ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΜΕΣΟΓΕΙΑΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ & ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ**

**«Διοίκηση Επιχειρήσεων Φιλοξενίας & Τουρισμού»**

**M.Sc. in Hospitality and Tourism Management**

# ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

## *«Δημιουργία πλαισίου για την ικανοποίηση των εργαζομένων στον τουριστικό κλάδο»*

Φοιτητής:

Εμμανουήλ Καραπιπεράκης

Επιβλέπων Καθηγητής:

Αλέξανδρος Γαρεφαλάκης, Επίκουρος Καθηγητής

Ηράκλειο, Κρήτη

Αύγουστος, 2023

**Πνευματικά Δικαιώματα**

**Copyright © Εμμανουήλ Καραπιπεράκης 2023 Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights Reserved**

**Η έγκριση της πτυχιακής εργασίας από το τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων και Τουρισμού του Ελληνικού Μεσογειακού Πανεπιστημίου Κρήτης δεν υποδηλώνει απαραιτήτως και αποδοχή των απόψεων των συγγραφέων εκ μέρους του Τμήματος.**

*Ευχαριστίες*

*Θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή μου κύριο Αλέξανδρο Γαρεφαλάκη, Επίκουρο Καθηγητή του τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων και Τουρισμού στο ΕΛ.ΜΕ.ΠΑ., για την καθοδήγηση που μου προσέφερε και το χρόνο που διέθεσε δίνοντάς μου χρήσιμες συμβουλές και οδηγίες για την ολοκλήρωση της πτυχιακής μου εργασίας.*

*Στο ίδιο πλαίσιο ευγνωμοσύνης, θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους καθηγητές του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων και Τουρισμού για τη συμβολή τους στην επιστημονική και τεχνολογική μου συγκρότηση στα χρόνια της φοίτησής μου στο Τμήμα.*

*Οφείλω επίσης ένα μεγάλο ευχαριστώ σε όλους εκείνους που συνέβαλαν είτε πρακτικά (π.χ. συμμετέχοντες στην έρευνα) είτε ψυχικά (βοήθεια και παραινέσεις) στην ολοκλήρωση της εργασίας μου.*

*Επιπλέον θα ήθελα να ευχαριστήσω τους εργαζομένους, συνεργάτες και τη διοίκηση του τουριστικού γραφείου* Odeon Tours *για την συμμετοχή τους στην έρευνά μου.*

*Τέλος, ένα μεγάλο ευχαριστώ στη γυναίκα μου και στους γονείς μου για την υποστήριξη που μου παρείχαν, καθώς και τους συγγενείς και τους φίλους για την ηθική υποστήριξη σε όλο το διάστημα των σπουδών μου.*

*Το αφιερώνω στον γιό μου και τη γυναίκα μου*

## Περίληψη

Στην παρούσα πτυχιακή εργασία εξετάζεται ο βαθμός ικανοποίησης των εργαζομένων του τουρισμού στην Ελλάδα αλλά και οι παράγοντες που λειτουργούν ως κίνητρα ή αντικίνητρα σε αυτούς. Μέσα από την έρευνα επιδιώκουμε να αντλήσουμε συμπεράσματα για τις συνθήκες εργασίας των απασχολουμένων, για τα προβλήματα που αντιμετωπίζει ο κλάδος αλλά και τις ευκαιρίες που προσφέρει στην ελληνική οικονομία και στους Έλληνες πολίτες.

Μέσα από τη διερεύνηση της απάντησης του ερωτήματος *«ποιο θα ήταν το ιδανικό πλαίσιο εργασίας για τους απασχολουμένους του τουρισμού;»* θελήσαμε να εξάγουμε συμπεράσματα για την αντίληψη των Ελλήνων εργαζομένων ως προς την τουριστική βιομηχανία, τα παράπονα που τους διέπουν, τα κίνητρα που δημιουργούνται καθώς και το ιδανικό εργασιακό πλαίσιο για εκείνους. Ουσιαστικά, σκοπός της έρευνας είναι η εύρεση απάντησης στο ερώτημα «*γιατί υπάρχουν κενές θέσεις εργασίας στον τουρισμό;»* και τον βαθμό στον οποίο οι τουριστικές υποδομές και υπηρεσίες καλύπτουν τις ψυχολογικές ανάγκες των εργαζομένων και όχι μονάχα των επισκεπτών.



Λέξεις Κλειδιά: Τουρισμός, Εργασία, Εργασιακά Δικαιώματα, Ελλάδα, Εργασιακή Ικανοποίηση, Κίνητρα, Ανάγκες, Ιδανικό πλαίσιο, Απασχολούμενοι, Εργαζόμενοι, Ελλείψεις

## Abstract

In this thesis (dissertation) we examine the satisfaction rate of tourism workers in Greece, but also the factors that motivate or discourage them. Through this research we aim at drawing some conclusions concerning the work conditions of the employed, the problems that their field faces, as well as the opportunities that tourism offers to Greek economy and Greek citizens.

Through the investigation of the answer to the question "which would possibly be the ideal framework of work for tourism employees?" we aimed at drawing conclusions concerning the beliefs of Greek people employed in tourism in relation to tourism industry, their possible complaints, the motives developed for them, as well as the ideal work framework for them. Basically, the aim of this research is the answer to the question " why are there so many vacant work places in tourism in Greece?", as well as the extent to which tourism infrastructure and services cover the psychological/emotional needs of those employed and not only of the visitors.

Key Words: Tourism, Work, Work Rights, Greece, Work Satisfaction, Motives, Needs, Ideal Framework, Employed, Workers, Personnel Shortage

Πίνακας Περιεχομένων

**Κείμενο δήλωσης λογοκλοπής**…… ii

**Ευχαριστίες**……iii

**Περίληψη**……iv

**Abstract**……v

**Πίνακας περιεχομένων**……vi

**Κατάλογος Σχημάτων, Εικόνων, Πινάκων**……..vii

**Εισαγωγή**……..ix

**Κεφάλαιο 1: Εργασία**

1.1 Εργασία και εργασιακά δικαιώματα……1

1.2 Η εργασία στην Ελλάδα……4

1.3 Τα κίνητρα των εργαζομένων……...6

1.4 Θεωρίες Υποκίνησης……9

1.5 Εργασιακό Άγχος……16

**Κεφάλαιο 2: Τουρισμός**

2.1 Ο τουρισμός στην Ελλάδα……...20

2.2 Οι απασχολούμενοι στον τουρισμό……26

2.3 Ο μισθός των απασχολουμένων στον τουρισμό……..28

2.4 Οι εργασιακές συνθήκες στον τουρισμό……..30

2.5 Η εργασιακή ικανοποίηση στον τουρισμό……...33

**Κεφάλαιο 3: Έρευνα**

3.1 Σκοπός της Έρευνας……36

3.2 Μεθοδολογία Έρευνας……37

3.3 Στατιστική Ανάλυση……..39

**Κεφάλαιο 4: Αποτελέσματα Έρευνας**

4.1 Ανάλυση και Σχολιασμός Αποτελεσμάτων……40

4.2 Συζήτηση……72

**Κεφάλαιο 5: Συμπεράσματα**

5.1 Συμπέρασμα……...73

5.2 Περιορισμοί……75

5.3 Προτάσεις για μελλοντικές έρευνες……...75

**Βιβλιογραφία**……..77

**Παραρτήματα**

Παράρτημα 1……86

Κατάλογος Σχημάτων, Εικόνων, Πινάκων

**Εικόνες**

1.1 Τα δικαιώματα των εργαζομένων……..1

1.2 Κατανόηση του εσωτερικού και του εξωγενούς

κινήτρου των εργαζομένων…….6

1.3 Η πυραμίδα των αναγκών του Maslow…….10

1.4 Η θεωρία του Herzberg…….11

1.5 Η Θεωρία της Προσδοκίας……12

1.6 Θεωρία ERG……..14

1.7 Θεωρία Χ και Υ…….14

1.8 Το εργασιακό άγχος……...16

1.9 Σύνδρομο Εργασιακής Εξουθένωσης……18

2.1 Σαντορίνη……...20

2.2 Οι κορυφαίοι προορισμοί των Ευρωπαίων για το 2023…….....24

2.3 Ελλείψεις εργαζομένων στον τουρισμό……..33

4.1 Discussion……..72

**Πίνακες**

1.1 Απασχολούμενοι, άνεργοι, άτομα εκτός του εργατικού δυναμικού και ποσοστό (%) ανεργίας, Δεκέμβριος 2017 – 2022……...5

2.1 Αφίξεις ανά χώρα προέλευσης……22

2.2 Ανάλυση θέσεων εργασίας ανά τμήμα, επί του συνόλου……27

# Εισαγωγή

Η εργασιακή ικανοποίηση αποτελεί ένα ζωτικής σημασίας θέμα στον τουριστικό τομέα, καθώς επηρεάζει την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρονται και, συνεπώς, την εμπειρία των επισκεπτών. Με σκοπό να διερευνηθεί η εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων στον τουριστικό τομέα της Ελλάδας, πραγματοποιήθηκε μια πρωτογενής, ποσοτική έρευνα με την χρήση ερωτηματολογίου αυτοαναφοράς.

Η έρευνα περιλάμβανε ένα ευρύ φάσμα εργαζομένων στον τουριστικό τομέα, καλύπτοντας διάφορους υποκλάδους, όπως το ξενοδοχειακό προσωπικό, οι ξεναγοί, οι εργαζόμενοι σε τουριστικό γραφείο, και οι εργαζόμενοι γραφεία ενοικίασης αυτοκινήτων. Το ερωτηματολόγιο αυτοαναφοράς περιλάμβανε ερωτήσεις που αφορούσαν τη γενική ικανοποίηση από την εργασία, την αμοιβή, τις ευκαιρίες ανάπτυξης καριέρας, την εργασιακή ασφάλεια, τον εργασιακό φόρτο και τη σχέση με τους συναδέλφους.

Η ανάλυση των δεδομένων πραγματοποιήθηκε με τη χρήση του λογισμικού SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). Οι στατιστικές μέθοδοι που χρησιμοποιήθηκαν περιλάμβαναν περιγραφική και επαγωγική στατιστική.

Τα αποτελέσματα της έρευνας αποκάλυψαν ότι υπάρχει ανάγκη για αρκετές διορθωτικές κινήσεις προκειμένου να επιτευχθεί αποτελεσματικότητα και βελτίωση της εργασιακής ικανοποίησης στον τουριστικό τομέα της Ελλάδας. Αυτές οι διορθωτικές κινήσεις μπορούν να περιλαμβάνουν τη βελτίωση του μισθού και της επαγγελματικής ανάπτυξης των εργαζομένων, ενίσχυση της επικοινωνίας και της συνεργασίας μεταξύ των εργαζομένων και προϊσταμένων, βελτίωση των συνθηκών εργασίας και βελτίωση των μηχανισμών ασφαλείας που τηρούνται στις τουριστικές μονάδες .

Συνολικά, η παρούσα έρευνα αποτελεί μια αφετηρία για περαιτέρω αναλύσεις και ενέργειες που θα συμβάλουν στη βελτίωση της εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων του τουριστικού κλάδου της χώρας.

# Κεφάλαιο 1: Η εργασία

## 1.1 Εργασία και εργασιακά δικαιώματα

Από τον σχηματισμό των πρώτων οργανωμένων κοινωνιών έγινε αντιληπτός ο όρος προσωπική εργασία. Χωρίς τη δυνατότητα απόκτησης αγαθών με κοινωνικώς αποδεκτά μέσα, δηλαδή μέσω της εργασίας, η ισότιμη ένταξη ενός ατόμου στη λειτουργία και την κουλτούρα τους ήταν αδύνατη. Η εργασία κατέστη θεμελιώδης κοινωνικός θεσμός και ως ρυθμίστηκε με ποικίλους προφορικούς ή γραπτούς κανόνες. Βέβαια, το περιεχόμενο των κανόνων αυτών δεν έμεινε σταθερό, αλλά αντιθέτως εξελισσόταν και τροποποιούνταν με το πέρας των χρόνων. Η εργασία στις σύγχρονες έννομες τάξεις προστατεύεται ως θεμελιώδες κοινωνικό και ατομικό δικαίωμα και από τα τέλη του 19ου έως και τις αρχές του 20ου αιώνα.

Εικόνα 1.1 Τα δικαιώματα των εργαζομένων



Πηγή: https://www.careeraddict.com/top-10-workers-rights-in-the-workplace

Σύμφωνα με τον ορισμό του Μπαμπινιώτη, η εργασία είναι η καταβολή σωματικών και πνευματικών δυνάμεων από τον άνθρωπο για την παραγωγή έργου.

Για να υπάρξει εργασία απαιτούνται δύο βασικά στοιχεία:

**(α) καταβολή σωματικής ή ψυχικής δύναμης και**

**(β) οικονομικό αποτέλεσμα, δηλαδή το κέρδος.**

Το δικαίωμα για εργασία έχει χαρακτηριστεί ως το *«αρχέτυπο των δικαιωμάτων του εργαζομένου»,* η απαρχή δηλαδή όλων των άλλων κοινωνικών δικαιωμάτων. Ο όρος «*επαγγελματικά δικαιώματα*» αναφέρεται στο δικαίωμα πρόσβασης σε συγκεκριμένες νομοθετικά ρυθμιζόμενες επαγγελματικές δραστηριότητες. Η ουσία της έννοιας της νομοθετικά ρυθμιζόμενης επαγγελματικής δραστηριότητας αφορά αποκλειστικά στις δραστηριότητες εκείνες που εμπεριέχουν ανάληψη ευθύνης από τον επαγγελματία, έναντι δημόσιας αρχής (ΕΟΠΠΕΠ, 2021). Κάθε εργαζόμενος στην ΕΕ έχει ορισμένα κατοχυρωμένα δικαιώματα στους εξής τομείς:

- Υγεία και ασφάλεια στον χώρο εργασίας: γενικά δικαιώματα και υποχρεώσεις, χώροι και εξοπλισμός εργασίας, συγκεκριμένοι κίνδυνοι και ευάλωτες ομάδες εργαζομένων

- Ισότητα ευκαιριών για άνδρες και γυναίκες: ίση μεταχείριση στην εργασία, έγκυες εργαζόμενες, άδεια μητρότητας, γονική άδεια

- Προστασία κατά των διακρίσεων: λόγω φύλου, φυλετικής καταγωγής, θρησκείας, ηλικίας, αναπηρίας και σεξουαλικού προσανατολισμού

- Εργατικό δίκαιο: μερική απασχόληση, συμβάσεις ορισμένου χρόνου χρόνος εργασίας, απασχόληση των νέων, ενημέρωση και διαβούλευση με τους εργαζομένους Κάθε χώρα πρέπει να μεριμνά ώστε η εθνική της νομοθεσία να προστατεύει τα δικαιώματα αυτά, τα οποία κατοχυρώνονται με την νομοθεσία της ΕΕ περί απασχόλησης.

Στην Ελλάδα, η εργασία ρυθμίζεται από το Εργατικό Δίκαιο, το οποίο προστατεύει τα δικαιώματα των εργαζομένων καθώς και καθορίζει τις ορθές προϋποθέσεις για να υπάρξει εργασία. Το Εργατικό Δίκαιο περιλαμβάνει όλες τις διοικητικές αποφάσεις, τους νόμους καθώς και τις συλλογικές συμβάσεις που οριοθετούν τα δικαιώματα αλλά και τις υποχρεώσεις τόσο των εργαζομένων όσο και των εργοδοτών. Οι κύριοι νόμοι που ρυθμίζουν την εργασία στον Ελλαδικό χώρο είναι :

- Ο νόμος για την ασφάλιση
- Ο νόμος για το εργατικό δίκαιο
- Ο νόμος για τις συλλογικές συμβάσεις

Οι διατάξεις τον προαναφερθέντων νόμων καλύπτουν θέματα όπως οι αποδοχές, ο κατώτατος μισθός, η ασφάλεια, οι ώρες εργασίας, η υγεία των εργαζομένων, οι διακοπές και οι άδειες, η προστασία ειδικής κατηγορίας εργαζομένων (άτομα με αναπηρία, εργασία κάτω των δεκαοκτώ (18) ετών, εγκύους) καθώς και η αποζημίωση στην περίπτωση απόλυσης του εργαζομένου.

## 1.2 Η εργασία στην Ελλάδα

Η εργασία στην Ελλάδα έχει απασχολήσει κυβερνήσεις και πολίτες για πολλά χρόνια. Μετά την περίοδο της Οικονομικής Κρίσης στην χώρα ή αλλιώς την Ελληνική Οικονομική Κρίση Χρέους (2009-2018), η Ελλάδα έχει ξεκινήσει να ανακάμπτει και να δημιουργεί νέες θέσεις εργασίας για τους πολίτες της. Παρόλα αυτά, η ανεργία παραμένει σε υψηλά επίπεδα. Βάσει της έρευνας που πραγματοποίησε η Ελληνική Στατιστική Αρχή (ΕΛΣΤΑΤ) τον Δεκέμβριο του 2022 προκύπτουν τα εξής συμπεράσματα:

- Το εποχικά διορθωμένο ποσοστό ανεργίας τον Δεκέμβριο του 2022 ανήλθε σε 11,6% έναντι 12,9% τον Δεκέμβριο του 2021 και του αναθεωρημένου προς τα άνω 11,6% τον Νοέμβριο του 2022.

- Οι απασχολούμενοι ανήλθαν σε 4.150.724 άτομα σημειώνοντας αύξηση κατά 78.907 άτομα σε σχέση με τον Δεκέμβριο του 2021 (+1,9%) και κατά 31.290 άτομα σε σχέση με τον Νοέμβριο του 2022 (+0,8%).

- Οι άνεργοι ανήλθαν σε 545.372 άτομα σημειώνοντας μείωση κατά 57.565 άτομα σε σχέση με τον Δεκέμβριο του 2021 (-9,5%) και αύξηση κατά 6.170 άτομα σε σχέση με τον Νοέμβριο του 2022 (+1,1%).

- Τα άτομα κάτω των 75 ετών που δεν περιλαμβάνονται στο εργατικό δυναμικό, ή «άτομα εκτός του εργατικού δυναμικού», δηλαδή τα άτομα που δεν εργάζονται ούτε αναζητούν εργασία, ανήλθαν σε 3.119.710, σημειώνοντας μείωση κατά 52.195 άτομα σε σχέση με τον Δεκέμβριο του 2021 (-1,6%) και κατά 40.027 άτομα σε σχέση με τον Νοέμβριο του 2022 (-1,3%).

**Πίνακας 1.1:** Απασχολούμενοι, άνεργοι, άτομα εκτός του εργατικού δυναμικού και ποσοστό (%) ανεργίας, Δεκέμβριος 2017 – 2022

| | Δεκέμβριος | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** | **2021** | **2022** |
| Απασχολούμενοι | 3.739.518 | 3.824.943 | 3.877.211 | 3.709.513 | 4.071.817 | 4.150.724 |
| Άνεργοι | 1.009.104 | 901.140 | 795.155 | 748.544 | 602.937 | 545.372 |
| Άτομα εκτός εργατικού δυναμικού | 3.248.464 | 3.230.250 | 3.237.125 | 3.421.216 | 3.171.905 | 3.119.710 |
| **Ποσοστό ανεργίας** | **21,3** | **19,1** | **17,0** | **16,8** | **12,9** | **11,6** |

Πηγή: https://www.statistics.gr/documents/20181/dfde6a67-eed3-517f-32b1-0417346b7547

Βάσει των παραπάνω στατιστικών στοιχείων αντιλαμβανόμαστε ότι η ανεργία διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην Ελληνική οικονομία καθώς ακόμη παραμένει υψηλότερη σε σχέση με άλλες Ευρωπαϊκές χώρες. Παρόλα αυτά, υπάρχουν και σημαντικοί παράγοντες ανάπτυξης που βοήθησαν στην ανάκαμψη της οικονομίας της χώρας τα τελευταία χρόνια. Ο Τουρισμός καθώς και τα Ναυτιλιακά δημιούργησαν νέες θέσεις εργασίας στην ελληνική αγορά. Βέβαια, μια από τις δοκιμασίες της εργασίας στην Ελληνική αγορά είναι η σύναψη συμβάσεων προσωρινής απασχόλησης, οι οποίες σαφέστατα προσφέρουν λιγότερη εργασιακή ασφάλεια και δικαιώματα σε σχέση με τις συμβάσεις αορίστου χρόνου. Αυτό το φαινόμενο εμφανίζεται ιδιαίτερα στην Τουριστική Βιομηχανία, καθώς ένα από τα βασικά χαρακτηριστικά που την διέπουν είναι η εποχικότητα.

Άλλα προβλήματα της εργασίας στην χώρα είναι οι διαφορετικοί μισθοί λόγω φυλετικής διάκρισης. Οι γυναίκες στην Ελλάδα πληρώνονται περίπου 13% λιγότερο μισθό σε σχέση με τους άνδρες. Επιπλέον, η υψηλή φορολογία είναι ένα πρόβλημα

που αντιμετωπίζουν όλοι οι πολίτες και εργαζόμενοι καθώς κυμαίνεται από 22% έως και 44%. Αντιλαμβανόμαστε λοιπόν ότι η Ελληνική Οικονομία έχει υποστεί αρκετές αλλαγές τα τελευταία έτη με προσπάθειες στη δημιουργία μιας οικονομίας βασισμένη στην καινοτομία, την τεχνολογία και την επιχειρηματικότητα. Ωστόσο, πολλές είναι ακόμη οι προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι πολλών κλάδων, και ιδιαίτερα των τουριστικών, καθώς με το πέρας των χρόνων περισσότερα προβλήματα βγαίνουν στην επιφάνεια. Η ελληνική κυβέρνηση έχει καθιερώσει ένα σύστημα ασφάλισης ανεργίας που προσφέρει οικονομική στήριξη σε ανέργους κατά τη διάρκεια της αναζήτησης της εργασίας τους. Τέλος, όσον αφορά την εβδομαδιαία διάρκεια εργασίας στη χώρα, καθορίζεται στις σαράντα (40) ώρες εβδομαδιαίως και υπάρχουν προβλεπόμενες ώρες ανάπαυσης και διαλείμματος για τους εργαζομένους. Κατά την οκτάωρη εργασία ή την πλήρη απασχόληση, ο κάθε εργαζόμενος δικαιούται μισή ώρα (30’) διάλειμμα την ημέρα ενώ στην περίπτωση μερικής απασχόλησης ή τετράωρης εργασίας δικαιούται αντίστοιχα δεκαπέντε λεπτά (15’) διάλειμμα ημερησίως.

## 1.3 Τα κίνητρα των εργαζομένων

Εικόνα 1.2: Κατανόηση του εσωτερικού και του εξωγενούς κινήτρου των εργαζομένων



Πηγή: https://www.recruiter.com/recruiting/understanding-intrinsic-and-extrinsic-employee-motivation/

Οι περισσότεροι από τους στόχους ενός ατόμου βασίζονται στα κίνητρα. Η λέξη κίνητρο έχει την προέλευσή της στα λόγια των λατινικών *motus* (μετακινήθηκε) και *motio* (κίνηση), έτσι μπορούμε να καταλάβουμε ότι το κίνητρο σχετίζεται με **η ορμή του ατόμου** να εκτελέσει ορισμένες πράξεις. Κίνητρο είναι οτιδήποτε μπορεί να κατευθύνει τη συμπεριφορά ή να οδηγήσει τη δράση (Χατζηπαντελή, 1993). Στο ερώτημα «γιατί ένας άνθρωπος εργάζεται παραπάνω από έναν άλλο;» η απάντηση είναι λόγω των κινήτρων που έχει υιοθετήσει. Το κίνητρο θεωρείται μια από τις σημαντικότερες έννοιες στην ψυχολογία και μια ουσιαστική πτυχή της ανθρώπινης συμπεριφοράς και αντίδρασης. Είναι εκείνο το συστατικό που συνθέτει την αποφασιστικότητα του ατόμου απέναντι στην επίτευξη ενός στόχου καθώς και την δύναμη να ανταπεξέλθει σε αντιξοότητες προκειμένου να κατακτήσει έναν στόχο. Το κίνητρο μπορεί να θεωρηθεί μια μίξη βιολογικών, ψυχολογικών καθώς και περιβαλλοντικών παραγόντων που συνδυαστικά δημιουργούν το αίσθημα του σκοπού και κατευθύνουν τις ανθρώπινες επιλογές. Ουσιαστικά, το κίνητρο είναι η προσπάθεια απόκτησης ανταμοιβής (χρηματικής ή μη) καθώς και η αποστροφή από την τιμωρία. Ο μέσος άνθρωπος προσπαθεί να εκπληρώσει ένα στόχο εάν πιστεύει ότι θα ανταμειφθεί στο τέλος. Αυτή η ανταμοιβή δεν έχει μόνο τη μορφή της χρηματικής ανταμοιβής αλλά και της αναγνώριση, της επιτυχία, της κολακεία και της ικανοποίηση. Πολλές φορές μάλιστα, οι προαναφερθείσες ανταμοιβές υπερτερούν της χρηματικής.

Υπάρχουν δύο βασικά είδη κινήτρου :

1. **Τα Εσωτερικά :** Το εσωτερικό κίνητρο θεωρείται ως η πιο «αγνή» μορφή κινήτρων καθώς δεν επηρεάζεται από εξωτερικούς παράγοντες. Τα εσωτερικά κίνητρα σχετίζονται με τις βιολογικές ανάγκες του ανθρώπου όπως ο ύπνος, η τροφή και η ξεκούραση. Με άλλα λόγια, σχετίζονται με τις υποσυνείδητες ανάγκες και την ανθρώπινη υπόσταση καθώς είναι αποτέλεσμα μιας ακούσιας συμπεριφοράς.
2. **Τα Εξωτερικά :** Τα εξωτερικά κίνητρα δημιουργούνται στο άτομο από επιρροές που δέχεται στο περιβάλλον του. Διαμορφώνονται καθ’ όλη τη

διάρκεια ζωής του για αυτό και ονομάζονται επίκτητα. Εδώ το άτομο καθοδηγείται από την προσπάθεια για την απόκτηση ανταμοιβής και αποφυγής της τιμωρίας ή της κοινωνικής πίεσης, καθώς και εκπλήρωσης των στόχων του. Άρα, τα εξωτερικά κίνητρα σχετίζονται άμεσα με την ανταμοιβή.

Επιπλέον, τα κίνητρα μπορούν να διαφοροποιηθούν σε:

1. **Θετικά :** η αμοιβή, ο έπαινος, η αναγνώριση, η προαγωγή κ.α.
2. **Αρνητικά :** η ποινή, η επίπληξη, η παρακράτηση μισθού, η τιμωρία κ.α.

Σύμφωνα με την Πέττα (2018), το αίσθημα επιτυχίας, οι σχέσεις με τη διοίκηση και τους εργαζόμενους, η ασφάλεια της εργασίας, η υπευθυνότητα, η αναγνώριση, ο υψηλός μισθός, η δυνατότητα προώθησης, η σαφήνεια των ρόλων, η συμμετοχή σε αποφάσεις, η ελευθερία, η καλή συντονισμένη εργασία, η έλλειψη συνέχειας, η μετεγκατάσταση και το αντιληπτό άγχος της εργασίας, αποτελούν τους καθοριστικούς και εξαιρετικά σημαντικούς παράγοντες δημιουργίας κινήτρων που θα μπορούσαν να προωθήσουν είτε την επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων είτε την επαγγελματική εξουθένωση αυτών.

Αντιλαμβανόμαστε λοιπόν ότι η σημασία των κινήτρων είναι μείζονος σημασίας για την ορθή και αποτελεσματική λειτουργία ενός οργανισμού καθώς και την ευημερία των εργαζομένων. Μόνο μέσα από την δημιουργία κατάλληλων κινήτρων ο εργαζόμενος θα καταφέρει να αποδώσει πλήρως στις εργασιακές του απαιτήσεις. Παρόλο που η τεχνολογική πρόοδος τα τελευταία χρόνια έχει πάρει γιγαντιαίες διαστάσεις, ο ανθρώπινος παράγοντας παραμένει ο σημαντικότερος και ο πιο εύθραυστος παραγωγικός συντελεστής οποιουδήποτε οργανισμού. Το ανθρώπινο δυναμικό είναι το πιο πολύτιμο εργαλείο κάθε οργανισμού καθώς η συμβολή του στην παραγωγική διαδικασία καθώς και στην επίτευξη των στόχων είναι μείζονος σημασίας. Παρόλα αυτά, οι επιχειρήσεις θα πρέπει να ακολουθούν συγκεκριμένα βήματα και κατευθύνσεις ώστε να επιτύχουν την αποτελεσματική λειτουργία του ανθρώπινου δυναμικού, κάτι το οποίο είναι αρκετά ανέφικτο λόγω πολλαπλών παραγόντων.

## 1.4 Θεωρίες Υποκίνησης

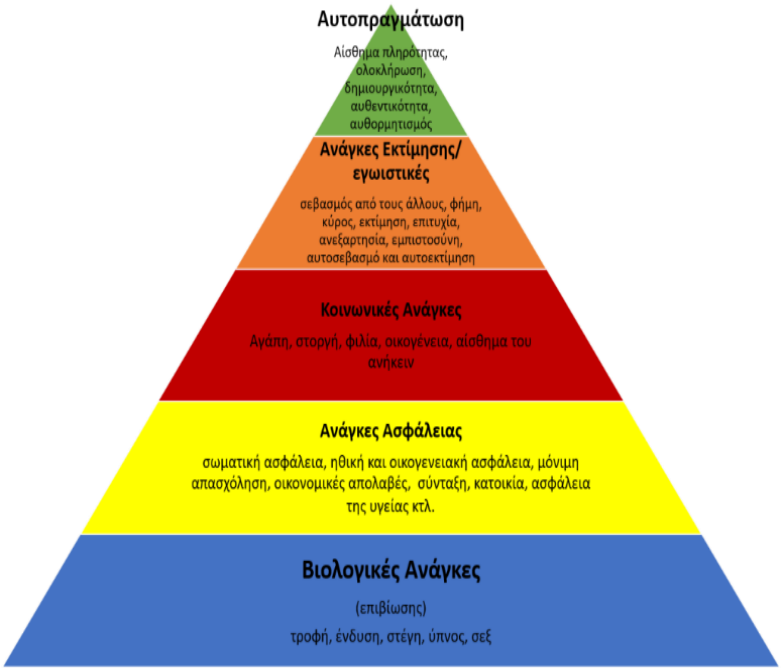
Όλοι οι εργαζόμενοι έχουν την ανάγκη να νιώθουν ότι η εργασία τους εκτιμάται. Τα χρήματα είναι σίγουρα ένα από βασικότερα κίνητρα, αλλά οι εργαζόμενοι είναι πιο πιστοί και πιο παραγωγικοί, όταν οι υπεύθυνοι τους ακούνε, αντιλαμβάνονται τα εσωτερικά και τα εξωτερικά τους κίνητρα, τους αξιολογούν και τους επαινούν, τους βοηθούν να εξελιχθούν, και κυρίως όταν αναπτύσσουν μια σχέση εμπιστοσύνης, βασισμένη στην αξιολόγηση, στην καθοδήγηση και στην αλληλεπίδραση. Ο Locke (1978) ορίζει την επαγγελματική ικανοποίηση ως την ευχάριστη συναισθηματική κατάσταση στην οποία βρίσκεται ο εργαζόμενος και η οποία προέρχεται από την αποτίμηση της εργασίας ή των εργασιακών εμπειριών του ατόμου και συνδέεται με την πλήρωση των εργασιακών αξιών του ατόμου.

Για να οριστεί ορθότερα η έννοια της επαγγελματικής ικανοποίησης έχουν δημιουργηθεί στην παγκόσμια βιβλιογραφία ορισμένες θεωρίες αλλά και μοντέλα, μέσα από τις οποίες αντιλαμβανόμαστε τον τρόπο με τον οποίο τα άτομα συνδυάζουν και συσχετίζουν την ικανοποίησή τους από την εργασία τους μέσω ορισμένων κινήτρων, αξιών και στάσεων τα οποία είναι υπεύθυνα για το θετικό αίσθημα της ικανοποίησης.

Οι παράγοντες που σχετίζονται άμεσα και έχουν αντίκτυπο στον βαθμό της επαγγελματικής ικανοποίησης είναι το εργασιακό περιβάλλον, τα διευθύνοντα στελέχη, η παροχή κινήτρων, οι προσδοκίες του ατόμου καθώς και η προσωπικότητά του, οι συνάδελφοι, οι υλικές υποδομές, οι στόχοι και η αίσθηση αποτελεσματικότητας του εκάστοτε ατόμου, η αυτοεκτίμηση και οι πηγές ελέγχου. Έτσι, όλοι προαναφερόμενοι παράγοντες αλληλοεπιδρούν τόσο μεταξύ τους όσο και με άλλους εξωγενείς παράγοντες. Παρακάτω παρουσιάζονται οι θεωρίες που συνδέουν την επαγγελματική ικανοποίηση με τα κίνητρα καθώς και τις προσδοκίες των ατόμων.

- **Η Θεωρία της Ιεράρχησης των Αναγκών (hierarchy of needs theory) του Abraham Maslow (1970)**

Εικόνα 1.3: Η πυραμίδα των αναγκών του Maslow




Πηγή: https://pothitou.com/2020/09/23/%CE%B1%CE%BD%CE%AC%CE%B3%CE%BA%CE%B5%CF%82-%CE%BA%CE%AF%CE%BD%CE%B7%CF%84%CF%81%CE%B1/

Η θεωρία της Ιεράρχησης των Αναγκών του Maslow αναφέρει ότι η εργασιακή ικανοποίηση δεν μπορεί να επέλθει αν δεν συνδέεται με τις ανάγκες του ατόμου. Η πυραμίδα χωρίζεται σε δύο μέρη τις **βασικές ανάγκες**, δηλαδή τις ανάγκες ασφάλειας καθώς και τις βιολογικές ανάγκες, και τις **ανώτερες ανάγκες**, δηλαδή τις κοινωνικές, τις ανάγκες εκτίμησης και αυτοπραγμάτωσης. Βάσει της συγκεκριμένης θεωρίας, εάν δεν ικανοποιηθεί μια ανάγκη βάσης, τότε το άτομο αδυνατεί να προχωρήσει σε ιεραρχικά ανώτερες ανάγκες.

- **Η Θεωρία των Δύο Παραγόντων (two factor theory) του Herzberg (1966)**

Εικόνα 1.4 Η θεωρία του Herzberg




Πηγή:https://slideplayer.gr/slide/13517627/82/images/8/%CE%98%CE%B5%CF%89%CF%81%CE%AF%CE%B1+%CE%B4%CF%8D%CE%BF+%CF%80%CE%B1%CF%81%CE%B1%CE%B3%CF%8C%CE%BD%CF%84%CF%89%CE%BD+%CF%84%CE%BF%CF%85+Herzberg.jpg

Η Θεωρία των Δύο Παραγόντων είναι επίσης γνωστή και ως Θεωρία Διπλών Παραγόντων ή Θεωρία Κινήτρων και Υγιεινής. Στη συγκεκριμένη θεωρία, ο Herzberg υποστηρίζει ότι ορισμένοι παράγοντες είναι υπεύθυνοι για την ικανοποίηση από την εργασία ή αντίστοιχα τη δυσαρέσκεια από αυτήν. Στηρίχθηκε στην έννοια της επαγγελματικής ικανοποίησης και παρουσιάζει τις εξής δύο κατηγορίες παραγόντων που σχετίζονταν με την επαγγελματική ικανοποίηση (Γαλανάκης, 2009):

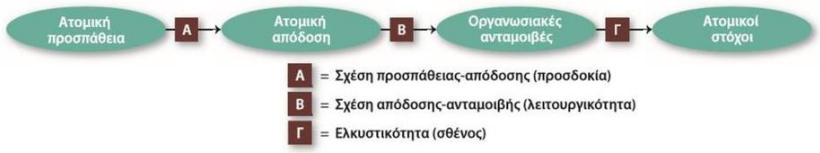
- **Κίνητρα (motivators) :** κίνητρα επίτευξης, αναγνώριση έργου, φύση της εργασίας, υπευθυνότητα, δυνατότητα προαγωγής. Εδώ, οι συγκεκριμένοι παράγοντες βοηθούν στην δημιουργία θετικών κινήτρων και θετικής ικανοποίησης.
- **Παράγοντες Υγιεινής (hygienes) :** χρηματική αμοιβή, πολιτική της επιχείρησης & τρόπος διοίκησης της, εποπτεία, διαπροσωπικές σχέσεις, συνθήκες εργασίας. Εδώ, περιγράφονται οι παράγοντες για την πρόληψη της αρνητικής ικανοποίησης (δυσαρέσκειας) από την εργασία και έχουν μικρή επίδραση στην θετική ικανοποίηση του εκάστοτε εργαζομένου.

Σύμφωνα με τον Γαλανάκη (2009), αν συγκρίνουμε τη θεωρία του Herzberg με εκείνη του Maslow, ο Herzberg παρομοίασε τις κατώτερες ανάγκες (φυσιολογικές και

ανάγκες ασφάλειας) του Maslow με τους παράγοντες υγιεινής, ενώ οι ανώτερες ανάγκες (κοινωνικές, εκτίμησης και αυτοπραγμάτωσης) αντιστοιχούν στα κίνητρα.

- **Θεωρία της Προσδοκίας (expectancy theory) του Vroom (1964)**

Εικόνα 1.5 Η Θεωρία της Προσδοκίας




Πηγή: https://slideplayer.gr/slide/14231964/

Η Θεωρία της Προσδοκίας είναι μια μετεξέλιξη της Συμπεριφοριστικής Θεωρίας για τη μάθηση. Εδώ, προστίθενται τρία βασικά στοιχεία:

1. **Σθένος:** Το σθένος αφορά στην αντίληψη που έχει το άτομο για την ανάγκη ενός αποτελέσματος ή για την ικανοποίηση που θα νιώσει με αυτό και όχι στις πραγματικές του ανάγκες (Northcraft & Neal, 1994).
2. **Λειτουργικότητα:** Αναφέρεται στην πεποίθηση και στην υποκειμενική εκτίμηση, που έχουν τα άτομα με το ότι μια συμπεριφορά θα επιφέρει συγκεκριμένα αποτελέσματα καθώς και στην αντίληψη τους σχετικά με την άμεση σχέση συμπεριφοράς-αποτελέσματος (Spector, 2000). Αν ο εκάστοτε εργαζόμενος υποθέτει ότι η απόδοσή του δεν θα επιφέρει τα προσδοκόμενα αποτελέσματα (χρήματα ή έπαινος) τότε πιθανότατα θα αλλάξει τη συμπεριφορά του, καθώς τα αποτελέσματα δεν θα αποτελούν πλέον κίνητρα για αυτόν.
3. **Προσδοκίες:** Αφορούν τις πεποιθήσεις του εργαζομένου ότι η προσπάθειες που καταβάλει, θα τον οδηγήσουν στην κατάλληλη συμπεριφορά για τη συγκεκριμένη εργασία και αυτή με τη σειρά της θα οδηγήσει το επιθυμητό αποτέλεσμα (Northcraft 19 & Neal, 1994).

Ουσιαστικά, η Θεωρία της Προσδοκίας αναφέρεται στην αυθόρμητη πεποίθηση ενός ατόμου ότι μετά από μια συγκεκριμένη ενέργεια ακολουθεί και ένα καθορισμένο αποτέλεσμα.

- **Η Θεωρία των Τριών Αναγκών (trichotomy of needs theory) του McClelland (1961)**

Εδώ, ο McClelland υποστήριξε ότι υπάρχουν τρεις επίκτητες ανάγκες οι οποίες αποτελούν τα σημαντικότερα κίνητρα στην εργασία:

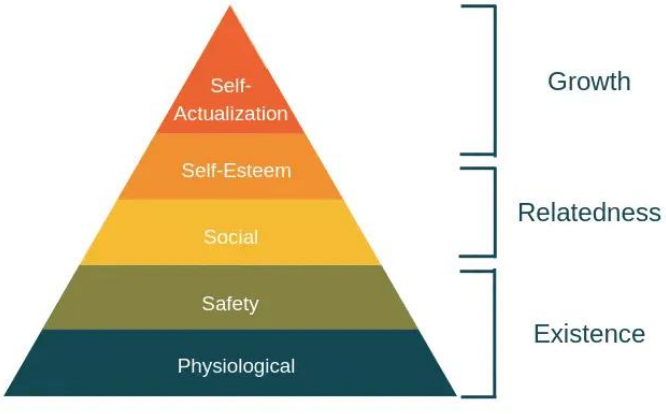
- **Ανάγκη για επίτευξη στόχων.** Τα άτομα έχουν κίνητρα και δουλεύουν σκληρά έτσι ώστε να εκπληρώσουν τους στόχους τους.

- **Ανάγκη για ισχύ.** Εδώ οι εργαζόμενοι επιδιώκουν να ασκήσουν έλεγχο πάνω σε άλλους εργαζομένους οπότε μιλάμε κυρίως για θέσεις διευθυντικές.

- **Ανάγκη για ανάπτυξη σχέσεων.** Εδώ, οι εργαζόμενοι επιδιώκουν να αναπτύξουν φιλικές σχέσεις με συναδέλφους διότι έχουν την ανάγκη να νιώθουν ότι είναι μέλη ομάδας.

- **Θεωρία της Παρακίνησης (ERG) Alderfer (1972)**

Εικόνα 1.6 Θεωρία ERG

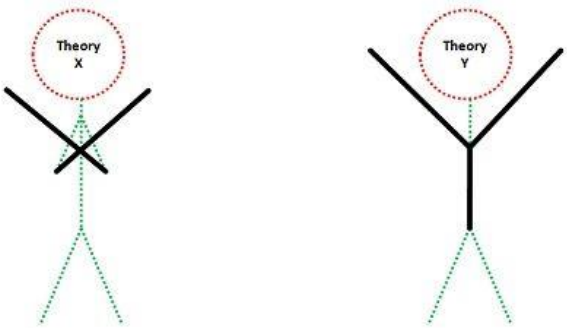



Πηγή: https://expertprogrammanagement.com/2018/10/erg-theory-of-motivation/

Ο Alderfer στηριζόμενος στην Θεωρία του Maslow κατάφερε να αναπτύξει τη δική του θεωρία η οποία περιλαμβάνει τρεις κατηγορίες αναγκών, στις οποίες εντάσσονται η **ανάγκη επιβίωσης (Existen**ce), **η ανάγκη ανθρωπίνων σχέσεων (Relatedness) και η ανάγκη εξέλιξης (Growth),** σύμφωνα με την Τζουμανίκα (2017). Η κύρια διαφορά της συγκεκριμένης θεωρίας με αυτή του Maslow είναι ότι ο Alderfer υποστήριξε ότι δεν χρειάζεται να ικανοποιηθούν οι πρώτες ιεραρχικά ανάγκες του ατόμου για να προχωρήσει στις υψηλότερες.

- **Θεωρία X και Y του Douglas McGregor (1960)**

Εικόνα 1.7 Θεωρία X και Y




Πηγή: https://keydifferences.com/wp-content/uploads/2017/07/theory-x-vs-theory-y-thumbnail.jpg

Ο Douglas McGregor οριοθέτησε τη διπολική θεωρία Χ και Υ με τα εξής χαρακτηριστικά:

- **Χ=** Οι άνθρωποι από φυσικού αντιπαθούν την εργασία τους και δουλεύουν αποτελεσματικά μέσω της τιμωρίας. Δεν θέλουν να διευθύνουν αλλά να κατευθύνονται από ανώτερους τους και δεν αναλαμβάνουν ευθύνες.

- **Υ=** Ο μέσος άνθρωπος από τη φύση του αγαπάει την εργασία του. Το άτομο έχει υπερβολική αυτονομία, ενεργητικότητα, παίρνει πρωτοβουλίες και έχει έντονη δημιουργικότητα.

- **Θεωρία της Ισότητας του Adams (1965)**

Ο Adams υποστήριξε πως η εργασιακή ικανοποίηση στηρίζεται σε ένα ισοζύγιο «εισόδου» και «εξόδου» το οποίο είναι διαφορετικό για το κάθε άτομο. Ουσιαστικά εδώ γίνεται συσχέτιση μεταξύ της προσδοκίας και του τελικού αποτελέσματος. Η ισότητα συνεπάγεται την ικανοποίηση ενώ η ανισότητα τη δυσαρέσκεια. Όταν ο εργαζόμενος αντιλαμβάνεται μια ανισότητα είτε θα προσπαθήσει να την απαλείψει είτε θα προβεί σε παραίτηση. Ο εργαζόμενος συγκρίνει το τι προσκομίζει από την εργασία του σε σχέση με τους άλλους

Συνοψίζοντας, μέσω των συγκεκριμένων θεωριών οροθετούνται οι έννοιες της επαγγελματικής ικανοποίησης. Ο κάθε εργαζόμενος είναι διαφορετική μονάδα και θα πρέπει να αντιμετωπίζεται αναλόγως. Οι Manager των επιχειρήσεων οφείλουν με συνέπεια και διαύγεια να αντιμετωπίζουν οποιαδήποτε προβλήματα προκύπτουν κατά την εργασιακή λειτουργία στηριζόμενοι στην κατάλληλη θεωρία για να απαλείψουν όποια προβλήματα εμφανιστούν.

## 1.5 Εργασιακό Άγχος

Εικόνα 1.8 Το εργασιακό άγχος



Πηγή: https://pro-vlepo.gr/psychokoinonikoi-kindynoi-kai-agchos-stin-ergasia/

Ο όρος άγχος (ή στρες) προέρχεται από το ρήμα *ἄγχω*, που στην αρχαία ελληνική γλώσσα σημαίνει *σφίγγω ή πνίγω*. Είναι μια φυσική αντίδραση του ανθρώπινου οργανισμού σε μια εξωτερική απειλή που συνεπάγεται ένταση και πυροδοτεί αλλεπάλληλες σκέψεις. Ο **Selye** (1930) υπογράμμισε πως το άγχος είναι μία αυτόματη βιολογική αντίδραση του οργανισμού σε διάφορα εξωγενή ερεθίσματα. Επιπλέον, θεωρούσε πως η αγχωτική αντίδραση θα προκύψει μόνο εάν το άτομο νιώσει ανίκανο να ανταπεξέλθει στις απαιτήσεις μίας κατάστασης. Το εργασιακό άγχος είναι μια εμπειρία που βιώνουν πολλοί άνθρωποι. Μπορεί να προκληθεί από πολλούς παράγοντες όπως ο φόρτος εργασίας, η πίεση του χρόνου, οι ασαφείς προσδοκίες, η εργασιακή ανασφάλεια, η έλλειψη ελέγχου και καθοδήγησης και οι διαπροσωπικές συγκρούσεις. Όταν το άγχος μετατρέπεται από παροδικό σε μόνιμο χαρακτηρίζεται χρόνιο ή μακροχρόνιο στρες και μπορεί να προκαλέσει πολλά ψυχικά και σωματικά προβλήματα στο άτομο. Κάθε εργαζόμενος βιώνει διαφορετικά την κατάσταση άγχους και αντιδρά με διαφορετικό τρόπο σε αυτά τα ερεθίσματα. Η εργασία στον σύγχρονο κόσμο προκαλεί πολύ εύκολα στρες και ενέχει πολλαπλούς στρεσογόνους παράγοντες που οφείλονται στην μετέπειτα δημιουργία του εργασιακού άγχους. Ο χρόνος που

ο κάθε εργαζόμενος περνά στην εργασία του και στο εργασιακό του περιβάλλον είναι σημαντικό κομμάτι της ζωής του και της καθημερινότητάς του. Ο μέσος άνθρωπος περνά περίπου το ένα τρίτο (1/3) της ημέρας του στο επαγγελματικό του περιβάλλον και έτσι η εργασία θεωρείται αναπόσπαστο κομμάτι της καθημερινής ρουτίνας του και της διαμόρφωσης της ψυχικής του κατάστασης και ηρεμίας. Πολλές φορές μάλιστα δημιουργείται και διαταραχή της ισορροπίας ανάμεσα στην προσωπική και επαγγελματική ζωή των ατόμων καθώς οι σκέψεις της δουλειάς ακολουθούν τα άτομα και μετά τη λήξη της εργασίας. Λόγω του ανταγωνισμού και των δυσκολιών που παρουσιάζονται στην σήμερα εποχή ο εργαζόμενος πολλές φορές βρίσκεται σε αδιέξοδο. Οι ρυθμοί της ζωής ολοένα και αυξάνονται και έτσι ο άνθρωπος πιέζεται ώστε να ζυγίσει σωστά τις υποχρεώσεις του με κύριο επακόλουθο την πρόκληση άγχους. Τα συμπτώματα που εμφανίζουν τα άτομα λόγω του εργασιακού άγχους μπορούν να οροθετηθούν σε τρεις κατηγορίες:

- **Σωματικά:** πονοκέφαλος, ημικρανίες, δυσκολία στον ύπνο, έλλειψη συγκέντρωσης, ζαλάδα και ναυτία, κολίτιδα, κόπωση

- **Ψυχολογικά:** κατάθλιψη, φοβίες, εμμονές, αίσθημα αδικίας, θυμός, κρίσεις πανικού, χαμηλή αυτοπεποίθηση, εναλλαγές διάθεσης, απώλεια αίσθησης του χρόνου

- **Συμπεριφορικά:** αυξημένη κατανάλωση διεγερτικών ουσιών (αλκοόλ, κάπνισμα, ηρεμιστικά κ.α.), απουσίες από τον εργασιακό χώρο, ονυχοφαγία, επιθετικότητα, λεκτική και σωματική βία κατά των συναδέλφων, εκρήξεις θυμού, αδικαιολόγητη ανταγωνιστική συμπεριφορά, ριψοκίνδυνες επιλογές

Οι επιπτώσεις των παραπάνω συμπτωμάτων προκαλούν πολλαπλά προβλήματα στον εργασιακό χώρο και στην ορθή λειτουργική διαδικασία. Οι υπεύθυνοι είναι σημαντικό να εντοπίζουν έγκαιρα τις πηγές πρόκλησης άγχους και να αναπτύσσουν

τις κατάλληλες στρατηγικές για την αντιμετώπισή τους. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει την βελτίωση της διαχείρισης του χρόνου, τον σωστό καθορισμό ρεαλιστικών στόχων, την σωστή επικοινωνία με συναδέλφους και προσωπικό, την υποστήριξη, την ανατροφοδότηση, τα διαλείμματα, την εξάσκηση τεχνικών αναπνοής και χαλάρωσης και τη σωματική δραστηριότητα. Οι εργοδότες επίσης παίζουν καθοριστικό ρόλο στην εξάλειψη του εργασιακού στρες καθώς μπορούν να παρέχουν πόρους και υποστήριξη στους εργαζομένους προωθώντας ένα ασφαλές και θετικό εργασιακό περιβάλλον με ίσες ευκαιρίες και προοπτικές εξέλιξης και προσωπικής βελτίωσης.

Έχει αποδειχτεί επίσης ότι η σύνδεση του άγχους με την εξασθένηση του ανοσοποιητικού συστήματος οδηγεί στο σύνδρομο εργασιακής εξουθένωσης (Burnout).

Εικόνα 1.9 Σύνδρομο Εργασιακής Εξουθένωσης



Πηγή: https://www.thehealthjournals.com/burnout-syndrome/

Η εργασιακή εξουθένωση είναι μια κατάσταση συναισθηματικής, σωματικής και πνευματικής εξάντλησης που δημιουργείται από την παρατεταμένη έκθεση στο στρες στον εργασιακό χώρο. Αυτή η κατάσταση χαρακτηρίζεται από αισθήματα κυνισμού, αναποτελεσματικότητας, αδυναμία ολοκλήρωσης εργασιών και αποστασιοποίησης. Προκύπτει όταν ο εργαζόμενος αισθάνεται καταπονημένος και ανίκανος να ανταπεξέλθει στις ευθύνες του και τις εργασιακές απαιτήσεις. Η εξουθένωση εκδηλώνεται με ποικίλους τρόπους όπως δυσκολία συγκέντρωσης, κόπωση, ευερεθιστότητα, αλλαγές στον πρόγραμμα του ύπνου καθώς και μειωμένη παραγωγικότητα. Συχνά οδηγεί σε σωματικά συμπτώματα όπως πονοκέφαλος, στομαχικά προβλήματα (έλκος, ναυτία, αδυναμία πέψης, ζαλάδες, τάση για εμετό) καθώς και αυξημένη ευαισθησία σε ασθένειες. Είναι μια κατάσταση σοβαρή με αρνητικές συνέπειες στην υγεία και ευημερία των ατόμων και κατ' επέκταση και στην υγεία και ομαλή λειτουργία μιας επιχείρησης. Οι υπεύθυνοι οφείλουν να αντιμετωπίζουν έγκαιρα τέτοιες καταστάσεις με τους κατάλληλους χειρισμούς σε συνεργασία πάντα με ειδικούς ψυχικής υγείας για την ορθή και ομαλή λειτουργική και παραγωγική διαδικασία ενός οργανισμού.

# Κεφάλαιο 2 : Τουρισμός

## 2.1 Ο τουρισμός στην Ελλάδα

Εικόνα 2.1: Σαντορίνη



Πηγή: https://www.visitgreece.gr/islands/cyclades/santorini/

Η Ελλάδα είναι ένας από τους πιο δημοφιλής προορισμούς παγκοσμίως. Ο τουρισμός διαδραματίζει ζωτικό ρόλο στην ελληνική οικονομία, συμβάλλοντας σε σημαντικό μέρος του ΑΕΠ της χώρας. Με την πλούσια πολιτιστική κληρονομιά, τις εκπληκτικές παραλίες, τα γραφικά νησιά και τη νόστιμη κουζίνα, η Ελλάδα είναι ένας κορυφαίος τουριστικός προορισμός που προσελκύει εκατομμύρια επισκέπτες κάθε χρόνο. Η τουριστική βιομηχανία παρέχει ευκαιρίες απασχόλησης σε χιλιάδες ανθρώπους και τα έσοδα που παράγονται από αυτήν υποστηρίζουν τις μικρές επιχειρήσεις και τις τοπικές οικονομίες. Επιπλέον, ο τουρισμός προωθεί τις διαπολιτισμικές ανταλλαγές, ενθαρρύνει την κατανόηση και την εκτίμηση για διαφορετικούς πολιτισμούς και βοηθά στη διατήρηση ιστορικών τοποθεσιών και μνημείων. Για την Ελλάδα, ο τουρισμός δεν είναι απλώς μια πηγή εισοδήματος αλλά και ένας τρόπος προβολής της φυσικής και πολιτιστικής ομορφιάς της στον κόσμο.

Ο τουρισμός της άρχισε να πληθαίνει κατά την δεκαετία του ’60 και του ’70 λόγω της εξάπλωσης του μαζικού τουρισμού και βεβαίως εξ αιτίας της πλούσιας ιστορίας, της πολιτιστικής κληρονομιάς, της μοναδικής φιλοξενίας, των φυσικών τοπίων και παραλιών καθώς και λόγω της ποιότητας των υπηρεσιών της. Επίσης σημαντικό ρόλο έπαιξαν και κάποιες διεθνείς εκδηλώσεις όπως οι Ολυμπιακοί Αγώνες το 2004 καθώς και ο Διαγωνισμός Τραγουδιού Eurovision το 2006. Πλέον, η Ελλάδα είναι ένας από τους κορυφαίους προορισμούς παγκοσμίως καθώς και πόλος έλξης για ειδικές μορφές τουρισμού όπως ο συνεδριακός, ο θρησκευτικός, ο ιατρικός, ο οικοτουρισμός και ο οινοτουρισμός. . Ο τρόπος μετάβασης στη χώρα μπορεί να γίνει με τρεις (3) τρόπους:

i. οδικώς
ii. ακτοπλοϊκώς και
iii. αεροπορικώς.

Οι κυριότεροι προορισμοί της χώρας είναι η Αθήνα, η πρωτεύουσα της χώρας, τα νησιά των Κυκλάδων με κύρια ζήτηση να παρουσιάζεται σε Σαντορίνη, Μύκονο και Μήλο, η Κρήτη, η Ρόδος και η Κέρκυρα.

Τα κύρια χαρακτηριστικά του προορισμού είναι τα τρία (3) S δηλαδή Sand (άμμος), Sun (ήλιος), Sea (θάλασσα). Ο τουρισμός χαρακτηρίζεται ως εποχιακός στην χώρα διότι παρατηρείται αυξημένη τουριστική κίνηση κατά τους θερινούς μήνες συγκριτικά με την κίνηση των χειμερινών. Για τον λόγο αυτόν, υπάρχει η προσπάθεια για αύξηση της κινητικότητας και τους χειμερινούς μήνες μέσω του συνεδριακού τουρισμού. Επιπλέον, υπάρχει κορεσμός καθώς και υπερπροσφορά στον τομέα των καταλυμάτων καθώς τα καταγεγραμμένα καταλύματα ξεπερνούν το ένα (1) εκατομμύριο. Για αυτόν τον λόγο, η Ελλάδα βρίσκεται στην τέταρτη (4) θέση παγκοσμίως ως προς τον αριθμό κλινών σε σχέση με τον πληθυσμό της. Επιπροσθέτως, παρατηρείται ολιγοψωνιακή τουριστική ζήτηση εφόσον το μεγαλύτερο ποσοστό των επισκεπτών κινούνται μέσω των Τουριστικών Πρακτόρων (Tour Operators ή Τ.Ο.) και έτσι υπάρχει έντονη εξάρτηση στον οργανωμένο παραθεριστικό προορισμό ή αλλιώς το λεγόμενο τουριστικό έτοιμο πακέτο. Κύρια χαρακτηριστικά του οργανωμένου ταξιδιού είναι τα εξής:

1. χαμηλή τιμή πακέτου
2. χαμηλή συναλλαγματική απόδοση για τον προορισμό
3. ενίσχυση της εποχικότητας
4. τυποποιημένες υπηρεσίες
5. ανομοιογενής συγκέντρωση της ζήτησης σε μέρη που δέχονται ναυλωμένες πτήσεις (πτήσεις charter)

Αντιλαμβανόμαστε ότι τα παραπάνω χαρακτηριστικά αντιδρούν αρνητικά στην δυναμική του τουρισμού της χώρας καθώς δημιουργούν έλλειψη ανεξαρτησίας και δημιουργικότητας. Ακόμη ένα χαρακτηριστικό του τουρισμού της Ελλάδας είναι ότι το 2015 και το 2016 η χώρα ψηφίστηκε ως αγαπημένος τουριστικός προορισμός των Κινέζων ενώ το 2016 και των Αυστριακών.

Σύμφωνα με την ΙΝΣΕΤΕ, οι αφίξεις τουριστών ανά χώρα προέλευσης διαμορφώνονται ως εξής:

**Πίνακας 2.1** : Αφίξεις ανά χώρα προέλευσης

| **Χώρες Προέλευσης** | **2022** |
|---|---|
| **Χώρες Ευρωζώνης** | **11.567** |
| Αυστρία | 614 |
| Βέλγιο | 502 |
| Γαλλία | 1758 |
| **Γερμανία** | **4352** |
| Ισπανία | 291 |
| Ιταλία | 1413 |
| Κύπρος | 733 |
| Ολλανδία | 1059 |
| Λοιπές | 846 |
| **Χώρες ΕΕ εκτός Ευρωζώνης** | **5428** |
| Δανία | 274 |
| Ρουμανία | 1379 |

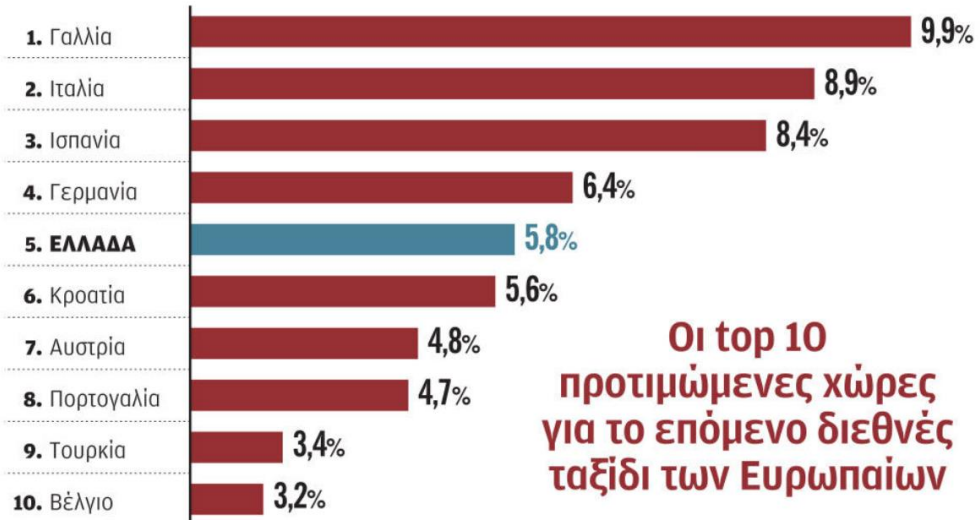
| | |
|---|---|
| Σουηδία | 428 |
| Τσεχία | 419 |
| Λοιπές | 2929 |
| **Λοιπές Χώρες** | **10841** |
| Αλβανία | 860 |
| Αυστρία | 112 |
| Ελβετία | 483 |
| **Ηνωμένο Βασίλειο** | **4485** |
| ΗΠΑ | 1089 |
| Καναδάς | 181 |
| Ρωσία | 36 |
| Λοιπές | 3595 |
| **Σύνολο αφίξεων** | **27.836** |

Πηγή: Έρευνα Συνόρων της Τράπεζας της Ελλάδας
**Τα στοιχεία για την Κρουαζιέρα δεν περιλαμβάνονται, τα ποσά είναι σε χιλιάδες (1000)*

Βάσει του παραπάνω πίνακα βλέπουμε ότι οι Βρετανοί καταλαμβάνουν την πρώτη θέση και οι Γερμανοί έρχονται δεύτεροι με μικρό ποσοστό διαφοράς. Σύμφωνα με τα στοιχεία της Τράπεζας Ελλάδος, το έτος 2022 παρουσιάστηκε μια αύξηση της τάξεως του +67,9% σε σχέση με το έτος 2021 ως προς τις εισπράξεις και κατά +89,3% ως προς τον αριθμό των επισκεπτών. Έτσι, ο τζίρος για το 2022 ανήλθε στα 17,6 δισεκατομμύρια ευρώ ενώ ο αριθμός των επισκεπτών ξεπέρασε τα 27,8 εκατομμύρια. Αξίζει να αναφερθεί επίσης ότι βάσει της έρευνας Συνόρων της Τράπεζας Ελλάδος :

- Ο μέσος όρος διανυκτερεύσεων για το έτος 2022 ανήλθε στις 8,7 ημέρες
- Η μέση δαπάνη κατά κεφαλήν ανά διανυκτέρευση ανήλθε στα 80,7€

Εικόνα 2.2 Οι κορυφαίοι προορισμοί των Ευρωπαίων για το 2023




Πηγή: Monitoring Sentiment for Domestic and Intra-European Travel, Mindhaus, European Travel Commission

Από το παραπάνω σχεδιάγραμμα βλέπουμε ότι η Ελλάδα βρίσκεται στην πέμπτη (5) θέση πανευρωπαϊκός ως προς τις προτιμήσεις των Ευρωπαίων για το έτος 2023 με ποσοστό πέντε κόμμα οκτώ τις εκατό (5,8%). Γαλλία, Ιταλία, Ισπανία και Γερμανία βρίσκονται στις κορυφαίες θέσεις. Βάσει έρευνας της Mindhaus που πραγματοποιήθηκε για λογαριασμό της Ευρωπαϊκής Επιτροπής Ταξιδιών (ETC) τα παραδοσιακά φαγητά και η τοπική κουζίνα, τα φυσικά τοπία και οι παραλίες καθώς και η τοπική κουλτούρα είναι οι κυριότεροι λόγοι επίσκεψης των αλλοδαπών τουριστών.

Ας μην ξεχνάμε βέβαια και την μεγάλη συμβολή του τουρισμού στο Α.Ε.Π. (Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν). Το έτος 2021 ο τουρισμός συνέβαλε στο Α.Ε.Π. κατά δεκατέσσερα κόμμα εννέα τις εκατό (14,9%) κατακτώντας έτσι την δέκατη έκτη θέση ($16^{η}$) σε παγκόσμια κατάταξη των κρατών. Λόγω της πολύπλευρης αλληλεπίδρασης του τουρισμού με άλλες οικονομικές δραστηριότητες και κλάδους η τουριστική βιομηχανία πολλές φορές θεωρείται ρυθμιστικός παράγοντας για την λειτουργία των υπολοίπων.

Τα τελευταία χρόνια ο ΕΟΤ κάνει προσπάθειες για να φύγει η Ελλάδα από κλασσικό και στερεοτυπικό 3S (Sun,Sand,Sea) που την χαρακτηρίζει και να αναπτυχθούν περισσότερο οι ειδικές και εναλλακτικές μορφές του τουρισμού σε συνδυασμό με την

προώθηση του πράσινου τουρισμού. Η αύξηση της ζήτησης των βραχυχρόνιων μισθώσεων, τα λεγόμενα Airbnb, τα τελευταία χρόνια έχει συμβάλει στην προώθηση μιας εναλλακτικής επιλογής για επισκέπτες που δεν ψάχνουν την τυποποίηση αλλά την αυθεντικότητα. Σύμφωνα μάλιστα με μελέτη της Τράπεζας Ελλάδος, οι διεθνείς ταξιδιωτικές αφίξεις και εισπράξεις (συμπεριλαμβανομένων των κρουαζιέρων) ανήλθαν σε είκοσι επτά κόμμα οκτώ (27,8) εκατομμύρια και δεκαεπτά κόμμα έξι (17,6) δισεκατομμύρια ευρώ. Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού (UNWTO), οι διεθνείς αφίξεις τουριστών μπορεί να διπλασιάστηκαν το 2022 σε σύγκριση με το 2021, φθάνοντας τα 917 εκατομμύρια, παραμένουν, ωστόσο, κατά 37% χαμηλότερα σε σχέση με τα ιστορικά υψηλά επίπεδα που επιτεύχθηκαν το 2019. Χαρακτηριστικά, πριν το ξέσπασμα της πανδημίας (2019), σύμφωνα με το Παγκόσμιο Συμβούλιο Ταξιδιών και Τουρισμού (WTTC), ο τουρισμός αντιπροσώπευε το 25% του συνόλου των νέων θέσεων εργασίας που δημιουργήθηκαν σε όλο τον κόσμο, καταλαμβάνοντας το 10,3% των συνολικών θέσεων εργασίας (333 εκατομμύρια) και συνεισφέροντας στο 10,3% του παγκόσμιου ΑΕΠ (ΗΠΑ 9,6 τρισεκατομμύρια δολάρια).

Αντιλαμβανόμαστε λοιπόν ότι ο τουρισμός αποτελεί κύριο οικονομικό έσοδο για την ελληνική οικονομία και είναι ένας από τους σημαντικότερους τομείς της χώρας καθώς οι Έλληνες που απασχολούνται από την συγκεκριμένη βιομηχανία είναι πολυάριθμοι.

## 2.2 Οι απασχολούμενοι στον τουρισμό

Η εργασία στην τουριστική βιομηχανία στην Ελλάδα έχει τις δικές της προκλήσεις. Μία από τις κύριες δυσκολίες είναι ότι ο κλάδος εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τις εποχιακές διακυμάνσεις, οι οποίες μπορεί να έχουν ως αποτέλεσμα υψηλά επίπεδα ζήτησης κατά τους καλοκαιρινούς μήνες αιχμής και σημαντική πτώση της δραστηριότητας κατά τη διάρκεια του χειμώνα. Αυτό μπορεί να καταστήσει δύσκολο για τους εργαζόμενους να βρουν σταθερή απασχόληση στον κλάδο. Μια άλλη πρόκληση στην τουριστική βιομηχανία στην Ελλάδα είναι ο γρήγορος ρυθμός της εργασίας, η οποία μπορεί να είναι αγχωτική και απαιτητική, ιδιαίτερα κατά την τουριστική περίοδο αιχμής. Οι πολλές ώρες εργασίας, η ενασχόληση με μεγάλο όγκο πελατών και ο χειρισμός απροσδόκητων καταστάσεων μπορεί να είναι πηγές άγχους για όσους εργάζονται στον κλάδο. Επιπλέον, η εργασία στον τουριστικό κλάδο στην Ελλάδα απαιτεί συχνά από τους υπαλλήλους να έχουν ισχυρές επικοινωνιακές δεξιότητες, ειδικά σε άλλες γλώσσες εκτός από την ελληνική. Αυτό μπορεί να είναι μια πρόκληση για όσους δεν μιλούν άπταιστα αγγλικά ή άλλες κοινώς ομιλούμενες γλώσσες μεταξύ των τουριστών όπως τα γερμανικά. Επιπροσθέτως, ο ανταγωνισμός για θέσεις εργασίας στον τουρισμό στην Ελλάδα μπορεί να είναι έντονος, ιδιαίτερα σε δημοφιλείς τουριστικούς προορισμούς όπως η Κρήτη, η Μύκονος, η Σαντορίνη, η Αθήνα κ.α.. Με πολλούς ειδικευμένους υποψήφιους που διεκδικούν τις ίδιες θέσεις, οι υποψήφιοι εργαζόμενοι μπορεί να θεωρήσουν δύσκολο να εξασφαλίσουν μια θέση εργασίας στον τομέα που προτιμούν. Όμως, παρά τις δυσκολίες του συγκεκριμένου κλάδου, οι απασχολούμενοι στον τουρισμό αποτελούν μεγάλο ποσοστό των συνολικών απασχολουμένων της χώρας.

Το έτος 2020 σηματοδοτήθηκε με την εμφάνιση και εξάπλωση ενός ιού, μιας πανδημίας χωρίς προηγούμενο για τον σύγχρονο κόσμο, τον Covid-19. Τα σύνορα έκλεισα, επιβλήθηκαν δρακόντεια μέτρα και οι χώρες πέσαν σε καθολικό εγκλεισμό (lockdown) σε μια προσπάθεια οριοθέτησης της εξάπλωσης του ιού, λαμβάνοντας βέβαια υπόψιν και την ευκολία μετάδοσής του. Ο τουρισμός ήταν από εκείνες τις βιομηχανίες που επλήγησαν καταστροφικά. Τα ταξίδια ήταν απαγορευμένα σχεδόν σε

οποιονδήποτε προορισμό αλλά ακόμα και να πραγματοποιούνταν γίνονταν υπό αυστηρά μέτρα. Οι εργαζόμενοι του τουρισμού ήταν εκείνοι που θα έμεναν χωρίς δουλειά την σεζόν 2020 και έτσι έκαναν μια στροφή καριέρας το έτος 2021 όταν άρχισε να αποκαθίσταται η τουριστική κίνηση. Το έτος 2022 οι ελλείψεις σε προσωπικό ξενοδοχείων ξεπέρασε τις εξήντα (60) χιλιάδες ή αλλιώς 23% και έτσι οι τουριστικές μονάδες λειτούργησαν με κενά. Βάσει έρευνας που πραγματοποίησε το ΙΝΣΕΤΕ το 2022, παρακάτω παρουσιάζονται οι ελλείψεις σε προσωπικό ξενοδοχειακών μονάδων:

**Πίνακας 2.2** 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%* |
| **Σύνολο** | **262.981** | ***100%*** | **202.756** | ***100%*** | **60.225** | ***100%*** |

Πηγή: ΙΤΕΠ

Βλέπουμε λοιπόν ότι ιδιαίτερα οι θέσεις F&B Managers (Food and Beverage Manager) καθώς και οι καμαριέρες (Housekeepers) ήταν εκείνες με το μεγαλύτερο χάσμα. Το ερώτημα που εγύρεται βάσει των παραπάνω στατιστικών στοιχείων είναι το εξής *«έφταιξε μονάχα η πανδημία για τις συγκριμένες ελλείψεις;»*. Η απάντηση πιθανότατα να είναι αρνητική.

Η πανδημία για πολλούς ήταν «*το κερασάκι στην τούρτα*» και μόνο η κορυφή του παγόβουνου. Στην Ελλάδα η πλειοψηφία των εργαζομένων είναι εποχιακοί και έτσι δεν υπάρχει το αίσθημα της σταθερόητητας. Η σεζόν κατά μέσο όρο διαρκεί από Απρίλιο έως και Οκτώβριο. Οι εργαζόμενοι στον τουρισμό λοιπόν, αναγκάζονται από

Νοέμβρη έως και Μάρτη να μείνουν άνεργοι και συντηρούμενοι από το ταμείο ανεργίας και τα χρήματα που έχουν στην άκρη. Ο μισθός επίσης είναι ένας σημαντικός παράγοντας που ευνόησε αυτή τη δημιουργία ακάλυπτων θέσεων εργασίας. Τέλος, η έλλειψη τουριστικής εκπαίδευσης και η υποβάθμισή της συντέλεσε σε αυτήν την κατάσταση. Το έτος 2021 οι φοιτητές σε σχολές τουριστικής εκπαίδευσης ΑΣΤΕΚ-ΑΣΤΕΡ (Ανώτερες Σχολές Τουριστικής Εκπαίδευσης Κρήτης-Ρόδου) ανήλθαν στους εκατόν τριάντα πέντε (135) και οι αποχωρήσεις στις εβδομήντα (70). Παρατηρούμε λοιπόν ότι το ποστοστό των φοιτητών που παρέμειναν στην σχολή είναι μικρότερο από τον αριθμό εισαχθέντων. Αυτό δημιουργεί πολλά προβλήματα καθώς η εξειδίκευση στις τουριστικές υποδομές δεν παρατηρείται στα ελληνικά καταλύματα. Έτσι, η ποιότητα των υπηρεσιών φθείρεται και τα λάθη επαναλαμβάνονται. Όπως προαναφέρθηκε και παραπάνω, οι εργαζόμενοι στον τουρισμό είναι πολυάριθμοι. Οι προσφερόμενες θέσεις εργασίας σε τουριστικά καταλύματα για το έτος 2022 ανήλθαν στις διακόσιες εξήντα δύο χιλιάδες εννιακόσιες ογδόντα ένα (262.981) και οι θέσεις που τελικά καλύφθηκαν ήταν διακόσιες δύο χιλιάδες εφτακόσιες πενήντα έξι (202.756), βάσει οργανογράμματος.

## 2.3 Ο μισθός των απασχολουμένων στον τουρισμό

Ως προς τον μισθό των ξενοδοχοϋπαλλήλων, στις 15/12/2022 υπεγράφη νέα διετής κλαδική σύμβαση κατά την οποία προβλέπεται αύξηση των μισθών κατά περίπου πέντε τις εκατό (5,5%) για το έτος 2024 και ακριβώς πέντε τις εκατό (5%) για το έτος 2024. Στόχος της συγκεκριμένης σύμβασης είναι η επίλυση διαφόρων μισθολογικών ζητημάτων σχετικά με την λειτουργία και τις ειδικότητες ξενοδοχείων, με ιδιαίτερη έμφαση σε μονάδες χαμηλής κατηγορίας αλλά και δυναμικής. Βάσει της Εθνικής Γενικής Συλλογικής Σύμβασης Εργασίας (ΕΓΣΣΕ) προκύπτουν τα παρακάτω:

- Διετής διάρκεια (1-1-2023 έως 31-12-2024)

- Αύξηση των βασικών μισθών 5,5% για το πρώτο έτος (2023) και 5% για το δεύτερο έτος (2024)

- Πρόβλεψη ενός πλαισίου που θα παρέχει διασφαλίσεις σε σχέση με το ελάχιστο ύψος της αμοιβής των εργαζομένων που περιλαμβάνονται στις ειδικότητες της ΕΚΣΣΕ και εργάζονται σε ξενοδοχεία μέσω εργολαβικών συνεργείων

- Προσθήκη στη ΣΣΕ των ειδικοτήτων του αποθηκάριου και του κόπτη κρεάτων

- Επέκταση της διάρκειας της ρύθμισης που προβλέπει τη δυνατότητα εργασίας σε ημέρες ανάπαυσης κατά τη καλοκαιρινή περίοδο από 15 Μαΐου έως 15 Οκτωβρίου

- Επίλυση μισθολογικών ζητημάτων σε ξενοδοχεία κατηγορίας έως και 3 αστέρων και δυναμικότητας έως και 20 δωματίων.

## Έτσι, οι μισθοί αναπροσαρμόζονται ως εξής:

- **Κατηγορία Α:** Υπάλληλοι Υποδοχής, Μαιτρ, Υπομαίτρ (ή Κάπταιν), Θυρωρός Α', Νυκτοθυρωρός Α', Μπουφετζής Α', Προϊστάμενος Υπνοδωματίων και Κοινόχρηστων Χώρων, Μάγειρας Α', Τεχνίτης Ζαχαροπλάστης, Αποθηκάριος
  **Βασικός Μισθός = 911,34€**

- **Κατηγορία Β:** Προϊστάμενος Πλυντηρίου και Λινοθήκης, Σερβιτόρος Τραπεζαρίας, Σαλονιού και Ορόφων, Μάγειρας Β', Μπάρμαν, Βοηθός Υποδοχής, Τηλεφωνητής, Ελεγκτές και Ταμπλιστές, Κόπτης Κρεάτων, Μαϊνκουραντιέ
  **Βασικός Μισθός = 892,12€**

- **<u>Κατηγορία Γ:</u>** Οροφοκόμος (ή Βαλές) , Βοηθός Σερβιτόρου, Γκρουμ, Ντόρμαν, Βοηθός Τεχνίτη Ζαχαροπλάστη, Μάγειρας Γ', Βοηθός Θυρωρείου ή Μπουφέ ή Εστιατορίου ή Λιναποθήκης ή Μπαρ, Θυρωρός Υπηρεσίας

  **Βασικός Μισθός = 874,46€**

- **<u>Κατηγορία Δ:</u>** Σιδερώτρια, Πλυντήρια, Ναυαγοσώστης και Διασώστης Κολυμβητικών Δεξαμενών και Παραλίας, Προϊστάμενος και Βοηθός Ιατρείου, Λουτρονόμος, Λαντζέρης, Μανταρίστρα, Μοδίστρα, Καθαρίστρια Κοινόχρηστων Χώρων

  **Βασικός Μισθός = 835,64€**

  Οι συνθήκες της εργασίας καθώς και οι ώρες, είναι παράγοντες που χρήζουν περαιτέρω συζήτηση.

## 2.4 Οι εργασιακές συνθήκες στον τουρισμό

Από το 1991, ο χρόνος εργασίας για τους ξενοδοχοϋπαλλήλους έχει οριστεί στις σαράντα (40) ώρες εργασίας εβδομαδιαίως και πέντε (5) μέρες τη βδομάδα, με δύο (2) ημέρες ανάπαυσης εβδομαδιαίως. Ωστόσο, η συγκεκριμένη νομοθεσία φαίνεται να τηρείται μόνο «στα χαρτιά» καθώς οι καταγγελίες για απάνθρωπα ωράρια και συνθήκες εργασίας είναι πολλές.

**Ελλάδα / Μύκονος: Καταγγελία για άθλιες συνθήκες εργασίας- «Δωμάτια με υγρασία και μούχλα, πετούσαν κατσαρίδες»**

*Άθλιες συνθήκες καταγγέλλει εργαζόμενη που είχε πάει για σεζόν στο νησί των Ανέμων*

Πηγή: Lifo


Εργασία - Οικονομία 29 Ιουλίου 2019

**Εργασιακός μεσαίωνας στη Μύκονο: Στα πεντάστερα οι εργαζόμενοι ζουν σε αποθήκες, υποχρεωτικά ξυπόλυτοι οι σερβιτόροι στην καυτή άμμο**

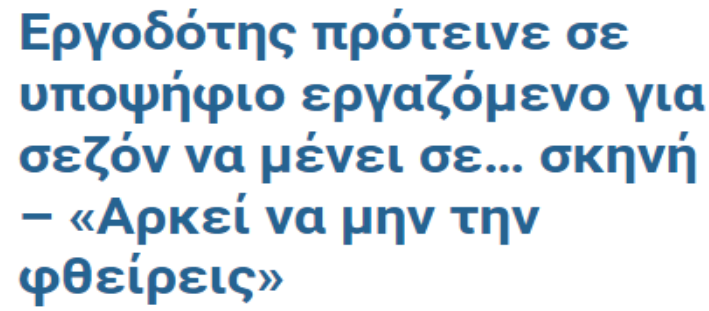
Η λεγόμενη βαριά βιομηχανία του εγχώριου καπιταλισμού, ο τουρισμός, αποδεικνύεται ότι δεν... σηκώνει καν τα στοιχειώδη δικαιώματα για τους εργαζόμενους του κλάδου του, καθώς τους οποίους αντιμετωπίζει σαν ανθρώπους β΄ κατηγορίας

Πηγή: Ergasianet

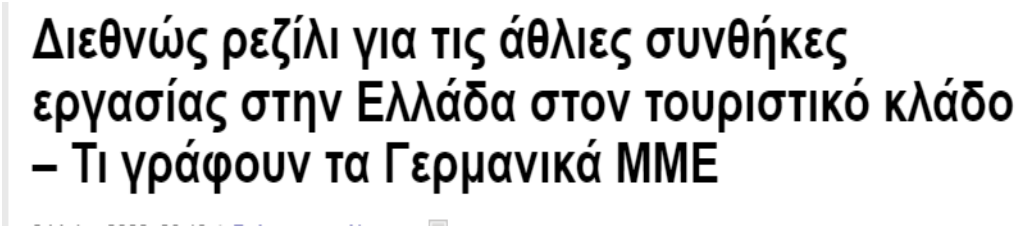

**Μύκονος: Καταγγελία για άθλιες συνθήκες εργασίας σε πεντάστερο ξενοδοχείο – "Μετάνιωσα την ώρα και τη στιγμή" [βίντεο]**

Σοβαρές καταγγελίες για τις συνθήκες εργασίας των υπαλλήλων ακόμα και σε πεντάστερα ξενοδοχεία στη Μύκονο.

Πηγή: Thetoc


**Εργοδότης πρότεινε σε υποψήφιο εργαζόμενο για σεζόν να μένει σε... σκηνή – «Αρκεί να μην την φθείρεις»**

Πηγή: Alfavita


**Διεθνώς ρεζίλι για τις άθλιες συνθήκες εργασίας στην Ελλάδα στον τουριστικό κλάδο – Τι γράφουν τα Γερμανικά ΜΜΕ**

Πηγή: Tribune


**Τουρισμός: Λιγότεροι από ποτέ οι εργαζόμενοι – Αποκαρδιωτικές μέχρι άθλιες οι συνθήκες εργασίες**

Πηγή: Maleviziotis

# Η άλλη πλευρά της Μυκόνου: Σοκάρουν οι καταγγελίες εργαζομένων για άθλιες συνθήκες

Πηγή: TommorowNews

Τα παραπάνω στιγμιότυπα οθόνης από διάφορους τίτλους άρθρων είναι μονάχα μερικά παραδείγματα ως προς τις εργασιακές συνθήκες που επικρατούν σε δημοφιλή νησιά και όχι μόνο. Κοντέινερ, σκηνές, πρόχειρα καταλύμματα, αποθήκες και παραπήγματα είναι οι χώροι που πολλοί εργαζομένοι μένουν κατά τη διάρκεια της τουριστικής περιόδου. Η πρόσβαση σε νερό, τουαλέτα και κλιματισμό είναι σαφώς περιορισμένη. Πίσω από τη χλιδή και τις ανέσεις των κοσμικών νησιών και προορισμών της χώρας κρύβεται η εξαθλίωση των εργαζομένων καθιστώντας την άποψη ότι η ελλάδα είναι επίγειος παράδεισος εικονική πραγματικότητα. Επιπλέον, οι συνθήκες διαβίωσης των εργαζομένων έρχονται σε μεγάλη κόντρα με την εικόνα των πεντάστερων (5*) ξενοδοχείων της χώρας και των υπηρεσιών που προσφέρουν.

Στον αντίποδα βεβαίως, πολλοί εργοδότες παραχωρούν δωμάτια του ξενοδοχείου στο προσωπικό βασιζόμενοι πάντα στα εργασιακά δικαιώματα και τον σεβασμό της ανθρώπινης υπόστασης. Επιπλέον, πολλοί αλλοδαποί έρχονται στην Ελλάδα κάθε χρόνο προκειμένου να δουλέψουν στον τουρισμό. Για εκείνους, η εργασία στην Ελλάδα μπορεί να είναι μια μοναδική εμπειρία καθώς συνδυάζουν διακοπές και δουλειά καθώς τους δίνεται η ευκαιρία να γνωρίσουν έναν νέο πολιτισμό, μια καινή κουλτούρα, νέους ανθρώπους και να εναρμονιστούν με τους ντόπιους.

Συνοψίζοντας, για πολλούς η εργασιακή ικανοποίηση στον τουρισμό τυγχάνει βελτιώσεις και αναπροσαρμογές έτσι ώστε τα προβλήματα των κενών θέσεων εργασίας να μειωθούν.

## 2.5 Εργασιακή ικανοποίηση στον τουρισμό

Εικόνα 2.3 Ελλείψεις εργαζομένων στον τουρισμό




| | ΘΕΣΕΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΒΑΣΕΙ ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ | ΕΛΛΕΙΨΕΙΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ |
|---|---|---|
| Καμαριέρα | 40.795 | 7.360 |
| Σερβιτόρος | 23.366 | 5.164 |
| Βοηθός σερβιτόρου | 18.501 | 3.883 |
| Receptionist | 20.706 | 3.460 |
| Λαντζέρης | 11.800 | 2.866 |
| Barista / barman - barwoman | 11.423 | 2.729 |
| Καθαριστής εσωτ. και εξωτ. χώρων | 7.232 | 2.404 |
| Μάγειρας Β | 9.297 | 2.340 |
| Τεχνική υποστήριξη (συντήρηση) | 9.635 | 2.054 |
| Μάγειρας Γ | 8.160 | 1.908 |
| Μάγειρας Α | 8.847 | 1.814 |
| Front office manager | 6.455 | 1.627 |
| Revenue / reservations | 7.119 | 1.544 |
| Λινοθηκάριος (laundry) | 4.843 | 1.446 |
| Κηπουρός | 4.253 | 1.443 |
| Βοηθός receptionist | 4.002 | 1.393 |
| Προσωπικό πωλήσεων | 4.496 | 1.264 |
| Housekeeping director | 4.304 | 1.250 |
| Bellman / doorman | 4.120 | 1.218 |
| Sales manager | 4.676 | 1.110 |
| Guest relations | 2.652 | 1.083 |
| Marketing manager | 2.770 | 950 |
| Γενικός διευθυντής | 8.188 | 937 |
| Προϊσταμένη ορόφου | 3.252 | 864 |
| Αποθηκάριος | 2.764 | 828 |
| Προσωπικό μάρκετινγκ | 2.111 | 817 |
| F&b manager | 2.421 | 767 |
| Πληροφορικός - IT | 2.222 | 732 |
| Μετρ | 2.604 | 653 |
| Λογιστής / βοηθός λογιστή | 5.543 | 608 |
| SPA | 2.754 | 574 |
| Concierge | 1.442 | 537 |
| Αλλο | 2.698 | 524 |
| Βοηθός κηπουρού | 1.338 | 489 |
| Ζαχαροπλάστης | 1.671 | 452 |
| Βοηθός ζαχαροπλάστη | 1.437 | 393 |
| Executive chef | 2.452 | 377 |
| Sommelier | 632 | 361 |

Πηγή: https://www.kathimerini.gr/economy/562317652/toyrismos-eisagogi-ergazomenon-apo-trites-chores/

Η ικανοποίηση από την εργασία είναι ένας κρίσιμος παράγοντας για την επίτευξη επιτυχίας του εκάστοτε οργανισμού. Αποτελεί ένα από τα πιο κρίσιμα και σημαντικά ζητήματα της οργανωτικής συμπεριφοράς και ψυχολογίας εφόσον έχει άμεση σχέση με την ψυχική υγεία του εργαζομένου αλλά και με την θέληση της διοίκησης και των εργοδοτών για επίτευξη υψηλής αποδοτικότητας και ικανοποιημένου, μόνιμου και σταθερού προσωπικού. Ο πιο γνωστός ορισμός για την εργασιακή ικανοποίηση προέρχεται από τον Locke (1976), ο οποίος την ορίζει ως «μία ευχάριστη ή θετική συναισθηματική κατάσταση, η οποία προέρχεται από την αποτίμηση της εργασίας ή των εργασιακών εμπειριών κάποιου» .Βάσει του συγκεκριμένου ορισμού, αναδεικνύεται η δύναμη της γνώσης, της σκέψης αλλά και του συναισθήματος. Οι εργαζόμενοι στον τουριστικό τομέα απασχολούνται σε διάφορες θέσεις εργασίας, από προσωπικό ξενοδοχείων και εστιατορίων μέχρι οδηγούς τουριστικών λεωφορείων και ταξί.

Στον τουριστικό κλάδο, η ικανοποίηση από την εργασία είναι στενά συνδεδεμένη με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών στους πελάτες. Οι ικανοποιημένοι υπάλληλοι είναι πιθανότερο να παρέχουν καλύτερη εξυπηρέτηση, με αποτέλεσμα ικανοποιημένους πελάτες που είναι πιο πιθανό να επιστρέψουν και να συστήσουν την επιχείρηση σε άλλους.

Παράγοντες που συμβάλλουν στην εργασιακή ικανοποίηση στον τουρισμό περιλαμβάνουν τις :

- δίκαιες αποδοχές
- ευκαιρίες για προσωπική και επαγγελματική εξέλιξη
- θετικό εργασιακό περιβάλλον
- υποστηρικτικούς συναδέλφους
- διοίκηση και αναγνώριση για την καλή δουλειά.

Οι εργοδότες μπορούν να ενισχύσουν την εργασιακή ικανοποίηση παρέχοντας προγράμματα κατάρτισης και ανάπτυξης, προσφέροντας ανταγωνιστικούς μισθούς και παροχές και δημιουργώντας μια θετική εργασιακή κουλτούρα που εκτιμά τη συμβολή και τη δέσμευση των εργαζομένων. Έρευνες έχουν δείξει ότι η εργασιακή ικανοποίηση συνδέεται στενά με τη διατήρηση των εργαζομένων, την παραγωγικότητα και τη συνολική επιχειρηματική απόδοση. Επενδύοντας στην ικανοποίηση από την εργασία, οι τουριστικές επιχειρήσεις μπορούν να δημιουργήσουν έναν θετικό κύκλο ικανοποίησης των εργαζομένων, ικανοποίησης πελατών και επιχειρηματικής επιτυχίας. Έτσι λοιπόν, θα μπορούσαμε να πούμε ότι η εργασιακή ικανοποίηση αποτελεί τον συνδετικό κρίκο ανάμεσα στις θεωρίες κινήτρων και υποκίνησης (Κεφάλαιο 1.4) και της εφαρμογής τους στον εκάστοτε εργασιακό χώρο και αποτελεί μια μελετημένη μεταβλητή στο εργασιακό γίγνεσθαι.

Η εποχικότητα που διέπει τον ελληνικό τουρισμό αλλά και οι αντίξοες συνθήκες εργασίας είναι ίσως τα πιο κρίσιμα αντικίνητρα απασχόλησης στα ελληνικά ξενοδοχεία. Ας μην ξεχνάμε βέβαια την μαύρη εργασία η οποία συνδυαστικά με τις αιφνίδιες και μεγάλες αλλαγές της τουριστικής βιομηχανίας συντελούν στην αρνητική στάση των εργαζομένων προς τον τουριστικό κλάδο και άρα έλλειμα στις προσφερόμενες θέσεις εργασίας, κάτι το οποίο παρατηρείται ιδιαίτερα από μικρές ηλικίες. Ζωτικής σημασίας παράγοντας είναι βεβαίως και οι οικονομικές απολαβές οι οποίες δεν αντισταθμίζουν την σκληρή ψυχική και σωματική προσπάθεια που απαιτεί ο συγκεκριμένος κλάδος. Λόγω λοιπόν των πολλών ελλείψεων στις θέσεις εργασίας (βλ. Πίνακας 2.1) στις αρχές του 2023 ανακοινώθηκε νέα ρύθμιση που επιτρέπει την εισαγωγή αλλοδαπών εργαζομένων από το εξωτερικό ώστε να καλυφθεί αυτό το χάσμα. Ωστόσο το πρόβλημα είναι μεγαλύτερο και χρήζει άμεσης επίλυσης καθώς όπως αντιληφθήκαμε τα προηγούμενα έτη λόγω της πανδημίας του Covid-19 ο τουρισμός δεν είναι άφθαρτος. Τα έσοδα της συγκεκριμένης βιομηχανίας είναι μείζονος σημασίας για την ελληνική οικονομία καθώς και οι προσφερόμενες θέσεις εργασίας που παρέχει ο κλάδος. Για αυτόν ακριβώς τον λόγο είναι υποχρέωση του κράτους αλλά και των εργοδοτών και εργαζομένων να διαφυλάττουν αυτό το πολύτιμο αγαθό που ονομάζεται τουρισμός και να συμβάλλουν όλοι στην διατήρηση της ποιότητας των ελληνικών υπηρεσιών και στην μοναδικότητά τους.

# Κεφάλαιο 3: Έρευνα

## 3.1 Ο Σκοπός της έρευνας

Ο σκοπός της παρούσας πτυχιακής εργασίας είναι η διερεύνηση της εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων του τουριστικού κλάδου της Ελλάδας καθώς και τα κενά ποιότητας μεταξύ των εργασιακών προσδοκιών τους και της πραγματικότητας. Ειδικότερα, εξετάζονται εκτενώς τα παρακάτω ερωτήματα:

1. Ποιος είναι ο βαθμός ικανοποίησης από τον μισθό, τις υπερωρίες, τις άδειες, την ανατροφοδότηση και τις προοπτικές για εξέλιξη;

2. Τηρούνται οι εργασιακοί κανονισμοί; Η λειτουργία των τουριστικών υποδομών βασίζεται στις νομοθετημένες ρυθμίσεις και κανόνες; Τηρούνται οι μηχανισμοί ασφαλείας;

3. Είναι επαρκείς οι μέθοδοι ελέγχου της παραγωγικότητας και της εργασιακής αποτελεσματικότητας;

4. Είναι επαρκείς οι ικανότητες των προϊσταμένων; Υπάρχει υποστήριξη; Τι προσδοκίες έχει από εσάς;

5. Ποιες είναι οι σχέσεις με τους συναδέλφους;

6. Ποια είναι η ευχαρίστηση που λαμβάνετε από την εργασιακή σας δραστηριότητα; Έχει ενδιαφέρον;

7. Έχετε σκεφτεί ποτέ να αναζητήσετε εργασία σε διαφορετικό κλάδο;

Το πλήθος του δείγματος ξεπέρασε τα διακόσια (200) ερωτηματολόγια (συγκεκριμένα 236) μέσα σε χρονικό διάστημα εξήντα ένα (61) ημερών των οποίων η πλειοψηφία προέρχεται από το Ηράκλειο Κρήτης λόγω τόπου καταγωγής μου καθώς και της εργασιακής μου ενασχόλησης η οποία εδώ και χρόνια είναι στο Ηράκλειο Κρήτης. Αξίζει να τονιστεί ότι έγκυρα ερωτηματολόγια ήταν τα διακόσια τριάντα πέντε (235). Επιπλέον, η εργασιακή μου εμπειρία είναι αποκλειστικά στον τουριστικό κλάδο του νομού. Έτσι, το αποτέλεσμα της έρευνας θα βοηθούσε και εμένα τον ίδιο να αντιληφθώ που υστερεί ο τουριστικός κλάδος της Ελλάδας από τη σκοπιά των εργαζομένων και να προτείνω διορθωτικές κινήσεις και μέτρα για την ορθότερη και αποτελεσματικότερη εκμετάλλευση του τουριστικού προϊόντος στη χώρα μας.

## 3.2 Μεθοδολογία Έρευνας

Η παρούσα μελέτη αποτελεί μια ποσοτική πρωτογενή έρευνα η οποία πραγματοποιήθηκε κατά κύριο λόγο στον νομό του Ηρακλείου Κρήτης για τους λόγους που προανέφερα στην ενότητα 3.1. Η έρευνα εφαρμόστηκε με τη βοήθεια του Google Forms και με τη δημιουργία ερωτηματολογίου αυτοαναφοράς και έπειτα μοιράστηκε σε εργαζομένους του τουριστικού κλάδου, με τη βοήθεια της τεχνολογίας, μέσω του μοναδικού συνδέσμου/link για την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου (https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdHv6EToNADmkQbqsxsMwOIwV6Ztcb5H1MuO0qbvlnzfMTd0w/viewanalytics?pli=1&pli=1) . Τα ερωτηματολόγια ήταν ανώνυμα και δεν απαιτούνταν εγγραφή με διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) για την συμπλήρωσή τους. Αυτό έγινε διότι θεώρησα πως η συμπλήρωση του mail των ερωτηθέντων θα λειτουργούσε απωθητικά καθώς πολλοί φοβούνται πως θα στιγματιστούν λόγω της απάντησής τους ή και δεν θέλουν να σπαταλήσουν περισσότερο χρόνο πληκτρολογώντας αλλά πατώντας απλά ένα κουμπί δίνοντας την απάντησή τους (ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής). Η χρονική περίοδος που έγινε η συγκεκριμένη έρευνα διήρκησε δύο μήνες κατά το έτος 2023 και πιο συγκεκριμένα 1 Μαΐου 2023 έως και 30 Ιουνίου 2023. Σαν σύνολο, το δείγμα αγγίζει τις διακόσιες τριάντα έξι (236) απαντήσεις, με έγκυρα ερωτηματολόγια διακόσια τριάντα πέντε (235).

Οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου αναφοράς ήταν 35 και πιο συγκεκριμένα αποτελείται από δύο ενότητες:

1) **Κοινωνικά/Δημογραφικά Στοιχεία:** Αφορά σε ερωτήματα που σχετίζονται με τα προσωπικά χαρακτηριστικά των ερωτηθέντων όπως το φύλο, η ηλικία, το εκπαιδευτικό υπόβαθρο, το εισόδημα, τα εργασιακά έτη στον τουριστικό κλάδο και το είδος της εργασιακής απασχόλησης.

2) **Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής με βάσει πέντε (5) κλίμακες Linkert** : Η κλίμακα Linkert είναι μια κλίμακα που χρησιμοποιείται για να εκτιμήσει την άποψη ή την συμπεριφορά. Είναι μια κατηγορία της τακτικής κλίμακας και είναι ιδιαίτερα χρήσιμη για την αξιολόγηση του βαθμού που οι ερωτηθέντες συμφωνούν με κάτι. Χρησιμοποιείται μια λίστα προτάσεων (ερωτηματικές ή καταφατικές) οι οποίες συνοδεύονται από πέντε απαντήσεις κλειστού τύπου οι οποίες δίνονται με τη μορφή κλίμακας «πολύ ικανοποιημένος», «ικανοποιημένος», «ουδέτερος», «δυσαρεστημένος» και «πολύ δυσαρεστημένος» ή «πολύ ευχαριστημένος», «ευχαριστημένος», «ουδέτερος», «δυσαρεστημένος» και «πολύ δυσαρεστημένος». Ο συμμετέχων καλείται να ορίσει το βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας του με την εκάστοτε πρόταση.

## 3.3 Στατιστική Ανάλυση

Λόγω των αναγκών επεξεργασίας των απαντήσεων και δεδομένων της παρούσας έρευνας εφάρμοσα περιγραφική και επαγωγική στατιστική, δηλαδή την παρουσίαση των δεδομένων της έρευνας καθώς και ανάλυση των δεδομένων του δείγματος. Αυτό έγινε μέσω της χρήσης του προγράμματος SPSS-29.0.1.0. Το περιβάλλον του SPSS έχει την ίδια σχεδόν μορφή με τις υπόλοιπες εφαρμογές που «τρέχουν» σε περιβάλλον Windows. Αξίζει να σημειωθεί ότι έλαβα υπόψιν την μηδενική υπόθεση (null hypothesis), δηλαδή ότι ορισμένες διαφορές ανάμεσα σε δύο ή περισσότερα δείγματα οφείλονται αποκλειστικά σε τυχαία σφάλματα. Με λίγα λόγια δεν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ των δειγμάτων. Όταν δεν υπάρχει μεγάλο εύρος δείγματος είναι πιθανότερο να γίνει Σφάλμα Τύπου I και II :

- *Σφάλμα Τύπου I :* Απόρριψη μιας υπόθεσης που είναι αληθινή
- *Σφάλμα Τύπου II:* Αποδοχή μιας λανθασμένης υπόθεσης

Έτσι, μέσω της στάθμης σημαντικότητας (α), δηλαδή τη μέγιστη πιθανότητα να υπάρξουν εσφαλμένα αποτελέσματα Τύπου I, ορίζουμε την πιθανότητα να απορρίψουμε μια ορθή υπόθεση με α=0.05 ή α=0.01.

# Κεφάλαιο 4: Αποτελέσματα Έρευνας

## 4.1 Ανάλυση και Σχολιασμός Αποτελεσμάτων

Στο συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο αυτοαναφοράς οι συμμετέχοντες ήταν διακόσιοι τριάντα έξι (236). Ωστόσο, οι διακόσιες τριάντα πέντε (235) απαντήσεις ήταν έγκυρες τις οποίες απάντησαν οι ερωτηθέντες από διάφορες τουριστικές δομές τις χώρας μας με επίκεντρο τον νομό Ηρακλείου. Ας δούμε λίγο τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας:

**Ερώτηση 1: Φύλο**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | Άνδρας | 90 | 38,3 | 38,3 | 38,3 |
| | **Γυναίκα** | **145** | **61,7** | **61,7** | 100,0 |
| | Total | 235 | 100,0 | 100,0 | |

Ως προς το φύλο των ερωτηθέντων, στην πλειοψηφία του απαρτίζεται από γυναίκες με ποσοστό 61,7% (145) ενώ οι άνδρες καλύπτουν μόλις το 38,3% του δείγματος (90).

**Ερώτηση 2: Ηλικία**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | >=51 | 21 | 8,9 | 8,9 | 8,9 |
| | 18-24 | 38 | 16,2 | 16,2 | 25,1 |
| | 25-30 | 44 | 18,7 | 18,7 | 43,8 |
| | **31-40** | **76** | **32,3** | **32,3** | **76,2** |
| | 41-50 | 56 | 23,8 | 23,8 | 100,0 |
| | Total | 235 | 100,0 | 100,0 | |

Η ηλικία των ερωτηθέντων κυμαινόταν από την ηλικία των 18 ετών έως και μεγαλύτερο του 51 ετών. Έτσι, δεν μπορεί να γίνει σαφής προσδιορισμός της ηλικιακής ομάδας που έλαβε μέρος. Το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων παρατηρήθηκε στην ηλικιακή ομάδα των 31-40 ετών (32,3%). Ακολουθεί η ηλικιακή ομάδα των 41-50 ετών (23,8%), 25-30 ετών (18,7%), 18-24 ετών (16,2%) και τέλος η ηλικίες άνω των 50 με το μικρότερο ποσοστό της τάξεως του 8,9%. Από το συγκεκριμένο αποτέλεσμα παρατηρούμε ότι τα νεαρά άτομα δεν επιλέγουν να δουλέψουν σε τουριστικές δομές κάτι που δεν ισχύει για τα άτομα >30 ετών, οι οποίοι αποτελούν την πλειοψηφία του δείγματος.

**Ερώτηση 3: Οικογενειακή Κατάσταση**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | **Άγαμος/η** | **140** | **59,6** | **59,6** | **59,6** |
| | Έγγαμος/η | 95 | 40,4 | 40,4 | 100,0 |
| | Total | 235 | 100,0 | 100,0 | |

Η συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος είναι άγαμη (59,6%) χωρίς αυτό να σημαίνει βέβαια ότι το νοικοκυριό δεν απαρτίζεται από παιδιά. Οι λόγοι για τους οποίους οι περισσότεροι εργαζόμενοι στον τουρισμό είναι άγαμοι ποικίλουν : λόγω υποχρεώσεων, λόγω αβεβαιότητας για το μέλλον, λόγω φόβου, οικονομικοί λόγοι, θρησκευτικοί λόγοι κ.α. Οι αιτίες είναι πολυποίκιλες και χρήζουν περαιτέρω έρευνα από κοινωνική σκοπιά.

**Ερώτηση 4: Εκπαιδευτικό Επίπεδο**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | Άλλο | 14 | 6,0 | 6,0 | 6,0 |
| | ΙΕΚ | 53 | 22,6 | 22,6 | 28,5 |
| | Μεταπτυχιακό | 36 | 15,3 | 15,3 | 43,8 |
| | **ΤΕΙ // Πανεπιστήμιο** | **103** | **43,8** | **43,8** | **87,7** |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Υποχρεωτική εκπαίδευση | 29 | 12,3 | 12,3 | 100,0 |
| | Total | 235 | 100,0 | 100,0 | |

Ως προς το εκπαιδευτικό υπόβαθρο των συμμετεχόντων, η πλειοψηφία φαίνεται να είναι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης με ποσοστό 43,8%. Ακολουθούν οι απόφοιτοι ΙΕΚ (22,6%) καθώς είναι πολύ συχνό στην Ελλάδα τα παιδιά μόλις τελειώσουν την δευτεροβάθμια εκπαίδευση να ακολουθήσουν μια εξειδίκευση σε ένα Ινστιτούτο Επαγγελματικής Κατάρτισης στον κλάδο του Τουρισμού, έπειτα οι κάτοχοι Μεταπτυχιακού Διπλώματος (15,3%), οι απόφοιτοι Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης (12,3%) ή απόφοιτοι Δημοτικού και Γυμνασίου και τέλος η επιλογή «Άλλο» είναι εκείνη με το μικρότερο ποσοστό της τάξεως του 6%.

**Ερώτηση 5: Σε ποιον κλάδο του τουρισμού εργάζεστε αυτή την στιγμή;**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | Άλλο | 5 | 2,1 | 2,1 | 2,1 |
| | Ενοικιάσεις Αυτοκινήτων// Μοτοσυκλετών | 4 | 1,7 | 1,7 | 3,8 |
| | Ξεναγοί // Εκδρομές | 1 | ,4 | ,4 | 4,3 |
| | **Ξενοδοχείο // Κατάλυμα** | **205** | **87,2** | **87,2** | **91,5** |
| | Τουριστικό Γραφείο | 20 | 8,5 | 8,5 | 100,0 |
| | Total | 235 | 100,0 | 100,0 | |

Ως προς τον κλάδο της εργασιακής ενασχόλησης των συμμετεχόντων, η πλειοψηφία τους, με μεγάλη διαφορά σε σχέση με τις υπόλοιπες επιλογές, εργάζεται σε ξενοδοχείο ή ξενοδοχειακό κατάλυμα (87,2%). Ακολουθεί το Τουριστικό Γραφείο (8,5%), η επιλογή «Άλλο» (2,1%) και οι Ενοικιάσεις Αυτοκινήτων και Μοτοσικλετών (1,7%). Τέλος, η εργασιακή ενασχόληση με το μικρότερο ποσοστό

φαίνεται να είναι αυτή σε Ξεναγούς και Εκδρομές με ποσοστό λιγότερο του 1% (0,4%).

**Ερώτηση 6: Πόσα χρόνια εργάζεστε στον συγκεκριμένο κλάδο;**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | >=16 | 46 | 19,6 | 19,6 | 19,6 |
| | **0-3** | **70** | **29,8** | **29,8** | **49,4** |
| | 12-15 | 23 | 9,8 | 9,8 | 59,1 |
| | 4-7 | 60 | 25,5 | 25,5 | 84,7 |
| | 8-11 | 36 | 15,3 | 15,3 | 100,0 |
| | Total | 235 | 100,0 | 100,0 | |

Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων εργάζεται από 0-3 χρόνια στον τουρισμό με ποσοστό 29,8%.. Ακολουθεί η απάντηση 4-7 χρόνια εμπειρίας με ποσοστό 25,5%, >=16 χρόνια εμπειρίας (19,6%), 8-11 χρόνια εμπειρίας (15,3%) και τέλος 12-15 χρόνια εμπειρίας με το μικρότερο ποσοστό της τάξεως του 9,8%. Ως προς το συγκεκριμένο αποτέλεσμα θα μπορούσαμε να το χαρακτηρίσουμε ως «*οξύμωρο*» καθώς η πλειοψηφία του δείγματος δεν εργάζεται πάνω από 3 έτη στον τουριστικό κλάδο, αλλά από την άλλη τα ποσοστά των εργαζομένων που έχουν πάνω από 4 έτη προϋπηρεσίας ή πάνω από 16 έτη προϋπηρεσίας είναι πολύ κοντά. Έτσι βλέπουμε ότι ο τουριστικός κλάδος προσελκύει καινό προσωπικό αλλά υπάρχουν και αρκετοί εργαζόμενοι που είναι πιστοί στον κλάδο και τον επιλέγουν χρόνια ως την εργασιακή τους ενασχόληση.

**Ερώτηση 7: Εργαστήκατε στο παρελθόν σε κάποιον άλλον τουριστικό κλάδο;**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | Ναι | 97 | 41,3 | 41,3 | 41,3 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | **Όχι** | **138** | **58,7** | **58,7** | **100,0** |
| | Total | 235 | 100,0 | 100,0 | |

Για ακόμη μια φορά, παρατηρούμε ότι οι ερωτηθέντες επιλέγουν να είναι πιστοί στις επαγγελματικές τους αποφάσεις καθώς στην ερώτηση εάν έχουν εργαστεί στο παρελθόν σε άλλον τουριστικό κλάδο η πλειοψηφία απάντησε αρνητικά με ποσοστό 58,7% ενώ εκείνοι που απάντησαν θετικά ήταν το 41,3% του δείγματος.

**Ερώτηση 8: Εάν ναι, σε ποιόν κλάδο;**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | | 118 | 50,2 | 50,2 | 50,2 |
| | **Άλλο** | **50** | **21,3** | **21,3** | **71,5** |
| | Ενοικιάσεις Αυτοκινήτων// Μοτοσυκλετών | 4 | 1,7 | 1,7 | 73,2 |
| | Ξεναγοί // Εκδρομές | 3 | 1,3 | 1,3 | 74,5 |
| | Ξεναγοί // Εκδρομές, Άλλο | 1 | ,4 | ,4 | 74,9 |
| | Ξενοδοχείο // Κατάλυμα | 38 | 16,2 | 16,2 | 91,1 |
| | Ξενοδοχείο // Κατάλυμα, Άλλο | 3 | 1,3 | 1,3 | 92,3 |
| | Ξενοδοχείο // Κατάλυμα, Τουριστικό Γραφείο | 3 | 1,3 | 1,3 | 93,6 |
| | Ξενοδοχείο // Κατάλυμα, Τουριστικό Γραφείο, Ξεναγοί // Εκδρομές | 1 | ,4 | ,4 | 94,0 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Τουριστικό Γραφείο | 14 | 6,0 | 6,0 | 100,0 |
| | Total | 235 | 100,0 | 100,0 | |

Παρόλο που στην προηγούμενη ερώτηση «*εργαστήκατε στο παρελθόν σε κάποιον άλλον τουριστικό κλάδο;*» οι θετικές απαντήσεις ήταν μόλις 97, στη συγκεκριμένη ερώτηση οι απαντήσεις ήταν 117. Φαίνεται λοιπόν πως πιθανότατα δημιουργήθηκε μια σύγχυση στους συμμετέχοντες κατά την ερώτηση 7 και έτσι δεν απάντησαν ορθά ή διαστρέβλωσαν την ερμηνεία της ερώτησης 8 και ακολούθησαν λανθασμένα συμπεράσματα. Παρόλα αυτά, αναλύοντας αυτό το δείγμα 117 ατόμων, δηλαδή το 49,8% ολόκληρου του δείγματος, διαπιστώνουμε πως οι περισσότεροι έχουν εργαστεί σε κάτι «Άλλο» 21,3% πέραν των επιλογών που δόθηκαν στο ερωτηματολόγιο (Ξενοδοχείο, Κατάλυμα, Τουριστικό Γραφείο, Ξεναγοί, Εκδρομές, Ενοικιάσεις Αμαξιών και Μοτοσικλετών). Ακολουθεί η επιλογή Ξενοδοχείο/ Κατάλυμα με ποσοστό 16,2%, Τουριστικό Γραφείο με 6% και Ενοικιάσεις Αυτοκινήτων/Μοτοσυκλετών με 1,7%. Το ποσοστό του 1,3% άγγιξαν τρεις κατηγορίες Ξενοδοχείο/Κατάλυμα και Άλλο, Ξενοδοχείο/Κατάλυμα και Τουριστικό Γραφείο και Ξεναγοί και Εκδρομές. Τέλος, με ποσοστό κάτω από 1% (0,4%) βρίσκονται οι απαντήσεις Ξενοδοχείο/ Κατάλυμα και Τουριστικό Γραφείο και Ξεναγοί/Εκδρομές καθώς και Ξεναγοί/Εκδρομές και Άλλο αντίστοιχα.

**Ερώτηση 9: Εάν εργάζεστε σε ξενοδοχείο ή τουριστικό κατάλυμα, τι κατηγορίας είναι;**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | | 33 | 14,0 | 14,0 | 14,0 |
| | 1 star | 5 | 2,1 | 2,1 | 16,2 |
| | 1-2 stars | 1 | ,4 | ,4 | 16,6 |
| | 2 stars | 2 | ,9 | ,9 | 17,4 |
| | 3 stars | 19 | 8,1 | 8,1 | 25,5 |
| | 4 stars | 62 | 26,4 | 26,4 | 51,9 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | **5 stars** | **113** | **48,1** | **48,1** | **100,0** |
| | Total | 235 | 100,0 | 100,0 | |

Στη συγκεκριμένη ερώτηση το πλήθος του δείγματος που απάντησε ήταν 202 ερωτηθέντες, ενώ εκείνοι που δεν απάντησαν ήταν μόλις 33. Η πλειοψηφία των απαντήσεων για την κατηγορία του ξενοδοχείου ή του τουριστικού καταλύματος που εργάζονται οι ερωτηθέντες ήταν η απάντηση 5 αστέρων (5 stars) με ποσοστό 48,1% ή 113 άτομα. Ακολουθεί η απάντηση ξενοδοχείο 4 αστέρων (4 stars) με ποσοστό 26,4%, 3 αστέρων (3 stars) με ποσοστό 8,1%, ενός αστεριού (1 star) με ποσοστό 2,1%, 2 αστέρων (2 stars) με ποσοστό 0,9% και τέλος η επιλογή 1-2 αστέρια (1-2 stars) δόθηκε από μονάχα έναν συμμετέχοντα με ποσοστό 0,4%. Στην συγκεκριμένη ερώτηση υπήρχε και η επιλογή ανάπτυξης του λόγου οπότε συμπεραίνουμε ότι ίσως προέκυψε κάποια σύγχυση στην κρίση του συμμετέχοντα ή ήθελε να υποδηλώσει τα ξενοδοχεία κλειδιών.

**Ερώτηση 10: Εάν εργάζεστε σε ξενοδοχείο ή τουριστικό κατάλυμα, σε ποιο τμήμα απασχολείστε;**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | | 23 | 9,8 | 9,8 | 9,8 |
| | Άλλο | 33 | 14,0 | 14,0 | 23,8 |
| | Αποθήκη | 3 | 1,3 | 1,3 | 25,1 |
| | Καθαριότητα | 29 | 12,3 | 12,3 | 37,4 |
| | Κουζίνα | 17 | 7,2 | 7,2 | 44,7 |
| | Κουζίνα, Καθαριότητα | 2 | ,9 | ,9 | 45,5 |
| | Σέρβις | 37 | 15,7 | 15,7 | 61,3 |
| | Σέρβις, Άλλο | 2 | ,9 | ,9 | 62,1 |
| | Σέρβις, Καθαριότητα | 1 | ,4 | ,4 | 62,6 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Σέρβις, Κουζίνα, Αποθήκη | 1 | ,4 | ,4 | 63,0 |
| | **Υποδοχή // Κρατήσεις** | **77** | **32,8** | **32,8** | **95,7** |
| | Υποδοχή // Κρατήσεις, Άλλο | 3 | 1,3 | 1,3 | 97,0 |
| | Υποδοχή // Κρατήσεις, Καθαριότητα | 3 | 1,3 | 1,3 | 98,3 |
| | Υποδοχή // Κρατήσεις, Κουζίνα | 1 | ,4 | ,4 | 98,7 |
| | Υποδοχή // Κρατήσεις, Σέρβις | 3 | 1,3 | 1,3 | 100,0 |
| | Total | 235 | 100,0 | 100,0 | |

Στην ερώτηση «*Εάν εργάζεστε σε ξενοδοχείο ή τουριστικό κατάλυμα, σε ποιο τμήμα απασχολείστε;*» οι απαντήσεις ήταν 212 οπότε πάλι βλέπουμε μια διαφορά στον αριθμό των ατόμων που θα έπρεπε να απαντήσουν στην συγκεκριμένη ερώτηση, δεδομένων των απαντήσεων της ερώτησης 9. Η απάντηση που συγκέντρωσε το μεγαλύτερο ποσοστό ήταν εκείνη της Υποδοχής/Κρατήσεις με ποσοστό 32,8%. Ακολουθεί η επιλογή «Άλλο» με 14%, η επιλογή Σέρβις με 15,7%, η επιλογή Καθαριότητα με 12,3% και η επιλογή Κουζίνα με 7,2%. Το ποσοστό του 1,3% έχουν καλύψει οι επιλογές Αποθήκη, Υποδοχή/Κρατήσεις και «Άλλο», Υποδοχή/Κρατήσεις και Σέρβις, Υποδοχή/Κρατήσεις και Καθαριότητα αντίστοιχα. Ομοίως, στο 0,9% ανήκουν οι επιλογές Κουζίνα και Καθαριότητα, Σέρβις και «Άλλο» αντίστοιχα. Τέλος, το μικρότερο ποσοστό της τάξεως του 0,4% εμφανίζεται στις επιλογές Σέρβις και Καθαριότητα, Υποδοχή/Κρατήσεις και Κουζίνα, Σέρβις και Κουζίνα και Αποθήκη.

## Ερώτηση 11: Ποιες είναι οι μηνιαίες σας απολαβές;

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | >=2001€ | 5 | 2,1 | 2,1 | 2,1 |
| | 1101€- 1300€ | 53 | 22,6 | 22,6 | 24,7 |
| | 1301€-1500€ | 20 | 8,5 | 8,5 | 33,2 |
| | 1301€-1500€, 1501€-1700€ | 1 | ,4 | ,4 | 33,6 |
| | 1501€-1700€ | 7 | 3,0 | 3,0 | 36,6 |
| | 1701€-2000€ | 11 | 4,7 | 4,7 | 41,3 |
| | **901€- 1100€** | **85** | **36,2** | **36,2** | **77,4** |
| | Έως 900€ | 53 | 22,6 | 22,6 | 100,0 |
| | Total | 235 | 100,0 | 100,0 | |

Ως προς τις μηνιαίες απολαβές των συμμετεχόντων, παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία παίρνει μισθό από 901-1100 € μηνιαίως, ποσό σαφέστατα μεγαλύτερο του κατώτατου μισθού στην χώρα μας ο οποίος αγγίζει τα 780€ μεικτά από τον Απρίλιο του 2023. Οι επιλογές Έως 900€ καθώς και 1101-1300€ καλύπτουν επίσης σημαντικά μεγάλο μέρος του δείγματος με ποσοστό 22,6% αντίστοιχα. Ακολουθεί η απάντηση 1301-1500€ με αρκετά μικρότερο ποσοστό της τάξεως του 8,5%. Η απάντηση 1701-2000€ βρίσκεται στην πέμπτη (5η) θέση με ποσοστό 4,7% ενώ η απάντηση 1501-1700€ βρίσκεται σχετικά κοντά με ποσοστό 3%. Τέλος, η απάντηση >=2001€ έχει ποσοστό 2,1% ή πέντε (5) άτομα. Αξίζει να σημειωθεί ότι η απάντηση 1301-1500€ αι 1501-1700€ είχε ποσοστό 0,4% ή αλλιώς ένα (1) άτομο και αυτό συνέβη πιθανότατα γιατί το συγκεκριμένο άτομο δεν έχει σταθερό μηνιάτικο αλλά υπάρχουν διακυμάνσεις για ποικίλους λόγους (π.χ. υπερωρίες).

**Ερώτηση 12: Δηλώστε το βαθμό ικανοποίησης από τον μισθό σας:**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | Δυσαρεστημένος | 59 | 25,1 | 25,1 | 25,1 |
| | **Ικανοποιημένος** | **78** | **33,2** | **33,2** | **58,3** |
| | Ουδέτερος | 65 | 27,7 | 27,7 | 86,0 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Πολύ δυσαρεστημένος | 19 | 8,1 | 8,1 | 94,0 |
| | Πολύ ικανοποιημένος | 14 | 6,0 | 6,0 | 100,0 |
| | Total | 235 | 100,0 | 100,0 | |

Ως προς την ικανοποίηση των εργαζομένων για τις μηνιαίες απολαβές τους (μισθός) η πλειοψηφία αυτών απάντησε πως είναι Ικανοποιημένοι με ποσοστό μεγαλύτερο του 33% (συγκεκριμένα 33,2%). Ακολουθούν οι απαντήσεις Ουδέτερος (27,7%), Δυσαρεστημένος (25,1%) καθώς και Πολύ Δυσαρεστημένος με ποσοστό 8,1%. Η απάντηση Πολύ Ικανοποιημένος βρίσκεται στην τελευταία θέση με ποσοστό μόλις 6% ή αλλιώς 14 άτομα. Βλέπουμε ότι λοιπόν η πλειοψηφία του δείγματος είναι ικανοποιημένοι σε γενικές γραμμές από τον μισθό τους. Ωστόσο, μια μεγάλη μερίδα του δείγματος παρουσιάζει δυσαρέσκεια καθώς και σχετική αδιαφορία.

**Ερώτηση 13: Δηλώστε το βαθμό ευχαρίστησής σας από την πληρωμή των υπερωριών:**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | | 2 | ,9 | ,9 | ,9 |
| | Δυσαρεστημένος | 43 | 18,3 | 18,3 | 19,1 |
| | Δυσαρεστημένος, Πολύ δυσαρεστημένος | 2 | ,9 | ,9 | 20,0 |
| | Ευχαριστημένος | 37 | 15,7 | 15,7 | 35,7 |
| | **Ουδέτερος** | **67** | **28,5** | **28,5** | **64,3** |
| | Πολύ δυσαρεστημένος | 63 | 26,8 | 26,8 | 91,1 |
| | Πολύ ευχαριστημένος | 21 | 8,9 | 8,9 | 100,0 |
| | Total | 235 | 100,0 | 100,0 | |

Αξίζει να σημειωθεί ότι στη συγκεκριμένη ερώτηση 2 άτομα από ολόκληρο το δείγμα επέλεξαν να μην δώσουν απάντηση. Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων ως προς την ικανοποίησή τους από την πληρωμή των υπερωριών απάντησε ότι το επίπεδο ευχαρίστησής τους είναι Ουδέτερο με ποσοστό 28,5%. Έπειτα η επιλογή Πολύ Δυσαρεστημένος είχε ποσοστό 26,8% ενώ η επιλογή Δυσαρεστημένος 18,3%. Η απάντηση Ευχαριστημένος καταλαμβάνει την τέταρτη (4η) θέση με ποσοστό 15,7% ενώ η επιλογή Πολύ Ευχαριστημένος έχει σχεδόν το μισό ποσοστό από την προαναφερθείσα (8,9%). Στην τελευταία θέση έρχεται η απάντηση Δυσαρεστημένος-Πολύ Δυσαρεστημένος με ποσοστό μόλις 0,9%. Αντιλαμβανόμαστε λοιπόν ότι οι εργαζόμενοι του τουριστικού κλάδου στην χώρα μας δεν φαίνεται να έχουν υψηλά επίπεδα ικανοποίησης από τις πληρωμές των υπερωριών καθώς δεν είναι λίγα τα καταγεγραμμένα περιστατικά για μαύρη εργασία, μη τήρηση των συμφωνιών και αποφυγή πληρωμών των υπερωριών, αδειών, δώρων κ.λπ..

**Ερώτηση 14: Δηλώστε το βαθμό ευχαρίστησής σας από τη σχέση – αναλογία αμοιβών και εργασίας:**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | Δυσαρεστημένος | 62 | 26,4 | 26,4 | 26,4 |
| | Ευχαριστημένος | 54 | 23,0 | 23,0 | 49,4 |
| | **Ουδέτερος** | **66** | **28,1** | **28,1** | **77,4** |
| | Πολύ δυσαρεστημένος | 41 | 17,4 | 17,4 | 94,9 |
| | Πολύ ευχαριστημένος | 12 | 5,1 | 5,1 | 100,0 |
| | Total | 235 | 100,0 | 100,0 | |

Και στην ερώτηση ως προς την ικανοποίηση από την σχέση αμοιβή- εργασία επικρατέστερη απάντηση είναι το Ουδέτερος με ποσοστό 28,1%. Ακολουθεί η απάντηση Δυσαρεστημένος με μικρή διαφορά της τάξεως κάτω του 2% (συγκεκριμένα 26,4%), Ευχαριστημένος με ποσοστό 23%, Πολύ Δυσαρεστημένος (17,4%) και τέλος Πολύ Ευχαριστημένος με ποσοστό 5,1%. Βλέπουμε λοιπόν ότι για ακόμη μια φορά οι εργαζόμενοι του τουριστικού κλάδου δεν είναι ικανοποιημένοι από την σχέση ή την αναλογία αμοιβών και εργασίας.

**Ερώτηση 15: Δηλώστε το βαθμό ευχαρίστησής σας από την αναπληροφόρηση (feedback) που σας δίνεται:**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | Δυσαρεστημένος | 41 | 17,4 | 17,4 | 17,4 |
| | Δυσαρεστημένος, Πολύ δυσαρεστημένος | 1 | ,4 | ,4 | 17,9 |
| | Ευχαριστημένος | 70 | 29,8 | 29,8 | 47,7 |
| | **Ουδέτερος** | **85** | **36,2** | **36,2** | **83,8** |
| | Πολύ δυσαρεστημένος | 19 | 8,1 | 8,1 | 91,9 |
| | Πολύ ευχαριστημένος | 19 | 8,1 | 8,1 | 100,0 |
| | Total | 235 | 100,0 | 100,0 | |

Στην ερώτηση ως προς το feedback ή την αναπληροφόρηση ή ανατροφοδότηση που δίνεται στους εργαζομένους η πλειοψηφία απάντησε ότι λαμβάνει Ουδέτερη ικανοποίηση με ποσοστό 36,2%. Ακολουθεί η απάντηση Ευχαριστημένος (29,8%) και Δυσαρεστημένος (17,4%). Στην τέταρτη (4$^{η}$) θέση βρίσκονται οι απαντήσεις Πολύ Δυσαρεστημένος και Πολύ Ευχαριστημένος με ποσοστό 8,1% αντίστοιχα ενώ στην τελευταία θέση βρίσκεται η απάντηση Δυσαρεστημένος-Πολύ Δυσαρεστημένος με ποσοστό 0,4%. Έτσι, ως προς την αναπληροφόρηση βλέπουμε πως τα αποτελέσματα είναι πιο θετικά συγκριτικά με τις προηγούμενες ερωτήσεις, ωστόσο το γεγονός ότι η απάντηση Ουδέτερος καταλαμβάνει το μεγαλύτερο μερίδιο της πίτας είναι σαφώς δείγμα ελλιπούς ή μη στοχευμένης ανατροφοδότησης. Αυτή η συνθήκη θα έπρεπε σίγουρα να κρούει τον κώδωνα του κινδύνου στους υπεύθυνους του

προσωπικού και στην διοίκηση των τουριστικών υποδομών καθώς φαίνεται ότι το προσωπικό δεν ξέρει εάν κάνει σωστά τη δουλεία του και αν είναι όσο αποτελεσματικό θα έπρεπε. Οι υπεύθυνοι οφείλουν να ανατροφοδοτούν το προσωπικό ανά τακτά χρονικά διαστήματα τόσο για την ομαλή και επιτυχημένη πορεία των οργανισμών αλλά και όσο και για την ψυχολογική ικανοποίηση και ολοκλήρωση των εργαζομένων κάτι το οποίο είναι μείζονος σημασίας για τη δημιουργία θετικών κινήτρων και αποδοτικότητας στην εργασία.

**Ερώτηση 16: Δηλώστε το βαθμό ικανοποίησης σας από την πολιτική αδειών (διακοπές, ασθένεια, γονική κ.α.):**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | | 1 | ,4 | ,4 | ,4 |
| | Δυσαρεστημένος | 43 | 18,3 | 18,3 | 19,6 |
| | Δυσαρεστημένος, Πολύ δυσαρεστημένος | 2 | ,9 | ,9 | 20,4 |
| | **Ικανοποιημένος** | **70** | **29,8** | **29,8** | **50,2** |
| | Ουδέτερος | 61 | 26,0 | 26,0 | 76,2 |
| | Πολύ δυσαρεστημένος | 31 | 13,2 | 13,2 | 89,4 |
| | Πολύ ικανοποιημένος | 25 | 10,6 | 10,6 | 100,0 |
| | Total | 235 | 100,0 | 100,0 | |

Στην ερώτηση ως προς την πολιτική των αδειών των τουριστικών υποδομών της χώρας φαίνεται ότι οι εργαζόμενοι είναι αρκετά ευχαριστημένοι καθώς σχεδόν το 30% αυτών (συγκεκριμένα 29,8%) δήλωσαν ότι είναι Ικανοποιημένοι. Το δεύτερο μεγαλύτερο ποσοστό καταλαμβάνει η απάντηση Ουδέτερος με ποσοστό 26% ενώ στην τρίτη (3$^{η}$) θέση βρίσκεται η απάντηση Δυσαρεστημένος με 18,3%. Έπειτα, η απάντηση Πολύ Δυσαρεστημένος συγκεντρώνει ποσοστό 13,2% ενώ η απάντηση Πολύ Ικανοποιημένος βρίσκεται σχετικά κοντά με ποσοστό 10,6%. Η απάντηση Δυσαρεστημένος-Πολύ Δυσαρεστημένος βρίσκεται στην τελευταία θέση με ποσοστό κάτω του 1% (0,9%). Εδώ βλέπουμε πως η πολιτική αδειών που ακολουθεί ο

τουριστικός κλάδος της χώρας μας βρίσκεται σε σχετικά ικανοποιητικά επίπεδα αλλά αδιαμφισβήτητα υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης.

**Ερώτηση 17: Δηλώστε το βαθμό ικανοποίησης σας από τις αμοιβές παραγωγικότητας (bonus):**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | Δυσαρεστημένος | 52 | 22,1 | 22,1 | 22,1 |
| | Δυσαρεστημένος, Πολύ δυσαρεστημένος | 1 | ,4 | ,4 | 22,6 |
| | Ικανοποιημένος | 39 | 16,6 | 16,6 | 39,1 |
| | **Ουδέτερος** | **67** | **28,5** | **28,5** | **67,7** |
| | **Πολύ δυσαρεστημένος** | **67** | **28,5** | **28,5** | **96,2** |
| | Πολύ ικανοποιημένος | 9 | 3,8 | 3,8 | 100,0 |
| | Total | 235 | 100,0 | 100,0 | |

Ως προς την ερώτηση για την ικανοποίηση των εργαζομένων σχετικά με τα bonus που λαμβάνουν, το αποτέλεσμα είναι δυσοίωνο. Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων απάντησε ότι είναι Ουδέτερα ικανοποιημένοι (28,5%) και Πολύ Δυσαρεστημένοι (28,5%) αντίστοιχα. Στην δεύτερη ($2^{η}$) θέση βρίσκεται η απάντηση Δυσαρεστημένος με ποσοστό 22,1% ενώ στην τρίτη ($3^{η}$) και τέταρτη ($4^{η}$) θέση βρίσκονται οι απαντήσεις Ικανοποιημένος (16,6%) και Πολύ Ικανοποιημένος (3,8%) αντίστοιχα. Την τελευταία θέση καταλαμβάνει η απάντηση Δυσαρεστημένος-Πολύ Δυσαρεστημένος με ποσοστό 0,4%. Το bonus είναι πολύ σημαντικό κίνητρο για την παραγωγικότητα των εργαζομένων καθώς είναι μια ένδειξη σεβασμού και επαίνου για όποιον το λάβει. Οι εργαζόμενοι νιώθουν ολοκλήρωση και επιτυχία με την λήψη ενός έξτρα ποσού πέραν του μισθού και έτσι προσπαθούν να γίνουν πιο παραγωγικοί αποφεύγοντας την στασιμότητα στην επαγγελματική τους δραστηριότητα.

**Ερώτηση 18: Δηλώστε το βαθμό ικανοποίησής σας από το πως επιμερίζεται η δουλειά στο τμήμα σας:**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | | 1 | ,4 | ,4 | ,4 |
| | Δυσαρεστημένος | 52 | 22,1 | 22,1 | 22,6 |
| | Δυσαρεστημένος, Πολύ δυσαρεστημένος | 1 | ,4 | ,4 | 23,0 |
| | Ικανοποιημένος | 59 | 25,1 | 25,1 | 48,1 |
| | **Ουδέτερος** | **66** | **28,1** | **28,1** | **76,2** |
| | Πολύ δυσαρεστημένος | 35 | 14,9 | 14,9 | 91,1 |
| | Πολύ ικανοποιημένος | 21 | 8,9 | 8,9 | 100,0 |
| | Total | 235 | 100,0 | 100,0 | |

Στην συγκεκριμένη ερώτηση μόλις ένα (1) άτομο από τα διακόσια τριάντα τέσσερα (234) δεν απάντησε. Η ερώτηση αφορά στο βαθμό ικανοποίησης των εργαζομένων από τον τρόπο που επιμερίζεται η εργασία στο εκάστοτε τμήμα. Η πλειοψηφία για ακόμη μια φορά έδωσε την απάντηση Ουδέτερα (28,1%). Στην δεύτερη (2η) θέση βρίσκεται η απάντηση Ικανοποιημένος με ποσοστό της τάξεως του 25,1% ενώ στην Τρίτη (3η) θέση η απάντηση Δυσαρεστημένος με ποσοστό 22,1%. Ακολουθούν οι απαντήσεις Πολύ δυσαρεστημένος (14,9%), Πολύ ικανοποιημένος (8,9%) και Δυσαρεστημένος-Πολύ Δυσαρεστημένος με ποσοστό 0,4%. Το πόρισμα του συγκεκριμένου αποτελέσματος είναι ότι το μοίρασμα των καθηκόντων στο εκάστοτε τμήμα χρήζει βελτίωσης αλλά φαίνεται να κινείται προς μια θετική κατεύθυνση δεδομένου ότι ένα μεγάλο ποσοστό του δείγματος δήλωσε πως είναι ικανοποιημένο με τις υπάρχουσες συνθήκες.

**Ερώτηση 19: Δηλώστε το βαθμό ευχαρίστησής σας από το σύστημα αξιολόγησης του προσωπικού:**

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | | 1 | ,4 | ,4 | ,4 |
| | Δυσαρεστημένος | 42 | 17,9 | 17,9 | 18,3 |
| | Δυσαρεστημένος, Πολύ δυσαρεστημένος | 1 | ,4 | ,4 | 18,7 |
| | Ευχαριστημένος | 44 | 18,7 | 18,7 | 37,4 |
| | **Ουδέτερος** | **84** | **35,7** | **35,7** | **73,2** |
| | Πολύ δυσαρεστημένος | 42 | 17,9 | 17,9 | 91,1 |
| | Πολύ ευχαριστημένος | 21 | 8,9 | 8,9 | 100,0 |
| | Total | 235 | 100,0 | 100,0 | |

Στην ερώτηση για την ικανοποίηση από το σύστημα αξιολόγησης του προσωπικού τα άτομα που απάντησαν ήταν διακόσια τριάντα τέσσερα (234) από τα διακόσια τριάντα πέντε (235) και η απάντηση με το μεγαλύτερο ποσοστό ήταν ξανά η επιλογή «Ουδέτερος» με 35,7%. Ακολούθησε η απάντηση Ευχαριστημένος με ποσοστό 18,7% καθώς και οι απαντήσεις Δυσαρεστημένος και Πολύ Δυσαρεστημένος με ποσοστό 17,9% αντίστοιχα. Τέλος, η απάντηση Πολύ Ευχαριστημένος προήλθε από το 8,9% του δείγματος ενώ η απάντηση Δυσαρεστημένος-Πολύ Δυσαρεστημένος συγκέντρωσε ποσοστό της τάξεως του 0,4%. Φαίνεται πως για ακόμη μια φορά πρέπει να γίνουν σημαντικές βελτιώσεις στο σύστημα αξιολόγησης του προσωπικού αλλά φαίνεται πως κινείται προς μια θετική πορεία.

**Ερώτηση 20: Δηλώστε το βαθμό ευχαρίστησής σας από τις ικανότητες του άμεσου προϊσταμένου σας:**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | | 1 | ,4 | ,4 | ,4 |
| | Δυσαρεστημένος | 38 | 16,2 | 16,2 | 16,6 |
| | Δυσαρεστημένος, Πολύ Δυσαρεστημένος | 1 | ,4 | ,4 | 17,0 |
| | **Ευχαριστημένος** | **61** | **26,0** | **26,0** | **43,0** |
| | Ουδέτερος | 57 | 24,3 | 24,3 | 67,2 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Πολύ Δυσαρεστημένος | 34 | 14,5 | 14,5 | 81,7 |
| | Πολύ ευχαριστημένος | 42 | 17,9 | 17,9 | 99,6 |
| | Πολύ ευχαριστημένος, Ευχαριστημένος | 1 | ,4 | ,4 | 100,0 |
| | Total | 235 | 100,0 | 100,0 | |

Ως προς την ικανοποίηση των εργαζομένων από τις ικανότητες του άμεσου προϊσταμένου τους βλέπουμε ότι η πλειοψηφία αυτών δηλώνει Ευχαριστημένη με ποσοστό 26%. Ακολουθεί η απάντηση Ουδέτερος (24,3%), Πολύ Ευχαριστημένος (17,9%), Δυσαρεστημένος (16,2%) και Πολύ Δυσαρεστημένος (14,5%). Στην τελευταία θέση βρίσκονται οι απαντήσεις Ευχαριστημένος-Πολύ ευχαριστημένος και Δυσαρεστημένος-Πολύ δυσαρεστημένος με ποσοστό 0,4% αντίστοιχα. Βλέπουμε ότι στο κομμάτι του προϊσταμένου τα πράγματα είναι πολύ πιο θετικά αναλογικά με τις προηγούμενες ερωτήσεις. Σίγουρα χρήζει βελτίωσης αλλά δεν είναι τόσο αναγκαία όσο στην περίπτωση των υπερωριών, του bonus, της αναπληροφόρησης και του μισθού.

**Ερώτηση 21: Δηλώστε το βαθμό ευχαρίστησής σας από την υποστήριξη στην εργασία σας:**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | | 1 | ,4 | ,4 | ,4 |
| | Δυσαρεστημένος | 49 | 20,9 | 20,9 | 21,3 |
| | Δυσαρεστημένος, Πολύ Δυσαρεστημένος | 1 | ,4 | ,4 | 21,7 |
| | Ουδέτερος | 58 | 24,7 | 24,7 | 46,4 |
| | Ουδέτερος, Δυσαρεστημένος | 1 | ,4 | ,4 | 46,8 |
| | Πολύ Δυσαρεστημένος | 24 | 10,2 | 10,2 | 57,0 |
| | Πολύ ευχαριστημένος | 24 | 10,2 | 10,2 | 67,2 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | **Ευχαριστημένος** | **75** | **31,9** | **31,9** | **99,1** |
| | Ευχαριστημένος, Ουδέτερος | 2 | ,9 | ,9 | 100,0 |
| | Total | 235 | 100,0 | 100,0 | |

Ως προς την ικανοποίηση των εργαζομένων από την υποστήριξη που λαμβάνουν στην εργασία τους η πλειοψηφία απάντησε πως είναι Ευχαριστημένοι με ποσοστό 31,9%. Έπειτα, ακολουθεί η απάντηση Ουδέτερος με ποσοστό 24,7% και Δυσαρεστημένος με ποσοστό 20,9%. Στην τέταρτη (4η) θέση βρίσκονται δύο (2) απαντήσεις: Πολύ Ευχαριστημένος και Πολύ Δυσαρεστημένος με ποσοστό 10,2% αντίστοιχα. Η απάντηση Ουδέτερος-Ευχαριστημένος συγκέντρωσε ποσοστό της τάξεως του 0,9% ενώ οι απαντήσεις με το μικρότερο ποσοστό ήταν εκείνες του Ουδέτερος-Δυσαρεστημένος και Δυσαρεστημένος-Πολύ Δυσαρεστημένος με ποσοστό 0,4%. Βλέπουμε πως στην περίπτωση της υποστήριξης στο εργασιακό περιβάλλον τα πράγματα είναι σχετικά αισιόδοξα με το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος να δηλώνει αρκετά ικανοποιημένο. Ωστόσο αυτό δεν συνεπάγεται ότι πρέπει να υπάρξουν ορισμένες διορθωτικές κινήσεις και σε αυτόν τον τομέα.

**Ερώτηση 22: Δηλώστε το βαθμό ευχαρίστησής σας από τις προσδοκίες του άμεσου προϊσταμένου απέναντί σας:**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | | 1 | ,4 | ,4 | ,4 |
| | Δυσαρεστημένος | 30 | 12,8 | 12,8 | 13,2 |
| | Δυσαρεστημένος, Πολύ δυσαρεστημένος | 2 | ,9 | ,9 | 14,0 |
| | **Ουδέτερος** | **74** | **31,5** | **31,5** | **45,5** |
| | Ουδέτερος, Δυσαρεστημένος | 1 | ,4 | ,4 | 46,0 |
| | Πολύ δυσαρεστημένος | 16 | 6,8 | 6,8 | 52,8 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Πολύ ευχαριστημένος | 39 | 16,6 | 16,6 | 69,4 |
| | Ευχαριστημένος | 71 | 30,2 | 30,2 | 99,6 |
| | Ευχαριστημένος, Ουδέτερος | 1 | ,4 | ,4 | 100,0 |
| | Total | 235 | 100,0 | 100,0 | |

Η συγκεκριμένη ερώτηση είχε ως πιο συχνή απάντηση εκείνη της επιλογής Ουδέτερος με ποσοστό 31,5%. Ακολούθησε η απάντηση Ευχαριστημένος με μια μικρή διαφορά της τάξεως του 1,3% (δηλαδή 30,2%). Την τρίτη (3η) θέση καταλαμβάνει η απάντηση Πολύ Ευχαριστημένος με ποσοστό 16,6% ενώ την τέταρτη (4η) θέση η απάντηση Δυσαρεστημένος με ποσοστό 12,8%. Στην πέμπτη (5η) θέση βρίσκεται η απάντηση Πολύ δυσαρεστημένος (6,8%) και ακολουθούν οι απαντήσεις Δυσαρεστημένος-Πολύ Δυσαρεστημένος (0,9%) καθώς και οι απαντήσεις Ουδέτερος-Ευχαριστημένος και Ουδέτερος-Δυσαρεστημένος με ποσοστό 0,4% αντίστοιχα. Στη συγκεκριμένη ερώτηση υπάρχει μια πιο ελπιδοφόρα αντιμετώπιση. Παρόλο που η πιο δημοφιλής απάντηση ήταν εκείνη του Ουδέτερος, στη δεύτερη (2η) και τρίτη (3η) θέση κυριαρχούν οι απαντήσεις Ευχαριστημένος και Πολύ ευχαριστημένος. Ωστόσο, και στην περίπτωση της ικανοποίησης των εργαζομένων από τις προσδοκίες του άμεσου προϊσταμένου τους υπάρχουν σαφέστατα περιθώρια εξέλιξης και βελτίωσης.

**Ερώτηση 23: Δηλώστε το βαθμό ευχαρίστησης από το αίσθημα επιτυχίας που σας δημιουργεί η δουλειά σας:**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | | 2 | ,9 | ,9 | ,9 |
| | Δυσαρεστημένος | 33 | 14,0 | 14,0 | 14,9 |
| | **Ευχαριστημένος** | **82** | **34,9** | **34,9** | **49,8** |
| | Ουδέτερος | 60 | 25,5 | 25,5 | 75,3 |
| | Ουδέτερος, Δυσαρεστημένος | 1 | ,4 | ,4 | 75,7 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Πολύ δυσαρεστημένος | 23 | 9,8 | 9,8 | 85,5 |
| | Πολύ ευχαριστημένος | 34 | 14,5 | 14,5 | 100,0 |
| | Total | 235 | 100,0 | 100,0 | |

Ως προς την ερώτηση για το αίσθημα επιτυχίας που λαμβάνουν από τη δουλειά τους οι εργαζόμενοι του τουριστικού κλάδου της χώρας, η πλειοψηφία αυτών απάντησε πως είναι Ευχαριστημένοι με ποσοστό 34,5%. Αξίζει να σημειωθεί ότι στη συγκεκριμένη ερώτηση δεν απάντησαν δύο (2) άτομα. Προχωρώντας, η δεύτερη (2η) πιο συνηθισμένη απάντηση ήταν εκείνη του Ουδέτερος με ποσοστό 25,5% ενώ η τρίτη (3η) ήταν εκείνη του Πολύ Ευχαριστημένος (14,5%). Συνεχίζοντας, η απάντηση Δυσαρεστημένος προήλθε από το 14% του δείγματος ενώ η απάντηση Πολύ δυσαρεστημένος από το 9,8% του δείγματος. Τέλος, η απάντηση Ουδέτερος-Δυσαρεστημένος συγκέντρωσε συνολικά μια (1) απάντηση και έτσι κατέλαβε το ποσοστό του 0,9%. Για ακόμη μια φορά τα πράγματα φαίνονται πιο θετικά καθώς η δημοφιλέστερη απάντηση ήταν εκείνη του Ευχαριστημένος. Όμως, υπάρχουν σαφώς περιθώρια βελτίωσης καθώς η δεύτερη (2η) απάντηση φανερώνει ανάμεικτα συναισθήματα.

**Ερώτηση 24: Δηλώστε το βαθμό ευχαρίστησής σας από το στυλ ηγεσίας του άμεσου προϊσταμένου σας:**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | | 3 | 1,3 | 1,3 | 1,3 |
| | Δυσαρεστημένος | 43 | 18,3 | 18,3 | 19,6 |
| | **Ευχαριστημένος** | **57** | **24,3** | **24,3** | **43,8** |
| | Ευχαριστημένος, Ουδέτερος | 1 | ,4 | ,4 | 44,3 |
| | **Ουδέτερος** | **57** | **24,3** | **24,3** | **68,5** |
| | Ουδέτερος, Δυσαρεστημένος | 2 | ,9 | ,9 | 69,4 |
| | Πολύ δυσαρεστημένος | 33 | 14,0 | 14,0 | 83,4 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Πολύ ευχαριστημένος | 39 | 16,6 | 16,6 | 100,0 |
| | Total | 235 | 100,0 | 100,0 | |

Στην ερώτηση ως προς το στυλ ηγεσίας του άμεσου προϊσταμένου υπήρχαν δύο (2) απαντήσεις που συγκέντρωσαν τα μεγαλύτερα ποσοστά. Η απάντηση Ευχαριστημένος και Ουδέτερος φαίνεται να καταλαμβάνουν το 24,3% του δείγματος αντίστοιχα. Ακολούθησαν οι απαντήσεις Δυσαρεστημένος (18,3%), Πολύ Ευχαριστημένος (16,6%), Πολύ δυσαρεστημένος (14%), Ουδέτερος-Δυσαρεστημένος (0,9%) και Ουδέτερος-Ευχαριστημένος (0,4%). Το γεγονός ότι υπάρχουν δύο (2) δημοφιλείς απαντήσεις φανερώνει ότι ίσως οι συνθήκες να είναι διαφορετικές από τομέα σε τομέα (π.χ. ξενοδοχείο με τουριστικό γραφείο, rent a car με ξενοδοχείο κλπ.) καθώς στην κάθε περίπτωση χρησιμοποιούνται διαφορετικά στυλ ηγεσίας ώστε να εναρμονιστούν με το περιβάλλον και να πετύχουν το μέγιστο αποτέλεσμα. Αδιαμφισβήτητα υπάρχουν και εδώ περιθώρια βελτίωσης καθώς οι απαντήσεις που δηλώνουν δυσαρέσκεια συγκέντρωσαν έναν υψηλό αριθμό ατόμων. Τέλος, αξίζει να σημειωθεί ότι στη συγκεκριμένη ερώτηση τρία (3) άτομα επέλεξαν να μην δώσουν απάντηση.

**Ερώτηση 25: Δηλώστε το βαθμό ευχαρίστησής σας από το σύστημα των προαγωγών:**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | | 2 | ,9 | ,9 | ,9 |
| | Δυσαρεστημένος | 46 | 19,6 | 19,6 | 20,4 |
| | Ευχαριστημένος | 43 | 18,3 | 18,3 | 38,7 |
| | **Ουδέτερος** | **91** | **38,7** | **38,7** | **77,4** |
| | Πολύ δυσαρεστημένος | 44 | 18,7 | 18,7 | 96,2 |
| | Πολύ ευχαριστημένος | 9 | 3,8 | 3,8 | 100,0 |
| | Total | 235 | 100,0 | 100,0 | |

Η ερώτηση για την ευχαρίστηση των εργαζομένων από το σύστημα των προαγωγών συγκέντρωσε συνολικά διακόσιες τριάντα τρεις (233) απαντήσεις καθώς δύο (2) άτομα επέλεξαν να μην δώσουν απάντηση. Εδώ, η επιλογή με την υψηλότερη δημοτικότητα ήταν εκείνη του Ουδέτερος με ποσοστό 38,7%. Ακολούθησε η απάντηση Δυσαρεστημένος με ποσοστό 19,6%, Πολύ δυσαρεστημένος με ποσοστό 18,7%, Ευχαριστημένος με ποσοστό 18,3% και τέλος η απάντηση Πολύ ευχαριστημένος συγκέντρωσε το μικρότερο ποσοστό του δείγματος, το οποίο είναι 3,8%. Για ακόμη μια φορά, φαίνονται ξεκάθαρα τα κακώς κείμενα του κλάδου στην χώρα μας και η δυσαρέσκεια των εργαζομένων ως προς το σύστημα προαγωγών. Ας μην ξεχνάμε βέβαια τα αμέτρητα καταγεγραμμένα περιστατικά μαύρης εργασίας τα οποία δεν εξασφαλίζουν νόμιμες προοπτικές εξέλιξης. Επιπλέον, λόγω του ότι ο τουριστικός κλάδος χαρακτηρίζεται από εποχικότητα είναι δυσκολότερο για έναν εργαζόμενο να καταφέρει να πάρει προαγωγή καθώς η εργασία του δεν είναι συνεχής ολόκληρο τον χρόνο αλλά μονάχα τους καλοκαιρινούς μήνες, γεγονός που προκαλεί σύγχυση στην έναρξη της κάθε τουριστικής περιόδου καθώς οι εργαζόμενοι πρέπει να αποδείξουν την αξία τους κάθε χρόνο από την αρχή.

**Ερώτηση 26: Δηλώστε το βαθμό ευχαρίστησής σας από τις ευκαιρίες για προσωπική ανάπτυξη:**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | | 3 | 1,3 | 1,3 | 1,3 |
| | Δυσαρεστημένος | 47 | 20,0 | 20,0 | 21,3 |
| | Ευχαριστημένος | 52 | 22,1 | 22,1 | 43,4 |
| | Ευχαριστημένος, Ουδέτερος | 1 | ,4 | ,4 | 43,8 |
| | **Ουδέτερος** | **80** | **34,0** | **34,0** | **77,9** |
| | Πολύ δυσαρεστημένος | 39 | 16,6 | 16,6 | 94,5 |
| | Πολύ ευχαριστημένος | 13 | 5,5 | 5,5 | 100,0 |
| | Total | 235 | 100,0 | 100,0 | |

Στην συγκεκριμένη ερώτηση επέλεξαν να μην απαντήσουν συνολικά τρία (3) άτομα. Η πιο δημοφιλής απάντηση ήταν εκείνη του Ουδέτερος με ποσοστό 34%. Ακολουθούν οι απαντήσεις Ευχαριστημένος (22,1%), Δυσαρεστημένος (20%), Πολύ δυσαρεστημένος (16,6%), Πολύ ευχαριστημένος (5,5%) και τέλος Ουδέτερος-Ευχαριστημένος με ποσοστό 0,4%. Το πόρισμα της ερώτησης ως προς τις ευκαιρίες για προσωπική εξέλιξη είναι πως παρατηρείται ένα αμφίσημο αποτέλεσμα καθώς οι απαντήσεις Ευχαριστημένος και Δυσαρεστημένος έχουν ποσοστά τα οποία είναι πολύ κοντά το ένα με το άλλο. Συνεπώς, φανερώνονται ξανά ορισμένες αδυναμίες του κλάδου, αυτή τη φορά όμως σε πιο προσωπικό επίπεδο καθώς η ερώτηση σχετίζεται με την προοπτική της προσωπικής ανάπτυξης των εργαζομένων.

**Ερώτηση 27: Δηλώστε το βαθμό ευχαρίστησής σας από το ενδιαφέρον που έχει η δουλειά σας:**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | | 1 | ,4 | ,4 | ,4 |
| | Δυσαρεστημένος | 16 | 6,8 | 6,8 | 7,2 |
| | **Ευχαριστημένος** | **96** | **40,9** | **40,9** | **48,1** |
| | Ευχαριστημένος, Ουδέτερος | 1 | ,4 | ,4 | 48,5 |
| | Ουδέτερος | 72 | 30,6 | 30,6 | 79,1 |
| | Πολύ δυσαρεστημένος | 16 | 6,8 | 6,8 | 86,0 |
| | Πολύ ευχαριστημένος | 33 | 14,0 | 14,0 | 100,0 |
| | Total | 235 | 100,0 | 100,0 | |

Η συγκεκριμένη ερώτηση αποτελεί ίσως το δείγμα με την πιο θετική προσέγγιση και αυτό διότι η δημοφιλέστερη απάντηση ήταν εκείνη του Ευχαριστημένος με ποσοστό 40,9%. Ακολουθεί η απάντηση Ουδέτερος με ποσοστό 30,6% και η απάντηση Πολύ ευχαριστημένος με ποσοστό 14%. Στην τέταρτη (4η) θέση βρίσκονται οι απαντήσεις Δυσαρεστημένος και Πολύ δυσαρεστημένος με ποσοστό 6,8% αντίστοιχα. Τέλος, η απάντηση με το μικρότερο ποσοστό ήταν εκείνης του Ουδέτερος-Ευχαριστημένος (0,4%). Βλέπουμε πως παρόλο που οι συνθήκες για τους εργαζομένους του κλάδου δεν είναι και τόσο ευνοϊκές, υπάρχει θετική προσέγγιση ως προς το ενδιαφέρον του εργασιακού τους αντικειμένου, γεγονός που φέρνει ελπίδα και προοπτικές βελτίωσης για τους τομείς που υστερούν.

**Ερώτηση 28: Δηλώστε το βαθμό ευχαρίστησής από το μέλλον – προοπτική της εργασίας σας:**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | | 4 | 1,7 | 1,7 | 1,7 |
| | Δυσαρεστημένος | 48 | 20,4 | 20,4 | 22,1 |
| | Ευχαριστημένος | 60 | 25,5 | 25,5 | 47,7 |
| | **Ουδέτερος** | **76** | **32,3** | **32,3** | **80,0** |
| | Πολύ δυσαρεστημένος | 24 | 10,2 | 10,2 | 90,2 |
| | Πολύ ευχαριστημένος | 22 | 9,4 | 9,4 | 99,6 |
| | Πολύ ευχαριστημένος, Ευχαριστημένος | 1 | ,4 | ,4 | 100,0 |
| | Total | 235 | 100,0 | 100,0 | |

Ως προς την ερώτηση για την ικανοποίηση από τις προοπτικές της εργασίας των ερωτηθέντων, η απάντηση που συγκέντρωσε το υψηλότερο ποσοστό ήταν εκείνη του Ουδέτερος, με ποσοστό 32,3%. Αξίζει να σημειωθεί ότι την συγκεκριμένη ερώτηση δεν απάντησαν τέσσερα (4) άτομα. Ακολούθησε η απάντηση Ευχαριστημένος με ποσοστό 25,5%, Δυσαρεστημένος με ποσοστό 20,4%, Πολύ δυσαρεστημένος με ποσοστό 10,2% και Πολύ ευχαριστημένος με ποσοστό 9,4%. Η απάντηση με το μικρότερο ποσοστό ήταν εκείνης του Ευχαριστημένος-Πολύ ευχαριστημένος που

συγκέντρωσε συνολικά 0,4%. Η ερμηνεία των συγκεκριμένων αποτελεσμάτων είναι πως και εδώ υπάρχουν ορισμένα σημάδια θετικής προσέγγισης αλλά βεβαίως πρέπει να γίνουν ορισμένες διορθωτικές κινήσεις καθώς τα ποσοστά δυσαρέσκειας δεν είναι χαμηλά.

**Ερώτηση 29: Δηλώστε το βαθμό ευχαρίστησής σας από τα συστήματα και τους μηχανισμούς ασφάλειας της εργασίας σας προς του εργαζομένους:**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | | 3 | 1,3 | 1,3 | 1,3 |
| | Δυσαρεστημένος | 47 | 20,0 | 20,0 | 21,3 |
| | Ευχαριστημένος | 69 | 29,4 | 29,4 | 50,6 |
| | Ευχαριστημένος, Ουδέτερος | 1 | ,4 | ,4 | 51,1 |
| | **Ουδέτερος** | **76** | **32,3** | **32,3** | **83,4** |
| | Ουδέτερος, Δυσαρεστημένος | 1 | ,4 | ,4 | 83,8 |
| | Πολύ δυσαρεστημένος | 18 | 7,7 | 7,7 | 91,5 |
| | Πολύ ευχαριστημένος | 20 | 8,5 | 8,5 | 100,0 |
| | Total | 235 | 100,0 | 100,0 | |

Ως προς τα συστήματα και τους μηχανισμούς ασφαλείας που ακολουθούνται στον εργασιακό χώρο οι ερωτηθέντες όρισαν ως καλύτερο χαρακτηρισμό για την συγκεκριμένη συνθήκη την επιλογή Ουδέτερος με ποσοστό 32,3%. Στην δεύτερη (2η) θέση ήρθε η επιλογή Ευχαριστημένος με ποσοστό 29,4% ενώ στην τρίτη (3η) θέση η επιλογή Δυσαρεστημένος με ποσοστό 20%. Ακολούθησαν οι απαντήσεις Πολύ ευχαριστημένος (8,5%), Πολύ δυσαρεστημένος (7,7%) καθώς και Ουδέτερος-Ευχαριστημένος, Ουδέτερος-Δυσαρεστημένος με ποσοστό 0,4% αντίστοιχα. Να σημειωθεί ότι στην συγκεκριμένη ερώτηση οι απαντήσεις ήταν διακόσιες τριάντα δύο (232). Εδώ, θα μπορούσαμε να πούμε ότι τα πρωτόκολλα ασφαλείας δεν φαίνεται να τηρούνται όπως ορίζει ο νόμος αλλά να υπολειτουργούν, θέτοντας σε κίνδυνο την ακεραιότητα του προσωπικού αλλά και των πελατών. Το συγκεκριμένο πρόβλημα

είναι μείζονος σημασίας και θα πρέπει να επιλυθεί άμεσα, καθώς δεν είναι λίγες οι φορές που ατυχήματα στον εργασιακό χώρο έχουν προκαλέσει σημαντικά προβλήματα στην υγεία των εργαζομένων.

**Ερώτηση 30: Δηλώστε το βαθμό ευχαρίστησής σας από τον εξοπλισμό στην εργασία σας:**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | | 2 | ,9 | ,9 | ,9 |
| | Δυσαρεστημένος | 48 | 20,4 | 20,4 | 21,3 |
| | Δυσαρεστημένος, Πολύ δυσαρεστημένος | 1 | ,4 | ,4 | 21,7 |
| | **Ευχαριστημένος** | **85** | **36,2** | **36,2** | **57,9** |
| | Ουδέτερος | 56 | 23,8 | 23,8 | 81,7 |
| | Ουδέτερος, Δυσαρεστημένος | 1 | ,4 | ,4 | 82,1 |
| | Ουδέτερος, Πολύ δυσαρεστημένος | 1 | ,4 | ,4 | 82,6 |
| | Πολύ δυσαρεστημένος | 20 | 8,5 | 8,5 | 91,1 |
| | Πολύ ευχαριστημένος | 21 | 8,9 | 8,9 | 100,0 |
| | Total | 235 | 100,0 | 100,0 | |

Στην ερώτηση ως προς την επάρκεια του εξοπλισμού της εργασίας η απάντηση με τις περισσότερες ψήφους ήταν εκείνη του Ευχαριστημένος με ποσοστό 36,2%. Στην συνέχεια, η απάντηση Ουδέτερος ήρθε στη δεύτερη ($2^{η}$) θέση με ποσοστό 23,8% ενώ η απάντηση Δυσαρεστημένος στην τρίτη ($3^{η}$) με ποσοστό 20,4%. Στην τέταρτη ($4^{η}$) θέση βρίσκεται η απάντηση Πολύ ευχαριστημένος με ποσοστό 8,9% ενώ με μικρή διαφορά της τάξεως του 0,4%, δηλαδή 8,5%, βρίσκεται η απάντηση Πολύ δυσαρεστημένος. Οι απαντήσεις Δυσαρεστημένος-Πολύ δυσαρεστημένος,

Ουδέτερος-Δυσαρεστημένος και Ουδέτερος-Πολύ δυσαρεστημένος βρίσκονται στην τελευταία θέση με το ποσοστό του 0,4% αντίστοιχα. Βλέπουμε λοιπόν ότι ο εξοπλισμός φαίνεται να έχει επάρκεια αλλά υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης εφόσον τα ποσοστά δυσαρέσκειας είναι αρκετά υψηλά.

**Ερώτηση 31: Δηλώστε το βαθμό ικανοποίηση σας από τη σχέση άμεσου προϊσταμένου – υπαλλήλων:**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | | 2 | ,9 | ,9 | ,9 |
| | Δυσαρεστημένος | 26 | 11,1 | 11,1 | 11,9 |
| | **Ικανοποιημένος** | **89** | **37,9** | **37,9** | **49,8** |
| | Ουδέτερος | 64 | 27,2 | 27,2 | 77,0 |
| | Ουδέτερος, Δυσαρεστημένος | 1 | ,4 | ,4 | 77,4 |
| | Πολύ δυσαρεστημένος | 19 | 8,1 | 8,1 | 85,5 |
| | Πολύ ικανοποιημένος | 34 | 14,5 | 14,5 | 100,0 |
| | Total | 235 | 100,0 | 100,0 | |

Ως προς την ερώτηση για τον βαθμό ικανοποίησης των εργαζομένων για την σχέση ανάμεσα στον προϊστάμενο και τους υπαλλήλους η συντριπτική πλειοψηφία επέλεξε την απάντηση Ικανοποιημένος (37,9%). Ακολουθούν οι απαντήσεις Ουδέτερος (27,2%), Πολύ ικανοποιημένος (14,5%), Δυσαρεστημένος (11,1%), Πολύ δυσαρεστημένος (8,1%) και τέλος Ουδέτερος-Δυσαρεστημένος με ποσοστό κάτω του 1%, δηλαδή 0,4%. Εδώ, παρατηρούμε ότι τα αποτελέσματα είναι σχετικά αισιόδοξα αφού η πλειοψηφία δηλώνει ικανοποίηση και τα επίπεδα δυσαρέσκειας είναι σχετικά χαμηλά.

**Ερώτηση 32: Δηλώστε το βαθμό ικανοποίηση σας από τη σχέση ανάμεσα στους συναδέλφους:**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | | 2 | ,9 | ,9 | ,9 |
| | Δυσαρεστημένος | 19 | 8,1 | 8,1 | 8,9 |
| | **Ικανοποιημένος** | **96** | **40,9** | **40,9** | **49,8** |
| | Ικανοποιημένος, Ουδέτερος | 1 | ,4 | ,4 | 50,2 |
| | Ουδέτερος | 53 | 22,6 | 22,6 | 72,8 |
| | Ουδέτερος, Δυσαρεστημένος | 2 | ,9 | ,9 | 73,6 |
| | Πολύ δυσαρεστημένος | 5 | 2,1 | 2,1 | 75,7 |
| | Πολύ ικανοποιημένος | 55 | 23,4 | 23,4 | 99,1 |
| | Πολύ ικανοποιημένος, Ικανοποιημένος | 2 | ,9 | ,9 | 100,0 |
| | Total | 235 | 100,0 | 100,0 | |

Ως προς την σχέση ανάμεσα στους συναδέλφους το μεγαλύτερο ποσοστό καταλαμβάνει η απάντηση ικανοποιημένος (40,9%). Η επιλογή Ουδέτερος έρχεται στη δεύτερη (2η) θέση ενώ η επιλογή Πολύ ικανοποιημένος στην τρίτη (3η) με ποσοστά 22,6% και 23,4% αντίστοιχα. Ακολουθούν οι απαντήσεις Δυσαρεστημένος (8,1%), Πολύ δυσαρεστημένος (2,1%), Ικανοποιημένος-Πολύ ικανοποιημένος και Ουδέτερος-Δυσαρεστημένος (0,9% αντίστοιχα) και τέλος Ουδέτερος-Ικανοποιημένος με ποσοστό 0,4%. Το πόρισμα της συγκεκριμένης ερώτησης αποτελεί την πιο θετική και ελπιδοφόρα προσέγγιση. Φαίνεται ότι οι συναδελφικές σχέσεις έχουν γερές βάσεις και στηρίζονται στον σεβασμό και την στήριξη κάτι που παίζει σημαντικό ρόλο στην αποδοτικότητα των εργαζομένων καθώς οι εργασιακές σχέσεις επηρεάζουν άμεσα την ψυχολογία και άρα την παραγωγικότητα των εργαζομένων.

**Ερώτηση 33: Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε ή διαφωνείτε με την ακόλουθη πρόταση: «Είμαι σε γενικές γραμμές ικανοποιημένος με την δουλειά μου.»**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | | 2 | ,9 | ,9 | ,9 |
| | Διαφωνώ απολύτως | 22 | 9,4 | 9,4 | 10,2 |
| | Διαφωνώ εν μέρει | 36 | 15,3 | 15,3 | 25,5 |
| | Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ | 53 | 22,6 | 22,6 | 48,1 |
| | Συμφωνώ απολύτως | 37 | 15,7 | 15,7 | 63,8 |
| | **Συμφωνώ εν μέρει** | **85** | **36,2** | **36,2** | **100,0** |
| | Total | 235 | 100,0 | 100,0 | |

Ως προς το αίσθημα ικανοποίησης από την επαγγελματική τους ενασχόληση, η πλειοψηφία του δείγματος «Συμφωνεί εν μέρει» ότι είναι ικανοποιημένη από την δουλεία της με ποσοστό 36,2%. Ακολουθεί η απάντηση «Ούτε συμφωνώ Ούτε διαφωνώ» με ποσοστό 22,6% και «Συμφωνώ Απολύτως» με ποσοστό 15,7%. Έπειτα, η απάντηση «Διαφωνώ εν μέρει» καταλαμβάνει το 15,3% του δείγματος ενώ η απάντηση «Διαφωνώ απολύτως» μονάχα το 9,4%. Βλέπουμε ότι υπάρχει μια σχετική ικανοποίηση από την εργασιακή δραστηριότητα αλλά με ορισμένες επιφυλάξεις.. Μπορεί η απάντηση «Συμφωνώ εν μέρει» να δηλώνει θετική προσέγγιση, δεν παύει όμως να υπονοεί ότι τα περιθώρια για βελτίωση είναι υπαρκτά.

**Ερώτηση 34: Έχετε σκεφτεί ποτέ να αλλάξετε εργασιακό αντικείμενο;**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | | 1 | ,4 | ,4 | ,4 |
| | **Ναι** | **183** | **77,9** | **77,9** | **78,3** |
| | Όχι | 51 | 21,7 | 21,7 | 100,0 |
| | Total | 235 | 100,0 | 100,0 | |

Η συγκεκριμένη ερώτηση αποτελεί ίσως το πιο κρίσιμο ερώτημα ολόκληρου του ερωτηματολογίου αυτοαναφοράς αλλά και όλης της διπλωματικής εργασίας. Στη ερώτηση μονάχα ένα (1) άτομο επέλεξε να μην απαντήσει. Οι θετικές απαντήσεις καλύπτουν το 77,9% του δείγματος ενώ οι αρνητικές μονάχα το 21,7%. Δηλαδή 183 από τα 234 άτομα έχουν σκεφτεί να αλλάξουν εργασιακό αντικείμενο ενώ τα 51 όχι. Τα συγκεκριμένα ποσοστά φανερώνουν τα κακώς κείμενα του κλάδου του ελληνικού τουρισμού και το γεγονός ότι οι απασχολούμενοι του κλάδου πιθανότατα να εγκαταλείψουν την θέση εργασίας τους σε μεταγενέστερο χρόνο. Στην επόμενη ερώτηση θα αναλύσουμε τους λόγους για αυτήν τους την απάντηση.

**Ερώτηση 35: Εάν ναι , για ποιο λόγο;**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | | 40 | 17,0 | 17,0 | 17,0 |
| | **Άλλο** | **41** | **17,4** | **17,4** | **34,5** |
| | Απαιτητικοί ρυθμοί | 18 | 7,7 | 7,7 | 42,1 |
| | Απαιτητικοί ρυθμοί, Ελλιπής ασφάλισης | 1 | ,4 | ,4 | 42,6 |
| | Απαιτητικοί ρυθμοί, Υγείας, Άλλο | 1 | ,4 | ,4 | 43,0 |
| | Ελλιπής ασφάλισης | 1 | ,4 | ,4 | 43,4 |
| | Οικονομικοί λόγοι | 35 | 14,9 | 14,9 | 58,3 |
| | Οικονομικοί λόγοι, Άλλο | 4 | 1,7 | 1,7 | 60,0 |
| | Οικονομικοί λόγοι, Απαιτητικοί ρυθμοί | 3 | 1,3 | 1,3 | 61,3 |
| | Οικονομικοί λόγοι, Απαιτητικοί ρυθμοί, Ελλιπής ασφάλισης, Άλλο | 1 | ,4 | ,4 | 61,7 |
| | Οικονομικοί λόγοι, Ελλιπής ασφάλισης | 1 | ,4 | ,4 | 62,1 |
| | Οικονομικοί λόγοι, Ελλιπής ασφάλισης, Άλλο | 2 | ,9 | ,9 | 63,0 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Οικονομικοί λόγοι, Υγείας | 1 | ,4 | ,4 | 63,4 |
| Οικονομικοί λόγοι, Φόρτος εργασίας | 11 | 4,7 | 4,7 | 68,1 |
| Οικονομικοί λόγοι, Φόρτος εργασίας, Άλλο | 1 | ,4 | ,4 | 68,5 |
| Οικονομικοί λόγοι, Φόρτος εργασίας, Απαιτητικοί ρυθμοί | 23 | 9,8 | 9,8 | 78,3 |
| Οικονομικοί λόγοι, Φόρτος εργασίας, Απαιτητικοί ρυθμοί, Άλλο | 1 | ,4 | ,4 | 78,7 |
| Οικονομικοί λόγοι, Φόρτος εργασίας, Απαιτητικοί ρυθμοί, Ελλιπής ασφάλισης | 4 | 1,7 | 1,7 | 80,4 |
| Οικονομικοί λόγοι, Φόρτος εργασίας, Απαιτητικοί ρυθμοί, Υγείας | 4 | 1,7 | 1,7 | 82,1 |
| Οικονομικοί λόγοι, Φόρτος εργασίας, Απαιτητικοί ρυθμοί, Υγείας, Άλλο | 1 | ,4 | ,4 | 82,6 |
| Οικονομικοί λόγοι, Φόρτος εργασίας, Απαιτητικοί ρυθμοί, Υγείας, Ελλιπής ασφάλισης | 4 | 1,7 | 1,7 | 84,3 |
| Οικονομικοί λόγοι, Φόρτος εργασίας, Ελλιπής ασφάλισης | 1 | ,4 | ,4 | 84,7 |
| Οικονομικοί λόγοι, Φόρτος εργασίας, Υγείας | 1 | ,4 | ,4 | 85,1 |
| Οικονομικοί λόγοι, Φόρτος εργασίας, Υγείας, Άλλο | 1 | ,4 | ,4 | 85,5 |
| Υγείας | 3 | 1,3 | 1,3 | 86,8 |
| Φόρτος εργασίας | 14 | 6,0 | 6,0 | 92,8 |
| Φόρτος εργασίας, Απαιτητικοί ρυθμοί | 7 | 3,0 | 3,0 | 95,7 |
| Φόρτος εργασίας, Απαιτητικοί ρυθμοί, Ελλιπής ασφάλισης, Άλλο | 1 | ,4 | ,4 | 96,2 |
| Φόρτος εργασίας, Απαιτητικοί ρυθμοί, Υγείας | 6 | 2,6 | 2,6 | 98,7 |
| Φόρτος εργασίας, Απαιτητικοί ρυθμοί, Υγείας, Άλλο | 1 | ,4 | ,4 | 99,1 |
| Φόρτος ε  ργασίας, Ελλιπής ασφάλισης, Άλλο | 1 | ,4 | ,4 | 99,6 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Φόρτος εργασίας, Υγείας | 1 | ,4 | ,4 | 100,0 |
| | Total | 235 | 100,0 | 100,0 | |

Οι λόγοι για τους οποίους οι εργαζόμενοι του τουριστικού κλάδου στη χώρα μας σκέφτονται να εγκαταλείψουν τη θέση εργασίας τους παρουσιάζονται στον παραπάνω πίνακα. Εδώ, σαράντα (40) άτομα επέλεξαν να μην απαντήσουν ενώ στην ερώτηση 34 πενήντα ένα (51) άτομα απάντησαν πως δεν θέλουν να φύγουν από την δουλειά τους. Έτσι, καταλήγω στο συμπέρασμα πως ίσως βλέποντας ορισμένα προβλήματα του κλάδου κάποιοι να αναθεώρησαν και να επέλεξαν να απαντήσουν παρόλο που στην προηγούμενη ερώτηση η απάντησή τους ήταν αρνητική. Η απάντηση με το μεγαλύτερο ποσοστό ήταν εκείνη της επιλογής Άλλο (17,4%). Στην συνέχεια ακολουθούν οι απαντήσεις Οικονομικοί λόγοι (14,9%), Οικονομικοί Λόγοι και Φόρτος Εργασίας και Απαιτητικοί Ρυθμοί (9,8%), Απαιτητικοί Ρυθμοί (7,7%), Φόρτος Εργασίας (6%), Οικονομικοί Λόγοι και Φόρτος Εργασίας (4,7%), Φόρτος εργασίας και Απαιτητικοί ρυθμοί (3%) και Φόρτος εργασίας και Απαιτητικοί Ρυθμοί και Λόγοι Υγείας (2,6%). Έπειτα, οι απαντήσεις Οικονομικοί λόγοι και Φόρτος εργασίας και Απαιτητικοί ρυθμοί και Ελλιπής ασφάλιση, Οικονομικοί λόγοι και Φόρτος εργασίας και Απαιτητικοί ρυθμοί και Λόγοι Υγείας, Οικονομικοί λόγοι και Φόρτος εργασίας και Απαιτητικοί ρυθμοί και Λόγοι Υγείας και Ελλιπής ασφάλιση, Οικονομικοί Λόγοι και Άλλο καταλαμβάνουν το 1,7% του δείγματος αντίστοιχα. Ακολουθούν οι απαντήσεις Λόγοι Υγείας, Οικονομικοί Λόγοι και Απαιτητικοί ρυθμοί με ποσοστό 1,3%. Επιπλέον, η απάντηση Οικονομικοί λόγοι και Ελλιπής ασφάλιση και Άλλο καταλαμβάνουν το 0,9% του συνόλου του δείγματος. Τέλος, με ποσοστό 0,4% αντίστοιχα, ή ένα (1) άτομα, ακολουθούν οι απαντήσεις Οικονομικοί λόγοι και Απαιτητικοί ρυθμοί και Ελλιπής ασφάλισης και Άλλο, Οικονομικοί λόγοι και Ελλιπής ασφάλιση, Οικονομικοί λόγοι και Λόγοι Υγείας, Οικονομικοί λόγοι και Φόρτος εργασίας, Απαιτητικοί ρυθμοί και Άλλο, Ελλιπής Ασφάλιση, Απαιτητικοί ρυθμοί και Ελλιπής ασφάλισης, Απαιτητικοί ρυθμοί και Λόγοι Υγείας και Άλλο, Οικονομικοί λόγοι και Φόρτος εργασίας και Ελλιπής ασφάλισης, Οικονομικοί λόγοι και Φόρτος εργασίας και Λόγοι Υγείας, Οικονομικοί λόγοι και Φόρτος εργασίας και Λόγοι Υγείας και Άλλο, Φόρτος εργασίας και Απαιτητικοί ρυθμοί και Ελλιπής

ασφάλιση και Άλλο, Φόρτος εργασίας και Απαιτητικοί ρυθμοί και Λόγοι Υγείας και Άλλο, Φόρτος εργασίας και Ελλιπής ασφάλιση και Άλλο καθώς και Φόρτος Εργασίας και Λόγοι Υγείας.

Παρόλο που η απάντηση με την μεγαλύτερη δημοτικότητα είναι το Άλλο, βλέπουμε πως οι Οικονομικοί Λόγοι είναι μέρος των περισσότερων απαντήσεων. Έτσι, καταλήγω στο συμπέρασμα πως η κύρια αιτία που θα οδηγούσε κάποιον εργαζόμενο του τουριστικού κλάδου να εγκαταλείψει την θέση εργασίας του είναι οι οικονομικές απολαβές. Επιπλέον, ο φόρτος εργασίας, η ελλιπής ασφάλιση καθώς και οι απαιτητικοί ρυθμοί διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο σε αυτήν την απόφαση όχι όμως με την ίδια βαρύτητα με εκείνη των οικονομικών λόγων.

## 4.3 Συζήτηση

Τα ευρήματα της έρευνας, συνοπτικά, αποκαλύπτουν τα κακώς κείμενα της εργασίας στον κλάδο του ελληνικού τουρισμού, και πιο συγκεκριμένα στην ευρύτερη περιοχή του Ηρακλείου Κρήτης.

Βάσει της παραπάνω μελέτης προκύπτουν ορισμένα πορίσματα ως προς την εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων του τουριστικού κλάδου της χώρας, τα οποία δεν μπορούν να χαρακτηριστούν ελπιδοφόρα. Σε πολλούς τομείς τα περιθώρια για βελτίωση είναι μεγάλα ενώ σε ελάχιστες περιπτώσεις η εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων του τουριστικού κλάδου στην Ελλάδα είναι σε υψηλά επίπεδα. Οι εργοδότες όπως και οι κυβερνήσεις και τα συνδικάτα οφείλουν να προβούν σε άμεσες διορθωτικές κινήσεις ώστε να διαφυλάξουν την ακεραιότητα του τουριστικού προϊόντος στη χώρα αλλά και την ικανοποίηση του ανθρωπίνου δυναμικού του κλάδου. Στο Κεφάλαιο 5 συζητούνται εκτενώς ορισμένα προβλήματα αλλά και λύσεις που χρήζουν άμεσης διευθέτησης.

Εικόνα 4.1 Discussion




Πηγή: https://gr.depositphotos.com/stock-photos/%CF%83%CF%85%CE%B6%CE%AE%CF%84%CE%B7%CF%83%CE%B7.html

# Κεφάλαιο 5: Συμπεράσματα

## 5.1Συμπέρασμα

Η ελλιπής εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων στον τουριστικό κλάδο στην Ελλάδα αποτελεί ένα πρόβλημα που απασχολεί την κατάσταση της εργασίας σε αυτόν τον τομέα. Πολλοί εργαζόμενοι αντιμετωπίζουν προκλήσεις και ανασφάλεια, που επηρεάζουν αρνητικά την ικανοποίησή τους και ενδέχεται να επηρεάσουν την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρονται στους τουρίστες. Παρακάτω θα αναλύσουμε τις κύριες αιτίες αυτής της ελλιπούς ικανοποίησης και τις πιθανές λύσεις που μπορούν να εφαρμοστούν.

Μια από τις βασικές αιτίες της ελλιπούς εργασιακής ικανοποίησης είναι η υψηλή πίεση και ο υπερβολικός φόρτος εργασίας που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι στον τουριστικό τομέα. Οι περισσότεροι εργαζόμενοι εργάζονται υπερωρίες και δεν έχουν επαρκή χρόνο ανάπαυσης, πράγμα που μπορεί να οδηγήσει σε κόπωση, άγχος και απογοήτευση. Επιπλέον, οι μισθοί στον τομέα συχνά είναι χαμηλοί, με αποτέλεσμα οι

εργαζόμενοι να αισθάνονται ότι δεν αμείβονται με δίκαιο τρόπο για την προσπάθεια που καταβάλλουν.

Επίσης, η έλλειψη επαγγελματικής εξέλιξης και αναγνώρισης είναι ένα άλλο σημαντικό πρόβλημα που επηρεάζει την εργασιακή ικανοποίηση. Πολλοί εργαζόμενοι αισθάνονται ότι δεν υπάρχουν ευκαιρίες ανέλιξης και προαγωγής στον τομέα, και αυτό μειώνει την ενέργεια και την ηθική τους. Η έλλειψη αναγνώρισης της σημασίας της εργασίας τους μπορεί να οδηγήσει σε απογοήτευση και αποχαρακτηρισμό.

Για να αντιμετωπιστεί αυτή η κατάσταση, απαιτούνται μέτρα και πολιτικές που θα βελτιώσουν τις συνθήκες εργασίας και θα αυξήσουν την εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων στον τουριστικό κλάδο. Καταρχάς, είναι σημαντικό να επιβληθούν περιορισμοί στον αριθμό των υπερωριών που καλούνται να κάνουν οι εργαζόμενοι και να εξασφαλιστεί ο επαρκής χρόνος ανάπαυσης. Επιπλέον, οι μισθοί θα πρέπει να είναι δίκαιοι και ανταγωνιστικοί, έτσι ώστε να ανταμείβουν δίκαια την εργασία των εργαζομένων.

Επιπρόσθετα, πρέπει να δοθεί έμφαση στην εκπαίδευση και επαγγελματική ανάπτυξη των εργαζομένων στον τουριστικό κλάδο. Προγράμματα εκπαίδευσης και επαγγελματικής ανέλιξης θα πρέπει να προωθηθούν, προκειμένου να βελτιωθούν οι δεξιότητες και οι γνώσεις των εργαζομένων και να αυξηθούν οι ευκαιρίες προαγωγής. Η αναγνώριση της σημασίας της εργασίας τους, μέσω ανταμοιβών και επαίνων, είναι επίσης σημαντική για να ενθαρρυνθούν οι εργαζόμενοι και να αυξηθεί η εργασιακή τους ικανοποίηση.

Ας μην ξεχνάμε βέβαια και το γεγονός ότι οι εργοδότες και οι φορείς του τουριστικού κλάδου πρέπει να επιδείξουν αυξημένη προσοχή στην ευημερία και την ψυχολογική υγεία των εργαζομένων τους. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί μέσω της υποστήριξης προγραμμάτων ευεξίας και της παροχής ψυχολογικής υποστήριξης σε περιπτώσεις ανάγκης. Η δημιουργία ενός θετικού και υγειούς εργασιακού περιβάλλοντος θα συμβάλει στην αύξηση της ικανοποίησης των εργαζομένων και στην ενίσχυση της απόδοσής τους.

Τέλος, η συνεργασία μεταξύ των φορέων του τουριστικού κλάδου, των εργαζομένων και των συνδικάτων είναι ζωτικής σημασίας για τη βελτίωση της εργασιακής ικανοποίησης. Ο διάλογος και η συνεργασία μπορούν να οδηγήσουν στην εφαρμογή

πιο δίκαιων πρακτικών, στην αντιμετώπιση των προβλημάτων και στην προώθηση των συμφερόντων των εργαζομένων.

Συνοψίζοντας, η ελλιπής εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων στον τουριστικό κλάδο στην Ελλάδα είναι ένα πρόβλημα που απαιτεί δράση. Μέσω περιορισμού της πίεσης εργασίας, βελτίωσης των μισθών, προώθησης της επαγγελματικής ανάπτυξης, προσοχής στην ευημερία και την ψυχολογική υγεία, και ενίσχυσης της συνεργασίας, μπορούμε να δημιουργήσουμε ένα πιο ικανοποιητικό περιβάλλον εργασίας.

## 5.2 Περιορισμοί

Η φύση αντίστοιχων ερευνών είναι ότι υπόκεινται σε ορισμένους περιορισμούς τους οποίους οφείλω να αναφέρω. Οι περιορισμοί της παρούσα έρευνας αφορούν τόσο στο εργαλείο συλλογής των δεδομένων και την ατομική μου εμπειρία σε αντίστοιχες έρευνες, όσο και στον χρονικό πλαίσιο εφαρμογής. Αρχικά, το ερωτηματολόγιο αυτοαναφοράς που χρησιμοποιήθηκε για τις ανάγκες τις έρευνας ενέχει τον κίνδυνο μη απόλυτου ειλικρινής απάντησης καθώς δεν είναι σπάνιο το γεγονός ορισμένοι εργαζόμενοι με τον φόβο μήπως στιγματιστούν να μην είναι απολύτως ειλικρινείς στις απαντήσεις τους. Ακόμη, η έρευνα εφαρμόστηκε στα πλαίσιο προπτυχιακού προγράμματος σπουδών όπου έχει χρονικό περιθώριο με αποτέλεσμα να μην δύναται να ελεγχθούν σε βάθος χρόνου τα ευρήματα. Συγκεκριμένα, η έρευνα είχε διάρκεια μόλις 61 ημερών. Επιπροσθέτως, αν και το πλήθος του δείγματος είναι αρκετά μεγάλο δεν δύναται να γενικευτούν τα αποτελέσματα στον ευρύ ελληνικό πληθυσμό είτε να γνωρίζουμε τη σχέση με τη Βόρεια Ελλάδα αλλά και τις υπόλοιπες νησιωτικές περιοχές. Τέλος, η συγκεκριμένη έρευνα αποτελεί μια ακαδημαϊκή εργασία φοιτητή που δεν έχει προηγούμενη ερευνητική εμπειρία στη συλλογή πρωτογενών δεδομένων κάτι το οποίο θα μπορούσε να προκαλέσει ελλείψεις ως προς την διατύπωση των

ερωτημάτων, αλλά και τα ίδια τα ερωτήματα να μην είναι απολύτως στοχευμένα και αποτελεσματικά.

## 5.3 Προτάσεις για μελλοντική έρευνα

Η παρούσα πτυχιακή εργασία εξετάζει τον βαθμό ικανοποίησης των εργαζομένων του τουριστικού κλάδου στην Ελλάδα. Ωστόσο, το δείγμα που συλλέχθηκε είναι άνισα κατανεμημένο (η πλειοψηφία του δείγματος προέρχεται από το Ηράκλειο Κρήτης) με αποτέλεσμα να μην αναφέρονται ορισμένα χωροθετικά ζητήματα τα οποία θα μπορούσαν να αυξήσουν την ικανοποίηση και ταυτόχρονα την δυσαρέσκεια των εργαζομένων των τουριστικών υποδομών της Ελληνικής επικράτειας. Η πρόταση μου θα ήταν η έρευνα με αντικείμενο την εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων του τουριστικού κλάδου να γίνει οριοθετημένη ανά περιοχές ή περιφέρειες ώστε να συζητηθούν εκτενώς κάποια σοβαρά προβλήματα τα οποία λειτουργούν ως πόλος έλξης ή απώθησης των εργαζομένων σε διάφορες περιοχές της Ελλάδας. Έτσι, η εταιρική κουλτούρα πολλών υποδομών του τουριστικού τομέα θα μπορούσε να αλλάξει ριζικά και να εξελιχθεί δίνοντας περισσότερη βαρύτητα στον κινητήριο μοχλό ενός οργανισμού, τον άνθρωπο. Επιπρόσθετα, θα μπορούσε ώστε να γίνει σύγκριση ανάμεσα στις δύο όψεις του νομίσματος και να δημιουργηθεί έτσι ένα πλαίσιο ικανοποίησης και ευημερίας μεταξύ εργοδοτών και εργαζομένων τονίζοντας τις αλλαγές που πρέπει να υπάρξουν για τη δημιουργία μιας υγειούς σχέσης. Τέλος, θα μπορούσε να διεξαχθεί μια ποιοτική έρευνα ως προς την ικανοποίηση των εργαζομένων του τουριστικού κλάδου στη χώρα πετυχαίνοντας πιο στοχευμένα προβλήματα και κακοτοπιές καθώς πολλές φορές στην ποσοτική έρευνα οι απαντήσεις που δίνονται δεν είναι ξεκάθαρες και εγείρουν επιπλέον διερεύνηση.

# Βιβλιογραφία

Ελληνική


- Παπαδημητρίου, Γ., Φλώρου, Γ. και Αναστασιάδου ,Σ. (2001). Κλίμακες αξιολόγησης: η περίπτωση της κλίμακας Likert. *Πρακτικά 14ου Πανελληνίου Συνεδρίου Στατιστικής*, 81-88.

- Τερζίδης, Κ., Τζωρτζάκης, Κ. (2004). *Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων, Διοίκηση Προσωπικού.* Αθήνα: Εκδόσεις Rosili

- Robbins, S., Coulter, M. & DeCenzo, D. (no date). *Διοίκηση επιχειρήσεων: Αρχές και εφαρμογές*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική

- Αυγουστάκη, Τ. (2020). *Το εσωτερικό Μάρκετινγκ και η σχέση του με την ικανοποίηση των υπαλλήλων: εμπειρική έρευνα στη ρόδο.* Διπλωματική

Εργασία [online]. Πάτρα: Ελληνικό Ανοιχτό Πανεπιστήμιο. Διαθέσιμο στο: https://apothesis.eap.gr/archive/item/153783?lang=el [πρόσβαση: 27/6/2023]

- Γελαδάρη, Θ. (2023). *Εργασιακή Ικανοποίηση, Ηγεσία και Επικοινωνία :Μελέτη Περίπτωσης ο τουριστικός κλάδος στον νομό Τρικάλων.* Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία [online]. Λάρισα: Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας. Διαθέσιμο στο: https://ir.lib.uth.gr/xmlui/bitstream/handle/11615/81224/26580.pdf?sequence=4 [πρόσβαση: 15/4/2023]

- Καρατολίου, Ε. (2015). *Οι διαπροσωπικές σχέσεις στο χώρο εργασίας, η ικανοποίηση των εργαζομένων και ο τρόπος που επηρεάζουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.* Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία [online]. Πειραιάς: Πανεπιστήμιο Πειραιά. Διαθέσιμο στο: https://www.proquest.com/openview/2debd4c599a257efc60cc306b034af0c/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2026366&diss=y [πρόσβαση: 23/6/2023]

- Πασσάς, Ι. (2014). *Εργασιακές σχέσεις και ικανοποίηση των εργαζομένων: η περίπτωση των τουριστικών επιχειρήσεων του Ν. Ηρακλείου Κρήτης*. Προπτυχιακή εργασία [online]. Κοζάνη: ΤΕΙ Κεντρικής Μακεδονία. Διαθέσιμο στο: http://apothesis.teicm.gr/xmlui/handle/123456789/1030 [πρόσβαση: 14/6/2023]

- Παράσχου, Μ. (2018). *Βαθμός ευχαρίστησης από την εργασία εργαζομένων στις ξενοδοχειακές μονάδες*. Προπτυχιακή εργασία [online]. Πύργος: Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Δυτικής Ελλάδας. Διαθέσιμο στο: http://repository.library.teiwest.gr/xmlui/bitstream/handle/123456789/6688/%CE%9F%20%CE%92%CE%91%CE%98%CE%9C%CE%9F%CE%A3%20%CE%99%CE%9A%CE%91%CE%9D%CE%9F%CE%A0%CE%9F%CE%99%CE%97%CE%A3%CE%97%CE%A3%20%CE%91%CE%A0%CE%9F%20%CE%A4%CE%97%CE%9D%20%CE%95%CE%A1%CE%93%CE%91%CE%A3%CE%99%CE%91%20%CE%95%CE%A1%CE%93%CE%91%CE%96%CE%9F%CE%9C%CE%95%CE%9D%CE%A9%CE%9D%20%CE%A3%CE%A4%CE%99%CE%A3%20%CE%9E%CE%95%CE%9D%CE%

9F%CE%94%CE%9F%CE%A7%CE%95%CE%99%CE%91%CE%9A%CE%95%CE%A3%20%CE%9C%CE%9F%CE%9D%CE%91%CE%94%CE%95%CE%A3..pdf?sequence=1&isAllowed=y [πρόσβαση: 2/5/2023]

- Alpha Bank, 2023. *Εβδομαδιαίο Δελτίο Οικονομικών Εξελίξεων* [online]. Διαθέσιμο στο : https://www.alpha.gr/-/media/alphagr/files/group/agores/weekly-economic-report/2023/weekly-09032023.pdf [πρόσβαση: 30/3/2023]

- Ουρανίδου, Μ. (2020). *Στρατηγικές ανταμοιβών και ικανοποίηση των εργαζομένων στην τουριστική βιομηχανία.* Μεταπτυχιακή εργασία [online]. Θεσσαλονίκη: Πανεπιστήμιο Μακεδονίας. Διαθέσιμο στο: https://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/24331/4/OuranidouMariaMsc2020.pdf [πρόσβαση: 20/4/2023]

- ΕΝΣΤΑΤ (2022). *Έρευνα εργατικού δυναμικού: Δεκέμβριος 2022.* [online] Διαθέσιμο στο: https://www.statistics.gr/documents/20181/dfde6a67-eed3-517f-32b1-0417346b7547 [πρόσβαση: 21/5/2023]

- Παπαδοπούλου, Ε., Πετράκη, Μ. (2014). *Εργασιακό Άγχος στις σύγχρονες επιχειρήσεις*. Προπτυχιακή εργασία [online]. Διαθέσιμο στο: https://apothesis.lib.hmu.gr/bitstream/handle/20.500.12688/5525/PapadopoulouEleni_PetrakiMaria2014.pdf?sequence=1 [πρόσβαση: 13/5/2023]

- Goleman, D. (1999). *Η συναισθηματική νοημοσύνη στο χώρο της εργασίας*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα

- Φρονιμάκη, Ε. (2015). *Η απασχόληση στον τουρισμό: διάρθρωση στις τουριστικές επιχειρήσεις.* Μεταπτυχιακή εργασία [online]. Διαθέσιμο στο: https://hellanicus.lib.aegean.gr/bitstream/handle/11610/11438/file0.pdf?sequence=2&isAllowed=y [πρόσβαση: 30/6/2023]

- Αλεξανδράκη, Ρ. (2000). *Τουριστική Οικονομία*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση

- Βαρβαρέου, Σ. (2005). *Τουρισμός: Έννοιες, μεγέθη, δομές – η ελληνική πραγματικότητα* (2η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός

- Robbins, P., Judge, A. (2018). *Οργανωσιακή Συμπεριφορά: Βασικές Έννοιες και Σύγχρονες Προσεγγίσεις* (2η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική


## Ξενόγλωσση


- Stamolampros, P., Korfiatis, N., Chalvatzis, K., & Buhalis, D. (2019). Job satisfaction and employee turnover determinants in high contact services: Insights from employees' online reviews. *Tourism Management*, 75, 130-147

- Ameri, M., Schur, L., Adya, M., Bentley, F. S., McKay, P., & Kruse, D. (2018). The disability employment puzzle: A field experiment on employer hiring behavior. *ILR Review*, 71(2), 329-364

- Torlak, N. G. & Kuzey, C. (2019). Leadership, job satisfaction and performance links in private education institutes of Pakistan. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 68(2), 276-295

- Kim, W. G., McGinley, S., Choi, H. M., & Agmapisarn, C. (2020). Hotels' environmental leadership and employees' organizational citizenship behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 87, 102375

- Baquero, A., Delgado, B., Escortell, R. & Sapena, J. (2019). Authentic leadership and job satis-faction: A fuzzy-set qualitative comparative analysis (fsQCA). *Sustainability*, 11(8), 2412

- Jones, P., Lockwood, A., (1998), Operational management research in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 17:2, 182-203


## Διευθύνσεις Ιστοσελίδων


- Stay Informed Group (2020). *Θεωρία Κινήτρων Herzberg*. [online] Διαθέσιμο στο: https://ied.eu/project-updates/motivating-your-employees/ [πρόσβαση: 20/05/2023]

- Expert Program Manager (no date). *ERG θεωρία κινήτρων* [online] Διαθέσιμο στο: https://ied.eu/project-updates/motivating-your-employees/ [πρόσβαση: 14/03/2023]

- Deposit Photos (no date). *Discussion*.[online] Διαθέσιμο στο: https://gr.depositphotos.com/stock-photos/%CF%83%CF%85%CE%B6%CE%AE%CF%84%CE%B7%CF%83%CE%B7.html [πρόσβαση: 1/7/2023]

- Kathimerini (2023). *Τουρισμός: Εισαγωγή εργαζομένων από τρίτες χώρες.* [online] Διαθέσιμο στο: https://www.kathimerini.gr/economy/562317652/toyrismos-eisagogi-ergazomenon-apo-trites-chores/ [πρόσβαση: 1/6/2023]

- Wikipedia (2023). *Εργασία*. [online] Διαθέσιμο στο: https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%95%CF%81%CE%B3%CE%B1%CF%83%CE%AF%CE%B1 [πρόσβαση: 23/5/2023]

- Wikipedia (2023). *Εργατικό Δίκαιο*. [online] Διαθέσιμο στο : https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%95%CF%81%CE%B3%CE%B1%CF%84%CE%B9%CE%BA%CF%8C_%CE%B4%CE%AF%CE%BA%CE%B1%CE%B9%CE%BF [πρόσβαση: 24/4/2023]

- The health journals (2019). *Burnout Syndrome Now a Medical Disorder.* [online] Διαθέσιμο στο: https://www.thehealthjournals.com/burnout-syndrome/ [πρόσβαση: 16/03/2023]

- OSHA (no date). *Ψυχολογικοί κίνδυνοι και άγχος στην εργασία.* [online] Διαθέσιμο στο: https://osha.europa.eu/el/themes/psychosocial-risks-and-stress [πρόσβαση: 28/4/2023]

- News GTP (2017). *Tourism Workers in Greece announced 24-hour Strike on July 20.* [online] Διαθέσιμο στο: https://news.gtp.gr/2017/07/19/tourism-workers-greece-24-hour-strike-july-20/ [πρόσβαση: 12/5/2023]

- E travel news (2021). *Οι βασικοί μισθοί των ξενοδοχοϋπαλλήλων με τη νέα συλλογική σύμβαση εργασίας.* [online] Διαθέσιμο στο: https://etravelnews.gr/vasikoi-misthoi-xenodohoypallilon-me-nea-syllogiki-symvasi/ [πρόσβαση: 18/4/2023]

- Money Revue (2022). *Τουρισμός: Αύξηση 5% στους μισθούς ξενοδοχοϋπαλλήλων*. [online] Διαθέσιμο στο: https://www.moneyreview.gr/business-and-finance/97656/toyrismos-ayxisi-5-5-stoys-misthoys-xenodochoypallilon/ [πρόσβαση: 20/5/2023]

- Kathimerini (2023). *Οι εργαζόμενοι γυρίζουν την πλάτη στον τουρισμό- Οι 10 αιτίες για τις κενές θέσεις.* [online] Διαθέσιμο στο:

https://www.kathimerini.gr/economy/562337524/oi-ergazomenoi-gyrizoyn-tin-plati-ston-toyrismo-oi-10-aities-gia-tis-kenes-theseis/ [πρόσβαση: 5/5/2023]

- EC Europa (2023). *Απασχόληση, κοινωνικές υποθέσεις και κοινωνική ένταξη.* [online] Διαθέσιμο στο: https://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=el&catId=82 [πρόσβαση: 14/6/2023]

- Visit Greece (no date). *Santorini*. [online] Διαθέσιμο στο: https://www.visitgreece.gr/islands/cyclades/santorini/ [πρόσβαση: 10/3/2023]

- Key Differences (no date). *Theory x vs theory y*. [online] Διαθέσιμο στο: https://keydifferences.com/wp-content/uploads/2017/07/theory-x-vs-theory-y-thumbnail.jpg [πρόσβαση: 10/5/2023]

- Recruiter (no date). Understanding intrinsic and extrinsic employee motivation. [online] Διαθέσιμο στο: https://www.recruiter.com/recruiting/understanding-intrinsic-and-extrinsic-employee-motivation/ [πρόσβαση: 30/6/2023]

- Pothitou (2020). *Ανάγκες και Κίνητρα*. [online] Διαθέσιμο στο: https://pothitou.com/2020/09/23/%CE%B1%CE%BD%CE%AC%CE%B3%CE%BA%CE%B5%CF%82-%CE%BA%CE%AF%CE%BD%CE%B7%CF%84%CF%81%CE%B1/ [πρόσβαση: 15/4/2023]

- StartMedia Corfu (2019). *Αυτοί είναι οι νέοι μισθοί των ξενοδοχοϋπαλλήλων όλης της χώρας και όλων των ειδικοτήτων.* [online] Διαθέσιμο στο: https://www.startmediacorfu.gr/afti-ine-i-nei-misthi-ton-xenodochoypallilon-olis-tis-choras-ke-olon-ton-idikotiton/ [πρόσβαση: 10/6/2023]

- Οικονομικός Ταχυδρόμος (2023). *ΤτΕ: Πάνω από 27,8 εκατ. Τουρίστες στην Ελλάδα το 2022- Στα 17,6 δις. Ευρώ οι ταξιδιωτικές εισπράξεις.* [online]

Διαθέσιμο στο: https://www.ot.gr/2023/02/21/tourismos/tte-pano-apo-278-ekat-touristes-stin-ellada-to-2022-sta-176-dis-eyro-oi-taksidiotikes-eisprakseis/ [πρόσβαση: 15/5/2023]

- Slide player (no date). *Θεωρία δύο παραγόντων του Herzberg*. [online] Διαθέσιμο στο: https://slideplayer.gr/slide/13517627/82/images/8/%CE%98%CE%B5%CF%89%CF%81%CE%AF%CE%B1+%CE%B4%CF%8D%CE%BF+%CF%80%CE%B1%CF%81%CE%B1%CE%B3%CF%8C%CE%BD%CF%84%CF%89%CE%BD+%CF%84%CE%BF%CF%85+Herzberg.jpg [πρόσβαση: 30/4/2023]

- Wikipedia (2023). *Συμπεριφορά*. [online] Διαθέσιμο στο: https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A3%CF%85%CE%BC%CF%80%CE%B5%CF%81%CE%B9%CF%86%CE%BF%CF%81%CE%AC [πρόσβαση: 26/4/2023]

- Wikipedia (20233). *Τουρισμός στην Ελλάδα*. [online] Διαθέσιμο στο: https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A4%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B9%CF%83%CE%BC%CF%8C%CF%82_%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%BD_%CE%95%CE%BB%CE%BB%CE%AC%CE%B4%CE%B1 [πρόσβαση: 30/5/2023]

- Hellas Journal (2019). *Νέο ιστορικό ρεκόρ για τον Τουρισμό το 2018: Έσοδα 1,6 δις. Και 33. Εκατ. Αφίξεις*. [online] Διαθέσιμο στο : https://hellasjournal.com/2019/01/neo-istoriko-rekor-gia-ton-toyrismo-to-2018-esoda-16-dis-kai-33-ekat-diethneis-afixeis/ [πρόσβαση: 15/4/2023]

- ΟΤ (2023). *Ελληνικός Τουρισμός: Έσοδα κάτω από το ρεκόρ του 2019, αισιοδοξία για το 2023*. [online] Διαθέσιμο στο: https://www.ot.gr/2023/02/20/tourismos/ellinikos-tourismos-esoda-kato-apo-to-rekor-tou-2019-aisiodoksia-gia-to-2023/ [πρόσβαση: 18/5/2023]

- Propaganda (2023). *Εργαζόμενοι στον τουρισμό μέχρι και σε καθεστώς εκβιασμού.* [online] Διαθέσιμο στο:

https://popaganda.gr/stories/reportage/ergazomenoi-ston-toyrismo-mechri-kai-se-kathestos-ekviasmoy/ [πρόσβαση: 20/6/2023]

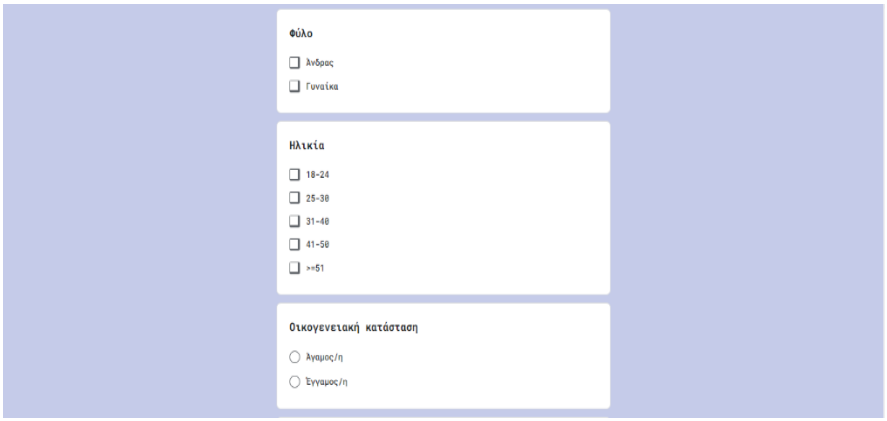
- Capital (2023). *Η ακτινογραφία της απασχόλησης στον τουρισμό και το προφίλ των εργαζομένων*. [online] Διαθέσιμο στο: https://www.capital.gr/oikonomia/3708985/i-aktinografia-tis-apasxolisis-ston-tourismo-kai-to-profil-ton-ergazomenon/ [πρόσβαση: 1/5/2023]

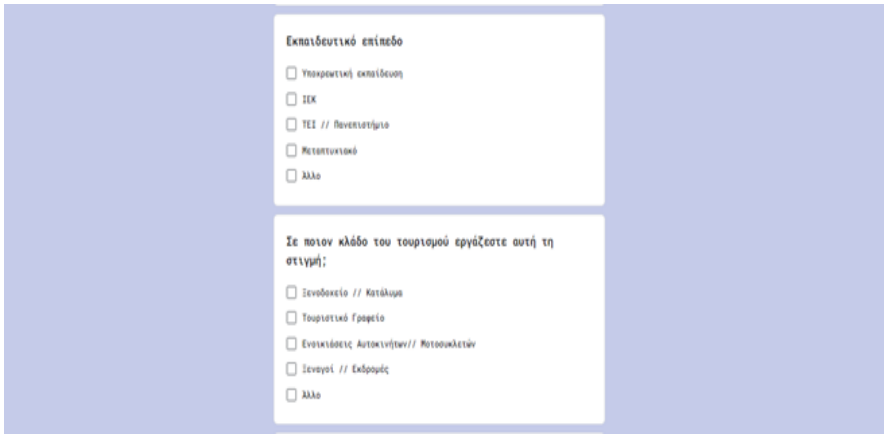
- CNN Greece (2023). *Ελλάδα: Στα όρια των αντοχών τους οι εργαζόμενοι- Δουλεύουν χωρίς ρεπό με εξαντλητικά ωράρια*. [online] Διαθέσιμο στο: https://www.cnn.gr/oikonomia/anaptyxi/story/368450/tourismos-sta-oria-ton-antoxon-tous-oi-ergazomenoi-douleyoun-xoris-repo-me-eksantlitika-oraria [πρόσβαση: 19/6/2023]

- OT (2023). *Αύξηση 20% στους μισθούς για να βρεθούν εργαζόμενοι* . [online] Διαθέσιμο στο : https://www.ot.gr/2023/05/16/tourismos/tourismos-ayksisi-20-stous-misthous-gia-na-vrethoun-ergazomenoi/ [πρόσβαση: 30/6/2023]

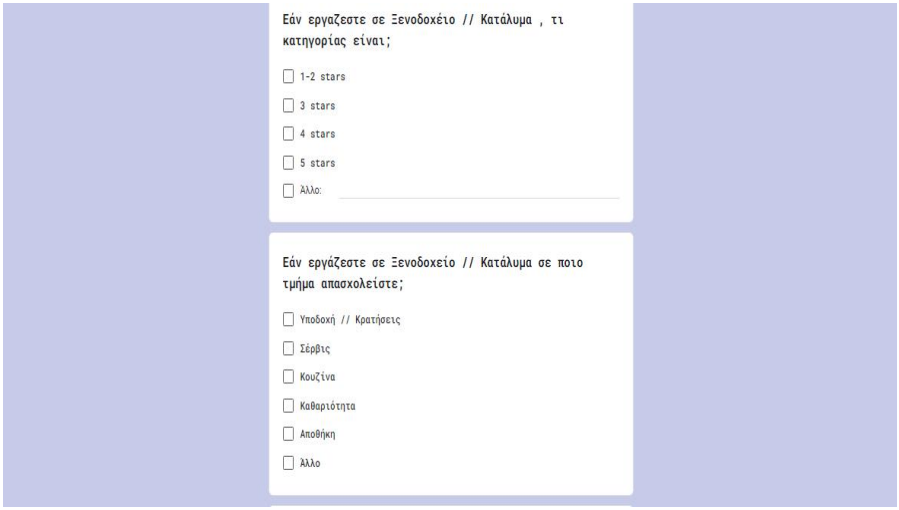
# Παράρτημα

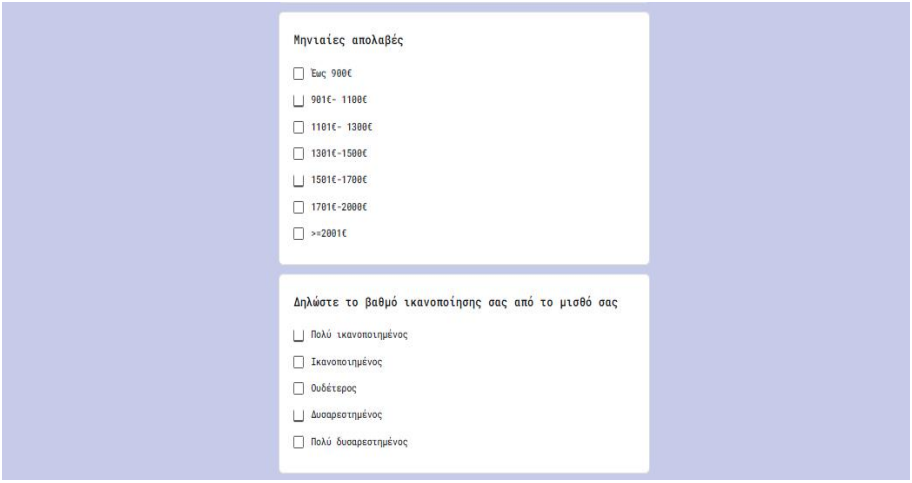
Παράρτημα 1

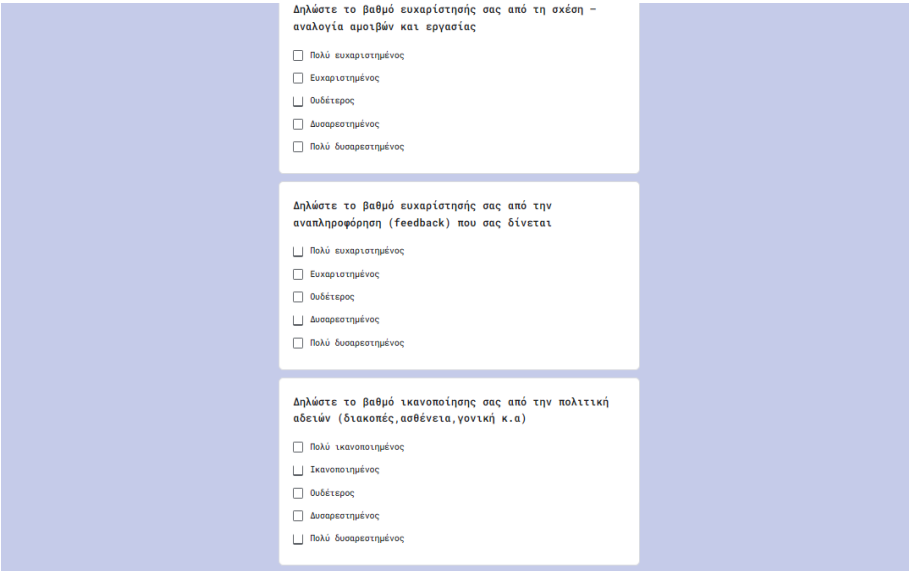



Πόσα χρόνια εργάζεστε στο συγκεκριμένο κλάδο
0-3
4-7
8-11
12-15
>=16
Εργαστήκατε στο παρελθόν σε κάποιο άλλο τουριστικό κλάδο;
Ναι
Όχι
Εάν ναι, σε ποιόν κλάδο
Ξενοδοχείο // Κατάλυμα
Τουριστικό Γραφείο
Ενοικιάσεις Αυτοκινήτων// Μοτοσυκλετών
Ξεναγοί // Εκδρομές
Άλλο


Εάν εργαζεστε σε Ξενοδοχείο // Κατάλυμα , τι κατηγορίας είναι;
1-2 stars
3 stars
4 stars
5 stars
Άλλο:
Εάν εργάζεστε σε Ξενοδοχείο // Κατάλυμα σε ποιο τμήμα απασχολείστε;
Υποδοχή // Κρατήσεις
Σέρβις
Κουζίνα
Καθαριότητα
Αποθήκη
Άλλο

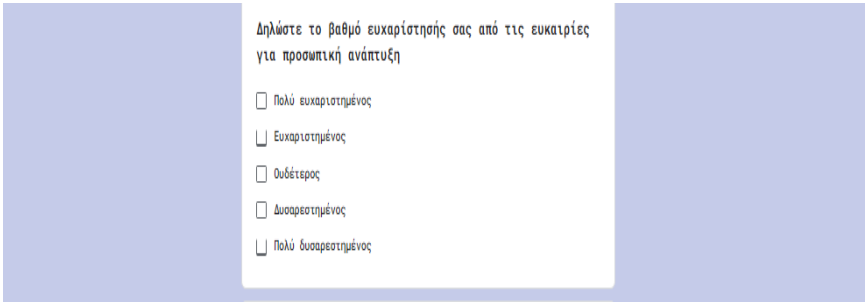

Μηνιαίες απολαβές
Έως 900€
901€- 1100€
1101€- 1300€
1301€-1500€
1501€-1700€
1701€-2000€
>=2001€
Δηλώστε το βαθμό ικανοποίησης σας από το μισθό σας
Πολύ ικανοποιημένος
Ικανοποιημένος
Ουδέτερος
Δυσαρεστημένος
Πολύ δυσαρεστημένος

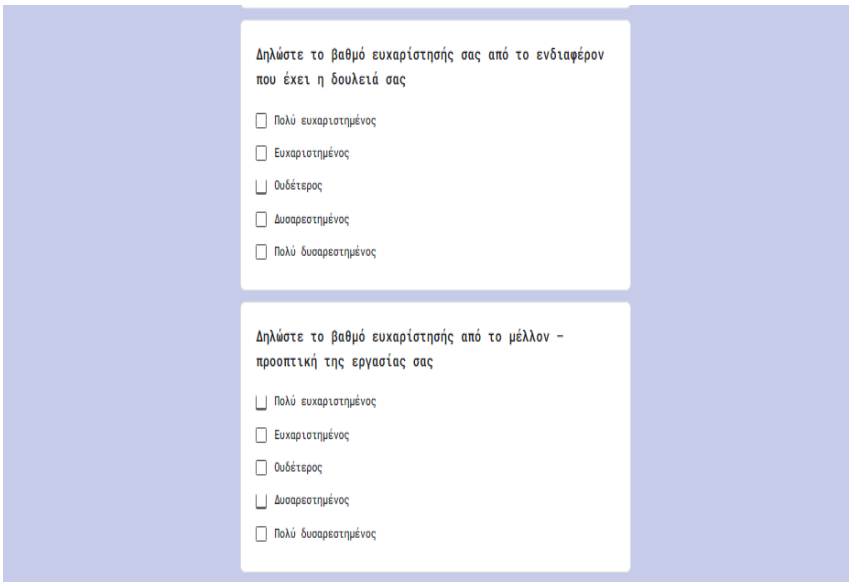

Δηλώστε το βαθμό ευχαρίστησής σας από τη σχέση – αναλογία αμοιβών και εργασίας
Πολύ ευχαριστημένος
Ευχαριστημένος
Ουδέτερος
Δυσαρεστημένος
Πολύ δυσαρεστημένος
Δηλώστε το βαθμό ευχαρίστησής σας από την αναπληροφόρηση (feedback) που σας δίνεται
Πολύ ευχαριστημένος
Ευχαριστημένος
Ουδέτερος
Δυσαρεστημένος
Πολύ δυσαρεστημένος
Δηλώστε το βαθμό ικανοποίησης σας από την πολιτική αδειών (διακοπές,ασθένεια,γονική κ.α)
Πολύ ικανοποιημένος
Ικανοποιημένος
Ουδέτερος
Δυσαρεστημένος
Πολύ δυσαρεστημένος


Δηλώστε το βαθμό ικανοποίησης σας από τις αμοιβές παραγωγικότητας (bonus)
Πολύ ικανοποιημένος
Ικανοποιημένος
Ουδέτερος
Δυσαρεστημένος
Πολύ δυσαρεστημένος
Δηλώστε το βαθμό ικανοποίησης σας από το πως επιμερίζεται η δουλειά στο τμήμα σας
Πολύ ικανοποιημένος
Ικανοποιημένος
Ουδέτερος
Δυσαρεστημένος
Πολύ δυσαρεστημένος
Δηλώστε το βαθμό ευχαρίστησης σας από το σύστημα αξιολόγησης του προσωπικού
Πολύ ευχαριστημένος
Ευχαριστημένος
Ουδέτερος
Δυσαρεστημένος
Πολύ δυσαρεστημένος


Δηλώστε το βαθμό ευχαρίστησης σας από τις ικανότητες του άμεσου προϊσταμένου σας
Πολύ ευχαριστημένος
Ευχαριστημένος
Ουδέτερος
Δυσαρεστημένος
Πολύ Δυσαρεστημένος
Δηλώστε το βαθμό ευχαρίστησής σας από την υποστήριξη στην εργασία σας
Πολύ ευχαριστημένος
Ευχαριστημένος
Ουδέτερος
Δυσαρεστημένος
Πολύ Δυσαρεστημένος
Δηλώστε το βαθμό ευχαρίστησής σας από τις προσδοκίες του άμεσου προϊσταμένου απέναντί σας
Πολύ ευχαριστημένος
Ευχαριστημένος
Ουδέτερος
Δυσαρεστημένος
Πολύ δυσαρεστημένος

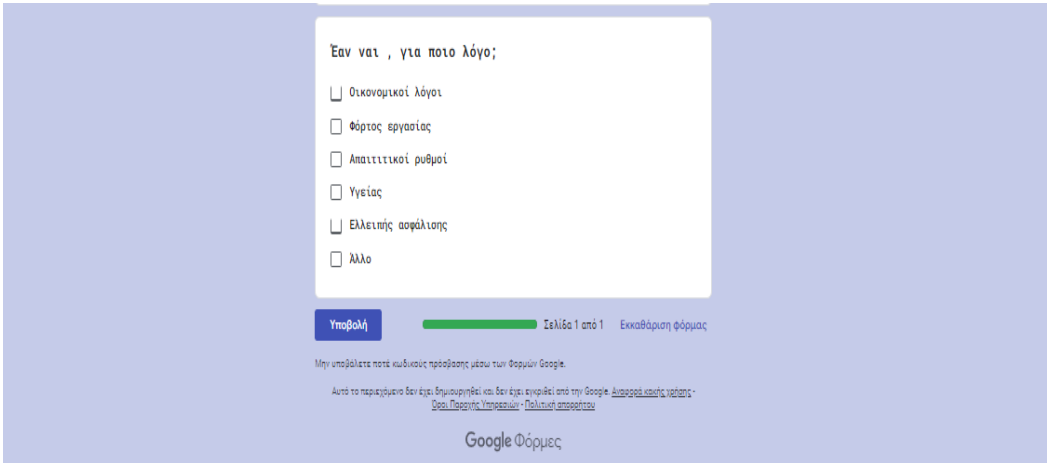

Δηλώστε το βαθμό ευχαρίστησης από το αίσθημα επιτυχίας που σας δημιουργεί η δουλειά σας
Πολύ ευχαριστημένος
Ευχαριστημένος
Ουδέτερος
Δυσαρεστημένος
Πολύ δυσαρεστημένος
Δηλώστε το βαθμό ευχαρίστησής σας από το στυλ ηγεσίας του άμεσου προϊσταμένου σας
Πολύ ευχαριστημένος
Ευχαριστημένος
Ουδέτερος
Δυσαρεστημένος
Πολύ δυσαρεστημένος
Δηλώστε το βαθμό ευχαρίστησής σας από το σύστημα των προαγωγών
Πολύ ευχαριστημένος
Ευχαριστημένος
Ουδέτερος
Δυσαρεστημένος
Πολύ δυσαρεστημένος


Δηλώστε το βαθμό ευχαρίστησής σας από τις ευκαιρίες για προσωπική ανάπτυξη
Πολύ ευχαριστημένος
Ευχαριστημένος
Ουδέτερος
Δυσαρεστημένος
Πολύ δυσαρεστημένος


Δηλώστε το βαθμό ευχαρίστησής σας από το ενδιαφέρον που έχει η δουλειά σας
Πολύ ευχαριστημένος
Ευχαριστημένος
Ουδέτερος
Δυσαρεστημένος
Πολύ δυσαρεστημένος
Δηλώστε το βαθμό ευχαρίστησής σας από το μέλλον - προοπτική της εργασίας σας
Πολύ ευχαριστημένος
Ευχαριστημένος
Ουδέτερος
Δυσαρεστημένος
Πολύ δυσαρεστημένος


Δηλώστε το βαθμό ευχαρίστησής σας από τα συστήματα και τους μηχανισμούς ασφάλειας της εργασίας σας προς του εργαζομένους
Πολύ ευχαριστημένος
Ευχαριστημένος
Ουδέτερος
Δυσαρεστημένος
Πολύ δυσαρεστημένος
Δηλώστε το βαθμό ευχαρίστησής σας από τον εξοπλισμό στην εργασία σας
Πολύ ευχαριστημένος
Ευχαριστημένος
Ουδέτερος
Δυσαρεστημένος
Πολύ δυσαρεστημένος
Δηλώστε το βαθμό ικανοποίηση σας από τη σχέση άμεσου προϊσταμένου - υπαλλήλων
Πολύ ικανοποιημένος
Ικανοποιημένος
Ουδέτερος
Δυσαρεστημένος
Πολύ δυσαρεστημένος


Δηλώστε το βαθμό ικανοποίηση σας από τη σχέση ανάμεσα στους συναδέλφους
Πολύ ικανοποιημένος
Ικανοποιημένος
Ουδέτερος
Δυσαρεστημένος
Πολύ δυσαρεστημένος
Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε ή διαφωνείτε με την ακόλουθη πρόταση:«Είμαι σε γενικές γραμμές ικανοποιημένος με την δουλειά μου.»
Διαφωνώ απολύτως
Διαφωνώ εν μέρει
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
Συμφωνώ εν μέρει
Συμφωνώ απολύτως
Έχετε σκεφτεί ποτέ να αλλάξετε εργασιακό αντικείμενο;
Ναι
Όχι


Έαν ναι , για ποιο λόγο;
Οικονομικοί λόγοι
Φόρτος εργασίας
Απαιτιτικοί ρυθμοί
Υγείας
Ελλειπής ασφάλισης
Άλλο
Υποβολή
Σελίδα 1 από 1
Εκκαθάριση φόρμας
Μην υποβάλλετε ποτέ κωδικούς πρόσβασης μέσω των Φορμών Google.
Αυτό το περιεχόμενο δεν έχει δημιουργηθεί και δεν έχει εγκριθεί από την Google. Αναφορά κακής χρήσης - Όροι Παροχής Υπηρεσιών - Πολιτική απορρήτου
Google Φόρμες