

# Απασχόληση και ελλείψεις εργατικού δυναμικού στα ελληνικά ξενοδοχεία στην αιχμή της θερινής σεζόν 2022

Βάσει πρωτογενούς έρευνας του ΙΤΕΠ στα μέλη του ΞΕΕ



Άρης Ίκκος

Γιαννίνα Ρασούλη

©INSETE Intelligence – Επιτρέπεται η αναδημοσίευση με την προϋπόθεση της αναφοράς στην πηγή



## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Κύρια Συμπεράσματα .....	7
Σύνοψη Ευρημάτων.....	8
Εισαγωγή .....	12
Μεθοδολογία.....	13
<b>1. Απασχόληση και ελλείψεις προσωπικού ανά ειδικότητα .....</b>	<b>15</b>
1.1 Ανάλυση ανά ειδικότητα.....	15
1.2 Ανάλυση ανά τμήμα.....	19
<b>2. Ποσοστά έλλειψης και κενές θέσεις ανά τμήμα .....</b>	<b>22</b>
2.1 Ανάλυση ανά κατηγορία ξενοδοχείου .....	23
2.2 Ανάλυση ανά μορφή λειτουργίας ξενοδοχείου .....	25
2.3 Ανάλυση ανά μέγεθος ξενοδοχείου.....	26
2.4 Ανάλυση ανά Περιφέρεια .....	28

<b>Παραρτήματα .....</b>	<b>31</b>
Π.1	Ανάλυση ειδικοτήτων ανά κατηγορία ξενοδοχείου ..... 32
Π.1.1	Γενικός Διευθυντής ..... 32
Π.1.2	Front Office ..... 33
Π.1.3	Υπηρεσίες Sales & Marketing..... 34
Π.1.4	Οικονομικές Υπηρεσίες και Υπηρεσίες Πληροφορικής..... 35
Π.1.5	Housekeeping..... 36
Π.1.6	F&B ..... 37
Π.1.7	Κουζίνα ..... 38
Π.1.8	Λοιπές Υποστηρικτικές Υπηρεσίες ..... 39
Π.1.9	Υπηρεσίες SPA..... 40
Π.2	Ανάλυση ειδικοτήτων ανά μορφή λειτουργίας ξενοδοχείου ..... 41
Π.2.1	Γενικός Διευθυντής ..... 41
Π.2.2	Front Office ..... 42
Π.2.3	Υπηρεσίες Sales & Marketing..... 43
Π.2.4	Οικονομικές Υπηρεσίες και Υπηρεσίες Πληροφορικής..... 44
Π.2.5	Housekeeping..... 45
Π.2.6	F&B ..... 46
Π.2.7	Κουζίνα ..... 47
Π.2.8	Λοιπές Υποστηρικτικές Υπηρεσίες ..... 48
Π.2.9	Υπηρεσίες Spa ..... 49

Π.3	Ανάλυση ειδικοτήτων ανά μέγεθος ξενοδοχείου.....	50
Π.3.1	Γενικός Διευθυντής .....	50
Π.3.2	Front Office .....	51
Π.3.3	Υπηρεσίες Sales & Marketing.....	52
Π.3.4	Οικονομικές Υπηρεσίες και Υπηρεσίες Πληροφορικής.....	53
Π.3.5	Housekeeping.....	54
Π.3.6	F&B .....	55
Π.3.7	Κουζίνα .....	56
Π.3.8	Λοιπές Υποστηρικτικές Υπηρεσίες .....	57
Π.3.9	Υπηρεσίες Spa .....	58
Π.4	Ανάλυση ειδικοτήτων ανά Περιφέρεια .....	59
Π.4.1	Γενικός Διευθυντής .....	59
Π.4.2	Front Office .....	60
Π.4.3	Υπηρεσίες Sales & Marketing.....	61
Π.4.4	Οικονομικές Υπηρεσίες και Υπηρεσίες Πληροφορικής.....	62
Π.4.5	Housekeeping.....	63
Π.4.6	F&B .....	64
Π.4.7	Κουζίνα .....	65
Π.4.8	Λοιπές Υποστηρικτικές Υπηρεσίες .....	66
Π.4.9	Υπηρεσίες Spa .....	67
Π.5	Κατανομή δείγματος .....	68

## ΠΙΝΑΚΕΣ

Πίνακας 1: Ανάλυση θέσεων εργασίας επί του συνόλου .....	16
Πίνακας 2: Ξενοδοχεία με ελλείψεις, και ελλείψεις ανά ειδικότητα .....	18
Πίνακας 3: Ανάλυση θέσεων εργασίας, ανά τμήμα, επί του συνόλου .....	19
Πίνακας 4: Ανάλυση ελλείψεων (κενών θέσεων) ανά τμήμα .....	20
Πίνακας 5: Ανάλυση θέσεων εργασίας ανά κατηγορία ξενοδοχείου .....	23
Πίνακας 6: Ανάλυση θέσεων εργασίας ανά μορφή λειτουργίας ξενοδοχείου .....	25
Πίνακας 7: Ανάλυση θέσεων εργασίας ανά μέγεθος ξενοδοχείου .....	26
Πίνακας 8: Ανάλυση θέσεων εργασίας ανά Περιφέρεια .....	28
Πίνακας 9: Ποσοστό ελλείψεων ανά γεωγραφική περιοχή ξενοδοχείου 2022 & 2021 .....	30

**Ανά κατηγορία ξενοδοχείου**

Πίνακας 10: Ανάλυση ελλείψεων Γενικού Διευθυντή .....	32
Πίνακας 11: Ανάλυση ελλείψεων στο τμήμα Front Office .....	33
Πίνακας 12: Ανάλυση ελλείψεων στα τμήματα Sales & Marketing .....	34
Πίνακας 13: Ανάλυση ελλείψεων στα τμήματα Οικονομικών Υπηρεσιών και Υπηρεσιών Πληροφορικής .....	34
Πίνακας 14: Ανάλυση ελλείψεων στο τμήμα Housekeeping .....	36
Πίνακας 15: Ανάλυση ελλείψεων στο τμήμα F&B .....	37
Πίνακας 16: Ανάλυση ελλείψεων στο τμήμα της Κουζίνας .....	38
Πίνακας 17: Ανάλυση ελλείψεων σε Λοιπές Υποστηρικτικές Υπηρεσίες .....	39
Πίνακας 18: Ανάλυση ελλείψεων σε Υπηρεσίες Spa .....	39

**Ανά μορφή λειτουργίας ξενοδοχείου**

Πίνακας 19: Ανάλυση ελλείψεων Γενικού Διευθυντή .....	32
Πίνακας 20: Ανάλυση ελλείψεων στο τμήμα Front Office .....	33
Πίνακας 21: Ανάλυση ελλείψεων στα τμήματα Sales & Marketing .....	34
Πίνακας 22: Ανάλυση ελλείψεων στα τμήματα Οικονομικών Υπηρεσιών και Υπηρεσιών Πληροφορικής .....	34
Πίνακας 23: Ανάλυση ελλείψεων στο τμήμα Housekeeping .....	36

Πίνακας 24: Ανάλυση ελλείψεων στο τμήμα F&B .....	37
Πίνακας 25: Ανάλυση ελλείψεων στο τμήμα της Κουζίνας.....	47
Πίνακας 26: Ανάλυση ελλείψεων σε Λοιπές Υποστηρικτικές Υπηρεσίες.....	39
Πίνακας 27: Ανάλυση ελλείψεων σε Υπηρεσίες Spa .....	34

### **Ανά μέγεθος ξενοδοχείου**

Πίνακας 28: Ανάλυση ελλείψεων Γενικού Διευθυντή .....	32
Πίνακας 29: Ανάλυση ελλείψεων στο τμήμα Front Office.....	33
Πίνακας 30: Ανάλυση ελλείψεων στα τμήματα Sales & Marketing .....	34
Πίνακας 31: Ανάλυση ελλείψεων στα τμήματα Οικονομικών Υπηρεσιών και Υπηρεσιών Πληροφορικής .....	34
Πίνακας 32: Ανάλυση ελλείψεων στο τμήμα Housekeeping .....	36
Πίνακας 33: Ανάλυση ελλείψεων στο τμήμα F&B .....	37
Πίνακας 34: Ανάλυση ελλείψεων στο τμήμα της Κουζίνας.....	38
Πίνακας 35: Ανάλυση ελλείψεων σε Λοιπές Υποστηρικτικές Υπηρεσίες.....	57
Πίνακας 36: Ανάλυση ελλείψεων σε Υπηρεσίες Spa .....	34

### **Ανά Περιφέρεια**

Πίνακας 37: Ανάλυση ελλείψεων Γενικού Διευθυντή .....	59
Πίνακας 38: Ανάλυση ελλείψεων στο τμήμα Front Office.....	33
Πίνακας 39: Ανάλυση ελλείψεων στα τμήματα Sales & Marketing .....	34
Πίνακας 40: Ανάλυση ελλείψεων στα τμήματα Οικονομικών Υπηρεσιών και Υπηρεσιών Πληροφορικής .....	34
Πίνακας 41: Ανάλυση ελλείψεων στο τμήμα Housekeeping .....	36
Πίνακας 42: Ανάλυση ελλείψεων στο τμήμα F&B .....	37
Πίνακας 43: Ανάλυση ελλείψεων στο τμήμα της Κουζίνας.....	38
Πίνακας 44: Ανάλυση ελλείψεων σε Λοιπές Υποστηρικτικές Υπηρεσίες.....	39
Πίνακας 45: Ανάλυση ελλείψεων σε Υπηρεσίες Spa .....	67

Πίνακας 46: Κατανομή δείγματος.....	68
-------------------------------------	----

## ΚΥΡΙΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Στην αιχμή της τουριστικής σεζόν του 2022 καταγράφηκαν 262.981 θέσεις εργασίας στα ξενοδοχεία βάσει οργανογράμματος. Από αυτές, οι 202.756 θέσεις εργασίας καλύφθηκαν, ενώ 60.225 θέσεις έμειναν κενές και καταγράφηκαν ως ελλείψεις.

Η ειδικότητα της Καμαριέρας παρουσιάζει το μεγαλύτερο πλήθος θέσεων εργασίας βάσει οργανογράμματος: 40.795 θέσεις / 16% επί του συνόλου των θέσεων εργασίας. Από αυτές, καλύφθηκαν οι 33.435 / 16% του συνόλου των θέσεων εργασίας που καλύφθηκαν από όλες τις ειδικότητες. Οι θέσεις Καμαριέρας που δεν καλύφθηκαν ήταν 7.360 / 12% του συνόλου των θέσεων που δεν καλύφθηκαν, από όλες τις ειδικότητες. Οι 7 πρώτες ειδικότητες ως προς το πλήθος των θέσεων εργασίας βάσει οργανογράμματος (Καμαριέρα, Σερβιτόρος, Receptionist, Βοηθός σερβιτόρου, Λαντζέρης, Barista, Τεχνική Υποστήριξη) αντιστοιχούν συνολικά στο 52% του συνόλου των θέσεων εργασίας, στο 54% του συνόλου των θέσεων εργασίας που καλύφθηκαν και στο 46% του συνόλου των θέσεων εργασίας που δεν καλύφθηκαν.

Για κάθε 100 θέσεις που προβλέπονται στα οργανογράμματα, παρέμειναν κενές οι 23 (δηλαδή περισσότερες από 1 στις 5 θέσεις). Από το σύνολο των 10.133 ξενοδοχείων που υπάρχουν στην Ελλάδα, 4.090 (40%) εμφανίζουν έλλειψη σε τουλάχιστον μια θέση καμαριέρας, 2.681 (26%) σε θέση receptionist και 2.609 (26%) σε θέση σερβιτόρου, ενώ σε περισσότερα από το 10% των ξενοδοχείων υπάρχει τουλάχιστον μια έλλειψη για 20 από τις 38 ειδικότητες που εξετάζονται.

Τέλος, ενώ το ποσοστό ελλείψεων μειώθηκε το 2022 σε σχέση με το 2021 στα ξενοδοχεία 5\*, στα μεγάλα ξενοδοχεία και στα ξενοδοχεία της Αττικής και του Νοτίου Αιγαίου, σε όλα τα υπόλοιπα αυξήθηκε, όπως αυξήθηκε τόσο στα συνεχούς όσο και στα εποχικής λειτουργίας.

Οι μεγάλες αυτές ελλείψεις κατά την αιχμή της σεζόν, αναμφίβολα επιδρούν δυσμενώς και στην ποιότητα και το επίπεδο της παρεχόμενης υπηρεσίας από τα ξενοδοχεία, κάτι που αποτυπώνεται στους δείκτες ποιοτικής αξιολόγησης των υπηρεσιών των ξενοδοχείων από τους τουρίστες.

## ΣΥΝΟΨΗ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ

Συνολικά, σε εθνικό επίπεδο, εκτιμάται ότι στην αιχμή της θερινής σεζόν του 2022 υπήρξαν **60.225 ελλείψεις θέσεων από τις 262.981 θέσεις εργασίας που προβλέπονται βάσει οργανογράμματος**. Δηλαδή, **το ποσοστό έλλειψης ανέρχεται σε 23%** ή περισσότερες από 1 στις 5 θέσεις δεν καλύφθηκε. Το ποσοστό έλλειψης είναι παρόμοιο σε όλα σχεδόν τα τμήματα και κυμαίνεται από 21% έως 24%. Οι μεγάλες αυτές ελλείψεις κατά την αιχμή της σεζόν, αναμφίβολα επιδρούν δυσμενώς και στην ποιότητα και το επίπεδο της παρεχόμενης υπηρεσίας από τα ξενοδοχεία, κάτι που αποτυπώνεται στους δείκτες ποιοτικής αξιολόγησης των υπηρεσιών των ξενοδοχείων από τους τουρίστες τους μήνες αιχμής<sup>1</sup>.

**Οι ειδικότητες Καμαριέρα, Σερβιτόρος, Receptionist, Βοηθός σερβιτόρου, Λαντζέρης, Barista και Τεχνική Υποστήριξη** αντιστοιχούν συνολικά στο 52% του συνόλου των θέσεων εργασίας, βάσει οργανογράμματος, στο 54% του συνόλου των θέσεων εργασίας που καλύφθηκαν και στο **46% του συνόλου των θέσεων εργασίας που δεν καλύφθηκαν**.

Αριθμητικά, οι μεγαλύτερες ελλείψεις παρουσιάζονται σε Καμαριέρες (7.360 κενές θέσεις / 12% του συνόλου των ελλείψεων και 18% επί του συνόλου των θέσεων που προβλέπονται στα οργανογράμματα για τη συγκεκριμένη ειδικότητα), σε Σερβιτόρους (5.164 / 9% των ελλείψεων και 22% των αντίστοιχων προβλεπόμενων θέσεων), σε Βοηθούς Σερβιτόρου (3.883 / 6% των ελλείψεων και 21% των αντίστοιχων προβλεπόμενων θέσεων) και σε Receptionist (3.460 / 6% των ελλείψεων και 17% των προβλεπόμενων θέσεων). Ακολουθούν οι Barista/Barman-Barwoman (2.729 / 5% και 24% αντίστοιχα), Λαντζέρης (2.866 / 5% και 24% αντίστοιχα) και Τεχνική Υποστήριξη (2.054 / 3% και 21% αντίστοιχα).

Η ειδικότητα με την μεγαλύτερη ποσοστιαία έλλειψη σε σχέση με τις προβλεπόμενες θέσεις είναι Sommelier (57% ή 361 άτομα), ακολουθούμενη από Στέλεχος Guest Relations (41% / 1.083), Βοηθό Κηπουρού (37% / 489) και Βοηθό Receptionist (35% / 1.393).

**Από πλευράς τμημάτων οι περισσότερες ελλείψεις είναι στο F&B (13.557 / 23% του συνόλου των ελλείψεων και 23% των αντίστοιχων προβλεπόμενων θέσεων) και Housekeeping (13.324 / 22% και 22% αντίστοιχα)** και ακολουθούν

<sup>1</sup> Βλ. για παράδειγμα [recovery tracker](#), υποσελίδα net sentiment index.



Κουζίνα (10.150 / 17% και 23% αντίστοιχα) και Front Office (9.320 / 15% και 24% αντίστοιχα). Το 45% των συνολικών ελλείψεων προσωπικού καταγράφηκε στα τμήματα F&B και Housekeeping.

**Από το σύνολο των 10.133 ξενοδοχείων που υπάρχουν στην Ελλάδα, το 40% (4.090 ξενοδοχεία) εμφανίζει έλλειψη σε τουλάχιστον μια θέση Καμαριέρας, το 26% (2.681) σε Receptionist, το 26% (2.609) σε Σερβιτόρο και το 21% σε Λαντζέρη (2.101) και Barista (2.111).**

Αναφορικά με την κατηγορία του ξενοδοχείου:

- Οι κατηγορίες 4\* και 5\* αντιπροσωπεύουν το 58% του συνόλου των θέσεων βάσει οργανογράμματος – 73.462 και 78.333 αντίστοιχα
- **Σε απόλυτα μεγέθη, οι περισσότερες ελλείψεις προσωπικού παρατηρούνται στα 4\* (16.381, 27% των συνολικών ελλείψεων) και στα 3\* (15.361, 26%).**
- Τα 5\* ξενοδοχεία είναι αυτά με τις ποσοστιαία λιγότερες ελλείψεις (15%) σε σχέση με τις ανάγκες τους.
- Τα 2\* και 3\* είναι αυτά με τις ποσοστιαία περισσότερες ελλείψεις (31% και 28%) σε σχέση με τις ανάγκες τους.
- Συγκρίνοντας τα ποσοστά έλλειψης του 2022, με τα αντίστοιχα ποσοστά του 2021, **καταγράφεται μείωση του ποσοστού έλλειψης στα ξενοδοχεία 5\*,** καθώς από 17% που ήταν το 2021, έπεσε σε 15% το 2022. Αντίθετη εικόνα παρουσιάζουν όλες οι άλλες κατηγορίες με τα ποσοστά έλλειψης να αυξάνονται, ιδιαίτερα στις κατηγορίες 1\* και 2\*.

Αναφορικά με τη μορφή λειτουργίας του ξενοδοχείου, δηλαδή ανάλογα με το αν δουλεύει σε συνεχή ή εποχική βάση:

- Οι θέσεις που προβλέπονται βάσει οργανογράμματος στην αιχμή της σεζόν του 2022, είναι 204.742 (78% του συνόλου) για τα ξενοδοχεία εποχικής λειτουργίας, και 58.239 (22%) για τα συνεχούς.
- **Σε απόλυτα νούμερα οι ελλείψεις προσωπικού στα εποχικής λειτουργίας είναι περίπου 4x αυτών στα συνεχούς (47.607 ή 79% των συνολικών ελλείψεων έναντι 12.619 ή 21%). Όμως ποσοστιαία δεν υπάρχει ουσιαστική διαφορά στο ποσοστό ελλείψεων που είναι 23% στα εποχιακής έναντι 22% στα συνεχούς, λόγω του ότι τα εποχικής λειτουργίας απασχολούν – στην αιχμή της σεζόν – περίπου 3,5x περισσότερους εργαζόμενους.**

- Από την άλλη πλευρά, είναι αναλογικά περισσότερες οι περιπτώσεις των ξενοδοχείων εποχικής λειτουργίας που παρουσιάζουν κάποια έλλειψη, πιθανώς λόγω του ότι διαθέτουν ελάχιστο μόνιμο προσωπικό και πρέπει να προβούν σε (επανα)προσλήψεις στην αρχή της κάθε σεζόν.

Αναφορικά με το μέγεθος του ξενοδοχείου:

- Από το σύνολο των 262.981 θέσεων εργασίας που προβλέπονται βάσει οργανογράμματος, το 34% αντιστοιχεί σε θέσεις εργασίας σε Μεγάλα ξενοδοχεία (90.574 θέσεις). Αντίστοιχα από το σύνολο των 202.756 θέσεων που καλύφθηκαν, το 37% αντιστοιχεί σε θέσεις εργασίας σε Μεγάλα ξενοδοχεία (75.431).
- **Σε απόλυτα νούμερα οι περισσότερες ελλείψεις (20.081 ή 33% του συνόλου) παρουσιάζονται στα Μικρά ξενοδοχεία (21-50 δωμάτια) και ακολουθούν τα Μεγάλα (>101 δωμάτια) με 15.143 / 25% του συνόλου. Όμως, αναλογικά με τις θέσεις στα οργανογράμματά τους, τα Οικογενειακά ξενοδοχεία (1-20 δωμάτια) παρουσιάζουν το υψηλότερο ποσοστό ελλείψεων (29%) και τα Μεγάλα το χαμηλότερο (17%).**
- Από την άλλη πλευρά, είναι αναλογικά περισσότερες οι περιπτώσεις των Μεγάλων ξενοδοχείων που παρουσιάζουν κάποια έλλειψη λόγω του ότι απασχολούν περισσότερους εργαζόμενους.
- Υψηλό ποσοστό ελλείψεων (27%) παρουσιάζουν και τα Μικρά ξενοδοχεία (21-50 δωμάτια).
- Σε σύγκριση με το 2021, το ποσοστό ελλείψεων από 18% το 2021, μειώθηκε το 2022 σε 17% για τα Μεγάλα ξενοδοχεία, ενώ αυξήθηκε στα Οικογενειακά από 24% σε 29%, στα Μικρά από 26% σε 27% και στα Μεσαία ξενοδοχεία από 21% σε 23%, με τη μεγαλύτερη αύξηση να καταγράφεται στα Οικογενειακά ξενοδοχεία.

Αναφορικά με την Περιφέρεια στην οποία βρίσκεται το ξενοδοχείο:

- Από το σύνολο των θέσεων εργασίας που προβλέπονται βάσει οργανογράμματος, το 27% αντιστοιχεί σε θέσεις εργασίας σε ξενοδοχεία που βρίσκονται στην περιοχή του Νοτίου Αιγαίου και ακολουθεί η Κρήτη με 20%, τα Ιόνια Νησιά με 12% και η Κεντρική Μακεδονία με 10%. Σε όλες τις υπόλοιπες περιοχές αντιστοιχεί ποσοστό μικρότερο από 10% του συνόλου.
- Αντίστοιχη είναι η εικόνα και στις ελλείψεις.

- **Το 24% των συνολικών ελλείψεων** (14.346 κενές θέσεις εργασίας) **καταγράφηκε στο Ν. Αιγαίο**, το 18% (10.808 θέσεις) στην Κρήτη, το 10% (5.891 θέσεις) στην Κεντρική Μακεδονία και το 14% (8.378 θέσεις) στα Ιόνια.
- Αναφορικά με τις ελλείψεις,
  - ο στη Θεσσαλία, τη Δυτική Μακεδονία και την Αν. Μακεδονία & Θράκη, δεν καλύφθηκαν περίπου 1 στις 3 θέσεις εργασίας.
  - ο Σε Ιόνιο και Β. Αιγαίο περίπου 1 στις 4 .
  - ο Στο Ν. Αιγαίο, την Κρήτη, την Πελοπόννησο, τη Δυτική Ελλάδα περίπου 1 στις 5 και στην Αττική περίπου 1 στις 7.
  - ο Σε σχέση με το 2021, παρατηρείται μια αύξηση του ποσοστού ελλείψεων σε όλες σχεδόν τις γεωγραφικές περιοχές, ιδιαίτερα σε αυτές της Κεντρικής Ελλάδος, της Ηπείρου & Θεσσαλίας καθώς και της Πελοποννήσου. Εξαιρέση αποτελούν η Αττική και το Νότιο Αιγαίο, όπου καταγράφεται μείωση του ποσοστού ελλείψεων.

Συμπερασματικά και παρά τις επιμέρους διαφοροποιήσεις, οι ελλείψεις που καταγράφηκαν στην αιχμή της καλοκαιρινής σεζόν του προηγούμενου έτους είναι πολύ υψηλές και σημαντικές και η αντιμετώπισή τους αποτελεί πρώτης προτεραιότητας θέμα για τον ελληνικό τουρισμό προκειμένου να διατηρήσει το υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης και φιλοξενίας που αποτελεί ένα από τα πιο ισχυρά σημεία διαφοροποίησης που διαθέτει στον διεθνή ανταγωνισμό.

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το πλήγμα που υπέστη ο τουρισμός από την πανδημία COVID όξυνε σε μεγάλο βαθμό το πρόβλημα εύρεσης προσωπικού στα ξενοδοχεία, καθώς πολλοί εργαζόμενοι στον τουρισμό άλλαξαν κλάδο εργασίας και δεν επανήλθαν της εργασίας τους όταν άρχισε να αποκαθίσταται η τουριστική δραστηριότητα το 2021.

Αν και σε κάποιο βαθμό η κατάσταση στην αγορά εργασίας στον τουρισμό άρχισε να αποκαθίσταται το 2022 καθώς αποκαθίσταται η λειτουργία της τουριστικής οικονομίας μετά την πανδημία, οι ελλείψεις προσωπικού αναμένεται να παραμείνουν – όπως άλλωστε προϋπήρχαν και της πανδημίας. Για τον λόγο αυτό, και σε συνέχεια της μελέτης [καταγραφής των ελλείψεων προσωπικού στα ελληνικά ξενοδοχεία στην αιχμή της τουριστικής σεζόν 2021](#), το INSETE εκπόνησε την παρούσα μελέτη για τις αντίστοιχες ελλείψεις στην αιχμή της τουριστικής σεζόν το 2022. Η σύγκριση, όπου αυτή είναι δυνατή, ανάμεσα στα ποσοστά έλλειψης των δυο αυτών διαδοχικών ετών, είναι ιδιαίτερα ενδιαφέρουσα, φανερώνοντας την ικανότητα προσαρμογής ορισμένων ξενοδοχείων στις ανάγκες της εποχής.

Ευχαριστούμε ιδιαίτερα το Ινστιτούτο Τουριστικών Ερευνών και Προβλέψεων (ΙΤΕΠ) του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου Ελλάδος (ΞΕΕ) για την πραγματοποίηση της πρωτογενούς έρευνας στα ξενοδοχεία μέλη του ΞΕΕ και την παράδοση στο INSETE πινάκων με τα αποτελέσματα της έρευνας. Χωρίς τη συνεργασία του ΙΤΕΠ και την αμεσότητα με την οποία ανταποκρίθηκε στο αίτημά μας, η παρούσα καταγραφή δεν θα ήταν δυνατή. Από την άλλη πλευρά, τυχόν λάθη και αστοχίες κατά την επεξεργασία των στατιστικών στοιχείων που μας παρείχε το ΙΤΕΠ βαρύνουν αποκλειστικά το INSETE.

## ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Τα δεδομένα της παρούσας μελέτης αφορούν σε ελλείψεις σε ειδικότητες/θέσεις εργασίας στην αιχμή της τουριστικής περιόδου του 2022. Οι ειδικότητες που εξετάζονται είναι 38. Είναι προφανές ότι υπάρχουν περισσότερες ειδικότητες, πιθανότατα και πιο εξειδικευμένες, που όμως ενδέχεται να μην απαντώνται σε οργανογράμματα ξενοδοχείων μικρότερης κατηγορίας. Για το λόγο αυτό, η επιλογή των ειδικοτήτων στα ερωτηματολόγια, έγινε με γνώμονα την ομοιογένεια ανάμεσα στις διάφορες κατηγορίες ξενοδοχείου.

Τα δεδομένα συλλέχθηκαν μεταξύ 15 Οκτωβρίου και 15 Νοεμβρίου από το Ινστιτούτο Τουριστικών Ερευνών και Προβλέψεων (ΙΤΕΠ) με ερωτηματολόγιο που απεστάλη στα μέλη του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου και στο οποίο αποκρίθηκαν 1.103 ξενοδοχεία (βλ. Παράρτημα για την κατανομή του δείγματος). Σε κάθε ξενοδοχείο, καταγράφηκε για κάθε ειδικότητα, το πλήθος των εργαζομένων που προβλέπονται βάσει του οργανογράμματος και έγινε σύγκριση με τις θέσεις που τελικά καλύφθηκαν. Στη συνέχεια έγινε αναγωγή των στοιχείων στο συνολικό πληθυσμό των 10.133 ξενοδοχείων που λειτουργούν στην Ελλάδα. Έτσι, εκτιμήθηκαν οι ελλείψεις ανά ειδικότητα (σε πλήθος κενών θέσεων και ποσοστό έλλειψης), όσο και το πλήθος των ξενοδοχείων που δεν κάλυψαν τουλάχιστον μια θέση (σε κάποια ειδικότητα).

Ως **έλλειψη** ορίζεται η διαφορά του προσωπικού που προβλέπεται σύμφωνα με το οργανόγραμμα, μείον το προσωπικό που τελικά κάλυψε τις θέσεις.

Ως **ποσοστό έλλειψης** ορίζεται ο λόγος της έλλειψης προς το πλήθος των θέσεων που προβλέπονται σύμφωνα με το οργανόγραμμα.

Τα στοιχεία αναλύονται:

- ως προς την κατηγορία των ξενοδοχείων, βάσει αστεριών,
- ως προς το αν η λειτουργία των ξενοδοχείων είναι συνεχής ή εποχιακή,
- ως προς το μέγεθος του ξενοδοχείου, βάσει αριθμού δωματίων: οικογενειακό (1-20 δωμ.), μικρό (21-50 δωμ.), μεσαίο (51-100 δωμ.) ή μεγάλο (>101 δωμ.)
- ως προς τη Περιφέρεια στην οποία ευρίσκεται το ξενοδοχείο

Επιπρόσθετα, παρατίθεται και σύγκριση των ποσοστών έλλειψης με τα αντίστοιχα ποσοστά του 2021, όπου αυτό είναι δυνατόν. Ειδικότερα, υπάρχουν οι ακόλουθες διαφοροποιήσεις μεταξύ των δυο ετών που δεν επιτρέπουν συγκρίσεις όλων των μεγεθών:

- στην παρούσα μελέτη οι ειδικότητες που εξετάζονται είναι 38, ενώ στην προηγούμενη μελέτη ήταν 33, με κάποιες ειδικότητες να διαφέρουν και ως προς τον τίτλο<sup>2</sup>. Ως εκ τούτου, η σύγκριση των ποσοστών έλλειψης των ετών 2022 και 2021, γίνεται μόνο στο σύνολο και σε επίπεδο τμήματος όπου οι διαφορές εξομαλύνονται σε μεγάλο βαθμό.
- το 2021 δεν υπήρχαν στοιχεία ανά Περιφέρεια καθώς το δείγμα δεν ήταν επάρκες, αλλά τα στοιχεία απεικονίζονταν με βάση ευρύτερες γεωγραφικές περιοχές που ευρίσκονταν τα ξενοδοχεία: Αττική, Κεντρική Ελλάδα, Ήπειρος & Θεσσαλία, Μακεδονία & Θράκη, Πελοπόννησος, Βόρειο Αιγαίο, Κρήτη, Νότιο Αιγαίο, Ιόνια Νησιά. Ως εκ τούτου, η σύγκριση των ποσοστών έλλειψης με το 2021 ως προς την τοποθεσία του ξενοδοχείου, γίνεται σε επίπεδο γεωγραφικής περιοχής και όχι Περιφέρειας.

---

<sup>2</sup>Κάποιες ειδικότητες από τις 38 που μελετήθηκαν για το 2022, δεν υπήρχαν στα ερωτηματολόγια που έλαβαν τα ξενοδοχεία στην προηγούμενη έρευνα για τη συλλογή στοιχείων του 2021, για παράδειγμα η ειδικότητα Concierge. Επιπρόσθετα κάποιες ειδικότητες επαναδιατυπώθηκαν, συνεπώς δεν θα ήταν ορθή η σύγκρισή τους τα δυο αυτά έτη, για παράδειγμα Διευθυντής και Γενικός Διευθυντής.

## 1. Απασχόληση και ελλείψεις προσωπικού ανά ειδικότητα

Στο παρόν κεφάλαιο καταγράφεται το πλήθος των θέσεων (βάσει οργανογράμματος) για κάθε ειδικότητα, το πλήθος των θέσεων που καλύφθηκαν και το πλήθος των ελλείψεων (κενών θέσεων) ανά ειδικότητα. Στη συνέχεια καταγράφεται το πλήθος των ξενοδοχείων που εμφανίζουν έλλειψη σε κάποια ειδικότητα και το ποσοστό επί του συνόλου που αντιπροσωπεύουν και, παράλληλα, απεικονίζονται οι ελλείψεις και το ποσοστό ελλείψεων ανά ειδικότητα. Τέλος, παρουσιάζεται μια σύντομη εποπτική εικόνα σε επίπεδο τμήματος, ώστε να χαρτογραφηθούν τα τμήματα που εμφανίζουν τις περισσότερες ελλείψεις. Οι ειδικότητες που εξετάζονται είναι 38 και κατανέμονται σε 9 επιμέρους λειτουργικά τμήματα. Όπου αυτό είναι δυνατό<sup>3</sup>, παρατίθεται και μια σύγκριση με στοιχεία του 2021.

### 1.1 Ανάλυση ανά ειδικότητα

Συνολικά (βλ. Πίνακα 1) καταγράφηκαν 262.981 θέσεις εργασίας βάσει οργανογράμματος. Από αυτές, οι 202.756 θέσεις εργασίας καλύφθηκαν, ενώ 60.225 θέσεις έμειναν κενές και καταγράφηκαν ως ελλείψεις.

Η ειδικότητα της Καμαριέρας παρουσιάζει το μεγαλύτερο πλήθος θέσεων εργασίας βάσει οργανογράμματος, που φτάνει τις 40.795 θέσεις και αντιστοιχεί σε 16% επί του συνόλου των θέσεων εργασίας. Από αυτές, καλύφθηκαν οι 33.435 που αντιστοιχεί στο 16% του συνόλου των θέσεων εργασίας που καλύφθηκαν από όλες τις ειδικότητες. Οι θέσεις Καμαριέρας που δεν καλύφθηκαν, ήταν 7.360 και αντιστοιχούν στο 12% του συνόλου των θέσεων που δεν καλύφθηκαν, από όλες τις ειδικότητες.

Οι 7 πρώτες ειδικότητες ως προς το πλήθος των θέσεων εργασίας βάσει οργανογράμματος (Καμαριέρα, Σερβιτόρος, Receptionist, Βοηθός σερβιτόρου, Λαντζέρης, Barista, Τεχνική Υποστήριξη) αντιστοιχούν συνολικά στο 52% του συνόλου των θέσεων εργασίας, στο 54% του συνόλου των θέσεων εργασίας που καλύφθηκαν και στο 46% του συνόλου των θέσεων εργασίας που δεν

---

<sup>3</sup>Κάποιες ειδικότητες από τις 38 που μελετήθηκαν για το 2022, δεν υπήρχαν στα ερωτηματολόγια που έλαβαν τα ξενοδοχεία στην προηγούμενη έρευνα για τη συλλογή στοιχείων του 2021, για παράδειγμα η ειδικότητα Concierge. Επιπρόσθετα κάποιες ειδικότητες επαναδιατυπώθηκαν, συνεπώς δεν θα ήταν ορθή η σύγκρισή τους τα δυο αυτά έτη, για παράδειγμα Διευθυντής και Γενικός Διευθυντής.

καλύφθηκαν. Ανιχνεύεται λοιπόν ήδη, η δυναμική και η σημασία των τμημάτων F&B και Housekeeping, κάτι που θα επιβεβαιωθεί και στην επόμενη ενότητα όπου γίνεται ανάλυση ανά τμήμα.

Πίνακας 1: Ανάλυση θέσεων εργασίας επί του συνόλου

Ειδικότητα	Θέσεις εργασίας βάσει οργανογράμματος		Θέσεις εργασίας που καλύφθηκαν		Ελλείψεις προσωπικού (θέσεις εργασίας που δεν καλύφθηκαν)	
Καμαριέρα	40.795	16%	33.435	16%	7.360	12%
Σερβιτόρος	23.366	9%	18.202	9%	5.164	9%
Receptionist	20.706	8%	17.246	9%	3.460	6%
Βοηθός Σερβιτόρου	18.501	7%	14.619	7%	3.883	6%
Λαντζέρης	11.800	4%	8.934	4%	2.866	5%
Barista / Barman - Barwoman	11.423	4%	8.695	4%	2.729	5%
Τεχνική υποστήριξη (Συντήρηση)	9.635	4%	7.581	4%	2.054	3%
Μάγειρας Β	9.297	4%	6.958	3%	2.340	4%
Μάγειρας Α	8.847	3%	7.033	3%	1.814	3%
Γενικός Διευθυντής	8.188	3%	7.251	4%	937	2%
Μάγειρας Γ	8.160	3%	6.252	3%	1.908	3%
Καθαριστής Εσωτερικών & Εξωτερικών	7.232	3%	4.828	2%	2.404	4%
Revenue/Reservations	7.119	3%	5.576	3%	1.544	3%
Front Office Manager	6.455	2%	4.828	2%	1.627	3%
Λογιστής/Βοηθός Λογιστή	5.543	2%	4.935	2%	608	1%
Λινοθηκάριος (Laundry)	4.843	2%	3.397	2%	1.446	2%
Sales Manager	4.676	2%	3.566	2%	1.110	2%
Προσωπικό πωλήσεων	4.496	2%	3.232	2%	1.264	2%
Housekeeping Director	4.304	2%	3.054	2%	1.250	2%
Κηπουρός	4.253	2%	2.810	1%	1.443	2%
Bellman / Doorman	4.120	2%	2.901	1%	1.218	2%
Βοηθός Receptionist	4.002	2%	2.608	1%	1.393	2%
Προϊσταμένη Ορόφου	3.252	1%	2.388	1%	864	1%
Marketing Manager	2.770	1%	1.820	1%	950	2%
Αποθηκάριος	2.764	1%	1.936	1%	828	1%
SPA	2.754	1%	2.181	1%	574	1%
Άλλο	2.698	1%	2.174	1%	524	1%
Guest Relations	2.652	1%	1.569	1%	1.083	2%
Μετρ	2.604	1%	1.950	1%	653	1%
Executive Chef	2.452	1%	2.075	1%	377	1%
F&B Manager	2.421	1%	1.654	1%	767	1%
Πληροφορικός-IT	2.222	1%	1.490	1%	732	1%
Προσωπικό μάρκετινγκ	2.111	1%	1.294	1%	817	1%
Ζαχαροπλάστης	1.671	1%	1.219	1%	452	1%
Concierge	1.442	1%	905	0%	537	1%
Βοηθός Ζαχαροπλάστη	1.437	1%	1.044	1%	393	1%
Βοηθός Κηπουρού	1.338	1%	849	0%	489	1%
Sommelier	632	0%	270	0%	361	1%
<b>Σύνολο</b>	<b>262.981</b>	<b>100%</b>	<b>202.756</b>	<b>100%</b>	<b>60.225</b>	<b>100%</b>



Συνολικά, εκτιμάται ότι υπήρξαν 60.225 ελλείψεις. Το ποσοστό έλλειψης ανέρχεται σε 23% (βλ. Πίνακα 2 – ελλείψεις ανά ειδικότητα), δηλαδή για κάθε 100 θέσεις που προβλέπονται στα οργανογράμματα παρέμειναν κενές οι 23 (δηλαδή περισσότερες από 1 στις 5 θέσεις). Οι μεγάλες αυτές ελλείψεις κατά την αιχμή της σεζόν, αναμφίβολα επιδρούν δυσμενώς και στην ποιότητα και το επίπεδο της παρεχόμενης υπηρεσίας από τα ξενοδοχεία, κάτι που αποτυπώνεται στους δείκτες ποιοτικής αξιολόγησης των υπηρεσιών των ξενοδοχείων από τους τουρίστες<sup>4</sup>.

Ιδιαίτερα μεγάλη έλλειψη παρατηρείται σε Καμαριέρες (7.360 θέσεις εργασίας), Σερβιτόρους (5.164), Βοηθούς Σερβιτόρου (3.883), Receptionist (3.460), Λαντζέρηδες (2.866) και Barista (2.729). Τα ποσοστά έλλειψης ανέρχονται σε 18%, 22%, 21%, 17%, 24% και 24% αντίστοιχα. Συνεπώς, για την ειδικότητα της Καμαριέρας, σχεδόν για κάθε 5 θέσεις που προβλέπει το οργανόγραμμα, η 1 θέση δεν καλύπτεται. Αναλογικά το ποσοστό έλλειψης είναι μεγαλύτερο στις ειδικότητες Σερβιτόρου και Βοηθού Σερβιτόρου, όπου για κάθε 5 θέσεις του οργανογράμματος ανά ειδικότητα, περισσότερες από 1 θέσεις παραμένουν κενές. Αναλογικά το ποσοστό έλλειψης είναι μεγαλύτερο στις ειδικότητες Λαντζέρη και Barista, όπου για κάθε 4 θέσεις του οργανογράμματος ανά ειδικότητα, σχεδόν η 1 θέση παραμένει κενή.

Ενδιαφέρον παρουσιάζει και το υψηλό ποσοστό ελλείψεων σε πιο εξειδικευμένες ειδικότητες όπως ο Sommelier (57%) αλλά και άλλες λιγότερο εξειδικευμένες όπως Βοηθός Receptionist (35%) και Guest Relations (41%).

Σε επίπεδο ξενοδοχείων (βλ. Πίνακα 2 – ξενοδοχεία που παρουσιάζουν έλλειψη σε κάθε ειδικότητα), από το σύνολο των 10.133 ξενοδοχείων που υπάρχουν στην Ελλάδα, 4.090 (40%) εμφανίζουν έλλειψη σε τουλάχιστον μια θέση Καμαριέρας, 2.681 (26%) σε θέση Receptionist και 2.609 (26%) σε θέση Σερβιτόρου.

---

<sup>4</sup> Βλ. για παράδειγμα [recovery tracker](#), υποσελίδα net sentiment index.

**Πίνακας 2: Ξενοδοχεία με ελλείψεις, και ελλείψεις ανά ειδικότητα**

Ελλείψεις προσωπικού ανά ειδικότητα				
Ξενοδοχεία που παρουσιάζουν έλλειψη σε κάθε ειδικότητα		Ειδικότητα	Ελλείψεις ανά ειδικότητα (αριθμός κενών θέσεων)	
% Ξενοδοχείων	Σύνολο Ξενοδοχείων		Ελλείψεις	% Έλλειψης
40%	4.090	Καμαριέρα	7.360	18%
26%	2.609	Σερβιτόρος	5.164	22%
18%	1.799	Βοηθός Σερβιτόρου	3.883	21%
26%	2.681	Receptionist	3.460	17%
21%	2.101	Λαντζέρης	2.866	24%
21%	2.111	Barista / Barman - Barwoman	2.729	24%
20%	2.013	Καθαριστής Εσωτερικών & Εξωτερικών	2.404	33%
15%	1.544	Μάγειρας Β	2.340	25%
17%	1.674	Τεχνική υποστήριξη (Συντήρηση)	2.054	21%
11%	1.089	Μάγειρας Γ	1.908	23%
12%	1.241	Μάγειρας Α	1.814	21%
14%	1.410	Front Office Manager	1.627	25%
13%	1.325	Revenue/Reservations	1.544	22%
13%	1.296	Λινοθηκάριος (Laundry)	1.446	30%
13%	1.340	Κηπουρός	1.443	34%
11%	1.112	Βοηθός Receptionist	1.393	35%
9%	932	Προσωπικό πωλήσεων	1.264	28%
10%	1.000	Housekeeping Director	1.250	29%
10%	1.012	Bellman / Doorman	1.218	30%
10%	1.014	Sales Manager	1.110	24%
10%	968	Guest Relations	1.083	41%
9%	904	Marketing Manager	950	34%
8%	814	Γενικός Διευθυντής	937	11%
8%	807	Προϊσταμένη Ορόφου	864	27%
8%	794	Αποθηκάριος	828	30%
7%	701	Προσωπικό μάρκετινγκ	817	39%
7%	713	F&B Manager	767	32%
7%	699	Πληροφορικός-IT	732	33%
6%	621	Μετρ	653	25%
6%	558	Λογιστής/Βοηθός Λογιστή	608	11%
4%	401	SPA	574	21%
5%	509	Concierge	537	37%
3%	272	Άλλο	524	19%
4%	437	Βοηθός Κηπουρού	489	37%
4%	432	Ζαχαροπλάστης	452	27%
4%	355	Βοηθός Ζαχαροπλάστη	393	27%
4%	357	Executive Chef	377	15%
3%	353	Sommelier	361	57%
		<b>Σύνολο</b>	<b>60.225</b>	<b>23%</b>

Πηγή: ΙΤΕΠ, Ενεργασία: INSETE Intelligence

## 1.2 Ανάλυση ανά τμήμα

Για μια πιο εποπτική εικόνα σε επίπεδο τμήματος, έχει γίνει ομαδοποίηση των ειδικοτήτων του Πίνακα 1 σε σχετικά τμήματα. Τα αποτελέσματα καταγράφονται στον πίνακα 3, ενώ ακολουθεί περαιτέρω ανάλυση στο Παράρτημα.

Πίνακας 3: Ανάλυση θέσεων εργασίας ανά τμήμα, επί του συνόλου

Τμήμα	Θέσεις εργασίας βάσει οργανογράμματος		Θέσεις εργασίας που καλύφθηκαν		Ελλείψεις προσωπικού (θέσεις εργασίας που δεν καλύφθηκαν)	
Housekeeping	60.426	23%	47.101	23%	13.324	22%
F&B	58.946	22%	45.389	22%	13.557	23%
Κουζίνα	43.665	17%	33.515	17%	10.150	17%
Front Office	39.377	15%	30.058	15%	9.320	15%
Υπηρεσίες Sales & Marketing	21.172	8%	15.487	8%	5.685	9%
Υποστηρικτικές Υπηρεσίες	20.688	8%	15.349	8%	5.339	9%
Διευθυντής	8.188	3%	7.251	4%	937	2%
Οικονομικές Υπηρεσίες και Υπηρεσίες πληροφορικής	7.765	3%	6.425	3%	1.339	2%
Spa	2.754	1%	2.181	1%	574	1%
<b>Σύνολο</b>	<b>262.981</b>	<b>100%</b>	<b>202.756</b>	<b>100%</b>	<b>60.225</b>	<b>100%</b>

Πηγή: ΙΤΕΠ, Επεξεργασία: INSETE Intelligence

- Σε επίπεδο τμήματος, το μεγαλύτερο πλήθος θέσεων εργασίας βάσει οργανογράμματος, καταγράφεται στο τμήμα Housekeeping με 60.426 θέσεις, ενώ με μικρή διαφορά ακολουθεί το F&B με 58.946. Οι θέσεις εργασίας που προβλέπονται στα δυο αυτά τμήματα, αντιστοιχούν στο 45% του συνόλου των θέσεων.

- Σε επίπεδο τμήματος, το μεγαλύτερο πλήθος θέσεων εργασίας που καλύφθηκαν, καταγράφεται στο τμήμα Housekeeping με 47.101 θέσεις, ενώ με μικρή διαφορά ακολουθεί το F&B με 45.389 θέσεις. Οι θέσεις εργασίας που καλύφθηκαν στα δυο αυτά τμήματα, αντιστοιχούν στο 45% του συνόλου των θέσεων που καλύφθηκαν.
- Το σύνολο των θέσεων εργασίας στα τμήματα F&B και Housekeeping που δεν καλύφθηκαν, αγγίζει το 45% του συνόλου των θέσεων που δεν καλύφθηκαν.

Πίνακας 4: Ανάλυση ελλείψεων (κενών θέσεων) ανά τμήμα

% Έλλειψης 2021	% Έλλειψης	Τμήμα	Ελλείψεις
24%	23%	F&B	13.557
21%	22%	Housekeeping	13.324
22%	23%	Κουζίνα	10.150
22%	24%	Front Office	9.320
27%	27%	Υπηρεσίες Sales & Marketing	5.685
23%	26%	Υποστηρικτικές Υπηρεσίες	5.339
17%	17%	Οικονομικές υπηρεσίες και Υπηρεσίες πληροφορικής	1.339
N/A	11%	Γενικός Διευθυντής	937
N/A	21%	Spa	574
<b>22%</b>	<b>23%</b>	<b>Σύνολο</b>	<b>60.225</b>

Πηγή: ΙΤΕΠ, Επεξεργασία: INSETE Intelligence

Σε επίπεδο τμήματος, η μεγαλύτερη έλλειψη καταγράφεται στο τμήμα F&B με 13.557 ελλείψεις, ενώ με μικρή διαφορά ακολουθεί το Housekeeping με 13.324 ελλείψεις. Στο Front Office καταγράφονται 9.320 ελλείψεις και στην Κουζίνα 10.150. Στις Υποστηρικτικές Υπηρεσίες οι ελλείψεις είναι 5.339, στις υπηρεσίες Sales & Marketing οι ελλείψεις είναι 5.685 ενώ στις Οικονομικές υπηρεσίες & Υπηρεσίες πληροφορικής, οι ελλείψεις είναι 1.339. Στις Υπηρεσίες Spa οι ελλείψεις είναι 574, ενώ στην κατηγορία του Γενικού Διευθυντή, οι ελλείψεις είναι 937 θέσεις.

Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι η ποσοστιαία έλλειψη είναι αρκετά ομοιογενής σε όλα τα τμήματα μεταξύ 21% και 24%, με εξαίρεση το τμήμα Οικονομικών Υπηρεσιών και Υπηρεσιών Πληροφορικής που είναι 17% καθώς και τη θέση του Γενικού Διευθυντή που είναι μόλις 11%. Συνολικά, όπως είδαμε και παραπάνω, το ποσοστό έλλειψης ανέρχεται σε 23%.

Συγκρίνοντας με τα ποσοστά έλλειψης των αντίστοιχων τμημάτων το 2021, όπου αυτό είναι δυνατό<sup>5</sup>, φαίνεται ότι το 2022 υπήρξε μείωση στα ποσοστά έλλειψης στο τμήμα του F&B, ενώ στα υπόλοιπα τμήματα υπήρξε αύξηση, με τη μεγαλύτερη αύξηση στο ποσοστό έλλειψης να καταγράφεται στις Υποστηρικτικές Υπηρεσίες, από 23% το 2021 σε 26% το 2022.

---

<sup>5</sup> Δεν υπήρχαν διαθέσιμα στοιχεία για Υπηρεσίες Spa το 2021, ενώ η θέση Γενικός Διευθυντής το 2021 είχε περιγραφεί ως Διευθυντής

## 2. Ποσοστά έλλειψης και κενές θέσεις ανά τμήμα

Στην παρούσα ενότητα αναλύονται τα βασικά χαρακτηριστικά των προσφερόμενων θέσεων εργασίας βάσει οργανογράμματος καθώς και οι θέσεις που καλύφθηκαν και αυτές που παρουσιάζουν έλλειψη σε τέσσερις ενότητες:

- 2.1: ανάλογα με την κατηγορία, βάσει αστεριών,
- 2.2: ως προς το αν η λειτουργία τους είναι συνεχής ή εποχιακή,
- 2.3: ως προς τον αριθμό δωματίων: οικογενειακό (1-20 δωμ.), μικρό (21-50 δωμ.), μεσαίο (51-100 δωμ.) ή μεγάλο (>101 δωμ.)
- 2.4: ως προς τη γεωγραφική περιοχή: Αττική, Κεντρική Ελλάδα, Ήπειρος & Θεσσαλία, Μακεδονία & Θράκη, Πελοπόννησος, Βόρειο Αιγαίο, Κρήτη, Νότιο Αιγαίο, Ιόνια Νησιά, αλλά και ως προς τη γεωγραφική περιφέρεια.

## 2.1 Ανάλυση ανά κατηγορία ξενοδοχείου

Στην παρούσα ενότητα αναλύονται τα στοιχεία των θέσεων εργασίας ανά κατηγορία ξενοδοχείου. Στον πίνακα 5 αποτυπώνονται, ανάλογα με την κατηγορία του ξενοδοχείου οι θέσεις εργασίας βάσει οργανογράμματος, οι θέσεις που καλύφθηκαν και οι ελλείψεις, καθώς και το ποσοστό ελλείψεων.

Πίνακας 5: Ανάλυση θέσεων εργασίας ανά κατηγορία ξενοδοχείου

<b>Θέσεις εργασίας - ανάλυση ανά κατηγορία ξενοδοχείου</b>						
Όλες οι ειδικότητες	1*	2*	3*	4*	5*	Σύνολο
Θέσεις εργασίας βάσει οργανογράμματος	11.694	44.179	55.313	73.462	78.333	262.981
% επί του συνόλου	4%	17%	21%	28%	30%	100%
Θέσεις εργασίας που καλύφθηκαν	8.688	30.344	39.952	57.081	66.691	202.756
% επί του συνόλου	4%	15%	20%	28%	33%	100%
Ελλείψεις προσωπικού (θέσεις εργασίας που δεν καλύφθηκαν)	3.006	13.835	15.361	16.381	11.643	60.225
% επί του συνόλου	5%	23%	26%	27%	19%	100%
% Ελλείψεων επί συνόλου θέσεων	26%	31%	28%	22%	15%	23%
% Ελλείψεων επί συνόλου θέσεων (2021)	23%	25%	26%	21%	17%	22%

Πηγή: ΙΤΕΠ, Ενεργασία: INSETE Intelligence

- Οι θέσεις που προβλέπονται βάσει οργανογράμματος, είναι συνολικά περισσότερες για τις κατηγορίες 4\* και 5\*. Το άθροισμα των θέσεων σε αυτές τις κατηγορίες ανέρχεται σε 58% του συνόλου.
- Το πλήθος των θέσεων εργασίας που καλύφθηκαν, είναι υψηλότερο για τις κατηγορίες 4\* και 5\*. Το άθροισμα των θέσεων εργασίας που καλύφθηκαν σε αυτές τις κατηγορίες, ανέρχεται σε 61% του συνόλου.

- Το πλήθος των ελλείψεων σε σχέση με τις θέσεις που προβλέπονται στο οργανόγραμμα, είναι υψηλότερο για τις κατηγορίες 3\* και 4\*. Το άθροισμα των θέσεων εργασίας που δεν καλύφθηκαν σε αυτές τις δυο κατηγορίες ξενοδοχείου, ξεπερνά το 50% του συνόλου των θέσεων που δεν καλύφθηκαν.
- Αναλογικά με τις προσφερόμενες θέσεις, το υψηλότερο ποσοστό ελλείψεων παρουσιάζεται στα ξενοδοχεία 2\* (31%) και 3\* (28%) και το χαμηλότερο στα 5\* (15%).
- Το πλήθος των ελλείψεων σε σχέση με τις θέσεις που προβλέπονται στο οργανόγραμμα, είναι υψηλότερο για τις κατηγορίες 3\* και 4\*, με 15.361 και 16.381 κενές θέσεις αντίστοιχα.
- Αν και το πλήθος των ελλείψεων στα ξενοδοχεία 5\*, είναι συγκρίσιμο με τις ελλείψεις στα ξενοδοχεία 2\*, το ποσοστό έλλειψης στα 5\* είναι πολύ μικρότερο καθώς τα ξενοδοχεία 5\* χρειάζονται συνολικά, βάσει οργανογράμματος, περισσότερα άτομα σε σχέση με τα ξενοδοχεία 2\*.
- Συγκρίνοντας τα ποσοστά έλλειψης του 2022, με τα αντίστοιχα ποσοστά του 2021, φαίνεται ξεκάθαρα η μείωση του ποσοστού έλλειψης στα ξενοδοχεία 5\*, καθώς από 17% που ήταν το 2021, έπεσε σε 15% το 2022. Αντίθετη εικόνα παρουσιάζουν όλες οι άλλες κατηγορίες με τα ποσοστά έλλειψης να αυξάνονται, ιδιαίτερα στις κατηγορίες 1\* και 2\*.



## 2.2 Ανάλυση ανά μορφή λειτουργίας ξενοδοχείου

Στην παρούσα ενότητα αναλύονται τα στοιχεία των θέσεων εργασίας ανάλογα με το αν τα ξενοδοχεία λειτουργούν με συνεχή (12μηνη) ή εποχική λειτουργία. Στον πίνακα 6 αποτυπώνονται, ανάλογα με τη μορφή λειτουργίας του ξενοδοχείου, οι θέσεις εργασίας βάσει οργανογράμματος, οι θέσεις που καλύφθηκαν και οι ελλείψεις, καθώς και το ποσοστό ελλείψεων.

Πίνακας 6: Ανάλυση θέσεων εργασίας ανά μορφή λειτουργίας ξενοδοχείου

### Θέσεις εργασίας - ανάλυση ανά μορφή λειτουργίας ξενοδοχείου

Όλες οι ειδικότητες	συνεχής	εποχική	Σύνολο
Θέσεις εργασίας βάσει οργανογράμματος	58.239	204.742	262.981
% επί του συνόλου	22%	78%	100%
Θέσεις εργασίας που καλύφθηκαν	45.621	157.135	202.756
% επί του συνόλου	23%	77%	100%
Ελλείψεις προσωπικού (θέσεις εργασίας που δεν καλύφθηκαν)	12.619	47.607	60.225
% επί του συνόλου	21%	79%	100%
% Ελλείψεων επί συνόλου θέσεων	22%	23%	23%
% Ελλείψεων επί συνόλου θέσεων (2021)	21%	22%	22%

Πηγή: ΙΤΕΠ, Ενεξεργασία: INSETE Intelligence

- Οι θέσεις που προβλέπονται βάσει οργανογράμματος στην αιχμή της σεζόν του 2022, για τα ξενοδοχεία εποχικής λειτουργίας, είναι 204.742 (78% του συνόλου) ενώ για τα ξενοδοχεία συνεχούς λειτουργίας είναι 58.239 (22%)
- Αντίστοιχα, καλύφθηκαν 157.135 στα εποχικής λειτουργίας και 45.621 θέσεις εργασίας στα ξενοδοχεία συνεχούς, 77% και 23% του συνόλου αντίστοιχα.
- Από το σύνολο των θέσεων εργασίας που δεν καλύφθηκαν (60.225), το 79% αντιστοιχεί στα ξενοδοχεία εποχικής λειτουργίας, και 21% στα συνεχούς.
- Συγκριτικά με το 2021, παρατηρείται (μικρή) αύξηση του ποσοστού ελλείψεων, ανεξάρτητα από τη μορφή λειτουργίας του ξενοδοχείου.

## 2.3 Ανάλυση ανά μέγεθος ξενοδοχείου

Στην παρούσα ενότητα αναλύουμε τα στοιχεία ανάλογα με το μέγεθος του ξενοδοχείου. Διακρίνουμε τέσσερα μεγέθη ξενοδοχείου:

- 1 – 20 δωμάτια (οικογενειακό)
- 21 – 50 δωμάτια (μικρό)
- 51 – 100 δωμάτια (μεσαίο)
- >101 δωμάτια (μεγάλο)

Στον πίνακα 7 αποτυπώνονται, ανάλογα με το μέγεθος ξενοδοχείου, οι θέσεις εργασίας βάσει οργανογράμματος, οι θέσεις που καλύφθηκαν και οι ελλείψεις, καθώς και το ποσοστό ελλείψεων.

Πίνακας 7: Ανάλυση θέσεων εργασίας ανά μέγεθος ξενοδοχείου

### Θέσεις εργασίας - ανάλυση ανά μέγεθος ξενοδοχείου

Όλες οι ειδικότητες	Οικογενειακό (1-20 δωμ.)	Μικρό (21-50 δωμ.)	Μεσαίο (51-100 δωμ.)	Μεγάλο (>101 δωμ.)	Σύνολο
Θέσεις εργασίας βάσει οργανογράμματος	49.040	75.137	48.230	90.574	262.981
% επί του συνόλου	19%	29%	18%	34%	100%
Θέσεις εργασίας που καλύφθηκαν	35.052	55.056	37.217	75.431	202.756
% επί του συνόλου	17%	27%	18%	37%	100%
Ελλείψεις προσωπικού (θέσεις εργασίας που δεν καλύφθηκαν)	13.988	20.081	11.013	15.143	60.225
% επί του συνόλου	23%	33%	18%	25%	100%
% Ελλείψεων επί συνόλου θέσεων	29%	27%	23%	17%	23%
% Ελλείψεων επί συνόλου θέσεων (2021)	24%	26%	21%	18%	22%

Πηγή: ΙΤΕΠ, Ενεξεργασία: INSETE Intelligence

- Από το σύνολο των θέσεων εργασίας που προβλέπονται βάσει οργανογράμματος, το 34% αντιστοιχεί σε θέσεις εργασίας σε μεγάλα ξενοδοχεία (90.574 θέσεις)
- Οι θέσεις που προβλέπονται βάσει οργανογράμματος, για τα μεγάλα ξενοδοχεία, είναι σχεδόν 2-πλάσιες από τις θέσεις που προβλέπονται σε μεσαία ή οικογενειακά ξενοδοχεία
- Από το σύνολο των θέσεων που καλύφθηκαν, το 37% αντιστοιχεί σε θέσεις εργασίας σε μεγάλα ξενοδοχεία
- Το πλήθος των θέσεων εργασίας που καλύφθηκαν στα μεγάλα ξενοδοχεία, είναι υπερδιπλάσιο από το πλήθος των θέσεων που καλύφθηκαν στα μεσαία ή οικογενειακά ξενοδοχεία
- Από το σύνολο των θέσεων εργασίας που δεν καλύφθηκαν, το 33% των θέσεων αντιστοιχεί σε θέσεις εργασίας σε μικρά ξενοδοχεία και το 25% σε θέσεις εργασίας σε μεγάλα ξενοδοχεία
- Το ποσοστό των ελλείψεων σε σχέση με τις θέσεις που προβλέπονται στο οργανόγραμμα, είναι υψηλότερο για τα μικρά και για τα οικογενειακά ξενοδοχεία
- Το πλήθος των ελλείψεων σε σχέση με τις θέσεις που προβλέπονται στο οργανόγραμμα, είναι υψηλότερο για τα μικρά και για τα μεγάλα ξενοδοχεία
- Αν και το πλήθος των ελλείψεων στα μεγάλα ξενοδοχεία, είναι συγκρίσιμο με τις ελλείψεις στα οικογενειακά ξενοδοχεία, το ποσοστό έλλειψης στα μεγάλα ξενοδοχεία είναι πολύ μικρότερο, καθώς τα μεγάλα ξενοδοχεία, χρειάζονται βάσει οργανογράμματος, περισσότερα άτομα σε σχέση με τα σύνολο των οικογενειακών ξενοδοχείων
- Σε σύγκριση με το 2021, το ποσοστό ελλείψεων από 18% το 2021, μειώθηκε το 2022 σε 17% για τα μεγάλα ξενοδοχεία, ενώ αυξήθηκε στα οικογενειακά από 24% σε 29%, στα μικρά από 26% σε 27% και στα μεσαία ξενοδοχεία από 21% σε 23%, με τη μεγαλύτερη αύξηση να καταγράφεται στα οικογενειακά ξενοδοχεία.

## 2.4 Ανάλυση ανά Περιφέρεια

Στην παρούσα ενότητα αναλύονται τα στοιχεία ανάλογα με την Περιφέρεια στην οποία ευρίσκονται τα ξενοδοχεία.

Πίνακας 8: Ανάλυση θέσεων εργασίας

**Θέσεις εργασίας - ανάλυση ανά Περιφέρεια**

Όλες οι ειδικότητες	Αν. Μακεδονία & Θράκη														Σύνολο
	Αττική	Βόρειο Αιγαίο	Δυτική Ελλάδα	Δυτική Μακεδονία	Ήπειρος	Θεσσαλία	Ιονίων Νήσων	Κεντρική Μακεδονία	Κρήτης	Νοτίου Αιγαίου	Πελοπόννησος	Στερεά Ελλάδα			
Θέσεις εργασίας βάσει οργανογράμματος	7.411	21.461	5.848	6.829	1.041	7.392	11.164	31.565	26.038	52.286	71.899	9.999	10.046	262.981	
% επί του συνόλου	3%	8%	2%	3%	0%	3%	4%	12%	10%	20%	27%	4%	4%	100%	
Θέσεις εργασίας που καλύφθηκαν	5.029	18.234	4.258	5.482	721	5.771	7.375	23.187	20.147	41.478	57.553	7.680	5.842	202.756	
% επί του συνόλου	2%	9%	2%	3%	0%	3%	4%	11%	10%	20%	28%	4%	3%	100%	
Ελλείψεις προσωπικού (θέσεις εργασίας που δεν καλύφθηκαν)	2.383	3.227	1.590	1.347	320	1.621	3.788	8.378	5.891	10.808	14.346	2.319	4.204	60.225	
% επί του συνόλου	4%	5%	3%	2%	1%	3%	6%	14%	10%	18%	24%	4%	7%	100%	
% Ελλείψεων επί συνόλου θέσεων	32%	15%	27%	20%	31%	22%	34%	27%	23%	21%	20%	23%	42%	23%	

Πηγή: ΙΤΕΠ, Επεξεργασία: INSETE Intelligence

- Από το σύνολο των θέσεων εργασίας που προβλέπονται βάσει οργανογράμματος, το 27% αντιστοιχεί σε θέσεις εργασίας σε ξενοδοχεία που βρίσκονται στην Περιφέρεια του Νοτίου Αιγαίου και ακολουθεί η Κρήτη με 20%, τα Ιόνια Νησιά με 12% και η Κεντρική Μακεδονία με 10%. Σε όλες τις υπόλοιπες περιοχές αντιστοιχεί ποσοστό μικρότερο από 10% του συνόλου.
- Αντίστοιχη είναι η εικόνα και στις θέσεις που καλύφθηκαν και στις ελλείψεις.
- Αναφορικά με το ποσοστό των ελλείψεων σε σχέση με τις θέσεις που προβλέπονται στο οργανόγραμμα, αυτό είναι υψηλότερο για τα ξενοδοχεία στις περιοχές της Στερεάς Ελλάδας (42%), της Θεσσαλίας (34%), της Αν. Μακεδονία και Θράκης (32%) και της Δυτικής Μακεδονίας (31%). Το χαμηλότερο ποσοστό ελλείψεων παρατηρείται στην Αττική (15%), την Δυτική Ελλάδα (20%) και το Νότιο Αιγαίο (20%).

Ακολουθεί η σύγκριση με το 2021 στη βάση των ακόλουθων γεωγραφικών περιοχών στην οποία ευρίσκονται τα ξενοδοχεία και για τις οποίες είχε γίνει η καταγραφή στην έρευνα του 2021:

- Αττική (Ατ.)
- Κεντρική Ελλάδα (Κ. Ελ.) που περιλαμβάνει την Περιφέρεια Στερεάς Ελλάδος και την Αιτωλοακαρνανία
- Ήπειρος & Θεσσαλία (Η-Θ) που περιλαμβάνει τις Περιφέρειες Ηπείρου και Θεσσαλίας
- Μακεδονία & Θράκη (Μ-Θ) που περιλαμβάνει τις Περιφέρειες Δυτικής Μακεδονίας, Κεντρικής Μακεδονίας και Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης
- Πελοπόννησος (Π)
- Βόρειο Αιγαίο (Β.Α.)
- Κρήτη (Κ)
- Νότιο Αιγαίο (Ν.Α.)
- Ιόνια Νησιά (Ι)

Διευκρινίζεται ότι οι γεωγραφικές περιοχές δεν ταυτίζονται με τις Περιφέρειες. Επιπρόσθετα υπάρχουν διαφοροποιήσεις, για παράδειγμα η γεωγραφική περιοχή της Πελοποννήσου περιέχει ξενοδοχεία που ευρίσκονται στους νομούς Αχαΐας και Ηλείας, ενώ η Περιφέρεια Πελοποννήσου δεν τα περιλαμβάνει καθώς οι συγκεκριμένοι νομοί υπάγονται στην Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας. Ομοίως η γεωγραφική περιοχή της Αττικής δεν περιλαμβάνει τα νησιά που περιλαμβάνονται στην Περιφέρεια Αττικής.

Στον πίνακα 9 αποτυπώνονται, ανάλογα με τη γεωγραφική περιοχή, τα ποσοστά ελλείψεων το 2021 και το 2022.

Πίνακας 9: Ποσοστό ελλείψεων ανά γεωγραφική περιοχή ξενοδοχείου 2022 & 2021

**Θέσεις εργασίας - ανάλυση ανά γεωγραφική περιοχή ξενοδοχείου**

Όλες οι ειδικότητες	Ατ.	Κ. Ελ.	Η-Θ	Μ-Θ	Π	Β. Α.	Κ	Ν. Α.	Ι	Σύνολο
% Ελλείψεων επί συνόλου θέσεων	12%	38%	30%	23%	22%	30%	21%	20%	27%	23%
% Ελλείψεων επί συνόλου θέσεων (2021)	15%	32%	23%	22%	18%	27%	20%	21%	25%	22%

Πηγή: ΙΤΕΠ, Ενεξέργασία: INSETE Intelligence

- Σε σχέση με το 2021, παρατηρείται μια αύξηση του ποσοστού ελλείψεων σε όλες σχεδόν τις γεωγραφικές περιοχές, ιδιαίτερα σε αυτές της Κεντρικής Ελλάδος, της Ηπείρου & Θεσσαλίας καθώς και της Πελοποννήσου. Εξάιρεση αποτελούν οι γεωγραφικές περιοχές της Αττικής και του Νοτίου Αιγαίου, όπου καταγράφεται μείωση του ποσοστού ελλείψεων.

## Παράρτημα

Ακολουθεί η ανάλυση των ελλείψεων σε επίπεδο τμήματος. Οι ειδικότητες που εξετάζονται είναι 38, και χωρίζονται σε 9 τμήματα:

1. Γενικός Διευθυντής
2. Front Office
3. Υπηρεσίες Sales & Marketing
4. Οικονομικές Υπηρεσίες και Υπηρεσίες Πληροφορικής
5. Housekeeping
6. F&B
7. Κουζίνα
8. Spa
9. Λοιπές Υποστηρικτικές υπηρεσίες

Τα στοιχεία αναλύονται σε τέσσερις ενότητες:

- Ενότητα Π.1: ως προς την κατηγορία, βάσει αστεριών,
- Ενότητα Π.2: ως προς το αν η λειτουργία τους είναι συνεχής ή εποχιακή,
- Ενότητα Π.3: ως προς τον αριθμό δωματίων: οικογενειακό (1-20 δωμ.), μικρό (21-50 δωμ.), μεσαίο (51-100 δωμ.) ή μεγάλο (>101 δωμ.)
- Ενότητα Π.4: ως προς την Περιφέρεια όπου βρίσκεται το ξενοδοχείο.

## Π.1 Ανάλυση ειδικοτήτων ανά κατηγορία ξενοδοχείου

### Π.1.1 Γενικός Διευθυντής

Στον πίνακα 10 αποτυπώνονται, ανά κατηγορία, το ποσοστό των ελλείψεων σε Γενικούς Διευθυντές καθώς και το ποσοστό των ξενοδοχείων που έχει ελλείψεις σε Γενικούς Διευθυντές.

Πίνακας 10: Ανάλυση ελλείψεων Γενικού Διευθυντή

<b>Ελλείψεις προσωπικού, ανάλογα με την κατηγορία του ξενοδοχείου</b>										
% ξενοδοχείων επί του συνόλου που παρουσιάζει έλλειψη σε κάθε ειδικότητα, ανάλογα με την κατηγορία του ξενοδοχείου					Ειδικότητα	% ελλείψεων επί του συνόλου, ανά ειδικότητα, ανάλογα με την κατηγορία του ξενοδοχείου				
1*	2*	3*	4*	5*		1*	2*	3*	4*	5*
5%	8%	10%	7%	7%	Γενικός Διευθυντής	15%	13%	13%	7%	7%

Πηγή: ΙΤΕΠ, Ενεξέργασία: INSETE Intelligence

- Το 7% των ξενοδοχείων κατηγορίας 5\*, καταγράφει έλλειψη σε Γενικό Διευθυντή, χωρίς να λαμβάνεται υπόψιν το πλήθος των ελλείψεων σε θέσεις<sup>6</sup>.
- Το ποσοστό των ξενοδοχείων που παρουσιάζει ελλείψεις σε Γενικούς Διευθυντές είναι υψηλότερο για τις κατηγορίες 2\* και 3\*
- Ως προς το ποσοστό ελλείψεων σε σχέση με τις θέσεις που προβλέπονται στο οργανόγραμμα, τα ξενοδοχεία 1\*, 2\* και 3\*, εμφανίζουν τα υψηλότερα ποσοστά (15%, 13%, 13%) αντίστοιχα.
- Το ποσοστό έλλειψης ανέρχεται στο 7% στα ξενοδοχεία 4 και 5 αστέρων, δηλαδή αν βάσει οργανογράμματος προβλέπονται συνολικά 100 θέσεις Διευθυντή για το σύνολο των ξενοδοχείων 5\*, τότε καλύπτονται οι 93 θέσεις και παραμένουν κενές οι 7.

<sup>6</sup> Θα μπορούσε για παράδειγμα, ένα ξενοδοχείο να καταγράφει έλλειψη δυο θέσεων για την ίδια ειδικότητα, ωστόσο το ξενοδοχείο δεν θα καταμετρηθεί δυο φορές. Ως εκ τούτου, τα ποσοστά στο αριστερό μέρος του πίνακα έχουν προκύψει προσμετρώντας μόνο ξενοδοχεία που εμφάνισαν μη μηδενικό πλήθος κενών θέσεων, για τη συγκεκριμένη πάντα ειδικότητα



### Π.1.2 Front Office

Στον πίνακα 11 αποτυπώνονται, ανά κατηγορία, το ποσοστό των ελλείψεων για τις ειδικότητες στο Front Office, καθώς και το ποσοστό των ξενοδοχείων που έχει ελλείψεις σε κάθε ειδικότητα.

Πίνακας 11: Ανάλυση ελλείψεων στο τμήμα Front Office

Ελλείψεις προσωπικού, ανάλογα με την κατηγορία του ξενοδοχείου										
% Ξενοδοχείων επί του συνόλου που παρουσιάζει έλλειψη σε κάθε ειδικότητα, ανάλογα με την κατηγορία του ξενοδοχείου					Ειδικότητα	% ελλείψεων επί του συνόλου, ανά ειδικότητα, ανάλογα με την κατηγορία του ξενοδοχείου				
1*	2*	3*	4*	5*		1*	2*	3*	4*	5*
9%	12%	18%	18%	8%	Front Office Manager	30%	29%	28%	24%	9%
21%	26%	28%	28%	30%	Receptionist	22%	24%	18%	12%	10%
8%	9%	9%	16%	21%	Βοηθός Receptionist	59%	46%	37%	32%	23%
5%	4%	10%	15%	30%	Guest Relations	30%	35%	66%	50%	29%
0%	5%	6%	23%	31%	Bellman / Doorman	0%	70%	46%	39%	15%
2%	2%	3%	13%	14%	Concierge	41%	60%	54%	42%	22%

Πηγή: ΙΤΕΠ, Επεξεργασία: INSETE Intelligence

- Το ποσοστό των ξενοδοχείων που παρουσιάζει ελλείψεις στις ειδικότητες Front Office είναι υψηλότερο για τις κατηγορίες 4\* και 5\*
- Το ποσοστό των ξενοδοχείων που παρουσιάζει ελλείψεις στους Receptionist, είναι υψηλό σε όλες τις κατηγορίες αστεριών.
- Ως προς το ποσοστό ελλείψεων σε σχέση με τις θέσεις που προβλέπονται στο οργανόγραμμα, το μεγαλύτερο ποσοστό καταγράφουν οι ειδικότητες Bellman, Concierge, Βοηθός Receptionist και Guest Relations, με το ποσοστό έλλειψης να είναι εντονότερο στα ξενοδοχεία 2\* και 3\*, αλλά και 1\*.

### Π.1.3 Υπηρεσίες Sales & Marketing

Στον πίνακα 12 αποτυπώνονται, ανά κατηγορία, το ποσοστό των ελλείψεων για τις ειδικότητες στο τμήμα Υπηρεσιών Sales & Marketing, καθώς και το ποσοστό των ξενοδοχείων που έχει ελλείψεις σε κάθε ειδικότητα.

Πίνακας 12: Ανάλυση ελλείψεων στα τμήματα Sales & Marketing

Ελλείψεις προσωπικού, ανάλογα με την κατηγορία του ξενοδοχείου										
% ξενοδοχείων επί του συνόλου που παρουσιάζει έλλειψη σε κάθε ειδικότητα, ανάλογα με την κατηγορία του ξενοδοχείου					Ειδικότητα	% ελλείψεων επί του συνόλου, ανά ειδικότητα, ανάλογα με την κατηγορία του ξενοδοχείου				
1*	2*	3*	4*	5*		1*	2*	3*	4*	5*
6%	11%	11%	10%	10%	Sales Manager	21%	33%	26%	17%	15%
4%	8%	11%	12%	11%	Προσωπικό πωλήσεων	36%	35%	31%	23%	15%
6%	8%	10%	11%	9%	Marketing Manager	36%	41%	37%	29%	22%
4%	4%	8%	11%	8%	Προσωπικό Marketing	37%	38%	46%	40%	24%
5%	15%	15%	13%	13%	Revenue/Reservations	15%	30%	26%	17%	10%

Πηγή: ΙΤΕΠ, Επεξεργασία: INSETE Intelligence

- Το ποσοστό των ξενοδοχείων που παρουσιάζει ελλείψεις στις ειδικότητες Υπηρεσιών Sales & Marketing είναι υψηλότερο για τις κατηγορίες 3\* και 4\*.
- Ιδιαίτερα η ειδικότητα Revenue/Reservations καταγράφεται με έλλειψη σε όλες τις κατηγορίες ξενοδοχείων.
- Ως προς το ποσοστό ελλείψεων σε σχέση με τις θέσεις που προβλέπονται στο οργανόγραμμα, το μεγαλύτερο ποσοστό καταγράφουν οι θέσεις Marketing και προσωπικού πωλήσεων, με το ποσοστό έλλειψης να είναι εντονότερο στα ξενοδοχεία 1\*, 2\* και 3\*.

**Π.1.4 Οικονομικές Υπηρεσίες και Υπηρεσίες Πληροφορικής**

Στον πίνακα 13 αποτυπώνονται, ανά κατηγορία, το ποσοστό των ελλείψεων για τις ειδικότητες σε Οικονομικές Υπηρεσίες και Υπηρεσίες Πληροφορικής καθώς και το ποσοστό των ξενοδοχείων που έχει ελλείψεις σε κάθε ειδικότητα.

**Πίνακας 13: Ανάλυση ελλείψεων σε Οικονομικές Υπηρεσίες και Υπηρεσίες Πληροφορικής**

<b>Ελλείψεις προσωπικού, ανάλογα με την κατηγορία του ξενοδοχείου</b>										
% ξενοδοχείων επί του συνόλου που παρουσιάζει έλλειψη σε κάθε ειδικότητα, ανάλογα με την κατηγορία του ξενοδοχείου					Ειδικότητα	% ελλείψεων επί του συνόλου, ανά ειδικότητα, ανάλογα με την κατηγορία του ξενοδοχείου				
1*	2*	3*	4*	5*		1*	2*	3*	4*	5*
2%	5%	6%	8%	10%	Λογιστής / Βοηθός Λογιστή	6%	16%	14%	11%	6%
4%	6%	7%	10%	11%	Πληροφορικός - IT	34%	44%	37%	30%	19%

Πηγή: ΙΤΕΠ, Επεξεργασία: INSETE Intelligence

- Το ποσοστό των ξενοδοχείων που παρουσιάζει ελλείψεις για τις ειδικότητες Λογιστή/Βοηθού Λογιστή και Πληροφορικού-IT, είναι υψηλότερο για τις κατηγορίες 5\* και 4\*
- Ως προς το ποσοστό ελλείψεων σε σχέση με τις θέσεις που προβλέπονται στο οργανόγραμμα, το μεγαλύτερο ποσοστό καταγράφει η ειδικότητα Πληροφορικού-IT, με το ποσοστό έλλειψης να είναι έντονο σε όλες κατηγορίες, ιδιαίτερα δε σε ξενοδοχεία 1\*, 2\* και 3\*.

### Π.1.5 Housekeeping

Στον πίνακα 14 αποτυπώνονται, ανά κατηγορία, το ποσοστό των ελλείψεων για τις ειδικότητες Housekeeping, καθώς και το ποσοστό των ξενοδοχείων που έχει ελλείψεις σε κάθε ειδικότητα.

Πίνακας 14: Ανάλυση ελλείψεων στο τμήμα Housekeeping

<b>Ελλείψεις προσωπικού, ανάλογα με την κατηγορία του ξενοδοχείου</b>										
% Ξενοδοχείων επί του συνόλου που παρουσιάζει έλλειψη σε κάθε ειδικότητα, ανάλογα με την κατηγορία του ξενοδοχείου					Ειδικότητα	% ελλείψεων επί του συνόλου, ανά ειδικότητα, ανάλογα με την κατηγορία του ξενοδοχείου				
1*	2*	3*	4*	5*		1*	2*	3*	4*	5*
8%	9%	14%	9%	5%	Housekeeping Director	29%	30%	38%	22%	11%
3%	6%	10%	12%	12%	Προϊσταμένη ορόφου	33%	36%	41%	26%	11%
25%	38%	41%	47%	58%	Καμαριέρα	17%	25%	19%	16%	14%
8%	16%	23%	25%	33%	Καθαριστής Εσωτερικών & Εξωτερικών	28%	40%	45%	33%	19%
8%	10%	12%	17%	25%	Λινοθηκάριος (Laundry)	42%	43%	39%	26%	17%

Πηγή: ΙΤΕΠ, Ενεξεργασία: INSETE Intelligence

- Το ποσοστό των ξενοδοχείων που παρουσιάζει ελλείψεις στις ειδικότητες Housekeeping είναι υψηλότερο για τις κατηγορίες 5\* και 4\*
- Το ποσοστό των ξενοδοχείων που παρουσιάζει ελλείψεις στις Καμαριέρες, είναι υψηλό σε όλες τις κατηγορίες αστεριών και ιδιαίτερα υψηλό στην κατηγορία 5\*.
- Ως προς το ποσοστό ελλείψεων σε σχέση με τις θέσεις που προβλέπονται στο οργανόγραμμα, το μεγαλύτερο ποσοστό καταγράφουν οι ειδικότητες Καθαριστής Εσωτερικών & Εξωτερικών, Προϊσταμένη Ορόφου και Λινοθηκάριος, με το ποσοστό έλλειψης να είναι εντονότερο στα ξενοδοχεία 3\* και 2\*, αλλά και 1\*.

**Π.1.6 F&B**

Στον πίνακα 15 αποτυπώνονται, ανά κατηγορία, το ποσοστό των ελλείψεων για τις ειδικότητες F&B (υπηρεσίες εστίασης), καθώς και το ποσοστό των ξενοδοχείων που έχει ελλείψεις σε κάθε ειδικότητα.

Πίνακας 15: Ανάλυση ελλείψεων στο τμήμα F&B

Ελλείψεις προσωπικού, ανάλογα με την κατηγορία του ξενοδοχείου										
% ξενοδοχείων επί του συνόλου που παρουσιάζει έλλειψη σε κάθε ειδικότητα, ανάλογα με την κατηγορία του ξενοδοχείου					Ειδικότητα	% ελλείψεων επί του συνόλου, ανά ειδικότητα, ανάλογα με την κατηγορία του ξενοδοχείου				
1*	2*	3*	4*	5*		1*	2*	3*	4*	5*
0%	5%	8%	12%	12%	F&B Manager	0%	50%	38%	29%	16%
0%	3%	7%	10%	19%	Μετρ	0%	46%	50%	20%	16%
0%	2%	2%	6%	14%	Sommelier	0%	88%	56%	62%	44%
9%	16%	28%	41%	52%	Σερβιτόρος	26%	30%	25%	22%	17%
6%	8%	19%	31%	48%	Βοηθός Σερβιτόρου	58%	35%	36%	24%	13%
9%	15%	21%	29%	44%	Barista / Barman - Barwoman	48%	35%	29%	22%	16%

Πηγή: ΙΤΕΠ, Ενεξέγγρασια: INSETE Intelligence

- Το ποσοστό των ξενοδοχείων που παρουσιάζει ελλείψεις στις ειδικότητες F&B είναι υψηλότερο για τις κατηγορίες 4\* και 5\*
- Το ποσοστό των ξενοδοχείων που παρουσιάζει ελλείψεις στους Σερβιτόρους, Βοηθούς Σερβιτόρου και Barista, είναι υψηλό σε σχέση με τις άλλες ειδικότητες, σε όλες τις κατηγορίες ξενοδοχείου.
- Περισσότερα από τα μισά ξενοδοχεία 5\* παρουσιάζουν ελλείψεις σε Σερβιτόρους και σχεδόν τα μισά σε Βοηθούς Σερβιτόρου.
- Ως προς το ποσοστό ελλείψεων σε σχέση με τις θέσεις που προβλέπονται στο οργανόγραμμα, το μεγαλύτερο ποσοστό καταγράφουν οι ειδικότητες Sommelier στα ξενοδοχεία κατηγορίας 2\*, 3\*, 4\* & 5\*, ο Μετρ στα ξενοδοχεία 2\* και 3\*, ο Βοηθός Σερβιτόρου και ο Barista στα ξενοδοχεία κατηγορίας 1\*.

## Π.1.7 Κουζίνα

Στον πίνακα 16 αποτυπώνονται, ανά κατηγορία, το ποσοστό των ελλείψεων για τις ειδικότητες Κουζίνας, καθώς και το ποσοστό των ξενοδοχείων που έχει ελλείψεις σε κάθε ειδικότητα.

Πίνακας 16: Ανάλυση ελλείψεων στο τμήμα της Κουζίνας

Ελλείψεις προσωπικού, ανάλογα με την κατηγορία του ξενοδοχείου										
% ξενοδοχείων επί του συνόλου που παρουσιάζει έλλειψη σε κάθε ειδικότητα, ανάλογα με την κατηγορία του ξενοδοχείου					Ειδικότητα	% ελλείψεων επί του συνόλου, ανά ειδικότητα, ανάλογα με την κατηγορία του ξενοδοχείου				
1*	2*	3*	4*	5*		1*	2*	3*	4*	5*
1%	3%	4%	6%	5%	Executive Chef	100%	30%	28%	11%	5%
3%	6%	13%	23%	32%	Μάγειρας Α	13%	33%	24%	22%	15%
3%	7%	13%	31%	44%	Μάγειρας Β	39%	35%	29%	30%	18%
1%	3%	8%	24%	41%	Μάγειρας Γ	19%	35%	28%	28%	18%
0%	2%	5%	9%	8%	Ζαχαροπλάστης	0%	58%	55%	27%	9%
0%	1%	3%	8%	16%	Βοηθός Ζαχαροπλάστη	0%	37%	61%	36%	17%
7%	13%	22%	33%	45%	Λαντζέρης	41%	38%	31%	22%	16%

Πηγή: ΙΤΕΠ, Επεξεργασία: INSETE Intelligence

- Το ποσοστό των ξενοδοχείων που παρουσιάζει ελλείψεις στις ειδικότητες Κουζίνας είναι υψηλότερο για τις κατηγορίες 4\* και 5\* και ιδιαίτερα στα 5\* ξενοδοχεία, ιδιαίτερα για τις ειδικότητες Μάγειρας Α, Β, Γ και Λαντζέρης.
- Ως προς το ποσοστό ελλείψεων σε σχέση με τις θέσεις που προβλέπονται στο οργανόγραμμα, το μεγαλύτερο ποσοστό καταγράφουν τα ξενοδοχεία 2\* και 3\* καθώς και τα 1\*, με εξαίρεση τις ειδικότητες Ζαχαροπλάστη και Βοηθός Ζαχαροπλάστη όπου το ποσοστό έλλειψης είναι εντονότερο στα ξενοδοχεία 2\* και 3\*.
- Το χαμηλότερο ποσοστό ελλείψεων καταγράφουν τα ξενοδοχεία 5\*.

### Π.1.8 Λοιπές Υποστηρικτικές Υπηρεσίες

Στον πίνακα 17 αποτυπώνονται, ανά κατηγορία, το ποσοστό των ελλείψεων για τις ειδικότητες σε Λοιπές Υποστηρικτικές Υπηρεσίες, καθώς και το ποσοστό των ξενοδοχείων που έχει ελλείψεις σε κάθε ειδικότητα.

Πίνακας 17: Ανάλυση ελλείψεων σε Λοιπές Υποστηρικτικές Υπηρεσίες

Ελλείψεις προσωπικού, ανάλογα με την κατηγορία του ξενοδοχείου										
% Ξενοδοχείων επί του συνόλου που παρουσιάζει έλλειψη σε κάθε ειδικότητα, ανάλογα με την κατηγορία του ξενοδοχείου					Ειδικότητα	% ελλείψεων επί του συνόλου, ανά ειδικότητα, ανάλογα με την κατηγορία του ξενοδοχείου				
1*	2*	3*	4*	5*		1*	2*	3*	4*	5*
10%	13%	13%	25%	32%	Τεχνική Υποστήριξη (Συντήρηση)	25%	35%	26%	21%	12%
2%	5%	7%	16%	14%	Αποθήκες / Αποθηκάριος	30%	66%	49%	32%	12%
6%	15%	15%	13%	13%	Κηπουρός	52%	46%	40%	25%	14%
3%	2%	3%	7%	14%	Βοηθός κηπουρού	100%	52%	60%	39%	22%
0%	2%	2%	3%	10%	Άλλο	0%	42%	29%	13%	15%

Πηγή: ΙΤΕΠ, Επεξεργασία: INSETE Intelligence

- Το ποσοστό των ξενοδοχείων που παρουσιάζει ελλείψεις σε Λοιπές Υποστηρικτικές Υπηρεσίες είναι υψηλότερο για τις κατηγορίες 5\* και 4\*
- Ως προς το ποσοστό ελλείψεων σε σχέση με τις θέσεις που προβλέπονται στο οργανόγραμμα, το μεγαλύτερο ποσοστό καταγράφουν οι ειδικότητες Βοηθός Κηπουρού και Αποθηκάριος, με το ποσοστό έλλειψης να είναι εντονότερο στα ξενοδοχεία 1\*, 2\* και 3\*.

### Π.1.9 Υπηρεσίες SPA

Στον πίνακα 18 αποτυπώνονται, ανά κατηγορία, το ποσοστό των ελλείψεων για τις Υπηρεσίες Spa, καθώς και το ποσοστό των ξενοδοχείων που έχει ελλείψεις σε αυτή την ειδικότητα.

Πίνακας 18: Ανάλυση ελλείψεων σε Υπηρεσίες Spa

<b>Ελλείψεις προσωπικού, ανάλογα με την κατηγορία του ξενοδοχείου</b>										
% ξενοδοχείων επί του συνόλου που παρουσιάζει έλλειψη σε κάθε ειδικότητα, ανάλογα με την κατηγορία του ξενοδοχείου					Ειδικότητα	% ελλείψεων επί του συνόλου, ανά ειδικότητα, ανάλογα με την κατηγορία του ξενοδοχείου				
1*	2*	3*	4*	5*		1*	2*	3*	4*	5*
0%	1%	2%	9%	19%	Spa	0%	67%	41%	25%	13%

Πηγή: ΙΤΕΠ, Ενεξέργασία: INSETE Intelligence

- Το ποσοστό των ξενοδοχείων που παρουσιάζει ελλείψεις σε Υπηρεσίες Spa είναι υψηλότερο για τις κατηγορίες 5\* και 4\*
- Ως προς το ποσοστό ελλείψεων σε σχέση με τις θέσεις που προβλέπονται στο οργανόγραμμα, το ποσοστό έλλειψης είναι εντονότερο στα ξενοδοχεία 2\* και 3\*.



## Π.2 Ανάλυση ειδικοτήτων ανά μορφή λειτουργίας ξενοδοχείου

### Π.2.1 Γενικός Διευθυντής

Στον πίνακα 19 αποτυπώνονται, ανάλογα με τη μορφή λειτουργίας του ξενοδοχείου, το ποσοστό των ελλείψεων σε Γενικούς Διευθυντές, καθώς και το ποσοστό των ξενοδοχείων που έχει ελλείψεις στη συγκεκριμένη ειδικότητα.

Πίνακας 19: Ανάλυση ελλείψεων Γενικού Διευθυντή

<b>Ελλείψεις προσωπικού, ανάλογα με την μορφή λειτουργίας του ξενοδοχείου</b>				
% ξενοδοχείων επί του συνόλου που παρουσιάζει έλλειψη σε κάθε ειδικότητα, ανάλογα με την λειτουργία του ξενοδοχείου		Ειδικότητα	% ελλείψεων επί του συνόλου, ανά ειδικότητα, ανάλογα με την λειτουργία του ξενοδοχείου	
Συνεχούς	Εποχικής		Συνεχούς	Εποχικής
7%	8%	Γενικός Διευθυντής	12%	11%

Πηγή: ΙΤΕΠ, Ενεξέργασία: INSETE Intelligence

- Το ποσοστό των ξενοδοχείων που παρουσιάζει ελλείψεις στους Γενικούς Διευθυντές είναι υψηλότερο στα ξενοδοχεία εποχικής λειτουργίας
- Η αντίθετη αντιστοιχία ισχύει ως προς το ποσοστό ελλείψεων σε σχέση με τις θέσεις που προβλέπονται στο οργανόγραμμα, καθώς τα ξενοδοχεία συνεχούς λειτουργίας καταγράφουν καταγράφουν ελαφρώς μεγαλύτερο ποσοστό έλλειψης, σε σχέση με τα ξενοδοχεία εποχικής λειτουργίας.

### Π.2.2 Front Office

Στον πίνακα 20 αποτυπώνονται, ανάλογα με τη μορφή λειτουργίας του ξενοδοχείου, το ποσοστό των ελλείψεων για τις ειδικότητες Front Office, καθώς και το ποσοστό των ξενοδοχείων που έχει ελλείψεις σε κάθε ειδικότητα.

Πίνακας 20: Ανάλυση ελλείψεων στο τμήμα Front Office

<b>Ελλείψεις προσωπικού, ανάλογα με την μορφή λειτουργίας του ξενοδοχείου</b>				
% ξενοδοχείων επί του συνόλου που παρουσιάζει έλλειψη σε κάθε ειδικότητα, ανάλογα με την λειτουργία του ξενοδοχείου		Ειδικότητα	% ελλείψεων επί του συνόλου, ανά ειδικότητα, ανάλογα με την λειτουργία του ξενοδοχείου	
Συνεχούς	Εποχικής		Συνεχούς	Εποχικής
17%	13%	Front Office Manager	31%	23%
25%	27%	Receptionist	15%	18%
10%	11%	Βοηθός Receptionist	39%	34%
6%	11%	Guest Relations	33%	43%
8%	11%	Bellman / Doorman	33%	29%
5%	5%	Concierge	42%	35%

Πηγή: ΙΤΕΠ, Ενεξέγερση: INSETE Intelligence

- Το ποσοστό των ξενοδοχείων που παρουσιάζει ελλείψεις στις ειδικότητες Front Office είναι υψηλότερο στα ξενοδοχεία εποχικής λειτουργίας
- Ιδιαίτερα για τους Receptionist, το ποσοστό των ξενοδοχείων που παρουσιάζει ελλείψεις σε αυτή την ειδικότητα, είναι υψηλό ανεξάρτητα από τον τρόπο λειτουργίας του ξενοδοχείου.
- Ως προς το ποσοστό ελλείψεων σε σχέση με τις θέσεις που προβλέπονται στο οργανόγραμμα, το μεγαλύτερο ποσοστό καταγράφουν οι ειδικότητες Βοηθός Receptionist, Guest Relations και Concierge, με το ποσοστό έλλειψης να είναι εντονότερο στα ξενοδοχεία συνεχούς λειτουργίας για τις ειδικότητες Βοηθός Receptionist και Concierge.

### Π.2.3 Υπηρεσίες Sales & Marketing

Στον πίνακα 21 αποτυπώνονται, ανάλογα με τη μορφή λειτουργίας του ξενοδοχείου, το ποσοστό των ελλείψεων για τις ειδικότητες στα τμήματα Sales & Marketing, καθώς και το ποσοστό των ξενοδοχείων που έχει ελλείψεις σε κάθε ειδικότητα.

Πίνακας 21: Ανάλυση ελλείψεων στα τμήματα Sales & Marketing

<b>Ελλείψεις προσωπικού, ανάλογα με την μορφή λειτουργίας του ξενοδοχείου</b>				
% Ξενοδοχείων επί του συνόλου που παρουσιάζει έλλειψη σε κάθε ειδικότητα, ανάλογα με την λειτουργία του ξενοδοχείου		Ειδικότητα	% ελλείψεων επί του συνόλου, ανά ειδικότητα, ανάλογα με την λειτουργία του ξενοδοχείου	
Συνεχούς	Εποχικής		Συνεχούς	Εποχικής
11%	10%	Sales Manager	27%	22%
11%	8%	Προσωπικό πωλήσεων	34%	25%
10%	9%	Marketing Manager	33%	35%
7%	7%	Προσωπικό Marketing	34%	42%
12%	13%	Revenue/Reservations	20%	23%

Πηγή: ΙΤΕΠ, Επεξεργασία: INSETE Intelligence

- Το ποσοστό των ξενοδοχείων που παρουσιάζει ελλείψεις δεν διαφοροποιείται σημαντικά ανάλογα με τη μορφή λειτουργίας.
- Ως προς το ποσοστό ελλείψεων σε σχέση με τις θέσεις που προβλέπονται στο οργανόγραμμα, με εξαίρεση τις ειδικότητες Προσωπικό Πωλήσεων και Προσωπικό Marketing, τα ποσοστά δεν παρουσιάζουν ιδιαίτερη διαφοροποίηση ως προς τη λειτουργία του ξενοδοχείου.
- Το μεγαλύτερο ποσοστό ελλείψεων σε σχέση με τις θέσεις που προβλέπονται στο οργανόγραμμα, καταγράφουν οι ειδικότητες Προσωπικό Marketing και Marketing Manager, με το ποσοστό έλλειψης να είναι εντονότερο στα ξενοδοχεία εποχικής λειτουργίας.

#### Π.2.4 Οικονομικές Υπηρεσίες και Υπηρεσίες Πληροφορικής

Στον πίνακα 22 αποτυπώνονται, ανάλογα με τη μορφή λειτουργίας του ξενοδοχείου, το ποσοστό των ελλείψεων για τις ειδικότητες Οικονομικές Υπηρεσίες και Υπηρεσίες Πληροφορικής, καθώς και το ποσοστό των ξενοδοχείων που έχει ελλείψεις σε κάθε ειδικότητα.

Πίνακας 22: Ανάλυση ελλείψεων στα τμήματα Οικονομικών Υπηρεσιών και Υπηρεσιών Πληροφορικής

<b>Ελλείψεις προσωπικού, ανάλογα με την μορφή λειτουργίας του ξενοδοχείου</b>				
% ξενοδοχείων επί του συνόλου που παρουσιάζει έλλειψη σε κάθε ειδικότητα, ανάλογα με την λειτουργία του ξενοδοχείου		Ειδικότητα	% ελλείψεων επί του συνόλου, ανά ειδικότητα, ανάλογα με την λειτουργία του ξενοδοχείου	
Συνεχούς	Εποχικής		Συνεχούς	Εποχικής
3%	7%	Λογιστής / Βοηθός Λογιστή	7%	13%
6%	7%	Πληροφορικός - IT	26%	36%

Πηγή: ΙΤΕΠ, Ενεξέργασία: INSETE Intelligence

- Το ποσοστό των ξενοδοχείων που παρουσιάζει ελλείψεις στις ειδικότητες Οικονομικών Υπηρεσιών και Υπηρεσιών Πληροφορικής είναι υψηλότερο για την ειδικότητα Πληροφορικός-IT, ανεξάρτητα από τη μορφή λειτουργίας του ξενοδοχείου.
- Το μεγαλύτερο ποσοστό ελλείψεων σε σχέση με τις θέσεις που προβλέπονται στο οργανόγραμμα, καταγράφει η ειδικότητα Πληροφορικός IT, με το ποσοστό έλλειψης να είναι εντονότερο στα ξενοδοχεία εποχικής λειτουργίας.

### Π.2.5 Housekeeping

Στον πίνακα 23 αποτυπώνονται, ανάλογα με τη μορφή λειτουργίας του ξενοδοχείου, το ποσοστό των ελλείψεων για τις ειδικότητες Housekeeping, καθώς και το ποσοστό των ξενοδοχείων που έχει ελλείψεις σε κάθε ειδικότητα.

Πίνακας 23: Ανάλυση ελλείψεων στο τμήμα Housekeeping

<b>Ελλείψεις προσωπικού, ανάλογα με την μορφή λειτουργίας του ξενοδοχείου</b>				
% ξενοδοχείων επί του συνόλου που παρουσιάζει έλλειψη σε κάθε ειδικότητα, ανάλογα με την λειτουργία του ξενοδοχείου		Ειδικότητα	% ελλείψεων επί του συνόλου, ανά ειδικότητα, ανάλογα με την λειτουργία του ξενοδοχείου	
Συνεχούς	Εποχικής		Συνεχούς	Εποχικής
7%	11%	Housekeeping Director	24%	31%
6%	9%	Προϊσταμένη ορόφου	22%	28%
30%	45%	Καμαριέρα	15%	19%
14%	22%	Καθαριστής Εσωτερικών & Εξωτερικών	30%	34%
9%	14%	Λινοθηκάριος (Laundry)	28%	30%

Πηγή: ΙΤΕΠ, Επεξεργασία: INSETE Intelligence

- Το ποσοστό των ξενοδοχείων που παρουσιάζει ελλείψεις στις ειδικότητες Housekeeping είναι υψηλότερο για τα ξενοδοχεία εποχικής λειτουργίας
- Το ποσοστό των ξενοδοχείων που παρουσιάζει ελλείψεις στις Καμαριέρες είναι πολύ υψηλό, ιδιαίτερα στα ξενοδοχεία εποχικής λειτουργίας
- Ως προς το ποσοστό ελλείψεων σε σχέση με τις θέσεις που προβλέπονται στο οργανόγραμμα, το μεγαλύτερο ποσοστό καταγράφουν οι ειδικότητες Καθαριστής Εσωτερικών & Εξωτερικών και Λινοθηκάριος με το ποσοστό έλλειψης να είναι εντονότερο στα ξενοδοχεία εποχικής λειτουργίας

## Π.2.6 F&amp;B

Στον πίνακα 24 αποτυπώνονται, ανάλογα με τη μορφή λειτουργίας του ξενοδοχείου, το ποσοστό των ελλείψεων για τις ειδικότητες F&B (υπηρεσίες εστίασης), καθώς και το ποσοστό των ξενοδοχείων που έχει ελλείψεις σε κάθε ειδικότητα.

Πίνακας 24: Ανάλυση ελλείψεων στο τμήμα F&amp;B

<b>Ελλείψεις προσωπικού, ανάλογα με την μορφή λειτουργίας του ξενοδοχείου</b>				
% Ξενοδοχείων επί του συνόλου που παρουσιάζει έλλειψη σε κάθε ειδικότητα, ανάλογα με την λειτουργία του ξενοδοχείου		Ειδικότητα	% ελλείψεων επί του συνόλου, ανά ειδικότητα, ανάλογα με την λειτουργία του ξενοδοχείου	
Συνεχούς	Εποχικής		Συνεχούς	Εποχικής
7%	7%	F&B Manager	43%	29%
3%	7%	Μετρ	21%	26%
1%	4%	Sommelier	41%	60%
18%	29%	Σερβιτόρος	17%	23%
10%	21%	Βοηθός Σερβιτόρου	21%	21%
12%	25%	Barista / Barman - Barwoman	28%	23%

Πηγή: ΙΤΕΠ, Ενεξέγρρασία: INSETE Intelligence

- Το ποσοστό των ξενοδοχείων που παρουσιάζει ελλείψεις στις ειδικότητες F&B είναι υψηλότερο για τα εποχικής λειτουργίας.
- Το ποσοστό των ξενοδοχείων που παρουσιάζει ελλείψεις στους Σερβιτόρους, Βοηθούς Σερβιτόρου και Barista, είναι υψηλό σε σχέση με τις άλλες ειδικότητες, ανεξαρτήτως της μορφής λειτουργίας του ξενοδοχείου
- Ως προς το ποσοστό ελλείψεων σε σχέση με τις θέσεις που προβλέπονται στο οργανόγραμμα, το μεγαλύτερο ποσοστό καταγράφει η ειδικότητα του Sommelier, ανεξαρτήτως της μορφής λειτουργίας του ξενοδοχείου. Για τις υπόλοιπες θέσεις οι ελλείψεις κυμαίνονται σε παρόμοια επίπεδα, με εξαίρεση τους F&B managers για τους οποίους παρουσιάζεται αυξημένη έλλειψη στα ξενοδοχεία συνεχούς λειτουργίας.

### Π.2.7 Κουζίνα

Στον πίνακα 25 αποτυπώνονται, ανάλογα με τη μορφή λειτουργίας του ξενοδοχείου, το ποσοστό των ελλείψεων για τις ειδικότητες Κουζίνας, καθώς και το ποσοστό των ξενοδοχείων που έχει ελλείψεις σε κάθε ειδικότητα.

Πίνακας 25: Ανάλυση ελλείψεων στο τμήμα της Κουζίνας

<b>Ελλείψεις προσωπικού, ανάλογα με την μορφή λειτουργίας του ξενοδοχείου</b>				
% Ξενοδοχείων επί του συνόλου που παρουσιάζει έλλειψη σε κάθε ειδικότητα, ανάλογα με την λειτουργία του ξενοδοχείου		Ειδικότητα	% ελλείψεων επί του συνόλου, ανά ειδικότητα, ανάλογα με την λειτουργία του ξενοδοχείου	
Συνεχούς	Εποχικής		Συνεχούς	Εποχικής
4%	3%	Executive Chef	22%	14%
7%	14%	Μάγειρας Α	16%	22%
8%	18%	Μάγειρας Β	25%	25%
4%	13%	Μάγειρας Γ	24%	23%
2%	5%	Ζαχαροπλάστης	26%	27%
1%	5%	Βοηθός ζαχαροπλάστη	26%	27%
13%	24%	Λαντζέρης	26%	24%

Πηγή: ΙΤΕΠ, Επεξεργασία: INSETE Intelligence

- Το ποσοστό των ξενοδοχείων που παρουσιάζει ελλείψεις στις ειδικότητες Κουζίνας είναι υψηλότερο για τα ξενοδοχεία εποχικής λειτουργίας. Το ποσοστό αυτό είναι υψηλότερο για τα ξενοδοχεία που παρουσιάζουν ελλείψεις σε Λαντζέρηδες
- Ως προς τα ποσοστά ελλείψεων σε σχέση με τις θέσεις που προβλέπονται στο οργανόγραμμα, αυτά είναι σημαντικά για όλες τις ειδικότητες. Το μεγαλύτερο ποσοστό καταγράφουν οι ειδικότητες Ζαχαροπλάστη και Βοηθός Ζαχαροπλάστη, αναξαρτητως της λειτουργίας του ξενοδοχείου.

### Π.2.8 Λοιπές Υποστηρικτικές Υπηρεσίες

Στον πίνακα 26 αποτυπώνονται, ανάλογα με τη μορφή λειτουργίας του ξενοδοχείου, το ποσοστό των ελλείψεων για τις ειδικότητες σε Λοιπές Υποστηρικτικές Υπηρεσίες, καθώς και το ποσοστό των ξενοδοχείων που έχει ελλείψεις σε κάθε ειδικότητα.

Πίνακας 26: Ανάλυση ελλείψεων σε Λοιπές Υποστηρικτικές Υπηρεσίες

<b>Ελλείψεις προσωπικού, ανάλογα με την μορφή λειτουργίας του ξενοδοχείου</b>				
% ξενοδοχείων επί του συνόλου που παρουσιάζει έλλειψη σε κάθε ειδικότητα, ανάλογα με την λειτουργία του ξενοδοχείου		Ειδικότητα	% ελλείψεων επί του συνόλου, ανά ειδικότητα, ανάλογα με την λειτουργία του ξενοδοχείου	
Συνεχούς	Εποχικής		Συνεχούς	Εποχικής
13%	18%	Τεχνική Υποστήριξη (Συντήρηση)	24%	21%
3%	10%	Αποθήκες / Αποθηκάριος	25%	31%
8%	15%	Κηπουρός	57%	31%
2%	5%	Βοηθός κηπουρού	57%	35%
1%	3%	Άλλο	13%	21%

Πηγή: ΙΤΕΠ, Επεξεργασία: INSETE Intelligence

- Το ποσοστό των ξενοδοχείων που παρουσιάζει ελλείψεις σε Λοιπές Υποστηρικτικές Υπηρεσίες είναι υψηλότερο για τα ξενοδοχεία εποχικής λειτουργίας.
- Με εξαίρεση τις υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης (συντήρηση) και Κηπουρού, πολύ μικρό ποσοστό των ξενοδοχείων συνεχούς λειτουργίας παρουσιάζει ελλείψεις σε ειδικότητες από τις Λοιπές Υποστηρικτικές Υπηρεσίες.
- Ως προς το ποσοστό ελλείψεων σε σχέση με τις θέσεις που προβλέπονται στο οργανόγραμμα, το μεγαλύτερο ποσοστό καταγράφουν οι ειδικότητες Βοηθός Κηπουρού και Κηπουρός, με το ποσοστό έλλειψης να είναι υψηλότερο στα ξενοδοχεία συνεχούς λειτουργίας.



### Π.2.9 Υπηρεσίες Spa

Στον πίνακα 27 αποτυπώνονται, ανάλογα με τη μορφή λειτουργίας του ξενοδοχείου, το ποσοστό των ελλείψεων για τις ειδικότητες σε Λοιπές Υποστηρικτικές Υπηρεσίες, καθώς και το ποσοστό των ξενοδοχείων που έχει ελλείψεις σε κάθε ειδικότητα.

Πίνακας 27: Ανάλυση ελλείψεων σε Υπηρεσίες Spa

<b>Ελλείψεις προσωπικού, ανάλογα με την μορφή λειτουργίας του ξενοδοχείου</b>				
% ξενοδοχείων επί του συνόλου που παρουσιάζει έλλειψη σε κάθε ειδικότητα, ανάλογα με την λειτουργία του ξενοδοχείου		Ειδικότητα	% ελλείψεων επί του συνόλου, ανά ειδικότητα, ανάλογα με την λειτουργία του ξενοδοχείου	
Συνεχούς	Εποχικής		Συνεχούς	Εποχικής
3%	4%	Spa	26%	20%

Πηγή: ΙΤΕΠ, Επεξεργασία: INSETE Intelligence

- Το ποσοστό των ξενοδοχείων που παρουσιάζει ελλείψεις σε Υπηρεσίες Spa είναι ελαφρώς υψηλότερο για τα ξενοδοχεία εποχικής λειτουργίας.
- Ως προς το ποσοστό ελλείψεων σε σχέση με τις θέσεις που προβλέπονται στο οργανόγραμμα, το μεγαλύτερο ποσοστό καταγράφεται στα ξενοδοχεία συνεχούς λειτουργίας.

### Π.3 Ανάλυση ειδικοτήτων ανά μέγεθος ξενοδοχείου

#### Π.3.1 Γενικός Διευθυντής

Στον πίνακα 28 αποτυπώνονται, ανά μέγεθος ξενοδοχείου, το ποσοστό των ελλείψεων σε Γενικούς Διευθυντές καθώς και το ποσοστό των ξενοδοχείων που έχει ελλείψεις σε Γενικούς Διευθυντές.

Πίνακας 28: Ανάλυση ελλείψεων Γενικού Διευθυντή

Ελλείψεις προσωπικού, ανάλογα με την μέγεθος του ξενοδοχείου								
% Ξενοδοχείων επί του συνόλου που παρουσιάζει έλλειψη σε κάθε ειδικότητα, ανάλογα με το μέγεθος του ξενοδοχείου				Ειδικότητα	% ελλείψεων επί του συνόλου, ανά ειδικότητα, ανάλογα με το μέγεθος του ξενοδοχείου			
Οικογενειακό (1-20 δωμ.)	Μικρό (21-50 δωμ.)	Μεσαίο (51-100 δωμ.)	Μεγάλο (>101 δωμ.)		Οικογενειακό (1-20 δωμ.)	Μικρό (21-50 δωμ.)	Μεσαίο (51-100 δωμ.)	Μεγάλο (>101 δωμ.)
8%	10%	6%	2%	Γενικός Διευθυντής	14%	13%	7%	2%

Πηγή: ΙΤΕΠ, Επεξεργασία: INSETE Intelligence

- Το ποσοστό των ξενοδοχείων που παρουσιάζει ελλείψεις στους Γενικούς Διευθυντές είναι υψηλότερο στα μικρά και οικογενειακά ξενοδοχεία.
- Ως προς το ποσοστό ελλείψεων σε σχέση με τις θέσεις που προβλέπονται στο οργανόγραμμα, αυτό είναι πάλι υψηλότερο στα μικρά και οικογενειακά ξενοδοχεία.

### Π.3.2 Front Office

Στον πίνακα 29 αποτυπώνονται, ανά μέγεθος ξενοδοχείου, το ποσοστό των ελλείψεων για τις ειδικότητες στο Front Office, καθώς και το ποσοστό των ξενοδοχείων που έχει ελλείψεις σε κάθε ειδικότητα.

Πίνακας 29: Ανάλυση ελλείψεων στο τμήμα Front Office

Ελλείψεις προσωπικού, ανάλογα με την μέγεθος του ξενοδοχείου								
% Ξενοδοχείων επί του συνόλου που παρουσιάζει έλλειψη σε κάθε ειδικότητα, ανάλογα με το μέγεθος του ξενοδοχείου				Ειδικότητα	% ελλείψεων επί του συνόλου, ανά ειδικότητα, ανάλογα με το μέγεθος του ξενοδοχείου			
Οικογενειακό (1-20 δωμ.)	Μικρό (21-50 δωμ.)	Μεσαίο (51-100 δωμ.)	Μεγάλο (>101 δωμ.)		Οικογενειακό (1-20 δωμ.)	Μικρό (21-50 δωμ.)	Μεσαίο (51-100 δωμ.)	Μεγάλο (>101 δωμ.)
14%	13%	17%	12%	Front Office Manager	35%	24%	21%	12%
22%	28%	33%	31%	Receptionist	22%	19%	11%	11%
6%	12%	15%	25%	Βοηθός Receptionist	39%	44%	30%	26%
5%	8%	18%	29%	Guest Relations	44%	46%	53%	30%
5%	9%	18%	27%	Bellman / Doorman	37%	41%	33%	20%
3%	3%	12%	14%	Concierge	46%	35%	50%	27%

Πηγή: ΙΤΕΠ, Επεξεργασία: INSETE Intelligence

- Το ποσοστό των ξενοδοχείων που παρουσιάζει ελλείψεις στις ειδικότητες Front Office είναι υψηλότερο για τα μεγάλα ξενοδοχεία.
- Ιδιαίτερα για τη θέση του Receptionist, το ποσοστό των ξενοδοχείων που παρουσιάζει ελλείψεις είναι υψηλό ανεξαρτήτως μεγέθους ξενοδοχείου.
- Ως προς το ποσοστό ελλείψεων σε σχέση με τις θέσεις που προβλέπονται στο οργανόγραμμα, το μεγαλύτερο ποσοστό καταγράφουν οι ειδικότητες Bellman, Βοηθός Receptionist, Concierge και Guest Relations, με το ποσοστό έλλειψης να είναι εντονότερο στα ξενοδοχεία με 100 ή λιγότερα δωμάτια.

### Π.3.3 Υπηρεσίες Sales & Marketing

Στον πίνακα 30 αποτυπώνονται, ανά μέγεθος ξενοδοχείου, το ποσοστό των ελλείψεων για τις ειδικότητες στα τμήματα Υπηρεσιών Sales & Marketing καθώς και το ποσοστό των ξενοδοχείων που έχει ελλείψεις σε κάθε ειδικότητα.

Πίνακας 30: Ανάλυση ελλείψεων στα τμήματα Υπηρεσιών Sales & Marketing

Ελλείψεις προσωπικού, ανάλογα με την μέγεθος του ξενοδοχείου								
% ξενοδοχείων επί του συνόλου που παρουσιάζει έλλειψη σε κάθε ειδικότητα, ανάλογα με το μέγεθος του ξενοδοχείου				Ειδικότητα	% ελλείψεων επί του συνόλου, ανά ειδικότητα, ανάλογα με το μέγεθος του ξενοδοχείου			
Οικογενειακό (1-20 δωμ.)	Μικρό (21-50 δωμ.)	Μεσαίο (51-100 δωμ.)	Μεγάλο (>101 δωμ.)		Οικογενειακό (1-20 δωμ.)	Μικρό (21-50 δωμ.)	Μεσαίο (51-100 δωμ.)	Μεγάλο (>101 δωμ.)
9%	11%	10%	9%	Sales Manager	28%	26%	17%	14%
8%	9%	15%	9%	Προσωπικό πωλήσεων	38%	25%	33%	11%
7%	9%	12%	11%	Marketing Manager	34%	36%	39%	25%
6%	6%	11%	12%	Προσωπικό Marketing	42%	30%	54%	36%
11%	13%	16%	16%	Revenue/Reservations	25%	23%	19%	14%

Πηγή: ΙΤΕΠ, Επεξεργασία: INSETE Intelligence

- Το ποσοστό των ξενοδοχείων που παρουσιάζει ελλείψεις στις ειδικότητες Sales & Marketing είναι υψηλότερο για τα μεσαία και μεγάλα ξενοδοχεία, ιδιαίτερα για τις ειδικότητες Revenue/Reservations και Προσωπικό Πωλήσεων
- Αναφορικά με το ποσοστό ελλείψεων σε σχέση με τις θέσεις που προβλέπονται στο οργανόγραμμα, το μεγαλύτερο ποσοστό καταγράφουν οι ειδικότητες Προσωπικό Marketing και Marketing Manager, με το ποσοστό έλλειψης να είναι εντονότερο στα μεσαία ξενοδοχεία.

### Π.3.4 Οικονομικές Υπηρεσίες και Υπηρεσίες Πληροφορικής

Στον πίνακα 31 αποτυπώνονται, ανά μέγεθος ξενοδοχείου, το ποσοστό των ελλείψεων για τις ειδικότητες στα τμήματα Οικονομικών Υπηρεσιών και Υπηρεσιών Πληροφορικής, καθώς και το ποσοστό των ξενοδοχείων που έχει ελλείψεις σε κάθε ειδικότητα.

Πίνακας 31: Ανάλυση ελλείψεων στα τμήματα Οικονομικών Υπηρεσιών και Υπηρεσιών Πληροφορικής

Ελλείψεις προσωπικού, ανάλογα με την μέγεθος του ξενοδοχείου								
% ξενοδοχείων επί του συνόλου που παρουσιάζει έλλειψη σε κάθε ειδικότητα, ανάλογα με το μέγεθος του ξενοδοχείου				Ειδικότητα	% ελλείψεων επί του συνόλου, ανά ειδικότητα, ανάλογα με το μέγεθος του ξενοδοχείου			
Οικογενειακό (1-20 δωμ.)	Μικρό (21-50 δωμ.)	Μεσαίο (51-100 δωμ.)	Μεγάλο (>101 δωμ.)		Οικογενειακό (1-20 δωμ.)	Μικρό (21-50 δωμ.)	Μεσαίο (51-100 δωμ.)	Μεγάλο (>101 δωμ.)
5%	5%	8%	6%	Λογιστής / Βοηθός Λογιστή	15%	13%	12%	4%
5%	6%	9%	15%	Πληροφορικός - IT	40%	39%	26%	24%

Πηγή: ΙΤΕΠ, Ενεξέγρρασία: INSETE Intelligence

- Το ποσοστό των ξενοδοχείων που παρουσιάζει ελλείψεις στις ειδικότητες Οικονομικών Υπηρεσιών και Υπηρεσιών Πληροφορικής είναι υψηλότερο για τα μεγάλα και τα μεσαία ξενοδοχεία, ιδιαίτερα για την ειδικότητα Πληροφορικός IT.
- Αναφορικά με το ποσοστό ελλείψεων σε σχέση με τις θέσεις που προβλέπονται στο οργανόγραμμα, το μεγαλύτερο ποσοστό σε όλες τις κατηγορίες, καταγράφει η ειδικότητα Πληροφορικός IT, με το ποσοστό έλλειψης να είναι εντονότερο στα οικογενειακά και στα μικρά ξενοδοχεία.

### Π.3.5 Housekeeping

Στον πίνακα 32 αποτυπώνονται, ανά μέγεθος ξενοδοχείου, το ποσοστό των ελλείψεων για τις ειδικότητες στο Housekeeping, καθώς και το ποσοστό των ξενοδοχείων που έχει ελλείψεις σε κάθε ειδικότητα.

Πίνακας 32: Ανάλυση ελλείψεων στο τμήμα Housekeeping

Ελλείψεις προσωπικού, ανάλογα με την μέγεθος του ξενοδοχείου								
% Ξενοδοχείων επί του συνόλου που παρουσιάζει έλλειψη σε κάθε ειδικότητα, ανάλογα με το μέγεθος του ξενοδοχείου				Ειδικότητα	% ελλείψεων επί του συνόλου, ανά ειδικότητα, ανάλογα με το μέγεθος του ξενοδοχείου			
Οικογενειακό (1-20 δωμ.)	Μικρό (21-50 δωμ.)	Μεσαίο (51-100 δωμ.)	Μεγάλο (>101 δωμ.)		Οικογενειακό (1-20 δωμ.)	Μικρό (21-50 δωμ.)	Μεσαίο (51-100 δωμ.)	Μεγάλο (>101 δωμ.)
9%	10%	14%	8%	Housekeeping Director	29%	29%	37%	19%
4%	9%	17%	13%	Προϊσταμένη ορόφου	41%	35%	30%	12%
30%	41%	53%	67%	Καμαριέρα	22%	20%	16%	16%
14%	20%	27%	38%	Καθαριστής Εσωτερικών & Εξωτερικών	37%	40%	34%	23%
7%	15%	18%	23%	Λινοθηκάριος (Laundry)	36%	42%	30%	16%

Πηγή: ΙΤΕΠ, Επεξεργασία: INSETE Intelligence

- Το ποσοστό των ξενοδοχείων που παρουσιάζει ελλείψεις στις ειδικότητες Housekeeping είναι υψηλότερο για τα μεγάλα ξενοδοχεία, με εξαίρεση τους Housekeeping Directors όπου τα υψηλότερα ποσοστά εμφανίζονται στα μικρά και μεσαία ξενοδοχεία
- Το ποσοστό των ξενοδοχείων που παρουσιάζει ελλείψεις στις Καμαριέρες, είναι υψηλό σε όλες τις κατηγορίες μεγέθους των ξενοδοχείων και μεγαλύτερο όσο μεγαλύτερο το μέγεθος του ξενοδοχείου
- Ως προς το ποσοστό ελλείψεων σε σχέση με τις θέσεις που προβλέπονται στο οργανόγραμμα, το μεγαλύτερο ποσοστό καταγράφουν οι ειδικότητες Προϊσταμένη Ορόφου, Λινοθηκάριος και Καθαριστής Εσωτερικών & Εξωτερικών, με το ποσοστό έλλειψης να είναι υψηλότερο στα μικρά και στα οικογενειακά ξενοδοχεία.

Π.3.6 F&B

Στον πίνακα 33 αποτυπώνονται, ανά μέγεθος ξενοδοχείου, το ποσοστό των ελλείψεων για τις ειδικότητες στο F&B (υπηρεσίες εστίασης), καθώς και το ποσοστό των ξενοδοχείων που έχει ελλείψεις σε κάθε ειδικότητα.

Πίνακας 33: Ανάλυση ελλείψεων στο τμήμα F&B

Ελλείψεις προσωπικού, ανάλογα με την μέγεθος του ξενοδοχείου								
% Ξενοδοχείων επί του συνόλου που παρουσιάζει έλλειψη σε κάθε ειδικότητα, ανάλογα με το μέγεθος του ξενοδοχείου				Ειδικότητα	% ελλείψεων επί του συνόλου, ανά ειδικότητα, ανάλογα με το μέγεθος του ξενοδοχείου			
Οικογενειακό (1-20 δωμ.)	Μικρό (21-50 δωμ.)	Μεσαίο (51-100 δωμ.)	Μεγάλο (>101 δωμ.)		Οικογενειακό (1-20 δωμ.)	Μικρό (21-50 δωμ.)	Μεσαίο (51-100 δωμ.)	Μεγάλο (>101 δωμ.)
3%	8%	12%	15%	F&B Manager	42%	35%	27%	24%
2%	6%	11%	17%	Μετρ	35%	36%	25%	16%
2%	2%	7%	10%	Sommelier	63%	49%	72%	52%
15%	25%	45%	53%	Σερβιτόρος	26%	25%	23%	18%
6%	18%	31%	53%	Βοηθός Σερβιτόρου	27%	31%	24%	16%
11%	23%	30%	47%	Barista / Barman - Barwoman	34%	31%	21%	17%

Πηγή: ΙΤΕΠ, Ενεξέγρρασία: INSETE Intelligence

- Το ποσοστό των ξενοδοχείων που παρουσιάζει ελλείψεις στις ειδικότητες F&B είναι υψηλότερο για τις μεγάλα και μεσαία ξενοδοχεία
- Το ποσοστό των ξενοδοχείων που παρουσιάζει ελλείψεις στους Σερβιτόρους, Βοηθούς Σερβιτόρου και Barista, είναι υψηλό σε σχέση με τις άλλες ειδικότητες, σε όλες τις κατηγορίες μεγέθους ξενοδοχείου.
- Ως προς το ποσοστό ελλείψεων σε σχέση με τις θέσεις που προβλέπονται στο οργανόγραμμα, το μεγαλύτερο ποσοστό καταγράφει η ειδικότητα του Sommelier σε όλες τις κατηγορίες μεγέθους ξενοδοχείου.

### Π.3.7 Κουζίνα

Στον πίνακα 34 αποτυπώνονται, ανά μέγεθος ξενοδοχείου, το ποσοστό των ελλείψεων για τις ειδικότητες Κουζίνας, καθώς και το ποσοστό των ξενοδοχείων που έχει ελλείψεις σε κάθε ειδικότητα.

Πίνακας 34: Ανάλυση ελλείψεων στο τμήμα της Κουζίνας

Ελλείψεις προσωπικού, ανάλογα με την μέγεθος του ξενοδοχείου								
% Ξενοδοχείων επί του συνόλου που παρουσιάζει έλλειψη σε κάθε ειδικότητα, ανάλογα με το μέγεθος του ξενοδοχείου				Ειδικότητα	% ελλείψεων επί του συνόλου, ανά ειδικότητα, ανάλογα με το μέγεθος του ξενοδοχείου			
Οικογενειακό (1-20 δωμ.)	Μικρό (21-50 δωμ.)	Μεσαίο (51-100 δωμ.)	Μεγάλο (>101 δωμ.)		Οικογενειακό (1-20 δωμ.)	Μικρό (21-50 δωμ.)	Μεσαίο (51-100 δωμ.)	Μεγάλο (>101 δωμ.)
2%	5%	5%	3%	Executive Chef	27%	24%	11%	3%
7%	10%	17%	38%	Μάγειρας Α	30%	19%	20%	17%
4%	15%	27%	54%	Μάγειρας Β	21%	32%	29%	21%
2%	8%	22%	48%	Μάγειρας Γ	20%	31%	28%	21%
2%	3%	13%	9%	Ζαχαροπλάστης	54%	35%	42%	12%
0%	2%	7%	21%	Βοηθός ζαχαροπλάστη	12%	41%	47%	22%
11%	19%	35%	54%	Λαντζέρης	33%	30%	23%	18%

Πηγή: ΙΤΕΠ, Επεξεργασία: INSETE Intelligence

- Το ποσοστό των ξενοδοχείων που παρουσιάζει ελλείψεις στις ειδικότητες Κουζίνας είναι υψηλότερο για τα μεγάλα ξενοδοχεία και είναι ιδιαίτερα υψηλό για τις ειδικότητες των Μαγείρων και του Λαντζέρη και -σε μικρότερο βαθμό- του Βοηθού Ζαχαροπλάστη.
- Ως προς το ποσοστό ελλείψεων σε σχέση με τις θέσεις που προβλέπονται στο οργανόγραμμα, το μεγαλύτερο ποσοστό καταγράφουν οι ειδικότητες Ζαχαροπλάστη και Βοηθός Ζαχαροπλάστη.



### Π.3.8 Λοιπές Υποστηρικτικές Υπηρεσίες

Στον πίνακα 35 αποτυπώνονται, ανά μέγεθος ξενοδοχείου, το ποσοστό των ελλείψεων για τις ειδικότητες στις Λοιπές Υποστηρικτικές Υπηρεσίες, καθώς και το ποσοστό των ξενοδοχείων που έχει ελλείψεις σε κάθε ειδικότητα.

Πίνακας 35: Ανάλυση ελλείψεων σε Λοιπές Υποστηρικτικές Υπηρεσίες

Ελλείψεις προσωπικού, ανάλογα με την μέγεθος του ξενοδοχείου								
% Ξενοδοχείων επί του συνόλου που παρουσιάζει έλλειψη σε κάθε ειδικότητα, ανάλογα με το μέγεθος του ξενοδοχείου				Ειδικότητα	% ελλείψεων επί του συνόλου, ανά ειδικότητα, ανάλογα με το μέγεθος του ξενοδοχείου			
Οικογενειακό (1-20 δωμ.)	Μικρό (21-50 δωμ.)	Μεσαίο (51-100 δωμ.)	Μεγάλο (>101 δωμ.)		Οικογενειακό (1-20 δωμ.)	Μικρό (21-50 δωμ.)	Μεσαίο (51-100 δωμ.)	Μεγάλο (>101 δωμ.)
12%	15%	25%	31%	Τεχνική Υποστήριξη (Συντήρηση)	33%	26%	21%	12%
3%	8%	17%	15%	Αποθήκες / Αποθηκάριος	50%	57%	36%	11%
11%	14%	17%	16%	Κηπουρός	56%	35%	31%	15%
2%	3%	10%	13%	Βοηθός κηπουρού	51%	57%	53%	23%
2%	2%	2%	10%	Άλλο	26%	38%	15%	14%

Πηγή: ΙΤΕΠ, Επεξεργασία: INSETE Intelligence

- Το ποσοστό των ξενοδοχείων που παρουσιάζει ελλείψεις σε Λοιπές Υποστηρικτικές Υπηρεσίες είναι υψηλότερο για τα μεγάλα ξενοδοχεία. Ιδιαίτερα υψηλό είναι το ποσοστό των μεγάλων ξενοδοχείων που παρουσιάζει ελλείψεις στην Τεχνική Υποστήριξη (Συντήρηση).
- Ως προς το ποσοστό ελλείψεων σε σχέση με τις θέσεις που προβλέπονται στο οργανόγραμμα, το μεγαλύτερο ποσοστό καταγράφουν οι ειδικότητες Βοηθός Κηπουρού και Αποθηκάριος, με το ποσοστό έλλειψης να είναι εντονότερο στα μικρά ξενοδοχεία, ενώ ιδιαίτερα υψηλά είναι τα ποσοστά ελλείψεων και στα μεσαία ξενοδοχεία για βοηθούς κηπουρού.

### Π.3.9 Υπηρεσίες Spa

Στον πίνακα 36 αποτυπώνονται, ανά μέγεθος ξενοδοχείου, το ποσοστό των ελλείψεων για τις ειδικότητες στις Υπηρεσίες Spa, καθώς και το ποσοστό των ξενοδοχείων που έχει ελλείψεις σε αυτή την ειδικότητα.

Πίνακας 36: Ανάλυση ελλείψεων σε Υπηρεσίες Spa

Ελλείψεις προσωπικού, ανάλογα με την μέγεθος του ξενοδοχείου								
% Ξενοδοχείων επί του συνόλου που παρουσιάζει έλλειψη σε κάθε ειδικότητα, ανάλογα με το μέγεθος του ξενοδοχείου				Ειδικότητα	% ελλείψεων επί του συνόλου, ανά ειδικότητα, ανάλογα με το μέγεθος του ξενοδοχείου			
Οικογενειακό (1-20 δωμ.)	Μικρό (21-50 δωμ.)	Μεσαίο (51-100 δωμ.)	Μεγάλο (>101 δωμ.)		Οικογενειακό (1-20 δωμ.)	Μικρό (21-50 δωμ.)	Μεσαίο (51-100 δωμ.)	Μεγάλο (>101 δωμ.)
2%	2%	8%	16%	Spa	41%	23%	25%	15%

Πηγή: ΙΤΕΠ, Επεξεργασία: INSETE Intelligence

- Το ποσοστό των ξενοδοχείων που παρουσιάζει ελλείψεις σε Υπηρεσίες Spa είναι υψηλότερο για τα μεγάλα ξενοδοχεία.
- Ως προς το ποσοστό ελλείψεων σε σχέση με τις θέσεις που προβλέπονται στο οργανόγραμμα, το μεγαλύτερο ποσοστό καταγράφεται σε οικογενειακά ξενοδοχεία.

## Π.4 Ανάλυση ειδικοτήτων ανά Περιφέρεια

### Π.4.1 Γενικός Διευθυντής

Στον πίνακα 37 αποτυπώνονται το ποσοστό των ελλείψεων σε Γενικούς Διευθυντές καθώς και το ποσοστό των ξενοδοχείων που έχει ελλείψεις σε Γενικούς Διευθυντές, ανάλογα με τη Περιφέρεια στην οποία ευρίσκονται τα ξενοδοχεία.

Πίνακας 37: Ανάλυση ελλείψεων Γενικού Διευθυντή

Ελλείψεις προσωπικού ανά Περιφέρεια																										
% ξενοδοχείων επί του συνόλου που παρουσιάζει έλλειψη σε κάθε ειδικότητα ανά Περιφέρεια													Ειδικότητα	% ελλείψεων επί του συνόλου, ανά ειδικότητα ανά Περιφέρεια												
Αν. Μακεδονία & Θράκη	Αττική	Βόρειο Αιγαίο	Δυτική Ελλάδα	Δυτική Μακεδονία	Ήπειρος	Θεσσαλία	Ιονίων Νήσων	Κεντρική Μακεδονία	Κρήτης	Νοτίου Αιγαίου	Πελοπόννησος	Στερεά Ελλάδα		Αν. Μακεδονία & Θράκη	Αττική	Βόρειο Αιγαίο	Δυτική Ελλάδα	Δυτική Μακεδονία	Ήπειρος	Θεσσαλία	Ιονίων Νήσων	Κεντρική Μακεδονία	Κρήτης	Νοτίου Αιγαίου	Πελοπόννησος	Στερεά Ελλάδα
10%	7%	8%	0%	47%	6%	11%	14%	4%	7%	6%	6%	20%	Γενικός Διευθυντής	14%	9%	9%	0%	26%	9%	18%	22%	7%	8%	8%	7%	31%

Πηγή: ΙΤΕΠ, Επεξεργασία: INSETE Intelligence

- Το ποσοστό των ξενοδοχείων που παρουσιάζει ελλείψεις στους Γενικούς Διευθυντές είναι υψηλότερο στην Δυτική Μακεδονία και τη Στερεά Ελλάδα Ελλάδα.
- Ως προς το ποσοστό ελλείψεων σε σχέση με τις θέσεις που προβλέπονται στο οργανόγραμμα, εκτός από τα ξενοδοχεία που βρίσκονται στην Στερεά Ελλάδα, υψηλό είναι και το ποσοστό ελλείψεων στα ξενοδοχεία της Δυτικής Μακεδονίας και των Ιονίων Νήσων.

Π.4.2 Front Office

Στον πίνακα 38 αποτυπώνονται το ποσοστό των ελλείψεων για τις ειδικότητες στο Front Office, καθώς και το ποσοστό των ξενοδοχείων που έχει ελλείψεις σε κάθε ειδικότητα, ανάλογα με την Περιφέρεια στην οποία ευρίσκονται τα ξενοδοχεία.

Πίνακας 38: Ανάλυση ελλείψεων στο τμήμα Front Office

Ελλείψεις προσωπικού ανά Περιφέρεια																										
% Ξενοδοχείων επί του συνόλου που παρουσιάζει έλλειψη σε κάθε ειδικότητα ανά Περιφέρεια													Ειδικότητα	% ελλείψεων επί του συνόλου, ανά ειδικότητα ανά Περιφέρεια												
Αν. Μακεδονία & Θράκη	Αττική	Βόρειο Αιγαίο	Δυτική Ελλάδα	Δυτική Μακεδονία	Ήπειρος	Θεσσαλία	Ιονίων Νήσων	Κεντρική Μακεδονία	Κρήτης	Νοτίου Αιγαίου	Πελοπόννησος	Στερεά Ελλάδα		Αν. Μακεδονία & Θράκη	Αττική	Βόρειο Αιγαίο	Δυτική Ελλάδα	Δυτική Μακεδονία	Ήπειρος	Θεσσαλία	Ιονίων Νήσων	Κεντρική Μακεδονία	Κρήτης	Νοτίου Αιγαίου	Πελοπόννησος	Στερεά Ελλάδα
17%	15%	8%	7%	20%	14%	32%	12%	10%	8%	13%	13%	30%	Front Office Manager	25%	28%	16%	13%	46%	23%	45%	18%	21%	16%	21%	26%	58%
41%	25%	18%	20%	0%	16%	34%	31%	23%	22%	28%	16%	48%	Receptionist	30%	11%	13%	18%	0%	12%	26%	17%	17%	14%	16%	11%	40%
7%	12%	17%	16%	0%	8%	12%	11%	8%	13%	11%	7%	14%	Βοηθός Receptionist	25%	24%	45%	43%	0%	24%	53%	31%	30%	36%	33%	37%	61%
14%	5%	7%	4%	0%	7%	17%	9%	9%	12%	10%	6%	4%	Guest Relations	67%	16%	50%	23%	0%	32%	70%	45%	54%	43%	33%	51%	54%
5%	9%	4%	17%	0%	7%	16%	11%	6%	10%	14%	3%	7%	Bellman / Doorman	29%	19%	43%	49%	0%	35%	58%	33%	30%	25%	27%	46%	
3%	8%	7%	11%	0%	3%	6%	8%	3%	4%	5%	1%	9%	Concierge	42%	35%	56%	68%	0%	31%	82%	51%	26%	28%	29%	26%	84%

Πηγή: ΙΤΕΠ, Επεξεργασία: INSETE Intelligence

- Το ποσοστό των ξενοδοχείων που παρουσιάζει ελλείψεις στις ειδικότητες Front Office είναι υψηλότερο για τα ξενοδοχεία της Στερεάς Ελλάδας, της Θεσσαλίας και της Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης.
- Ιδιαίτερα αυξημένο - σε όλες σχεδόν τις περιοχές - είναι το ποσοστό των ξενοδοχείων που παρουσιάζει ελλείψεις στους Receptionist.
- Ως προς το ποσοστό ελλείψεων σε σχέση με τις θέσεις που προβλέπονται στο οργανόγραμμα, το μεγαλύτερο ποσοστό καταγράφουν οι ειδικότητες
  - Bellman σε ξενοδοχεία της Δυτικής Ελλάδας, της Στερεάς Ελλάδας και της Θεσσαλίας
  - Βοηθός Receptionist σε ξενοδοχεία της Στερεάς Ελλάδας και της Θεσσαλίας
  - Guest Relations σε ξενοδοχεία που βρίσκονται στην Ανατολική Μακεδονία & Θράκη και τη Θεσσαλία
  - Concierge σε ξενοδοχεία της Στερεάς Ελλάδας και της Θεσσαλίας

### Π.4.3 Υπηρεσίες Sales & Marketing

Στον πίνακα 39 αποτυπώνονται το ποσοστό των ελλείψεων για τις ειδικότητες στα τμήματα Sales & Marketing, καθώς και το ποσοστό των ξενοδοχείων που έχει ελλείψεις σε κάθε ειδικότητα, ανάλογα με την Περιφέρεια στην οποία ευρίσκονται τα ξενοδοχεία.

Πίνακας 39: Ανάλυση ελλείψεων στα τμήματα Υπηρεσιών Sales & Marketing

Ελλείψεις προσωπικού ανά Περιφέρεια																										
% Ξενοδοχείων επί του συνόλου που παρουσιάζει έλλειψη σε κάθε ειδικότητα ανά Περιφέρεια													Ειδικότητα	% ελλείψεων επί του συνόλου, ανά ειδικότητα ανά Περιφέρεια												
Αν. Μακεδονία & Θράκη	Αττική	Βόρειο Αιγαίο	Δυτική Ελλάδα	Δυτική Μακεδονία	Ήπειρος	Θεσσαλία	Ιονίων Νήσων	Κεντρική Μακεδονία	Κρήτης	Νοτίου Αιγαίου	Πελοπόννησος	Στερεά Ελλάδα		Αν. Μακεδονία & Θράκη	Αττική	Βόρειο Αιγαίο	Δυτική Ελλάδα	Δυτική Μακεδονία	Ήπειρος	Θεσσαλία	Ιονίων Νήσων	Κεντρική Μακεδονία	Κρήτης	Νοτίου Αιγαίου	Πελοπόννησος	Στερεά Ελλάδα
5%	6%	2%	12%	47%	16%	12%	14%	11%	8%	7%	8%	25%	Sales Manager	15%	13%	9%	25%	100%	44%	42%	32%	22%	14%	17%	18%	55%
5%	9%	2%	6%	20%	12%	14%	11%	8%	9%	6%	7%	29%	Προσωπικό πωλήσεων	14%	16%	9%	14%	100%	25%	60%	30%	21%	25%	19%	25%	68%
4%	4%	10%	9%	47%	15%	9%	11%	8%	10%	5%	8%	22%	Marketing Manager	19%	13%	42%	26%	100%	61%	49%	38%	26%	40%	23%	37%	52%
2%	1%	4%	5%	20%	9%	12%	7%	5%	9%	4%	9%	19%	Προσωπικό Marketing	13%	4%	25%	35%	100%	49%	77%	53%	28%	41%	24%	53%	51%
8%	13%	6%	15%	20%	17%	27%	21%	7%	12%	12%	9%	16%	Revenue/Reservations	14%	14%	13%	18%	30%	42%	37%	29%	15%	19%	19%	17%	37%

Πηγή: ΙΤΕΠ, Επεξεργασία: INSETE Intelligence

- Το ποσοστό των ξενοδοχείων που παρουσιάζει ελλείψεις στις ειδικότητες Sales & Marketing είναι υψηλότερο για τα ξενοδοχεία που βρίσκονται στη Δυτική Μακεδονία και τη Στερεά Ελλάδα
- Ως προς το ποσοστό ελλείψεων σε σχέση με τις θέσεις που προβλέπονται στο οργανόγραμμα, το μεγαλύτερο ποσοστό στις περισσότερες περιοχές καταγράφουν οι ειδικότητες Marketing.
- Ως προς το ποσοστό ελλείψεων σε σχέση με τις θέσεις που προβλέπονται στο οργανόγραμμα, οι Περιφέρειες της Δυτικής Μακεδονίας και της Στερεάς Ελλάδας καταγράφουν ιδιαίτερα υψηλά ποσοστά σε όλες τις ειδικότητες.

Π.4.4 Οικονομικές Υπηρεσίες και Υπηρεσίες Πληροφορικής

Στον πίνακα 40 αποτυπώνονται το ποσοστό των ελλείψεων για τις ειδικότητες στα τμήματα Οικονομικών Υπηρεσιών και Υπηρεσιών Πληροφορικής, καθώς και το ποσοστό των ξενοδοχείων που έχει ελλείψεις σε κάθε ειδικότητα, ανάλογα με την Περιφέρεια στην οποία ευρίσκονται τα ξενοδοχεία.

Πίνακας 40: Ανάλυση ελλείψεων στα τμήματα Οικονομικών Υπηρεσιών και Υπηρεσιών Πληροφορικής

Ελλείψεις προσωπικού ανά Περιφέρεια																										
% Ξενοδοχείων επί του συνόλου που παρουσιάζει έλλειψη σε κάθε ειδικότητα ανά Περιφέρεια													Ειδικότητα	% ελλείψεων επί του συνόλου, ανά ειδικότητα ανά Περιφέρεια												
Αν. Μακεδο νία & Θράκη	Αττική	Βόρειο Αιγαίο	Δυτική Ελλάδα	Δυτική Μακεδο νία	Ήπειρος	Θεσσαλία	Ιονίων Νήσων	Κεντρική Μακεδο νία	Κρήτης	Νοτίου Αιγαίου	Πελοπόν νησος	Στερεά Ελλάδα		Αν. Μακεδο νία & Θράκη	Αττική	Βόρειο Αιγαίο	Δυτική Ελλάδα	Δυτική Μακεδο νία	Ήπειρος	Θεσσαλία	Ιονίων Νήσων	Κεντρική Μακεδο νία	Κρήτης	Νοτίου Αιγαίου	Πελοπόν νησος	Στερεά Ελλάδα
3%	6%	6%	5%	0%	10%	4%	7%	4%	7%	5%	4%	6%	Λογιστής / Βοηθός Λογιστή	7%	7%	22%	7%	0%	20%	12%	14%	10%	10%	11%	15%	13%
2%	4%	1%	0%	20%	7%	12%	9%	7%	7%	5%	7%	13%	Πληροφορικός - IT	14%	17%	9%	0%	100%	32%	74%	53%	37%	32%	25%	46%	47%

Πηγή: ΙΤΕΠ, Επεξεργασία: INSETE Intelligence

- Αυξημένο ποσοστό ξενοδοχείων παρουσιάζει ελλείψεις στην ειδικότητα Πληροφορικός-IT, ιδιαίτερα στη Δυτική Μακεδονία και τη Στερεά Ελλάδα.
- Ως προς το ποσοστό ελλείψεων σε σχέση με τις θέσεις που προβλέπονται στο οργανόγραμμα, το μεγαλύτερο ποσοστό καταγράφεται στην ειδικότητα του Πληροφορικού-IT στις Περιφέρειες της Δυτικής Μακεδονίας, της Θεσσαλίας, των Ιονίων Νήσων, της Στερεάς Ελλάδας και της Πελοποννήσου.

Π.4.5 Housekeeping

Στον πίνακα 41 αποτυπώνονται το ποσοστό των ελλείψεων για τις ειδικότητες Housekeeping, καθώς και το ποσοστό των ξενοδοχείων που έχει ελλείψεις σε κάθε ειδικότητα, ανάλογα με την Περιφέρεια στην οποία ευρίσκονται τα ξενοδοχεία.

Πίνακας 41: Ανάλυση ελλείψεων στο τμήμα Housekeeping

Ελλείψεις προσωπικού ανά Περιφέρεια																										
% ξενοδοχείων επί του συνόλου που παρουσιάζει έλλειψη σε κάθε ειδικότητα ανά Περιφέρεια													Ειδικότητα	% ελλείψεων επί του συνόλου, ανά ειδικότητα ανά Περιφέρεια												
Αν. Μακεδονία & Θράκη	Αττική	Βόρειο Αιγαίο	Δυτική Ελλάδα	Δυτική Μακεδονία	Ήπειρος	Θεσσαλία	Ιονίων Νήσων	Κεντρική Μακεδονία	Κρήτης	Νοτίου Αιγαίου	Πελοπόννησος	Στερεά Ελλάδα		Αν. Μακεδονία & Θράκη	Αττική	Βόρειο Αιγαίο	Δυτική Ελλάδα	Δυτική Μακεδονία	Ήπειρος	Θεσσαλία	Ιονίων Νήσων	Κεντρική Μακεδονία	Κρήτης	Νοτίου Αιγαίου	Πελοπόννησος	Στερεά Ελλάδα
23%	7%	12%	10%	20%	14%	9%	15%	9%	7%	7%	10%	13%	Housekeeping Director	65%	24%	35%	32%	56%	31%	31%	42%	31%	18%	21%	36%	30%
3%	7%	5%	10%	0%	7%	8%	11%	8%	9%	8%	6%	6%	Προϊσταμένη ορόφου	22%	12%	26%	37%	0%	30%	39%	38%	29%	25%	23%	34%	41%
55%	37%	43%	29%	0%	22%	33%	55%	38%	45%	41%	31%	38%	Καμαριέρα	31%	13%	19%	17%	0%	11%	17%	20%	17%	18%	18%	17%	28%
28%	20%	22%	14%	47%	17%	22%	29%	18%	16%	20%	14%	19%	Καθαριστής Εσωτερικών & Εξωτερικών	47%	25%	34%	34%	39%	28%	36%	44%	38%	31%	30%	28%	35%
11%	6%	10%	16%	27%	8%	16%	15%	15%	10%	16%	9%	12%	Λινοθηκάριας (Laundry)	28%	10%	20%	42%	100%	32%	37%	32%	39%	29%	29%	40%	31%

Πηγή: ΙΤΕΠ, Ενεξεργασία: INSETE Intelligence

- Το ποσοστό των ξενοδοχείων που παρουσιάζει ελλείψεις στις Καμαριέρες, είναι υψηλό σε όλες τις περιοχές, ιδιαίτερα στις Περιφέρειες Ιονίων Νήσων, Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης και Κρήτης.
- Ως προς το ποσοστό ελλείψεων σε σχέση με τις θέσεις που προβλέπονται στο οργανόγραμμα, το μεγαλύτερο ποσοστό καταγράφουν οι ειδικότητες Housekeeping Director και Καθαριστής Εσωτερικών & Εξωτερικών, με το ποσοστό έλλειψης να είναι εντονότερο στα ξενοδοχεία της Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης, στα Ιόνια Νησιά και στη Δυτική Μακεδονία.

Π.4.6 F&B

Στον πίνακα 42 αποτυπώνονται το ποσοστό των ελλείψεων για τις ειδικότητες F&B (τμήμα εστίασης), καθώς και το ποσοστό των ξενοδοχείων που έχει ελλείψεις σε κάθε ειδικότητα, ανάλογα με την Περιφέρεια στην οποία ευρίσκονται τα ξενοδοχεία.

Πίνακας 42: Ανάλυση ελλείψεων στο τμήμα F&B

Ελλείψεις προσωπικού ανά Περιφέρεια																										
% Ξενοδοχείων επί του συνόλου που παρουσιάζει έλλειψη σε κάθε ειδικότητα ανά Περιφέρεια													Ειδικότητα	% ελλείψεων επί του συνόλου, ανά ειδικότητα ανά Περιφέρεια												
Αν. Μακεδονία & Θράκη	Αττική	Βόρειο Αιγαίο	Δυτική Ελλάδα	Δυτική Μακεδονία	Ήπειρος	Θεσσαλία	Ιονίων Νήσων	Κεντρική Μακεδονία	Κρήτης	Νοτίου Αιγαίου	Πελοπόννησος	Στερεά Ελλάδα		Αν. Μακεδονία & Θράκη	Αττική	Βόρειο Αιγαίο	Δυτική Ελλάδα	Δυτική Μακεδονία	Ήπειρος	Θεσσαλία	Ιονίων Νήσων	Κεντρική Μακεδονία	Κρήτης	Νοτίου Αιγαίου	Πελοπόννησος	Στερεά Ελλάδα
4%	4%	7%	3%	20%	7%	9%	11%	8%	6%	6%	11%	6%	F&B Manager	25%	26%	65%	7%	100%	39%	48%	34%	44%	23%	23%	60%	54%
8%	4%	7%	2%	20%	6%	5%	9%	4%	9%	5%	7%	3%	Μετρ	52%	13%	84%	23%	100%	46%	34%	30%	26%	27%	15%	45%	26%
0%	2%	1%	3%	0%	0%	2%	6%	3%	5%	4%	4%	3%	Sommelier	0%	60%	100%	50%	0%	0%	66%	67%	51%	66%	41%	85%	100%
37%	22%	29%	23%	20%	16%	19%	32%	21%	29%	28%	16%	31%	Σερβιτόρος	41%	15%	24%	20%	28%	17%	27%	28%	19%	21%	21%	20%	37%
32%	9%	14%	11%	20%	18%	18%	22%	10%	25%	19%	9%	16%	Βοηθός Σερβιτόρου	39%	12%	25%	18%	4%	28%	28%	25%	21%	21%	18%	31%	40%
24%	13%	22%	14%	0%	10%	24%	28%	13%	23%	24%	16%	31%	Barista / Barman - Barwoman	39%	21%	35%	17%	0%	16%	40%	21%	26%	21%	20%	34%	52%

Πηγή: ΙΤΕΠ, Επεξεργασία: INSETE Intelligence

- Το ποσοστό των ξενοδοχείων που παρουσιάζει ελλείψεις στους Σερβιτόρους, Βοηθούς Σερβιτόρου και Barista, είναι υψηλό σε σχέση με τις άλλες ειδικότητες, σε όλες τις Περιφέρειες.
- Το ποσοστό των ξενοδοχείων που παρουσιάζει ελλείψεις στις ειδικότητες F&B είναι υψηλότερο στα ξενοδοχεία των Περιφερειών Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης, Νοτίου Αιγαίου, Ιονίων Νήσων και Κρήτης.
- Ως προς το ποσοστό ελλείψεων σε σχέση με τις θέσεις που προβλέπονται στο οργανόγραμμα, το μεγαλύτερο ποσοστό καταγράφει η ειδικότητα του Sommelier στις περισσότερες Περιφέρειες.



### Π.4.7 Κουζίνα

Στον πίνακα 43 αποτυπώνονται το ποσοστό των ελλείψεων για τις ειδικότητες στην Κουζίνα, καθώς και το ποσοστό των ξενοδοχείων που έχει ελλείψεις σε κάθε ειδικότητα, ανάλογα με την Περιφέρεια στην οποία ευρίσκονται τα ξενοδοχεία.

Πίνακας 43: Ανάλυση ελλείψεων στο τμήμα της Κουζίνας

Ελλείψεις προσωπικού ανά Περιφέρεια																										
% ξενοδοχείων επί του συνόλου που παρουσιάζει έλλειψη σε κάθε ειδικότητα ανά Περιφέρεια													Ειδικότητα	% ελλείψεων επί του συνόλου, ανά ειδικότητα ανά Περιφέρεια												
Αν. Μακεδονία & Θράκη	Αττική	Βόρειο Αιγαίο	Δυτική Ελλάδα	Δυτική Μακεδονία	Ήπειρος	Θεσσαλία	Ιονίων Νήσων	Κεντρική Μακεδονία	Κρήτης	Νοτίου Αιγαίου	Πελοπόννησος	Στερεά Ελλάδα		Αν. Μακεδονία & Θράκη	Αττική	Βόρειο Αιγαίο	Δυτική Ελλάδα	Δυτική Μακεδονία	Ήπειρος	Θεσσαλία	Ιονίων Νήσων	Κεντρική Μακεδονία	Κρήτης	Νοτίου Αιγαίου	Πελοπόννησος	Στερεά Ελλάδα
0%	6%	2%	0%	27%	0%	8%	7%	1%	5%	3%	2%	1%	Executive Chef	0%	23%	26%	0%	100%	0%	75%	22%	11%	18%	8%	13%	8%
10%	13%	24%	12%	20%	12%	10%	17%	7%	14%	13%	6%	10%	Μάγειρας Α	22%	15%	61%	24%	45%	34%	30%	22%	15%	18%	16%	16%	29%
11%	9%	11%	4%	20%	9%	16%	23%	13%	21%	18%	7%	12%	Μάγειρας Β	24%	14%	30%	12%	100%	22%	42%	33%	29%	22%	22%	23%	53%
12%	8%	7%	2%	0%	8%	4%	15%	8%	16%	14%	4%	7%	Μάγειρας Γ	35%	23%	42%	12%	0%	17%	16%	30%	25%	20%	23%	27%	42%
3%	0%	2%	0%	0%	4%	9%	5%	6%	5%	4%	1%	8%	Ζαχαροπλάστης	39%	0%	44%	0%	0%	49%	77%	26%	44%	23%	22%	7%	59%
3%	0%	2%	2%	0%	0%	2%	7%	5%	4%	5%	2%	0%	Βοηθός ζαχαροπλάστη	70%	0%	53%	50%	0%	0%	58%	40%	36%	19%	23%	100%	0%
28%	12%	22%	20%	47%	9%	21%	37%	12%	22%	22%	10%	25%	Λαντζέρης	33%	18%	31%	28%	21%	18%	34%	32%	22%	20%	21%	25%	50%

Πηγή: ΙΤΕΠ, Επεξεργασία: INSETE Intelligence

- Το ποσοστό των ξενοδοχείων που παρουσιάζει ελλείψεις στις ειδικότητες Κουζίνας είναι υψηλότερο για τα ξενοδοχεία των Περιφερειών Δυτικής Μακεδονίας, Νοτίου Αιγαίου, Ιονίων Νήσων και της Κρήτης, ιδιαίτερα για τις ειδικότητες Μάγειρας Α, Β, Γ και Λαντζέρης.
- Ως προς το ποσοστό ελλείψεων σε σχέση με τις θέσεις που προβλέπονται στο οργανόγραμμα, το μεγαλύτερο ποσοστό καταγράφουν τα ξενοδοχεία στη Θεσσαλία με ιδιαίτερα υψηλά ποσοστά ελλείψεων για τις ειδικότητες Ζαχαροπλάστη, Executive Chef και Βοηθός Ζαχαροπλάστη.
- Οι ειδικότητες Μάγειρας Α, Β, Γ και Λαντζέρης παρουσιάζουν αυξημένο ποσοστό έλλειψης και στις Περιφέρειες του Βορείου Αιγαίου και της Στερεάς Ελλάδας.

### Π.4.8 Λοιπές Υποστηρικτικές Υπηρεσίες

Στον πίνακα 44 αποτυπώνονται το ποσοστό των ελλείψεων για τις ειδικότητες στις Λοιπές Υποστηρικτικές Υπηρεσίες, καθώς και το ποσοστό των ξενοδοχείων που έχει ελλείψεις σε κάθε ειδικότητα, ανάλογα με την Περιφέρεια στην οποία ευρίσκονται τα ξενοδοχεία.

Πίνακας 44: Ανάλυση ελλείψεων σε Λοιπές Υποστηρικτικές Υπηρεσίες

Ελλείψεις προσωπικού ανά Περιφέρεια																										
% Ξενοδοχείων επί του συνόλου που παρουσιάζει έλλειψη σε κάθε ειδικότητα ανά Περιφέρεια													Ειδικότητα	% ελλείψεων επί του συνόλου, ανά ειδικότητα ανά Περιφέρεια												
Αν. Μακεδονία & Θράκη	Αττική	Βόρειο Αιγαίο	Δυτική Ελλάδα	Δυτική Μακεδονία	Ήπειρος	Θεσσαλία	Ιονίων Νήσων	Κεντρική Μακεδονία	Κρήτης	Νοτίου Αιγαίου	Πελοπόννησος	Στερεά Ελλάδα		Αν. Μακεδονία & Θράκη	Αττική	Βόρειο Αιγαίο	Δυτική Ελλάδα	Δυτική Μακεδονία	Ήπειρος	Θεσσαλία	Ιονίων Νήσων	Κεντρική Μακεδονία	Κρήτης	Νοτίου Αιγαίου	Πελοπόννησος	Στερεά Ελλάδα
21%	14%	13%	4%	47%	12%	15%	20%	15%	18%	18%	6%	24%	Τεχνική Υποστήριξη (Συντήρηση)	32%	16%	22%	4%	100%	18%	29%	20%	28%	19%	20%	17%	43%
5%	5%	4%	4%	27%	0%	8%	12%	6%	10%	9%	9%	6%	Αποθήκες / Αποθηκάριος	44%	19%	25%	19%	100%	0%	60%	31%	27%	26%	27%	59%	55%
20%	6%	15%	3%	47%	4%	14%	22%	12%	14%	12%	8%	21%	Κηπουρός	55%	47%	32%	14%	100%	28%	42%	38%	35%	29%	25%	37%	61%
7%	0%	13%	0%	0%	2%	4%	2%	4%	6%	6%	2%	4%	Βοηθός κηπουρού	86%	0%	90%	0%	0%	34%	56%	23%	39%	34%	29%	32%	68%
3%	0%	0%	2%	0%	6%	6%	4%	2%	3%	3%	0%	1%	Άλλο	42%	2%	0%	28%	0%	28%	48%	17%	15%	17%	20%	0%	12%

Πηγή: ΙΤΕΠ, Επεξεργασία: INSETE Intelligence

- Το ποσοστό των ξενοδοχείων που παρουσιάζει ελλείψεις σε Λοιπές Υποστηρικτικές Υπηρεσίες είναι υψηλότερο για τα ξενοδοχεία των Περιφερειών Δυτικής Μακεδονίας, Ιονίων Νήσων, Στερεάς Ελλάδας και Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης.
- Το ποσοστό των ξενοδοχείων που παρουσιάζει ελλείψεις στην Τεχνική Υποστήριξη, είναι υψηλό σε όλες τις Περιφέρειες.
- Συγκριτικά με τις άλλες Περιφέρειες, το μεγαλύτερο ποσοστό ελλείψεων σε Λοιπές Υποστηρικτικές Υπηρεσίες σε σχέση με τις θέσεις που προβλέπονται στο οργανόγραμμα, καταγράφεται στην Δυτική Μακεδονία, τη Στερεά Ελλάδα, την Ανατολική Μακεδονία & Θράκη και τη Θεσσαλία.
- Ως προς το ποσοστό ελλείψεων σε σχέση με τις θέσεις που προβλέπονται στο οργανόγραμμα ανά ειδικότητα, το μεγαλύτερο ποσοστό είναι στην Περιφέρεια της Δυτικής Μακεδονίας για τις ειδικότητες Τεχνικής Υποστήριξης, Αποθηκάριος και Κηπουρός.
- Πολύ υψηλό ποσοστό ελλείψεων καταγράφεται και για την ειδικότητα Βοηθός Κηπουρού στην Ανατολική Μακεδονία & Θράκη καθώς και στην Περιφέρεια του Βορείου Αιγαίου.

Π.4.9 Υπηρεσίες Spa

Στον πίνακα 45 αποτυπώνονται το ποσοστό των ελλείψεων για τις Υπηρεσίες Spa, καθώς και το ποσοστό των ξενοδοχείων που έχει ελλείψεις στην ειδικότητα Spa, ανάλογα με την Περιφέρεια στην οποία ευρίσκονται τα ξενοδοχεία.

Πίνακας 45: Ανάλυση ελλείψεων Υπηρεσίες Spa

Ελλείψεις προσωπικού ανά Περιφέρεια																										
% Ξενοδοχείων επί του συνόλου που παρουσιάζει έλλειψη σε κάθε ειδικότητα ανά Περιφέρεια													Ειδικότητα	% ελλείψεων επί του συνόλου, ανά ειδικότητα ανά Περιφέρεια												
Αν. Μακεδονία & Θράκη	Αττική	Βόρειο Αιγαίο	Δυτική Ελλάδα	Δυτική Μακεδονία	Ήπειρος	Θεσσαλία	Ιονίων Νήσων	Κεντρική Μακεδονία	Κρήτης	Νοτίου Αιγαίου	Πελοπόννησος	Στερεά Ελλάδα		Αν. Μακεδονία & Θράκη	Αττική	Βόρειο Αιγαίο	Δυτική Ελλάδα	Δυτική Μακεδονία	Ήπειρος	Θεσσαλία	Ιονίων Νήσων	Κεντρική Μακεδονία	Κρήτης	Νοτίου Αιγαίου	Πελοπόννησος	Στερεά Ελλάδα
4%	3%	8%	2%	0%	3%	3%	5%	5%	2%	5%	2%	7%	Spa	48%	11%	82%	36%	0%	11%	39%	17%	29%	16%	14%	14%	42%

Πηγή: ΙΤΕΠ, Επεξεργασία: INSETE Intelligence

- Το ποσοστό των ξενοδοχείων που παρουσιάζει ελλείψεις σε Υπηρεσίες Spa είναι υψηλότερο για τα ξενοδοχεία στις Περιφέρειες Βορείου Αιγαίου και Στερεάς Ελλάδας.
- Συγκριτικά με τις άλλες περιοχές, το μεγαλύτερο ποσοστό ελλείψεων σε Υπηρεσίες Spa σε σχέση με τις θέσεις που προβλέπονται στο οργανόγραμμα, καταγράφεται στο Βόρειο Αιγαίο, την Ανατολική Μακεδονία & Θράκη και τη Στερεά Ελλάδα.

## Π.5 Κατανομή δείγματος

Στον Πίνακα 46 παρουσιάζεται η κατανομή του δείγματος ανά κατηγορία, μορφή λειτουργίας, μέγεθος ξενοδοχείου και γεωγραφική περιοχή.

Πίνακας 46: Κατανομή δείγματος

ΣΥΝΟΛΟ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΩΝ		1.103
Κατηγορία	1*	67
	2**	271
	3***	351
	4****	269
	5*****	145
Μορφή Λειτουργίας	Συνεχής	299
	Εποχική	804
Μέγεθος Ξενοδοχείου	Οικογενειακό (1-20 δωμ.)	301
	Μικρό (21-50 δωμ.)	440
	Μεσαίο (51-100 δωμ.)	169
	Μεγάλο (>101 δωμ.)	193
Περιφέρεια	ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗΣ	37
	ΑΤΤΙΚΗΣ	89
	ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	31
	ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	29
	ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	4
	ΗΠΕΙΡΟΥ	40
	ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	57
	ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	107
	ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	115
	ΚΡΗΤΗΣ	198
	ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	291
	ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	64
	ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	41

Πηγή: ΙΤΕΠ, Ενεξέγρρασία: INSETE Intelligence



Η παρούσα μελέτη υλοποιήθηκε από το INSETE στο πλαίσιο της Πράξης: «Ενίσχυση της θεσμικής και επιχειρησιακής ικανότητας του ΣΕΤΕ» με κωδικό MIS 5000993, η οποία εντάσσεται στο **Επιχειρησιακό Πρόγραμμα “Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού Εκπαίδευση & Διά Βίου Μάθηση ΕΣΠΑ 2014-2020”** και συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (ΕΚΤ).



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
**Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση**  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Ινστιτούτο ΣΕΤΕ  
Βουκουρεστίου 32,  
106 71 | Αθήνα  
t: +302103244368  
e: [info@insete.gr](mailto:info@insete.gr)  
[www.insete.gr](http://www.insete.gr)