



ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΡΕΥΝΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΒΛΕΨΕΩΝ
RESEARCH INSTITUTE FOR TOURISM

Η Απασχόληση στα Ξενοδοχεία, 2024

Ποσοτική Προσέγγιση της Υφιστάμενης Κατάστασης

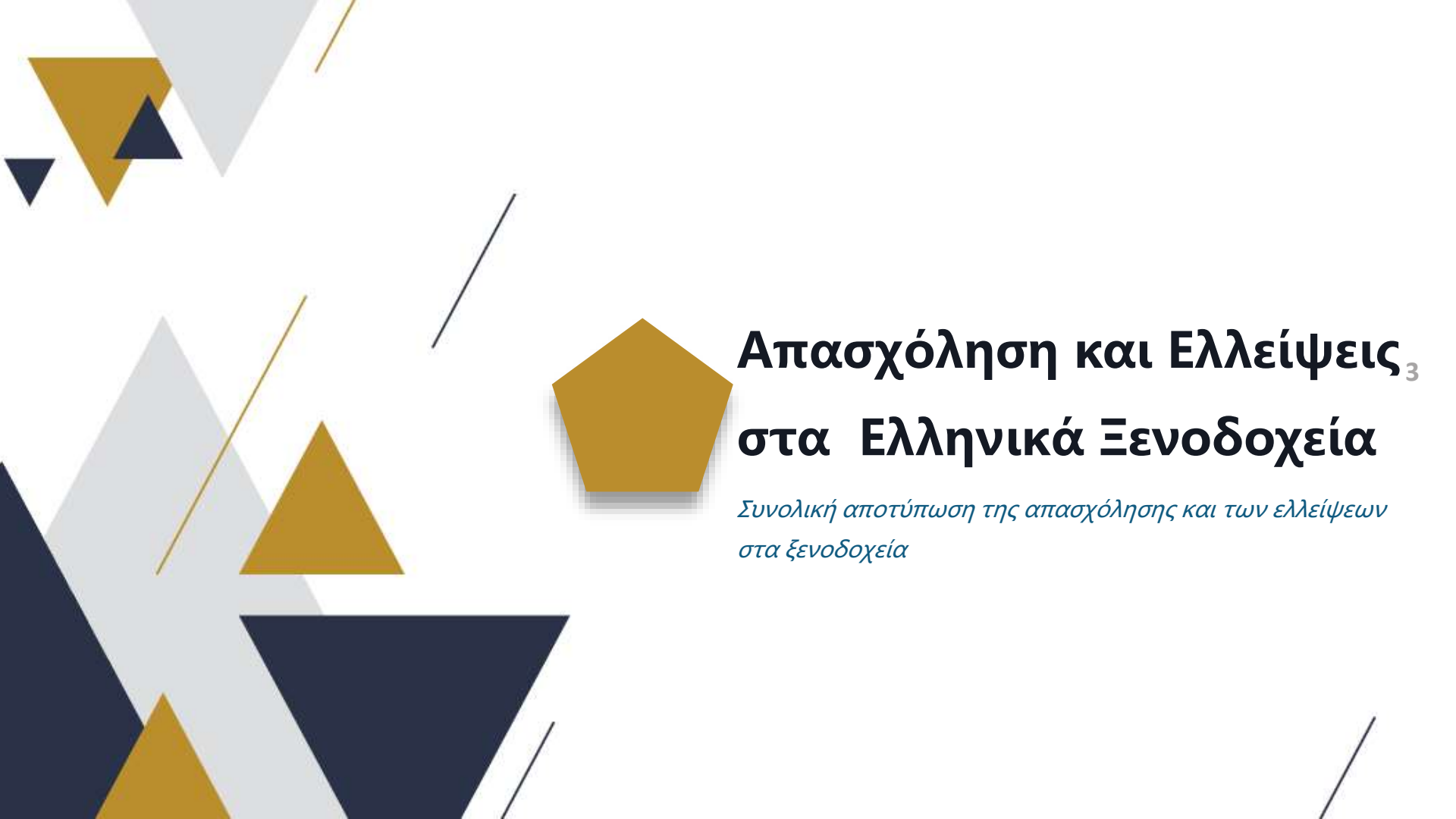


Αθήνα, Νοέμβριος 2024



Ταυτότητα Έρευνας

ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	Η Απασχόληση στα Ελληνικά Ξενοδοχεία, 2024
ΦΟΡΕΑΣ ΑΝΑΘΕΣΗΣ	Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος (ΞΕΕ)
ΦΟΡΕΑΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ	Ινστιτούτο Τουριστικών Ερευνών και Προβλέψεων (ΙΤΕΠ)
ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ	2024
ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ	07 – 30 Νοεμβρίου 2024
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ	9 Δεκεμβρίου 2024
ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ	Σύνολο Ξενοδοχειακών Μονάδων Ελλάδος
ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΜΟΝΑΔΑ	Ξενοδοχειακή Μονάδα
ΜΗΤΡΩΟ	Το Μητρώο του ΞΕΕ
ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΕΙΣ	NACE, Κατηγορίες Ξενοδοχείων
ΜΕΘΟΔΟΣ ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΨΙΑΣ	Στρωματοποιημένη αναλογική δειγματοληψία
ΣΤΑΘΜΙΣΗ	Τριπλή (Κατηγορία, Περιφέρεια, Μέγεθος)
ΜΕΓΕΘΟΣ ΔΕΙΓΜ./ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ	n=597/ N=10.022
ΜΕΘΟΔΟΣ ΣΥΛΛΟΓΗΣ	CAWI



Απασχόληση και Ελλείψεις³ στα Ελληνικά Ξενοδοχεία

*Συνολική αποτύπωση της απασχόλησης και των ελλείψεων
στα ξενοδοχεία*



Αριθμός εργαζομένων με βάση το οργανόγραμμα έναντι πραγματικού αριθμού εργαζομένων στα ξενοδοχεία

Έτος	Απαιτούμενες θέσεις εργασίας (Οργανόγραμμα)	Πραγματικός αριθμός εργαζομένων (θέσεις που καλύφθηκαν)	Ελλείψεις προσωπικού	% ελλείψεων
2024	278.188	224.371	53.817	19%
2023	265.782	212.553	53.229	20%
2022	262.980	202.756	60.225	23%
2021	244.124	190.875	53.249	22%

4

Το ποσοστό των ελλείψεων προσωπικού στα ελληνικά ξενοδοχεία το 2024 παρουσίασε οριακή μείωση σε σχέση με πέρσι και τείνει να παγιωθεί κοντά στο **20%**, με τις ελλείψεις να ανέρχονται σε **53.817** θέσεις εργασίας.



Ελλείψεις και ποσοστό ελλείψεων εργαζομένων στα ξενοδοχεία

- 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 της έλλειψης προς το πλήθος των θέσεων που προβλέπονται στο οργανόγραμμα των ξενοδοχείων.
- Σημειώνεται ότι όπου το άθροισμα των μεριδίων υπολείπεται του συνόλου έχει παραληφθεί η αναφορά στην κατηγορία “Άλλο”.



Αριθμός εργαζομένων με βάση το οργανόγραμμα έναντι πραγματικού αριθμού εργαζομένων στα ξενοδοχεία, ανά λειτουργία

Λειτουργία Ξενοδοχείου	Απαιτούμενες θέσεις εργασίας (Οργανόγραμμα)	Πραγματικός αριθμός εργαζομένων (θέσεις που καλύφθηκαν)	Ελλείψεις προσωπικού	% ελλείψεων
Εποχική	217.527	174.055	43.472	20%
Συνεχής	58.546	48.601	9.945	17%

6

Τα ξενοδοχεία με εποχική λειτουργία εμφανίζουν **υψηλότερο ποσοστό ελλείψεων (20%)** σε σύγκριση με τα **συνεχούν ξενοδοχεία (17%)**. Και σε απόλυτους αριθμούς, οι ελλείψεις προσωπικού είναι σημαντικά υψηλότερες στα ξενοδοχεία εποχικής λειτουργίας (43.472) σε σχέση με τα ξενοδοχεία συνεχούς λειτουργίας (9.945), γεγονός που δείχνει ότι τα ξενοδοχεία αυτά δυσκολεύονται περισσότερο να ανταποκριθούν στις ανάγκες τους.



Αριθμός εργαζομένων με βάση το οργανόγραμμα έναντι πραγματικού αριθμού εργαζομένων στα ξενοδοχεία, ανά κατηγορία αστεριών

Κατηγορία Αστεριών	Απαιτούμενες θέσεις εργασίας (Οργανόγραμμα)	Πραγματικός αριθμός εργαζομένων (θέσεις που καλύφθηκαν)	Ελλείψεις προσωπικού	% ελλείψεων
1*	13.800	10.077	3.722	27,0%
2*	47.310	32.303	15.007	31,7%
3*	53.907	42.001	11.906	22,1%
4*	82.153	68.571	13.583	16,5%
5*	81.018	71.419	9.599	11,8%
Σύνολο	278.188	224.371	53.817	19%

7

Τα ξενοδοχεία των υψηλότερων κατηγοριών αντιμετωπίζουν σχετικά μικρότερες δυσκολίες στην εύρεση προσωπικού. Αντίθετα, τα ξενοδοχεία χαμηλότερης κατηγορίας παρουσιάζουν σοβαρότερες ελλείψεις. Το υψηλότερο ποσοστό ελλείψεων προσωπικού εκτιμάται στα ξενοδοχεία 2* (31,7%), ενώ το χαμηλότερο ποσοστό ελλείψεων προσωπικού στα ξενοδοχεία 5* (11,8%). Τέλος, οι μεγαλύτερες ελλείψεις προσωπικού, σε απόλυτους αριθμούς, καταγράφεται στα ξενοδοχεία 2* (15.077).



Αριθμός εργαζομένων με βάση το οργανόγραμμα έναντι πραγματικού αριθμού εργαζομένων στα ξενοδοχεία, ανά Περιφέρεια, 2024

Περιφέρεια	Θέσεις εργασίας με βάση το Οργανόγραμμα	Θέσεις εργασίας που καλύφθηκαν	Ελλείψεις προσωπικού	Ποσοστό Ελλείψεων
Νησιά Νοτ. Αιγαίου	75.584	63.879	11.705	15,5%
Κρήτη	58.516	46.670	11.846	20,2%
Νησιά Ιονίου	38.137	28.727	9.411	24,7%
Μακεδονία-Θράκη	32.122	26.982	5.140	16,0%
Αττική (χωρίς νησιά)	19.670	17.378	2.292	11,7%
Κεντρ. Ελλάδα (χωρίς Αττική)	14.777	10.169	4.608	31,2%
Πελοπόννησος	13.949	11.338	2.610	18,7%
Νησιά Βορ. Αιγαίου	13.821	10.740	3.081	22,3%
Ήπειρος-Θεσσαλία	11.612	8.488	3.124	26,9%

Η απασχόληση στον ξενοδοχειακό κλάδο ανά ειδικότητα, 2024 (1)

Ειδικότητα	Θέσεις εργασίας με βάση το Οργανόγραμμα	Θέσεις εργασίας που καλύφθηκαν	Ελλείψεις προσωπικού	Ποσοστό Ελλείψεων ανά ειδικότητα
Καμαριέρα	43.786	38.559	5.227	12%
Σερβιτόρος	24.582	20.114	4.468	18%
Receptionist	21.057	18.186	2.871	14%
Βοηθός Σερβιτόρου	17.733	14.496	3.237	18%
Λαντζέρης	13.478	10.587	2.891	21%
Barista / Barman - Barwoman	11.440	9.164	2.276	20%
Τεχνική Υποστήριξη (Συντήρηση)	10.549	8.273	2.276	22%
Μάγειρας Β	9.231	7.515	1.716	19%
Μάγειρας Α	9.040	7.396	1.644	18%
Μάγειρας Γ	8.514	7.057	1.457	17%
Καθαριστής Εσωτερικών & Εξωτερικών	7.930	5.717	2.213	28%
Revenue/Reservations	7.373	6.142	1.231	17%
Γενικός Διευθυντής	7.148	6.525	623	9%
Λογιστής /Βοηθός Λογιστή	6.438	5.646	792	12%
Front Office Manager	6.324	5.163	1.161	18%
Λινοθηκάριος (Laundry)	5.509	4.372	1.137	21%
Sales Manager	5.092	3.787	1.305	26%
Προσωπικό πωλήσεων	4.857	3.575	1.282	26%
Προϊσταμένη Ορόφου	4.566	3.073	1.493	33%
Κηπουρός	4.411	3.342	1.069	24%

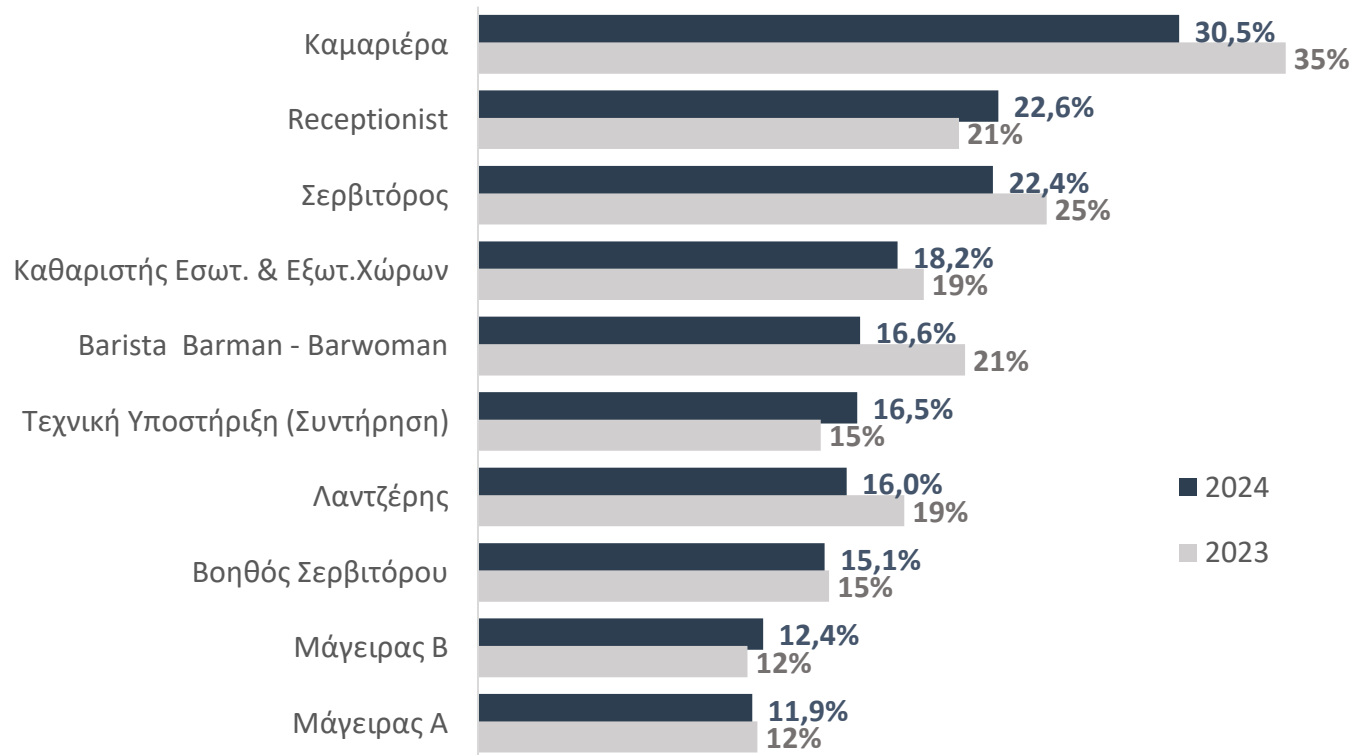
Η απασχόληση στον ξενοδοχειακό κλάδο ανά ειδικότητα, 2024 (2)

Ειδικότητα	Θέσεις εργασίας με βάση το Οργανόγραμμα	Θέσεις εργασίας που καλύφθηκαν	Ελλείψεις προσωπικού	Ποσοστό Ελλείψεων ανά ειδικότητα
Bellman / Doorman	4.334	3.448	886	20%
Housekeeping Director	4.183	3.231	952	23%
Βοηθός Receptionist	4.018	2.706	1.312	33%
Executive Chef	3.700	2.415	1.285	35%
Marketing Manager	3.496	2.178	1.318	38%
Guest Relations	3.230	2.143	1.087	34%
SPA	3.199	2.670	529	17%
F&B Manager	2.989	2.133	856	29%
Αποθήκες / Αποικηκάριος	2.986	2.298	688	23%
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΟΣ - IT	2.586	1.946	640	25%
Μετρ	2.584	1.976	608	24%
Προσωπικό μάρκετινγκ	2.209	1.401	808	37%
Ζαχαροπλάστης	2.026	1.688	338	17%
Concierge	1.652	1.068	584	35%
Βοηθός Ζαχαροπλάστη	1.623	1.324	299	18%
Βοηθός Κηπουρού	1.617	1.055	562	35%
Sommelier	583	287	296	51%
Άλλο	2.115	1.715	400	19%
ΣΥΝΟΛΟ	278.188	224.371	53.817	Μ.Ο.: 19%

10



Ποσοστά ξενοδοχείων που δηλώνουν τουλάχιστον μία έλλειψη σε επιλεγμένες ειδικότητες – Σύγκριση 2024-2023



11

■ 2024

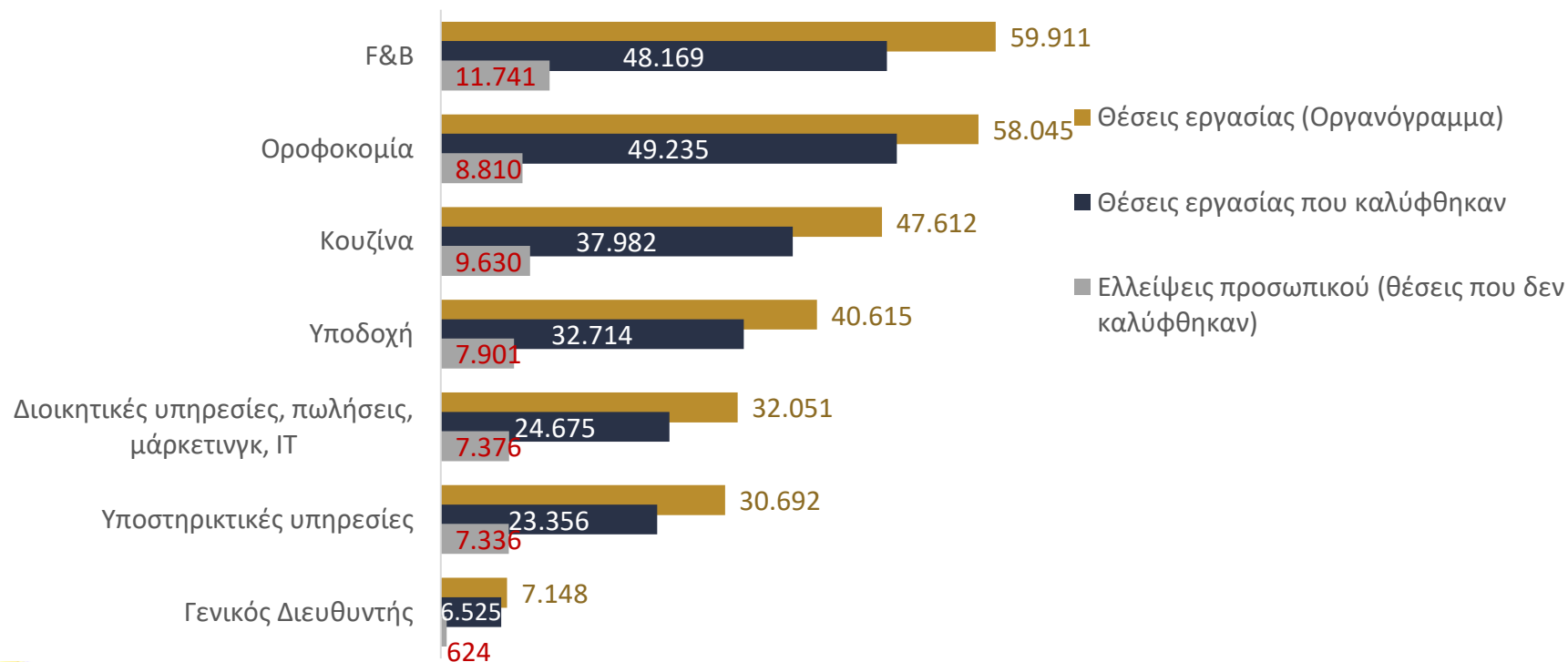
■ 2023

Αριθμός Απασχολουμένων και Ελλείψεις ανά Τμήμα

Τμήμα	Θέσεις εργασίας με βάση το Οργανόγραμμα	Θέσεις εργασίας που καλύφθηκαν	Ελλείψεις προσωπικού	Ποσοστό Ελλείψεων
F&B	59.911	48.169	11.741	20%
Οροφοκομία	58.044	49.235	8.810	15%
Κουζίνα	47.612	37.982	9.630	20%
Υποδοχή	40.615	32.714	7.901	19%
Διοικητικές υπηρεσίες, πωλήσεις, μάρκετινγκ, IT	32.051	24.675	7.376	23%
Υποστηρικτικές υπηρεσίες	30.692	23.356	7.336	24%
Γενικός Διευθυντής	7.148	6.525	624	9%
ΣΥΝΟΛΟ	276.074	222.656	53.418	Μ.Ο.: 19%



Αριθμός Απασχολουμένων και Ελλείψεις ανά Τμήμα

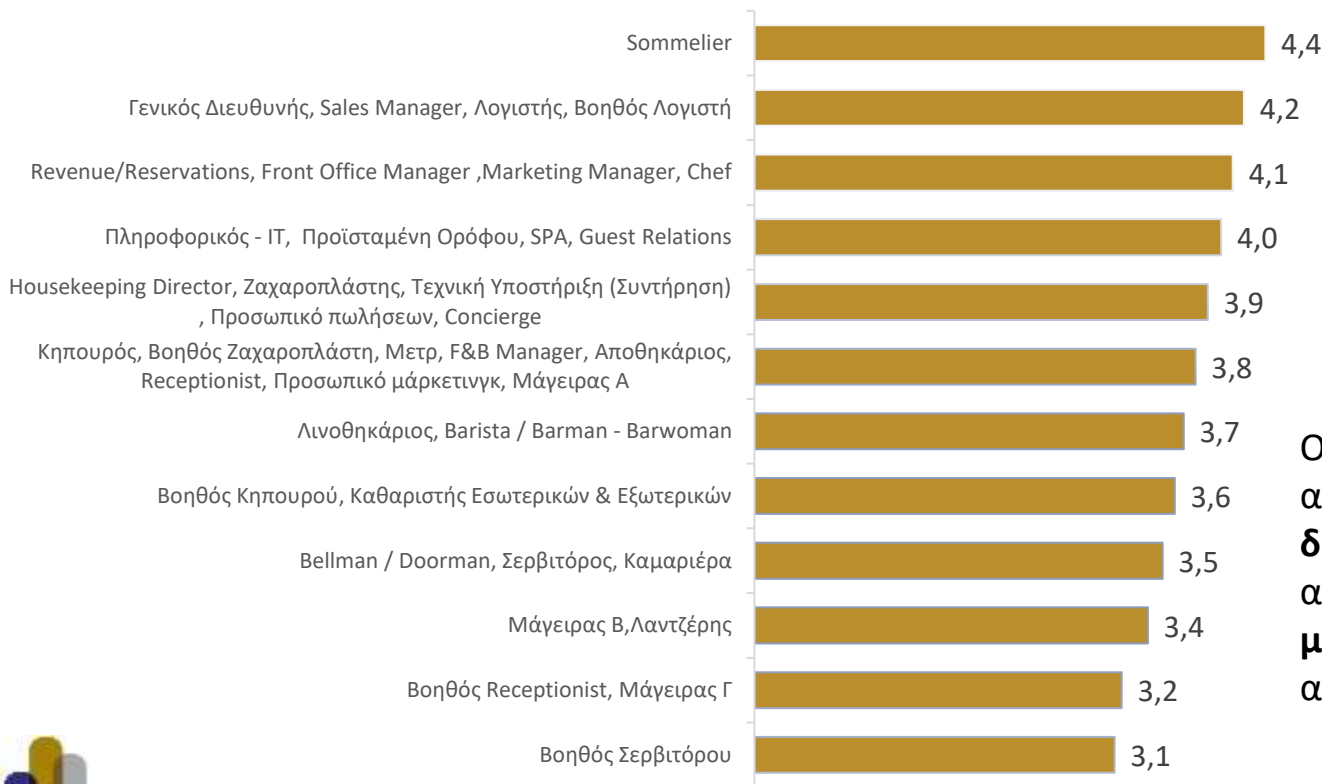


13



Αξιολόγηση Επιπέδου Κατάρτισης Απασχολουμένων ανά Ειδικότητα

Μέσος Όρος Βαθμολογίας (1=χαμηλότερη, 5=υψηλότερη)

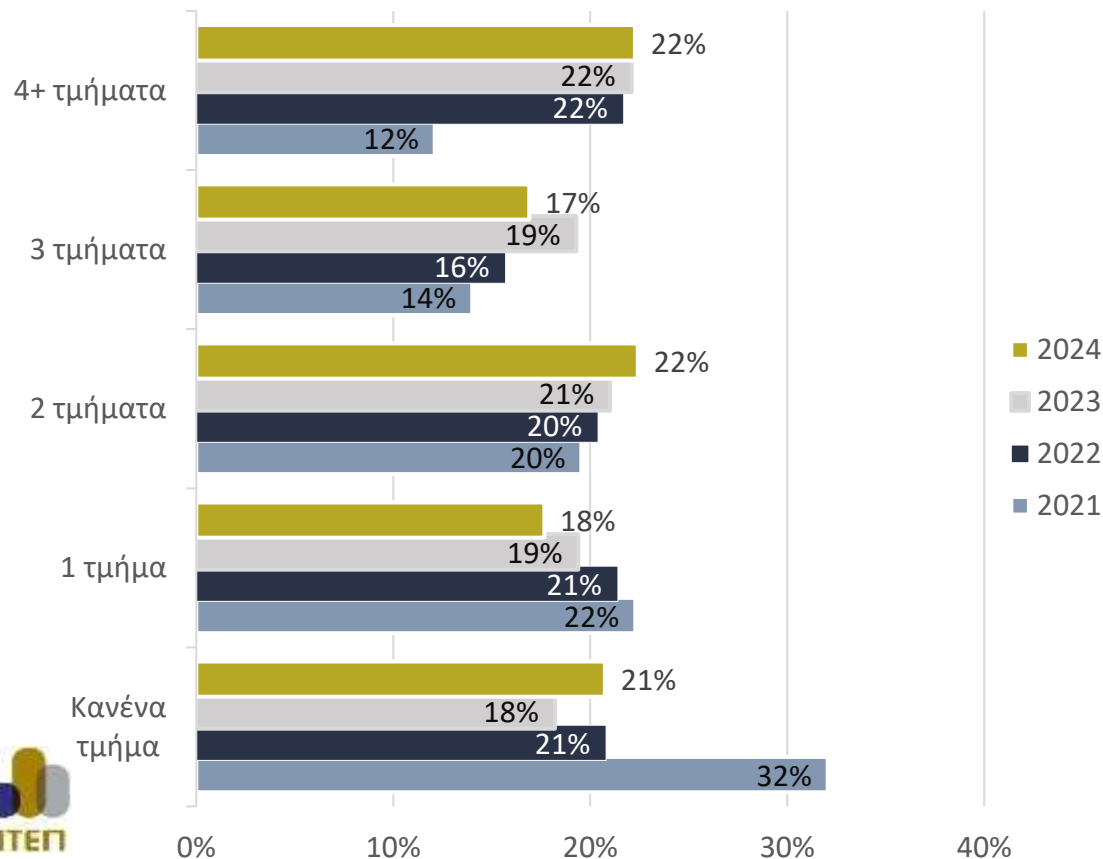


14

Οι ξενοδόχοι είναι ευχαριστημένοι από τις **διευθυντικές** και **διοικητικές θέσεις**, καθώς και από αυτές που απαιτούν τη **μεγαλύτερη εξειδίκευση**, παρά τον απαιτητικό τους ρόλο.



Ποσοστό Ξενοδοχείων που χρησιμοποιούν υπηρεσίες Outsourcing, 2021-2024



- 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.
- Υπάρχει σταδιακή αύξηση σε όλες τις κατηγορίες τμημάτων (1, 2, 3, 4+). Φαίνεται μια γενικότερη αποδοχή της πρακτικής αυτής, καθώς τα ξενοδοχεία στρέφονται προς εξωτερικές υπηρεσίες για τη διαχείριση πολλών λειτουργιών.
- Από το 2023 στο 2024, οι αλλαγές είναι λιγότερο απότομες, υποδεικνύοντας ότι το outsourcing έχει εδραιωθεί ως πρακτική.

15



Ποσοστό Ξενοδοχείων που χρησιμοποιούν υπηρεσίες Outsourcing ανά τμήμα, 2024



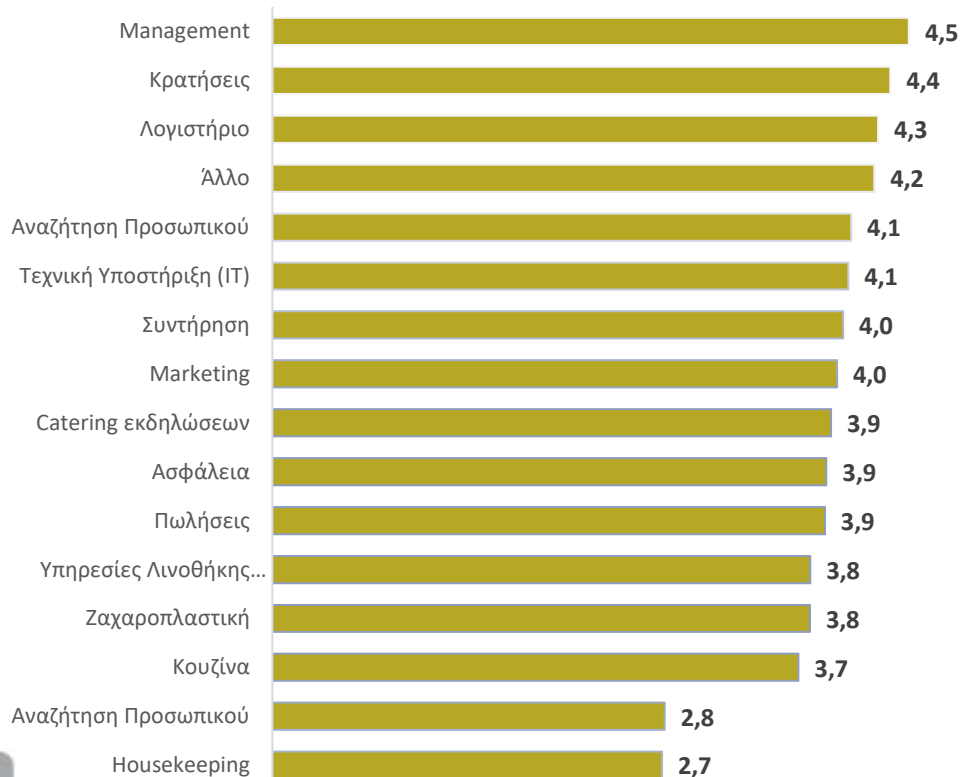
16

Το Outsourcing αποτελεί στρατηγικό εργαλείο για τα ξενοδοχεία, ιδιαίτερα σε τομείς που απαιτούν εξειδίκευση και υποδομές. Τα τμήματα **λογιστηρίου**, **IT**, και **λινοθήκης** είναι τα πιο συχνά εξωτερικά ανατιθέμενα, λόγω των υψηλών απαιτήσεων σε εξειδίκευση και κόστη.



Αξιολόγηση υπηρεσιών Outsourcing ανά Ειδικότητα, 2023-2024

Μέσος Όρος Βαθμολογίας (1=χαμηλότερη, 5=υψηλότερη)



Από την βαθμολογία των υπηρεσιών outsourcing προκύπτουν τα εξής:

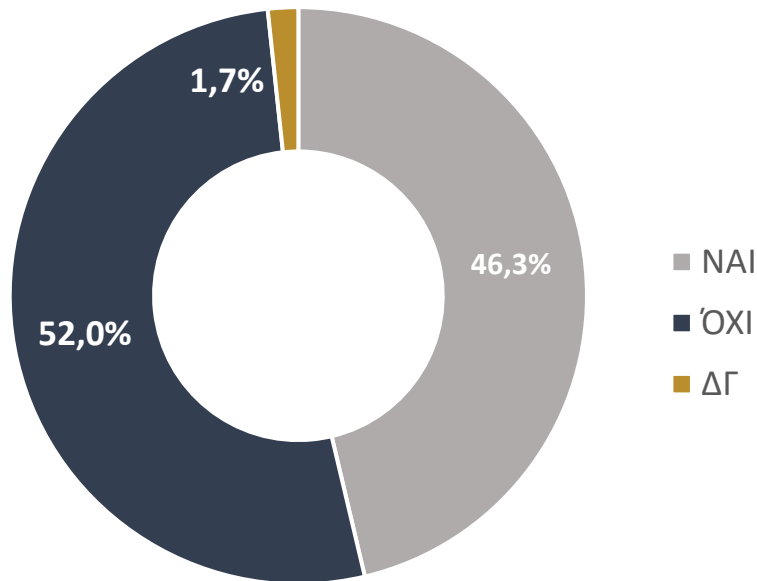
- Τα ξενοδοχεία δείχνουν **υψηλή εμπιστοσύνη στις εξειδικευμένες υπηρεσίες** όπως Management, Κρατήσεων, Λογιστηρίου και Τεχνικής Υποστήριξης, οι οποίες σημειώνουν και την υψηλότερη αξιολόγηση.
- Στους πιο **παραδοσιακούς τομείς** οι ξενοδόχοι **δείχνουν μέτρια ικανοποίηση**. Έτσι τμήματα Marketing, οι Πωλήσεων, και Συντήρησης αξιολογούνται θετικά, αλλά σε μικρότερο βαθμό.
- Παρατηρούνται **προβλήματα στις άμεσα συνδεδεμένες με τον πελάτη υπηρεσίες**. Τμήματα όπως το Housekeeping και η Κουζίνα σημειώνουν σχετικά χαμηλές βαθμολογίες. Τέλος οι ξενοδόχοι **δεν είναι ευχαριστημένοι από τα γραφεία αναζήτησης προσωπικού**.

17



Πρόθεση Πρόσληψης Προσωπικού από τρίτες χώρες (εκτός ΕΕ)

Βάση: αφορά στο σύνολο του δείγματος

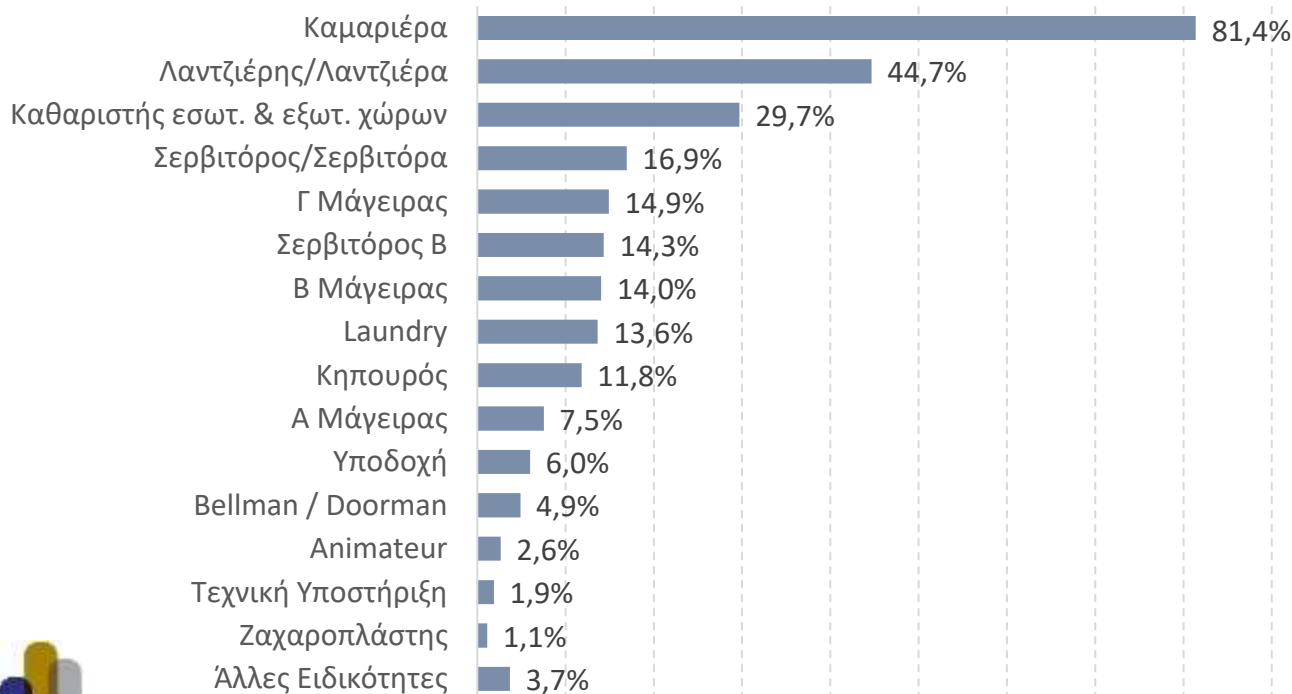


Η πρόθεση πρόσληψης προσωπικού από τρίτες χώρες εμφανίζει υψηλό ποσοστό (46,3%), υπογραμμίζοντας την ανάγκη του τουριστικού τομέα να καλύψει κενά που δεν μπορούν να ικανοποιηθούν από τοπικές αγορές εργασίας και να αξιοποιήσουν εναλλακτικές δεξαμενές εργαζομένων.



Η κατανομή των αναγκών πρόσληψης προσωπικού από τρίτες χώρες (δηλαδή, εκτός χωρών της ΕΕ) για το 2025:

Βάση: Αφορά το **46,3%** των ξενοδοχείων που ενδιαφέρονται να προσλάβουν εργαζόμενους από τρίτες χώρες.



Το 81,4% των ξενοδοχείων που ενδιαφέρονται να προσλάβουν προσωπικό από τρίτες χώρες, ενδιαφέρεται για την ειδικότητα της καμαριέρας, το 44,7% αυτών των ξενοδοχείων για την ειδικότητα του λαντζιέρη κτλ.



Η κατανομή των αναγκών πρόσληψης προσωπικού από τρίτες χώρες, 2025

Μερικά συμπεράσματα

- Οι ξενοδόχοι είναι **πιο πιθανό να κάνουν προσλήψεις προσωπικού από τρίτες χώρες** κυρίως για **ειδικότητες χωρίς ιδιαίτερη εξειδίκευση αλλά κρίσιμης σημασίας τους για την καθημερινή λειτουργία των ξενοδοχείων**, όπως είναι η ειδικότητα της Καμαριέρα, του Λαντζιέρη/Λαντζιέρα, του Καθαριστή εσωτερικών και εξωτερικών χώρων και του Σερβιτόρου Β. Επίσης προσλήψεις γίνονται και για **ειδικότητες με εξειδίκευση**, που εύκολα βρίσκεται σε προσωπικό από τρίτες χώρες (Μάγειρας, Κηπουρός).



Αριθμός εργαζομένων ανά ειδικότητα που είναι διατεθειμένα να προσλάβουν τα ξενοδοχεία από τρίτες χώρες το 2025 :

Ειδικότητα	# εργαζομένων 2025-2026	% στο Σύνολο
Καμαριέρα	10.432	36,0%
Λαντζιέρης/Λαντζιέρα	4.545	15,7%
Σερβιτόρος Β	2.389	8,3%
Καθαριστής εσωτερικών & εξωτερικών χώρων	2.257	7,8%
Σερβιτόρος/Σερβιτόρα	2.099	7,3%
Γ Μάγειρας	1.782	6,2%
Β Μάγειρας	1.385	4,8%
Laundry	927	3,2%
Κηπουρός	734	2,5%
Α Μάγειρας	632	2,2%
Υποδοχή	549	1,9%
Bellman / Doorman	366	1,3%
Animateur	324	1,1%
Άλλες Ειδικότητες	273	0,9%
Τεχνική Υποστήριξη	126	0,4%
Ζαχαροπλάστης	125	0,4%
ΣΥΝΟΛΟΟ	28.671	100%

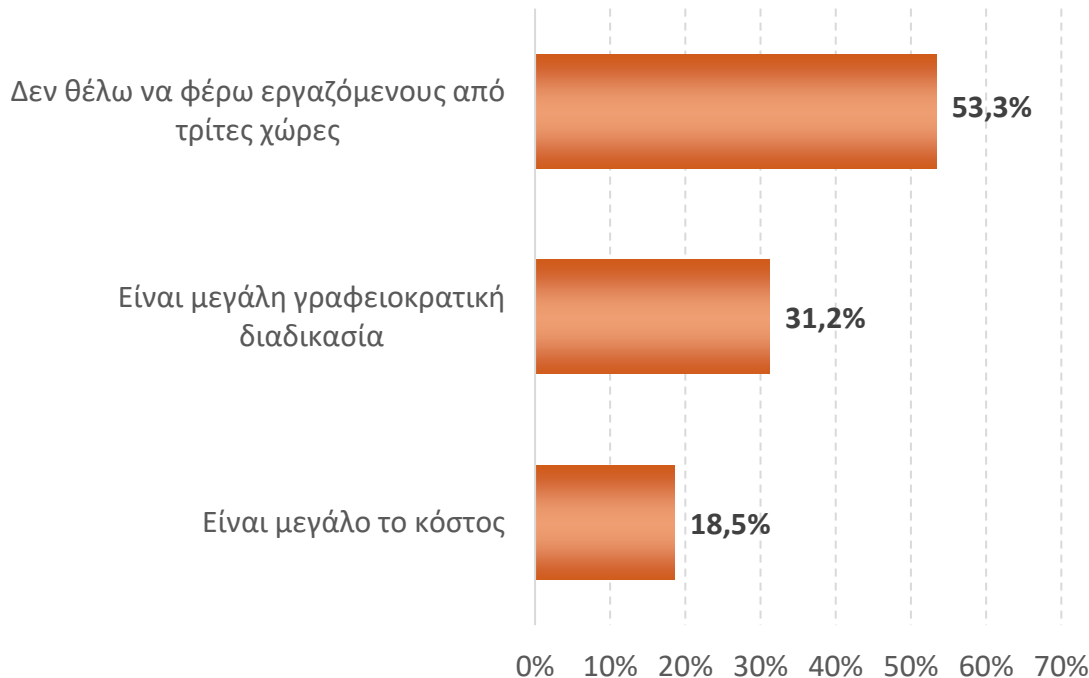
Βάση: Σύνολο Δείγματος

- Ειδικότητες που σχετίζονται με την καθαριότητα (Καμαριέρες, Λαντζιέρηδες) και την εξυπηρέτηση (Σερβιτόροι Β') **έχουν τη μεγαλύτερη ζήτηση** λόγω του κρίσιμου ρόλου τους στη λειτουργία ξενοδοχείων. 21
- Ειδικότητες υποστήριξης όπως οι Μάγειρες και η Συντήρηση (Laundry, Κηπουροί) παρουσιάζουν **μέτρια ζήτηση** λόγω ειδικών δεξιοτήτων.
- Ρόλοι που συνδέονται με πιο εξειδικευμένες ή περιορισμένες ανάγκες (Υποδοχή, Animator, Ζαχαροπλαστική) εμφανίζουν τη **μικρότερη ζήτηση**.



Λόγους για τους οποίους οι ξενοδόχοι δεν σκοπεύουν να προσλάβουν εργαζόμενους από τρίτες χώρες το 2025:

Βάση: Αφορά το **52%** των ξενοδοχείων που δεν έχουν κάνει αίτηση για πρόσληψη εργαζομένων από τρίτες χώρες.

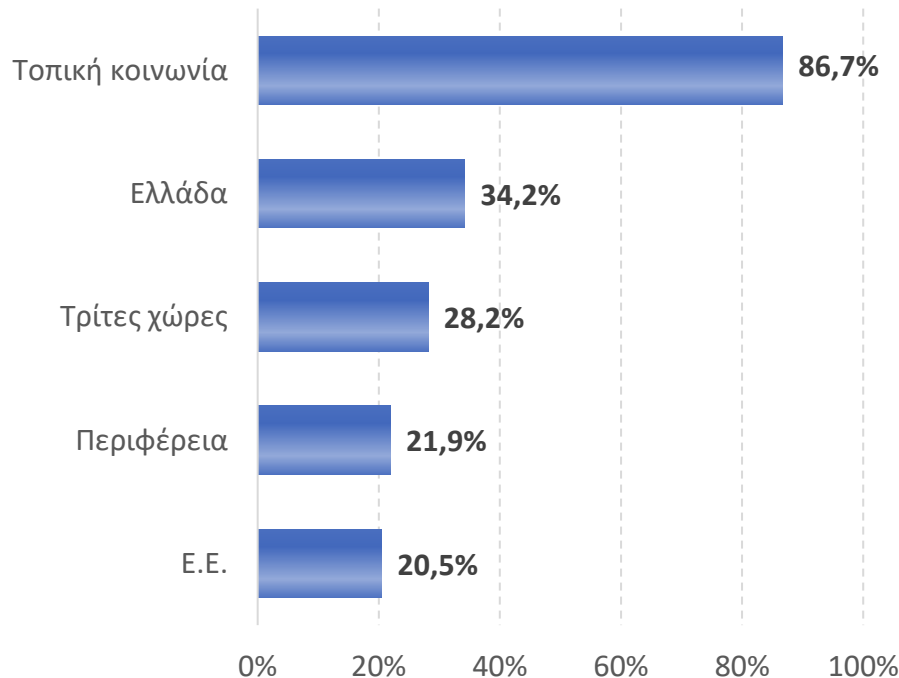


- Πάνω από τους μισούς ξενοδόχους δείχνουν **απροθυμία προσέλκυσης εργαζομένων από τρίτες χώρες**, αναδεικνύοντάς την ως τον κατεξοχήν λόγο απόρριψης της διαδικασίας.
- Η **μεγάλη γραφειοκρατική διαδικασία** φαίνεται να αποτελεί επίσης σημαντική ανησυχία, ενώ το **μεγάλο κόστος** παραμένει αξιοσημείωτη πρόκληση.



Προέλευση των εργαζομένων στα ξενοδοχεία

Βάση: Αφορά το σύνολο των ξενοδοχείων.



- Η **τοπική κοινωνία** κυριαρχεί στην προέλευση των εργαζομένων υποδεικνύοντας την **έντονη εξάρτηση του ξενοδοχείων από την τοπική αγορά εργασίας**, ενώ η υπόλοιπη Ελλάδα γενικότερα αποτελεί τη δεύτερη σημαντικότερη πηγή προέλευσης.
- Μικρή παραμένει η συμβολή της **διεθνούς αγοράς και άλλων περιφερειών** καθώς η προσέλκυση εργαζομένων τόσο από Ε.Ε και όσο από τρίτες χώρες παραμένει χαμηλότερη.

23



Απασχόληση και ελλείψεις στον ξενοδοχειακό κλάδο: Μερικά συμπεράσματα

- Οι **ελλείψεις** στον ξενοδοχειακό κλάδο για το 2024 εκτιμώνται **κοντά στις 54.000** και **αντιστοιχούν στο 19% των θέσεων εργασίας** που προβλέπονται από το οργανόγραμμα των ξενοδοχείων.. Το ποσοστό αυτό εμφανίζει οριακή μείωση σε σχέση με τις προηγούμενες χρονιές και τείνει να παγιωθεί κοντά στο 20%.
- Παρατηρείται σταθερή αύξηση στις απαιτούμενες θέσεις εργασίας για την περίοδο **2021-2024**, γεγονός που αντικατοπτρίζει την αυξανόμενη ζήτηση στον ξενοδοχειακό τομέα. Το **ποσοστό έλλειψης** στον ξενοδοχειακό κλάδο για την ίδια περίοδο κυμαίνεται γύρω στο **20%**, με μικρές διακυμάνσεις (19%-23%). Φαίνεται ότι παρόλο που γίνονται προσπάθειες για τη βελτίωση της στελέχωσης, το πρόβλημα παραμένει σταθερό και σημαντικό.
- Οι πρώτες 10 ειδικότητες ως προς το πλήθος των θέσεων εργασίας με βάση το οργανόγραμμα αντιστοιχούν στο 61% του συνόλου των θέσεων εργασίας, στο 63% των θέσεων που καλύφθηκαν και στο 52% των θέσεων που δεν καλύφθηκαν.
- Οι ελλείψεις ανά ειδικότητα για τις 10 αυτές πρώτες ειδικότητες κυμαίνονται μεταξύ 12% (ειδικότητα Receptionist) και 22% (Τεχνική Υποστήριξη), ενώ το μέσο ποσοστό έλλειψης για τις 10 πρώτες ειδικότητες είναι της τάξης του 16,6%.
- Όπως και πέρσι έτσι και φέτος ελλείψεις παρατηρούνται και τόσο σε **εξειδικευμένο**, όσο και σε **μη εξειδικευμένο προσωπικό** αλλά και σε **διευθυντικά στελέχη**.



Απασχόληση και ελλείψεις στον ξενοδοχειακό κλάδο: Μερικά συμπεράσματα

- Οι ελλείψεις σε μη εξειδικευμένο προσωπικό στον ξενοδοχειακό κλάδο για το 2024 αποτελούν ένα κρίσιμο ζήτημα, δεδομένου ότι αυτές οι θέσεις υποστηρίζουν τις βασικές λειτουργίες των ξενοδοχειακών μονάδων. Παρά τη μικρότερη εξειδίκευση που απαιτείται, οι ελλείψεις είναι σημαντικές και επηρεάζουν τη συνολική εμπειρία των επισκεπτών. Αυτές οι θέσεις συχνά θεωρούνται "προσωρινές" ή ως "εισαγωγικές" στον κλάδο, γεγονός που οδηγεί σε υψηλά ποσοστά αποχώρησης.

Προκύπτουν ελλείψεις σε μη εξειδικευμένο προσωπικό για τις εξής ειδικότητες:

- Θέσεις όπως **Καθαριστές Εσωτερικών και Εξωτερικών Χώρων** (28%) και **Λαντζέρης και Λινοθηκάριος** (21%) έχουν αξιοσημείωτα ποσοστά ελλείψεων, παρά τη μικρότερη ανάγκη για εξειδίκευση.
 - **Καμαριέρα** (12%) και **Receptionist** (14%): Παρά τη μικρότερη έλλειψη συγκριτικά με άλλες θέσεις, οι συγκεκριμένες θέσεις είναι κρίσιμες για τη λειτουργία των ξενοδοχείων, γεγονός που προκύπτει και από την υψηλή ζήτηση από τα ξενοδοχεία για τις ειδικότητες αυτές, καθώς επηρεάζουν την καθαριότητα και την εμπειρία των πελατών.
 - **Σερβιτόρος** (18%) και **Βοηθός Σερβιτόρου** (18%): Παρότι δεν απαιτείται υψηλή εξειδίκευση, οι εργοδότες δυσκολεύονται να βρουν προσωπικό με βασικές δεξιότητες εξυπηρέτησης και επικοινωνίας.
- Όλες οι παραπάνω ελλείψεις στις ειδικότητες αυτές αντιστοιχούν στο **41% των θέσεων που δεν καλύφθηκαν**.



Απασχόληση και ελλείψεις στον ξενοδοχειακό κλάδο: Μερικά συμπεράσματα

- Παρουσιάζονται ελλείψεις σε εξειδικευμένο προσωπικό κάτι που υποδεικνύει ότι θέσεις αυτές απαιτούν δεξιότητες που δύσκολα καλύπτονται από την τρέχουσα αγορά εργασίας.

Πιο συγκεκριμένα ελλείψεις προκύπτουν για τις εξής ειδικότητες:

- **Sommelier** (51%): Σημειώνει το μεγαλύτερο ποσοστό έλλειψης ανά ειδικότητα, γεγονός που δείχνει περιορισμένη διαθεσιμότητα εξειδικευμένων επαγγελματιών με γνώση κρασιού και ποτών.
 - **Προσωπικό Μάρκετινγκ** (37%): Υψηλό ποσοστό έλλειψης για μια σημαντική ειδικότητα που επικεντρώνεται στη δημιουργία αξίας για το ξενοδοχείο
 - **Concierge** (35%) και **Guest Relations** (34%): Επίσης σημαντικό το ποσοστό έλλειψης και κρίσιμο ειδικά για τις πολυτελείς μονάδες.
 - **Πληροφορικός** (25%): Το ποσοστό έλλειψης είναι υψηλό, δείχνοντας δυσκολία κάλυψης θέσεων που σχετίζονται με τη διαχείριση των τεχνολογικών υποδομών, όπως τα συστήματα κρατήσεων, το λογισμικό διαχείρισης και η κυβερνοασφάλεια αλλά και τις προοπτικές τεχνολογικής αναβάθμισης των ξενοδοχείων.
 - **Λογιστής / Βοηθός Λογιστή** (12%): Το ποσοστό έλλειψης είναι μέτριο, αλλά σημαντικό για μια θέση που αφορά τη χρηματοοικονομική διαχείριση και την τήρηση των οικονομικών δεδομένων του ξενοδοχείου.
- 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.



Απασχόληση και ελλείψεις στον ξενοδοχειακό κλάδο:

Μερικά συμπεράσματα

- Σημαντικές ελλείψεις και στα διευθυντικά στελέχη στον ξενοδοχειακό κλάδο για το 2024, κάτι που αποτελεί ένα κρίσιμο ζήτημα, δεδομένου ότι αυτά τα στελέχη παίζουν καθοριστικό ρόλο στη λειτουργία και ανάπτυξη των ξενοδοχειακών μονάδων. Πιο συγκεκριμένα παρουσιάζουν ελλείψεις οι εξής ειδικότητες:
- **Marketing Manager** (38%): Ηγείται της κατηγορίας με το μεγαλύτερο ποσοστό ελλείψεων αναδεικνύοντας την ανάγκη για στελέχη που μπορούν να σχεδιάσουν στρατηγικές ανάπτυξης και προώθησης του ξενοδοχείου
 - **Executive Chef** (35%): Από τις υψηλότερες ελλείψεις καταδεικνύοντας την έλλειψη εξειδικευμένων επαγγελματιών που διαθέτουν ηγετικές δεξιότητες στην κουζίνα, απαραίτητων για τη λειτουργία πολυτελών μονάδων.
 - **F&B Manager** (29%): Μεγάλη έλλειψη σε στελέχη που διαχειρίζονται τη διατροφή και ποτά, κάτι που μπορεί να επηρεάσει σημαντικά την εμπειρία των πελατών.
 - **Sales Manager** (26%): Επίσης σημαντική έλλειψη λόγω της κρισιμότητας του ρόλου του στην ανάπτυξη και τη βιωσιμότητα της επιχείρησης
 - **Front Office Manager** (18%): Υψηλή έλλειψη για ένα από τα σημαντικότερα στελέχη στη λειτουργία ενός ξενοδοχείου, ιδιαίτερα των υψηλότερων κατηγοριών καθώς είναι υπεύθυνος για την εύρυθμη λειτουργία της Υποδοχής και την εξυπηρέτηση πελατών.
 - **General Manager** (9%): Αν και η έλλειψη είναι μικρότερη, εξακολουθεί να αποτελεί πρόβλημα για τη λειτουργία του ξενοδοχείου λόγω του καθοριστικού τους ρόλου στη συνολική διοίκηση.



Απασχόληση και ελλείψεις στον ξενοδοχειακό κλάδο: Μερικά συμπεράσματα

- Για το έτος 2024, οι πιο συστηματικές ελλείψεις (σε ποσοστό άνω του 15% του συνόλου των ξενοδοχείων) καταγράφονται στις παρακάτω ειδικότητες:
Από το σύνολο των ξενοδοχείων, το **30,5%** εμφανίζει έλλειψη σε τουλάχιστον μία θέση καμαριέρας, το **22,6%** εμφανίζει έλλειψη σε τουλάχιστον μία θέση receptionist και σερβιτόρου, το **18%** εμφανίζει έλλειψη σε τουλάχιστον μία θέση καθαριστή εσωτερικών και εξωτερικών χώρων, περίπου το **16%** εμφανίζει έλλειψη σε τουλάχιστον μία θέση Barista/Barman-Barwoman, Τεχνικής Υποστήριξης και λαντζέρη και το **15%** εμφανίζει έλλειψη σε τουλάχιστον μία θέση βοηθού σερβιτόρου.
- Συγκριτικά με το 2023 και από τις 10 επιλεγμένες ειδικότητες, **σχεδόν σε όλες εκτιμάται μείωση** του ποσοστού των ξενοδοχείων που καταγράφουν έλλειψη σε τουλάχιστον μία θέση. Εξάιρεση αποτελούν οι ειδικότητες του Receptionist, του Μάγειρα Β και η θέση που αφορά την τεχνική υποστήριξη οι οποίες και παρουσιάζουν οριακή αύξηση του ποσοστού.



ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΡΕΥΝΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΒΛΕΨΕΩΝ
RESEARCH INSTITUTE FOR TOURISM



www.itep.gr/en

