάλους χώρους, είναι μια ομαδική δουλειά και η έλλειψη καλής συνεργασίας, έστω και από ένα μέλος της ομάδας, μπορεί να γίνει άμεσα αντιληπτή από τον πελάτη. Ως εκ τούτου, επηρεάζει αρνητικά το σύνολο της ποιότητας εξυπηρέτησης του μαγαζιού.

«Είναι σημαντικό να δουλεύεις σαν ομάδα, πολύ σημαντικό. Σε γενικές γραμμές οι σερβιτόροι είναι μέρος ομάδας; Ναι, ναι. Όλοι μαζί, όλο το μαγαζί είναι μια ομάδα. Αν δεν δουλεύει ένας καλά δεν δουλεύουν όλοι». (Σ_5)

«Εννοείται, γιατί είναι ομαδική δουλειά. Δηλαδή, αν δεν μπορείς να συνεργαστείς, ας πούμε, με τον μάγειρα ή με τον μπάρμπαν, δεν θα βγει αυτό που πρέπει να βγει». (Σ_2)

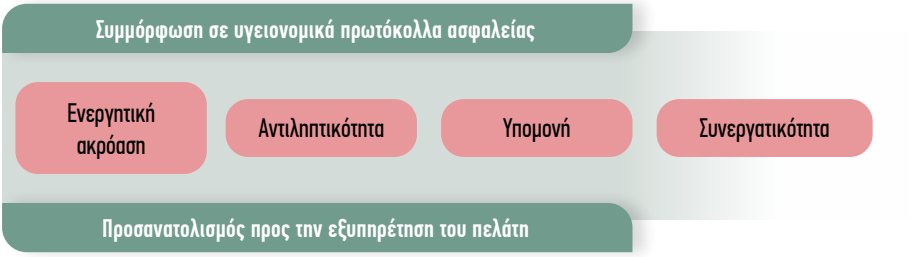
«Εγώ, εννοείται, ότι συμφωνώ με όλους που μιλήσανε, αλλά αυτό που θα έλεγα είναι ότι νούμερο 1 στην εστίαση είναι η συνεργατικότητα». (ΟΕ_Σ)

«Δηλαδή, η καλή συνεργασία μεταξύ των συναδέλφων νομίζω ότι είναι το παν, κι όχι μόνο είναι το παν, βγαίνει και πολύ πιο ξεκούραστα η κάθε βάρδια». (ΟΕ_Σ)

Στο Σχήμα 4.1 που ακολουθεί παρουσιάζεται η σχέση μεταξύ των παραπάνω δεξιοτήτων.

ΣΧΗΜΑ 4.1

Σχέσεις μεταξύ των δεξιοτήτων



Εκτός από τις προαναφερθείσες «δεδομένες» δεξιότητες, οι υπόλοιπες δεξιότητες που διερευνήθηκαν κρίθηκαν ως πολύ σημαντικές, όχι όμως όλες εξίσου για το σύνολο των εργαζομένων στον συγκεκριμένο τομέα. Ειδικότερα, για κάποιες δεξιότητες υπάρχει άμεση συνάρτηση με το μέγεθος και τα πρότυπα του καταστήματος (μικρό ή μεγάλο, πολυτελές ή πιο καθημερινό) αλλά και τη θέση του εργαζομένου σε αυτό (μόνο σερβιτόρος ή σερβιτόρος και υπεύθυνος ή μπάρμαν ή μπαρίστας).

Ακολουθεί ένα σύνολο δεξιοτήτων που αξιολογούνται ως **αρκετά σημαντικές για τη λειτουργία των καταστημάτων** (ιδιαίτερα των μεγάλων), **χωρίς όμως να σχετίζονται άμεσα με τα καθήκοντα του σερβιτόρου**. Κατά συνέπεια, δεν κρίνονται πάντα σαν απαραίτητες ή καθοριστικές για το συγκεκριμένο επάγγελμα.

Ξεκινώντας από την **επίλυση προβλημάτων**, εδώ υπάρχει μια διαφοροποίηση ανάλογα με το είδος του προβλήματος, δηλαδή, αν είναι κάποιο πρόβλημα που παρουσιάζεται στο πεδίο ευθυνών του σερβιτόρου (παραγγελιοληψία, σερβίρισμα), θα πρέπει να έχει τη δεξιότητα να το λύσει άμεσα και αποτελεσματικά. Εάν, όμως, αφορά κάτι διαφορετικό, τότε ο σερβιτόρος είναι υποχρεωμένος μόλις το αντιληφθεί να το αναφέρει, αλλά η απόφαση για την επίλυση ανήκει στον εκάστοτε προϊστάμενό του.

«Ναι, εντάξει, σημαντικό μεν, αλλά... Η υπομονή είναι πιο σημαντική από το να επιλύουν προβλήματα, δεν είναι και μια δεξιότητα που χρειάζεται ο σερβιτόρος. Είναι ο ρόλος κάποιου άλλου μέσα στο κατάστημα». (Σ_5)

«Ναι, είναι πολύ σημαντικό, να μπορείς, να μπορείς να λύσεις όποιο πρόβλημα προκύψει όσο πιο γρήγορα γίνεται για να συνεχίσει η δουλειά. Ναι, προκύπτουν προβλήματα, δεν λύνονται πάντα από τον σερβιτόρο. Αυτός θα αναφέρει, αλλά την επίλυση θα την αποφασίσω εγώ, εγώ θα πω ποια θα είναι η λύση. Απλά, η αντίληψη του προβλήματος θα έρθει από το προσωπικό, που είναι και σε άμεση επαφή». (Σ_4)

«Είναι άπειρα τα προβλήματα. Από το να τσακώνονται μεταξύ τους, όταν έχει δουλειά, μέχρι το να έχεις πάρει μια λάθος παραγγελία, το να έχει πάει ένα λάθος delivery, το να έρχεται η αστυνομία ή ο δήμος ή οποιοσδήποτε για έλεγχο, κι αυτό προκαλεί προφανώς ένα πρόβλημα στη ροή της εργασίας εκείνη τη στιγμή και αυτό γίνεται συχνά». (Σ_2)

«Άρα θεωρούμε ότι θα μπορούσαμε να πούμε ενδεχομένως ότι μία δεξιότητα που εντοπίστηκε ως διπλωματία ίσως και μία διάθεση επίλυσης διαφορών λίγο πιο έντονα;» (ΟΕ_Σ)

Η **αποτελεσματική διαχείριση κρατήσεων** είναι μια δεξιότητα που αφορά αποκλειστικά μεγάλους χώρους και γίνεται από συγκεκριμένα άτομα, όχι όμως από τους σερβιτόρους. Οι τελευταίοι πρέπει μεν να γνωρίζουν τις κρατήσεις χωρίς, ωστόσο, να εμπλέκονται στη διαχείρισή τους.

«Εντάξει, εγώ δεν έχω κρατήσεις τώρα, δεν είναι τόσο μεγάλο το μαγαζί, αλλά και στα μεγάλα μαγαζιά το κάνουν συγκεκριμένα άτομα αυτό, δεν το κάνει ο σερβιτόρος». (Σ_3)

«Εντάξει, όχι τόσο σημαντικό, διότι δεν έχουμε τόσο μεγάλο μαγαζί ώστε να υπάρχει τόσο θέμα, είναι δέκα τραπέζια». (Σ_2)

«Ναι, πρέπει να ξέρεις, να μπαίνεις μέσα όταν πιάνεις βάρδια να δεις τι κρατήσεις έχουμε, πού θα τους βάλουμε, να το ξέρεις από την αρχή. Ο σερβιτόρος δεν τις διαχειρίζεται μόνος του τις κρατήσεις, πάντα με κάποιον υπεύθυνο». (Σ_1)

«Ναι, σημαντικό. Εγώ με κρατήσεις δουλεύω. Δεχόμαστε κρατήσεις όλη την εβδομάδα και έρχονται όλοι μαζεμένοι τις μέρες που δουλεύουμε. Αυτό που πρέπει να κάνω εγώ είναι να τις έχω κάνει σωστά, να μην έχω πάρει παραπάνω, να μην έχω πάρει λιγότερους, να μην έχω χάσει κάποιον». (Σ_4)

Η εφαρμογή τεχνικών κατανάλωσης και αποθήκευσης τροφίμων και ποτών εμφανίζεται όχι τόσο ως δεξιότητα όσο ως γνώση και τήρηση των κανόνων υγιεινής και ασφάλειας κατά τη λειτουργία του καταστήματος σε σχέση με την κατανάλωση και αποθήκευση τροφίμων και ποτών. Ως διαδικασία

αφορά, κατά βάση, τους υπευθύνους του καταστήματος, οι οποίοι πρέπει να καθοδηγούν τους υφισταμένους τους, δηλαδή τους υπευθύνους κουζίνας σε ό,τι αφορά τα τρόφιμα και τους μπαρίστες σε ό,τι αφορά τα ποτά. Τους σερβιτόρους, εκτός και αν εργάζονται σε περιορισμένο χώρο, τους αφορά μόνο σε μικρό βαθμό γιατί από αυτούς απαιτούνται πολύ στοιχειώδεις και σχεδόν αυτονόητοι χειρισμοί, οι οποίοι δεν προϋποθέτουν ιδιαίτερες δεξιότητες.

«Όχι ιδιαίτερα του σερβιτόρου, εντάξει. Δηλαδή είναι του ιδιοκτήτη; Αναλόγως, αν μιλάμε για το μπαρ είναι του μπάρμαν, αν μιλάμε για τρόφιμα, τι τρόφιμα, η κουζίνα, ο καθένας έχει το δικό του κομμάτι». (Σ_5)

«Όχι, δεν έχουμε κάτι τέτοιο, το μόνο που έχουμε, αλλά δεν είναι κάτι συγκεκριμένο, είναι ότι οι συνάδελφοι που δουλεύουν πιο πριν φροντίζουν να πιάσουν τα κρασιά τη θερμοκρασία που πρέπει να έχουν. Αλλά δεν είναι κάτι τόσο σημαντικό, είναι κάτι πολύ εύκολο δηλαδή». (Σ_4)

«Εντάξει, κι αυτό μέτριο, δεν είναι πολύ σημαντικό. Είναι βασικό, δεν είναι κάτι το να αποθηκεύεις. Δηλαδή, τα πράγματα είναι στο ψυγείο, πρέπει να είσαι βλάκας για να βγάλεις το τυρί και να το αφήσεις έξω ή να βγάλεις το γάλα και να το αφήσεις έξω. Δεν χρειάζεται κάποια δεξιότητα από τη στιγμή που το πήρες από το ψυγείο να το ξαναβάλεις μέσα, αυτό εννοώ». (Σ_3)

«Αυτό έχει να κάνει με τα υγειονομικά πρωτόκολλα, αυτό είναι άλλο. Αυτό το τηρείς, έτσι κι αλλιώς. Πρέπει να κρατάς θερμοκρασίες ψυγείων, πρέπει να τα καταγράφεις αυτά τα πράγματα κάθε μέρα». (Σ_2)

Η **εφαρμογή τεχνικών πωλήσεων και μάρκετινγκ** δεν εμφανίζεται ως δεξιότητα που οφείλει οπωσδήποτε να διαθέτει ένας σερβιτόρος, αν και καλό θα ήταν να μπορεί να πουλά καλά τα προϊόντα του μαγαζιού ή, τουλάχιστον, να αντιλαμβάνεται την αξία της καλής πώλησης και του μάρκετινγκ. Επιπλέον, κάποιες δραστηριότητες, όπως η παρουσία του καταστήματος στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (social media) είναι ευθύνη κάποιου ειδικού συνεργάτη, ούτε καν του ιδιοκτήτη ή του υπευθύνου του μαγαζιού. Από τη σκοπιά της ομάδας εστίασης, υποστηρίζεται ότι τα τελευταία χρόνια το μάρκετινγκ υπάρχει στην καθημερινότητα των καταστημάτων εστίασης εξαιτίας της αύξησης των προσφερόμενων ροφημάτων και ποτών.

«Τώρα αυτά είναι πιο πολύ της διεύθυνσης, αλλά καλό είναι ένας σερβιτόρος να είναι και καλός πωλητής. Τώρα αυτό είναι και λίγο ταλέντο, δεν πάνε όλοι να το μάθουν αυτό. Ναι, είναι λίγο να το έχεις. Αλλά, εν πάση περιπτώσει αυτό δεν το ζητάς». (Σ_1)

«Δεν είναι θέμα, ναι, εντάξει, θα πρέπει, αν δεν έχει κάτι που θέλει ο πελάτης, να του πουλήσει κάτι άλλο, αλλά δεν ξέρω. Θέλει μια περιορισμένη τέτοια

δεξιότητα, να έχει σε κάποιο βαθμό, ας πούμε, αλλά όχι στο 100%; Αν είναι επικοινωνιακός το λύνει. Εντάξει, τώρα να έχει δεξιότητες μάρκετινγκ δεν νομίζω ότι χρειάζεται». (Σ_1)

«Όχι, να σου πω την αλήθεια. Το μάρκετινγκ, μόνο αν μπορούμε να θεωρήσουμε μάρκετινγκ τη διαφήμιση στα social media, είναι ευθύνη κάποιου άλλου, δεν το έχω αναλάβει εγώ αυτό. Είναι σημαντικό να το αντιλαμβάνεται, όχι απαραίτητα να ξέρει πώς γίνεται. Είναι σημαντικό να αντιλαμβάνεται την αξία του». (Σ_4)

«Ούτε αυτό στη δική μου δουλειά δεν είναι κάτι, δεν ξέρω. Μπορεί να έχει σημασία, αλλά, εντάξει, και τώρα έχουμε τα social media, που περνάνε από τη δική μου εποπτεία, ας πούμε». (Σ_2)

«Γιατί σε ένα καφέ φανταστείτε ότι πριν δεκαπέντε χρόνια έδινες έναν ελληνικό και ένα φραπέ, δεν είχες πολλά να διαχειριστείς, έλειπε πάλι και το μάρκετινγκ, γιατί πάλι τα προϊόντα που είχες ήταν συγκεκριμένα και ελάχιστα. Οπότε, ναι, αυτά ίσως ήταν λίγο πιο κάτω στη λίστα τότε». (ΟΕ_Σ)

Η **χρήση συστημάτων παραγγελιοληψίας PDA** κρίνεται ως ένα νέο εργαλείο, μια διαδικασία πολύ σημαντική στη λειτουργία ενός καταστήματος, η οποία προς το παρόν έχει ευρύτερη εφαρμογή σε μεγαλύτερους χώρους. Η εκμάθηση της χρήσης είναι πάρα πολύ εύκολη, και υπάρχουν τεράστια οφέλη τόσο στην παραγγελιοληψία όσο και στον έλεγχο και στην καταγραφή των προϊόντων του μαγαζιού, ώστε οι σχετικές διαδικασίες να γίνονται πλέον γρήγορα και χωρίς σφάλματα. Ωστόσο, τα αποτελέσματα της ποιοτικής ανάλυσης δείχνουν ότι οι σερβιτόροι θεωρούν ότι όχι μόνο είναι σημαντική η γνώση χρήσης PDA, αλλά πλέον θεωρείται προαπαιτούμενο προσόν στον χώρο.

«Ναι, εντάξει, τώρα πια είναι βασικό. Αλλά είναι κάτι που δεν χρειάζεται να έχεις κάποια δεξιότητα, το μαθαίνεις γρήγορα, εύκολα». (Σ_3)

«Είναι σημαντικό, απλά εγώ συγκεκριμένα ακόμα δεν δουλεύω κάποιο τέτοιο σύστημα, αλλά είναι στα άμεσα σχέδια, για την πιο γρήγορη και πιο σωστή λειτουργία, αποφεύγονται λάθη, δουλεύει πολύ πιο γρήγορα το μαγαζί, οι παραγγελίες έρχονται πιο γρήγορα μέσα, γίνονται πιο γρήγορα όλα. Είναι πολύ σημαντικό το σύστημα αυτό». (Σ_3)

«Ναι, σημαντικό. Αυτό είναι κάτι το οποίο αρχικά δεν φαίνεται και κάτι πολύ σοβαρό, ας πούμε, απλά, αντί να γράφεις τις παραγγελίες όπως τις γράφαμε παλιά, τις περνάς σε ένα σύστημα. Είναι ένα τρομερό εργαλείο αν γνωρίζεις να το χειριστείς και σαν ανάλυση. Όχι μόνο για να είναι η κουζίνα ταυτόχρονα ενήμερη με το τι παραγγελία πήρες, αλλά αποκτάς σφαιρική άποψη και αντίληψη του τι συμβαίνει, τι προϊόντα δίνεις, τι δεν δίνεις, σου λύνει τα χέρια και σου δίνει τρο-

μερό υλικό και εργαλεία για να μπορείς να καταλάβεις τι πρέπει να διορθώσεις, βοηθάει στη διαχείριση των προϊόντων που πουλάς». (Σ_2)

«Λοιπόν, εγώ συμφωνώ με τα παιδιά ότι όλες είναι σημαντικές και με το PDA, εντάξει, αυτό είναι κάτι που μαθαίνεται σχετικά γρήγορα, άμα το δουλέψεις μια δυο μέρες θα το βρεις». (ΟΕ_Σ)

Η **φυσική αντοχή** συνδέεται άμεσα με τη φύση της δουλειάς, και είναι κάτι που οι συμμετέχοντες δεν το αντιλαμβάνονται άμεσα ως δεξιότητα αλλά περισσότερο ως ικανότητα που πρέπει ο εργαζόμενος να κατέχει αλλά και να διατηρεί κατά τη διάρκεια της απασχόλησής του.

«Εντάξει, ναι, είναι επίπονη δουλειά, είσαι όρθιος, τρέχεις, κουβαλάς, εντάξει, θεωρείται χειρωνακτική εργασία. Δεν πρέπει να είσαι αθλητής, αλλά θεωρώ ότι, ναι, ο καθένας μπορεί να το κάνει». (Σ_5)

«Ναι, πρέπει να εργάζεσαι όρθιος οχτώ ώρες το λιγότερο και σε κίνηση, να κουβαλάς δίσκους, να στήνεις και να ξεστήνεις ένα ολόκληρο μαγαζί, να κουβαλάς μπίρες και καφάσια/κιβώτια. Έχει δηλαδή πολλή φυσική εργασία». (Σ_2)

«Ναι, πρέπει να τρως καλά, πρέπει να είσαι γερός, σηκώνουμε δίσκους, σκουπίζουμε, καθαρίζουμε, βέβαια. Χρειάζεται να έχεις φυσική αντοχή, βέβαια χρειάζεται». (Σ_1)

«Και σωματική αντοχή εγώ θα πρόσθετα. Η ορθοστασία, ας πούμε, είναι ένα κομμάτι το οποίο όποιος δουλεύει σε αυτόν τον τομέα το έχει ζήσει πάρα πολύ έντονα». (ΟΕ_Σ)

«Μία, να μπορείς να κάνεις πολλά πράγματα ταυτόχρονα. Όχι τόσο σωματικά όσο εγκεφαλικά, να μπορείς να διαχειρίζεσαι πάρα πολλά πράγματα ταυτόχρονα». (ΟΕ_Σ)

Η **αυτοαξιολόγηση** κρίνεται περισσότερο ως ένα πολύ σημαντικό χαρακτηριστικό της προσωπικότητας που πρέπει να έχει κάθε εργαζόμενος ή και εντέλει κάθε άνθρωπος, αλλά δεν απαιτείται για την εξάσκηση του συγκεκριμένου επαγγέλματος. Πρόκειται για μια δεξιότητα, πάντως, που δεν μπορεί άμεσα να την ελέγξει κάποιος υπεύθυνος.

«Αυτό νομίζω ότι είναι λίγο σημαντικό σε κάθε δουλειά. Νομίζω παντού, εγώ δηλαδή θα το έβαζα πολύ γενικά αυτό, σε οποιαδήποτε δουλειά είναι καλό να αυτοαξιολογείσαι. Να έχεις αυτογνωσία όσον αφορά την αποδοτικότητα και την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχω». (Σ_1)

«Αυτό είναι καλό να το έχουν όλοι οι άνθρωποι σε όλες τις δουλειές, δεν είναι θέμα μόνο για τη συγκεκριμένη δουλειά, αλλά δύσκολο. Είναι σημαντικό, αλλά δεν το κάνει κανείς. Ακαδημαϊκά είναι τέλειο να είναι κάποιος έτσι». (Σ_3)

«Εντάξει, αυτό καλό είναι να το έχει κάποιος σε προσωπικό επίπεδο, δεν θεωρώ ότι είναι τόσο σημαντικό για τη διεκπεραίωση της εργασίας. Δεν νομίζω ότι είναι θέμα της δικής μας δουλειάς αυτό, αυτό λέω. Δηλαδή σίγουρα βελτιώνει την αποδοτικότητα όλων των ανθρώπων». (Σ_2)

4.3.4 Δεξιότητες στο παρελθόν

Σε σχέση με το παρελθόν, η αλλαγή που έγινε στη σημαντικότητα των δεξιοτήτων εντοπίζεται στις δεξιότητες εκείνες που συνδέονται με τα υγειονομικά πρωτόκολλα. Τα υγειονομικά πρωτόκολλα έχουν γίνει πλέον πολύ πιο αυστηρά, εξαιτίας και της πανδημίας. Επιπλέον, η χρήση ψηφιακών εργαλείων και εφαρμογών, μετά την πανδημία, ως μοναδικού μέσου άμεσης και εξ αποστάσεως επικοινωνίας συνέβαλε στην ταχύτερη διάχυση της ψηφιακής τεχνολογίας στον χώρο της εστίασης.

«Εγώ θεωρώ πάντως ότι πριν, ας πούμε, έτσι, δέκα δεκαπέντε χρόνια, σίγουρα δεν υπήρχε μεγάλη βαρύτητα για τα υγειονομικά πρωτόκολλα, ενδεχόμενα να μην υπήρχε και πριν πέντε χρόνια». (ΟΕ_Σ)

Για παράδειγμα, αναφέρθηκε η παραγγελιοληψία, η οποία πλέον γίνεται και παρακολουθείται ηλεκτρονικά, ενώ πριν από δέκα χρόνια γινόταν με το χέρι και με εποπτεία διά ζώσης, όπως, επίσης, και η χρήση κανόνων μάρκετινγκ και διαφήμισης, με παρουσία των καταστημάτων στα social media. Αυτά είχαν μεν ξεκινήσει πριν από δέκα χρόνια, αλλά η εφαρμογή τους δεν ήταν τόσο διαδεδομένη και σήμερα αποκτούν μεγαλύτερη βαρύτητα, διευκολύνοντας κυρίως τους υπευθύνους και σε μικρότερο βαθμό τους σερβιτόρους. Όσον αφορά τις υπόλοιπες δεξιότητες που θεωρούνται πολύ σημαντικές και αυτονόητες για το συγκεκριμένο επάγγελμα, η σημασία τους φαίνεται να μην έχει μεταβληθεί σε σχέση με το παρελθόν.

«Δεν υπήρχε και αυτή η διάθεση για τη χρήση τεχνολογιών, για παράδειγμα για τη λήψη παραγγελιών όπως τα PDA ή διάφορα άλλα αυτοματοποιημένα συστήματα». (ΟΕ_Σ)

«Δεν ξέρω, τι να σας πω, δεν ξέρω. Όχι, θεωρώ ότι όλες ήταν σημαντικές πάντα. Η χρήση συστημάτων παραγγελιοληψίας δεν υπήρχε τότε, αλλά αυτό νομίζω δεν είναι για τον σερβιτόρο». (Σ_5)

«Πριν δέκα χρόνια, τα υγειονομικά πρωτόκολλα δεν θα ήταν κάπως όπως είναι σήμερα, υπήρχαν πάντα, αλλά τώρα, εντάξει, δόθηκε μεγάλη δημοσιότητα με τον κορονοϊό, άρα τα πρωτόκολλα, λοιπόν, φαίνεται να έχουν αλλάξει, να έχουν γίνει πιο αυστηρά. Παραγγελιοληψία, παραγγελίες, ελλείψεις που τώρα γίνονται μέσω υπολογιστών». (Σ_3)

«Ό,τι έχει να κάνει με τεχνολογική εξέλιξη δεν υπήρχε τότε, πριν από δέκα χρόνια. Όλα αυτά που είπαμε τώρα, ας πούμε, για το μάρκετινγκ, για την παραγγελιοληψία, δεν υπήρχαν ούτε σαν έννοιες πριν δέκα χρόνια, σε αυτά τα μαγαζιά τουλάχιστον που δουλεύω εγώ, στη νύχτα». (Σ_4)

Τέλος, αναδείχθηκε η ένταση της πολυπλοκότητας της προσφερόμενης υπηρεσίας και της συνθετότητας των προσφερόμενων προϊόντων, καθώς και η άνοδος των απαιτήσεων των ίδιων των πελατών.

«Το multitasking που λέγαμε κι όλο αυτό, η αντιληπτικότητα, κι όλη αυτή η κατάσταση πριν κάποια χρόνια να μην ήταν τόσο σημαντικό. Γιατί σε ένα καφέ φανταστείτε ότι πριν δεκαπέντε χρόνια έδινες έναν ελληνικό και ένα φραπέ, δεν είχες πολλά να διαχειριστείς, έλειπε πάλι και το μάρκετινγκ γιατί πάλι τα προϊόντα που είχες ήταν συγκεκριμένα και ελάχιστα». (ΟΕ_Σ)

4.3.5 Δεξιότητες στο μέλλον

Οι συμμετέχοντες θεωρούν ότι η **ψηφιοποίηση**, καθώς αλλάζει τη λειτουργία συσκευών και συνδέεται με νέες εφαρμογές και συστήματα παραγγελιοληψίας, θα κυριαρχήσει στα επόμενα χρόνια. Αυτή την εξέλιξη τη θεωρούν αναμενόμενη και ευπρόσδεκτη, πιστεύοντας παράλληλα ότι στο μέλλον θα πρέπει να υπάρχει μεγαλύτερη εξοικείωση με τις νέες τεχνολογίες και καλύτερη γνώση των ψηφιακών μέσων. Έτσι, σε αντίθεση με άλλα επαγγέλματα, η μετάβαση στην ψηφιοποίηση δεν φαίνεται να τους ανησυχεί, πιθανόν γιατί θεωρούν εύκολη την προσαρμογή τους στις ψηφιακές λειτουργίες του επαγγέλματος ή και γιατί αυτές δεν εμπίπτουν πάντα άμεσα στην ευθύνη των σερβιτόρων. Όλα τα υπόλοιπα που καθορίζουν σήμερα το επάγγελμα του σερβιτόρου θα παραμείνουν ως έχουν.

«Όχι, όχι, δεν νομίζω. Εντάξει, μόνο με την τεχνολογία που μπορεί να χρειάζεται, ξέρετε». (Σ_3)

«Δεν ξέρω, σε δέκα χρόνια από τώρα μπορεί να βγει κάτι διαδραστικό το οποίο θα πρέπει να το χρησιμοποιείς και να γίνει η διαδικασία της εργασίας διαφορετική, δεν ξέρω. Δηλαδή, άμα σας έλεγα πριν λίγα χρόνια ότι θα υπάρχει PDA με το οποίο θα κάνεις την παραγγελία και θα πηγαίνει κατευθείαν μέσα, θα εκτυπώνεται, θα έχει και έλεγχο, καταγραφή πλήρη των προϊόντων, θα έλεγες "όχι", άρα, όπως ήρθε το PDA, ας πούμε, στην καθημερινότητά μας, μπορεί να έρθει και αντίστοιχα κάτι άλλο». (Σ_5)

«Πάλι νομίζω ότι θα κυριαρχήσουν αυτά τα τεχνολογικά, είτε μιλάμε για διαφήμιση είτε μιλάμε για τρόπο λειτουργίας, όλα αυτά θα κυριαρχήσουν, δηλαδή τα συστήματα παραγγελιοληψίας αλλά και το κομμάτι ίσως social media, διαφήμιση

και τα λοιπά. Ναι, ναι, όλα αυτά νομίζω ότι στο μέλλον θα κυριαρχήσουν και όλα τα μαγαζιά θα δουλεύουν κυρίως με αυτά». (Σ_4)

Πλην των δεξιοτήτων που σχετίζονται με τις ψηφιακές λειτουργίες του επαγγέλματος, άλλες δεξιότητες που θα είναι όλο και πιο σημαντικές μέσα στα επόμενα χρόνια είναι η χρήση ξένων γλωσσών και η γνώση πιο εξειδικευμένων υπηρεσιών, όπως είναι η παρασκευή κοκτέιλ. Αξίζει να σημειωθεί ότι από την ποιοτική έρευνα προέκυψε μια καθολική συμφωνία των εργαζομένων για την αυξανόμενη σημασία που αποκτούν το επίπεδο της τυπικής εκπαίδευσης και η πιστοποίηση των προαναφερθέντων δεξιοτήτων στο επάγγελμα του σερβιτόρου, κυρίως στα ξενοδοχεία και δευτερευόντως στα πολύ μεγάλα καταστήματα εστίασης.

«Πηγαίνεις για μπαρ και σου ζητάνε, ας πούμε, πιστοποίηση, ότι μπορεί να έχεις γνώση κοκτέιλ, μπαρ, διαχείριση γενικά». (ΟΕ_Σ)

«Σου ζητάνε, δηλαδή, και ξένες γλώσσες πια, και όχι μόνο αγγλικά». (ΟΕ_Σ)

4.4 Οι επιπτώσεις της πανδημίας COVID-19 στις δεξιότητες

Ο κορονοϊός φαίνεται ότι **έπληξε πολύ έντονα το συγκεκριμένο επάγγελμα** και λόγω των περιοριστικών μέτρων αλλά και λόγω του τρόπου λειτουργίας του, με την αυστηρή εφαρμογή των κανόνων ασφάλειας/υγιεινής που εφαρμόσθηκαν τον πρώτο καιρό μετά το άνοιγμα της εστίασης, όπως ήταν η υποχρεωτική μάσκα, οι αποστάσεις, η αυστηρή καθαριότητα/απολύμανση. Επίσης, υπάρχει η αίσθηση ότι σε πιθανή αναζωπύρωση της πανδημίας ο πρώτος τομέας που θα θιγεί θα είναι πάλι η εστίαση, γιατί κρίνεται ότι τέτοια μέτρα μπορούν εύκολα να εφαρμοσθούν εκεί χωρίς κανέναν δισταγμό.

Στο πρώτο διάστημα της πανδημίας χάθηκαν θέσεις εργασίας, οι σερβιτόροι έψαξαν αλλού για δουλειά, και, όταν τα καταστήματα ξανάνοιξαν, δεν υπήρχε πλέον ο ίδιος διαθέσιμος αριθμός προσωπικού. Επίσης, στο πρώτο διάστημα μετά το lockdown, λόγω μείωσης της προσέλευσης πελατών, μειώθηκαν αντίστοιχα και τα ωράρια των εργαζομένων, κάτι το οποίο επέφερε μείωση των αμοιβών τους. Επιπλέον, δημιουργήθηκε και μεγαλύτερος φόρτος εργασίας στους εργαζομένους επειδή, όταν κάποιος συνάδελφος νοσούσε με COVID-19, τότε αναγκάζονταν οι άλλοι να καλύψουν και τη δική του βάρδια.

Κατά την περίοδο διεξαγωγής της έρευνας δεν υπήρχαν περιοριστικά μέτρα, και η εργασία είχε επανέλθει περίπου στο φυσιολογικό επίπεδο, αλλά σαφώς όχι σε αυτό προ πανδημίας. Τα κρούσματα συνεχίζουν να υπάρχουν

σε εργαζομένους και πελάτες. Ακόμα, υπάρχει και αλλαγή στην ψυχολογία, η οποία επηρέασε και τις συνήθειες των πελατών, που εμφανίζονται γενικά πιο διστακτικοί και δεν βγαίνουν με την ίδια συχνότητα που έβγαιναν ή σε μεγάλες παρέες όπως πριν από την πανδημία.

Σχετικά με τις δεξιότητες που αναπτύχθηκαν περισσότερο λόγω της πανδημίας COVID-19, αναφέρθηκαν η κατανόηση, η υπομονή, η συνεργατικότητα/ομαδικότητα και, βεβαίως, η αυστηρή συμμόρφωση στα υγειονομικά πρωτόκολλα ασφαλείας. Αυτά λειτούργησαν στο παρελθόν και στο παρόν, και αναμένεται να λειτουργήσουν και στο μέλλον ως σημαντικά στηρίγματα ενός πιθανού μεγαλύτερου φόρτου εργασίας λόγω είτε της απουσίας κάποιου συναδέλφου είτε της επιπρόσθετης ευθύνης εξαιτίας της τήρησης των υγειονομικών πρωτοκόλλων ασφαλείας.

«Ναι, επηρεάζει. Εντάξει, ο κόσμος λίγο πολύ φοβάται, ειδικά όταν είναι μικρά τα μαγαζιά δεν μπαίνουν μέσα, δεν μπορούν, το σκέφτονται, προτιμούν να πάνε σε πιο μεγάλα, πιο ανοιχτά. Όχι, δεν νομίζω κάτι άλλο, κάτι έξτρα εκτός από αυτά τα πρωτόκολλα, που τα έχουμε ούτως ή άλλως επισημάνει». (Σ_3)

«Ναι, πάρα πολύ, έχει στοιχίσει πάρα πολύ. Και ακόμα και τώρα, υπάρχουν άνθρωποι που φοβούνται και δεν μπαίνουν μέσα στα καταστήματα, δεν κάθονται, έχει αλλάξει. Και τον μάγειρα δεν τον εμπιστεύονται, τον σερβιτόρο πολλές φορές, πολλοί φοβούνται. Όσον αφορά τις εργασιακές σχέσεις, λιγότερες ώρες, κάποιοι προβήκανε δηλαδή σε κάποια μέτρα, δεν μπορούν να έχουν έναν άνθρωπο να δουλεύει χωρίς να έχει δουλειά το μαγαζί. Στο μέλλον, δεν ξέρω, νομίζω ότι άλλαξε συνήθειες ο κόσμος, δηλαδή δεν βγαίνει έξω όπως έβγαινε, παραγγέλνουν στο σπίτι τους. Ναι, νομίζω ότι αυτό θα επηρεάσει και στο μέλλον, δεν έχουμε ξεφύγει από αυτό». (Σ_1)

«Σήμερα νομίζω όχι, αλλά σίγουρα το επάγγελμα έχει χρεωθεί οικονομικά πάρα πάρα πολύ. Στα εργασιακά, πολλοί άλλαξαν επάγγελμα γιατί έπρεπε κάτι να κάνουν, και υπήρξε μια περίοδος που ήταν πάρα πολύ δύσκολο να βρεις κόσμο να δουλέψει, βρήκαν κάτι άλλο, γιατί δεν υπήρχε δουλειά. Μπορεί στο μέλλον ο κορονοϊός με κάποιο τρόπο να επηρεάσει το επάγγελμά μας, γιατί πλέον δεν είναι τόσο δύσκολο να αποφασιστεί να γίνουν διαφόρων ειδών παρεμβάσεις στον χώρο της εστίασης. Δηλαδή, έχει ξεπεραστεί το πρώτο σοκ ή η διστακτικότητα η πρώτη του να κάνουν κάτι τέτοιο, οπότε θεωρώ πλέον ότι είναι πιο εύκολο να κάνουν το οτιδήποτε στην εστίαση με μεγαλύτερη ευκολία». (Σ_2)

«Τώρα έχουν απελευθερωθεί τα μέτρα, είμαστε μια χαρά, σχεδόν δηλαδή δουλεύουμε όπως πριν την πανδημία, αλλά το οποιοδήποτε μέτρο που μπορεί να επιβληθεί τον επόμενο χειμώνα κυρίως αυτά τα μαγαζιά χτυπάει». (Σ_5)

«Νομίζω όχι, καμία νέα δεξιότητα, απλά έπρεπε να υπάρχει και η κατανόηση μεταξύ αφεντικών και υπαλλήλων και μεταξύ υπαλλήλων. Κατανόηση γιατί κάποιος μπορεί ξαφνικά να αρρώσταινε με COVID και έπρεπε να κατανοήσουμε το πρόβλημα, ότι έπρεπε να δουλέψουμε χωρίς αυτόν, κάποιοι θα επιβαρύνονταν λίγο περισσότερο, ας πούμε, κάπως έτσι, αυτό μόνο. Αλλά πολύ ανθρώπινο δηλαδή, δεν είναι κάτι άλλο. Καλύτερη συνεργασία. Τα υγειονομικά πρωτόκολλα, τα πρωτόκολλα ασφάλειας πιστεύω ότι έχουν γίνει πιο σημαντικό, ας πούμε, σαν δεξιότητα από ό,τι ήταν προ κορονοϊού, γιατί πρέπει να φοράμε μάσκες, πρέπει να κάνουμε αυτά που πρέπει να γίνονται πλέον, οπότε, ναι, αυτό έχει μια βαρύτητα παραπάνω». (Σ_4)

Μια επιπρόσθετη επίπτωση της πανδημίας στο επάγγελμα του σερβιτόρου ήταν η απουσία επαγγελματικών προτάσεων για μεγάλο χρονικό διάστημα. Η εστίαση έμεινε για μεγάλο χρονικό διάστημα κλειστή και φαίνεται ότι κάποιοι εργαζόμενοι του κλάδου άλλαξαν επάγγελμα. Ταυτόχρονα, ο εμβολιασμός φαίνεται ότι αποτέλεσε ένα σημείο τριβής μέσα στα καταστήματα εστίασης καθώς έγινε κριτήριο πρόσληψης. Σε ό,τι αφορά τις δεξιότητες, ο κορονοϊός αύξησε τη σημασία ορισμένων, όπως είναι η διπλωματία και η ικανότητα να διατηρούνται ισορροπίες ώστε να αποφεύγονται εντάσεις και διαπληκτισμοί.

«Ναι, το έχει γυρίσει λίγο το επάγγελμα ανάποδα. Δηλαδή, και πολύς κόσμος φεύγει από αυτό το επάγγελμα, λόγω του COVID δεν είναι κάτι, ας πούμε, σταθερό ή κάτι τέτοιο ως επάγγελμα». (ΟΕ_Σ)

«Πραγματικά, όντως, το υγειονομικό κομμάτι, και αυτό ήτανε καλό, δηλαδή το βάζουμε στα συν. Μέσα στα πολλά πλην που έκανε ο COVID αυτό είναι ένα μικρό συν, γιατί όντως προσέχουν τα πράγματα πολύ περισσότερο, που παλιά, προ COVID, λόγω ταχύτητας, που έπρεπε να κάνεις λίγο πιο γρήγορα, ίσως δεν τα φίλτραρες, δεν φίλτραρες κάποιες καταστάσεις». (ΟΕ_Σ)

«Επηρέασε εσωτερικά, ας πούμε, τις επιχειρήσεις με έλλειψη προσωπικού, και το προσωπικό που έμεινε είχε να αντιμετωπίσει, για παράδειγμα, αυξημένες υποχρεώσεις». (ΟΕ_Σ)

«Έπρεπε να έχεις πιστοποιητικό εμβολιασμού σαν υπάλληλος. Υπήρχε, βέβαια, και η δυνατότητα να έχεις τα rapid test, αλλά σε πολλές επιχειρήσεις δινόταν το σήμα, το λεγόμενο covid free, ότι το προσωπικό δηλαδή είναι όλο εμβολιασμένο. Ακόμα και αυτό λειτούργησε εγώ θεωρώ ως ένα έξτρα κριτήριο για να προσληφθεί κάποιος εργαζόμενος είτε στην εστίαση είτε σε ένα ξενοδοχείο, διότι ένας επιχειρηματίας ήθελε να βάλει το covid free, ακριβώς επειδή άλλαξε και ο τρόπος με τον οποίο οι πελάτες πλέον επέλεγαν ένα μαγαζί, λειτούργησε και ως ένα επιπλέον κριτήριο». (ΟΕ_Σ)

«Δηλαδή κάποιο άτομο επειδή ήδη δούλευε πολύ καιρό στο μαγαζί που δούλευε και δεν ήθελε να κάνει το εμβόλιο ήταν κυριολεκτικά, να το πω σε εισαγωγικά και λαϊκά στην "μπούκα"». (ΟΕ_Σ)

«Όταν ήσουν υπεύθυνος στο κατάστημα, είχες πάρα πολύ έντονη μεταξύ των εργαζομένων τη λογομαχία μεταξύ του εμβολιασμού και του μη εμβολιασμού. Ότι και καλά είχες πολλή ίντριγκα γενικά μέσα σε όλο αυτό, δηλαδή είχες και τη δουλειά, είχες και αυτό». (ΟΕ_Σ)

4.5 Ο ρόλος της τεχνολογίας

Η τεχνολογία αλλάζει τα δεδομένα στην εστίαση, πιθανόν όχι τόσο έντονα όσο σε άλλα επαγγέλματα, αλλά σίγουρα **έχει θετικές επιπτώσεις** τόσο στον τρόπο λειτουργίας του καταστήματος (παραγγελιοληψία, προετοιμασία προϊόντων, καθαριότητα) όσο και στο χτίσιμο της εικόνας και στη διαφήμιση προς τα έξω με τη χρήση των κοινωνικών δικτύων και των εξειδικευμένων ιστοσελίδων που επικεντρώνονται στον τουριστικό κλάδο διεθνώς. Επιπλέον, φαίνεται ότι η παρουσία των νέων τεχνολογιών θα γίνει ακόμα πιο έντονη στο μέλλον.

Πιο συγκεκριμένα, η παραγγελιοληψία που γίνεται ηλεκτρονικά, είτε μέσω tablet με QR κωδικό είτε μέσω διαδικτύου, είναι σίγουρα ταχύτερη και παράλληλα βοηθά τους υπευθύνους να κρίνουν και να αξιολογήσουν πιο αποτελεσματικά το σύνολο, τη ροή αλλά και την οικονομική αξία των προϊόντων που προσφέρουν. Επίσης, οι καινούριες συσκευές που υπάρχουν για την παρασκευή γευμάτων ή ποτών λειτουργούν ηλεκτρονικά και με ασφάλεια, κάτι που, επίσης, καθιστά ευκολότερη και ταχύτερη την εργασία στην κουζίνα ή στο μπαρ· τέλος, οι μοντέρνες συσκευές καθαρισμού εξασφαλίζουν σίγουρα καλύτερα αποτελέσματα σε λιγότερο χρόνο. Η χρήση των απαραίτητων προγραμμάτων ή συσκευών δεν απαιτεί κάποιες ιδιαίτερες δεξιότητες και η εκμάθησή τους κρίνεται πάρα πολύ εύκολη.

Σχετικά με την προώθηση της επιχείρησης μέσω διαφήμισης σε κοινωνικά δίκτυα, τουριστικές εφαρμογές ή εξειδικευμένες ιστοσελίδες, είναι σημαντικό να διευκρινιστεί ότι αυτή η αρμοδιότητα ανήκει στη διοίκηση του καταστήματος. Η διοίκηση μπορεί να αναλάβει την εποπτεία αυτών των ενεργειών ή να συνεργαστεί με εξειδικευμένους επαγγελματίες στον τομέα της ψηφιακής διαφήμισης, όπως ειδικούς στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης ή στο ψηφιακό μάρκετινγκ. Αυτό διασφαλίζει ότι οι διαφημιστικές καμπάνιες είναι στοχευμένες

και αποτελεσματικές, και ενισχύουν την προβολή και την ανταγωνιστικότητα της επιχείρησης στον τομέα του τουρισμού και της εστίασης.

«Το έχει επηρεάσει, ναι, προς το καλύτερο. Στο ότι ξέρει τι έχει το μαγαζί και ο ίδιος. Οπότε, την ώρα της παραγγελίας μπορεί να γυρίσει στον πελάτη και να του πει: "Να σας προτείνω κάτι άλλο γιατί αυτό έχει τελειώσει". Το πρόγραμμα είναι πολύ εύκολο, δηλαδή δεν θεωρώ ότι, άμα έχει facebook, είναι σε παιδικό επίπεδο». (Σ_5)

«Ναι, ναι, είναι νέες μέθοδοι παρασκευής διαφόρων, ξέρω εγώ, και σε ποτά και παντού. Η τεχνολογία, ναι, παντού. Δηλαδή σε φούρνους, σε εξοπλισμό κυρίως, πιο σύγχρονα, πιο γρήγορα. Δηλαδή αυτό για τις παραγγελιοληψίες, να ξέρει, όχι κάτι άλλο. Και αυτό το μαθαίνεις, δεν είναι κάτι φοβερό. Ναι, ναι, σε όλα, και στην καθαριότητα και παντού. Βάζεις τώρα τον ατμοκαθαριστή, είναι πιο σύγχρονα πράγματα, να μην κουράζονται τόσο πολύ οι άνθρωποι, οι σερβιτόροι, γιατί αυτοί καθαρίζουν στα μικρά μαγαζιά». (Σ_1)

«Σε γενικές γραμμές βοήθησε η τεχνολογία, τουλάχιστον το επάγγελμα του σερβιτόρου, και στο κομμάτι το να παίρνεις παραγγελίες ηλεκτρονικά. Κοιτάξτε, τώρα μπαίνει μέσα κάποιος και βλέπει το μενού σου στο internet, παραγγέλνει αυτόματα. Tablet με QR Code που σκανάρουν, μπορείς, ξέρω εγώ, να βάλεις στο τραπέζι ένα τέτοιο». (Σ_1)

«Αν το πάρουμε από την άποψη των συστημάτων παραγγελιοληψιών και όλα αυτά, ναι, ΟΚ, το έχει επηρεάσει, όχι τόσο, ας πούμε, όσο τα social media. Όχι, δεν νομίζω ότι μπορεί κάποιος να τις χαρακτηρίσει δεξιότητες τόσο πολύ, δηλαδή δεν είναι κάτι, ο οποιοσδήποτε το κάνει. Βέβαια, για να κάνεις αναλύσεις να δεις, να βγάλεις ποσοστά κι όλα αυτά. Αυτό είναι κάτι άλλο, δεν είναι θέμα τεχνολογικών γνώσεων. Με τη νέα παραγγελιοληψία υπάρχει κι ένας μεγαλύτερος έλεγχος ως προς το τι φεύγει και πόσα λεφτά παίρνεις από αυτά που φεύγουν». (Σ_2)

«Δεν θα βάλω τώρα σαν δεξιότητα το να χειρίζεσαι ένα σύστημα παραγγελιοληψίας γιατί θεωρώ ότι είναι πολύ εύκολο από αυτά που έχω δει. Μπορεί να γεννηθούν καινούριες συνεργασίες για να γίνει μια σωστή διαφήμιση στα social και όλα αυτά. Για τους ίδιους τους εργαζομένους δεν σημαίνει κάτι, γιατί ο ίδιος, ας πούμε, ο σερβιτόρος, για παράδειγμα, δεν πρόκειται να κάνει κάτι σε σχέση με τα social media του μαγαζιού, άλλος άνθρωπος θα τα κάνει. Μόλις αντιληφθήκαμε την ανάγκη να επεκταθούμε λίγο πιο επαγγελματικά σε αυτόν τον τομέα βρέθηκε καινούριος συνεργάτης». (Σ_4)

«Ναι, το επηρεάζει. Πιο πολύ με τα social media και τις κριτικές, εννοώ [αναφέρεται γνωστή ψηφιακή πλατφόρμα αξιολόγησης από τους χρήστες τουριστικών προορισμών/επιχειρήσεων/υπηρεσιών] *και τέτοια. Ναι, πρέπει να τα διαχειρίζεσαι και να ενημερώνεις τους πελάτες που είναι ευχαριστημένοι να βάλουν*

μία κριτική και να γράψουν, γιατί αυτό επηρεάζει και τους επόμενους που θα έρθουν. Εντάξει, εγώ τώρα βασίζομαι πολύ σε τουρίστες, γι' αυτό το λέω τώρα αυτό, είναι το μαγαζί στην Πλάκα, οπότε δουλεύω πολύ με τουρίστες. Ναι, πιστεύω ότι θα συνεχίσει και στο μέλλον με social media [αναφέρεται γνωστή ψηφιακή πλατφόρμα αξιολόγησης από τους χρήστες τουριστικών προορισμών/επιχειρήσεων/υπηρεσιών] *και τα λοιπά».* (Σ_3)

«Αυτό που νομίζω ότι το αναφέραμε και νωρίτερα, δηλαδή βλέπουμε να έρχονται [...], η τεχνολογία όντως μπορεί να είναι το αντικείμενό μας και επειδή αλλάζει πολύ γρήγορα μεταβάλλεται και το δικό μας αντικείμενο. Δηλαδή, δεν είναι ότι αλλάζει η τεχνολογία και μας δυσκολεύει γιατί δεν την ξέρουμε, αλλά αλλάζουν τα δεδομένα τα οποία είχαμε συνηθίσει να δουλεύουμε. Δηλαδή δεν υπάρχει ένα στάνταρ που μπορείς να δουλέψεις». (ΟΕ_Σ)

Εγώ θέλω να προσθέσω την αντίληψη για την τεχνολογία. Δηλαδή, οι άμεσοι συνεργάτες μας, το μεγαλύτερο μέρος τους έχει τεχνικό background και ακόμα και σε κάποιο meeting ή σε κάποια διασύνδεση που θα κάνουμε για να αναλύσουμε κάτι, για να το υλοποιήσουμε θα πρέπει να έχουμε κοινή ορολογία, να κατανοούμε. Δηλαδή, όταν κάποιος λέει "θα χρησιμοποιήσω μια βάση δεδομένων", να ξέρουμε τι είναι αυτή η βάση δεδομένων, παρόλο που μπορεί να μην τη χρησιμοποιούμε άμεσα. Να έχουμε λίγο τη μεγάλη εικόνα. Πλέον υπάρχει και μια σειρά από ηλεκτρονικούς καταλόγους, δηλαδή έχουν αρχίσει να εφαρμόζονται και οι ηλεκτρονικοί κατάλογοι, όπου με το QR Code, ας πούμε, υπάρχουν πάνω στα τραπέζια τοποθετημένες καρτέλες που δεν λένε το μενού αλλά από το κινητό σου σκανάρεις, μπαίνεις και βλέπεις εκεί το μενού του καταστήματος». (ΟΕ_Σ)

«Ο ίδιος ο κλάδος εξελίσσεται σε επίπεδο τεχνολογικό και η εισδοχή των νέων τεχνολογιών ακόμα και σε αυτή τη δουλειά φαίνεται προωθητική. Ωστόσο, θα μπορούσε κανείς να πει ότι σε βάθος χρόνου και αν αυτό λειτουργήσει, ας πούμε, χωρίς κάποιο πλαίσιο, μπορεί να κάνει και τη δική μας δουλειά, ας πούμε, να αρχίσει η δουλειά μας να χάνεται σιγά σιγά. Μπορεί στο μέλλον, ας πούμε, να χρειάζεται μόνο το κομμάτι της παραγωγής, του μπουφέ, από τη στιγμή που θα γίνεται η παραγγελία κατευθείαν στο μηχάνημα που θα καταγράφεται μέσω του κινητού». (ΟΕ_Σ)

4.6 Θέματα εκπαίδευσης

Κατ' αρχάς, θα πρέπει να σημειωθεί ότι **δεν αναφέρθηκε η ύπαρξη κάποιας σχολής, είτε κρατικού είτε ιδιωτικού φορέα, που να παρέχει εκπαίδευση**

σε σερβιτόρους. Αναφέρθηκαν κάποια ιδιωτικά ΙΕΚ και από κάποιους οι κρατικές σχολές τουριστικών επαγγελμάτων ως φορείς που **παρέχουν εξειδικευμένες γνώσεις**. Από αυτές τις σχολές αποφοιτούν μπάρμαν και μπαρίστας που προορίζονται για μεγάλα, πολυτελή μαγαζιά και ξενοδοχεία, όπου έχουν υψηλότερες απολαβές σε σχέση με τις μικρότερες επιχειρήσεις του κλάδου. Ωστόσο, κάποιος που συμμετείχε από την πλευρά των εργοδοτών υποστήριξε ότι η εμπειρία είναι σημαντικότερο κριτήριο πρόσληψης παρά η συμμετοχή στην εκπαίδευση.

«Δεν γνωρίζω κάποιο φορέα ιδιωτικό ή δημόσιο που διοργανώνει κάποιο σεμινάριο μετεκπαίδευσης, εκπαίδευσης, κάτι γι' αυτό το επάγγελμα Φαντάζομαι ότι κάτι θα υπάρχει, αλλά δεν το γνωρίζω με βεβαιότητα να σου πω». (Σ_4)

«Υπάρχουν τα ΙΕΚ, υπάρχουν όλοι αυτοί που έχουν σχολές μαγειρικής, και ο ΟΑΕΔ κάνει κάποια σεμινάρια. Απλά δεν ξέρω, δεν το έχω ψάξει. Ο ΟΑΕΔ κάνει επιδοτούμενα σεμινάρια για εργαζόμενους αλλά υπάρχουν και σχολές. Οι σχολές που ήταν παλιά μαγειρικής έχουν πια τμήματα και για σομελιέ, μπαρίστες, μπάρμαν. Σε αυτές πρέπει να πληρώσει ο εργαζόμενος από την τσέπη του για να τις παρακολουθήσει». (Σ_3)

«Δεν ξέρω, δεν ξέρω αν υπάρχει κάποια σχολή ή κάποιο σεμινάριο μετεκπαίδευσης. Όταν ψάχνω για κάποιον σερβιτόρο θέλω να έχει εμπειρία αλλά όχι κάποια εκπαίδευση». (Σ_1)

Η ανάγκη εκπαίδευσης ή και μετεκπαίδευσης στο επάγγελμα **του σερβιτόρου δεν γίνεται άμεσα αντιληπτή από τους περισσότερους συμμετέχοντες** λόγω του στάτους του επαγγέλματος, επειδή κρίνεται από όλους σαν ένα επάγγελμα μάλλον προσωρινό, όπου δεν απαιτούνται ιδιαίτερα δύσκολες δεξιότητες, υπάρχουν σχετικά περιορισμένες ευθύνες και δεν υπάρχει κάποια εξέλιξη. Δηλαδή, στον συγκεκριμένο χώρο δεν χτίζεται κάποια καριέρα και όλα μπορούν να μαθευτούν εμπειρικά.

«Εντάξει και ίσως στο μπαρ που υπάρχουν κάποια σεμινάρια ή που κάνουν κάποιες εταιρείες, αλλά θεωρώ ότι είναι πιο πολύ ένα επάγγελμα που μαθαίνεται στην πράξη. Όλοι μου οι συνεργάτες έχουν πτυχία άλλων ειδικοτήτων, δεν υπάρχει κάποιο σεμινάριο, κάποιος τρόπος να μετεκπαιδευτεί πάνω σε αυτή τη δουλειά που κάνει τώρα». (Σ_2)

«Από ό,τι έχω δει, τουλάχιστον αυτά τα χρόνια, κανένας δεν έχει στο μυαλό του ότι αυτό θα είναι το επάγγελμα στο οποίο θα βασίσει τη ζωή του. Έρχονται για κάποια χρόνια για να προχωρήσουν κάτι άλλο ίσως που κάνουν, για να βγάλουν τα προς το ζην δηλαδή, και μετά να κάνουν κάτι άλλο». (Σ_4)

«Για να προσλάβω κάποιον στο μαγαζί θα πρέπει να έχει αντίληψη. Αυτό είναι θέμα χαρακτήρα, βέβαια. Δεν ξέρω πώς μαθαίνονται αυτές οι δεξιότητες που

συζητήσαμε. Δηλαδή υπομονή, να κάνεις τι; Αντίληψη, συνεργατικότητα... Τι να κάνουμε; Yoga sessions;» (Σ_2)

«Κάποιοι είναι θετικοί να συνεχίσουν, ας πούμε, μια κατάρτιση, μια εκπαίδευση, ναι, κάποιοι όχι. Δηλαδή, τι να σας πω, κάποιοι το βλέπουν σαν δουλειά, κάποιοι το βλέπουν σαν, σαν προσωρινό επάγγελμα. Δεν το βλέπουν σαν κύρια δουλειά. Αν δεν το βλέπει κανείς σαν κύρια δουλειά δεν έχει έτσι κανένα νόημα να εκπαιδευτεί και να εξειδικευτεί». (Σ_5)

«Ναι, μπορεί και να χρειάζεται να μάθει κάτι παραπάνω, και αυτές οι δεξιότητες που είπαμε στην αρχή, που έχουν να κάνουν με ακρόαση, αντίληψη, υπομονή, αξιολόγηση, συνεργατικότητα, αυτά μαθαίνονται πιθανόν σε κάποιο σεμινάριο, αλλά ξέρω ότι είναι και λίγο άμα το έχεις». (Σ_5)

Λαμβάνοντας υπόψη τις παραπάνω αντιλήψεις για το επάγγελμα, η **αμφισβήτηση της ανάγκης για εκπαίδευση ή μετεκπαίδευση στο πλαίσιο ενός εκπαιδευτικού φορέα**, τόσο από την πλευρά των υπευθύνων όσο και των ίδιων των εργαζομένων, μπορεί να ερμηνευτεί από το γεγονός ότι και οι δύο πλευρές θεωρούν ότι δεν είναι ένα επάγγελμα που θέλουν να το εξασκούν «διά βίου» ώστε να επενδύσουν σε αυτό. Επιπλέον, οι περισσότεροι κρίνουν ότι αρκεί η πρακτική εξάσκηση για την απόκτηση της απαραίτητης εμπειρίας, που είναι ένα πολύ σημαντικό προσόν για όποιον θέλει να δουλέψει στον χώρο, ιδιαίτερα όταν πρόκειται για ένα μικρό ή πιο «καθημερινό» μαγαζί. Συνεπώς, αυτός είναι και ο λόγος που τα ίδια τα μαγαζιά δεν οργανώνουν κάτι στον τομέα της εκπαίδευσης. Ταυτόχρονα, η πιθανή ανάγκη για μετεκπαίδευση σε πιο συγκεκριμένα καθήκοντα, όπως είναι ο χειρισμός μηχανημάτων παρασκευής καφέ ή ποτών, φαίνεται να καλύπτεται από τις εταιρείες που πουλούν τα συγκεκριμένα μηχανήματα, οι οποίες αναλαμβάνουν με δικά τους έξοδα να εκπαιδεύσουν το προσωπικό. Τέλος, στην ομαδική συζήτηση των εργαζομένων αναδείχτηκε η απουσία αμοιβής κατά την εκπαίδευσή τους, κάτι που εντείνει την αμφισβήτηση και τη δυσπιστία τους απέναντι στην ανάγκη εκπαίδευσης.

«Όχι, δεν νομίζω ότι εκπαιδεύονται. Εγώ τουλάχιστον δεν τους εκπαιδεύω, τους δίνω απλά χρόνο να προσαρμοστούν. Δεν υπάρχει κάποια εκπαίδευση που κάνω εγώ. Δεν πρέπει να έχει τελειώσει κάτι, να έχει πάει σε κάποιο σεμινάριο, σε κάποια εκπαίδευση. Δεν νομίζω ότι υπάρχει λόγος εκπαίδευσης/μετεκπαίδευσης. Νομίζω ότι γίνεται εμπειρικά». (Σ_4)

«Αυτά, αλλά δεν νομίζω ότι αυτά απαιτούν κάποια εκπαίδευση, είναι και λίγο αυτό που λέμε να το 'χεις. Το 'χεις λίγο μέσα σου, αποκτάς και λίγο εμπειρία στον χώρο, και εξελίσσεται και λίγο από μόνο του. Νομίζω είναι λίγο πιο εμπειρικό, ας πούμε, όχι θέμα εκπαίδευσης». (Σ_4)

«Αν ένας σερβιτόρος θέλει να κάνει κάτι θα πρέπει να το ψάξει μόνος του, να το χρηματοδοτήσει μόνος του, και μόνος του να πάει, γιατί δεν μπορεί η μικρή επιχείρηση να αντεπεξέλθει σε αυτό ξεκάθαρα». (Σ_1)

«Σε κάποια μαγαζιά, ας πούμε, που δούλευα ήταν προαιρετικό, αν είχες την εμπειρία, αν ήθελες, ας πούμε, να το εξελίξεις, να σε στείλουν σε αντίστοιχα συνεργαζόμενες εταιρείες για κάποια σεμινάρια». (ΟΕ_Σ)

«Πάντα σου βάζουν ένα χρονικό περιθώριο εκπαίδευσης, από μία έως μάξιμουμ δύο εβδομάδες σε κάθε δουλειά. Το θέμα είναι ότι αυτές τις δυο εβδομάδες δεν δουλεύεις οκτάωρο, δουλεύεις λιγότερες ώρες από οκτάωρο, και σε πολλές περιπτώσεις είναι μη πληρωμένες οι ώρες αυτές, δεν πληρώνονται. Δηλαδή το πλαίσιο της εκπαίδευσης, ας πούμε, δεν πληρώνεται στην εστίαση ή, αν πληρώνεται, πληρώνεται τα μισά». (ΟΕ_Σ)

«Σε κρατάνε για εκπαίδευση απλήρωτο, αυτό μπορεί να είναι και ένα τρικ ώστε να έχουν τσάμπα δουλειά, έτσι; Τσάμπα εργαζόμενους». (ΟΕ_Σ)

Βέβαια, υπάρχουν και κάποιοι που επιθυμούν να δουν κάποια εξέλιξη στο επάγγελμα μέσω της ανάπτυξης του επαγγελματισμού στους σερβιτόρους, έστω και στο πλαίσιο μιας προσωρινής απασχόλησης. Αυτό δημιουργεί και την ανάγκη για εκπαίδευση ή και μετεκπαίδευση μέσω της φοίτησης σε κάποια δημόσια σχολή ή μέσω παρακολούθησης σεμιναρίων που πραγματοποιούνται από το κράτος ώστε να μην απαιτούνται δίδακτρα. Τα δίδακτρα θα έθεταν ένα ακόμα αντικίνητρο, αφού το επάγγελμα από μόνο του δεν θεωρείται ότι προσφέρει ισχυρές προοπτικές εξέλιξης. Βέβαια, σημαντικό αντικίνητρο αποτελεί και το γεγονός ότι, όταν οι εργαζόμενοι παρακολουθήσουν σεμινάρια εκπαίδευσης εντός του ωραρίου εργασίας, το ημερομίσθιο είτε μειώνεται είτε δεν καταβάλλεται καθόλου.

Πάντως με τη σημερινή κατάσταση, το μόνο κίνητρο για τους εργαζομένους θα ήταν το οικονομικό, δηλαδή υψηλότερες απολαβές, αναβάθμιση θέσης (από σερβιτόρος σε μπάρμαν) ή δυνατότητα απασχόλησης σε κάποιο καλύτερο εργασιακό περιβάλλον.

«Να σας πω κάτι, αυτά πρέπει να γίνονται λίγο και να χορηγούνται κι από το κράτος, γιατί έχουμε σπουδαίο κομμάτι, δηλαδή ο τουρισμός μας και η εστίαση στην Ελλάδα, δουλεύει τόσος κόσμος μέσα και ζει από την εστίαση. Θα έπρεπε κανονικά και το κράτος κάπου να μπει μέσα σε αυτό και να κάνει τέτοιου είδους σεμινάρια και εκπαιδευτικά προγράμματα. Να μάθει ο εργαζόμενος όλα αυτά που λέμε, δηλαδή ποια είναι τα σημαντικά που πρέπει να γνωρίζει αν θέλει να εξελιχθεί, για να ανέβει». (Σ_1)

«Αυτή τη στιγμή θα ήθελα, κατά προτεραιότητα, να φτιαχτεί ένα σεμινάριο για σερβιτόρους στο κέντρο. Το πιο βασικό που πρέπει να μάθει ο σερβιτόρος είναι να πειστεί ότι το επάγγελμα αυτό δεν είναι ένα υποδεέστερο επάγγελμα, έχει μέλλον. Ότι υπάρχει μέλλον, αυτό να δούνε. Γιατί να πάει να το κάνει αν δεν έχει μέλλον;» (Σ_1)

«Ένας μεγαλύτερος μισθός φαντάζομαι ότι θα ήταν κίνητρο, δηλαδή να λέγανε τα μαγαζιά ότι όποιος έχει κάνει την τάδε εκπαίδευση, ας πούμε, θα παίρνει τον τάδε μισθό. Νομίζω, αυτό θα ήταν το μόνο κίνητρο να πάει κάποιος να κάνει μια εκπαίδευση, αν υπάρχει σε αυτό τον χώρο». (Σ_3)

«Δεν ξέρω, τα λεφτά σίγουρα θα τους έκαναν πιο θετικούς, αν βγάζεις περισσότερα χρήματα εάν το κάνεις ή κάτι τέτοιο, δεν ξέρω, σαν να παίρνεις προαγωγή, πιο επαγγελματίας ας πούμε σερβιτόρος ή μπάρμαν ή μπαρίστας». (Σ_2)

Τέλος, ως αντικίνητρο για τη συμμετοχή των σερβιτόρων στην εκπαίδευση και κατάρτιση αναφέρθηκε η ελλιπής υποστήριξη από τις επιχειρήσεις του κλάδου. Επιπλέον, ένα άλλο αντικίνητρο είναι πως οι επιχειρήσεις πραγματοποιούν την εκπαίδευση στον ελεύθερο χρόνο των εργαζομένων, χωρίς να τους αποζημιώνουν και, γενικά, χωρίς να καλύπτουν το σχετικό κόστος. Τέλος, η σκεπτικότητα των εργοδοτών να μην καταβάλουν πλήρως τις αποδοχές στον εργαζόμενο εάν αυτός συμμετάσχει σε ένα εκπαιδευτικό σεμινάριο, εντός του ωραρίου εργασίας, αποτελεί σημαντική τροχοπέδη για την περαιτέρω εργασιακή εξέλιξη και επάρκεια γνώσεων και δεξιοτήτων.

«Στο ξενοδοχείο κάθε χρόνο ένα σεμινάριο το οποίο ήταν υποχρεωτικό από τον όμιλο με συγκεκριμένες, ας πούμε, οδηγίες, οι οποίες ενδεχόμενα να ανανεώνονταν κάθε χρόνο, για το πώς λειτουργούμε γενικότερα μέσα στο ξενοδοχείο και πώς διαχειριζόμαστε τον πελάτη ανά πάσα στιγμή, όχι μόνο πάνω στον τομέα της εστίασης. Μάλλον ήταν στον ελεύθερό μας χρόνο, δεν δουλεύαμε εκείνη την ημέρα, άρα δεν πληρωνόμασταν». (ΟΕ_Σ)

4.7 Σύνοψη

Τα κύρια ευρήματα που προκύπτουν από την ποιοτική έρευνα συνοψίζονται στα εξής:

- Κύριο χαρακτηριστικό του επαγγέλματος του σερβιτόρου είναι η **άνοδος του επιπέδου των τυπικών ελάχιστων προσόντων** που ζητούνται πλέον από τους εργοδότες.

- Ως καθολικά σημαντικές δεξιότητες και ταυτόχρονα **αυτονόητες/απόλυτα απαραίτητες** για το επάγγελμα του σερβιτόρου αξιολογήθηκαν οι εξής: η **συμμόρφωση σε υγειονομικά πρωτόκολλα ασφαλείας** και ο **προσανατολισμός προς την εξυπηρέτηση του πελάτη**.
- Ως δεξιότητες που παίζουν, εξίσου, σημαντικό ρόλο για έναν σερβιτόρο, ανεξάρτητα με το πού εργάζεται, αναγνωρίστηκαν οι ακόλουθες: **ενεργητική ακρόαση**, **αντιληπτικότητα**, **υπομονή**, **συνεργατικότητα** και **επίλυση προβλημάτων**.
- Ως δεξιότητες **αρκετά σημαντικές για τη λειτουργία των καταστημάτων**, ιδιαίτερα των μεγάλων, οι οποίες, όμως, **δεν είναι πάντα απαραίτητες ή καθοριστικές** για το συγκεκριμένο επάγγελμα, εμφανίζονται οι εξής: **αποτελεσματική διαχείριση κρατήσεων**, **εφαρμογή τεχνικών κατανάλωσης και αποθήκευσης τροφίμων και ποτών** και **εφαρμογή τεχνικών πωλήσεων και μάρκετινγκ**.
- Η **χρήση συστημάτων παραγγελιοληψίας PDA** και η **φυσική αντοχή** χαρακτηρίστηκαν ως προαπαιτούμενα προσόντα που πρέπει να έχει ένας σερβιτόρος για να εξασκήσει το συγκεκριμένο επάγγελμα.
- Εκτός από τις υπό διερεύνηση δεξιότητες αναφέρθηκε, επίσης, **η ικανότητα να κάνουν και να διαχειρίζονται πολλά πράγματα ταυτόχρονα** (multitasking) καθώς και η **γνώση των προϊόντων** που διαχειρίζονται κατά τη βάρδιά τους.
- Η **εξέλιξη της τεχνολογίας** είναι ένας κύριος παράγοντας που επηρεάζει το επάγγελμα μέσα **στον χρόνο**. Είναι ορατή η μετάβαση σε ένα πιο ψηφιοποιημένο πλαίσιο παραγγελιοληψίας σε σχέση με το παρελθόν, τότε που τις παραγγελίες τις κατέγραφε με το χέρι ο σερβιτόρος. Θεωρείται, πλέον, σίγουρο ότι στο μέλλον **η τεχνολογία** θα επηρεάσει ακόμα περισσότερο με την εφαρμογή νέων συσκευών ή εφαρμογών ή συστημάτων παραγγελιοληψίας.
- Φαίνεται ότι η πανδημία COVID-19 **έπληξε πολύ έντονα το συγκεκριμένο επάγγελμα** εξαιτίας των περιοριστικών μέτρων αλλά και των κανόνων υγιεινής και ασφάλειας που εφαρμόσθηκαν κατά την πρώτη περίοδο μετά την επαναλειτουργία της εστίασης.
- Δεν αναφέρθηκε η ύπαρξη κάποιου εκπαιδευτικού οργανισμού ή εκπαιδευτικού προγράμματος (κρατικού ή ιδιωτικού) που να παρέχει εκπαίδευση σε σερβιτόρους. Η εκπαίδευση στο επάγγελμα φαίνεται να γίνεται κυρίως μέσω της **εργασιακής εμπειρίας**.

- Τέλος, σημαντικό εύρημα αποτελεί το γεγονός ότι ορισμένοι συμμετέχοντες ανέφεραν τη **μη καταβολή** των ημερήσιων αποδοχών τους από τους εργοδότες τους σε περίπτωση που συμμετάσχουν σε κάποιο εκπαιδευτικό σεμινάριο εντός του ωραρίου εργασίας τους.

Ποσοτική ανάλυση του συστήματος δεξιοτήτων στο επάγγελμα 5131 «Σερβιτόροι»

5

Στο πλαίσιο της ποσοτικής διερεύνησης του συστήματος δεξιοτήτων στο επάγγελμα του σερβιτόρου, ως εργαλείο συλλογής δεδομένων επιλέχθηκε το δομημένο ερωτηματολόγιο, το οποίο συμπληρώθηκε ανώνυμα από τους εργαζομένους και περιλαμβάνει ερωτήματα κλειστού τύπου. Η χρήση ερωτηματολογίου επιλέχθηκε ως η προσφορότερη λόγω των δυνατοτήτων που εξασφαλίζει για τη γρήγορη συλλογή ικανοποιητικού πλήθους δεδομένων και τη σχετικά εύκολη οργάνωση, την κωδικοποίηση και την ανάλυσή τους, σημαντικά χαρακτηριστικά λόγω των χρονικών περιορισμών της έρευνας.

Όσον αφορά τη δομή του ερωτηματολογίου, αυτό βασίστηκε ιδιαίτερα στο αντίστοιχο που είχε χρησιμοποιηθεί στην πρώτη φάση του έργου, που αφορούσε τη διερεύνηση του συστήματος δεξιοτήτων σε 10 επαγγέλματα. Η κύρια διαφορά είναι ότι, στην παρούσα εκδοχή του, ο αριθμός των ερωτήσεων περιορίστηκε από τις 29 στις 21 ερωτήσεις προκειμένου να μειωθεί ο χρόνος συμπλήρωσης, λαμβάνοντας υπόψη το πλήθος και την ετερογένεια των υπό διερεύνηση 25 επαγγελμάτων στη δεύτερη φάση του έργου. Επιπρόσθετες διαφοροποιήσεις προέκυψαν και ως προς τη διατύπωση κάποιων ερωτήσεων, ιδίως ως προς το ζήτημα της οριζόντιας αναντιστοιχίας δεξιοτήτων (βλ. Ερώτηση 1 στο ερωτηματολόγιο). Ακόμα, στην παρούσα εκδοχή συμπεριελήφθησαν ερωτήσεις που σχετίζονται με τις επιπτώσεις της πανδημίας COVID-19 στις δεξιότητες, καθώς και με τις προτιμήσεις απέναντι στη διά ζώσης και εξ αποστάσεως εκπαίδευση. Σημειώνεται ότι ο αναγνώστης μπορεί να δει το σύνολο του ερωτηματολογίου στο Παράρτημα ΙΙΙ.

Στο Σχήμα 5.1 παρουσιάζονται τα βήματα κατασκευής του εργαλείου διάγνωσης, παρακολούθησης και ανάλυσης εξελίξεων και μεταβολών δεξιοτήτων για το επάγγελμα 5131 «Σερβιτόροι», και συνοψίζεται η μεθοδολογία

ΣΧΗΜΑ 5.1

Η διαδικασία κατασκευής του ερωτηματολογίου



που υιοθετήθηκε στην τελική εφαρμογή του εργαλείου. Τα τρία πρώτα βήματα (συγκριτική αξιολόγηση, ανάλυση παραμέτρων και επιλογή ερωτήσεων) αναλύονται εκτενώς στην Ενότητα 5.1. Ακολουθούν ζητήματα που σχετίζονται με την πιλοτική εφαρμογή και την κατασκευή του τελικού ερωτηματολογίου, καθώς και με τη δειγματοληψία και τον διαμοιρασμό του ερωτηματολογίου (Ενότητα 5.2). Τέλος, στην Ενότητα 5.3 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της ποσοτικής έρευνας.

5.1 Κατασκευή του εργαλείου διάγνωσης, παρακολούθησης και ανάλυσης εξελίξεων και μεταβολών δεξιοτήτων για το επάγγελμα 5131 «Σερβιτόροι»

Μεταξύ ενός σχετικά μεγάλου εύρους μεταβλητών που έχουν χρησιμοποιηθεί σε αντίστοιχες έρευνες διερεύνησης αναγκών σε δεξιότητες (ή διερεύνησης προσφοράς δεξιοτήτων) επιλέξαμε εκείνες που αφενός συνάδουν καλύτερα με την ανάγκη διενέργειας ενός σύντομου και εύχρηστου ερωτηματολογίου, αφετέρου

εξυπηρετούν πολλαπλούς στόχους σε ό,τι αφορά ευρύτερα τη θεώρηση του ΙΝΕ ΓΣΕΕ ως προς την ανάλυση του συστήματος δεξιοτήτων. Οι τελικές μεταβλητές που επιλέχθηκαν σε συνάρτηση με τη δομή του ερωτηματολογίου παρουσιάζονται αναλυτικά στις επόμενες υποενότητες σύμφωνα με το θεωρητικό πλαίσιο του Κεφαλαίου 2, όπως συνοψίζεται στο Σχήμα 2.1.

Το ερωτηματολόγιο στο επάγγελμα 5131«Σερβιτόροι» συγκροτήθηκε συνολικά από 21 ερωτήσεις, οι οποίες προσδιορίζουν 126 μεταβλητές και ήταν διάρκειας περίπου 15 λεπτών. Σ' αυτό περιλαμβάνονταν δύο μέρη: στο πρώτο μέρος εντάσσονται οι ερωτήσεις που εμπίπτουν στους τρεις άξονες του θεωρητικού υπόβαθρου της έρευνας (συνολικά 15 ερωτήσεις που προσδιορίζουν 110 μεταβλητές), ενώ στο δεύτερο μέρος συμπεριλαμβάνονται ερωτήσεις για την καταγραφή των δημογραφικών χαρακτηριστικών του δείγματος (6 ερωτήσεις, 16 μεταβλητές).

5.1.1 Επιλογή μεταβλητών για την εξέταση των δομικών παραγόντων που επιδρούν στην απόκτηση δεξιοτήτων (Άξονας 1)

Οι δομικοί παράγοντες προσδιορισμού των δεξιοτήτων σε ένα επάγγελμα είναι δύσκολο να αποτυπωθούν αποκλειστικά με τα εργαλεία μιας έρευνας επισκόπησης με τη χρήση ερωτηματολογίου. Εξάλλου, για τον λόγο αυτό, η συγκεκριμένη μελέτη αξιοποιεί τόσο δευτερογενείς πηγές όσο και έναν συνδυασμό ποιοτικών (βλ. Κεφάλαιο 4) και ποσοτικών μεθόδων. Ως προς την επιλογή ερωτήσεων που θα βοηθούσαν στην εξέταση τόσο του Άξονα 1 του αναλυτικού πλαισίου όσο και των άλλων δύο αξόνων (βλ. Σχήμα 2.1), αξιοποιήθηκαν μεταβλητές που χρησιμοποιούνται από μεγάλες συγκριτικές έρευνες (όπως οι «Skills Panorama» του Ευρωπαϊκού Κέντρου για την Ανάπτυξη της Επαγγελματικής Κατάρτισης [CEDEFOP], «World Values Survey» [WVS], «European Social Survey» [ESS], «Survey of Adult Skills» [PIAAC], «European Working Conditions Surveys» [EWCS]) ή από συναφείς έρευνες σε εθνικό επίπεδο. Η χρήση ερωτήσεων (items) που προέρχονται από τέτοιες πηγές δίνει το πλεονέκτημα μιας καλύτερης εκ των υστέρων (ex post) αξιολόγησης της έρευνας. Για τον ίδιο λόγο, οι κατηγορίες των υπό εξέταση μεταβλητών είναι χρήσιμο να είναι συμβατές με κατηγορίες που χρησιμοποιούν δημόσιες αρχές, όπως είναι το Εθνικό Ινστιτούτο Εργασίας και Ανθρώπινου Δυναμικού (ΕΙΕΑΔ), η ΕΛΣΤΑΤ, ο ΟΑΕΔ κ.ά. Από την άλλη πλευρά, πρέπει να έχουμε υπόψη τις ιδιαιτερότητες του πληθυσμού στόχου (κυρίως εργαζόμενοι μισθωτοί ιδιωτικού τομέα, αυτοαπασχολούμενοι, εργοδότες και όχι γενικός πληθυσμός) και το ζητούμενο, που είναι η διερεύνηση συγκεκριμένων δεξιοτήτων.

Έπειτα από αυτή την αρχική παρατήρηση, στη συνέχεια, παρουσιάζονται πιο αναλυτικά οι ερωτήσεις που χρησιμοποιήθηκαν για την εξέταση των παραγόντων που εμπίπτουν στον Άξονα 1 του θεωρητικού υπόβαθρου της έρευνας. Αυτές αφορούν κυρίως χαρακτηριστικά που παραπέμπουν στη δομή της αγοράς εργασίας, στις τεχνολογικές αλλαγές που επιδρούν στο επάγγελμα του ερωτώμενου καθώς και στις καταλυτικές επιπτώσεις της πανδημίας COVID-19 στο επάγγελμα. Ταυτόχρονα, ερευνάται εάν η αναγκαστική μεταστροφή της εκπαίδευσης από διά ζώσης σε εξ αποστάσεως, που προκλήθηκε από τα περιοριστικά μέτρα της πανδημίας COVID-19, μετασχημάτισε και τις προτιμήσεις των εργαζομένων ως προς τον χώρο που διεξάγεται η εκπαιδευτική διαδικασία. Επίσης, η σχέση εργασίας (πλήρους απασχόλησης, μερικής απασχόλησης, ορισμένου χρόνου κ.ά.) και ο βαθμός αυτονομίας στην εργασία συνιστούν παράγοντες που προσδιορίζουν την ποιότητα της απασχόλησης. Από αυτή τη σκοπιά, μας ενδιαφέρει να δούμε τον βαθμό και τον τρόπο με τους οποίους οι παραπάνω παράγοντες σχετίζονται: α) με την κατοχή δεξιοτήτων που θεωρούνται αναγκαίες για το επάγγελμα, και β) με τις διαδρομές απόκτησής τους, λαμβάνοντας υπόψη και τις νέες μορφές μάθησης που επέφερε η διεύρυνση της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης.

Ειδικά, όσον αφορά την εκτίμηση του κινδύνου από συστήματα αυτοματοποίησης, επιλέχθηκαν ερωτήσεις που καταγράφουν: α) την έκθεση του εργαζομένου σε αλλαγές (όπως τεχνολογία, μέθοδοι και πρακτικές εργασίας, αλλαγές σε προϊόντα/υπηρεσίες, αλλαγές στη συχνότητα των συναλλαγών), και β) τον βαθμό ρουτίνας του επαγγέλματος, όπως εξετάζεται στο πλαίσιο της πανευρωπαϊκής έρευνας EWCS.

Καταλήγοντας, όπως έχουμε ήδη σημειώσει, όλες οι παραπάνω ερωτήσεις κρίθηκαν σημαντικές, καθώς, σε συνδυασμό με το επίπεδο δεξιοτήτων που κατέχουν τα υποκείμενα (Άξονας 3), μπορούμε να προσεγγίσουμε ολιστικά τους παράγοντες που παρεμποδίζουν (ή ενθαρρύνουν) την αναβάθμιση δεξιοτήτων και την καταρτισιμότητα (trainability) του εργαζομένου.

5.1.2 Επιλογή μεταβλητών για την εξέταση των ατομικών χαρακτηριστικών των εργαζομένων και των χαρακτηριστικών της επιχείρησης (Άξονας 2)

Σε συνέχεια των παραπάνω, και με στόχο τη συλλογή στοιχείων που φωτίζουν καλύτερα τη σχέση ατομικών χαρακτηριστικών και δομής της έρευνας, επιλέχθηκαν ερωτήσεις που αποτυπώνουν το φύλο, την ηλικία, το εκπαιδευτικό επίπεδο

και την εργασιακή εμπειρία (στη συγκεκριμένη επιχείρηση αλλά και συνολικά στο επάγγελμα). Επιπλέον, καταγράφηκε η μορφολογία των επιχειρήσεων στις οποίες εργάζονται οι συμμετέχοντες. Ειδικότερα, επιλέχθηκαν ερωτήσεις που αποτυπώνουν: α) το μέγεθος της επιχείρησης, και β) την ακριβή θέση των εργαζομένων στο επάγγελμα.

Πιο συγκεκριμένα, πέραν του επιπέδου τυπικής εκπαίδευσης που κατέχουν οι εργαζόμενοι, θεωρούμε εξίσου σημαντικές τις διαδρομές απόκτησης και αναβάθμισης δεξιοτήτων μέσω και της μη τυπικής εκπαίδευσης.[13] Για την ακριβέστερη ανάλυση των εν λόγω διαδρομών στη διάρκεια του χρόνου, επιλέχθηκαν συναφείς ερωτήσεις που τις αποτυπώνουν: α) σε ορίζοντα διετίας, και β) από τη στιγμή της πρόσληψης στον τελευταίο εργοδότη. Στο παραπάνω πλαίσιο εξετάζεται η υποστήριξη που παρείχε ο εργοδότης ή άλλοι δημόσιοι ή ιδιωτικοί οργανισμοί, καθώς και ο βαθμός παρακίνησης του ίδιου του εργαζομένου.

Τέλος, στο ερωτηματολόγιο περιλαμβάνεται ερώτηση σχετικά με τυχόν οριζόντια ή κάθετη κινητικότητα του ερωτώμενου μέσα στην εταιρεία στην οποία εργάζεται. Η συγκεκριμένη ερώτηση μπορεί να εξεταστεί ως προς την πλευρά των ατομικών χαρακτηριστικών που επιδρούν στις δεξιότητες, αλλά και συνολικά σε σχέση με τη δομή της αγοράς εργασίας στο συγκεκριμένο επάγγελμα και το κατά πόσο αυτό διευκολύνει την κινητικότητα του εργαζομένου στο οργανόγραμμα της εταιρείας.

5.1.3 Επιλογή μεταβλητών για τη διερεύνηση δεξιοτήτων (Άξονας 3)

Η εξέταση των δεξιοτήτων, ο αντιλαμβανόμενος βαθμός επάρκειας και οι τρόποι απόκτησης/αναβάθμισής τους διερευνώνται μέσα από αρκετές ερωτήσεις και σε διάφορα επίπεδα στο πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου, που είναι και το πιο απαιτητικό για τους συμμετέχοντες. Συγκεκριμένα, οι ερωτώμενοι καλούνται να επιλέξουν εάν η τρέχουσα θέση εργασίας των συμμετεχόντων απαιτεί ίδιο (ή παραπλήσιο) γνωστικό αντικείμενο με αυτό που έχουν σπουδάσει. Ακολούθως, εξετάζεται ο βαθμός που θεωρούν ότι διαθέτουν και αυτός που απαιτείται για καθεμία από τις δεκατρείς δεξιότητες που η βιβλιογραφική έρευνα ανέδειξε ως σημαντικές (βλ. Κεφάλαιο 3, αλλά και παρακάτω, Ενότητα 5.3.3).

Επίσης, οι συμμετέχοντες καλούνται να απαντήσουν για το εάν το γενικό επίπεδο των δεξιοτήτων τους έχει υποβαθμιστεί, έχει αναβαθμιστεί ή έχει παραμείνει ίδιο από τη στιγμή της πρόσληψής τους στην επιχείρηση στην οποία

13. Η διαφορά των δύο μορφών εκπαίδευσης αναλύεται στον Πίνακα 2.1.

εργάζονται, ενώ θα διερευνηθεί και ο βαθμός αντιστοίχισής τους με τις ανάγκες της εργασίας. Τέλος, ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στη διερεύνηση του βαθμού στον οποίο καθεμία από τις υπό εξέταση δεξιότητες αντιμετωπίζει τον κίνδυνο να απαξιωθεί στο πλαίσιο της ανάπτυξης της ψηφιακής οικονομίας.

5.2 Προετοιμασία για τη διεξαγωγή ποσοτικής έρευνας για το επάγγελμα 5131 «Σερβιτόροι»

Για την εγκυρότητα και την αξιοπιστία του εργαλείου, στην πρώτη φάση του έργου πραγματοποιήθηκαν δοκιμαστικές (πιλοτικές) συνεντεύξεις ώστε να υπάρχει σαφήνεια στις ερωτήσεις. Συμπληρώθηκαν συνολικά δεκαπέντε πιλοτικά ερωτηματολόγια, τα οποία στη συνέχεια εξαιρέθηκαν από το τελικό δείγμα της έρευνας. Η πιλοτική εφαρμογή αξιολογήθηκε, όπως συνηθίζεται, σύμφωνα με ορισμένα βασικά κριτήρια, όπως το ποσοστό μη ανταπόκρισης, η ποιότητα της καταγραφής απαιτούμενων πληροφοριών, η διάρκεια της συνέντευξης και η ικανότητα των ερωτώμενων να ακολουθούν τις οδηγίες του ερευνητή. Τα σχόλια και οι παρατηρήσεις που έγιναν, τόσο στο πλαίσιο της πιλοτικής εφαρμογής του ερωτηματολογίου όσο και στη διαδικασία εκπαίδευσης και στις συναντήσεις της ομάδας έργου, λήφθηκαν σοβαρά υπόψη στη σύνταξη του ερωτηματολογίου που χρησιμοποιήθηκε στην πρώτη φάση του έργου και στο οποίο, όπως ήδη αναφέρθηκε, βασίστηκε το παρόν ερωτηματολόγιο (βλ. Παράρτημα ΙΙΙ).

Ο πληθυσμός στόχος αποτελείται από άτομα άνω των 18 ετών που εργάζονται ως σερβιτόροι στο σύνολο της επικράτειας. Πιο συγκεκριμένα, για το επάγγελμα 5131 «Σερβιτόροι» προσεγγίστηκαν 200 άτομα από όλη την Ελλάδα μέσω δειγματοληψίας κρίσης ή σκοπιμότητας,[14] η οποία πραγματοποιήθηκε από τις εταιρείες Alco και Prorata. Ωστόσο, πρέπει να σημειωθεί ότι η ερευνητική ομάδα δεν συνηγορεί υπέρ οποιασδήποτε στατιστικής γενίκευσης σε οποιονδήποτε πληθυσμό πέρα από το δείγμα που συμμετείχε στην έρευνα. Τέλος, η συγκεκριμένη έρευνα μπορεί να αποτελέσει προπομπό για μια μελλοντική έρευνα, με χρήση δειγματοληψίας πιθανοτήτων, η οποία είναι στενά συνδεδεμένη με την εξωτερική εγκυρότητα ή τη δυνατότητα γενίκευσης των ευρημάτων.

14. Η επιλογή του δείγματος γίνεται με βάση ορισμένα χαρακτηριστικά του πληθυσμού τα οποία είναι γνωστά εκ των προτέρων. Ο ερευνητής επιλέγει το δείγμα με βάση τη δική του αντίληψη (εσκεμμένη υποκειμενική επιλογή του δείγματος) και δημιουργεί ένα «υποκειμενικά» αντιπροσωπευτικό δείγμα. Η επιλογή του δείγματος υπόκειται στην κρίση του ερευνητή (Ξεκαλάκη, 1995).

Η συλλογή δεδομένων διεξήχθη κατά την περίοδο Μάιος-Ιούνιος 2022. Η επιλογή των ερευνητών έγινε έπειτα από αξιολόγηση ειδικής δοκιμαστικής περιόδου 30 ημερών, που ακολούθησε την παρακολούθηση σεμιναρίων συνολικής διάρκειας 18 ωρών. Πριν από την έναρξη κάθε έρευνας οι ερευνητές παρακολούθησαν εκπαίδευση διάρκειας 2 ωρών, με αντικείμενο την ανάλυση των σκοπών και στόχων της έρευνας, τη δειγματοληψία, καθώς και τους τρόπους χειρισμού του ερωτηματολογίου. Τη θεωρητική αυτή εκπαίδευση, ακολούθησε πρακτική άσκηση διάρκειας 1 ώρας, με συνεντεύξεις για εξάσκηση και διόρθωση εάν και όπου χρειαζόταν.

Στη συνέχεια, η διανομή του ερωτηματολογίου πραγματοποιήθηκε διαδικτυακά, από τις δύο εταιρείες μέσω διαδικτυακής εφαρμογής, προκειμένου να επιταχυνθεί η διαδικασία συλλογής των δεδομένων, να διασφαλιστεί απολύτως η ανωνυμία των απαντήσεων και να δοθούν στους συμμετέχοντες δυνατότητες επιλογής ως προς την κατανομή του χρόνου συμπλήρωσής του. Στο σημείο αυτό πρέπει να σημειωθεί ότι κατά τη διεξαγωγή της έρευνας τηρήθηκαν οι βασικές αρχές της ηθικής και δεοντολογίας έρευνας στη βάση αυστηρών πρωτοκόλλων εμπιστευτικότητας. Όλοι οι συμμετέχοντες έλαβαν διαδικτυακά επίσημη επιστολή εκ μέρους του ΙΝΕ ΓΣΕΕ σχετικά με τους λόγους για τους οποίους ήταν απαραίτητη η συμμετοχή τους. Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε για τη συλλογή των δεδομένων περιείχε εισαγωγικό σημείωμα, με σαφή αναφορά στον σκοπό και στο πλαίσιο ανάπτυξης της έρευνας και στην ανώνυμη, εμπιστευτική και εθελοντική φύση της, καθώς και ρητή αναφορά στην ισχύουσα εθνική νομοθεσία για την προστασία των προσωπικών δεδομένων.[15] Στη συλλογή ερωτηματολογίων, οι συμμετέχοντες είχαν τη δυνατότητα να ζητήσουν επιπρόσθετες διευκρινίσεις από τους ερευνητές ή να αποχωρήσουν σε οποιοδήποτε στάδιο της έρευνας. Επιπλέον, οι συμμετέχοντες είχαν πρόσβαση στους ορισμούς των υπό διερεύνηση δεξιοτήτων μέσω αναδυόμενων παραθύρων στο ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο. Τέλος, να σημειωθεί πως η ενημέρωση έγινε είτε τηλεφωνικά, είτε μέσω ειδικά διαμορφωμένου κειμένου, του οποίου η ανάγνωση από τον συμμετέχοντα ήταν υποχρεωτική, εντός των συνδέσμων που συμπληρώνεται το ερωτηματολόγιο.

---

15. Πιο αναλυτικά η διεξαγωγή της έρευνας έγινε σύμφωνα με: α) τον Κώδικα Δεοντολογίας της ESOMAR, β) τον Κώδικα Επαγγελματικής Πρακτικής του ΣΕΔΕΑ, γ) τον Κώδικα Ποιοτικού Ελέγχου Συλλογής Στοιχείων (ΠΕΣΣ) του ΣΕΔΕΑ, δ) Τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, και ε) τους κανόνες δημοσιότητας και τις προδιαγραφές πληροφόρησης και επικοινωνίας που θέτει ο Επικοινωνιακός Οδηγός ΕΣΠΑ 2014-2020 και η Στρατηγική Επικοινωνίας του ΕΠ «Ανταγωνιστικότητα, Επιχειρηματικότητα και Καινοτομία 2014-2020».

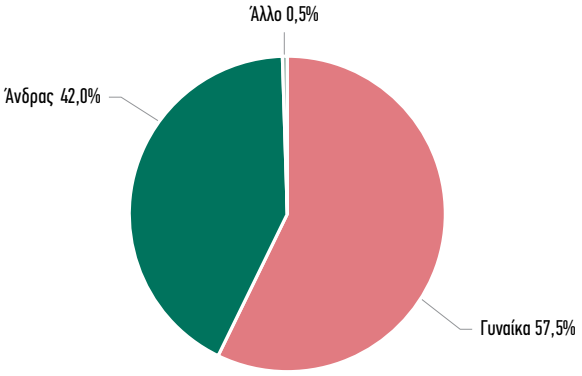
5.3 Παρουσίαση των ερευνητικών ευρημάτων

5.3.1 Γενικά κοινωνικοδημογραφικά στοιχεία του δείγματος

Κατ' αρχάς, εξετάζονται τα κοινωνικοδημογραφικά στοιχεία του δείγματος. Στο Γράφημα 5.1 συνοψίζεται η κατανομή του δείγματος ανά φύλο. Περισσότεροι από τους μισούς συμμετέχοντες στο δείγμα (57,5%) είναι γυναίκες, ενώ το 42% είναι άνδρες. Επιπλέον, ένα άτομο (0,5% του δείγματος) δεν προσδιόρισε σε ποιο φύλο ανήκει.

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.1

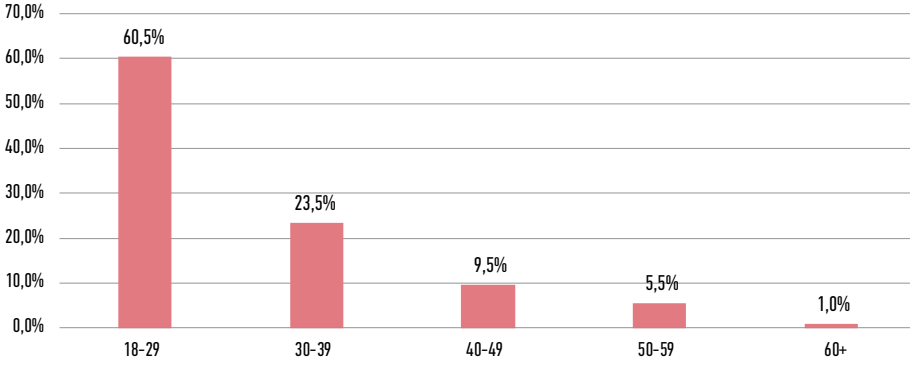
Κατανομή του φύλου των συμμετεχόντων



Σε ό,τι αφορά την ηλικία των συμμετεχόντων στο δείγμα (Γράφημα 5.2), περίπου οι 6 στους 10 βρίσκονται στις αρχές της πιο παραγωγικής τους ηλικίας, μεταξύ 18 και 29 ετών, ενώ, επίσης, ένα υψηλό ποσοστό (23,5%) που απασχολείται στο επάγγελμα είναι μεταξύ 30 και 39 ετών. Οι ηλικίες από 40 έως 49 ετών αποτελούν το 9,5% του δείγματος, όπως, αντίστοιχα, το 5,5% των ερωτηθέντων δηλώνει μεταξύ 50 και 59 ετών. Μόλις δύο άτομα (το 1% του δείγματος) αναφέρουν ότι ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα άνω των 60 ετών. Ο μέσος όρος ηλικίας των ερωτώμενων ήταν τα 30,55 έτη (τυπική απόκλιση = 9,20, ελάχιστο = 19, μέγιστο = 63). Αποτιμώντας το Γράφημα 5.2, το γεγονός ότι η ευρεία πλειονότητα των συμμετεχόντων κατατάσσεται στη νεαρότερη ηλικιακή κλίμακα, σε συνδυασμό με τις περιορισμένες απαιτήσεις σε τυπικά προσόντα (βλ. την ανάλυση του Κεφαλαίου 4), αναδεικνύει πως το επάγγελμα του σερβιτόρου λειτουργεί ως μια κατεξοχήν πύλη εισόδου των νέων στην αγορά εργασίας.

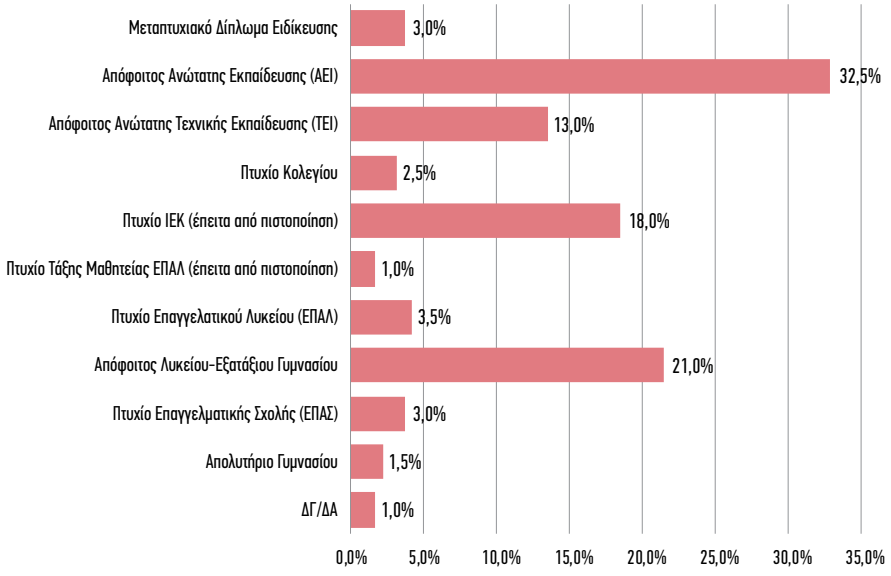
ΓΡΑΦΗΜΑ 5.2

Κατανομή της ηλικιακής κατηγορίας συμμετεχόντων



ΓΡΑΦΗΜΑ 5.3

Ανώτερο επίπεδο εκπαίδευσης που έχει ολοκληρωθεί επιτυχώς



Στο Γράφημα 5.3 αποτυπώνεται αναλυτικά η σύνθεση των εκπαιδευτικών προσόντων του δείγματος. Η πολυπληθέστερη ομάδα είναι οι απόφοιτοι Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΑΕΙ) με 32,5%. Ακολουθούν οι κάτοχοι απολυτηρίου Λυκείου-Εξατάξιου Γυμνασίου με 21%, όσοι κατέχουν πτυχίο ΙΕΚ με 18% και οι απόφοιτοι Ανώτατης Τεχνικής Εκπαίδευσης (ΤΕΙ) με 13%. Όπως γίνεται αντιληπτό, οι συμμε-

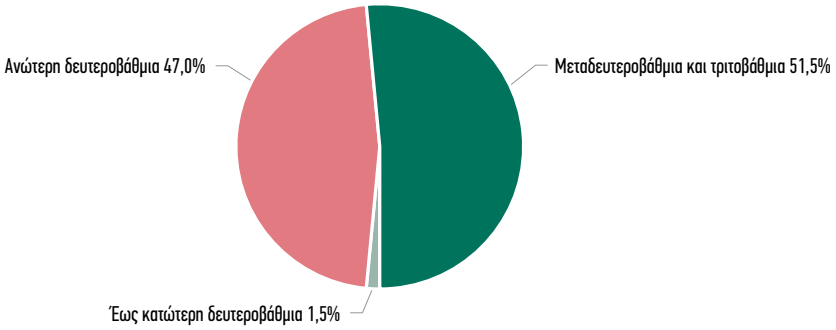
τέχοντες κατέχουν υψηλή εκπαίδευση συγκριτικά με τις απαιτήσεις του επαγγέλματος, καθώς ένα μεγάλο ποσοστό προέρχεται από την τριτοβάθμια εκπαίδευση. Ορισμένες αιτίες αυτής της αναντιστοιχίας συζητήθηκαν στο Κεφάλαιο 3.

Στο Γράφημα 5.4 παρουσιάζεται η ίδια εικόνα, αλλά με ομαδοποίηση σε τρεις κατηγορίες προσόντων.[16] Ειδικότερα, το Γράφημα 5.4 παρουσιάζει δεδομένα σχετικά με τα επίπεδα εκπαίδευσης στα οποία αντιστοιχούν οι τίτλοι σπουδών των συμμετεχόντων. Το ποσοστό εκείνων που διαθέτει υψηλή εκπαίδευση (μεταδευτεροβάθμια και τριτοβάθμια) είναι σαφώς το μεγαλύτερο με τιμή 51,5%, ενώ το ποσοστό εκείνων που διαθέτει μεσαία εκπαίδευση (σπουδές ανώτερης δευτεροβάθμιας) είναι λίγο μικρότερο (47%). Μόνο ένα μικρό ποσοστό 1,5% διαθέτει χαμηλή εκπαίδευση (έως κατώτερη δευτεροβάθμια).

Σχετικά με τη θέση στο επάγγελμα (Γράφημα 5.5), οι περισσότεροι από τους συμμετέχοντες (96,5%) δήλωσαν ότι είναι μισθωτοί, ενώ ελάχιστοι (μόλις το 1,5%) ανέφεραν ότι είναι αυτοαπασχολούμενοι με προσωπικό (3 άτομα). Εξίσου ελάχιστοι από τους ερωτώμενους (1%) δήλωσαν ότι είναι βοηθοί σε οικογενειακή επιχείρηση και σε ίδιο ποσοστό (1% – δηλαδή 2 άτομα) ήταν αυτοί που δεν προσδιόρισαν τη θέση τους στο επάγγελμα (Άλλο).

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.4

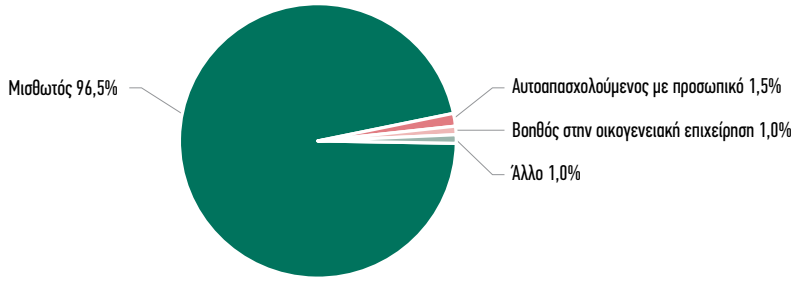
Ανώτερο επίπεδο εκπαίδευσης που έχει ολοκληρωθεί επιτυχώς (τρεις κατηγορίες)



16. Η παρούσα ομαδοποίηση προσόντων σε τρεις κατηγορίες επιπέδων ISCED (0-2, 3-4, 5-8) υιοθετείται από την ΕΛΣΤΑΤ αλλά και από τον Μηχανισμό Διάγνωσης Αναγκών (βλ. σχετικά Κεφάλαιο 3) και βασίζεται στην ταξινόμηση που παρέχει το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων (διαθέσιμο στον σύνδεσμο: https://www.eoppep.gr/index.php/el/qualification-certificate/national-qualification-framework). Ο πίνακας με τα πλήρη δεδομένα παρατίθεται στο Παράρτημα IV.

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.5

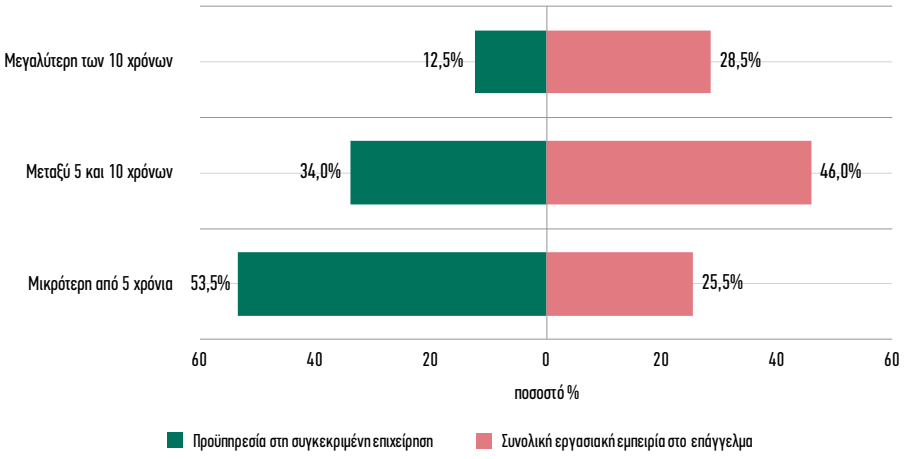
Θέση στο επάγγελμα



Ενδιαφέρον παρουσιάζουν τα στοιχεία σχετικά με την εργασιακή εμπειρία των συμμετεχόντων του δείγματος (Γράφημα 5.6). Ως προς την εργασιακή εμπειρία που κατέχει ο ερωτώμενος τη στιγμή της έρευνας στον τρέχοντα εργοδότη, το 53,5% δηλώνει προϋπηρεσία μικρότερη από 5 έτη, το 34% κατέχει προηγούμενη εμπειρία από 5 έως 10 έτη και το 12,5% παρουσιάζει προϋπηρεσία μεγαλύτερη των 10 ετών. Οι συμμετέχοντες κατά μέσο όρο εργάζονταν 5,53 έτη (τυπική απόκλιση = 6,03, ελάχιστο = 1, μέγιστο = 36) στον τρέχοντα εργοδότη.

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.6

Προϋπηρεσία στη συγκεκριμένη επιχείρηση και συνολική εργασιακή εμπειρία στο επάγγελμα

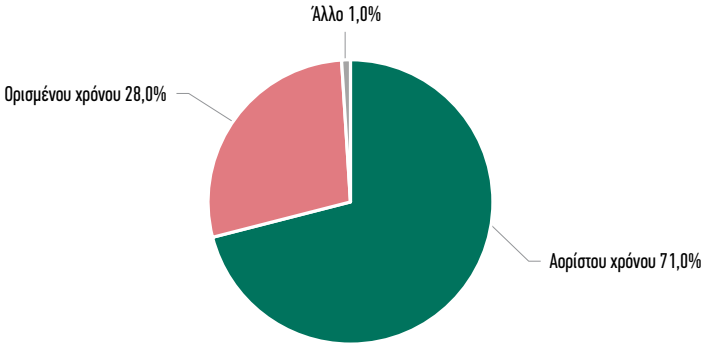


Η εικόνα είναι ελαφρώς διαφορετική όταν εξετάζεται (Γράφημα 5.6) η συνολική εργασιακή εμπειρία των συμμετεχόντων. Συγκεκριμένα, συνολική εργασιακή εμπειρία μεταξύ 5 και 10 χρόνων έχει το 46% του δείγματος, μεγαλύτερη των 10 ετών παρουσιάζει το 28,5%, ενώ μικρότερη των 5 ετών το 25,5%. Η συνολική εργασιακή εμπειρία στο υπό διερεύνηση επάγγελμα είναι κατά μέσο όρο 9,39 έτη (τυπική απόκλιση = 8,06, ελάχιστο = 1, μέγιστο = 44).

Το σχετικά υψηλό ποσοστό συμβάσεων ορισμένου χρόνου (28%) (Γράφημα 5.7)[17] αποτελεί μια ένδειξη πιθανής κινητικότητας εντός του επαγγέλματος. Οι συμβάσεις ορισμένου χρόνου δεν προσφέρουν πλήρη εργασιακή ασφάλεια, με αποτέλεσμα οι εργαζόμενοι να αναζητούν θέσεις αορίστου χρόνου σε διαφορετικό εργοδότη. Αντιθέτως, το ποσοστό συμβάσεων αορίστου χρόνου (71%) βρίσκεται σαφώς χαμηλότερα από τον εθνικό μέσο όρο.[18] Σε γενικές γραμμές, όπως προκύπτει με βάση τα στοιχεία, το επάγγελμα του σερβιτόρου χαρακτηρίζεται από υψηλότερη εργασιακή ανασφάλεια/επισφάλεια, αφού οι συμβάσεις ορισμένου χρόνου κάποιες φορές δεν ανανεώνονται και, ως εκ τούτου, δημιουργείται μεγαλύτερη αβεβαιότητα στον εργαζόμενο για το μέλλον. Επιπλέον, πολλοί σερβιτόροι εργάζονται σε τουριστικές περιοχές ώστε ο χρόνος των συμβάσεών τους να καθορίζεται από τη διάρκεια της τουριστικής περιόδου.

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.7

Είδος σύμβασης



17. Η απάντηση «Άλλο» στην ερώτηση για τη σχέση εργασίας επιλέχθηκε από δύο συμμετέχοντες.

18. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι, σύμφωνα με τα στοιχεία της Έρευνας Εργατικού Δυναμικού, για το έτος 2022 το ποσοστό των μισθωτών εργαζομένων με προσωρινή ή με σύμβαση ορισμένου χρόνου εκτιμάται στο 10,1%. Ωστόσο, θα πρέπει να επισημάνουμε ότι οι δύο μετρήσεις δεν είναι ευθέως συγκρίσιμες μεταξύ τους λόγω του διαφορετικού τρόπου δειγματοληψίας.

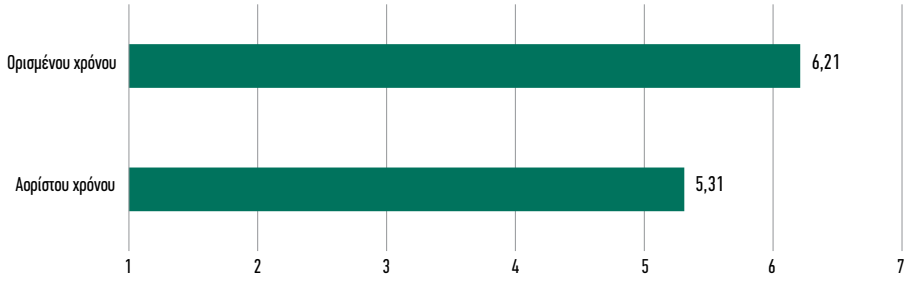
Τα παραπάνω στοιχειοθετούν σημαντική παρουσία ευέλικτων μορφών εργασίας στο δείγμα, κάτι που μάλλον συνδέεται με την κινητικότητα στην εργασία, η οποία χαρακτηρίζει σε υψηλό βαθμό το επάγγελμα (βλ. Κεφάλαιο 4).

Η εξωτερική-ποσοτική ευελιξία, η οποία δεν αποκλείει άλλες μορφές ευελιξίας που δεν εξετάζονται εδώ (π.χ. στους μισθούς), φαίνεται πως αφορά τους λιγότερο έμπειρους εργαζομένους σε μια επιχείρηση. Σημειώνουμε εδώ ότι η εξωτερική-ποσοτική ή αριθμητική ευελιξία συνδέεται στενά με την εκτεταμένη χρήση ευέλικτων μορφών απασχόλησης, όπως μερική απασχόληση, συμβάσεις έργου, συμβάσεις ορισμένου χρόνου, φασόν, περιστασιακή απασχόληση αλλά και εφαρμογές τηλεργασίας (Γεωργακοπούλου, 1998: 6). Στο Γράφημα 5.8 παρατηρούμε ότι ο μέσος χρόνος προϋπηρεσίας στην τρέχουσα επιχείρηση για τις συμβάσεις ορισμένου χρόνου (6,21 έτη) είναι σαφώς μεγαλύτερος σε σύγκριση με τις συμβάσεις αορίστου χρόνου (5,31 έτη). Και εδώ αναδεικνύεται ότι οι εργοδότες δεν συνάπτουν εύκολα συμβάσεις αορίστου χρόνου, οι οποίες, πέρα από την εργασιακή ασφάλεια των εργαζομένων, προσφέρουν και περισσότερα δικαιώματα στην εργασία.

Η ευελιξία των εργασιακών σχέσεων στους σερβιτόρους φαίνεται πως δεν αφορά μόνο τη χρονική διάρκεια της σύμβασης αλλά και το ωράριο εργασίας, καθώς το ποσοστό των εργαζομένων μερικής απασχόλησης βρίσκεται συνολικά πολύ υψηλότερα από τον εθνικό μέσο όρο.[19] Συγκεκριμένα, όπως μπορούμε να

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.8

Μέσος χρόνος προϋπηρεσίας στην επιχείρηση ανά τύπο σύμβασης (σε έτη)



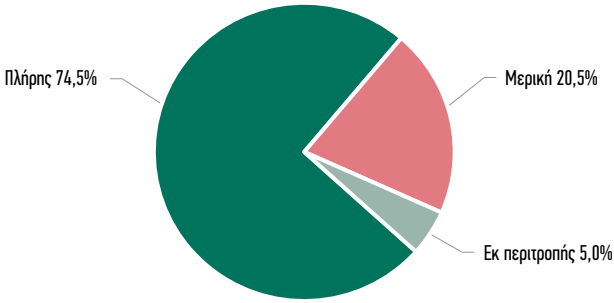
19. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι, σύμφωνα με τα στοιχεία της Έρευνας Εργατικού Δυναμικού, για το έτος 2022 το ποσοστό των εργαζομένων μερικής απασχόλησης εκτιμάται στο 8,2%. Ωστόσο, θα πρέπει να επισημάνουμε ότι οι δύο μετρήσεις δεν είναι ευθέως συγκρίσιμες μεταξύ τους λόγω του διαφορετικού τρόπου δειγματοληψίας.

δούμε στο Γράφημα 5.9, η μερική απασχόληση στο δείγμα μας ανέρχεται στο 20,5%, ενώ το 5% των συμμετεχόντων εργάζεται με εκ περιτροπής απασχόληση. Οι συμβάσεις μερικής απασχόλησης δεν προσφέρουν στον εργαζόμενο τις απαραίτητες απολαβές για αξιοπρεπή διαβίωση. Επομένως, το υψηλό ποσοστό (σε σύγκριση με τον εθνικό μέσο όρο) μερικής απασχόλησης στο επάγγελμα μπορεί να υποδηλώνει ότι μερίδα των εργαζομένων απασχολείται ταυτόχρονα και σε άλλους εργοδότες ή ότι υφίσταται ανασφάλιστη και αδήλωτη εργασία πέρα του συμφωνημένου στη σύμβαση χρόνου.

Ενδιαφέρον παρουσιάζει το μέγεθος των επιχειρήσεων στις οποίες απασχολούνται οι συμμετέχοντες.[20] Όπως μπορούμε να δούμε στο Γράφημα 5.10, οι μισοί εξ αυτών (50%) απασχολούνται σε μικρές επιχειρήσεις με 10-49 άτομα προσωπικό. Εξίσου μεγάλο είναι το ποσοστό όσων απασχολούνται σε πολύ μικρές επιχειρήσεις με 1-9 άτομα προσωπικό (30%). Το 11% απασχολείται σε μεσαίες επιχειρήσεις με 50-249 άτομα προσωπικό, ενώ το ποσοστό που εργάζεται σε πολύ μεγάλες επιχειρήσεις με περισσότερα από 250 άτομα είναι 8,5%.

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.9

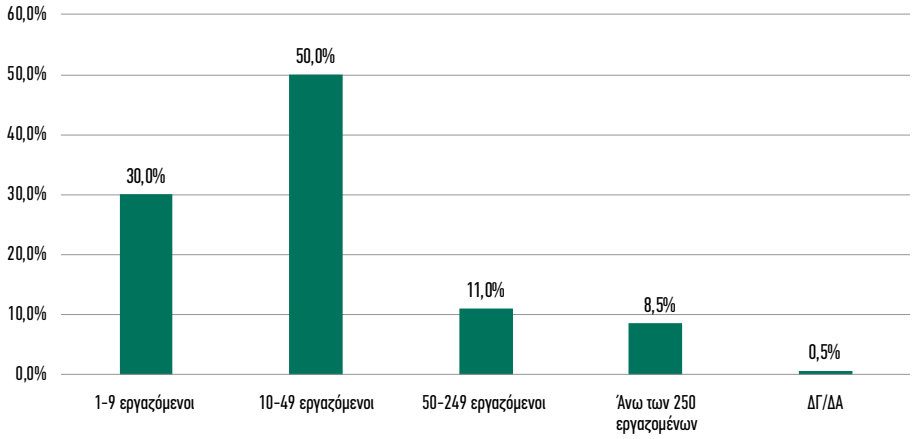
Είδος απασχόλησης



20. Οι απαντήσεις στην ερώτηση για το μέγεθος της επιχείρησης στην οποία απασχολείται ο συμμετέχων κωδικοποιήθηκαν στη βάση τεσσάρων κατηγοριών: έως 9 άτομα, 10-49 άτομα, 50-249 άτομα και άνω των 250 ατόμων. Οι νέες κατηγορίες συμφωνούν με τη διάκριση της Ευρωπαϊκής Ένωσης σε πολύ μικρές, μικρές, μεσαίες και μεγάλες επιχειρήσεις, η οποία, ωστόσο, εκτός από το κριτήριο του μεγέθους της επιχείρησης, λαμβάνει υπόψη της και τους πόρους στους οποίους αυτή έχει πρόσβαση. Επομένως, τονίζουμε ότι η διάκριση των επιχειρήσεων εδώ λαμβάνει υπόψη μόνο τον αριθμό των απασχολουμένων στην επιχείρηση.

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.10

Κατανομή της απασχόλησης στο επάγγελμα ανά κατηγορία μεγέθους επιχείρησης



5.3.2 Δομικοί παράγοντες που επιδρούν στην απόκτηση και αναβάθμιση δεξιοτήτων

Στη συγκεκριμένη υποενότητα παρατίθενται τα αποτελέσματα της ποσοτικής έρευνας για τις ερωτήσεις που σχετίζονται με τις συνθήκες ρουτίνας στο επάγγελμα, τις αλλαγές που πραγματοποιήθηκαν στην εργασία τα τελευταία πέντε χρόνια καθώς και τις επιδράσεις της πανδημίας. Αναλυτικότερα, στο Γράφημα 5.11 παρουσιάζονται οι απαντήσεις στις επιμέρους ερωτήσεις που καταγράφουν τις διάφορες συνθήκες ρουτίνας στην εργασία. Όπως προκύπτει, το επάγγελμα του σερβιτόρου χαρακτηρίζεται από έναν μεσαίο βαθμό ρουτίνας και μέτριο προς χαμηλό βαθμό αυτονομίας, καθώς ο μεγαλύτερος αριθμός δραστηριοτήτων για τις οποίες ερωτήθηκαν οι συμμετέχοντες λαμβάνει χώρα «Πάντοτε» ή «Ορισμένες φορές».

Αναλυτικότερα, σχεδόν οι μισοί ερωτώμενοι (46,5%) ανέφεραν ότι η δουλειά τους πάντοτε περιλαμβάνει τη χρήση νέων τεχνολογιών (π.χ. υπολογιστή, laptop ή smartphone). Εξίσου ίδια ποσοστά καταγράφονται και στις απαντήσεις μεταξύ όσων υποστηρίζουν ότι κατά τη διάρκεια της εργασίας τους επιλέγουν ή αλλάζουν πάντοτε (45,5%) την ταχύτητα και τον ρυθμό των εργασιών τους. Στη συνέχεια, οι συμμετέχοντες σε μικρότερα ποσοστά ανέφεραν ότι καλούνται να μαθαίνουν πάντοτε (38%) νέα πράγματα μέσα από τη δουλειά τους. Το 33% των συμμετεχόντων υποστήριξε ότι η δουλειά του περιλαμβάνει σύνθετες ερ-

γασίες. Αρκετά χαμηλότερα είναι τα ποσοστά αυτών από τους συμμετέχοντες (28,5%) που ανέφεραν ότι η δουλειά τους περιλαμβάνει πάντοτε την επίλυση απρόβλεπτων ζητημάτων. Ίδια ποσοστά συναντώνται και στην ερώτηση που τέθηκε για το εάν ο εργαζόμενος εφαρμόζει νέες ιδέες στη δουλειά του.

Υψηλότερος βαθμός τυποποίησης εμφανίζεται στις υπόλοιπες λειτουργίες, μιας και τα ποσοστά της απάντησης «Πάντοτε» είναι σαφώς χαμηλότερα. Αναλυτικότερα, το 25,5% απάντησε ότι πάντοτε επιλέγει ή αλλάζει τη σειρά των εργασιών του, ενώ το 22% υποστήριξε ότι πάντοτε επιλέγει ή αλλάζει μεθόδους στη δουλειά του, και το 15% ότι επιλέγει να εφαρμόζει νέες ιδέες στη δουλειά του.

Όσον αφορά την επιλογή «Ορισμένες φορές», το 61,5% των ερωτώμενων δήλωσε ότι η δουλειά περιλαμβάνει την επίλυση απρόβλεπτων ζητημάτων. Σε περίπου ίδιο ποσοστό (58%) δήλωσε ότι εφαρμόζει νέες ιδέες στη δουλειά του. Σχετικά χαμηλότερα ποσοστά παρατηρούνται στις απαντήσεις των ερωτώμενων που υποστήριξαν ότι επιλέγουν ή αλλάζουν μεθόδους στη δουλειά τους και ότι καλούνται στη δουλειά τους να μαθαίνουν νέα πράγματα, με ποσοστά 57,5% και 54,5% αντίστοιχα («Ορισμένες φορές»). Στη συνέχεια, ποσοστά κάτω του 50% («Ορισμένες φορές») συναντώνται στις απαντήσεις των ερωτώμενων που υποστήριξαν ότι η δουλειά τους περιλαμβάνει σύνθετες εργασίες (4%), ότι επιλέγουν ή αλλάζουν τη σειρά των εργασιών τους (47,5%) και ότι κατά τη διάρκεια της εργασίας τους επιλέγουν ή αλλάζουν την ταχύτητα και τον ρυθμό των εργασιών τους (42%). Τέλος, το 36% των ερωτώμενων ανέφερε ότι η δουλειά του ορισμένες φορές περιλαμβάνει τη χρήση των νέων τεχνολογιών στο επάγγελμα (π.χ. υπολογιστή, laptop ή smartphone).

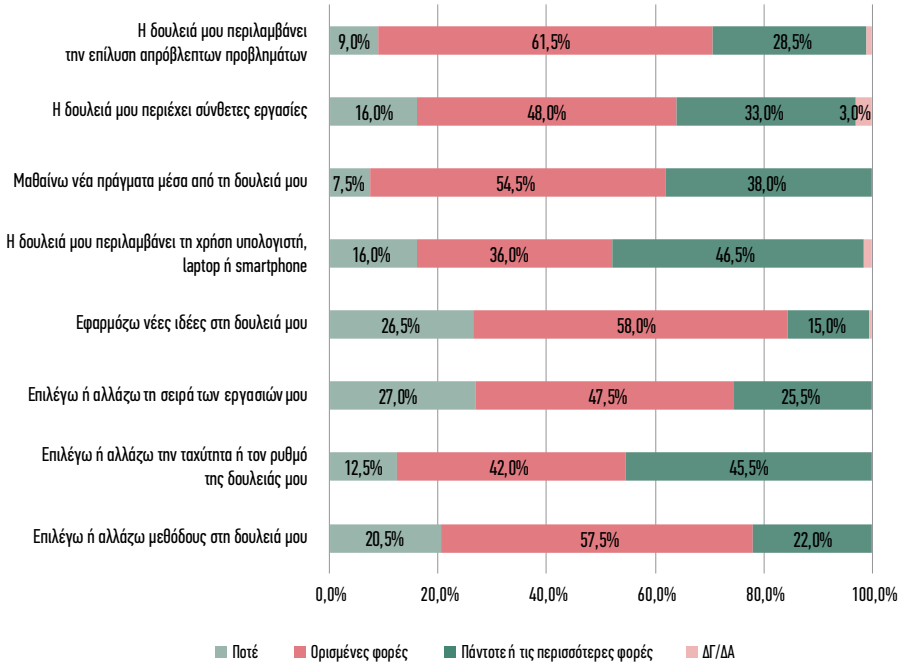
Επιπλέον, οι κατηγορίες «Εάν ο εργαζόμενος επιλέγει ή αλλάζει μεθόδους στη δουλειά του», «Εάν επιλέγει ή αλλάζει τη σειρά των εργασιών του» και «Εάν εφαρμόζει νέες ιδέες στη δουλειά του» είναι οι μόνες στις οποίες το ποσοστό όσων απαντούν «Ποτέ» υπερβαίνει το 20%.

Συμπερασματικά, το επάγγελμα του σερβιτόρου χαρακτηρίζεται από μέτριο και σχετικά συχνό βαθμό αλλαγών για την καθημερινή άσκησή του. Μπορεί να υποστηριχθεί ότι δεν είναι εύκολα εφαρμόσιμη η τυποποίησή του και, επομένως, ο κίνδυνος αυτοματοποίησης και συστηματοποίησής του είναι σχετικά χαμηλός. Το συγκεκριμένο συμπέρασμα έρχεται σε αντίθεση με τα αποτελέσματα της βιβλιογραφικής ανασκόπησης που παρουσιάζονται στο Κεφάλαιο 3 και αυτό μπορεί να αποδοθεί στη διαφορετική τεχνολογική και παραγωγική φυσιογνωμία της ελληνικής οικονομίας.

Το Γράφημα 5.12 παρουσιάζει τις αλλαγές που πραγματοποιήθηκαν στη φύση της εργασίας του υπό εξέταση επαγγέλματος, τα τελευταία πέντε χρόνια,

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.11

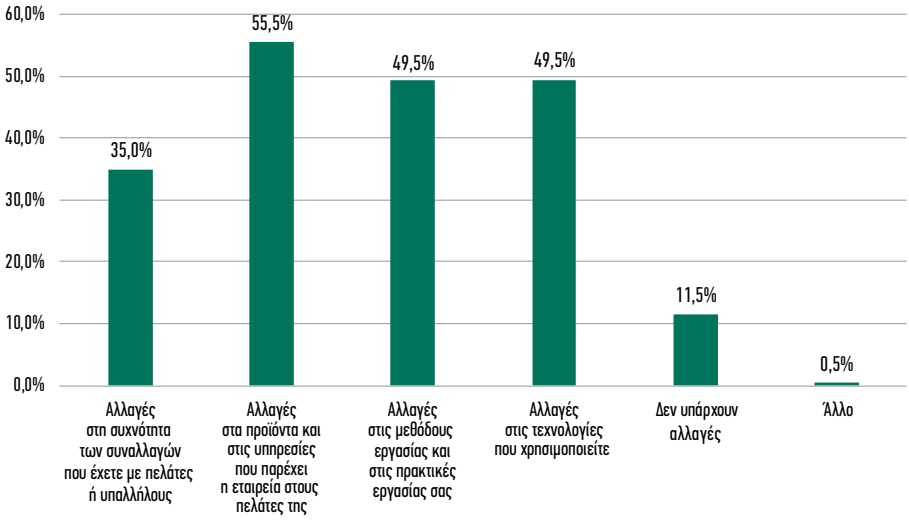
Συνθήκες ρουτίνας στο επάγγελμα του σερβιτόρου



σε ερώτηση πολλαπλών επιλογών. Οι αλλαγές που μελετώνται σχετίζονται με την τεχνολογία, τις μεθόδους και τις πρακτικές στην εργασία, στα προϊόντα ή στις υπηρεσίες που προσφέρονται, καθώς και με τη συχνότητα των συναλλαγών που υφίστανται με υπαλλήλους και πελάτες. Το 55,5% των συμμετεχόντων θεωρεί ότι συνέβησαν μεταβολές σχετικά με τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες που παρέχει η εταιρεία στην οποία εργάζονται. Το 49,5% των συμμετεχόντων συμφωνεί ότι υπήρξε αλλαγή των τεχνολογιών που χρησιμοποιεί κατά τη διάρκεια της εργασία του, ενώ το ίδιο ποσοστό (49,5%) εντοπίζεται και για τις αλλαγές στις μεθόδους και στις πρακτικές που εφαρμόζονται στη φύση της εργασίας. Μπορούμε να υποστηρίξουμε ότι περίπου στους μισούς χώρους εργασίας υπήρξαν τεχνολογικές ή μεθοδολογικές μεταβολές, ενώ στα υπόλοιπα εργασιακά περιβάλλοντα συνέχισαν να χρησιμοποιούν την ίδια τεχνολογία ή τις ίδιες πρακτικές. Επιπλέον, αξιοσημείωτο είναι ότι μόλις το 35% του δείγματος συμφωνεί ότι πραγματοποιήθηκαν τροποποιήσεις σχετικά με τη συχνότητα των συναλλαγών που έχει η εταιρεία με τους πελάτες ή τους υπαλλήλους, παρόλο που τα τελευταία πέντε χρόνια μεσολάβησαν τα περιοριστικά μέτρα στην

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.12

Αλλαγές που πραγματοποιήθηκαν στην εργασία τα τελευταία πέντε χρόνια



Σημείωση: Ερώτηση πολλαπλών επιλογών.

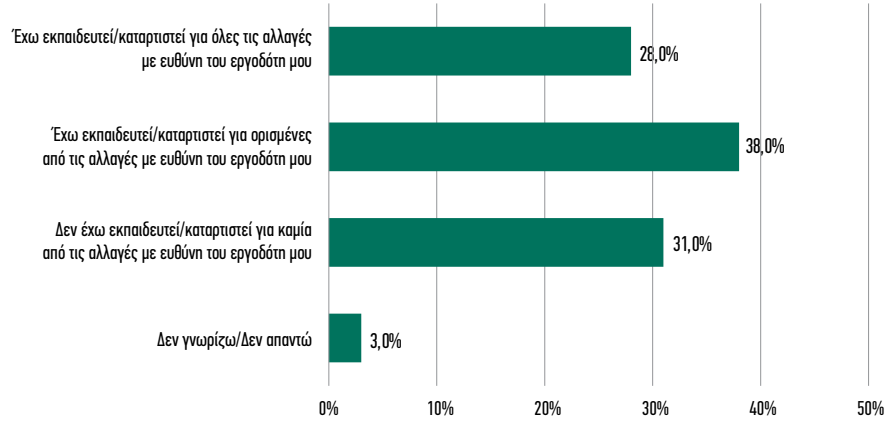
εστίαση για την αντιμετώπιση της πανδημίας. Το 11,5% των συμμετεχόντων δηλώνει ότι δεν υπήρξε καμία αλλαγή στο επάγγελμά του τα τελευταία πέντε χρόνια. Τέλος, από την πολλαπλότητα της ερώτησης (201,5%) στο σύνολο των περιπτώσεων στην ερώτηση πολλαπλών επιλογών, προκύπτει ότι οι ερωτώμενοι «χρησιμοποίησαν» 2,015 επιλογές από τις διαθέσιμες έξι κατηγορίες της ερώτησης. Πρακτικά αυτό σημαίνει ότι αλλαγές που πραγματοποιήθηκαν στην εργασία τους τα τελευταία πέντε χρόνια έγιναν μέσω δύο περίπου επιλογών από το περιβάλλον των εργαζομένων σε σύνολο έξι διαθέσιμων επιλογών.

Ενδιαφέροντα είναι τα αποτελέσματα σχετικά με το αν οι προηγούμενες αλλαγές υποστηρίχτηκαν από διαδικασίες εκπαίδευσης ή κατάρτισης με ευθύνη του εργοδότη (Γράφημα 5.13). Το 37,9%[21] αναφέρει ότι, με ευθύνη του εργοδότη του, έχει εκπαιδευτεί/καταρτιστεί για ορισμένες από τις αλλαγές που έγιναν ή, με άλλα λόγια, ένας στους τρεις συμμετέχοντες έχει εκπαιδευτεί/καταρτιστεί με δική του εν μέρει ευθύνη. Επιπλέον, ένα εξίσου σημαντικό ποσοστό

21. Σε σύνολο 177 ερωτώμενων για τις αλλαγές που υπήρξαν στο επάγγελμα του σερβιτόρου τα τελευταία πέντε χρόνια.

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.13

Οι παραπάνω αλλαγές που αναφέρατε υποστηρίχτηκαν από διαδικασίες εκπαίδευσης/κατάρτισης με ευθύνη του εργοδότη;

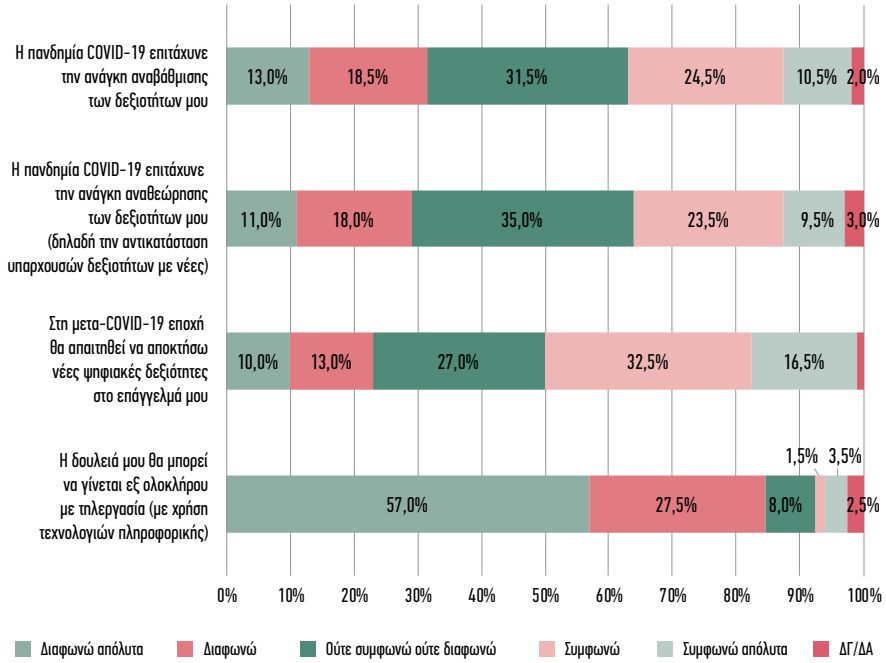


(31,1%) συμφωνεί ότι δεν έχει εκπαιδευτεί/καταρτιστεί σε καμία αλλαγή με ευθύνη του εργοδότη του, ενώ το 28,2% των συμμετεχόντων υποστηρίζει ότι έχει εκπαιδευτεί/καταρτιστεί για όλες τις αλλαγές με ευθύνη του εργοδότη του.

Η παρούσα έρευνα εξέτασε, επίσης, και τις επιδράσεις της πανδημικής κρίσης COVID-19 στο επάγγελμα του σερβιτόρου όσον αφορά ψηφιακές και μη ψηφιακές δεξιότητες, καθώς και τη δυνατότητα τηλεργασίας. Το Γράφημα 5.14 παρουσιάζει ότι το 49% (αθροιστικά) του δείγματος συμφωνεί (32,5%) ή συμφωνεί απόλυτα (16,5%) ότι οι νέες ψηφιακές δεξιότητες αποτελούν αναγκαία επιταγή για το υπό εξέταση επάγγελμα στη μετα-COVID-19 εποχή. Αντίστοιχα, αθροιστικά το 35% (το 10,5% συμφωνεί απόλυτα, το 24,5% συμφωνεί) των συμμετεχόντων υποστηρίζει ότι η πανδημία COVID-19 επιτάχυνε την ανάγκη αναβάθμισης των δεξιοτήτων. Στο ίδιο πνεύμα, οι ερωτώμενοι αναφέρθηκαν κατά 33% (το 9,5% συμφωνεί απόλυτα, το 23,5% συμφωνεί) ότι η πανδημία COVID-19 επιτάχυνε την ανάγκη αναθεώρησης των δεξιοτήτων (δηλαδή την αντικατάσταση των υπαρχουσών δεξιοτήτων με νέες). Στο σημείο αυτό πρέπει να σημειωθεί, ωστόσο, ότι αθροιστικά οι απαντήσεις (συμφωνώ – συμφωνώ απόλυτα) δεν ξεπερνούν το 50% σε καμία από τις προηγούμενες περιπτώσεις. Αυτό δείχνει ότι η πανδημία δεν επηρέασε σημαντικά τις δεξιότητες (ψηφιακές ή μη). Αντιθέτως, η πλειονότητα (84,5%) των ερωτώμενων διαφωνεί (27,5%) ή διαφωνεί απόλυτα (57%) με την άποψη ότι η δουλειά του σερβιτόρου μπορεί να γίνεται εξ ολοκλήρου με τηλεργασία (χρήση τεχνολογιών πληροφορικής),

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.14

Επιδράσεις της πανδημίας COVID-19 στο επάγγελμα του σερβιτόρου (βαθμός συμφωνίας)



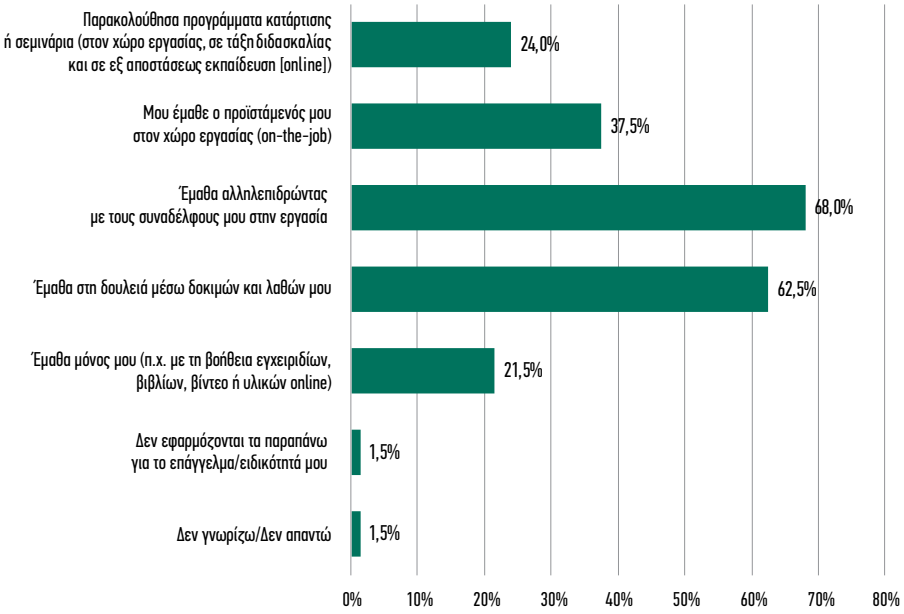
κάτι που είναι αναμενόμενο λόγω της φύσης του επαγγέλματος, αφού η άσκησή του προϋποθέτει τη φυσική παρουσία του εργαζομένου στον χώρο εργασίας. Από την άλλη πλευρά, το 5% αντιμετωπίζει θετικά τη συγκεκριμένη προοπτική, με το 1,5% του δείγματος να δηλώνει ότι συμφωνεί και το 3,5% ότι συμφωνεί απόλυτα. Βέβαια, το 8% των ερωτώμενων απάντησε ουδέτερα αναφορικά με την προοπτική της τηλεργασίας για το συγκεκριμένο επάγγελμα.

5.3.3 Ατομικά χαρακτηριστικά και χαρακτηριστικά επιχειρήσεων

Στην παρούσα υποενότητα περιγράφονται τα ατομικά χαρακτηριστικά των ερωτώμενων στο υπό εξέταση επάγγελμα καθώς και τα χαρακτηριστικά των επιχειρήσεων. Όπως φαίνεται από το Γράφημα 5.15 (σε ερώτηση πολλαπλών επιλογών σχετικά με τις ενέργειες που πραγματοποίησαν οι εργαζόμενοι προκειμένου να βελτιώσουν ή να αποκτήσουν νέες δεξιότητες), ο συνηθέστερος τρόπος βελτίωσης των υφιστάμενων δεξιοτήτων –ή απόκτησης νέων– είναι η αλληλεπίδραση με

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.15

Ενέργειες που πραγματοποίησαν οι εργαζόμενοι προκειμένου να βελτιώσουν ή να αποκτήσουν νέες δεξιότητες

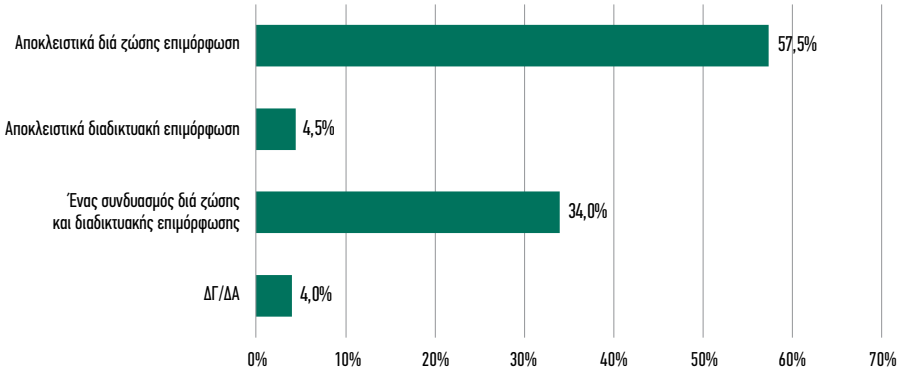


Σημείωση: Ερώτηση πολλαπλών επιλογών.

τους συναδέλφους στην εργασία (68%), ενώ ακολουθεί η προσωπική εμπειρική μάθηση μέσω δοκιμών και λαθών (62,5%). Αρκετά χαμηλότερα βρίσκονται η μάθηση από προϊστάμενο στον χώρο εργασίας (37,5%) και οι διάφορες μορφές μη τυπικής εκπαίδευσης (μόλις το 24% των συμμετεχόντων δήλωσε ότι έχει παρακολουθήσει μαθήματα ή σεμινάρια στον χώρο εργασίας, σε τάξη και εξ αποστάσεως εκπαίδευση). Στην τελευταία θέση βρίσκεται η αυτοδιδασκαλία με τη βοήθεια εκπαιδευτικών πόρων που βρήκαν οι ίδιοι οι συμμετέχοντες (21,5%), ενώ για 3 συμμετέχοντες (1,5%) καμία από τις παραπάνω ενέργειες δεν εφαρμόζεται στο επάγγελμα. Τα παραπάνω ευρήματα έρχονται σε συμφωνία με εκείνα της ποιοτικής ανάλυσης, όπου αναδείχτηκε ότι η εκπαίδευση στο επάγγελμα γίνεται κυρίως μέσω της εργασιακής εμπειρίας. Τέλος, από την πολλαπλότητα της ερώτησης (216,5%), στο σύνολο των περιπτώσεων στην ερώτηση πολλαπλών επιλογών προκύπτει ότι οι ερωτώμενοι «χρησιμοποίησαν» 2,165 επιλογές από τις διαθέσιμες επτά κατηγορίες της ερώτησης. Πρακτικά αυτό σημαίνει ότι η βελτίωση ή απόκτηση νέων δεξιοτήτων έγινε μέσω «δύο περίπου επιλογών»

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.16

Επιθυμία σχετικά με τον τρόπο επιμόρφωσης για το επάγγελμα του σερβιτόρου



Σημείωση: Ερώτηση πολλαπλών επιλογών.

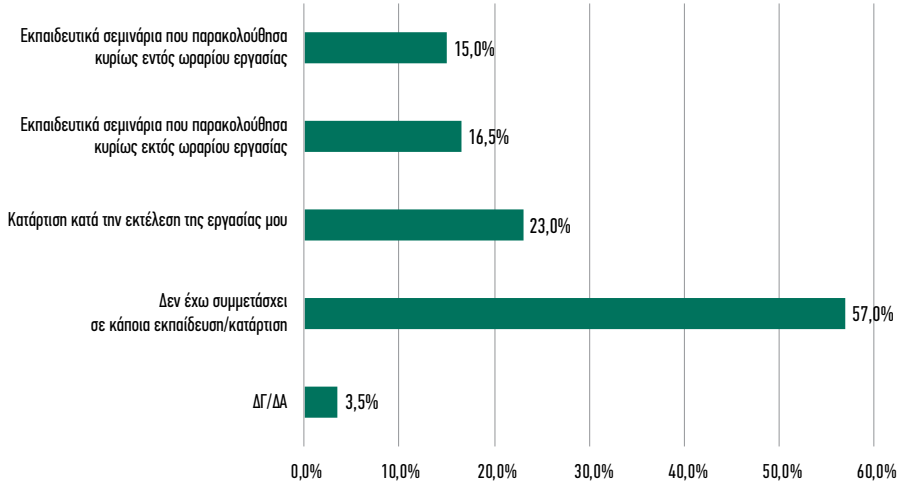
σε σύνολο επτά διαθέσιμων επιλογών. Το εύρημα αυτό είναι σημαντικό, καθώς δείχνει ότι οι συμμετέχοντες έχουν επιλέξει σε αρκετά χαμηλό βαθμό συνδυαστικές διαδρομές απόκτησης νέων δεξιοτήτων ή αναβάθμισής τους.

Το Γράφημα 5.16 παρουσιάζει τα ευρήματα σχετικά με τις προτιμήσεις/επιθυμία των συμμετεχόντων για τη μορφή ή τον τρόπο επιμόρφωσης στην εργασία. Είναι ιδιαίτερα ενδιαφέρον ότι το 57,5% των συμμετεχόντων επιθυμεί αποκλειστικά διά ζώσης επιμόρφωση, ενώ μόλις το 4,5% ενδιαφέρεται για αποκλειστικά διαδικτυακή επιμόρφωση. Στο σημείο αυτό διαφαίνεται ότι οι συμμετέχοντες προσδίδουν υψηλότερη βαρύτητα στη διά ζώσης επιμόρφωση και προκύπτουν σαφείς ενδείξεις ότι ο «παραδοσιακός» τρόπος εκπαίδευσης είναι αποτελεσματικότερος. Αυτό συνδέεται και με την καθαυτή φύση του επαγγέλματος, δεδομένου ότι η εκμάθηση γίνεται κυρίως μέσω της εργασιακής πρακτικής η οποία προϋποθέτει την παρουσία του εργαζομένου στον φυσικό χώρο της επιχείρησης. Ωστόσο, το 34% των συμμετεχόντων βλέπει θετικά την εφαρμογή ενός υβριδικού μοντέλου επιμόρφωσης με συνδυασμό διά ζώσης και διαδικτυακής επιμόρφωσης.

Η παραπάνω εικόνα συμπληρώνεται από τις απαντήσεις σχετικά με τη συμμετοχή των ερωτώμενων σε διάφορα είδη εκπαίδευσης/κατάρτισης κατά τα τελευταία δύο χρόνια (Γράφημα 5.17). Η ελλιπής παρακολούθηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων με στόχο την απόκτηση δεξιοτήτων γίνεται ακόμα πιο ευδιάκριτη καθώς η μεγάλη πλειονότητα, το 57%, δήλωσε πως δεν έχει συμμε-

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.17

Συμμετοχή σε εκπαίδευση/κατάρτιση για την τρέχουσα εργασία τα τελευταία δύο χρόνια



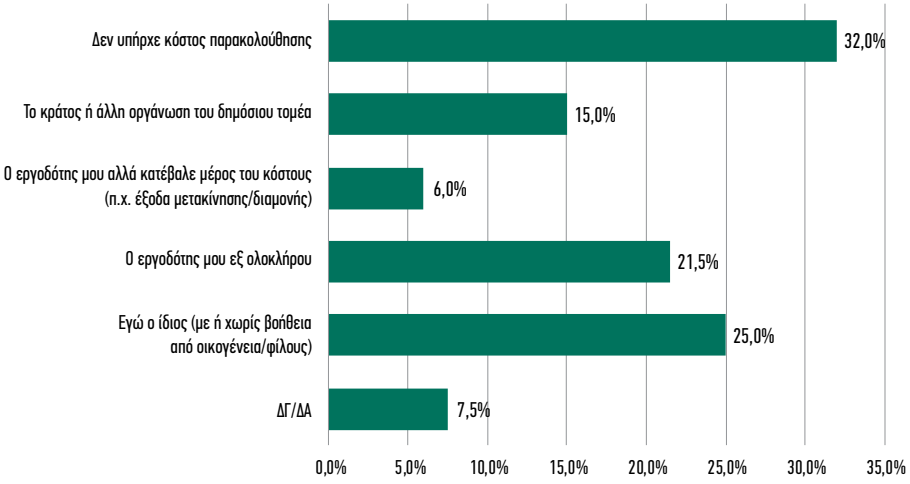
Σημείωση: Ερώτηση πολλαπλών επιλογών.

τάσχει σε κάποια εκπαίδευση/κατάρτιση τα τελευταία δύο χρόνια. Ακολουθούν με πολύ μεγάλη διαφορά μέθοδοι απόκτησης/αναβάθμισης δεξιοτήτων, όπως είναι η κατάρτιση κατά την εκτέλεση της εργασίας (23%), τα εκπαιδευτικά σεμινάρια εκτός ωραρίου εργασίας (16,5%) και, τέλος, τα εκπαιδευτικά σεμινάρια εντός ωραρίου εργασίας (15%).

Σε συνέχεια των παραπάνω, η περιορισμένη συμβολή των εργοδοτών, είτε με πλήρη κάλυψη της δαπάνης για κατάρτιση είτε με μερική, φαίνεται πως είναι καθοριστική στην ελλιπή παρακολούθηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων. Ο λόγος είναι ότι περίπου τρεις στους δέκα συμμετέχοντες (27,5%) ανέφεραν ότι ο εργοδότης τους κατέβαλε μέρος (6%) ή το σύνολο (21,5%) του κόστους για την παρακολούθηση της κατάρτισης κατά τους τελευταίους 24 μήνες (Γράφημα 5.18). Σημαντικό ποσοστό (25%) ανέφερε ότι κάλυψε το κόστος με ιδίους πόρους. Το 32% ανέφερε ότι δεν υπήρχε κόστος παρακολούθησης, ενώ το 15% ανέφερε ως πηγή χρηματοδότησης την κυβέρνηση ή άλλο οργανισμό του δημόσιου τομέα. Τέλος, ένας στους τέσσερις συμμετέχοντες (7,5%) δεν απάντησε στη συγκεκριμένη ερώτηση. Να σημειωθεί ότι και εδώ οι συμμετέχοντες μπορούσαν να επιλέξουν περισσότερες από μία απαντήσεις.

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.18

Πηγή χρηματοδότησης της εκπαίδευσης/κατάρτισης των εργαζομένων που πραγματοποιήθηκε τα τελευταία δύο χρόνια



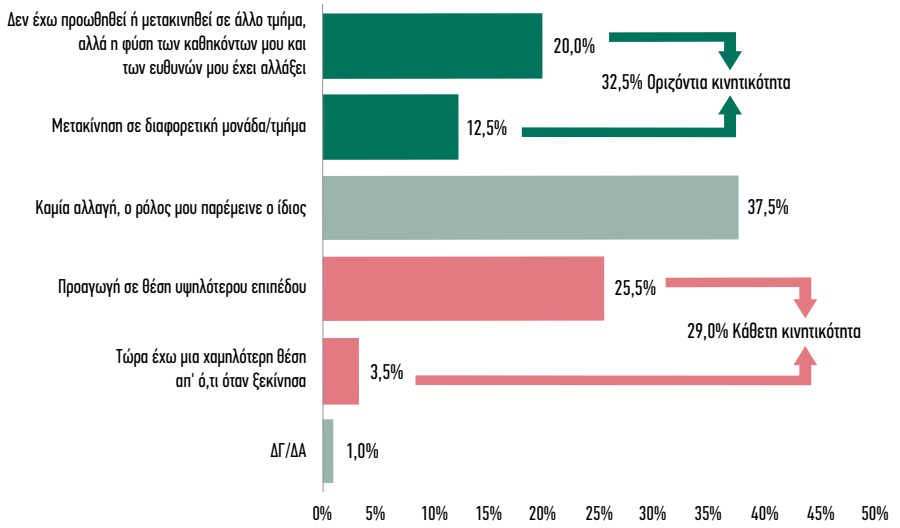
Σημείωση: Ερώτηση πολλαπλών επιλογών.

Όπως προκύπτει και από το Γράφημα 5.19, το επάγγελμα του σερβιτόρου παρουσιάζει έναν σημαντικό βαθμό κινητικότητας, τόσο οριζόντιας όσο και κάθετης.[22] Αναλυτικότερα, σε ό,τι αφορά την κάθετη κινητικότητα, το 25,5% των ερωτώμενων δηλώνει ότι έχει πάρει προαγωγή στην επιχείρηση στην οποία εργάζεται, ενώ το 3,5% των συμμετεχόντων έχει μετακινηθεί σε χαμηλότερη θέση από εκείνη που είχε όταν ξεκίνησε (αθροιστικά το 29%). Αντίστοιχα, υψηλό είναι και το ποσοστό όσων δηλώνουν ότι έχουν συμμετάσχει σε κάποια μορφή οριζόντιας κινητικότητας, καθώς αυτό ανέρχεται αθροιστικά στο 32,5%. Πιο συγκεκριμένα, το 12,5% δηλώνει ότι έχει μετακινηθεί σε διαφορετική μονάδα/τμήμα, ενώ το 20% δεν έχει μετακινηθεί σε άλλο τμήμα, πλην όμως έχουν μεταβληθεί τα καθήκοντα και οι ευθύνες που έχει αναλάβει.

22. Ως κάθετη κινητικότητα εννοούμε τη μετακίνηση του εργαζομένου σε ανώτερη (ανοδική κινητικότητα) ή κατώτερη (καθοδική κινητικότητα) θέση στην ιεραρχία της επιχείρησης. Στην πρώτη περίπτωση, ο εργαζόμενος έχει κερδίσει προαγωγή, ενώ στη δεύτερη έχει υποστεί υποβιβασμό. Το ενδιάμεσο σενάριο (ούτε προαγωγή ούτε υποβιβασμός) εδώ αναφέρεται ως στασιμότητα (πάντα σε σχέση με τη θέση στην ιεραρχία). Ως οριζόντια κινητικότητα εννοούμε τη μετακίνηση του εργαζομένου σε διαφορετική μονάδα/τμήμα ή την αλλαγή στα καθήκοντα και στις ευθύνες του.

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.19

Αλλαγές στην εργασιακή κατάσταση κατά την απασχόληση στον τωρινό εργοδότη



Σημείωση: Ερώτηση πολλαπλών επιλογών.

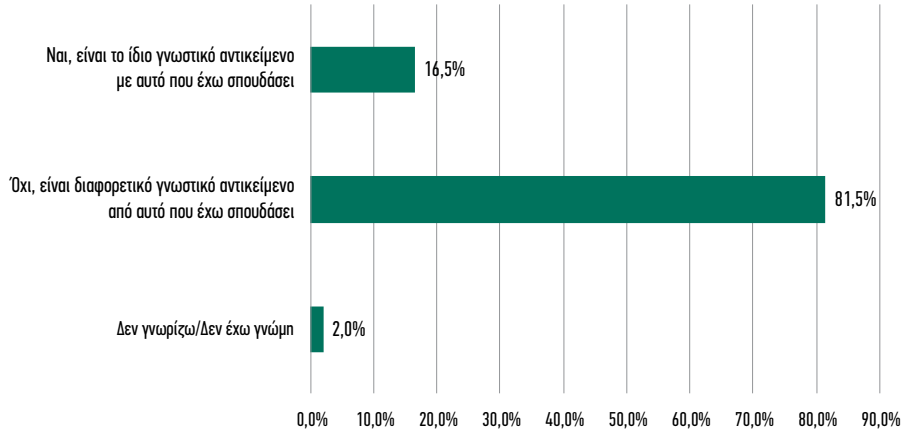
Τέλος, το 37,5% των συμμετεχόντων αναφέρει ότι δεν υπήρξε καμία αλλαγή και ότι ο ρόλος του παρέμεινε ο ίδιος.

5.3.4 Διερεύνηση δεξιοτήτων στο επάγγελμα

Στη συγκεκριμένη υποενότητα παρουσιάζεται διεξοδικά η διερεύνηση των δεξιοτήτων στο επάγγελμα. Ειδικότερα, εξετάζεται η σχέση γνωστικού αντικειμένου σπουδών και θέσης εργασίας, ο βαθμός αντίληψης του επιπέδου των δεξιοτήτων σε σχέση με τις εργασιακές απαιτήσεις, οι μεταβολές δεξιοτήτων κατά τη διάρκεια απασχόλησης στον τρέχοντα εργοδότη, καθώς και ο βαθμός αντιλαμβανόμενης επάρκειας δεξιοτήτων μεταξύ του επιπέδου απαίτησης των εργοδοτών και του επιπέδου κατοχής από τους εργαζομένους. Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει το Γράφημα 5.20 όσον αφορά την αντιστοιχία της φύσης της εργασίας με το αντικείμενο σπουδών. Το 81,5% των ερωτώμενων δηλώνει ότι το γνωστικό αντικείμενο που έχει σπουδάσει είναι διαφορετικό από το επαγγελματικό γνωστικό αντικείμενο του σερβιτόρου, στο οποίο και απασχολείται. Στο Γράφημα 5.20 προκύπτει μια πολύ υψηλή οριζόντια αναντιστοιχία δεξιοτήτων που μπορεί να

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.20

Σχέση μεταξύ γνωστικού αντικειμένου σπουδών και θέσης εργασίας



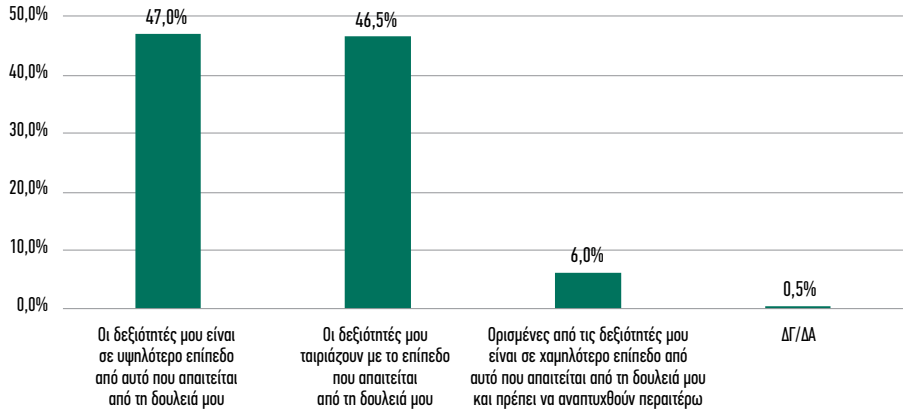
αποδοθεί:[23] α) στη μη αναγκαιότητα κάποιας συγκεκριμένης τυπικής εκπαίδευσης για την εκτέλεση του επαγγέλματος, που το καθιστά πύλη εισόδου εργαζομένων με διαφοροποιημένο εκπαιδευτικό επίπεδο, και β) στη δυναμική του τουρισμού, σε συνδυασμό με την υψηλή ανεργία των προηγούμενων ετών, που κατέστησε τον κλάδο της εστίασης μια εναλλακτική ευκαιρία απασχόλησης για εργαζομένους με διαφορετικά τυπικά προσόντα. Από την άλλη πλευρά, σε ένα χαμηλό ποσοστό οι συμμετέχοντες (16,5%) θεωρούν ότι η εργασία τους είναι σε αντιστοιχία ή συναφής με το αντικείμενο των σπουδών τους.

Στο Γράφημα 5.21 αποτυπώνεται συνολικά το επίπεδο των δεξιοτήτων που θεωρούν ότι έχουν οι συμμετέχοντες σε σχέση με αυτό που απαιτείται για να εκτελέσουν τα καθήκοντά τους στον τωρινό εργοδότη. Σύμφωνα με τις απαντήσεις που δόθηκαν, λιγότεροι από τους μισούς, και πιο συγκεκριμένα το 46,5%, θεωρούν ότι το επίπεδο δεξιοτήτων τους ταιριάζει με αυτό που απαιτείται από τη δουλειά. Από την άλλη πλευρά, το 47% των ερωτώμενων δηλώνει ότι οι δεξιότητες που κατέχει βρίσκονται σε υψηλότερο επίπεδο από αυτές που απαιτούνται για τη δουλειά του. Η συγκεκριμένη πεποίθηση, από την πλευρά των εργαζομένων, δεν αποτελεί έκπληξη μιας και οι συμμετέχοντες προέρχονται κυρίως από τη μεταδευτεροβάθμια και την τριτοβάθμια εκπαίδευση. Τέλος, παρατηρείται και αναντιστοιχία των δεξιοτήτων των εργαζομένων σε πολύ μικρό ποσοστό του δείγματος (6%)· είναι αυτοί που θεωρούν ότι οι δεξιότητές τους είναι ελλειμματικές.

23. Αναλυτικά για το ζήτημα, βλ. Κεφάλαιο 3.

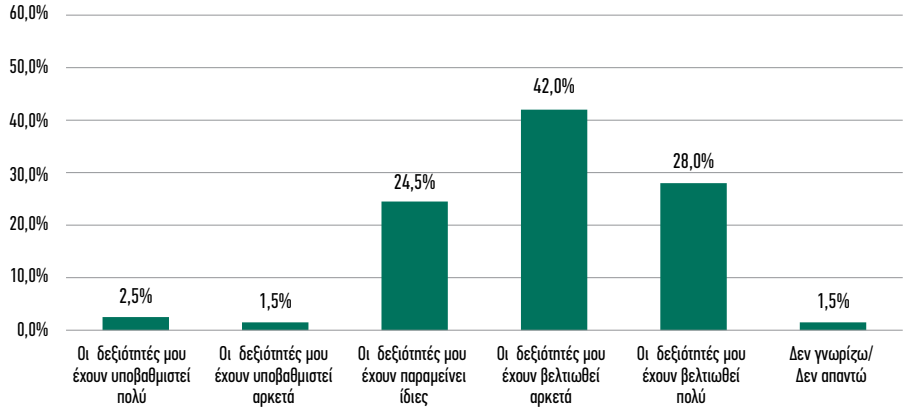
ΓΡΑΦΗΜΑ 5.21

Βαθμός αντίληψης επιπέδου δεξιοτήτων σε σχέση με τις εργασιακές απαιτήσεις



ΓΡΑΦΗΜΑ 5.22

Μεταβολές δεξιοτήτων κατά τη διάρκεια απασχόλησης στον τρέχοντα εργοδότη (από τη χρονική στιγμή έναρξης της εργασίας)



Το Γράφημα 5.22 δείχνει τις μεταβολές δεξιοτήτων από τη στιγμή έναρξης της εργασίας στον τρέχοντα εργοδότη. Όπως φαίνεται, σε ποσοστό 70% (αθροιστικά) οι δεξιότητες των ερωτώμενων βελτιώθηκαν αρκετά (42%) και πολύ (28%). Ωστόσο, σύμφωνα με το ίδιο γράφημα, οι ερωτώμενοι που είδαν τις δεξιότητές τους να υποβαθμίζονται (4%) ή να παραμένουν ίδιες (24,5%) αποτελούν το 28,5% του δείγματος.

Η διερεύνηση επιμέρους συναφών δεξιοτήτων για το επάγγελμα 5131 «Σερβιτόροι» έγινε σε διάφορα επίπεδα. Αρχικά και βάσει συγκεκριμένης μεθοδολογίας προσδιορίστηκαν οι κυριότερες δεξιότητες για το επάγγελμα του σερβιτόρου. Μεταξύ άλλων, οι συμμετέχοντες ρωτήθηκαν σε ποιον βαθμό διαθέτουν τις συγκεκριμένες δεξιότητες, το κατά πόσο απαιτούνται για την άσκηση του συγκεκριμένου επαγγέλματος σύμφωνα με τον εργοδότη, για τις επιδράσεις που δέχονται από την ψηφιακή οικονομία, αλλά και το κατά πόσο έχουν επηρεαστεί από το τωρινό εργασιακό τους καθεστώς. Οι δεκατρείς υπό εξέταση δεξιότητες είναι οι εξής:[24]

1. Ενεργητική ακρόαση
2. Αντιληπτικότητα
3. Υπομονή
4. Αυτοαξιολόγηση
5. Συνεργατικότητα
6. Επίλυση προβλημάτων
7. Φυσική αντοχή
8. Προσανατολισμός προς την εξυπηρέτηση
9. Συμμόρφωση με υγειονομικά πρωτόκολλα ασφαλείας
10. Αποτελεσματική διαχείριση κρατήσεων
11. Χρήση συστημάτων παραγγελιοληψίας PDA
12. Εφαρμογή τεχνικών αποθήκευσης τροφίμων και ποτών
13. Εφαρμογή τεχνικών πωλήσεων και μάρκετινγκ

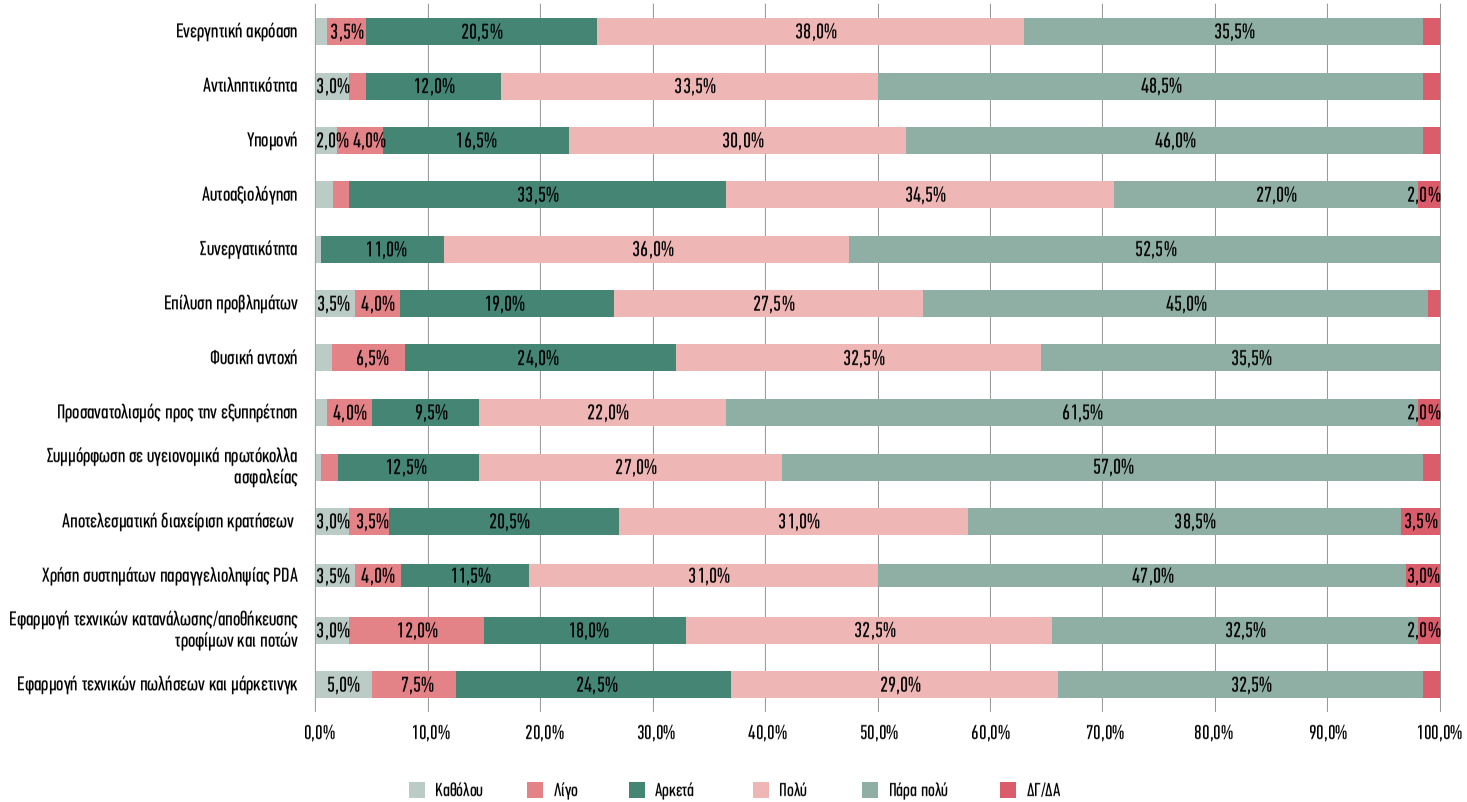
Πιο συγκεκριμένα, στο Γράφημα 5.23 παρουσιάζεται ο βαθμός στον οποίο οι σερβιτόροι θεωρούν ότι διαθέτουν τις υπό διερεύνηση δεξιότητες.[25] Μία πρώτη βασική διαπίστωση είναι ότι το συνολικό επίπεδο αντιλαμβανόμενης κατοχής δεξιοτήτων εμφανίζεται σχετικά υψηλό. Αναλυτικότερα, σε ποσοστά που υπερβαίνουν το 80% (είτε πολύ, είτε πάρα πολύ), οι ερωτώμενοι θεωρούν ότι διαθέτουν τις δεξιότητες της **συνεργατικότητας** κατά 88,5% (πολύ 36%, πάρα πολύ 52,5%), της **συμμόρφωσης σε υγειονομικά πρωτόκολλα** κατά 84% (πολύ 27%, πάρα πολύ 57%), του **προσανατολισμού προς την εξυπηρέτηση** κατά 83,5% (πολύ 22%, πάρα πολύ 61,5%,) και της **αντιληπτικότητας** κατά

24. Πιο αναλυτικά ως προς την επιλογή των συγκεκριμένων δεξιοτήτων, βλ. Κεφάλαιο 3.

25. Για λόγους ευκρίνειας, στο Γράφημα 5.23 δεν παρουσιάζονται οι τιμές που είναι χαμηλότερες του 2% στις σχετικές απαντήσεις ανά δεξιότητα. Παρομοίως και στο Γράφημα 5.24.

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.23

Βαθμός στον οποίο οι σερβιτόροι θεωρούν ότι διαθέτουν τις υπό διερεύνηση δεξιότητες

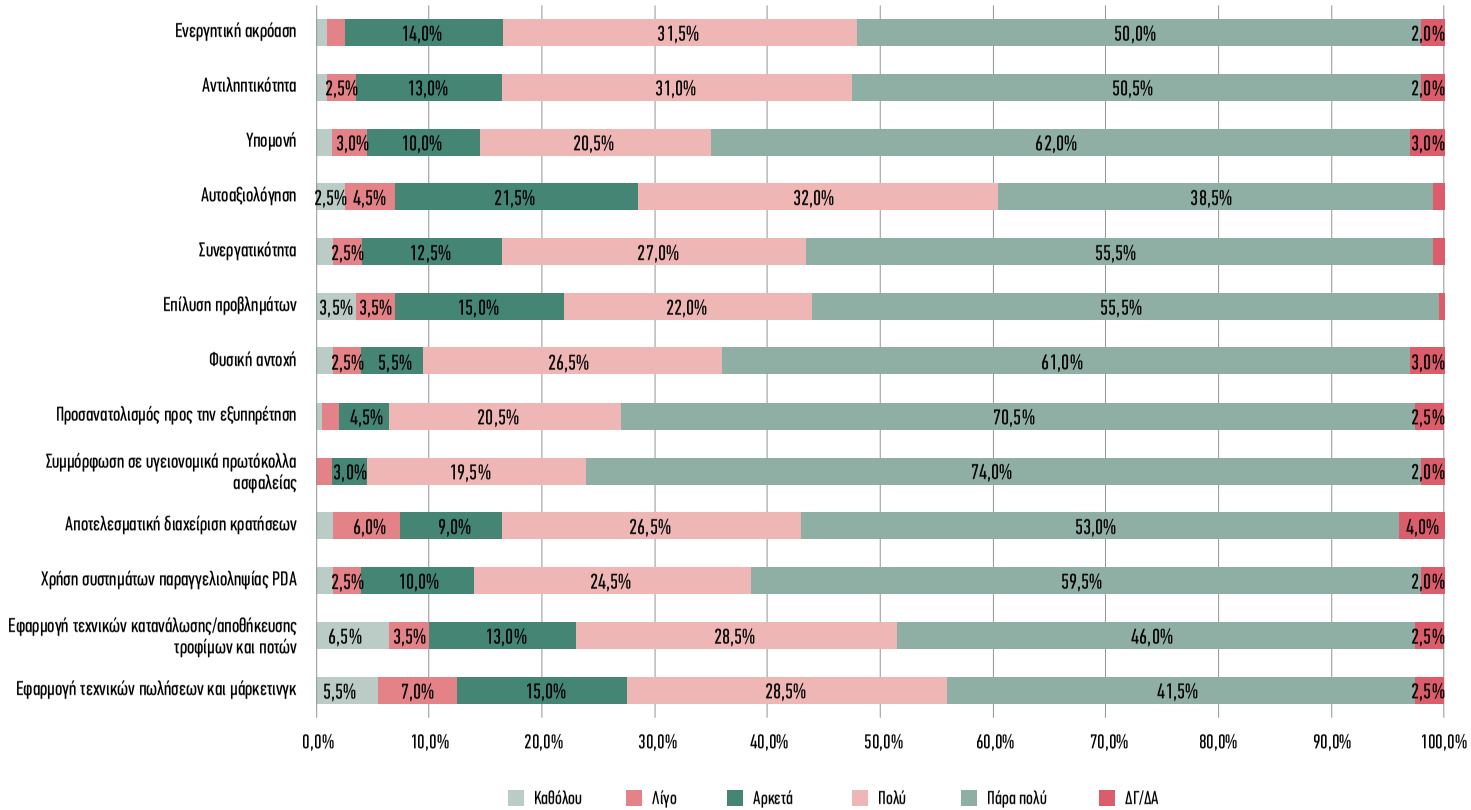


82% (πολύ 33,5%, πάρα πολύ 48,5%). Ακολούθως, σε ποσοστό που υπερβαίνει το 70% (είτε πολύ, είτε πάρα πολύ), οι ερωτώμενοι θεωρούν ότι διαθέτουν δεξιότητες όπως τη **χρήση συστημάτων παραγγελιοληψίας PDA** κατά 78% (πολύ 31%, πάρα πολύ 47%), την **υπομονή** κατά 76% (πολύ 30%, πάρα πολύ 46%), την **ενεργητική ακρόαση** κατά 73,5% (πολύ 38%, πάρα πολύ 35,5%) και την **επίλυση προβλημάτων** κατά 72,5% (πολύ 27,5%, πάρα πολύ 45%). Τέλος, σε μικρότερο βαθμό (περισσότερο από 60%), οι ερωτώμενοι θεωρούν ότι διαθέτουν τις δεξιότητες της **αποτελεσματικής διαχείρισης κρατήσεων** κατά 69,5% (πολύ 31%, πάρα πολύ 38,5%), της **φυσικής αντοχής** κατά 68% (πολύ 32,5%, πάρα πολύ 35,5%), της **εφαρμογής τεχνικών αποθήκευσης τροφίμων και ποτών** κατά 65% (πολύ 32,5%, παρά πολύ 32,5%), της **εφαρμογής τεχνικών πωλήσεων και μάρκετινγκ** κατά 61,5% (πολύ 29%, πάρα πολύ 32,5%) και της **αυτοξιολόγησης** κατά 61,5% (πολύ 34,5%, πάρα πολύ 27%). Συμπερασματικά, τα ευρήματα καταδεικνύουν ότι οι συμμετέχοντες θεωρούν ότι κατέχουν σε υψηλό επίπεδο κάποιες γενικές δεξιότητες (π.χ. **συνεργατικότητα** και **αντιληπτικότητα**) και κάποιες από τις επαγγελματικές δεξιότητες (π.χ. **προσανατολισμός προς την εξυπηρέτηση** και **συμμόρφωση σε υγειονομικά πρωτόκολλα**). Αντιθέτως, η κατοχή ειδικών επαγγελματικών δεξιοτήτων κατατάσσεται σε μεσαίο επίπεδο (**χρήση συστημάτων παραγγελιοληψίας PDA**) ή σε χαμηλότερο επίπεδο (**εφαρμογή τεχνικών αποθήκευσης τροφίμων και ποτών** και **εφαρμογή τεχνικών πωλήσεων και μάρκετινγκ**).

Στο Γράφημα 5.24 παρουσιάζεται το επίπεδο δεξιοτήτων που οι ερωτώμενοι θεωρούν ότι απαιτείται από τους εργοδότες για την εκτέλεση των καθηκόντων σε αυτό το επάγγελμα. Μια πρώτη παρατήρηση είναι ότι η πλειονότητα των ερωτώμενων συνηγορεί ως προς την αναγκαιότητα των συγκεκριμένων δεξιοτήτων για την άσκηση του επαγγέλματος. Η πλειονότητα των συμμετεχόντων έκρινε ότι όλες οι υπό εξέταση δεξιότητες είναι πολύ ή πάρα πολύ απαραίτητες. Αναλυτικότερα, σε ποσοστά που υπερβαίνουν το 90% (είτε πολύ, είτε πάρα πολύ), οι ερωτώμενοι θεωρούν ότι οι εργοδότες απαιτούν τις δεξιότητες της **συμμόρφωσης σε υγειονομικά πρωτόκολλα** κατά 93,5% (πολύ 19,5%, πάρα πολύ 74%) και του **προσανατολισμού προς την εξυπηρέτηση** κατά 91% (πολύ 20,5%, πάρα πολύ 70,5%). Τα ευρήματα αυτά έρχονται σε συμφωνία με τα αντίστοιχα της ποιοτικής ανάλυσης, όπου οι εν λόγω δεξιότητες χαρακτηρίστηκαν ως καθολικά σημαντικές και ταυτόχρονα αυτονόητες/απόλυτα απαραίτητες για το επάγγελμα του σερβιτόρου. Ακολούθως, σε ποσοστά που υπερβαίνουν το 80% (είτε πολύ, είτε πάρα πολύ), οι ερωτώμενοι θεωρούν ότι οι εργοδότες απαιτούν τις δεξιότητες της **φυσικής αντοχής** κατά 87,5% (πολύ

ΓΡΑΦΗΜΑ 5.24

Βαθμός στον οποίο οι σερβιτόροι θεωρούν ότι οι εργοδότες απαιτούν τις υπό διερεύνηση δεξιότητες



26,5%, παρά πολύ 61%), της **χρήσης συστημάτων παραγγελιοληψίας PDA** κατά 84% (πολύ 24,5%, πάρα πολύ 59,5%), της **υπομονής** κατά 82,5% (πολύ 20,5%, παρά πολύ 62%), της **συνεργατικότητας** κατά 82,5% (πολύ 27%, πάρα πολύ 55,5%), της **αντιληπτικότητας** κατά 81,5% (πολύ 31%, πάρα πολύ 50,5%) και της **ενεργητικής ακρόασης** κατά 81,5% (πολύ 31,5%, πάρα πολύ 50%). Χαμηλότερα και σε ποσοστά που υπερβαίνουν το 70% (είτε πολύ, είτε πάρα πολύ), οι ερωτώμενοι θεωρούν ότι οι εργοδότες απαιτούν αρκετές δεξιότητες, όπως την **αποτελεσματική διαχείριση κρατήσεων** κατά 79,5% (πολύ 26,5%, πάρα πολύ 53%), την **επίλυση προβλημάτων** κατά 77,5% (πολύ 22%, πάρα πολύ 55,5%), την **εφαρμογή τεχνικών αποθήκευσης τροφίμων και ποτών** κατά 74,5% (πολύ 28,5%, πάρα πολύ 46%), την **αυτοαξιολόγηση** κατά 70,5% (πολύ 32%, πάρα πολύ 38,5%) και την **εφαρμογή τεχνικών πωλήσεων και μάρκετινγκ** κατά 70% (πολύ 28,5%, πάρα πολύ 41,5%).

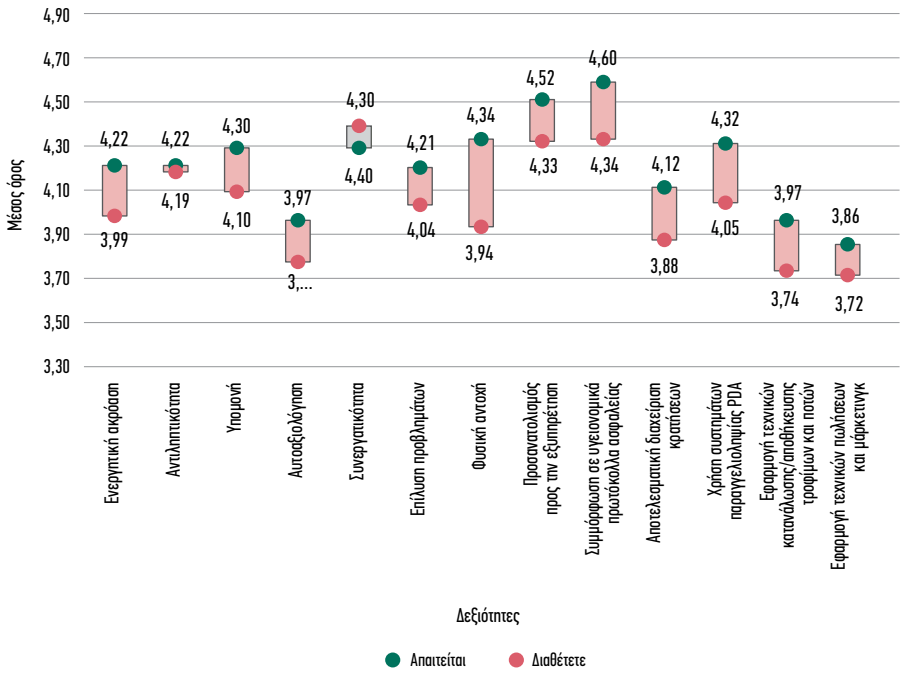
Συμπερασματικά, οι εργοδότες απαιτούν υψηλή επάρκεια κάποιων γενικών επαγγελματικών και ειδικών επαγγελματικών δεξιοτήτων, όπως, για παράδειγμα, είναι οι εξής: **συμμόρφωση στα υγειονομικά πρωτόκολλα**, **προσανατολισμός προς την εξυπηρέτηση** και **χρήση συστημάτων παραγγελιοληψίας PDA**. Αντιθέτως, σύμφωνα με τους εργαζομένους, η επάρκεια ορισμένων άλλων ειδικών επαγγελματικών δεξιοτήτων, όπως, για παράδειγμα, είναι η **εφαρμογή τεχνικών αποθήκευσης τροφίμων και ποτών** και η **εφαρμογή τεχνικών πωλήσεων και μάρκετινγκ**, απαιτείται μεν αλλά σε μικρότερο βαθμό.

Μια πληρέστερη και εξαιρετικά ενδιαφέρουσα εικόνα αναφορικά με τη διαφοροποίηση του βαθμού κατοχής και του βαθμού απαίτησης μας δίνει το Γράφημα 5.25, στο οποίο παρουσιάζονται οι διαφορές στις μέσες τιμές μεταξύ των 13 υπό διερεύνηση δεξιοτήτων. Η γενική εικόνα που αποκομίζουμε είναι ότι σε όλες σχεδόν τις δεξιότητες οι εργαζόμενοι θεωρούν ότι έχουν έλλειμμα, δηλαδή το επίπεδο κατοχής είναι χαμηλότερο από το επίπεδο απαίτησης. Αναλυτικότερα, το μεγαλύτερο έλλειμμα σε δεξιότητες που ταυτόχρονα εμφανίζουν υψηλό επίπεδο απαίτησης από τους εργοδότες εμφανίζεται στη **φυσική αντοχή** (κατοχή 3,94 και απαίτηση 4,34) και ακολουθούν η **χρήση συστημάτων παραγγελιοληψίας PDA** (κατοχή 4,05 και απαίτηση 4,32), η **συμμόρφωση σε υγειονομικά πρωτόκολλα ασφαλείας** (κατοχή 4,34 και απαίτηση 4,60), η **αποτελεσματική διαχείριση κρατήσεων** (κατοχή 3,88 και απαίτηση 4,12), η **ενεργητική ακρόαση** (κατοχή 3,99 και απαίτηση 4,22), η **υπομονή** (κατοχή 4,10 και απαίτηση 4,30), ο **προσανατολισμός προς την εξυπηρέτηση** (κατοχή 4,33 και απαίτηση 4,52) και η **επίλυση προβλημάτων** (κατοχή

4,04 και απαίτηση 4,21). Επίσης, έλλειμμα σε δεξιότητες, που όμως απαιτούνται σχετικά λιγότερο από τους εργοδότες, προκύπτει στην **εφαρμογή τεχνικών αποθήκευσης τροφίμων και ποτών** (κατοχή 3,74 και απαίτηση 3,97), στην **αυτοαξιολόγηση** (κατοχή 3,78 και απαίτηση 3,97) και στην **εφαρμογή τεχνικών πωλήσεων και μάρκετινγκ** (κατοχή 3,72 και απαίτηση 3,86). Τέλος, οι σερβιτόροι θεωρούν πως κατέχουν σε υψηλότερο βαθμό ως προς την απαίτηση τη δεξιότητα της **συνεργατικότητας** (κατοχή 4,40 και απαίτηση 4,30), κάτι που σημαίνει ότι οι εργαζόμενοι θεωρούν πως συνεργάζονται σε οριζόντιο (με συναδέλφους) και κάθετο (με προϊσταμένους και υφισταμένους) ιεραρχικό επίπεδο σε υψηλότερο βαθμό από αυτόν που απαιτούν οι εργοδότες τους. Ταύτιση εμφανίζει η δεξιότητα της **αντιληπτικότητας** (κατοχή 4,19 και απαίτηση 4,22). Τέλος, από τα ευρήματα του Γραφήματος 5.25 προκύπτει πως οι σερβιτόροι θεωρούν ότι υπολείπονται σε όλες σχεδόν τις δεξιότητες και αυτό μπορεί να συνδεθεί και με τον περιορισμένο προσανατολισμό προς την εκπαίδευση που χαρακτηρίζει τον κλάδο (βλ. Κεφάλαιο 4).

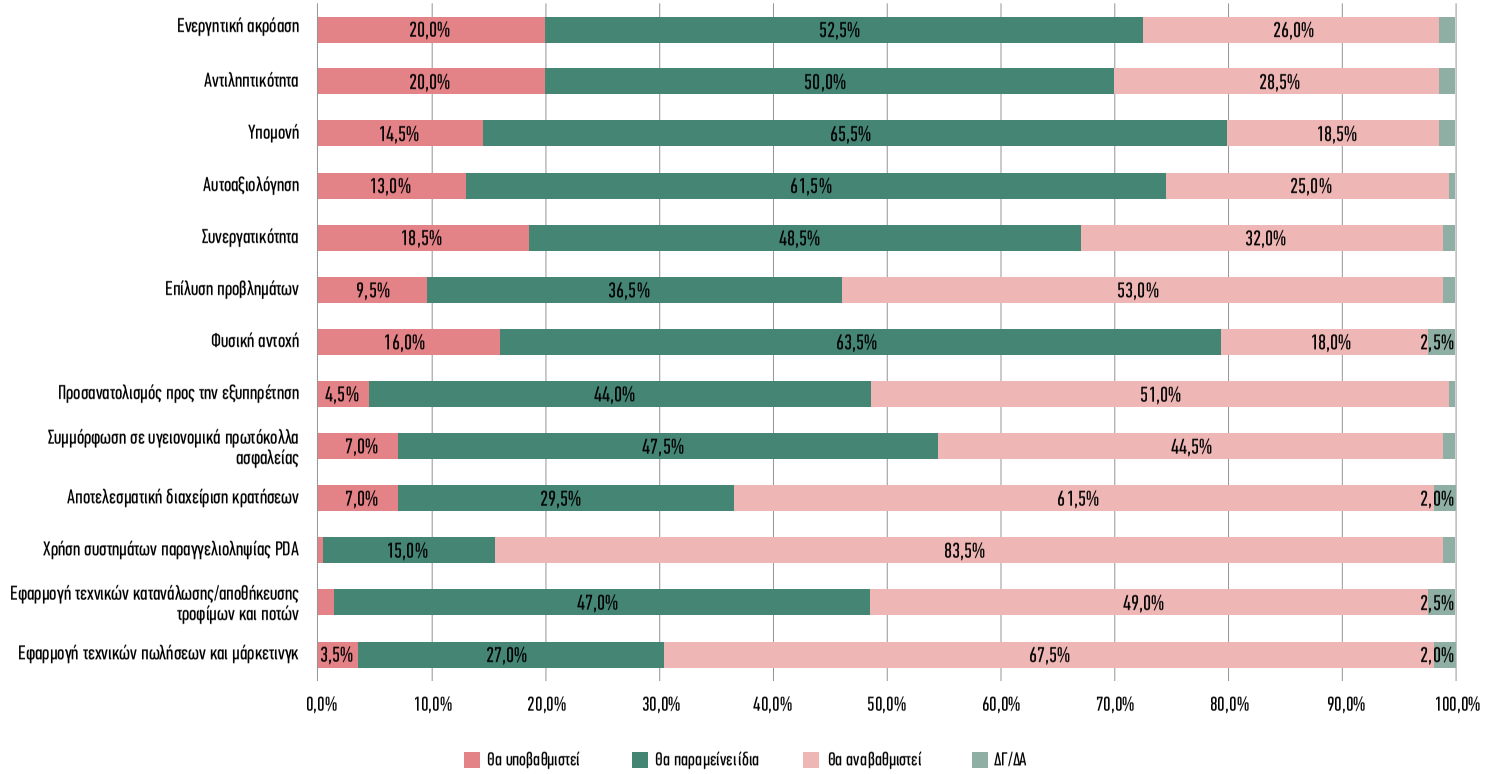
ΓΡΑΦΗΜΑ 5.25

Αντιλαμβανόμενος βαθμός επάρκειας δεξιοτήτων



ΓΡΑΦΗΜΑ 5.26

Βαθμός στον οποίο οι σερβιτόροι θεωρούν ότι η ψηφιακή οικονομία θα επηρεάσει τη σημασία των υπό διερεύνηση δεξιοτήτων τα επόμενα πέντε χρόνια



Στην ανάλυση των επαγγελμάτων κατά τα τελευταία χρόνια σημασία έχουν και οι επιδράσεις από την ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας. Στο Γράφημα 5.26 παρουσιάζεται ο εκτιμώμενος βαθμός επιρροής των υπό εξέταση δεξιοτήτων ως αποτέλεσμα της ψηφιοποίησης της οικονομίας μέσα στα επόμενα πέντε χρόνια. Αναλυτικότερα, η δεξιότητα της **χρήσης συστημάτων παραγγελιοληψίας PDA είναι** εκείνη που παρουσιάζει τον υψηλότερο βαθμό (83,5%) αναφορικά με την αναβάθμισή της τα επόμενα χρόνια. Το εύρημα αυτό συμφωνεί με την ποιοτική ανάλυση, όπου ερευνάται η επίδραση της τεχνολογίας στο επάγγελμα και στις συναφείς δεξιότητες. Εξίσου υψηλά είναι και τα ποσοστά αναβάθμισης, σε βαθμό που να προσεγγίζουν ή να ξεπερνούν το 50%, και για τις δεξιότητες της **εφαρμογής τεχνικών πωλήσεων και μάρκετινγκ** (67,5%), της **αποτελεσματικής διαχείρισης κρατήσεων** (61,5%), της **επίλυσης προβλημάτων** (53%) και του **προσανατολισμού προς την εξυπηρέτηση** (51%). Επιπλέον, με βάση τα ευρήματα της έρευνας, η δεξιότητα που αναμένεται να παραμείνει ίδια είναι η **συμμόρφωση σε υγειονομικά πρωτόκολλα**, καθώς υπήρξε ισορροπία μεταξύ όσων υποστήριξαν ότι θα αναβαθμιστεί (44,5%) και όσων υποστήριξαν ότι θα παραμείνει σταθερή (47,5%).

Σε αντίθεση με τα παραπάνω, για καμία από τις υπό εξέταση δεξιότητες δεν καταγράφηκαν ιδιαίτερα υψηλά ποσοστά ώστε να υποστηρίζεται ότι θα υποβαθμιστούν στο πλαίσιο της ψηφιακής οικονομίας μέσα στην επόμενη πενταετία. Εξαίρεση αποτελούν οι δεξιότητες της **αντιληπτικότητας και της ενεργητικής ακρόασης**, οι οποίες συνιστούν οριζόντιες δεξιότητες και για τις οποίες το σχετικό ποσοστό ανήλθε σε ποσοστό 20%. Επίσης, άλλες δεξιότητες που αναμένεται να υποβαθμιστούν σε διψήφια ποσοστά είναι η **συνεργατικότητα** (18,5%), η **φυσική αντοχή** (16%), η **υπομονή** (14,5%) και η **αυτοαξιολόγηση** (13%).

5.4 Σύνοψη

Τα σημαντικότερα ευρήματα που προκύπτουν από την ποσοτική έρευνα παρουσιάζονται περιληπτικά ως εξής:

- Τα **εκπαιδευτικά προσόντα** (βάσει του ανώτερου επιπέδου σπουδών που έχουν ολοκληρώσει οι συμμετέχοντες) των ατόμων του δείγματος προέρχονται κατά βάση από την τριτοβάθμια εκπαίδευση και ακολουθεί η δευτεροβάθμια και μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση.

- Η πλειονότητα του δείγματος **προέρχεται από μισθωτούς με εξαρτημένη σχέση εργασίας** που εργάζονται σε διάφορες επιχειρήσεις του κλάδου **της εστίασης, των ποτών και της διασκέδασης**.
- Παρατηρείται σημαντική διαφορά μεταξύ της **συνολικής προϋπηρεσίας** που έχει ο εργαζόμενος στο επάγγελμα **και εκείνης** που κατέχει ο εργαζόμενος –απασχολούμενος– στην ίδια επιχείρηση. Το συγκεκριμένο εύρημα θα μπορούσε να αποτελέσει ένδειξη **περί υψηλής κινητικότητας** των εργαζομένων εντός του επαγγέλματος.
- Παρατηρείται **αναντιστοιχία** μεταξύ του γνωστικού αντικειμένου σπουδών των εργαζομένων και του αντικειμένου του επαγγέλματος. Το συγκεκριμένο εύρημα είναι λογικό μιας και πρόκειται για ένα επάγγελμα που λειτουργεί ως πρώτο στάδιο εισόδου των νέων στην αγορά εργασίας και δεν απαιτεί αντίστοιχες σπουδές και γενικά υψηλά τυπικά προσόντα ή σημαντική εμπειρία. Αυτό αναδεικνύεται και από το ιδιαίτερα υψηλό ποσοστό των νέων εργαζομένων στο επάγγελμα.
- Η **οριζόντια και κάθετη κινητικότητα** στο επάγγελμα υπάρχει σε αξιοσημείωτο βαθμό. Ουσιαστικά, είναι εμφανής η οριζόντια μετακίνηση των εργαζομένων σε ίδιες θέσεις σε διαφορετικό τμήμα, όπως και η κάθετη μετακίνησή τους σε υψηλότερες θέσεις (προαγωγή). Σημαντικό ποσοστό των εργαζομένων, στο υπό εξέταση επάγγελμα, δεν παρουσιάζει μετακίνηση σε άλλη θέση εργασίας και παραμένει σε επαγγελματική στασιμότητα.
- **Σημαντικά χαμηλότερος αντιλαμβανόμενος βαθμός επάρκειας** αναφέρθηκε για τις δεξιότητες που σχετίζονται με την **αποθήκευση και συντήρηση των προϊόντων**, την **εφαρμογή των υγειονομικών πρωτοκόλλων ασφαλείας** καθώς και με τη **φυσική αντοχή** των εργαζομένων προκειμένου να αντεπεξέλθουν στα καθήκοντα της εργασίας τους. Σχετικά υψηλότερος αντιλαμβανόμενος βαθμός επάρκειας παρατηρείται μόνο σε μία δεξιότητα (**συνεργατικότητα**), η οποία σχετίζεται άμεσα **με την αλληλεπίδραση των εργαζομένων** μεταξύ τους (οριζόντια ιεραρχία), αλλά και με τους εργοδότες και τους υφισταμένους (κάθετη ιεραρχία), ως προς την εκτέλεση των καθηκόντων τους.
- Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει το συμπέρασμα ότι οι **εργαζόμενοι θεωρούν ότι κατέχουν σε υψηλό επίπεδο** κάποιες επαγγελματικές δεξιότητες (π.χ. **προσανατολισμό προς την εξυπηρέτηση** και **συμμόρφωση σε υγειονομικά πρωτόκολλα**). Επιπλέον, οι εργαζόμενοι ρωτήθηκαν ποια είναι η άποψη των εργοδοτών τους ως προς την απαίτηση των δεξιοτήτων που οι ίδιοι κατέχουν. Τα αποτελέσματα υποστηρίζουν ότι

υπάρχει έλλειμμα για την πλειονότητα των υπό διερεύνηση δεξιοτήτων. Χαρακτηριστικά παραδείγματα αποτελούν η **φυσική αντοχή**, η **χρήση συστημάτων παραγγελιοληψίας PDA** και η **συμμόρφωση στα υγειονομικά πρωτόκολλα ασφαλείας**.

- Οι εργαζόμενοι ρωτήθηκαν για το τι πιστεύουν οι εργοδότες τους σχετικά με την επάρκεια των ψηφιακών δεξιοτήτων τους. Τα αποτελέσματα της έρευνας δείχνουν ότι υπάρχει **ανεπάρκεια ψηφιακών δεξιοτήτων** (π.χ. **χρήση συστημάτων παραγγελιοληψίας PDA**) από τους εργαζομένους τους επαγγέλματος.
- Ως προς τις δεξιότητες η σημασία των οποίων κρίνεται ότι **θα αναβαθμιστεί λόγω της ψηφιοποίησης**, στις πρώτες θέσεις συγκαταλέγονται η **χρήση συστημάτων παραγγελιοληψίας PDA**, η **εφαρμογή τεχνικών πωλήσεων και μάρκετινγκ** καθώς και η **αποτελεσματική διαχείριση κρατήσεων**.
- Ειδικότερα, διαφαίνεται ότι οι δεξιότητες οι οποίες **θα αναβαθμιστούν** περισσότερο τα επόμενα χρόνια σχετίζονται με τις **ψηφιακές δεξιότητες**, όπως είναι η **χρήση συστημάτων παραγγελιοληψίας PDA**. Επιπλέον, ιδιαίτερη έμφαση δίνεται σε δεξιότητες που έχουν σχέση **με την αύξηση της κατανάλωσης** (εφαρμογή τεχνικών αποθήκευσης τροφίμων και ποτών). Τέλος, αναμένεται αναβάθμιση της δεξιότητας της **αποτελεσματικής διαχείρισης κρατήσεων**, η οποία θεωρείται σημαντική για το επάγγελμα.
- Παρατηρείται ότι υπήρξαν **αλλαγές** στο επάγγελμα τα τελευταία χρόνια, προερχόμενες περισσότερο από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες καθώς και από τη χρήση νέων τεχνολογιών. Πιο συγκεκριμένα, οι αλλαγές προέρχονται από την εντατικότερη χρήση τεχνολογικών εργαλείων, όπως είναι συστήματα παραγγελιοληψίας (PDA, QR Code σε καταλόγους) και ηλεκτρονικών πληρωμών (POS).
- Το επάγγελμα του σερβιτόρου χαρακτηρίζεται από **μέτριο βαθμό ρουτίνας**, γεγονός που υποστηρίζεται από τη συνεχή μεταβολή των διαδικασιών στο επάγγελμα. Επομένως, ο **κίνδυνος αυτοματοποίησης ή συστηματοποίησης** του επαγγέλματος περιγράφεται ως χαμηλός, εξαιτίας της συνεχούς μεταβολής των διαδικασιών που το χαρακτηρίζουν.
- **Η τηλεργασία** είναι μια μέθοδος εργασίας που δεν είναι συμβατή με το συγκεκριμένο επάγγελμα, εξαιτίας της ίδιας της φύσης του.
- Προκύπτει **χαμηλή συμμετοχή** των εργαζομένων σε δράσεις εκπαίδευσης και κατάρτισης, εξαιτίας αφενός της ελλιπούς χρηματοδότησης από τις

ίδιες τις επιχειρήσεις και αφετέρου της απουσίας στήριξης από κάποιον φορέα, ο οποίος θα είναι πιστοποιημένος από το κράτος.

- Γίνεται αντιληπτό ότι οι εργαζόμενοι αποκτούν νέες δεξιότητες κατά κύριο λόγο **από την εμπειρία και από την αλληλεπίδραση** με τους συναδέλφους τους.
- Εντοπίζεται ότι οι δεξιότητες των εργαζομένων στο επάγγελμα **βελτιώθηκαν σημαντικά** από τη στιγμή έναρξης της εργασίας τους στον τρέχοντα εργοδότη.
- Υποστηρίζεται ότι η πανδημία COVID-19 έφερε αρκετές **αλλαγές στη χρήση των ψηφιακών δεξιοτήτων**, ενώ η ίδια δυναμική αναμένεται ότι θα συνεχίσει και στο μέλλον.
- Η **ευελιξία εργασιακών σχέσεων έχει σημαντική παρουσία** στο δείγμα. Σημαντικό ποσοστό εργαζομένων απασχολούνται με συμβάσεις ορισμένου χρόνου και σε καθεστώς μερικής απασχόλησης.

Συμπεράσματα 6

6.1 Βασικά χαρακτηριστικά του επαγγέλματος

Το επάγγελμα 5131 «Σερβιτόροι» συνδέεται στενά με έναν σημαντικό τομέα της ελληνικής οικονομίας, την τουριστική βιομηχανία, και ειδικότερα τη βιομηχανία της εστίασης και της διασκέδασης, που με τη σειρά της η τελευταία συνδέεται κάθετα με την παροχή υπηρεσιών και οριζόντια με άλλες σημαντικές δραστηριότητες, όπως οι υπηρεσίες διαμονής και καταλυμάτων. Τόσο στο σύνολο της οικονομίας όσο και στον κλάδο τροφίμων και ποτών, η μεγάλη πρόκληση παγκοσμίως, αλλά και στην Ελλάδα, αφορά τη μετάβαση στην ψηφιακή οικονομία.

Μελέτες που έχουν πραγματοποιηθεί σε διεθνές επίπεδο καταδεικνύουν ότι το επάγγελμα αντιμετωπίζει υψηλό προς πολύ υψηλό βαθμό κινδύνου λόγω της αυτοματοποίησης-ψηφιοποίησης. Αυτό έρχεται σε αντίθεση με τα ευρήματα της ποιοτικής και της ποσοτικής έρευνας, που έδειξε ότι το επάγγελμα χαρακτηρίζεται συνολικά από **μεσαίο βαθμό ρουτίνας και μέτριο προς χαμηλό βαθμό αυτονομίας**, αλλά και από σχετικά **χαμηλό βαθμό τεχνολογικών αλλαγών**. Επισημαίνεται ότι ο κίνδυνος της αντικατάστασης της ανθρώπινης εργασίας είναι μικρότερος όταν αφενός υφίσταται χαμηλός βαθμός ρουτίνας και αφετέρου ο αντίκτυπος των τεχνολογικών αλλαγών είναι σχετικά περιορισμένος.

Οι τάσεις απασχόλησης στην Ελλάδα φαίνεται να είναι αυξητικές τα τελευταία χρόνια σχετικά με το συγκεκριμένο επάγγελμα, και υπό αυτή την έννοια είναι ευκαιρία να υποστηριχτεί κατάλληλα το νέο προσωπικό προς την κατεύθυνση της ποιοτικής απασχόλησης και των βιώσιμων θέσεων εργασίας. Επιπροσθέτως, η δυναμική ανάκαμψη του ελληνικού τουρισμού στη μετα-COVID-19 εποχή παρέχει περισσότερες ευκαιρίες για τους επαγγελματίες του κλάδου.

Όπως φάνηκε από τις ποιοτικές συνεντεύξεις με εργαζομένους, οι τεχνολογικές αλλαγές επηρεάζουν μεν το επάγγελμα αλλά όχι σε τέτοιον βαθμό ώστε να προκύπτει κάποια τάση υποκατάστασης της εργασίας από μηχανές ή κάποια εντατικοποίηση της εργασίας. Επιπλέον, προκύπτει ότι οι εργαζόμενοι στο μέλλον θα πρέπει να είναι περισσότερο εκπαιδευμένοι σε νέες τεχνολογικές δεξιότητες που σχετίζονται με τη χρήση εξειδικευμένων συστημάτων παραγγελιοληψίας και ηλεκτρονικών πληρωμών.

Η σχετικά περιορισμένη συμμετοχή των σερβιτόρων σε δράσεις εκπαίδευσης και κατάρτισης, η οποία απορρέει και από τις δομικές ιδιαιτερότητες του επαγγέλματος, μπορεί να συμβάλει σε μια παθητική στάση των εργαζομένων απέναντι στη σημασία της εκπαίδευσης και της αναβάθμισης των δεξιοτήτων τους, που ενισχύεται και από τη στάση των εργοδοτών και της πολιτείας. Από αυτή την άποψη, τα συνδικάτα που δρουν στον χώρο της εστίασης, πέραν από τον «παραδοσιακό» τους ρόλο που σχετίζεται με τη βελτίωση των αποδοχών και των συνθηκών εργασίας, μπορούν να συμβάλουν με έναν ουσιαστικό τρόπο στη διαμόρφωση μιας θετικής και πιο ενεργής στάσης των εργαζομένων ως προς τη συμμετοχή τους στη διά βίου μάθηση και την ανάγκη αναβάθμισης των δεξιοτήτων τους.

6.2 Η σημασία των δεξιοτήτων σε ένα μεταβαλλόμενο τεχνολογικά περιβάλλον

Εστιάζοντας στις δεξιότητες, η έρευνα και η βιβλιογραφική ανασκόπηση έδειξαν ότι, στο πλαίσιο της τεχνολογικής αλλαγής, γενικές επαγγελματικές δεξιότητες όπως οι **βασικές γνώσεις σύγχρονης τεχνολογίας και διαδικτύου**, η **αποτελεσματική διαχείριση κρατήσεων** και η **χρήση συστημάτων παραγγελιοληψίας** θα αναβαθμιστούν. Σύμφωνα δε με τα ευρήματα της ποιοτικής έρευνας, **όλες οι γενικές επαγγελματικές δεξιότητες**[26] που εξετάστηκαν θα συνεχίσουν να αποτελούν τον πυρήνα **των απαιτούμενων δεξιοτήτων και στο μέλλον**. Στο Σχήμα 6.1 παρουσιάζεται μια απεικόνιση της εξέλιξης των δεξιοτήτων μέσα στον χρόνο.

Από τα στοιχεία του Σχήματος 6.1 παρατηρείται μια συνεχιζόμενη επίδραση της τεχνολογίας στη μεταβολή των δεξιοτήτων των σερβιτόρων αλλά και στη συνολική φύση του επαγγέλματος. Στο παρελθόν, οι εργαζόμενοι έπρεπε να κατέχουν διαφορετικές δεξιότητες, όπως, για παράδειγμα, τη χρήση παραδοσιακών

26. Αναφέρονται στον Πίνακα 3.5 του Κεφαλαίου 3.

ΣΧΗΜΑ 6.1

Διαχρονική μεταβολή των δεξιοτήτων

Παρελθόν	Παρόν	Μέλλον
Περιορισμένη χρήση ηλεκτρονικών μηχανημάτων στις παραγγελίες › Χρήση ηλεκτρονικών συσκευών λιγότερο σημαντική (smartphones, PDA, tablets, POS) › Χρήση παραδοσιακών τρόπων παραγγελίας περισσότερο σημαντική (σημείωση παραγγελίας στο χαρτί ή απομνημόνευση) › Πληρωμή με μετρητά και καθυστέρηση στην εκτέλεση των παραγγελιών › Απουσία χρήσης ηλεκτρονικού καταλόγου μέσω QR Code	**Προϊούσα αυτοματοποίηση των διαδικασιών παραγγελίας** › Ταχύτητα και ακρίβεια αντίληψης πιο σημαντική (η τεχνολογία οδηγεί σε γρηγορότερους ρυθμούς εξυπηρέτησης του πελάτη) › Εκτενέστερη και εντατικότερη χρήση ηλεκτρονικών πληρωμών στον τομέα της εστίασης και διασκέδασης › Απαραίτητη γνώση της χρήσης ηλεκτρονικών συστημάτων παραγγελίας και πληρωμής	**Μεγαλύτερη εξέλιξη αυτοματοποίησης σχετικά με τη διαδικασία της παραγγελίας** › Μεγαλύτερη και εντατικότερη χρήση (νέων) εργαλείων και συσκευών › Περισσότερο σημαντική η διαφύλαξη της υγείας και της ασφάλειας στην εργασία (στη μετα-COVID-19 εποχή)

ΔΙΑΧΡΟΝΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

› Ενεργητική ακρόαση
› Αντιληπτικότητα
› Υπομονή με εργοδότες και εργαζομένους
› Συνεργατικότητα στον χώρο εργασίας
› Επίλυση προβλημάτων
› Φυσική αντοχή
› Προσανατολισμός προς την εξυπηρέτηση
› Ευχέρεια στην προφορική επικοινωνία

τρόπων παραγγελίας, την απομνημόνευση των παραγγελιών, αλλά και οι συναλλαγές να γίνονται κατά κύριο λόγο με μετρητά (καλύτερη διαχείριση μετρητών κατά τη συναλλαγή). Στο πέρασμα του χρόνου και με την επίδραση της τεχνολογίας στην ψηφιακή οικονομία, παρατηρείται η εμφάνιση νέων δεξιοτήτων. Στις ημέρες μας, οι σερβιτόροι πρέπει να έχουν γνώση και εμπειρία στη χρήση και εφαρμογή ηλεκτρονικών μέσων συναλλαγών (POS) καθώς και ηλεκτρονικών μέσων παραγγελιοληψίας PDA. Ωστόσο, εκτός από τις ψηφιακές δεξιότητες, ιδιαίτερη

σημασία δίνεται και στη γρηγορότερη και αρτιότερη εξυπηρέτηση του πελάτη (πελατοκεντρική προσέγγιση). Τέλος, εντοπίζονται και δεξιότητες οι οποίες είναι διαχρονικές στο πέρασμα του χρόνου και φαίνεται να σχετίζονται με τις γνωσιακές δεξιότητες των εργαζομένων. Παραδείγματα τέτοιου είδους δεξιοτήτων αποτελούν ο **προσανατολισμός προς την εξυπηρέτηση**, η **ευχέρεια στην προφορική επικοινωνία**, η **φυσική αντοχή** και η **επίλυση προβλημάτων**.

Σε ό,τι αφορά τα θέματα εκπαίδευσης, αποτυπώνεται **έλλειψη ενδιαφέροντος και κινήτρων** για επιμόρφωση, τόσο από τους ίδιους τους **σερβιτόρους** όσο και από τις **επιχειρήσεις**. Επίσης, αναφέρθηκε ότι δεν υπάρχει κάποιος πιστοποιημένος κρατικός φορέας που να προσφέρει πιστοποιημένα προγράμματα εκπαίδευσης στο επάγγελμα. Σημαντικό εύρημα αποτελεί το εξής: είναι ιδιαίτερα συνηθισμένη η εκπαίδευση δίπλα σε παλαιότερους και εμπειρότερους σερβιτόρους, αλλά και από τους εργοδότες. Στα παραπάνω εγγενή προβλήματα προστίθεται η εποχικότητα του επαγγέλματος, όπως και η περιορισμένη κινητικότητα μέσα σε μικρές εταιρείες του κλάδου της εστίασης, τα οποία μειώνουν τα κίνητρα ανάπτυξης δεξιοτήτων.

Τα ευρήματα της ποιοτικής έρευνας που αναπτύχθηκαν παραπάνω ως προς τις υπό εξέταση δεξιότητες εμπλουτίζονται σημαντικά από τα αποτελέσματα της ποσοτικής (η έρευνα με ερωτηματολόγιο που διενεργήθηκε σε δείγμα 200 απασχολούμενων στο επάγγελμα 5131 «Σερβιτόροι» το διάστημα Μάιος 2022 – Ιούλιος 2022). Συγκεκριμένα, η ποσοτική έρευνα ανέδειξε τη σημασία επαγγελματικών δεξιοτήτων που κατέχουν οι σερβιτόροι, όπως: ο **προσανατολισμός προς την εξυπηρέτηση**, η **φυσική αντοχή**, η **χρήση συστημάτων παραγγελιοληψίας**, η **υπομονή** και η **αποτελεσματική διαχείριση κρατήσεων**.

Αξιοσημείωτο είναι ότι από τις δεξιότητες που εκτιμάται ότι η σημασία τους θα αναβαθμιστεί στο πλαίσιο της ψηφιακής οικονομίας ξεχωρίζουν η **χρήση συστημάτων παραγγελιοληψίας**, η **εφαρμογή τεχνικών πωλήσεων και μάρκετινγκ**, η **αποτελεσματική διαχείριση κρατήσεων** και η **επίλυση προβλημάτων**.

Όσον αφορά τυχόν ανισορροπίες στην κατοχή των υπό διερεύνηση δεξιοτήτων σε σχέση με τις ανάγκες του επαγγέλματος, από την ποσοτική ανάλυση προκύπτει ότι οι δεξιότητες **συμμόρφωση σε υγειονομικά πρωτόκολλα ασφαλείας**, **χρήση συστημάτων παραγγελιοληψίας PDA**, **αποτελεσματική διαχείριση κρατήσεων**, **υπομονή**, **φυσική αντοχή** και **ενεργητική ακρόαση** παρουσιάζουν σημαντικές θετικές διαφορές μεταξύ του «απαιτείται» και του «διαθέτω». Αυτό σημαίνει ότι, σύμφωνα με τους συμμετέχοντες, στις παραπάνω

δεξιότητες εμφανίζεται έλλειμμα σε σχέση με τις απαιτήσεις των εργοδοτών. Η μόνη δεξιότητα που παρουσιάζει περιορισμένο «πλεόνασμα» είναι η **συνεργατικότητα**, καθώς οι εργαζόμενοι φαίνεται να διαθέτουν τη συγκεκριμένη δεξιότητα σε μεγαλύτερο βαθμό από ό,τι απαιτείται από τους εργοδότες. Ουσιαστικά, εντοπίζεται ότι οι εργαζόμενοι θεωρούν ότι συνεργάζονται ως προς το οριζόντιο (με συναδέλφους) και το κάθετο (με προϊσταμένους και υφισταμένους) ιεραρχικό επίπεδο σε υψηλότερο βαθμό από αυτόν που απαιτούν οι εργοδότες τους.

Ο Πίνακας 6.1 συνοψίζει τα αποτελέσματα των δύο βασικών συνιστωσών της έρευνας (ποιοτικής και ποσοτικής): α) ως προς τις δεξιότητες που απαι-

ΠΙΝΑΚΑΣ 6.1

Συνδυασμός αποτελεσμάτων ποιοτικής και ποσοτικής έρευνας σε σχέση με τις υπό εξέταση δεξιότητες

	Δεξιότητες που απαιτούνται σήμερα (ποιοτική και ποσοτική διερεύνηση)	Δεξιότητες που θα απαιτούνται στο μέλλον (ποιοτική και ποσοτική διερεύνηση)	Δεξιότητες σε σημαντική έλλειψη (ποσοτική διερεύνηση)
Συμμόρφωση σε υγειονομικά πρωτόκολλα ασφαλείας	√	√	√
Προσανατολισμός προς την εξυπηρέτηση του πελάτη	√	√	√
Χρήση συστημάτων παραγγελιοληψίας PDA	√	√	√
Αποτελεσματική διαχείριση κρατήσεων	√	√	√
Ενεργητική ακρόαση		√	√
Αντιληπτικότητα	√	√	
Υπομονή	√	√	√
Αυτοαξιολόγηση		√	
Συνεργατικότητα			
Επίλυση προβλημάτων	√	√	
Φυσική αντοχή	√	√	√
Εφαρμογή τεχνικών αποθήκευσης τροφίμων και ποτών	√	√	
Εφαρμογή τεχνικών πωλήσεων και μάρκετινγκ		√	

τούνται στο παρόν, β) ως προς τις δεξιότητες που θα απαιτούνται στο μέλλον, και γ) ως προς εκείνες τις δεξιότητες που βρίσκονται σε έλλειψη. Η επιλογή των συγκεκριμένων δεξιοτήτων έλαβε μέρος βάσει του συνδυασμού των αποτελεσμάτων της ποιοτικής και ποσοτικής έρευνας, λαμβάνοντας πάντα υπόψη τα ερευνητικά αποτελέσματα για το υπό εξέταση επάγγελμα.

6.3 Η σημασία της εκπαίδευσης και των όρων εργασίας στην ανάπτυξη δεξιοτήτων

Από την ανάλυση των δεδομένων της ποσοτικής έρευνας συνάγεται ότι η συμμετοχή σε δράσεις κατάρτισης τα τελευταία δύο χρόνια **κινείται σε χαμηλά επίπεδα**, κάτι που αντανακλά ενδεχομένως και την έλλειψη ενδιαφέροντος και κινήτρων, όπως αναδείχθηκε από αντίστοιχες ερωτήσεις στην ποσοτική έρευνα αλλά και από τις συζητήσεις και τις συνεντεύξεις στην ποιοτική έρευνα. Η οικονομική συμβολή των επιχειρήσεων σε δράσεις κατάρτισης και γενικότερα η στήριξη εκπαιδευτικών διαδικασιών από τους εργοδότες είναι περιορισμένες, συνιστώντας αποφασιστικής σημασίας ερμηνευτικό παράγοντα.

Η **εργασιακή εμπειρία**, όπως είδαμε, είναι πολύ σημαντική, και μάλιστα πιο σημαντική από την εκπαίδευση σε δομημένο περιβάλλον, έτσι ώστε να μάθει κάποιος εργαζόμενος τη δουλειά και επομένως να αποκτήσει βασικές δεξιότητες στο επάγγελμα. Σημαντικό εύρημα, επίσης, αποτελεί το γεγονός ότι ορισμένοι συμμετέχοντες ανέφεραν ότι δεν καταβάλλονται οι ημερήσιες αποδοχές τους από τους εργοδότες τους όταν συμμετέχουν σε κάποιο εκπαιδευτικό σεμινάριο εντός του ωραρίου εργασίας τους.

Να σημειωθεί ότι για την πληρέστερη κατανόηση της εκτεταμένης ευελιξίας των μορφών εργασίας στο δείγμα (αλλά και των χαμηλών μισθών) είναι απαραίτητο να ληφθεί υπόψη **η διάσταση της εποχικότητας**, η οποία, όπως είδαμε στην ποιοτική έρευνα, συνιστά μια υπαρκτή κατάσταση στο επάγγελμα.

Λαμβάνοντας υπόψη το σύνολο του δείγματος, παρατηρείται ότι υπάρχει υψηλό ποσοστό εργαζομένων υπό καθεστώς μερικής απασχόλησης και σύμβασης ορισμένου χρόνου, ενώ και οι προαγωγές κινούνται σε εξαιρετικά χαμηλά επίπεδα. Συνέπεια των προηγουμένων είναι ότι εγείρονται σημαντικά εμπόδια για τη συμμετοχή σε δράσεις κατάρτισης και οι εργαζόμενοι οδηγούνται στην αναζήτηση καλύτερα αμειβόμενων θέσεων εργασίας. Και τα τρία οδηγούν στη συρρίκνωση του χρόνου που διαθέτει ο εργαζόμενος για κατάρτιση εκτός ωραρίων εργασίας.

Τέλος, ένας άλλος εξίσου σημαντικός παράγοντας για τη διαμόρφωση δεξιοτήτων είναι το υποστηρικτικό πλαίσιο που παρέχει η επιχείρηση. ***Όπου υφίσταται υποστήριξη του εργασιακού περιβάλλοντος*** παρατηρούνται υψηλότεροι δείκτες κατοχής δεξιοτήτων και υψηλότεροι μισθοί. Ωστόσο, το πρόβλημα είναι ότι οι επιχειρήσεις που επενδύουν στην εκπαίδευση και κατάρτιση του προσωπικού τους είναι πολύ λίγες. Επομένως, η συμμετοχή σε εκπαιδευτικές δράσεις παντός είδους **έχει μεν αντίκτυπο στη διαμόρφωση δεξιοτήτων, χωρίς όμως αυτό να μεταφράζεται σε υλική ανταμοιβή και, επομένως, σε ισχυρό κίνητρο για τους εργαζομένους**. Αντιθέτως, αν η επιβράβευση ήταν μεγαλύτερη (και συνδεδεμένη με καλύτερους μισθούς και, εφόσον είναι δυνατόν, με καλύτερες προοπτικές ανέλιξης), η συμμετοχή των εργαζομένων σε εκπαιδευτικές δράσεις για την αναβάθμιση των δεξιοτήτων τους θα βελτιωνόταν. Με αυτόν τον τρόπο, το ποσοστό εργαζομένων με «αναβαθμισμένες» δεξιότητες που ανταποκρίνονται στα νέα παραγωγικά πρότυπα θα ήταν μεγαλύτερο και το όφελος συνολικά για την οικονομία θα πολλαπλασιαζόταν.

Βιβλιογραφικές αναφορές

Ελληνόγλωσση βιβλιογραφία

Γεωργακοπούλου, Β. (1998). *Ευελιξίες της εργασίας και γυναικεία απασχόληση στον τραπεζικό τομέα: Πλαίσιο προσέγγισης, βασικές τάσεις και προοπτικές*, Αθήνα: Ινστιτούτο Εργασίας της Ομοσπονδίας Τραπεζοϋπαλληλικών Οργανώσεων Ελλάδος (ΙΝΕ/ΟΤΟΕ).

Γούλας, Χ., Ζάγκος, Χ. & Παΐζης, Ν. (2019). *Δεξιότητες, εκπαίδευση και απασχόληση: Εκπαιδευτικοί δείκτες και εργατικό δυναμικό*, Αθήνα: Κέντρο Ανάπτυξης Εκπαιδευτικής Πολιτικής ΓΣΕΕ. https://www.kanep-gsee.gr/wp-content/uploads/2019/11/1o_Policy%20Paper.pdf

Deloitte. (2020). *Ο κλάδος της εστίασης στην Ελλάδα: Οι επιπτώσεις της πανδημίας COVID-19 στον Κλάδο της Εστίασης και Προτάσεις Υποστήριξης της Ανάκαμψης* (Εκθέσεις Deloitte Ιούλιος 2020). https://www.amcham.gr/wp-content/uploads/2020/07/Alexis-Damalas-presentation.pdf

ΕΙΕΑΔ. (2022). *Δυναμισμός Μισθωτής Απασχόλησης Ιδιωτικού Δικαίου 2022*. https://public.tableau.com/app/profile/vaios.kotsios.eiead/viz/2021DA/DynamismAnalysisSkills2022

ΕΛΣΤΑΤ. (2021). *Εξέλιξη Κύκλου Εργασιών Επιχειρήσεων Παροχής Καταλύματος και Υπηρεσιών Εστίασης*, Δελτίο Τύπου ΕΛΣΤΑΤ – Αύγουστος 2021. https://www.statistics.gr/documents/20181/0b613e90-f6c6-33ec-d12f-11d68a5897db

ΕΟΠΠΕΠ. (2022). *Επαγγελματικό Περίγραμμα Σερβιτόρου*. https://www.eoppep.gr/images/EP/EP_31.pdf

ΙΜΕ-ΓΣΕΒΕΕ. (2021). *Προοπτικές ευρύτερης διασύνδεσης των κλάδων της αγροδιατροφής και της εστίασης στην ελληνική οικονομία*. https://imegsevee.gr/%CE

%B4%CE%B7%CE%BC%CE%BF%CF%83%CE%B9%CE%B5%CF%8D%CF%83%CE%B5%CE%B9%CF%82/%CE%B5%CE%BD%CE%B7%CE%BC%CE%B5%CF%81%CF%89%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AC-%CF%83%CE%B7%CE%BC%CE%B5%CE%B9%CF%8E%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B1/prooptikes-evryteris-diasyndesis-ton-kladon-tis-agrodiatrofis-kai-tis-estiasis-stin-elliniki-oikonomia/

ΙΝΣΕΤΕ. (2021). *Ελληνικός Τουρισμός: Σχέδιο Δράσης 2030*. https://insete.gr/greektourism2030/

ΙΝΣΕΤΕ. (2024). *Η συμβουλή του τουρισμού στην Ελληνική οικονομία το 2023*. https://insete.gr/wp-content/uploads/2024/04/23_04_Tourism_and_Greek_Economy_2019-2023.pdf

ICAP. (2021). *Μελέτη Εκτίμησης της Οικονομικής Ζημίας για τον Κλάδο της Εστίασης το 2020 και Πρόβλεψη για το 2021*, ICAP Group Reports. https://oevess.gr/wp-content/uploads/2021/12/ΜΕΛΕΤΗ-ΕΚΤΙΜΗΣΗΣ-ΤΗΣ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ-ΖΗΜΙΑΣ-ΓΙΑ-ΤΟΝ-ΚΛΑΔΟ-ΤΗΣ-ΕΣΤΙΑΣΗΣ-ΤΟ-2020-ΚΑΙ-ΠΡΟΒΛΕΨΗ-ΓΙΑ-ΤΟ-2021.pdf

Καραλής, Θ. (2021). *Κίνητρα και εμπόδια για τη συμμετοχή των ενηλίκων στη διά βίου εκπαίδευση (2011-2019)*, Αθήνα: ΙΝΕ ΓΣΕΕ-ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ. https://imegsevee.gr/wp-content/uploads/2021/01/karalis-01-2021.pdf

Καραμεσίνη, Μ. (1999). Άτυπη απασχόληση και ο ρόλος του κράτους στην ελληνική αγορά εργασίας, *Επιθεώρηση Κοινωνικών Ερευνών*, *100*, 3-32.

Λαλιώτη, Β. (2019). *Διασύνδεση εκπαίδευσης & αγοράς εργασίας: Η ευρωπαϊκή εμπειρία & η ελληνική περίπτωση*, Αθήνα: ΕΙΕΑΔ.

Λαπατσιώρας, Σ., Μηλιός, Γ. & Μιχαηλίδης, Π. (2020). *Οι επιπτώσεις της ψηφιοποίησης στην αγορά εργασίας*, Μελέτες 46, Αθήνα: ΙΝΕ ΓΣΕΕ.

Λιντζέρης, Π. (2020). *Τεχνολογική αλλαγή, ψηφιοποίηση, εργασία και δεξιότητες*, Ερευνητικά Κείμενα ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ 14, Αθήνα: ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ.

Ματάλα, Α. (2021). *Προοπτικές ευρύτερης διασύνδεσης των κλάδων της αγροδιατροφής και της εστίασης στην ελληνική οικονομία*, Ενημερωτικά Σημειώματα ΜΜΕ ΓΣΕΒΕΕ 21, Αθήνα: ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ. https://imegsevee.gr/wp-content/uploads/2021/06/ματάλα.pdf

Ξεκαλάκη, Ε. (1995). *Τεχνικές Δειγματοληψίας*, Σημειώσεις, Αθήνα: Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών.

ΟΑΕΔ. (2021). *Χαρακτηριστικά των Ανέργων Σύμφωνα με τα Δεδομένα Εγγεγραμμέ-*

νης Ανεργίας ΟΑΕΔ, Μελέτη ΟΑΕΔ – Ιούλιος 2021. https://lmd.eiead.gr/wp-content/uploads/2021/08/ΟΑΕΔ-ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΣ-ΔΙΑΓΝΩΣΗΣ-ΑΝΑΓΚΩΝ-ΑΓΟΡΑΣ-ΕΡΓΑΣΙΑΣ-ΙΟΥΛΙΟΣ-2021-1.pdf

Τράπεζα της Ελλάδος. (2021). *Εξελίξεις στο ταξιδιωτικό ισοζύγιο πληρωμών: Σεπτέμβριος 2021*, Ενδιάμεση έκθεση της Τράπεζας της Ελλάδος για το 2021. https://www.bankofgreece.gr/enimerosi/grafeio-typoy/anazhthsh-enhmerwsewn/enhmerwseis?announcement=e756e44c-c469-408b-8ef4-bb13b17b1f4d

Ξενόγλωσση βιβλιογραφία

Almeida, R. & Aterido, R. (2015). Investing in formal on-the-job training: Are SMEs lagging much behind?, *IZA Journal of Labor & Development*, *4*(8), 1-23. https://doi.org/10.1186/s40175-015-0029-3

Anlesinya, A. (2018). Organizational barriers to employee training and learning: Evidence from the automotive sector, *Development and Learning in Organizations: An International Journal*, *32*(3), 8-10. https://doi.org/10.1108/DLO-03-2017-0022

Arthur, W., Bennett, W., Edens, P.S. & Bell, S.T. (2003). Effectiveness of training in organizations: A meta-analysis of design and evaluation features, *Journal of Applied Psychology*, *88*(2), 234-245. https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.2.234

Autor, D., Levy, F. & Murnane, R. (2003). The skill content of recent technological change: An empirical exploration, *Quarterly Journal of Economics*, *118*(4), 1279-1333. https://doi.org/10.1162/003355303322552801

Bayighomog, S. & Arasli, H. (2022). Reviving employees' essence of hospitality through spiritual well-being, spiritual leadership and emotional intelligence, *Tourism Management*, *89*, 104406. https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.104406

Berko O. Damoah, O., Ashie, A. & Kodjo Kekesi, E. (2016). The propensity to participate in formal training programmes: Evidence from small and medium-sized enterprises (SMEs) in Ghana, *World Journal of Entrepreneurship, Management and Sustainable Development*, *12*(4), 344-358.

Bessen, J. (2014). Employers aren't just whining – the "Skills Gap" is real, *Harvard Business Review*. https://hbr.org/2014/08/employers-arent-just-whining-the-skills-gap-is-real/

Busoi, G., Ali, A. & Gardiner, K. (2022). Antecedents of emotional labour for holiday representatives: A framework for tourism workers, *Tourism Management*, *89*, 104450.

CEDEFOP. (2020a). *Coronavirus and the European job market: how the pandemic is reshaping skills demand*. https://www.cedefop.europa.eu/en/news/coronavirus-and-european-job-market-how-pandemic-reshaping-skills-demand

CEDEFOP. (2020b). *Covid-19 and jobs: Which skills make a difference? CEDEFOP Data insights*. https://www.cedefop.europa.eu/en/data-insights/covid-19-and-jobs-which-skills-make-difference#_covid19_and_skills.

CEDEFOP. (2020c). *Automation risk for occupations*. https://www.cedefop.europa.eu/en/tools/skills-intelligence/automation-risk-occupations#1

CEDEFOP. (2021a). *Digital skills: Challenges and opportunities during the pandemic*. https://www.cedefop.europa.eu/en/news/digital-skills-challenges-and-opportunities-during-pandemic

CEDEFOP. (2021b). *Digital Transitions in life guidance: Rethinking careers practitioner professionalism: A CareersNet expert collection*, Working paper series No2/ November 2021, Luxemburg: Publications Office.

Coetzer, A., Redmond, J. & Sharafizad, J. (2012). Decision making regarding access to training and development in medium-sized enterprises: An exploratory study using the Critical Incident Technique, *European Journal of Training and Development*, *36*(4), 426-447.

Edmondson, A. (1999). Psychological safety and learning behavior in work teams, *Administrative Science Quarterly*, *44*(2), 350-383. https://doi.org/10.2307/2666999

EIT Health and McKinsey & Company. (2020). *Transforming healthcare with AI: The impact on the workforce and organisations*, Athens: INE GSEE. https://www.inegsee.gr/wp-content/uploads/2021/04/Telework-and-ICT-based-mobile-work-6_4_2021.pdf

Ferreira, M., de Grip, A. & van der Velden, R. (2018). Does informal learning at work differ between temporary and permanent workers? Evidence from 20 OECD countries, *Labour Economics*, *55*(December), 18-40. https://doi.org/10.1016/j.labeco.2018.08.009

Frazier, M.L., Fainshmidt, S., Klinger, R.L., Pezeshkan, A. & Vracheva, V. (2017). Psychological safety: A meta-analytic review and extension, *Personnel Psychology*, *70*(1), 113-165. https://doi.org/10.1111/peps.12183

Frey, C.B. & Osborne, M.A. (2013). The future of employment: How susceptible are jobs to computerization?, *Technological Forecasting and Social Change*, *114*(January), 254-280. https://doi.org/10.1016/j.techfore.2016.08.019

Gialis, S., Paitaridis, D., Seretis, S., Ioannides, A. & Underthun, A. (2020). In what terms and at what cost resilient? 'Unregulated flexibilization' in regional 'troubled waters, *European Planning Studies*, *28*(1), 166-191.

Gibb, A.A. (1997). Small firms' training and competitiveness. Building upon the small business as a learning organization, *International Small Business Journal*, *15*(3), 13-29. https://doi.org/10.1177/0266242697153001

Grossman, R. & Salas, E. (2011). The transfer of training: What really matters, *International Journal of Training and Development*, *15*(2), 103-120. https://doi.org/10.1111/j.1468-2419.2011.00373.x

Gunkel, M., Schlaegel, C., Langella, I.M. & Peluchette, J.V. (2010). Personality and career decisiveness: An international empirical comparison of business students' career planning, *Personnel Review*, *39*(4), 503-524. https://doi.org/10.1108/00483481011045443

Heckman, J. (1999). Doing it right: Job training and education, *Public Interest*, *135*(Spring), 86-107.

Hillage, J. & Aston, J. (2001). *Attracting new learners: A literature review*, London: Learning and Skills Development Agency.

Huang, A. & Baker, M. (2021). Exploring skill-based career transitions for entry-level hospitality and tourism workers, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, *48*, 368-373.

ILO. (2012). *International Standard Classification of Occupations: Structure, group definitions and correspondence tables*, ILO Reports 2012. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/documents/publication/wcms_172572.pdf

ILO. (2016). *Workplace Stress: A collective challenge*, ILO Reports 2016. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466547.pdf

ILO. (2020a). *Sector Skills Strategy: Tourism and Hospitality Sector*, ILO Reports 2020. https://labordoc.ilo.org/discovery/delivery/41ILO_INST:41ILO_V2/1273128780002676

ILO. (2020b). *Digital skills and the future of work: Challenges and opportunities*

in a post COVID-19 environment, ILO Notes, Geneva: International Labor Organization.

ILO. (2021a). *Reskilling and upskilling are key to meet the market demand after the pandemic. ILO Features Stories*, Feature stories. https://www.ilo.org/jakarta/info/public/fs/WCMS_830639/lang--en/index.htm

ILO. (2021b). *Shaping skills and lifelong learning for the future of work*, International Labour Conference Reports-ILC109/Report IV, Geneva: International Labor Organization.

ILO. (2021c). *Skilling, upskilling and reskilling of employees, apprentices & interns during the COVID-19 pandemic: Findings from a global survey of enterprises*, Geneva: International Labor Organization.

Jerez-Jerez, M.J., Melewar, T.C. & Foroudi, P. (2021). Exploring waiters' occupational identity and turnover intention: A qualitative study focusing on Michelin-starred restaurants in London, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, *47*, 22-34.

Kelliher, F. & Henderson, B.J. (2006). A learning framework for the small business environment, *Journal of European Industrial Training*, *30*(7), 512-528.

Kotey, B. & Folker, C. (2007). Employee training in SMEs: Effect of size and firm type—family and nonfamily, *Journal of Small Business Management*, *45*(2), 21-238. https://doi.org/10.1111/j.1540-627X.2007.00210.x

Kriegl, U. (2000). International hospitality management: Identifying important skills and effective training, *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, *41*(2), 64-71.

Lange, T., Ottens, M. & Taylor, A. (2000). SMEs and barriers to skills development: A Scottish perspective, *Journal of European Industrial Training*, *24*(1), 5-11. https://doi.org/10.1108/03090590010308219

Lintzeris, P. & Karalis, T. (2020). Towards an inclusive skills typology, *European Journal of Social Sciences Studies*, *5*(1), 1-16.

Mane, F. & Corbella, T. (2017). *Developing and running an establishment skills survey. Guide to anticipating and matching skills and jobs*, Vol. 5, Luxembourg: Publications Office of the European Union.

Marchante, A., Ortega, B. & Pagan, R. (2006). Determinants of skills shortages and hard-to-fill vacancies in the hospitality sector, *Tourism Management*, *27*(5), 791-802.

Mariani, M., Borghi, M. & Kazakov, S. (2019). The role of language in the online evaluation of hospitality service encounters: An empirical study, *International Journal of Hospitality Management*, *78*, 50-58.

Maton, J. (1969). Experience on the job and formal training as alternative means of skill acquisition: An empirical study, *International Labour Review*, *100*(3).

McGuinness, S. (2006). Overeducation in the labour market, *Journal of Economic Surveys*, *20*(3), 387-418. https://doi.org/10.1111/j.0950-0804.2006.00284.x

McKinsey and Company. (2021). *Unlocking experience-based job progressions for millions of workers*, Report June 2021. https://www.mckinsey.com/featured-insights/sustainable-inclusive-growth/future-of-america/unlocking-experience-based-job-progressions-for-millions-of-workers

Meyers, R. (2016). Opportunities or barriers? The experiences of disadvantaged older jobseekers participating in training, *International Journal of Training Research*, *14*(1).

Nye, C.D., Su, R., Rounds, J. & Drasgow, F. (2017). Interest congruence and performance: Revisiting recent meta-analytic findings, *Journal of Vocational Behavior*, *98*(February), 138-151. https://doi.org/10.1016/j.jvb.2016.11.002

OECD. (2017). *Educational opportunity for all: Overcoming Inequality throughout the Life Course*, Paris: OECD Publishing.

OECD. (2021). *An assessment of the impact of COVID-19 on job and skills demand using online job vacancy data*, Paris: OECD Publishing.

O*NET OnLine (2022a). *Details Report for Waiters and Waitresses*. https://www.onetonline.org/link/summary/35-3031.00

O*NET OnLine (2022b). *Work Context — Degree of Automation*. https://www.onetonline.org/find/descriptor/result/4.C.3.b.2?a=1

Panagiotakopoulos, A. (2011a). Workplace learning and its organizational benefits for small enterprises: Evidence from Greek industrial firms, *The Learning Organization*, *18*(5), 350-360. https://doi.org/10.1108/09696471111151701

Panagiotakopoulos, A. (2011b). Barriers to employee training and learning in small and medium-sized enterprises (SMEs), *Development and Learning in Organizations: An International Journal*, *25*(3), 15-18. https://doi.org/10.1108/14777281111125354

Pouliakas, K. (2018*). Automation risk in the EU labour market: A skill-needs approach*, Thessaloniki: CEDEFOP.

Psychogios, A., Szamosi, L.T., Prouska, R. & Brewster, C. (2016). A three-fold framework for understanding HRM practices in South-Eastern European SMEs, *Employee Relations*, *38*(3), 310-331. https://doi.org/10.1108/ER-07-2014-0078

Rottinghaus, P.J., Day, S.X. & Borgen, F.H. (2005). The Career Futures Inventory: A Measure of Career-Related Adaptability and Optimism, *Journal of Career Assessment*, *13*(1), 3-24. https://doi.org/10.1177/1069072704270271

Rounds, J. & Su, R. (2014). The nature and power of interests, *Current Directions in Psychological Science*, *23*(2), 98-103. https://doi.org/10.1177/0963721414522812

Scott-Halsell, S.A., Blum, S.C. & Huffman, L. (2008). A study of emotional intelligence levels in hospitality industry professionals, *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*, *7*(2), 135-152.

Silvennoinen, H. & Nori, H. (2017). In the margins of training and learning, *Journal of Workplace Learning*, *29*(3), 185-199. https://doi.org/10.1108/JWL-08-2016-0072

Silvia, P.J. (2008). Interest—The Curious Emotion, *Current Directions in Psychological Science*, *17*(1), 57-60. https://doi.org/10.1111/j.1467-8721.2008.00548.x

Simillidou, A., Christofi, M., Glyptis, L., Papatheodorou, A. & Vrontis, D. (2020). Engaging in emotional labour when facing customer mistreatment in hospitality, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, *45*, 429-443.

Statista. (2021). *Tourism industry employment in Greece 2010-2019*. https://www.statista.com/statistics/444871/employment-tourism-sector-greece/

Stoll, G., Rieger, S., Lüdtke, O., Nagengast, B., Trautwein, U. & Roberts, B.W. (2017). Vocational interests assessed at the end of high school predict life outcomes assessed 10 years later over and above IQ and Big Five personality traits, *Journal of Personality and Social Psychology*, *113*(1).

Storey, D.J. (2004). Exploring the link, among small firms, between management training and firm performance: A comparison between the UK and other OECD countries, *The International Journal of Human Resource Management*, *15*(1).

Storey, D.J. & Greene, F.J. (2010). *Small Business and Entrepreneurship*, London: Financial Times Prentice Hall.

Subramanian, D. & Zimmermann, B. (2017). Voice in French corporate training:

A critical issue in developing employee capability, *Economic and Industrial Democracy*, *41*(2), 296-322. https://doi.org/10.1177/0143831X17704311

Susomrith, P. & Coetzer, A. (2015). Employees' perceptions of barriers to participation in training and development in small engineering businesses, *Journal of Workplace Learning*, *27*(7), 561-578. https://doi.org/10.1108/JWL-10-2014-0074

Tam, S. & Gray, D.E. (2016). The practice of employee learning in SME workplaces: A micro view from the life-cycle perspective, *Journal of Small Business and Enterprise Development*, *23*(3), 671-690. https://doi.org/10.1108/JSBED-07-2015-0099

Tharenou, P. (2001). The relationship of training motivation to participation in training and development, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, *74*(5), 599-621. https://doi.org/10.1348/096317901167541

Thurow, L. (1975). *Generating Inequality*, New York: Basic Books.

Trading Economics. (2021). *Greece Tourism Receipts*. https://tradingeconomics.com/greece/tourism-revenues

Van der Sluis, L.E.C. & Poell, R.F. (2003). The impact on career development of learning opportunities and learning behavior at work, *Human Resource Development Quarterly*, *14*(2), 159-179. https://doi.org/10.1002/hrdq.1058

Van Loo, J., Eiffe, F. & Van Houten, G. (2021). *Adapting business practices to new realities in the middle of a crisis: first findings from the COVID-19 European company survey*, CEDEFOP working paper No 5, Luxembourg: Publications Office.

Verhaest, D. & Omey, E. (2006). The impact of overeducation and its measurement, *Social Indicators Research*, *77*(3), 419-448. https://doi.org/10.1007/s11205-005-4276-6

Verhaest, D. & Omey, E. (2012). The relationship between formal education and skill acquisition in young workers' first jobs, *The Manchester School*, *81*(4), 638-659. https://doi.org/10.1111/j.1467-9957.2012.02305.x

Walters, G., Huck, L., Robinson, R. & Stettler, J. (2021). Commercial hospitality in tourism: A global comparison of what culturally matters, *International Journal of Hospitality Management*, *95*, 102939.

Wanless, S.B. (2016). The role of psychological safety in Human Development, *Research in Human Development*, *13*(1), 6-14.

Weaver, A. (2017). The myth of the skills gap, *MIT Technology Review*.

Wingate, T., Jones, S.K., Khakhar, M.K., & Bourdage, J.S. (2021). Speaking of allergies: Communication challenges for restaurant staff and customers, *International Journal of Hospitality Management*, *96*, 102959.

Yu, Z., Ju, X., Bai, L. & Gong, S. (2021). Consumer's over-ordering behaviour at restaurant: Understanding the important roles of interventions from waiter and ordering habits, *Appetite*, *160*, 105092.

Νόμοι

Ν. 3879/2010 «Ανάπτυξη της Διά Βίου Μάθησης και λοιπές διατάξεις» (ΦΕΚ Α΄ 163). http://www.gsae.edu.gr/images/nomothesia/nomoi/7%20-%20N%20 3879%202010.pdf

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι
Ορισμοί δεξιοτήτων

Δεξιότητα	Ορισμός
1. Ενεργητική ακρόαση	Η ικανότητα ακρόασης που βασίζεται στη θετική και ουσιαστική αλληλεπίδραση με τον συνομιλητή. Περιλαμβάνει την προσεκτική παρακολούθηση όσων λέγονται, την κατανόηση του νοήματος, καθώς και την ανατροφοδότηση μέσω παραφράσεων, επιβεβαιώσεων ή επαναλήψεων, χωρίς κριτική διάθεση ή παροχή ανεπιθύμητων συμβουλών. Αποτελεί βασικό εργαλείο στην αποτελεσματική επικοινωνία και στην ανάπτυξη σχέσεων εμπιστοσύνης.
2. Αντιληπτικότητα	Μια διαδικασία διά μέσου της οποίας λαμβάνουμε ερεθίσματα μέσω των αισθήσεων και τα χρησιμοποιούμε για να επεξεργαζόμαστε τις πληροφορίες από το περιβάλλον μας.
3. Υπομονή	Η ψυχολογική ικανότητα του ατόμου να διαχειρίζεται με πρεμία, αυτοσυγκράτηση και συναισθηματική ανθεκτικότητα καταστάσεις που προκαλούν πίεση, δυσφορία ή απογοήτευση. Συνδέεται με την ανεκτικότητα, τη συνειδητή καθυστέρηση της αντίδρασης και την ικανότητα διατήρησης του ελέγχου υπό απαιτητικές ή μακροχρόνια δύσκολες συνθήκες.
4. Αυτοαξιολόγηση	Σχετίζεται με την ικανότητα αυτογνωσίας όσον αφορά την αποδοτικότητα ενός εργαζομένου στον χώρο εργασίας του. Περιλαμβάνει και την αυτοαξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.
5. Συνεργατικότητα	Η ικανότητα ενός ατόμου να ενεργεί μαζί με κάποιον ή κάποιους για έναν κοινό σκοπό ή όφελος ισορροπώντας ταυτόχρονα τις προσωπικές του ανάγκες και τα συμφέροντά του. Στην πραγματικότητα, η συνεργατικότητα έρχεται σε αντίθεση με τον ανταγωνισμό για ιδιοτελές όφελος.
6. Επίλυση προβλημάτων	Η αυτοκατευθυνόμενη γνωστικο-συμπεριφορική διαδικασία με την οποία ένα άτομο προσπαθεί να προσδιορίσει ή να ανακαλύψει αποτελεσματικές ή προσαρμοστικές λύσεις για συγκεκριμένα προβλήματα που καλείται να αντιμετωπίσει.

7. Φυσική αντοχή	Η ικανότητα ενός ατόμου να διαθέτει τη σωματική δύναμη και ενεργειακή ανθεκτικότητα που απαιτούνται για να εκτελεί χειρωνακτικές εργασίες, όπως είναι η μεταφορά φορτίων ή η παρατεταμένη σωματική δραστηριότητα, χωρίς να εξαντλείται εύκολα.
8. Προσανατολισμός προς την εξυπηρέτηση	Η ιδιότητα του εργαζομένου να είναι επικεντρωμένος στο πώς μπορεί να εξυπηρετήσει τον πελάτη με τον βέλτιστο τρόπο.
9. Συμμόρφωση σε υγειονομικά πρωτόκολλα ασφαλείας	Η επικέντρωση του ατόμου στα υγειονομικά πρωτόκολλα ασφαλείας κατά την εκτέλεση του έργου. Τα πρωτόκολλα ασφαλείας είναι ιδιαίτερα σημαντικά για την προστασία της υγιεινής τόσο του εργαζομένου όσο και του πελάτη, και η δεξιότητα γίνεται πιο σημαντική εξαιτίας της πανδημίας COVID-19.
10. Αποτελεσματική διαχείριση κρατήσεων	Η ικανότητα βέλτιστου συντονισμού στις κρατήσεις που γίνονται σε ένα εστιατόριο ή καφέ. Συνδέεται άμεσα με την αποτελεσματική διαχείριση χρόνου.
11. Χρήση συστημάτων παραγγελιοληψίας PDA	Η ευχέρεια χρήσης συστημάτων που βοηθούν στον συντονισμό μεταξύ του σερβιτόρου, του ταμείου και της κουζίνας.
12. Εφαρμογή τεχνικών κατανάλωσης και αποθήκευσης τροφίμων και ποτών	Η ευχέρεια εφαρμογής τεχνικών που έχουν ως στόχο να αποθηκεύονται τα τρόφιμα και τα ποτά κάτω από συγκεκριμένες συνθήκες θερμοκρασίας, υγρασίας κτλ.
13. Εφαρμογή τεχνικών πωλήσεων και μάρκετινγκ	Η ευχέρεια εφαρμογής διαδικασιών που διέπουν το μάρκετινγκ και οι οποίες έχουν ως στόχο την αύξηση της κατανάλωσης και των πωλήσεων σε καφέ και εστιατόρια.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ
Οδηγοί ομαδικών συζητήσεων (focus groups) και ατομικών εις βάθος συνεντεύξεων (in-depth interviews)

ΟΔΗΓΟΣ ΟΜΑΔΙΚΩΝ ΣΥΖΗΤΗΣΕΩΝ (FOCUS GROUPS)

1. Εισαγωγή

- Καλωσόρισμα των ερωτώμενων. Διασφάλιση της ανωνυμίας και της εμπιστευτικότητας των απαντήσεών τους. Επεξήγηση της διαδικασίας της ομαδικής συζήτησης. Αναφορά στο θέμα της συζήτησης. Αναφορά στην ψηφιακή καταγραφή της συζήτησης.

2. Γνωριμία με τους ερωτώμενους

- *Θα ήθελα ένας/μία να μας πει το όνομά του/της, με τι ασχολείται και την οικογενειακή του/της κατάσταση.*
- *Τώρα θα ήθελα ένας/μία να μας πει αναλυτικά πού εργάζεται και τι περιλαμβάνει η εργασία του/της.*

3. Διερεύνηση δεξιοτήτων

- *Όταν σας λέω «δεξιότητες», τι σας έρχεται στο μυαλό; Μπορείτε να μου πείτε ένα δύο παραδείγματα;*
- *Και έστω ότι μιλάτε σε έναν φίλο σας που θα ήθελε να δουλέψει στη θέση σας, τι θα του λέγατε ότι χρειάζεται –δεξιότητες, ικανότητες, χαρακτηριστικά– προκειμένου να είναι καλός στην εργασία του;*

- *Θα σας δείξω τώρα κάποιες δεξιότητες που μπορεί να είναι χρήσιμες ή να απαιτούνται για τη δουλειά σας και θα ήθελα να μου πείτε ποιες θεωρείτε πιο σημαντικές σήμερα στην εργασία σας και ποιες θεωρείτε λιγότερο σημαντικές. Εάν είναι όλες σημαντικές ή όλες ασήμαντες, πείτε μου «όλες».*
- *Για καθεμία από τις δεξιότητες, θα ήθελα να μου πείτε γιατί τη θεωρείτε σημαντική ή λιγότερο σημαντική.*
- *Υπάρχουν δεξιότητες που εγώ δεν ήξερα να σας τις πω, αλλά χρειάζονται στη δουλειά σας; Ποιες και γιατί;*
- *Είτε από την εμπειρία σας είτε απ' ό,τι γνωρίζετε, πριν από δέκα χρόνια ποιες από τις δεξιότητες που συζητήσαμε πιστεύετε ότι δεν χρειάζονταν ή δεν ήταν σημαντικές και ποιες πιστεύετε ότι ήταν σημαντικές;*
- [Εάν αναφερθούν κάποιες] *Για ποιον λόγο δεν χρειάζονταν ή ήταν λιγότερο σημαντικές;*
- [Δεξιότητες στο μέλλον] *Φανταστείτε τώρα το μέλλον, σε δέκα χρόνια. Τι πιστεύετε ότι θα αλλάξει στο επάγγελμα;*
- *Υπάρχει κάτι που σας ανησυχεί σε σχέση με το πώς εσείς θα μπορέσετε να ανταποκριθείτε στις απαιτήσεις του επαγγέλματός σας στο μέλλον;*
- *Και στο επίπεδο των δεξιοτήτων, ποιες θα προσθέτατε και γιατί;*
- *Και εάν δούμε πάλι τις δεξιότητες που βάλατε ότι χρειάζονται σήμερα για τη δουλειά σας και σκεφτείτε το μέλλον, ποιες θα αφαιρούσατε και γιατί;*
- *Ποιες θα ήταν λιγότερο σημαντικές και γιατί;*
- *Πώς επηρεάζει ο κορονοϊός το επάγγελμά σας σήμερα;*
- *Και πώς πιστεύετε ότι θα επηρεάσει το επάγγελμά σας στο μέλλον;*
- *Πιστεύετε ότι θα παίξει κάποιον ρόλο ο κορονοϊός σε επίπεδο δεξιοτήτων στο μέλλον ή όχι; Και γιατί;*
- *Και εάν κοιτάξουμε τις υπάρχουσες δεξιότητες, ποιες θα απαιτηθούν περισσότερο και ποιες λιγότερο στο μέλλον λόγω του κορονοϊού;*
- *Θα προσθέτατε κάποιες δεξιότητες που δεν τις έχουμε συζητήσει, αλλά θεωρείτε ότι θα χρειάζονται στο μέλλον λόγω του κορονοϊού, ή όχι;*

4. Τεχνολογία

- *Όταν σκέφτεστε την τεχνολογία σε σχέση με το επάγγελμά σας, τι σας έρχεται στο μυαλό;*
- *Όταν σκέφτεστε τη δουλειά σας σήμερα, η τεχνολογία την έχει επηρεάσει καθόλου;*
- *Τι έχει αλλάξει λόγω της τεχνολογίας σε σχέση με το παρελθόν και τι σημαίνει αυτό για εσάς; Τι σημαίνει για την καθημερινότητα της εργασίας σας;*
- *Και όσον αφορά το επάγγελμά σας σήμερα, ποιες ψηφιακές δεξιότητες απαιτούνται;*
- *Και όσον αφορά το μέλλον, πώς πιστεύετε ότι θα επηρεάσει η εξέλιξη της τεχνολογίας το επάγγελμά σας; Τι θα αλλάξει; Τι θα απαιτείται από τους εργαζομένους;*
- *Τι θα αλλάξει σε επίπεδο ψηφιακών δεξιοτήτων;*

5. Εκπαίδευση

- *Θα ήθελα τώρα να μιλήσουμε για θέματα εκπαίδευσης που σχετίζονται με τη δουλειά σας.*
- *Έχετε συμμετάσχει σε οποιοδήποτε πρόγραμμα εκπαίδευσης που σχετίζεται με την τωρινή σας εργασία;* [Υπόδειξη για οποιαδήποτε μορφή εκπαίδευσης]
- [Για κάθε πρόγραμμα εκπαίδευσης που θα αναφερθεί] *Μιλήστε μου λίγο γι' αυτό.*
  - *Τι ήταν ακριβώς και πώς σχετίζεται με την εργασία σας;*
  - *Ποιος το σκέφτηκε αρχικά, εσείς ή ο εργοδότης;*
  - *Ποιος το χρηματοδότησε; (άμεσα ή έμμεσα)*
  - *Βοήθησε τελικά; Πώς; Βοήθησε άμεσα ή αφορά το μέλλον;*
- *Ασχέτως με την εκπαίδευση που μου αναφέρατε, υπάρχει κάποια άλλη περιοχή ή κάποιες δεξιότητες που σχετίζονται με την εργασία σας και όπου θα θέλατε να εκπαιδευτείτε; Ποιες και γιατί;*
- [Εάν δεν αναφερθεί καμία] *Υπάρχει κάποιος λόγος για τον οποίο δεν αναφέρατε καμία;* [Υπόδειξη για εργασία μερικής απασχόλησης ή προσωρινή εργασία ή για πιθανότητα απόλυσης, ανασφάλεια για την εργασία κ.λπ.].

› *Εάν σας ρωτούσε ένας φίλος σας που θέλει να εργαστεί στη δουλειά σας σε τι να εκπαιδευτεί προκειμένου να ανταποκριθεί καλύτερα στις απαιτήσεις της δουλειάς, τι θα του λέγατε;*

6. Δομή αγοράς εργασίας και εκπαίδευση

› *Γενικότερα, τι θεωρείτε ότι αποτελεί κίνητρο και τι αντικίνητρο προκειμένου να είστε θετικοί ως προς την εκπαίδευση και την κατάρτισή σας;*

Τέλος ομαδικής συζήτησης

ΟΔΗΓΟΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΩΝ ΕΙΣ ΒΑΘΟΣ (IN DEPTH INTERVIEWS)

1. Εισαγωγή

› Καλωσόρισμα του/της ερωτώμενου/ης. Διασφάλιση της ανωνυμίας και της εμπιστευτικότητας των απαντήσεών του/της. Επεξήγηση της διαδικασίας της ατομικής συνέντευξης. Αναφορά στο θέμα της συζήτησης. Αναφορά στην ψηφιακή καταγραφή της συζήτησης.

2. Γνωριμία με τον/την ερωτώμενο/η

› *Θα ήθελα να σκεφτείτε τον χώρο της δουλειάς σας και να μου πείτε αναλυτικά τι περιλαμβάνει η εργασία που σχετίζεται με το επάγγελμα «Σερβιτόροι».*

3. Διερεύνηση δεξιοτήτων

› *Όταν σας λέω «δεξιότητες», τι σας έρχεται στο μυαλό; Μπορείτε να μου πείτε ένα δύο παραδείγματα;*

› *Εάν σκεφτείτε το επάγγελμά σας, ποιες δεξιότητες θα λέγατε ότι χρειάζεται κάποιος/α προκειμένου να είναι καλός/ή στην εργασία του/της;*

› *Θα σας δείξω τώρα κάποιες δεξιότητες που μπορεί να είναι χρήσιμες για το επάγγελμα και παρακαλώ να μου πείτε ποιες από αυτές θεωρείτε πιο σημαντικές σήμερα και ποιες θεωρείτε λιγότερο σημαντικές. Εάν είναι όλες σημαντικές ή όλες ασήμαντες, πείτε μου «όλες».*

› *Για καθεμία από τις δεξιότητες, θα ήθελα να μου πείτε γιατί τη θεωρείτε σημαντική ή λιγότερο σημαντική.*

› *Υπάρχουν δεξιότητες που δεν σας ανέφερα, αλλά χρειάζονται στο επάγγελμά σας; Αν ναι, ποιες και γιατί;*

› *Είτε από την εμπειρία σας είτε απ' ό,τι γνωρίζετε, ποιες από τις δεξιότητες που συζητήσαμε θα λέγατε ότι δεν ήταν σημαντικές στο επάγγελμά σας δέκα χρόνια πριν και ποιες ήταν και τότε σημαντικές;*

› [Εάν αναφερθούν κάποιες] *Για ποιον λόγο δεν χρειάζονταν ή ήταν λιγότερο σημαντικές;*

- *Φανταστείτε τώρα το μέλλον, σε δέκα χρόνια. Τι πιστεύετε ότι θα αλλάξει στο επάγγελμά σας;*
- *Και στο επίπεδο των δεξιοτήτων, ποιες θα προσθέτατε και γιατί;*
- *Και εάν δούμε πάλι τις δεξιότητες που χρειάζονται σήμερα γι' αυτό το επάγγελμα και σκεφτείτε το μέλλον, ποιες θα αφαιρούσατε και γιατί;*
- *Ποιες θα ήταν λιγότερο σημαντικές και γιατί;*
- *Να έρθω τώρα σε ένα επίκαιρο θέμα, πώς επηρεάζει ο κορονοϊός το επάγγελμά σας σήμερα;* [Εάν δεν αναφερθεί, υπόδειξη για τις εργασιακές σχέσεις]
- *Και πώς πιστεύετε ότι θα επηρεάσει το επάγγελμα στο μέλλον;*
- *Πιστεύετε ότι θα παίξει κάποιον ρόλο ο κορονοϊός σε επίπεδο δεξιοτήτων στο μέλλον ή όχι; Και γιατί;*
- *Εάν κοιτάξουμε αυτές τις υπάρχουσες δεξιότητες, ποιες θα απαιτηθούν περισσότερο και ποιες λιγότερο στο μέλλον λόγω του κορονοϊού;*
- *Θα προσθέτατε κάποιες δεξιότητες που δεν τις έχουμε συζητήσει, αλλά θεωρείτε ότι θα χρειάζονται στο μέλλον λόγω του κορονοϊού, ή όχι;*

4. Τεχνολογία

- *Όταν σκέφτεστε την τεχνολογία σε σχέση με το επάγγελμα, τι σας έρχεται στο μυαλό;*
- *Θα λέγατε ότι η τεχνολογία έχει επηρεάσει το επάγγελμά σας;*
- *Ποιες ψηφιακές δεξιότητες απαιτούνται στο επάγγελμά σας σήμερα;*
- *Τι έχει αλλάξει λόγω της τεχνολογίας σε σχέση με το παρελθόν και τι σημαίνει αυτό για εσάς; Τι σημαίνει για τους εργαζομένους;*
- *Και όσον αφορά το μέλλον, πώς πιστεύετε ότι θα επηρεάσει η εξέλιξη της τεχνολογίας το επάγγελμά σας; Τι θα αλλάξει; Τι θα απαιτείται από τους εργαζομένους;*
- *Τι θα αλλάξει σε επίπεδο ψηφιακών δεξιοτήτων;*

5. Εκπαίδευση

[Σημείωση: Οι παρακάτω ερωτήσεις αφορούν εργοδότες. Σε περίπτωση άλλων θέσεων και ρόλων, όπως ειδικός επιστήμονας, οι εν λόγω ερωτήσεις τέθηκαν σε θεωρητικό επίπεδο.]

- *Θα ήθελα τώρα να μιλήσουμε για θέματα εκπαίδευσης που σχετίζονται με το επάγγελμά σας.*
- *Εκπαιδεύονται οι εργαζόμενοι σε αυτό το επάγγελμα;* [Υπόδειξη για οποιαδήποτε μορφή εκπαίδευσης]
- *Εάν ναι, μιλήστε μου λίγο γι' αυτή την εκπαίδευση.*
  - *Ποιος το σκέφτηκε αρχικά, εσείς ή οι εργαζόμενοι;*
  - *Εάν εσείς, πού απευθυνθήκατε αρχικά;*
  - *Ποιος φορέας το υλοποίησε;*
  - *Συμμετείχαν όλοι;*
  - *Σε τι εκπαιδεύονται; Και πώς σχετίζεται με το επάγγελμά σας;*
  - *Βοήθησε τελικά; Πώς; Βοήθησε άμεσα ή αφορά το μέλλον;*
- *Εάν όχι, ποιοι ήταν οι λόγοι για τους οποίους δεν έχει υπάρξει πρόγραμμα εκπαίδευσης;*
- *Άσχετα από την εκπαίδευση ή μη που μου αναφέρατε, υπάρχει κάποια άλλη περιοχή ή κάποιες δεξιότητες που σχετίζονται με το υπό διερεύνηση επάγγελμα και θεωρείτε ότι χρειάζεται εκπαίδευση γι' αυτές; Ποιες και γιατί;*
- *Εάν ερχόταν ένας νέος εργαζόμενος για το υπό διερεύνηση επάγγελμα, για ποιες δεξιότητες θα θέλατε να είχε εκπαιδευτεί προκειμένου να ανταποκριθεί καλύτερα στις απαιτήσεις της δουλειάς;*
- *Γενικότερα, τι θεωρείτε ότι αποτελεί κίνητρο και τι αντικίνητρο προκειμένου οι εργαζόμενοι να είναι θετικοί ως προς την εκπαίδευση και την κατάρτισή τους;*

Ευχαριστώ πολύ για τον χρόνο και τη συνεργασία σας!

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ
Φόρμα ερωτηματολογίου

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

για το επάγγελμα 5131

«Σερβιτόροι»

στο πλαίσιο του Έργου

«ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΓΝΩΣΗΣ, ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ»

Β΄ ΚΥΚΛΟΣ

Η διαχείριση και προστασία των προσωπικών δεδομένων του ερωτώμενου διέπεται από τις σχετικές διατάξεις τόσο του Ελληνικού Δικαίου (Ν. 2472/1997, Ν. 2779/99, ΠΔ 207/1998, Π.Δ. 79/2000 και άρθρο 8 Ν. 2819/2000), τις αποφάσεις της Αρχής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων όσο και του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016. Τα στοιχεία αυτά ουδέποτε γνωστοποιούνται σε τρίτους αλλά διαφυλάσσεται ο προσωπικός τους χαρακτήρας. Θα θέλαμε τη συγκατάθεσή σας ώστε να χρησιμοποιηθούν τα προσωπικά σας στοιχεία από το ΙΝΕ ΓΣΕΕ για λόγους επικοινωνίας, στατιστικούς και βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών του:

ΑΠΟΔΕΧΟΜΑΙ ☐

ΔΕΝ ΑΠΟΔΕΧΟΜΑΙ ☐

ΤΕΛΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

1) Η τρέχουσα θέση εργασίας σας απαιτεί ίδιο (ή παραπλήσιο) γνωστικό αντικείμενο με αυτό που έχετε σπουδάσει; (ΜΙΑ ΜΟΝΟ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

Ναι, είναι το ίδιο γνωστικό αντικείμενο με αυτό που έχω σπουδάσει	
Όχι, είναι διαφορετικό γνωστικό αντικείμενο από αυτό που έχω σπουδάσει	
Δεν γνωρίζω/Δεν έχω γνώμη	

2) Από τη στιγμή που ξεκινήσατε να εργάζεστε για τον τωρινό εργοδότη σας ως σερβιτόρος, έχουν γίνει κάποιες από τις ακόλουθες αλλαγές στον ρόλο σας; (ΜΙΑ ΜΟΝΟ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

Προαγωγή σε θέση υψηλότερου επιπέδου	
Μετακίνηση σε διαφορετική μονάδα/τμήμα	
Δεν έχω προωθηθεί ή μετακινηθεί σε άλλο τμήμα, αλλά η φύση των καθηκόντων μου και των ευθυνών μου έχει αλλάξει	
Τώρα έχω μια χαμηλότερη θέση απ' ό,τι όταν ξεκίνησα	
Καμία αλλαγή, ο ρόλος μου παρέμεινε ο ίδιος	
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	

3) Σε ποιον βαθμό θεωρείτε ότι **ΔΙΑΘΕΤΕΤΕ** καθεμία από τις παρακάτω δεξιότητες;

4) Σε ποιον βαθμό **ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ** η καθεμία από τις παρακάτω δεξιότητες για να ασκήσετε ικανοποιητικά την εργασία σας;

1 = Καθόλου, 2 = Λίγο, 3 = Αρκετά, 4 = Πολύ, 5 = Πάρα πολύ

	ΔΙΑΘΕΤΕΤΕ						ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ					
	1	2	3	4	5	ΔΓ/ ΔΑ	1	2	3	4	5	ΔΓ/ ΔΑ
1. Ενεργητική ακρόαση												
2. Αντιληπτικότητα												
3. Υπομονή												
4. Αυτοαξιολόγηση												
5. Συνεργατικότητα												
6. Επίλυση προβλημάτων												
7. Φυσική αντοχή												
8. Προσανατολισμός προς την εξυπηρέτηση												
9. Συμμόρφωση σε υγειονομικά πρωτόκολλα ασφαλείας												
10. Αποτελεσματική διαχείριση κρατήσεων												
11. Χρήση συστημάτων παραγγελιοληψίας PDA												
12. Εφαρμογή τεχνικών κατανάλωσης/ αποθήκευσης τροφίμων και ποτών												
13. Εφαρμογή τεχνικών πωλήσεων και μάρκετινγκ												

5) Με ποιον τρόπο πιστεύετε ότι η εκτεταμένη *χρήση της τεχνολογίας της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών (ψηφιακή οικονομία)* θα επηρεάσει τη σημασία των παρακάτω δεξιοτήτων για τους σερβιτόρους τα επόμενα πέντε χρόνια;

	Θα υποβαθμιστεί	Θα παραμείνει ίδια	Θα αναβαθμιστεί	ΔΓ/ΔΑ
1. Ενεργητική ακρόαση				
2. Αντιληπτικότητα				
3. Υπομονή				
4. Αυτοαξιολόγηση				
5. Συνεργατικότητα				
6. Επίλυση προβλημάτων				
7. Φυσική αντοχή				
8. Προσανατολισμός προς την εξυπηρέτηση				
9. Συμμόρφωση σε υγειονομικά πρωτόκολλα ασφαλείας				
10. Αποτελεσματική διαχείριση κρατήσεων				
11. Χρήση συστημάτων παραγγελιοληψίας PDA				
12. Εφαρμογή τεχνικών κατανάλωσης/αποθήκευσης τροφίμων και ποτών				
13. Εφαρμογή τεχνικών πωλήσεων και μάρκετινγκ				

6) Γενικά, πώς θα περιγράφατε καλύτερα τις δεξιότητές σας *σε σχέση με το τι απαιτείται* για να κάνετε τη δουλειά σας; (ΜΙΑ ΜΟΝΟ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

Οι δεξιότητές μου είναι σε υψηλότερο επίπεδο από αυτές που απαιτούνται από τη δουλειά μου	
Οι δεξιότητές μου ταιριάζουν με αυτό που απαιτείται από τη δουλειά μου	
Ορισμένες από τις δεξιότητές μου είναι σε χαμηλότερο επίπεδο απ' ό,τι απαιτείται από τη δουλειά μου και πρέπει να αναπτυχθούν περαιτέρω	
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	

7) Σε τι *συχνότητα θα λέγατε ότι συμβαίνουν τα παρακάτω στην εργασία σας* ως σερβιτόρου;

	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ			
	Ποτέ	Ορισμένες φορές	Πάντοτε ή τις περισσότερες φορές	ΔΓ/ΔΑ
1. Η δουλειά μου περιλαμβάνει την επίλυση απρόβλεπτων προβλημάτων				
2. Η δουλειά μου περιέχει σύνθετες εργασίες				
3. Μαθαίνω νέα πράγματα μέσα από τη δουλειά μου				
4. Η δουλειά μου περιλαμβάνει τη χρήση υπολογιστή, laptop ή smartphone				
5. Εφαρμόζω νέες ιδέες στη δουλειά μου				
6. Επιλέγω ή αλλάζω τη σειρά των εργασιών μου				
7. Επιλέγω ή αλλάζω την ταχύτητα ή τον ρυθμό της δουλειάς μου				
8. Επιλέγω ή αλλάζω μεθόδους στη δουλειά μου				

8) Ποιες από τις παρακάτω αλλαγές γνωρίζετε *ότι πραγματοποιήθηκαν στην εργασία σας τα τελευταία πέντε χρόνια*; (ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ)

ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΗ: *Από τη στιγμή που ξεκινήσατε την κύρια εργασία σας ως σερβιτόρου ακόμη και εάν εργάζεστε λιγότερο από πέντε χρόνια.*

Αλλαγές στις τεχνολογίες που χρησιμοποιείτε (π.χ. νέα προϊόντα, συστήματα τεχνολογιών πληροφορικής κ.λπ.)	
Αλλαγές στις μεθόδους εργασίας και στις πρακτικές εργασίας σας (π.χ. στον τρόπο με τον οποίο διοικείστε από τους προϊσταμένους σας ή στον τρόπο με τον οποίο εργάζεστε)	
Αλλαγές στα προϊόντα/υπηρεσίες που παρέχει η εταιρεία στους πελάτες της	
Αλλαγές στη συχνότητα των συναλλαγών που έχετε με πελάτες ή υπαλλήλους (π.χ. διεκπεραίωση ερωτημάτων πελατών ή παραπόνων)	
Άλλο (αναφέρατε)	
Δεν υπάρχουν αλλαγές	

Εάν απαντήσετε εδώ, μεταβείτε απευθείας στην ΕΡ. 10

9) Οι παραπάνω αλλαγές που αναφέρατε *υποστηρίχτηκαν από διαδικασίες εκπαίδευσης/κατάρτισης που έγιναν με ευθύνη του εργοδότη σας (π.χ. πληρωμή, οργάνωση κτλ.)*; (ΜΙΑ ΜΟΝΟ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΗ: *Από τη στιγμή που ξεκινήσατε την κύρια εργασία σας ως σερβιτόρου.*

Έχω εκπαιδευτεί/καταρτιστεί για όλες τις αλλαγές με ευθύνη του εργοδότη μου	
Έχω εκπαιδευτεί/καταρτιστεί για ορισμένες από τις αλλαγές με ευθύνη του εργοδότη μου	
Δεν έχω εκπαιδευτεί/καταρτιστεί για καμία από τις αλλαγές με ευθύνη του εργοδότη μου	
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	

10) Συγκριτικά, από τη στιγμή που ξεκινήσατε να εργάζεστε για τον τωρινό εργοδότη ως σερβιτόρος, *θα λέγατε ότι οι δεξιότητές σας έχουν πλέον βελτιωθεί, υποβαθμιστεί ή παραμείνει ίδιες*; (ΜΙΑ ΜΟΝΟ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

Οι δεξιότητές μου έχουν υποβαθμιστεί πολύ	
Οι δεξιότητές μου έχουν υποβαθμιστεί αρκετά	
Οι δεξιότητές μου έχουν παραμείνει ίδιες	
Οι δεξιότητές μου έχουν βελτιωθεί αρκετά	
Οι δεξιότητές μου έχουν βελτιωθεί πολύ	
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	

11) Ποιες από τις παρακάτω ενέργειες έχετε κάνει προκειμένου να βελτιώσετε ή να αποκτήσετε νέες δεξιότητες; (ΕΡΩΤΗΣΗ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΕΠΙΛΟΓΩΝ)
ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΗ: *α) Από τη στιγμή που ξεκινήσατε να εργάζεστε για τον τωρινό εργοδότη ως σερβιτόρος, και β) Αν έχετε κάνει περισσότερες από μία ενέργειες από τις παρακάτω, επιλέξτε όλα όσα ισχύουν.*

Παρακολούθησα προγράμματα κατάρτισης ή σεμινάρια (στον χώρο εργασίας, σε τάξη διδασκαλίας και σε εξ αποστάσεως εκπαίδευση [online])	
Μου έμαθε ο προϊστάμενός μου στον χώρο εργασίας (on-the-job)	
Έμαθα αλληλεπιδρώντας με τους συναδέλφους μου στην εργασία	
Έμαθα στη δουλειά μέσω δοκιμών και λαθών μου	
Έμαθα μόνος μου (π.χ. με τη βοήθεια εγχειριδίων, βιβλίων, βίντεο ή υλικών online)	
Δεν εφαρμόζονται τα παραπάνω για το επάγγελμα-ειδικότητά μου	
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	

12) Τα τελευταία δύο χρόνια *έχετε συμμετάσχει σε κάποιο από τα παρακάτω είδη εκπαίδευσης/κατάρτισης για την τρέχουσα εργασία σας* ως σερβιτόρου; (ΕΡΩΤΗΣΗ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΕΠΙΛΟΓΩΝ)

ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΗ: *Αν έχετε παρακολουθήσει περισσότερα από ένα είδη εκπαίδευσης/κατάρτισης, επιλέξτε όλα όσα ισχύουν.*

Εκπαιδευτικά σεμινάρια που παρακολούθησα κυρίως εντός ωραρίου εργασίας	
Εκπαιδευτικά σεμινάρια που παρακολούθησα κυρίως εκτός ωραρίου εργασίας	
Κατάρτιση κατά την εκτέλεση της εργασίας μου (π.χ. οδηγίες από έναν επόπτη/συνεργάτη χρησιμοποιώντας τα «κανονικά εργαλεία» εργασίας μου, εναλλαγή εργασίας [job rotation], υποστήριξη από συναδέλφους, συμμετοχή σε κύκλους μάθησης ή ποιότητας)	
Δεν έχω συμμετάσχει σε κάποια εκπαίδευση/κατάρτιση	
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	

Εάν απαντήσετε εδώ, μεταβείτε απευθείας στην ΕΡ. 14

13) Τα τελευταία δύο χρόνια όπου παρακολουθήσατε κάποιο από τα παραπάνω είδη εκπαίδευσης/κατάρτισης για την τρέχουσα εργασία σας ως σερβιτόρου, *ποιος πλήρωσε* για αυτήν την εκπαίδευση/κατάρτισή σας (π.χ. δίδακτρα, εγγραφή, αμοιβές); (ΕΡΩΤΗΣΗ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΕΠΙΛΟΓΩΝ)

ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΗ: *Αν υπάρχουν περισσότερες από μία πηγή χρηματοδότησης, επιλέξτε όσα ισχύουν.*

Εγώ ο ίδιος (με ή χωρίς βοήθεια από οικογένεια/φίλους)	
Ο εργοδότης μου εξ ολοκλήρου	
Ο εργοδότης μου αλλά κατέβαλε μέρος του κόστους (π.χ. έξοδα μετακίνησης/διαμονής)	
Το κράτος ή άλλη οργάνωση του δημόσιου τομέα	
Κάποιος άλλος ιδιωτικός οργανισμός	
Δεν υπήρχε κόστος παρακολούθησης	
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	

14) Πείτε μας τον βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας σας για τις παρακάτω προτάσεις σχετικά με τις αλλαγές που προκύπτουν στην εργασία έπειτα από την εμφάνιση *της πανδημίας COVID-19* (Μάρτιος 2020) στη χώρα μας:

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	ΔΓ/ΔΑ
1. Η πανδημία COVID-19 επιτάχυνε την ανάγκη αναβάθμισης των δεξιοτήτων μου						
2. Η πανδημία COVID-19 επιτάχυνε την ανάγκη αναθεώρησης των δεξιοτήτων μου (δηλαδή την αντικατάσταση υπαρχουσών δεξιοτήτων με νέες)						
3. Στη μετα-COVID-19 εποχή θα απαιτηθεί να αποκτήσω νέες ψηφιακές δεξιότητες στο επάγγελμά μου						
4. Η δουλειά μου θα μπορεί να γίνεται εξ ολοκλήρου με τηλεργασία (με χρήση τεχνολογιών πληροφορικής)						

15) Μεταξύ της διά ζώσης, της διαδικτυακής επιμόρφωσης ή ενός συνδυασμού διά ζώσης και διαδικτυακής επιμόρφωσης σχετικά με το επάγγελμά σας, ποια μορφή θα επιθυμούσατε; (ΜΙΑ ΜΟΝΟ ΑΠΑΝΤΗΣΗ)

Αποκλειστικά διά ζώσης επιμόρφωση	
Αποκλειστικά διαδικτυακή επιμόρφωση	
Έναν συνδυασμό διά ζώσης και διαδικτυακής επιμόρφωσης	
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

16) Φύλο:

Άνδρας		Γυναίκα		Άλλο	

17) Ηλικία:.....

18) Ποιο είναι το ανώτερο επίπεδο εκπαίδευσης που έχετε ολοκληρώσει επιτυχώς;

Χωρίς επίσημη εκπαίδευση – μη ολοκληρωμένη	
Απολυτήριο Δημοτικού	
Απολυτήριο Γυμνασίου	
Πτυχίο Επαγγελματικής Σχολής (ΕΠΑΣ)	
Απόφοιτος Λυκείου-Εξατάξιου Γυμνασίου	
Πτυχίο Επαγγελματικού Λυκείου (ΕΠΑΛ)	
Πτυχίο Τάξης Μαθητείας ΕΠΑΛ (έπειτα από πιστοποίηση)	
Πτυχίο ΙΕΚ (έπειτα από πιστοποίηση)	
Πτυχίο Κολεγίου	
Απόφοιτος Ανώτατης Τεχνικής Εκπαίδευσης (ΤΕΙ)	
Απόφοιτος Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΑΕΙ)	
Μεταπτυχιακό Δίπλωμα Ειδίκευσης	
Διδακτορικό Δίπλωμα	
Δεν γνωρίζω	

19) Ποια είναι η θέση σας στο επάγγελμα;

Μισθωτός	
Αυτοαπασχολούμενος με προσωπικό	
Αυτοαπασχολούμενος χωρίς προσωπικό	
Βοηθός στην οικογενειακή επιχείρηση	
Άλλο	

20) Κατάσταση απασχόλησης

Συμπληρώστε τον παρακάτω πίνακα

	Κατά προσέγγιση σε έτη
Προϋπηρεσία στη συγκεκριμένη επιχείρηση στο επάγγελμα-ειδικότητα	
Αναφέρετε τη ΣΥΝΟΛΙΚΗ εργασιακή σας εμπειρία στο επάγγελμα-ειδικότητα του σερβιτόρου	

	Είδος σύμβασης		**Είδος απασχόλησης**	
Σχέση εργασίας:	Αορίστου χρόνου		Πλήρης	
	Ορισμένου χρόνου		Μερική	
	Σύμβαση έργου		Εκ περιτροπής	
	Άλλο:		Άλλο:	

21) Μέγεθος επιχείρησης στην οποία εργάζεστε

Αριθμός εργαζομένων στην επιχείρηση σήμερα
(ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΝΤΑΙ ΚΑΙ ΟΙ ΕΠΟΧΙΚΟΙ ΠΟΥ ΕΡΓΑΖΟΝΤΑΙ ΤΩΡΑ):

1 έως 9 εργαζόμενοι	
10 έως 49 εργαζόμενοι	
50 έως 249 εργαζόμενοι	
Άνω των 250 εργαζομένων	
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	

Ευχαριστούμε θερμά για τη συνεργασία σας!

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV
Πίνακες συχνοτήτων ποσοτικής έρευνας

ΠΙΝΑΚΑΣ IV.1

Η τρέχουσα θέση εργασίας σας απαιτεί ίδιο (ή παραπλήσιο) γνωστικό αντικείμενο με αυτό που έχετε σπουδάσει;

Εναλλακτικές απαντήσεις	N	% των συμμετεχόντων
Ναι, είναι το ίδιο γνωστικό αντικείμενο με αυτό που έχω σπουδάσει	33	16,5
Όχι, δεν είναι το ίδιο γνωστικό αντικείμενο με αυτό που έχω σπουδάσει	163	81,5
Δεν γνωρίζω/Δεν έχω γνώμη	4	2,0
Σύνολο	200	100,0

ΠΙΝΑΚΑΣ IV.2

Από τη στιγμή που ξεκινήσατε να εργάζεστε για τον τωρινό εργοδότη σας ως σερβιτόρος, έχουν γίνει κάποιες από τις ακόλουθες αλλαγές στον ρόλο σας;

Εναλλακτικές απαντήσεις	N	% των συμμετεχόντων
Καμία αλλαγή, ο ρόλος μου παρέμεινε ο ίδιος	75	37,5
Δεν έχω προωθηθεί ή μετακινηθεί σε άλλο τμήμα, αλλά η φύση των καθηκόντων και των ευθυνών μου έχει αλλάξει	40	20,0
Προαγωγή σε θέση υψηλότερου επιπέδου	51	25,5
Μετακίνηση σε διαφορετική μονάδα/τμήμα	25	12,5
Τώρα έχω χαμηλότερη θέση από ό,τι όταν ξεκίνησα	7	3,5
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	2	1,0
Σύνολο	200	100,0

ΠΙΝΑΚΑΣ IV.3

Σε ποιον βαθμό θεωρείτε ότι ΔΙΑΘΕΤΕΤΕ καθεμία από τις παρακάτω δεξιότητες;

Δεξιότητες		Σύνολο	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	ΔΓ/ΔΑ
1. Ενεργητική ακρόαση	N	200	2	7	41	76	71	3
	%	100,0	1,0	3,5	20,5	38,0	35,5	1,5
2. Αντιληπτικότητα	N	200	6	3	24	67	97	3
	%	100,0	3,0	1,5	12	33,5	48,5	1,5
3. Υπομονή	N	200	4	8	33	60	92	3
	%	100,0	2,0	4,0	16,5	30,0	46,0	1,5
4. Αυτοαξιολόγηση	N	200	3	3	67	69	54	4
	%	100,0	1,5	1,5	33,5	34,5	27,0	2,0
5. Συνεργατικότητα	N	200	1	-	22	72	105	-
	%	100,0	0,5	-	11,0	36,0	52,5	-
6. Επίλυση προβλημάτων	N	200	7	8	38	55	90	2
	%	100,0	3,5	4,0	19,0	27,5	45,0	1,0
7. Φυσική αντοχή	N	200	3	13	48	65	71	-
	%	100,0	1,5	6,5	24,0	32,5	35,5	-
8. Προσανατολισμός προς την εξυπηρέτηση	N	200	2	8	19	44	123	4
	%	100,0	1,0	4,0	9,5	22,0	61,5	2,0
9. Συμμόρφωση με υγειονομικά πρωτόκολλα ασφαλείας	N	200	1	3	25	54	114	3
	%	100,0	0,5	1,5	12,5	27,0	57,0	1,5
10. Αποτελεσματική διαχείριση κρατήσεων	N	200	6	7	41	62	77	7
	%	100,0	3,0	3,5	20,5	31,0	38,5	3,5
11. Χρήση συστημάτων παραγγελιοληψίας PDA	N	200	7	8	23	62	94	6
	%	100,0	3,5	4,0	11,5	31,0	47,0	3,0
12. Εφαρμογή τεχνικών αποθήκευσης τροφίμων και ποτών	N	200	6	24	36	65	65	4
	%	100,0	3,0	12,0	18,0	32,5	32,5	2,0
13. Εφαρμογή τεχνικών πωλήσεων και μάρκετινγκ	N	200	10	15	49	58	65	3
	%	100,0	5,0	7,5	24,5	29,0	32,5	1,5

ΠΙΝΑΚΑΣ IV.4

Σε ποιον βαθμό ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ η καθεμία από τις παρακάτω δεξιότητες για να ασκήσετε ικανοποιητικά την εργασία σας;

Δεξιότητες		Σύνολο	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	ΔΓ/ΔΑ
1. Ενεργητική ακρόαση	N	200	2	3	28	63	100	4
	%	100,0	1,0	1,5	14,0	31,5	50,0	2,0
2. Αντιληπτικότητα	N	200	2	5	26	62	101	4
	%	100,0	1,0	2,5	13,0	32,0	50,5	2,0
3. Υπομονή	N	200	3	6	20	41	124	6
	%	100,0	1,5	3,0	10,0	20,5	62,0	3,0
4. Αυτοαξιολόγηση	N	200	5	9	43	64	77	2
	%	100,0	2,5	4,5	21,5	32,0	38,5	1,0
5. Συνεργατικότητα	N	200	3	5	25	54	111	2
	%	100,0	1,5	2,5	12,5	27,0	55,5	1,0
6. Επίλυση προβλημάτων	N	200	7	7	30	44	111	1
	%	100,0	3,5	3,5	15,0	22,0	55,5	0,5
7. Φυσική αντοχή	N	200	3	5	11	53	122	6
	%	100,0	1,5	2,5	5,5	26,5	61,0	3,0
8. Προσανατολισμός προς την εξυπηρέτηση	N	200	1	3	9	41	141	5
	%	100,0	0,5	1,5	4,5	20,5	70,5	2,5
9. Συμμόρφωση με υγειονομικά πρωτόκολλα ασφαλείας	N	200	-	3	6	39	148	4
	%	100,0	-	1,5	3,0	19,5	74,0	2,0
10. Αποτελεσματική διαχείριση κρατήσεων	N	200	3	12	18	53	106	8
	%	100,0	1,5	6,0	9,0	26,5	53,0	4,0
11. Χρήση συστημάτων παραγγελιοληψίας PDA	N	200	3	5	20	49	119	4
	%	100,0	1,5	2,5	10,0	24,5	59,5	2,0
12. Εφαρμογή τεχνικών αποθήκευσης τροφίμων και ποτών	N	200	13	7	26	57	92	5
	%	100,0	6,5	3,5	13,0	28,5	46,0	2,5
13. Εφαρμογή τεχνικών πωλήσεων και μάρκετινγκ	N	200	11	14	30	57	83	5
	%	100,0	5,5	7,0	15,0	28,5	41,5	2,5

ΠΙΝΑΚΑΣ IV.5

Με ποιον τρόπο πιστεύετε ότι η εκτεταμένη χρήση της τεχνολογίας της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών (ψηφιακή οικονομία) θα επηρεάσει τη σημασία των παρακάτω δεξιοτήτων για τους σερβιτόρους τα επόμενα πέντε χρόνια;

Δεξιότητες		Σύνολο	Θα υποβαθμιστεί	Θα παραμείνει η ίδια	Θα αναβαθμιστεί	ΔΓ/ΔΑ
1. Ενεργητική ακρόαση	N	200	40	105	52	3
	%	100,0	20,0	52,5	26,0	1,5
2. Αντιληπτικότητα	N	200	40	100	57	3
	%	100,0	20,0	50,0	28,5	1,5
3. Υπομονή	N	200	29	131	37	3
	%	100,0	14,5	65,5	18,5	1,5
4. Αυτοαξιολόγηση	N	200	26	123	50	1
	%	100,0	13,0	61,5	25,0	0,5
5. Συνεργατικότητα	N	200	37	97	64	2
	%	100,0	18,5	48,5	32,0	1,0
6. Επίλυση προβλημάτων	N	200	19	73	106	2
	%	100,0	9,5	36,5	53,0	1,0
7. Φυσική αντοχή	N	200	32	127	36	5
	%	100,0	16,0	63,5	18,0	2,5
8. Προσανατολισμός προς την εξυπηρέτηση	N	200	9	88	102	1
	%	100,0	4,5	44,0	51,0	0,5
9. Συμμόρφωση με υγειονομικά πρωτόκολλα ασφαλείας	N	200	14	95	89	2
	%	100,0	7,0	47,5	44,5	1,0
10. Αποτελεσματική διαχείριση κρατήσεων	N	200	14	59	123	4
	%	100,0	7,0	29,5	61,5	2,0
11. Χρήση συστημάτων παραγγελιοληψίας PDA	N	200	1	30	167	2
	%	100,0	0,5	15,0	83,5	1,0
12. Εφαρμογή τεχνικών αποθήκευσης τροφίμων και ποτών	N	200	3	94	98	5
	%	100,0	1,5	47,0	49,0	2,5
13. Εφαρμογή τεχνικών πωλήσεων και μάρκετινγκ	N	200	7	54	135	4
	%	100,0	3,5	27,0	67,5	2,0

ΠΙΝΑΚΑΣ IV.6

Γενικά, πώς θα περιγράφατε καλύτερα τις δεξιότητές σας σε σχέση με το τι απαιτείται για να κάνετε τη δουλειά σας;

Εναλλακτικές απαντήσεις	N	% των συμμετεχόντων
Οι δεξιότητές μου είναι σε υψηλότερο επίπεδο από αυτές που απαιτούνται από τη δουλειά μου	94	47,0
Οι δεξιότητές μου ταιριάζουν με αυτό που απαιτείται από τη δουλειά μου	93	46,5
Ορισμένες από τις δεξιότητές μου είναι σε χαμηλότερο επίπεδο από ό,τι απαιτείται από τη δουλειά μου και πρέπει να αναπτυχθούν περαιτέρω	12	6,0
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	1	0,5
Σύνολο	200	100,0

ΠΙΝΑΚΑΣ IV.7

Σε τι συχνότητα θα λέγατε ότι συμβαίνουν τα παρακάτω στην εργασία σας ως σερβιτόρου;

Εναλλακτικές απαντήσεις		Σύνολο	Ποτέ	Ορισμένες φορές	Πάντοτε ή τις περισσότερες φορές	ΔΓ/ΔΑ
1. Η δουλειά μου περιλαμβάνει την επίλυση απρόβλεπτων προβλημάτων	200	18	123	57	2	-
	100,0	9,0	61,5	28,5	2,0	-
2. Η δουλειά μου περιέχει σύνθετες εργασίες	N	200	32	96	66	6
	%	100,0	16,0	48,0	33,0	3,0
3. Μαθαίνω νέα πράγματα μέσα από τη δουλειά μου	N	200	15	109	76	-
	%	100,0	7,5	54,5	38,0	-
4. Η δουλειά μου περιλαμβάνει τη χρήση υπολογιστή, laptop ή smartphone	200	32	72	93	3	-
	100,0	16,0	36,0	46,5	1,5	-
5. Αλλαγές στη συχνότητα των συναλλαγών που έχετε με πελάτες ή υπαλλήλους	200	53	116	30	1	6
	100,0	26,5	58,0	15,0	0,5	3,0
6. Επιλέγω ή αλλάζω τη σειρά των εργασιών μου	200	54	95	51	-	17
	100,0	27,0	47,5	25,5	-	8,5
7. Επιλέγω ή αλλάζω την ταχύτητα ή τον ρυθμό της δουλειάς μου	200	25	84	91	-	5
	100,0	12,5	42,0	45,5	-	2,5
8. Επιλέγω ή αλλάζω μεθόδους στη δουλειά μου	200	41	115	44	-	4
	100,0	20,5	57,5	22,0	-	2,0

ΠΙΝΑΚΑΣ IV.8

Ποιες από τις παρακάτω αλλαγές γνωρίζετε ότι πραγματοποιήθηκαν στην εργασία σας τα τελευταία πέντε χρόνια;

Αλλαγές που πραγματοποιήθηκαν	N	% των απαντήσεων N = 403	% των συμμετεχόντων N = 200
Αλλαγές στις τεχνολογίες που χρησιμοποιείτε (π.χ. νέα μηχανήματα, συστήματα τεχνολογιών πληροφορικής κτλ.)	99	24,6	49,5
Αλλαγές στις μεθόδους και στις πρακτικές εργασίας σας (π.χ. στον τρόπο με τον οποίο διοικείστε από τους προϊσταμένους σας ή στον τρόπο με τον οποίο εργάζεστε)	99	24,6	49,5
Αλλαγές στα προϊόντα/υπηρεσίες που παρέχει η εταιρεία στους πελάτες της	111	27,5	55,5
Αλλαγές στη συχνότητα των συναλλαγών που έχετε με πελάτες ή υπαλλήλους (π.χ. διεκπεραίωση ερωτημάτων πελατών ή παραπόνων)	70	17,4	35,0
Άλλο	1	0,2	0,5
Δεν υπάρχουν αλλαγές	23	5,7	11,5
Σύνολο	403	100,0	201,5

ΠΙΝΑΚΑΣ IV.9

Οι παραπάνω αλλαγές που αναφέρατε υποστηρίχτηκαν από διαδικασίες εκπαίδευσης/κατάρτισης οι οποίες έγιναν με ευθύνη του εργοδότη σας (π.χ. πληρωμή, οργάνωση κτλ.);

Εναλλακτικές απαντήσεις	N	% των συμμετεχόντων
Έχω εκπαιδευτεί/καταρτιστεί για όλες τις αλλαγές με ευθύνη του εργοδότη μου	50	28,2
Έχω εκπαιδευτεί/καταρτιστεί για ορισμένες από τις αλλαγές με ευθύνη του εργοδότη μου	67	37,9
Δεν έχω εκπαιδευτεί/καταρτιστεί για καμία από τις αλλαγές με ευθύνη του εργοδότη μου	55	31,1
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	5	2,8
Σύνολο	177	100,0

ΠΙΝΑΚΑΣ IV.10

Συγκριτικά, από τη στιγμή που ξεκινήσατε να εργάζεστε για τον τωρινό εργοδότη ως σερβιτόρος, θα λέγατε ότι οι δεξιότητές σας έχουν πλέον βελτιωθεί, υποβαθμιστεί ή παραμείνει ίδιες;

Εναλλακτικές απαντήσεις	N	% των συμμετεχόντων
Οι δεξιότητές μου έχουν υποβαθμιστεί πολύ	5	2,5
Οι δεξιότητές μου έχουν υποβαθμιστεί αρκετά	3	1,5
Οι δεξιότητές μου έχουν παραμείνει ίδιες	49	24,5
Οι δεξιότητές μου έχουν βελτιωθεί αρκετά	84	42,0
Οι δεξιότητές μου έχουν βελτιωθεί πολύ	56	28,0
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	3	1,5
Σύνολο	200	100,0

ΠΙΝΑΚΑΣ IV.11

Ποιες από τις παρακάτω ενέργειες έχετε κάνει προκειμένου να βελτιώσετε ή να αποκτήσετε νέες δεξιότητες;
(Ερώτηση πολλαπλών επιλογών)

Ενέργειες	N	% των απαντήσεων N = 433	% των συμμετεχόντων N = 200
1. Παρακολούθησα προγράμματα κατάρτισης ή σεμινάρια (στον χώρο εργασίας, σε τάξη διδασκαλίας και σε εξ αποστάσεως εκπαίδευση [online])	48	11,1	24,0
2. Με έμαθε ο προϊστάμενός μου στον χώρο εργασίας (on-the-job)	75	17,3	37,5
3. Έμαθα αλληλοεπιδρώντας με τους συναδέλφους μου στην εργασία	136	31,4	68,0
4. Έμαθα στη δουλειά μέσω δοκιμών και λαθών μου	125	28,9	62,5
5. Έμαθα μόνος μου (π.χ. με τη βοήθεια εγχειριδίων, βιβλίων, βίντεο ή υλικών online)	43	9,9	21,5
6. Δεν εφαρμόζονται τα παραπάνω για το επάγγελμα/ειδικότητά μου	3	0,7	1,5
7. Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	3	0,7	1,5
Σύνολο	433	100,0	216,5

ΠΙΝΑΚΑΣ IV.12

Τα τελευταία δύο χρόνια έχετε συμμετάσχει σε κάποιο από τα παρακάτω είδη εκπαίδευσης/κατάρτισης για την τρέχουσα εργασία σας ως σερβιτόρου; (Ερώτηση πολλαπλών επιλογών)

Είδη εκπαίδευσης/κατάρτισης	N	% των απαντήσεων N = 230	% των συμμετεχόντων N = 200
1. Εκπαιδευτικά σεμινάρια που παρακολούθησα κυρίως εντός ωραρίου εργασίας	30	13,0	15,0
2. Εκπαιδευτικά σεμινάρια που παρακολούθησα κυρίως εκτός ωραρίου εργασίας	33	14,3	16,5
3. Κατάρτιση κατά την εκτέλεση της εργασίας μου	46	20,0	23,0
4. Δεν έχω συμμετάσχει σε κάποια εκπαίδευση/κατάρτιση	114	49,6	57,0
5. Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	7	3,1	3,5
Σύνολο	230	100,0	115,0

ΠΙΝΑΚΑΣ IV.13

Τα τελευταία δύο χρόνια όπου παρακολουθήσατε κάποιο από τα παραπάνω είδη εκπαίδευσης/κατάρτισης για την τρέχουσα εργασία σας ως σερβιτόρου, ποιος πλήρωσε για αυτήν την εκπαίδευση/κατάρτισή σας (π.χ. δίδακτρα, εγγραφή, αμοιβές); (Ερώτηση πολλαπλών επιλογών)

Πηγή χρηματοδότησης	N	% των απαντήσεων N = 85	% των συμμετεχόντων N = 79
1. Εγώ ο ίδιος (με ή χωρίς βοήθεια από οικογένεια/φίλους)	20	23,5	25,3
2. Ο εργοδότης μου εξ ολοκλήρου	17	20,0	21,5
3. Ο εργοδότης μου αλλά κατέβαλε μέρος του κόστους (π.χ. έξοδα μετακίνησης/διαμονής)	5	5,9	6,3
4. Το κράτος ή άλλη οργάνωση του δημόσιου τομέα	12	14,1	15,2
5. Κάποιος άλλος ιδιωτικός οργανισμός	-	-	-
6. Δεν υπήρχε κόστος παρακολούθησης	25	29,4	31,6
7. Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	6	7,1	7,6
Σύνολο	85	100,0	107,6

ΠΙΝΑΚΑΣ IV.14

Πείτε μας τον βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας σας για τις παρακάτω προτάσεις σχετικά με τις αλλαγές που προκύπτουν στην εργασία έπειτα από την εμφάνιση της πανδημίας COVID-19 (Μάρτιος 2020) στη χώρα μας

Δεξιότητες		Σύνολο	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	ΔΓ/ΔΑ
1. Η πανδημία COVID-19 επιτάχυνε την ανάγκη αναβάθμισης των δεξιοτήτων μου	N	200	26	37	63	49	21	4
	%	100,0	13,0	18,5	31,5	24,5	10,5	2,0
2. Η πανδημία COVID-19 επιτάχυνε την ανάγκη αναθεώρησης των δεξιοτήτων μου (δηλαδή την αντικατάσταση υπαρχουσών δεξιοτήτων με νέες)	N	200	22	36	70	47	19	6
	%	100,0	11,0	18,0	35,0	23,5	9,5	3,0
3. Στη μετα-COVID-19 εποχή θα απαιτηθεί να αποκτήσω νέες ψηφιακές δεξιότητες στο επάγγελμά μου	N	200	20	26	54	65	33	2
	%	100,0	10,0	13,0	27,0	32,5	16,5	1,0
4. Η δουλειά μου θα μπορεί να γίνεται εξολοκλήρου με τηλεργασία (με χρήση τεχνολογιών πληροφορικής)	N	200	114	55	16	3	7	5
	%	100,0	57,0	27,5	8,0	1,5	3,5	2,5

ΠΙΝΑΚΑΣ IV.15

Μεταξύ της διά ζώσης, της διαδικτυακής επιμόρφωσης ή ενός συνδυασμού διά ζώσης και διαδικτυακής επιμόρφωσης σχετικά με το επάγγελμά σας, ποια μορφή θα επιθυμούσατε;

Εναλλακτικές απαντήσεις	N	% των συμμετεχόντων
Αποκλειστικά διά ζώσης επιμόρφωση	115	57,5
Αποκλειστικά διαδικτυακή επιμόρφωση	9	4,5
Έναν συνδυασμό διά ζώσης και διαδικτυακής επιμόρφωσης	68	34,0
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	8	4,0
Σύνολο	200	100,0

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

ΠΙΝΑΚΑΣ IV.16

Φύλο των συμμετεχόντων

Εναλλακτικές απαντήσεις	N	% των συμμετεχόντων
Άνδρας	84	42,0
Γυναίκα	115	57,5
Άλλο	1	0,5
Σύνολο	200	100,0

ΠΙΝΑΚΑΣ IV.17

Κατανομή συμμετεχόντων κατά ηλικιακή ομάδα[27]

Ηλικιακή κατηγορία	N	% των συμμετεχόντων
18-29 ετών	121	60,5
30-39 ετών	47	23,5
40-49 ετών	19	9,5
50-59 ετών	11	5,5
60+ ετών	2	1,0
Σύνολο	200	100,0

27. Έχει γίνει επανακωδικοποίηση της αρχικής μεταβλητής (έτος γέννησης).

ΠΙΝΑΚΑΣ IV.18

Ποιο είναι το ανώτερο επίπεδο εκπαίδευσης που έχετε ολοκληρώσει επιτυχώς;

Επίπεδο εκπαίδευσης	N	% των συμμετεχόντων
Απολυτήριο Γυμνασίου	3	1,5
Πτυχίο Επαγγελματικής Σχολής (ΕΠΑΣ)	6	3,0
Απόφοιτος Λυκείου-Εξατάξιου Γυμνασίου	42	21,0
Πτυχίο Επαγγελματικού Λυκείου (ΕΠΑΛ)	7	3,5
Πτυχίο Τάξης Μαθητείας ΕΠΑΛ (έπειτα από πιστοποίηση)	2	1,0
Πτυχίο ΙΕΚ (έπειτα από πιστοποίηση)	36	18,0
Πτυχίο Κολεγίου	5	2,5
Απόφοιτος Ανώτατης Τεχνικής Εκπαίδευσης (ΤΕΙ)	26	13,0
Απόφοιτος Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΑΕΙ)	65	32,5
Μεταπτυχιακό Δίπλωμα Ειδίκευσης	6	3,0
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	2	1,0
Σύνολο	200	100,0

ΠΙΝΑΚΑΣ IV.19

Ποια είναι η θέση σας στο επάγγελμα;

Θέση στο επάγγελμα	N	% των συμμετεχόντων
Μισθωτός	193	96,5
Αυτοαπασχολούμενος με προσωπικό	3	1,5
Αυτοαπασχολούμενος χωρίς προσωπικό	-	-
Βοηθός στην οικογενειακή επιχείρηση	2	1,0
Άλλο	2	1,0
Σύνολο	200	100,0

ΠΙΝΑΚΑΣ IV.20Α

Προϋπηρεσία των συμμετεχόντων στη συγκεκριμένη επιχείρηση στο επάγγελμα/ειδικότητα[28]

Έτη προϋπηρεσίας	N	% των συμμετεχόντων
Λιγότερα από 5	107	53,5
Από 5 έως 10	68	34,0
Περισσότερα από 10	25	12,5
Σύνολο	200	100,0

ΠΙΝΑΚΑΣ IV.20Β

Συνολική εργασιακή εμπειρία των συμμετεχόντων στο επάγγελμα/ειδικότητα του σερβιτόρου[29]

Έτη συνολικής εργασιακής εμπειρίας	N	% των συμμετεχόντων
Λιγότερα από 5	51	25,5
Από 5 έως 10	92	46,0
Περισσότερα από 10	57	28,5
Σύνολο	200	100,0

ΠΙΝΑΚΑΣ IV.20Γ

Είδος σύμβασης των συμμετεχόντων

Είδος σύμβασης	N	% των συμμετεχόντων
Αορίστου χρόνου	142	71,0
Ορισμένου χρόνου	56	28,0
Άλλο	2	1,0
Σύνολο	200	100,0

28. Έχει γίνει κωδικοποίηση της αρχικής μεταβλητής (ομαδοποίηση σε τρεις κατηγορίες προϋπηρεσίας).

29. Έχει γίνει επανακωδικοποίηση της αρχικής μεταβλητής (ομαδοποίηση σε τρεις κατηγορίες εργασιακής εμπειρίας).

ΠΙΝΑΚΑΣ IV.20Δ

Είδος της απασχόλησης των συμμετεχόντων

Είδος απασχόλησης	N	% των συμμετεχόντων
Πλήρης	149	74,5
Μερική	41	20,5
Εκ περιτροπής	10	5,0
Άλλο	-	-
Σύνολο	200	100,0

ΠΙΝΑΚΑΣ IV.21

Μέγεθος επιχείρησης στην οποία εργάζονται οι συμμετέχοντες

Μέγεθος (άτομα)	N	% των συμμετεχόντων
1 έως 9 εργαζόμενοι	60	30,0
10 έως 49 εργαζόμενοι	100	50,0
50 έως 249 εργαζόμενοι	22	11,0
Άνω των 250 εργαζομένων	17	8,5
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	1	0,5
Σύνολο	200	100,0

ISBN: 978-618-234-031-8

Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Οικονομικών
Ειδική Γραμματεία Διαχείρισης Προγραμμάτων ΕΤΠΑ & ΤΣ
ΕΥΔ Προγράμματος «Ανταγωνιστικότητα»

ΕΠΑνΕΚ 2014-2020
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ

ΕΣΠΑ 2014-2020
ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης