

ΑΛΕΞΑΝΔΡΕΙΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ
ΙΔΡΥΜΑ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΘΕΜΑ:
Η ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΟΝ
ΚΛΑΔΟ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ
Αικατερίνης ΜΑΥΡΟΥΔΗ του Αναστασίου
(Α.Μ. 027/04)

Επιβλέπων: Γεώργιος Γκίτνος
Επίκουρος Καθηγητής
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ ΜΑΡΤΙΟΣ 2009

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα εργασία έχει ως θέμα την ψυχολογία των εργαζομένων στον κλάδο του τουρισμού. Για την πραγματοποίηση της μελετήθηκε βιβλιογραφία για τα εισαγωγικά της μέρη και πραγματοποιήθηκε έρευνα με ερωτηματολόγια σε υπαλλήλους ξενοδοχείων και τουριστικών γραφείων της Θεσσαλονίκης για το κυρίως μέρος της εργασίας.

Στην εισαγωγή της εργασίας παρουσιάζεται το περιεχόμενο της και έπειτα ακολουθεί η ανάλυση της μεθοδολογίας.

Στο κυρίως μέρος παρουσιάζονται τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την έρευνα γραπτώς αλλά και γίνεται παρουσίαση με γραφήματα.

Στο τέλος της εργασίας παρουσιάζονται τα συμπεράσματα που προέκυψαν από την έρευνα αυτή. Γίνεται αναφορά ταυτόχρονα για το ίδιο ερώτημα στα αποτελέσματα των ξενοδοχοϋπαλλήλων και των υπαλλήλων των τουριστικών γραφείων και τονίζονται τα σημεία όπου υπάρχει διαφορά απόψεων μεταξύ τους.

Έπειτα, σύμφωνα με τα συμπεράσματα που αναλύονται, ακολουθούν κάποιες προτάσεις για τις επιχειρήσεις που θέλουν να βελτιώσουν την ψυχολογία των εργαζομένων, που όπως προκύπτει από την έρευνα δεν είναι καλή, με σκοπό να μεγιστοποιήσουν και την απόδοσή τους.

Στο τέλος της εργασίας υπάρχει το παράρτημα με τους πίνακες και τα γραφήματα αλλά και το ερωτηματολόγιο αλλά και η βιβλιογραφία που χρησιμοποιήθηκε.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Αρχικά θα ήθελα να ευχαριστήσω τον κύριο Γκίτνο ο οποίος ήταν ο επιβλέπων καθηγητής της πτυχιακής μου εργασίας, για την πολύτιμη βοήθεια του.

Θα ήθελα να ευχαριστήσω την κυρία Ζαγκότση Σμαράγδα για τον χρόνο που αφιέρωσε και την βοήθεια της στην διόρθωση και την σύνταξη του ερωτηματολογίου.

Επιπλέον, θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους υπαλλήλους των ξενοδοχείων και των τουριστικών γραφείων για την πολύτιμη συμβολή τους στην ολοκλήρωση της εργασίας με το χρόνο που αφιέρωσαν για να συμπληρώσουν τα ερωτηματολόγια.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω της συμφοιτήτριες μου Γαϊτατζή Ανδριανή, Νεοχωρίτου Δέσποινα και Ιβανούδη Μαρία για την βοήθεια τους στην συλλογή των ερωτηματολογίων.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

	Σελίδα
1. Περίληψη στην Ελληνική γλώσσα	1
2. Ευχαριστίες	2
3. Περιεχόμενα	3
Περιεχόμενα γραφημάτων	5
4. <u>Κεφάλαιο 1:</u>	
Εισαγωγή	7
5. <u>Κεφάλαιο 2:</u>	
Μεθοδολογία	9
6. <u>Κεφάλαιο 3:</u>	
Ο Τουριστικός κλάδος	10
3.1 Τουριστικά καταλύματα	10
3.2 Ξενώνες νεότητας	11
3.3 Εγκαταστάσεις ειδικής τουριστικής υποδομής	11
3.4 Γραφεία ενοικιάσεως αυτοκινήτων	12
3.5 Τουριστικά γραφεία	12
7. <u>Κεφάλαιο 4:</u>	
Η ψυχολογία στον εργασιακό χώρο	13
4.1 Χώρος εργασίας	13
4.2 Ανθρώπινες σχέσεις	14
4.3 Ωράριο και ημέρες εργασίας	15
4.4 Οικονομικές απολαβές και προοπτικές εξέλιξης	16
4.5 Αντικείμενο εργασίας	16
4.6 Σχέση με τους πελάτες	17
8. <u>Κεφάλαιο 5:</u>	
Η ψυχολογία των εργαζομένων στα ξενοδοχεία	19
5.1 Γενικές ερωτήσεις	19
5.2 Εργασιακό περιβάλλον	21
5.3 Εργασία και πελάτες	30
5.4 Εργασία στον τουρισμό	34
5.5 Συμπεράσματα κεφαλαίου	36
9. <u>Κεφάλαιο 6:</u>	
Η ψυχολογία των εργαζομένων στα τουριστικά γραφεία	38

6.1 Γενικές ερωτήσεις	38
6.2 Εργασιακό περιβάλλον	40
6.3 Εργασία και πελάτες	48
6.4 Εργασία στον τουρισμό	52
6.5 Συμπεράσματα κεφαλαίου	54
10. <u>Κεφάλαιο 7:</u>	
Συμπεράσματα – Προτάσεις	
7.1 Συγκριτικά Συμπεράσματα	56
7.2 Προτάσεις	59
11. Παραρτήματα	60
12. Βιβλιογραφία	67

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

Κεφάλαιο 5	Γράφημα 5.1	<i>Έχετε κάνει σπουδές σχετικά με τον τομέα του τουρισμού</i>	19
	Γράφημα 5.2	<i>Αν ναι, ήταν κάτι που το επιλέξατε</i>	20
	Γράφημα 5.3	<i>Τι σπουδές έχετε κάνει;</i>	20
	Γράφημα 5.4	<i>Πόσο καιρό εργάζεστε στον κλάδο του τουρισμού;</i>	21
	Γράφημα 5.5	<i>Είστε εποχικός ή μόνιμος υπάλληλος;</i>	21
	Γράφημα 5.6	<i>Ικανοποίηση από τις σχέσεις με τους συναδέλφους</i>	22
	Γράφημα 5.7	<i>Ικανοποίηση από την διοίκηση</i>	22
	Γράφημα 5.8	<i>Ικανοποίηση από τους προϊστάμενους</i>	23
	Γράφημα 5.9	<i>Ικανοποίηση από τον χώρο</i>	24
	Γράφημα 5.10	<i>Σχέσεις μεταξύ συναδέλφων ίδιου τμήματος</i>	24
	Γράφημα 5.11	<i>Αποδοχή συμβουλών από συναδέλφους</i>	25
	Γράφημα 5.12	<i>Ικανοποίηση από ωράρια και ημέρες εργασίας</i>	25
	Γράφημα 5.13	<i>Εργασία κατά την περίοδο διακοπών και εορτών</i>	26
	Γράφημα 5.14	<i>Δυνατότητα άδειας κατά την περίοδο διακοπών και εορτών</i>	27
	Γράφημα 5.15	<i>Ικανοποίηση από τις οικονομικές απολαβές</i>	27
	Γράφημα 5.16	<i>Προοπτικές εξέλιξης</i>	28
	Γράφημα 5.17	<i>Επιβράβευση από τους προϊστάμενους</i>	28
	Γράφημα 5.18	<i>Δυνατότητες εκπαίδευσης</i>	29
	Γράφημα 5.19	<i>Κατανόηση στις προσωπικές δυσκολίες</i>	29
	Γράφημα 5.20	<i>Αντικείμενο εργασίας η απόλυτη ευχαρίστηση των πελατών;</i>	30
	Γράφημα 5.21	<i>Άμεση συναναστροφή με τους πελάτες</i>	31
	Γράφημα 5.22	<i>Ευχάριστη συμπεριφορά ανεξάρτητα προσωπικών προβλημάτων</i>	32
	Γράφημα 5.23	<i>Ψυχολογική πίεση</i>	32
	Γράφημα 5.24	<i>Αντιδράσεις σε ιδιόμορφες συμπεριφορές</i>	33
	Γράφημα 5.25	<i>Συμφωνία με την πολιτική της επιχείρησης ως προς τους πελάτες</i>	33
	Γράφημα 5.26	<i>Η εργασία στον τουρισμό και η δημιουργία οικογένειας</i>	34
	Γράφημα 5.27	<i>Ικανοποίηση από το αντικείμενο της εργασίας</i>	35
	Γράφημα 5.28	<i>Αλλαγή κλάδου επαγγέλματος</i>	35

Κεφάλαιο 6	Γράφημα 6.1	<i>Έχετε κάνει σπουδές σχετικά με τον τομέα του τουρισμού</i>	38
	Γράφημα 6.2	<i>Αν ναι, ήταν κάτι που το επιλέξατε</i>	39
	Γράφημα 6.3	<i>Τι σπουδές έχετε κάνει;</i>	39
	Γράφημα 6.4	<i>Πόσο καιρό εργάζεστε στον κλάδο του τουρισμού;</i>	40
	Γράφημα 6.5	<i>Είστε εποχικός ή μόνιμος υπάλληλος;</i>	40
	Γράφημα 6.6	<i>Ικανοποίηση από τις σχέσεις με τους συναδέλφους</i>	41
	Γράφημα 6.7	<i>Ικανοποίηση από την διοίκηση</i>	41
	Γράφημα 6.8	<i>Ικανοποίηση από τους προϊστάμενους</i>	42
	Γράφημα 6.9	<i>Ικανοποίηση από τον χώρο</i>	42
	Γράφημα 6.10	<i>Σχέσεις μεταξύ συναδέλφων ίδιου τμήματος</i>	43
	Γράφημα 6.11	<i>Αποδοχή συμβουλών από συναδέλφους</i>	43
	Γράφημα 6.12	<i>Ικανοποίηση από ωράρια και ημέρες εργασίας</i>	44
	Γράφημα 6.13	<i>Εργασία κατά την περίοδο διακοπών και εορτών</i>	45
	Γράφημα 6.14	<i>Δυνατότητα άδειας κατά την περίοδο διακοπών και εορτών</i>	45
	Γράφημα 6.15	<i>Ικανοποίηση από τις οικονομικές απολαβές</i>	46
	Γράφημα 6.16	<i>Προοπτικές εξέλιξης</i>	46
	Γράφημα 6.17	<i>Επιβράβευση από τους προϊστάμενους</i>	47
	Γράφημα 6.18	<i>Δυνατότητες εκπαίδευσης</i>	47
	Γράφημα 6.19	<i>Κατανόηση στις προσωπικές δυσκολίες</i>	48
	Γράφημα 6.20	<i>Αντικείμενο εργασίας η απόλυτη ευχαρίστηση των πελατών;</i>	50
	Γράφημα 6.21	<i>Άμεση συναναστροφή με τους πελάτες</i>	50
	Γράφημα 6.22	<i>Ευχάριστη συμπεριφορά ανεξάρτητα προσωπικών προβλημάτων</i>	50
	Γράφημα 6.23	<i>Ψυχολογική πίεση</i>	51
	Γράφημα 6.24	<i>Αντιδράσεις σε ιδιόμορφες συμπεριφορές</i>	51
	Γράφημα 6.25	<i>Συμφωνία με την πολιτική της επιχείρησης ως προς τους πελάτες</i>	52
	Γράφημα 6.26	<i>Η εργασία στον τουρισμό και η δημιουργία οικογένειας</i>	53
	Γράφημα 6.27	<i>Ικανοποίηση από το αντικείμενο της εργασίας</i>	53
	Γράφημα 6.28	<i>Αλλαγή κλάδου επαγγέλματος</i>	54

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το θέμα της παρούσας πτυχιακής εργασίας είναι «Η ψυχολογία των εργαζομένων στον κλάδο του τουρισμού» και μου έχει ανατεθεί από τον επίκουρο καθηγητή του τμήματος διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων, Κο. Γκίτνο Γεώργιο.

Σκοπός της εργασίας είναι να προσδιοριστεί ποια είναι η ψυχολογία των εργαζομένων, να προσδιοριστούν επίσης οι παράγοντες οι οποίοι επηρεάζουν είτε θετικά είτε αρνητικά την ψυχολογία του υπαλλήλου μέσα στον εργασιακό χώρο, τα προβλήματα που αντιμετωπίζονται και κατά πόσο είναι ευχάριστο ή δυσάρεστο για κάποιον να απασχολείται στον τομέα του τουρισμού.

Για να υλοποιηθεί η παρούσα εργασία, μελετήθηκε αρχικά βιβλιογραφία σχετικά με την ψυχολογία στον εργασιακό χώρο και έπειτα πραγματοποιήθηκε έρευνα σε τουριστικές επιχειρήσεις με τη χρήση ερωτηματολογίων για τους υπαλλήλους. Οι υπάλληλοι κλήθηκαν να απαντήσουν σε ερωτήσεις που αφορούσαν τα γενικά προσωπικά τους στοιχεία, τις σπουδές και την εμπειρία τους στον κλάδο, ερωτήσεις που αφορούσαν τον εργασιακό χώρο και τις διαπροσωπικές τους σχέσεις σε αυτόν καθώς και ερωτήσεις που αφορούσαν προσωπικές απόψεις για την εργασία στον κλάδο του τουρισμού.

Για την ολοκλήρωση της εργασίας, απαραίτητη θεωρήθηκε η συγγραφή γενικών κεφαλαίων τα οποία αφορούν τα εξής θέματα:

- 1) το εισαγωγικό μέρος, στο οποίο γίνεται μια συνοπτική παρουσίαση της εργασίας
- 2) την ανάλυση της μεθοδολογίας, όπου αναφέρεται αναλυτικά ο τρόπος που έγινε η έρευνα της εργασίας, σε τι δείγμα έγινε η πρωτογενής έρευνα και όλα τα απαραίτητα στοιχεία
- 3) τον τουριστικό τομέα, όπου αναλύεται τι είδους επιχειρήσεις αποτελούν τον κλάδο του τουρισμού και ποιο είναι το αντικείμενο τους και τέλος
- 4) τους παράγοντες που μπορούν να επηρεάσουν την ψυχολογία των εργαζομένων γενικά στον εργασιακό χώρο οποιασδήποτε επιχείρησης και ειδικότερα στον κλάδο του τουρισμού.

Ειδικότερα στα επόμενα κεφάλαια αναφέρονται στα αποτελέσματα που προέκυψαν από την πρωτογενή έρευνα στις επιχειρήσεις. Αποτελούνται από τα εξής μέρη:

- 1) τη ψυχολογία των εργαζομένων στα ξενοδοχεία σύμφωνα με τις απαντήσεις των υπαλλήλων στα ερωτηματολόγια

- 2) τη ψυχολογία των εργαζομένων στα τουριστικά γραφεία
- 3) τα συμπεράσματα τα οποία προκύπτουν από την έρευνα αλλά και
- 4) τις προτάσεις που γίνονται λόγω των συμπερασμάτων της έρευνας και τις προτάσεις που κάνουν οι ίδιοι οι συμμετέχοντες στην έρευνα.

Στο τέλος της εργασίας υπάρχει το κεφάλαιο με τα παραρτήματα και το κεφάλαιο της βιβλιογραφίας που χρησιμοποιήθηκε.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Για την συγγραφή της παρούσας εργασίας χρησιμοποιήθηκαν τόσο η πρωτογενής όσο και η δευτερογενής έρευνα.

Η δευτερογενής έρευνα, περιελάμβανε βιβλιογραφία σχετικά με την ψυχολογία στον εργασιακό χώρο, τις τουριστικές επιχειρήσεις και την έρευνα. Χρησιμοποιήθηκε στην εισαγωγή και στα κεφάλαια που αναλύονται τα είδη των επιχειρήσεων και οι παράγοντες που επηρεάζουν την ψυχολογία στον εργασιακό χώρο και στον τουριστικό κλάδο ειδικότερα.

Η πρωτογενής έρευνα, χρησιμοποιήθηκε στην συλλογή των στοιχείων που ήταν απαραίτητα για την ολοκλήρωση της εργασίας. Συγκεκριμένα έγινε χρήση ερωτηματολογίου, το οποίο σύμφωνα με τον Ευάγγελο Σ. Χρήστου (Έρευνα Τουριστικής Αγοράς, INTERBOOKS, 1999) θεωρείται ως η πιο δημοφιλής μέθοδος για την συλλογή πρωτογενών στοιχείων από την τουριστική αγορά (βλ. παράρτημα).

Το είδος των ερωτήσεων που επιλέχθηκαν ήταν κλειστού και ανοιχτού τύπου. Οι ερωτήσεις κλειστού τύπου είχαν τη μορφή «Απλή Εναλλακτική» και «Πολλαπλής επιλογής» και είχαν σκοπό την διευκόλυνση των ερωτηθέντων. Οι ερωτήσεις ανοιχτού τύπου είχαν τη μορφή «Πλήρως μη δομημένη» και ήταν απαραίτητες για να καλυφθεί πλήρως το αντικείμενο της παρούσας εργασίας, καθώς αφορά την ψυχολογία των ανθρώπων και η ελευθερία της προσωπικής έκφρασης βοήθησε στην συλλογή λεπτομερέστερων στοιχείων.

Για την συμπλήρωση των ερωτηματολογίων επιλέχθηκε τυχαία το 20% των ξενοδοχείων και των τουριστικών γραφείων, που είναι μέλη στην «Ένωση Ξενοδόχων Θεσσαλονίκης» και στην «Ένωση Τουριστικών Γραφείων Μακεδονίας – Θράκης» αντίστοιχα. Συγκεκριμένα 87 ξενοδοχεία είναι μέλη στην «Ένωση Ξενοδόχων Θεσσαλονίκης» από τα οποία επιλέχθηκαν τα 18, ενώ στην «Ένωση Τουριστικών Γραφείων Μακεδονίας – Θράκης» μέλη είναι 132 τουριστικά γραφεία της Θεσσαλονίκης από τα οποία επιλέχθηκαν τα 26. Στον πίνακα 2.1 και στον πίνακα 2.2 φαίνεται η λίστα των ξενοδοχείων και η λίστα των τουριστικών γραφείων αντίστοιχα, που συμμετείχαν στην έρευνα.

Συνολικά διανεμήθηκαν 260 ερωτηματολόγια εκ των οποίων συλλέχθηκαν μόλις τα 144 ερωτηματολόγια. 90 ερωτηματολόγια από υπαλλήλους ξενοδοχείων και 54 ερωτηματολόγια από υπαλλήλους τουριστικών γραφείων. Στο παράρτημα της εργασίας, υπάρχουν οι λίστες των ξενοδοχείων και των τουριστικών γραφείων που συμμετείχαν στην έρευνα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Ο ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΣ ΚΛΑΔΟΣ

Είναι γνωστό ότι ο τουρισμός είναι η οικονομική δύναμη της Ελλάδας, με τον τομέα να κατέχει μερίδιο 20% στο συνολικό ΑΕΠ της χώρας και να εξασφαλίζει μία σε κάθε πέντε θέσεις εργασίας. Είναι λοιπόν αναμενόμενο στη χώρα μας να υπάρχει πληθώρα τουριστικών επιχειρήσεων και ο αριθμός των υπαλλήλων που απασχολούνται σε αυτές σε εποχική ή μόνιμη βάση να είναι μεγάλος. Βάση αυτών των στοιχείων μια έρευνα για την ψυχολογία των εργαζομένων στον τουρισμό σε πανελλαδικό επίπεδο, θα είχε έναν υπέρογκο αριθμό πηγών και πληροφοριών.

Ο τουριστικός κλάδος αποτελείται από επιχειρήσεις οι οποίες είναι οικονομικές μονάδες που αξιοποιούν τους παραγωγικούς συντελεστές, με σκοπό την κάλυψη των αναγκών των τουριστών και την επίτευξη του καλύτερου δυνατού οικονομικού αποτελέσματος, μέσω της δραστηριοποίησης τους στην παραγωγή, προώθηση και παροχή τουριστικών αγαθών και υπηρεσιών.

Οι βασικές τουριστικές επιχειρήσεις που υπάρχουν και θα μπορούσαν να λάβουν μέρος στην έρευνα, είναι οι εξής:

3.1 Τουριστικά καταλύματα

Τουριστικά καταλύματα είναι οι επιχειρήσεις που παρέχουν στους τουρίστες υπηρεσίες διαμονής και άλλες συναφείς υπηρεσίες όπως είναι η εστίαση, η ψυχαγωγία, η αναψυχή, η άθληση κ.ά.

Σύμφωνα με την απόφαση 530992/1987 του Γενικού Γραμματέα του Ε.Ο.Τ. (Γεώργιος Δ. Κολτσιδόπουλος, Τουρισμός Θεωρητική Προσέγγιση, ΕΛΛΗΝ, 2001) με θέμα «Τεχνικές Προδιαγραφές Τουριστικών Εγκαταστάσεων», τα τουριστικά καταλύματα διακρίνονται ως εξής:

- A) Ξενοδοχεία κλασικού τύπου
- B) Ξενοδοχεία τύπου MOTEL
- Γ) Ξενοδοχεία τύπου επιπλωμένων διαμερισμάτων και
- Δ) Ξενοδοχεία κλασικού τύπου και επιπλωμένων διαμερισμάτων.

Τα ξενοδοχεία ανάλογα με την κατηγορία τους διακρίνονται σε ξενοδοχεία υπερπολυτελείας, πολυτελείας και Α, Β, Γ, Δ, Ε κατηγορίας. Σύμφωνα με το Π.Δ. 43/02 οι παραπάνω τάξεις μετατράπηκαν σε κατηγορίες αστεριών ως εξής: 5*, 4*, 3*, 2* και 1*.

Υπάρχουν και κάποιες ακόμα επιχειρήσεις οι οποίες αποτελούν παραλλαγές των ξενοδοχείων αλλά προσφέρουν και αυτές το άυλο αγαθό της διανυκτέρευσης (τουριστικές επιχειρήσεις διαμονής). Τέτοιες επιχειρήσεις είναι: τα Motels, τα Matels και τα Botels.

Επίσης υπάρχουν τα μη κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα, τα οποία είναι: χώροι οργανωμένης κατασκήνωσης (κατασκηνώσεις απλές και κατασκηνώσεις με οικίσκους), αυτοεξυπηρετούμενα καταλύματα (τουριστικές επιπλωμένες κατοικίες και τουριστικές επιπλωμένες επαύλεις), ενοικιαζόμενα δωμάτια σε συγκρότημα (μέχρι 10 δωματίων) και ενοικιαζόμενα επιπλωμένα διαμερίσματα.

3.2 Ξενώνες νεότητας

Οι ξενώνες νεότητας είναι καταλύματα που ανήκουν σε νομικά πρόσωπα μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα και υπάγονται στην εποπτεία του Ε.Ο.Τ. Διαθέτουν χώρους διαμονής ή και εστίασης σε άτομα νεαρής ηλικίας τα οποία είναι εφοδιασμένα με ειδική κάρτα που εκδίδουν ενώσεις ή σωματεία που είναι μέλη των Διεθνών Ομοσπονδιών Νεότητας.

3.3 Εγκαταστάσεις ειδικής τουριστικής υποδομής

Στην κατηγορία αυτή, ανήκουν εγκαταστάσεις οι οποίες είναι απαραίτητες στις εναλλακτικές κυρίως μορφές τουρισμού όπως είναι ο συνεδριακός, ο αγροτικός, ο θεραπευτικός και άλλοι. Η κατασκευή αυτών των εγκαταστάσεων, θεωρείται απαραίτητη για τις τουριστικές επιχειρήσεις που θέλουν να καλύψουν τις ανάγκες των τουριστών που επέλεξαν ένα εναλλακτικό είδος τουρισμού. Τέτοιες εγκαταστάσεις μπορεί να είναι: συνεδριακά κέντρα, χιονοδρομικά κέντρα, υδροθεραπευτήρια, χώροι άθλησης, κέντρα εστίασης και αναψυχής, γραφεία εκμετάλλευσης σκαφών αναψυχής αλλά και κάθε εγκατάσταση οποιασδήποτε μορφής.

Οποιαδήποτε μορφή εγκατάστασης υπάγεται στην εποπτεία του Ε.Ο.Τ. και για την κατασκευή τους εφαρμόζονται οι σχετικές διατάξεις του νόμου. Η παραχώρηση της εποπτείας στον Ε.Ο.Τ. διενεργείται δια κοινής αποφάσεως των Υπουργών Εθνικής Οικονομίας και Γεωργίας.

3.4 Γραφεία ενοικιάσεως αυτοκινήτων

Τα γραφεία ενοικιάσεως αυτοκινήτων παρέχουν στους πελάτες τους υπηρεσίες ολικής μίσθωσης οχημάτων ιδιωτικής χρήσης και εντάσσονται κατά το νόμο στις τουριστικές επιχειρήσεις.

3.5 Τουριστικά γραφεία

Τουριστικό γραφείο είναι η επιχείρηση της οποίας δραστηριότητα είναι η προσφορά υπηρεσιών στον τουρίστα. Οι υπηρεσίες που προσφέρουν, είναι:

α) εξασφάλιση θέσεων σε μεταφορικά μέσα, σε επιχειρήσεις διαμονής, διατροφής, ψυχαγωγίας και σε ξεναγήσεις

β) έκδοση εισιτηρίων σε αθλητικές και καλλιτεχνικές εκδηλώσεις, οργάνωση ταξιδιών και παροχή κάθε είδους τουριστικής πληροφορίας στους ενδιαφερόμενους έναντι πάντα αμοιβής.

Τα τουριστικά γραφεία διακρίνονται σε δύο βασικές κατηγορίες, οι οποίες διακρίνονται σύμφωνα με τις χωροταξικές δυνατότητες που μπορούν να δραστηριοποιηθούν. Τουριστικά γραφεία εσωτερικού τουρισμού που δραστηριοποιούνται στα όρια της επικράτειας που έχουν την έδρα τους και τα τουριστικά γραφεία γενικού τουρισμού που δραστηριοποιούνται εντός και εκτός ορίων της επικράτειας που έχουν την έδρα τους.

Το γεγονός πώς ο ελεύθερος χρόνος των υποψηφίων τουριστών είναι ελάχιστος σε συνδυασμό με την πολυπλοκότητα των τουριστικών αναγκών, έχουν καταστήσει την συμβολή του τουριστικού γραφείου απαραίτητη και πολύτιμη για την οργάνωση ενός ταξιδιού.

Για την έρευνα της παρούσας πτυχιακής εργασίας, επιλέχθηκαν τα ξενοδοχεία κλασσικού τύπου και τα τουριστικά γραφεία της πόλης της Θεσσαλονίκης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

Η ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΧΩΡΟ

Η ψυχολογία της εργασίας είναι ένας από τους κλάδους της γενικής ψυχολογίας και ασχολείται με τη μελέτη των προβλημάτων της εργασιακής διαδικασίας. Εξετάζει γενικά τον ψυχολογικό προβληματισμό του εργαζομένου σε εξάρτηση με τις κοινωνικές, φυσικές και υποκειμενικές συνθήκες κάτω από τις οποίες διεξάγεται η εργασία. Εκείνο που την ενδιαφέρει περισσότερο είναι η ανθρώπινη συμπεριφορά στο χώρο της εργασίας.

Η μελέτη της ψυχολογίας των εργαζομένων σε μια επιχείρηση αποτελεί ένα πολύ χρήσιμο εργαλείο για την ίδια. Μπορεί να την χρησιμοποιήσει για να εντοπίσει τυχόν προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι υπάλληλοι της, να βρει τρόπους για την επίλυση τους και να εκμεταλλευτεί τα αποτελέσματα της μελέτης αυτής για την βελτίωση της ψυχολογίας τους. Μια τέτοια διαδικασία μπορεί να είναι χρονοβόρα και να έχει κάποιο οικονομικό κόστος, αλλά μπορεί να έχει πολλά περισσότερα οφέλη αν χρησιμοποιηθεί σωστά, καθώς με την βελτίωση της ψυχολογίας των υπαλλήλων και την αύξηση της ικανοποίησής τους, αυξάνεται επίσης η παραγωγικότητα τους άρα υπάρχει και αύξηση των απολαβών της επιχείρησης.

Οι παράγοντες που μπορούν να επηρεάσουν την ψυχολογία των εργαζομένων είναι πολλοί και διάφοροι αλλά όλοι εξίσου σημαντικοί. Ειδικότερα στον κλάδο του τουρισμού, οι παράγοντες αυτοί μπορεί να είναι περισσότεροι, λόγω της ιδιαιτερότητας της φύσης του επαγγέλματος, δηλαδή την άμεση και συνεχή συναναστροφή του υπαλλήλου με τον τουρίστα.

Στη συνέχεια του κεφαλαίου θα αναφερθούν εκείνοι που επηρεάζουν γενικά το πώς νιώθει ένας υπάλληλος στην εργασία του αλλά και κάποιοι παράγοντες που επηρεάζουν ειδικότερα τους υπαλλήλους του τουριστικού κλάδου.

4.1 ΧΩΡΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ο χώρος εργασίας είναι ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες που επηρεάζουν την ψυχολογία των εργαζομένων, καθώς αποτελεί το σημείο που περνάνε τις περισσότερες αν όχι όλες τις ώρες εργασίας τους. Επίσης, είναι ο χώρος που βρίσκονται περίπου το 1/3 της ημέρας τους.

Κάποια από τα χαρακτηριστικά που μπορούν να επηρεάσουν είτε θετικά είτε αρνητικά ανάλογα με την ποιότητα τους την ψυχολογία των εργαζομένων σχετικά με τον χώρο εργασίας τους, είναι τα παρακάτω:

- α) η διαμόρφωση του χώρου, δηλαδή η άνεση που έχει ο υπάλληλος να κινηθεί και να εργαστεί

- β) η καθαριότητα του χώρου που έχει άμεση σχέση με την υγεία του υπαλλήλου. Η αίσθηση του καθαρού χώρου μπορεί να βελτιώσει πολύ την διάθεση του εργαζομένου, ενώ αντίθετα ένας χώρος μη καθαρός μπορεί να τον οδηγήσει στο να σκέφτεται πότε θα σχολάσει για να φύγει από το χώρο αυτό.
- γ) ο φωτισμός του χώρου, μπορεί να αυξήσει ή να ελαττώσει την απόδοση. Ένας καλός και φυσικός (εφόσον υπάρχει η δυνατότητα) φωτισμός, μπορεί να διευκολύνει τον εργαζόμενο σε θέματα αντίληψης, ανάγνωσης κ.ά. Αντίθετα, ένας κακός φωτισμός μπορεί να προκαλέσει ατυχήματα, να οδηγήσει σε λάθη αλλά και να κουράσει τα μάτια του εργαζόμενου.
- δ) η μουσική είναι ένα στοιχείο που μπορεί να δημιουργήσει ευχάριστο και παρακινητικό κλίμα και πρέπει να επιλέγεται προσεχτικά, ανάλογα με το κλίμα στο οποίο είναι καλύτερα να διεξάγεται η εργασία στην κάθε επιχείρηση.

4.2 ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

Οι ανθρώπινες σχέσεις είναι ένας παράγοντας που επηρεάζει την ψυχολογία του ανθρώπου όχι μόνο στον εργασιακό του χώρο, αλλά σε όλα τα κοινωνικά επίπεδα που μπορεί να συμμετέχει, όπως στο σχολικό, φιλικό, οικογενειακό περιβάλλον κ.ά.

Ο άνθρωπος εργάζεται αρχικά σε ατομικό επίπεδο, αλλά ταυτόχρονα μπορεί να είναι και μέλος μιας ομάδας και να πρέπει να συνεργαστεί με τους συναδέλφους του. Λόγω αυτού, το πόσο καλές ή κακές σχέσεις έχει με τα άτομα που θα καλεστεί να συνεργαστεί, μπορούν να επηρεάσουν όχι μόνο την ψυχολογία του αλλά και την αποδοτικότητα του. Οι σχέσεις που θα δημιουργηθούν θα εξαρτηθούν από την συμπεριφορά και την στάση όλων. Ο υπάλληλος σύμφωνα με τον Μιχαήλ Γ. Λιάντα (Ψυχολογία της εργασίας, ΖΗΤΗ, 2000) θέλει να φανεί άξιος και να πετύχει την αναγνώριση από τους άλλους .

Αν ο υπάλληλος έχει καλές σχέσεις με την διοίκηση της επιχείρησης, τους προϊστάμενους του και τους συναδέλφους του ίδιου τμήματος ή της ίδιας βαθμίδας, μπορεί να του δημιουργήσει την καλύτερη διάθεση για εργασία. Μπορεί να τον κάνει να χαίρεται όταν πηγαίνει στην δουλειά και να του δίνει την αυτοπεποίθηση να δουλεύει καλύτερα, έχοντας μια αίσθηση ασφάλειας πως αν χρειαστεί κάποια βοήθεια, μια συμβουλή ή μια διόρθωση σε τυχόν λάθος του, θα βρει κάποιο άτομο να του τα προσφέρει και να τον βοηθήσει να κάνει τη δουλειά του καλύτερα.

Αντίθετα, αν οι σχέσεις μεταξύ αυτών, δεν είναι καλές και υπάρχει έντονος ανταγωνισμός μεταξύ των εργαζομένων, μπορεί να δημιουργηθούν προστριβές και εντάσεις μέσα στον εργασιακό χώρο και να υπάρχουν τα αντίθετα από τα επιθυμητά αποτελέσματα.

Εδώ φαίνεται πόσο σημαντικός είναι ο ρόλος της διεύθυνσης-διοίκησης της επιχείρησης, η οποία πρέπει να διαθέτει την ικανότητα και τις γνώσεις να προσανατολίζει και να λύνει τις διαφορές που μπορούν να προκύψουν στους υπαλλήλους, χωρίς επιπτώσεις στην παραγωγή και στην ψυχοσωματική υγεία του εργαζόμενου.

4.3 ΩΡΑΡΙΟ ΚΑΙ ΗΜΕΡΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Άλλος ένας σημαντικός παράγοντας που επηρεάζει την ψυχολογία των εργαζομένων, ειδικότερα στον τομέα του τουρισμού λόγω της φύσης του επαγγέλματος, είναι το ωράριο και οι ημέρες εργασίας.

Ο εργαζόμενος έχει την ανάγκη να ξεκουράζεται και να έχει ελεύθερο χρόνο για τον εαυτό του. Το ωράριο μπορεί να τον επηρεάσει αρνητικά για διάφορους λόγους, όπως το να μην έχει χρόνο για την προσωπική του ζωή.

Το σύνηθες είναι η πενθήμερη (Δευτέρα έως Παρασκευή) οχτάωρη εργασία. Στον κλάδο του τουρισμού όμως, όπως και σε κάποιες άλλες επιχειρήσεις (π.χ. μπαρ, εστιατόρια) αυτό δεν μπορεί να ισχύσει.

Τα τουριστικά γραφεία έχουν συνήθως το κλασικό ωράριο γραφείου. Πολλά όμως από αυτά εφαρμόζουν το λεγόμενο «σπαστό ωράριο» και ο εργαζόμενος καλείται να δουλέψει κάποιες ώρες το πρωί, να έχει λίγες ελεύθερες ώρες το μεσημέρι και το απόγευμα να επιστρέψει στην δουλειά του έως και το βράδυ. Αυτό μπορεί να αποτελέσει μεγάλο πρόβλημα, καθώς μπορεί η κατοικία του υπαλλήλου να είναι αρκετά μακριά από τον χώρο εργασίας και να χάνει τις περισσότερες από τις ελεύθερες του ώρες στις μετακινήσεις από το ένα μέρος στο άλλο. Κάποια τουριστικά γραφεία επίσης, μπορεί να λειτουργούν και τα πρωινά του Σαββάτου και έτσι ο εργαζόμενος να μην μπορεί να εκμεταλλευτεί ούτε τις ώρες που είναι ανοιχτή η αγορά π.χ. για προσωπικά ψώνια.

Τα ξενοδοχεία όμως, είναι εκείνα τα οποία έχουν το πιο δύσκολο ωράριο από όλες τις επιχειρήσεις, καθώς λειτουργούν 24 ώρες το 24ώρο, 365 ημέρες το χρόνο. Δεν «υπάρχουν» σαββατοκύριακα και αργίες αλλά ρεπό. Ο ξενοδοχοϋπάλληλος εργάζεται 5 ημέρες την εβδομάδα, όποιες τον χρειάζεται η επιχείρηση σε ό,τι βάρδια τον χρειάζεται: πρωινή, απογευματινή ή νυχτερινή. Επίσης, ανάλογα με τον τόπο στον οποίο βρίσκεται η επιχείρηση π.χ. κάποιο νησί, μπορεί να μην έχει το περιθώριο να πάρει άδεια τους μήνες του καλοκαιριού λόγω φόρτου εργασίας και να την παίρνει χειμερινούς μήνες, εν αντιθέσει με τους υπαλλήλους που απασχολούνται σε διαφορετικό κλάδο εργασίας.

Το φαινόμενο της θερινής εργασίας σύμφωνα με άρθρο της ψυχολόγου Ζαφειρούλα Λουτσιού, μπορεί να δημιουργήσει προβλήματα στο οικογενειακό περιβάλλον του ξενοδοχοϋπάλληλου. Αν οι δύο γονείς δουλεύουν στον ίδιο κλάδο και τα παιδιά περνάνε τα

καλοκαίρια με τους παππούδες, υπάρχει η διαίρεση της οικογένειας αλλά επίσης μπορεί να δημιουργηθεί σύγκρουση μεταξύ γονιών και παππούδων σε περίπτωση ασυμφωνίας για τον τρόπο διαπαιδαγώγησης των παιδιών. Ένα ακόμη πρόβλημα είναι η ζήλια που μπορεί να νιώσουν τα παιδιά, βλέποντας τους συνομήλικους τους να περνάνε διαφορετικά τα καλοκαίρια τους με τους γονείς τους π.χ. να πηγαίνουν για μπάνιο στην θάλασσα. Μπορεί όμως, να έχει και θετικές επιπτώσεις στον χαρακτήρα των παιδιών, λόγω της επαφής με πάρα πολύ κόσμο και να γίνουν πολύ κοινωνικά αλλά και να αποκτήσουν οικειότητα και άνεση με τις ξένες γλώσσες.

4.4 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΑΠΟΛΑΒΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΕΞΕΛΙΞΗΣ

Δύο πολύ σημαντικά προβλήματα κάθε εργαζομένου είναι η αμοιβή του και οι προοπτικές εξέλιξης που έχει στην επιχείρηση όπου εργάζεται. Η αμοιβή είναι ο παράγοντας εκείνος που καλύπτει τις βιοποριστικές του ανάγκες και σε συνδυασμό με τις προοπτικές εξέλιξης, είναι τα δύο σημεία που του αποδεικνύουν σε τι βαθμό αναγνωρίζεται η προσπάθεια του από τους εργοδότες του.

Οι δύο αυτοί παράγοντες, έχουν άμεση σχέση με την παραγωγικότητα:

- Αν ο υπάλληλος νιώθει πως η επιχείρηση τον ανταμείβει ικανοποιητικά για την εργασία που της παρέχει και βλέπει ότι υπάρχουν προοπτικές να πάρει προαγωγή και αύξηση, θα αξιοποιεί στο μέγιστο τις δυνατότητες του και θα προσπαθεί να το πετύχει.
- Αντιθέτως, αν πιστεύει πως οι απολαβές του δεν είναι αντάξιες της εργασίας του και αντιλαμβάνεται πως δεν υπάρχει καμία προοπτική εξέλιξης στην επιχείρηση όπου εργάζεται, ή ακόμα νιώθει ότι η επιχείρηση εκμεταλλεύεται την ανάγκη του να κρατήσει τη θέση του, μπορεί να εμφανιστεί σύμφωνα με τον Περικλή Ν. Λύτρα (Τουριστική Ψυχολογία, INTERBOOKS, 1993) το φαινόμενο της υποαπασχόλησης λόγω κακής ψυχολογίας.

4.5 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Το αντικείμενο της εργασίας είναι ένας παράγοντας που έχει να κάνει κυρίως με τις επιθυμίες του εργαζόμενου και κατά πόσο αυτό που κάνει τον ολοκληρώνει και τον εκφράζει ως προσωπικότητα.

Είναι πολλοί εκείνοι οι οποίοι είχαν ονειρευτεί να κάνουν κάποιο επάγγελμα, αλλά δεν τα κατάφεραν είτε λόγω ατυχίας, είτε λόγω ότι δεν μπόρεσαν να το σπουδάσουν κτλ. και έτσι αναγκάστηκαν να απασχοληθούν σε κάποιον άλλο κλάδο. Αυτό για ορισμένους μπορεί να λειτούργησε θετικά και ο κλάδος που τελικά απορροφήθηκαν να τους ενθουσιάζει και να

τους κινεί το ενδιαφέρον. Για άλλους πάλι, μπορεί να είναι μια πολύ δύσκολη κατάσταση καθώς μπορεί να εργάζονται σε έναν κλάδο καθαρά από ανάγκη για δουλειά, λόγω και της μεγάλης ανεργίας που υπάρχει.

Το να κάνει κάποιος μια δουλειά που του αρέσει και τον ικανοποιεί, του δίνει σαφώς καλύτερη ψυχολογία και περισσότερη διάθεση να εργαστεί. Έτσι, μπορεί να προσφέρει πολλά περισσότερα στην επιχείρηση, από κάποιον που κάνει την δουλειά του καθαρά από αγγαρεία και δεν ικανοποιείται από το αντικείμενο του.

4.6 ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

Ένας πολύ σημαντικός παράγοντας που επηρεάζει την ψυχολογία του εργαζόμενου, είναι η σχέση του με τους πελάτες της επιχείρησης. Υπάρχουν κλάδοι και θέσεις εργασίας, όπου ο εργαζόμενος δεν έχει καμία άμεση επαφή με τον πελάτη, άλλοι που υπάρχει έμμεση ή λίγη επαφή και άλλοι κλάδοι που το αντικείμενο της εργασίας τους είναι καθαρά η εξυπηρέτηση του πελάτη, όπως ο κλάδος του τουρισμού.

Η άμεση επαφή που έχει ο εργαζόμενος στον τουρισμό με τον πελάτη μπορεί να επηρεάσει απόλυτα την ψυχολογική του κατάσταση. Ο υπάλληλος καλείται να προσφέρει στον πελάτη το άυλο αγαθό της ψυχαγωγίας, της εξυπηρέτησης και της ικανοποίησης. Το γεγονός ότι αντιμετωπίζει την άμεση αντίδραση του πελάτη, είτε θετική, είτε αρνητική, τον υποχρεώνει να εφαρμόσει κάποιους τυπικούς κανόνες συμπεριφοράς.

Επικρατεί η άποψη, πως ο πελάτης πρέπει να είναι «πάντα ευχαριστημένος» και πως η δουλειά του ξενοδοχοϋπαλλήλου ή του υπαλλήλου τουριστικού γραφείου είναι να φροντίσει ώστε να το πετύχει αυτό. Αυτό μπορεί να προκαλέσει έντονη ψυχολογική πίεση στον υπάλληλο, καθώς είναι υποχρεωμένος να είναι πάντα εξυπηρετικός, χαμογελαστός και ευδιάθετος, ανεξάρτητα από τα επαγγελματικά ή προσωπικά προβλήματα που αντιμετωπίζει. Το να πετύχει ένας υπάλληλος αυτό το πράγμα, μπορεί να είναι εύκολο κάποιες φορές.

Όταν ο πελάτης έχει λογικές απαιτήσεις και είναι ευχάριστος και φιλικός, δημιουργεί την καλύτερη διάθεση στον υπάλληλο να τον εξυπηρετήσει και να τον βοηθήσει. Ο σεβασμός και από τις δυο πλευρές μπορεί να οδηγήσει στα καλύτερα αποτελέσματα στην εξυπηρέτηση και την ικανοποίηση του πελάτη.

Όταν όμως υπάρχουν ιδιόμορφες συμπεριφορές και απαιτήσεις πέραν του λογικού, ο υπάλληλος πρέπει να καταπιέσει τον εκνευρισμό που μπορεί να έχει, τις προσωπικές του απόψεις και τον αυθορμητισμό του και να καταφέρει να ελέγξει τον εαυτό του, ώστε να λειτουργήσει σύμφωνα με τη γραμμή που του έχει δώσει η επιχείρηση για τέτοιες περιπτώσεις. Επίσης, πρέπει να καταφέρει να ευχαριστήσει τον πελάτη ή να τον πείσει πως έκανε ότι ήταν δυνατό για να τον ικανοποιήσει.

Όπως προκύπτει από την έρευνα που παρατίθεται στα επόμενα κεφάλαια της εργασίας, υπάρχουν πελάτες που πιστεύουν πως επειδή πληρώνουν, μπορούν να συμπεριφερθούν όπως θέλουν χωρίς καμία συνέπεια και πως ο υπάλληλος είναι «υπηρέτης» τους. Αν ο υπάλληλος αντιληφθεί τέτοια συμπεριφορά, είναι λογικό να πιεστεί πάρα πολύ και να «σιχαθεί» έστω στιγμιαία το επάγγελμα που κάνει.

Στα επόμενα δύο κεφάλαια της εργασίας, παρουσιάζεται κατά πόσο οι πιο πάνω παράγοντες επηρεάζουν την ψυχολογία των υπαλλήλων των τουριστικών επιχειρήσεων που συμμετείχαν στην έρευνα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

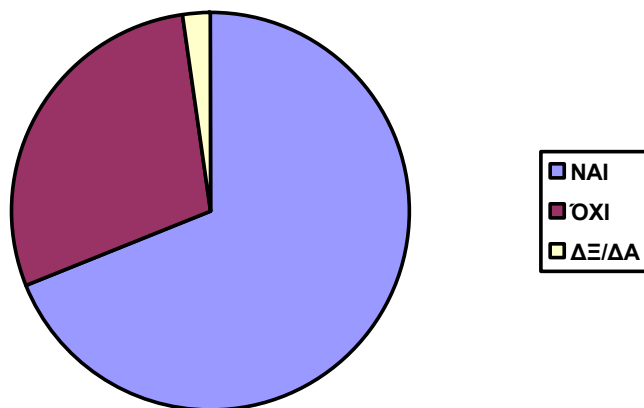
Η ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ

Σε αυτό το κεφάλαιο παρατίθενται τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την έρευνα που πραγματοποιήθηκε στους υπαλλήλους των ξενοδοχείων. Για κάθε ερώτηση υπάρχει διάγραμμα με τα ποσοστά των απαντήσεων αλλά και γραπτή ανάλυση τους.

5.1 Γενικές Ερωτήσεις

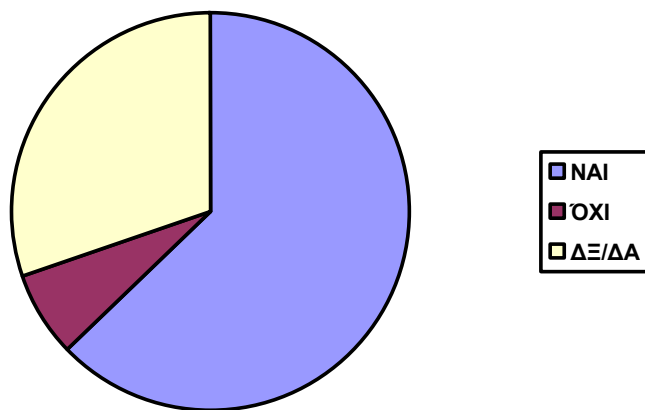
Τα αποτελέσματα που προέκυψαν από τις γενικές ερωτήσεις, έχουν ως εξής:

- το 68,9% δήλωσε πως έχει κάνει σπουδές σχετικές με τον τομέα του τουρισμού
- το 28,9% είπε πως δεν έχει κάνει σχετικές σπουδές και
- το 2,2% δεν απάντησε



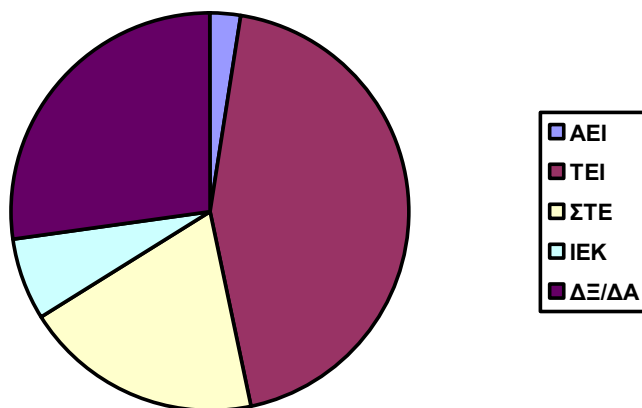
Γράφημα 5.1 «Έχετε κάνει σπουδές σχετικά με τον τομέα του τουρισμού;»

- το 62,2% δήλωσε πως ήταν επιλογή τους να σπουδάσουν σε σχολή σχετική με τον τουριστικό κλάδο
- το 6,7% απάντησε πως δεν ήταν επιλογή τους και
- το 30% δεν απάντησε



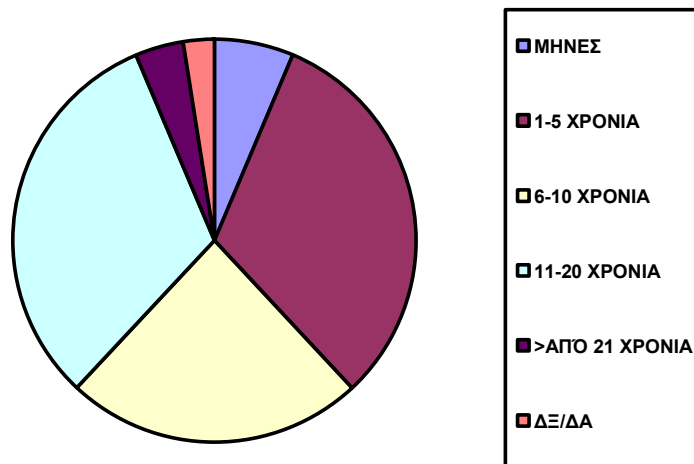
Γράφημα 5.2 «Αν ναι, ήταν κάτι που το επιλέξατε;»

- το 2,2% απάντησε πως έχει σπουδάσει κάτι άσχετο με τον τομέα του τουρισμού σε ΑΕΙ
- το 37,8% απάντησε πως σπούδασε τουριστικές επιχειρήσεις σε ΤΕΙ
- το 16,7% απάντησε πως σπούδασε ξενοδοχειακά στην ΣΤΕ
- το 5,6% απάντησε πως σπούδασε ξενοδοχειακά σε ΙΕΚ και
- το 23,3% δεν απάντησε



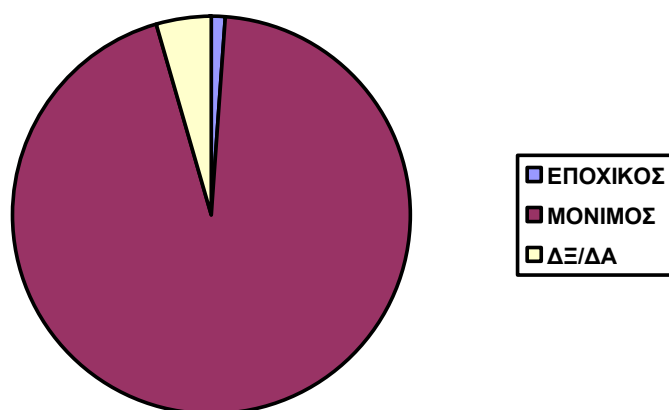
Γράφημα 5.3 «Τι σπουδές έχετε κάνει;»

- το 5,6% των ερωτηθέντων απάντησε πως εργάζεται λίγους μήνες στον χώρο των ξενοδοχείων
- το 27,8% απάντησε πως εργάζεται από 1 έως 5 χρόνια
- το 21,1% απάντησε πως εργάζεται από 6 έως 10 χρόνια
- το 27,8% απάντησε πως εργάζεται από 11 έως 20 χρόνια
- το 3,3% απάντησε πως εργάζεται περισσότερα από 21 χρόνια και
- το 2,2% δεν απάντησε



Γράφημα 5.4 «Πόσο καιρό εργάζεστε στον κλάδο του τουρισμού;»

- το 1,1% δήλωσε πως είναι εποχικός υπάλληλος
- το 94,4% δήλωσε πως είναι μόνιμος υπάλληλος και
- το 4,4% δεν απάντησε



Γράφημα 5.5 «Είστε εποχικός ή μόνιμος υπάλληλος;»

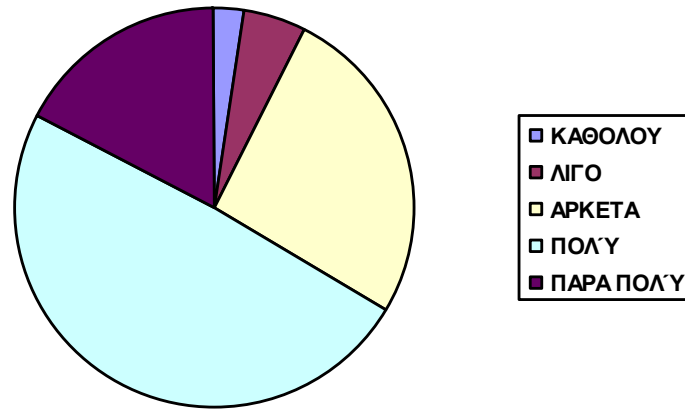
5.2 Εργασιακό περιβάλλον

Τα αποτελέσματα που αφορούσαν ερωτήσεις σχετικά με το εργασιακό περιβάλλον, ήταν τα ακόλουθα:

Σχετικά με τις σχέσεις με τους συναδέλφους:

- το 2,2% απάντησε πως δεν είναι καθόλου ευχαριστημένο στις μεταξύ τους σχέσεις

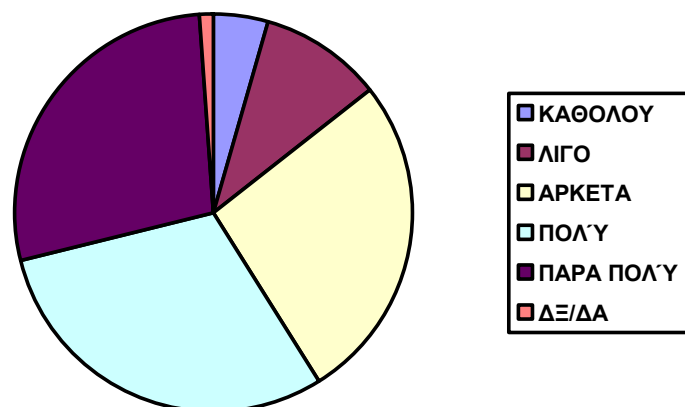
- το 4,4% απάντησε πως είναι λίγο ευχαριστημένο
- το 23,3% απάντησε πως είναι αρκετά ευχαριστημένο
- το 43,3% απάντησε πως είναι πολύ ευχαριστημένο και
- το 15,6% απάντησε πως είναι πάρα πολύ ευχαριστημένο



Γράφημα 5.6 «Ικανοποίηση από τις σχέσεις με τους συναδέλφους»

Όσον αφορά τη Διοίκηση της επιχείρησης όπου εργάζονται:

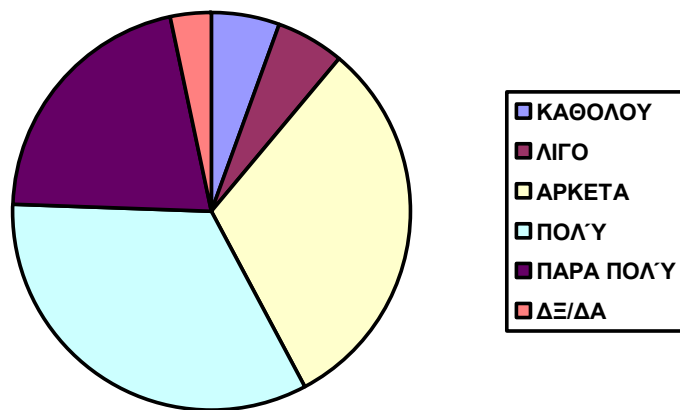
- το 4,4% απάντησε πως δεν είναι καθόλου ευχαριστημένο
- το 10% απάντησε πως είναι λίγο ευχαριστημένο
- το 26,7% απάντησε πως είναι αρκετά ευχαριστημένο
- το 30% απάντησε πως είναι πολύ ευχαριστημένο
- το 27,8% απάντησε πως είναι πάρα πολύ ευχαριστημένο και
- το 1,1% δεν απάντησε



Γράφημα 5.7 «Ικανοποίηση από την διοίκηση»

Σχετικά με τις σχέσεις τους με τους προϊστάμενους:

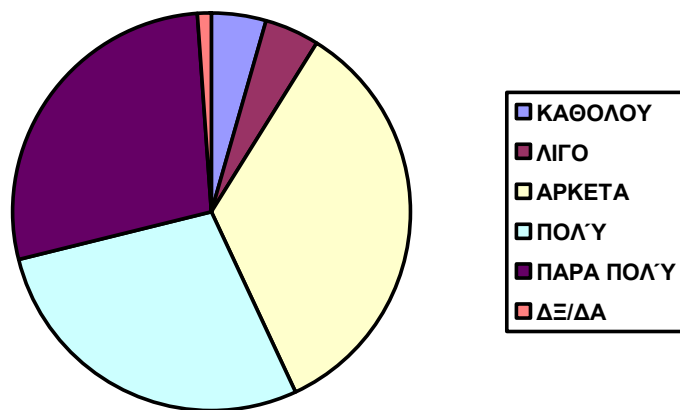
- το 5,6% απάντησε πως δεν είναι καθόλου ευχαριστημένο
- το 5,6% απάντησε πως είναι λίγο ευχαριστημένο
- το 31,1% απάντησε πως είναι αρκετά ευχαριστημένο
- το 33,3% απάντησε πως είναι πολύ ευχαριστημένο
- το 21,1% απάντησε πως είναι πάρα πολύ ευχαριστημένο και
- το 3,3% δεν απάντησε



Γράφημα 5.8 «Ικανοποίηση από τους προϊστάμενους»

Σχετικά με τον χώρο εργασίας:

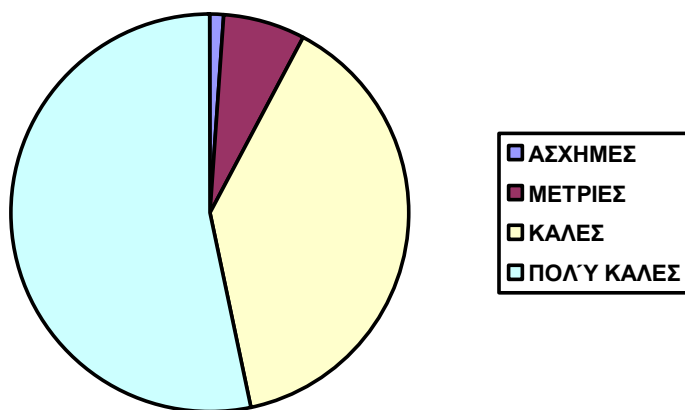
- το 4,4% απάντησε πως δεν είναι καθόλου ευχαριστημένο
- το 4,4% απάντησε πως είναι λίγο ευχαριστημένο
- το 34,4% απάντησε πως είναι αρκετά ευχαριστημένο
- το 27,8% απάντησε πως είναι πολύ ευχαριστημένο
- το 27,8% απάντησε πως είναι πάρα πολύ ευχαριστημένο και
- το 1,1% δεν απάντησε



Γράφημα 5.9 «Ικανοποίηση από τον χώρο»

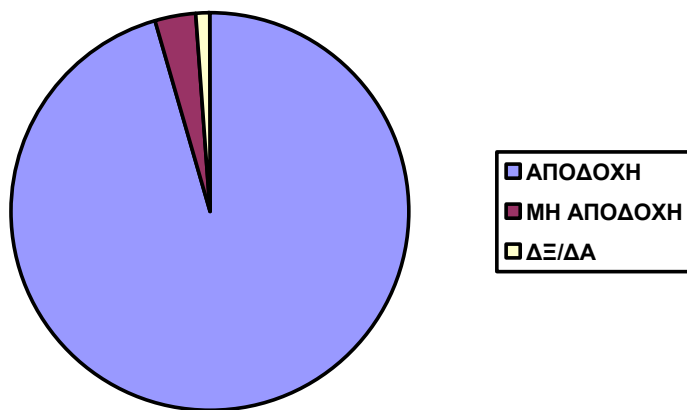
Σχετικά με τις σχέσεις με τους συναδέλφους του ίδιου τμήματος:

- το 1,1% απάντησε πως είναι άσχημες
- το 6,7% απάντησε πως είναι μέτριες
- το 38,9% απάντησε πως είναι καλές και
- το 53,3% απάντησε πως είναι πολύ καλές



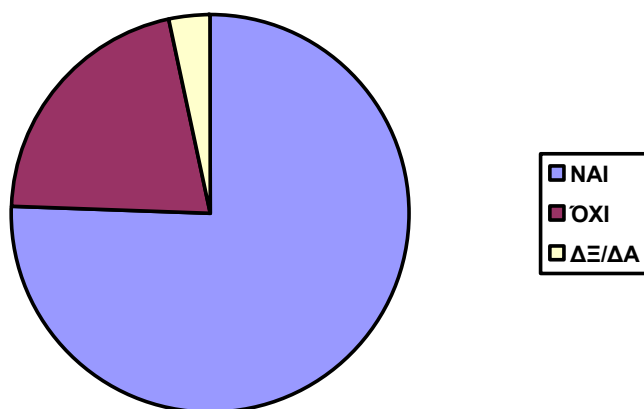
Γράφημα 5.10 «Σχέσεις μεταξύ συναδέλφων ίδιου τμήματος»

- το 95,6% των ερωτηθέντων απάντησε πως δέχεται συμβουλές από τους συναδέλφους του
- το 3,3% απάντησε πως δε δέχεται συμβουλές και
- το 1,1% δεν απάντησε



Γράφημα 5.11 «Αποδοχή συμβουλών από συναδέλφους»

- το 75,6% απάντησε πως είναι ικανοποιημένο από τα ωράρια, τις ημέρες εργασίας και τα ρεπό
- το 21,1% απάντησε πως δεν είναι και
- το 3,3% δεν απάντησε

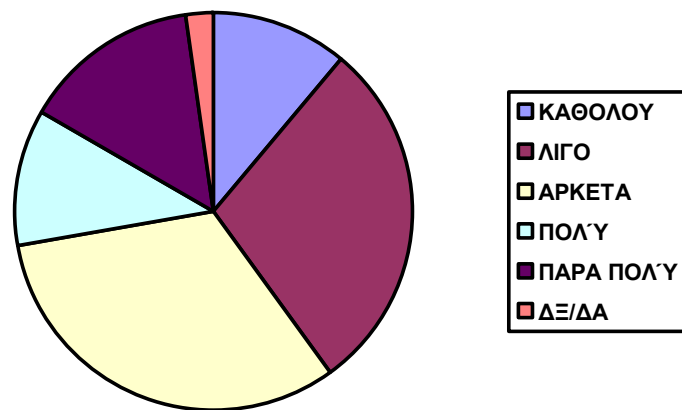


Γράφημα 5.12 «Ικανοποίηση από ωράρια και ημέρες εργασίας»

Στην συγκεκριμένη ερώτηση, έγιναν και κάποια σχόλια από τους συμμετέχοντες στην έρευνα όπως:

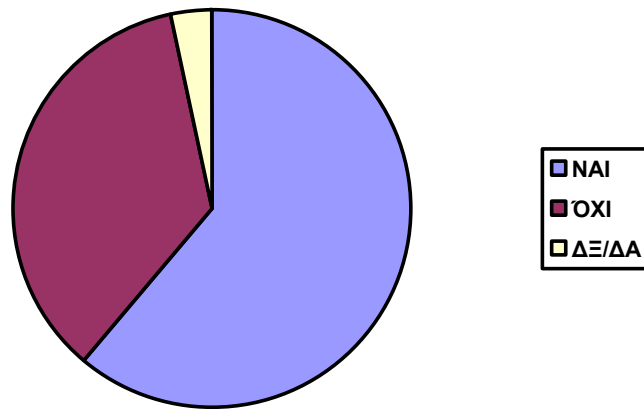
- Αν υπάρχει συνεννόηση με τους συναδέλφους τα προβλήματα ξεπερνιούνται
- Καθόλου ευχάριστη η εναλλαγή από απογευματινή σε πρωινή βάρδια
- Όλα είναι αναμενόμενα στον κλάδο μας
- Δύσκολο να δουλεύεις τις αργίες και τα Σαββατοκύριακα
- Περισσότερη οργάνωση στο πρόγραμμα

- το 11,1% απάντησε πως δεν επηρεάζεται καθόλου από το γεγονός πως λόγω της φύσης του επαγγέλματος, εργάζεται κατά την περίοδο διακοπών και εορτών
- το 28,9% απάντησε πως επηρεάζεται λίγο
- το 32,2% απάντησε πως επηρεάζεται αρκετά
- το 11,1% απάντησε πως επηρεάζεται πολύ
- το 14,4% απάντησε πως επηρεάζεται πάρα πολύ και
- το 2,2% δεν απάντησε



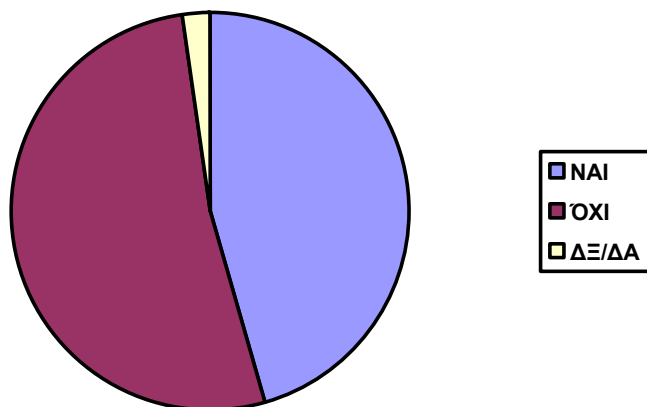
Γράφημα 5.13 «Εργασία κατά την περίοδο διακοπών και εορτών»

- το 61,1% απάντησε πως έχει τη δυνατότητα να πάρει άδεια σε ημέρες εορτών και διακοπών
- το 35,6% απάντησε πως δεν έχει δυνατότητα να πάρει άδεια και
- το 3,3% δεν απάντησε



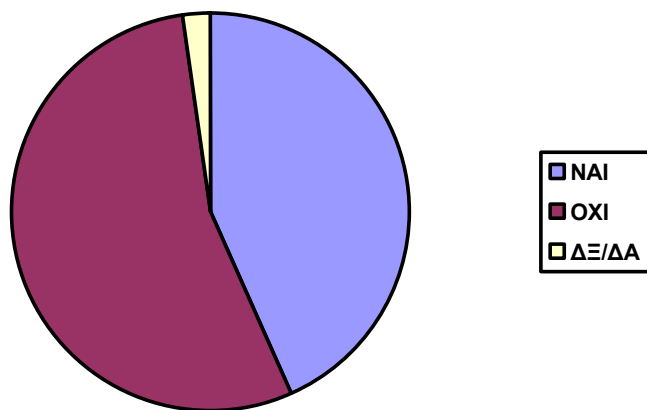
Γράφημα 5.14 «Δυνατότητα άδειας κατά την περίοδο διακοπών και εορτών»

- το 45,6% απάντησε πως ο μισθός που παίρνουνε, είναι ικανοποιητικός για την δουλειά που κάνουνε
- το 52,2% απάντησε πως δεν είναι ικανοποιητικός και
- το 2,2% δεν απάντησε



Γράφημα 5.15 «Ικανοποίηση από τις οικονομικές απολαβές»

- το 43,3% απάντησε πως υπάρχουν προοπτικές εξέλιξης στην επιχείρηση όπου εργάζονται
- το 54,4% απάντησε πως δεν υπάρχουν προοπτικές και
- το 2,2% δεν απάντησε

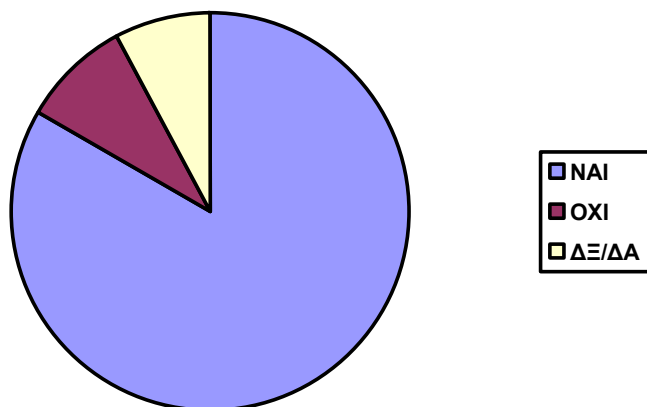


Γράφημα 5.16 «Προοπτικές εξέλιξης»

Παράγοντες όπως οι παρακάτω θα διευκόλυναν την εργασία των ερωτηθέντων στην έρευνα:

Επιβράβευση από τους προϊστάμενους:

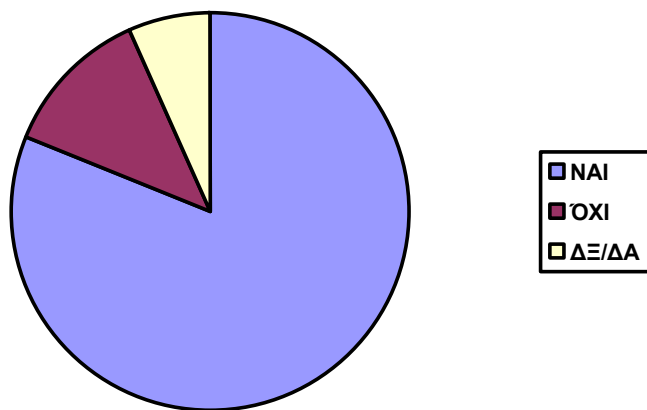
- το 83,3% απάντησε ναι
- το 8,9% απάντησε όχι και
- το 7,8% δεν απάντησε



Γράφημα 5.17 «Επιβράβευση από τους προϊστάμενους»

Δυνατότητες εκπαίδευσης:

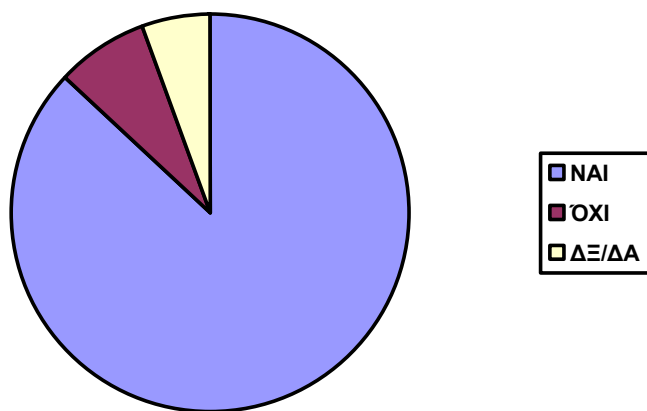
- το 81,1% απάντησε ναι
- το 12,2% απάντησε όχι και
- το 6,7% δεν απάντησε



Γράφημα 5.18 «Δυνατότητες εκπαίδευσης»

«Κατανόηση» στις προσωπικές δυσκολίες:

- το 88,9% απάντησε ναι
- το 7,8% απάντησε όχι και
- το 5,6% δεν απάντησε



Γράφημα 5.19 «Κατανόηση στις προσωπικές δυσκολίες»

Η τελευταία ερώτηση σχετικά με το εργασιακό περιβάλλον ζητούσε από τους ερωτηθέντες να αναφέρουν τους παράγοντες που θα το βελτίωναν. Οι περισσότεροι συμμετέχοντες δεν απάντησαν, κάποιοι όμως ανέφεραν κυρίως τους παρακάτω παράγοντες:

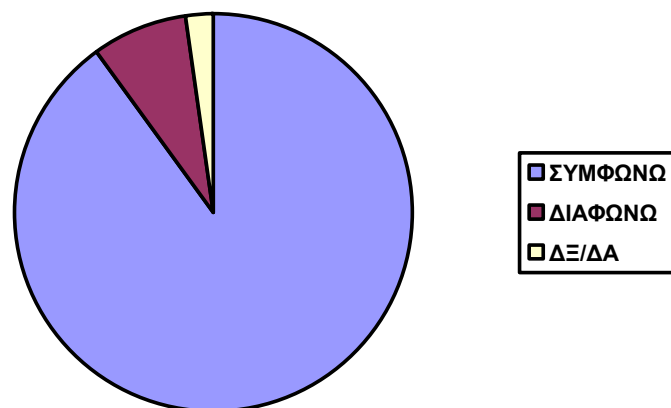
- Δυνατότητες εκπαίδευσης
- Καλύτερη οργάνωση των τμημάτων
- Περισσότερο προσωπικό στην επιχείρηση
- Κατανόηση μεταξύ των συναδέλφων

- Βελτίωση του εργασιακού χώρου
- Μεγαλύτερες αποδοχές
- Σχέσεις εμπιστοσύνης μεταξύ των εργαζομένων
- Διακριτικό σκαμπό στους χώρους υποδοχής
- Άμεση τεχνική υποστήριξη
- Καταρτισμένο προσωπικό

5.3 Εργασία και πελάτες

Στις ερωτήσεις που αφορούσαν την εργασία και τους πελάτες, τα αποτελέσματα είχαν ως εξής:

- το 90% συμφώνησε πως αντικείμενο της εργασίας στον κλάδο του τουρισμού είναι να είναι «πάντα ευχαριστημένοι» οι πελάτες,
- το 7,8% διαφώνησε και
- το 2,2% δεν απάντησε

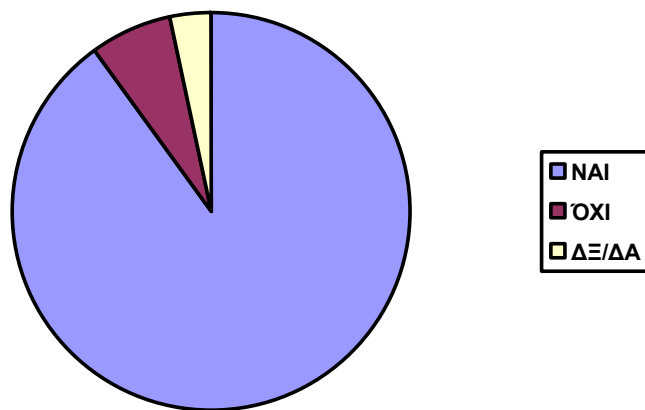


Γράφημα 5.20 «Αντικείμενο εργασίας η απόλυτη ευχαρίστηση των πελατών;»

Στην ερώτηση αυτή, έγιναν κάποια σχόλια από τους συμμετέχοντες στην έρευνα, όπως τα παρακάτω:

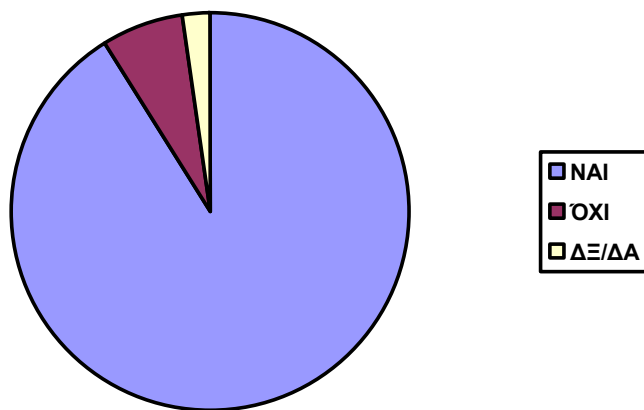
- Ο ευχαριστημένος πελάτης είναι η καλύτερη διαφήμιση
- Το πάντα ευχαριστημένοι είναι ανέφικτο, το όσο το περισσότερο δυνατόν είναι το εφικτό

- Τα κριτήρια ευχαρίστησης είναι υποκειμενικά, δεν είναι δυνατόν να είναι όλοι ευχαριστημένοι
 - Υπάρχουν πολλοί πελάτες που έχουν υπερβολικές απαιτήσεις
 - Ο τουρισμός είναι η βαριά βιομηχανία της χώρας μας, μας αντικατροπίζει σαν λαό και πρέπει να κάνουμε ότι μπορούμε για να είναι ευχαριστημένοι οι πελάτες.
-
- το 90% απάντησε πως τους αρέσει η άμεση συναναστροφή με τους πελάτες
 - το 6,7% απάντησε πως δεν τους αρέσει και
 - το 3,3% δεν απάντησε

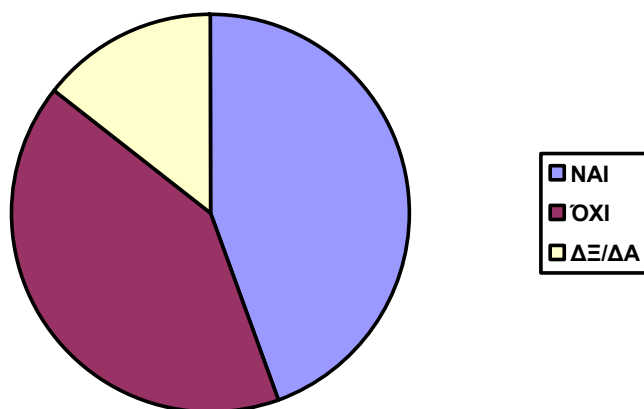


Γράφημα 5.21 «Άμεση συναναστροφή με τους πελάτες»

- το 91,1% απάντησε πως θεωρεί πως πρέπει να είναι πάντα ευχάριστοι και χαμογελαστοί, ανεξάρτητα με τα προσωπικά προβλήματα που ενδεχομένως αντιμετωπίζουν
 - το 6,7% απάντησε όχι και
 - το 2,2% δεν απάντησε
-
- το 44,4% απάντησε πως πιέζεται ψυχολογικά από το γεγονός αυτό
 - το 41,1% απάντησε πως δεν πιέζεται ενώ
 - το 14,4% δεν απάντησε



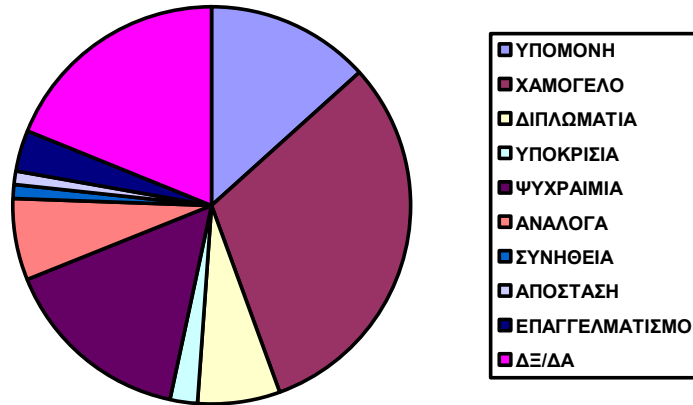
Γράφημα 5.22 «Ευχάριστη συμπεριφορά ανεξάρτητα προσωπικών προβλημάτων»



Γράφημα 5.23 «Ψυχολογική πίεση»

Στις ιδιόμορφες συμπεριφορές των πελατών, οι ερωτηθέντες αντιδράνε ως εξής:

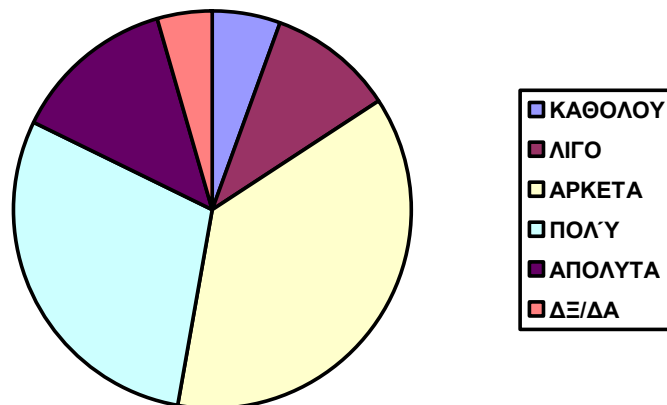
- Με υπομονή και κατανόηση αντιδρά το 13,3%
- Με ευγένεια και χαμόγελο το 31,1%
- Με διπλωματία το 6,7%
- Με υποκρισία το 2,2%
- Με ψυχραιμία αντιδρά το 15,6%
- Το 6,7% δηλώνει πως αντιδρά ανάλογα με την περίπτωση
- Επίσης το 1,1% δηλώνει πως έχει συνηθίσει την κατάσταση
- Το 1,1% δηλώνει πως κρατά σε απόσταση τον «προβληματικό» πελάτη
- Το 3,3% αντιδρά με επαγγελματισμό και
- Το 18,9% δεν απαντά



Γράφημα 5.24 «Αντιδράσεις σε ιδιόμορφες συμπεριφορές»

Στην τελευταία ερώτηση σχετικά με τον τομέα «εργασία και πελάτες» οι ερωτηθέντες απάντησαν πως:

- το 5,6% απάντησε πως δεν συμφωνεί καθόλου με την πολιτική της επιχείρησης ως προς τους πελάτες
- το 10% πως συμφωνεί λίγο
- το 36,7% πως συμφωνεί αρκετά
- το 28,9% πως συμφωνεί πολύ
- το 13,3% πως συμφωνεί απόλυτα με την πολιτική της επιχείρησης και
- το 4,4% δεν απάντησε

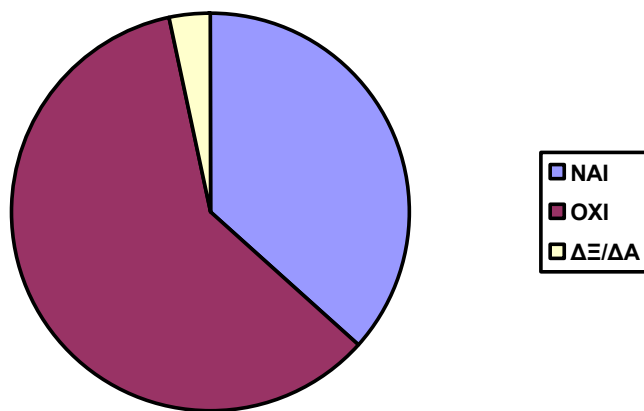


Γράφημα 5.25 «Συμφωνία με την πολιτική της επιχείρησης ως προς τους πελάτες»

5.4 Εργασία στον τουρισμό

Το τελευταίο τμήμα του ερωτηματολογίου, έχει να κάνει με την εργασία στον τουρισμό.

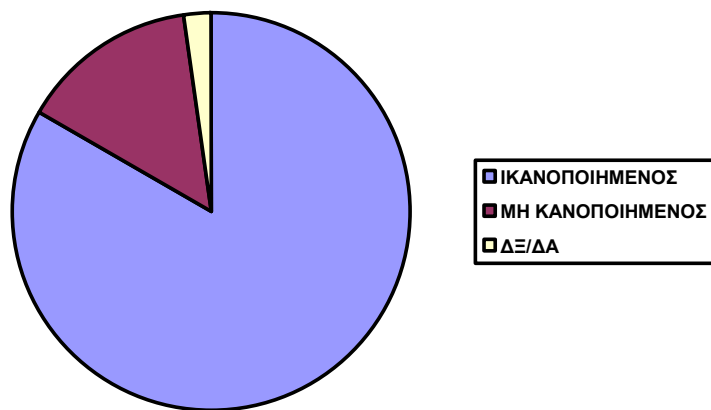
- το 36,7% απάντησε πως επηρεάστηκε ή επηρεάζεται για την απόφαση της δημιουργίας οικογένειας, από την εργασία στον τουριστικό κλάδο
- το 60% απάντησε πως δεν επηρεάζεται και
- το 3,3% δεν απάντησε



Γράφημα 5.26 «Η εργασία στον τουρισμό και η δημιουργία οικογένειας»

Στην συγκεκριμένη ερώτηση, οι συμμετέχοντες στην έρευνα έκαναν και κάποια σχόλια όπως:

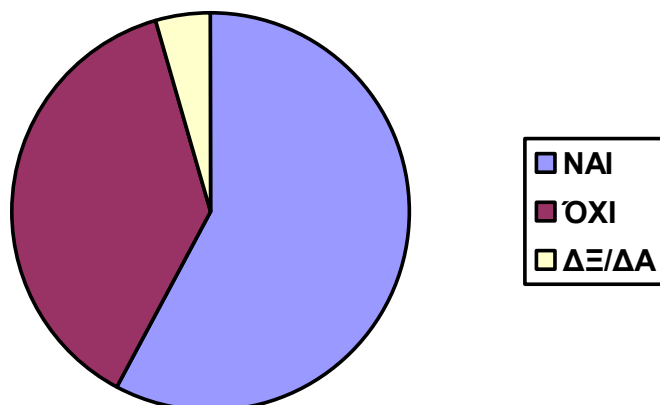
- Μετά την γέννηση του πρώτου παιδιού η επιστροφή ήταν πολύ δύσκολη
 - Η οικογένεια είναι ιερό πράγμα, η καριέρα μπορεί να σταματήσει
 - Η φύση της δουλειάς απαιτεί βάρδιες και χρειάζεται κατανόηση από τον σύντροφο
 - Τα σαββατοκύριακα είναι «κλειστά» και υπάρχει ανασφάλεια λόγω της δουλειάς
-
- το 83,3% δήλωσε ικανοποιημένο από το αντικείμενο της εργασίας τους
 - το 14,4% δήλωσε ανικανοποίητο
 - το 2,2% δεν απάντησε



Γράφημα 5.27 «Ικανοποίηση από το αντικείμενο της εργασίας»

Στην τελευταία ερώτηση του ερωτηματολογίου

- το 57,8% απάντησε πως θα άλλαζε επάγγελμα
- το 37,8% απάντησε πως δεν θα άλλαζε επάγγελμα και
- το 4,4% δεν απάντησε



Γράφημα 5.28 «Αλλαγή κλάδου επαγγέλματος»

Στην ερώτηση αυτή υπήρχε και η δυνατότητα να αιτιολογήσει κάποιος γιατί έδωσε την συγκεκριμένη απάντηση.

Κάποιοι από τους λόγους που θα οδηγούσε τους εργαζόμενους να αλλάξουν επάγγελμα είναι οι εξής:

- Μετακίνηση στον δημόσιο τομέα
- Οι απαιτήσεις στον κλάδο ανεβαίνουν ενώ οι μισθοί είναι στάσιμοι

- Δημιουργία προσωπικής επιχείρησης
- Για να γίνει κάποιος εισοδηματίας
- Λόγω της εργασίας σε εορτές και σαββατοκύριακα
- Η ορθοστασία είναι μεγάλη κούραση
- Ο κλάδος είναι ψυχοφθόρος

Κάποιοι από τους λόγους που δεν θα άλλαζαν οι εργαζόμενοι επάγγελμα είναι:

- Ο κλάδος είναι ενδιαφέρον
- Με την κρίση που υπάρχει πρέπει να είμαστε ευγνώμονες που έχουμε δουλειά
- Όνειρο ζωής η απασχόληση στον τομέα από μικρή ηλικία

5.5 Συμπεράσματα Κεφαλαίου

Η πλειοψηφία των εργαζομένων στα ξενοδοχεία επέλεξε να σπουδάσει σε κάποια σχολή σχετικά με τον τουρισμό, με δημοφιλέστερη την διοίκηση τουριστικών επιχειρήσεων σε Τ.Ε.Ι. και οι περισσότεροι εργάζονται ως μόνιμοι υπάλληλοι τα τελευταία 5 χρόνια σε ξενοδοχείο.

Οι ξενοδοχοϋπάλληλοι είναι πολύ ικανοποιημένοι από τους συναδέλφους τους, πάρα πολύ ικανοποιημένοι από τη διοίκηση, πολύ ικανοποιημένοι από τους προϊστάμενους τους και αρκετά ικανοποιημένοι από τον χώρο εργασίας.

Η πλειοψηφία δήλωσε πως οι σχέσεις με τους συναδέλφους είναι πολύ καλές και πως δέχεται συμβουλές από αυτούς. Επίσης το μεγαλύτερο ποσοστό δήλωσε ικανοποιημένο από τα ωράρια και τις ημέρες εργασίας, ενώ το μεγαλύτερο πρόβλημα εντοπίζεται στις ημέρες των ρεπό.

Οι περισσότεροι δήλωσαν πως επηρεάζονται αρκετά από το γεγονός πως δουλεύουν ημέρες διακοπών και εορτών αλλά ότι έχουν τη δυνατότητα να πάρουν άδεια εκείνες τις ημέρες.

Επίσης, οι περισσότεροι πιστεύουν πως ο μισθός τους είναι δυσανάλογος των υπηρεσιών που προσφέρουν και πως δεν έχουν προοπτικές εξέλιξης στην επιχείρηση που εργάζονται.

Παράγοντες όπως η επιβράβευση από τους προϊστάμενους, η συνεχής εκπαίδευση, η κατανόηση από τους εργοδότες στις προσωπικές τους δυσκολίες, η βελτίωση του χώρου, μικρότερο ωράριο, καλύτερος μισθός, σεμινάρια και η καλύτερη συνεργασία μεταξύ των συναδέλφων, θα τους βοηθούσε να αποδώσουν στην δουλειά τους καλύτερα.

Η άποψη πως αντικείμενο του τουρισμού είναι να είναι πάντα ευχαριστημένος ο πελάτης, βρίσκει σύμφωνη την πλειοψηφία εργαζομένων στα ξενοδοχεία ενώ άμεση συναναστροφή με τους πελάτες είναι κάτι που τους αρέσει. Θεωρούν πως πρέπει να είναι πάντα ευχάριστοι ανεξάρτητα από τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν και αυτό το γεγονός τους πιέζει ψυχολογικά.

Με υπομονή, χαμόγελο, κατανόηση και διπλωματία αντιμετωπίζουν οι περισσότεροι τις ιδιόμορφες συμπεριφορές πελατών και το μεγαλύτερο ποσοστό απάντησε πως συμφωνεί αρκετά με την πολιτική της επιχείρησης όπου εργάζονται σχετικά με τους πελάτες.

Το μεγαλύτερο ποσοστό δηλώνει πως δεν επηρεάστηκε από την εργασία του στον κλάδο του τουρισμού για να αποφασίσει για την δημιουργία της οικογένειας, αλλά σχολιάζεται ότι είναι δύσκολο με τα ωράρια της εργασίας και ότι για τις μητέρες ειδικά είναι περισσότερο δύσκολο.

Οι περισσότεροι συμμετέχοντες δηλώνουν ικανοποιημένοι από το αντικείμενο της εργασίας τους και ότι θα άλλαζαν επάγγελμα μόνο για κάτι με καλύτερες οικονομικές απολαβές και σίγουρα για μια δουλειά στον δημόσιο τομέα, που προσφέρει καλύτερα χρήματα, λιγότερες ώρες εργασίας και λιγότερη ανασφάλεια και άγχος.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

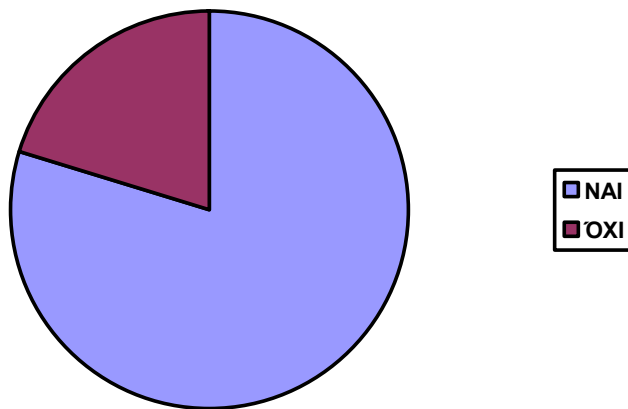
Η ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ

Σε αυτό το κεφάλαιο παρατίθενται τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την έρευνα που πραγματοποιήθηκε στους υπαλλήλους των τουριστικών γραφείων. Για κάθε ερώτηση υπάρχει διάγραμμα με τα ποσοστά των απαντήσεων αλλά και γραπτή ανάλυση τους.

6.1 Γενικές Ερωτήσεις

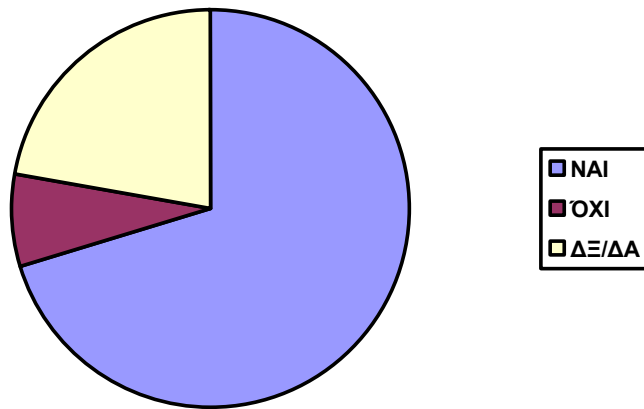
Στις γενικές ερωτήσεις που τέθηκαν στους ερωτηθέντες, τα αποτελέσματα ήταν:

- το 79,6% απάντησε πως έχει κάνει σπουδές σχετικές με τον τομέα και
- το 20,4% απάντησε πως δεν έχει κάνει σχετικές σπουδές με τον τουρισμό



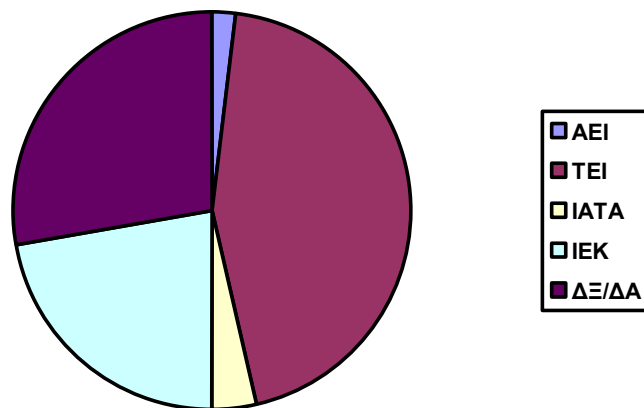
Γράφημα 6.1 «Έχετε κάνει σπουδές σχετικά με τον τομέα του τουρισμού;»

- το 70,4% απάντησε πως ήταν επιλογή τους να σπουδάσουν κάτι σχετικό
- το 7,4% απάντησε πως δεν ήταν επιλογή τους και
- το 22,2% δεν απάντησε.



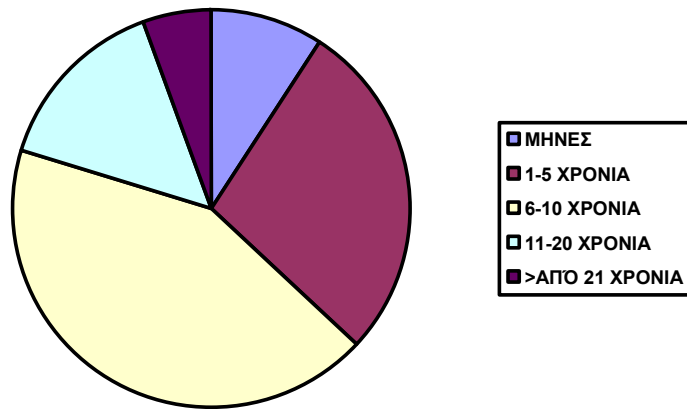
Γράφημα 6.2 «Αν ναι, ήταν κάτι που το επιλέξατε;»

- το 1,9% απάντησε πως έχει σπουδάσει κάτι άλλο σε ΑΕΙ
- το 44,4% απάντησε πως σπούδασε τουριστικές επιχειρήσεις σε ΤΕΙ
- το 3,7% απάντησε πως έχει πτυχίο ΙΑΤΑ
- το 22,2% απάντησε πως σπούδασε ξενοδοχειακά σε ΙΕΚ και
- το 27,8% δεν απάντησε



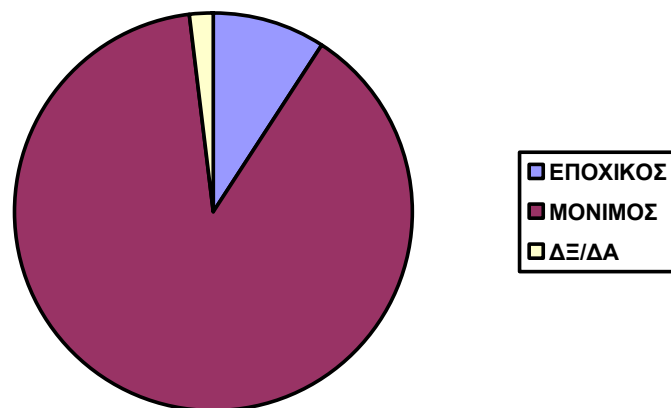
Γράφημα 6.3 «Τι σπουδές έχετε κάνει;»

- το 9,3% απάντησε πως εργάζεται λίγους μήνες
- το 27,8% απάντησε πως εργάζεται από 1 έως 5 χρόνια
- το 42,6% απάντησε πως εργάζεται από 6 έως 10 χρόνια
- το 14,8% απάντησε πως εργάζεται από 11 έως 20 χρόνια και
- το 5,6% απάντησε πως εργάζεται περισσότερα από 21 χρόνια



Γράφημα 6.4 «Πόσο καιρό εργάζεστε στον κλάδο του τουρισμού;»

- το 9,3% δήλωσε πως είναι εποχικός υπάλληλος
- το 88,9% δήλωσε πως είναι μόνιμος υπάλληλος και
- το 1,9% δεν απάντησε



Γράφημα 6.5 «Είστε εποχικός ή μόνιμος υπάλληλος;»

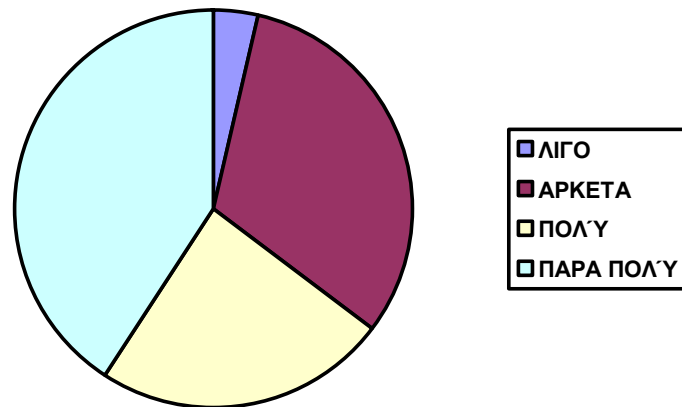
6.2 Εργασιακό περιβάλλον

Τα αποτελέσματα που αφορούσαν ερωτήσεις σχετικά με το εργασιακό περιβάλλον, ήταν τα ακόλουθα:

Σχετικά με τις σχέσεις με τους συναδέλφους:

- το 3,7% απάντησε πως είναι λίγο ευχαριστημένο
- το 31,5% απάντησε πως είναι αρκετά ευχαριστημένο

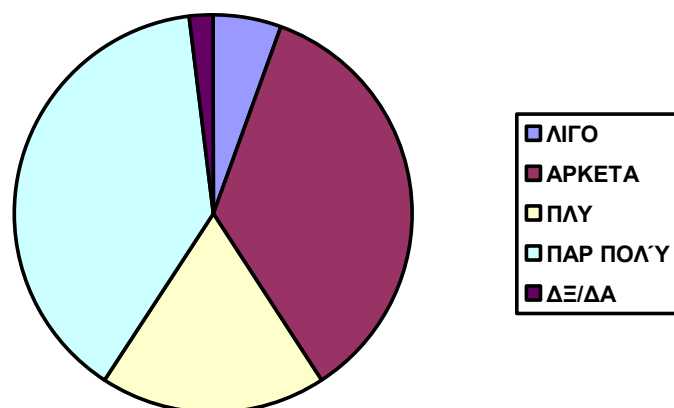
- το 24,1% απάντησε πως είναι πολύ ευχαριστημένο και
- το 40,7% απάντησε πως είναι πάρα πολύ ευχαριστημένο



Γράφημα 6.6 «Ικανοποίηση από τις σχέσεις με τους συναδέλφους»

Όσον αφορά τη Διοίκηση της επιχείρησης όπου εργάζονται:

- το 5,6% απάντησε πως είναι λίγο ευχαριστημένο
- το 35,2% απάντησε πως είναι αρκετά ευχαριστημένο
- το 18,5% απάντησε πως είναι πολύ ευχαριστημένο
- το 38,9% απάντησε πως είναι πάρα πολύ ευχαριστημένο και
- το 1,9% δεν απάντησε

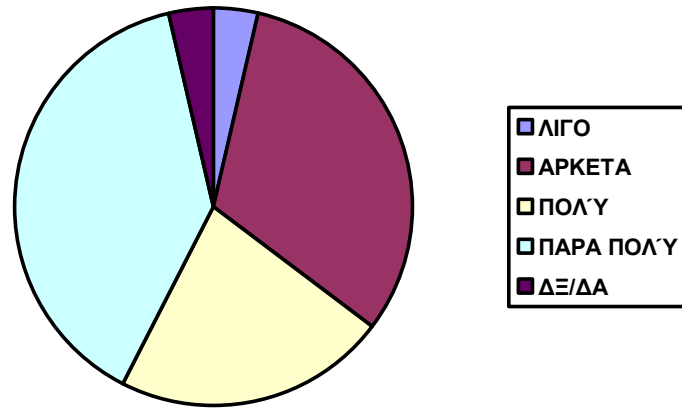


Γράφημα 6.7 «Ικανοποίηση από την διοίκηση»

Σχετικά με τις σχέσεις τους με τους προϊστάμενους:

- το 3,7% απάντησε πως είναι λίγο ευχαριστημένο

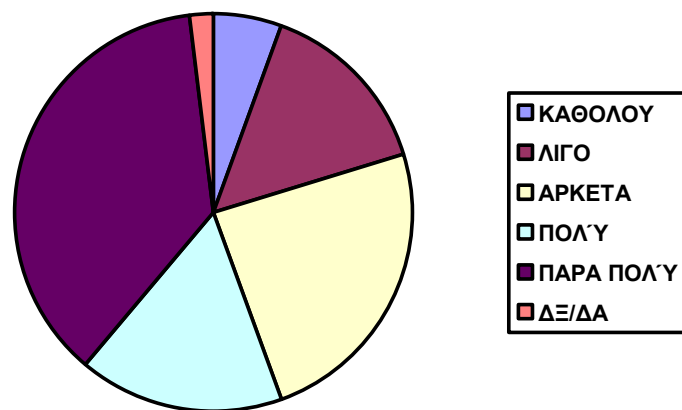
- το 31,5% απάντησε πως είναι αρκετά ευχαριστημένο
- το 22,2% απάντησε πως είναι πολύ ευχαριστημένο
- το 38,9% απάντησε πως είναι πάρα πολύ ευχαριστημένο και
- το 3,7% δεν απάντησε



Γράφημα 6.8 «Ικανοποίηση από τους προϊστάμενους»

Σχετικά με τον χώρο εργασίας:

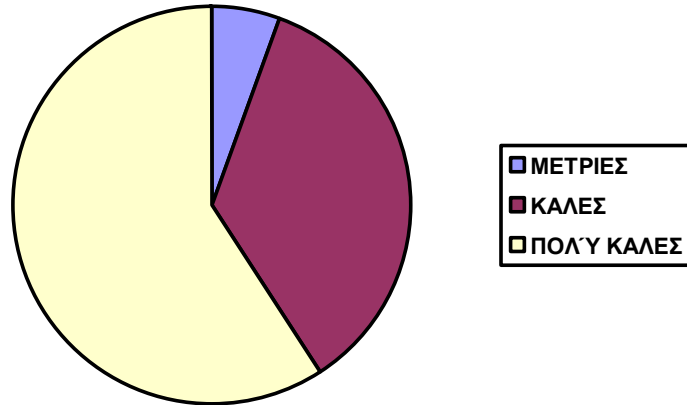
- το 5,6% απάντησε πως δεν είναι καθόλου ευχαριστημένο
- το 14,8% απάντησε πως είναι λίγο ευχαριστημένο
- το 24,1% απάντησε πως είναι αρκετά ευχαριστημένο
- το 16,7% απάντησε πως είναι πολύ ευχαριστημένο
- το 37% απάντησε πως είναι πάρα πολύ ευχαριστημένο και
- το 1,9% δεν απάντησε



Γράφημα 6.9 «Ικανοποίηση από τον χώρο»

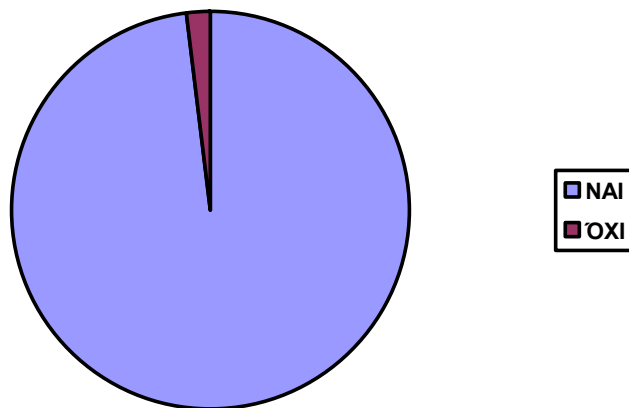
Σχετικά με τις σχέσεις με τους συναδέλφους του ίδιου τμήματος:

- το 5,6% απάντησε πως είναι μέτριες
- το 35,2% απάντησε πως είναι καλές και
- το 59,3% απάντησε πως είναι πολύ καλές



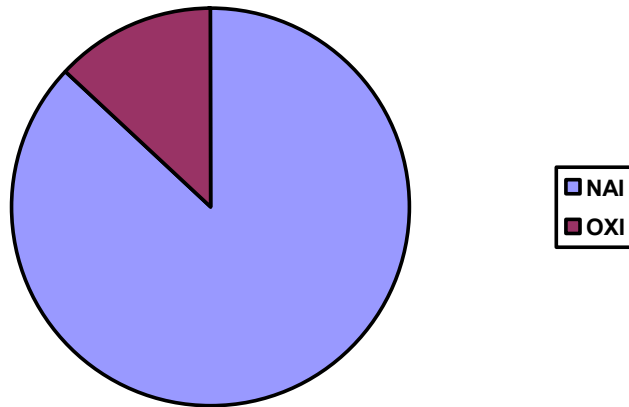
Γράφημα 6.10 «Σχέσεις μεταξύ συναδέλφων ίδιου τμήματος»

- το 98,1% απάντησε πως δέχεται συμβουλές από τους συναδέλφους και
- το 1,9% απάντησε πως δε δέχεται συμβουλές



Γράφημα 6.11 «Αποδοχή συμβουλών από συναδέλφους»

- το 87% απάντησε πως είναι ικανοποιημένο από τα ωράρια και τις ημέρες εργασίας και
- το 13% απάντησε πως δεν είναι ικανοποιημένο

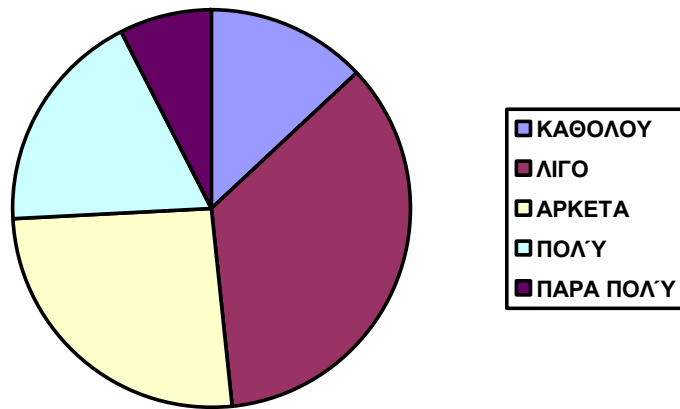


Γράφημα 6.12 «Ικανοποίηση από ωράρια και ημέρες εργασίας»

Στην συγκεκριμένη ερώτηση, έγιναν και κάποια σχόλια από τους συμμετέχοντες στην έρευνα όπως:

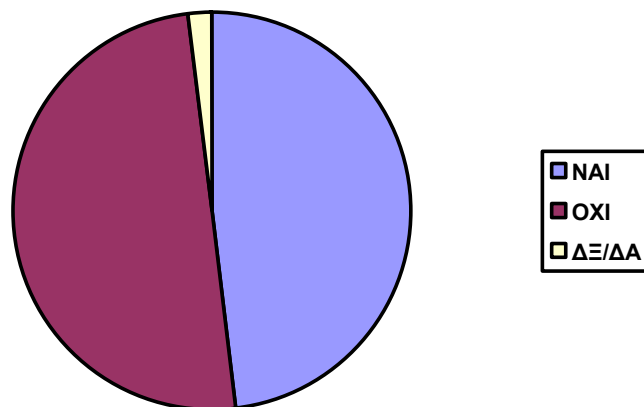
- Δεν υπάρχουν ρεπό
- Εργασία πάντα το Σάββατο
- Πολλές ώρες εργασίας

- το 13% απάντησε πως δεν επηρεάζεται καθόλου από το γεγονός ότι δουλεύει κατά τις ημέρες εορτών και διακοπών
- το 35,2% απάντησε πως επηρεάζεται λίγο
- το 25,9% απάντησε πως επηρεάζεται αρκετά
- το 18,5% απάντησε πως επηρεάζεται πολύ και
- το 7,4% απάντησε πως επηρεάζεται πάρα πολύ



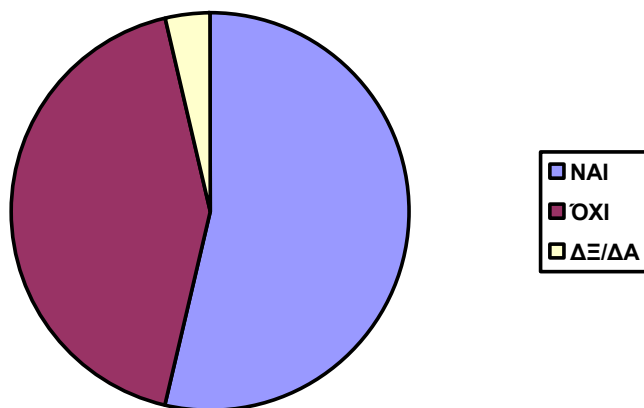
Γράφημα 6.13 «Εργασία κατά την περίοδο διακοπών και εορτών»

- το 48,1% απάντησε πως έχει τη δυνατότητα να πάρει άδεια τις ημέρες εκείνες
- το 50% απάντησε πως δεν έχει δυνατότητα να πάρει άδεια και
- το 1,9% δεν απάντησε



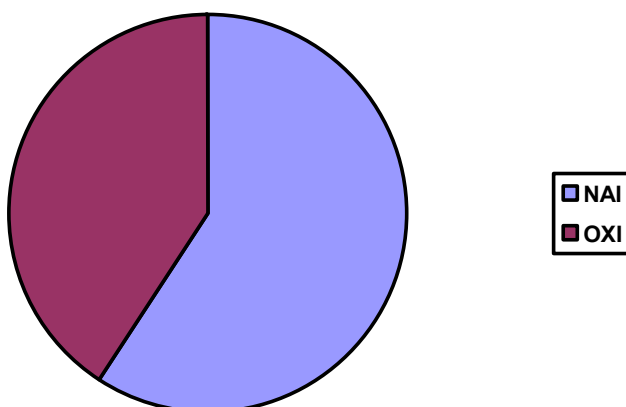
Γράφημα 6.14 «Δυνατότητα άδειας κατά την περίοδο διακοπών και εορτών»

- το 53,7% απάντησε πως ο μισθός τους είναι ανάλογος της δουλειάς που κάνουνε
- το 42,6% απάντησε πως δεν είναι ανάλογος και
- το 3,7% δεν απάντησε



Γράφημα 6.15 «Ικανοποίηση από τις οικονομικές απολαβές»

- το 59,3% απάντησε πως υπάρχουν προοπτικές εξέλιξης στην επιχείρηση όπου εργάζονται και
- το 40,7% απάντησε πως δεν υπάρχουν

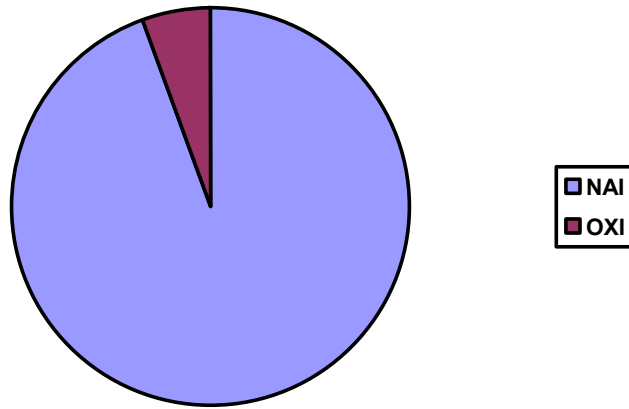


Γράφημα 6.16 «Προοπτικές εξέλιξης»

Παράγοντες όπως οι παρακάτω θα διευκόλυναν την εργασία των ερωτηθέντων στην έρευνα:

Επιβράβευση από τους προϊστάμενους:

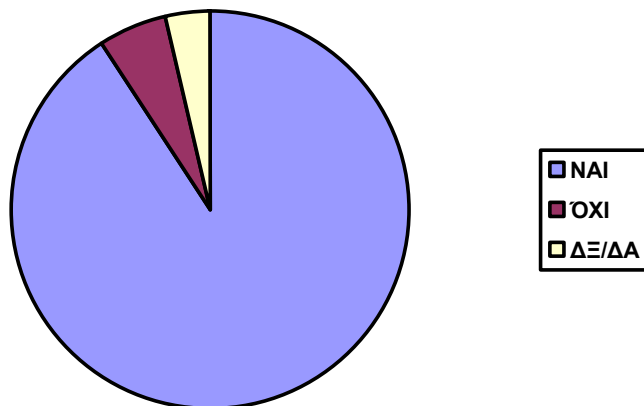
- το 94,4% απάντησε ναι και
- το 5,6% απάντησε όχι



Γράφημα 6.17 «Επιβράβευση από τους προϊστάμενους»

Δυνατότητες εκπαίδευσης:

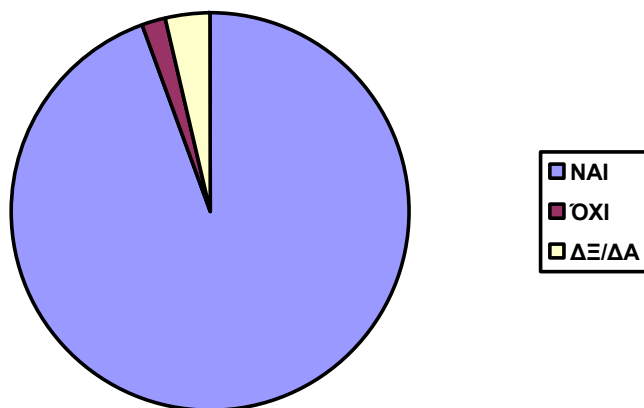
- το 90,7% απάντησε ναι
- το 5,6% απάντησε όχι και
- το 3,7% δεν απάντησε



Γράφημα 6.18 «Δυνατότητες εκπαίδευσης»

«Κατανόηση» στις προσωπικές δυσκολίες:

- το 94,4% απάντησε ναι
- το 1,9% απάντησε όχι και
- το 3,7% δεν απάντησε



Γράφημα 6.19 «Κατανόηση στις προσωπικές δυσκολίες»

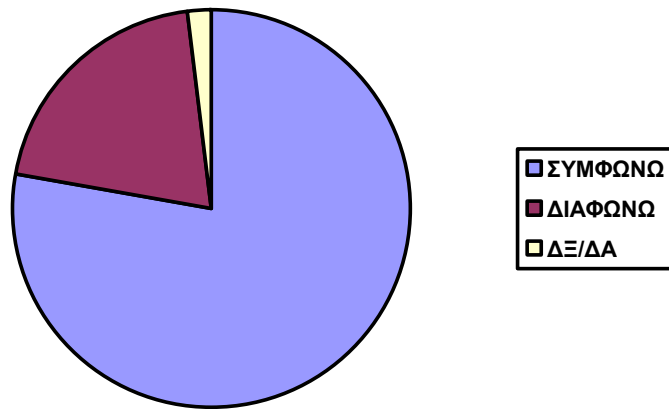
Η τελευταία ερώτηση σχετικά με το εργασιακό περιβάλλον ζητούσε από τους ερωτηθέντες να αναφέρουν τους παράγοντες που θα το βελτιώναν. Οι περισσότεροι συμμετέχοντες δεν απάντησαν, κάποιιοι όμως ανέφεραν κυρίως τους παρακάτω παράγοντες:

- Σεμινάρια
- Καλύτερη συνεργασία μεταξύ συναδέλφων
- Διακοπή καπνίσματος στον εργασιακό χώρο
- Φιλικό περιβάλλον χώρου
- Μικρότερο ωράριο

6.3 Εργασία και πελάτες

Στις ερωτήσεις που αφορούσαν την εργασία και τους πελάτες, τα αποτελέσματα είχαν ως εξής:

- το 77,8% συμφώνησε πως αντικείμενο της εργασίας στον κλάδο του τουρισμού είναι να είναι «πάντα ευχαριστημένοι» οι πελάτες
- το 20,4% διαφώνησε και
- το 1,9% δεν απάντησε



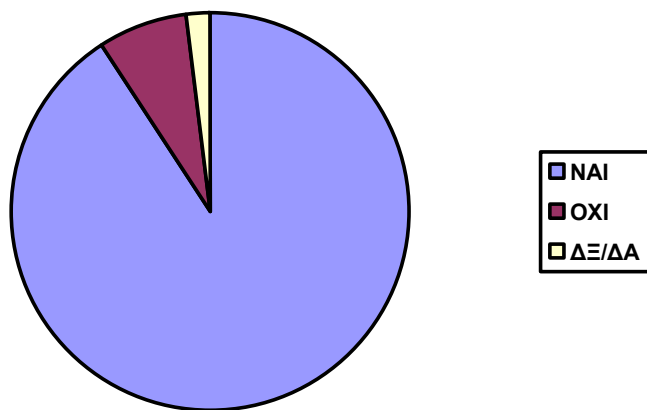
Γράφημα 6.20 «Αντικείμενο εργασίας η απόλυτη ευχαρίστηση των πελατών;»

Στην ερώτηση αυτή, έγιναν κάποια σχόλια από τους συμμετέχοντες στην έρευνα, όπως τα παρακάτω:

- Οι πελάτες δεν πρέπει να το παρακάνουν με αγένεια και υπεροψία
- Ο πελάτης που πληρώνει δεν είναι ποτέ ευχαριστημένος
- Λόγω διαφορετικής ηλικίας, προτιμήσεων κτλ δεν γίνεται να είναι πάντα όλοι οι πελάτες ευχαριστημένοι
- Πρέπει να του δίνεις την εντύπωση πως αυτό που προτείνεις είναι το καλύτερο
- Δεν είναι εύκολο να τους κρατάς ευχαριστημένους με τα νέα δεδομένα των αεροπορικών εισιτηρίων

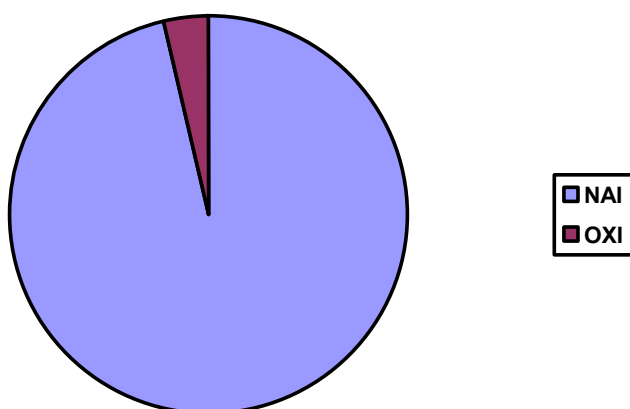
Στην ερώτηση «Η άμεση συναναστροφή με τους πελάτες είναι κάτι που σας αρέσει;» οι απαντήσεις που δόθηκαν ήταν οι εξής:

- το 90,7% απάντησε πως τους αρέσει η άμεση συναναστροφή με τους πελάτες
- το 7,4% απάντησε πως δεν τους αρέσει και
- το 1,9% δεν απάντησε

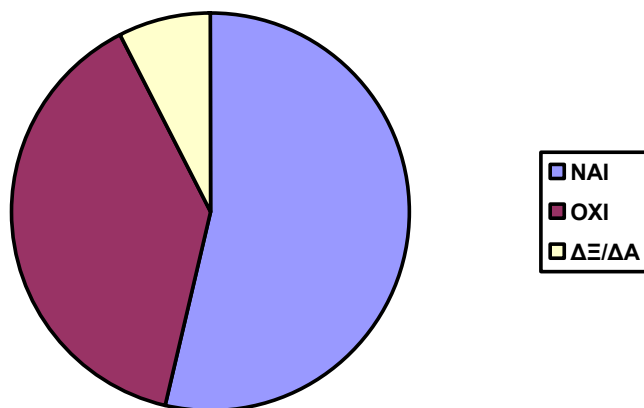


Γράφημα 6.21 «Άμεση συναναστροφή με τους πελάτες»

- το 96,3% απάντησε πως θεωρεί πως πρέπει να είναι πάντα ευχάριστοι και χαμογελαστοί, ανεξάρτητα με τα προσωπικά προβλήματα που ενδεχομένως αντιμετωπίζουν
 - το 3,7% απάντησε πως δεν το πιστεύει
-
- το 53,7% απάντησε πως πιέζεται ψυχολογικά από το γεγονός αυτό
 - το 38,9% απάντησε πως δεν πιέζεται ενώ
 - το 7,4% δεν απάντησε



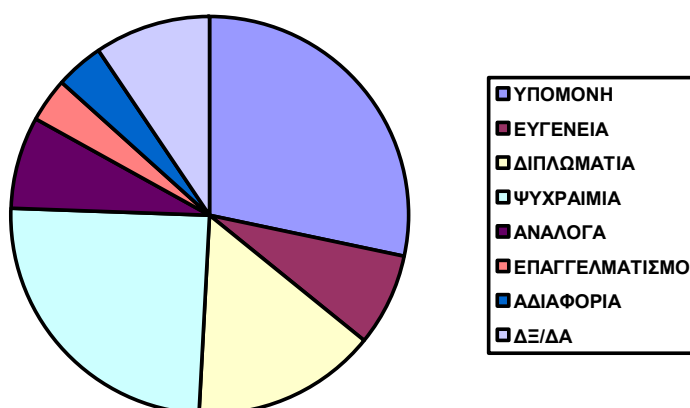
Γράφημα 6.22 «Ευχάριστη συμπεριφορά ανεξάρτητα προσωπικών προβλημάτων»



Γράφημα 6.23 «Ψυχολογική πίεση»

Στις ιδιόμορφες συμπεριφορές των πελατών, οι ερωτηθέντες αντιδράνε ως εξής:

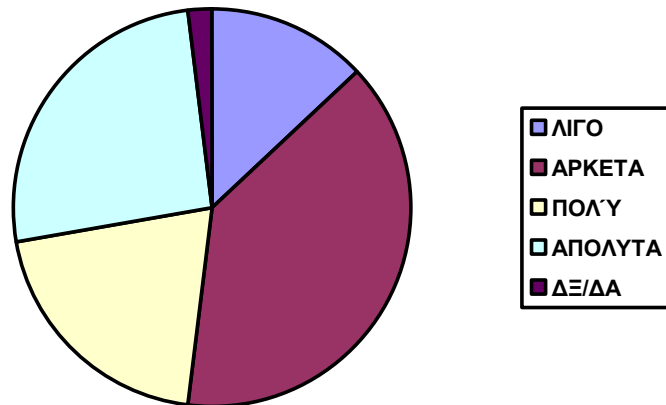
- Με υπομονή και κατανόηση αντιδρά το 27,8% των ερωτηθέντων
- Με ευγένεια και χαμόγελο το 7,4%
- Με διπλωματία το 14,8%
- Με ψυχραιμία αντιδρά το 24,1%
- Το 7,4% δηλώνει πως αντιδρά ανάλογα με την περίπτωση
- Το 3,7% αντιδρά με επαγγελματισμό
- Με αδιαφορία το 3,7%
- Το 9,3% δεν απαντά



Γράφημα 6.24 «Αντιδράσεις σε ιδιόμορφες συμπεριφορές»

Στην τελευταία ερώτηση σχετικά με τον τομέα «εργασία και πελάτες» οι ερωτηθέντες απάντησαν πως:

- το 13% συμφωνεί λίγο με την πολιτική της επιχείρησης ως προς τους πελάτες
- το 38,9% συμφωνεί αρκετά
- το 20,4% συμφωνεί πολύ
- το 25,9% συμφωνεί απόλυτα με την πολιτική της επιχείρησης και
- το 1,9% δεν απάντησε



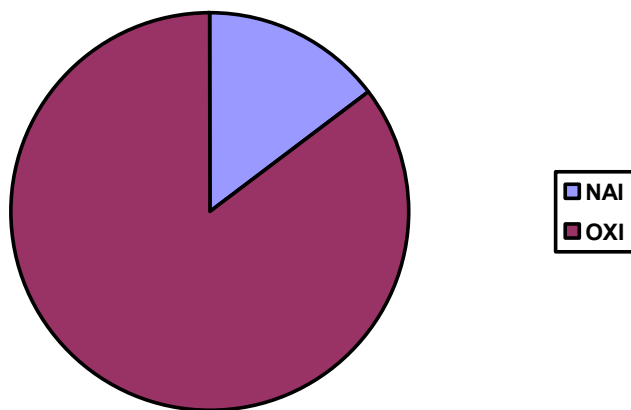
Γράφημα 6.25 «Συμφωνία με την πολιτική της επιχείρησης ως προς τους πελάτες»

6.4 Εργασία στον τουρισμό

Το τελευταίο τμήμα του ερωτηματολογίου, έχει να κάνει με την εργασία στον τουρισμό.

Στην ερώτηση: «Η εργασία σας στον κλάδο του τουρισμού επηρέασε ή επηρεάζει την απόφασή σας για την δημιουργία οικογένειας;» οι απαντήσεις ήταν:

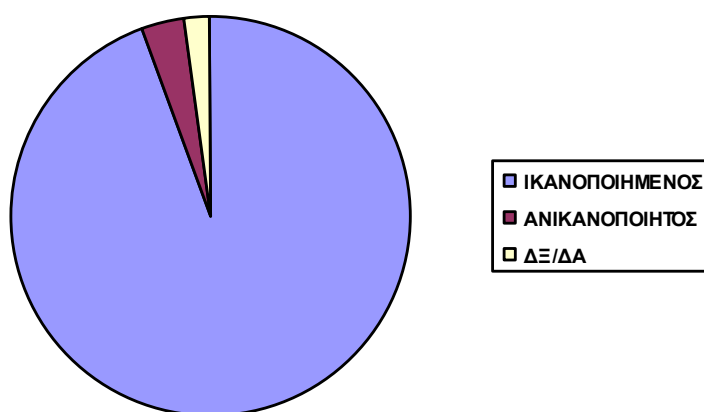
- το 14,8% απάντησε ναι και
- το 85,2% απάντησε όχι



Γράφημα 6.26 «Η εργασία στον τουρισμό και η δημιουργία οικογένειας»

Στην συγκεκριμένη ερώτηση, οι συμμετέχοντες στην έρευνα έκαναν και κάποια σχόλια όπως:

- Δε περισσεύουν τα χρήματα για τη δημιουργία οικογένειας
 - Δε διευκολύνει ο φόρτος εργασίας
 - Δεν δουλεύω σε ξενοδοχείο αλλά σε τουριστικό γραφείο για χάρη της οικογένειας
 - Το σπαστό ωράριο είναι δύσκολο για τις μητέρες
-
- το 94,4% δήλωσε ικανοποιημένο από το αντικείμενο της εργασίας τους
 - το 3,7% δήλωσε ανικανοποίητο και
 - το 1,9% δεν απάντησε

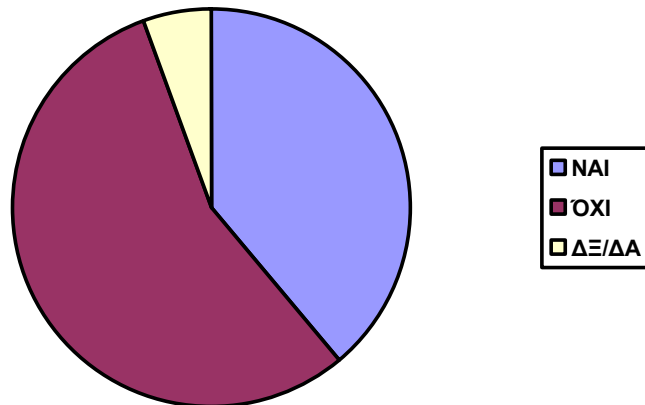


Γράφημα 6.27 «Ικανοποίηση από το αντικείμενο της εργασίας»

Στην τελευταία ερώτηση του ερωτηματολογίου :

- το 38,9% απάντησε πως θα άλλαζε επάγγελμα

- το 55,6% απάντησε πως δεν θα άλλαζε επάγγελμα και
- το 5,6% δεν απάντησε



Γράφημα 6.28 «Αλλαγή κλάδου επαγγέλματος»

Στην ερώτηση αυτή υπήρχε και η δυνατότητα να αιτιολογήσει κάποιος γιατί έδωσε την συγκεκριμένη απάντηση.

Κάποιοι από τους λόγους που θα οδηγούσε τους εργαζόμενους να αλλάξουν επάγγελμα είναι οι εξής:

- Μετακίνηση στον δημόσιο τομέα
- Μια απροσεξία κοστίζει πολύ ακριβά
- Οικονομικοί λόγοι
- Για μικρότερο ωράριο

Κάποιοι από τους λόγους που δεν θα άλλαζαν οι εργαζόμενοι επάγγελμα είναι:

- Επιλογή αυτού του επαγγέλματος
- Δυνατότητες για ταξίδια
- Είναι η δουλειά που γνωρίζω να κάνω καλύτερα

6.5 Συμπεράσματα Κεφαλαίου

Η πλειοψηφία των εργαζομένων στα τουριστικά γραφεία, δηλώνει πως επέλεξε να σπουδάξει σε κάποια σχολή σχετικά με τον κλάδο του τουρισμού και η σχολή της διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων σε Τ.Ε.Ι. είναι εκείνη στην οποία φοίτησαν οι περισσότεροι.

Οι περισσότεροι συμμετέχοντες εργάζονται ως μόνιμοι υπάλληλοι τα τελευταία 6-10 χρόνια στα τουριστικά γραφεία

Οι υπάλληλοι στα τουριστικά γραφεία δηλώνουν πως είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι από τις σχέσεις με τους συναδέλφους τους, πολύ ικανοποιημένοι από τη διοίκηση, πάρα πολύ ικανοποιημένοι από τους προϊστάμενους και πάρα πολύ ικανοποιημένοι από το χώρο εργασίας.

Η πλειοψηφία δήλωσε πως οι σχέσεις με τους συναδέλφους είναι πολύ καλές και πως δέχονται συμβουλές από αυτούς.

Το μεγαλύτερο ποσοστό των υπαλλήλων δηλώνει ικανοποιημένο από τα ωράρια και τις ημέρες εργασίας και το μεγαλύτερο πρόβλημα τους εντοπίζεται στα ρεπό.

Οι υπάλληλοι τουριστικού γραφείου επηρεάζονται λίγο αν χρειαστεί να δουλέψουν σε ημέρες διακοπών και εορτών και δηλώνουν πως δεν έχουν δυνατότητα να πάρουν άδεια τις ημέρες εκείνες.

Επίσης οι περισσότεροι δηλώνουν ότι ο μισθός τους είναι ανάλογος της δουλειάς που κάνουν και πιστεύουν πως υπάρχουν προοπτικές εξέλιξης στην επιχείρηση όπου εργάζονται.

Παράγοντες όπως η επιβράβευση από τους προϊστάμενους, η συνεχής εκπαίδευση, η κατανόηση από τους εργοδότες στις προσωπικές τους δυσκολίες, η βελτίωση του χώρου, μικρότερο ωράριο, καλύτερος μισθός, σεμινάρια και η καλύτερη συνεργασία μεταξύ των συναδέλφων θα τους βοηθούσε να αποδώσουν στην δουλειά τους καλύτερα.

Η άποψη πως αντικείμενο του τουρισμού είναι να είναι πάντα ευχαριστημένος ο πελάτης, βρίσκει σύμφωνη την πλειοψηφία εργαζομένων και η άμεση συναναστροφή με τους πελάτες είναι κάτι που τους αρέσει. Θεωρούν πως πρέπει να είναι πάντα ευχάριστοι ανεξάρτητα από τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν και αυτό το γεγονός τους πιέζει ψυχολογικά ενώ η υπομονή, το χαμόγελο, η κατανόηση και η διπλωματία είναι ο καλύτερος τρόπος να αντιμετωπιστούν ιδιόμορφες συμπεριφορές πελατών.

Η πλειοψηφία επίσης δηλώνει πως συμφωνεί με την πολιτική της επιχείρησης ως προς τους πελάτες.

Το μεγαλύτερο ποσοστό δηλώνει πως δεν επηρεάστηκε από την εργασία του στον κλάδο του τουρισμού για να αποφασίσει για την δημιουργία της οικογένειας, αλλά σχολιάζεται ότι είναι δύσκολο με τα ωράρια της εργασίας και ότι για τις μητέρες ειδικά είναι περισσότερο δύσκολο.

Οι περισσότεροι συμμετέχοντες δηλώνουν ικανοποιημένοι από το αντικείμενο της εργασίας τους και ότι θα άλλαζαν επάγγελμα μόνο για κάτι με καλύτερες οικονομικές απολαβές και σίγουρα για μια δουλειά στον δημόσιο τομέα, που προσφέρει καλύτερα χρήματα, λιγότερες ώρες εργασίας και λιγότερη ανασφάλεια και άγχος.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ - ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

7.1 ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Σύμφωνα με την έρευνα που πραγματοποιήθηκε, τα αποτελέσματα που παρουσιάστηκαν για τα ξενοδοχεία και τα τουριστικά γραφεία αλλά και τα συμπεράσματα που βγήκαν στα προηγούμενα δύο κεφάλαια, μπορεί να γίνει η παρακάτω σύγκριση μεταξύ των δυο επιχειρήσεων:

- Οι περισσότεροι εργαζόμενοι έχουν επιλέξει και έχουν σπουδάσει σε κάποια σχολή σχετικά με τον κλάδο του τουρισμού
- Η σχολή της διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων σε Τ.Ε.Ι. είναι εκείνη στην οποία φοίτησαν οι περισσότεροι
- Οι περισσότεροι συμμετέχοντες εργάζονται ως μόνιμοι υπάλληλοι τα τελευταία 1-5 χρόνια στα ξενοδοχεία και 6-10 χρόνια στα τουριστικά γραφεία
- Στα ξενοδοχεία οι συμμετέχοντες είναι πολύ ικανοποιημένοι από τους συναδέλφους τους ενώ στα τουριστικά γραφεία είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι
- Από την διοίκηση, οι ξενοδοχοϋπάλληλοι που συμμετείχαν είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι ενώ οι υπάλληλοι των τουριστικών γραφείων είναι πολύ ικανοποιημένοι.
- Οι συμμετέχοντες των τουριστικών γραφείων είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι από τους προϊσταμένους τους ενώ οι ξενοδοχοϋπάλληλοι είναι πολύ ικανοποιημένοι.

- Ο χώρος εργασίας για τους ξενοδοχοϋπαλλήλους είναι αρκετά ευχάριστος και για τους υπαλλήλους τουριστικών γραφείων είναι πάρα πολύ ευχάριστος.
- Εργαζόμενοι τόσο σε ξενοδοχεία όσο και στα τουριστικά γραφεία απάντησαν πως οι σχέσεις με τους συναδέλφους τους είναι πολύ καλές και πως δέχονται συμβουλές από αυτούς.
- Το μεγαλύτερο ποσοστό των υπαλλήλων και στις 2 επιχειρήσεις δηλώνει ικανοποιημένο από τα ωράρια και τις ημέρες εργασίας και το μεγαλύτερο πρόβλημα τους εντοπίζεται στα ρεπό.
- Οι ξενοδοχοϋπάλληλοι επηρεάζονται αρκετά από το γεγονός ότι δουλεύουν ημέρες διακοπών και εορτών, ενώ οι υπάλληλοι τουριστικού γραφείου επηρεάζονται λίγο.
- Οι υπάλληλοι των ξενοδοχείων δηλώνουν πως έχουν δυνατότητα να πάρουν άδεια ημέρες διακοπών και εορτών ενώ αντιθέτως οι υπάλληλοι τουριστικού γραφείου οριακά δηλώνουν πως δεν έχουν τη δυνατότητα αυτή.
- Οι υπάλληλοι του τουριστικού γραφείου δηλώνουν ότι ο μισθός τους είναι ανάλογος της δουλειάς που κάνουν ενώ οι υπάλληλοι του ξενοδοχείου πιστεύουν πως αδικούνται και ο μισθός τους είναι δυσανάλογος των υπηρεσιών που προσφέρουν.
- Οι υπάλληλοι ξενοδοχείου δηλώνουν πως δεν έχουν προοπτικές εξέλιξης στην επιχείρηση όπου εργάζονται σε αντίθεση με τους υπαλλήλους τουριστικών γραφείων που πιστεύουν πως υπάρχουν προοπτικές.
- Εργαζόμενοι τόσο στα ξενοδοχεία όσο και στα τουριστικά γραφεία εκτιμούν πως η επιβράβευση από τους προϊστάμενους, η συνεχής εκπαίδευση και η κατανόηση από τους εργοδότες στις προσωπικές τους δυσκολίες, θα τους βοηθούσε να αποδώσουν στην δουλειά τους καλύτερα.

- Η βελτίωση του χώρου, μικρότερο ωράριο, καλύτερος μισθός, σεμινάρια και η καλύτερη συνεργασία μεταξύ των συναδέλφων, είναι οι κυριότεροι παράγοντες που θα βοηθούσαν την ψυχολογία των εργαζομένων
- Η άποψη πως αντικείμενο του τουρισμού είναι να είναι πάντα ευχαριστημένος ο πελάτης, βρίσκει σύμφωνη την πλειοψηφία εργαζομένων τόσο στα ξενοδοχεία όσο και στα τουριστικά γραφεία. Σχολιάστηκε πως ο ευχαριστημένος πελάτης είναι η καλύτερη διαφήμιση και πως αν δεν είναι παράλογος θα κάνουν το καλύτερο δυνατό που μπορούν για να τον ευχαριστήσουν.
- Η άμεση συναναστροφή με τους πελάτες είναι κάτι που αρέσει στους υπαλλήλους των 2 αυτών επιχειρήσεων του τουριστικού κλάδου, θεωρούν πως πρέπει να είναι πάντα ευχάριστοι ανεξάρτητα από τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν και αυτό το γεγονός τους πιέζει ψυχολογικά.
- Με υπομονή, χαμόγελο, κατανόηση και διπλωματία αντιμετωπίζουν οι περισσότεροι τις ιδιόμορφες συμπεριφορές πελατών και το μεγαλύτερο ποσοστό απάντησε πως συμφωνεί αρκετά με την πολιτική της επιχείρησης όπου εργάζονται σχετικά με τους πελάτες.
- Το μεγαλύτερο ποσοστό δηλώνει πως δεν επηρεάστηκε από την εργασία του στον κλάδο του τουρισμού για να αποφασίσει για την δημιουργία της οικογένειας, αλλά σχολιάζεται ότι είναι δύσκολο με τα ωράρια της εργασίας και ότι για τις μητέρες ειδικά είναι περισσότερο δύσκολο.
- Οι περισσότεροι συμμετέχοντες δηλώνουν ικανοποιημένοι από το αντικείμενο της εργασίας τους και ότι θα άλλαζαν επάγγελμα μόνο για κάτι με καλύτερες οικονομικές απολαβές και σίγουρα για μια δουλειά στον δημόσιο τομέα, που προσφέρει καλύτερα χρήματα, λιγότερες ώρες εργασίας και λιγότερη ανασφάλεια και άγχος.

Από όλα τα παραπάνω, βγαίνει το συμπέρασμα πως το μεγαλύτερο πρόβλημα που χαλάει την ψυχολογία των εργαζομένων, είναι οι πολλές και περίεργες ώρες και ημέρες εργασίας αλλά και το οικονομικό ζήτημα. Οι περισσότεροι πιστεύουν πως δεν αναγνωρίζεται η αξία τους γιατί δεν τους παρέχεται ο μισθός που νομίζουν πως θα έπρεπε να λαμβάνουν. Επίσης, δεν υπάρχει καλή επικοινωνία και συνεργασία με τους συναδέλφους και αυτό τους δημιουργεί ανασφάλεια, άγχος και φόβο για τυχόν λάθη.

Η ψυχολογία των εργαζομένων δεν είναι καλή επίσης λόγω της οικονομικής κρίσης που υπάρχει στις μέρες μας (2008-2009) και έχουν ανασφάλεια ότι θα χάσουν τη δουλειά τους ανά πάσα στιγμή.

Αν συγκρίνουμε τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την έρευνα, θα βγάλουμε το συμπέρασμα πως η ψυχολογία των εργαζομένων στα τουριστικά γραφεία είναι αρκετά καλύτερη συγκριτικά με εκείνη των εργαζομένων στα ξενοδοχεία. Ίσως αυτός ο τομέας να είναι πιο εύκολο για τους μελλοντικούς εργαζόμενους στον τομέα του τουρισμού να τον ακολουθήσουν καθώς από ότι φαίνεται, υπάρχουν καλύτερες συνθήκες εργασίας τόσο στις διαπροσωπικές σχέσεις όσο και στις προοπτικές εξέλιξης, στο ύψος του μισθού αλλά και στις ημέρες εργασίας και των ρεπό.

7.2 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Οι επιχειρήσεις που ενδιαφέρονται να βελτιώσουν την ψυχολογία των εργαζομένων και να έχουν το όφελος της μέγιστης αποδοτικότητας, θα έπρεπε να δώσουν κίνητρα οικονομικά και μη στους υπαλλήλους τους.

Η επιβράβευση από τους προϊστάμενους, μια καλή κουβέντα, ο διάλογος, η βοήθεια στα προβλήματα που αντιμετωπίζουν στον χώρο εργασίας είναι βασικές ανάγκες που φαίνεται να έχουν οι εργαζόμενοι.

Επίσης, η συνεχής εκπαίδευση και τα σεμινάρια που προτείνονται από τους ίδιους τους εργαζομένους, είναι μια πάρα πολύ καλή λύση να την εκμεταλλευτούν οι επιχειρήσεις, όχι μόνο γιατί θα βελτιώσουν την ψυχολογία των υπαλλήλων τους, όπως δηλώνουν οι ίδιοι, αλλά και γιατί θα αποκτήσουν ακόμα περισσότερες γνώσεις σχετικά με το αντικείμενο της εργασίας τους. Έτσι, θα μπορούν να προσφέρουν ακόμα περισσότερες υπηρεσίες στην ίδια την επιχείρηση.

Τέλος, η αισθητική του χώρου εργασίας είναι ένας παράγοντας που όπως φαίνεται είναι σημαντικός για τους υπαλλήλους όχι μόνο από άποψη ομορφιάς αλλά και εργονομίας. Είναι ένας παράγοντας εύκολο να βελτιωθεί, με μια ανακαίνιση που θα γίνει μια φορά και θα διαρκέσει μεγάλο χρονικό διάστημα αλλά θα παρέχει θετικά ερεθίσματα στον εργαζόμενο, με αποτέλεσμα να βελτιωθεί η διάθεση του και να μεγιστοποιηθεί η διάθεση του.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Κεφάλαιο 2

Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε στην έρευνα:

ΑΛΕΞΑΝΔΡΕΙΟ
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ
ΙΔΡΥΜΑ
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
Τ.Θ. 14651, 54101 ΣΙΝΔΟΣ



ΣΧΟΛΗ
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ
(Σ.Δ.Ο.)
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ (2310) 791-184

Ερωτηματολόγιο για πτυχιακή εργασία με θέμα:

«Η ψυχολογία των εργαζομένων στον κλάδο του τουρισμού»

Επιβλέπων καθηγητής: Γεώργιος Γκίτνος

Τηλέφωνο Επικοινωνίας: 2310-791562

E-mail: gitnos@tour.teithe.gr

Τα στοιχεία που συλλέγονται από το παρόν ερωτηματολόγιο θα χρησιμοποιηθούν καθαρά και μόνο για εκπαιδευτικούς σκοπούς.

Ευχαριστούμε για την συνεργασία και την υποστήριξη σας για την διεκπεραίωση της εργασίας.

Μαυρουδή Αικατερίνη
e-mail: caterinamav@yahoo.gr

ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

1. Θέση εργασίας:

Υπάλληλος Τουριστικού Γραφείου

Υπάλληλος τμήματος υποδοχής - κρατήσεων

Υπάλληλος τμημάτων διοίκησης

Υπάλληλος επισιτιστικών τμημάτων

Υπάλληλος τμήματος καθαριότητας

Γκρουμ

2. Ηλικία: 18-24 25-34 35-44 45-54 άνω των 55

3. Φύλο: Άντρας Γυναίκα

4. Οικογενειακή κατάσταση:

Άγαμος Έγγαμος Διαζευγμένος Άλλο _____

5. Ονοματεπώνυμο (προαιρετικά): _____

6. Έχετε κάνει σπουδές σχετικά με τον τομέα του τουρισμού;

Ναι

Όχι

Αν ναι, α) ήταν κάτι που επιλέξατε; Ναι Όχι

β) τι σπουδές έχετε κάνει; _____

7. Πόσο καιρό εργάζεστε στον κλάδο του τουρισμού;

8. Είστε εποχικός ή μόνιμος υπάλληλος;

ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

9. Πόσο ευχαριστημένος είστε από το εργασιακό περιβάλλον της επιχείρησης που εργάζεστε;

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Συναδέλφои					
Διοίκηση					
Προϊστάμενοι					
Χώρος					

10. Πώς θα χαρακτηρίζατε τις σχέσεις μεταξύ εσάς και των συναδέλφων του ίδιου τμήματος;

Άσχημες	Μέτριες	Καλές	Πολύ καλές

11. Δέχετε συμβουλές από τους συναδέλφους σας σε θέματα εργασίας;

Ναι

Όχι

12. Είστε ικανοποιημένοι από τα ωράρια, τις ημέρες εργασίας και τα ρεπό;

Ναι

Όχι

Σχόλια: _____

13. Σε τι βαθμό σας επηρεάζει το γεγονός ότι λόγω της φύσης του επαγγέλματος εργάζεστε κατά την περίοδο διακοπών και εορτών;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

14. Έχετε την δυνατότητα να πάρετε άδεια εκείνες τις μέρες;

Ναι

Όχι

15. Ο μισθός σας είναι ανάλογος της δουλειάς που κάνετε;

Ναι

Όχι

16. Υπάρχουν προοπτικές εξέλιξης στην επιχείρηση όπου εργάζεστε;

Ναι

Όχι

17. Παράγοντες όπως οι παρακάτω, θα σας διευκόλυναν στην εκτέλεση της εργασίας σας;

A. Η επιβράβευση από τους προϊστάμενους: Ναι Όχι

Β. Δυνατότητες εκπαίδευσης: Ναι Όχι

Γ. "Κατανόηση" στις προσωπικές δυσκολίες: Ναι Όχι

18. Αναφέρετε τους παράγοντες που θα βελτίωναν το εργασιακό σας περιβάλλον:

ΕΡΓΑΣΙΑ & ΠΕΛΑΤΕΣ

19. Ορισμένοι υποστηρίζουν πως αντικείμενο της εργασίας στον κλάδο του τουρισμού είναι να είναι "πάντα ευχαριστημένοι" οι πελάτες, ποια είναι η δική σας άποψη;

Συμφωνώ

Διαφωνώ

Σχόλια: _____

20. Η άμεση συναναστροφή με τους πελάτες είναι κάτι που σας αρέσει;

Ναι

Όχι

21. Θεωρείτε πως πρέπει να είστε πάντα ευχάριστοι και χαμογελαστοί ανεξαρτήτων των προσωπικών προβλημάτων που ενδεχομένως αντιμετωπίζετε;

Ναι

Όχι

Αν ναι, η συμπεριφορά αυτή σας πιέζει ψυχολογικά; Ναι Όχι

22. Πώς αντιδράτε σε ιδιόμορφες συμπεριφορές πελατών;

23. Συμφωνείτε με την πολιτική της επιχείρησης ως προς τους πελάτες;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Απόλυτα

Η ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

24. Η εργασία σας στον κλάδο του τουρισμού επηρέασε ή επηρεάζει την απόφασή σας για την δημιουργία οικογένειας;

Ναι

Όχι

Σχόλια: _____

25. Είστε ικανοποιημένοι από το αντικείμενο της εργασίας σας;

Ναι

Όχι

26. Αν είχατε δυνατότητα, θα αλλάζατε επάγγελμα;

Ναι

Όχι

Αιτιολογήστε: _____

Σχόλια – Παρατηρήσεις :

Λίστα ξενοδοχείων και τουριστικών γραφείων που συμμετείχαν στην έρευνα:

1	PORTO PALACE HOTEL	10	ILIOS
2	KASTORIA	11	VERGINA
3	EL GRECO	12	AEGEON
4	MANDRINO	13	A.D. IMPERIAL PALACE
5	NEA METROPOLIS	14	EMPORIKON
6	MINERVA PREMIER	15	EGNATIA PALACE
7	ANATOLIA	16	LES LAZARISTES
8	MAKEDONIA PALACE	17	CAPSIS
9	HOLIDAY INN	18	ELECTRA PALACE

Πίνακας 2.1 Λίστα ξενοδοχείων που συμμετείχαν στην έρευνα

1	THESSALONIKI TOURS	14	DION TOURS
2	ANTEL TRAVEL	15	UTS
3	ADVANCE TRAVELLER'S CLUB LTD.	16	LOUKIDIS TRAVEL
4	COLONIAL TRAVEL	17	AEROGRAMMI
5	THEODOSSIADOU TRAVEL	18	ΠΥΡΕΤΖΙΔΗΣ TOURS
6	PANTHERON TRAVEL	19	ATHOS TRAVEL
7	DAY RISE holidays	20	BLUE FISH
8	ARABELLA TOURS	21	OASIS TRAVEL
9	AETHRA TRAVEL	22	ASTOR TRAVEL
10	MAROGLOU	23	LASER
11	MANITA TOURS	24	ZOUROS TRAVEL
12	MARINE TOURS	25	ΟΛΥΜΠΙΑΚΗ ΑΕΡΟΠΟΙΙΑ
13	PLAN AIR	26	NETWORK TRAVEL

Πίνακας 2.2 Λίστα τουριστικών γραφείων που συμμετείχαν στην έρευνα

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Βιβλία

- Ευάγγελος Σ. Χρήστου (1999), Έρευνα Τουριστικής Αγοράς, INTERBOOKS
- Γεώργιος Δ. Κολτσιδόπουλος (2001), Τουρισμός Θεωρητική Προσέγγιση, Έλλην
- Ελισάβετ Χατζηνικολάου (2002), Το δίκαιο των καταλυμάτων και των λοιπών τουριστικών εγκαταστάσεων, ΠΡΟΠΟΜΠΟΣ
- Δημήτρης Σ. Νατσόπουλος, Εγχειρίδιο Βιομηχανικών και Ανθρωπίνων Σχέσεων
- Περικλής Ν. Λύτρας (1992), Εργασιακές Σχέσεις, INTERBOOKS
- Περικλής Ν. Λύτρας (1993), Τουριστική Ψυχολογία, INTERBOOKS
- Μιχαήλ Γ. Λιάντας (2000), Ψυχολογία της Εργασίας, ΖΗΤΗ

Ιστοσελίδες

- <http://www.rodostoday.gr>
- www.tha.gr