

Τουρισμός σε μετάβαση: τεχνητή νοημοσύνη, ψηφιακός μετασχηματισμός, βιωσιμότητα και μεταβαλλόμενες ανάγκες δεξιοτήτων

Τι αναδεικνύουν οι συνεντεύξεις με εκπροσώπους του τουριστικού οικοσυστήματος στο πλαίσιο του έργου Erasmus+ BIAD

Η τεχνολογία μετασχηματίζει ήδη τον τουρισμό. Το κρίσιμο ερώτημα δεν είναι πλέον ποια νέα εργαλεία θα υιοθετήσουν οι επιχειρήσεις και οι προορισμοί, αλλά κατά πόσο το ανθρώπινο δυναμικό και οι οργανισμοί μπορούν να ακολουθήσουν τον ρυθμό της αλλαγής.

Αυτό είναι ένα από τα βασικά μηνύματα που αναδύονται από 13 συνεντεύξεις με εκπροσώπους του τουριστικού οικοσυστήματος, οι οποίες πραγματοποιήθηκαν από μέλη της ομάδας έργου του Ιονίου Πανεπιστημίου (IURC) στο πλαίσιο του έργου Erasmus+ BIAD – AI-Enabled Skill-Building for Tourism and Hospitality: Bridging the Industry–Academia Divide (WP2, Task 2.3).

Στις συνεντεύξεις συμμετείχαν στελέχη επιχειρήσεων του τουρισμού και της φιλοξενίας, μικρομεσαίων επιχειρήσεων, δημόσιων φορέων και εκπρόσωποι της ανώτατης εκπαίδευσης.

Προς ένα περισσότερο data-driven περιβάλλον

Ο τουριστικός κλάδος γίνεται περισσότερο ψηφιακός, διασυνδεδεμένος και προσανατολισμένος στα δεδομένα.

Ψηφιακές κρατήσεις, PMS και CRM, εργαλεία revenue management, διαδικτυακές πλατφόρμες, ψηφιακή επικοινωνία, αξιολογήσεις και ανάλυση δεδομένων έχουν μεταβάλει σημαντικά τόσο την καθημερινή λειτουργία των επιχειρήσεων όσο και ολόκληρο το ταξίδι του επισκέπτη — από την αναζήτηση και την κράτηση μέχρι την εμπειρία και την αξιολόγησή της.

Παράλληλα, αρκετοί από τους συμμετέχοντες περιγράφουν μια μετάβαση προς διαδικασίες και αποφάσεις βασισμένες στα δεδομένα.

Η ταχύτητα της τεχνολογικής αλλαγής δημιουργεί, ωστόσο, συνεχή ανάγκη προσαρμογής. Σε επίπεδο πολιτικής και διαχείρισης προορισμών καταγράφεται χαρακτηριστικά ένα «χάσμα ταχύτητας» μεταξύ της εξέλιξης της τεχνολογίας και της δυνατότητας του ανθρώπινου δυναμικού να την αφομοιώσει.

Η τεχνητή νοημοσύνη είναι ήδη μέρος της αλλαγής — αλλά η τεχνολογία από μόνη της δεν αρκεί

Η τεχνητή νοημοσύνη (TN) δεν αποτελεί μόνο μελλοντική τάση, αλλά εργαλείο που ήδη χρησιμοποιείται ή δοκιμάζεται σε διαφορετικά πεδία: δημιουργία περιεχομένου, επικοινωνία, chatbots, ανάλυση δεδομένων, πρόβλεψη ζήτησης και υποστήριξη αποφάσεων.

Η υιοθέτηση της TN και γενικότερα των νέων ψηφιακών εργαλείων δεν είναι, ωστόσο, αυτόματη. Ως βασικά εμπόδια επανέρχονται **το κόστος, ο περιορισμένος χρόνος για εκπαίδευση, η έλλειψη κατάλληλων δεξιοτήτων και η αντίσταση στην αλλαγή**. Σε επιμέρους περιπτώσεις προστίθενται ζητήματα ποιότητας και ασφάλειας δεδομένων, συμβατότητας με υπάρχοντα συστήματα και δυσκολίας αξιολόγησης του ποια εργαλεία δημιουργούν ουσιαστική αξία.

www.projectbiad.com



Co-funded by
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Οι προκλήσεις αυτές είναι ιδιαίτερα εμφανείς στις μικρότερες επιχειρήσεις και σε περιβάλλοντα έντονης εποχικότητας, όπου ο χρόνος και οι διαθέσιμοι πόροι για συστηματική κατάρτιση είναι περισσότερο περιορισμένοι.

Ο γραμματισμός στην ΤΝ συνδέεται όχι μόνο με τη χρήση εργαλείων, αλλά και με την ερμηνεία δεδομένων και την ικανότητα αξιολόγησης της χρησιμότητας κάθε τεχνολογίας για μια συγκεκριμένη λειτουργία ή επιχείρηση.

Η ΤΝ αλλάζει την εργασία — οι ανθρώπινες δεξιότητες παραμένουν κρίσιμες

Οι περισσότεροι συνομιλητές δεν περιγράφουν ένα μέλλον στο οποίο η τεχνολογία υποκαθιστά συνολικά τον άνθρωπο. Αντίθετα, επανέρχονται ως κρίσιμες δεξιότητες **η επικοινωνία, η κριτική σκέψη, η επίλυση προβλημάτων, η προσαρμοστικότητα, η συνεργασία** και η ουσιαστική επαφή με τον επισκέπτη.

Η εικόνα, ωστόσο, δεν είναι μονοδιάστατη. Επισημαίνεται ότι η ΤΝ μπορεί να αυξήσει τις απαιτήσεις παραγωγικότητας, καθώς η ίδια ή μεγαλύτερη παραγωγή ενδέχεται να αναμένεται από τον ίδιο ή μικρότερο αριθμό εργαζομένων, ενώ σε άλλη συνέντευξη καταγράφεται ο φόβος αντικατάστασης θέσεων εργασίας ως παράγοντας αντίστασης στην υιοθέτηση νέων τεχνολογιών.

Συνολικά, η ΤΝ και η αυτοματοποίηση αντιμετωπίζονται κυρίως ως εργαλεία που μπορούν να αναλάβουν ή να υποστηρίξουν επαναλαμβανόμενες λειτουργίες, ενώ η ανθρώπινη κρίση, η αυθεντικότητα, η επικοινωνία και η ποιότητα της προσωπικής επαφής διατηρούν κεντρική θέση στην τουριστική εμπειρία.

Βιωσιμότητα και ανθεκτικότητα

Η βιωσιμότητα αναδεικνύεται συχνά ως προτεραιότητα κατάρτισης. Αναφέρονται ζητήματα όπως το ESG, η ενεργειακή διαχείριση, η κυκλική οικονομία και η περιβαλλοντική παρακολούθηση.

Σε ορισμένες δραστηριότητες, η περιβαλλοντική διαχείριση δεν αντιμετωπίζεται πλέον μόνο ως κανονιστική απαίτηση, αλλά και ως στοιχείο εταιρικής εικόνας και ανταγωνιστικότητας. Μεταξύ των επιμέρους ευρημάτων καταγράφεται επίσης αυξανόμενη σημασία της ιχνηλασιμότητας, της πιστοποίησης και της περιβαλλοντικής αναφοράς.

Σε επίπεδο δημόσιας πολιτικής, **η ανθεκτικότητα των προορισμών** αποκτά ιδιαίτερη σημασία, καθώς οι προορισμοί καλούνται να λειτουργήσουν σε ένα περιβάλλον διαδοχικών κρίσεων, κλιματικών πιέσεων, εποχικότητας και μεταβαλλόμενων απαιτήσεων των επισκεπτών.

Από τη θεωρητική γνώση στην επαγγελματική ετοιμότητα

Ένα από τα πιο σταθερά ευρήματα αφορά **το χάσμα ανάμεσα στην ακαδημαϊκή γνώση και την επαγγελματική εφαρμογή**.

Οι απόφοιτοι περιγράφονται συχνά ως θεωρητικά καταρτισμένοι, αλλά όχι πάντοτε επαρκώς προετοιμασμένοι για τις απαιτήσεις της εργασίας. Τα κενά που επισημαίνονται αφορούν κυρίως την πρακτική εμπειρία, την επαγγελματική επικοινωνία, τη λήψη αποφάσεων υπό πίεση και την επαγγελματική —και όχι απλώς καθημερινή— χρήση ψηφιακών συστημάτων.

Σε επιμέρους περιπτώσεις αναφέρεται ειδικότερα περιορισμένη εξοικείωση με εξειδικευμένα συστήματα όπως PMS, ERP και CRM, καθώς και δυσκολία εφαρμογής της γνώσης σε απαιτητικά επιχειρησιακά περιβάλλοντα.

Παράλληλα, αναγνωρίζονται στους αποφοίτους θετικά στοιχεία, όπως η εξοικείωση με την τεχνολογία και τις ξένες γλώσσες και η γρήγορη προσαρμογή. Το ζητούμενο είναι η συστηματικότερη σύνδεση της εκπαίδευσης με την πρακτική άσκηση, συγκεκριμένα επιχειρησιακά προβλήματα, σύγχρονα εργαλεία και στενότερη συνεργασία μεταξύ πανεπιστημίων και τουριστικού τομέα.

Από την εκπαίδευση στη συνεχή μάθηση

Σε ένα περιβάλλον ταχείας τεχνολογικής αλλαγής, η αρχική εκπαίδευση χρειάζεται να συμπληρώνεται από συνεχή αναβάθμιση δεξιοτήτων, που δεν εξαντλείται στην εκμάθηση ενός εργαλείου αλλά καλλιεργεί την ικανότητα προσαρμογής σε νέα συστήματα και τρόπους εργασίας.

Οι συμμετέχοντες δίνουν ιδιαίτερη έμφαση σε εφαρμοσμένες μορφές μάθησης: **πρακτική άσκηση, μάθηση στον χώρο εργασίας, σύντομα και στοχευμένα προγράμματα**, μελέτες περιπτώσεων από την επαγγελματική καθημερινότητα και στενότερη συνεργασία ανάμεσα στην εκπαίδευση, τις επιχειρήσεις και τους δημόσιους φορείς.

«Το μήνυμα που κρατάμε από τις συνεντεύξεις είναι σαφές: στον τουρισμό δεν αρκεί η εξοικείωση των αποφοίτων με τις νέες τεχνολογίες. Χρειάζονται επαγγελματίες που μπορούν να τις αξιοποιούν με κρίση και να εφαρμόζουν αποτελεσματικά και με υπευθυνότητα τις γνώσεις τους σε πραγματικές συνθήκες εργασίας.»

— Καθηγήτρια Χριστίνα Μπενέκη, Επιστημονική Υπεύθυνη του έργου BIAD για το Ιόνιο Πανεπιστήμιο

Ευχαριστούμε θερμά όλους τους συνομιλητές για τη συμμετοχή τους και για τη συμβολή τους στην καταγραφή των αναγκών και των προκλήσεων του τουριστικού τομέα.

Το έργο χρηματοδοτείται στο πλαίσιο του προγράμματος ERASMUS-EDU-2025-PI-ALL-INNO-EDU-ENTERP – Alliances for Education and Enterprises (Project Coordinator: Prof. Luca Reitano, Forma Camera, Rome, Italy).

www.projectbiad.com



**Co-funded by
the European Union**

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.