

4.6 Απασχόληση και συνθήκες απασχόλησης των τουριστικών γραφείων

Ο όρος *Απασχόληση* (Employment) στον τουριστικό τομέα συνδέεται κυρίως με την εργασιακή κατάσταση (εργαζόμενος ή άνεργος), τις συνθήκες εργασίας και την ένταξη στην τυπική ή άτυπη αγορά εργασίας. Η Διεθνής Οργάνωση Εργασίας (ILO), μιλώντας για απασχόληση αναφέρεται «σε άτομα που βρίσκονται στην απασχόληση» ή «στον απασχολούμενο πληθυσμό», εννοώντας ως πληθυσμό «όλους εκείνους που, όντες σε ηλικία για εργασία και για μια βραχεία περίοδο αναφοράς, απασχολούνται σε οποιαδήποτε δραστηριότητα παραγωγής αγαθών ή υπηρεσιών για αμοιβή ή όφελος». Ο ορισμός αυτός έχει υιοθετηθεί και από τον ΟΟΣΑ (INE ΓΣΕΕ, 2019).

4.6.1. Ο δυναμισμός του επαγγέλματος

Σύμφωνα με μελέτη του ΣΕΤΕ (2018), ο τουρισμός, σε αντίθεση με τους λοιπούς κλάδους, κατέγραψε στο τρίτο τρίμηνο (Q3) του 2017 τον μεγαλύτερο αριθμό-ρεκόρ απασχολούμενων από το 2008 στην Ελλάδα, που ήταν 398,7 χιλιάδες άτομα. Η απασχόληση στον τουρισμό σημείωνε μέσο ετήσιο ρυθμό ανάπτυξης 0,9% τα τελευταία 10 έτη, με τον κλάδο του τουρισμού να αντιπροσωπεύει το 9,7% της συνολικής πλήρους και το 17,4% της συνολικής μερικής απασχόλησης στη χώρα. Η παρατηρούμενη αύξηση της μερικής απασχόλησης στον τουρισμό δεν

είναι εις βάρος της πλήρους απασχόλησης, αλλά προστίθεται σε αυτή. Στην Ελλάδα, όπως έχει ήδη αναφερθεί, ο κλάδος των τουριστικών γραφείων αποτελείται από επιχειρήσεις που στη συντριπτική τους πλειοψηφία είναι μικρομεσαίες (ΜΜΕ) ή πολύ μικρές (ΠΜΕ) και απασχολούν από 6 έως 15 εργαζόμενους. Αντίθετα, εξαιρετικά μικρό είναι το ποσοστό των επιχειρήσεων του κλάδου που απασχολούν πάνω από 30 εργαζόμενους (www.eorper.gr). Ο κλάδος του τουρισμού προσφέρει επίσης ευκαιρίες απασχόλησης σε ομάδες του πληθυσμού που δεν έχουν εύκολη πρόσβαση στην αγορά εργασίας, ενώ οι γυναίκες στον τουρισμό είναι αναλογικά περισσότερες σε σύγκριση με τους λοιπούς κλάδους.

Ο τουρισμός, λοιπόν, εκτός από τη μεγάλη συμβολή του στο ΑΕΠ της χώρας, έχει και σημαντική συμβολή στην απασχόληση. Το σύνολο θέσεων που απορρόφησε ο τουρισμός κατά την αιχμή του 2018 (τρίτο τρίμηνο) εκτιμάται σε 650 χιλιάδες εργαζόμενους ή το 16,7% της συνολικής απασχόλησης· εάν χρησιμοποιήσουμε και εδώ έναν πολλαπλασιαστική αντίστοιχο του ΑΕΠ (2,2-2,65), τότε η συνολική απασχόληση (άμεση και έμμεση, δηλαδή σε προμηθευτές, στον κατασκευαστικό κλάδο κ.λπ.) που δημιουργεί ο τουρισμός ανέρχεται σε ποσοστό μεταξύ 36,7% 44,2% επί του συνόλου της απασχόλησης.

4.6.2. Ο αριθμός των απασχολούμενων στο επάγγελμα και η γεωγραφική κατανομή στη χώρα

Ο αριθμός των απασχολούμενων στο επάγγελμα, καθώς και η γεωγραφική κατανομή των απασχολούμενων στη χώρα, παρουσιάζεται στον Πίνακα 4.5. Όσον αφορά την έκταση της αυτοαπασχόλησης, θα πρέπει

να επισημανθεί ότι στο επάγγελμα των υπαλλήλων των τουριστικών και ταξιδιωτικών γραφείων αυτοαπασχόληση σχεδόν δεν υφίσταται.

4.6.3. Ποιοτικά δεδομένα σχετικά με την απασχόληση

Τα ποιοτικά δεδομένα που σχετίζονται με την απασχόληση στα τουριστικά γραφεία αφορούν τις ειδικεύσεις, τις κατευθύνσεις και τις διακρίσεις του επαγγέλματος, τις θεσμοθετημένες διαβαθμίσεις της επαγγελματικής ιεραρχίας και τις συνθήκες απασχόλησης. Τα δεδομένα αυτά αναλύονται στη συνέχεια.

4.6.3.1. Εξειδικεύσεις, κατευθύνσεις και διακρίσεις του επαγγέλματος

Υπάρχουν πολλές εξειδικεύσεις των εργαζομένων στα τουριστικά και ταξιδιωτικά γραφεία: ορισμένα στελέχη ασχολούνται κατά κύριο λόγο με την οργάνωση επαγγελματικών και επιχειρηματικών ταξιδιών (corporate travel) με τη διοργάνωση συνεδρίων, ενώ άλλα εξειδικεύονται στην έκδοση αεροπορικών εισιτηρίων και εξυπηρετούν ταξιδιώτες που ταξιδεύουν ατομικά (individuals), ενώ άλλα εξειδικεύονται στην οργάνωση και πώληση ομαδικών ταξιδιών (groups), που είναι επίσης μια δημοφιλής ενασχόληση, ιδιαίτερα όταν πρόκειται για οργανωμένα τουριστικά πακέτα (www.wisegEEK.com). Υπάρχουν ακόμη τα στελέχη τμημάτων, όπως το λογιστήριο και η γραμματεία, καθώς και βοηθητικό προσωπικό. Οι εξειδικεύσεις, όπως είναι φυσικό, εξαρτώνται από το μέγεθος και το εύρος των δραστηριοτήτων των τουριστικών γραφείων.

4.6.3.2. Οι θεσμοθετημένες διαβαθμίσεις της επαγγελματικής ιεραρχίας

Η ιεραρχία στο επάγγελμα είναι συνυφασμένη με το εκπαιδευτικό επίπεδο και το χρονικό διάστημα προϋπηρεσίας. Σύμφωνα με την ισχύουσα Συλλογική Σύμβαση Εργασίας Υπαλλήλων Τουριστικών Γραφείων, παρατηρούνται δύο βαθμίδες ιεραρχίας: των υπαλλήλων και του βοηθητικού προσωπικού.

Ο καθορισμός του βασικού μηνιαίου μισθού των εργαζομένων στα τουριστικά και ταξιδιωτικά γραφεία (Πίνακες 4.6 και 4.7), γίνεται σε κλίμακες ανάλογα με τα έτη που υπηρετούν οι μισθωτοί και εμφανίζεται στους πίνακες όπως ακριβώς αναφέρεται στην εθνική συλλογική σύμβαση εργασίας με βάση την προϋπηρεσία. Η προϋπηρεσία αυτή είναι δυνατόν να πραγματοποιήθηκε είτε στην ίδια επιχείρηση είτε σε θέση με όμοια καθήκοντα σε άλλη ιδιωτική επιχείρηση του κλάδου (www.omed.gr).

Η κλαδική συνδικαλιστική οργάνωση των εργαζομένων στα τουριστικά γραφεία είναι ο *Πανελλήνιος Σύνδεσμος Εργαζομένων στη Ναυτιλία και στον Τουρισμό (ΠΑ.ΣΕ.Ν.Τ.)*, που σκοπό έχει την προστασία και προαγωγή των επαγγελματικών, οικονομικών και ασφαλιστικών συμφερόντων των μελών του, τη σύσφιξη των δεσμών της συναδελφικής αλληλεγγύης μεταξύ τους, τη στενή συνεργασία με άλλα σωματεία για την επίλυση γενικότερων προβλημάτων των εργαζομένων, την εξύψωση του μορφωτικού επιπέδου και την ψυχαγωγία των μελών του (www.pasent.gr).

Στους πτυχιούχους οποιασδήποτε Ανώτατης Σχολής ή άλλης ισότιμης του εσωτερικού ή χωρών της ΕΕ ή άλλων χωρών του εξωτερικού που είναι αναγνωρισμένη από το κράτος χορηγείται επιστημονικό επίδομα σε ποσοστό 18%, υπολογιζόμενο στον βασικό μισθό του αντίστοιχου μισθολογικού κλιμακίου. Στους πτυχιούχους οποιασδήποτε Ανωτέρας Σχολής ή άλλης ισότιμης του εσωτερικού ή του εξωτερικού ή χωρών της ΕΕ ή άλλων χωρών του εξωτερικού που είναι αναγνωρισμένη από το κράτος χορηγείται επίδομα σε ποσοστό 10%, υπολογιζόμενο στον βασικό μισθό του αντίστοιχου μισθολογικού κλιμακίου.

Για τους εργαζόμενους στα τουριστικά και ταξιδιωτικά γραφεία ισχύει η κυλιόμενη πενθήμερη εβδομάδα εργασίας σαράντα (40) ωρών εβδομαδιαίως συνεχούς ωραρίου και οκτώ (8) ωρών ημερησίως. Σε περίπτωση που οι εργαζόμενοι απασχοληθούν κατά τις Κυριακές και αργίες αμείβονται όπως ορίζει ο νόμος (www.omed.gr).

4.6.3.3. Οι συνθήκες απασχόλησης

Οι συνθήκες εργασίας συνήθως είναι καλές, αλλά σε ειδικές περιπτώσεις μπορούν και να χαρακτηρισθούν ως δύσκολες. Αυτό συμβαίνει διότι οι εργαζόμενοι στα τουριστικά γραφεία στις περιόδους τουριστικής αιχμής εργάζονται υπό συνεχή πίεση, καθώς πρέπει να εξυπηρετούν μεγάλους αριθμούς πελατών, παρέχοντας ποιοτικές υπηρεσίες, γρήγορα και αποτελεσματικά, ενώ ταυτόχρονα αντιμετωπίζουν πολλά απρόοπτα από αστάθμητους παράγοντες. Όλα αυτά δημιουργούν ιδιαίτερα μεγάλο στρες, γιατί ο εργαζόμενος πρέπει να δώσει άμεση και ικανοποιητική λύση τόσο στον υποψήφιο ταξιδιώτη όσο και στον δυσαρεστημένο πελάτη. Δεν υπάρχουν σημαντικά θέματα υγείας που να προκύπτουν από την απασχόληση στα τουριστικά γραφεία, ενώ τα θέματα ασφάλειας είναι τα ίδια με κάθε άλλη επιχείρηση, όπως εμφανίζονται στον Πίνακα 4.8.

Ως προς τον καθημερινό ρυθμό, η εργασία του ταξιδιωτικού πράκτορα χαρακτηρίζεται από εναλλασσόμενες περιόδους έντονης και μει-

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.8. Θέματα ασφαλείας της εργασίας στα τουριστικά γραφεία.

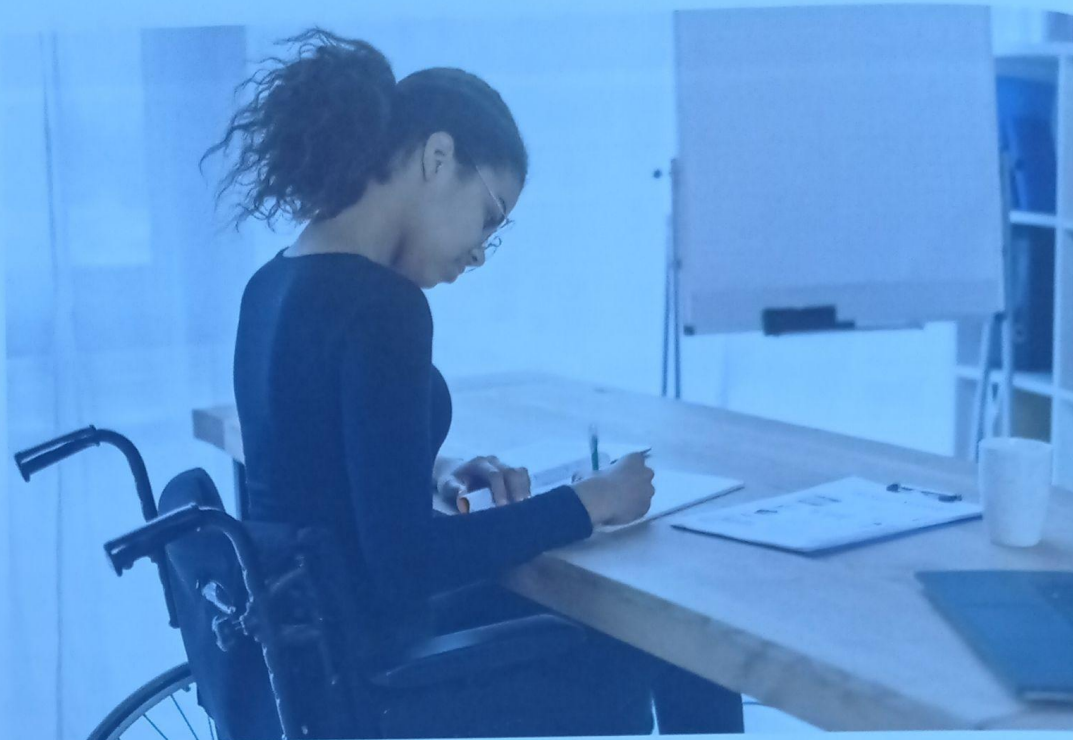
Συνθήκες	Σπάνια	Τακτικά	Πολύ συχνά	Συνεχώς
Θόρυβος	☒			
Συνθήκες έντασης και πίεσης			☒	
Κίνδυνοι ατυχήματος	☒			
Ρύποι, οσμές, σκόνη κ.λπ.	☒			
Χρήση επικίνδυνων ουσιών, υλικών	☒			
Ορθοστασία		☒		
Καθιστική εργασία			☒	
Χρήση βαριών μηχανημάτων	☒			
Έντονη μυϊκή προσπάθεια	☒			
Έντονη διανοητική προσπάθεια				☒
Μεταφορά ελαφρού φορτίου	☒			
Μεταφορά βαρέως φορτίου	☒			
Πηγή: eorper.gr.				

ωμένης δραστηριότητας, ανάλογα με την περιοχή στην οποία λειτουργεί η επιχείρηση και τη μειωμένη ή αυξημένη τουριστική κίνηση. Η εργασία είναι συνήθως σε βάρδιες και η απασχόληση μόνιμη ή, σε κάποιες περιπτώσεις, εποχική. Επίσης, στη διάρκεια διεξαγωγής συνεδρίων η εργασία είναι πολύωρη και σε συνθήκες έντασης, ορθοστασίας και σωματικής κόπωσης. Θα πρέπει ακόμα να υπάρχει μεγάλη υπομονή και αντοχή σε παρατεταμένο εργασιακό ωράριο, αλλά και ανταπόκριση σε αναπάντεχο χρόνο κλήσης, ειδικά από πελάτες επιχειρηματίες.

Συμπερασματικά, είναι βέβαιο ότι κάθε επαγγελματίας του τουρισμού εκτίθεται σε έντονες συνθήκες πίεσης που απορρέουν από την προσπάθεια συντονισμού πολλών ζητημάτων ταυτόχρονα, αλλά και άλλες καταστάσεις που αφορούν τη συνύπαρξη στον ίδιο (μικρό πολλές φορές) χώρο με πολλά άλλα άτομα.

4.6.4. Οι δυνατότητες απασχόλησης ατόμων με αναπηρία (ΑμΕΑ)

Οι βασικές κατηγορίες ΑμΕΑ περιλαμβάνουν τα άτομα με προβλήματα όρασης, προβλήματα ακοής, διανοητικά ελλείμματα, δυσκολίες κινητι-



κότητας, καθώς και τα άτομα μεγάλης ηλικίας (Αψούρη, 2019). Επειδή οι απαιτήσεις του επαγγέλματος του ταξιδιωτικού συμβούλου είναι πολύ ιδιαίτερες, οι δυνατότητες απασχόλησης είναι περιορισμένες και εξαρτώνται άμεσα από το ακριβές πεδίο δραστηριοποίησης και το είδος της αναπηρίας. Με τις κατάλληλες προσαρμογές πάντως στον χώρο εργασίας, την ευχερή πρόσβαση, αλλά και το είδος του τουριστικού γραφείου και τα καθήκοντα που θα τους ανατεθούν, πολλά άτομα με κινητικά προβλήματα ή προβλήματα ακοής θα μπορούσαν να ασκήσουν ευχερώς το επάγγελμα του ταξιδιωτικού συμβούλου ή να εκτελέσουν βοηθητικές εργασίες (λ.χ. να εργασθούν στο τηλεφωνικό κέντρο ή να χειριστούν υπολογιστικά συστήματα) που είναι απαραίτητες στα τουριστικά και ταξιδιωτικά γραφεία.