



Σχολή Ανθρωπιστικών Επιστημών

Επιστήμες της Αγωγής

Διπλωματική Εργασία

Η Επαγγελματική Κατάρτιση στον Τουρισμό: Δεξιότητες και  
Ανθρώπινοι πόροι

Κοτίτσας Θεόδωρος

Επιβλέπων καθηγητής: Γεώργιος Παναγιωτόπουλος

Πάτρα, «Μάιος» «2026»

Η παρούσα εργασία αποτελεί πνευματική ιδιοκτησία του/της φοιτητή («συγγραφέας/δημιουργός») που την εκπόνησε. Στο πλαίσιο της πολιτικής ανοικτής πρόσβασης ο συγγραφέας/δημιουργός εκχωρεί στο ΕΑΠ, μη αποκλειστική άδεια χρήσης του δικαιώματος αναπαραγωγής, προσαρμογής, δημόσιου δανεισμού, παρουσίασης στο κοινό και ψηφιακής διάχυσής τους διεθνώς, σε ηλεκτρονική μορφή και σε οποιοδήποτε μέσο, για διδακτικούς και ερευνητικούς σκοπούς, άνευ ανταλλάγματος και για όλο το χρόνο διάρκειας των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας. Η ανοικτή πρόσβαση στο πλήρες κείμενο για μελέτη και ανάγνωση δεν σημαίνει καθ' οιονδήποτε τρόπο παραχώρηση δικαιωμάτων διανοητικής ιδιοκτησίας του συγγραφέα/δημιουργού ούτε επιτρέπει την αναπαραγωγή, αναδημοσίευση, αντιγραφή, αποθήκευση, πώληση, εμπορική χρήση, μετάδοση, διανομή, έκδοση, εκτέλεση, «μεταφόρτωση» (downloading), «ανάρτηση» (uploading), μετάφραση, τροποποίηση με οποιονδήποτε τρόπο, τμηματικά ή περιληπτικά της εργασίας, χωρίς τη ρητή προηγούμενη έγγραφη συναίνεση του συγγραφέα/δημιουργού. Ο συγγραφέας/δημιουργός διατηρεί το σύνολο των ηθικών και περιουσιακών του δικαιωμάτων.

Η Επαγγελματική Κατάρτιση στον Τουρισμό: Δεξιότητες και  
Ανθρώπινοι πόροι

Κοτίτσας Θεόδωρος

Επιτροπή Επίβλεψης Διπλωματικής Εργασίας

Επιβλέπων Καθηγητής

Γεώργιος Παναγιωτόπουλος

Καθηγητής στο τμήμα Μουσειολογίας του  
Πανεπιστημίου Πατρών, μέλος του Σ.Ε.Π.  
του Ε.Α.Π.

Συν-Επιβλέπουσα Καθηγήτρια:

«Ελένη Πρόκου»

Καθηγήτρια Εκπαιδευτικής Πολιτικής  
στο Πάντειο Πανεπιστήμιο, μέλος του  
Σ.Ε.Π. του Ε.Α.Π.

Πάτρα, «Ιούνιος» «2026»

*«Ευχαριστίες ή Αφιέρωση»*

## Περίληψη

Οι Σχολές Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΣΑΕΚ) αποτελούν βασικό θεσμό της μεταλυκειακής εκπαίδευσης στην Ελλάδα, παρέχοντας σύγχρονες γνώσεις, τεχνικές και επαγγελματικές δεξιότητες που ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις της σύγχρονης αγοράς εργασίας. Η παρούσα έρευνα διερεύνησε τις αντιλήψεις των σπουδαστών σχετικά με την εκπαιδευτική τους εμπειρία και την ικανοποίησή τους από τη φοίτηση στα ΣΑΕΚ. Ακολουθήθηκε ποσοτική μεθοδολογία, με χρήση ηλεκτρονικών ερωτηματολογίων που διανεμήθηκαν πανελλαδικά μέσω των ΣΑΕΚ κατά τα ακαδημαϊκά έτη 2024–2025 και 2025–2026. Συλλέχθηκαν συνολικά 94 ερωτηματολόγια, από τα οποία αναλύθηκαν τα 81. Για τη μέτρηση της ποιότητας της εκπαίδευσης που λαμβάνουν οι συμμετέχοντες από τα ΣΑΕΚ χρησιμοποιήθηκε προσαρμοσμένο ερευνητικό μοντέλο των Latif, Latif, Farooq Sahibzada, & Ullah, (2019), ενώ η καταγραφή της ικανοποίησης πραγματοποιήθηκε μέσω της κλίμακας ικανοποίησης των Kouthouris & Alexandris (2005). Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι συμμετέχοντες αξιολόγησαν συνολικά θετικά την εκπαιδευτική εμπειρία τους, παρουσιάζοντας υψηλά επίπεδα ικανοποίησης από τη φοίτηση. Ιδιαίτερα θετικές αξιολογήσεις καταγράφηκαν στη διδασκαλία, στη συνεργασία με το εκπαιδευτικό προσωπικό και στη λειτουργική οργάνωση του προγράμματος. Επιπλέον, τα ευρήματα ανέδειξαν διαφοροποιήσεις σε επιμέρους διαστάσεις αξιολόγησης, ενώ η συνολική στατιστική αποτύπωση έδειξε σταθερή θετική τάση ως προς την αντίληψη της ποιότητας και της εκπαιδευτικής εμπειρίας. Συμπερασματικά, η έρευνα ανέδειξε ότι η συνεχής αναβάθμιση των εκπαιδευτικών δομών και της μαθησιακής εμπειρίας μπορεί να ενισχύσει ουσιαστικά την ικανοποίηση και την αποτελεσματικότητα των σπουδών στα ΣΑΕΚ.

### Λέξεις κλειδιά

ΣΑΕΚ, ποιότητα εκπαίδευσης, Ικανοποίηση, Επαγγελματική κατάρτιση, Τουριστική εκπαίδευση

# Vocational Training in Tourism: Skills and Human Resources

Theodoros Kotitsas

## Abstract

Schools of Advanced Vocational Training (SAEK) constitute a key institution of post-secondary education in Greece, providing modern knowledge, technical expertise, and professional skills that respond to the demands of the contemporary labor market. The present study investigated students' perceptions regarding their educational experience and their satisfaction with attending SAEK programs. A quantitative research methodology was followed, using electronic questionnaires distributed nationwide through SAEK during the academic years 2024–2025 and 2025–2026. A total of 94 questionnaires were collected, of which 81 fully completed responses were analyzed. To measure the quality of education received by the participants, an adapted research model of Latif, Latif, Farooq Sahibzada, & Ullah, (2019) was used, while satisfaction was recorded through the satisfaction scale of Kouthouris & Alexandris (2005). The results indicated that participants evaluated their overall educational experience positively, reporting high levels of satisfaction with their studies. Particularly positive evaluations were observed in teaching quality, collaboration with educational staff, and the functional organization of the program. In addition, the findings highlighted differences across specific evaluation dimensions, while the overall statistical findings demonstrated a stable positive trend regarding perceptions of educational quality and learning experience. In conclusion, the study showed that the continuous improvement of educational structures and the enhancement of the learning experience can significantly strengthen student satisfaction and the overall effectiveness of studies in SAEK.

**Keywords:** SAEK, educational quality, student satisfaction, learning experience, tourism education



# Περιεχόμενα

|                                                                                                                 |      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Περίληψη .....                                                                                                  | vι   |
| Abstract .....                                                                                                  | vii  |
| Περιεχόμενα.....                                                                                                | viii |
| Κατάλογος Πινάκων .....                                                                                         | x    |
| 1. Εισαγωγή .....                                                                                               | 1    |
| 1.1 Οι Σχολές Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΣΑΕΚ) στο ελληνικό σύστημα<br>εκπαίδευσης και κατάρτισης..... | 1    |
| 1.1.1 Δομή σπουδών ΣΑΕΚ και εκπαιδευτικό μοντέλο .....                                                          | 2    |
| 1.1.2 Οι ΣΑΕΚ του τουριστικού πεδίου.....                                                                       | 3    |
| 1.2.1 Οι Δημόσιες ΣΑΕΚ του Υπουργείου Παιδείας και ο ρόλος του ΙΝΕΔΙΒΙΜ .....                                   | 4    |
| 1.2.2 Βασικές ειδικότητες του τουριστικού πεδίου .....                                                          | 6    |
| 1.2.3 Εκπαιδευτική διαδικασία και πρακτική άσκηση .....                                                         | 8    |
| 1.2.4 Σύγχρονες ανάγκες και δυσκολίες .....                                                                     | 9    |
| 2. Βιβλιογραφική Ανασκόπηση.....                                                                                | 11   |
| 2.1 Ποιότητα υπηρεσιών και Ικανοποίηση.....                                                                     | 11   |
| 2.1.1 Ποιότητα Υπηρεσιών.....                                                                                   | 11   |
| 2.1.2 Ικανοποίηση.....                                                                                          | 16   |
| 2.1.3 Ποιότητα και Ικανοποίηση στον Τουρισμό .....                                                              | 19   |
| 2.2 Ποιότητα Υπηρεσιών στην Εκπαίδευση .....                                                                    | 19   |
| 2.2.1 Ποιότητα Υπηρεσιών .....                                                                                  | 19   |
| 2.2.2 Ποιότητα της Εκπαίδευσης στον Τουρισμό.....                                                               | 21   |
| 3. Μεθοδολογία της έρευνας .....                                                                                | 25   |
| 3.1 Σκοπός και στόχοι της έρευνας .....                                                                         | 25   |
| 3.1.1 Σκοπός της έρευνας .....                                                                                  | 25   |
| 3.1.2 Στόχοι της έρευνας .....                                                                                  | 25   |
| 3.1.3 Ερευνητικά ερωτήματα .....                                                                                | 26   |
| 3.1.4 Ερευνητικές υποθέσεις.....                                                                                | 26   |
| 3.2 Μεθοδολογία της έρευνας .....                                                                               | 26   |
| 3.2.1 Δείγμα / Συλλογή Δεδομένων .....                                                                          | 26   |
| 3.2.2 Το ερωτηματολόγιο της έρευνας .....                                                                       | 27   |
| 3.2.2.1 Καταγραφή σχέσης με την τουριστική αγορά.....                                                           | 27   |
| 3.2.2.2 Καταγραφή της άποψης των σπουδαστών για τον τουριστικό κλάδο ως<br>επαγγελματικό προσανατολισμό .....   | 27   |
| 3.2.2.3 Ερωτηματολόγιο αξιολόγησης Ποιότητας των εκπαιδευτικών Υπηρεσιών της<br>διοργάνωσης.....                | 28   |
| 3.2.2.4 Ερωτήσεις μέτρησης ικανοποίησης από την συμμετοχή τη διοργάνωση.....                                    | 30   |
| 3.2.3 Ερωτηματολόγιο καταγραφής Δημογραφικών στοιχείων.....                                                     | 30   |
| 3.2.4 Εγκυρότητα Περιεχομένου του ερωτηματολογίου.....                                                          | 30   |
| 4. Αποτελέσματα .....                                                                                           | 31   |
| 4.1 Δημογραφικά χαρακτηριστικά και προηγούμενη σχέση-εργασία στον τομέα του<br>τουρισμού .....                  | 31   |

|                                                                                                                                                   |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.2 Διερευνητική επιβεβαιωτική παραγοντική ανάλυση και τεστ επάρκειας δείγματος .....                                                             | 32 |
| 4.3 Διερευνητική παραγοντική ανάλυση ποιότητας στην εκπαίδευση .....                                                                              | 32 |
| 4.4 Ικανοποίηση από την εκπαιδευτική εμπειρία των ΣΑΕΚ .....                                                                                      | 36 |
| 4.5 T test μεταξύ των διαστάσεων της ποιότητας και των δύο φύλων .....                                                                            | 36 |
| 4.6 Ανάλυση διακύμανσης One Way Anova μεταξύ των διαστάσεων της ποιότητας και της εργασιακής εμπειρίας στο χώρο του τουρισμού των σπουδαστών..... | 37 |
| 5. Συζήτηση .....                                                                                                                                 | 39 |
| 5.1 Διαφοροποιήσεις ερευνητικού ερωτηματολογίου .....                                                                                             | 39 |
| 5.2 Διαφοροποίηση της αντιλαμβανόμενης εκπαιδευτικής ποιότητας με βάση την επαγγελματική εμπειρία στον κλάδο του τουρισμού.....                   | 42 |
| 5.3 Διαφοροποίηση της αντιλαμβανόμενης εκπαιδευτικής ποιότητας με βάση το φύλο .....                                                              | 43 |
| 5.4 Οι προσδοκίες των σπουδαστών των ΣΑΕΚ.....                                                                                                    | 44 |
| 5.5 Προτάσεις βελτίωσης των ΣΑΕΚ με βάση τις ανάγκες και τις προσδοκίες των Ελλήνων σπουδαστών .....                                              | 45 |
| 5.6 Προτάσεις για μελλοντικές έρευνες .....                                                                                                       | 47 |
| 5.7 Σημαντικότητα της παρούσας έρευνας.....                                                                                                       | 48 |
| 6. Βιβλιογραφία .....                                                                                                                             | 49 |
| 7. Παράρτημα.....                                                                                                                                 | 52 |

## Κατάλογος Πινάκων

|                                                                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Πίνακας 1. Δημογραφικά χαρακτηριστικά δείγματος.....                                                                    | 31 |
| Πίνακας 2. Αποτελέσματα ΚΜΟ και τεστ σφαιρικότητας Bartlett's .....                                                     | 32 |
| Πίνακας 3. Διερευνητική παραγοντική ανάλυση διαστάσεων ποιότητας εκπαίδευσης ...                                        | 33 |
| Πίνακας 4. Μέσοι όροι και δείκτες εσωτερικής συνοχής (Cronbach $\alpha$ ) των υπο-κλιμάκων της Ποιότητας Υπηρεσιών..... | 35 |
| Πίνακας 5. Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις ικανοποίησης.....                                                          | 36 |

## 1. Εισαγωγή

### 1.1 Οι Σχολές Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΣΑΕΚ) στο ελληνικό σύστημα εκπαίδευσης και κατάρτισης.

Η εκπαίδευση στις σύγχρονες κοινωνίες δεν περιορίζεται μόνο στη μετάδοση γενικών γνωστικών αντικειμένων, αλλά επεκτείνεται στη συστηματική καλλιέργεια επαγγελματικών δεξιοτήτων, που καθιστούν το άτομο ικανό να ανταποκριθεί στις διαρκώς μεταβαλλόμενες απαιτήσεις της αγοράς εργασίας. Η επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση (ΕΕΚ) αναγνωρίζεται διεθνώς ως κρίσιμος μηχανισμός οικονομικής ανάπτυξης, κοινωνικής συνοχής και κοινωνικής κινητικότητας. Στο πλαίσιο αυτό, η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει εντάξει την ΕΕΚ στον πυρήνα των στρατηγικών της πολιτικών, μέσω του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (EQF), του Ευρωπαϊκού Χώρου Εκπαίδευσης, της Στρατηγικής για τις Δεξιότητες και του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διασφάλισης Ποιότητας στην Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση (EQAVET).

Η Ελλάδα, ακολουθώντας τις ευρωπαϊκές κατευθύνσεις, έχει διαμορφώσει ένα πολυεπίπεδο σύστημα επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, στο οποίο οι Σχολές Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΣΑΕΚ) καταλαμβάνουν κεντρική θέση ως δομές μεταλυκειακής επαγγελματικής κατάρτισης επιπέδου πέντε. Η επαγγελματική εκπαίδευση στην Ελλάδα συνδέεται με την ανάπτυξη της βιοτεχνίας, της ναυτιλίας και της γεωργίας ήδη από τον 19ο αιώνα. Οι πρώτες τεχνικές σχολές εμφανίζονται στα τέλη του 19ου αιώνα και στις αρχές του 20ού, κυρίως ως ιδιωτικές πρωτοβουλίες ή ως σχολές μαθητείας. Κατά τον 20ό αιώνα, η τεχνική εκπαίδευση θεσμοθετείται σταδιακά μέσω των Τεχνικών Επαγγελματικών Σχολών, των ΚΑΤΕΕ (Κέντρα Ανώτερης Τεχνικής και Επαγγελματικής Εκπαίδευσης) και αργότερα των ΤΕΙ.

Ωστόσο, για πολλές δεκαετίες, η επαγγελματική κατάρτιση παρέμενε αποσπασματική, κατακερματισμένη και υποβαθμισμένη κοινωνικά, σε σχέση με την πανεπιστημιακή εκπαίδευση. Τομή στην ιστορία της επαγγελματικής κατάρτισης αποτέλεσε ο Νόμος 2009/1992, με τον οποίο θεσμοθετήθηκαν τα Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ). Τα ΙΕΚ ιδρύθηκαν ως μεταδευτεροβάθμιες δομές αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης, απευθυνόμενες σε αποφοίτους Λυκείου, με στόχο την παροχή εξειδικευμένων

επαγγελματικών γνώσεων, την ένταξη των νέων στην αγορά εργασίας, και την κάλυψη των αναγκών της ελληνικής οικονομίας σε επαγγελματικό προσωπικό. Τα ΙΕΚ αναπτύχθηκαν ραγδαία σε όλη τη χώρα και αποτέλεσαν για δεκαετίες τον βασικό θεσμό επαγγελματικής κατάρτισης. Η ριζική αναδιάρθρωση του συστήματος επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης πραγματοποιήθηκε με τον Νόμο 4763/2020, ο οποίος εισήγαγε ένα ενιαίο εθνικό σύστημα ΕΕΚ και διά βίου μάθησης. Στον πλαίσιο αυτό, τα ΙΕΚ μετονομάστηκαν σε Σχολές Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΣΑΕΚ) και το επίπεδο σπουδών τους αναβαθμίστηκε θεσμικά στο επίπεδο 5 του Εθνικού Πλαισίου Προσόντων. Παράλληλα, ενισχύθηκε ο ρόλος της πρακτικής άσκησης και της μαθητείας. Η μετονομασία σε Σχολές Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης σηματοδότησε την αναγνώριση του ανώτερου χαρακτήρα των σπουδών και τη θεσμική εξομοίωση με αντίστοιχες ευρωπαϊκές δομές VET. Οι ΣΑΕΚ εντάσσονται στο Εθνικό Σύστημα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης και Διά Βίου Μάθησης και εποπτεύονται από το Υπουργείο Παιδείας, Θρησκευμάτων και Αθλητισμού. Το Υπουργείο Παιδείας είναι υπεύθυνο για το στρατηγικό, σχεδιασμό, την εποπτεία και τη χρηματοδότηση τους, ο ΕΟΠΠΕΠ για την πιστοποίηση τους, το σχεδιασμό των επαγγελματικών προγραμμάτων και τις εξετάσεις, ενώ το ΙΝΕΔΙΒΙΜ για την πρακτική άσκηση και τη μαθητεία. Οι ΣΑΕΚ βασίζουν την εκπαιδευτική τους φιλοσοφία στη βιωματική μάθηση και τη μάθηση μέσω της πράξης, στη σύνδεση θεωρίας - εφαρμογής και στην ανάπτυξη επαγγελματικών ικανοτήτων, καθώς οι καταρτιζόμενοι συμμετέχουν ενεργά στη μαθησιακή διαδικασία.

.

#### **1.1.1 Δομή σπουδών ΣΑΕΚ και εκπαιδευτικό μοντέλο**

Η φοίτηση στις ΣΑΕΚ περιλαμβάνει τέσσερα εξάμηνα θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης, ένα εξάμηνο πρακτικής άσκησης ή μαθητείας και τις εξετάσεις πιστοποίησης. Το πρόγραμμα σπουδών κάθε ειδικότητας βασίζεται στο αντίστοιχο επαγγελματικό περίγραμμα και περιλαμβάνει μαθήματα ειδικότητας, εργαστηριακή εξάσκηση, ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων, και δεξιοτήτων επικοινωνίας και συνεργασίας.

Οι ΣΑΕΚ καλύπτουν τους βασικούς παραγωγικούς τομείς της ελληνικής οικονομίας όπως:

- Υγεία και Πρόνοια
- Πληροφορική και Ψηφιακές Τεχνολογίες
- Τουρισμός και Επισιτισμός

- Ενέργεια και Περιβάλλον
- Μεταποίηση και Βιομηχανία
- Αγροδιατροφή
- Πολιτισμός και Δημιουργικές Βιομηχανίες
- Μεταφορές και Ναυτιλία

Με το πλαίσιο τους οι ΣΑΕΚ παρέχουν ευκαιρίες εκπαίδευσης σε πληθυσμιακές ομάδες που έχουν περιορισμένη πρόσβαση στην ανώτερη εκπαίδευση και ως εκ τούτου συμβάλλουν στην άμβλυνση κοινωνικών ανισοτήτων, στην ένταξη στην εργασία ευάλωτων κοινωνικών ομάδων, στη μείωση της ανεργίας των νέων και τέλος στην ενίσχυση της περιφερειακής ανάπτυξης. Ωστόσο, παρά τη θεσμική αναβάθμιση, οι ΣΑΕΚ αντιμετωπίζουν προκλήσεις όπως τα κοινωνικά στερεότυπα υπέρ της πανεπιστημιακής εκπαίδευσης και την ενίσχυση της διασύνδεσης με τις επιχειρήσεις.

### 1.1.2 Οι ΣΑΕΚ του τουριστικού πεδίου

Η τουριστική εκπαίδευση στην Ελλάδα, στο πεδίο της μεταλυκειακής επαγγελματικής κατάρτισης (επίπεδο 5), δεν συγκροτείται αποκλειστικά από μία ενιαία σχολή τουρισμού, αλλά από ένα σύνολο ΣΑΕΚ τα οποία υλοποιούν ειδικότητες συναφείς με τον τουρισμό, τη φιλοξενία, τις ταξιδιωτικές υπηρεσίες, την εστίαση και εξειδικευμένες μορφές τουρισμού. Αποτελούν ειδικές δομές του Υπουργείου Τουρισμού που έχουν ρητή αποστολή την τουριστική κατάρτιση, καθώς η αρμοδιότητά των εκπαιδευτικών μονάδων τουριστικής εκπαίδευσης ανήκει στο Υπουργείο Τουρισμού ( ΙΕΚ/ΣΑΕΚ και Σχολές Ξεναγών). Πιο συγκεκριμένα, στο πλαίσιο της τουριστικής κατάρτισης αναφέρεται δίκτυο οκτώ ΙΕΚ Τουρισμού σε συγκεκριμένες πόλεις της Ελλάδας, παράλληλα με τις ειδικότητες που υλοποιούνται σε αυτά ([mintour.edu.gr](http://mintour.edu.gr)).

Η ΔΥΠΑ αποτελεί ένα ακόμα φορέα που λειτουργεί ως εκπαιδευτικός φορέας στον κλάδο Τουριστικών Επιχειρήσεων και περιλαμβάνει μια σειρά ειδικοτήτων, όπως Στέλεχος Μονάδων Φιλοξενίας, Τεχνικός Μαγειρικής Τέχνης, Τεχνικός Αρτοποιίας-Ζαχαροπλαστικής και Ειδικός Θρησκευτικού Τουρισμού και Προσκυνηματικών Περιηγήσεων ([σχολές ΔΥΠΑ](#)), με τη ΔΥΠΑ ωστόσο, να αναφέρει πως η ειδικότητα Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα του Τουρισμού και η ειδικότητα Στέλεχος Μονάδων Φιλοξενίας παρέχονται μόνο από συγκεκριμένες ΣΑΕΚ. Η

ενεργοποίηση ειδικοτήτων των ΣΑΕΚ καθορίζεται από τις τοπικές ανάγκες, την τοπική ζήτηση και την δυναμικότητα της περιοχής σε δομές μαθητείας - εργαστηρίων.

Τα προγράμματα των ΣΑΕΚ τουρισμού συγκροτούνται γύρω από επαγγελματικά καθήκοντα στον τομέα τον τουρισμού, όπως αυτά αποτυπώνονται στους Οδηγούς Κατάρτισης. ([gsvetlly.minedu.gov.gr](http://gsvetlly.minedu.gov.gr)). Περιλαμβάνουν ένα εργαστηριακό - εφαρμοσμένο σκέλος που αφορά δεξιότητες εξυπηρέτησης, επικοινωνίας, τυποποιημένων διαδικασιών, υγιεινής/ασφάλειας, χρήσης λογισμικών και πρακτικής διαχείρισης πελατών, καθώς και σύνδεσης με αγορά εργασίας μέσω πρακτικής, σε συνδυασμό με πρακτική άσκηση σε πραγματικές συνθήκες εργασίας (ξενοδοχεία, ταξιδιωτικά γραφεία, τουριστικές υπηρεσίες, χώροι πολιτισμού).

Οι βασικές ειδικότητες που προσφέρονται είναι α) του Στελέχους Μονάδων Φιλοξενίας, ειδικότητα που αφορά την οργάνωση δεξιοτήτων σε λειτουργίες φιλοξενίας, β) των ταξιδιωτικών υπηρεσιών, ως στέλεχος ταξιδιωτικών και τουριστικών επιχειρήσεων, μια ειδικότητα που αφορά τη λειτουργία ταξιδιωτικών γραφείων, την οργάνωση ταξιδιού, τις διαδικασίες κρατήσεων και εξυπηρέτησης πελάτων, γ) του τουριστικού συνοδού, μια ειδικότητα που αφορά τη συνοδεία ομάδων, την τουριστική εμπειρία, και την υποστήριξη υπηρεσιών κατά τη διάρκεια ενός ταξιδιού, δ) του στελέχους διοίκησης και οικονομίας στον τομέα του τουρισμού, μια ειδικότητα που συνδέει τη διοίκηση με την τουριστική αγορά. Τέλος, ε) του ειδικού θρησκευτικού τουρισμού και προσκυνηματικών περιηγήσεων, καθώς και συνοδών βουνού και υπαίθριων δραστηριοτήτων, ειδικότητες που καταδεικνύουν την ανάγκη εξειδίκευσης σε θεματικές μορφές τουρισμού ([gsvetlly.minedu.gov.gr](http://gsvetlly.minedu.gov.gr)).

### **1.2.1 Οι Δημόσιες ΣΑΕΚ του Υπουργείου Παιδείας και ο ρόλος του ΙΝΕΔΙΒΙΜ**

Εκτός από τις ΣΑΕΚ που ανήκουν στο Υπουργείο Τουρισμού, σημαντικό ρόλο στην τουριστική επαγγελματική κατάρτιση έχουν και οι Δημόσιες ΣΑΕΚ που υπάγονται στο Υπουργείο Παιδείας, Θρησκευμάτων και Αθλητισμού. Οι συγκεκριμένες σχολές δεν ασχολούνται αποκλειστικά με τον τουρισμό, καθώς προσφέρουν ειδικότητες από πολλούς διαφορετικούς επαγγελματικούς κλάδους. Ωστόσο, αρκετές από τις ειδικότητες που λειτουργούν σε αυτές συνδέονται άμεσα ή έμμεσα με τον τουρισμό, τη φιλοξενία, την εστίαση, τη διοίκηση επιχειρήσεων και την παροχή ταξιδιωτικών υπηρεσιών. Με αυτόν τον τρόπο συμπληρώνουν τη λειτουργία των ΣΑΕΚ του Υπουργείου Τουρισμού και των αντίστοιχων σχολών της ΔΥΠΑ.

Οι Δημόσιες ΣΑΕΚ του Υπουργείου Παιδείας αποτελούν δομές αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης και εντάσσονται στο Εθνικό Σύστημα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης και Διά Βίου Μάθησης. Την ευθύνη για την εποπτεία τους έχει η Γενική Γραμματεία Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης και Διά Βίου Μάθησης του Υπουργείου Παιδείας. Η φοίτηση είναι δωρεάν και απευθύνεται κυρίως σε αποφοίτους της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης που επιθυμούν να αποκτήσουν επαγγελματικές γνώσεις και πρακτικές δεξιότητες σε έναν συγκεκριμένο κλάδο. Η εισαγωγή των υποψηφίων μπορεί να πραγματοποιηθεί μέσω του Παράλληλου Μηχανογραφικού Δελτίου, αλλά και μέσω ξεχωριστής διαδικασίας υποβολής αιτήσεων για τις θέσεις που διατίθενται στις Δημόσιες ΣΑΕΚ. Με αυτή τη δυνατότητα μπορούν να φοιτήσουν όχι μόνο νέοι που μόλις ολοκλήρωσαν το Λύκειο, αλλά και άτομα μεγαλύτερης ηλικίας, εργαζόμενοι ή άνεργοι, οι οποίοι θέλουν να αποκτήσουν μια καινούρια ειδικότητα ή να ενισχύσουν τις επαγγελματικές τους γνώσεις.

Τα πρώην Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης μετονομάστηκαν σε Σχολές Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης με τον Νόμο 5082/2024 (Ν. 5082/2024). Η αλλαγή αυτή συνδέθηκε με την προσπάθεια αναβάθμισης της επαγγελματικής κατάρτισης και της θέσης της στο ελληνικό εκπαιδευτικό σύστημα. Παράλληλα, επιδιώχθηκε να ενισχυθεί η σύνδεση των σπουδών με την αγορά εργασίας και να γίνει περισσότερο ξεκάθαρη η επαγγελματική προοπτική των αποφοίτων. Οι τίτλοι σπουδών των ΣΑΕΚ αντιστοιχούν στο επίπεδο 5 του Εθνικού Πλαισίου Προσόντων, εφόσον οι απόφοιτοι ολοκληρώσουν τη φοίτηση και την πρακτική τους άσκηση και πετύχουν στις εξετάσεις πιστοποίησης του ΕΟΠΠΕΠ. Στη λειτουργία των Δημόσιων ΣΑΕΚ του Υπουργείου Παιδείας συμμετέχει και το Ίδρυμα Νεολαίας και Διά Βίου Μάθησης, γνωστό ως ΙΝΕΔΙΒΙΜ. Το ΙΝΕΔΙΒΙΜ είναι νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου, έχει κοινωφελή και μη κερδοσκοπικό χαρακτήρα και εποπτεύεται από το Υπουργείο Παιδείας. Ο ρόλος του είναι κυρίως υποστηρικτικός και αφορά τη διοικητική, οικονομική και οργανωτική λειτουργία των σχολών. Έτσι, οι συγκεκριμένες εκπαιδευτικές δομές αναφέρονται ως Δημόσιες ΣΑΕΚ αρμοδιότητας του Υπουργείου Παιδείας, με διοικητική και οικονομική υποστήριξη από το ΙΝΕΔΙΒΙΜ. Η συμμετοχή του ΙΝΕΔΙΒΙΜ είναι ιδιαίτερα σημαντική, καθώς οι Δημόσιες ΣΑΕΚ αποτελούν ένα μεγάλο δίκτυο σχολών που λειτουργούν σε πολλές περιοχές της Ελλάδας.

Στο πεδίο του τουρισμού, οι Δημόσιες ΣΑΕΚ του Υπουργείου Παιδείας μπορούν να προσφέρουν διαφορετικές ειδικότητες, ανάλογα με τον προγραμματισμό κάθε εκπαιδευτικού έτους και τους αντίστοιχους οδηγούς κατάρτισης (Γενική Γραμματεία

Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης και Διά Βίου Μάθησης, 2024). Σε αυτές περιλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, οι ειδικότητες «Στέλεχος Μονάδων Φιλοξενίας», «Στέλεχος Ταξιδιωτικών και Τουριστικών Επιχειρήσεων» και «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα του Τουρισμού». Με τον τουριστικό τομέα συνδέονται επίσης ειδικότητες μαγειρικής τέχνης, αρτοποιίας και ζαχαροπλαστικής, διοίκησης επιχειρήσεων, υπηρεσιών αερομεταφοράς, διοργάνωσης εκδηλώσεων και φύλαξης μουσείων και αρχαιολογικών χώρων.

Οι ειδικότητες αυτές δεν λειτουργούν σε όλες τις Δημόσιες ΣΑΕΚ ούτε προσφέρονται υποχρεωτικά κάθε χρόνο. Η απόφαση για το ποιες από αυτές θα λειτουργήσουν επηρεάζεται από διάφορους παράγοντες. Τέτοιοι παράγοντες είναι η ζήτηση από τους υποψηφίους, τα χαρακτηριστικά της τοπικής οικονομίας, οι ανάγκες των επιχειρήσεων, η ύπαρξη κατάλληλων εκπαιδευτών και η διαθεσιμότητα εργαστηρίων και εξοπλισμού. Σημαντική είναι επίσης η δυνατότητα συνεργασίας με τοπικές επιχειρήσεις, στις οποίες οι καταρτιζόμενοι μπορούν να πραγματοποιήσουν την πρακτική τους άσκηση. Σε περιοχές όπου ο τουρισμός αποτελεί βασική οικονομική δραστηριότητα υπάρχει μεγαλύτερη ανάγκη για ειδικότητες σχετικές με τη φιλοξενία, την εστίαση και τις ταξιδιωτικές υπηρεσίες. Σε νησιωτικές και παραθαλάσσιες περιοχές, για παράδειγμα, μπορεί να υπάρχει αυξημένη ζήτηση για καταρτισμένο προσωπικό σε ξενοδοχεία και τουριστικά καταλύματα. Στα μεγάλα αστικά κέντρα μπορεί να υπάρχει μεγαλύτερο ενδιαφέρον για τη διοίκηση τουριστικών επιχειρήσεων, τα ταξιδιωτικά γραφεία, τη διοργάνωση εκδηλώσεων και τις αερομεταφορές. Αντίστοιχα, σε περιοχές με σημαντικά μουσεία, μνημεία και αρχαιολογικούς χώρους μπορούν να αναπτυχθούν ειδικότητες που συνδέονται με τον πολιτισμό και την εξυπηρέτηση των επισκεπτών.

### **1.2.2 Βασικές ειδικότητες του τουριστικού πεδίου**

Ανάμεσα στις βασικότερες ειδικότητες του τουριστικού πεδίου περιλαμβάνονται το «Στέλεχος Μονάδων Φιλοξενίας», το «Στέλεχος Ταξιδιωτικών και Τουριστικών Επιχειρήσεων» και το «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα του Τουρισμού». Οι τρεις αυτές ειδικότητες καλύπτουν διαφορετικές πλευρές της τουριστικής δραστηριότητας, από τη λειτουργία των ξενοδοχειακών μονάδων και των ταξιδιωτικών γραφείων μέχρι τη διοικητική και οικονομική οργάνωση μιας τουριστικής επιχείρησης.

Η ειδικότητα «Στέλεχος Μονάδων Φιλοξενίας» αφορά κυρίως τη λειτουργία των ξενοδοχείων, των τουριστικών καταλυμάτων και άλλων επιχειρήσεων φιλοξενίας. Η

κατάρτιση περιλαμβάνει θέματα σχετικά με τη λειτουργία της υποδοχής, τις κρατήσεις, την εξυπηρέτηση των πελατών και τη συνεργασία ανάμεσα στα διαφορετικά τμήματα μιας επιχείρησης. Περιλαμβάνει επίσης τη χρήση εφαρμογών και συστημάτων που χρησιμοποιούνται στον ξενοδοχειακό κλάδο, καθώς και βασικές γνώσεις για την οργάνωση και την καθημερινή λειτουργία μιας μονάδας φιλοξενίας.

Η ειδικότητα «Στέλεχος Ταξιδιωτικών και Τουριστικών Επιχειρήσεων» αφορά περισσότερο τη λειτουργία των ταξιδιωτικών γραφείων, των τουριστικών οργανισμών και των επιχειρήσεων που οργανώνουν και διαθέτουν ταξιδιωτικές υπηρεσίες. Οι καταρτιζόμενοι γνωρίζουν τις διαδικασίες κρατήσεων και έκδοσης εισιτηρίων, την οργάνωση ταξιδιών, τη δημιουργία τουριστικών πακέτων και την εξυπηρέτηση των ταξιδιωτών πριν, κατά τη διάρκεια και μετά την ολοκλήρωση ενός ταξιδιού. Στη συγκεκριμένη ειδικότητα σημαντική θέση έχουν πλέον και οι ψηφιακές γνώσεις. Μεγάλο μέρος των κρατήσεων πραγματοποιείται ηλεκτρονικά, ενώ οι ταξιδιώτες χρησιμοποιούν διαδικτυακές πλατφόρμες για να αναζητήσουν, να συγκρίνουν και να αγοράσουν τουριστικές υπηρεσίες. Έτσι, ο εργαζόμενος σε μια ταξιδιωτική ή τουριστική επιχείρηση χρειάζεται να γνωρίζει τόσο τις παραδοσιακές διαδικασίες ενός ταξιδιωτικού γραφείου όσο και τη χρήση συστημάτων ηλεκτρονικών κρατήσεων, ψηφιακών εφαρμογών και μέσων προβολής.

Η ειδικότητα «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα του Τουρισμού» συνδυάζει γνώσεις διοίκησης επιχειρήσεων με γνώσεις που αφορούν ειδικότερα την τουριστική αγορά. Οι καταρτιζόμενοι αποκτούν βασικές γνώσεις οικονομικής διαχείρισης, λογιστικής, οργάνωσης, marketing και διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού. Παράλληλα, γνωρίζουν τις ιδιαίτερες συνθήκες μέσα στις οποίες λειτουργούν οι τουριστικές επιχειρήσεις, όπως η εποχικότητα, οι αλλαγές στη ζήτηση και η ανάγκη διατήρησης ενός σταθερού επιπέδου ποιότητας στις παρεχόμενες υπηρεσίες. Οι απόφοιτοι της συγκεκριμένης ειδικότητας μπορούν να υποστηρίξουν διοικητικά και οικονομικά τμήματα ξενοδοχείων, τουριστικών γραφείων, επιχειρήσεων εστίασης και άλλων επιχειρήσεων του τουριστικού κλάδου.

Άμεσα συνδεδεμένες με τον τουρισμό είναι και οι ειδικότητες της μαγειρικής τέχνης, της αρτοποιίας και της ζαχαροπλαστικής. Η γαστρονομία αποτελεί σημαντικό μέρος της εμπειρίας του επισκέπτη και επηρεάζει τη συνολική εικόνα που σχηματίζει για έναν προορισμό. Οι απόφοιτοι αυτών των ειδικοτήτων μπορούν να εργαστούν σε ξενοδοχεία,

εστιατόρια, επιχειρήσεις μαζικής εστίασης, catering, χώρους αναψυχής και άλλες τουριστικές επιχειρήσεις.

### 1.2.3 Εκπαιδευτική διαδικασία και πρακτική άσκηση

Η φοίτηση στις Δημόσιες ΣΑΕΚ περιλαμβάνει θεωρητικά μαθήματα, εργαστηριακή εκπαίδευση και πρακτική άσκηση ή μαθητεία. Τα θεωρητικά μαθήματα προσφέρουν τις βασικές γνώσεις για τον τουρισμό, τη διοίκηση, το marketing, την επαγγελματική νομοθεσία και τη λειτουργία των επιχειρήσεων. Τα εργαστηριακά μαθήματα επιτρέπουν στους καταρτιζομένους να εφαρμόσουν στην πράξη όσα έχουν μάθει, χρησιμοποιώντας εξοπλισμό, εφαρμογές και διαδικασίες που συναντώνται στο πραγματικό επαγγελματικό περιβάλλον.

Ο συνδυασμός θεωρίας και πράξης είναι ιδιαίτερα σημαντικός στον τουριστικό κλάδο, καθώς η πρακτική άσκηση αποτελεί βασικό μέρος της εκπαίδευσης. Μέσα από αυτήν οι καταρτιζόμενοι έρχονται σε επαφή με τις πραγματικές συνθήκες εργασίας και εφαρμόζουν όσα έμαθαν στη σχολή. Γνωρίζουν τους ρυθμούς λειτουργίας των επιχειρήσεων, τις απαιτήσεις της εξυπηρέτησης των πελατών, την επαγγελματική ιεραρχία, τη συνεργασία με τους συναδέλφους και τις ιδιαίτερες απαιτήσεις της τουριστικής περιόδου.

Ένα σημαντικό πλεονέκτημα των Δημόσιων ΣΑΕΚ είναι ότι λειτουργούν σε πολλές διαφορετικές περιοχές της χώρας. Με αυτόν τον τρόπο δίνεται η δυνατότητα φοίτησης και σε άτομα τα οποία δεν μπορούν να μετακινηθούν ή να εγκατασταθούν σε ένα μεγάλο αστικό κέντρο. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό για άτομα που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες, για εργαζομένους που επιθυμούν να αποκτήσουν μια νέα ειδικότητα και για κατοίκους τουριστικών περιοχών που θέλουν να βελτιώσουν τα επαγγελματικά τους προσόντα. Η γεωγραφική διασπορά των σχολών μπορεί να συμβάλει και στην ανάπτυξη των τοπικών οικονομιών. Οι ειδικότητες μπορούν να προσαρμόζονται, ως έναν βαθμό, στα χαρακτηριστικά κάθε περιοχής. Σε νησιωτικούς και παραθαλάσσιους προορισμούς μπορεί να δοθεί μεγαλύτερη έμφαση στις μονάδες φιλοξενίας και στην εστίαση. Σε ορεινές ή αγροτικές περιοχές μπορεί να υπάρξει σύνδεση με τον αγροτουρισμό, τον γαστρονομικό τουρισμό και τις υπαίθριες δραστηριότητες. Σε περιοχές με σημαντικά μουσεία, μνημεία ή αρχαιολογικούς χώρους μπορεί να δοθεί έμφαση στον πολιτιστικό τουρισμό και στην εξυπηρέτηση των επισκεπτών.

#### 1.2.4 Σύγχρονες ανάγκες και δυσκολίες

Η τουριστική αγορά αλλάζει συνεχώς. Η ψηφιοποίηση των κρατήσεων, η χρήση διαδικτυακών πλατφορμών, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και οι νέοι τρόποι προβολής των προορισμών έχουν αλλάξει σημαντικά τον τρόπο λειτουργίας των επιχειρήσεων. Ταυτόχρονα, οι ταξιδιώτες έχουν μεγαλύτερες απαιτήσεις και αναζητούν περισσότερο εξατομικευμένες εμπειρίες. Επομένως, τα προγράμματα κατάρτισης χρειάζεται να ανανεώνονται συχνά, ώστε να παρακολουθούν αυτές τις αλλαγές.

Εκτός από τις ψηφιακές δεξιότητες, όλο και μεγαλύτερη σημασία αποκτούν η βιωσιμότητα, η προστασία του περιβάλλοντος, η προσβασιμότητα και ο σεβασμός στην τοπική κοινωνία. Οι επαγγελματίες του τουρισμού χρειάζεται να γνωρίζουν πώς μπορούν να περιορίζουν τις αρνητικές επιπτώσεις της τουριστικής δραστηριότητας και να προσφέρουν υπηρεσίες σε διαφορετικές ομάδες επισκεπτών, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αναπηρία. Τα θέματα αυτά είναι απαραίτητα να εντάσσονται περισσότερο στα προγράμματα κατάρτισης.

Παρά τη σημαντική τους προσφορά, οι Δημόσιες ΣΑΕΚ αντιμετωπίζουν και ορισμένες δυσκολίες. Η λειτουργία μιας ειδικότητας εξαρτάται από τον αριθμό των αιτήσεων, τη διαθεσιμότητα εκπαιδευτών και την ύπαρξη κατάλληλου εξοπλισμού. Σε ορισμένες περιπτώσεις μπορεί να εμφανίζονται καθυστερήσεις στην επιλογή του διδακτικού προσωπικού ή στην έναρξη των μαθημάτων. Επίσης, δεν διαθέτουν όλες οι σχολές τις ίδιες εργαστηριακές υποδομές, γεγονός που μπορεί να προκαλεί διαφορές στην εκπαιδευτική εμπειρία των καταρτιζομένων.

Δυσκολίες υπάρχουν και στην πρακτική άσκηση. Η εποχικότητα του τουρισμού, οι διαφορετικές ανάγκες των επιχειρήσεων και ο περιορισμένος αριθμός κατάλληλων θέσεων σε ορισμένες περιοχές μπορεί να δυσκολέψουν την τοποθέτηση των καταρτιζομένων. Παράλληλα, δεν είναι πάντοτε εύκολο να εξασφαλιστεί ότι οι ασκούμενοι θα αναλάβουν καθήκοντα που σχετίζονται πραγματικά με την ειδικότητά τους και ότι θα έχουν την κατάλληλη καθοδήγηση.

Η διοικητική και οικονομική υποστήριξη του INEΔΙΒΙΜ συνδέεται με αρκετούς από αυτούς τους παράγοντες. Η έγκαιρη στελέχωση, η ομαλή διαχείριση των συμβάσεων και των αμοιβών και η κάλυψη των λειτουργικών αναγκών επηρεάζουν την καθημερινή εκπαιδευτική διαδικασία. Έτσι, η συμβολή του INEΔΙΒΙΜ δεν περιορίζεται μόνο σε διαδικαστικά ζητήματα, αλλά μπορεί να επηρεάσει έμμεσα και την ποιότητα της εμπειρίας των καταρτιζομένων.

Συνολικά, οι Δημόσιες ΣΑΕΚ του Υπουργείου Παιδείας αποτελούν σημαντικό μέρος της επαγγελματικής κατάρτισης στον τουρισμό. Η δωρεάν φοίτηση, η λειτουργία τους σε πολλές περιοχές και η δυνατότητα προσφοράς διαφορετικών ειδικοτήτων τις καθιστούν προσιτή επιλογή για μεγάλο αριθμό ενδιαφερομένων. Παράλληλα, ο συνδυασμός θεωρητικής εκπαίδευσης, εργαστηριακής εξάσκησης και πρακτικής άσκησης μπορεί να βοηθήσει τους καταρτιζομένους να αποκτήσουν τις γνώσεις και τις δεξιότητες που απαιτούνται στην αγορά εργασίας.

## 2. Βιβλιογραφική Ανασκόπηση

### 2.1 Ποιότητα υπηρεσιών και Ικανοποίηση

#### 2.1.1 Ποιότητα Υπηρεσιών

Απαραίτητη προϋπόθεση για την επιτυχία των εταιριών που δραστηριοποιούνται στο χώρο της παροχής υπηρεσιών αποτελεί η παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσίες (Parasuraman, Zeithaml και Berry, 1988). Ωστόσο, σύμφωνα πάντα με τους ίδιους τους ερευνητές, η ποιότητα υπηρεσιών αποτελεί από τη φύση της μια αφηρημένη και ασαφής έννοια, σε αντίθεση με την ποιότητα των προϊόντων που μπορεί να μετρηθεί αντικειμενικά. Αυτό συμβαίνει καθώς ενέχει τα χαρακτηριστικά της απροσδιοριστίας, της ετερογένειας και του αδιαχώριστου της παραγωγής-κατανάλωσης (Parasuraman, Zeithaml και Berry, 1985). Οι ερευνητές θεώρησαν ως απαραίτητο στοιχείο για την ανάπτυξη ενός μοντέλου μέτρησής της ποιότητας υπηρεσιών την αντιλαμβανόμενη ποιότητα, την άποψη που σχηματίζει ο καταναλωτής για τη συνολική ποιότητα μιας υπηρεσίας, σε αντίθεση με άλλους ερευνητές οι οποίοι τη διαχώρισαν σε αντικειμενική και αντιλαμβανόμενη ποιότητα υπηρεσιών (Holbrook & Corfman, 1985).

Για τη μέτρησή της δημιούργησαν και πρότειναν το μοντέλο SERVQUAL. Σύμφωνα με αυτό, η ποιότητα παροχής υπηρεσιών αποτελείται από τις εξής διαστάσεις: α) το χειροπιαστό στοιχείο, που περιλαμβάνει τα υλικά στοιχεία, τον εξοπλισμός και την εμφάνιση του προσωπικού), β) την αξιοπιστία, που αφορά την ικανότητα να πραγματοποιούνται οι υποσχόμενες υπηρεσίες με αξιοπιστία και ακρίβεια, γ) η ανταπόκριση, που αναφέρεται στην θέληση να επιλύεται οτιδήποτε αφορά τον πελάτη, δ) η εμπιστοσύνη, την οποία αναπτύσσουν οι πελάτες με το προσωπικό και ε) η φροντίδα, η προσοχή που δείχνει το προσωπικό στους πελάτες και τις ανάγκες τους.

Το μοντέλο SERVQUAL αποτέλεσε τη βάση για έρευνες πολλών ερευνητών στο χώρο της ποιότητας υπηρεσιών, αν και υπάρχουν κάποιοι οι οποίοι υποστήριξαν πως δε μπορεί να εφαρμοστεί σε όλες τις περιπτώσεις (Brady & Cronin, 2001; Buttle, 1995). Για αυτό το λόγο πολλοί ερευνητές βασίστηκαν στο μοντέλο αυτό με σκοπό να αναπτύξουν όργανα μέτρησης της ποιότητας υπηρεσιών σε διάφορους χώρους της παροχής υπηρεσιών.

Μια διαφορετική προσέγγιση στη μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών παρουσίασαν οι Cronin και Taylor (1992), οι οποίοι εξέτασαν κριτικά το μοντέλο SERVQUAL και ιδιαίτερα

τον τρόπο με τον οποίο υπολογίζεται η διαφορά ανάμεσα στις προσδοκίες των πελατών και στην αντίληψή τους για την υπηρεσία που τελικά έλαβαν. Οι δύο ερευνητές υποστήριξαν ότι η μέτρηση αυτής της διαφοράς δεν αποτελεί πάντοτε τον πιο αξιόπιστο τρόπο αξιολόγησης της ποιότητας, καθώς οι προσδοκίες των πελατών είναι δύσκολο να προσδιοριστούν με ακρίβεια και μπορεί να μεταβάλλονται πριν, κατά τη διάρκεια ή μετά την παροχή μιας υπηρεσίας.

Οι προσδοκίες δεν διαμορφώνονται με τον ίδιο τρόπο σε όλους τους πελάτες. Επηρεάζονται από τις προηγούμενες εμπειρίες τους, τις προσωπικές τους ανάγκες, τις πληροφορίες που έχουν λάβει, τη φήμη του οργανισμού και τις υποσχέσεις που δίνονται μέσα από τη διαφήμιση και την επικοινωνία. Αυτό σημαίνει ότι δύο πελάτες μπορεί να λάβουν την ίδια υπηρεσία, αλλά να την αξιολογήσουν διαφορετικά, επειδή ξεκίνησαν με διαφορετικές προσδοκίες. Οι Cronin και Taylor (1992) θεώρησαν ότι η ταυτόχρονη μέτρηση προσδοκιών και αντιλαμβανόμενης απόδοσης μπορεί να κάνει την αξιολόγηση περισσότερο πολύπλοκη, χωρίς να εξασφαλίζει απαραίτητα πιο αξιόπιστα αποτελέσματα.

Με βάση αυτή την κριτική, ανέπτυξαν το μοντέλο SERVPERF, το οποίο επικεντρώνεται στην απόδοση της υπηρεσίας, όπως αυτή γίνεται αντιληπτή από τον πελάτη μετά τη χρήση της. Το SERVPERF διατηρεί τις βασικές διαστάσεις ποιότητας που συναντώνται στο SERVQUAL, δεν χρησιμοποιεί όμως τη διαφορά μεταξύ προσδοκιών και εμπειρίας. Η αξιολόγηση βασίζεται αποκλειστικά σε αυτό που ο πελάτης θεωρεί ότι πραγματικά έλαβε από τον οργανισμό. Με αυτόν τον τρόπο, η μέτρηση γίνεται πιο άμεση και αφορά μια εμπειρία που έχει ήδη πραγματοποιηθεί και μπορεί να αξιολογηθεί.

Σύμφωνα με τους Cronin και Taylor (1992), η αντιλαμβανόμενη απόδοση μπορεί να αποτελέσει καλύτερο δείκτη της ποιότητας από τη σύγκριση ανάμεσα στις προσδοκίες και στο τελικό αποτέλεσμα. Ο πελάτης αξιολογεί συγκεκριμένα στοιχεία, όπως την αξιοπιστία της υπηρεσίας, την ανταπόκριση του προσωπικού, την εμπιστοσύνη που δημιουργείται, τη φροντίδα που του παρέχεται και την κατάσταση των εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού. Η συνολική εκτίμηση αυτών των στοιχείων διαμορφώνει την αντίληψή του για την ποιότητα του οργανισμού.

Ιδιαίτερη σημασία στην προσέγγιση των Cronin και Taylor (1992) έχει και η διάκριση ανάμεσα στην ποιότητα των υπηρεσιών και στην ικανοποίηση του πελάτη. Οι δύο έννοιες συνδέονται στενά, χωρίς όμως να θεωρούνται ίδιες. Η αντιλαμβανόμενη ποιότητα αναφέρεται σε μια πιο γενική αξιολόγηση της υπηρεσίας και του οργανισμού, ενώ η

ικανοποίηση συνδέεται περισσότερο με την αντίδραση του πελάτη απέναντι σε μια συγκεκριμένη εμπειρία. Ένας πελάτης μπορεί, για παράδειγμα, να αναγνωρίζει ότι ένας οργανισμός παρέχει γενικά ποιοτικές υπηρεσίες, αλλά να μην είναι ικανοποιημένος από μια συγκεκριμένη συναλλαγή ή επαφή. Μπορεί επίσης να μείνει ικανοποιημένος από μια μεμονωμένη εξυπηρέτηση, χωρίς να θεωρεί ότι η συνολική ποιότητα του οργανισμού είναι υψηλή.

Η διάκριση αυτή, σύμφωνα με τους Cronin και Taylor (1992), βοήθησε στην καλύτερη κατανόηση της σχέσης ανάμεσα στην ποιότητα, στην ικανοποίηση και στη μελλοντική συμπεριφορά των πελατών. Η ποιότητα της υπηρεσίας μπορεί να επηρεάσει την ικανοποίηση, ενώ η ικανοποίηση μπορεί με τη σειρά της να επηρεάσει την πρόθεση του πελάτη να χρησιμοποιήσει ξανά την υπηρεσία, να παραμείνει πιστός στον οργανισμό ή να τον προτείνει σε άλλους. Επομένως, η αξιολόγηση της ποιότητας δεν αφορά μόνο την καταγραφή της άποψης του πελάτη, αλλά μπορεί να δώσει πληροφορίες και για τη μελλοντική σχέση του με τον οργανισμό.

Το μοντέλο SERVPERF των Cronin και Taylor (1992) αποτέλεσε σημαντική εξέλιξη στην έρευνα της ποιότητας υπηρεσιών. Η απλούστερη μορφή του διευκολύνει τη συλλογή και την επεξεργασία των δεδομένων, καθώς δεν απαιτεί τη διπλή καταγραφή των προσδοκιών και της πραγματικής εμπειρίας. Ταυτόχρονα, περιορίζει ορισμένα προβλήματα που δημιουργούνται όταν οι ερωτώμενοι δυσκολεύονται να θυμηθούν με ακρίβεια ποιες ήταν οι αρχικές τους προσδοκίες. Για τον λόγο αυτό, το SERVPERF χρησιμοποιήθηκε σε διαφορετικούς τομείς υπηρεσιών και αποτέλεσε τη βάση για μεταγενέστερες έρευνες.

Η προσέγγιση των Cronin και Taylor (1992) μπορεί να χρησιμοποιηθεί και στην αξιολόγηση των εκπαιδευτικών υπηρεσιών. Οι σπουδαστές έχουν τη δυνατότητα να αξιολογήσουν την ποιότητα της εκπαίδευσης με βάση την πραγματική εμπειρία της φοίτησής τους. Μπορούν να εξετάσουν την ποιότητα της διδασκαλίας, την επάρκεια και τη συμπεριφορά των εκπαιδευτών, την οργάνωση των μαθημάτων, την ανταπόκριση της διοίκησης, τις υποδομές, τον διαθέσιμο εξοπλισμό και τη σύνδεση του προγράμματος με την αγορά εργασίας. Η αξιολόγηση βασίζεται σε υπηρεσίες και διαδικασίες τις οποίες οι ίδιοι έχουν γνωρίσει κατά τη διάρκεια των σπουδών τους.

Η συμβολή των Cronin και Taylor (1992) βρίσκεται στο γεγονός ότι πρότειναν έναν διαφορετικό και πιο άμεσο τρόπο αξιολόγησης της ποιότητας, δίνοντας βάρος στην πραγματική απόδοση της υπηρεσίας. Η προσέγγιση αυτή είναι ιδιαίτερα σημαντική για την

εκπαίδευση, όπου η ποιότητα διαμορφώνεται μέσα από τη διδασκαλία, τη διοίκηση, τις υποδομές και το σύνολο των επαφών κάθε σπουδαστή με τον εκπαιδευτικό οργανισμό.

Μία σημαντική προσέγγιση σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών παρουσιάστηκε από τον Christian Gronroos. Ο Gronroos (1984) υποστήριξε ότι η ποιότητα μιας υπηρεσίας δεν εξαρτάται μόνο από το τελικό αποτέλεσμα που λαμβάνει ο πελάτης. Σημαντικό ρόλο παίζει και ο τρόπος με τον οποίο παρέχεται η υπηρεσία. Η συμπεριφορά του προσωπικού, η οργάνωση του φορέα, η ενημέρωση και η γενικότερη εξυπηρέτηση επηρεάζουν την άποψη που σχηματίζει ο πελάτης.

Οι υπηρεσίες διαφέρουν από τα υλικά προϊόντα. Όταν κάποιος αγοράζει ένα προϊόν, μπορεί να το δει και να το εξετάσει πριν το αγοράσει. Στην περίπτωση των υπηρεσιών, όμως, ο πελάτης συνήθως διαμορφώνει άποψη την ώρα που του παρέχεται η υπηρεσία ή μετά την ολοκλήρωσή της. Για τον λόγο αυτό, δεν αξιολογεί μόνο το τελικό αποτέλεσμα, αλλά ολόκληρη την εμπειρία που είχε με τον οργανισμό και το προσωπικό του. Σύμφωνα με τον Gronroos (1984), ο πελάτης σχηματίζει την άποψή του για την ποιότητα συγκρίνοντας αυτό που περίμενε με αυτό που τελικά έλαβε. Οι προσδοκίες του μπορεί να επηρεάζονται από προηγούμενες εμπειρίες, από τις προσωπικές του ανάγκες, από όσα έχει ακούσει από άλλους ανθρώπους και από τη φήμη του οργανισμού. Επηρεάζονται επίσης από τις πληροφορίες και τις υποσχέσεις που δίνει ο ίδιος ο οργανισμός μέσα από τη διαφήμιση και την επικοινωνία του. Όταν η υπηρεσία ανταποκρίνεται στις προσδοκίες του πελάτη, είναι πιθανό να θεωρηθεί ποιοτική. Αντίθετα, όταν αυτό που τελικά λαμβάνει διαφέρει αρκετά από αυτό που περίμενε, η αξιολόγησή του μπορεί να είναι αρνητική. Αυτό σημαίνει ότι ο οργανισμός πρέπει να προσέχει όχι μόνο την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχει, αλλά και τις προσδοκίες που δημιουργεί στους πελάτες του.

Ένα βασικό σημείο της θεωρίας του Gronroos (1984) είναι η διάκριση ανάμεσα στην τεχνική και στη λειτουργική ποιότητα. Η τεχνική ποιότητα αφορά το αποτέλεσμα της υπηρεσίας και αυτό που λαμβάνει ο πελάτης, ενώ η λειτουργική ποιότητα αφορά τον τρόπο με τον οποίο παρέχεται η υπηρεσία, όπως τη συμπεριφορά του προσωπικού, την ευγένεια, τη διάθεση για βοήθεια και την ταχύτητα εξυπηρέτησης. Και οι δύο μορφές ποιότητας είναι σημαντικές και επηρεάζουν τη συνολική άποψη του πελάτη για την υπηρεσία. Ένα ακόμη σημαντικό στοιχείο στη θεωρία του είναι η εικόνα του οργανισμού. Η εικόνα αυτή επηρεάζει τον τρόπο με τον οποίο ο πελάτης βλέπει και αξιολογεί την υπηρεσία. Αν ένας οργανισμός έχει καλή εικόνα και έχει κερδίσει την εμπιστοσύνη των πελατών, ένα

μεμονωμένο λάθος μπορεί να αντιμετωπιστεί με μεγαλύτερη κατανόηση. Αντίθετα, όταν η εικόνα του οργανισμού είναι ήδη αρνητική, ακόμη και ένα μικρό πρόβλημα μπορεί να επηρεάσει περισσότερο την άποψη του πελάτη. Η προσέγγιση του ερευνητή δείχνει ότι η ποιότητα δεν εξαρτάται μόνο από τους εργαζομένους που έρχονται σε άμεση επαφή με τον πελάτη, αλλά επηρεάζεται και από τη συνολική διοίκηση και οργάνωση του οργανισμού. Η σωστή ενημέρωση, οι διαθέσιμοι πόροι, οι εσωτερικές διαδικασίες και οι συνθήκες εργασίας επηρεάζουν τον τρόπο με τον οποίο παρέχεται η υπηρεσία.

Η θεωρία αυτή μπορεί να εφαρμοστεί και στον χώρο της εκπαίδευσης, καθώς, η τεχνική ποιότητα μπορεί να συνδεθεί με τις γνώσεις και τις δεξιότητες που αποκτά ο σπουδαστής, καθώς και με το αποτέλεσμα της φοίτησής του. Η λειτουργική ποιότητα αφορά τον τρόπο με τον οποίο πραγματοποιείται η εκπαιδευτική διαδικασία. Περιλαμβάνει την ποιότητα της διδασκαλίας, τη συμπεριφορά των εκπαιδευτών, την επικοινωνία με τους σπουδαστές, την οργάνωση των μαθημάτων, τη λειτουργία της διοίκησης και τη σωστή ενημέρωση. Περιλαμβάνει επίσης την κατάσταση των υποδομών και του εξοπλισμού, καθώς όλα αυτά αποτελούν μέρος της καθημερινής εμπειρίας των σπουδαστών.

Παράλληλα, σημαντική είναι και η εικόνα του εκπαιδευτικού οργανισμού. Η εικόνα αυτή δημιουργείται μέσα από την αξιοπιστία του, την οργάνωσή του, τη συμπεριφορά του προσωπικού και τις εμπειρίες που αποκτούν οι σπουδαστές κατά τη διάρκεια των σπουδών τους. Όλες αυτές οι εμπειρίες επηρεάζουν τη συνολική άποψη που σχηματίζουν για την ποιότητα της εκπαίδευσης που λαμβάνουν.

Η συμβολή της θεωρίας του Gronroos (1984) βρίσκεται στο γεγονός ότι έδειξε πως η ποιότητα μιας υπηρεσίας δεν αφορά μόνο το τελικό αποτέλεσμα. Εξίσου σημαντικός είναι και ο τρόπος με τον οποίο παρέχεται η υπηρεσία. Η διάκριση ανάμεσα στην τεχνική και στη λειτουργική ποιότητα, μαζί με τη σημασία της εικόνας του οργανισμού, βοηθά να κατανοήσουμε καλύτερα τη συνολική εμπειρία του πελάτη ή του σπουδαστή. Στην εκπαίδευση, η ποιότητα διαμορφώνεται από τις γνώσεις και τις δεξιότητες που αποκτούν οι σπουδαστές, αλλά και από τη διδασκαλία, τη διοίκηση, τις υποδομές και τη συνολική επαφή τους με τον εκπαιδευτικό οργανισμό.

### 2.1.2 Ικανοποίηση

Η εκτίμηση μιας υπηρεσίας που γίνεται μετά τη χρήση της, η οποία, βασισμένη στις προσωπικές προσδοκίες των πελατών, μπορεί να είναι συναισθηματική και υποκειμενική ορίζεται ως Ικανοποίηση Πελατών (Jones & Suh, 2000; McDougall & Levesque, 2000). Παράγοντες οι οποίοι επιδρούν στην ικανοποίηση μπορεί να είναι προσωπικοί παράγοντες όπως η διάθεση ή οι προσωπικές προσδοκίες, αλλά οι εξωτερικοί παράγοντες (Alexandris et al., 2004a).

Μία από τις σημαντικότερες προσεγγίσεις σχετικά με την ικανοποίηση των πελατών παρουσιάστηκε από τον Richard L. Oliver. Σύμφωνα με τον ερευνητή, η ικανοποίηση αποτελεί την αντίδραση του πελάτη μετά την εμπειρία από ένα προϊόν ή μια υπηρεσία και συνδέεται με το κατά πόσο η εμπειρία αυτή ανταποκρίθηκε σε όσα περίμενε (Oliver, 1997).

Ο πελάτης έχει ήδη διαμορφώσει ορισμένες προσδοκίες πριν χρησιμοποιήσει μια υπηρεσία. Μετά τη χρήση της συγκρίνει την πραγματική εμπειρία του με όσα περίμενε αρχικά (Oliver, 1980, 1997). Οι προσδοκίες αυτές μπορεί να επηρεάζονται από προηγούμενες εμπειρίες, από τις πληροφορίες που έχει λάβει, από τη διαφήμιση, από τη φήμη του οργανισμού και από όσα έχει ακούσει από άλλους. Παράλληλα, σημαντικό ρόλο παίζουν οι προσωπικές ανάγκες και οι επιθυμίες του. Όταν η εμπειρία είναι καλύτερη από αυτή που περίμενε ο πελάτης, υπάρχει θετική διάψευση των προσδοκιών και αυξάνεται η πιθανότητα ικανοποίησης. Όταν η υπηρεσία ανταποκρίνεται στις προσδοκίες του, οι προσδοκίες επιβεβαιώνονται. Αντίθετα, όταν η πραγματική εμπειρία είναι κατώτερη από αυτή που περίμενε, υπάρχει αρνητική διάψευση και είναι πιθανό να εμφανιστεί δυσαρέσκεια (Oliver, 1980).

Με βάση αυτή την προσέγγιση, δύο πελάτες μπορεί να χρησιμοποιήσουν την ίδια ακριβώς υπηρεσία, αλλά να την αξιολογήσουν διαφορετικά. Ο ένας μπορεί να έχει χαμηλότερες προσδοκίες και να μείνει ικανοποιημένος, ενώ ο άλλος μπορεί να έχει υψηλότερες απαιτήσεις και να θεωρήσει ότι η υπηρεσία δεν τον κάλυψε. Επομένως, η ικανοποίηση είναι σε μεγάλο βαθμό προσωπική και υποκειμενική. Ο Oliver υποστήριξε επίσης ότι η ικανοποίηση δεν διαμορφώνεται μόνο μέσα από μια λογική σύγκριση των προσδοκιών με την πραγματική εμπειρία. Επηρεάζεται και από τα θετικά ή αρνητικά συναισθήματα που δημιουργούνται κατά τη διάρκεια της χρήσης της υπηρεσίας (Oliver, 1993). Τα συναισθήματα αυτά συμμετέχουν στη διαμόρφωση της τελικής άποψης του πελάτη.

Οι έννοιες της ποιότητας και της ικανοποίησης συνδέονται στενά, αλλά δεν είναι ταυτόσημες. Η αξιολόγηση της ποιότητας αφορά περισσότερο την αντίληψη του πελάτη για το επίπεδο και την απόδοση της υπηρεσίας. Η ικανοποίηση συνδέεται με την προσωπική αντίδραση του πελάτη μετά την εμπειρία του και επηρεάζεται από τις προσδοκίες που είχε διαμορφώσει (Oliver, 1997). Η υψηλή ποιότητα υπηρεσιών συνδέεται τις περισσότερες φορές με ικανοποιημένους πελάτες, χωρίς όμως αυτό να συμβαίνει πάντοτε. Μια υπηρεσία μπορεί να θεωρείται γενικά ποιοτική, αλλά να μην καλύπτει τις ιδιαίτερες ανάγκες ενός συγκεκριμένου πελάτη. Αντίστοιχα, μια υπηρεσία που δεν παρουσιάζει ιδιαίτερα υψηλό επίπεδο ποιότητας μπορεί να ικανοποιήσει έναν πελάτη που είχε χαμηλότερες προσδοκίες ή περιορισμένες απαιτήσεις (Oliver, 1997). Η ικανοποίηση μπορεί να αφορά μία συγκεκριμένη εμπειρία, αλλά μπορεί επίσης να διαμορφώνεται σταδιακά μέσα από τις επαναλαμβανόμενες επαφές του πελάτη με τον ίδιο οργανισμό. Ένας πελάτης μπορεί να μείνει ικανοποιημένος από μία συναλλαγή, χωρίς να έχει ακόμη σχηματίσει συνολική άποψη για τον οργανισμό. Με την πάροδο του χρόνου, οι διαφορετικές εμπειρίες συνδυάζονται και δημιουργούν μια περισσότερο σταθερή και συνολική αξιολόγηση (Oliver, 1997).

Η ικανοποίηση συνδέεται ακόμη με τη μελλοντική συμπεριφορά του πελάτη. Όταν ένας πελάτης είναι ικανοποιημένος, αυξάνονται οι πιθανότητες να χρησιμοποιήσει ξανά την ίδια υπηρεσία και να διατηρήσει θετική στάση απέναντι στον οργανισμό (Oliver, 1980, 1997). Αντίθετα, η δυσαρέσκεια μπορεί να επηρεάσει αρνητικά τη στάση του και την πρόθεσή του να επιλέξει ξανά την ίδια υπηρεσία. Με βάση το θεωρητικό αυτό σχήμα, η προσέγγιση μπορεί να εφαρμοστεί και στον χώρο της εκπαίδευσης. Οι σπουδαστές ξεκινούν τις σπουδές τους με συγκεκριμένες προσδοκίες. Κατά τη διάρκεια της φοίτησής τους συγκρίνουν αυτές τις προσδοκίες με την πραγματική εκπαιδευτική εμπειρία. Όταν η διδασκαλία, η διοίκηση, η ενημέρωση και οι υποδομές ανταποκρίνονται στις προσδοκίες τους, είναι πιθανότερο να αισθανθούν ικανοποιημένοι. Όταν όμως υπάρχουν συνεχείς καθυστερήσεις, ελλιπής ενημέρωση, προβλήματα στον εξοπλισμό ή μαθήματα που δεν συνδέονται αρκετά με την αγορά εργασίας, μπορεί να εμφανιστεί δυσαρέσκεια.

Η συμβολή του Oliver βρίσκεται κυρίως στο ότι παρουσίασε την ικανοποίηση ως αποτέλεσμα της προσδοκίας και της πραγματικής εμπειρίας (Oliver, 1980, 1997). Έδειξε επίσης ότι στη διαμόρφωσή της συμμετέχουν τόσο η λογική αξιολόγηση όσο και οι συναισθηματικές αντιδράσεις του πελάτη (Oliver, 1993). Η θεωρία του βοηθά στην κατανόηση του τρόπου με τον οποίο διαμορφώνεται η τελική άποψη για μια υπηρεσία και

μπορεί να αξιοποιηθεί αντίστοιχα στην εξέταση της εκπαιδευτικής εμπειρίας των σπουδαστών.

Μία ακόμη σημαντική προσέγγιση για την ικανοποίηση των πελατών παρουσιάστηκε από τον Claes Fornell. Ο ερευνητής δημιούργησε ένα σύστημα για τη μέτρηση της ικανοποίησης σε διαφορετικές επιχειρήσεις και κλάδους, και έδειξε ότι η ικανοποίηση δεν πρέπει να εξετάζεται μόνη της, αλλά μαζί με τους παράγοντες που τη διαμορφώνουν και με τη συμπεριφορά που μπορεί να ακολουθήσει μετά την εμπειρία του πελάτη (Fornell, 1992; Fornell et al., 1996). Σύμφωνα με τον Fornell, πριν από τη χρήση ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας ο πελάτης έχει διαμορφώσει ορισμένες προσδοκίες, που εκφράζουν όσα πιστεύει ότι θα λάβει και επηρεάζονται από προηγούμενες εμπειρίες, από τη φήμη του οργανισμού, από τις πληροφορίες που διαθέτει και από τις προσφορές ή τη διαφήμιση που έχει δει. Με αυτόν τον τρόπο δημιουργείται μια αρχική εικόνα για το προϊόν, την υπηρεσία και την επιχείρηση (Fornell et al., 1996). Μετά τη χρήση της υπηρεσίας, ο πελάτης αξιολογεί την ποιότητα που έλαβε. η αντιλαμβανόμενη ποιότητα αποτελεί έναν από τους βασικούς παράγοντες που επηρεάζουν την τελική ικανοποίηση του πελάτη (Fornell et al., 1996). Όταν η υπηρεσία ανταποκρίνεται στις προσδοκίες, παρουσιάζει ικανοποιητική ποιότητα και θεωρείται ότι αξίζει σε σχέση με την τιμή της, αυξάνεται η πιθανότητα ο πελάτης να αισθανθεί ικανοποιημένος. Αν κάποιο από αυτά τα στοιχεία αξιολογηθεί αρνητικά, μπορεί να μειωθεί η συνολική ικανοποίηση (Fornell et al., 1996).

Με βάση το συγκεκριμένο μοντέλο, η προσέγγιση μπορεί να εφαρμοστεί και στον χώρο της εκπαίδευσης. Οι σπουδαστές ξεκινούν τις σπουδές τους έχοντας ορισμένες προσδοκίες για τα μαθήματα, τους εκπαιδευτές, την οργάνωση, τις υποδομές και τις γνώσεις που θα αποκτήσουν. Κατά τη διάρκεια της φοίτησής τους διαμορφώνουν αντίληψη για την ποιότητα της εκπαιδευτικής υπηρεσίας και αξιολογούν κατά πόσο αυτή καλύπτει τις ανάγκες και τους στόχους τους. Η αντιλαμβανόμενη αξία στην εκπαίδευση συνδέεται με το κατά πόσο οι σπουδαστές θεωρούν ότι οι γνώσεις, οι δεξιότητες και η συνολική εμπειρία που αποκτούν ανταποκρίνονται σε όσα περίμεναν από τις σπουδές τους. Όταν η εκπαιδευτική εμπειρία αξιολογείται θετικά, αυξάνεται η πιθανότητα ικανοποίησης. Η ικανοποίηση μπορεί στη συνέχεια να συνδεθεί με θετικότερη στάση απέναντι στη σχολή, με την πρόθεση ολοκλήρωσης των σπουδών και με την πιθανότητα να προτείνουν τη σχολή σε άλλους. Η σύνδεση αυτή αποτελεί εφαρμογή του μοντέλου του Fornell στον χώρο της εκπαίδευσης.

### 2.1.3 Ποιότητα και Ικανοποίηση στον Τουρισμό

Η ποιότητα στην εκπαίδευση στον τουρισμό αποτελεί έναν πολυδιάστατο και στρατηγικής σημασίας παράγοντα για τη βιώσιμη ανάπτυξη του τουριστικού τομέα. Οι εξειδικευμένες κλίμακες μέτρησης ποιότητας επιτρέπουν τη συστηματική αποτύπωση της εκπαιδευτικής εμπειρίας και παρέχουν πολύτιμα δεδομένα για τη βελτίωση των προγραμμάτων σπουδών. Η στενή σχέση μεταξύ ποιότητας και ικανοποίησης των σπουδαστών αναδεικνύει την ανάγκη για συνεχή αξιολόγηση και αναβάθμιση της τουριστικής εκπαίδευσης, ώστε να ανταποκρίνεται στις σύγχρονες απαιτήσεις της παγκόσμιας τουριστικής βιομηχανίας. Όπως αναφέρουν οι Clemes et al. (2008), η αντιλαμβανόμενη ποιότητα επηρεάζει άμεσα τη συνολική ικανοποίηση, την ακαδημαϊκή δέσμευση, την πρόθεση σύστασης του ιδρύματος, και την επαγγελματική εμπιστοσύνη. Όπως επιβεβαίωσαν και οι Osman και Saputra (2019) η αντιλαμβανόμενη ποιότητα διδασκαλίας και υποδομών επηρεάζει θετικά τη συνολική ικανοποίηση και την πρόθεση επαγγελματικής σταδιοδρομίας στον τουριστικό τομέα. Φαίνεται φανερό πως, στον τομέα του τουρισμού, η ποιότητα της πρακτικής κατάρτισης και η σύνδεση με τη βιομηχανία αναδεικνύονται ως οι ισχυρότεροι προσδιοριστικοί παράγοντες ικανοποίησης (Kuo & Ye, 2009).

## 2.2 Ποιότητα Υπηρεσιών στην Εκπαίδευση

### 2.2.1 Ποιότητα Υπηρεσιών

Η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών στην ανώτατη εκπαίδευση αποτελεί κρίσιμο παράγοντα για την ικανοποίηση των φοιτητών, καθώς και τη φήμη και αποτελεσματικότητα των ιδρυμάτων. Η ανάγκη για την ανάπτυξη αξιόπιστων και έγκυρων εργαλείων μέτρησης της αντιλαμβανόμενης ποιότητας οδήγησε στην ανάπτυξη εξειδικευμένων κλιμάκων προσαρμοσμένων στο εκπαιδευτικό περιβάλλον. Μία από τις πλέον διαδεδομένες και αναγνωρισμένες κλίμακες είναι η HedPERF (Higher Education Performance).

Η κλίμακα HedPERF αναπτύχθηκε από των Abdullah (2005, 2006) ως εξειδικευμένο εργαλείο μέτρησης της ποιότητας υπηρεσιών στην ανώτατη εκπαίδευση. Η δημιουργία της βασίστηκε στην ανάγκη άρσης περιορισμών της γενικής κλίμακας SERVQUAL, η οποία είχε σχεδιαστεί για τον επιχειρηματικό τομέα. Η HedPERF προσεγγίζει την ποιότητα από την οπτική του φοιτητή ως «πελάτη» των εκπαιδευτικών υπηρεσιών και ενσωματώνει

διαστάσεις της εκπαιδευτικής εμπειρίας, και βασίζεται, όχι μόνο στη διδακτική διαδικασία, αλλά περιλαμβάνει και το σύνολο των παρεχόμενων υπηρεσιών από το ίδρυμα.

Η αρχική μορφή της κλίμακας HedPERF περιλαμβάνει πέντε βασικές διαστάσεις ποιότητας: α) Οι ακαδημαϊκές υπηρεσίες, με τη διάσταση να αφορά τις διοικητικές και υποστηρικτικές υπηρεσίες του ιδρύματος, β) οι Ακαδημαϊκές υπηρεσίες, με τη διάσταση αυτή να εστιάζει στην εκπαιδευτικής διαδικασίας, (Επιστημονική επάρκεια διδασκόντων, Μεταδοτικότητα, Διαθεσιμότητα για υποστήριξη των φοιτητών, Οργάνωση μαθημάτων, Δικαιοσύνη στην αξιολόγηση), γ) η Φήμη του ιδρύματος, η οποία αφορά το κύρος του ιδρύματος (αναγνωρισιμότητα πτυχίου, Απορρόφηση αποφοίτων στην αγορά εργασίας, Ακαδημαϊκές διακρίσεις) και επηρεάζει άμεσα τις προσδοκίες των φοιτητών και τη συνολική ικανοποίησή τους., δ) η Πρόσβαση, η οποία αφορά την πρόσβαση στις υπηρεσίες του ιδρύματος (Ωράρια λειτουργίας, Προσβασιμότητα προσωπικού, Διαθεσιμότητα πληροφοριών, Ψηφιακές υπηρεσίες), ε) το Προγράμματα σπουδών, η οποία αξιολογεί τη Δομή του προγράμματος (συνάφεια μαθημάτων με την αγορά εργασίας, ευελιξία επιλογών, πρακτική άσκηση, καινοτομία περιεχομένου). Η HedPERF αποτέλεσε τη βάση για σειρά ερευνητικών προσεγγίσεων με βάση το γνωστικό αντικείμενο, το πολιτισμικό περιβάλλον και τη βαθμίδα εκπαίδευσης και αποτελεί ένα από τα πλέον αξιόπιστα εργαλεία μέτρησης της αντιλαμβανόμενης ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση.

Στην HedPERF βασίστηκε η μελέτη των Bouranta, Psomas και Katou (2024), η οποία εξετάζει την ποιότητα υπηρεσιών στην ανώτατη εκπαίδευση σε περιβάλλον μικτής (blended) μάθησης. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε σε δημόσια ελληνικά πανεπιστήμια με δείγμα προπτυχιακών φοιτητών διοίκησης και οικονομίας. Οι συγγραφείς αξιοποίησαν την τροποποιημένη εκδοχή της κλίμακας HEdPERF, ενσωματώνοντας παράλληλα μια διάσταση, αυτή της διαδικτυακής μάθησης, έτσι ώστε να αποτυπώσουν τις σύγχρονες συνθήκες παροχής εκπαιδευτικών υπηρεσιών, και παράλληλα, προχώρησαν σε διαφοροποίηση της αρχικής κλίμακας, αφαιρώντας τα στοιχεία που δεν παρουσίαζαν στατιστική προσαρμογή. Τα αποτελέσματα της μελέτης ανέδειξαν ότι η ποιότητα υπηρεσιών, όπως αυτή διαμορφώνεται πλέον και με την προσθήκη της ψηφιακής εκπαιδευτική εμπειρία, συνδέεται θετικά με την ικανοποίηση των φοιτητών (Bouranta et al., 2024).

Αντίστοιχα, τη σημασία της ποιότητας υπηρεσιών στη διαμόρφωση της φοιτητικής εμπειρίας διερεύνησαν οι Banahene, Kraa και Kasu (2018) σε ιδιωτικά πανεπιστήμια της Γκάνα. Σκοπός της μελέτης ήταν να εξεταστεί η σχέση μεταξύ ποιότητας υπηρεσιών,

ικανοποίησης φοιτητών και ακαδημαϊκής επίδοσης. Η HEdPERF χρησιμοποιήθηκε ως εργαλείο μέτρησης της αντιλαμβανόμενης ποιότητας υπηρεσιών. Τα ευρήματα φανέρωσαν ότι η ποιότητα υπηρεσιών επηρεάζει θετικά τόσο την ικανοποίηση όσο και την ακαδημαϊκή επίδοση των φοιτητών (Banahene et al., 2018).

Σε παρόμοιο ερευνητικό πλαίσιο κινήθηκε και η μελέτη των Mang' Uinyi και Govender (2017), η οποία εφάρμοσε την HEdPERF σε ιδιωτικά πανεπιστήμια της Κένυας με στόχο την αξιολόγηση της ποιότητας υπηρεσιών και τη διερεύνηση της σχέσης της με την ικανοποίηση των φοιτητών. Η έρευνα βασίστηκε σε μεγάλο δείγμα φοιτητών και χρησιμοποίησε τις επιμέρους διαστάσεις της HEdPERF ως ερμηνευτικό πλαίσιο για την κατανόηση των κριτηρίων με τα οποία οι φοιτητές αξιολογούν την εκπαιδευτική τους εμπειρία. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι, αν και δεν παρατηρήθηκαν σημαντικές διαφορές στις αντιλήψεις ποιότητας μεταξύ διαφορετικών ομάδων φοιτητών, η HEdPERF προσέφερε στις διοικήσεις των πανεπιστημίων ένα πρακτικό εργαλείο διάγνωσης των κρίσιμων τομέων που επηρεάζουν την ικανοποίηση, με ιδιαίτερη έμφαση στις ακαδημαϊκές και υποστηρικτικές υπηρεσίες (Mang' Uinyi & Govender, 2017).

Οι ανωτέρω μελέτες έδειξαν πως η κλίμακα HEdPERF αποτελεί ένα αξιόπιστο εργαλείο μέτρησης της ποιότητας υπηρεσιών στην εκπαίδευση, το οποίο μπορεί να εφαρμοστεί αποτελεσματικά σε διαφορετικά εκπαιδευτικά και πολιτισμικά περιβάλλοντα. Παράλληλα, ανέδειξαν την ανάγκη προσαρμογής της αρχικής HEdPERF στο εκάστοτε ερευνητικό πλαίσιο, ώστε να ανταποκριθεί στις σημερινές ανάγκες και προκλήσεις. Έτσι, οι Bouranta et al. (2024) ενσωμάτωσαν στην κλίμακα τη διάσταση της διαδικτυακής μάθησης, σύμφωνα με τις σύγχρονες τάσεις ψηφιοποίησης της εκπαίδευσης, ενώ οι Banahene et al. (2018) εστίασαν στη σχέση μεταξύ ποιότητας, ικανοποίησης και επίδοσης. Από την άλλη πλευρά, οι Mang' Uinyi και Govender (2017) αξιοποίησαν την HEdPERF ως διαγνωστικό εργαλείο διοικητικής αξιολόγησης, με έμφαση την των παρεχόμενων υπηρεσιών.

### **2.2.2 Ποιότητα της Εκπαίδευσης στον Τουρισμό**

Η εκπαίδευση στον τουρισμό αποτελεί έναν από τους πλέον πολυδιάστατους τομείς της επαγγελματικής και ανώτατης εκπαίδευσης, καθώς συνδέεται άμεσα με έναν από τους σημαντικότερους κλάδους της παγκόσμιας οικονομίας. Η ποιότητα της τουριστικής εκπαίδευσης δεν επηρεάζει μόνο την επαγγελματική επάρκεια των αποφοίτων, αλλά και τη συνολική ανταγωνιστικότητα του τουριστικού προϊόντος (Airey & Tribe, 2005). Η ποιότητα στην εκπαίδευση στον τουρισμό περιλαμβάνει τόσο την καθαυτή διδακτική

διαδικασία, καθώς και ένα μεγάλο εύρος επαγγελματικών, διοικητικών και οργανωτικών παραμέτρων, οι οποίες διαμορφώνουν τη συνολική εκπαιδευτική εμπειρία (Dredge et al., 2015). Σύμφωνα με τους UNWTO και UNESCO (2018), μια ποιοτική τουριστική εκπαίδευση πρέπει να ανταποκρίνεται στις ανάγκες της αγοράς εργασίας, να ενσωματώνει σύγχρονες παιδαγωγικές προσεγγίσεις και να προάγει την επαγγελματική, κοινωνική και περιβαλλοντική υπευθυνότητα των μελλοντικών επαγγελματιών του τουρισμού.

Στη σημερινή εποχή η τουριστική εκπαίδευση λειτουργεί σε ένα πολύ έντονα ανταγωνιστικό περιβάλλον, όπου τα εκπαιδευτικά ιδρύματα καλούνται να διασφαλίσουν υψηλό επίπεδο σπουδών, επαγγελματική αποκατάσταση των αποφοίτων και διεθνή αναγνώριση των προγραμμάτων τους (Tribe, 2002). Η μέτρηση της ποιότητας της εκπαίδευσης που αυτά παρέχουν επιτρέπει τη βελτίωση των προγραμμάτων σπουδών, την ενίσχυση της εκπαιδευτικής αποτελεσματικότητας, την αύξηση της ικανοποίησης των σπουδαστών, και την ενίσχυση της φήμης τους. Μάλιστα, η ικανοποίηση του σπουδαστή ως βασικό αποδέκτη της εκπαιδευτικής υπηρεσίας αποτελεί βασικό δείκτη της ποιότητας αυτής (Clemes, Gan, & Kao, 2008).

Η μέτρηση της ποιότητας στην τουριστική εκπαίδευση βασίζεται σε εργαλεία που προέρχονται τόσο από τη γενική θεωρία ποιότητας υπηρεσιών όσο και από προσεγγίσεις στον χώρο της εκπαίδευσης. Η κλίμακα SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), όπως αναφέρθηκε νωρίτερα, αποτέλεσε τη βάση για πλήθος μελετών στον τομέα της τουριστικής εκπαίδευσης. Οι βασικές της διαστάσεις έχουν προσαρμοστεί στο εκπαιδευτικό περιβάλλον και χρησιμοποιήθηκαν σε τουριστικά εκπαιδευτικά ιδρύματα από ερευνητές όπως οι Clemes et al. (2008) και Osman & Saputra (2019).

Στο πλαίσιο της τουριστικής εκπαίδευσης, ο Fuchs (2021) εφάρμοσε την SERVQUAL για να εξετάσει με ποιο τρόπο οι φοιτητές τουρισμού αντιλαμβάνονται την ποιότητα των υπηρεσιών του εκπαιδευτικού τους ιδρύματος. Πιο συγκεκριμένα, η μελέτη διεξήχθη σε φοιτητών τουριστικών σπουδών και αξιολόγησε πέντε βασικές διαστάσεις ποιότητας υπηρεσιών: υλικές υποδομές, αξιοπιστία, ανταπόκριση, διαβεβαίωση, και ενσυναίσθηση. Τα αποτελέσματα έδειξαν πως σε όλες τις διαστάσεις υπήρχαν μεγάλες αρνητικές διαφορές μεταξύ προσδοκιών και αντιλήψεων, γεγονός που φανέρωσε πως οι φοιτητές θεώρησαν ότι το εκπαιδευτικό τους ίδρυμα τους δεν ανταποκρίθηκε στις προσδοκίες τους. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας τα μεγαλύτερα ελλείμματα εντοπίστηκαν στις υποδομές, στον τεχνολογικό εξοπλισμό και στις διοικητικές υπηρεσίες. Φάνηκε λοιπόν πως η ποιότητα των υπηρεσιών επηρεάζει άμεσα τη συνολική ικανοποίηση των φοιτητών και τη γενικότερη

εικόνα του ιδρύματος (Fuchs, 2021), και πως οι φοιτητές αντιλαμβάνονταν την εκπαίδευσή όχι μόνο ως ακαδημαϊκή διαδικασία, αλλά και ως σύνολο παρεχόμενων υπηρεσιών. Ωστόσο, η κλίμακα SERVQUAL δέχτηκε μεγάλη κριτική καθώς θεωρήθηκε πως δεν αποτυπώνει τις ιδιαιτερότητες της τουριστικής εκπαίδευσης, όπως η πρακτική άσκηση και η επαγγελματική κατάρτιση (Tribe & Airey, 2007).

Παράλληλα με την SERVQUAL η κλίμακα HEdPERF (Abdullah, 2006), η οποία αναπτύχθηκε για την ανώτατη εκπαίδευση, έχει χρησιμοποιηθεί ευρέως σε προγράμματα τουριστικών σπουδών, καθώς ενσωματώνει τόσο ακαδημαϊκές όσο και διοικητικές και επαγγελματικές διαστάσεις, οι οποίες θεωρούνται κατάλληλες για τον τουριστικό τομέα, όπου η επαγγελματική εικόνα του ιδρύματος και η σύνδεση με την αγορά εργασίας έχουν καθοριστικό ρόλο (Sultan & Wong, 2013). Το HESQUAL (Higher Education Service Quality), αποτελεί μοντέλο μέτρησης ποιότητας υπηρεσιών στην Ανώτατη Εκπαίδευση (Teeroovengadum et al., 2016). Το μοντέλο έχει προσαρμοστεί σε τουριστικά προγράμματα, με την προσθήκη διαστάσεων που αφορούν την Πρακτική άσκηση, τις Βιομηχανικές συνεργασίες, τις Εργαστηριακές εγκαταστάσεις και τις Επαγγελματικές πιστοποιήσεις. Αποτελείται από 11 διαστάσεις η οποίες ταξινομούνται σε πέντε παράγοντες. Πιο συγκεκριμένα α) Διοικητική ποιότητα (Administrative quality) με διαστάσεις i) τη στάση και συμπεριφορά διοικητικού προσωπικού και ii) διοικητικές διαδικασίες, β) Ποιότητα φυσικού περιβάλλοντος, με i) διαστάσεις μαθησιακό περιβάλλον και αίθουσες, γενικές υποδομές, και ii) υποστηρικτικές υποδομές, γ) Κεντρική εκπαιδευτική ποιότητα, με i) διαστάσεις πρόγραμμα σπουδών, ii) στάση και συμπεριφορά ακαδημαϊκών, iii) διδακτική και παιδαγωγική προσέγγιση και iv) επάρκεια και ικανότητες ακαδημαϊκών, δ) Ποιότητα υποστηρικτικών παροχών, οι διαστάσεις του οποίου μεταβάλλονται ανάλογα με το πεδίο εφαρμογής του μοντέλου, και ε) Μετασχηματιστική ποιότητα, που αφορά την ενδυνάμωση των φοιτητών μέσω της εκπαιδευτικής εμπειρίας.

Πέρα από τις προσαρμογές των δύο προαναφερόμενων κλιμάκων, τα τελευταία χρόνια έχουν αναπτυχθεί ειδικά μοντέλα ποιότητας για την τουριστική και ξενοδοχειακή εκπαίδευση. Ένα δικό τους πολυδιάστατο μοντέλο ποιότητας εκπαίδευσης στην εστίαση και τον τουρισμό ανέπτυξαν οι Lee, Huh και Jones (2019), βασισμένοι σε μια εκτενή βιβλιογραφική ανασκόπηση, σε συνεντεύξεις από ειδικούς του κλάδου, αντιλήψεις των φοιτητών και προηγούμενες έρευνες στο χώρο. Οι συγγραφείς ανέπτυξαν ένα σύνολο 29 ποιοτικών χαρακτηριστικών, τα οποία ομαδοποιήθηκαν σε πέντε βασικούς παράγοντες: περιβάλλον μάθησης, φοιτητική υποστήριξη, σύνδεση με τη βιομηχανία, καινοτόμο

πρόγραμμα σπουδών και διαπιστευτήρια προγράμματος. Με την κλίμακα αυτή διερεύνησαν τις αντιλήψεις των φοιτητών για την ποιότητα της εκπαίδευσης στην εστίαση και τον τουρισμό στις Ηνωμένες Πολιτείες. Τα αποτελέσματα φανέρωσαν ότι οι φοιτητές δίνουν ιδιαίτερη σημασία στη σύνδεση με τη βιομηχανία του τουρισμού, τις δυνατότητες για πρακτική άσκηση και δικτύωσης, καθώς και στην ποιότητα του εκπαιδευτικού περιβάλλοντος και της υποστήριξης που λαμβάνουν κατά τη διάρκεια των σπουδών τους. Η έρευνα των Lee et al. (2019) έδειξε πως η ποιότητα της τουριστικής εκπαίδευσης είναι πολυδιάστατη. Δεν αφορά μόνο το περιεχόμενο των μαθημάτων, αλλά περιλαμβάνει στοιχεία όπως οι υποδομές, οι επαγγελματικές διασυνδέσεις και η φήμη του προγράμματος.. Συνολικά, μελετώντας τη βιβλιογραφία που αφορά τις διαστάσεις της ποιότητας στην τουριστική εκπαίδευση μπορούμε να δούμε πως αυτή συγκλίνει στις διαστάσεις α) της Ποιότητας της διδασκαλίας, που αφορά την Επιστημονική επάρκεια, την επαγγελματική εμπειρία, την μεταδοτικότητα και καθοδήγηση (Airey & Tribe, 2005), β) της Πρακτικής εκπαίδευσης, που αφορά την πρακτική άσκηση, και τη βιωματική μάθηση (Dredge et al., 2015), γ) των Εκπαιδευτικών υποδομών, που αφορούν τα Ξενοδοχειακά και τουριστικά εργαστήρια, (Kuo & Ye, 2009), δ) τη Σύνδεση με την αγορά εργασίας, που αφορά τις Συνεργασίες με τουριστικές επιχειρήσεις και την επαγγελματική αποκατάσταση (Tribe, 2002), ε) τις Διοικητικές υπηρεσίες, που αφορούν την υποστήριξη και καθοδήγησή των σπουδαστών, καθοδήγηση, καθώς και τα πληροφοριακά συστήματα (Abdullah, 2006), και στ) τη σχέση ποιότητας και ικανοποίησης των σπουδαστών στην τουριστική εκπαίδευση. Μάλιστα, η ικανοποίηση των σπουδαστών αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους δείκτες εκπαιδευτικής ποιότητας

### **3. Μεθοδολογία της έρευνας**

#### **3.1 Σκοπός και στόχοι της έρευνας**

##### **3.1.1 Σκοπός της έρευνας**

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η διερεύνηση της ποιότητας των εκπαιδευτικών υπηρεσιών που παρέχονται από τις ΣΑΕΚ και της ικανοποίησης των σπουδαστών από τις σπουδές τους. Παράλληλα, εξετάζεται κατά πόσο η ποιότητα των παρεχόμενων εκπαιδευτικών υπηρεσιών επηρεάζει την ικανοποίηση των σπουδαστών. Μέσα από τις απόψεις των συμμετεχόντων επιδιώκεται να εντοπιστούν τα θετικά στοιχεία αλλά και τα σημεία που χρειάζονται βελτίωση, ώστε να διατυπωθούν προτάσεις για την αναβάθμιση της εκπαιδευτικής εμπειρίας και την καλύτερη προετοιμασία των σπουδαστών για την αγορά εργασίας του τουρισμού.

##### **3.1.2 Στόχοι της έρευνας**

Οι επιμέρους στόχοι της έρευνας είναι:

1. Να διερευνηθεί ο τρόπος με τον οποίο οι σπουδαστές αξιολογούν την ποιότητα των εκπαιδευτικών υπηρεσιών που παρέχονται από τις ΣΑΕΚ.
2. Να εξεταστεί το επίπεδο ικανοποίησης των σπουδαστών από τη φοίτησή τους.
3. Να διερευνηθεί η σχέση ανάμεσα στην ποιότητα των εκπαιδευτικών υπηρεσιών και στην ικανοποίηση των σπουδαστών.
4. Να εντοπιστούν τα στοιχεία των εκπαιδευτικών υπηρεσιών που επηρεάζουν περισσότερο την ικανοποίηση των σπουδαστών.
5. Να διατυπωθούν προτάσεις που μπορούν να συμβάλουν στη βελτίωση των εκπαιδευτικών υπηρεσιών και της συνολικής εμπειρίας των σπουδαστών.

### 3.1.3 Ερευνητικά ερωτήματα

Με βάση τον σκοπό και τους στόχους της έρευνας, διαμορφώθηκαν τα ακόλουθα ερευνητικά ερωτήματα:

1. Πώς αξιολογούν οι σπουδαστές την ποιότητα των εκπαιδευτικών υπηρεσιών που παρέχονται από τις ΣΑΕΚ;
2. Ποιο είναι το επίπεδο ικανοποίησης των σπουδαστών από τις εκπαιδευτικές υπηρεσίες και τη συνολική εμπειρία φοίτησής τους;
3. Υπάρχει σχέση ανάμεσα στην ποιότητα των εκπαιδευτικών υπηρεσιών και στην ικανοποίηση των σπουδαστών;
4. Ποια στοιχεία της ποιότητας των εκπαιδευτικών υπηρεσιών επηρεάζουν περισσότερο την ικανοποίηση των σπουδαστών;

### 3.1.4 Ερευνητικές υποθέσεις

- H1.** Η ποιότητα των εκπαιδευτικών υπηρεσιών των ΣΑΕΚ σχετίζεται θετικά με την ικανοποίηση των σπουδαστών.
- H2.** Η ποιότητα των εκπαιδευτικών υπηρεσιών των ΣΑΕΚ προβλέπει σε σημαντικό βαθμό την ικανοποίηση των σπουδαστών.

## 3.2 Μεθοδολογία της έρευνας

Ο σχεδιασμός της έρευνας περιελάμβανε ποσοτική έρευνα (ερωτηματολόγια) τα οποία συμπληρώθηκαν από τους σπουδαστές ΣΑΕΚ σε πανελλήνιο επίπεδο τα εκπαιδευτικά έτη 2024-2025 και 2025-2026

### 3.2.1 Δείγμα / Σύλλογή Δεδομένων.

Το δείγμα αποτέλεσαν σπουδαστές ΣΑΕΚ σε όλη την Ελλάδα, που φοίτησαν στο τμήμα τουρισμού. Στους συμμετέχοντες στάλθηκε με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο σύνδεσμος ο οποίος οδηγούσε σε φόρμα ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου. Η αποστολή των e-mail

πραγματοποιήθηκε από τα ΣΑΕΚ για λόγους προστασίας προσωπικών δεδομένων. Η αποστολή των ερωτηματολογίων πραγματοποιήθηκε κατόπιν αίτησης στο ΣΑΕΚ και άδειας που δόθηκε από αυτό. Συλλέχτηκαν 94 ερωτηματολόγια, εκ των οποίων τα 81 ολοκληρωμένα.

### 3.2.2 Το ερωτηματολόγιο της έρευνας

Το ερωτηματολόγιο της έρευνας περιλάμβανε τις εξής κατηγορίες ερωτήσεων:

#### 3.2.2.1 Καταγραφή σχέσης με την τουριστική αγορά.

Για την καταγραφή της σχέσης των σπουδαστών με την τουριστική αγορά χρησιμοποιήθηκε η ερώτηση:

Εργάζεστε αυτή τη στιγμή στον τουριστικό τομέα;

☐ Ναι, πλήρης απασχόληση ☐ Ναι, μερική απασχόληση

☐ Όχι, αλλά έχω εργαστεί στο παρελθόν ☐ Όχι, δεν έχω εργαστεί

#### 3.2.2.2 Καταγραφή της άποψης των σπουδαστών για τον τουριστικό κλάδο ως επαγγελματικό προσανατολισμό.

Για την καταγραφή της άποψης των σπουδαστών για τον τουριστικό κλάδο ως μελλοντικό επαγγελματικό προσανατολισμό χρησιμοποιήθηκαν οι ερωτήσεις:

1. Πόσο πιθανό είναι να συνεχίσετε την επαγγελματική σας σταδιοδρομία στον τουριστικό κλάδο;

2. Θεωρείτε ότι ο τουριστικός τομέας μπορεί να προσφέρει μια σταθερή και μακροπρόθεσμη επαγγελματική πορεία;

3. Οι απαντήσεις σημειώθηκαν σε πενταβάθμια κλίμακα τύπου Likert, όπου το ένα ήταν διαφωνώ πάρα πολύ (1= διαφωνώ πάρα πολύ) και το πέντε συμφωνώ πάρα πολύ (5= συμφωνώ πάρα πολύ).

### 3.2.2.3 Ερωτηματολόγιο αξιολόγησης Ποιότητας των εκπαιδευτικών Υπηρεσιών της διοργάνωσης

Για την μέτρηση της ποιότητας υπηρεσιών χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο των Latif, Latif, Farooq Sahibzada, & Ullah, (2019), το οποίο μεταφράστηκε στα Ελληνικά από καθηγήτρια της Αγγλικής γλώσσας, και προσαρμόστηκε για τις ανάγκες εκπαιδευτικών υπηρεσιών του ΣΑΕΚ .

#### 1. Ποιότητα διδακτικού προσωπικού

Οι διδάσκοντες χρησιμοποιούν μια ποικιλία διδακτικών μεθόδων

Οι διδάσκοντες και οι φοιτούντες έχουν αναπτύξει μια πολύ καλή σχέση συνεργασίας

Οι διδάσκοντες ενθαρρύνουν τους διδασκόμενους στην περαιτέρω ανάπτυξη τους

Κάθε μάθημα του προγράμματος έχει εξειδικευμένους διδάσκοντες

Οι διαλέξεις είναι κατανοητές

Το εκπαιδευτικό προσωπικό προσφέρει υψηλό επίπεδο εκπαίδευσης

#### 1. Ποιότητα διδασκόμενων μαθημάτων

- Τα μαθήματα που προσφέρονται είναι εναρμονισμένα με τις ανάγκες της αγοράς του τουρισμού
- Κατά τη διάρκεια του προγράμματος υπάρχουν εξειδικευμένα μαθήματα για τις ανάγκες του επαγγέλματος
- Πιστεύω ότι η ποιότητα της εκπαίδευσης που λαμβάνω ανταποκρίνεται στα χρήματα και τον χρόνο που επενδύω
- Τα μαθήματα που προσφέρονται δίνουν γερές βάσεις για μια καριέρα στο χώρο του τουρισμού

#### 2. Ποιότητα δραστηριοτήτων του ΣΑΕΚ

- Το ΣΑΕΚ διοργανώνει συχνά εξειδικευμένα σεμινάρια – workshop  
διοργανώνει συχνά συναντήσεις με επαγγελματίες της αγοράς τουρισμού για να ενισχύσει τις επαγγελματικές προοπτικές των σπουδαστών

- Το ΣΑΕΚ παρακολουθεί και εναρμονίζει το πρόγραμμα σπουδών του σύμφωνα με τις εξελίξεις στο χώρο του τουρισμού
- Το ΣΑΕΚ παροτρύνουν τους σπουδαστές να γνωρίσουν όλες τις μορφές τουρισμού, πέρα από αυτήν που επιθυμούν να ασχοληθούν

### 3. Διαρκής βελτίωση υπηρεσιών

- Οι δεξιότητες στη χρήση τουριστικών λογισμικών που έχω αποκτήσει κατά τη διάρκεια της φοίτησής μου συνεχώς αυξάνονται και βελτιώνονται
- Σπουδαστές έχουν εφοδιαστεί με γνώση η οποία είναι σύγχρονη και συνεχώς ανανεώνεται
- Το ΣΑΕΚ συνεχίζει να επενδύει στην ποιότητα του σε όλους τους τομείς (εκπαιδευτικούς – κτιριακούς κ.α)
- Το ΣΑΕΚ συνεχίζει να επενδύει στην ποιότητα των προσφερόμενων μαθημάτων

### 4. Ποιότητα της διεύθυνσης του ΣΑΕΚ

- Η διεύθυνση του ΣΑΕΚ προσπαθεί αν δημιουργεί ένα περιβάλλον θελκτικό για τη μάθηση
- Η διεύθυνση του ΣΑΕΚ προωθεί την ανάγκη για ποιοτική εκπαίδευση
- Η διεύθυνση του ΣΑΕΚ ανταποκρίνεται στις ανάγκες των σπουδαστών
- Η διεύθυνση του ΣΑΕΚ επενδύει σε στρατηγικές που ενισχύουν τη μάθηση, τις δεξιότητες που είναι απαραίτητες για τους σπουδαστές

### 5. Ποιότητα υπηρεσιών διαχείρισης

- Οι κανονισμοί του ΣΑΕΚ διευκολύνουν την ομαλή λειτουργία του προγράμματος
- Το πρόγραμμα των μαθημάτων είναι λειτουργικό
- Η διεύθυνση του ΣΑΕΚ σέβεται του σπουδαστές
- Το ΣΑΕΚ έχει όλες τις απαραίτητες δομές για να διευκολύνει τη διαδικασία μάθησης των σπουδαστών

Οι απαντήσεις σημειώθηκαν σε πενταβάθμια κλίμακα τύπου Likert, όπου το ένα ήταν διαφωνώ πάρα πολύ (1= διαφωνώ πάρα πολύ) και το πέντε συμφωνώ πάρα πολύ (5= συμφωνώ πάρα πολύ).

#### 3.2.2.4 Ερωτήσεις μέτρησης ικανοποίησης από την συμμετοχή τη διοργάνωση

Για την καταγραφή της ικανοποίησης από την συμμετοχή τη διοργάνωση χρησιμοποιήθηκε ερωτηματολόγιο των Kouthouris & Alexandris (2005). Πιο συγκεκριμένα, οι ερωτήσεις που χρησιμοποιήθηκαν ήταν οι εξής:

- Είμαι ικανοποιημένος/η από την απόφασή μου να φοιτήσω στο ΣΑΕΚ
- Η απόφασή μου αυτή ήταν σωστή
- Συνολικά είναι ικανοποιημένος / η από την ποιότητα του ΣΑΕΚ

Οι απαντήσεις σημειώθηκαν σε πενταβάθμια κλίμακα τύπου Likert, όπου το ένα ήταν διαφωνώ πάρα πολύ (1= διαφωνώ πάρα πολύ) και το πέντε συμφωνώ πάρα πολύ (5= συμφωνώ πάρα πολύ).

#### 3.2.3 Ερωτηματολόγιο καταγραφής Δημογραφικών στοιχείων

Το ερωτηματολόγιο περιλάμβανε ερωτήσεις για τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων όπως το φύλο και την ηλικία,

#### 3.2.4 Εγκυρότητα Περιεχομένου του ερωτηματολογίου

Η εγκυρότητα Περιεχομένου/Προσώπου (Content/Face) ελέγχθηκε μέσω α) της ανάγνωσης από φιλόλογο, β) της εξέτασης των ερωτηματολογίων από δύο ακαδημαϊκούς με γνώση του αντικειμένου και γ) των σχολίων των συμμετεχόντων ως προς την διατύπωση και κατανόηση των ερωτήσεων.

## 4. Αποτελέσματα

### 4.1. Δημογραφικά χαρακτηριστικά και προηγούμενη σχέση- εργασία στον τομέα του τουρισμού

Το δείγμα αποτέλεσαν 81 καταρτιζόμενοι (N=81) από ....3 ΣΑΕΚ που περιείχαν στο πρόγραμμά τους τα εκπαιδευτικά έτη 2024 - 2025 & 2025 - 2026 πρόγραμμα τουρισμού. Από αυτούς 38 ήταν άνδρες (46.9%) και 43 (53.1%) γυναίκες. Ποσοστό 53.1% (n= 43) ανήκε στην ηλικιακή κατηγορία των 30+, ενώ το 53.1% (n= 43 δεν είχε εργαστεί ξανά στο χώρο του τουρισμού. (Πίνακας 1).

**Πίνακας 1.** Δημογραφικά χαρακτηριστικά δείγματος.

| Φύλο                   | Ηλικία      | Εργασία στον<br>τουρισμό    |
|------------------------|-------------|-----------------------------|
| Άνδρες<br>38 (46,9%)   | 18-20,      | Ναι-πλήρη                   |
|                        | 25, (30,9%) | απασχόληση                  |
|                        | 21-25,      | 8, (9.9%)                   |
|                        | 6, (7.4%)   | Ναι<br>ημιαπασχόληση        |
| Γυναίκες<br>43 (53.1%) | 26-30,      | 8, (9.9%)                   |
|                        | 7, (8.6%)   | Όχι,-εργάστηκα<br>παλιότερα |
|                        | 30+         | 22, (27,2%)                 |
|                        | 43, (53,1%) | Όχι<br>43, (53.1%)          |

#### 4.2. Διερευνητική επιβεβαιωτική παραγοντική ανάλυση και τεστ επάρκειας δείγματος.

Η δομική εγκυρότητα της κλίμακας του ερωτηματολογίου εξετάστηκε με διερευνητική παραγοντική ανάλυση. Πραγματοποιήθηκε το τεστ KMO για την επάρκεια του δείγματος και το τεστ σφαιρικότητας Bartlett's. Τα αποτελέσματα φανέρωσαν τιμές άνω του .50, ενώ το τεστ Bartlett ήταν στατιστικά σημαντικό. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται αναλυτικά στον πίνακα 2.

**Πίνακας 2.** Αποτελέσματα KMO και τεστ σφαιρικότητας Bartlett's

|                                 |                                |
|---------------------------------|--------------------------------|
| Συνειρμοί για την<br>διοργάνωση |                                |
| KMO                             | .883                           |
| Bartlett's<br>test              | Chi-Square: 1986.25<br>p< .001 |

#### 4.3 Διερευνητική παραγοντική ανάλυση ποιότητας στην εκπαίδευση

Πραγματοποιήθηκε διερευνητική παραγοντική ανάλυση με τη μέθοδο της ανάλυσης σε κύριες συνιστώσες (principal components analysis) και στη συνέχεια ορθογώνια (Varimax) περιστροφή των αξόνων, με κριτήριο ιδιοτιμές μεγαλύτερες του 1.0. Ποιότητα της Διεύθυνσης του ΣΑΕΚ (ΠΔΣ), με 6 θέματα (Μ.Ο. = 4,23, Τ.Α. = 0,90), Ποιότητα Διδακτικού Προσωπικού (ΠΔΠ), με 8 θέματα (Μ.Ο. = 4,36, Τ.Α. = 0,74), Ποιότητα Δραστηριοτήτων (ΠΔΡ), με 6 θέματα (Μ.Ο. = 4,11, Τ.Α. = 0,87), και Ποιότητα Υπηρεσιών Διαχείρισης & Διαρκής Βελτίωση Υπηρεσιών (ΠΥΔ-ΔΒΥ), με 5 θέματα (Μ.Ο. = 4,28, Τ.Α. = 0,78). Οι τέσσερις διαστάσεις εξήγησαν συνολικά το 73,101% της συνολικής διακύμανσης. (Πίνακας 3).

**Πίνακας 3 .** Διερευνητική παραγοντική ανάλυση διαστάσεων ποιότητας εκπαίδευσης

|                                                                                                                                | ΠΔΣ  | ΠΔΠ  | ΠΔΡ | ΠΥΔ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-----|-----|
| Η διεύθυνση του ΣΑΕΚ προσπαθεί αν δημιουργεί ένα περιβάλλον θελκτικό για τη μάθηση                                             | .810 |      |     |     |
| .                                                                                                                              |      |      |     |     |
| Η διεύθυνση του ΣΑΕΚ επενδύει σε στρατηγικές που ενισχύουν τη μάθηση, τις δεξιότητες που είναι απαραίτητες για τους σπουδαστές | .791 |      |     |     |
| Η διεύθυνση του ΣΑΕΚ ανταποκρίνεται στις ανάγκες των σπουδαστών                                                                | .782 |      |     |     |
| Η διεύθυνση του ΣΑΕΚ προωθεί την ανάγκη για ποιοτική εκπαίδευση                                                                | .775 |      |     |     |
| Το πρόγραμμα των μαθήματων είναι λειτουργικό                                                                                   | .655 |      |     |     |
| Το ΣΑΕΚ συνεχίζει να επενδύει στην ποιότητα των προσφερόμενων μαθημάτων.                                                       | .811 |      |     |     |
| Οι διδάσκοντες ενθαρρύνουν τους διδασκόμενους στην περαιτέρω ανάπτυξη τους                                                     | .    | .786 |     |     |
| Οι διαλέξεις είναι κατανοητές                                                                                                  |      | .758 |     |     |
| Το εκπαιδευτικό προσωπικό προσφέρει υψηλό επίπεδο εκπαίδευσης                                                                  |      | .635 |     |     |
| Οι διδάσκοντες και οι φοιτούντες έχουν αναπτύξει μια πολύ καλή σχέση συνεργασίας                                               |      | .616 |     |     |

|                                                                                                                                           |      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Κάθε μάθημα του προγράμματος έχει εξειδικευμένους διδάσκοντες                                                                             | .606 |
| Οι διδάσκοντες χρησιμοποιούν μια ποικιλία διδακτικών μεθόδων                                                                              | .595 |
| <i>Η ποιότητα της εκπαίδευσης που λαμβάνω ανταποκρίνεται στα χρήματα που επενδύω</i>                                                      | .768 |
| <i>Κατά τη διάρκεια του προγράμματος υπάρχουν εξειδικευμένα μαθήματα για τις ανάγκες του επαγγέλματος</i>                                 | .681 |
|                                                                                                                                           | .    |
| Το ΣΑΕΚ διοργανώνει συχνά εξειδικευμένα σεμινάρια – workshop                                                                              | .831 |
| Το ΣΑΕΚ παρακολουθεί και εναρμονίζει το πρόγραμμα σπουδών του σύμφωνα με τις εξελίξεις στο χώρο του τουρισμού                             | .806 |
| Το ΣΑΕΚ διοργανώνει συχνά συναντήσεις με επαγγελματίες της αγοράς τουρισμού για να ενισχύσει τις επαγγελματικές προοπτικές των σπουδαστών | .797 |
| Το ΣΑΕΚ παροτρύνει τους σπουδαστές να γνωρίσουν όλες τις μορφές τουρισμού, πέρα από αυτήν που επιθυμούν να ασχοληθούν                     | .760 |

|                                                                                                                                        |      |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--|
| Τα μαθήματα που προσφέρονται δίνουν γερές βάσεις για μια καριέρα στο χώρο του τουρισμού                                                | .806 |  |
| Οι δεξιότητες στη χρήση τουριστικών λογισμικών που έχω αποκτήσει κατά τη διάρκεια της φοίτησής μου συνεχώς αυξάνονται και βελτιώνονται | .663 |  |
| Οι σπουδαστές έχουν εφοδιαστεί με γνώση η οποία είναι σύγχρονη και συνεχώς ανανεώνεται                                                 | .652 |  |
| Οι δεξιότητες στη χρήση τουριστικών λογισμικών που έχω αποκτήσει κατά τη διάρκεια της φοίτησής μου συνεχώς αυξάνονται και βελτιώνονται | .612 |  |
| Οι κανονισμοί του ΣΑΕΚ διευκολύνουν την ομαλή λειτουργία του προγράμματος                                                              | .608 |  |
| Η διεύθυνση του ΣΑΕΚ σέβεται του σπουδαστές                                                                                            | .585 |  |
| Το ΣΑΕΚ έχει όλες τις απαραίτητες δομές για να διευκολύνει τη διαδικασία μάθησης των σπουδαστών                                        | .572 |  |

|                             |        |       |       |      |        |
|-----------------------------|--------|-------|-------|------|--------|
| Ιδιοτιμές                   | 14.293 | 2.423 | 1.737 | .906 |        |
| % της συνολικής διακύμανσης | 54.97  | 9.32  | 6.68  | 3.48 |        |
| Συνολική διακύμανση         |        |       |       |      | 73.101 |

**Πίνακας 4.** Μέσοι όροι και δείκτες εσωτερικής συνοχής (Cronbach a) των υπο-κλιμάκων της Ποιότητας Υπηρεσιών

| Υποκλίμακες                            | ΜΟ   | ΤΑ  | alpha |
|----------------------------------------|------|-----|-------|
| Ποιότητα της διεύθυνσης του ΣΑΕΚ (ΠΔΣ) | 4.23 | .90 | .934  |

|                                                              |      |     |      |
|--------------------------------------------------------------|------|-----|------|
| Ποιότητα Διδακτικού προσωπικού του ΣΑΕΚ                      | 4.36 | .74 | .927 |
| Ποιότητα Δραστηριοτήτων                                      | 4.11 | .87 | .907 |
| Ποιότητα υπηρεσιών διαχείρισης & Διαρκείς βελτίωση υπηρεσιών | 4.28 | .78 | .888 |

#### 4.4. Ικανοποίηση από την εκπαιδευτική εμπειρία των ΣΑΕΚ

Για τη διερεύνηση της ικανοποίησης των φοιτητών από την εκπαιδευτική εμπειρία στα ΣΑΕΚ, πραγματοποιήθηκε περιγραφική στατιστική ανάλυση των τριών μεταβλητών των σχετικών μεταβλητών. Οι μέσοι όροι και οι τυπικές αποκλίσεις παρουσιάζονται στον πίνακα (Πίνακας 5). Πιο συγκεκριμένα, οι σπουδαστές φαίνεται πως είναι ικανοποιημένοι σε υψηλό επίπεδο από την ποιότητα εκπαίδευσης που τους προσφέρει το ΣΑΕΚ, και ως εκ τούτου εμφανίζονται ικανοποιημένοι από την απόφασή τους να φοιτήσουν σε αυτό καθώς θεωρούν πως η απόφασή τους ήταν σωστή.

**Πίνακας 5.** Μέσοι όροι και τυπικές αποκλίσεις ικανοποίησης

| <b>Ικανοποίηση</b>                                              | <b>ΜΟ</b> | <b>ΤΑ</b> |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| Είμαι ικανοποιημένος \η από την απόφασή μου να φοιτήσω στο ΣΑΕΚ | 4.40      | .944      |
| Η απόφασή μου ήταν σωστή                                        | 4.00      | 1.38      |
| Συνολικά είμαι ικανοποιημένος / η από την ποιότητα του ΣΑΕΚ     | 4.41      | .738      |

#### 4.5. T test μεταξύ των διαστάσεων της ποιότητας και των δύο φύλων.

Πραγματοποιήθηκε ανάλυση διακύμανσης για ανεξάρτητα δείγματα, ώστε να διαπιστωθεί αν υπάρχουν **διαφορές μεταξύ** αν οι άνδρες και οι γυναίκες ως προς την αντίληψη των διαστάσεων της ποιότητας υπηρεσιών και της ικανοποίησης.

Στον Πίνακα 1 παρουσιάζονται οι μέσοι όροι και οι τυπικές αποκλίσεις ανά φύλο, ενώ στον Πίνακα 2 παρουσιάζονται οι τιμές του ελέγχου t, οι βαθμοί ελευθερίας, τα επίπεδα σημαντικότητας και το μέγεθος επίδρασης Cohen's d.

Τα αποτελέσματα της ανάλυσης φανέρωσαν στατιστικά σημαντικές διαφορές μόνο στις διαστάσεις ποιότητα του διδακτικού προσωπικού και διαρκής βελτίωση υπηρεσιών. Πιο συγκεκριμένα, στη διάσταση ποιότητα του διδακτικού προσωπικού οι γυναίκες εμφάνισαν υψηλότερο μέσο όρο ( $MO = 4,47$ ,  $TA = 0,61$ ) από τους άνδρες ( $MO = 4,17$ ,  $TA = 0,80$ ),  $t(85,44) = -2,12$ ,  $p < .05$ . Στατιστικά σημαντική διαφορά εντοπίστηκε επίσης στη διάσταση της διαρκούς βελτίωσης υπηρεσιών. Οι γυναίκες εμφάνισαν υψηλότερο μέσο όρο ( $MO = 4,27$ ,  $TA = 1,01$ ) από τους άνδρες ( $MO = 3,87$ ,  $TA = 0,94$ ),  $t(98,53) = -2,03$ ,  $p < .05$ . Τα αποτελέσματα αυτά έδειξαν πως οι γυναίκες αξιολόγησαν θετικότερα τα στοιχεία που αφορούν τη διδασκαλία, τη σχέση με τους διδάσκοντες καθώς και την υποστήριξη από αυτούς, όπως επίσης την προσπάθεια για ανανέωση και τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Παρά το γεγονός ότι στις υπόλοιπες διαστάσεις δεν προέκυψαν στατιστικά σημαντικές διαφορές, οι γυναίκες εμφάνισαν υψηλότερους μέσους όρους και στις υπόλοιπες διαστάσεις. .

#### **4.6. Ανάλυση διακύμανσης One Way Anova μεταξύ των διαστάσεων της ποιότητας και της εργασιακής εμπειρίας στο χώρο του τουρισμού των σπουδαστών.**

Για τη διερεύνηση των διαφορών στην αντίληψη της ποιότητας της εκπαίδευσης που έλαβαν από το ΣΑΕΚ οι σπουδαστές με βάση την εργασιακή εμπειρία που έχουν στο χώρο του τουρισμού πραγματοποιήθηκε στατιστική ανάλυση διακύμανσης One Way Anova. Τα αποτελέσματα της ανάλυσης έδειξαν πως δεν υπήρξαν στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ των τεσσάρων ομάδων εργασιακής εμπειρίας σε καμία από τις τέσσερις ομάδες. Παρά το γεγονός αυτό, οι μέσοι όροι των διαστάσεων παρουσίασαν ενδιαφέρον. Τα άτομα με πλήρη απασχόληση στον τουρισμό εμφάνισαν υψηλότερο μέσο όρο στην ποιότητα δραστηριοτήτων ( $MO = 4,69$ ) και στην ποιότητα του διδακτικού προσωπικού ( $MO = 4,50$ ), γεγονός δείχνει πως όσοι έχουν περισσότερο άμεση επαγγελματική σχέση με τον τουριστικό κλάδο αντιλαμβάνονται εντονότερα τη σημαντικότητα των δράσεων και της σύνδεσης με

την αγορά. Ωστόσο, τα αποτελέσματα αυτά δε μπορούν να γενικευτούν, καθώς το μέγεθος των ομάδων μερικής και πλήρους απασχόλησης ήταν μικρό ( $N = 8$  σε κάθε ομάδα).

Συμπερασματικά, αν και η εργασιακή εμπειρία στον τουρισμό δεν φαίνεται να διαφοροποίησε στατιστικά σημαντικά τις αντίληψη των συμμετεχόντων για την ποιότητα της εκπαίδευσης που έλαβαν, ωστόσο φάνηκε πως τα άτομα με πιο άμεση επαγγελματική σχέση με τον τουρισμό τείνουν να αξιολογούν θετικότερα ορισμένες τις πρακτικές και επαγγελματικά προσανατολισμένες διαστάσεις της εκπαίδευσης.

## 5. Συζήτηση

### 5.1. Διαφοροποιήσεις ερευνητικού ερωτηματολογίου

Το ερωτηματολόγιο της παρούσας έρευνας βασίστηκε στην κλίμακα μέτρησης της ποιότητας της εκπαιδευτικής διαδικασίας, η οποία περιλάμβανε συγκεκριμένες διαστάσεις ποιότητας. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι συμμετέχοντες δεν αντιλαμβάνονται τις διαστάσεις με τον ίδιο ακριβώς τρόπο που περιγράφεται στην αρχική κλίμακα. Το γεγονός αυτό δείχνει ότι η έννοια της ποιότητας υπηρεσιών στην επαγγελματική εκπαίδευση επηρεάζεται το κοινωνικό, πολιτισμικό και εκπαιδευτικό πλαίσιο μέσα στο οποίο υλοποιείται. Οι σπουδαστές των ελληνικών ΣΑΕΚ φαίνεται πως αξιολογούν την εκπαιδευτική εμπειρία με διαφορετικές προτεραιότητες σε σχέση με αυτές που προτείνονται από το μοντέλο HedPERF.

Παράδειγμα αυτής της διαφοροποίησης αποτελεί η λειτουργικότητα του προγράμματος μαθημάτων. Η συγκεκριμένη μεταβλητή συνδέεται περισσότερο με την οργανωτική ή ακαδημαϊκή λειτουργία. Στην παρούσα έρευνα, όμως, συνδέθηκε με τον παράγοντα της ποιότητας διοίκησης και διαχείρισης. Αυτό δείχνει ότι οι σπουδαστές δεν αντιλαμβάνονται τη σωστή οργάνωση του προγράμματος ως ένα ακαδημαϊκό χαρακτηριστικό μόνο, αλλά περισσότερο ως αποτέλεσμα της συνολικής διοικητικής αποτελεσματικότητας του ΣΑΕΚ. Μέσα από την καθημερινή τους εμπειρία, οι συμμετέχοντες φαίνεται πως συνδέουν άμεσα τη λειτουργία του προγράμματος, τις αλλαγές μαθημάτων, τη συνέπεια των ωραρίων και τη γενικότερη οργάνωση με τη διοίκηση του οργανισμού. Η ομαλή λειτουργία του προγράμματος δεν αποτελεί απλώς μέρος της εκπαιδευτικής διαδικασίας, αλλά αντανάκλαση της συνολικής οργανωτικής και διοικητικής επάρκειας του ιδρύματος.

Παρόμοια εικόνα εμφανίστηκε και στη διάσταση της διαρκούς βελτίωσης. Η διάσταση αυτή σχετίζεται με την αξιολόγηση, την ανατροφοδότηση και την αναβάθμιση των υπηρεσιών. Ωστόσο, οι σπουδαστές δεν την αντιμετώπισαν ως ξεχωριστή, αλλά ως μέρος της καθημερινής διοικητικής εμπειρίας του ΣΑΕΚ. Η βελτίωση φαίνεται να γίνεται αντιληπτή κυρίως μέσα από την ανταπόκριση σε προβλήματα, την ταχύτητα επίλυσης ζητημάτων και την προσαρμογή του προγράμματος στις ανάγκες τους. Έτσι, η έννοια της βελτίωσης συνδέθηκε με την καθημερινή λειτουργική αποτελεσματικότητα του ιδρύματος. Αυτό

μπορεί να εξηγήσει γιατί οι αυτές οι μεταβλητές συνενώθηκαν μαζί με τις μεταβλητές διοίκησης και όχι ως ένας αυτόνομος παράγοντας.

Επιπλέον, ορισμένα αντικείμενα που σχετίζονται με τις υποστηρικτικές υπηρεσίες εμφάνισαν μεγαλύτερη σύνδεση με τη συνολική εμπειρία διδασκαλίας. Αυτό δείχνει ότι οι σπουδαστές των ΣΑΕΚ δεν αντιλαμβάνονται την ποιότητα ως ένα σύνολο απομονωμένων υπηρεσιών, αλλά ως ένα σύνολο εμπειριών και αλληλεπιδράσεων. Σε αντίθεση με άλλες έρευνες, όπου οι φοιτητές διαχωρίσαν τις ακαδημαϊκές από τις διοικητικές υπηρεσίες, στην περίπτωση των ΣΑΕΚ φαίνεται ότι όλες οι λειτουργίες του ιδρύματος βιώνονται περισσότερο ως αλληλένδετες.

Η διαφοροποίηση στη δομή των παραγόντων σε σχέση με την αρχική κλίμακα φαίνεται να δείχνει πως οι αντιλήψεις γύρω από την ποιότητα επηρεάζονται σημαντικά από το κοινωνικό και εκπαιδευτικό πλαίσιο μέσα στο οποίο διαμορφώνονται. Οι σπουδαστές των ελληνικών ΣΑΕΚ έδειξαν ότι δίνουν ιδιαίτερη βαρύτητα στη λειτουργικότητα, στην οργάνωση και στη σύνδεση της εκπαίδευσης με την επαγγελματική πραγματικότητα.

Σημαντικές διαφοροποιήσεις παρουσιάστηκαν και σε σχέση με το θεωρητικό μοντέλο HiEduQual που ανέπτυξαν οι Latif, Latif, Sahibzada και Ullah (2019). Τα αποτελέσματα έδειξαν και εδώ ότι οι σπουδαστές των ελληνικών ΣΑΕΚ δεν αντιλαμβάνονται τις επιμέρους διαστάσεις της ποιότητας με τον ίδιο τρόπο που τις αντιλήφθηκαν οι συμμετέχοντες στην αρχική έρευνα.

Στο μοντέλο των Latif et al. (2019), η ποιότητα στην εκπαίδευση αναλύεται σε έξι διαστάσεις: Ποιότητα Διδακτικού Προσωπικού, Διοικητικές Υπηρεσίες, Υπηρεσίες Γνώσης, Εκπαιδευτικές Δραστηριότητες, Συνεχής Βελτίωση και Ποιότητα Ηγεσίας. Τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας, ωστόσο, δείχνουν ότι οι σπουδαστές των ΣΑΕΚ αντιλαμβάνονται την ποιότητα περισσότερο ως μία ενιαία εμπειρία και λιγότερο ως ένα σύνολο διακριτών λειτουργιών.

Η πρώτη και σημαντικότερη διαφοροποίηση αφορά τη σχέση μεταξύ της Ποιότητας Ηγεσίας και της Συνεχούς Βελτίωσης. Στην έρευνα των Latif et al. οι δύο αυτές διαστάσεις αποτελούν ξεχωριστές έννοιες. Στην παρούσα έρευνα, οι μεταβλητές «Το πρόγραμμα των μαθημάτων είναι λειτουργικό» και «Το ΣΑΕΚ συνεχίζει να επενδύει στην ποιότητα των προσφερόμενων μαθημάτων» συγκεντρώθηκαν στον ίδιο παράγοντα μαζί με μεταβλητές που αφορούσαν τη διοίκηση και τη διεύθυνση του ιδρύματος. Η μετακίνηση αυτή φαίνεται πως υποδηλώνει ότι οι σπουδαστές των ελληνικών ΣΑΕΚ δεν αντιμετωπίζουν τη βελτίωση ως μια ανεξάρτητη οργανωτική διαδικασία, αλλά, θεωρούν ότι η ποιότητα των μαθημάτων,

η ανανέωση του προγράμματος και η συνεχής αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών αποτελούν άμεσο αποτέλεσμα των επιλογών και των ενεργειών της διοίκησης. Για τους συμμετέχοντες, η αποτελεσματική ηγεσία εκφράζεται μέσα από ορατά αποτελέσματα. Έτσι, η καλή διοίκηση και η συνεχής βελτίωση δεν αποτελούν δύο διαφορετικές διαστάσεις αλλά δύο όψεις της ίδιας πραγματικότητας.

Η δεύτερη σημαντική διαφοροποίηση αφορά τη διάσταση των Υπηρεσιών Γνώσης. Οι Latif et al. αντιμετωπίζουν τη γνώση ως ένα σχετικά αυτόνομο χαρακτηριστικό του εκπαιδευτικού οργανισμού. Στην παρούσα έρευνα, όμως, μεταβλητές όπως «Η ποιότητα της εκπαίδευσης που λαμβάνω ανταποκρίνεται στα χρήματα που επενδύω» και «Κατά τη διάρκεια του προγράμματος υπάρχουν εξειδικευμένα μαθήματα για τις ανάγκες του επαγγέλματος» φορτώθηκαν στον παράγοντα της Ποιότητας Διδακτικού Προσωπικού, κάτι που υποδηλώνει ότι οι σπουδαστές των ΣΑΕΚ δεν ξεχωρίζουν τη γνώση από τον άνθρωπο που τη μεταδίδει. Η αξία της εκπαίδευσης, η χρησιμότητα των μαθημάτων και η αίσθηση ότι οι σπουδές ανταποκρίνονται στην επένδυση χρόνου και χρημάτων αξιολογούνται μέσα από τη σχέση με τον εκπαιδευτή. Οι συμμετέχοντες φαίνεται να θεωρούν ότι ακόμη και το καλύτερο πρόγραμμα σπουδών δεν μπορεί να αποδώσει χωρίς κατάλληλους εκπαιδευτές. Έτσι λοιπόν, η ποιότητα του προγράμματος και η ποιότητα του διδακτικού προσωπικού αποτελούν για αυτούς μια ενιαία διάσταση.

Η τρίτη και ίσως πιο σημαντική διαφοροποίηση αφορά τις μεταβλητές «Τα μαθήματα που προσφέρονται δίνουν γερές βάσεις για μια καριέρα στο χώρο του τουρισμού» και «Οι δεξιότητες στη χρήση τουριστικών λογισμικών που έχω αποκτήσει κατά τη διάρκεια της φοίτησής μου συνεχώς αυξάνονται και βελτιώνονται». Στο αρχικό μοντέλο των Latif et al. οι μεταβλητές αυτές αποτελούν μέρος των Υπηρεσιών Γνώσης. Ωστόσο, στην παρούσα έρευνα συγκεντρώθηκαν μαζί με μεταβλητές που αφορούσαν workshops, επαφές με επαγγελματίες της αγοράς, ενημέρωση για τις εξελίξεις στον τουρισμό και γνωριμία με διαφορετικές μορφές τουρισμού. Η ομαδοποίηση αυτή δείχνει πως οι σπουδαστές των ΣΑΕΚ δεν αξιολογούν μόνο τις γνώσεις και τις δεξιότητες ως εκπαιδευτικό αποτέλεσμα. Αξιολογούν ως εκπαιδευτικό αποτέλεσμα κυρίως τα μέσα επαγγελματικής ανάπτυξης και επαγγελματικής αποκατάστασης, όταν οδηγούν σε καλύτερες επαγγελματικές προοπτικές και όταν ενισχύει την ανταγωνιστικότητα του αποφοίτου στην αγορά εργασίας. Οι συμμετέχοντες αξιολογούν την ποιότητα όχι μόνο με βάση το τι μαθαίνουν, αλλά κυρίως με βάση το κατά πόσο αυτά που μαθαίνουν μπορούν να αξιοποιηθούν επαγγελματικά.

Η διαφοροποίηση αυτή πιθανόν να συνδέεται με τη φύση της επαγγελματικής εκπαίδευσης. Σε αντίθεση με τα πανεπιστήμια που αποτέλεσαν το πεδίο εφαρμογής του HiEduQual, τα ΣΑΕΚ έχουν σαφώς επαγγελματικό προσανατολισμό. Οι σπουδαστές επιλέγουν τις σπουδές τους με σκοπό την άμεση ένταξη στην αγορά εργασίας και έτσι, αξιολογούν την ποιότητα με βάση την επαγγελματική χρησιμότητα της εκπαιδευτικής εμπειρίας. Για τον λόγο αυτό, στοιχεία όπως οι επαγγελματικές επαφές, οι πρακτικές δεξιότητες, η γνώση των λογισμικών και η προετοιμασία για το επάγγελμα αποκτούν πολύ μεγαλύτερη βαρύτητα από ό,τι στο αρχικό μοντέλο.

## **5.2. Διαφοροποίηση της αντιλαμβανόμενης εκπαιδευτικής ποιότητας με βάση την επαγγελματική εμπειρία στον κλάδο του τουρισμού**

Οι διαφορές μεταξύ ατόμων με και χωρίς προηγούμενη εμπειρία στον τουρισμό αποτέλεσε ένα από πολύ ενδιαφέρον σημεία της παρούσας έρευνας. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι δύο ομάδες δεν αντιλαμβάνονται με τον ίδιο τρόπο την ποιότητα της εκπαίδευσης και τη συνολική λειτουργία των ΣΑΕΚ. Η διαφοροποίηση αυτή φαίνεται ότι συνδέεται με τα διαφορετικά επαγγελματικές εμπειρίες, τις προσδοκίες και τον τρόπο όπου κάθε ομάδα προσεγγίζει την επαγγελματική εκπαίδευση.

Οι συμμετέχοντες που είχαν ήδη εργαστεί στον τουριστικό κλάδο εμφανίστηκαν πιο απαιτητικοί στην αξιολόγηση της ποιότητας, κυρίως σε ότι σχετίζονταν με τη σύνδεση της εκπαίδευσης με την πραγματική αγορά εργασίας, την εφαρμογή των γνώσεων και τα επαγγελματικά εχέγγυα που προσφέρει το πρόγραμμα σπουδών. Αυτό συνδέεται με το ότι τα άτομα αυτά μέσα από την προσωπική τους επαγγελματική εμπειρία μπορούσαν να κάνουν συγκρίσεις. Έτσι, οι σπουδαστές που είχαν εργαστεί στον τουρισμό δεν αξιολογήσαν το πρόγραμμα μόνο θεωρητικά, αλλά κυρίως με βάση το κατά πόσο οι γνώσεις και οι δεξιότητες που απέκτησαν μπορούσαν να τους βοηθήσουν πραγματικές απαιτήσεις του επαγγελματικού περιβάλλοντος. Η προηγούμενη τους εμπειρία φαίνεται πως λειτούργησε ως φίλτρο αξιολόγησης της ποιότητας της εκπαίδευσης. Μέσα από αυτή τη διαδικασία μπόρεσαν να εντοπίσουν ασυμβατότητες μεταξύ θεωρίας και πράξης, ελλείψεις σε πρακτικές δεξιότητες ακόμα και περιορισμένη σύνδεση με τις πραγματικές ανάγκες της τουριστικής βιομηχανίας. Καθώς η μάθηση και η αξιολόγηση νέων εμπειριών επηρεάζονται άμεσα από τις προηγούμενες εμπειρίες του ατόμου (.....), οι συμμετέχοντες με επαγγελματική εμπειρία φαίνεται ότι αντιλήφθηκαν την εκπαιδευτική διαδικασία όχι μόνο ως μαθησιακή εμπειρία, αλλά και ως διαδικασία επαγγελματικής προετοιμασίας.

Αντίθετα, οι σπουδαστές χωρίς προηγούμενη εμπειρία στον τουρισμό έδωσαν μεγαλύτερη έμφαση στη συνολική εικόνα του ΣΑΕΚ, στη γενικότερη εκπαιδευτική εμπειρία και στην υποστήριξη που λάμβαναν από το ίδρυμα. Καθώς δεν είχαν προσωπική εμπειρία από τις πραγματικές συνθήκες εργασίας στον τουριστικό τομέα, ήταν δυσκολότερο να αξιολογήσουν κατά πόσο το πρόγραμμα ανταποκρινόταν στις επαγγελματικές απαιτήσεις του κλάδου. Για τον λόγο αυτό, η αντίληψή τους για την ποιότητα ήταν περισσότερο θεωρητική και λιγότερο συνδεδεμένη με πρακτικά επαγγελματικά κριτήρια.

Οι σπουδαστές με εμπειρία απέδωσαν ιδιαίτερη σημασία στη σύνδεση των ΣΑΕΚ με την αγορά εργασίας. Για την ομάδα αυτή, η ποιότητα δεν περιορίζεται μόνο στη διδασκαλία ή στην οργανωτική λειτουργία του ιδρύματος, αλλά επεκτείνεται και στο κατά πόσο το ΣΑΕΚ μπορεί να συμβάλλει ουσιαστικά στην επαγγελματική τους εξέλιξη. Η ανάγκη για ουσιαστική πρακτική άσκηση, επαφή με επαγγελματίες του χώρου και ανάπτυξη δεξιοτήτων που ανταποκρίνονται στις σύγχρονες απαιτήσεις της τουριστικής βιομηχανίας φαίνεται να είναι ιδιαίτερα σημαντική για τους συμμετέχοντες αυτούς. Φαίνεται λοιπόν, ότι η επαγγελματική εμπειρία επηρεάζει ουσιαστικά τον τρόπο με τον οποίο γίνεται αντιληπτή η ποιότητα της εκπαίδευσης. Δεν αποτελεί μια εξολοκλήρου αντικειμενική έννοια, αλλά επηρεάζεται από τις προηγούμενες εμπειρίες, τις προσδοκίες και τις προσωπικές ανάγκες των εκπαιδευομένων.

Συνολικά, τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας δείχνουν ότι οι σπουδαστές με επαγγελματική εμπειρία στον τουρισμό εμφανίζονται πιο απαιτητικοί και περισσότερο προσανατολισμένοι στην πρακτική και επαγγελματική διάσταση της εκπαίδευσης. Αντίθετα, οι σπουδαστές χωρίς προηγούμενη εμπειρία φαίνεται να δίνουν μεγαλύτερη έμφαση στη συνολική εκπαιδευτική εμπειρία και στη γενική εικόνα του ιδρύματος.

### **5.3. Διαφοροποίηση της αντιλαμβανόμενης εκπαιδευτικής ποιότητας με βάση το φύλο**

Η διερεύνηση των διαφορών μεταξύ ανδρών και γυναικών ως προς την αντίληψη της ποιότητας υπηρεσιών ανέδειξε ορισμένες ενδιαφέρουσες διαφοροποιήσεις, οι οποίες φαίνεται να σχετίζονται όχι μόνο με διαφορετικές εκπαιδευτικές προσδοκίες, αλλά και με διαφορετικό τρόπο που τα δύο φύλλα αντιμετωπίζουν τη συνολική εκπαιδευτική εμπειρία. Παρότι και τα δύο φύλα αξιολόγησαν θετικά τις διαστάσεις της ποιότητας, οι γυναίκες εμφάνισαν σε ορισμένες περιπτώσεις υψηλότερες αξιολογήσεις, κυρίως σε ό,τι σε ζητήματα που αφορούν την επικοινωνία, την υποστήριξη και το κλίμα συνεργασίας. Αυτό μπορεί να ερμηνευθεί μέσα από τη διεθνή βιβλιογραφία σχετικά με τις διαφορές φύλου στην

εκπαιδευτική εμπειρία και στις υπηρεσίες φιλοξενίας. Αρκετές έρευνες δείχνουν ότι οι γυναίκες αποδίδουν μεγαλύτερη σημασία στις διαπροσωπικές σχέσεις, στην ποιότητα της επικοινωνίας, στην αίσθηση υποστήριξης και γενικότερα στο συναισθηματικό κλίμα ενός οργανισμού. Για τον λόγο αυτό, φαίνεται να αξιολογούν πιο έντονα στοιχεία που σχετίζονται με την ανθρώπινη διάσταση της εκπαιδευτικής εμπειρίας και όχι αποκλειστικά με την οργανωτική ή τεχνική αποτελεσματικότητα.

Στο πλαίσιο των ΣΑΕΚ και ειδικότερα της τουριστικής εκπαίδευσης, το στοιχείο αυτό αποκτά ακόμη μεγαλύτερη σημασία. Ο τουριστικός τομέας βασίζεται σε μεγάλο βαθμό στην επικοινωνία, στη συνεργασία, στη διαχείριση ανθρώπινων σχέσεων και στη λεγόμενη «συναισθηματική εργασία». Οι γυναίκες φαίνεται να αντιλαμβάνονται εντονότερα την αξία ενός θετικού και υποστηρικτικού εκπαιδευτικού περιβάλλοντος, πιθανόν επειδή το συνδέουν άμεσα με τις απαιτήσεις του μελλοντικού επαγγελματικού τους ρόλου. Παράλληλα, οι γυναίκες φαίνεται να αξιολογούν περισσότερο την ποιότητα της καθημερινής αλληλεπίδρασης στο ΣΑΕΚ. Η ανταπόκριση των εκπαιδευτών, η δυνατότητα επικοινωνίας, η υποστήριξη και η συνολική αίσθηση οργάνωσης επηρεάζουν περισσότερο τη συνολική τους εικόνα για την ποιότητα. Αντίθετα, οι άνδρες φαίνεται να προσεγγίζουν πιο λειτουργικά και πρακτικά ορισμένες διαστάσεις της ποιότητας. Σε αρκετές περιπτώσεις, η αξιολόγησή τους φαίνεται να επηρεάζεται περισσότερο από το κατά πόσο το πρόγραμμα θεωρείται αποτελεσματικό, χρήσιμο και συνδεδεμένο με επαγγελματικές προοπτικές.

Συνολικά, τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας δείχνουν ότι οι γυναίκες εμφανίζονται περισσότερο ευαισθητοποιημένες απέναντι στις διαπροσωπικές και υποστηρικτικές διαστάσεις της ποιότητας, ενώ οι άνδρες δίνουν μεγαλύτερη έμφαση στη λειτουργικότητα και στην επαγγελματική αποτελεσματικότητα της εκπαίδευσης. Η διαφοροποίηση αυτή δεν αντανακλά διαφορετικό επίπεδο ικανοποίησης, αλλά διαφορετικό τρόπο αντίληψης και αξιολόγησης της εκπαιδευτικής εμπειρίας.

#### **5.4. Οι προσδοκίες των σπουδαστών των ΣΑΕΚ**

Τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας έδειξαν ότι οι σπουδαστές των ΣΑΕΚ δεν αναζητούν αποκλειστικά μια ποιοτική διδασκαλία. Ιδιαίτερη σημασία έχει η αίσθηση επαγγελματικής προοπτικής και η ουσιαστική σύνδεση με την αγορά εργασίας. Αντιμετωπίζουν την εκπαίδευση με πρακτικό και επαγγελματικό προσανατολισμό. Σε αντίθεση με αρκετές διεθνείς πανεπιστημιακές έρευνες, όπου η ποιότητα της διδασκαλίας εμφανίζεται ως ο κυρίαρχος παράγοντας ικανοποίησης, στην παρούσα έρευνα

αναδείχθηκαν ιδιαίτερα η επαγγελματική προοπτική, και η σύνδεση με την αγορά εργασίας..

Αυτό το γεγονός μπορεί να συνδεθεί με το κοινωνικοοικονομικό περιβάλλον της Ελλάδας τις τελευταίες δύο δεκαετίες, όπου οι νέοι βιώνουν έντονα την επαγγελματική ανασφάλεια και την αβεβαιότητα για το μέλλον. Έτσι, η αξία ενός εκπαιδευτικού προγράμματος δεν καθορίζεται αποκλειστικά από το ακαδημαϊκό του επίπεδο, αλλά και από το κατά πόσο δημιουργεί πραγματικές δυνατότητες επαγγελματικής προοπτικής, καθώς θέλουν ότι οι σπουδές τους να τους οδηγήσουν σε εργασία.

Από τα αποτελέσματα προκύπτει επίσης ότι οι σπουδαστές επιθυμούν μια εκπαίδευση περισσότερο βιωματική και λιγότερο θεωρητική. Αυτό φάνηκε εντονότερα στους συμμετέχοντες που είχαν ήδη εργαστεί στον τουρισμό. Οι σπουδαστές με επαγγελματική εμπειρία αξιολόγησαν περισσότερο το κατά πόσο οι γνώσεις μπορούν να εφαρμοστούν στην πράξη, αν οι εκπαιδευτικές δραστηριότητες ανταποκρίνονται στις πραγματικές απαιτήσεις της αγοράς και αν το πρόγραμμα τους προετοιμάζει ουσιαστικά για τις συνθήκες εργασίας. Δεν αρκέστηκαν μόνο στη μετάδοση γνώσης, αλλά θέλησαν και πρακτική εφαρμογή, επαφή με επαγγελματίες και μια εκπαίδευση που να συνδέεται με την πραγματικότητα του επαγγέλματος. Οι Έλληνες σπουδαστές φαίνεται να ζητούν από τα ΣΑΕΚ επαγγελματική ασφάλεια, αίσθηση προοπτικής, πρακτική σύνδεση με την αγορά εργασίας, και την αίσθηση ότι το ίδρυμα ενδιαφέρεται πραγματικά για την επαγγελματική και προσωπική τους εξέλιξη. Αξιολογούνται κατά πόσο το ΣΑΕΚ μπορεί να λειτουργήσει ως ουσιαστικός μηχανισμός μετάβασης στην επαγγελματική πραγματικότητα.

### **5.5. Προτάσεις βελτίωσης των ΣΑΕΚ με βάση τις ανάγκες και τις προσδοκίες των Ελλήνων σπουδαστών**

Με βάση τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας, τα ΣΑΕΚ καλούνται να ανταποκριθούν όχι μόνο σε εκπαιδευτικές, αλλά και σε επαγγελματικές ανάγκες των σπουδαστών. Οι συμμετέχοντες δεν ζητούν μόνο ποιοτικά μαθήματα. Θέλουν ένα εκπαιδευτικό περιβάλλον που να τους δημιουργεί επαγγελματικής ασφάλειας, προοπτική και σύνδεση με την αγορά εργασίας. Για τον λόγο αυτό, οι προτάσεις βελτίωσης δεν αφορούν μόνο τη δομή της εκπαιδευτικής διαδικασίας, αλλά και τη συνολική φιλοσοφία λειτουργίας των ΣΑΕΚ.

Πρώτη βασική ανάγκη είναι η ενίσχυση της σύνδεσης των ΣΑΕΚ με την αγορά εργασίας. Η έρευνα ανέδειξε ότι οι σπουδαστές αποδίδουν μεγάλη σημασία στην επαγγελματική προοπτική και στην αίσθηση ότι οι σπουδές τους μπορούν να οδηγήσουν σε πραγματικές

δυνατότητες απασχόλησης. Τα ΣΑΕΚ θα μπορούσαν να αναπτύξουν σταθερές και οργανωμένες συνεργασίες με ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, τουριστικούς οργανισμούς, ταξιδιωτικά γραφεία και επιχειρήσεις φιλοξενίας. Η σύνδεση αυτή δεν θα πρέπει να περιορίζεται μόνο στην πρακτική άσκηση, αλλά να περιλαμβάνει συστηματική επαφή με επαγγελματίες του χώρου, επισκέψεις σε επιχειρήσεις, βιωματικά εργαστήρια, και σενάρια εκπαίδευσης που να βασίζονται στην πραγματικότητα.

Σημαντική είναι επίσης η ενίσχυση της βιωματικής εκπαίδευσης. Τα αποτελέσματα, κυρίως από τους συμμετέχοντες με προηγούμενη εμπειρία στον τουρισμό, δείχνουν ότι οι σπουδαστές επιθυμούν λιγότερο θεωρητική και περισσότερο εφαρμοσμένη γνώση. Τα ΣΑΕΚ θα μπορούσαν να επενδύσουν περισσότερο σε προσομοιώσεις επαγγελματικών συνθηκών, εργαστηριακά μαθήματα, case studies και εκπαιδευτικά σενάρια βασισμένα σε πραγματικά προβλήματα της τουριστικής βιομηχανίας.

Παράλληλα, οι σπουδαστές φαίνεται να έχουν ανάγκη από ένα πιο ανθρώπινο και υποστηρικτικό εκπαιδευτικό περιβάλλον. Η ποιότητα δεν συνδέεται μόνο με τη γνώση ή την οργάνωση, αλλά και με την αίσθηση ότι το ίδρυμα ενδιαφέρεται πραγματικά για τους εκπαιδευόμενους. Οι σπουδαστές χρειάζονται καθοδήγηση, προσωπική υποστήριξη και ένα πλαίσιο μέσα στο οποίο να αισθάνονται ότι αντιμετωπίζονται ως άτομα με συγκεκριμένες ανάγκες, δυσκολίες και επαγγελματικούς στόχους.

Ιδιαίτερη σημασία έχει και η συνεχής ανανέωση του περιεχομένου σπουδών. Ο τουριστικός τομέας μεταβάλλεται διαρκώς και οι απαιτήσεις της αγοράς εξελίσσονται με μεγάλη ταχύτητα. Για τον λόγο αυτό, τα ΣΑΕΚ θα μπορούσαν να ενισχύσουν την ένταξη σύγχρονων δεξιοτήτων, όπως το ψηφιακό μάρκετινγκ στον τουρισμό, η χρήση συστημάτων κρατήσεων, τη διαχείριση κοινωνικών δικτύων, τη διαχείριση πελατών, τη διαχείριση κρίσεων και τις νέες μορφές τουρισμού. Η ενίσχυση αυτών των δεξιοτήτων μπορεί να αυξήσει την αίσθηση επαγγελματικής χρησιμότητας των σπουδών και να ενισχύσει την εμπιστοσύνη των σπουδαστών.

Τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας δείχνουν, τελικά, ότι τα ΣΑΕΚ χρειάζεται να λειτουργούν όχι μόνο ως χώροι κατάρτισης, αλλά ως ολοκληρωμένα περιβάλλοντα επαγγελματικής και προσωπικής ανάπτυξης. Οι σπουδαστές αναζητούν ένα ίδρυμα που να τους υποστηρίζει, να τους προετοιμάζει, να τους συνδέει με την αγορά εργασίας και να τους δίνει την αίσθηση ότι επενδύουν σε κάτι ουσιαστικό για το μέλλον τους. Συνεπώς, η βελτίωση της ποιότητας στα ΣΑΕΚ δεν εξαρτάται αποκλειστικά από τη διδασκαλία. Απαιτεί τη δημιουργία μιας συνολικής εκπαιδευτικής εμπειρίας που να συνδυάζει

επαγγελματική προοπτική, οργανωτική συνέπεια, βιωματική μάθηση, ανθρώπινη υποστήριξη και ουσιαστική σύνδεση με τη σύγχρονη τουριστική πραγματικότητα.

### 5.6. Προτάσεις για μελλοντικές έρευνες

Η παρούσα έρευνα επιχείρησε να διερευνήσει την αντιλαμβανόμενη ποιότητα υπηρεσιών των ΣΑΕΚ στον τομέα του τουρισμού και τη σχέση της με την ικανοποίηση των σπουδαστών. Τα ευρήματα ανέδειξαν σημαντικές πλευρές των αναγκών, των προσδοκιών και του τρόπου με τον οποίο οι Έλληνες σπουδαστές αντιλαμβάνονται την εκπαιδευτική τους εμπειρία. Παρόλα αυτά, το ζήτημα της ποιότητας στην επαγγελματική εκπαίδευση παραμένει σύνθετο και πολυδιάστατο, γεγονός που αφήνει σημαντικά περιθώρια για περαιτέρω διερεύνηση.

Αρχικά, θα είχε ενδιαφέρον να πραγματοποιηθούν αντίστοιχες έρευνες σε μεγαλύτερο και περισσότερο αντιπροσωπευτικό δείγμα σπουδαστών από διαφορετικές ειδικότητες ΣΑΕΚ. Η παρούσα έρευνα επικεντρώθηκε στον τομέα του τουρισμού. Ωστόσο, θα είχε ιδιαίτερη αξία να εξεταστεί κατά πόσο οι ίδιες διαστάσεις ποιότητας και οι ίδιες ανάγκες εμφανίζονται και σε άλλους τομείς επαγγελματικής εκπαίδευσης, όπως η υγεία, η αισθητική, η πληροφορική ή οι τεχνικές ειδικότητες. Μια τέτοια σύγκριση θα μπορούσε να δείξει αν οι διαφοροποιήσεις που παρατηρήθηκαν συνδέονται ειδικά με τον τουριστικό κλάδο ή αν αποτελούν ευρύτερο χαρακτηριστικό της ελληνικής επαγγελματικής εκπαίδευσης.

Σημαντική θα ήταν επίσης η διερεύνηση της σχέσης ανάμεσα στην ποιότητα υπηρεσιών και στην επαγγελματική απορρόφηση των αποφοίτων. Η παρούσα έρευνα ανέδειξε ότι οι σπουδαστές αποδίδουν μεγάλη σημασία στην επαγγελματική προοπτική και στη σύνδεση με την αγορά εργασίας. Δεν εξετάστηκε όμως σε ποιο βαθμό η αντιλαμβανόμενη ποιότητα των ΣΑΕΚ συνδέεται τελικά με την πραγματική επαγγελματική πορεία των αποφοίτων. Μελλοντικές έρευνες θα μπορούσαν να παρακολουθήσουν την επαγγελματική εξέλιξη των αποφοίτων και να διερευνήσουν κατά πόσο η ποιότητα της εκπαιδευτικής εμπειρίας επηρεάζει την επαγγελματική αποκατάσταση, την εργασιακή ικανοποίηση και τη μελλοντική τους πορεία.

Τέλος, θα είχε αξία να εξεταστεί συγκριτικά η αντίληψη ποιότητας μεταξύ σπουδαστών δημόσιων και ιδιωτικών δομών επαγγελματικής εκπαίδευσης. Μια τέτοια έρευνα θα μπορούσε να αναδείξει πιθανές διαφοροποιήσεις στις προσδοκίες, στην ικανοποίηση και στη συνολική εμπειρία φοίτησης. Παράλληλα, θα μπορούσε να συμβάλει στην καλύτερη

κατανόηση των παραγόντων που επηρεάζουν την εικόνα ποιότητας στην ελληνική επαγγελματική εκπαίδευση.

### **5.7. Σημαντικότητα της παρούσας έρευνας**

Η παρούσα έρευνα προσεγγίζει ένα πεδίο το οποίο, παρά τη διαρκώς αυξανόμενη σημασία του, δεν έχει διερευνηθεί επαρκώς στην ελληνική βιβλιογραφία: την αντιλαμβανόμενη ποιότητα υπηρεσιών στην επαγγελματική εκπαίδευση και ειδικότερα στα ΣΑΕΚ του τομέα του τουρισμού. Παρότι ο τουρισμός αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους οικονομικούς πυλώνες της Ελλάδας, οι έρευνες που εξετάζουν συστηματικά την εμπειρία των σπουδαστών επαγγελματικής εκπαίδευσης παραμένουν περιορισμένες. Η παρούσα μελέτη, επομένως, συμβάλλει στην κάλυψη ενός σημαντικού ερευνητικού κενού.

Ιδιαίτερη σημασία έχει επίσης το γεγονός ότι η έρευνα δεν περιορίστηκε στην απλή καταγραφή επιπέδων ικανοποίησης. Αντίθετα, επιχείρησε να διερευνήσει τον τρόπο με τον οποίο οι σπουδαστές αντιλαμβάνονται την ίδια την έννοια της ποιότητας. Φανέρωσε ότι οι Έλληνες σπουδαστές δεν αξιολογούν την ποιότητα αποκλειστικά με ακαδημαϊκά κριτήρια, αλλά μέσα από μια πιο επαγγελματικά προσανατολισμένη αντίληψη. Αυτό έχει μεγάλη σημασία, καθώς δείχνει ότι η έννοια της ποιότητας διαφοροποιείται ανάλογα με το κοινωνικό, πολιτισμικό και επαγγελματικό πλαίσιο στο οποίο εφαρμόζεται.

Η παρούσα έρευνα έχει, επίσης, πρακτική αξία για τα ίδια τα ΣΑΕΚ και γενικότερα για τους φορείς επαγγελματικής εκπαίδευσης. Τα αποτελέσματά της μπορούν να αξιοποιηθούν ως εργαλείο ανατροφοδότησης και βελτίωσης της ποιότητας υπηρεσιών. Μέσα από την έρευνα αναδείχθηκαν συγκεκριμένες ανάγκες των σπουδαστών, όπως η μεγαλύτερη σύνδεση με την αγορά εργασίας, η ενίσχυση της βιωματικής μάθησης, η οργανωτική συνέπεια, η ανθρώπινη υποστήριξη και η επαγγελματική προοπτική. Με αυτό τον τρόπο, η έρευνα μπορεί να αποτελέσει βάση για τον σχεδιασμό πιο αποτελεσματικών εκπαιδευτικών πολιτικών και πρακτικών στον χώρο της επαγγελματικής εκπαίδευσης.

## 6. Βιβλιογραφία

- Abdullah, F. (2005). HEdPERF versus SERVPERF: The quest for ideal measuring instrument of service quality in higher education sector. *Quality Assurance in Education*, 13(4), 305–328.  
<https://doi.org/10.1108/09684880510626584>
- Abdullah, F. (2006). Measuring service quality in higher education: HEdPERF versus SERVPERF. *Marketing Intelligence & Planning*, 24(1), 31–47.  
<https://doi.org/10.1108/02634500610641543>
- Airey, D., & Tribe, J. (2005). *An international handbook of tourism education*. Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Brochado, A. (2009). Comparing alternative instruments to measure service quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 17(2), 174–190.  
<https://doi.org/10.1108/09684880910951381>
- Clemes, M. D., Gan, C., & Kao, T. H. (2008). University student satisfaction: An empirical analysis. *Journal of Marketing for Higher Education*, 17(2), 292–325.
- Dredge, D., Airey, D., & Gross, M. J. (2015). *The Routledge handbook of tourism and hospitality education*. Routledge.
- Fuchs, K. (2021). How do undergraduate tourism students perceive the service quality in their educational institution? An assessment using the SERVQUAL framework. *Journal of Environmental Management and Tourism*, 12(2), 463–475.
- Kuo, Y. F., & Ye, K. D. (2009). Service quality gaps analysis in higher education: A tourism and hospitality context. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 14(2), 227–245.
- Lee, S., Huh, C., & Jones, M. F. (2019). Students' perceptions of hospitality education quality in the United States. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 25, 100201.

- Osman, I., & Saputra, R. S. (2019). A pragmatic model of student satisfaction: A view of private higher education. *Quality Assurance in Education*, 27(2), 142–165.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Ramseook-Munhurrin, P., Naidoo, P., & Nundlall, P. (2010). Service quality in the higher education sector: The case of Mauritius. *Journal of Service Marketing*, 24(4), 318–326.
- Sokoli, D., Koren, A., & Shala, K. (2019). HESQUAL Tool for Analysis of Higher Education Service Quality. In *Proceedings of the MakeLearn and TIIM International Conference 2019* (pp. 621–627). ToKnowPress.
- ◆
- Sultan, P., & Wong, H. Y. (2010). Performance-based service quality model: An empirical study on Japanese universities. *Quality Assurance in Education*, 18(2), 126–143.
- Sultan, P., & Wong, H. Y. (2013). Antecedents Sultan, P., & Wong, H. Y. (2013). Antecedents and consequences of service quality in a higher education context: A qualitative research approach. *Quality Assurance in Education*, 21(1), 70–95.
- Teeroovengadum, V., Kamalanabhan, T. J., & Seebaluck, A. K. (2016). Measuring service quality in higher education: Development of a hierarchical model (HESQUAL). *Quality Assurance in Education*, 24(2), 244–258.
- Teeroovengadum, V., Kamalanabhan, T. J., & Seebaluck, A. K. (2016). An analysis of higher education service quality in Mauritius using HESQUAL. *International Journal of Business Research*, 16(2), 89–104. <http://dx.doi.org/10.18374/IJBR-16-2.7>
- Teeroovengadum, V., Nunkoo, R., Grönroos, C., Kamalanabhan, T. J., & Seebaluck, A. K. (2019). Higher education service quality, student satisfaction and loyalty: Validating the HESQUAL scale and testing an improved structural model. *Quality Assurance in Education*, 27(4), 427–445.

- Tribe, J. (2002). The philosophic practitioner. *Annals of Tourism Research*, 29(2), 338–357.
- Tribe, J., & Airey, D. (2007). A review of tourism education. *Annals of Tourism Research*, 34(2), 542–563.
- UNWTO & UNESCO. (2018). *Tourism education quality: Guidelines for institutions*. World Tourism Organization.
- Yusoff, M., McLeay, F., & Woodruffe-Burton, H. (2015). Dimensions driving business student satisfaction in higher education. *Quality Assurance in Education*, 23(1), 86–104.
- Cronin, J. J., Jr., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68.  
<https://doi.org/10.1177/002224299205600304>
- Fornell, C. (1992). A national customer satisfaction barometer: The Swedish experience. *Journal of Marketing*, 56(1), 6–21. <https://doi.org/10.1177/002224299205600103>
- Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B. E. (1996). The American Customer Satisfaction Index: Nature, purpose, and findings. *Journal of Marketing*, 60(4), 7–18. <https://doi.org/10.1177/002224299606000403>
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44. <https://doi.org/10.1108/EUM00000000004784>
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.  
<https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Oliver, R. L. (1993). Cognitive, affective, and attribute bases of the satisfaction response. *Journal of Consumer Research*, 20(3), 418–430. <https://doi.org/10.1086/209358>
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. McGraw-Hill.
- Ελληνική Δημοκρατία. (2024). Νόμος 5082/2024: Ενίσχυση του Εθνικού Συστήματος Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης και άλλες επείγουσες διατάξεις. ΦΕΚ Α' 9/19.01.2024.
- Γενική Γραμματεία Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης και Διά Βίου Μάθησης. (2024). Οδηγοί κατάρτισης ειδικοτήτων Σχολών Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΣΑΕΚ). Υπουργείο Παιδείας, Θρησκευμάτων και Αθλητισμού.
- Ίδρυμα Νεολαίας και Διά Βίου Μάθησης (ΙΝΕΔΙΒΙΜ). (χ.χ.). Δημόσιες Σχολές Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΣΑΕΚ) και πρακτική άσκηση καταρτιζομένων.
- Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης (ΔΥΠΑ). (χ.χ.). Σχολές Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΣΑΕΚ) και ειδικότητες κατάρτισης.
- Υπουργείο Τουρισμού. (χ.χ.). Σχολές Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΣΑΕΚ) Τουρισμού και ειδικότητες τουριστικής εκπαίδευσης.

Υπεύθυνη Δήλωση Συγγραφέα:

Δηλώνω ρητά ότι, σύμφωνα με το άρθρο 8 του Ν.1599/1986, η παρούσα εργασία αποτελεί αποκλειστικά προϊόν προσωπικής μου εργασίας, δεν προσβάλλει κάθε μορφής δικαιώματα διανοητικής ιδιοκτησίας, προσωπικότητας και προσωπικών δεδομένων τρίτων, δεν περιέχει έργα/εισφορές τρίτων για τα οποία απαιτείται άδεια των δημιουργών/δικαιούχων και δεν είναι προϊόν μερικής ή ολικής αντιγραφής, οι πηγές δε που χρησιμοποιήθηκαν περιορίζονται στις βιβλιογραφικές αναφορές και μόνον και πληρούν τους κανόνες της επιστημονικής παράθεσης.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

### Ερωματολόγιο Αξιολόγησης της Ποιότητας Σπουδών στα ΣΑΕΚ Τουρισμού

1. Σε ποιο ΣΑΕΚ έχετε φοιτήσει;
2. Φύλο: Άνδρας / Γυναίκα / Άλλο
3. Ηλικία: 18–20, 21–25, 26–30, 31+

## 4. Εργάζεστε στον τουριστικό τομέα;

- ✓ Ναι, με πλήρη απασχόληση
- ✓ Ναι, με μερική απασχόληση
- ✓ Όχι, αλλά έχω εργαστεί στο παρελθόν
- ✓ Όχι

Παρακαλείστε να σημειώσετε τον βαθμό συμφωνίας σας με κάθε μία από τις παρακάτω δηλώσεις, σύμφωνα με την ακόλουθη κλίμακα:

| Βαθμός | Περιγραφή                 |
|--------|---------------------------|
| 5      | Συμφωνώ απόλυτα           |
| 4      | Συμφωνώ                   |
| 3      | Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ |
| 2      | Διαφωνώ                   |
| 1      | Διαφωνώ απόλυτα           |

1. Οι διδάσκοντες χρησιμοποιούν ποικιλία διδακτικών μεθόδων.
2. Οι διδάσκοντες και οι σπουδαστές έχουν αναπτύξει μια πολύ καλή σχέση συνεργασίας.
3. Οι διδάσκοντες ενθαρρύνουν τους σπουδαστές στην περαιτέρω ανάπτυξη και πρόοδό τους.
4. Κάθε διδακτική ενότητα του προγράμματος έχει εξειδικευμένους διδάσκοντες.
5. Οι διαλέξεις είναι κατανοητές.
6. Το εκπαιδευτικό προσωπικό προσφέρει υψηλό επίπεδο εκπαίδευσης.
7. Οι διδακτικές ενότητες που προσφέρονται είναι εναρμονισμένες με τις ανάγκες της αγοράς του τουρισμού.
8. Κατά τη διάρκεια του προγράμματος υπάρχουν εξειδικευμένες εκπαιδευτικές ενότητες για τις ανάγκες του επαγγέλματος.
9. Πιστεύω ότι η ποιότητα της εκπαίδευσης που λαμβάνω ανταποκρίνεται στα χρήματα και τον χρόνο που επενδύω.

10. Οι εκπαιδευτικές ενότητες που προσφέρονται δίνουν γερές βάσεις για μια καριέρα στον χώρο του τουρισμού.
11. Το ΣΑΕΚ διοργανώνει συχνά εξειδικευμένα σεμινάρια – workshops.
12. Το ΣΑΕΚ διοργανώνει συχνά συναντήσεις με επαγγελματίες της αγοράς τουρισμού.
13. Το ΣΑΕΚ παρακολουθεί και εναρμονίζει το πρόγραμμα σπουδών του σύμφωνα με τις εξελίξεις στον χώρο του τουρισμού.
14. Το ΣΑΕΚ παροτρύνει τους σπουδαστές να γνωρίσουν όλες τις μορφές τουρισμού.
15. Οι δεξιότητες στη χρήση τουριστικών λογισμικών που έχω αποκτήσει συνεχώς αυξάνονται και βελτιώνονται.
16. Οι σπουδαστές έχουν εφοδιαστεί με γνώση η οποία είναι σύγχρονη και συνεχώς ανανεώνεται.
17. Το ΣΑΕΚ συνεχίζει να επενδύει στην ποιότητά του σε όλους τους τομείς.
18. Το ΣΑΕΚ συνεχίζει να επενδύει στην ποιότητα των προσφερόμενων μαθημάτων.
19. Η διεύθυνση του ΣΑΕΚ προσπαθεί να δημιουργεί ένα περιβάλλον θελκτικό για τη μάθηση.
20. Η διεύθυνση του ΣΑΕΚ προωθεί την ανάγκη για ποιοτική εκπαίδευση.
21. Η διεύθυνση του ΣΑΕΚ ανταποκρίνεται στις ανάγκες των σπουδαστών.
22. Η διεύθυνση του ΣΑΕΚ επενδύει σε στρατηγικές που ενισχύουν τη μάθηση και τις δεξιότητες των σπουδαστών.
23. Οι κανονισμοί του ΣΑΕΚ διευκολύνουν την ομαλή λειτουργία του προγράμματος.
24. Το πρόγραμμα των διαλέξεων είναι λειτουργικό.
25. Η διεύθυνση του ΣΑΕΚ σέβεται τους σπουδαστές.
26. Το ΣΑΕΚ διαθέτει όλες τις απαραίτητες δομές για να διευκολύνει τη μαθησιακή διαδικασία.

1. Είμαι ικανοποιημένος/η από την απόφασή μου να φοιτήσω στο ΣΑΕΚ.
2. Η απόφασή μου αυτή ήταν λανθασμένη.
3. Συνολικά είμαι ικανοποιημένος/η από την ποιότητα του ΣΑΕΚ.

1. Πόσο πιθανό είναι να συνεχίσετε την επαγγελματική σας σταδιοδρομία στον τουριστικό κλάδο;
2. Θεωρείτε ότι ο τουριστικός τομέας μπορεί να προσφέρει μια σταθερή και μακροπρόθεσμη επαγγελματική πορεία;