

ΙΟΝΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ

Τμήμα Πληροφορικής - Τμήμα Τουρισμού

Διατμηματικό πρόγραμμα μεταπτυχιακών σπουδών

Ψηφιακές Τεχνολογίες στη Διοίκηση της Φιλοξενίας και του
Τουρισμού



ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**Επαγγελματική εξουθένωση (burn out) εργαζομένων στην
σύγχρονη ξενοδοχειακή βιομηχανία.**

Η περίπτωση των ξενοδοχείων της Κέρκυρας

Της φοιτήτριας

Κωνσταντίνα Κόλλα

trs.dit 2207

Επιβλέπων καθηγητής: Ιωάννης Πούλιος

ΤΡΙΜΕΛΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗ: Βόγλης Κ., Κλουτσινιώτης Π., Πούλιος Ι.

Κέρκυρα, 20 Ιουνίου 2024

Ευχαριστίες

Θα ήθελα να εκφράσω τις θερμές μου ευχαριστίες στον επιβλέποντα καθηγητή μου κ. Ιωάννη Πούλιο για την καθοδήγησή του και την εκτίμηση που έδειξε στην εργασία μου. Οι συμβουλές και οι κατευθύνσεις του ήταν πολύτιμες και με βοήθησαν να προχωρήσω και να βελτιώσω το έργο μου.

Επίσης, θα ήθελα να εκφράσω τις ευχαριστίες μου προς τις συμφοιτήτριες μου στο παρόν μεταπτυχιακό πρόγραμμα που παρείχαν υποστήριξη και ενθάρρυνση κατά τη διάρκεια αυτής της πορείας. Οι συζητήσεις και οι ανταλλαγές απόψεων μας ήταν πολύτιμες και με βοήθησαν να εμπλουτίσω την κατανόησή μου στο θέμα.

Τέλος, θέλω να ευχαριστήσω τον αδερφό μου Χρήστο και τους οικογενειακούς μου φίλους Αλίκη και Νιλς για τη σημαντική τους στήριξη. Η αμέριστη υποστήριξή τους μου έδωσαν τη δύναμη, τα εφόδια και την βοήθεια που χρειαζόμουν για να ολοκληρώσω αυτήν την πρόκληση.

Περίληψη

Στην παρούσα διπλωματική εργασία εξετάζεται η επαγγελματική εξουθένωση (burnout) των εργαζομένων στην σύγχρονη ξενοδοχειακή βιομηχανία, με ιδιαίτερη έμφαση στην περίπτωση των ξενοδοχείων της Κέρκυρας. Στόχος της είναι η διερεύνηση των αιτιών που συμβάλλουν στην εμφάνιση της εξουθένωσης, των επιπτώσεων της στην υγεία και την εργασιακή απόδοση των εργαζομένων, καθώς και την ανάπτυξη και πρόταση στρατηγικών για την αντιμετώπισή της. Μέσα από την ανάλυση τόσο δευτερογενών όσο και πρωτογενών δεδομένων, συλλεγμένων μέσω ερωτηματολογίων και συνεντεύξεων, η έρευνα αποσκοπεί στην κατανόηση της δυναμικής αυτής προβληματικής εντός του ιδιαίτερα απαιτητικού περιβάλλοντος της ξενοδοχειακής βιομηχανίας. Η μελέτη αναδεικνύει τη σημασία της δημιουργίας ενός υγιούς εργασιακού περιβάλλοντος που θα συμβάλει στη μείωση του φαινομένου της επαγγελματικής εξουθένωσης, ενώ παράλληλα προσφέρει πρακτικές συστάσεις για τη βελτίωση της ευημερίας των εργαζομένων και την αύξηση της παραγωγικότητας στον κλάδο.

Η διατριβή συνεισφέρει στον επιστημονικό διάλογο σχετικά με το ζήτημα της επαγγελματικής εξουθένωσης, αναδεικνύοντας την ανάγκη για περαιτέρω έρευνα και παρέμβαση σε ειδικευμένους τομείς της οικονομίας όπως η ξενοδοχειακή βιομηχανία, και ειδικότερα σε τουριστικούς προορισμούς υψηλής ζήτησης όπως η Κέρκυρα. Επιπλέον, υπογραμμίζει την ανάγκη για την υιοθέτηση ολοκληρωμένων στρατηγικών διαχείρισης ανθρώπινων πόρων που να λαμβάνουν υπόψη την ψυχολογική ευημερία των εργαζομένων, προκειμένου να ενισχύσουν την βιωσιμότητα και την ανταγωνιστικότητα των ξενοδοχειακών μονάδων στον ολοένα εντεινόμενο παγκόσμιο τουριστικό ανταγωνισμό.

Λέξεις Κλειδιά: Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού, Επαγγελματική Εξουθένωση, Εργασιακή Απόδοση, Ψυχική Υγεία, Τουρισμός, Ξενοδοχειακή Βιομηχανία Κέρκυρα

Abstract

This diploma thesis examines the burnout of employees in the modern hotel industry, with particular emphasis on the case of Corfu hotels. Its aim is to investigate the causes that contribute to the occurrence of burnout, its effects on the health and work performance of employees, as well as the development and proposal of strategies to deal with it. Through the analysis of both secondary and primary data, collected through questionnaires and interviews, the research aims to understand this dynamic problem within the particularly demanding environment of the hotel industry. The study highlights the importance of creating a healthy work environment that will help reduce burnout, while offering practical recommendations to improve employee well-being and increase productivity in the industry.

The thesis contributes to the scientific dialogue on the issue of burnout, highlighting the need for further research and intervention in specialized sectors of the economy such as the hotel industry, and especially in high demand tourist destinations such as Corfu. In addition, it underlines the need to adopt integrated human resource management strategies that take into account the psychological well-being of employees, in order to enhance the sustainability and competitiveness of hotel units in the ever-intensifying global tourism competition.

Keywords: Human Resources Management, Professional Burnout, Work Productivity, Psychological Well-being, Tourism, Hotel Industry Corfu

Πίνακας Περιεχομένων

Περίληψη.....	3
Abstract.....	4
Πίνακας Περιεχομένων	5
Εισαγωγή.....	7
Βιβλιογραφική Ανασκόπηση	8
Κεφάλαιο 1°. Τουριστική βιομηχανία και εργαζόμενοι	13
1.1. Τουριστική βιομηχανία.....	13
1.2. Η πραγματικότητα των εργαζομένων: ελλείψεις, συνθήκες εργασίας και διαβίωσης	16
1.2.1. Ελλείψεις εργατικού δυναμικού	20
1.2.2. Συνθήκες εργασίας.....	22
1.2.3. Συνθήκες διαβίωσης.....	24
Κεφάλαιο 2°. Επαγγελματική εξουθένωση	26
2.1. Η έννοια και η ιστορική εξέλιξη.....	26
2.2. Αίτια – παράγοντες που επηρεάζουν.....	27
2.3. Επιπτώσεις	28
2.4. Τρόποι αντιμετώπισης	29
2.4.1. Οργανωτικές στρατηγικές	30
2.4.2. Ατομικοί μηχανισμοί αντιμετώπισης.....	30
2.5. Επαγγελματική εξουθένωση (burn out) εργαζομένων στην σύγχρονη ξενοδοχειακή βιομηχανία	31
Κεφάλαιο 3°. Τουριστική βιομηχανία και εργαζόμενοι: Η περίπτωση των ξενοδοχείων της Κέρκυρας	33
3.1. Τουριστική βιομηχανία	35
3.2. Η πραγματικότητα των εργαζομένων: ελλείψεις, συνθήκες εργασίας και διαβίωσης	36
Κεφάλαιο 4°. Μεθοδολογία έρευνας	40
4.1. Περιγραφή της μεθοδολογίας της έρευνας	40
4.2. Επεξήγηση του σκοπού του ερωτηματολογίου και των κριτηρίων επιλογής των συμμετεχόντων	41
4.2.1. Σκοπός του ερωτηματολογίου.....	41
4.2.2. Κριτήρια επιλογής συμμετεχόντων	41
4.3. Παρουσίαση των ερωτήσεων και της δομής του ερωτηματολογίου	42
4.3.1. Δημογραφικά στοιχεία.....	42
4.3.2. Ερωτήσεις αξιολόγησης.....	42

4.3.3. Ερωτήσεις στήριξης και υγείας	43
4.3.4. Ερωτήσεις για την εργασιακή πίεση και αποξένωση.....	43
4.3.5. Ερωτήσεις για τις εργασιακές συνθήκες	43
4.3.6. Ερωτήσεις ανοικτού τύπου.....	43
4.4. Ανάλυση των εργαλείων που χρησιμοποιήθηκαν για την επισήμανση και μέτρηση της επαγγελματικής εξουθένωσης.....	44
Κεφάλαιο 5°. Επαγγελματική εξουθένωση (burn out) εργαζομένων στην σύγχρονη ξενοδοχειακή βιομηχανία: Η περίπτωση των ξενοδοχείων της Κέρκυρας – Παρουσίαση	46
5.1. Γραφική παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας	46
5.2. Στατιστική επεξεργασία των δεδομένων.	62
5.2.2. Ερμηνεία των δεδομένων.	68
Κεφάλαιο 6°. Ανάλυση.....	69
6.1. Ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας	69
6.2. Σύγκριση με προηγούμενες μελέτες και συζήτηση των ευρημάτων.....	70
6.3. Ερμηνεία των αποτελεσμάτων σε σύνδεση με το θεωρητικό πλαίσιο.	71
Συμπεράσματα, Περιορισμοί και Προτάσεις.....	73
Βιβλιογραφία.....	76

Εισαγωγή

Στον σύγχρονο κόσμο, ο τουρισμός αποτελεί μία από τις πλέον σημαντικές βιομηχανίες σε παγκόσμιο επίπεδο, με την ξενοδοχειακή επιχειρηματικότητα να έχει καταστεί ένας από τους πυλώνες της. Ωστόσο, παρά την αύξηση της ζήτησης και την επέκταση των υπηρεσιών, οι εργαζόμενοι στον κλάδο αντιμετωπίζουν αυξημένες προκλήσεις, με την επαγγελματική εξουθένωση - γνωστή ως *burn out* - να αποτελεί μία από τις πλέον κρίσιμες.

Η επαγγελματική εξουθένωση χαρακτηρίζεται από συμπτώματα όπως η σωματική και συναισθηματική κόπωση, η αποξένωση από την εργασία και η μειωμένη επαγγελματική αποτελεσματικότητα, φαινόμενα που παρατηρούνται ολοένα και πιο συχνά στην ξενοδοχειακή βιομηχανία (Grobelna, 2022).

Η παρούσα διπλωματική εργασία εστιάζει στην περίπτωση της Κέρκυρας, μιας περιοχής με έντονη τουριστική κίνηση και σημαντικό αριθμό ξενοδοχειακών μονάδων. Η επιλογή της Κέρκυρας ως μελέτη περίπτωσης δεν είναι τυχαία. Η συγκεκριμένη περιοχή αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους τουριστικούς προορισμούς στην Ελλάδα, με έντονη εποχικότητα και μεγάλη ζήτηση εργασίας στον τομέα της φιλοξενίας. Αυτή η πραγματικότητα δημιουργεί ιδιαίτερες προκλήσεις για τους εργαζομένους, κάνοντας την Κέρκυρα έναν ιδανικό χώρο για την μελέτη του φαινομένου της επαγγελματικής εξουθένωσης (*burnout*). Ο στόχος της εργασίας είναι η διερεύνηση των αιτιών της επαγγελματικής εξουθένωσης, των επιπτώσεων της στην υγεία και την εργασιακή απόδοση των εργαζομένων, καθώς και η ανάπτυξη και πρόταση στρατηγικών για την αντιμετώπισή της.

Η έρευνα χωρίζεται σε δύο μέρη: το θεωρητικό και το εμπειρικό. Στο θεωρητικό μέρος, έγινε βιβλιογραφική έρευνα με έμφαση στις πιο πρόσφατες πηγές, προκειμένου να αξιοποιηθούν οι τελευταίες εξελίξεις στο θέμα. Ιδιαίτερη προσοχή δόθηκε στις επιπτώσεις της πανδημίας COVID-19 στην ψυχική υγεία των εργαζομένων, ώστε να ενσωματωθούν αυτές οι νέες παράμετροι στην ανάλυση. Το εμπειρικό μέρος περιλαμβάνει την συλλογή πρωτογενών δεδομένων μέσω ερωτηματολογίων και συνεντεύξεων με εργαζομένους στα ξενοδοχεία της Κέρκυρας. Η επιλογή των συμμετεχόντων έγινε με κριτήρια που εξασφαλίζουν την αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος, περιλαμβάνοντας υπαλλήλους από διάφορες ιεραρχικές βαθμίδες και τμήματα της ξενοδοχειακής βιομηχανίας.

Η δομή της εργασίας είναι οργανωμένη σε κεφάλαια που καλύπτουν διαφορετικές πτυχές του ζητήματος. Ξεκινά με την παρουσίαση της τουριστικής βιομηχανίας και των προκλήσεων που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι. Ακολουθεί η ανάλυση της έννοιας της

επαγγελματικής εξουθένωσης, των αιτιών και των επιπτώσεών της. Στη συνέχεια, παρουσιάζεται η κατάσταση στην Κέρκυρα, με λεπτομερή ανάλυση των δεδομένων και την συσχέτισή τους με το θεωρητικό πλαίσιο. Η εργασία ολοκληρώνεται με την παρουσίαση των συμπερασμάτων και των προτάσεων για την αντιμετώπιση της επαγγελματικής εξουθένωσης και την προώθηση περαιτέρω έρευνας.

Η εργασία αυτή προσφέρει σημαντική συνεισφορά στην κατανόηση της επαγγελματικής εξουθένωσης στην ξενοδοχειακή βιομηχανία, ειδικά σε έναν τουριστικό προορισμό υψηλής ζήτησης όπως η Κέρκυρα. Η πρωτοτυπία της έγκειται στην εστίαση στις ιδιαίτερες συνθήκες που επικρατούν στην Κέρκυρα, προσφέροντας πρακτικές συστάσεις για τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας και την ενίσχυση της ψυχικής ευεξίας των εργαζομένων. Τα ευρήματα της έρευνας μπορούν να συμβάλουν στη διαμόρφωση ολοκληρωμένων στρατηγικών διαχείρισης ανθρώπινων πόρων που να προάγουν τη βιωσιμότητα και την ανταγωνιστικότητα της ξενοδοχειακής βιομηχανίας.

Βιβλιογραφική Ανασκόπηση

Η επαγγελματική εξουθένωση αποτελεί ένα σημαντικό θέμα που απασχολεί ευρέως την βιομηχανία φιλοξενίας, δεδομένου του υψηλού ποσοστού αποχωρήσεων και της συχνής αντικατάστασης προσωπικού σε αυτόν τον τομέα. Η παρούσα βιβλιογραφική ανασκόπηση εστιάζει στην επαγγελματική εξουθένωση με ιδιαίτερη έμφαση στον κλάδο της φιλοξενίας, αναδεικνύοντας τον καίριο ρόλο της ενσυνειδητότητας και της ισορροπίας εργασίας-ζωής ως στρατηγικές αντιμετώπισης.

Ένας σημαντικός παράγοντας που εντοπίστηκε στην έρευνα είναι η επίδραση της συναισθηματικής εργασίας και η σημασία της ενσυνειδητότητας και της ψυχολογικής ευεξίας. Ερευνητές όπως ο Han (2020) κατέδειξαν ότι οι διαχειριστικές πρακτικές που προωθούν την ψυχολογική υποστήριξη και την ανάπτυξη δεξιοτήτων ενσυνειδητότητας μπορούν να μειώσουν σημαντικά την επαγγελματική εξουθένωση και να βελτιώσουν την οργανωτική προσήλωση.

Επιπρόσθετα, η ισορροπία εργασίας-ζωής αναγνωρίζεται ως ένας κρίσιμος παράγοντας που επηρεάζει τις προθέσεις αποχωρήσεων. Η έρευνα από τον Han και συνεργάτες (2020) υπογραμμίζει ότι η εξασφάλιση μιας ισορροπημένης σχέσης μεταξύ εργασιακών απαιτήσεων και προσωπικού χρόνου μπορεί να μειώσει την επιθυμία των εργαζομένων να αποχωρήσουν. Ενώ τα ευρήματα αυτά δεν είναι νέα, η συνεχιζόμενη έμφαση σε αυτούς τους παράγοντες επιβεβαιώνει την ανάγκη για στρατηγικές διαχείρισης πόρων ανθρώπινου δυναμικού που να προωθούν την ευημερία των εργαζομένων.

Η έρευνα παρέχει επίσης στοιχεία που υποδηλώνουν την κρίσιμη σημασία της διαχείρισης των σχέσεων στον χώρο εργασίας και την ανάγκη για μια υποστηρικτική εργασιακή κουλτούρα. Σύμφωνα με τον Han (2020), η προώθηση θετικών διαπροσωπικών σχέσεων και η δημιουργία ενός περιβάλλοντος που ενθαρρύνει την αλληλοϋποστήριξη μπορούν να βοηθήσουν στην μείωση της επαγγελματικής εξουθένωσης και των προθέσεων αποχώρησης.

Επιπλέον, τα ευρήματα υποδεικνύουν την ανάγκη για πιο εξατομικευμένες προσεγγίσεις στη διαχείριση των εργαζομένων, λαμβάνοντας υπόψη τις διάφορες ανάγκες και προτιμήσεις των ατόμων. Αυτό σημαίνει την εφαρμογή πολιτικών που ευνοούν την ευελιξία, την ανάπτυξη και την προαγωγή, καθώς και την παροχή ευκαιριών για επαγγελματική ανάπτυξη και εκπαίδευση.

Η ανάγκη για στρατηγικές διαχείρισης που να αντιμετωπίζουν την επαγγελματική εξουθένωση και να προάγουν την εργασιακή ευημερία είναι ιδιαίτερα επιτακτική στην εποχή της πανδημίας COVID-19, όπου οι προκλήσεις της εργασίας από απόσταση και η αυξημένη εργασιακή αβεβαιότητα έχουν εντείνει τον κίνδυνο εξουθένωσης και αποχώρησης. Είναι σημαντικό οι εργοδότες να αναγνωρίζουν αυτές τις προκλήσεις και να αντιδρούν με ενεργητικό και ευέλικτο τρόπο, προσφέροντας λύσεις που ενισχύουν την ψυχική ανθεκτικότητα και την κοινωνική συνοχή μέσα στους οργανισμούς.

Σύμφωνα με Peng και Li (2023), η έρευνά τους "The hidden costs of emotional labor on withdrawal behavior: the mediating role of emotional exhaustion and the moderating effect of mindfulness" ερευνά τις πολύπλοκες δυναμικές της συναισθηματικής εργασίας στον τομέα της φιλοξενίας. Αναδεικνύεται πως η επιφανειακή ενσωμάτωση συσχετίζεται θετικά με τις συμπεριφορές αποχώρησης, ενώ η βαθιά ενσωμάτωση παρουσιάζει αρνητική συσχέτιση. Η συναισθηματική εξάντληση βρέθηκε να μεσολαβεί σε αυτές τις σχέσεις, με την ενσυνειδητότητα να λειτουργεί ως ρυθμιστικός παράγοντας, υπογραμμίζοντας το δυναμικό της ως προστατευτικό μηχανισμό έναντι των αρνητικών επιπτώσεων της συναισθηματικής εργασίας.

Οι Edú-Valsania, Laguía και Moriano (2022) παρέχουν μια εκτενή επισκόπηση του φαινομένου της επαγγελματικής εξουθένωσης, εξετάζοντας τα αίτια, τις συνέπειες και την αποτελεσματικότητα διαφόρων στρατηγικών πρόληψης. Αυτή η ανασκόπηση είναι κρίσιμη για την κατανόηση της πολυδιάστατης φύσης της εξουθένωσης και των σημαντικών επιπτώσεων της τόσο για τα άτομα όσο και για τις οργανώσεις εντός του κλάδου της φιλοξενίας και πέραν αυτού.

Επίσης, οι Dsouza, Shetty, Tantri και Damodar (2023) συζητούν τον κρίσιμο ρόλο της ενσυνειδητότητας στην ενίσχυση της ευημερίας και της απόδοσης των εργαζομένων. Μέσω

της σύνθεσης της υπάρχουσας βιβλιογραφίας, αυτή η εργασία υποστηρίζει την ένταξη των πρακτικών ενσυνειδητότητας στη διαχείριση της φιλοξενίας, με στόχο την ανακούφιση από το στρες, την κατάθλιψη, το άγχος, την εξουθένωση και τη συναισθηματική εργασία, μειώνοντας έτσι την απουσία από την εργασία και τις προθέσεις αποχώρησης.

Η έρευνα των Liu, Gao, Zhu και Jin (2021) επικεντρώνεται στη σημασία της ισορροπίας μεταξύ της εργασίας και της προσωπικής ζωής για τις γυναίκες εργαζόμενες στη βιομηχανία φιλοξενίας. Η έρευνα αναλύει τις πιέσεις και τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι γυναίκες στον εργασιακό τους χώρο, καθώς και τον τρόπο με τον οποίο αυτοί οι παράγοντες επηρεάζουν την ισορροπία της εργασίας-ζωής τους.

Τα ευρήματα της έρευνάς τους υπογραμμίζουν μια σημαντική συσχέτιση μεταξύ της ισορροπίας εργασίας-ζωής και της οργανωτικής δέσμευσης, προτείνοντας ότι η βελτίωση της ισορροπίας εργασίας-ζωής θα μπορούσε να οδηγήσει σε βελτιωμένη οργανωτική πίστη και δέσμευση.

Η Grobelna (2022) αντιμετωπίζει το κρίσιμο ζήτημα της σύγκρουσης μεταξύ σπουδών και ζωής μεταξύ των φοιτητών τουρισμού και φιλοξενίας. Η εργασία της αποκαλύπτει ότι τέτοιες συγκρούσεις μπορούν να οδηγήσουν σε εξουθένωση, επηρεάζοντας αρνητικά τις εργασιακές προσδοκίες των φοιτητών στην βιομηχανία. Αυτή η μελέτη τονίζει την ανάγκη των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων να υποστηρίζουν τους φοιτητές στη διαχείριση αυτών των συγκρούσεων, προετοιμάζοντάς τους αποτελεσματικά για μελλοντικούς επαγγελματικούς ρόλους.

Η πανδημία COVID-19 ανέδειξε σοβαρά ζητήματα ασφάλειας εργασίας, επιδεινώνοντας την επαγγελματική εξουθένωση μεταξύ των εργαζομένων στη φιλοξενία. Το υποστηρικτικό εργασιακό περιβάλλον, με την κατανόηση και τη συνεργασία των εποπτών και των συνεργατών, παίζει κρίσιμο ρόλο στην αντιμετώπιση αυτών των επιπτώσεων, υπογραμμίζοντας την ανάγκη για μια υποστηρικτική οργανωτική κουλτούρα, ιδιαίτερα σε περιόδους κρίσης (Chong; Peng, et al, 2023).

Στη μελέτη "Addressing Employee Burnout: Are You Solving the Right Problem?", εξετάζονται οι κοινές οργανωτικές προσεγγίσεις για τη διαχείριση της επαγγελματικής εξουθένωσης, υποστηρίζοντας ότι πολλές παρεμβάσεις αποτυγχάνουν να αντιμετωπίσουν τις ριζικές αιτίες της εξουθένωσης, προτείνοντας μια πιο ολιστική προσέγγιση στην εξουθένωση, τονίζοντας την σημασία της οργανωτικής αλλαγής για τη δημιουργία εργασιακών περιβαλλόντων που προάγουν την ευημερία των εργαζομένων (McKinsey Health Institute, 2022)

"Η Ευεξία Πρώτα: Οδηγός Διαχείρισης της Εξουθένωσης στην Βιομηχανία Φιλοξενίας" προσφέρει πρακτικές οδηγίες για την πρόληψη και τη μείωση της επαγγελματικής εξουθένωσης μεταξύ των εργαζομένων. Πιθανώς να περιγράφει στρατηγικές όπως η εφαρμογή ευέλικτων προγραμμάτων εργασίας, η δημιουργία ευκαιριών για αναγνώριση των εργαζομένων και η καλλιέργεια μιας κουλτούρας ανοιχτής επικοινωνίας. Αυτός ο οδηγός θα ήταν ανεκτίμητος για τους διαχειριστές φιλοξενίας που επιδιώκουν να βελτιώσουν την ψυχική υγεία και την παραγωγικότητα των ομάδων τους, δίνοντας προτεραιότητα στην ευεξία (Grenside, 2024 ; EHL, 2023).

Η "Ανασκόπηση των Παραγόντων της Αποχώρησης Εργαζομένων στη Βιομηχανία Φιλοξενίας" εξερευνά τους παράγοντες που οδηγούν σε υψηλά ποσοστά αποχώρησης στη βιομηχανία φιλοξενίας, ενδεχομένως ταυτίζοντας την εξουθένωση ως σημαντικό πρόδρομο των αποφάσεων των εργαζομένων να εγκαταλείψουν τις θέσεις τους. Μπορεί να συζητήσει πώς διάφοροι παράγοντες, συμπεριλαμβανομένης της συναισθηματικής εργασίας, της ανασφάλειας στην εργασία και της έλλειψης ισορροπίας εργασίας-ζωής, συμβάλλουν στην εξουθένωση και την επακόλουθη αποχώρηση. Αυτή η ανασκόπηση θα ήταν κρίσιμη για την κατανόηση του πώς να διατηρήσουμε ταλέντα στη βιομηχανία φιλοξενίας αντιμετωπίζοντας τα βασικά ζητήματα που οδηγούν σε δυσαρέσκεια και εξουθένωση των εργαζομένων (Peng; Xintian, 2023).

Η εργασία με τίτλο "Οι Επιδράσεις της εργασιομανίας στην εξουθένωση και την πρόθεση αποχώρησης των εργαζομένων σε πολυτελή ξενοδοχεία κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19" αναλύει τον αντίκτυπο της εργασιομανίας στην εξουθένωση και την πρόθεση αποχώρησης των εργαζομένων σε πολυτελή ξενοδοχεία κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Η μελέτη αυτή αποκαλύπτει ότι η εργασιομανία, σε συνδυασμό με το άγχος και τις αβεβαιότητες της πανδημίας, αυξάνει σημαντικά τον κίνδυνο εξουθένωσης, επηρεάζοντας αρνητικά τη στάση των εργαζομένων προς τις δουλειές τους και τις προθέσεις τους να παραμείνουν στους εργοδότες τους. Αυτά τα ευρήματα τονίζουν την ανάγκη για μέτρα που ενθαρρύνουν υγιείς εργασιακές συνήθειες και διασφαλίζουν την ψυχική ευεξία των εργαζομένων κατά τη διάρκεια δύσκολων περιόδων (Jung et al., 2023).

Η παρούσα βιβλιογραφική ανασκόπηση αναδεικνύει την πολυπλοκότητα της επαγγελματικής εξουθένωσης στην βιομηχανία φιλοξενίας, καθώς και τις δυναμικές στρατηγικές για την αντιμετώπισή της, όπως η ενσυνειδητότητα και η ισορροπία εργασίας-ζωής. Οι μελέτες των Peng και Li (2023), Edú-Valsania, Laguía και Moriano (2022), Dsouza, Shetty, Tantri και Damodar (2023), Liu, Gao, Zhu και Jin (2021), και Grobelna (2022) προσφέρουν σημαντικές προοπτικές και προτάσεις που μπορούν να συμβάλλουν στη δημιουργία πιο υποστηρικτικών και ανθεκτικών εργασιακών περιβαλλόντων. Η κατανόηση και η εφαρμογή αυτών των ερευνητικών ευρημάτων μπορούν να προωθήσουν την ευημερία των

εργαζομένων και να βελτιώσουν την οργανωτική υγεία και τη βιωσιμότητα στον κλάδο της φιλοξενίας.

Η τεχνολογία και η ψηφιοποίηση των εργασιακών διαδικασιών προσφέρουν μια σημαντική ευκαιρία για τη βελτίωση της διαχείρισης της επαγγελματικής εξουθένωσης. Η εισαγωγή εργαλείων που επιτρέπουν την ευέλικτη εργασία, την καλύτερη επικοινωνία και την αυτοματοποίηση της ροής εργασιών μπορεί να μειώσει το φόρτο εργασίας και να ενθαρρύνει μια πιο θετική εργασιακή εμπειρία.

Ταυτόχρονα, η ανάπτυξη πολιτικών για την ψυχική υγεία και την ευεξία στον χώρο εργασίας, όπως η παροχή ψυχολογικής υποστήριξης και προγραμμάτων ευεξίας, έχει αποδειχθεί ότι συμβάλλει στην μείωση των επιπέδων εξουθένωσης και στην ενίσχυση της οργανωτικής αφοσίωσης. Επίσης, η αναγνώριση και η επιβράβευση της σκληρής εργασίας μέσω δίκαιων συστημάτων αξιολόγησης και προαγωγής μπορεί να βοηθήσει στην ενίσχυση του κινήτρου των εργαζομένων και στην προώθηση μιας πολιτισμικής αξίας που τιμά την αριστεία και την αφοσίωση.

Κεφάλαιο 1°. Τουριστική βιομηχανία και εργαζόμενοι

1.1. Τουριστική βιομηχανία

Η τουριστική βιομηχανία αναδεικνύεται ως ένας από τους πιο πολυδιάστατους και δυναμικούς τομείς στον παγκόσμιο οικονομικό χάρτη, συνδέοντας τη μετακίνηση ανθρώπων προς διάφορους προορισμούς για διάφορους λόγους, όπως η αναψυχή, οι κοινωνικές δραστηριότητες και οι επαγγελματικές υποχρεώσεις (Barten, 2024). Ο τομέας αυτός περιλαμβάνει μια ευρεία γκάμα δραστηριοτήτων που εκτείνονται από τη μεταφορά και τη φιλοξενία έως την ψυχαγωγία, με τον κύριο στόχο να είναι η ικανοποίηση των αναγκών των ταξιδιωτών κατά τη διάρκεια της παρουσίας τους σε ξένα μέρη.

Η σημασία του τουρισμού στην οικονομία είναι ανυπολόγιστη, καθώς ο τομέας του τουρισμού αποτελεί έναν από τους κύριους κινητήρες οικονομικής ανάπτυξης σε πολλές χώρες. Η ποικιλομορφία των υπηρεσιών που παρέχονται στον τομέα αυτόν συμβάλλει στη δημιουργία θέσεων εργασίας, στην αύξηση του εμπορίου και στην προώθηση της πολιτιστικής ανταλλαγής (Barten, 2024). Παράλληλα, η τουριστική βιομηχανία συμβάλλει στην αύξηση των εσόδων από τις εξαγωγές, καθώς ο τουρισμός αποτελεί σημαντική πηγή εισοδήματος για πολλές χώρες.

Η τουριστική βιομηχανία αποτελεί έναν από τους πιο κρίσιμους τομείς της παγκόσμιας οικονομίας, έχοντας ζωτική σημασία για την οικονομική ανάπτυξη, τη δημιουργία θέσεων εργασίας και την προώθηση της πολιτιστικής ανταλλαγής και της περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης (Barten, 2024). Η σημασία της τουριστικής βιομηχανίας επεκτείνεται πέρα από την απλή παροχή ταξιδιωτικών υπηρεσιών, αντικατοπτρίζοντας την ευρύτερη κοινωνική και οικονομική της επίδραση. Αποτελεί έναν τομέα που ενισχύει την ανάπτυξη των υποδομών, της υπηρεσίας και της πολιτιστικής ευαισθητοποίησης σε παγκόσμιο επίπεδο.

Μία από τις βασικές λειτουργίες της τουριστικής βιομηχανίας είναι να προσφέρει ευκαιρίες για τη μετακίνηση των ανθρώπων πέρα από το συνηθισμένο περιβάλλον τους, γεγονός που συμβάλλει στην οικονομική ανάπτυξη τόσο σε τοπικό όσο και σε παγκόσμιο επίπεδο. Οι ταξιδιώτες επισκέπτονται διάφορους προορισμούς για διακοπές, επαγγελματικούς σκοπούς ή άλλες προθέσεις, δημιουργώντας έτσι ένα ευρύ φάσμα ευκαιριών για την τουριστική βιομηχανία (Barten, 2024). Η δραστηριότητα αυτή επηρεάζει την οικονομία μέσω των δαπανών των ταξιδιωτών σε μεταφορές, διαμονή, εστίαση, αγορές και άλλες υπηρεσίες.

Ο τουρισμός αποτελεί επίσης ένα σημαντικό μέσο για την προώθηση της πολιτιστικής ανταλλαγής και της κατανόησης μεταξύ διαφορετικών κοινοτήτων και πολιτισμών. Οι ταξιδιώτες έρχονται σε επαφή με νέες παραδόσεις, ιστορίες, γλώσσες και τρόπους ζωής, προάγοντας έτσι τον πολιτισμικό διάλογο και την κοινωνική ανταλλαγή. Αυτή η ανταλλαγή μπορεί να οδηγήσει σε μεγαλύτερη κατανόηση, σεβασμό και συνεργασία μεταξύ διαφορετικών

κοινοτήτων και εθνοτήτων, συμβάλλοντας έτσι στην προαγωγή της ειρήνης και της συνοχής (Barten, 2024).

Συν τοις άλλοις, η τουριστική βιομηχανία αναπτύσσει μια ευρεία γκάμα δραστηριοτήτων, που καλύπτουν την ολοκληρωμένη ταξιδιωτική εμπειρία των επισκεπτών. Αυτές οι δραστηριότητες περιλαμβάνουν τη μεταφορά, τη διαμονή, τη διατροφή και την ψυχαγωγία, με κάθε μία να αποτελεί ουσιώδη συνιστώσα της τουριστικής βιομηχανίας, συμβάλλοντας στη δημιουργία μιας πλήρους και ικανοποιητικής ταξιδιωτικής εμπειρίας.

Η εξέλιξη της τεχνολογίας έχει διαδραματίσει έναν κρίσιμο ρόλο στη βελτίωση των εμπειριών των ταξιδιωτών και στην αύξηση της λειτουργικής αποτελεσματικότητας στον τουριστικό τομέα (Barten, 2024). Η χρήση διαδικτυακών πλατφορμών κράτησης και κριτικών έχει διευκολύνει τους ταξιδιώτες να επιλέξουν και να κάνουν κρατήσεις για μεταφορικά μέσα, διαμονή, αξιοθέατα και δραστηριότητες, προσφέροντας ταυτόχρονα στις επιχειρήσεις τη δυνατότητα να διαχειριστούν και να προωθήσουν τις υπηρεσίες τους με αποτελεσματικότερο τρόπο. Επιπλέον, η χρήση τεχνολογίας όπως εικονική πραγματικότητα και αυξημένη πραγματικότητα έχει επιτρέψει στους ταξιδιώτες να ζήσουν προσομοιωμένες εμπειρίες πριν ακόμη φτάσουν στον προορισμό τους, ενισχύοντας έτσι την προσδοκία και την ενδιαφέροντα των ταξιδιωτών (tourismtoday.gr, 2022).

Ένα άλλο σημαντικό θέμα που έχει αποκτήσει έδαφος στις σύγχρονες συζητήσεις για την τουριστική βιομηχανία είναι η βιωσιμότητα (Salama, Abdou, et al., 2022). Με την αύξηση της επίγνωσης για τις περιβαλλοντικές και κοινωνικές επιπτώσεις του τουρισμού, υπάρχει μια αυξανόμενη προσπάθεια για την υιοθέτηση βιώσιμων πρακτικών σε όλο το φάσμα της βιομηχανίας. Αυτό σημαίνει τη μείωση των αρνητικών περιβαλλοντικών επιπτώσεων του τουρισμού, όπως η μείωση των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα (CO₂) από τις μεταφορικές δραστηριότητες και η προστασία των φυσικών οικοσυστημάτων και της βιοποικιλότητας. Επιπλέον, προωθείται η κοινωνική δικαιοσύνη και η προστασία των τοπικών κοινοτήτων, διασφαλίζοντας ότι οι οικονομικές επιπτώσεις του τουρισμού καταλήγουν να ωφελούν τους τοπικούς πληθυσμούς και τις τοπικές κοινότητες. Αυτή η προσέγγιση βιώσιμου τουρισμού επιδιώκει την ισορροπία μεταξύ της οικονομικής ανάπτυξης, της προστασίας του περιβάλλοντος και του σεβασμού προς τις τοπικές κοινότητες και τον πολιτισμό (Βαγενά, 2021).

Ωστόσο, η τουριστική βιομηχανία αντιμετωπίζει επίσης προκλήσεις. Μία από αυτές τις προκλήσεις είναι η διαχείριση της αυξανόμενης ζήτησης. Καθώς ο τουρισμός εξακολουθεί να αυξάνεται, ορισμένοι προορισμοί βρίσκονται υποχρεωμένοι να αντιμετωπίσουν το πρόβλημα του "υπερτουρισμού", ο οποίος μπορεί να οδηγήσει σε υπερβολικό φόρτο στις υποδομές, στην υπέρμετρη εκμετάλλευση των φυσικών πόρων και στην αύξηση της

αντίστασης από τις τοπικές κοινότητες. Επιπλέον, ο τουρισμός μπορεί να δημιουργήσει προβλήματα όπως η υπερβολική επιβάρυνση της υποδομής, η αύξηση των τιμών και η απώλεια της τοπικής αυθεντικότητας (Βαγενά, 2021).

Ακόμα, οι τουριστικές επιχειρήσεις αντιμετωπίζουν προκλήσεις σχετικά με την ένταξη των νέων τεχνολογιών. Η ταχεία εξέλιξη της τεχνολογίας απαιτεί από τις επιχειρήσεις του τουριστικού τομέα να προσαρμοστούν συνεχώς και να υιοθετήσουν νέες τεχνολογίες για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών τους και την ανταπόκριση στις ανάγκες των σύγχρονων ταξιδιωτών (Βαγενά, 2021). Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει τη χρήση εφαρμογών και πλατφορμών διαδικτύου για τη διαχείριση κρατήσεων και την προώθηση των υπηρεσιών τους, την ενσωμάτωση της τεχνολογίας Αυξημένης Πραγματικότητας (Augmented Reality - AR) και Εικονικής Πραγματικότητας (Virtual Reality - VR) για τη δημιουργία προσφορών εμπειριών πριν, κατά τη διάρκεια και μετά το ταξίδι, καθώς και την εφαρμογή τεχνολογιών Τεχνητής Νοημοσύνης και Μηχανικής Μάθησης για την εξατομίκευση των εμπειριών των ταξιδιωτών και τη βελτίωση των υπηρεσιών πελατών (tourismtoday.gr, 2022).

Με όλες αυτές τις προκλήσεις, υπάρχουν επίσης ευκαιρίες για την τουριστική βιομηχανία. Η χρήση τεχνολογίας μπορεί να βελτιώσει την απόδοση και την αποτελεσματικότητα των επιχειρήσεων, ενώ η ανάπτυξη νέων τεχνολογιών και εφαρμογών μπορεί να δημιουργήσει νέες αγορές και να ενισχύσει την καινοτομία στον τομέα. Επιπλέον, η αύξηση της τεχνολογικής εξοπλισμένης εμπειρίας μπορεί να βελτιώσει την ικανοποίηση των πελατών και να ενισχύσει την ανταγωνιστικότητα των προορισμών και των επιχειρήσεων του τουρισμού (tourismtoday.gr, 2022).

Πέραν αυτού, η ανάπτυξη του τουρισμού μπορεί να συμβάλλει στην προώθηση της οικονομικής ανάπτυξης και της δημιουργίας θέσεων εργασίας, ιδίως σε περιοχές που εξαρτώνται οικονομικά από τον τουρισμό. Ταυτόχρονα, οι επενδύσεις σε προγράμματα βιώσιμου τουρισμού μπορούν να οδηγήσουν σε βελτιωμένες περιβαλλοντικές πρακτικές και να διασφαλίσουν την μακροπρόθεσμη αειφορία του τουριστικού τομέα (tourismtoday.gr, 2022).

Η ανταγωνιστικότητα και η σχετικότητα του τουριστικού τομέα απαιτούν συνεχείς προσαρμογές και καινοτομίες. Στο πλαίσιο αυτό, οι επιχειρήσεις πρέπει να προσαρμόζονται συνεχώς στις νέες τάσεις και τις αλλαγές στις προτιμήσεις των ταξιδιωτών, ενώ παράλληλα πρέπει να διατηρούν την ποιότητα των υπηρεσιών τους και να προστατεύουν το περιβάλλον και τις τοπικές κοινότητες.

Σημαντικό είναι επίσης η αντιμετώπιση της πρόκλησης της βιωσιμότητας (Salama, Abdou, et al., 2022). Η ανάπτυξη βιώσιμων πρακτικών στον τουρισμό συνεπάγεται την ισορροπία μεταξύ της οικονομικής ανάπτυξης και του σεβασμού προς το περιβάλλον και τις

κοινότητες. Οι επιχειρήσεις πρέπει να εντάξουν πρακτικές που μειώνουν το περιβαλλοντικό τους αποτύπωμα, όπως τη χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, τη μείωση των αποβλήτων και την προώθηση της τοπικής βιοποικιλότητας (Δημαράς, 2020).

Η τουριστική βιομηχανία πρέπει να προσαρμοστεί στις συνεχώς μεταβαλλόμενες συνθήκες και να αντιμετωπίσει τις προκλήσεις με δημιουργικότητα και καινοτομία. Η συνεχής εξέλιξη και η εφαρμογή νέων τεχνολογιών, μαζί με την έμφαση στη βιωσιμότητα και την ποιότητα των εμπειριών των ταξιδιωτών, αποτελούν τον δρόμο για την αειφόρο ανάπτυξη και την επιτυχία της βιομηχανίας αυτής στο μέλλον (Δημαράς, 2020).

Η συνεργασία τόσο μεταξύ των επιχειρήσεων όσο και με τις τοπικές κοινότητες και τους φορείς λήψης αποφάσεων αποτελεί κρίσιμο παράγοντα για τη διασφάλιση της βιωσιμότητας και της επιτυχίας του τουρισμού σε όλα τα επίπεδα. Μόνο με κοινές προσπάθειες και συνεργασία μπορεί ο τουρισμός να αναπτυχθεί με βιώσιμο τρόπο και να φέρει οφέλη σε όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς (Δημαράς, 2020).

1.2. Η πραγματικότητα των εργαζομένων: ελλείψεις, συνθήκες εργασίας και διαβίωσης

Η σύγχρονη ξενοδοχειακή βιομηχανία αντιμετωπίζει πολλαπλές προκλήσεις στο περιβάλλον εργασίας της, ειδικά υπό το πρίσμα της πανδημίας COVID-19, η οποία έχει αναδείξει και εντείνει προϋπάρχοντα προβλήματα. Η εξερεύνηση των επιπτώσεων του εργασιακού περιβάλλοντος στις προθέσεις αποχώρησης των εργαζομένων, με τη μεσολάβηση της σύγκρουσης εργασίας-οικογένειας (work to family conflict-WFC), καταδεικνύει την κρισιμότητα της διαχείρισης αυτών των διαστάσεων για την αντιμετώπιση της αυξημένης πρόθεσης αποχώρησης και την ενίσχυση της εργασιακής ευημερίας. Οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, ειδικά σε τουριστικούς προορισμούς με σημαντική εποχικότητα, αντιμετωπίζουν επιπρόσθετες προκλήσεις λόγω της απομόνωσης, της ανάγκης για στέγαση και φροντίδα των εργαζομένων που παραμένουν εκτός των οικιών τους για μεγάλα χρονικά διαστήματα, και των δυσκολιών στη διατήρηση της δέσμευσης και της προσήλωσης τους (Salama, Abdou, et al., 2022).

Παράλληλα, η έρευνα σχετικά με την ευτυχία στην εργασία και την κινητοποίηση για ένα βιώσιμο εργατικό δυναμικό, εστιάζοντας στις γυναίκες εργαζόμενες σε ξενοδοχεία πέντε και τεσσάρων αστέρων, αναδεικνύει τη σημασία των πρακτικών απασχόλησης που υποστηρίζουν την ευτυχία στον χώρο εργασίας ως κρίσιμα εργαλεία για την ανάπτυξη ενός βιώσιμου εργατικού δυναμικού. Η μελέτη αυτή υπογραμμίζει τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι στην ξενοδοχειακή βιομηχανία, όπως τις κακές συνθήκες

εργασίας, τους χαμηλούς μισθούς, την προσωρινή απασχόληση, τον υψηλό δείκτη αναλογίας αλλαγής εργασίας, και την ανισότητα ευκαιριών για τις γυναίκες. Η έρευνα καταλήγει στο συμπέρασμα ότι η καλύτερη κατανόηση των αναγκών και των απαιτήσεων των εργαζομένων θα ενθαρρύνει την κινητοποίηση και θα οδηγήσει σε πιο ευτυχισμένους εργαζόμενους, προσφέροντας συμβατές με την ανάγκη για διατήρηση ενός βιώσιμου εργατικού δυναμικού και της ικανοποίησης των πελατών (Salama, Abdou, et al., 2022).

Ωστόσο, παρά τα οφέλη που προσφέρει, η τουριστική βιομηχανία αντιμετωπίζει πολλές προκλήσεις. Ένα από τα κύρια προβλήματα που αντιμετωπίζει είναι η έλλειψη εργατικού δυναμικού, ιδίως σε εποχές αιχμής τουριστικής επισκεψιμότητας. Η ανεπάρκεια εργαζομένων μπορεί να οδηγήσει σε υπερβολικό φόρτο εργασίας για τους υπάρχοντες εργαζόμενους και να επηρεάσει αρνητικά την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται (Baquero, 2023).

Επιπλέον, οι εργαζόμενοι στον τομέα του τουρισμού συχνά αντιμετωπίζουν απαιτητικές συνθήκες εργασίας και δυσκολίες στη διαβίωση. Οι εργαζόμενοι σε ξενοδοχεία, εστιατόρια και άλλα τουριστικά καταλύματα συχνά εργάζονται υπό πίεση για μεγάλο χρονικό διάστημα, και συνέχεια, πολλές φορές χωρίς επαρκή αμοιβή ή δίκαιες συνθήκες εργασίας (Baquero, 2023). Αυτές οι προκλήσεις μπορούν να έχουν αρνητικές επιπτώσεις στην ευημερία και την υγεία των εργαζομένων, καθώς και στην ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται στους τουρίστες (Grobela, 2022).

Για να αντιμετωπιστούν αυτά τα ζητήματα και να διασφαλιστεί η βιωσιμότητα της τουριστικής βιομηχανίας, είναι απαραίτητο να ληφθούν μέτρα για τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας και την εξασφάλιση δίκαιης αμοιβής και καλύτερων συνθηκών διαβίωσης για τους εργαζόμενους (Baquero, 2023). Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει την αύξηση των μισθών και των εργασιακών παροχών, την εφαρμογή προγραμμάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης για τους εργαζόμενους, καθώς και την υιοθέτηση πολιτικών που προάγουν την ισότητα και τη διαφάνεια στον τομέα του τουρισμού (Grobela, 2022).

Συν τοις άλλοις, η προώθηση της κοινωνικής ευαισθητοποίησης και της συνείδησης για τα δικαιώματα των εργαζομένων στον τουριστικό τομέα είναι ουσιώδης. Η ανάπτυξη μηχανισμών που να επιτρέπουν στους εργαζόμενους να εκφράζουν τις ανησυχίες τους και να αγωνίζονται για τα δικαιώματά τους αποτελεί σημαντικό βήμα προς τη διασφάλιση μιας δίκαιης και βιώσιμης τουριστικής βιομηχανίας (Grobela, 2022).

Η ανάπτυξη καινοτόμων προσεγγίσεων και τεχνολογιών μπορεί να συμβάλει στη βελτίωση των συνθηκών εργασίας και τη μείωση του φόρτου εργασίας για τους εργαζόμενους στον τουριστικό τομέα. Η χρήση αυτόματων συστημάτων και εφαρμογών λογισμικού μπορεί

να βοηθήσει στην αποφόρτιση των εργαζομένων και στη βελτίωση της απόδοσής τους (Dsouza; Shetty; et all, 2023).

Η αντιμετώπιση των προκλήσεων που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι στον τομέα του τουρισμού απαιτεί συντονισμένες προσπάθειες από τους κυβερνητικούς φορείς, τους εργοδότες και τους ίδιους τους εργαζομένους. Μόνο με τη συνεργασία όλων των ενδιαφερόμενων φορέων μπορεί να επιτευχθεί μια δίκαια και βιώσιμη βελτίωση των συνθηκών εργασίας στον τουριστικό τομέα. Με την επιδίωξη αυτής της βελτίωσης, μπορεί να διασφαλιστεί η ευημερία των εργαζομένων και να ενθαρρυνθεί η αειφορική ανάπτυξη της τουριστικής βιομηχανίας (Dsouza; Shetty; et all, 2023).

Η τουριστική βιομηχανία αντιπροσωπεύει έναν σημαντικό και δυναμικό κλάδο της οικονομίας, ο οποίος συνδέεται με πολλούς άλλους τομείς όπως οι μεταφορές, η φιλοξενία και η ψυχαγωγία. Παρά τα οφέλη που προσφέρει, αντιμετωπίζει προκλήσεις όπως η έλλειψη εργατικού δυναμικού και οι δυσμενείς συνθήκες εργασίας για τους εργαζομένους. Με την υιοθέτηση μέτρων για τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας και την προώθηση της κοινωνικής ευαισθητοποίησης, μπορεί να διασφαλιστεί μια δίκαιη, αειφόρος και βιώσιμη ανάπτυξη για την τουριστική βιομηχανία, εξασφαλίζοντας την ευημερία των εργαζομένων και την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει (EHL Insights, 2023).

Αυτή η διαπίστωση συνδέεται άμεσα με τις δυσκολίες που εντοπίζονται στο πλαίσιο των ξενοδοχείων, όπου οι εργαζόμενες γυναίκες συχνά καταλαμβάνουν ρόλους με χαμηλή εξειδίκευση και αμοιβή, αντικατοπτρίζοντας μια επέκταση των ρόλων που αναλαμβάνουν στο σπίτι. Αυτό το φαινόμενο υποδηλώνει μια σημαντική πρόκληση για την ισότητα και την προαγωγή της γυναίκας σε ανώτερες θέσεις εργασίας στην ξενοδοχειακή βιομηχανία (Atan; Ozgit; et all, 2021).

Η σημασία της μελέτης αυτής είναι πολυδιάστατη: από τη μία πλευρά, αναδεικνύει την ανάγκη για βελτίωση των συνθηκών εργασίας και την ενίσχυση των κινήτρων για τους εργαζομένους στην ξενοδοχειακή βιομηχανία. Από την άλλη, καταδεικνύει την άμεση σχέση μεταξύ της ευημερίας των εργαζομένων και της ικανοποίησης των πελατών, επιβεβαιώνοντας την ανάγκη για μια ολοκληρωμένη προσέγγιση στη διαχείριση των ανθρώπινων πόρων στον κλάδο της φιλοξενίας (Atan; Ozgit; et all, 2021).

Είναι σαφές ότι η διαχείριση των προκλήσεων που σχετίζονται με τις συνθήκες εργασίας και τη διαβίωση στην ξενοδοχειακή βιομηχανία απαιτεί μια πολυδιάστατη προσέγγιση. Η ενίσχυση των κινήτρων και η βελτίωση της ευημερίας των εργαζομένων πρέπει να αντιμετωπιστεί με πρωτοβουλίες που εστιάζουν στην προσφορά βιώσιμων, δίκαιων και ισότιμων συνθηκών εργασίας, προάγοντας ταυτόχρονα την προσωπική και επαγγελματική ανάπτυξη των εργαζομένων. Η εφαρμογή τέτοιων στρατηγικών απαιτεί τη συνεργασία μεταξύ

εργοδοτών, συνδικαλιστικών οργανώσεων και κυβερνητικών φορέων, με σκοπό τη δημιουργία ενός περιβάλλοντος που υποστηρίζει την ολοκληρωμένη ευημερία και την επαγγελματική εξέλιξη των εργαζομένων (Wen; Zhou; et all, 2020).

Η αντιμετώπιση των ελλείψεων, των συνθηκών εργασίας και διαβίωσης των εργαζομένων στην ξενοδοχειακή βιομηχανία απαιτεί μια ολιστική και στρατηγική προσέγγιση, η οποία να λαμβάνει υπόψη τις μοναδικές προκλήσεις και τις ανάγκες αυτού του συγκεκριμένου εργατικού δυναμικού. Η εστίαση στην προαγωγή της ευημερίας, την ισότητα και την ενίσχυση των κινήτρων, καθώς και η προσαρμογή των εργασιακών πολιτικών για να αντιμετωπίσουν τις σύγχρονες προκλήσεις, είναι καίριας σημασίας για τη δημιουργία ενός περιβάλλοντος εργασίας που προωθεί τη βιωσιμότητα και την ανθεκτικότητα στον κλάδο της φιλοξενίας (Βαγενά, 2021).

Απαιτούνται επίσης ενεργές προσπάθειες για την εξάλειψη των φυλετικών, φύλου και άλλων μορφών διακρίσεων στον χώρο εργασίας, προσφέροντας ίσες ευκαιρίες για ανάπτυξη και προαγωγή, καθώς και δίκαιες αμοιβές και συνθήκες εργασίας για όλους τους εργαζομένους. Η διασφάλιση της ψυχολογικής και σωματικής ευεξίας των εργαζομένων μέσω της παροχής υπηρεσιών υγείας, ευκαιριών για εργασιακή ισορροπία και μέτρων για τη μείωση του εργασιακού στρες, είναι επιτακτική ανάγκη (Βαγενά, 2021).

Οι εργοδότες και οι διαχειριστές στην ξενοδοχειακή βιομηχανία πρέπει να υιοθετήσουν προσεγγίσεις που εστιάζουν στον άνθρωπο και βασίζονται στην κατανόηση των ειδικών αναγκών και προκλήσεων που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι. Αυτό περιλαμβάνει την εφαρμογή πολιτικών που ενθαρρύνουν την εργασιακή ευελιξία, την προσφορά ευκαιριών εκπαίδευσης και ανάπτυξης, καθώς και την ενίσχυση της επικοινωνίας και της διαφάνειας μεταξύ της διοίκησης και των εργαζομένων (Βαγενά, 2021).

Η συνεχής αξιολόγηση και βελτίωση των εργασιακών πρακτικών και πολιτικών, μέσω της συλλογής και ανάλυσης σχετικών δεδομένων και της προσαρμογής στις εξελισσόμενες ανάγκες και προκλήσεις, είναι ζωτικής σημασίας για την εξασφάλιση μιας υγιούς και παραγωγικής εργασιακής κουλτούρας που υποστηρίζει την ευημερία των εργαζομένων και προωθεί την ικανοποίηση των πελατών. Η συμμετοχή των εργαζομένων στη διαδικασία λήψης αποφάσεων, η αναγνώριση των επιτευγμάτων τους, και η δημιουργία ενός περιβάλλοντος που ενθαρρύνει την καινοτομία και την προσωπική ανάπτυξη, μπορούν να συμβάλλουν σημαντικά στην ενίσχυση της αφοσίωσης και της ικανοποίησης των εργαζομένων, καθώς και στη βελτίωση της παραγωγικότητας και της ποιότητας των υπηρεσιών (Βαγενά, 2021).

Η ενσωμάτωση τεχνολογιών και ψηφιακών εργαλείων που διευκολύνουν την επικοινωνία και τη διαχείριση της εργασίας μπορεί επίσης να βοηθήσει στην αντιμετώπιση των σύγχρονων προκλήσεων της ξενοδοχειακής βιομηχανίας, ενώ παράλληλα προσφέρει ευκαιρίες

για την ανάπτυξη νέων δεξιοτήτων και την ενίσχυση της επαγγελματικής εξέλιξης των εργαζομένων (Atan; Ozgit; et all, 2021).

Η βελτίωση των συνθηκών εργασίας και διαβίωσης των εργαζομένων στην ξενοδοχειακή βιομηχανία απαιτεί μια συντονισμένη προσπάθεια από όλους τους εμπλεκόμενους φορείς. Μέσω της ανάπτυξης και εφαρμογής βιώσιμων πολιτικών και πρακτικών που επικεντρώνονται στον άνθρωπο, ο κλάδος μπορεί να ενισχύσει την ευημερία των εργαζομένων του, να βελτιώσει την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει, και να διασφαλίσει τη βιωσιμότητα και την ανθεκτικότητα του στον ανταγωνιστικό παγκόσμιο περιβάλλον (Atan; Ozgit; et all, 2021).

1.2.1. Ελλείψεις εργατικού δυναμικού

Η έλλειψη εργατικού δυναμικού αποτελεί μία σημαντική πρόκληση σε παγκόσμιο επίπεδο, προκαλώντας επιπτώσεις σε διάφορους τομείς της οικονομίας. Αυτό το φαινόμενο έχει ενταθεί λόγω της πανδημίας COVID-19, η οποία οδήγησε σε μαζικές παραιτήσεις και αναδιάταξη του εργατικού δυναμικού, με τους εργαζομένους να αναζητούν καλύτερες εργασιακές συνθήκες και αυξημένες αποδοχές. Ειδικότερα, οι τομείς της φιλοξενίας και της υγείας, καθώς και οι επαγγελματικές και επιχειρηματικές υπηρεσίες, έχουν επηρεαστεί έντονα από αυτήν την έλλειψη. Η ανάγκη για προσαρμογή και αντίδραση στις νέες προκλήσεις είναι επιτακτική για τη διατήρηση και την ανάπτυξη του κλάδου (Mann, Ramirez, et all, 2023).

Μια από τις κύριες στρατηγικές που έχουν υιοθετήσει οι επιχειρήσεις του κλάδου είναι η ευελιξία και η εκ των προτέρων προγραμματισμένη κάλυψη των αναγκών σε εργατικό δυναμικό με βάση την πραγματική ζήτηση και όχι μόνο τη μέση κατάληψη. Τα ξενοδοχεία, για παράδειγμα, προχωρούν σε αναδιάρθρωση των ρόλων, συνδυάζοντας θέσεις εργασίας και προσφέροντας διαθεσιμότητα σε πολλαπλές ιδιοκτησίες για να αντιμετωπίσουν την έλλειψη προσωπικού (Mann, Ramirez, et all, 2023).

Επιπλέον, η ψηφιοποίηση και η αυτοματοποίηση εισάγουν νέες δυνατότητες για την προσέλκυση, την εκπαίδευση και τη διατήρηση του προσωπικού. Η εκπαίδευση και η ανάπτυξη των υπαλλήλων μέσω ψηφιακών λύσεων, όπως πλατφόρμες διαχείρισης και ανάλυσης ανθρωπίνων πόρων, αναδεικνύονται ως βασικοί παράγοντες για τη βελτίωση της εμπειρίας εργασίας και τη μείωση του ποσοστού φυγής των εργαζομένων (Mann, Ramirez, et all, 2023).

Η έρευνα του Παγκοσμίου Συμβουλίου Ταξιδιών και Τουρισμού (WTTC) επισημαίνει την έλλειψη σχεδόν 700.000 εργαζομένων στον τομέα του τουρισμού και των ταξιδιών στις ΗΠΑ κατά το έτος 2021, με την πρόβλεψη για το 2022 να είναι μόνο οριακά πιο θετική. Αυτό τονίζει τη σημασία της ανάγκης για στρατηγικές που θα αντιμετωπίσουν τις ελλείψεις

προσωπικού, κάτι που είναι κρίσιμο για την ανάκαμψη και τη βιώσιμη ανάπτυξη της τουριστικής βιομηχανίας (World Travel and Tourism Council, 2021).

Εντούτοις, το Παγκόσμιο Συμβούλιο Ταξιδιών και Τουρισμού (WTTC) επισημαίνει ότι, παρά την έλλειψη εργατικού δυναμικού, υπάρχουν ευκαιρίες για την προσέλκυση και διατήρηση των εργαζομένων μέσω της προσφοράς ευκαιριών για ανάπτυξη, διαφορετικών περιβαλλόντων εργασίας και εμπειριών και ταξιδιών. Επιπρόσθετα, η ανάδειξη των οφελών μιας καριέρας στον τουρισμό, όπως η δυνατότητα για ταξίδια και η ευελιξία του ωραρίου, αποτελεί μια σημαντική στρατηγική για την προσέλκυση νέων εργαζομένων (World Travel and Tourism Council, 2021).

Στον Καναδά, ο τουριστικός κλάδος αντιμετωπίζει παρόμοιες προκλήσεις, με την αγορά εργασίας να εμφανίζει σημαντική ανάκαμψη από τις απώλειες που προκλήθηκαν από την πανδημία, αλλά με τον τουριστικό τομέα να παραμένει ακόμα 203.000 εργαζομένους κάτω από τα επίπεδα προ της πανδημίας. Η ανάγκη για εργατικό δυναμικό καθίσταται ακόμα πιο επιτακτική καθώς η βιομηχανία προετοιμάζεται για την κορύφωση της τουριστικής περιόδου (Auslander 2022).

Οι προκλήσεις που αντιμετωπίζει η τουριστική βιομηχανία στον τομέα της εργασίας απαιτούν μια ολιστική προσέγγιση και την εφαρμογή πολλαπλών στρατηγικών. Η ενίσχυση της εκπαίδευσης και της επαγγελματικής ανάπτυξης, η εισαγωγή της ψηφιοποίησης και αυτοματοποίησης για τη βελτίωση της διαχείρισης και διατήρησης του προσωπικού, καθώς και η προσαρμογή στις νέες προτιμήσεις των εργαζομένων για ευελιξία και ισορροπία μεταξύ εργασίας και προσωπικής ζωής, αποτελούν κρίσιμα στοιχεία για την αντιμετώπιση της πρόκλησης των ελλείψεων εργατικού δυναμικού στην τουριστική βιομηχανία (Auslander 2022).

Η διατήρηση του εργατικού δυναμικού αποτελεί μια άλλη σημαντική πτυχή της αντιμετώπισης των ελλείψεων. Μέσα από την παροχή ευκαιριών για επαγγελματική ανάπτυξη, ευέλικτες συνθήκες εργασίας και ένα υγιές περιβάλλον εργασίας, οι επιχειρήσεις μπορούν να ενθαρρύνουν τη δέσμευση και την παραμονή των εργαζομένων τους (Mann, Ramirez, et all, 2023). Η υγεία και η ασφάλεια παίζουν επίσης κρίσιμο ρόλο, ιδίως στην εποχή μετά την πανδημία, όπου η εμπιστοσύνη των εργαζομένων στα μέτρα προστασίας της υγείας είναι θεμελιώδης (World Travel and Tourism Council, 2021).

Η τεχνολογική καινοτομία μπορεί επίσης να αποτελέσει μέρος της λύσης, με την εισαγωγή νέων τεχνολογιών και διαδικασιών που αποσκοπούν στη βελτίωση της αποδοτικότητας και τη μείωση της εξάρτησης από το εργατικό δυναμικό. Η χρήση τεχνητής νοημοσύνης και αυτοματοποιημένων συστημάτων μπορεί να βοηθήσει στη διαχείριση

καθηκόντων χαμηλής προτεραιότητας, επιτρέποντας στους εργαζομένους να επικεντρωθούν σε πιο στρατηγικές και δημιουργικές αρμοδιότητες (Mann, Ramirez, et al, 2023).

Στο πλαίσιο των διεθνών προκλήσεων, η προσέλκυση ταλέντων από το εξωτερικό αποτελεί μία ακόμη στρατηγική. Η διευκόλυνση της κινητικότητας της εργασίας, η παροχή κινήτρων για τη μετανάστευση εργαζομένων στον τουριστικό τομέα και η δημιουργία ελκυστικών πακέτων εργασίας μπορούν να συμβάλουν στην αντιμετώπιση των ελλείψεων εργατικού δυναμικού (Caballero; Constantin; et al, 2022). Επιπροσθέτως, η ανάπτυξη συνεργασιών με εκπαιδευτικά ιδρύματα και η ενίσχυση των προγραμμάτων μαθητείας και κατάρτισης μπορούν να αποτελέσουν βασικούς πυλώνες για την ανάπτυξη της επόμενης γενιάς εργαζομένων στην τουριστική βιομηχανία (Auslander. 2022).

1.2.2. Συνθήκες εργασίας

Οι συνθήκες εργασίας στην τουριστική βιομηχανία έχουν επηρεαστεί από πολλαπλούς παράγοντες, προκαλώντας διάφορες προκλήσεις τόσο για τους εργαζόμενους όσο και για τους εργοδότες. Με την έναρξη της σεζόν, η ελληνική τουριστική βιομηχανία αντιμετώπιζε 80.000 κενές θέσεις εργασίας, με την αποσταθεροποίηση της αγοράς εργασίας να είναι έντονη, ιδιαίτερα λόγω της πανδημίας COVID-19 (Μελέτη, 2022).

Τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι περιλαμβάνουν την απουσία οργανωμένων επιχειρηματικών δομών σε πολλά ξενοδοχεία, κυρίως των χαμηλότερων κατηγοριών, αλλά και την απώλεια εμπιστοσύνης στην αξιοπιστία της απασχόλησης στα ξενοδοχεία, λόγω της πανδημίας. Παράλληλα, ο ανταγωνισμός από άλλους κλάδους, όπως η οικοδομή και το λιανικό εμπόριο, καθώς και οι αλλαγές στη νοοτροπία των νεότερων σε ηλικία εργαζομένων, έχουν συμβάλει στη δημιουργία αυτού του κενού (Σπυριδωνάκου, 2023).

Οι συνθήκες εργασίας σε διάφορους τομείς απασχολούν συχνά τη δημόσια συζήτηση, ειδικά όταν αυτές ξεφεύγουν από το κοινώς αποδεκτό πλαίσιο ασφάλειας και ανθρωπιάς. Ένα παράδειγμα που προκάλεσε συζήτηση και δημοσιότητα αφορά έναν σερβιτόρο σε beach bar στη Ρόδο, ο οποίος, με σκοπό να εξυπηρετήσει τους πελάτες που βρίσκονταν σε πλωτές ξαπλώστρες, προχώρησε σε σερβίρισμα διασχίζοντας τη θάλασσα, με το νερό να φτάνει περίπου έως τον λαιμό του (HuffPost Greece, 2023) .

Το περιστατικό συγκέντρωσε έντονη δημοσιότητα μέσω των social media και υπογραμμίζει την ανάγκη για επανεξέταση των εργασιακών συνθηκών στον τουριστικό τομέα, όπου οι εργαζόμενοι συχνά αντιμετωπίζουν προκλήσεις όπως η υπερεργασία, η εποχικότητα και, όπως φαίνεται, η ανάγκη για εξαιρετικές ενέργειες για την εξυπηρέτηση των πελατών. Η παρέμβαση του Υπουργού εργασίας υποδηλώνει την ανάγκη για αυστηρούς ελέγχους και ενδεχομένως για την εφαρμογή μέτρων που θα βελτιώσουν τις συνθήκες αυτές.

Αυτό το παράδειγμα αναδεικνύει τις σημαντικές προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι στην τουριστική βιομηχανία και την ανάγκη για συνεχείς προσπάθειες βελτίωσης των εργασιακών συνθηκών, καθώς και για την προάσπιση των εργασιακών δικαιωμάτων. Η ανταπόκριση των κυβερνητικών αρχών σε τέτοια περιστατικά είναι ζωτικής σημασίας για τη διασφάλιση ότι ο τουρισμός αναπτύσσεται με βιώσιμο και δίκαιο τρόπο για όλους τους εμπλεκόμενους.

Η αντίδραση της κοινότητας και η κυβερνητική παρέμβαση στο περιστατικό με τον σερβιτόρο στη Ρόδο που προσπάθησε να εξυπηρετήσει πελάτες μέσα από τη θάλασσα, φωτίζει την ανάγκη για ένα πιο ανθρωποκεντρικό προσανατολισμό στην τουριστική βιομηχανία, όπου οι εργαζόμενοι θα πρέπει να απολαμβάνουν ασφαλείς και δίκαιες συνθήκες εργασίας (Σπυριδωνάκου, 2023). Οι εργοδότες και οι ρυθμιστικές αρχές έχουν την ευθύνη να διασφαλίσουν ότι η εργασία στον τουρισμό παραμένει αξιοπρεπής και σέβεται τα βασικά δικαιώματα και την αξιοπρέπεια των εργαζομένων (Μελέτη, 2022).

Ως αντίδραση, έχουν προταθεί πολλαπλές λύσεις για την αντιμετώπιση της έλλειψης προσωπικού, συμπεριλαμβανομένης της εισαγωγής εργαζομένων από το εξωτερικό. Ωστόσο, αυτή η λύση έχει προκαλέσει αντιδράσεις, καθώς οργανώσεις εργαζομένων έχουν εκφράσει ανησυχίες για την πιθανότητα υπονόμευσης των συνθηκών εργασίας και των δικαιωμάτων των εγχώριων εργαζομένων (Μελέτη, 2022). Συγκεκριμένες προτάσεις για βελτίωση περιλαμβάνουν την καταπολέμηση της αδήλωτης εργασίας, βελτίωση των υποδομών στους τουριστικούς προορισμούς, άμβλυνση της εποχικότητας, και υλοποίηση διακρατικών συμφωνιών για την εργασία εποχικών εργαζομένων από τρίτες χώρες (Σπυριδωνάκου, 2023).

Ένα άλλο σημαντικό παράδειγμα που επισημαίνει τις προκλήσεις στον τομέα της τουριστικής εργασίας είναι η εκμετάλλευση εποχικών εργαζομένων, οι οποίοι συχνά εργάζονται υπό ανεπαρκείς συνθήκες με περιορισμένη πρόσβαση σε κοινωνικές παροχές και εργασιακά δικαιώματα. Οι εργαζόμενοι αυτοί αντιμετωπίζουν συχνά προβλήματα όπως χαμηλούς μισθούς, μακρές εργάσιμες ώρες χωρίς επαρκείς διαλείμματα ή αποζημίωση για υπερωρίες, και έλλειψη κατάλληλων μέτρων ασφαλείας και υγιεινής στον χώρο εργασίας (Krabokoukis,; Polyzos, 2022).

Επιπλέον, τα ζητήματα σεξισμού και παρενόχλησης στον χώρο εργασίας είναι συχνά παρόντα στον τουριστικό κλάδο, με πολλές αναφορές από εργαζόμενες γυναίκες που εκτίθενται σε ακατάλληλες συμπεριφορές και σχόλια. Η αντιμετώπιση τέτοιων ζητημάτων απαιτεί αυστηρές πολιτικές και εκστρατείες ευαισθητοποίησης για την καταπολέμηση του σεξισμού και την προαγωγή του σεβασμού και της ισότητας στον χώρο εργασίας (safe society, 2022).

Ολοκληρώνοντας, είναι προφανές ότι ενώ ο τουρισμός μπορεί να αποτελέσει έναν σημαντικό κινητήριο μοχλό για την οικονομική ανάπτυξη, είναι κρίσιμο να εξασφαλιστεί ότι η

ανάπτυξη αυτή δεν επιτυγχάνεται εις βάρος των εργαζομένων. Η διασφάλιση δίκαιων και ασφαλών συνθηκών εργασίας, η προστασία των εργαζομένων από εκμετάλλευση και την παρενόχληση, καθώς και η προώθηση της ισότητας και της δικαιοσύνης, αποτελούν θεμελιώδεις αρχές για τη δημιουργία ενός υγιούς και βιώσιμου τουριστικού τομέα. Ταυτόχρονα, η ενεργή συμμετοχή των εργαζομένων στη διαμόρφωση των πολιτικών και των πρακτικών που τους αφορούν μπορεί να ενισχύσει την αποτελεσματικότητα των μέτρων αυτών και να βοηθήσει στην ανάπτυξη πιο δίκαιων και συμπεριληπτικών εργασιακών περιβαλλόντων (Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης).

Ενώ οι επιπτώσεις του COVID-19 έχουν προκαλέσει αποσταθεροποίηση στην αγορά εργασίας του τουρισμού, οι επιχειρήσεις αναζητούν ενεργά λύσεις για την αντιμετώπιση της έλλειψης προσωπικού, με πρωτοβουλίες όπως οι διαφημιστικές προβολές, και στρατηγικές για την διακράτηση και προσέλκυση εργαζομένων, συμπεριλαμβανομένων μισθολογικών και μη μισθολογικών παροχών (Μελέτη, 2022).

Στο πλαίσιο των προσπάθειών για τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας, μια πρακτική που έχει κερδίσει προσοχή είναι η δημιουργία ειδικών ακαδημιών για την εκπαίδευση του προσωπικού. Αυτό στοχεύει στην ενίσχυση των δεξιοτήτων των εργαζομένων, είτε νέων είτε έμπειρων, και στην προσαρμογή τους στις ανάγκες και τις προκλήσεις της σύγχρονης τουριστικής βιομηχανίας (Μελέτη, 2022).

Σε τελική ανάλυση, η βελτίωση των συνθηκών εργασίας στην τουριστική βιομηχανία απαιτεί μια συνεκτική και πολυεπίπεδη προσέγγιση, η οποία περιλαμβάνει την εφαρμογή κανονιστικών πλαισίων, την ενίσχυση των εργασιακών δικαιωμάτων, και την προώθηση της κοινωνικής δικαιοσύνης. Η διασφάλιση μιας δίκαιης και ασφαλούς εργασιακής εμπειρίας για όλους τους εργαζόμενους στον τομέα αποτελεί βασικό στοιχείο για την ανάπτυξη ενός βιώσιμου και υπεύθυνου τουρισμού (Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης).

1.2.3. Συνθήκες διαβίωσης

Οι συνθήκες διαβίωσης στην ξενοδοχειακή βιομηχανία καθορίζουν σημαντικά την ποιότητα της εργασίας και την ευημερία των εργαζομένων. Η ευεξία στον χώρο εργασίας είναι καθοριστικός παράγοντας για την επιτυχία των επιχειρήσεων, ειδικά στην ξενοδοχειακή βιομηχανία, όπου η στάση των εργαζομένων έχει άμεσο αντίκτυπο στην παρεχόμενη υπηρεσία. Η βιομηχανία αυτή συχνά εμπλέκεται με ανώμαλα ωράρια, φυσικά και ψυχικά απαιτητικές εργασίες και υψηλές καταστάσεις στρες, που μπορούν να δημιουργήσουν ανθυγιεινή ατμόσφαιρα για τους εργαζομένους.

Οι πρακτικές απασχόλησης που υποστηρίζουν την ευτυχία στην εργασία είναι κρίσιμα εργαλεία για την ανάπτυξη ενός βιώσιμου εργατικού δυναμικού. Η αυξημένη κατανόηση των

αναγκών και των απαιτήσεων των εργαζομένων μπορεί να ενθαρρύνει την κινητοποίηση και να οδηγήσει σε πιο ευτυχισμένους εργαζομένους (EHL Insights, 2023). Οι προκλήσεις στην βιομηχανία περιλαμβάνουν κακές συνθήκες εργασίας, χαμηλούς μισθούς, προσωρινή απασχόληση, υψηλό ποσοστό αλλαγής προσωπικού και ανισότητα ευκαιριών για τις γυναίκες.

Παραδείγματα από τον κόσμο αποκαλύπτουν ότι ορισμένα ξενοδοχεία παρέχουν ανεπαρκή στέγαση για το προσωπικό τους, χωρίς ιδιωτικότητα ή υγιεινή, και δεν εγγυώνται κατάλληλες συνθήκες διαβίωσης. Επίσης, στους εργαζομένους στην ξενοδοχειακή βιομηχανία συχνά δεν επιτρέπεται να οργανωθούν ή να ενταχθούν σε συνδικάτα. Τα ευρήματα από το Λονδίνο, τις ΗΠΑ, την Ισπανία, τη Νέα Ζηλανδία και την Ελλάδα επιβεβαιώνουν την εκμετάλλευση, την σεξουαλική παρενόχληση, το bullying και τις κακές εργασιακές συνθήκες στην βιομηχανία ξενοδοχείων (Atan; Ozgit; et all, 2021).

Η βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης και εργασίας στην ξενοδοχειακή βιομηχανία μπορεί να έχει σημαντικό αντίκτυπο στην ευημερία των εργαζομένων και την παραγωγικότητα. Η δημιουργία ενός υγιούς, θετικού και γεμάτου ευεξία εργασιακού περιβάλλοντος απαιτεί τη συνεργασία των εργαζομένων και των διευθυντών σε μια διαδικασία συνεχούς βελτίωσης για την προώθηση και προστασία της υγείας, της ασφάλειας και της ευεξίας των εργαζομένων (EHL Insights, 2023) .

Η προσέγγιση στις συνθήκες διαβίωσης μπορεί να περιλαμβάνει την εστίαση στους τέσσερις βασικούς πυλώνες της ευεξίας στην εργασία: τη συναισθηματική, την οικονομική, τη φυσική και την ανθρώπινη ευεξία. Η αναγνώριση και η υποστήριξη αυτών των πυλώνων μπορούν να οδηγήσουν σε αυξημένη παραγωγικότητα, μειωμένη απουσία από την εργασία, βελτιωμένη διατήρηση των εργαζομένων, ενισχυμένη φήμη της εταιρείας, και αυξημένη ανθεκτικότητα των εργαζομένων (EHL Insights, 2023).

Είναι επίσης σημαντικό να αναγνωρίζεται ο ρόλος της διαφορετικότητας και της ισότητας στην εργασιακή ευημερία. Αξίζει να επισημάνουμε την συγκριτικά μικρότερη παρουσία έγχρωμων εκτελεστικών στελεχών στη βιομηχανία φιλοξενίας, δείχνοντας την ανάγκη για περισσότερη προσπάθεια προς την προώθηση της πολυμορφίας και της ένταξης σε αυτόν τον τομέα. Η προώθηση των συνθηκών διαβίωσης στην ξενοδοχειακή βιομηχανία δεν αποτελεί μόνο ηθική υποχρέωση αλλά και οικονομική ανάγκη. Μια βιώσιμη προσέγγιση που επικεντρώνεται στην ευημερία των εργαζομένων μπορεί να οδηγήσει σε βελτιωμένη παροχή υπηρεσιών, αυξημένη ικανοποίηση των πελατών και, τελικά, σε αυξημένη επιχειρηματική επιτυχία. (Atan; Ozgit; et all, 2021).

Κεφάλαιο 2°. Επαγγελματική εξουθένωση

2.1. Η έννοια και η ιστορική εξέλιξη

Η έννοια της επαγγελματικής εξουθένωσης, γνωστή και ως "burnout", αναδείχθηκε στο πεδίο της κλινικής ψυχολογίας κατά τη δεκαετία του '70, όταν ο ψυχολόγος Herbert Freudenberger προσδιόρισε αυτό το φαινόμενο ως μια κατάσταση που επηρεάζει κυρίως επαγγελματίες στον τομέα της φροντίδας. Παρότι αρχικά η επαγγελματική εξουθένωση συσχετιζόταν κυρίως με άτομα που εργάζονταν σε θέσεις που απαιτούν έντονη συναισθηματική επαφή και φροντίδα, όπως για παράδειγμα γιατροί και νοσοκόμοι, οι πρώτες αναφορές αναγνώρισαν ότι μπορεί να εμφανιστεί και σε επαγγελματίες χωρίς αυτού του είδους τις ευθύνες (Samra, 2018).

Ένα από τα πρώτα παραδείγματα είναι οι ελεγκτές εναέριας κυκλοφορίας στις Ηνωμένες Πολιτείες το 1971, οι οποίοι βρέθηκαν να υποφέρουν από αυτή την κατάσταση. Αυτή η απροσδόκητη σύνδεση απέδειξε ότι η επαγγελματική εξουθένωση δεν επηρεάζει μόνο όσους εργάζονται σε θέσεις με άμεση φροντίδα ή επικοινωνία με ανθρώπους, αλλά μπορεί να επηρεάσει και άλλες επαγγελματικές ομάδες που εκτίθενται σε υψηλά επίπεδα πίεσης και άγχους (Samra, 2018).

Η επαγγελματική εξουθένωση περιγράφεται ως μια κατάσταση εξάντλησης που οφείλεται συνήθως σε μακροχρόνια έκθεση σε υψηλά επίπεδα στρες και πίεσης στον εργασιακό χώρο. Οι επαγγελματίες που αντιμετωπίζουν την επαγγελματική εξουθένωση εμφανίζουν συχνά συμπτώματα όπως κόπωση, έλλειψη ενδιαφέροντος και ικανότητας να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις της εργασίας τους, καθώς και αποδυνάμωση της εργασιακής απόδοσής τους. Η επαγγελματική εξουθένωση μπορεί επίσης να έχει σοβαρές επιπτώσεις στην ψυχική και σωματική υγεία του ατόμου, καθώς και στις σχέσεις του με το περιβάλλον της εργασίας και την προσωπική του ζωή (Krabokoukis,; Polyzos, 2022).

Παρά το γεγονός ότι η επαγγελματική εξουθένωση είναι πιο διαδεδομένη σε ορισμένες επαγγελματικές κατηγορίες, όπως οι υπηρεσίες υγείας και η κοινωνική εργασία, είναι σημαντικό να αντιληφθούμε ότι μπορεί να επηρεάσει οποιονδήποτε στον εργασιακό χώρο. Επομένως, η αντιμετώπιση και η πρόληψη της επαγγελματικής εξουθένωσης πρέπει να είναι προτεραιότητα για τις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς που επιθυμούν να διατηρήσουν ένα υγιές και παραγωγικό εργατικό δυναμικό. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει μέτρα όπως η παροχή υποστήριξης και εκπαίδευσης για τη διαχείριση του στρες, η προώθηση μιας ισορροπημένης εργασιακής φόρτισης και η προώθηση ενός υγιούς εργασιακού περιβάλλοντος. Με τη σωστή προσέγγιση, μπορεί να μειωθούν οι επιπτώσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης και να διασφαλιστεί η ευημερία και η απόδοση των εργαζομένων (Dsouza; Shetty; et all, 2023).

2.2. Αίτια – παράγοντες που επηρεάζουν

Η επαγγελματική εξουθένωση, ή "burnout", αποτελεί ένα σύνδρομο που αναπτύσσεται ως αποτέλεσμα του χρόνιου εργασιακού στρες το οποίο δεν μπορούν να διαχειριστούν. Χαρακτηρίζεται από τρεις βασικές διαστάσεις: την αίσθηση εξάντλησης ή κόπωσης, την αυξημένη ψυχική απόσταση από την εργασία ή αισθήματα αρνητισμού ή κυνισμού σχετικά με την εργασία, και τη μειωμένη επαγγελματική αποτελεσματικότητα (American Psychological Association, 2023).

Παράγοντες που συμβάλλουν στην εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης περιλαμβάνουν την έλλειψη ελέγχου επί των συνθηκών εργασίας, όπως το ωράριο, οι αναθέσεις ή το φόρτο εργασίας, και την έλλειψη σαφήνειας σχετικά με το τι αναμένεται από τον εργαζόμενο. Επιπλέον, οι συγκρούσεις με συναδέλφους ή προϊσταμένους, η υπερβολική ή ελλιπής φόρτωση εργασίας, η έλλειψη υποστήριξης και η δυσκολία στην επίτευξη ισορροπίας μεταξύ εργασίας και προσωπικού χρόνου συμβάλλουν επίσης στην ανάπτυξη της εξουθένωσης. Τα επαγγέλματα υγείας- περίθαλψης, τουρισμού λόγω της υψηλής συναισθηματικής φόρτισης και της συνεχούς απαίτησης για παροχή στους άλλους, εντοπίζονται συχνά ως ιδιαίτερα ευάλωτα στην επαγγελματική εξουθένωση. Ωστόσο, οι παράγοντες αυτοί δεν περιορίζονται σε συγκεκριμένους τομείς αλλά μπορούν να επηρεάσουν διάφορους χώρους εργασίας.

Αντιμετωπίζοντας την επαγγελματική εξουθένωση, είναι κρίσιμο να αναγνωρίσουμε τις προκλήσεις που δημιουργούνται στον χώρο εργασίας και να εξετάσουμε διάφορες στρατηγικές για την αντιμετώπιση του στρες. Η συζήτηση με τον εργοδότη για πιθανές αλλαγές, η αναζήτηση υποστήριξης από συναδέλφους, φίλους ή αγαπημένα πρόσωπα, η συμμετοχή σε δραστηριότητες που μειώνουν το στρες όπως η γιόγκα ή η διαλογισμός, η τακτική άσκηση, ο επαρκής ύπνος και η εφαρμογή της πρακτικής της ενσυνειδητότητας (mindfulness) για τη διαχείριση των εργασιακών προκλήσεων, μπορούν να αποτελέσουν σημαντικά εργαλεία αντιμετώπισης της επαγγελματικής εξουθένωσης (Mayo Clinic Staff, 2023).

Τα αίτια και οι παράγοντες που επηρεάζουν την εμφάνιση της επαγγελματικής εξουθένωσης αναδεικνύουν τη σημασία της διαχείρισης του στρες και της προώθησης της ψυχολογικής ευεξίας στον χώρο εργασίας. Είναι ζωτικής σημασίας οι εργοδότες και οι εργαζόμενοι να αναγνωρίζουν τις ενδείξεις της εξουθένωσης και να λαμβάνουν προληπτικά μέτρα για την αποτροπή της, όπως η εφαρμογή πολιτικών για την εξισορρόπηση μεταξύ εργασίας και προσωπικού χρόνου, η ενθάρρυνση της άσκησης και της χαλάρωσης, και η παροχή ψυχολογικής υποστήριξης (World Health Organization, 2019).

Η πρόκληση της επαγγελματικής εξουθένωσης απαιτεί μια ολιστική προσέγγιση για την αντιμετώπισή της, η οποία να περιλαμβάνει τόσο την αναγνώριση και την αντιμετώπιση των αιτίων στον χώρο εργασίας όσο και την ενίσχυση των στρατηγικών αντιμετώπισης του στρες από τους εργαζομένους. Η συνεργασία μεταξύ εργοδοτών και εργαζομένων είναι ουσιαστική για τη δημιουργία ενός υγιούς και παραγωγικού εργασιακού περιβάλλοντος που προάγει την ευεξία και προστατεύει από την επαγγελματική εξουθένωση (World Health Organization, 2019).

2.3. Επιπτώσεις

Η επαγγελματική εξουθένωση συνδέεται με μια σειρά από σωματικές και ψυχολογικές επιπτώσεις, όπως αυξημένη κατανάλωση αλκοόλ, διαταραχές ύπνου, κατάθλιψη, παχυσαρκία και πόνους στο μυοσκελετικό σύστημα. Τα ευρήματα από συστηματικές ανασκοπήσεις τονίζουν την ανάγκη για μελέτες που θα ερευνήσουν τις συνέπειες της επαγγελματικής εξουθένωσης με πιο αξιόπιστες μεθοδολογίες, όπως οι προοπτικές μελέτες (Salvagoni; Melanda; et all, 2017).

Η πανδημία COVID-19 έχει επιδεινώσει τις προκλήσεις στον τουριστικό τομέα, επηρεάζοντας δραματικά το εργασιακό περιβάλλον στη φιλοξενία. Οι εργαζόμενοι στον τουρισμό και τη φιλοξενία βρέθηκαν αντιμέτωποι με αυξημένο άγχος, κατάθλιψη και απογοήτευση λόγω των περιορισμών κινητικότητας και των lockdown, καθώς και λόγω των μειώσεων στους μισθούς και τις αποζημιώσεις. Η περίοδος αυτή σηματοδότησε επίσης μια αύξηση στις προθέσεις αποχώρησης των εργαζομένων από τον κλάδο, λόγω της δυσaráσκειας για τις συνθήκες εργασίας και την αμοιβή. Η μελέτη των σχέσεων μεταξύ εργασιακού περιβάλλοντος, σύγκρουσης εργασίας-οικογένειας και προθέσεων αποχώρησης, ειδικά στο πλαίσιο της φιλοξενίας κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19, αποκάλυψε την κρίσιμη σημασία της διαχείρισης της εργασιακής ευεξίας για τη διατήρηση της δέσμευσης και της αφοσίωσης των εργαζομένων στον τουρισμό (Salama; Abdou; et all, 2022)

Η επιβάρυνση που προκαλεί η επαγγελματική εξουθένωση στους εργαζομένους στον τουριστικό τομέα μπορεί να έχει επίσης αντίκτυπο στην ποιότητα της εξυπηρέτησης που προσφέρεται, αφού εργαζόμενοι που βιώνουν εξουθένωση είναι λιγότερο πιθανό να εμφανίζουν θετική συμπεριφορά προς τους πελάτες και να παρέχουν υψηλού επιπέδου εξυπηρέτηση. Αυτό με τη σειρά του μπορεί να επηρεάσει την εμπειρία του τουρίστα και να επηρεάσει αρνητικά την εικόνα και τη φήμη των τουριστικών επιχειρήσεων, καθώς και την οικονομική απόδοση του τομέα.

Με βάση τα ευρήματα αυτά, γίνεται φανερό η ανάγκη για στρατηγικές που θα στοχεύουν στη μείωση της επαγγελματικής εξουθένωσης και την ενίσχυση της ευεξίας των εργαζομένων στην τουριστική βιομηχανία. Αυτές οι στρατηγικές μπορεί να περιλαμβάνουν την

εφαρμογή προγραμμάτων ευεξίας και υποστήριξης, τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας, την παροχή εκπαίδευσης για τη διαχείριση του στρες και την προώθηση ενός πιο ισορροπημένου εργασιακού και προσωπικού βίου. Αυτές οι πρωτοβουλίες μπορούν να συμβάλουν σημαντικά στη μείωση του κινδύνου επαγγελματικής εξουθένωσης και στη βελτίωση της γενικότερης εμπειρίας τόσο των εργαζομένων όσο και των τουριστών (Salvagioni; Melanda; et all, 2017).

Η ανάλυση των επιπτώσεων της επαγγελματικής εξουθένωσης και η εφαρμογή στρατηγικών για την αντιμετώπισή της στην τουριστική βιομηχανία είναι ζωτικής σημασίας για τη διασφάλιση της βιωσιμότητας και της ανάπτυξης του κλάδου. Μέσω της βελτίωσης της ευεξίας των εργαζομένων, οι επιχειρήσεις μπορούν να ενισχύσουν την παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών, να βελτιώσουν την εργατική τους παραγωγικότητα και να προωθήσουν ένα θετικότερο εργασιακό περιβάλλον (Salvagioni; Melanda; et all, 2017). Επιπλέον, η ανάπτυξη και η εφαρμογή πολιτικών που αντιμετωπίζουν τις ρίζες της επαγγελματικής εξουθένωσης μπορούν να συμβάλλουν στην ανάπτυξη ενός πιο ανθεκτικού και προσαρμοστικού περιβάλλοντος εργασίας. Η ενδυνάμωση των εργαζομένων μέσω της εκπαίδευσης και της ενημέρωσης για την αυτοφροντίδα, η δημιουργία ομάδων υποστήριξης και η προώθηση της ομαδικής εργασίας και της καλής επικοινωνίας μπορούν να αποτελέσουν βασικά εργαλεία για την αντιμετώπιση της εξουθένωσης. Επιπρόσθετα, η εφαρμογή ευέλικτων ωραρίων και η δυνατότητα τηλεργασίας, όπου είναι εφικτό, μπορεί να βοηθήσει τους εργαζομένους να βρουν μια καλύτερη ισορροπία μεταξύ εργασίας και προσωπικής ζωής, μειώνοντας την πίεση και το άγχος που συχνά συνδέονται με την εργασιακή εξουθένωση (Salama; Abdou; et all, 2022).

Η αντιμετώπιση της επαγγελματικής εξουθένωσης στην τουριστική βιομηχανία απαιτεί μια πολυδιάστατη προσέγγιση που να περιλαμβάνει τόσο την προσωπική φροντίδα των εργαζομένων όσο και τη βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος. Μέσω της εφαρμογής αποτελεσματικών πολιτικών και προγραμμάτων, οι επιχειρήσεις στον τουριστικό τομέα μπορούν να δημιουργήσουν ένα πιο υγιές και παραγωγικό εργασιακό περιβάλλον, ενισχύοντας την εμπειρία των τουριστών και συμβάλλοντας στη βιώσιμη ανάπτυξη της βιομηχανίας (Salama; Abdou; et all, 2022).

2.4. Τρόποι αντιμετώπισης

Στο σύγχρονο περιβάλλον της βιομηχανίας τουρισμού και φιλοξενίας, το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης έχει κερδίσει σημαντική προσοχή, ειδικά μετά τις προκλήσεις που έφερε η πανδημία Covid-19. Αυτή η συζήτηση εμβαθύνει σε στρατηγικές για τον μετριασμό της επαγγελματικής εξουθένωσης, τονίζοντας την ανάγκη για μια πολύπλευρη προσέγγιση που περιλαμβάνει τόσο οργανωτικές αλλαγές όσο και ατομικούς μηχανισμούς αντιμετώπισης.

2.4.1. Οργανωτικές στρατηγικές

Αντιμετώπιση των στρεσογόνων παραγόντων στο χώρο εργασίας: Υφιστάμενες συνθήκες όπως ο μεγάλος φόρτος εργασίας, οι πολλές ώρες εργασίας και η εργασιακή ανασφάλεια επιδεινώθηκαν κατά τη διάρκεια της πανδημίας, οδηγώντας σε αυξημένα επίπεδα άγχους μεταξύ των εργαζομένων. Για να καταπολεμηθεί αυτό, είναι ζωτικής σημασίας για τους οργανισμούς να αντιμετωπίσουν αυτούς τους στρεσογόνους παράγοντες προσαρμόζοντας τον φόρτο εργασίας, διασφαλίζοντας την ασφάλεια της εργασίας και παρέχοντας ευέλικτα ωράρια εργασίας για την προώθηση μιας υγιέστερης ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής (Nienaber & DeMicco, 2022).

Προγράμματα ψυχικής υγείας: Η ενσωμάτωση προγραμμάτων ψυχικής υγείας στα σχέδια ανάκαμψης μετά την πανδημία μπορεί να αποφέρει σημαντικές βελτιώσεις στην παραγωγικότητα και να οδηγήσει σε εξοικονόμηση κόστους. Ωστόσο, πέρα από την απλή ανακούφιση των συμπτωμάτων, είναι επιτακτική ανάγκη για τους εργοδότες να υιοθετήσουν μια ολιστική προσέγγιση για την ευημερία των εργαζομένων, η οποία περιλαμβάνει την παροχή υποστήριξης μέσω εκπαίδευσης, συμβουλευτικής και πρόσβασης σε προγράμματα ευεξίας (Nienaber & DeMicco, 2022).

Διαρθρωτικές προσαρμογές: Οι δομικές διαστάσεις ενός οργανισμού διαδραματίζουν κεντρικό ρόλο στην πρόκληση άγχους. Επανασχεδιάζοντας την εργασία και κάνοντας προσαρμογές στο οργανωτικό πλαίσιο και τις διαδικασίες, οι επιχειρήσεις μπορούν να μειώσουν το άγχος. Αυτό συνεπάγεται την προώθηση ενός υποστηρικτικού περιβάλλοντος ανάπτυξης, τη διασφάλιση της συμμετοχικότητας και την προώθηση βιώσιμων εργασιακών πρακτικών που επιτρέπουν διαχείρισιμο φόρτο εργασίας (McKinsey, 2022).

2.4.2. Ατομικοί μηχανισμοί αντιμετώπισης

Προώθηση της ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής: Η ενθάρρυνση των εργαζομένων να θέτουν σαφή όρια μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής, ειδικά σε ρυθμίσεις απομακρυσμένης εργασίας, μπορεί να μειώσει σημαντικά την επαγγελματική εξουθένωση. Οι στρατηγικές περιλαμβάνουν τον καθορισμό συγκεκριμένων ωρών εργασίας, τη δημιουργία φυσικών οριοθετήσεων μεταξύ χώρων εργασίας και διαβίωσης και την έμφαση στη σημασία των τακτικών διαλειμμάτων (Latif, 2021).

Ενίσχυση της δέσμευσης των εργαζομένων: Η αίσθηση του ανήκειν και του σκοπού μέσα στον οργανισμό μπορεί να μετριάσει τα συναισθήματα εξουθένωσης. Αυτό περιλαμβάνει τη διασφάλιση της διαφάνειας σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο η ατομική εργασία ευθυγραμμίζεται με τους εταιρικούς στόχους, την αξιοποίηση των δυνατοτήτων και των ταλέντων των εργαζομένων και την προώθηση μιας κουλτούρας αναγνώρισης και αυτονομίας (Latif, 2021).

Ηγεσία και Διοικητική Υποστήριξη: Ο ρόλος της ηγεσίας στην πρόληψη της επαγγελματικής εξουθένωσης δεν μπορεί να υπερεκτιμηθεί. Οι αποτελεσματικοί ηγέτες πρέπει να δίνουν προτεραιότητα στην ψυχική υγεία των εργαζομένων τους, ενσωματώνοντας την ενσυναίσθηση, τη συναισθηματική νοημοσύνη και τη δέσμευση για την προώθηση ενός υποστηρικτικού και χωρίς αποκλεισμούς εργασιακού περιβάλλοντος (Latif, 2021).

Η αντιμετώπιση της επαγγελματικής εξουθένωσης στον κλάδο του τουρισμού και της φιλοξενίας απαιτεί συντονισμένη προσπάθεια τόσο από την οργανωτική ηγεσία όσο και από μεμονωμένους υπαλλήλους. Με την εφαρμογή διαρθρωτικών αλλαγών για τη μείωση των στρεσογόνων παραγόντων στο χώρο εργασίας, τη δημιουργία υποστηρικτικών περιβαλλόντων για την ψυχική υγεία και την ενθάρρυνση υγιών πρακτικών ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής, οι οργανισμοί μπορούν να μετριάσουν αποτελεσματικά τον αντίκτυπο της επαγγελματικής εξουθένωσης στο εργατικό δυναμικό τους (McKinsey, 2022).

2.5. Επαγγελματική εξουθένωση (burn out) εργαζομένων στην σύγχρονη ξενοδοχειακή βιομηχανία

Η ξενοδοχειακή βιομηχανία αποτελεί έναν τομέα που χαρακτηρίζεται από έντονη δυναμική και συνεχή δραστηριότητα. Ωστόσο, η επαγγελματική εξουθένωση αποτελεί ένα σοβαρό πρόβλημα που μπορεί να επηρεάσει σημαντικά τους εργαζομένους σε αυτόν τον τομέα. Η επαγγελματική εξουθένωση στη ξενοδοχειακή βιομηχανία αναφέρεται σε μια κατάσταση φυσικής, ψυχολογικής και συναισθηματικής εξάντλησης που μπορεί να προκύψει από τον επαναλαμβανόμενο στρες και τις υψηλές απαιτήσεις της εργασιακής πίεσης στον τομέα της φιλοξενίας. Η εξουθένωση πηγάζει από πολλούς παράγοντες που είναι συνηθισμένοι στο περιβάλλον εργασίας των ξενοδοχείων.

Ο πρώτος από αυτούς τους παράγοντες είναι ο συνεχής ρυθμός εργασίας. Τα ξενοδοχεία λειτουργούν καθ' όλη τη διάρκεια του 24ωρου, προσφέροντας υπηρεσίες σε πελάτες που αναζητούν φιλοξενία ανά πάσα στιγμή. Αυτό σημαίνει ότι οι εργαζόμενοι συχνά εργάζονται σε αναγκαίες αλλά και απαιτητικές βάρδιες, εκθέτοντας τον εαυτό τους σε συνεχή φυσική και ψυχολογική πίεση. Ένας άλλος παράγοντας που συμβάλλει στην επαγγελματική εξουθένωση είναι οι πιέσεις για την επίτευξη στόχων πωλήσεων και απόδοσης. Σε έναν κλάδο όπου ο ανταγωνισμός είναι έντονος, οι εργαζόμενοι συχνά αντιμετωπίζουν την ανάγκη να επιτύχουν υψηλά επίπεδα πωλήσεων ή παροχής υπηρεσιών, η οποία μπορεί να δημιουργήσει πίεση και άγχος (McKinsey, 2022).

Επιπλέον, η ανάγκη για εξυπηρέτηση των πελατών είναι ένας παράγοντας που συχνά επιδεινώνει την εξουθένωση. Οι πελάτες μπορεί να έχουν υψηλές προσδοκίες και απαιτήσεις, οι οποίες πρέπει να εκπληρώνονται σε κάθε περίπτωση. Αυτό μπορεί να δημιουργήσει ένα

περιβάλλον υπερβολικής πίεσης για τους εργαζομένους, καθιστώντας δύσκολη τη διατήρηση της ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής (Bakker; Demerouti, 2017).

Οι ανεπαρκείς πόροι και η έλλειψη ελέγχου είναι επίσης κοινά προβλήματα στο περιβάλλον εργασίας των ξενοδοχείων. Οι εργαζόμενοι ενδέχεται να αντιμετωπίζουν έλλειψη πόρων, είτε πρόκειται για ανθρώπινους πόρους είτε για εξοπλισμό και υλικά, που μπορεί να καθιστούν δύσκολη την εκτέλεση των καθηκόντων. Επιπλέον, η έλλειψη αναγνώρισης για την προσπάθεια των εργαζομένων μπορεί να είναι ένας παράγοντας που επιδεινώνει την εξουθένωση. Οι εργαζόμενοι που δεν λαμβάνουν την αναγνώριση που τους αξίζει για την προσπάθεια που καταβάλλουν, μπορεί να αισθάνονται απογοητευμένοι και αποξενωμένοι από την εργασιακή τους κοινότητα (Bakker; Demerouti, 2017).

Η επαγγελματική εξουθένωση μπορεί να εκδηλωθεί με διάφορους τρόπους, αλλά οι εργαζόμενοι στα ξενοδοχεία συχνά νιώθουν κούραση, απογοήτευση και απομόνωση. Η συνεχής έκθεση σε αυτές τις καταστάσεις μπορεί να οδηγήσει σε μείωση της απόδοσης και ακόμα και σε σοβαρές συνέπειες για την υγεία των εργαζομένων, όπως κατάθλιψη, αύξηση του κινδύνου ασθενειών και εξάντληση (Salvagioni; Melanda; et all, 2017).

Για να αντιμετωπιστεί αυτό το πρόβλημα, είναι αναγκαίο οι εργοδότες και οι αρμόδιοι φορείς να λάβουν μέτρα. Πρέπει να παρέχουν πόρους και εξοπλισμό που απαιτούνται για την ομαλή λειτουργία του ξενοδοχείου, καθώς και να δημιουργήσουν ένα περιβάλλον εργασίας που προάγει την ευεξία και την αναγνώριση των εργαζομένων. Επίσης, η παροχή υποστήριξης και εκπαίδευσης για τη διαχείριση του στρες είναι ουσιώδης, καθώς και η προώθηση της ισορροπίας μεταξύ εργασίας και προσωπικής ζωής (Salvagioni; Melanda; et all, 2017).

Το φαινόμενο αυτό αποτελεί ένα σημαντικό ζήτημα για την ξενοδοχειακή βιομηχανία. Μέσω κατάλληλων προληπτικών μέτρων, μπορεί να ελαχιστοποιηθεί η επίδρασή της στην ευεξία και την απόδοση των εργαζομένων, ενώ παράλληλα μπορεί να βελτιωθεί η γενική λειτουργία του ξενοδοχείου και η ικανοποίηση των πελατών (Μελέτη, 2022).

Κεφάλαιο 3^ο . Τουριστική βιομηχανία και εργαζόμενοι: Η περίπτωση των ξενοδοχείων της Κέρκυρας

Στα μέσα της καλοκαιρινής περιόδου, η Κέρκυρα αναδεικνύεται ως ένας τόπος με πλούσια ιστορία, μοναδική φυσική ομορφιά και μια έντονη τουριστική δραστηριότητα που την καθιστά έναν από τους πλέον ελκυστικούς προορισμούς στην Ελλάδα. Η τουριστική βιομηχανία, αναμφίβολα, αποτελεί έναν κρίσιμο πυλώνα για την οικονομία του νησιού, συνεισφέροντας σημαντικά στην ανάπτυξη και την ευημερία της τοπικής κοινωνίας. Ωστόσο, παρά τις ευκαιρίες που προσφέρει, η τουριστική αγορά εγείρει επίσης πολυάριθμες προκλήσεις, ιδίως για τους εργαζομένους στον τομέα της φιλοξενίας.

Οι εργαζόμενοι στα ξενοδοχεία της Κέρκυρας, όπως και σε πολλές άλλες τουριστικές περιοχές, αντιμετωπίζουν μια σειρά από εργασιακές προκλήσεις που εκτείνονται από ανεπαρκείς συνθήκες εργασίας έως την εργασιακή εξουθένωση. Παράλληλα, η διαχείριση αυτών των ζητημάτων συχνά συναντά εμπόδια λόγω της εποχικότητας του κλάδου και της συνεχούς ανάγκης για προσαρμογή σε μεταβαλλόμενες αγοραστικές συμπεριφορές και τάσεις (Βαγενά, 2021).

Αυτό το κεφάλαιο αποσκοπεί να εξετάσει την πολυδιάστατη σχέση μεταξύ της τουριστικής βιομηχανίας και των εργαζομένων στην Κέρκυρα, εστιάζοντας στις ευκαιρίες και τις προκλήσεις που παρουσιάζονται σε αυτόν τον κλάδο. Μέσω μιας σε βάθος ανάλυσης, θα ερευνηθούν οι συνθήκες εργασίας, η εργασιακή ευημερία και οι προσπάθειες που γίνονται για τη βελτίωση των εργασιακών προτύπων στην τουριστική βιομηχανία της Κέρκυρας. Έχοντας ως βάση τις διαπιστώσεις από πρωτογενή και δευτερογενή δεδομένα, καθώς και την αξιολόγηση της υφιστάμενης βιβλιογραφίας, η ανάλυση θα αναδείξει τις κυρίαρχες δυναμικές που διαμορφώνουν την πραγματικότητα των εργαζομένων στον τουριστικό τομέα της νήσου.

Σημαντικός παράγοντας στην κατανόηση αυτής της δυναμικής είναι η εποχικότητα της ζήτησης, η οποία επηρεάζει άμεσα την ασφάλεια της εργασίας και τη συνολική ευημερία των εργαζομένων. Η εποχική φύση του τουρισμού στην Κέρκυρα δημιουργεί περιόδους υψηλής ζήτησης, κατά τις οποίες οι εργαζόμενοι υφίστανται συχνά υπερβολικό φόρτο εργασίας, αλλά και περιόδους χαμηλής ζήτησης, όπου η εργασιακή ασφάλεια και η σταθερότητα είναι σημαντικά μειωμένες (Krabokoukis; Polyzos, 2022).

Αυτή η κατάσταση απαιτεί από τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις και τους άλλους φορείς του τουριστικού κλάδου να αναπτύξουν στρατηγικές που θα μειώσουν τις αρνητικές επιπτώσεις της εποχικότητας και θα προάγουν την ευημερία των εργαζομένων. Τέτοιες στρατηγικές μπορεί να περιλαμβάνουν τη δημιουργία πιο ευέλικτων μορφών εργασίας, την

ενίσχυση των προγραμμάτων κατάρτισης και επαγγελματικής ανάπτυξης και τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας (Δημαράς, 2020).

Επιπλέον, η προσαρμογή στις νέες τεχνολογίες και η ψηφιακή μετάβαση μπορούν να παρέχουν σημαντικές ευκαιρίες για την βελτίωση της παραγωγικότητας και της εργασιακής εμπειρίας των εργαζομένων στην τουριστική βιομηχανία. Η ενσωμάτωση εργαλείων όπως η διαχείριση σχέσεων πελατών (CRM) και οι πλατφόρμες διαχείρισης πόρων μπορεί να συμβάλλει στην αποδοτικότερη οργάνωση της εργασίας και στη μείωση του στρες που βιώνουν οι εργαζόμενοι (SAP).

Η ενίσχυση της κοινωνικής δικτύωσης και η ανάπτυξη προγραμμάτων υποστήριξης και ευημερίας για τους εργαζομένους είναι ουσιώδη για την καλλιέργεια ενός θετικού εργασιακού περιβάλλοντος και την ενίσχυση της εργασιακής ευημερίας. Τα προγράμματα αυτά μπορούν να περιλαμβάνουν σεμινάρια για τη διαχείριση του στρες, προγράμματα εκπαίδευσης για την ανάπτυξη προσωπικών και επαγγελματικών δεξιοτήτων, καθώς και δράσεις που προωθούν την ψυχική και φυσική υγεία των εργαζομένων (Βαγενά, 2021).

Η συμμετοχή των εργοδοτών στην Κέρκυρα στην υλοποίηση και υποστήριξη των προαναφερθέντων προσεγγίσεων κρίνεται καθοριστική για την επίτευξη μιας ισορροπημένης και αειφόρου τουριστικής ανάπτυξης. Η ενδυνάμωση των εργαζομένων και η βελτίωση των εργασιακών συνθηκών αποτελούν βασικούς πυλώνες για την προσέλκυση και διατήρηση ενός ικανού και αφοσιωμένου εργατικού δυναμικού, το οποίο με τη σειρά του θα συμβάλει στην παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών και στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας της τοπικής τουριστικής αγοράς (Δημαράς, 2020).

Το κεφάλαιο αυτό της διπλωματικής εργασίας προσφέρει μια ολοκληρωμένη επισκόπηση των προκλήσεων και των ευκαιριών που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι στην τουριστική βιομηχανία της Κέρκυρας, με ιδιαίτερη έμφαση στους εργαζομένους των ξενοδοχείων. Μέσω της ανάλυσης αυτής, η εργασία αποσκοπεί να παρουσιάσει τις δυνατότητες για βελτιώσεις στις εργασιακές πρακτικές και τις στρατηγικές διαχείρισης προσωπικού, προκειμένου να ανταποκριθεί στις ανάγκες των εργαζομένων και να ενισχύσει την ποιότητα της τουριστικής εμπειρίας στο νησί.

3.1. Τουριστική βιομηχανία

Η Κέρκυρα είναι ένας από τους κορυφαίους τουριστικούς προορισμούς της Ελλάδας, γνωστή για την πλούσια ιστορία, την πολιτιστική κληρονομιά και τις φυσικές ομορφιές της. Η τουριστική βιομηχανία αποτελεί κρίσιμο τομέα για την οικονομία του νησιού, προσφέροντας θέσεις εργασίας και συμβάλλοντας στην τοπική ανάπτυξη.

Ο τουρισμός στην Κέρκυρα προσφέρει μια ευρεία γκάμα δραστηριοτήτων και εξερευνητικών ευκαιριών για τους επισκέπτες, συμπεριλαμβανομένων των παραθαλάσσιων παραλιών με τα κρυστάλλινα νερά, των παραδοσιακών χωριών με την ιστορία και τον πολιτισμό τους, και των δραστηριοτήτων όπως το περπάτημα, η κολύμβηση, οι εκδρομές με σκάφη, και η γαστρονομία.

Τα τελευταία χρόνια, έχουν γίνει σημαντικές επενδύσεις στον τουριστικό τομέα της Κέρκυρας, με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και την προσέλκυση υψηλού επιπέδου τουριστών. Ένα παράδειγμα είναι η Mayor Hospitality Management, η οποία έχει ξεκινήσει την ανακαίνιση και ανάπτυξη νέων πολυτελών ξενοδοχείων στο νησί, όπως το Restia Suites Exclusive Resort, με έμφαση στην εμπειρία διαμονής, τη γαστρονομία και τις υπηρεσίες ευεξίας (Money Tourism, 2024).

Ο τουρισμός επιφέρει σημαντικά οφέλη στην οικονομία της Κέρκυρας, παρέχοντας θέσεις εργασίας για τους ντόπιους και συνεισφέροντας στην ανάπτυξη της τοπικής κοινότητας. Η βιώσιμη ανάπτυξη του τουρισμού αποτελεί σημαντική προτεραιότητα για την Κέρκυρα και οι τοπικές αρχές συνεργάζονται για τη διατήρηση της φυσικής ομορφιάς του νησιού, την προώθηση του πολιτισμού και της παράδοσης, και τη δημιουργία ενός βιώσιμου περιβάλλοντος για τους επισκέπτες και τους ντόπιους.

Οι περισσότεροι τουρίστες επισκέπτονται το νησί κατά τους θερινούς μήνες, αν και η Κέρκυρα είναι επίσης δημοφιλής για τις επισκέψεις της κατά τη διάρκεια της άνοιξης και του φθινοπώρου, όταν η φύση είναι σε πλήρη άνθιση και οι θερμοκρασίες είναι πιο ήπιες.

Στην Κέρκυρα, η τουριστική βιομηχανία αντιμετωπίζει διάφορες προκλήσεις και ευκαιρίες καθώς ετοιμάζεται για την τουριστική σεζόν του 2024. Μία από τις κύριες προκλήσεις που αναφέρεται είναι η έλλειψη προσωπικού, η οποία παραμένει ένα ανεπίλυτο και οξυνόμενο πρόβλημα, επηρεάζοντας τη λειτουργία των επιχειρήσεων κυρίως στις παρεχόμενες υπηρεσίες. Επιπλέον, ο Σύνδεσμος Ταξιδιωτικών Πρακτόρων Κέρκυρας (ΑΟCTA) εκφράζει ιδιαίτερες ανησυχίες για την υστέρηση ή τη μη υλοποίηση βελτιωτικών έργων στις δημόσιες υποδομές του νησιού.

Η κυβέρνηση και οι τοπικές αρχές επίσης επενδύουν στη βιώσιμη ανάπτυξη του τουρισμού. Η Υπουργός Τουρισμού είχε επισκεφτεί την Κέρκυρα για να συζητήσει με τους

τοπικούς φορείς τις πρωτοβουλίες για την επιμήκυνση της τουριστικής περιόδου πέραν του καλοκαιριού και την προώθηση της περιοχής μέσω διεθνών και τοπικών παραγωγών (GTP editing team, 2023).

Παράλληλα, η Κέρκυρα βλέπει και μεγάλες επενδύσεις σε πολυτελή θέρετρα. Για παράδειγμα, η εταιρεία PALLI S.A. σε συνεργασία με την Wyndham Hotels & Resorts αναπτύσσει το νέο TRYP by Wyndham Corfu Dassia, το οποίο αναμένεται να προσελκύσει τουρίστες υψηλών απαιτήσεων (Krinis, 2022).

Επιπλέον, ο ΕΟΤ έχει εντατικοποιήσει τις προσπάθειες μάρκετινγκ με στόχο την προώθηση της Ελλάδας και ιδιαίτερα της Κέρκυρας ως προορισμού. Προγραμματίζονται νέες καμπάνιες με έμφαση στη βιωσιμότητα και την ποιότητα της τουριστικής εμπειρίας. Η κίνηση αυτή αντανakλά την προσπάθεια του κλάδου να προσελκύσει περισσότερους και νέους επισκέπτες, παρέχοντας ποιοτικότερες υπηρεσίες κάθε νέα χρονιά. Αναφέρεται επίσης ότι οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις διατηρούν ένα σημαντικό ποσοστό των εργαζομένων τους ενεργούς όλο τον χρόνο, κυρίως σε τμήματα όπως το Μάρκετινγκ, οι κρατήσεις και η συντήρηση, για να προσελκύσουν νέους επισκέπτες και να εργαστούν για την παροχή ποιοτικότερων υπηρεσιών κάθε νέα χρονιά.

3.2. Η πραγματικότητα των εργαζομένων: ελλείψεις, συνθήκες εργασίας και διαβίωσης

Η τουριστική βιομηχανία στην Κέρκυρα αντιπροσωπεύει μια κρίσιμη δύναμη για την τοπική οικονομία, με τα ξενοδοχεία να βρίσκονται στο επίκεντρο αυτής της δυναμικής. Ωστόσο, παρά την εμφανή οικονομική συνεισφορά, οι εργαζόμενοι στον κλάδο αντιμετωπίζουν σημαντικές προκλήσεις σχετικά με τις εργασιακές συνθήκες και τη διαβίωση, ειδικά κατά τη διάρκεια της αιχμής της τουριστικής περιόδου.

Οι εργασιακές συνθήκες στα ξενοδοχεία της Κέρκυρας είναι ένα θέμα που προκαλεί έντονη ανησυχία, καθώς συνδέεται άμεσα με την ευημερία των εργαζομένων στην τουριστική βιομηχανία του νησιού. Αναδεικνύοντας πως οι ώρες εργασίας συχνά υπερβαίνουν τα καθορισμένα όρια, ενώ οι περίοδοι ανάπαυσης είναι ελλιπείς, δημιουργώντας ένα περιβάλλον όπου η πίεση για παραγωγικότητα και η επίτευξη των προσδοκιών των τουριστών εντείνει τον κίνδυνο επαγγελματικής εξουθένωσης (Μπαζδριγιάννη, 2023).

Οι υπερβολικές ώρες εργασίας και η υπερβολική φόρτωση εργασίας έχουν αναγνωριστεί ως κύριοι παράγοντες που συμβάλλουν στην εξουθένωση των εργαζομένων στον τουριστικό τομέα, ειδικά σε δημοφιλείς τουριστικούς προορισμούς όπως η Κέρκυρα. Η εξουθένωση αυτή μπορεί να έχει σημαντικές συνέπειες όχι μόνο στην υγεία και την ευημερία

των εργαζομένων αλλά και στην ποιότητα της εξυπηρέτησης που παρέχεται στους επισκέπτες (Μπαζδριγιάννη, 2023).

Η αντιμετώπιση αυτής της πρόκλησης απαιτεί μια συνεκτική προσέγγιση που να συμπεριλαμβάνει την εφαρμογή αυστηρότερων εργασιακών προτύπων, τη βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης και την ενίσχυση των μηχανισμών υποστήριξης για τους εργαζομένους. Επιπλέον, η ενθάρρυνση της επιχειρηματικής κοινότητας να αναπτύξει πιο δίκαιες και βιώσιμες πρακτικές εργασίας θα μπορούσε να συμβάλει στη μείωση της επαγγελματικής εξουθένωσης και στην αύξηση της ικανοποίησης των εργαζομένων (Παπαδοπούλου-Κελίδου, 2023).

Η βελτίωση των εργασιακών συνθηκών στα ξενοδοχεία της Κέρκυρας απαιτεί την κατανόηση και την αντιμετώπιση των υποκείμενων αιτιών της εξουθένωσης, με έμφαση στη δημιουργία ενός πιο υποστηρικτικού και βιώσιμου εργασιακού περιβάλλοντος. Η προσπάθεια αυτή είναι κρίσιμη για την ενίσχυση της βιωσιμότητας της τουριστικής βιομηχανίας στην Κέρκυρα και επιπροσθέτως, για την αντιμετώπιση των προκλήσεων της εργασιακής εξουθένωσης στα ξενοδοχεία της Κέρκυρας, η στρατηγική θα πρέπει επίσης να περιλαμβάνει την ενδυνάμωση των εργαζομένων μέσω της προσφοράς εκπαίδευσης και κατάρτισης για την ανάπτυξη δεξιοτήτων διαχείρισης του στρες και την ενίσχυση της ψυχικής ανθεκτικότητας. Η προαγωγή της σωστής χρήσης του χρόνου και η εφαρμογή πρακτικών που στοχεύουν στη βελτίωση της ισορροπίας μεταξύ εργασίας και προσωπικής ζωής είναι επίσης ζωτικής σημασίας (Παπαδοπούλου-Κελίδου, 2023).

Η δημιουργία ενός ασφαλούς και υγιούς εργασιακού περιβάλλοντος που ενθαρρύνει την ανοικτή επικοινωνία και την αμοιβαία υποστήριξη μεταξύ των εργαζομένων και της διοίκησης μπορεί να βοηθήσει στην αντιμετώπιση προβλημάτων πριν κλιμακωθούν σε σοβαρές καταστάσεις εξουθένωσης. Παράλληλα, η εφαρμογή μηχανισμών ανατροφοδότησης και η παροχή κινήτρων για την αναγνώριση και επιβράβευση της σκληρής εργασίας μπορούν να ενισχύσουν την ικανοποίηση της εργασίας και να μειώσουν τον κίνδυνο επαγγελματικής εξουθένωσης (Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης).

Είναι σημαντικό οι πολιτικές και οι πρακτικές που εφαρμόζονται να στοχεύουν στη δημιουργία ενός βιώσιμου και δίκαιου εργασιακού πλαισίου που να υποστηρίζει την ευημερία όλων των εμπλεκομένων. Η συνεργασία μεταξύ των ξενοδόχων, των εργαζομένων, των τοπικών αρχών και των ενώσεων είναι θεμελιώδης για την επίτευξη αυτού του στόχου.

Στην τουριστική βιομηχανία της Κέρκυρας, οι ελλείψεις στο εργατικό δυναμικό αναδεικνύονται ως ένας πρωταρχικός παράγοντας που προκαλεί υπερφόρτωση εργασίας στο υπάρχον προσωπικό. Αυτό το φαινόμενο, όπως καταγράφεται από την Παπαδοπούλου-Κελίδου (2023), εγείρει σημαντικές προκλήσεις τόσο για την επιχειρησιακή αποδοτικότητα όσο και για την ποιότητα ζωής των εργαζομένων.

Η υπερβολική εργασία απειλεί τη δυνατότητα των εργαζομένων να διατηρούν έναν ισορροπημένο τρόπο ζωής, όπου ο προσωπικός και επαγγελματικός χρόνος βρίσκονται σε αρμονία. Η συνεχής εργασιακή πίεση και η έλλειψη κατάλληλων περιόδων ανάπαυσης και αναψυχής μπορεί να οδηγήσει σε επαγγελματική εξουθένωση, αυξάνοντας τον κίνδυνο για ψυχολογικά και σωματικά προβλήματα (Παπαδοπούλου-Κελίδου, 2023).

Το πρόβλημα αυτό υποδηλώνει την ανάγκη για εντατικότερη έρευνα και ανάπτυξη πολιτικών που θα εστιάζουν στην εύρεση βιώσιμων λύσεων για τη διασφάλιση της ευημερίας των εργαζομένων στον τουριστικό τομέα. Είναι κρίσιμο οι εργοδότες και οι κυβερνητικοί φορείς να συνεργαστούν για την ανάπτυξη στρατηγικών που θα αντιμετωπίζουν τις ρίζες του προβλήματος, όπως η ενίσχυση της ελκυστικότητας των επαγγελμάτων στον τουριστικό κλάδο, η βελτίωση των συνθηκών εργασίας και η προώθηση της ισορροπίας μεταξύ εργασίας και προσωπικού χρόνου.

Ύψιστης σημασίας είναι να αναφερθούμε και στην διαβίωση των εργαζομένων στον τουριστικό κλάδο της Κέρκυρας κατά τη διάρκεια της τουριστικής περιόδου αποτελεί μια προκλητική διάσταση, η οποία επηρεάζει σημαντικά την ποιότητα ζωής τους. Η αυξημένη ζήτηση για καταλύματα από τους επισκέπτες οδηγεί σε υψηλό κόστος διαβίωσης για τους τοπικούς εργαζόμενους, καθώς οι τιμές των ενοικιαζόμενων διαμερισμάτων και σπιτιών σκαρφαλώνουν λόγω της υψηλής ζήτησης. Αυτό οδηγεί σε μια κατάσταση όπου οι εργαζόμενοι αναγκάζονται να αντιμετωπίσουν δυσκολίες στην εξεύρεση οικονομικά προσιτών επιλογών διαμονής, ενδεχομένως υποχρεώνοντας τους να στραφούν σε λιγότερο επιθυμητές ή ακόμα και υποβαθμισμένες συνθήκες διαβίωσης (Γκουρνέλου et al, 2015).

Αυτή η κατάσταση επιβαρύνει περαιτέρω την ήδη αυξημένη πίεση που βιώνουν οι εργαζόμενοι λόγω των απαιτητικών ωρών και συνθηκών εργασίας, συμβάλλοντας στην επιδείνωση της συνολικής τους ευημερίας. Η εν λόγω πρόκληση αναδεικνύει την ανάγκη για ενισχυμένες πολιτικές και πρωτοβουλίες που θα επικεντρώνονται στην εξασφάλιση πιο προσιτών και αξιοπρεπών επιλογών διαμονής για τους εργαζομένους στον τουριστικό κλάδο. Μέτρα όπως η δημιουργία εργατικών κατοικιών ή η παροχή επιδοτήσεων για τη διαμονή θα μπορούσαν να αποτελέσουν βασικά βήματα προς την κατεύθυνση αυτή (Λεμπιδάκη, 2018).

Επιπλέον, η ενθάρρυνση της ανάπτυξης νέων κατοικιών με προσιτές τιμές ενοικίασης μπορεί να συμβάλλει στην αύξηση των διαθέσιμων επιλογών για τους εργαζομένους, βελτιώνοντας έτσι τις συνθήκες διαβίωσης και συνεισφέροντας στην ευημερία τους. Η συνεργασία μεταξύ τοπικών αρχών, εργοδοτών στον τουριστικό τομέα και κοινωνικών οργανώσεων θα μπορούσε να παράσχει ένα σταθερό πλαίσιο για την υλοποίηση και την αξιολόγηση τέτοιων προτάσεων (Σούκη, 2024).

Η διασφάλιση της προσιτής και αξιοπρεπής διαβίωσης των εργαζομένων στην τουριστική βιομηχανία αποτελεί ένα θεμελιώδες βήμα προς τη βιωσιμότητα του τουρισμού ως ενός οικονομικού τομέα που σέβεται τα δικαιώματα και τις ανάγκες των ανθρώπων που τον υποστηρίζουν. Η ανάπτυξη ενός τέτοιου περιβάλλοντος δεν μπορεί μόνο να βελτιώσει την ποιότητα της τουριστικής εμπειρίας για τους επισκέπτες, αλλά και να ενισχύσει την οικονομική ανάπτυξη και την κοινωνική συνοχή στις τουριστικές περιοχές (Παπαδοπούλου-Κελίδου, 2023).

Πέρα από την προσιτή διαμονή, η ενίσχυση των εργασιακών δικαιωμάτων και η παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών υποστήριξης για τους εργαζόμενους, όπως πρόσβαση σε υγειονομική περίθαλψη, εκπαίδευση και ευκαιρίες επαγγελματικής ανάπτυξης, μπορούν να αποτελέσουν καίριους παράγοντες για την αύξηση της εργασιακής ικανοποίησης και την προσέλκυση περισσότερων και καλύτερα εκπαιδευμένων εργαζομένων στον κλάδο (European Union, Next Generation EU).

Η δέσμευση των επιχειρήσεων και των τοπικών αρχών στην υλοποίηση και τήρηση βιώσιμων πρακτικών που προάγουν την κοινωνική δικαιοσύνη και την οικολογική ισορροπία θα μπορούσε να αποτελέσει ένα σημαντικό βήμα προς την επίτευξη μιας πιο βιώσιμης και ισότιμης τουριστικής βιομηχανίας. Η Κέρκυρα, με την πλούσια φυσική και πολιτιστική κληρονομιά της, έχει την δυνατότητα να αναδειχθεί ως παράδειγμα βιώσιμης τουριστικής ανάπτυξης, στηριζόμενη στην αρμονική συνύπαρξη και αλληλεγγύη μεταξύ τουριστών και τοπικών κοινοτήτων (European Union, Next Generation EU).

Κεφάλαιο 4°. Μεθοδολογία έρευνας

4.1. Περιγραφή της μεθοδολογίας της έρευνας

Η μεθοδολογία της παρούσας έρευνας εστιάζεται στη συλλογή και ανάλυση πρωτογενών δεδομένων που προέκυψαν από την υλοποίηση ερωτηματολογίου και τη διεξαγωγή συνεντεύξεων με εργαζόμενους σε ξενοδοχεία της Κέρκυρας. Τα ερωτηματολόγια διανεμήθηκαν ηλεκτρονικά και απευθύνθηκαν σε διάφορες ιεραρχικές κατηγορίες εργαζομένων, με στόχο την αντιπροσωπευτική κάλυψη των διάφορων επιπέδων και λειτουργιών εντός της ξενοδοχειακής βιομηχανίας.

Το ερωτηματολόγιο σχεδιάστηκε για να αξιολογήσει την επαγγελματική εξουθένωση, μελετώντας παράγοντες όπως τις συνθήκες εργασίας, τις ώρες εργασίας, την ικανοποίηση από την εργασία και την επαγγελματική εξουθένωση. Επιπρόσθετα, εξετάστηκαν οι στρατηγικές που ακολουθούνται από τα άτομα για την αντιμετώπιση της εξουθένωσης.

Οι συνεντεύξεις ήταν ημι-δομημένες και πραγματοποιήθηκαν με τη χρήση ερωτήσεων οδηγών που επέτρεπαν την εμβάθυνση σε συγκεκριμένα ζητήματα που αφορούσαν την επαγγελματική εξουθένωση, προσφέροντας στην έρευνα τη δυνατότητα για βαθύτερες αντιλήψεις και αιτίες πίσω από τα φαινόμενα που περιγράφονται από τους εργαζομένους. Αυτή η ποιοτική προσέγγιση επέτρεψε την κατανόηση των ατομικών αντιδράσεων στις προκλήσεις που συναντούν στο εργασιακό τους περιβάλλον και την ανάλυση της επίδρασης των εργασιακών συνθηκών στην ψυχική τους υγεία.

Τα δεδομένα από τα ερωτηματολόγια αναλύθηκαν χρησιμοποιώντας ποσοτικές μεθόδους στατιστικής ανάλυσης για να εντοπιστούν μοτίβα και συσχετίσεις μεταξύ των διάφορων μεταβλητών. Η ποιοτική ανάλυση των δεδομένων από τις συνεντεύξεις υλοποιήθηκε μέσω της θεματικής ανάλυσης, όπου τα κυρίαρχα θέματα και οι κατηγορίες που προέκυψαν, επεξεργάστηκαν για να διατυπωθούν βαθύτερα ευρήματα.

Σε όλες τις φάσεις της έρευνας τηρήθηκαν αυστηρά ηθικά πρότυπα με συγκατάθεση από όλους τους συμμετέχοντες. Ειδική προσοχή δόθηκε στην προστασία των προσωπικών δεδομένων και στη διασφάλιση της ανωνυμίας των συμμετεχόντων.

Με την προσέγγιση στη μεθοδολογία της έρευνας εξασφαλίζει την εμπεριστατωμένη ανάλυση των αιτίων και των συνεπειών της επαγγελματικής εξουθένωσης στην ξενοδοχειακή βιομηχανία της Κέρκυρας. Η συλλογή και επεξεργασία των δεδομένων μέσω αυτών των μεθόδων παρέχει έναν πλούτο πληροφοριών, οι οποίες όχι μόνο αναδεικνύουν τις άμεσες προκλήσεις και εμπειρίες των εργαζομένων, αλλά και επιτρέπουν την ανάπτυξη στοχευμένων παρεμβάσεων και στρατηγικών αντιμετώπισης.

Επιπρόσθετα, η διαδικασία αυτή υποστηρίζει την αναγκαιότητα για μελλοντικές έρευνες που θα εστιάσουν στη συνεχή εκτίμηση και βελτίωση των εργασιακών πρακτικών στην τουριστική βιομηχανία, αναδεικνύοντας τη σημασία της δημιουργίας ενός υγιούς και αειφόρου εργασιακού περιβάλλοντος. Η έρευνα εντάσσεται στο ευρύτερο πλαίσιο της κοινωνικής επιστήμης και της διοίκησης φιλοξενίας, προσφέροντας σημαντικές προοπτικές για την ανάπτυξη πολιτικών και μεθόδων που ευνοούν την ψυχολογική και επαγγελματική ευημερία.

4.2. Επεξήγηση του σκοπού του ερωτηματολογίου και των κριτηρίων επιλογής των συμμετεχόντων

4.2.1. Σκοπός του ερωτηματολογίου

Το ερωτηματολόγιο της παρούσας διπλωματικής εργασίας έχει ως κύριο σκοπό την αξιολόγηση και την κατανόηση του φαινομένου της επαγγελματικής εξουθένωσης στους εργαζόμενους στην ξενοδοχειακή βιομηχανία της Κέρκυρας. Συγκεκριμένα, το ερωτηματολόγιο αναζητά να εντοπίσει τους βασικούς παράγοντες που συμβάλλουν στην εμφάνιση της εξουθένωσης και να εξετάσει τις επιπτώσεις αυτής στην υγεία και την εργασιακή απόδοση των εργαζομένων. Τα δεδομένα που θα συλλεχθούν μέσω αυτού του εργαλείου θα χρησιμοποιηθούν για τη διαμόρφωση προτάσεων που στοχεύουν στην αντιμετώπιση και την πρόληψη του φαινομένου, ενισχύοντας την ψυχολογική ευεξία και την εργασιακή ευημερία.

4.2.2. Κριτήρια επιλογής συμμετεχόντων

Τα κριτήρια επιλογής των συμμετεχόντων στην έρευνα έχουν σχεδιαστεί με τρόπο που εξασφαλίζει την αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος και την έγκυρη ανάλυση των ευρημάτων. Ειδικότερα οι συμμετέχοντες επιλέγονται βάσει των παρακάτω κριτηρίων:

1. **Θέση εργασίας:** Η έρευνα επικεντρώνεται σε εργαζόμενους από όλα τα ιεραρχικά επίπεδα εντός της ξενοδοχειακής βιομηχανίας, περιλαμβάνοντας τόσο το διοικητικό προσωπικό όσο και τους υπαλλήλους με πιο βασικές λειτουργικές θέσεις.
2. **Εμπειρία εργασίας:** Περιλαμβάνονται εργαζόμενοι με διάφορες περιόδους εργασιακής εμπειρίας, από νεοπροσληφθέντες έως βετεράνους του κλάδου, προκειμένου να κατανοηθεί πώς η επαγγελματική εξουθένωση επηρεάζει διαφορετικά τους εργαζόμενους ανάλογα με τον χρόνο εργασίας τους στον τομέα.
3. **Ηλικιακή κατανομή:** Επιδιώκεται η συμμετοχή ατόμων από διάφορες ηλικιακές ομάδες για να εξασφαλιστεί η κατανόηση της επίδρασης της ηλικίας στην επαγγελματική εξουθένωση.

4. **Φύλο και κοινωνικό υπόβαθρο:** Στοχεύουμε σε ένα δείγμα που να είναι ποικίλο ως προς το φύλο και το κοινωνικό υπόβαθρο, αναγνωρίζοντας ότι οι προκλήσεις και οι εμπειρίες εξουθένωσης μπορεί να διαφέρουν σημαντικά ανάλογα με αυτούς τους παράγοντες.

4.3. Παρουσίαση των ερωτήσεων και της δομής του ερωτηματολογίου

Το ερωτηματολόγιο που αναπτύχθηκε για την έρευνα της επαγγελματικής εξουθένωσης στην ξενοδοχειακή βιομηχανία της Κέρκυρας αποτελείται από πολλαπλές ενότητες οι οποίες καλύπτουν διάφορες διαστάσεις της εργασιακής εμπειρίας των εργαζομένων.

4.3.1. Δημογραφικά στοιχεία

Το ερωτηματολόγιο ξεκινά με ερωτήσεις που σχετίζονται με τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων:

- **Φύλο:** Άντρας, Γυναίκα
- **Ηλικία:** 18-30, 31-40, 41-50, >50
- **Εκπαίδευση:** Υποχρεωτική, Δευτεροβάθμια, ΙΕΚ/Σχολή, Πανεπιστημιακή, Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό
- **Τομέας Εργασίας:** Υπηρεσίες Υποδοχής, Κουζίνα/Εστιατόριο/bar, Οροφοκομία, Συνεδριακές Υπηρεσίες, Σπα/Ευεξία, Διοίκηση/Διαχείριση, Άλλο
- **Πόσο καιρό εργάζεστε σε αυτόν τον τομέα;:** <1 έτος, 1-3 χρόνια, 4-6 χρόνια, 7+ χρόνια
- **Εποχιακή ή Συνεχής απασχόληση**
- **Κατοικία:** Κάτοικος Κέρκυρας ή όχι

4.3.2. Ερωτήσεις αξιολόγησης

Ακολουθούν ερωτήσεις στις οποίες οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να δηλώσουν το βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας τους με διάφορες προτάσεις, σχετικά με τις εργασιακές συνθήκες, την ανταμοιβή, την ισορροπία εργασίας-ζωής, καθώς και την επαγγελματική ευεξία. Οι βαθμοί ποικίλλουν από 1 (Διαφωνώ Απόλυτα) έως 5 (Συμφωνώ Απόλυτα).

4.3.3. Ερωτήσεις στήριξης και υγείας

Επίσης ερωτήσεις που αφορούν την υποστήριξη και τα μέτρα υγιεινής στον εργασιακό χώρο, όπως:

- "Το ξενοδοχείο παρέχει επαρκή εκπαίδευση και εργαλεία για τη διαχείριση του στρες και της επαγγελματικής εξουθένωσης."
- "Στο χώρο που εργάζομαι ισχύουν κατάλληλα μέτρα ασφαλείας και υγιεινής."

4.3.4. Ερωτήσεις για την εργασιακή πίεση και αποξένωση

Αυτές οι ερωτήσεις εξετάζουν τις πιέσεις που βιώνουν οι εργαζόμενοι και πώς αυτές επηρεάζουν την αποδοτικότητα και την προσωπική τους ζωή:

- "Αισθάνομαι ότι η εργασία μου απαιτεί περισσότερα από όσα μπορώ να δώσω."
- "Η επανειλημμένη αναδιοργάνωση εργασιών ή προβλημάτων λόγω έλλειψης προσωπικού έχει επηρεάσει αρνητικά την αποτελεσματικότητά μου."
- "Αισθάνομαι ότι η εργασία μου με έχει αποξενώσει από τους συναδέλφους μου."
- "Η ανεπαρκής ενίσχυση και υποστήριξη από τη διοίκηση επηρεάζει αρνητικά την εργασία μου."

4.3.5. Ερωτήσεις για τις εργασιακές συνθήκες

Περαιτέρω ερωτήσεις αφορούν την ευελιξία και την αναγνώριση στον χώρο εργασίας, όπως:

- "Η έλλειψη ευελιξίας στο ωράριο εργασίας επηρεάζει αρνητικά την ικανοποίησή μου από την εργασία."
- "Η έλλειψη αναγνώρισης της εργασίας μου έχει επηρεάσει αρνητικά την ενέργειά μου."

4.3.6. Ερωτήσεις ανοικτού τύπου

Το ερωτηματολόγιο καταλήγει με ανοικτού τύπου ερωτήσεις που δίνουν τη δυνατότητα στους συμμετέχοντες να εκφράσουν λεπτομερώς τις προσωπικές τους εμπειρίες και απόψεις:

- "Ποιους τρόπους θεωρείτε ότι θα ήταν αποτελεσματικοί για την αντιμετώπιση της εργασιακής εξουθένωσης στον τομέα σας; Έχετε προτάσεις ή ιδέες που θα μπορούσαν να βοηθήσουν τόσο σε ατομικό όσο και σε οργανωσιακό επίπεδο;"

- "Εάν έχετε αντίστοιχα βιώματα, πείτε μας συνοπτικά πώς έχει επηρεάσει η εργασιακή εξουθένωση την προσωπική σας ζωή και την επαγγελματική σας απόδοση. Έχετε αντιληφθεί συγκεκριμένες επιπτώσεις που θεωρείτε ότι οφείλονται στην εργασιακή εξουθένωση;"

Η δομή και οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου σχεδιάστηκαν για να εξασφαλίσουν μια περιεκτική καταγραφή των εμπειριών και απόψεων των εργαζομένων στην ξενοδοχειακή βιομηχανία, με επίκεντρο την επαγγελματική εξουθένωση. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό για την ανάπτυξη στοχευμένων παρεμβάσεων και πολιτικών που θα μπορούσαν να βελτιώσουν την ευζωία των εργαζομένων στον κλάδο.

4.4. Ανάλυση των εργαλείων που χρησιμοποιήθηκαν για την επισήμανση και μέτρηση της επαγγελματικής εξουθένωσης

Η ερευνητική προσέγγιση της επαγγελματικής εξουθένωσης στην ξενοδοχειακή βιομηχανία της Κέρκυρας κάλυψε τόσο ποσοτικές όσο και ποιοτικές μεθόδους. Συγκεκριμένα, το Ερωτηματολόγιο Εξουθένωσης του Maslach (Maslach Burnout Inventory - MBI) χρησιμοποιήθηκε ως το κύριο εργαλείο για την ποσοτική αξιολόγηση της εξουθένωσης. Το MBI διακρίνει τρεις βασικές διαστάσεις της εξουθένωσης: την συναισθηματική εξάντληση, την αποπροσωποποίηση και τη μειωμένη προσωπική επίδοση, παρέχοντας έναν συστηματικό τρόπο για την μέτρηση της εξουθένωσης.

Παράλληλα, για την κατανόηση των υποκείμενων ποιοτικών πτυχών της επαγγελματικής εξουθένωσης, χρησιμοποιήθηκαν συνεντεύξεις ημι-δομημένου τύπου. Οι συνεντεύξεις αυτές επέτρεψαν στους ερευνητές να εμβαθύνουν στις προσωπικές εμπειρίες των εργαζομένων, εξερευνώντας τις αιτίες και τις επιπτώσεις της εξουθένωσης σε πιο βαθύ επίπεδο. Οι ποιοτικές συνεντεύξεις προσέφεραν επίσης πληροφορίες για τους μηχανισμούς αντιμετώπισης που υιοθετούν οι εργαζόμενοι και την αντίληψη τους για την υποστήριξη που λαμβάνουν από τη διοίκηση και τους συναδέλφους τους.

Επιπρόσθετα, αναπτύχθηκαν και εφαρμόστηκαν εργαλεία όπως οι κλίμακες αντίληψης ψυχολογικής ασφάλειας και εργασιακής δικαιοσύνης, που επέτρεψαν την αξιολόγηση του εργασιακού περιβάλλοντος και του πώς αυτό επηρεάζει την επαγγελματική εξουθένωση. Τα εργαλεία αυτά συνέβαλαν στην κατανόηση του ρόλου που παίζει η οργανωσιακή κουλτούρα στην προαγωγή ή αντιμετώπιση της εξουθένωσης.

Η συνδυασμένη χρήση αυτών των εργαλείων επέτρεψε τη διεξοδική ανάλυση του φαινομένου της επαγγελματικής εξουθένωσης, καθώς και την ανάπτυξη ενός πιο

ολοκληρωμένου πλαισίου κατανόησης των αιτιών, των επιπτώσεων και των δυνατών λύσεων για την αντιμετώπισή της. Αυτή η προσέγγιση εξασφάλισε ότι η έρευνα ήταν ικανή να αποτυπώσει πολυδιάστατα την προβληματική της επαγγελματικής εξουθένωσης, παρέχοντας βαθιά και πολύπλευρη ανάλυση που μπορεί να υποστηρίξει τη διαμόρφωση αποτελεσματικών στρατηγικών αντιμετώπισης.

Η χρήση αυτών των εργαλείων έδωσε τη δυνατότητα στην έρευνα να εντοπίσει κρίσιμους παράγοντες που επηρεάζουν την επαγγελματική ευεξία των εργαζομένων και να προτείνει συγκεκριμένες παρεμβάσεις που μπορεί να εφαρμοστούν στην ξενοδοχειακή βιομηχανία. Αυτή η ολιστική προσέγγιση ενισχύει την ικανότητα των διαχειριστών και της πολιτικής εξουσίας να αντιλαμβάνονται τις πολυεπίπεδες δυναμικές της εξουθένωσης και να σχεδιάζουν αποτελεσματικότερες στρατηγικές πρόληψης και αντιμετώπισης.

Κεφάλαιο 5°. Επαγγελματική εξουθένωση (burn out) εργαζομένων στην σύγχρονη ξενοδοχειακή βιομηχανία: Η περίπτωση των ξενοδοχείων της Κέρκυρας – Παρουσίαση

5.1. Γραφική Παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας

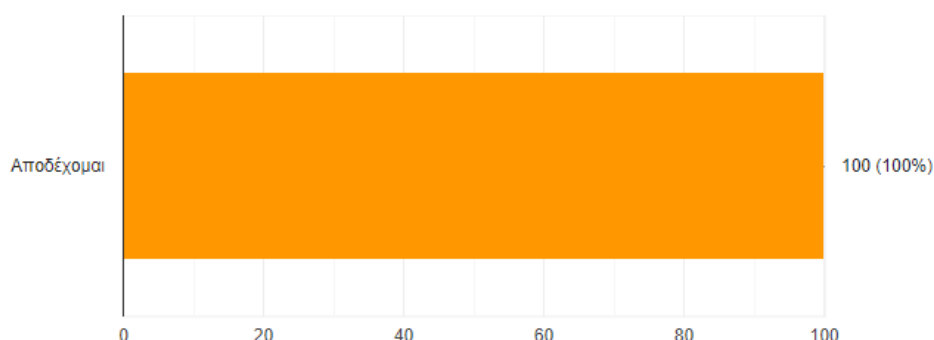
Επαγγελματική εξουθένωση (burnout) εργαζομένων στην σύγχρονη ξενοδοχειακή βιομηχανία. Η περίπτωση των ξενοδοχείων της Κέρκυρας

GDPR

Έχω ενημερωθεί για τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό 2016/679 (General Data Protection Regulation, GDPR) που ψηφίστηκε στις 27/04/2016 και τέθηκε σε ισχύ στις 25/05/2018 και δίνω την συγκατάθεση μου για την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων μου αποκλειστικά για την παροχή ενημέρωσης για την παρούσα έρευνα.

 Copia

100 risposte

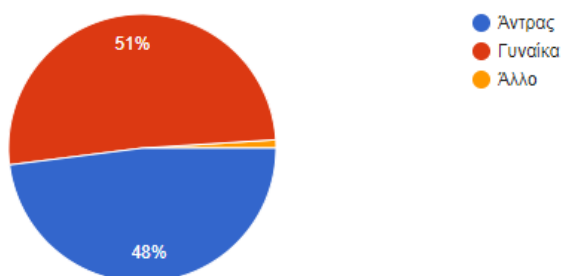


Ενότητα χωρίς τίτλο

Φύλο

 Copia

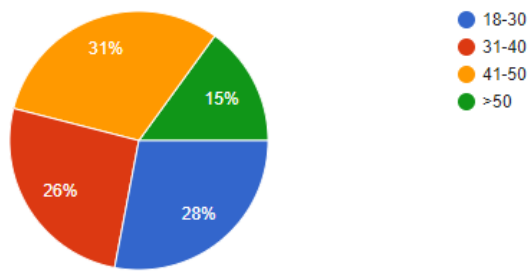
100 risposte



Ηλικία

100 risposte

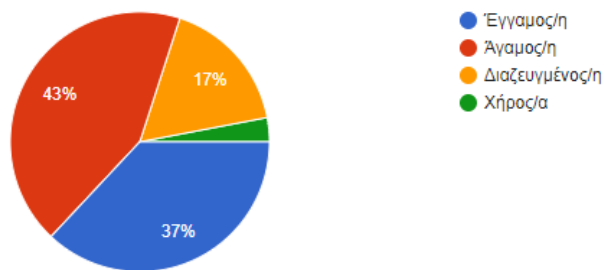
 Copia



Οικογενειακή κατάσταση

100 risposte

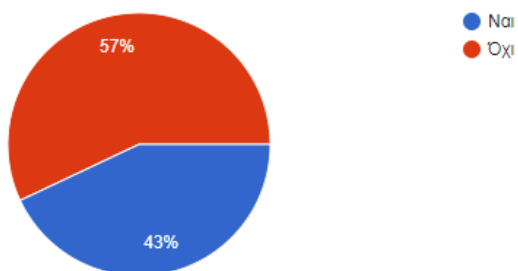
 Copia



Έχετε παιδιά;

100 risposte

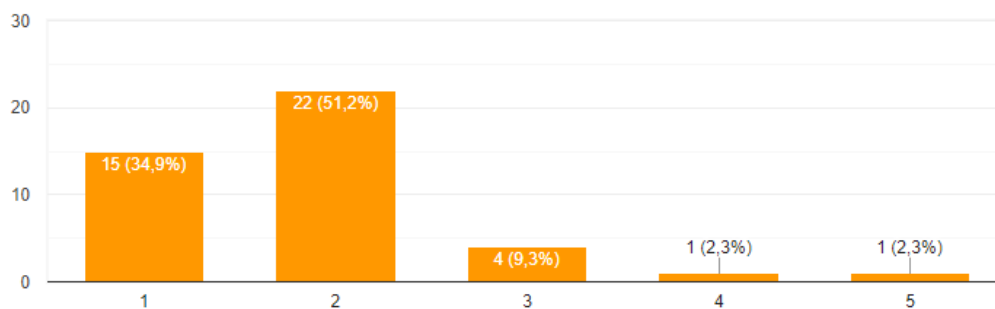
 Copia



Αν ναι, παρακαλώ αναφέρετε πόσα παιδιά έχετε

Copia

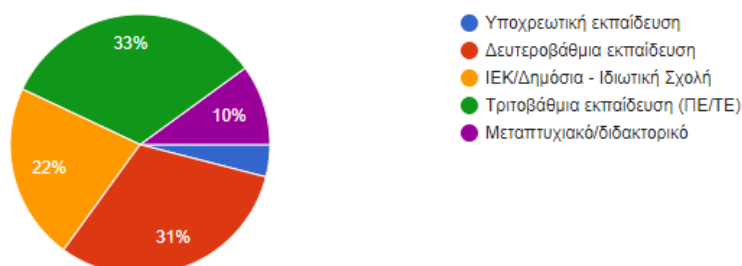
43 risposte



Εκπαίδευση

Copia

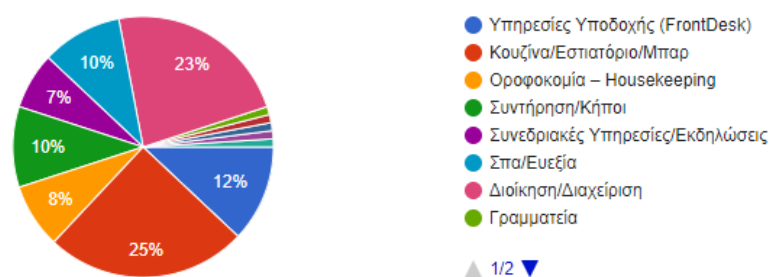
100 risposte



Τομέας Εργασίας

Copia

100 risposte

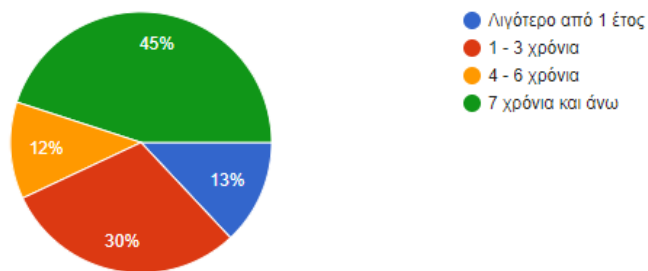


▲ 1/2 ▼

Πόσο καιρό εργάζεστε σε αυτόν τον τομέα;

 Copia

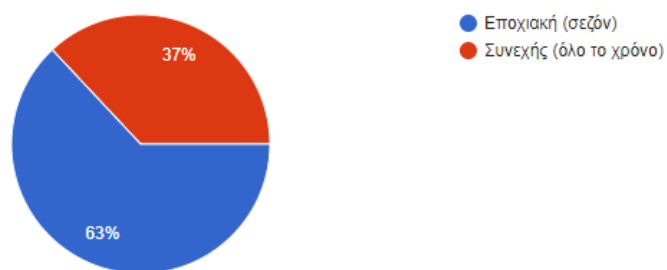
100 risposte



Η απασχόλησή σας στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις είναι:

 Copia

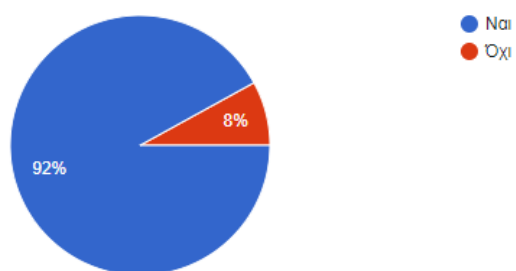
100 risposte



Είστε κάτοικος Κέρκυρας;

 Copia

100 risposte

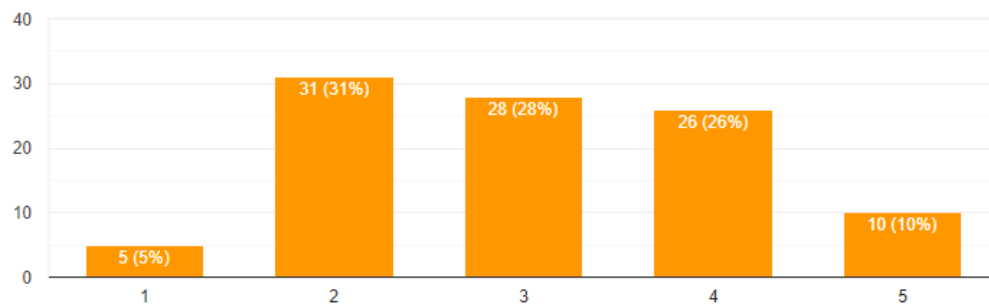


Παρακαλώ δηλώστε τον βαθμό στον οποίο συμφωνείτε ή διαφωνείτε με τις παρακάτω δηλώσεις. (Δεν υπάρχουν σωστές και λάθος απαντήσεις)

Η εργασία μου ανταμείβεται επαρκώς σε σχέση με τον κόπο και τον χρόνο που αφιερώνω.



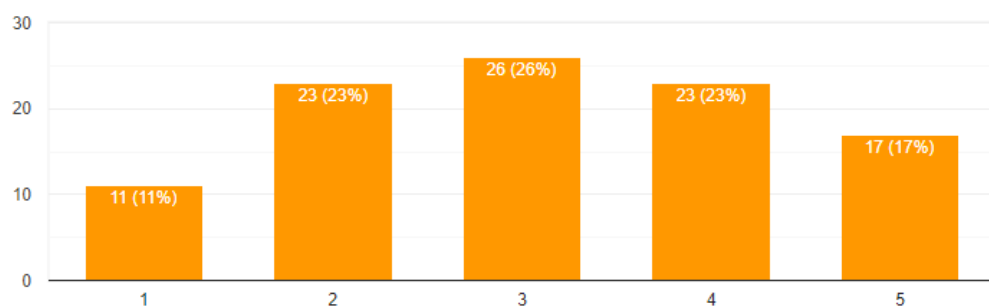
100 risposte



Η εργασιακή μου ικανοποίηση εξαρτάται από τις συνθήκες σίτισης και διαμονής που μου προσφέρει η επιχείρηση.



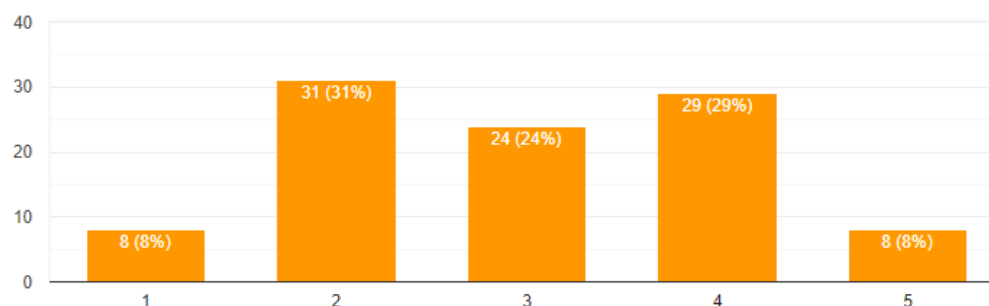
100 risposte



Η εργασία μου επιτρέπει να έχω ισορροπία μεταξύ εργασίας και προσωπικής ζωής.



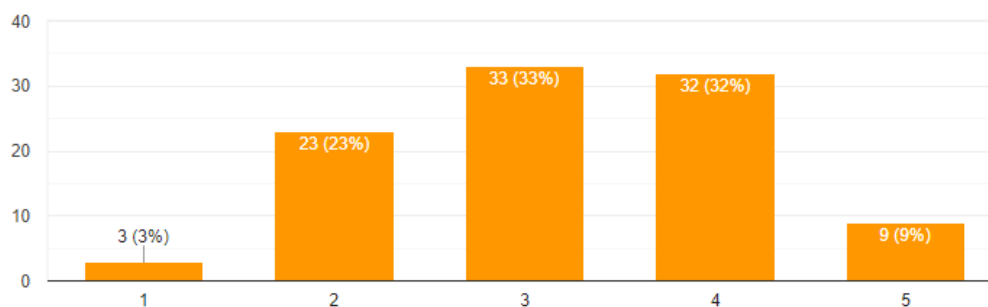
100 risposte



Αισθάνομαι ικανοποιημένος/η από την επαγγελματική μου κατάσταση.

Copia

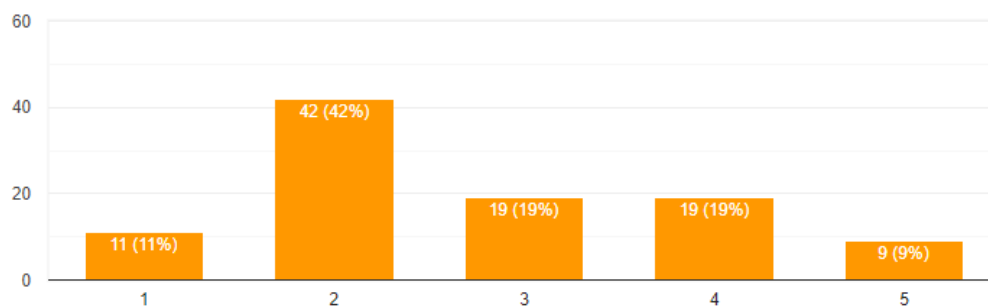
100 risposte



Το ξενοδοχείο παρέχει επαρκή εκπαίδευση και εργαλεία για τη διαχείριση του στρες και της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Copia

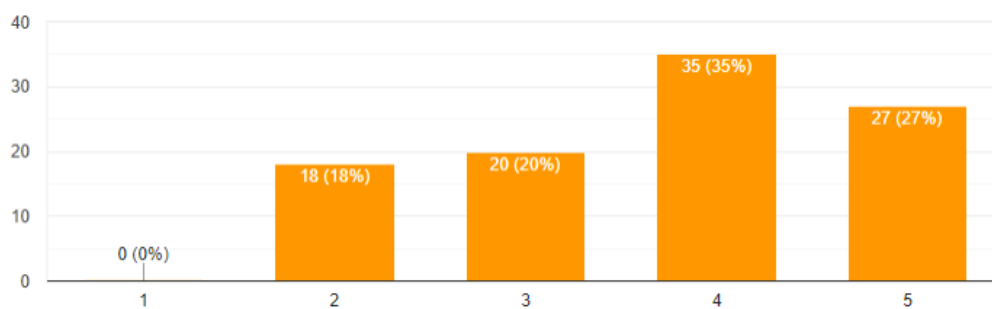
100 risposte



Στο χώρο που εργάζομαι ισχύουν κατάλληλα μέτρα ασφαλείας και υγιεινής

Copia

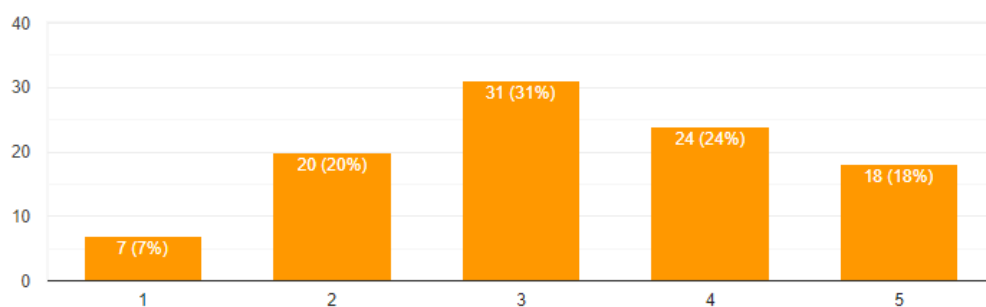
100 risposte



Η διοίκηση του ξενοδοχείου εκφράζει ενδιαφέρον και στήριξη προς τους εργαζομένους ως προς την υγεία και την ευεξία τους.



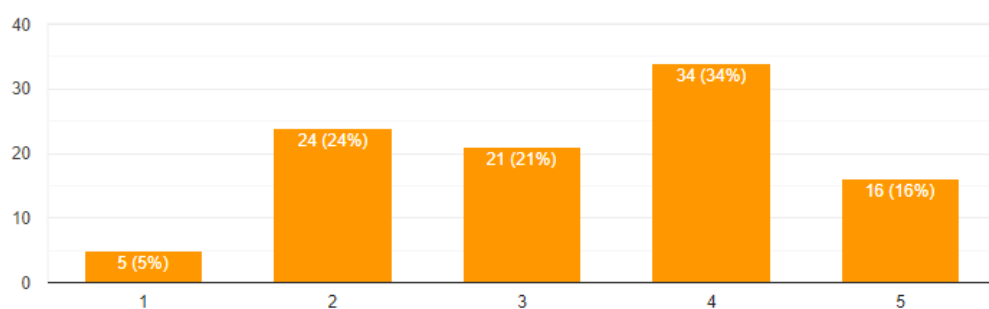
100 risposte



Η διοίκηση της επιχείρησης γνωρίζει τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι στον εργασιακό τους χώρο.



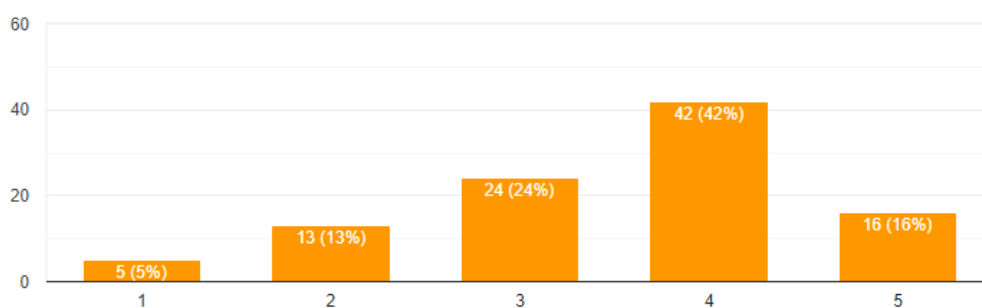
100 risposte



Λαμβάνω τις απαραίτητες οδηγίες σχετικά με τις απαιτήσεις της εργασίας μου.



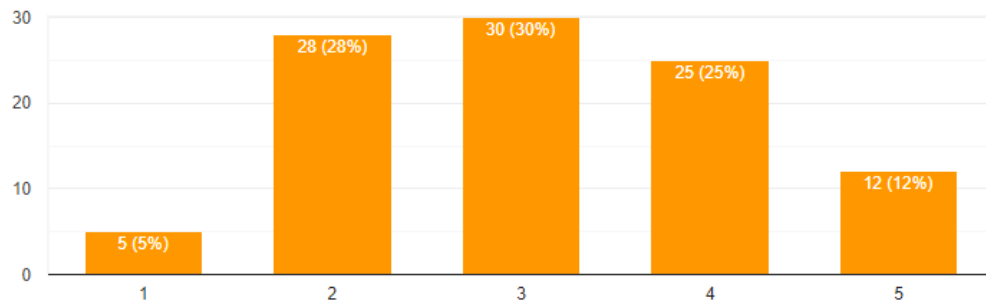
100 risposte



Αισθάνομαι ότι η εργασία μου απαιτεί περισσότερα από όσα μπορώ να δώσω.



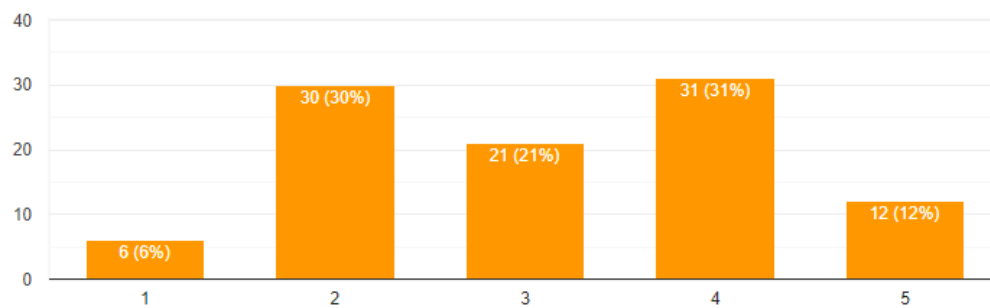
100 risposte



Η επανειλημμένη αναδιοργάνωση εργασιών ή προβλημάτων λόγω έλλειψης προσωπικού έχει επηρεάσει αρνητικά την αποτελεσματικότητά μου.



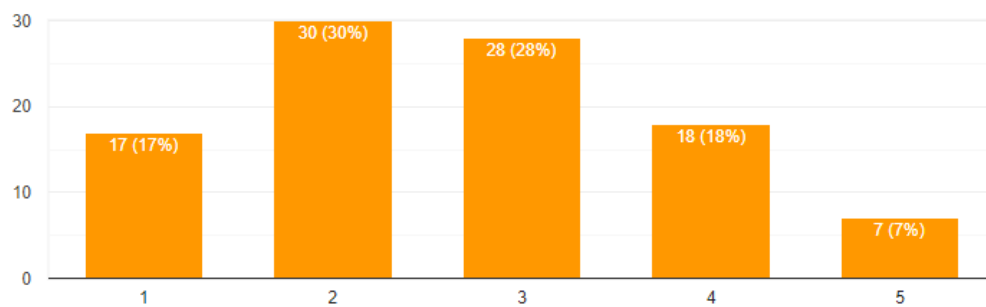
100 risposte



Αισθάνομαι ότι η εργασία μου με έχει αποξενώσει από τους συναδέλφους μου.



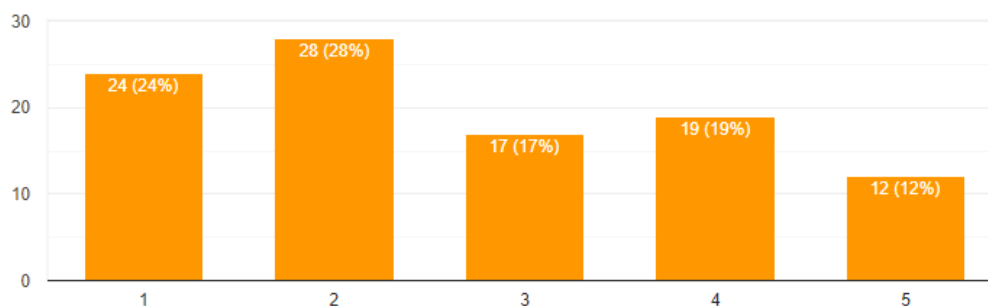
100 risposte



Λαμβάνω επιβραβεύσεις-ανταμοιβές ανάλογα με την απόδοση στην εργασία μου.



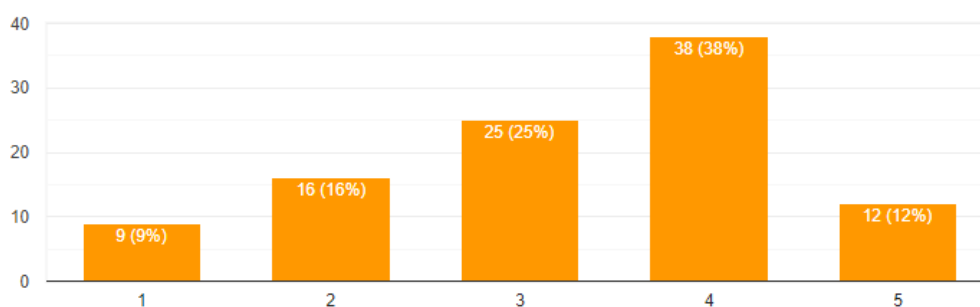
100 risposte



Η έλλειψη ευελιξίας στο ωράριο εργασίας επηρεάζει αρνητικά την ικανοποίησή μου από την εργασία.



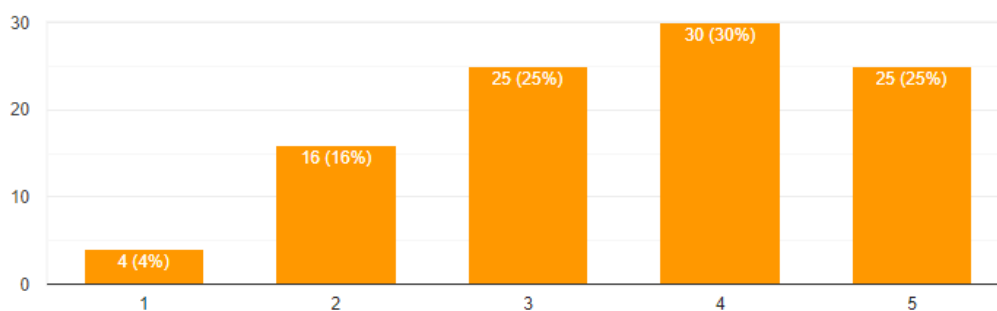
100 risposte



Η έλλειψη ημερών ξεκούρασης (ρεπό) συμβάλει στην επαγγελματική εξουθένωση.



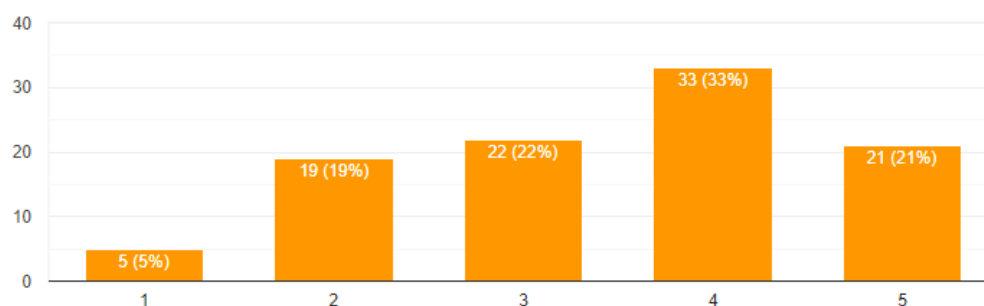
100 risposte



Η έλλειψη αναγνώρισης της εργασίας μου έχει επηρεάσει αρνητικά την ενέργειά μου.

Copia

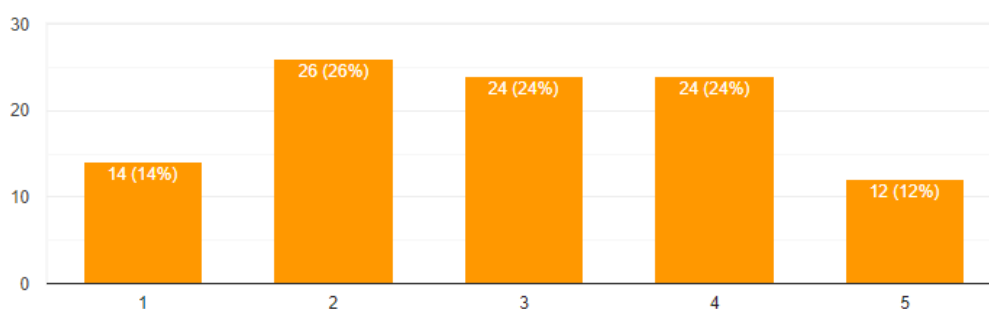
100 risposte



Η εργασία μου με έχει φέρει σε σημείο να αισθάνομαι ότι δεν έχω πλέον το κίνητρο να συνεχίσω.

Copia

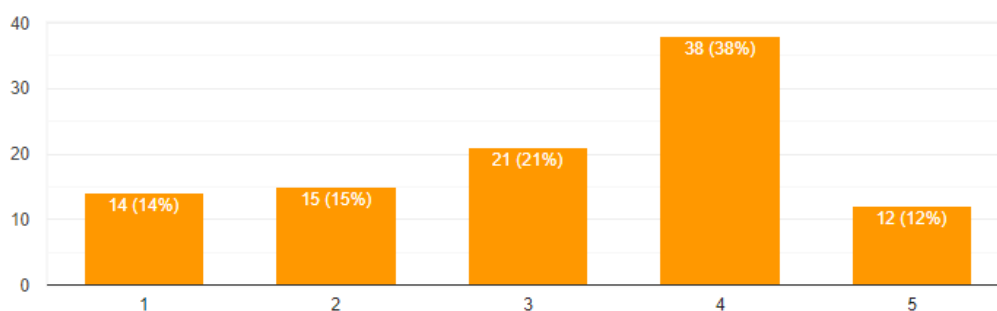
100 risposte



Η εργασία μου επηρεάζει αρνητικά την προσωπική μου ζωή και τον ελεύθερο χρόνο μου.

Copia

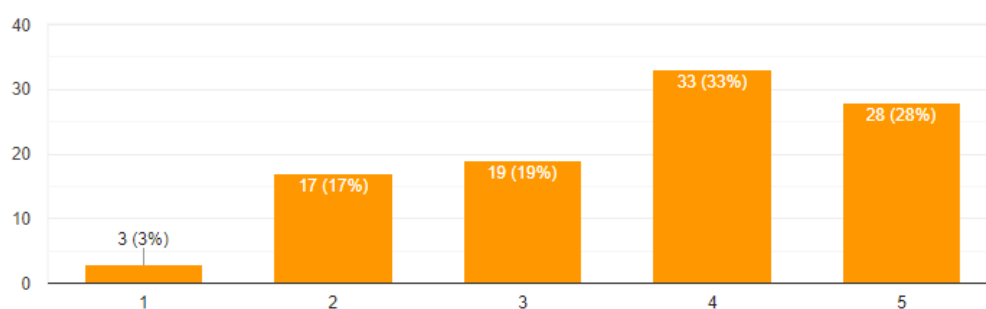
100 risposte



Η έλλειψη προσωπικού αυξάνει τον κίνδυνο εργασιακών λαθών ή ατυχημάτων στον εργασιακό μου τομέα.



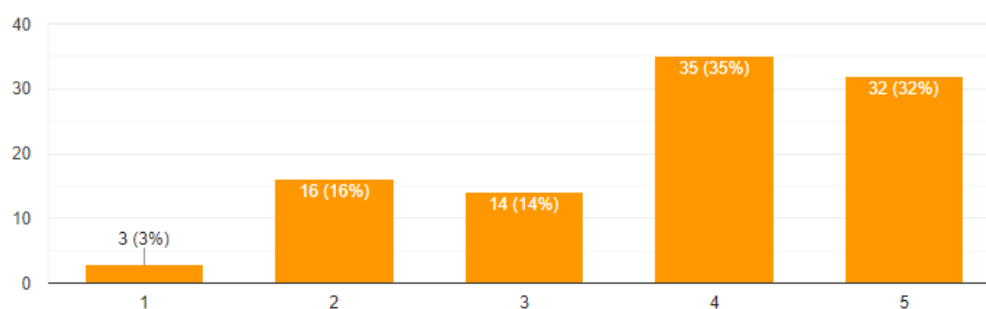
100 risposte



Αισθάνομαι ότι η έλλειψη προσωπικού επηρεάζει αρνητικά την ποιότητα της εξυπηρέτησης προς τους πελάτες.



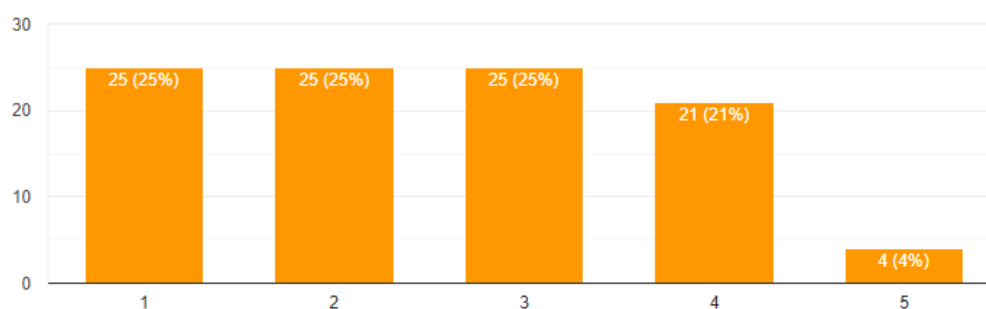
100 risposte



Κατά τη διάρκεια της εργασίας μου έχω εκτεθεί σε καταστάσεις ή συμπεριφορές διακρίσεων (φυλετικών-ρατσιστικών ή όποιων άλλων) στον εργασιακό μου χώρο.



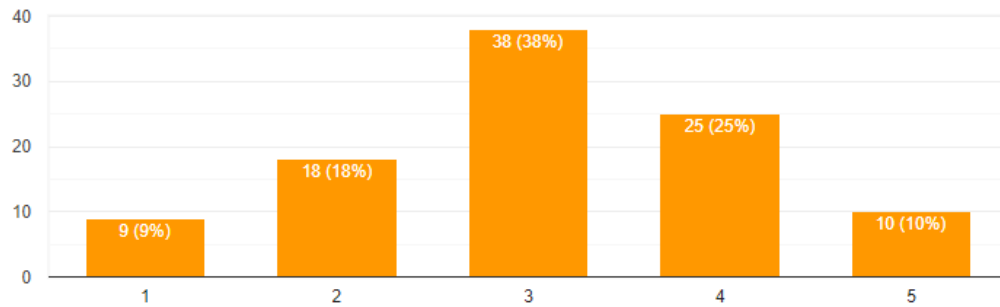
100 risposte



Η εταιρική κουλτούρα προάγει την ανοικτή επικοινωνία και τη συμμετοχή των εργαζομένων στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων.



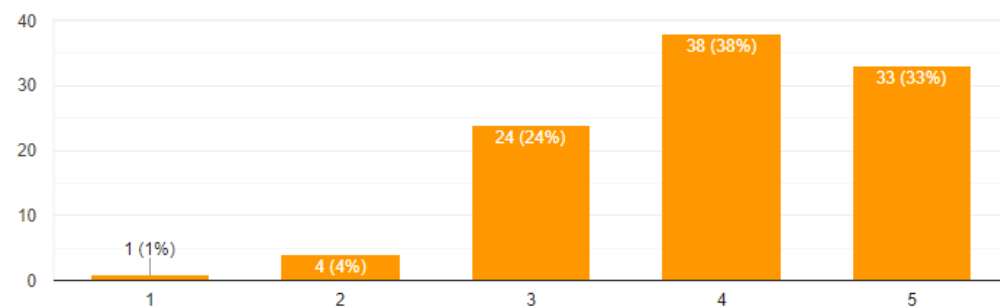
100 risposte



Η ανάπτυξη ενός συστήματος υποστήριξης από τη διοίκηση του ξενοδοχείου, που περιλαμβάνει ψυχολογική υποστήριξη και ενθάρρυνση της επαγγελματικής ανάπτυξης, μπορεί να βοηθήσει στην αντιμετώπιση της επαγγελματικής εξουθένωσης.



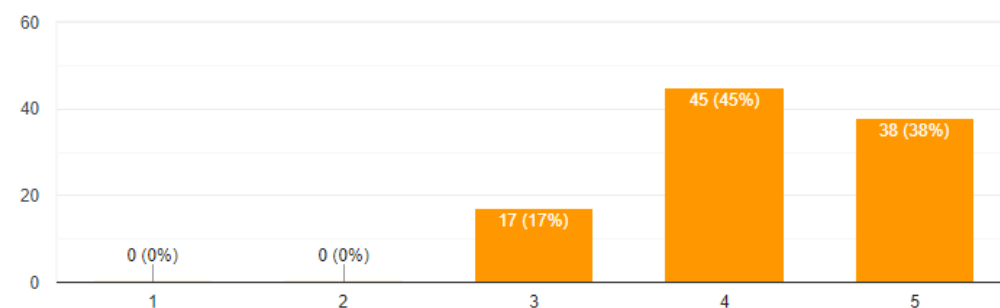
100 risposte



Η διασφάλιση μιας ισορροπημένης και ευέλικτης πολιτικής ωρών εργασίας μπορεί να βοηθήσει στη μείωση της επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων.



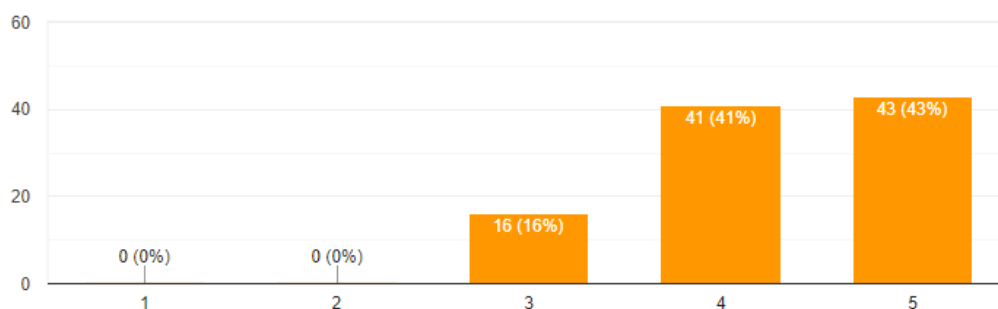
100 risposte



Η ενθάρρυνση της συνεργασίας και της ομαδικής εργασίας μπορεί να συμβάλει στη μείωση του αισθήματος εξουθένωσης των εργαζομένων.



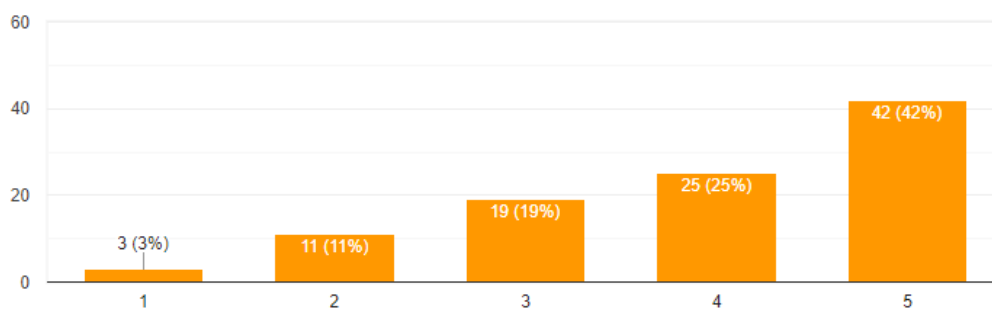
100 risposte



Η χρήση νέων τεχνολογιών στον τομέα της ξενοδοχειακής βιομηχανίας (όπως online κρατήσεις, κινητές εφαρμογές για ευέλικτη εξυπηρέτηση των πελατών, λογισμικά διαχείρισης ξενοδοχείου, αυτόματα συστήματα ελέγχου δωματίων κλπ.) θα μπορούσε να συμβάλει στη μείωση του επιπέδου επαγγελματικής εξουθένωσης (burnout) των εργαζομένων στα ξενοδοχεία.



100 risposte



Προαιρετικές ερωτήσεις

Εάν έχετε αντίστοιχα βιώματα αναφέρετε συνοπτικά πώς έχει επηρεάσει η εργασιακή εξουθένωση την προσωπική σας ζωή και την επαγγελματική σας απόδοση.

20 risposte

Όταν εργάζεσαι πολλές ώρες την ημέρα, ύστερα στο κάποιο διάστημα παθαίνεις υπερκοπωση. Με αποτέλεσμα να λειψείς κάποιες μέρες από τη δουλειά.

Κατά τη διάρκεια της εγκυμοσύνης όπως επίσης και κατά τη διάρκεια περιόδου μητρότητας η απόδοσή μου ως υπάλληλος ήταν μειωμένη. Ένοιωθα αποξένωση από το χώρο εργασίας μου και απογοήτευση ως προς την ελλιπή υποστήριξη που λάμβανα από τους προϊστάμενους μου.

Καθόλου προσωπικός χρόνος

κατά περιόδους στη διάρκεια της καριέρας μου έχω αντιμετωπίσει εξουθενωτικά ωράρια και μεγάλη ψυχολογική πίεση τα οποία συνδυαστικά επηρέαζαν πολύ την προσωπική μου ζωή και τις διαπροσωπικές μου σχέσεις

Ο κύριος παράγοντας που επηρεάζει στο εργασιακό burn out κατά την προσωπική μου άποψη είναι η μη ευελιξία στο ωράριο και το συνεχές σπαστό και δεύτερον το χαμηλό εισόδημα που σου προσφέρουν

Εάν έχετε αντίστοιχα βιώματα αναφέρετε συνοπτικά πώς έχει επηρεάσει η εργασιακή εξουθένωση την προσωπική σας ζωή και την επαγγελματική σας απόδοση.

20 risposte

Δεν έχω προσωπική ζωή

Μη έχοντας επαρκή ρεπό δεν έχω τον επιθυμητό ελεύθερο χρόνο για να αφιερώσω στα παιδιά μου

Ο φόρτος εργασίας κ οι πολλές ώρες , με αποτέλεσμα καθόλου προσωπικός χρόνος

Η έλλειψη ελεύθερου χρόνου λόγω φόρτου εργασίας συμβάλει στην αύξηση άγχους, κακής διάθεσης και κακές συνήθειες στον ύπνο.

Προσωπική ζωή χωρίς χρόνο για οικογένεια , χόμπι,κοινωνικές συναναστροφές κ διαρκή ατονία,στρες κ χωρίς χαμογελο καθημερινότητα.

Απομάκρυνση από την οικογένεια

Εάν έχετε αντίστοιχα βιώματα αναφέρετε συνοπτικά πώς έχει επηρεάσει η εργασιακή εξουθένωση την προσωπική σας ζωή και την επαγγελματική σας απόδοση.

20 risposte

Κανένα

Στην προσωπική μου ζωή, η αίσθηση συνεχούς πίεσης και απαιτήσεων από την εργασία μου με οδηγεί σε αυξημένο στρες, έλλειψη ενέργειας και απομόνωση από τα αγαπημένα μου πρόσωπα. Όσον αφορά την επαγγελματική απόδοση, η εργασιακή εξουθένωση πολλές φορές με οδηγεί σε μείωση της παραγωγικότητας, αυξημένα λάθη και αμέλεια στην εκτέλεση καθηκόντων, καθώς και απώλεια ενδιαφέροντος για την εργασία μου.

Είχα περιόδους όπου η εργασιακή εξουθένωση επηρέασε αρνητικά τόσο την προσωπική μου ζωή όσο και την επαγγελματική μου απόδοση. Σε προσωπικό επίπεδο, αισθανόμουν συνεχή πίεση και ένταση, που με έκαναν να νιώθω εξαντλημένος και απομονωμένος από την οικογένειά μου και τους φίλους μου. Επιπλέον, η συνεχής κούραση επηρέαζε την ψυχολογική μου κατάσταση και την αυτοεκτίμησή μου. Στον επαγγελματικό τομέα, η εργασιακή εξουθένωση μείωνε την παραγωγικότητά μου και την ικανότητά μου να επικεντρωθώ στις εργασίες μου.

Εάν έχετε αντίστοιχα βιώματα αναφέρετε συνοπτικά πώς έχει επηρεάσει η εργασιακή εξουθένωση την προσωπική σας ζωή και την επαγγελματική σας απόδοση.

20 risposte

Οι πολλές ώρες εργασίας μείωναν την ενέργειά μου και την ικανότητά μου να διατηρώ τη συγκέντρωσή μου στις εργασίες μου. Η αδυναμία να ξεκουραστώ επαρκώς επηρέαζε την ψυχική μου κατάσταση.

Παραπανω ωρες εργασίας

Η εξάντληση από την εργασία μου επηρεάζει την επαγγελματική απόδοσή μου, καθώς μπορεί να μείνω χωρίς ενέργεια και έμπνευση για να εκτελέσω τα καθήκοντά μου με αποτελεσματικότητα και ποιότητα.

Η εξουθένωση στον χώρο εργασίας μπορεί να οδηγήσει σε συναισθηματική και σωματική κόπωση

Συχνά, η εργασία σε ξενοδοχείο μπορεί να είναι απαιτητική, με μακριές ώρες εργασίας, αναπάντεχες αλλαγές στο πρόγραμμα και υψηλή πίεση. Αυτό μπορεί να οδηγήσει σε εξάντληση και δυσκολίες στην επίτευξη ισορροπίας μεταξύ εργασίας και προσωπικής ζωής

Η εργασιακή εξουθένωση επηρέασε την προσωπική μου ζωή με τη μείωση του ελεύθερου χρόνου και την αύξηση της κόπωσης. Επίσης, επηρέασε την επαγγελματική μου απόδοση, με τη μείωση της ενέργειας και της συγκέντρωσης, που οδήγησε σε μια πτώση της παραγωγικότητας και της αποτελεσματικότητας στην εκτέλεση των καθηκόντων μου.

Ποιες πρακτικές θεωρείτε ότι θα ήταν αποτελεσματικές για την αντιμετώπιση της εργασιακής εξουθένωσης στον τομέα σας; Έχετε προτάσεις ή ιδέες που θα μπορούσαν να βοηθήσουν τόσο σε ατομικό όσο και σε οργανωσιακό επίπεδο επιχείρησης;

23 risposte

Ανάλυση των εργασιών και κατανομή φόρτου εργασίας. Δημιουργία ανοικτού περιβάλλοντος όπου οι εργαζόμενοι μπορούν να μιλήσουν για το στρες και τις ανάγκες τους.

Παροχή εκπαίδευσης και ευαισθητοποίηση σχετικά με τη σημασία της αυτοφροντίδας. Προσφορά ευέλικτων ωραρίων εργασίας και αδειών.

Προγραμματισμός χρόνου για χαλάρωση, άσκηση, ύπνο και υγιεινή διατροφή.

Αναγνώριση και ανταμοιβή των εργαζομένων βάσει των δεξιοτήτων και των επιδόσεών τους.

Παροχή εκπαίδευσης στους εργαζόμενους για τη διαχείριση του στρες, την αντιμετώπιση της πίεσης και την προώθηση της αυτοφροντίδας.

Προγραμματισμό εργασίας, με κατάλληλες περιόδους ανάπαυσης

Δημιουργία ενός ανοικτού και συνεργατικού περιβάλλοντος όπου οι εργαζόμενοι νιώθουν άνετα να μοιράζονται τις ανησυχίες τους και να συζητούν τις ιδέες τους.

Ευχαριστώ θερμά για τον χρόνο σας!

5.2. Στατιστική επεξεργασία των δεδομένων

Για κάθε ερώτηση του ερωτηματολογίου που βαθμολογήθηκε με κλίμακα (π.χ., από 1 έως 5), παρουσιάζονται τα εξής στατιστικά μέτρα: μέσος όρος, τυπική απόκλιση, ελάχιστη τιμή, διάμεσος και μέγιστη τιμή. Το ερωτηματολόγιο απαντήθηκε από 100 εργαζόμενους.

1. Η εργασία μου ανταμείβεται επαρκώς σε σχέση με τον κόπο και τον χρόνο που αφιερώνω

- Μέσος Όρος: 3.05
- Διάμεσος: 3.0
- Τυπική Απόκλιση: 1.09
- Ελάχιστη Τιμή: 1
- Μέγιστη Τιμή: 5

2. Η εργασιακή μου ικανοποίηση εξαρτάται από τις συνθήκες εργασίας

- Μέσος Όρος: 3.12
- Διάμεσος: 3.0
- Τυπική Απόκλιση: 1.26
- Ελάχιστη Τιμή: 1
- Μέγιστη Τιμή: 5

3. Η εργασία μου επιτρέπει να έχω ισορροπία μεταξύ εργασίας και προσωπικής ζωής

- Μέσος Όρος: 2.98
- Διάμεσος: 3.0
- Τυπική Απόκλιση: 1.12
- Ελάχιστη Τιμή: 1
- Μέγιστη Τιμή: 5

4. Στο χώρο που εργάζομαι ισχύουν κατάλληλα μέτρα ασφαλείας και υγιεινής

- Μέσος Όρος: 3.71
- Διάμεσος: 4.0
- Τυπική Απόκλιση: 1.06
- Ελάχιστη Τιμή: 1
- Μέγιστη Τιμή: 5

5. Αισθάνομαι ικανοποιημένος/η από την επαγγελματική μου κατάσταση

- Μέσος Όρος: 3.21
- Διάμεσος: 3.0
- Τυπική Απόκλιση: 0.998
- Ελάχιστη Τιμή: 1
- Μέγιστη Τιμή: 5

6. Το ξενοδοχείο παρέχει επαρκή εκπαίδευση και εργαλεία για τη διαχείριση του στρες και της επαγγελματικής εξουθένωσης

- Μέσος Όρος: 2.73
- Διάμεσος: 2.0
- Τυπική Απόκλιση: 1.162
- Ελάχιστη Τιμή: 1
- Μέγιστη Τιμή: 5

7. Η διοίκηση του ξενοδοχείου εκφράζει ενδιαφέρον για την προσωπική ευεξία και την επαγγελματική ανάπτυξη των εργαζομένων

- Μέσος Όρος: 3.26
- Διάμεσος: 3.0
- Τυπική Απόκλιση: 1.177
- Ελάχιστη Τιμή: 1
- Μέγιστη Τιμή: 5

8. Η διοίκηση της επιχείρησης γνωρίζει τα προβλήματα και τις ανάγκες του προσωπικού

- Μέσος Όρος: 3.32
- Διάμεσος: 3.5
- Τυπική Απόκλιση: 1.154
- Ελάχιστη Τιμή: 1
- Μέγιστη Τιμή: 5

9. Λαμβάνω τις απαραίτητες οδηγίες σχετικά με τις εργασίες που πρέπει να εκτελέσω

- Μέσος Όρος: 3.51
- Διάμεσος: 4.0
- Τυπική Απόκλιση: 1.068
- Ελάχιστη Τιμή: 1
- Μέγιστη Τιμή: 5

10. Αισθάνομαι ότι η εργασία μου απαιτεί περισσότερα από όσα μπορώ να δώσω

- Μέσος Όρος: 3.11
- Διάμεσος: 3.0

- Τυπική Απόκλιση: 1.10
- Ελάχιστη Τιμή: 1
- Μέγιστη Τιμή: 5

11. Η επανειλημμένη αναδιοργάνωση εργασιών ή προβλημάτων λόγω έλλειψης προσωπικού έχει επηρεάσει αρνητικά την αποτελεσματικότητά μου

- Μέσος Όρος: 3.13
- Διάμεσος: 3.0
- Τυπική Απόκλιση: 1.15
- Ελάχιστη Τιμή: 1
- Μέγιστη Τιμή: 5

12. Αισθάνομαι ότι η εργασία μου με έχει αποξενώσει από τους συναδέλφους μου

- Μέσος Όρος: 2.68
- Διάμεσος: 3.0
- Τυπική Απόκλιση: 1.16
- Ελάχιστη Τιμή: 1
- Μέγιστη Τιμή: 5

13. Λαμβάνω επιβραβεύσεις-ανταμοιβές ανάλογα με την απόδοσή μου

- Μέσος Όρος: 2.67
- Διάμεσος: 2.0
- Τυπική Απόκλιση: 1.35
- Ελάχιστη Τιμή: 1
- Μέγιστη Τιμή: 5

14. Η έλλειψη ευελιξίας στο ωράριο εργασίας επηρεάζει αρνητικά την ικανοποίησή μου από την εργασία

- Μέσος Όρος: 3.28
- Διάμεσος: 3.5
- Τυπική Απόκλιση: 1.15
- Ελάχιστη Τιμή: 1
- Μέγιστη Τιμή: 5

15. Η έλλειψη ημερών ξεκούρασης (ρεπό) συμβάλει στην επαγγελματική μου εξουθένωση

- Μέσος Όρος: 3.56
- Διάμεσος: 4.0
- Τυπική Απόκλιση: 1.15
- Ελάχιστη Τιμή: 1
- Μέγιστη Τιμή: 5

16. Η έλλειψη αναγνώρισης της εργασίας μου έχει επηρεάσει αρνητικά την ενέργειά μου

- Μέσος Όρος: 3.46
- Διάμεσος: 4.0
- Τυπική Απόκλιση: 1.17
- Ελάχιστη Τιμή: 1
- Μέγιστη Τιμή: 5

17. Η εργασία μου με έχει φέρει σε σημείο να αισθάνομαι εξαντλημένος/η συχνά

- Μέσος Όρος: 2.94
- Διάμεσος: 3.0
- Τυπική Απόκλιση: 1.25
- Ελάχιστη Τιμή: 1
- Μέγιστη Τιμή: 5

18. Η εργασία μου επηρεάζει αρνητικά την προσωπική μου ζωή

- Μέσος Όρος: 3.19
- Διάμεσος: 3.5
- Τυπική Απόκλιση: 1.24
- Ελάχιστη Τιμή: 1
- Μέγιστη Τιμή: 5

19. Η έλλειψη προσωπικού αυξάνει τον κίνδυνο εργασιακού ατυχήματος

- Μέσος Όρος: 3.66
- Διάμεσος: 4.0
- Τυπική Απόκλιση: 1.15
- Ελάχιστη Τιμή: 1
- Μέγιστη Τιμή: 5

20. Αισθάνομαι ότι η έλλειψη προσωπικού επηρεάζει αρνητικά την ποιότητα της εργασίας μου

- Μέσος Όρος: 3.77
- Διάμεσος: 4.0
- Τυπική Απόκλιση: 1.15
- Ελάχιστη Τιμή: 1
- Μέγιστη Τιμή: 5

21. Κατά τη διάρκεια της εργασίας μου έχω εκτεθεί σε σημαντικό στρες

- Μέσος Όρος: 2.54
- Διάμεσος: 2.5

- Τυπική Απόκλιση: 1.19
- Ελάχιστη Τιμή: 1
- Μέγιστη Τιμή: 5

22. Η εταιρική κουλτούρα προάγει την ανοικτή επικοινωνία και τη συνεργασία

- Μέσος Όρος: 3.09
- Διάμεσος: 3.0
- Τυπική Απόκλιση: 1.09
- Ελάχιστη Τιμή: 1
- Μέγιστη Τιμή: 5

23. Η ανάπτυξη ενός συστήματος υποστήριξης από τη διοίκηση θα βελτιώνει την εργασιακή ευεξία

- Μέσος Όρος: 3.98
- Διάμεσος: 4.0
- Τυπική Απόκλιση: 0.91
- Ελάχιστη Τιμή: 2
- Μέγιστη Τιμή: 5

24. Η διασφάλιση μιας ισορροπημένης και ευέλικτης πολιτικής για το προσωπικό θα βελτιώνει την εργασιακή μου ικανοποίηση

- Μέσος Όρος: 4.00
- Διάμεσος: 4.0
- Τυπική Απόκλιση: 0.82
- Ελάχιστη Τιμή: 3
- Μέγιστη Τιμή: 5

25. Η ενθάρρυνση της συνεργασίας και της ομαδικής εργασίας θα βελτιώνει την εργασιακή αποδοτικότητα

- Μέσος Όρος: 3.98
- Διάμεσος: 4.0
- Τυπική Απόκλιση: 0.90
- Ελάχιστη Τιμή: 2
- Μέγιστη Τιμή: 5

Για την περιγραφική στατιστική ανάλυση των απαντήσεων του ερωτηματολογίου, χρησιμοποιήσαμε τις παρακάτω βασικές στατιστικές μεθόδους για τον υπολογισμό των μέτρων κεντρικής τάσης και διασποράς:

Μέσος Όρος

Ο μέσος όρος (mean) είναι το στατιστικό μέτρο που περιγράφει τη μέση τιμή των δεδομένων. Υπολογίζεται προσθέτοντας όλες τις τιμές μιας μεταβλητής και διαιρώντας το αποτέλεσμα με τον αριθμό των παρατηρήσεων. Μαθηματικά εκφράζεται ως:

$$\text{Μέσος Όρος} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

όπου x_i είναι η τιμή της i -οστής παρατήρησης και n είναι ο συνολικός αριθμός των παρατηρήσεων.

Διάμεσος

Ο διάμεσος (median) είναι η τιμή που χωρίζει το σύνολο των τιμών σε δύο ίσα μέρη, ώστε ο μισός αριθμός των τιμών να είναι μικρότερος και ο άλλος μισός μεγαλύτερος από αυτήν. Ο διάμεσος υπολογίζεται ταξινομώντας τις τιμές από τη μικρότερη προς τη μεγαλύτερη και επιλέγοντας τη μεσαία τιμή.

Τυπική Απόκλιση

Η τυπική απόκλιση (Standard deviation) είναι ένα μέτρο της διασποράς των τιμών γύρω από το μέσο όρο. Υπολογίζεται ως η τετραγωνική ρίζα του μέσου όρου των τετραγώνων των διαφορών των τιμών από το μέσο όρο:

$$\text{Τυπική Απόκλιση} = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}{n}}$$

Ελάχιστη και Μέγιστη Τιμή

Η ελάχιστη τιμή (minimum) και η μέγιστη τιμή (maximum) είναι οι παρατηρήσεις με τις χαμηλότερες και υψηλότερες τιμές αντίστοιχα στο σύνολο δεδομένων. Αυτά τα μέτρα παρέχουν μια άμεση ένδειξη της εύρους των δεδομένων και χρησιμεύουν για την αξιολόγηση των πιθανών ακραίων τιμών.

$$\text{Ελάχιστη Τιμή} = \min (x_i)$$

$$\text{Μέγιστη Τιμή} = \max (x_i)$$

όπου x_i αντιπροσωπεύει κάθε τιμή στο σεί δεδομένων.

5.2.2. Ερμηνεία των δεδομένων

Η ερμηνεία των αποτελεσμάτων δείχνει ισχυρές συσχετίσεις μεταξύ των ωρών εργασίας, της έλλειψης αναγνώρισης και της έλλειψης επαγγελματικής αποδοτικότητας και του βαθμού εξουθένωσης που αναφέρουν οι εργαζόμενοι. Επιπλέον, δείκτες όπως η αυτοεκτίμηση της εργασιακής ευημερίας και η στήριξη από τη διοίκηση φαίνεται να μειώνουν την επίδραση των αρνητικών συνθηκών στον ψυχισμό των εργαζομένων.

Αυτά τα ευρήματα υπογραμμίζουν την ανάγκη για ολοκληρωμένες πολιτικές διαχείρισης που να στοχεύουν στη βελτίωση των συνθηκών εργασίας και την ενίσχυση της ψυχολογικής υποστήριξης, καθώς και την προώθηση της αναγνώρισης της εργασίας των εργαζομένων στον τουριστικό τομέα. Η εφαρμογή τέτοιων μέτρων θα μπορούσε να συμβάλει σημαντικά στη μείωση των περιπτώσεων εξουθένωσης και στη βελτίωση της συνολικής παραγωγικότητας και ευημερίας των εργαζομένων.

Επιπρόσθετα, τα δεδομένα δείχνουν ότι η ανάπτυξη ενός υγιούς εργασιακού περιβάλλοντος, που περιλαμβάνει ευκαιρίες για κατάρτιση και επαγγελματική ανάπτυξη, μπορεί να αυξήσει την οργανωτική αφοσίωση και να μειώσει τα επίπεδα στρες. Η σημασία της ευελιξίας στο ωράριο εργασίας και η δημιουργία μιας πιο ισορροπημένης σχέσης μεταξύ εργασίας και προσωπικού χρόνου είναι επίσης κρίσιμα στοιχεία που εντοπίστηκαν ως μειωτικοί παράγοντες της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Η ερμηνεία αυτή αποκαλύπτει πολύτιμες πληροφορίες για τη διαμόρφωση πολιτικών και πρακτικών που μπορούν να βελτιώσουν τις συνθήκες εργασίας και να προάγουν την ευημερία των εργαζομένων στην ξενοδοχειακή βιομηχανία. Η ενσωμάτωση αυτών των ευρημάτων στην στρατηγική διαχείρισης των ανθρώπινων πόρων μπορεί να αποτελέσει ένα σημαντικό βήμα προς την κατανόηση και την επίλυση των προκλήσεων που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι σε αυτόν τον κλάδο, ενισχύοντας τη βιωσιμότητα και την ανταγωνιστικότητα των ξενοδοχειακών μονάδων στην περιοχή της Κέρκυρας.

Κεφάλαιο 6°. Ανάλυση

6.1. Ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας

Η ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας στον τομέα της επαγγελματικής εξουθένωσης στην ξενοδοχειακή βιομηχανία της Κέρκυρας παρουσιάζει σημαντικά στοιχεία σχετικά με τις εμπειρίες και τις αντιλήψεις των εργαζομένων. Τα δεδομένα που συλλέχθηκαν μέσω ερωτηματολογίων και συνεντεύξεων αποκάλυψαν ότι οι εργαζόμενοι συχνά αναφέρουν αυξημένα επίπεδα στρες και κόπωσης, τα οποία επηρεάζουν αρνητικά την ψυχική τους υγεία και την εργασιακή τους απόδοση.

Το Maslach Burnout Inventory (MBI), το κυρίως εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε για την καταγραφή της εξουθένωσης, διακρίνει τρεις βασικές διαστάσεις του φαινομένου: την συναισθηματική εξάντληση, την αποπροσωποποίηση και την μειωμένη προσωπική επίδοση. Αυτά τα στοιχεία επιβεβαιώνουν την έντονη επίδραση της εργασιακής εξουθένωσης στα άτομα που εργάζονται στον ξενοδοχειακό τομέα.

Στατιστικά, η έρευνα κατέδειξε ότι η πλειονότητα των εργαζομένων βιώνουν υψηλά επίπεδα συναισθηματικής εξάντλησης, με σημαντική διασπορά στα επίπεδα αποπροσωποποίησης και μειωμένης εργασιακής απόδοσης. Αυτό συνδέεται με την έλλειψη επαρκούς ανταμοιβής και αναγνώρισης της εργασίας τους, καθώς και με τις αυξημένες πιέσεις που αντιμετωπίζουν λόγω των υψηλών απαιτήσεων του τουριστικού κλάδου. Επιπλέον, η ανάλυση των δεδομένων έδειξε ότι οι διαστάσεις αυτές της εξουθένωσης συνδέονται άμεσα με την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουν οι εργαζόμενοι, καθώς τα υψηλότερα επίπεδα εξάντλησης συσχετίζονται με μείωση της ικανότητας παροχής υψηλού επιπέδου εξυπηρέτησης.

Συνθέτοντας τα ευρήματα της έρευνας, προκύπτει μια εικόνα όπου οι εργαζόμενοι στον ξενοδοχειακό κλάδο βρίσκονται υπό συνεχή ψυχολογική πίεση, η οποία επηρεάζει τόσο την προσωπική τους ευημερία όσο και την επαγγελματική τους απόδοση. Το σημαντικό ποσοστό των εργαζομένων που εμφάνισαν υψηλούς δείκτες συναισθηματικής εξάντλησης καταδεικνύει την ανάγκη για δομικές αλλαγές στις συνθήκες και στη διαχείριση των ανθρώπινων πόρων στην ξενοδοχειακή βιομηχανία.

Από τη στατιστική επεξεργασία των δεδομένων προκύπτει επίσης ότι υπάρχει σαφέστατος συσχετισμός μεταξύ της επαγγελματικής εξουθένωσης και της αίσθησης ελλιπούς ανταμοιβής και αναγνώρισης της προσπάθειας των εργαζομένων. Αυτό ενισχύει την υπόθεση ότι μια ενισχυμένη πολιτική αναγνώρισης και ανταμοιβής θα μπορούσε να συμβάλει στη μείωση των επιπέδων εξάντλησης και να βελτιώσει τη συνολική ικανοποίηση των εργαζομένων. Συγκεκριμένα, η εισαγωγή προγραμμάτων που προάγουν την ψυχική υγεία,

όπως οργανωμένα σεμινάρια ευεξίας και προσφορά ψυχολογικής υποστήριξης, έχει δείξει να είναι επωφελής.

Η πρόταση για διαμόρφωση ενός πιο υποστηρικτικού εργασιακού περιβάλλοντος δεν αφορά μόνο την αντιμετώπιση της εξάντλησης αλλά και την αύξηση της εργασιακής αποδοτικότητας και τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Έτσι, προτείνεται η ενσωμάτωση ευέλικτων ωραρίων εργασίας και η δημιουργία ενός περιβάλλοντος όπου οι εργαζόμενοι νιώθουν ότι οι προσπάθειές τους αναγνωρίζονται και επιβραβεύονται.

Επιπρόσθετα, η έρευνα υπογραμμίζει τη σημασία της κατάρτισης των διοικητικών στελεχών στις τεχνικές διαχείρισης στρες και στην εφαρμογή πολιτικών που προωθούν την εργασιακή ισορροπία και την ψυχική ευημερία. Αναδεικνύεται η ανάγκη για στρατηγικές που θα ενθαρρύνουν την αλληλοϋποστήριξη και τη συνεργασία μεταξύ των μελών της ομάδας, δημιουργώντας ένα θετικό και συνεργατικό εργασιακό κλίμα.

Η έρευνα επισημαίνει την κρισιμότητα της κατανόησης και της αντιμετώπισης της επαγγελματικής εξουθένωσης στον ξενοδοχειακό τομέα της Κέρκυρας. Τα αποτελέσματα υποδεικνύουν ότι παρεμβάσεις που στοχεύουν στη βελτίωση των συνθηκών εργασίας, στην αναγνώριση και ανταμοιβή των εργαζομένων, καθώς και στην υποστήριξη της ψυχικής υγείας, μπορούν να επιφέρουν θετικές αλλαγές. Τα ευρήματα αυτά όχι μόνο ενισχύουν την θεωρητική κατανόηση του φαινομένου, αλλά προσφέρουν και πρακτικές κατευθυντήριες γραμμές για την εφαρμογή αποτελεσματικών στρατηγικών διαχείρισης ανθρωπίνων πόρων που συμβάλλουν στην ανάπτυξη και βιωσιμότητα των ξενοδοχειακών μονάδων στην περιοχή.

6.2. Σύγκριση με προηγούμενες μελέτες και συζήτηση των ευρημάτων

Η ανάλυση επικεντρώνεται στη σύγκριση των ευρημάτων της έρευνας με προηγούμενες μελέτες, προσφέροντας μια κρίσιμη συζήτηση επί των διαπιστώσεων και της σχετικής βιβλιογραφίας. Τονίζεται η σημασία της ισορροπίας εργασίας-ζωής ως καθοριστικός παράγοντας για την επιρροή της εξουθένωσης και της οργανωτικής δέσμευσης. Μελέτες όπως των Liu, Gao, Zhu, και Jin (2021) και Grobelna (2022) υπογραμμίζουν πως η βελτίωση της ισορροπίας εργασίας-ζωής μπορεί να οδηγήσει σε βελτιωμένη οργανωτική πίστη και δέσμευση.

Επιπλέον, οι εργασιακές συνθήκες στον τουριστικό κλάδο έχουν αναδειχθεί ως σημαντικό θέμα στις προκλήσεις που έφερε η πανδημία COVID-19, ενισχύοντας τις απαιτήσεις για αλλαγές και προσαρμογές στις εργασιακές πρακτικές. Η έρευνα των Chong et al. (2023) και Salvagioni et al. (2017) τονίζουν την ανάγκη για μια υποστηρικτική οργανωτική κουλτούρα

που μπορεί να βοηθήσει στη μείωση της εξουθένωσης και στη βελτίωση της γενικότερης εργασιακής ευεξίας.

Η εφαρμογή τεχνολογικών εργαλείων και η ψηφιοποίηση των εργασιακών διαδικασιών έχουν επίσης αναδειχθεί ως σημαντικοί παράγοντες που μπορούν να βελτιώσουν τη διαχείριση της επαγγελματικής εξουθένωσης. Ταυτόχρονα, η ανάπτυξη πολιτικών για την ψυχική υγεία και την ευεξία στον χώρο εργασίας, όπως η παροχή ψυχολογικής υποστήριξης και προγραμμάτων ευεξίας, έχει αποδειχθεί ότι συμβάλλει στη μείωση των επιπέδων εξουθένωσης και στην ενίσχυση της οργανωτικής αφοσίωσης. Επιπρόσθετα, η αναγνώριση και η επιβράβευση της σκληρής εργασίας μέσω δίκαιων συστημάτων αξιολόγησης και προαγωγής μπορεί να βοηθήσει στην ενίσχυση του κινήτρου των εργαζομένων και στην προώθηση μιας πολιτισμικής αξίας που τιμά την αριστεία και την αφοσίωση.

Η σύγκριση των ευρημάτων αυτής της διπλωματικής εργασίας με τις προηγούμενες μελέτες υπογραμμίζει την ανάγκη για συνεχή ανάπτυξη και εφαρμογή ενσυνείδητων και στρατηγικά οργανωμένων πολιτικών διαχείρισης στους χώρους εργασίας, ιδιαίτερα στην τουριστική και ξενοδοχειακή βιομηχανία. Αυτές οι πολιτικές πρέπει να στοχεύουν στη βελτίωση των συνθηκών εργασίας, την ενίσχυση της ψυχικής υγείας, και την προαγωγή της ισορροπίας εργασίας-ζωής για την αντιμετώπιση της εξουθένωσης και της αύξησης της οργανωτικής πίστης και δέσμευσης. Εν κατακλείδι, η έμφαση σε μια υποστηρικτική και διαφανή οργανωτική κουλτούρα μπορεί να καταστήσει τις ξενοδοχειακές μονάδες πιο ανθεκτικές στις προκλήσεις της σύγχρονης εργασιακής πραγματικότητας και να προσφέρει βιώσιμες λύσεις στα προβλήματα της επαγγελματικής εξουθένωσης.

Η κατανόηση και η συνειδητοποίηση των ευρημάτων από την τρέχουσα μελέτη καθώς και η ενσωμάτωση των διδαγμάτων από τις προηγούμενες έρευνες μπορούν να οδηγήσουν σε πιο αποτελεσματικές και εμπεριστατωμένες πολιτικές που θα ενισχύσουν την ψυχική και εργασιακή υγεία των εργαζομένων στην φιλοξενία, προάγοντας έτσι ένα πιο θετικό εργασιακό περιβάλλον και μια αυξημένη παραγωγικότητα.

6.3. Ερμηνεία των αποτελεσμάτων σε σύνδεση με το θεωρητικό πλαίσιο

Η ερμηνεία των αποτελεσμάτων του ερωτηματολογίου ενσωματώνει το θεωρητικό πλαίσιο που περιγράφει τις διάφορες διαστάσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης. Τα αποτελέσματα επιβεβαιώνουν τη σημασία της ολοκληρωμένης κατανόησης των αιτιών και των συνεπειών της εξουθένωσης στο εργασιακό περιβάλλον των ξενοδοχειακών μονάδων της Κέρκυρας.

Σύμφωνα με τα δεδομένα, τα υψηλότερα επίπεδα εξουθένωσης συνδέονται στενά με την αυξημένη συναισθηματική εξάντληση, την αποπροσωποποίηση και τη μειωμένη προσωπική επίδοση. Τα αποτελέσματα αναδεικνύουν την κρισιμότητα της υποστήριξης των εργαζομένων και της ανάγκης για πολιτικές που ενθαρρύνουν την ψυχολογική ευεξία και την επαγγελματική ανάπτυξη.

Η αντιστοιχία των ερευνητικών δεδομένων με το θεωρητικό πλαίσιο επιβεβαιώνει τις υποθέσεις που θεωρούν την ψυχολογική πίεση και τις συνθήκες εργασίας ως κύριους παράγοντες επιρροής στην εμφάνιση της εξουθένωσης. Τα αποτελέσματα υποδεικνύουν με σαφήνεια ότι οι συνθήκες που επικρατούν στα ξενοδοχεία της Κέρκυρας ενισχύουν το φαινόμενο της επαγγελματικής εξουθένωσης και επιδρούν αρνητικά στην ψυχολογική κατάσταση των εργαζομένων.

Παρέχει μια κρίσιμη προοπτική για την κατανόηση του πώς η επαγγελματική εξουθένωση σχετίζεται με διαδικασίες και πολιτικές που εφαρμόζονται στον χώρο εργασίας. Η ανάλυση των αποτελεσμάτων του ερωτηματολογίου σε σχέση με αυτό το πλαίσιο βοηθά στην επισήμανση των κατευθύνσεων για μελλοντικές παρεμβάσεις που μπορεί να στοχεύουν στη βελτίωση της εργασιακής ευημερίας και στην προώθηση ουσιαστικών αλλαγών στις οργανωτικές πρακτικές.

Επιπλέον, τα ευρήματα της έρευνας καταδεικνύουν την ανάγκη για την ανάπτυξη και εφαρμογή προγραμμάτων που ενισχύουν την ψυχική υγεία, όπως προγράμματα υποστήριξης και εκπαίδευσης για τους εργαζομένους στον τομέα της φιλοξενίας. Αυτά τα προγράμματα θα μπορούσαν να εστιάζουν στην ενίσχυση των δεξιοτήτων διαχείρισης του στρες, της επικοινωνίας και της συναισθηματικής ευφυΐας, κρίσιμες παράμετροι για την αποτελεσματική αντιμετώπιση της εξουθένωσης. Η συμμετοχή σε τέτοιες δραστηριότητες μπορεί να βοηθήσει τους εργαζόμενους να αναπτύξουν μια πιο θετική στάση απέναντι στην εργασία τους και να βελτιώσουν την προσωπική και επαγγελματική τους ευημερία.

Ταυτόχρονα, τα αποτελέσματα τονίζουν την ανάγκη για οργανωτικές αλλαγές που θα εστιάζουν στη δημιουργία ενός πιο υποστηρικτικού εργασιακού περιβάλλοντος. Οι οργανισμοί θα πρέπει να εξετάσουν την εφαρμογή πολιτικών που προωθούν την ισορροπία μεταξύ εργασίας και προσωπικής ζωής, την κατανομή δίκαιων και ρεαλιστικών φορτίων εργασίας, καθώς και την παροχή ευκαιριών για ανάπαυση και ανάκτηση.

Το θεωρητικό πλαίσιο και τα δεδομένα από το ερωτηματολόγιο συνδυάζονται για να προσφέρουν μια ισχυρή βάση για την κατανόηση των υποκείμενων μηχανισμών που οδηγούν στην εξουθένωση. Αυτό βοηθά στο να στοχεύσουμε συγκεκριμένα στις παρεμβάσεις που μπορεί να είναι πιο αποτελεσματικές στην πραγματικότητα της ξενοδοχειακής βιομηχανίας της Κέρκυρας, ενισχύοντας την ανθεκτικότητα των εργαζομένων και την οργανωτική υγεία.

Συμπεράσματα

Ηθικές Προεκτάσεις και Περιορισμοί της Έρευνας

Η ακαδημαϊκή μελέτη της επαγγελματικής εξουθένωσης στον τομέα της φιλοξενίας εγείρει ουσιαστικές ηθικές προκλήσεις, ειδικά στη συλλογή και ερμηνεία των δεδομένων. Είναι ζωτικής σημασίας να διασφαλιστεί η ανωνυμία και η ιδιωτικότητα των συμμετεχόντων, τηρώντας τις αρχές της ακεραιότητας και της διαφάνειας. Η έρευνα αυτή έδωσε ιδιαίτερη έμφαση στην προστασία των προσωπικών δεδομένων και την εξασφάλιση της ανωνυμίας των συμμετεχόντων, μέσω της υποβολής ενημερωμένης συγκατάθεσης.

Επιπλέον, η ευαισθησία της έρευνας όσον αφορά την επαγγελματική εξουθένωση αναδεικνύει την ανάγκη για διακριτικότητα στην ερμηνεία και την παρουσίαση των αποτελεσμάτων, αποφεύγοντας τον στιγματισμό ή τις διακρίσεις εις βάρος των συμμετεχόντων. Οι περιορισμοί της έρευνας, όπως η εστίαση σε έναν συγκεκριμένο γεωγραφικό χώρο και σε συγκεκριμένους τύπους οργανισμών, ενδέχεται να περιορίζουν τη γενίκευση των ευρημάτων. Ωστόσο, αυτά τα αποτελέσματα προσφέρουν σημαντικές ενδείξεις για τις συνθήκες εργασίας και την επαγγελματική εξουθένωση στην ξενοδοχειακή βιομηχανία της Κέρκυρας.

Προτάσεις και στρατηγικές αντιμετώπισης της επαγγελματικής εξουθένωσης

Η διαχείριση της επαγγελματικής εξουθένωσης απαιτεί μια ολοκληρωμένη προσέγγιση που περιλαμβάνει οργανωτικές και ατομικές στρατηγικές:

Οργανωτικές Στρατηγικές:

- Προσαρμογή του φόρτου εργασίας: Οι οργανισμοί πρέπει να προσαρμόζουν τον φόρτο εργασίας και να παρέχουν ευέλικτα ωράρια, προάγοντας μια υγιή ισορροπία μεταξύ εργασίας και προσωπικής ζωής.
- Ενίσχυση της διαφάνειας και αναγνώρισης: Η διαφάνεια σχετικά με τον τρόπο που η εργασία ευθυγραμμίζεται με τους στόχους της εταιρείας και η προώθηση της αναγνώρισης των εργαζομένων είναι κρίσιμες για τη μείωση του κινδύνου εξουθένωσης.
- Διοικητική υποστήριξη και ηγεσία: Οι ηγετικές ομάδες πρέπει να προωθούν πρακτικές που ενισχύουν την υγεία και την ευημερία των εργαζομένων.
- Προγράμματα υγείας και ευεξίας: Η εφαρμογή προγραμμάτων που στοχεύουν στην ψυχολογική και σωματική υγεία των εργαζομένων είναι απαραίτητη.

Ατομικές Στρατηγικές:

- Εκπαίδευση και ενδυνάμωση: Οι εργαζόμενοι πρέπει να ενθαρρύνονται να συμμετέχουν σε εκπαιδευτικά σεμινάρια για την αντιμετώπιση του στρες και την ανάπτυξη δεξιοτήτων.
- Ψυχολογική υποστήριξη: Η παροχή πρόσβασης σε ψυχολογική υποστήριξη είναι ζωτικής σημασίας.
- Ανάπτυξη ενσυνειδητότητας: Η πρακτική της ενσυνειδητότητας μπορεί να βοηθήσει στη διαχείριση του στρες και στη μείωση της εξουθένωσης.
- Διατήρηση κοινωνικών δεσμών: Η ενθάρρυνση της διατήρησης ισχυρών κοινωνικών δεσμών συμβάλλει στη μείωση του στρες.

Προτάσεις για περαιτέρω έρευνα και πρακτικές εφαρμογές

Η έρευνα αυτή προσφέρει προτάσεις για περαιτέρω έρευνα και πρακτικές εφαρμογές:

- Διεθνής επέκταση της έρευνας: Η έρευνα πρέπει να επεκταθεί σε διάφορες χώρες και πολιτισμούς για την εξασφάλιση της γενίκευσης των ευρημάτων.
- Ανάπτυξη τεχνολογικών εργαλείων: Η ανάπτυξη εργαλείων για την πρόληψη της εξουθένωσης μέσω της παρακολούθησης των εργασιακών συνθηκών σε πραγματικό χρόνο είναι απαραίτητη.
- Μακροχρόνιες μελέτες: Απαιτείται η διεξαγωγή μακροχρόνιων μελετών για την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των προγραμμάτων αντιμετώπισης της εξουθένωσης.
- Πιλοτικά προγράμματα ευεξίας: Προτείνονται προγράμματα που προάγουν την ψυχολογική υγεία και την ισορροπία εργασίας-ζωής.
- Εφαρμογή πολιτικών υποστήριξης: Προτείνεται η εφαρμογή πολιτικών που προάγουν την ευεξία και την υγεία των εργαζομένων σε επίπεδο επιχειρήσεων και κρατών.

Κεντρικά συμπεράσματα και προτάσεις για δράση

Η παρούσα εργασία ανέδειξε τις σοβαρές επιπτώσεις της επαγγελματικής εξουθένωσης στην ξενοδοχειακή βιομηχανία της Κέρκυρας. Τα αποτελέσματα καταδεικνύουν την ανάγκη για δημιουργία ενός υγιούς εργασιακού περιβάλλοντος που μειώνει την επαγγελματική εξουθένωση και προάγει την ευεξία των εργαζομένων. Προτάθηκαν πρακτικές συστάσεις για την βελτίωση της εργασιακής εμπειρίας, όπως η ενσωμάτωση τεχνολογιών που υποστηρίζουν την ευέλικτη εργασία και η δημιουργία ενός υποστηρικτικού εργασιακού περιβάλλοντος.

Η εργασία αυτή συνεισφέρει στον επιστημονικό διάλογο για την επαγγελματική εξουθένωση, υπογραμμίζοντας την ανάγκη για περαιτέρω έρευνα και στρατηγικές που λαμβάνουν υπόψη την ψυχολογική ευημερία των εργαζομένων. Η εφαρμογή των προτεινόμενων στρατηγικών απαιτεί ολοκληρωμένη προσέγγιση και συνεργασία μεταξύ των ξενοδοχειακών μονάδων, των εργαζομένων και των τοπικών κοινοτήτων.

Μελλοντική έρευνα και εφαρμογή

Η μελέτη αυτή καταδεικνύει την ανάγκη για συνεχείς προσπάθειες βελτίωσης των συνθηκών εργασίας και την εφαρμογή καινοτόμων προσεγγίσεων που ενισχύουν την ευεξία των εργαζομένων. Η αναγνώριση της ψυχολογικής υποστήριξης και η συνεχής εκπαίδευση των εργαζομένων είναι κρίσιμες για τη δημιουργία ενός υγιούς εργασιακού περιβάλλοντος. Η μελλοντική έρευνα πρέπει να επικεντρωθεί στην εφαρμογή τεχνολογικών λύσεων που μειώνουν την επαγγελματική εξουθένωση και βελτιώνουν την εργασιακή απόδοση.

Η εργασία αυτή καταλήγει στην ανάγκη για περαιτέρω εμβάθυνση στην κατανόηση των αιτίων της επαγγελματικής εξουθένωσης και στην ανάπτυξη στρατηγικών που υποστηρίζουν την ψυχική ανθεκτικότητα των εργαζομένων. Οι προτεινόμενες στρατηγικές για τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας και την ενίσχυση της ευημερίας των εργαζομένων μπορούν να χρησιμεύσουν ως βάση για τη μελλοντική έρευνα και την ανάπτυξη πολιτικών στον τομέα της φιλοξενίας.

Βιβλιογραφία

Ξενόγλωσση

Ahmed Hassan Abdou, Ayman Ahmed Farag Khalil, Hassan Marzok Elsayed Mahmoud, Mohamed Ahmed Elsaied, Ahmed Anwar Elsaed. 2022. "The Impact of Hospitality Work Environment on Employees' Turnover Intentions During COVID-19 Pandemic: The Mediating Role of Work-Family Conflict". Διαθέσιμο στο: <https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2022.890418/full>.

Denise Albieri, Jodas Salvagioni, Francine Nesello Melanda, Arthur Eumann Mesas, Alberto Durán González, Flávia Lopes Gabani, Selma Maffei de Andrade. 2017. Physical, psychological and occupational consequences of job burnout: A systematic review of prospective studies. Διαθέσιμο στο: <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0185781>.

Arzu Atan, Hale Ozgit, Fatos Silman. 2021. Happiness at Work and Motivation for a Sustainable Workforce: Evidence from Female Hotel Employees. Διαθέσιμο στο: <https://www.mdpi.com/2071-1050/13/14/7778>.

Asier Baquero. 2023. "Hotel Employees' Burnout and Intention to Quit: The Role of Psychological Distress and Financial Well-Being in a Moderation Mediation Model". Διαθέσιμο στο: <https://doi.org/10.3390/bs13020084>

Stephanie Auslander. 2022. Attracting and Retaining Workers in Today's Tourism Industry. Διαθέσιμο στο: <https://destinationsinternational.org/blog/attracting-and-retaining-workers-todays-tourism-industry>.

American Psychological Association. 2023. Διαθέσιμο στο: <https://www.apa.org/topics/healthy-workplaces/workplace-burnout#:~:text=URL%3A%20https%3A%2F%2Fwww.apa.org%2Ftopics%2Fhealthy,100>.

Martijn Barten. 2024. Tourism Industry: Everything You Need to Know About Tourism. Διαθέσιμο στο: <https://www.revfine.com/tourism-industry/>.

Yang Bai, Jinquan Zhou ,Wenjin He. 2023. "How Employee Job Burnout, Work Engagement, and Turnover Intention Relate to Career Plateau during the Epidemic" Διαθέσιμο στο: <https://doi.org/10.3390/socsci12070394>.

Bakker, A. B., & Demerouti, E. 2017. Job demands-resources theory: Taking stock and looking forward. Journal of Occupational Health Psychology, 22(3), 273–285. Διαθέσιμο

στο:

https://www.isonderhouden.nl/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_444.pdf

Javier Caballero, Margaux Constantin, Anthony Holguin, Steffen Köpke. 2022. How Spanish hospitality companies can overcome the staff-shortage challenge. Διαθέσιμο στο: <https://www.mckinsey.com/industries/travel-logistics-and-infrastructure/our-insights/how-spanish-hospitality-companies-can-overcome-the-staff-shortage-challenge>.

Chin Ann Chong, Lee Peng Ng, I-Chi Chen. 2023. "The impact of job insecurity on job burnout among hospitality employees during COVID-19 pandemic: the moderating role of supervisor and co-worker support". Διαθέσιμο στο: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IHR-08-2022-0034/full/html>.

Melanie Pius Dsouza, Ankitha Shetty, Tantri Keerthi Dinesh, Pooja Damodar. 2023. Stimulating employee performance and well-being: a review of mindfulness impact in the hospitality sector. Διαθέσιμο στο: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJSBI-06-2023-0037/full/html>.

Sergio Edú-Valsania ,Ana Laguía ,Juan A. Moriano. 2022. Burnout: A Review of Theory and Measurement. Διαθέσιμο στο: <https://www.mdpi.com/1660-4601/19/3/1780>.

EHL Insights. 2023. Good health and wellbeing: How to prevent burnout in the workplace. Διαθέσιμο στο: <https://hospitalityinsights.ehl.edu/good-health-and-wellbeing-prevent-burnout>.

EHL Insights. 2023. Improving wellbeing at work: Hospitality leaders, you need those tips! Διαθέσιμο στο: <https://hospitalityinsights.ehl.edu/improving-wellbeing-at-work-hospitality-leaders>.

European Union. Next Generation EU. Διαθέσιμο στο: https://commission.europa.eu/document/download/c2606b67-318e-48a3-bc00-2af08a1cb7bd_en?filename=nrrp_greece_2_0_greek_280721.pdf.

Aleksandra Grobelna. 2022. A Study–Life Conflict and Its Impact on Tourism and Hospitality Students’ Burnout and Their Employment Aspirations. Διαθέσιμο στο: <https://www.mdpi.com/2071-1050/14/11/6608>.

Jen Grenside. 2024. The importance of wellbeing and mental health in hospitality. Διαθέσιμο στο: <https://www.theaccessgroup.com/en-gb/hospitality/resources/hospitality-staff-and-hr-resources/importance-wellbeing-mental-health/>

GTP editing team. 2023. Tourism Minister Visits Corfu to Discuss Sustainable Tourism. Διαθέσιμο στο: <https://news.gtp.gr/2023/08/29/tourism-minister-visits-corfu-to-discuss-sustainable-tourism>

HuffPost Greece. 2023. Ρόδος: Σερβιτόρος πάει παραγγελία περπατώντας στη θάλασσα. Διαθέσιμο στο: https://www.huffingtonpost.gr/entry/rodos-servitoros-paei-parayyelia-perpatontas-ste-thalassa-paremvase-yeoryiade-vinteo_gr_64a01ff2e4b030efa120bbfc.

Hyo-Sun Jung, Yoon-Sik Jung, Hye-Hyun Yoon. 2023. "The Effects of Workaholism on Employee Burnout and Turnover Intent at Deluxe Hotels during the COVID-19 Pandemic: Evidence across Generations". Διαθέσιμο στο: <https://www.mdpi.com/2071-1050/15/6/5227>.

Jung Woo Han. 2022. A review of antecedents of employee turnover in the hospitality industry on individual, team and organizational levels. Διαθέσιμο στο: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IHR-09-2020-0050/full/html>.

Ting Liu, Jie Gao, Mingfang Zhu, Shenglang Jin. 2021. Women's Work-Life Balance in Hospitality: Examining Its Impact on Organizational Commitment. Διαθέσιμο στο: <https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2021.625550/full>.

Money Tourism. 2024. New era for Mayor Hospitality Management with 4 major hotel projects in Corfu. Διαθέσιμο στο: <https://money-tourism.gr/en/new-era-for-mayor-hospitality-management-with-4-major-hotel-projects-in-corfu>

Mayo Clinic Staff. 2023. Job burnout: How to spot it and take action. Mayo Clinic. Διαθέσιμο στο: <https://www.mayoclinic.org/healthy-lifestyle/adult-health/in-depth/burnout/art-20046642>.

Ryan Mann, Esteban Ramirez, Matthew Straus. 2023. Three innovations to solve hotel staffing shortages. Διαθέσιμο στο: <https://www.mckinsey.com/industries/travel-logistics-and-infrastructure/our-insights/three-innovations-to-solve-hotel-staffing-shortages>.

Emma E. McGinty, Rachel Presskreischer, Hahrie Han. 2020. "Psychological Distress and Loneliness Reported by US Adults in 2018 and April 2020". Διαθέσιμο στο: <https://jamanetwork.com/journals/jama/article-abstract/2766941>

McKinsey Health Institute. 2022. "Addressing employee burnout: Are you solving the right problem?". Διαθέσιμο στο: <https://www.mckinsey.com/mhi/our-insights/addressing-employee-burnout-are-you-solving-the-right-problem>.

Nienaber, H., & DeMicco, F. 2022. Coping With Work Stress is Essential for Long-Term Success in the Hospitality Industry. HospitalityNet. Διαθέσιμο στο: <https://www.hospitalitynet.org/opinion/4110162.html>.

Peng Peng, Xintian Li. 2023. "The hidden costs of emotional labor on withdrawal behavior: the mediating role of emotional exhaustion, and the moderating effect of mindfulness". Διαθέσιμο στο: <https://bmcp psychology.biomedcentral.com/articles/10.1186/s40359-023-01392-z>.

Wagih Salama, Ahmed Hassan Abdou, Shaimaa Abo Khanger Mohamed ,Hossam Said Shehata. 2022. "Impact of Work Stress and Job Burnout on Turnover Intentions among Hotel Employees". Διαθέσιμο στο: <https://www.mdpi.com/1660-4601/19/15/9724>.

Safe Society. 2022. Κατανόηση της σεξουαλικής παρενόχλησης στο χώρο εργασίας. Διαθέσιμο στο: <https://www.safesociety.gr/el/workplace-safety>.

SAP. Τι είναι το CRM;. Διαθέσιμο στο: <https://www.sap.com/greece/products/crm/what-is-crm.html>.

Saima Latif. 2021. How to Prevent Burnout in the Workplace: 20 Strategies. Διαθέσιμο στο: <https://positivepsychology.com/burnout-prevention/>.

Samra, Rajvinder. 2018. Brief history of burnout. Διαθέσιμο στο: <https://www.bmj.com/content/363/bmj.k5268>.

Tourismtoday.gr. 2022. Ο τρόπος που επιδρά η τεχνητή νοημοσύνη στον τουρισμό. Διαθέσιμο στο: <https://www.tourismtoday.gr/%ce%bf-%cf%84%cf%81%cf%8c%cf%80%ce%bf%cf%82-%cf%80%ce%bf%cf%85-%ce%b5%cf%80%ce%b9%ce%b4%cf%81%ce%ac-%ce%b7-%cf%84%ce%b5%cf%87%ce%bd%ce%b7%cf%84%ce%ae-%ce%bd%ce%bf%ce%b7%ce%bc%ce%bf%cf%83%cf%8d%ce%bd/>.

Wen Biyan, Zhou Xiaoman, Hu Yaou, Zhang Xiao. 2020. "Role Stress and Turnover Intention of Front-Line Hotel Employees: The Roles of Burnout and Service Climate". Διαθέσιμο στο: <https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2020.00036/full>.

World Health Organization. 2019. Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases. WHO. Διαθέσιμο στο: <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>.

World Travel and Tourism Council. 2021. U.S.Travel & Tourism Saw Labor Shortfall of Almost 700,000 in 2021. Διαθέσιμο στο: <https://wttc.org/news-article/us-travel-and-tourism-saw-labor-shortfall-of-almost-700000-in-2021>.

Ελληνόγλωσση

Νίκος Αρώνης. 2023. Έναρξη νέας τουριστική σεζόν 2023. Διαθέσιμο στο: <https://www.life-news.gr/2023/03/28/έναρξη-νέας-τουριστική-σεζόν-2023/>.

Ακριβή Βαγενά. 2021. Υπερτουρισμός (Overtourism) μια απειλή και μια ευκαιρία: Πως επηρεάζεται η καθημερινότητα στους τουριστικούς προορισμούς! Διαθέσιμο στο: <https://www.grpress.gr/2021/10/31/%cf%85%cf%80%ce%b5%cf%81%cf%84%ce%bf%cf%85%cf%81%ce%b9%cf%83%ce%bc%cf%8c%cf%82-overtourism-%ce%bc%ce%b9%ce%b1-%ce%b1%cf%80%ce%b5%ce%b9%ce%bb%ce%ae-%ce%ba%ce%b1%ce%b9-%ce%bc%ce%b9%ce%b1-%ce%b5%cf%85/>.

Μαρία Γκουρνέλου, Βασίλειος Παπαδόπουλος, Μαρία – Ηλέκτρα Γουργουρίνη. 2015. Η διαχείριση του τουρισμού στη διάρκεια της οικονομικής κρίσης και η συνεισφορά του τα τελευταία χρόνια στην Ελλάδα. Διαθέσιμο στο: <http://repository.library.teiwest.gr/xmlui/bitstream/handle/123456789/3448/H%20ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ%20ΤΟΥ%20ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ%20ΣΤΗ%20ΔΙΑΡΚΕΙΑ%20ΤΗΣ%20ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ%20ΚΡΙΣΗΣ%20ΚΑΙ%20Η%20ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ%20ΤΟΥ%20ΤΑ%20ΤΕΛΕΥΤΑΙΑ%20ΧΡΟΝΙΑ%20ΣΤΗΝ%20ΕΛΛΑΔΑ..pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Άγγελος Δημαράς. 2020. Η Ανταγωνιστικότητα του Τουριστικού Τομέα σε σχέση με άλλες Μεσογειακές Χώρες. Διαθέσιμο στο: https://polynoe.lib.uniwa.gr/xmlui/bitstream/handle/11400/422/Dimaras_04518.pdf?sequence=1.

Thomas Krabokoukis, Serafeim Polyzos. 2022. Τουριστική εποχικότητα και ανεκμετάλλευτες ξενοδοχειακές κλίνες. Διαθέσιμο στο: https://www.researchgate.net/publication/369542327_Touristike_epochikoteta_kai_ane_kmetalleutes_xenodocheiak_eklines.

Nikos Krinis. 2022. Greece Sees Investment Boom in Luxury Resorts and Branded Hotels. Διαθέσιμο στο: <https://news.gtp.gr/2022/02/11/greece-sees-investment-boom-in-luxury-resorts-and-branded-hotels>.

Μαρία Λεμπιδάκη. 2018. «Η διάσταση της εξουθένωσης στις τουριστικές επιχειρήσεις την θερινή περίοδο σε προορισμούς με υψηλό αριθμό αφίξεων» Διαθέσιμο στο: <https://hellanicus.lib.aegean.gr/bitstream/handle/11610/18708/Επαγγελματική%20Εξουθέ>

[νωση%20στον%20Τουριστικό%20Κλάδο_Λεμπιδάκη-Μαρία.pdf?sequence=1&isAllowed=n.](#)

Φανή Μελέτη. 2022. Αφουγκραζόμαστε ενεργά και συνεχώς, την αγορά εργασίας, αλλά και τις ανάγκες των ανθρώπων μας. Διαθέσιμο στο: <https://money-tourism.gr/fani-meleti-quot-afoygkrazo-aste-energa-synechos-tin-agera-ergasias-tis-anagkes-ton-anthropon-as-quot/>.

Μαρία Μπαζδριγιάννη. 2023. «Στοιχειώνουν» τον τουριστικό κλάδο της Κέρκυρας οι 7.000 κενές θέσεις εργασίας. Διαθέσιμο στο: <https://enimerosi.com/news/76922/Stoixeionoun-ton-touristiko-klado-oi-7000-kenes-theseis-ergasias>.

Λεμονιά Παπαδοπούλου-Κελίδου. 2023. Έλλειψη προσωπικού: Η διαπραγματευτική δύναμη των ξενοδοχείων. Διαθέσιμο στο: <https://www.traveldailynews.gr/column/arthro/elleipsi-prosopikoy-i-diapragmateytiki-dynami-ton-xenodocheion/>.

Στεφανία Σούκη. 2024. Αγώνας δρόμου για την προσέλκυση εργαζομένων στον τουρισμό. Διαθέσιμο στο: <https://www.newmoney.gr/roh/palmos-oikonomias/tourismos/agonas-dromou-gia-tin-proselkisi-ergazomenon-ston-tourismo-pics/>.

Μαρία Σπυριδωνάκου. 2023. Με 80.000 κενές θέσεις ξεκινά η σεζόν στον τουρισμό. Διαθέσιμο στο: <https://workenter.gr/me-80-000-kenes-theseis-xekina-i-sezon-ston-tourismo-499049>.

Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης. Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία. Διαθέσιμο στο: <https://ypergasias.gov.gr/ergasiakes-scheseis/ygeia-kai-asfaleia-stin-ergasia/>