

ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

Αθήνα, 05/12/2023

Η Απασχόληση στα Ελληνικά Ξενοδοχεία, 2023

Το Ινστιτούτο Τουριστικών Ερευνών και Προβλέψεων διεξάγει, για λογαριασμό του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου Ελλάδος, για τρίτη συνεχόμενη χρονιά την έρευνα για την εκτίμηση της Απασχόλησης και των ελλείψεων στα Ελληνικά Ξενοδοχεία. Το διάστημα διεξαγωγής της έρευνας είναι από 15 Οκτωβρίου έως 15 Νοεμβρίου 2023 και η περίοδος αναφοράς είναι το έτος 2023. Στην έρευνα αυτή συμμετείχαν σε 590 ξενοδοχεία με πλήρως ολοκληρωμένα και ελεγμένα ηλεκτρονικά ερωτηματολόγια. Τα στοιχεία αφορούν 37 ειδικότητες, για κάθε μία από τις οποίες αναφέρεται ο αριθμός των εργαζομένων που προβλέπονται στο οργανόγραμμα, ο αριθμός των θέσεων που καλύφθηκε και υπολογίζονται οι ελλείψεις που τελικά προέκυψαν. Ως έλλειψη θεωρείται η διαφορά του πραγματικού αριθμού των εργαζομένων στα ξενοδοχεία από αυτόν που προβλέπεται στο οργανόγραμμα του κάθε ξενοδοχείου. Ως ποσοστό έλλειψης ορίζεται ο λόγος του αριθμού έλλειψης των εργαζομένων ως προς τον αριθμό των προβλεπόμενων θέσεων στο οργανόγραμμα. Στα δεδομένα και με βάση το ενημερωμένο μητρώο του ΞΕΕ εφαρμόστηκαν οι ενδεδειγμένες σταθμίσεις και αναλύσεις με βασικά κριτήρια την επίτευξη της ακρίβειας και αμεροληψίας των εκτιμήσεων και της αξιοπιστίας των αποτελεσμάτων. Τέλος, η ανάλυση πραγματοποιήθηκε σε επίπεδο λειτουργίας, κατηγορίας, μεγέθους και γεωγραφικής περιοχής των ξενοδοχείων.

Από την έρευνα προκύπτει ότι για το έτος 2023, οι ελλείψεις προσωπικού εκτιμώνται στις 53.229 έναντι των 265.782 θέσεων εργασίας που προβλέπονται στο οργανόγραμμα. Επομένως το ποσοστό των ελλείψεων εκτιμάται στο 20%, παρουσιάζοντας μικρή μείωση σε σχέση με τις δύο προηγούμενες χρονιές.

Σε σχέση με την κατηγορία των ξενοδοχείων το μεγαλύτερο ποσοστό ελλείψεων παρατηρείται στα ξενοδοχεία 3* (24%) και το μικρότερο τα ξενοδοχεία 5* (14%). Σε απόλυτους αριθμούς οι περισσότερες ελλείψεις καταγράφονται στα 4* ξενοδοχεία (16.381).

Από τις 37 εξεταζόμενες ειδικότητες η κατεξοχήν περιζήτητη είναι αυτής της καμαριέρας καθώς αποτελεί το 16% των προβλεπόμενων θέσεων βάσει οργανογράμματος, το 17% των θέσεων που καλύφθηκαν και το 12% του συνόλου των ελλείψεων. Το 53% του συνόλου των θέσεων βάσει οργανογράμματος καλύπτουν οι ειδικότητες της Καμαριέρας, του Σερβιτόρου, του Receptionist, του Βοηθού Σερβιτόρου, του Barista, του Λαντζέρη και της Τεχνικής Υποστήριξης. Οι ειδικότητες αυτές αντιστοιχούν στο 52% των θέσεων που καλύφθηκαν και το 45% του συνόλου των ελλείψεων.

Ελλείψεις ωστόσο παρατηρούνται και σε εξειδικευμένο προσωπικό και στελέχη σημαντικών για την οργάνωση, τη διαχείριση και την εύρυθμη λειτουργία των σύγχρονων ξενοδοχείων.

Οι θέσεις του Γενικού Διευθυντή, Front Office Manager, Λογιστή και Βοηθού Λογιστή, Sales Manager, Housekeeping Director, Προϊσταμένης Ορόφου, Marketing Manager, πληροφορικό (IT) και του Sommelier παρουσιάζουν υψηλά ποσοστά έλλειψης ανά ειδικότητα. Χαρακτηριστικό παράδειγμα ο Sommelier που εξακολουθεί να αποτελεί την ειδικότητα με τη μεγαλύτερη ποσοστιαία έλλειψη (60%) με σημαντική διαφορά από τις υπόλοιπες και με μικρή τάση ανόδου σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά. Γενικά στα εξειδικευμένα στελέχη το ποσοστό ελλείψεων ανά ειδικότητα είναι υψηλό, γεγονός που δείχνει την ανάγκη για τη δημιουργία τέτοιων στελεχών μέσω προγραμμάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης.

Από το σύνολο των ξενοδοχείων, το 35% εμφανίζει έλλειψη σε τουλάχιστον μία θέση καμαριέρας, το 25% εμφανίζει έλλειψη σε τουλάχιστον μία θέση σερβιτόρου, το 21% εμφανίζει έλλειψη σε τουλάχιστον μία θέση receptionist και Barista/Barman-Barwoman και Receptionist, και το 19% εμφανίζει έλλειψη σε τουλάχιστον μία θέση καθαριστή εσωτερικών και εξωτερικών χώρων και λαντζέρη.

Σε επίπεδο τμημάτων τα τμήματα F&B, Οροφοκομίας και Κουζίνας αποτελούν το 60% των προβλεπόμενων θέσεων εργασίας με βάση το οργανόγραμμα. Το τμήμα Υποστηρικτικών υπηρεσιών παρουσιάζει το μεγαλύτερο ποσοστό ελλείψεων (27%), ακολουθούμενο από τα τμήματα F&B και Διοικητικών υπηρεσιών, πωλήσεων, μάρκετινγκ & IT (21%). Το ποσοστό ελλείψεων σε Κουζίνα και Υποδοχή εκτιμάται στο 19%, και για το τμήμα Οροφοκομίας στο 18%.

Παρατηρείται μια τάση ανόδου του ποσοστού των ξενοδοχείων που χρησιμοποιούν υπηρεσίες outsourcing. Το 2021 το 68% των ξενοδοχείων έκανε outsourcing σε τουλάχιστον ένα τμήμα του ξενοδοχείου, ποσοστό που αυξήθηκε στο 82% το 2023. Επίσης, φαίνεται να υπάρχει και μια τάση ανόδου του ποσοστού των ξενοδοχείων που χρησιμοποιούν υπηρεσίες outsourcing σε περισσότερα του ενός τμήματα. Η πιο συχνή υπηρεσία που παρέχεται από εξωτερικό συνεργάτη για το 60% των ξενοδοχείων είναι η τήρηση των λογιστικών τους βιβλίων.

Το 90% των ξενοδοχείων δεν έχει κάνει αίτηση για πρόσληψη εργαζομένων από τρίτες χώρες. Ο συνολικός αριθμός προσλήψεων προσωπικού από τρίτες χώρες που οι ξενοδόχοι που έχουν κάνει αίτηση για πρόσληψη αντιστοιχεί στο 19% των ελλείψεων που παρατηρήθηκε το 2023 και αφορά κυρίως μη εξειδικευμένο προσωπικό. Πάνω από το 75% των ξενοδοχείων αυτών ενδιαφέρονται για την ειδικότητα της Καμαριέρας, η οποία και αντιστοιχεί στο 30% του συνόλου των προσλήψεων από τρίτες χώρες.

Σχετικά με την περιοχή του ξενοδοχείου οι περισσότερες ελλείψεις σε απόλυτους αριθμούς σημειώνονται στο Νότιο Αιγαίο (11.663, 18%) και ως ποσοστό στην Κεντρική Ελλάδα (4.983 θέσεις, 34%). Οι νησιωτικές περιοχές παρουσιάζουν υψηλότερα ποσοστά όσον αφορά τα ξενοδοχεία που έχουν κάνει αίτηση για πρόσληψη εργαζομένων από τρίτες χώρες. Στον αντίποδα βρίσκονται οι περιοχές Ηπείρου-Θεσσαλίας και Πελοποννήσου οι οποίες δεν έχουν κάνει αίτηση για πρόσληψη προσωπικού από τρίτες χώρες.



Συμπερασματικά οι ελλείψεις που καταγράφηκαν στα ξενοδοχεία το 2023 εξακολουθούν να βρίσκονται σε υψηλά επίπεδα καθώς μία στις πέντε θέσεις δεν καλύφθηκε με επιπτώσεις κυρίως στην εύρυθμη λειτουργία των ξενοδοχείων. Οι ελλείψεις αυτές αφορούν τόσο σε εξειδικευμένο όσο σε και μη εξειδικευμένο προσωπικό. Ειδικότερα για το εξειδικευμένο προσωπικό και τα διευθυντικά στελέχη η κάλυψη των κενών δεν φαίνεται να μπορεί να προέλθει από την πρόσληψη εργαζομένων από τρίτες χώρες. Γι' αυτό και είναι απαραίτητη η υλοποίηση κατάλληλων προγραμμάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης για τη δημιουργία τέτοιων στελεχών προκειμένου να καλυφθεί η ζήτηση.

Με την εγγραφή ως μέλος στο ΙΤΕΠ μπορείτε να έχετε πρόσβαση στην πλήρη παρουσίαση των εβδομαδιαίων αποτελεσμάτων ([ΕΓΓΡΑΦΗ - Ι.Τ.Ε.Π. \(itep.gr\)](http://www.itep.gr)).