

## ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

Αθήνα, 30/04/2025

### Η Απασχόληση στα Ελληνικά Ξενοδοχεία, 2024

Το Ινστιτούτο Τουριστικών Ερευνών και Προβλέψεων διεξάγει, για λογαριασμό του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου Ελλάδος, για τέταρτη συνεχόμενη χρονιά την έρευνα για την εκτίμηση της Απασχόλησης και των ελλείψεων στα Ελληνικά Ξενοδοχεία. Το διάστημα διεξαγωγής της έρευνας είναι από 7 έως 9 Νοεμβρίου 2024 και η περίοδος αναφοράς είναι το έτος 2024. Στην έρευνα αυτή συμμετείχαν σε 597 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 2024, οι ελλείψεις προσωπικού εκτιμώνται στις 53.817 έναντι των 278.188 θέσεων εργασίας που προβλέπονται στο οργανόγραμμα. Επομένως το ποσοστό των ελλείψεων εκτιμάται στο 19%, παρουσιάζοντας οριακή μείωση σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά.

Σε σχέση με την κατηγορία των ξενοδοχείων το μεγαλύτερο ποσοστό ελλείψεων παρατηρείται στα ξενοδοχεία 2\* (38%) και το μικρότερο τα ξενοδοχεία 5\* (12%). Σε απόλυτους αριθμούς οι περισσότερες ελλείψεις καταγράφονται στα 4\* ξενοδοχεία (13.583).

Από τις 37 εξεταζόμενες ειδικότητες η κατεχοχήν περιζήτητη διαχρονικά είναι αυτής της καμαριέρας καθώς αποτελεί το 16% των προβλεπόμενων θέσεων βάσει οργανογράμματος, το 17% των θέσεων που καλύφθηκαν και το 9% του συνόλου των ελλείψεων. Το 61% του συνόλου των θέσεων βάσει οργανογράμματος καλύπτουν οι ειδικότητες της Καμαριέρας, του Σερβιτόρου, του Receptionist, του Βοηθού Σερβιτόρου, του Barista, του Λαντζέρη της Τεχνικής Υποστήριξης και του Μάγειρα (όλων των βαθμίδων). Οι ειδικότητες αυτές αντιστοιχούν στο 63% των θέσεων που καλύφθηκαν και το 52% 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 (51%) με σημαντική διαφορά από τις υπόλοιπες. 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 30% εμφανίζει έλλειψη σε τουλάχιστον μία θέση καμαριέρας, το 23% εμφανίζει έλλειψη σε τουλάχιστον μία θέση receptionist, το 22% εμφανίζει έλλειψη σε τουλάχιστον μία θέση σερβιτόρου, το 18% εμφανίζει έλλειψη σε τουλάχιστον μία θέση καθαριστή εσωτερικών και εξωτερικών χώρων και το 17% εμφανίζει έλλειψη σε τουλάχιστον μία θέση Barista/Barman-Barwoman και Τεχνικής Υποστήριξης.

Σε επίπεδο τμημάτων τα τμήματα F&B, Οροφοκομίας και Κουζίνας αποτελούν το 43% των προβλεπόμενων θέσεων εργασίας με βάση το οργανόγραμμα. Το τμήμα Υποστηρικτικών υπηρεσιών παρουσιάζει το μεγαλύτερο ποσοστό ελλείψεων (24%), ακολουθούμενο από τα τμήματα Διοικητικών υπηρεσιών, πωλήσεων, μάρκετινγκ & IT (23%). Το ποσοστό ελλείψεων σε Κουζίνα και Υποδοχή και F&B εκτιμάται κοντά στο 20%, και για το τμήμα Οροφοκομίας στο 15%.

Παρατηρείται μια τάση ανόδου του ποσοστού των ξενοδοχείων που χρησιμοποιούν υπηρεσίες outsourcing. Παρατηρείται μείωση του ποσοστού των ξενοδοχείων που δεν χρησιμοποιούν καμία εξωτερική υπηρεσία από 32% το 2021 σε 21% το 2024, δείχνοντας μια σαφή αλλαγή στρατηγικής στον τρόπο λειτουργίας του κλάδου. Η πιο συχνή υπηρεσία που παρέχεται από εξωτερικό συνεργάτη για το 59% των ξενοδοχείων είναι η τήρηση των λογιστικών τους βιβλίων.

Το 47% των ξενοδοχείων προτίθεται να προσλάβει προσωπικό από τρίτες χώρες. Ο συνολικός αριθμός προσλήψεων προσωπικού από τρίτες χώρες που οι ξενοδόχοι που έχουν κάνει αίτηση για πρόσληψη αντιστοιχεί στο 13% των ελλείψεων που παρατηρήθηκε το 2024 και αφορά κυρίως μη εξειδικευμένο προσωπικό. Το 81% των ξενοδοχείων αυτών ενδιαφέρονται για την ειδικότητα της καμαριέρας, η οποία και αντιστοιχεί στο 36% του συνόλου των προσλήψεων από τρίτες χώρες.

Σχετικά με την περιοχή του ξενοδοχείου οι περισσότερες ελλείψεις σε απόλυτους αριθμούς σημειώνονται στο Νότιο Αιγαίο (11.705, 15,5%) και ως ποσοστό στην Κεντρική Ελλάδα (4.608 θέσεις, 31%). Οι νησιωτικές περιοχές παρουσιάζουν τα υψηλότερα ποσοστά στην πρόθεση πρόσληψης προσωπικού από τρίτες χώρες, με κορυφαία τα Νησιά Νοτίου Αιγαίου (68,9%) πιθανόν λόγω της αυξημένης τουριστικής δραστηριότητας και των υψηλών αναγκών σε εργατικό δυναμικό. Οι ηπειρωτικές περιοχές εμφανίζουν σαφώς χαμηλότερα ποσοστά, πιθανόν λόγω μικρότερης τουριστικής εξάρτησης και καλύτερης πρόσβασης σε εγχώριο εργατικό δυναμικό -.

Βάσει των στοιχείων για το 2024, οι ελλείψεις προσωπικού στα ξενοδοχεία παραμένουν σε υψηλά επίπεδα, καθώς μία στις πέντε θέσεις εργασίας δεν καλύφθηκε, γεγονός που επηρέασε αρνητικά την εύρυθμη λειτουργία των επιχειρήσεων. Οι ελλείψεις αφορούν τόσο εξειδικευμένο όσο και ανειδίκευτο προσωπικό. Ιδιαίτερη ανησυχία προκαλεί η δυσκολία κάλυψης των θέσεων εξειδικευμένου και διευθυντικού προσωπικού, καθώς δεν φαίνεται να μπορεί να αντιμετωπιστεί αποτελεσματικά μέσω προσλήψεων από τρίτες χώρες. Συνεπώς, καθίσταται επιτακτική η ανάγκη σχεδιασμού και υλοποίησης κατάλληλων προγραμμάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης, με στόχο τη δημιουργία ικανών στελεχών που θα καλύψουν τη συνεχιζόμενη ζήτηση.

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