



Τεχνολογικό
Πανεπιστήμιο
Κύπρου

Σχολή Επικοινωνίας και
Σπουδών Διαδικτύου

Πτυχιακή εργασία

**Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ
ΕΥΘΥΝΗΣ ΣΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ: ΠΟΣΟΤΙΚΗ
ΈΡΕΥΝΑ ΣΤΟΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ**

Άντρη Κλατσιά

Λεμεσός, Μάιος 2018

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΥΠΡΟΥ
ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΜΕΣΩΝ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΣΠΟΥΔΩΝ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

Πτυχιακή εργασία

**Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ
ΕΥΘΥΝΗΣ ΣΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ: ΠΟΣΟΤΙΚΗ
ΈΡΕΥΝΑ ΣΤΟΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ ΤΟΜΕΑ**

της

Άντρης Κλατσία

Επιβλέπουσα Καθηγήτρια
Δρ. Παρασκευή Δεκούλου

Λεμεσός, Μάιος 2018

Πνευματικά δικαιώματα

Copyright© Αντρη Κλατσιά,2018

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Η έγκριση της πτυχιακής εργασίας από το Τμήμα Επικοινωνίας και Σπουδών Διαδικτύου του Τεχνολογικού Πανεπιστημίου Κύπρου δεν υποδηλώνει απαραίτητως και αποδοχή των απόψεων του συγγραφέα εκ μέρους του Τμήματος.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένεια μου για τη στήριξη της όλο αυτό το διάστημα και για την υπομονή και κατανόηση που έδειξε, στη συγκεκριμένη περίοδο της ζωής μου. Ευχαριστώ κυρίως την μητέρα μου και τον πατέρα μου που είναι δίπλα μου και δείχνουν απόλυτη εμπιστοσύνη στις αποφάσεις μου.

Επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω τον σύντροφο μου που έδειξε κατανόηση και ήταν υπομονετικός κατά τη διεξαγωγή της πτυχιακής εργασίας, όπου το άγχος ήταν αρκετά αυξημένο για μένα.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω ιδιαίτερα την αγαπημένη μου επιβλέπουσα Δρ. Παρασκευή Δεκούλου, για την εμπιστοσύνη που έδειξε στο πρόσωπο μου, την στήριξη και τη βοήθεια που πήρα απο αυτή όλο αυτό το διάστημα και τέλος για την άριστη συνεργασία που είχαμε.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα πτυχιακή εργασία με τίτλο «Η επιδραση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στο ανθρώπινο δυναμικό: ποσοτική έρευνα στον ξενοδοχειακό τομέα» διεξήχθη από την Αντρη Κλατσιά, φοιτήτρια του Τμήματος ΕΣΔ του ΤΕΠΑΚ υπό την επίβλεψη της Δρ. Παρασκευής Δεκούλου και ολοκληρώθηκε τον Μάιο του 2018. Στόχος της μελέτης είναι να διερευνήσει, κατά πόσο οι ξενοδοχειακοί οργανισμοί επενδύουν σε ενέργειες εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και κατά πόσο οι ενέργειες αυτές επηρεάζουν την Εργασιακή Ικανοποίηση, την Εργασιακή Επίδοση, την Ηγεσία και τέλος την Οργανωσιακή Υποστήριξη. Η συλλογή δεδομένων πραγματοποιήθηκε με τη διανομή ερωτηματολογίου σε πέντε ξενοδοχεία της Κύπρου. Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 85 μικρές και στοχευόμενες ερωτήσεις που θα βοηθήσουν στη λεπτομερή ανάλυση των δεδομένων και κατόπιν θα επιφέρουν ακριβή αποτελέσματα. Το θεωρητικό πλαίσιο της έρευνας αποτελείται από τις θεωρίες τριών σπουδαίων θεωρητικών που μελέτησαν την ΕΚΕ, τον Howard Bowen (1953), τον Keith Davis (1960, 1973) και τον Archie Carroll (1979). Επιπλέον, τα ερευνητικά ερωτήματα που διαμορφώθηκαν κατά τη διάρκεια της έρευνας είναι, κατά πόσο η υιοθέτηση πρακτικών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης μπορεί να επηρεάσει την εργασιακή ικανοποίηση και εργασιακή επίδοση και κατά πόσο επηρεάζουν οι πρακτικές εταιρικής κοινωνικής ευθύνης την ηγεσία και την οργανωσιακή υποστήριξη. Όσον αφορά τα αποτελέσματα, διαπιστώθηκε ότι υπάρχει σημαντικά θετική σχέση μεταξύ της ΕΚΕ και της Εργασιακής Ικανοποίησης, της Ηγεσίας και της Οργανωσιακής Υποστήριξης, ενώ δεν υπήρξε σημαντική σχέση μεταξύ της ΕΚΕ και της Εργασιακής Επίδοσης. Αξίζει να σημειωθεί ότι, καθοριστικός παράγοντας στην έρευνα υπήρξε το «Σύνολο καθαρών μηνιαίων αποδοχών» των εργαζομένων. Δεδομένου ότι η έρευνα στην Κύπρο για το θέμα της ΕΚΕ και των ξενοδοχειακών οργανισμών ειδικότερα, είναι πολύ περιορισμένη, τα αποτελέσματα δεν μπορούν να γενικευθούν.

Λέξεις κλειδιά: Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, Εργασιακή Ικανοποίηση, Εργασιακή Επίδοση, Ηγεσία, Οργανωσιακή Υποστήριξη, Ξενοδοχειακοί οργανισμοί.

ABSTRACT

This dissertation, titled “The impact of Corporate Social Responsibility in human workforce: quantitative research in the sector of hotels”, was carried out by Andri Klatsia, student of Communication and Internet Studies of TEPAK, under the supervision of Dr Paraskevis Dekoulou and was completed in May 2018. The aim of the study was to find out if the hotels’ organizations invest in the actions of the Corporate Social Responsibility and if these actions affect the job satisfaction, the job performance, the leadership and finally, the organizational support. The collection of data was carried out by questionnaires that were given out in five hotels in Cyprus. The questionnaire consists of 85 small and specific enquiries that will help the detailed analysis of the data and, at the same time, will lead to accurate results. The theoretical background of the research revolved around the theories of three great theoreticians that studied the CSR, Howard Bowen (1953), Keith Davis (1960, 1973) and Archie Carroll (1979). In addition, the enquiries that were developed during the research were if the adoption of CSR’s actions can impact the work satisfaction and performance and if they affect leadership and organizational support. As far as the results are concerned, it was found out that there is a significant positive correlation between CSR and the workers’ satisfaction, leadership and organizational support, while there was no significant connection between CSR and performance. It is note-worthy that the determinant factor in the study was the “sum of net monthly earnings” of the workers. Due to the fact that the study in Cyprus concerning the CSR and the organizations of hotels especially is very limited, the results cannot be generalized.

Key words: Corporate Social Responsibility, Job Satisfaction, Job performance, Leadership, Organizational support, Hotel organizations.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	iv
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	v
ABSTRACT	vi
ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ	vii
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ	ix
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΙΚΟΝΩΝ	x
ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ	xi
ΑΠΟΔΟΣΗ ΟΡΩΝ	xii
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Εισαγωγή	1
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Αναγκαιότητα Μελέτης	3
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Βιβλιογραφική Επισκόπηση	6
3.1 ΕΚΕ Εργασιακή Ικανοποίηση και Εργασιακή Επίδοση:	6
3.2 ΕΚΕ Ηγεσία και Οργανωσιακή Υποστήριξη:	7
3.3 Υποθέσεις:	9
3.4 Ερευνητικό πλαίσιο:	11
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Θεωρητικό Υπόβαθρο	12
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: Μεθοδολογία Έρευνας	16
5.1 Εργαλεία Συλλογής Δεδομένων:	16
5.2 Δείγμα:	16
5.3 Διαδικασία Έρευνας:	17
5.4 Διαχείριση ερωτηματολογίου και συλλογή δεδομένων	17
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: Αποτελέσματα	19
6.1 Προφίλ Δείγματος:	19
6.2 Έλεγχος Συντελεστή Εσωτερικής Συνάφειας (Cronbach's alpha)	21

6.3: Αποτελέσματα ερευνητικών Υποθέσεων	22
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: Συζήτηση και ερμηνεία αποτελεσμάτων	32
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8: Συμπεράσματα	36
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9: Επίλογος	38
9.1: Περιορισμοί Έρευνας	38
9.2: Προτάσεις για Μελλοντική Έρευνα	40
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	42
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι	45

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1: Υποθέσεις μεταξύ της ΕΚΕ και των τεσσάρων εξαρτημένων μεταβλητών ..	9
Πίνακας 2: Υποθέσεις για τις σχέσεις μεταξύ των εξαρτημένων μεταβλητών	10
Πίνακας 3: Προφίλ δείγματος.....	20
Πίνακας 4: Συντελεστές αξιοπιστίας των Μεταβλητών	21
Πίνακας 5: Υπόθεση 1	23
Πίνακας 6: Υπόθεση 2	24
Πίνακας 7: Υπόθεση 3	25
Πίνακας 8: Υπόθεση 4	26
Πίνακας 9: Υπόθεση 5	28
Πίνακας 10: Υπόθεση 6	29
Πίνακας 11: Υπόθεση 7	30

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΙΚΟΝΩΝ

Εικόνα 1: Θεωρητικό Πλαίσιο → συσχετίσεις μεταξύ των μεταβλητών.....	11
Εικόνα 2: Η Πυραμίδα της ΕΚΕ.....	14
Εικόνα 3: Το Μοντέλο των τριών Διαστάσεων.....	15

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

ΤΕΠΑΚ: Τεχνολογικό Πανεπιστήμιο Κύπρου

ΕΣΔ: Τμήμα Επικοινωνίας και Σπουδών Διαδικτύου

ΕΚΕ: Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη

ΑΠΟΔΟΣΗ ΟΡΩΝ

H Υπόθεση

SPSS Statistical Package for the Social Sciences

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1:Εισαγωγή

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, υπήρξε ανέκαθεν ένα ενδιαφέρον και πολυσυζητημένο πεδίο έρευνας, ως προς την πρακτική και θεωρητική της προσέγγιση (Sethi, 1995). Με βάση την Πράσινη Βίβλο (2001), η ΕΚΕ περιγράφεται ως η έννοια, σύμφωνα με την οποία «οι εταιρίες ενσωματώνουν σε εθελοντική βάση κοινωνικές και περιβαλλοντικές ανησυχίες στις επιχειρηματικές τους δραστηριότητες και στις επαφές τους με άλλα ενδιαφερόμενα μέρη».

Στην σύγχρονη και παγκοσμιοποιημένη εποχή, κάθε είδους απόφαση και δραστηριότητα που λαμβάνεται από τις επιχειρήσεις, διαδραματίζει σημαντικό ρόλο για τις περιβαλλοντικές, κοινωνικές και οικονομικές ανησυχίες της κοινωνίας. Ως εκ τούτου, οι επιχειρήσεις σήμερα, υιοθετούν όλο και περισσότερο ενέργειες εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, με σκοπό να ενισχύσουν τη φήμη τους και να αυξήσουν μακροπρόθεσμα κέρδη. Η πιο πάνω αντίληψη επιβεβαιώνεται από το Πράσινο Βιβλίο (2001), στο οποίο αναφέρεται πως:

«παρά το γεγονός ότι η κεντρική ευθύνη μιας εταιρίας είναι η παραγωγή κερδών, οι εταιρίες μπορούν παράλληλα να συμβάλλουν σε κοινωνικούς και περιβαλλοντικούς στόχους, μέσω της ενσωμάτωσης της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης ως στρατηγική επένδυσης στην κύρια επιχειρηματική στρατηγική τους, στα μέσα διαχείρισης και στις δραστηριότητες τους» (Πράσινη Βίβλος, 2001).

Βασικό χαρακτηριστικό της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, αποτελεί η μελέτη και η εφαρμογή της από τις επιχειρήσεις, μέσω δύο διαστάσεων, την εσωτερική και την εξωτερική (Πράσινη Βίβλος, 2001). Αφενός, η εσωτερική διάσταση έχει ως κύριο αντικείμενο της το ανθρώπινο δυναμικό και τις περιβαλλοντικά υπεύθυνες πρακτικές μιας επιχείρησης. Σχετικά με το πρώτο, εφαρμόζονται ενέργειες επένδυσης, υγείας και ασφάλειας, καθώς και προσαρμογής στην οποιαδήποτε αλλαγή μπορεί να προκύψει. Στα πλαίσια του περιβάλλοντος, πραγματοποιούνται δραστηριότητες σχετικά με τη βελτίωση της διαχείρισης των φυσικών πόρων μιας επιχείρησης. Αφετέρου, στην εξωτερική της διάσταση η ΕΚΕ επεκτείνεται σε ένα ευρύτερο πλαίσιο ενδιαφερόμενων μερών, πέρα από τους υπαλλήλους και τους μετόχους μιας επιχείρησης. Εφαρμόζονται, ηθικές πρακτικές που αφορούν την τοπική κοινότητα, τους επιχειρηματικούς εταίρους,

τους προμηθευτές και καταναλωτές, τα ανθρώπινα δικαιώματα και τις παγκόσμιες περιβαλλοντικές ανησυχίες (Πράσινη Βίβλος, 2001).

Σήμερα, η υιοθέτηση εθελοντικών πρακτικών χαρακτηρίζεται ως η νέα τάση της εποχής, με τις επιχειρήσεις όλων των ειδών να επενδύουν όλο και περισσότερο στις ενέργειες αυτές, με απώτερο σκοπό την ενίσχυση της φήμης τους και την μακροπρόθεσμη αύξηση των κερδών τους. Η τουριστική βιομηχανία κατατάσσεται στις παγκόσμιες επιχειρήσεις που υιοθετούν όλο και περισσότερο ενέργειες εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, βελτιώνοντας το εσωτερικό και εξωτερικό της περιβάλλον. Ανέκαθεν, ο τουρισμός καθόριζε τους κοινωνικούς, περιβαλλοντικούς, πολιτισμικούς και οικονομικούς μετασχηματισμούς των εθνών. Ως ο μεγαλύτερος εξαγωγέας στον κόσμο, ο ξενοδοχειακός τομέας απασχολεί μεγάλο αριθμό ανθρώπινου δυναμικού καθώς αποτελείται από πολλά στρώματα εργασίας. Δεδομένου το πιο πάνω, ο ξενοδοχειακός τομέας είναι κάτι περισσότερο από μια βιομηχανία, αφού αντικατοπτρίζει την κοινωνία στην οποία δραστηριοποιείται. Είναι μια κοινωνική δύναμη, η οποία αν απελευθερωθεί από τα δεσμά της «ιδεολογίας της αγοράς» μπορεί να επιτύχει ζωτικούς στόχους για ολόκληρη την ανθρωπότητα (Higgins-Desbiolles, 2006).

Επεκτείνοντας την πιο πάνω θέση, η τρέχουσα πτυχιακή εργασία εστιάζει στη διερεύνηση της εσωτερικής διάστασης της ΕΚΕ, καθώς επίσης και στην επίδραση που δέχεται το ανθρώπινο δυναμικό μιας ξενοδοχειακής μονάδας από τις πρακτικές της. Το ανθρώπινο δυναμικό θεωρείται βασικό θεμέλιο στο κτίσιμο της επιτυχίας ενός οργανισμού, αφού η επίδοση των υφιστάμενων καθορίζει αντίστοιχα την οικονομική ευημερία και τη φήμη της επιχείρησης (Meena & Dangayach, 2012). Επισημαίνοντας ωστόσο τον καθοριστικό ρόλο του ανθρώπινου δυναμικού και την αναγκαία χρήση πρακτικών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, προκύπτει ο βασικός σκοπός της πτυχιακής έρευνας. Συνεπώς, η έρευνα εστιάζει στο:

«Κατά πόσο οι ξενοδοχειακοί οργανισμοί επενδύουν σε ενέργειες εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και κατά πόσο οι ενέργειες αυτές επηρεάζουν το εσωτερικό περιβάλλον και το ανθρώπινο δυναμικό της επιχείρησης»

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Αναγκαιότητα Μελέτης

Η συγκεκριμένη ενότητα αποτελεί βασικό θεμέλιο στο «κτίσιμο» της έρευνας, αφού σκοπός της είναι να αναλύσει τους λόγους για τους οποίους η διεξαγωγή της παρούσας μελέτης κρίνεται αναγκαία. Χρησιμοποιήθηκαν προηγούμενες έρευνες, στις οποίες επιβεβαιώνεται κυρίως η σημαντικότητα της υιοθέτησης πρακτικών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης από ένα ξενοδοχειακό οργανισμό. Συγχρόνως, δόθηκε έμφαση στις επιδράσεις που δέχεται το ανθρώπινο δυναμικό από τις εθελοντικές πρακτικές της ΕΚΕ και στη συνέχεια αιτιολογήθηκε η χρήση των τεσσάρων εξαρτημένων μεταβλητών στην έρευνα.

Εστιάζοντας αρχικά στο ευρύτερο πεδίο του τουριστικού τομέα, οι Smith (1995) και Theobald (1998) υποστηρίζουν πως ο τουρισμός στη σύγχρονη εποχή, χαρακτηρίζεται μια από τις μεγαλύτερες παγκόσμιες βιομηχανίες και ένα από τα σημαντικότερα κοινωνικά φαινόμενα (Bohdanowicz & Zientara, 2009). Αξίζει να σημειωθεί, ότι βασικός παράγοντας για την επίτευξη υψηλής οργανωσιακής επίδοσης ενός ξενοδοχείου αποτελεί το ανθρώπινο δυναμικό (Park & Levy, 2014). Ωστόσο σύμφωνα με έρευνες, ο τουριστικός τομέας παρουσιάζει αυξημένη εργασιακή ένταση, αφού οι επιχειρήσεις του συγκεκριμένου επαγγελματικού κλάδου έχουν στο επίκεντρο κάθε δραστηριότητας τους τον άνθρωπο, είτε αυτός είναι εργαζόμενος είτε είναι πελάτης (Park & Levy, 2014).

Με βάση την παραπάνω αντίληψη συμπεραίνεται πως σε τέτοιου είδους επιχειρήσεις με μεγάλο όγκο ανθρώπινου δυναμικού, είναι αναπόφευκτο να μην υπάρχει εργασιακό άγχος. Κατά συνέπεια οι O'Neill και Davis (2011) υποστηρίζουν ότι, το αυξανόμενο στρες στο περιβάλλον εργασίας επιφέρει αρνητικά αποτελέσματα, τόσο στο ανθρώπινο δυναμικό όσο και στην επιχείρηση ευρύτερα. Πάρα ταύτα, υπάρχει αρκετά περιορισμένη βιβλιογραφία καθώς και έλλειψη κατανόησης όσον αφορά τη φύση, την ποσότητα και τα αποτελέσματα του εργασιακού άγχους στις τουριστικές βιομηχανίες.

Λαμβάνοντας υπόψη τις υπάρχουσες αντιλήψεις, κρίνεται απαραίτητη η διερεύνηση της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, αφού οι πρακτικές της επιφέρουν θετικά αποτελέσματα στο εσωτερικό περιβάλλον και στην επίδοση του ανθρώπινου δυναμικού ενός ξενοδοχείου (Porter & Kramer, 2006). Παλαιότερες αναφορές υποδηλώνουν ότι, οι εθελοντικές δραστηριότητες ενισχύουν θετικά τις στάσεις και τη συμπεριφορά των

εργαζομένων (Clarkso, 1995; Kim κ.α., 2010). Παράλληλα αυξάνουν τη δέσμευση, το ηθικό και τα ποσοστά διατήρησης τους στον οργανισμό (Porter & Kramer, 2006) και επιφέρουν έμμεσα μακροπρόθεσμα κέρδη στην επιχείρηση (Murray & Vogel, 1997).

Μολαταύτα, με βάση το ερευνητικό πλαίσιο, οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις δεν επενδύουν επαρκώς στην εσωτερική διάσταση της ΕΚΕ, αλλά εμπλέκονται περισσότερο σε ενέργειες που στοχεύουν στην περιβαλλοντική προστασία (Park & Levy, 2014; Bohdanowicz & Zientara, 2009; Garay & Font, 2012). Η υιοθέτηση τέτοιου είδους πρακτικών οδηγεί κυρίως στο οικονομικό όφελος, αφού η χρήση περιβαλλοντικών δράσεων μειώνει το λειτουργικό κόστος, ελαχιστοποιεί την κατανάλωση πόρων και εισάγει πράσινους πόρους στις επιχειρήσεις (Garay & Font, 2012).

Συνοψίζοντας όλες τις παραπάνω θέσεις, η υιοθέτηση πρακτικών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης κρίνεται αναγκαία στη διαμόρφωση βιώσιμων συνθηκών στο χώρο εργασίας, τόσο για τη ξενοδοχειακή βιομηχανία, όσο και για τους υπόλοιπους επαγγελματικούς κλάδους. Ως εκ τούτου, η τρέχουσα πτυχιακή εργασία διερευνά τις θετικές επιρροές που δέχεται το ανθρώπινο δυναμικό μιας ξενοδοχειακής μονάδας, από τις εθελοντικές αυτές πρακτικές. Για τη διεκπεραίωση του πιο πάνω σκοπού, επιλέχθηκαν τέσσερις εξαρτημένες μεταβλητές, οι οποίες είναι η Εργασιακή Ικανοποίηση, η Εργασιακή Επίδοση, η Ηγεσία και η Οργανωσιακή Υποστήριξη. Η επιλογή των συγκεκριμένων μεταβλητών έγινε σκόπιμα, αφού η ισχυρή τους δέσμευση με τις ενέργειες ΕΚΕ μπορεί να επιφέρει θετικές επιδράσεις στο εσωτερικό περιβάλλον και στο ανθρώπινο δυναμικό μιας επιχείρησης. Ωστόσο, για περαιτέρω κατανόηση των παραπάνω μεταβλητών κρίνεται απαραίτητο να δοθούν ορισμοί για την κάθε μια ξεχωριστά:

Η Εργασιακή Ικανοποίηση είναι μια «ευχάριστη ή θετική συναισθηματική κατάσταση που προκύπτει μέσα από την εκτίμηση που έχει ένα άτομο για την εργασία ή την εργασιακή του εμπειρία». (Locke, 1969)

Εργασιακή Επίδοση ορίζεται ως «η συνάρτηση των δεξιοτήτων, ικανοτήτων, γνώσεων και κινήτρων που εμπεριέχονται σε μια θέση εργασίας και αποτελούν το πεδίο δράσης ενός εργαζομένου». (Campbell, 1999)

Η ηθική ηγεσία «απορρέει από ένα συνδυασμό χαρακτηριστικών και συμπεριφορών που περιλαμβάνουν την απόδειξη της ακεραιότητας και των υψηλών ηθικών προτύπων,

την προσεκτική και δίκαιη μεταχείριση των εργαζομένων και την κατοχή υπαλλήλων υπεύθυνων για την ηθική συμπεριφορά» (Brown κ.α., 2005)

Τέλος, Οργανωσιακή Υποστήριξη ορίζεται ως η «αντίληψη των εργαζομένων σχετικά με τον βαθμό στον οποίο ο οργανισμός εκτιμά τη συμβολή τους και φροντίζει για την ευημερία τους». (Eisenberger κ.α., 2001)

Ως επί των πλείστων, μέσω των προηγούμενων στοιχείων προκύπτουν τα βασικά ερευνητικά ερωτήματα:

1. Κατά πόσο η υιοθέτηση πρακτικών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης μπορεί να επηρεάσει την εργασιακή ικανοποίηση;
2. Κατά πόσο η υιοθέτηση πρακτικών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης μπορεί να επηρεάσει την εργασιακή επίδοση;
3. Κατά πόσο επηρεάζουν οι πρακτικές εταιρικής κοινωνικής ευθύνης την ηγεσία;
4. Κατά πόσο επηρεάζουν οι πρακτικές εταιρικής κοινωνικής ευθύνης την οργανωσιακή υποστήριξη;

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Βιβλιογραφική Επισκόπηση

Η ενότητα της βιβλιογραφικής Επισκόπησης επικεντρώνεται σε αποτελέσματα παλαιότερων ερευνών, που αφορούν τη συσχέτιση της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης με τις εξαρτημένες μεταβλητές που χρησιμοποιεί η παρούσα εργασία. Αξίζει να σημειωθεί πως, για την ανάλυση της εν λόγω ενότητας χρησιμοποιήθηκαν οκτώ προηγούμενες έρευνες που μελέτησαν παρόμοιο θέμα. Ωστόσο, με γνώμονα την αναλυτικότερη επισκόπηση των αποτελεσμάτων, ομαδοποιήθηκαν οι εξαρτημένες μεταβλητές σε δύο κατηγορίες. Στην πρώτη εντάχθηκαν αποτελέσματα σχετικά με την επίδραση της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης στην εργασιακή ικανοποίηση και την εργασιακή επίδοση, ενώ στη δεύτερη αποτελέσματα που αφορούν τη συσχέτιση των εθελοντικών πρακτικών με την ηγεσία και την οργανωσιακή υποστήριξη.

3.1 ΕΚΕ Εργασιακή Ικανοποίηση και Εργασιακή Επίδοση:

Όσον αφορά την πρώτη κατηγορία, οι ακόλουθες έρευνες συμφώνησαν στα αποτελέσματα τους ότι η εταιρική κοινωνική ευθύνη επιφέρει θετικές επιδράσεις στην ικανοποίηση και στην επίδοση των εργαζομένων.

Στην μελέτη τους οι Park και Levy (2014), ερεύνησαν κατά πόσο η αντίληψη των εργαζομένων για την εφαρμογή πρακτικών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, επιφέρει τις ανάλογες στάσεις εργασίας. Στα αποτελέσματα τους αναφέρουν ότι, ο εργαζόμενος που αντιλαμβάνεται θετικά την υιοθέτηση πρακτικών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης είναι πιο αποδοτικός στην εργασία του. Αναφέρουν επίσης ότι, οι τουριστικές επιχειρήσεις πρέπει να προχωρήσουν σε άλλες εθελοντικές ενέργειες, πέρα από τις περιβαλλοντικές, καθώς οι υπάλληλοι τείνουν να είναι πιο ικανοποιημένοι και αποδοτικοί όταν συνεισφέρουν σε δραστηριότητες που αφορούν την κοινότητα, τους πελάτες και το ίδιο το ανθρώπινο δυναμικό.

Οι Graafland και Ven (2006) υποστηρίζουν πως, ένα εργασιακό ηθικό κλίμα διαμορφώνει σχέσεις εμπιστοσύνης μεταξύ των υφιστάμενων και δεσμεύει το ανθρώπινο δυναμικό στην επιχείρηση. Η χρήση ηθικών ενεργειών ενισχύει σημαντικά την εργασιακή ικανοποίηση και την εργασιακή επίδοση, ενώ παράλληλα επιφέρει θετικά αποτελέσματα στο εσωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης, όπως για παράδειγμα υψηλότερη κερδοφορία και παραγωγικότητα.

Επιπλέον στην έρευνα του ο Chiang (2010), μελέτησε κατά πόσο τα προγράμματα εταιρικής κοινωνικής ευθύνης που υιοθετούν οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις επηρεάζουν την προσωπική ικανοποίηση των εργαζομένων. Στα αποτελέσματα επιβεβαίωσε πως, η ισχυρή δέσμευση της εταιρίας με τέτοιου είδους πρακτικές μπορεί να δημιουργήσει θετικές στάσεις εργασίας. Δήλωσε επίσης ότι, ένας ικανοποιημένος εργαζόμενος εμφανίζει σταδιακά υψηλότερη εργασιακή επίδοση.

Τέλος οι Benavides-Velasco, Quintana-García και Marchante-Lara (2014), διερεύνησαν το αντίκτυπο που έχουν οι ενέργειες της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στα ενδιαφερόμενα μέρη ενός ξενοδοχείου. Για την επίτευξη του παραπάνω σκοπού χρησιμοποίησαν 141 ισπανικά ξενοδοχεία από την περιοχή της Ανδαλουσίας, επιβεβαιώνοντας στη συνέχεια ότι η υιοθέτηση εθελοντικών πρακτικών δημιουργεί θετικά οφέλη σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη της επιχείρησης.

3.2 ΕΚΕ Ηγεσία και Οργανωσιακή Υποστήριξη:

Σχετικά με τη δεύτερη κατηγορία, οι παρακάτω έρευνες συμφώνησαν στα αποτελέσματα τους πως η εφαρμογή πρακτικών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης επιφέρει θετικές επιδράσεις τόσο στην Ηγεσία όσο και στην Οργανωσιακή Υποστήριξη.

Οι Kim και Brymer (2011) ερεύνησαν τον καθοριστικό ρόλο που διαδραματίζει η ηθική συμπεριφορά της ηγεσίας σε μια ξενοδοχειακή μονάδα. Παράλληλα, προσπάθησαν να κατανοήσουν αν η συμπεριφορά αυτή έχει θετικό αντίκτυπο στο ανθρώπινο δυναμικό και στα υπόλοιπα ενδιαφερόμενα μέρη της επιχείρησης. Σύμφωνα με τους ερευνητές, η υιοθέτηση ηθικών συμπεριφορών από την ηγεσία μπορεί να ωφελήσει όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη ενός ξενοδοχείου. Ο θετικός αντίκτυπος μπορεί να εκδηλωθεί σε ανοιχτές γραμμές επικοινωνίας, χαμηλότερα επίπεδα στρες και την προώθηση ενός εργασιακού περιβάλλοντος που ευνοεί τη μεγιστοποίηση των κρίσιμων ζητημάτων απόδοσης.

Επίσης, οι Çelik, Dedeoglu και Inanir (2015) μελέτησαν τις επιρροές που δέχεται το ανθρώπινο δυναμικό, από τις ηθικές και εθελοντικές ενέργειες που εφαρμόζει η ηγεσία. Διαπίστωσαν στη συνέχεια πως, η χρήση και η προώθηση ηθικών πρακτικών από την ηγεσία, αυξάνει την εργασιακή δέσμευση και την εργασιακή ικανοποίηση των υφιστάμενων. Στηριζόμενοι σε προηγούμενες έρευνες, επιβεβαιώνουν πως ο ηθικός ηγέτης έχει τη δύναμη να μετασχηματίζει ανάλογα τη διάθεση, τα κίνητρα, τις επιδόσεις

και τις συμπεριφορές των υφιστάμενων του. Συγχρόνως αναφέρουν ότι, οι ηγέτες χωρίς ηθική, ειλικρίνεια και αξιοπιστία χρίζουν βοήθειας ως προς την διατήρηση πιστών υπαλλήλων.

Από την άλλη, ο Cheng και οι συνεργάτες του (2013) υποστηρίζουν πως, οι τρεις «μορφές θεραπείας» που βοηθούν το ανθρώπινο δυναμικό να αντιληφθεί την οργανωσιακή υποστήριξη είναι η δικαιοσύνη, η στήριξη από τα ανώτερα στελέχη και οι οργανωτικές ανταμοιβές σε συνδυασμό με τις κατάλληλες συνθήκες εργασίας. Στα ευρήματα τους, ανέδειξαν πως η αντίληψη της οργανωσιακής υποστήριξης από τους υφιστάμενους μεγιστοποιεί την εργασιακή τους ικανοποίηση. Επιπλέον, κατέληξαν στο συμπέρασμα πως η οργανωσιακή υποστήριξη λειτουργεί ως μερικός διαμεσολαβητής μεταξύ του ηθικού πλαισίου που διαμορφώνεται στο εσωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης και της εργασιακής ικανοποίησης των υφιστάμενων. Έτσι, τα ευρήματα αυτής της μελέτης θεωρήθηκαν αρκετά σημαντικά, αφού η οικοδόμηση καλά οργανωμένων ηθικών πρακτικών μπορεί να βελτιώσει αποτελεσματικά τη σχέση μεταξύ των εργαζομένων και της επιχείρησης.

Κλείνοντας, οι Chiang και Hsieh (2012) μελέτησαν τον τρόπο με τον οποίο οι υφιστάμενοι ενός ξενοδοχείου αντιλαμβάνονται την οργανωσιακή υποστήριξη, την ψυχολογική ενδυνάμωση, τη συμπεριφορά της οργανωσιακής ιδιότητας του πολίτη και την επίδοση της εργασίας. Συγχρόνως υποστήριξαν ότι, τα ξενοδοχεία πρέπει να ενθαρρύνουν ορισμένες συμπεριφορές πέρα από τις συνηθισμένες λειτουργίες εργασίας τους, όπως τη βοήθεια των πελατών για την επίλυση προβλημάτων, τη συνεργασία με τους συναδέλφους, την αποτροπή απρόβλεπτων περιστατικών και την έμφαση της προσοχής τους στον οργανισμό. Με άλλα λόγια το προσωπικό ενός ξενοδοχείου, ανεξαρτήτως ιδιότητας, πρέπει να ενεργεί σε εθελοντικές δραστηριότητες πέραν από τις καθημερινές εργασιακές του υποχρεώσεις. Εν κατακλείδι, διαπιστώθηκε πως η εφαρμογή εθελοντικών δράσεων από τους υφιστάμενους επηρεάζει θετικά την εργασιακή τους επίδοση. Μολαταύτα, η προθυμία για την εκπλήρωση των συγκεκριμένων ενεργειών, εξαρτάται από τον βαθμό στον οποίο οι υφιστάμενοι αντιλαμβάνονται την οργανωσιακή υποστήριξη που δέχονται από την επιχείρηση.

3.3 Υποθέσεις:

Στηριζόμενη στις πιο πάνω έρευνες και στα ευρήματά τους, η τρέχων πτυχιακή μελέτη έχει διαμορφώσει τις δικές της υποθέσεις που υποδηλώνουν τις άμεσες και έμμεσες θετικές σχέσεις μεταξύ των ανεξάρτητων και των εξαρτημένων μεταβλητών της έρευνας. Επομένως, η παρούσα μελέτη καλείται κατά την διεξαγωγή της έρευνας να τις διαψεύσει ή να τις επιβεβαιώσει αντίστοιχα.

Στη συνέχεια, απαριθμούνται αναλυτικά οι πρώτες τέσσερις βασικές υποθέσεις, στις οποίες καταγράφεται η θετική συσχέτιση της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης με τις εξαρτημένες μεταβλητές (εργασιακή ικανοποίηση, εργασιακή επίδοση, ηγεσία και οργανωσιακή υποστήριξη).

Υπόθεση 1: Η υιοθέτηση πρακτικών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης επηρεάζει θετικά την εργασιακή ικανοποίηση.

Υπόθεση 2: Η υιοθέτηση πρακτικών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης επηρεάζει θετικά την εργασιακή επίδοση.

Υπόθεση 3: Η υιοθέτηση πρακτικών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης επηρεάζει θετικά την ηγεσία μιας επιχείρησης.

Υπόθεση 4: Η υιοθέτηση πρακτικών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης επηρεάζει θετικά την οργανωσιακή υποστήριξη μιας επιχείρησης.

Πίνακας 0-1: Υποθέσεις μεταξύ της ΕΚΕ και των τεσσάρων εξαρτημένων μεταβλητών

Υποθέσεις		Έρευνες
H1	Η Υιοθέτηση πρακτικών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης επηρεάζει θετικά την Εργασιακή Ικανοποίηση	Park & Levy (2014) Graafland & Ven (2006)
H2	Η Υιοθέτηση πρακτικών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης επηρεάζει θετικά την Εργασιακή Επίδοση	Chiang (2010)

H3	Η Υιοθέτηση πρακτικών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης επηρεάζει θετικά την Ηγεσία	Kim & Brymer (2011)
H4	Η Υιοθέτηση πρακτικών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης επηρεάζει θετικά την Οργανωσιακή Υποστήριξη	Çelik, Dedeoglu & Inanir (2015) Cheng κ.α. (2013) Chiang & Hsieh (2012)

Ας σημειωθεί, επίσης, πως με βάση τις πιο πάνω έρευνες διαμορφώθηκαν άλλες τρεις υποθέσεις, στις οποίες διατυπώνονται σχέσεις που προκύπτουν μεταξύ των εξαρτημένων μεταβλητών. Σύμφωνα, λοιπόν, με τα παραπάνω ευρήματα υπάρχει συσχέτιση μεταξύ της ηγεσίας και της εργασιακής ικανοποίησης, της οργανωσιακής υποστήριξης και της εργασιακής ικανοποίησης και τέλος της εργασιακής ικανοποίησης και της εργασιακής επίδοσης. Συνεπώς οι υποθέσεις αυτές είναι:

Υπόθεση 5: Η Ηγεσία επηρεάζει την Εργασιακή Ικανοποίηση

Υπόθεση 6: Η Εργασιακή Ικανοποίηση επηρεάζει την Εργασιακή Επίδοση

Υπόθεση 7: Η Οργανωσιακή Υποστήριξη επηρεάζει την Εργασιακή Ικανοποίηση

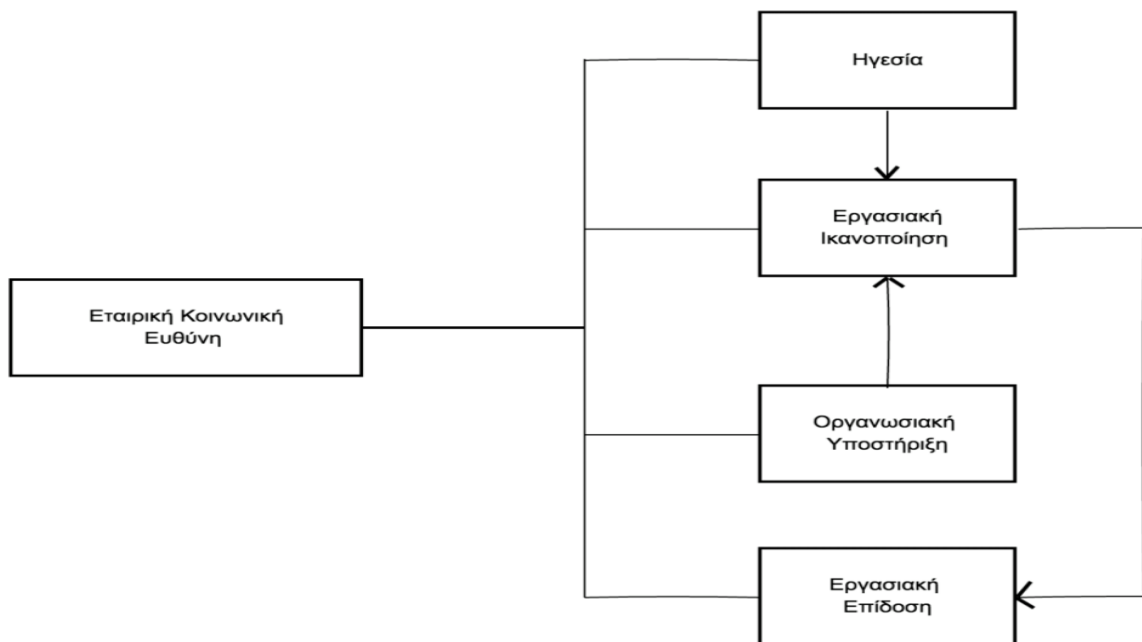
Πίνακας 0-2: Υποθέσεις για τις σχέσεις μεταξύ των εξαρτημένων μεταβλητών

Υποθέσεις		Έρευνες
H5	Η Ηγεσία επηρεάζει την Εργασιακή Ικανοποίηση	Kim and Brymer (2011)
H6	Η εργασιακή Ικανοποίηση επηρεάζει την Εργασιακή Επίδοση	Chiang (2010)
H7	Η Οργανωσιακή Υποστήριξη επηρεάζει την Εργασιακή Ικανοποίηση	Cheng κ.α. (2013)

3.4 Ερευνητικό πλαίσιο:

Παρακάτω έχει διαμορφωθεί ένα ερευνητικό πλαίσιο το οποίο απεικονίζει τις σχέσεις που προκύπτουν μεταξύ των ανεξάρτητων και των εξαρτημένων μεταβλητών της έρευνας. Το σχήμα αυτό μορφοποιήθηκε με βάση τις επτά ερευνητικές υποθέσεις και η χρήση του, τη δεδομένη στιγμή, καλείτε να βοηθήσει στη μέγιστη κατανόηση και στην αντίληψη των διαμορφωμένων, με τέτοιο τρόπο, υποθέσεων.

Όπως φαίνεται πιο κάτω, η εταιρική κοινωνική ευθύνη είναι η βασική ανεξάρτητη μεταβλητή στη συγκεκριμένη πτυχιακή έρευνα. Στο σχήμα απεικονίζεται η ίση επίδραση που αναμένεται να έχουν οι τέσσερις εξαρτημένες μεταβλητές της μελέτης από την εταιρική κοινωνική ευθύνη. Υπάρχουν επίσης τρία επιπλέον βέλη, τα οποία διατυπώνουν τις συσχετίσεις μεταξύ των εξαρτημένων μεταβλητών. Όπως φαίνεται στο ερευνητικό πλαίσιο και σύμφωνα με τις παραπάνω υποθέσεις, η ηγεσία ως ανεξάρτητη πλέον μεταβλητή επιδρά στην εργασιακή ικανοποίηση. Όμοιες συσχετίσεις προκύπτουν επίσης μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και της εργασιακής επίδοσης και τέλος, μεταξύ της οργανωσιακής υποστήριξης και της εργασιακής ικανοποίησης.



Εικόνα 1: Θεωρητικό Πλαίσιο → συσχετίσεις μεταξύ των μεταβλητών

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Θεωρητικό Υπόβαθρο

Η εταιρική κοινωνική ευθύνη είναι μια δυναμική έννοια που «ταλανίζει» δεκαετίες τώρα θεωρητικούς και ερευνητές. Σήμερα θεωρείται μια ευρύτατα διαδεδομένη έννοια, για την οποία δεν έχει διαμορφωθεί ακόμη ένας ολοκληρωμένος και σαφής ορισμός. Εντούτοις, υπήρξαν αρκετοί θεωρητικοί που επιχείρησαν να προσεγγίσουν την έννοια με βάση τα χαρακτηριστικά και τις πρακτικές της. Στην παρούσα πτυχιακή εργασία, η συζήτηση γύρω από την εταιρική κοινωνική ευθύνη εστιάζει σε τρεις από τους σημαντικότερους θεωρητικούς που μελέτησαν την έννοια και τις πρακτικές της, αποδίδοντας στη συνέχεια, τους δικούς τους ορισμούς.

Στην εργασία χρησιμοποιήθηκαν οι θεωρίες των Howard Bowen, Keith Davis και Archie Carroll, τριών ερευνητών που μελέτησαν και ανέλυσαν εις βάθος την έννοια της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Η παραπάνω επιλογή πραγματοποιήθηκε σκόπιμα, αφού οι θεωρητικές προσεγγίσεις τους γνωστοποιήθηκαν σε συνακόλουθη χρονική σειρά. Αιτιολογώντας την πιο πάνω θέση, οι θεωρίες του Davis πλαισιώθηκαν γύρω από τις αντιλήψεις του Howard Bowen, ενώ ο Carroll με τη σειρά του, ως ο τελευταίος από τους τρεις, διαμόρφωσε τις δικές τους θεωρητικές προσεγγίσεις για την εταιρική κοινωνική ευθύνη, με βάση τις ήδη υπάρχουσες απόψεις των προαναφερθέντων θεωρητικών.

Ο Howard Bowen (1953) ανήκει στους πρώτους θεωρητικούς που καταπιάστηκαν με την έννοια της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης (Carroll, 1999). Μέσα από το βιβλίο του «Social Responsibilities of the Businessman» (1953) μετέτρεψε την προϋπάρχουσα έννοια «Κοινωνική Ευθύνη», σε αυτή της «Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης» που χρησιμοποιείται μέχρι και σήμερα (Carroll, 1999). Στη συνέχεια ο Bowen (1953) έχει θέσει τον δικό του αρχικό ορισμό για τις κοινωνικές αρμοδιότητες μιας επιχείρησης, εστιάζοντας τις αντιλήψεις του:

«στις υποχρεώσεις των επιχειρηματιών να ακολουθούν αυτές τις πολιτικές, να αναλαμβάνουν αυτές τις αποφάσεις ή να ακολουθούν εκείνες τις γραμμές δράσης, που είναι επιθυμητές όσον αφορά τους στόχους και τις αξίες της κοινωνίας»
(Bowen, 1953, σελ. 6).

Σύμφωνα με τον ίδιο, η κοινωνική ευθύνη δεν πρέπει να λειτουργεί ως ίαση για τις επιχειρήσεις, καθώς «περιέχει μια σημαντική αλήθεια, την οποία υποχρεούνται να

ακολουθήσουν και να στηρίξουν όλες οι επιχειρήσεις στο μέλλον» (Carroll, 1999). Κρίνεται δέον να αναφερθεί πως οι θεωρίες του Bowen επηρέασαν σε μεγάλο βαθμό μελλοντικούς θεωρητικούς που ασχολήθηκαν με την εταιρική κοινωνική ευθύνη. Μάλιστα ως πρωτεργάτης της έννοιας και μέσα από το πρώιμο και τεκμηριωμένο έργο του, ο Bowen χαρακτηρίστηκε ως «ο πατέρα της ΕΚΕ» (Carroll, 1999).

Το 1960 ο Keith Davis εμφανίστηκε στο προσκήνιο των συζητήσεων, υποστηρίζοντας έντονα τις αντιλήψεις του Bowen. Μάλιστα η μακροχρόνια πορεία του στο χώρο των διαβουλεύσεων, τον κατέταξε στη θέση του επιλαχόντα ως «ο νέος πατέρας της ΕΚΕ» (Carroll, 1999). Στις πρώιμες μελέτες του, αναφέρει πως «οι κοινωνικές ευθύνες των επιχειρηματιών πρέπει να είναι ανάλογες με την κοινωνική τους δύναμη» (Carroll, 1999). Επίσης στην πρώτη έκδοση του εγχειριδίου Business and Environment, σε συνεργασία με τον Robert Blomstrom (1966), ορίζει την κοινωνική ευθύνη ως:

«την υποχρέωση ενός ατόμου να εξετάζει τις συνέπειες των αποφάσεών του και των ενεργειών του σε ολόκληρο το κοινωνικό σύστημα. Οι επιχειρηματίες εφαρμόζουν την κοινωνική ευθύνη όταν εξετάζουν τις ανάγκες και των άλλων ενδιαφερόμενων που ενδέχεται να επηρεαστούν από αυτές τις επιχειρηματικές ενέργειες. Με αυτόν τον τρόπο, βλέπουν τα στενά οικονομικά και τεχνικά συμφέροντα της επιχείρησής τους» (Carroll, 1999).

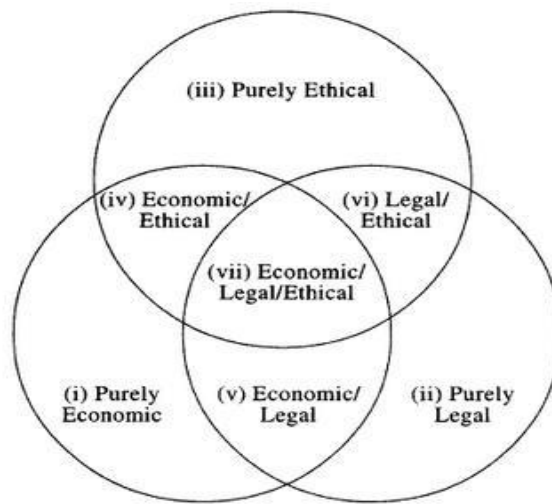
Επιστρέφοντας δυναμικά στο προσκήνιο των συζητήσεων, το 1973 ο Davis διαμόρφωσε τον δικό του ορισμό, στον οποίο χαρακτηρίζει την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη ως «εξέταση για τις επιχειρήσεις σχετικά με το βαθμό ανταπόκρισης τους σε ζητήματα πέρα από τις στενές οικονομικές, τεχνικές και νομικές απαιτήσεις». Επισήμανε ακόμη, ότι η ΕΚΕ διαμορφώνεται στο πλαίσιο δύο διαφορετικών αξιών, την οικονομική και την ανθρώπινη αξία. Αφενός, περιγράφει ότι οι επιχειρηματίες πρέπει να αναγνωρίζουν την ευρεία υποχρέωση τους προς την κοινότητα, σχετικά με τις οικονομικές εξελίξεις και να επιφέρουν θετικά οικονομικά αποτελέσματα προς όφελος, τόσο της κοινότητας όσο και της ίδιας της επιχείρησής τους. Αφετέρου, είναι υποχρέωση ενός επιχειρηματία να καλλιεργεί και να αναπτύσσει ανθρώπινες αξίες, όπως για παράδειγμα η ηθική, η συνεργασία και τα κίνητρα μέσα στην εργασία (Keith Davis, 1973).

Όπως προαναφέρθηκε, ο Archie Carroll (1990) είναι ο τελευταίος από τους τρεις θεωρητικούς που χρησιμοποιεί η παρούσα πτυχιακή εργασία. Στον ορισμό του υποστηρίζει πως «Η κοινωνική ευθύνη των επιχειρήσεων περιλαμβάνει τις οικονομικές, νομικές, δεοντολογικές και διακριτικές προσδοκίες που έχει η κοινωνία για τους οργανισμούς, σε δεδομένο χρονικό σημείο». Στηριζόμενος στον πιο πάνω ορισμό, διατύπωσε την «Πυραμίδα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης». Η πυραμίδα αναπαριστούσε τις τέσσερις ευθύνες που πρέπει να αναλαμβάνει μια επιχείρηση προς την κοινωνία, ενώ με την κατακόρυφη οπτική της, κατέταξε πρώτη την φιλανθρωπική, δεύτερη την ηθική, τρίτη την νομική και τέταρτη (στη βάση της πυραμίδας) την οικονομική ευθύνη. Εντούτοις, η πυραμίδα αυτή επέφερε αρκετούς προβληματισμούς ως προς την κατανόηση της, με αποτέλεσμα τη δημιουργία ενός νέου, βελτιωμένου και πιο κατανοητού μοντέλου εταιρικής κοινωνικής ευθύνης (Carroll, 1979).



Εικόνα 2: Η Πυραμίδα της ΕΚΕ

Διαμορφώνοντας έπειτα «το μοντέλο των τριών διαστάσεων της ΕΚΕ», ο θεωρητικός κατέταξε την φιλανθρωπία στους τομείς της ηθικής και οικονομικής ευθύνης. Κύριος στόχος του, η τοποθέτηση των τριών παραγόντων κοινωνικής ευθύνης, σε ένα πλαίσιο ίσης μεταχείρισης τους από την επιχείρηση. Εν κατακλείδι, στο μοντέλο των τριών διαστάσεων, ο Carroll (1979) κατάφερε να αναδείξει την σημαντικότητα της οικονομικής, ηθικής και νομικής ευθύνης, που πρέπει να έχει κάθε επιχείρηση.



Εικόνα 3: Το Μοντέλο των τριών Διαστάσεων

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: Μεθοδολογία Έρευνας

5.1 Εργαλεία Συλλογής Δεδομένων:

Η συλλογή των στοιχείων πραγματοποιήθηκε με τη βοήθεια ενός δομημένου ερωτηματολογίου, το οποίο συμπληρώθηκε ανάλογα με τις συνθήκες εργασίας των συμμετεχόντων. Στη συγκεκριμένη περίπτωση το ερωτηματολόγιο θεωρείται το ιδανικότερο εργαλείο συλλογής πρωτογενών στοιχείων. Το χρονικό διάστημα για τη διεξαγωγή της έρευνας είναι περιορισμένο, συνεπώς είναι το μόνο εργαλείο που μπορεί να επιτύχει την μέγιστη αντικειμενικότητα (Milne, 1999). Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε στην παρούσα πτυχιακή εργασία, αποτελείται από 85 μικρές και στοχευόμενες ερωτήσεις που αφορούν την καθημερινότητα των συμμετεχόντων, έτσι ώστε να μελετηθούν όλες οι πτυχές της εργασιακής τους ικανοποίησης και επίδοσης και να αποκαλυφτούν οι αντιλήψεις τους, σχετικά με την Οργανωσιακή Υποστήριξη και την Ηγεσία της επιχείρησης.

Επιπλέον, στο ερωτηματολόγιο συγκαταλέγονται πληροφορίες σχετικά με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων, αφού αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι στην διεξαγωγή των αποτελεσμάτων. Κατόπιν ολοκλήρωσης της συλλογής δεδομένων, πραγματοποιήθηκε η διαδικασία ανάλυσης τους, με την βοήθεια του στατιστικού εργαλείου Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Το συγκεκριμένο θεωρείται ένα από τα δημοφιλέστερα στατιστικά προγράμματα λογισμικού αφού προσφέρει τη δυνατότητα διεκπεραίωσης δύσκολων και πολύπλοκων στατιστικών υπολογισμών (Meena & Dangayash, 2012).

5.2 Δείγμα:

Στον ερευνητικό πληθυσμό συγκαταλέγεται το ανθρώπινο δυναμικό που εργάζεται σε ξενοδοχεία της Κύπρου και πιο συγκεκριμένα, σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις της γνωστής και πολυσύχναστης τουριστικής περιοχής της ελεύθερης επαρχίας Αμμοχώστου, την Αγία Νάπα (Πυρίλλη, 2011). Τα ξενοδοχεία σε αυτήν την περιοχή μπορούν να κατηγοριοποιηθούν, σε ξενοδοχεία πέντε αστερών, τεσσάρων αστερών, τριών αστερών και διαμερισμάτων. Με βάση τον αύξοντα αριθμό του ποσοστού των ξενοδοχειακών μονάδων της περιοχής, επιλέχθηκαν ένα ξενοδοχείο πέντε αστερών, ένα ξενοδοχείο τεσσάρων αστερών, δύο τριών αστερών και ένα διαμέρισμα. Πιο

συγκεκριμένα, επιλέχθηκαν για κάθε κατηγορία τα ξενοδοχεία που διέθεταν τα υψηλότερα ποσοστά πληρότητας. Η έρευνα πεδίου διεξήχθη με τη χρήση ενός αυτό-διαχειριζόμενου, από τους υφιστάμενους, ερωτηματολογίου το οποίο παραδόθηκε σε όλα τα μέλη του προσωπικού, όλων των ιεραρχικών επιπέδων, που εργάζονται στα επιλεγμένα πέντε ξενοδοχεία. Το εργαλείο έρευνας εξετάστηκε δύο φορές, από έξι μέλη προσωπικού, από διαφορετικά ξενοδοχεία και το αποτέλεσμα αυτής της διαδικασίας απέδωσε στο ερευνητικό πλαίσιο 250 έγκυρα ερωτηματολόγια.

5.3 Διαδικασία Έρευνας:

Η παρούσα πτυχιακή μελέτη διήρκησε περίπου οκτώ μήνες, ξεκινώντας τον Σεπτέμβριο του 2017 και τελειώνοντας τον Μάιο του 2018. Η διεξαγωγή της έρευνας και ιδιαίτερα το χρονικό διάστημα της συλλογής δεδομένων αποτέλεσε αναπόσπαστο κομμάτι στην εργασία, γι' αυτό και τηρήθηκε συγκεκριμένο πρωτόκολλο διαδικασίας. Αφετηρία στην ερευνητική διεργασία υπήρξε η διαμόρφωση του ερωτηματολογίου, το οποίο απλοποιήθηκε όσο το δυνατό περισσότερο με σκοπό την πλήρη κατανόηση των ερωτήσεων του. Έπειτα, διανεμήθηκε στο ανθρώπινο δυναμικό των πέντε ξενοδοχείων, αφού πρώτα στάλθηκε προσωπικό ηλεκτρονικό μήνυμα στη διεύθυνση της κάθε επιχείρησης, ώστε να ενημερωθεί για το σκοπό της έρευνας και να ζητηθεί η συμμετοχή των υφιστάμενων σε αυτή.

Αφού δόθηκε η έγκριση, τα ερωτηματολόγια εκτυπώθηκαν, τοποθετήθηκαν σε φάκελο και παραδόθηκαν από την ερευνήτρια, συγκεκριμένη μέρα και ώρα, σε όλο το ανθρώπινο δυναμικό της κάθε επιχείρησης. Όπως αναφέρθηκε πιο πάνω, κατά τη διάρκεια της έρευνας χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος της απογραφής, αφού δόθηκαν ερωτηματολόγια σε όλο το ανθρώπινο δυναμικό. Η διαδικασία αυτή αποσκοπούσε στην διατήρηση της ανωνυμίας κάθε συμμετέχοντα, ενώ αξίζει να σημειωθεί πως σε περίπτωση που οι υπάλληλοι δεν ήταν σε θέση να απαντήσουν στις ερωτήσεις για προσωπικούς τους λόγους, αποκλείονταν από τη διαδικασία.

5.4 Διαχείριση ερωτηματολογίου και συλλογή δεδομένων

Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε στην έρευνα έχει συνταχθεί από ειδικούς στον τομέα της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης. Οι ερωτήσεις αφορούν πληροφορίες

σχετικά με την εταιρική κοινωνική ευθύνη, την εργασιακή ικανοποίηση και επίδοση, την ηγεσία και την οργανωσιακή υποστήριξη. Επίσης, όπως προαναφέρθηκε ζητήθηκαν συγκεκριμένες πληροφορίες σχετικά με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των ερωτώμενων, τα οποία βοήθησαν σημαντικά στη διεξαγωγή των αποτελεσμάτων. Οι ερωτήσεις διαμορφώθηκαν απλά και κατανοητά, ούτως ώστε οι ερωτώμενοι να μην χρειάζονται καθοδήγηση κατά την συμπλήρωση τους. Επιπλέον, η διάσπαση τους σε μικρότερα σκέλη βοήθησε στη λεπτομερή ανάλυση των δεδομένων. Τα ερωτηματολόγια δόθηκαν στις πέντε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις τον Ιανουάριο και επέστρεψαν συμπληρωμένα τον Μάρτιο. Πάρα ταύτα, κατά τη διάρκεια της διαδικασίας πολλοί από τους ερωτώμενους δεν μπόρεσαν ή δεν επιθυμούσαν να συμμετέχουν στην έρευνα, συνεπώς συμπληρώθηκαν και παραδόθηκαν στην ερευνήτρια συνολικά 250 ερωτηματολόγια.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: Αποτελέσματα

Στο εν λόγω κεφάλαιο παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της τρέχον πτυχιακής εργασίας, όπως προέκυψαν από την επεξεργασία των δεδομένων και αναλύονται σε σχέση με τις ερευνητικές υποθέσεις και ευρύτερα με το ερευνητικό μοντέλο. Όπως αναφέρθηκε πιο πάνω, για την επεξεργασία των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε το πρόγραμμα S.P.S.S. Ειδικότερα διεξήχθησαν περιγραφικές στατιστικές αναλύσεις, υπολογίστηκε ο δείκτης εσωτερικής συνέπειας (Cronbach's alpha) και εξετάστηκαν οι αναμενόμενες σχέσεις μεταξύ των εξαρτημένων και ανεξάρτητων μεταβλητών, με την μέθοδο της απλής γραμμικής παλινδρόμησης. Μέσω της γραμμικής παλινδρόμησης εξετάζεται η σχέση μεταξύ δύο ή περισσότερων μεταβλητών, μιας εξαρτημένης μεταβλητής και μίας ή περισσότερων ανεξάρτητων μεταβλητών. Στη συγκεκριμένη περίπτωση, όπως αναφέρθηκε, θα χρησιμοποιηθεί απλή γραμμική παλινδρόμηση, μέσω της οποίας θα εξεταστεί η σχέση μεταξύ μόνο μίας ανεξάρτητης μεταβλητής και της εξαρτημένης (Παπαδόπουλος, 2015). Στην συνέχεια του παρόντος κεφαλαίου παρουσιάζονται τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την κάθε ανάλυση.

6.1 Προφίλ Δείγματος:

Αρχικά με τη βοήθεια των περιγραφικών στατιστικών αναλύσεων διαμορφώθηκε το προφίλ του συνολικού δείγματος. Οι αναλύσεις αυτές κατέδειξαν ότι από τους 250 συμμετέχοντες στην έρευνα το 47.2% είναι άνδρες και το 52.8% είναι γυναίκες. Σύμφωνα με τον πιο κάτω πίνακα, στον οποίο παρουσιάζονται αναλυτικά τα δημογραφικά στοιχεία, το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων ανήκει στις ηλικιακές ομάδες 25 - 34, 45 - 54 και 18 - 24, με ποσοστά 24.0%, 24.0% και 22.8% . Στη συνέχεια, όσον αφορά το επίπεδο εκπαίδευσης των ερωτώμενων διαπιστώθηκε πως το 41.8% είναι απόφοιτοι λυκείου, ενώ το 23.2% δήλωσε ότι είναι απόφοιτος Πανεπιστημίου. Σημαντικό δημογραφικό χαρακτηριστικό αποτελεί επίσης η συνολική προϋπηρεσία των συμμετεχόντων στο ξενοδοχείο. Όπως διαφαίνεται από τον πίνακα, το 36.8% των ερωτώμενων εργάζεται 1-5 έτη, το 26.0% 5-10 έτη και το 22.0% εργάζεται στην επιχείρηση 10-20 έτη. Την ίδια στιγμή, στην ερώτηση που αφορά το καθεστώς εργασίας, το τεράστιο ποσοστό 76.6% επιβεβαιώνει την πλήρη απασχόληση των υφιστάμενων στην επιχείρηση. Ενώ σχετικά με την ιδιότητα εργασίας, οι πλείστοι συμμετέχοντες είναι πρώτης γραμμής με το ποσοστό να ανέρχεται στο 68.0%.

Ακολούθως, στην ερώτηση που αφορά την οικογενειακή κατάσταση των εργαζομένων, το 45.6% δήλωσε ότι είναι έγγαμο και το 35.6% ότι δεν έχει παντρευτεί ακόμη. Τέλος, στο σύνολο μηνιαίων καθαρών αποδοχών το 54.8% δήλωσε ότι ο μισθός του κυμαίνεται από 800 μέχρι 1200 ευρώ, ενώ το 21.6% από 1201 μέχρι 1600 ευρώ.

Πίνακας 0-3: Προφίλ δείγματος

	Μεταβλητές	Συχνότητα (n=132)	Ποσοστό (%)
Φύλο	Αντρας	118	47.2%
	Γυναίκα	132	52.8%
Ηλικία	18 – 24	57	22.8%
	25 – 34	60	24.0%
	35 – 44	51	20.4%
	45 – 54	60	24.0%
	55 – 64	22	8.8%
Επίπεδο Εκπαίδευσης	Υποχρεωτική	37	14.8%
	Λύκειο	103	41.2%
	Μέτα-Λυκειακή	48	19.2%
	Πτυχίο	58	23.2%
	Μεταπτυχιακό	4	1.6%
Συνολική Προϋπηρεσία	Έως 1 έτος	10	4.0%
	1-5 έτη	92	36.8%
	5-10 έτη	65	26.0%
	10-20 Τη	55	22.0%
	>20 έτη	28	11.2%
Καθεστώς Εργασίας	Πλήρης Απασχόληση	119	79.6%
	Μερική Απασχόληση	11	4.4%
	Σύμβαση Αορίστου χρόνου	3	1.2%
	Σύμβαση Ορισμένου χρόνου	36	14.4%
	Σύμβαση Έργου	1	0.4%

Ιδιότητα	Πρώτης Γραμμής	170	68.0%
	Στέλεχος χαμηλότερων επιπέδων Ιεραρχίας	35	14.0%
	Στέλεχος μεσαίων επιπέδων Ιεραρχίας	43	17.2%
	Ανώτατο Στέλεχος	2	0.8%
Οικογενειακή Κατάσταση	Άγαμος-η	89	35.6%
	Διαζευγμένος-η	20	8.0%
	Έγγαμος-η	114	45.6%
	Μακροχρόνια Σχέση	19	7.6%
	Χήρος-α	8	3.2%
Σύνολο Μηνιαίων Καθαρών Αποδοχών (€)	Έως 500	3	1.2%
	501-800	29	11.6%
	801-1.200	137	54.8%
	1.201-1.600	54	21.6%
	1.601-2.000	24	9.6%
	2.001-2.750	1	0.4%
	Πάνω από 2.750	2	0.8%

6.2 Έλεγχος Συντελεστή Εσωτερικής Συνάφειας (Cronbach's alpha)

Όσον αφορά την αξιοπιστία της έρευνας, αξίζει να σημειωθεί πως για την κάθε υπό-κλίμακα μέτρηση που χρησιμοποιήθηκε στο ερωτηματολόγιο, υπολογίστηκε ο συντελεστής alpha του Cronbach (Flynn κ.α., 1990). Στον πιο κάτω πίνακα παρουσιάζονται συνοπτικά τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την μέτρηση του συντελεστή άλφα του Cronbach. Όπως φαίνεται οι υπό-κλίμακες που χρησιμοποιήθηκαν έχουν αρκετά ικανοποιητικό επίπεδο αξιοπιστίας, αφού βρίσκονται πάνω από .849 και κάτω από .976, βεβαιώνοντας έτσι ότι το άλφα του Cronbach για καθεμία από αυτές ξεπερνά κατά πολύ το 0.7.

Πίνακας 0-4: Συντελεστές αξιοπιστίας των Μεταβλητών

Μεταβλητές	Cronbach's alpha
Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη	.975
Εργασιακή Ικανοποίηση	.934
Εργασιακή Επίδοση	.926
Ηγεσία	.976
Οργανωσιακή Υποστήριξη	.849

6.3: Αποτελέσματα ερευνητικών Υποθέσεων

Στο συγκεκριμένο υπό-κεφάλαιο παρουσιάζονται αναλυτικά τα αποτελέσματα που διαμορφώθηκαν κατά τη διεξαγωγή της έρευνας. Μέσω των ακόλουθων ευρημάτων, θα επιβεβαιωθούν ή απορριφθούν οι υποθέσεις και στη συνέχεια θα απαντηθούν τα βασικά ερευνητικά ερωτήματα της εργασίας. Σκοπός δηλαδή είναι να διερευνηθεί 1. Κατά πόσο η υιοθέτηση πρακτικών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης μπορεί να επηρεάσει την εργασιακή ικανοποίηση, 2. Κατά πόσο η υιοθέτηση πρακτικών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης μπορεί να επηρεάσει την εργασιακή επίδοση, 3. Κατά πόσο επηρεάζουν οι πρακτικές εταιρικής κοινωνικής ευθύνης την ηγεσία, 4. Κατά πόσο επηρεάζουν οι πρακτικές εταιρικής κοινωνικής ευθύνης την οργανωσιακή υποστήριξη.

Υπόθεση 1: *Η υιοθέτηση πρακτικών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης επηρεάζει θετικά την εργασιακή ικανοποίηση*

Στη συγκεκριμένη ερευνητική υπόθεση, η εταιρική κοινωνική ευθύνη αποτελεί την ανεξάρτητη μεταβλητή, ενώ η εργασιακή ικανοποίηση θεωρείται ως εξαρτημένη. Υπάρχουν επίσης πέντε μεταβλητές ελέγχου, οι οποίες είναι το φύλο, η ηλικία, το εκπαιδευτικό επίπεδο, το καθεστώς εργασίας και τέλος το σύνολο μηνιαίων καθαρών αποδοχών. Με τη βοήθεια της ανάλυσης παλινδρόμησης, διερευνήθηκε η επιρροή που δέχεται η εργασιακή ικανοποίηση από τις μεταβλητές ΕΚΕ και ελέγχου, ενώ τα αποτελέσματα καταδεικνύονται στον πιο κάτω πίνακα.

Πίνακας 0-5: Υπόθεση 1

Job Satisfaction		
	Std. beta	Sig.
CSR	,265	,000
Φύλο	,077	,200
Ηλικία	,029	,723
Εκπαίδευση	-,020	,769
Καθεστώς εργασίας	-,029	,660
Σύνολο μηνιαίων καθαρών αποδοχών (€)	,230	,007

Advanced R²: ,221

Σύμφωνα με τον πίνακα 5 δύο από τις ανεξάρτητες μεταβλητές (εταιρική κοινωνική ευθύνη και σύνολο μηνιαίων καθαρών αποδοχών), υποδείχθηκαν ότι έχουν εξαιρετικά σημαντικό αντίκτυπο στην εργασιακή ικανοποίηση. Ως εκ τούτου, με την επίτευξη στατιστικής σημασίας .001 διαπιστώθηκε ότι η εταιρική κοινωνική ευθύνη συσχετίζεται θετικά με την εργασιακή ικανοποίηση (Std. Beta = .265). Όσον αφορά τις μεταβλητές ελέγχου, βαθμολογώντας μια τιμή Beta .230 και μια στατιστική σημασία να ανέρχεται στο .007, το σύνολο μηνιαίων καθαρών αποδοχών θεωρείται ο πιο κρίσιμος παράγοντας πρόβλεψης της εργασιακής ικανοποίησης. Ολοκληρώνοντας, συμπεραίνεται ότι η αυξημένη χρήση εταιρικής κοινωνικής ευθύνης αλλά και το σύνολο μηνιαίων καθαρών αποδοχών, ενισχύουν την εργασιακή ικανοποίηση σε μια επιχείρηση. Δεδομένου επίσης, ότι το προσαρμοσμένο R² ισούται με .221 ο συνδυασμένος αντίκτυπος των δύο προαναφερθέντων ανεξάρτητων μεταβλητών αντιπροσωπεύει το 22.1% της διακύμανσης στην εργασιακή ικανοποίηση.

Κλείνοντας, είναι πρόπον να αναφερθεί ότι, επιβεβαιώθηκε η πρώτη ερευνητική υπόθεση, που υποδηλώνει ότι η υιοθέτηση πρακτικών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης επηρεάζει θετικά την εργασιακή ικανοποίηση.

Υπόθεση 2: Η υιοθέτηση πρακτικών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης επηρεάζει θετικά την εργασιακή επίδοση

Στη δεύτερη ερευνητική υπόθεση, η εταιρική κοινωνική ευθύνη αποτελεί την ανεξάρτητη μεταβλητή, ενώ η εργασιακή επίδοση θεωρείται ως εξαρτημένη. Υπάρχουν και πάλι οι πέντε μεταβλητές ελέγχου, οι οποίες είναι το φύλο, η ηλικία, το εκπαιδευτικό επίπεδο, το καθεστώς εργασίας και τέλος το σύνολο μηνιαίων καθαρών αποδοχών. Με τη βοήθεια της ανάλυσης παλινδρόμησης, διερευνήθηκε ο αντίκτυπος των μεταβλητών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και ελέγχου στην εργασιακή επίδοση και τα αποτελέσματα καταδεικνύονται στον Πίνακα 6.

Πίνακας 0-6: Υπόθεση 2

Job Performance		
	Std. beta	Sig.
CSR	,090	,237
Φύλο	,104	,103
Ηλικία	,203	,021
Εκπαίδευση	,060	,399
Καθεστώς εργασίας	,008	,913
Σύνολο μηνιαίων καθαρών αποδοχών (€)	,134	,139

Advanced R²: ,130

Όπως φαίνεται στον πίνακα 6, με την επίτευξη στατιστικής σημασίας 0.001 διαπιστώθηκε ότι η εταιρική κοινωνική ευθύνη συσχετίζεται σε σημαντικό βαθμό με την εργασιακή επίδοση (std.beta= .90). Ως εκ τούτου, η δεύτερη υπόθεση δεν επιβεβαιώνεται, λόγω της χαμηλής συσχέτισης που υπάρχει μεταξύ της ανεξάρτητης μεταβλητής και της εξαρτημένης.

Υπόθεση 3: Η υιοθέτηση πρακτικών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης επηρεάζει θετικά την ηγεσία μιας επιχείρησης

Στην τρίτη ερευνητική υπόθεση, η εταιρική κοινωνική ευθύνη αποτελεί την ανεξάρτητη μεταβλητή, ενώ η ηγεσία θεωρείται ως εξαρτημένη. Υπάρχουν πέντε μεταβλητές ελέγχου, οι οποίες είναι το φύλο, η ηλικία, το εκπαιδευτικό επίπεδο, το καθεστώς εργασίας και τέλος το σύνολο μηνιαίων καθαρών αποδοχών. Με τη βοήθεια της ανάλυσης παλινδρόμησης, διερευνήθηκε ο αντίκτυπος των μεταβλητών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και ελέγχου στην ηγεσία μιας επιχείρησης και τα αποτελέσματα καταδεικνύονται στον Πίνακα 7.

Πίνακας 0-7: Υπόθεση 3

Leadership		
	Std. beta	Sig.
CSR	,442	,000
Φύλο	,067	,208
Ηλικία	,130	,077
Εκπαίδευση	,052	,383
Καθεστώς εργασίας	-,028	,624
Σύνολο μηνιαίων καθαρών αποδοχών (€)	,136	,072

Advanced R²: ,391

Σύμφωνα με τον πιο πάνω πίνακα, για ακόμα μια φορά οι δύο ανεξάρτητες μεταβλητές που διαπιστώθηκε ότι έχουν σημαντικό αντίκτυπο στην ηγεσία μιας επιχείρησης, είναι η εταιρική κοινωνική ευθύνη και το σύνολο μηνιαίων καθαρών αποδοχών. Με την επίτευξη στατιστικής σημασίας .001 διαπιστώθηκε ότι η εταιρική κοινωνική ευθύνη συσχετίζεται σε σημαντικό βαθμό θετικά, με την ηγεσία (Std. Beta = .442). Όσον αφορά τις μεταβλητές ελέγχου, βαθμολογώντας μια τιμή Beta .136 και μια στατιστική

σημασία να ανέρχεται στο .072, το σύνολο μηνιαίων καθαρών αποδοχών θεωρείται ο σημαντικός παράγοντας στην πρόβλεψη της ηγεσίας. Συμπερασματικά, η αυξημένη χρήση εταιρικής κοινωνικής ευθύνης αλλά και το σύνολο μηνιαίων καθαρών αποδοχών, ενισχύουν σημαντικά την ηγεσία μιας επιχείρησης. Δεδομένου επίσης, ότι το προσαρμοσμένο R2 ισούται με .391 ο συνδυασμένος αντίκτυπος των δύο προαναφερθέντων ανεξάρτητων μεταβλητών αντιπροσωπεύει το 39.1% της διακύμανσης στην Ηγεσία.

Ως εκ τούτου, επιβεβαιώθηκε η Ερευνητική Υπόθεση 3, που υποδηλώνει ότι η υιοθέτηση πρακτικών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης επηρεάζει θετικά την Ηγεσία.

Υπόθεση 4: Η υιοθέτηση πρακτικών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης επηρεάζει θετικά την οργανωσιακή υποστήριξη μιας επιχείρησης

Στην τέταρτη ερευνητική υπόθεση, η εταιρική κοινωνική ευθύνη είναι η ανεξάρτητη μεταβλητή, ενώ η οργανωσιακή υποστήριξη είναι η εξαρτημένη. Υπάρχουν επίσης πέντε μεταβλητές ελέγχου, το φύλο, η ηλικία, το εκπαιδευτικό επίπεδο, το καθεστώς εργασίας και τέλος το σύνολο μηνιαίων καθαρών αποδοχών. Με τη βοήθεια της ανάλυσης παλινδρόμησης, διερευνήθηκε η επιρροή που δέχεται η οργανωσιακή υποστήριξη από την ανεξάρτητη μεταβλητή ΕΚΕ και τις μεταβλητές ελέγχου, ενώ τα αποτελέσματα καταδεικνύονται στον παρακάτω πίνακα.

Πίνακας 0-8: Υπόθεση 4

Organizational Support		
	Std. beta	Sig.
CSR	,319	,000
Φύλο	,060	,238
Ηλικία	,189	,007
Εκπαίδευση	,050	,377

Καθεστώς εργασίας	-,068	,216
Σύνολο μηνιαίων καθαρών αποδοχών (€)	,263	,000
Advanced R ² : ,451		

Σύμφωνα με τον πίνακα 8 οι ανεξάρτητες μεταβλητές που, όπως διαπιστώθηκε, έχουν σημαντικό αντίκτυπο στην οργανωσιακή υποστήριξη, είναι η εταιρική κοινωνική ευθύνη, η ηλικία και το σύνολο μηνιαίων καθαρών αποδοχών. Με την επίτευξη στατιστικής σημασίας .001 διαπιστώθηκε ότι η εταιρική κοινωνική ευθύνη συσχετίζεται θετικά, με την οργανωσιακή υποστήριξη (Std. Beta = .319). Όσον αφορά τις μεταβλητές ελέγχου, βαθμολογώντας μια τιμή Beta .189 και μια στατιστική σημασία να ανέρχεται στο .007, η ηλικία θεωρείται αρκετά σημαντικός παράγοντας στην πρόβλεψη της οργανωσιακής υποστήριξης. Ωστόσο, ένας ακόμα σημαντικότερος παράγοντας στην πρόβλεψη της οργανωσιακής υποστήριξης είναι το σύνολο μηνιαίων καθαρών αποδοχών με τιμή Beta .263 και στατιστική σημασία ,000. συμπερασματικά, η αυξημένη χρήση εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, η ηλικία και το σύνολο μηνιαίων καθαρών αποδοχών, φαίνεται ότι ενισχύουν σημαντικά την οργανωσιακή υποστήριξη. Δεδομένου επίσης, ότι το προσαρμοσμένο R² ισούται με .451 ο συνδυασμένος αντίκτυπος των τριών πιο πάνω ανεξάρτητων μεταβλητών, αντιπροσωπεύει το 45.1% της διακύμανσης στην οργανωσιακή υποστήριξη.

Κλείνοντας, είναι πρόπον να αναφερθεί ότι, επιβεβαιώθηκε η τέταρτη ερευνητική υπόθεση, που υποδηλώνει ότι η υιοθέτηση Πρακτικών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης επηρεάζει θετικά την Οργανωσιακή Υποστήριξη.

Υπόθεση 5: Η Ηγεσία επηρεάζει την Εργασιακή Ικανοποίηση

Στη συγκεκριμένη ερευνητική υπόθεση, η ηγεσία αποτελεί την ανεξάρτητη μεταβλητή, ενώ η εργασιακή ικανοποίηση θεωρείται ως εξαρτημένη. Υπάρχουν επίσης οι πέντε μεταβλητές ελέγχου, οι οποίες είναι το φύλο, η ηλικία, το εκπαιδευτικό επίπεδο, το καθεστώς εργασίας και τέλος το σύνολο μηνιαίων καθαρών αποδοχών. Με τη βοήθεια της ανάλυσης παλινδρόμησης, διερευνήθηκε η επιρροή που δέχεται η εργασιακή

ικανοποίηση από τις μεταβλητές ηγεσίας και ελέγχου, ενώ τα αποτελέσματα καταδεικνύονται στον Πίνακα 9.

Πίνακας 0-9: Υπόθεση 5

Job Satisfaction		
	Std. beta	Sig.
Leadership	,626	,000
Φύλο	,033	,502
Ηλικία	-,054	,437
Εκπαίδευση	-,052	,351
Καθεστώς εργασίας	-,010	,846
Σύνολο μηνιαίων καθαρών αποδοχών (€)	,139	,039
Advanced R ² : ,463		

Σύμφωνα με τον πίνακα 9, οι δύο ανεξάρτητες μεταβλητές που διαπιστώθηκε ότι έχουν σημαντικό αντίκτυπο στην εργασιακή ικανοποίηση είναι η ηγεσία και το σύνολο μηνιαίων καθαρών αποδοχών. Με την επίτευξη στατιστικής σημασίας 0.001 διαπιστώθηκε ότι η ηγεσία συσχετίζεται σε σημαντικό βαθμό θετικά, με την εργασιακή ικανοποίηση (Std. Beta = .626). Όσον αφορά τις μεταβλητές ελέγχου, βαθμολογώντας μια τιμή Beta ,139 και μια στατιστική σημασία να ανέρχεται στο .039, το σύνολο μηνιαίων καθαρών αποδοχών θεωρείται ο σημαντικός παράγοντας στην πρόβλεψη της εργασιακής ικανοποίησης. Συμπερασματικά, τόσο η ηγεσία μιας επιχείρησης, όσο και το σύνολο μηνιαίων καθαρών αποδοχών, ενισχύουν σημαντικά την εργασιακή ικανοποίηση. Δεδομένου επίσης, ότι το προσαρμοσμένο R² ισούται με .463 ο συνδυασμένος αντίκτυπος των δύο προαναφερθέντων ανεξάρτητων μεταβλητών αντιπροσωπεύει το 46.3% της διακύμανσης στην εργασιακή ικανοποίηση.

Ως εκ τούτου, επιβεβαιώθηκε η Ερευνητική Υπόθεση 5, που υποδηλώνει ότι η Ηγεσία επηρεάζει την Εργασιακή Ικανοποίηση.

Υπόθεση 6: Η Εργασιακή Ικανοποίηση επηρεάζει την Εργασιακή Επίδοση

Στην ερευνητική υπόθεση 6, ανεξάρτητη μεταβλητή είναι η εργασιακή ικανοποίηση, ενώ εξαρτημένη είναι η εργασιακή επίδοση. Υπάρχουν οι πέντε μεταβλητές ελέγχου (φύλο, η ηλικία, το εκπαιδευτικό επίπεδο, το καθεστώς εργασίας και τέλος το σύνολο μηνιαίων καθαρών αποδοχών). Με τη βοήθεια της ανάλυσης παλινδρόμησης, διερευνήθηκε η επιρροή που δέχεται η εργασιακή επίδοση από την εργασιακή ικανοποίηση, την κύρια ανεξάρτητη μεταβλητή, αλλά και τις μεταβλητές ελέγχου, ενώ τα αποτελέσματα καταδεικνύονται στον Πίνακα 10.

Πίνακας 0-10: Υπόθεση 6

Job Performance		
	Std. beta	Sig.
Job satisfaction	,389	,000
Φύλο	,072	,219
Ηλικία	,190	,020
Εκπαίδευση	,068	,306
Καθεστώς εργασίας	,019	,763
Σύνολο μηνιαίων καθαρών αποδοχών (€)	,038	,636

Advanced R²: ,249

Σύμφωνα με τον πίνακα 10, οι ανεξάρτητες μεταβλητές, που όπως διαπιστώθηκε έχουν αρκετά σημαντικό αντίκτυπο στην εργασιακή επίδοση, είναι η εργασιακή ικανοποίηση και η ηλικία. Με την επίτευξη στατιστικής σημασίας .001 διαπιστώθηκε ότι η εργασιακή ικανοποίηση συσχετίζεται θετικά, με την εργασιακή επίδοση (Std. Beta = .389). Όσον αφορά τις μεταβλητές ελέγχου, βαθμολογώντας μια τιμή Beta .190 αλλά και μια στατιστική σημασία να ανέρχεται στο .020, φαίνεται ότι η ηλικία είναι ένας

ακόμη σημαντικός παράγοντας στην πρόβλεψη της εργασιακής επίδοσης. Ως εκ τούτου, με βάση τα στατιστικά αποτελέσματα, η εργασιακή ικανοποίηση και η ηλικία φαίνεται ότι ενισχύουν σημαντικά την εργασιακή επίδοση. Δεδομένου επίσης, ότι το προσαρμοσμένο R2 ισούται με .249 ο συνδυασμένος αντίκτυπος των δύο πιο πάνω ανεξάρτητων μεταβλητών, αντιπροσωπεύει το 24.9% της διακύμανσης στην εργασιακή επίδοση.

Κλείνοντας, είναι πρόπον να αναφερθεί ότι, επιβεβαιώθηκε η έκτη ερευνητική υπόθεση, που υποδηλώνει ότι η Εργασιακή Ικανοποίηση επηρεάζει την Εργασιακή Επίδοση.

Υπόθεση 7: Η Οργανωσιακή Υποστήριξη επηρεάζει την Εργασιακή Ικανοποίηση

Στην έβδομη και τελευταία υπόθεση, η οργανωσιακή υποστήριξη αποτελεί την ανεξάρτητη μεταβλητή, ενώ η εργασιακή ικανοποίηση θεωρείται ως εξαρτημένη. Υπάρχουν επίσης, οι πέντε μεταβλητές ελέγχου, οι οποίες είναι το φύλο, η ηλικία, το εκπαιδευτικό επίπεδο, το καθεστώς εργασίας και τέλος το σύνολο μηνιαίων καθαρών αποδοχών. Με τη βοήθεια της ανάλυσης παλινδρόμησης, διερευνήθηκε ο αντίκτυπος της οργανωσιακής υποστήριξης και των μεταβλητών ελέγχου στην εργασιακή ικανοποίηση και τα αποτελέσματα καταδεικνύονται στον Πίνακα 11.

Πίνακας 0-11: Υπόθεση 7

Πίνακας 9: Job Satisfaction		
	Std. beta	Sig.
Org support	,720	,000
Φύλο	,041	,394
Ηλικία	-,102	,134
Εκπαίδευση	-,056	,307
Καθεστώς εργασίας	,019	,723
Σύνολο μηνιαίων καθαρών αποδοχών (€)	,059	,383

Σύμφωνα με τον πιο πάνω πίνακα, η ανεξάρτητη μεταβλητή, που διαπιστώθηκε ότι έχει σημαντικό αντίκτυπο στην εργασιακή ικανοποίηση είναι η οργανωσιακή υποστήριξη, που είναι και η βασική ανεξάρτητη μεταβλητή στη υπόθεση αυτή. Έτσι με την επίτευξη στατιστικής σημασίας 0.001 διαπιστώθηκε ότι η οργανωσιακή υποστήριξη συσχετίζεται σε υπερβολικά σημαντικό βαθμό θετικά, με την εργασιακή ικανοποίηση (Std. Beta = .720). Συμπερασματικά, η αυξημένη οργανωσιακή υποστήριξη σε μια επιχείρηση, δείχνει να ενισχύει σημαντικά την εργασιακή ικανοποίηση. Δεδομένου επίσης, ότι το προσαρμοσμένο R² ισούται με .494 η συγκεκριμένη ανεξάρτητη μεταβλητή αντιπροσωπεύει το 49.4% της διακύμανσης στην εργασιακή ικανοποίηση.

Ολοκληρώνοντας, είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι επιβεβαιώνεται και η τελευταία υπόθεση της πτυχιακής αυτής, η οποία υποδηλώνει ότι η Οργανωσιακή Υποστήριξη επηρεάζει την Εργασιακή Ικανοποίηση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: Συζήτηση και ερμηνεία αποτελεσμάτων

Ο βασικός στόχος της παρούσας πτυχιακής συνίσταται στη διερεύνηση της ενδεχόμενης επίδρασης των πρακτικών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης στις τέσσερις εξαρτημένες μεταβλητές (εργασιακή ικανοποίηση, εργασιακή επίδοση, οργανωσιακή υποστήριξη και ηγεσία) στο πλαίσιο της Κυπριακής ξενοδοχειακής βιομηχανίας. Επιπλέον ανεξάρτητοι παράγοντες, που διαδραμάτισαν καθοριστικό ρόλο στην ερευνητική διαδικασία, ήταν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των ερωτώμενων. Το φύλο, η ηλικία, η εκπαίδευση, το καθεστώς εργασίας και το σύνολο μηνιαίων καθαρών αποδοχών είχαν ανάλογο αντίτυπο στις εξαρτημένες μεταβλητές της εργασίας.

Τα ευρήματα της εργασίας ανέδειξαν σημαντικά ικανοποιημένους εργαζομένους, με αυξημένη εργασιακή επίδοση. Επιπλέον, φάνηκε να υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ των υφιστάμενων και της ηθικής ηγεσίας στον ξενοδοχειακό τομέα και πολλές από τις απαντήσεις διαπίστωσαν επίσης, πως υπάρχει οργανωσιακή υποστήριξη προς τους εργαζομένους. Αξίζει να σημειωθεί πως τα ξενοδοχεία της Κύπρου, επενδύουν σε πρακτικές εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, ενώ αυτό έδειξε να ικανοποιεί σε μεγάλο βαθμό το μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων.

Οι ερευνητικές υποθέσεις H1, H3 και H4 επιβεβαιώθηκαν, αφού σύμφωνα με τα αποτελέσματα, η υιοθέτηση πρακτικών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης επηρεάζει θετικά την εργασιακή ικανοποίηση, την ηγεσία και την οργανωσιακή υποστήριξη. Κατά συνέπεια η παρούσα έρευνα βρίσκει σύμφωνα τα ευρήματα της βιβλιογραφικής επισκόπησης. Πολλές από τις έρευνες που μελέτησαν τη σχέση μεταξύ εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και εργασιακής ικανοποίησης, διαπίστωσαν στα αποτελέσματα τους πως η υιοθέτηση εθελοντικών ενεργειών, μεγιστοποιεί την ικανοποίηση των εργαζομένων (Park & Levy, 2014). Ένα εργασιακό ηθικό κλίμα ενισχύει την εμπιστοσύνη στις σχέσεις των υπαλλήλων και οδηγεί στην ισχυρή εργασιακή δέσμευση. Αυτό με τη σειρά του επιφέρει εργασιακή ικανοποίηση και αυξανόμενη εργασιακή επίδοση, παράγοντες που δημιουργούν μακροπρόθεσμη κερδοφορία και αυξημένη παραγωγικότητα στην επιχείρηση (Graafland & Ven, 2006). Επιπλέον ο Chiang (2010) υποστήριξε πως μια ισχυρή δέσμευση της εταιρίας με πρακτικές εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, μπορεί να δημιουργήσει θετικές στάσεις εργασίας. Ενώ ταυτόχρονα ο Velasco και οι συνεργάτες του (2014), τόνισαν ότι η υιοθέτηση ηθικών

προσεγγίσεων μπορεί να βελτιώσει την ικανότητα των ξενοδοχείων να δημιουργούν οφέλη για τα ενδιαφερόμενα μέρη και το εσωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης.

Όσον αφορά την σχέση μεταξύ της ηγεσίας μιας ξενοδοχειακής μονάδας και των πρακτικών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, διαπιστώθηκε πως υπάρχει θετική επιρροή, γεγονός που επιβεβαιώνεται και στις προηγούμενες μελέτες. Οι Çelik, Dedeoglu και Inanir (2015) ερεύνησαν τις επιδράσεις που δέχεται το ανθρώπινο δυναμικό από τις ηθικές συμπεριφορές της ηγεσίας. Στα αποτελέσματα επιβεβαιώνουν πως ένας ηθικός ηγέτης έχει τη δύναμη να μετασχηματίζει ανάλογα τη διάθεση, τα κίνητρα, τις επιδόσεις και τις συμπεριφορές των εργαζομένων. Αναφέρουν επίσης ότι, ηγέτες χωρίς ηθική, ειλικρίνεια και αξιοπιστία χρίζουν βοήθειας ως προς την διατήρηση πιστών υπαλλήλων. Ταυτόχρονα οι Kim και Brymer (2011) εξηγούν τις θετικές επιπτώσεις που επιφέρει στο ανθρώπινο δυναμικό ενός ξενοδοχείου, η υιοθέτηση πρακτικών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης από την ηγεσία. Αυτός ο θετικός αντίκτυπος μπορεί να εκδηλωθεί σε ανοιχτές γραμμές επικοινωνίας, χαμηλότερα επίπεδα στρες και την προώθηση ενός εργασιακού περιβάλλοντος που ευνοεί τη μεγιστοποίηση των κρίσιμων ζητημάτων απόδοσης.

Συγχρόνως, τα ευρήματα της παρούσας μελέτης κατέδειξαν πως, η σχέση μεταξύ εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και οργανωσιακής υποστήριξης είναι θετική και ισχυρά σημαντική. Στις έρευνες που αναλύθηκαν στην ενότητα της βιβλιογραφικής επισκόπησης, υποστηρίζεται πως η υιοθέτηση πρακτικών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης ενισχύει θετικά την οργανωσιακή υποστήριξη της επιχείρησης. Ο Cheng και οι συνεργάτες του (2013) τόνισαν ότι, η οικοδόμηση καλά οργανωμένων ηθικών πρακτικών, μπορεί να βελτιώσει αποτελεσματικά τη σχέση εργαζομένων και επιχείρησης. Ενώ οι Chiang και Hsieh (2012) υποστήριζαν πως μια ξενοδοχειακή επιχείρηση, πρέπει να ενθαρρύνει τη υιοθέτηση εθελοντικών συμπεριφορών από το ανθρώπινο δυναμικό. Ως εκ τούτου οι υφιστάμενοι που συμμετέχουν σε εθελοντικές δραστηριότητες αντιλαμβάνονται σε υψηλότερο βαθμό την υποστήριξη που λαμβάνουν από την επιχείρηση.

Αξίζει επιπλέον να τονιστεί ότι η υπόθεση H2 δεν επιβεβαιώνεται, αφού τα ευρήματα κατέδειξαν την ύπαρξη μειωμένης συσχέτισης μεταξύ της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και της εργασιακής επίδοσης. Επομένως, το αποτέλεσμα αυτό δεν συμβαδίζει με τα ευρήματα της βιβλιογραφικής επισκόπησης, στα οποία υποστηρίζεται πως η

εταιρική κοινωνική ευθύνη επηρεάζει θετικά την επίδοση των εργαζομένων. Στην μελέτη τους οι Park και Levy (2014) ερευνήσαν κατά πόσο οι στάσεις των εργαζομένων επηρεάζονται από τις αντιλήψεις που έχουν για την εφαρμογή πρακτικών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης. Στα αποτελέσματα τους αναφέρουν ότι, ο εργαζόμενος που αντιλαμβάνεται θετικά την υιοθέτηση πρακτικών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης είναι πιο αποδοτικός στην εργασία του.

Οι υποθέσεις H5, H6 και H7 επίσης επιβεβαιώθηκαν στα αποτελέσματα της έρευνας. Οι συγκεκριμένες υποθέσεις αφορούν αποκλειστικά τις σχέσεις που προκύπτουν μεταξύ των εξαρτημένων μεταβλητών, μεταξύ δηλαδή της ηγεσίας και της εργασιακής ικανοποίησης, της οργανωσιακής υποστήριξης και της εργασιακής ικανοποίησης και τέλος της εργασιακής ικανοποίησης και της εργασιακής επίδοσης. Δεν πρέπει να λησμονηθεί ότι οι υποθέσεις αυτές προέκυψαν στην ενότητα της βιβλιογραφικής επισκόπησης, όπου έρευνες υποστήριζαν τις υπάρχουσες συσχετίσεις μεταξύ των εξαρτημένων μεταβλητών. Για παράδειγμα οι Çelik, Dedeoglu και Inanir (2015), καθώς ερευνούσαν τις επιπτώσεις που δέχεται το ανθρώπινο δυναμικό από έναν ηθικό ηγέτη, διαπίστωσαν πως η προώθηση ηθικών πρακτικών από την ηγεσία μεγιστοποιεί την εργασιακή ικανοποίηση. Συγχρόνως, ο Cheng και οι συνεργάτες του (2013), ανέφεραν ότι η αντίληψη της οργανωσιακής υποστήριξης από τους εργαζόμενους μεγιστοποιεί την εργασιακή τους ικανοποίηση. Τέλος, στα ευρήματα του ο Chiang (2010), δήλωσε ότι οι πρακτικές εταιρικής κοινωνικής ευθύνης δημιουργούν ικανοποιημένους εργαζόμενους, πράγμα που ενισχύει την εργασιακή τους επίδοση.

Θα αποτελούσε παράλειψη να μην τονιστεί ο σημαντικός ρόλος των μηνιαίων καθαρών αποδοχών στην διαμόρφωση των αποτελεσμάτων. Η συγκεκριμένη μεταβλητή ελέγχου έδειξε να επηρεάζει θετικά την ικανοποίηση των εργαζομένων, την ηγεσία και την οργανωσιακή υποστήριξη. Ο Terry Lam και οι συνεργάτες του (2002), αναφέρουν ότι τα περισσότερα ξενοδοχεία προσλαμβάνουν ταλαντούχους και με αυξημένα κίνητρα υπαλλήλους. Ωστόσο, φαίνεται να έχουν δυσκολίες στη διατήρηση των καινούριων υπαλλήλων και στην ενίσχυση της οργανωσιακής τους δέσμευσης. Στην πραγματικότητα, ο ξενοδοχειακός τομέας αντιμετωπίζει διαρκώς αυξανόμενο εργατικό κόστος, το οποίο περιλαμβάνει, όχι μόνο τον πραγματικό μισθό που καταβάλλεται στους νέους αρμόδιους υπαλλήλους αλλά και το κόστος συνεχούς παροχής υψηλών κινήτρων. Το ίδιο υποστηρίζουν στην δική τους έρευνα και οι Lee, Huang και Zhao

(2012). Οι αποδοχές σε ένα ξενοδοχειακό οργανισμό, επηρεάζουν σημαντικά την ικανοποίηση των εργαζομένων ανεξαρτήτως της θέσης εργασίας τους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8: Συμπεράσματα

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, η εν λόγω πτυχιακή εργασία διερευνά κατά πόσο οι κυπριακοί ξενοδοχειακοί οργανισμοί επενδύουν σε πρακτικές εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και κατά πόσο οι πρακτικές αυτές επηρεάζουν το εσωτερικό περιβάλλον και το ανθρώπινο δυναμικό της επιχείρησης. Στο κεφάλαιο αυτό, διατυπώνονται τα κύρια συμπεράσματα που εξάγονται από την εμπειρική έρευνα, ενώ συγχρόνως δίνονται απαντήσεις στα βασικά ερευνητικά ερωτήματα της εργασίας. Τα ερωτήματα αυτά είναι: 1. Κατά πόσο η υιοθέτηση πρακτικών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης μπορεί να επηρεάσει την εργασιακή ικανοποίηση, 2. Κατά πόσο η υιοθέτηση πρακτικών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης μπορεί να επηρεάσει την εργασιακή επίδοση, 3. Κατά πόσο επηρεάζουν οι πρακτικές εταιρικής κοινωνικής ευθύνης την ηγεσία και 4. Κατά πόσο επηρεάζουν οι πρακτικές εταιρικής κοινωνικής ευθύνης την οργανωσιακή υποστήριξη.

Ως εκ τούτου, διαπιστώθηκε ότι οι πρακτικές εταιρικής κοινωνικής ευθύνης επιφέρουν θετικές επιδράσεις στη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού και κατά συνέπεια στην εσωτερική λειτουργία της επιχείρησης. Αναμφισβήτητα στον συγκεκριμένο επαγγελματικό κλάδο υπάρχει ένταση και αυξημένο εργασιακό άγχος, αφού τα προκαθορισμένα καθήκοντα των υφιστάμενων συνοδεύουν την αξία της υπηρεσίας που «πωλούν» στον πελάτη. Αυτό απαιτεί την μέγιστη αφοσίωση και αποδοτικότητα από το ανθρώπινο δυναμικό. Μολαταύτα, στην κυπριακή ξενοδοχειακή βιομηχανία κατέστη σαφές πως, η ευνοϊκή στροφή των επιχειρήσεων στις εθελοντικές δραστηριότητες και στις διαδικασίες βελτισποίησης των εργασιακών συνθηκών, ενισχύει θετικά την εργασιακή ικανοποίηση, την ηγεσία και την αντίληψη της οργανωσιακής υποστήριξης των υπαλλήλων. Μέσω των πρακτικών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης οι εργαζόμενοι μαθαίνουν να συνεργάζονται, να βοηθούν και να βλέπουν την εργασία τους ως μια «ευχάριστη» διαδικασία.

Επιπροσθέτως, ένας ηθικός ηγέτης δείχνει ενσυναίσθηση και ανησυχία όταν συναναστρέφεται με τους υφιστάμενους του, ενδιαφέρεται για τις ανάγκες τους, ενώ παράλληλα διαμορφώνει κλίμα ομοφωνίας για οποιαδήποτε απόφαση προκύπτει. Ο ηθικός ηγέτης κατορθώνει να δεσμεύει το ανθρώπινο δυναμικό στην επιχείρηση, αφού η θετική του στάση δημιουργεί στο προσωπικό το αίσθημα του ανήκειν στη επιχείρηση. Ακολούθως, τα ερευνητικά αποτελέσματα κατέληξαν στο συμπέρασμα πως οι

πρακτικές εταιρικής κοινωνικής ευθύνης ενισχύουν την οργανωσιακή υποστήριξη των εργαζομένων. Ο οργανισμός που επενδύει σε τέτοιου είδους πρακτικές δείχνει ανησυχία για τους υφιστάμενους, νοιάζεται για τις απόψεις και τις ανησυχίες τους και είναι πρόθυμος να δώσει λύση σε τυχόν δυσκολίες, ένδο-επιχειρησιακές ή μη.

Σε αντίθεση με τα προαναφερθέντα συμπεράσματα, η υιοθέτηση πρακτικών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης δεν επηρεάζει θετικά την εργασιακή επίδοση. Στις τουριστικές επιχειρήσεις, η σωστή λειτουργία του οργανισμού πλαισιώνεται γύρω από τη μέγιστη επίδοση του ανθρώπινου δυναμικού. Επομένως, οι υφιστάμενοι αποδίδουν επαρκώς στις καθημερινές συνθήκες εργασίας τους και δεν αναζητούν επιπλέον κίνητρα. Στη συνέχεια, ένας επιπλέον κρίσιμος παράγοντας που ενισχύει σημαντικά τις τέσσερις εξαρτημένες μεταβλητές είναι το σύνολο καθαρών μηνιαίων αποδοχών. Στα αποτελέσματα επιβεβαιώθηκε ότι, το μηνιαίο εισόδημα θεωρείται σημαντικό κίνητρο για το ανθρώπινο δυναμικό των ξενοδοχείων, αφού αυξάνει την εργασιακή ικανοποίηση και επίδοση των υφιστάμενων. Ενώ παράλληλα ενισχύει την αντίληψη τους ως προς την ύπαρξη ηθικής ηγεσίας και οργανωσιακής υποστήριξης.

Εν κατακλείδι, είναι προφανές πως στον ανταγωνιστικό τομέα του τουρισμού, οι ξενοδοχειακοί οργανισμοί επιζητούν ευκαιρίες και κίνητρα ανάπτυξης. Επενδύουν σε πρακτικές εταιρικής κοινωνικής ευθύνης με σκοπό τη δέσμευση του ανθρώπινου δυναμικού, την ενίσχυση της επίδοσης και της ικανοποίησης του και την προώθηση μιας καλά οργανωμένης εικόνας προς τα έξω, επιφέροντας στον οργανισμό όσο το δυνατό περισσότερο κέρδος. Συνοπτικά, τέτοιου είδους ενέργειες φάνηκε να ευχαριστούν, αφενός το ανθρώπινο δυναμικό που δηλώνει ικανοποίηση από την εργασία του και αφετέρου τον οργανισμό ευρύτερα, αφού διατηρεί αποδοτικούς υφιστάμενους και ταυτόχρονα ενισχύει τη φήμη και την εικόνα του.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9:Επίλογος

Η παρούσα έρευνα εξέτασε την επίδραση που δέχεται η εργασιακή ικανοποίηση, η εργασιακή επίδοση, η ηγεσία αλλά και η οργανωσιακή υποστήριξη από τις πρακτικές εταιρικής κοινωνικής ευθύνης που υιοθετούν οι ξενοδοχειακοί οργανισμοί της Κύπρου. Αξίζει να σημειωθεί, ότι στην Κύπρο δεν πραγματοποιήθηκαν μέχρι στιγμής έρευνες που να εξετάζουν την επίδραση αυτή. Ωστόσο, τα ευρήματα της έρευνας, ενώ συνάδουν με αυτά της διεθνούς βιβλιογραφίας, δεν μπορούν να γενικευθούν στην Κυπριακή ξενοδοχειακή βιομηχανία, αφού όπως αναφέρθηκε παραπάνω, δεν υπήρξαν προηγούμενες έρευνες στην Κύπρο που να μελετούν το ίδιο ή παρόμοιο θέμα. Αυτό μπορεί να οφείλεται και στο γεγονός ότι ο ξενοδοχειακός τομέας της Κύπρου διαφέρει ως προς τις συνθήκες εργασίας άλλων χωρών, στις οποίες έχουν διεξαχθεί παρόμοιες έρευνες.

Πάρα ταύτα, η έρευνα αυτή μπορεί να επιφέρει σημαντικά οφέλη στον ξενοδοχειακό τομέα της Κύπρου, αφού η χρήση πρακτικών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης αποδείχθηκε εξαιρετικά σημαντική για τους ξενοδοχειακούς οργανισμούς. Τέτοιου είδους πρακτικές αναμφίβολα βελτιώνουν τόσο το εσωτερικό όσο και το εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης, ενώ ταυτόχρονα ενισχύουν την εργασιακή ικανοποίηση και επίδοση του ανθρωπίνου δυναμικού, διαμορφώνουν μια ορθή ηθική ηγεσία και αναπτύσσουν ενέργειες που οδηγούν στην ενίσχυση της οργανωσιακής υποστήριξης. Συνοψίζοντας, η έρευνα αυτή θα μπορούσε να βοηθήσει ένα ξενοδοχειακό οργανισμό να προσαρμόσει στην επιχείρηση συγκεκριμένες τακτικές που να δεσμεύουν το ανθρώπινο δυναμικό, να ενισχύουν την εξωτερική και εσωτερική φήμη της επιχείρησης και τέλος να αυξάνουν μακροπρόθεσμα τα κέρδη της.

9.1: Περιορισμοί Έρευνας

Στο παρόν υπό-κεφάλαιο κρίνεται αναγκαία η διατύπωση των περιορισμών που αντιμετώπισε η ερευνήτρια κατά τη διάρκεια της παρούσας πτυχιακής εργασίας. Καταρχάς, η περίοδος στην οποία διεξήχθη η έρευνα αποτέλεσε μια από τις σημαντικότερες δυσκολίες για τη μελέτη αυτή. Οι μήνες στους οποίους διεξήχθη η συλλογή των ερωτηματολογίων ήταν αρκετά δύσκολοι, αφού τη συγκεκριμένη περίοδο τα περισσότερα ξενοδοχεία της Κύπρου εργάζονται πολύ σκληρά στην προσπάθεια

τους να λειτουργήσουν κανονικά και να υποδεχτούν τους πρώτους πελάτες στην επιχείρηση. Επίσης το ανθρώπινο δυναμικό των ξενοδοχείων ήταν περιορισμένο σε σχέση με τους καλοκαιρινούς μήνες, όπου ο αριθμός των εργαζομένων είναι σχεδόν ο διπλάσιος. Ως εκ τούτου, υπήρξε σημαντική δυσκολία στον εντοπισμό ξενοδοχείων που να επιτρέπουν στο ανθρώπινο δυναμικό τους να συμμετέχει στην έρευνα. Αξίζει να σημειωθεί, πως λόγω της μεγάλης πίεσης που υφίστανται οι εργαζόμενοι τη συγκεκριμένη περίοδο και λόγω του τεράστιου φόρτου εργασίας, πολλοί από αυτούς αρνήθηκαν να συμμετάσχουν στην έρευνα και στη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου, προκειμένου να ολοκληρώσουν τα καθήκοντα τους στο χρονικό διάστημα που τους ανατέθηκε. Ωστόσο, ο αρνητικός αντίκτυπος της προαναφερθείσας απροθυμίας, περιορίστηκε σημαντικά εξαιτίας των επανειλημμένων τηλεφωνημάτων και των συστηματικών επισκέψεων στους συγκεκριμένους ξενοδοχειακούς οργανισμούς.

Επιπλέον, παρόλο που το ανθρώπινο δυναμικό διαβεβαιώθηκε για την ανωνυμία και την εμπιστευτικότητα των συλλεχθέντων πληροφοριών, ένα μεγάλο μέρος του ίσως δίστασε ή φοβήθηκε να απαντήσει με ειλικρίνεια και αντικειμενικότητα σε όλες τις ερωτήσεις. Αυτό ίσως συνέβη σε ερωτήσεις που αφορούν κυρίως το προφίλ του ηγέτη της επιχείρησης και την αντίληψη της οργανωσιακής υποστήριξης. Υπάρχει περίπτωση οι υφιστάμενοι να δίστασαν στις απαντήσεις τους, έχοντας στο μυαλό τους να μην αμαυρώσουν τη δική τους εικόνα ή εκείνη της ηγεσίας και ευρύτερα της επιχείρησης. Ακολούθως, όμοιο πρόβλημα αποτέλεσε η αποκλειστική διαχείριση που είχε ο εργαζόμενος στη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου. Το γεγονός ότι η συλλογή δεδομένων πραγματοποιήθηκε μέσω ενός ερωτηματολογίου, τη συμπλήρωση του οποίου διαχειρίζεται αποκλειστικά ο κάθε υφιστάμενος, καθιστά πιθανό το ενδεχόμενο κάποιοι από αυτούς να απάντησαν βιαστικά λόγω της πίεσης και του αυξημένου όγκου εργασίας. Όλα τα παραπάνω είχαν αντίκτυπο στην αξιοπιστία των αποτελεσμάτων και στη διαμόρφωση σωστών συμπερασμάτων για την έρευνα.

Κλείνοντας, ένας ακόμα σημαντικός περιορισμός για την έρευνα υπήρξε το μικρό χρονικό διάστημα διεξαγωγής της. Κύριο μέλημα της πτυχιακής εργασίας ήταν εξ αρχής η διαμόρφωση αξιόπιστων και αντιπροσωπευτικών αποτελεσμάτων, ωστόσο λόγω του χρονικού περιορισμού δεν υπήρξαν δυνατότητες επέκτασης του δείγματος. Δηλαδή δεν μπορούσε η έρευνα να επεκταθεί σε ξενοδοχεία ολόκληρης της Κύπρου, αλλά περιορίστηκε σε συγκεκριμένη περιοχή, στην οποία υπήρχε και η μεγαλύτερη

πρόσβαση. Έτσι τα αποτελέσματα δεν μπορούν να γενικευτούν και να αντιπροσωπεύσουν ολόκληρη την Κύπρο.

9.2: Προτάσεις για Μελλοντική Έρευνα

Η μελέτη αυτή θεωρείται ιδιαίτερα σημαντική για τον τομέα της διοίκησης και του μάρκετινγκ, αφού μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως βάση για περαιτέρω μελλοντική έρευνα. Ως εκ τούτου περαιτέρω μελλοντικές έρευνες μπορούν να θεωρηθούν οι πιο κάτω προτάσεις:

- Η παρούσα έρευνα μελετά τον αντίκτυπο της χρήσης πρακτικών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης στο ανθρώπινο δυναμικό και στην εσωτερική διάσταση ενός ξενοδοχειακού οργανισμού. Μια μελλοντική έρευνα θα μπορούσε να χτίσει πάνω στα ευρήματα της εν λόγω πτυχιακής εργασίας, μελετώντας περισσότερες μεταβλητές και συσχετίζοντας περισσότερους παράγοντες. Μια επιπλέον μελέτη με περισσότερες μεταβλητές, που ξεπερνούν τα οφέλη του ανθρωπίνου δυναμικού και επεκτείνονται σε άλλους τομείς της επιχείρησης, θα επέφερε σημαντικότερα ευρήματα ως προς τη σχέση μεταξύ της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και των ξενοδοχειακών οργανισμών.
- Επιπλέον, μια μελλοντική έρευνα μπορεί να επεκταθεί σε όλες τις πτυχές της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης (εσωτερικής και εξωτερικής διάστασης) και στις επιδράσεις που δέχονται όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη από αυτές (τοπική κοινότητα, επιχειρηματικοί εταίροι, προμηθευτές και καταναλωτές). Ο συνδυασμός και η συσχέτιση όλων των παραπάνω μεταβλητών θα επέφερε πολύ ενδιαφέρον ευρήματα στον τομέα του τουρισμού, αφού ως ο μεγαλύτερος τομέας παγκοσμίως επιβάλλεται να επενδύει εξ ολοκλήρου στις πρακτικές εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, επιφέροντας θετικές επιρροές τόσο στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό του περιβάλλον.
- Κλείνοντας, όπως προαναφέρθηκε, για τα ευρήματα της παρούσας μελέτης χρησιμοποιήθηκε ένα δείγμα 250 ερωτώμενων από πέντε ξενοδοχεία διαφορετικής κατηγορίας, της Επαρχίας Αμμοχώστου. Ως εκ τούτου, ένα δείγμα μεγαλύτερης εμβέλειας, επεκτεινόμενο σε ξενοδοχεία από ολόκληρη την Κύπρο, θα επέφερε μια πιο αναλυτική μελέτη των εξαρτημένων μεταβλητών

ενώ παράλληλα θα επέτρεπε την πρόσθεση περισσότερων εξαρτημένων και ανεξάρτητων μεταβλητών στην έρευνα.

BIBΛIOΓPAΦIA

- Bohdanowicz, P., & Zientara, P. (2009). Hotel companies' contribution to improving the quality of life of local communities and the well-being of their employees. *Tourism and Hospitality Research*, 9(2), 147-158.
- Bohdanowicz, P. & Zientara, P. (2008). Corporate social responsibility in hospitality: Issues and implications. A case study of Scandic. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 8 (4), 271-293.
- Bowen, H. R. (1953). *Social responsibilities of the businessman*. New York: Happer & Brothers.
- Brown, M. E., Treviño, L. K., & Harrison, D. A. (2005). Ethical leadership: A social learning perspective for construct development and testing. *Organizational behavior and human decision processes*, 97(2), 117-134.
- Campbell, D. T., & Kenny, D. A. (1999). *A primer on regression artifacts*. New York: Guilford Press.
- Carroll, A. B. (1999). Corporate social responsibility: Evolution of a definitional construct. *Business & society*, 38(3), 268-295.
- Çelik, S., Dedeoglu, B. B., & Inanir, A. (2015). Relationship Bbetween Ethical Leadership, Organizational Commitment and Job Satisfaction at Hotel Organizations/Otel Isletmelerinde Etik Liderlik, Örgütsel Baglilikve Is Tatmini Arasindaki Iliski. *Ege Akademik Bakis*, 15(1), 53.
- Cheng, P. Y., Yang, J. T., Wan, C. S., & Chu, M. C. (2013). Ethical contexts and employee job responses in the hotel industry: The roles of work values and perceived organizational support. *International Journal of Hospitality Management*, 34, 108-115.
- Chiang, C. C. S. (2011). How corporate social responsibility influences employee job satisfaction in the hotel industry. (Doctoral dissertation, University of Nevada, Las

Vegas,2011).Retrievedfrom<https://digitalscholarship.unlv.edu/thesedissertations/598/>

- Chiang, C. F., & Hsieh, T. S. (2012). The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior. *International journal of hospitality management, 31*(1), 180-190.
- Davis, K. (1973). The case for and against business assumption of social responsibilities. *Academy of Management journal, 16*(2), 312-322.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of applied psychology, 86*(1), 42.
- Flynn, B. B., Sakakibara, S., Schroeder, R. G., Bates, K. A., & Flynn, E. J. (1990). Empirical research methods in operations management. *Journal of operations management, 9*(2), 250-284.
- Garay, L., & Font, X. (2012). Doing good to do well? Corporate social responsibility reasons, practices and impacts in small and medium accommodation enterprises. *International Journal of Hospitality Management, 31*(2), 329-337.
- Graafland, J., & Van de Ven, B. (2006). Strategic and moral motivation for corporate social responsibility. *Journal of Corporate Citizenship, (22)*, 111-123.
- Higgins-Desbiolles, F. (2006). More than an “industry”: The forgotten power of tourism as a social force. *Tourism management, 27*(6), 1192-1208.
- Kim, W. G., & Brymer, R. A. (2011). The effects of ethical leadership on manager job satisfaction, commitment, behavioral outcomes, and firm performance. *International Journal of Hospitality Management, 30*(4), 1020-1026.
- Lam, T., Lo, A., & Chan, J. (2002). New employees' turnover intentions and organizational commitment in the Hong Kong hotel industry. *Journal of Hospitality & Tourism Research, 26*(3), 217-234.

- Lee, C. C., Huang, S. H., & Zhao, C. Y. (2012). A study on factors affecting turnover intention of hotel employees. *Asian Economic and Financial Review*, 2(7), 866.
- Locke, Edwin A. (1969). What is job satisfaction, *Organizational behavior and human performance*. 4(4), 309-336.
- Meena, M. L., & Dangayach, G. S. (2012). Analysis of Employee Satisfaction in Banking Sector. *International Journal of Humanities and Applied Sciences (IJHAS)*, 1(2), 78–81.
- Milne, J. (2007). Questionnaires: Some Advantages and disadvantages. Διαθέσιμο από www.icbl.hw.ac.uk/ltdi/cookbook/info_questionnaires/printable.html
- O’neill, J. W., & Davis, K. (2011). Work stress and well-being in the hotel industry. *International journal of hospitality management*, 30(2), 385-390.
- Park, S. Y., & E. Levy, S. (2014). Corporate social responsibility: perspectives of hotel frontline employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 26(3), 332-348.7.
- Schwartz, M. S., & Carroll, A. B. (2003). Corporate social responsibility: A three-domain approach. *Business ethics quarterly*, 13(4), 503-530.
- Sethi, S.P. (1995). Introduction to AMR’s special topic forum on shifting paradigms: Societal expectations and corporate performance. *Academy of Management Review*, 20(1), 18-21.
- Επιτροπή Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων. (2001). *Πράσινο Βιβλίο: Προώθηση ενός ευρωπαϊκού πλαισίου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη*. Βρυξέλες: Επιτροπή Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων.
- Παπαδόπουλος, Γ., (2015). *Ανάλυση Παλινδρόμησης: Εργαστήριο Μαθηματικών & Στατιστικής*, Γεωπονικό Πανεπιστήμιο Αθηνών. Διαθέσιμο από <https://www.aua.gr/gpapadopoulos/files/regression12a.pdf>
- Πυρίλλη, Δ. (2011). *Η επίδραση της τουριστικής ανάπτυξης της Αγίας Νάπας στον πολεοδομικό σχεδιασμό της* (Bachelor's thesis).

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

Ερωτηματολόγιο

Τεχνολογικό Πανεπιστήμιο Κύπρου

Το παρόν ερωτηματολόγιο αποτελεί μέρος της ερευνητικής προσπάθειας της πτυχιακής μου εργασίας, που μελετά εις βάθος τις πρακτικές της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και την εφαρμογή τους από Ξενοδοχειακούς Οργανισμούς. Συγκεκριμένα, σκοπός της έρευνας είναι να διερευνήσει κατά πόσο οι ξενοδοχειακοί οργανισμοί επενδύουν σε ενέργειες Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και κατά πόσο οι ενέργειες αυτές επηρεάζουν το εσωτερικό περιβάλλον και το ανθρώπινο δυναμικό της επιχείρησης. Για την επίτευξη του πιο πάνω στόχου η έρευνα μελετά την επίδραση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, στην Εργασιακή Ικανοποίηση, την Εργασιακή Επίδοση, την Ηγεσία και την Οργανωσιακή Υποστήριξη.

1. Παρακαλώ σημειώστε το βαθμό που **ισχύουν** οι παρακάτω προτάσεις:

						Διαφωνώ					Συμφωνώ	
						1	2	3	4	5	6	7
1.	Η εταιρεία βοηθά στην επίλυση κοινωνικών προβλημάτων.											
2.	Η εταιρεία έχει ισχυρό αίσθημα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.											
3.	Η εταιρεία συνεισφέρει επαρκώς στην τοπική κοινότητα.											
4.	Η εταιρεία διανέμει μέρος των κερδών της σε φιλανθρωπικές δραστηριότητες.											
5.	Η εταιρεία αναλαμβάνει κοινωνικό ρόλο και δεν ενδιαφέρεται μόνο για το κέρδος.											

6. Η εταιρεία ενθαρρύνει τη συμμετοχή των εργαζομένων σε εθελοντικές δραστηριότητες.							
7. Η εταιρεία δίνει έμφαση στην κοινωνική ευθύνη της προς τους εργαζόμενους.							
8. Η εταιρεία προσφέρει προγράμματα επιχειρηματικής ηθικής στους εργαζομένους της.							
9. Οι εργαζόμενοι απαιτείται να παρέχουν πλήρη και ακριβή ενημέρωση στους πελάτες.							
10. Η εταιρεία διαθέτει έναν ολοκληρωμένο κώδικα ηθικής συμπεριφοράς.							
11. Η εταιρεία αναγνωρίζεται ως μια αξιόπιστη επιχείρηση.							
12. Η εταιρεία προσπαθεί να προσφέρει προϊόντα και υπηρεσίες φιλικά προς το περιβάλλον (μικρότερη επιβάρυνση στο περιβάλλον).							
13. Η εταιρεία έχει υιοθετήσει αποστολή/στρατηγική φιλική προς το περιβάλλον.							
14. Η εταιρεία καταβάλει όλες τις δυνατές προσπάθειες για τη διαφύλαξη του φυσικού περιβάλλοντος.							

2. Παρακαλώ σημειώστε το βαθμό που ισχύουν οι παρακάτω προτάσεις για εσάς:

	Διαφωνώ					Συμφωνώ	
	1	2	3	4	5	6	7
1. Θα ήμουν πολύ ευτυχισμένος-η εάν παρέμενα καθ' όλη τη διάρκεια του εργασιακού μου βίου στη συγκεκριμένη εταιρεία.							
2. Πραγματικά αισθάνομαι σαν τα προβλήματα της εταιρείας να είναι							

και δικά μου προβλήματα.							
3. Νιώθω πολύ έντονα το συναίσθημα του «ανήκειν» στην εταιρεία στην οποία εργάζομαι.							
4. Νιώθω «συναισθηματικά δεμένος» με την εταιρεία που εργάζομαι.							
5. Αισθάνομαι ως «μέλος μιας οικογένειας» στην εταιρεία που εργάζομαι.							
6. Αυτή η εταιρεία σημαίνει πολλά για εμένα.							
7. Έχω εμπιστοσύνη στην ικανότητα μου να επιλύω προβλήματα.							
8. Αισθάνομαι ότι είμαι καλός-ή στο να παράγω καινοτόμες ιδέες.							
9. Έχω ευχέρεια στο να αναπτύσσω περαιτέρω τις ιδέες των άλλων.							

3. Πόσο πιθανό θεωρείτε να συμβούν τα ακόλουθα:

	Καθόλου				Πάρα πολύ		
	1	2	3	4	5	6	7
1. Να χάσετε τη δουλειά σας σε σύντομο χρονικό διάστημα.							
2. Να αναγκαστείτε σε πρόωρη συνταξιοδότηση ή σε έξοδο από την εταιρεία σε σύντομο χρονικό διάστημα.							
3. Να υποβιβαστείτε σε κατώτερη θέση εντός του επόμενου έτους.							
4. Να επιδεινωθούν οι συνθήκες εργασίας σας σε σύντομο χρονικό διάστημα.							
5. Να νιώθετε ανασφάλεια για το εργασιακό σας μέλλον.							

4. Αξιολογείστε **πόσο ικανοποιημένος-η** είστε με τη θέση εργασίας σας από τα εξής:

	Καθόλου				Πάρα πολύ		
	1	2	3	4	5	6	7
1. Το περιεχόμενο της εργασίας σας.							
2. Τους συνεργάτες σας.							
3. Τις ανταμοιβές (μισθός, bonus κ.λπ.).							
4. Τον/την προϊστάμενο-η σας.							
5. Τον τρόπο διοίκησης.							
6. Τις ευκαιρίες εξέλιξης/προαγωγών.							
7. Συνολικά από την εργασία σας.							

5. Παρακαλώ σημειώστε το βαθμό που **ισχύουν** οι παρακάτω προτάσεις για εσάς:

	Διαφωνώ				Συμφωνώ		
	1	2	3	4	5	6	7
1. Εκπληρώνω όλα μου τα καθήκοντα/ευθύνες όπως ορίζονται από την περιγραφή της συγκεκριμένης θέσης εργασίας.							
2. Εκπληρώνω με συνέπεια όλες τις τυπικές απαιτήσεις για ικανοποιητική εργασιακή απόδοση.							
3. Εκτελώ τα εργασιακά μου καθήκοντα ευσυνείδητα.							

4. Ολοκληρώνω ικανοποιητικά όλα τα καθήκοντα που μου ανατίθενται.							
5. Μερικές φορές παραμελώ πτυχές της εργασίας μου, που είμαι αναγκασμένος-η να εκτελώ.							

6. Παρακαλώ σημειώστε το βαθμό που ισχύουν οι παρακάτω προτάσεις για εσάς:

	Ποτέ					Πάντα	
	1	2	3	4	5	6	7
Πόσο συχνά ο διευθυντής του Τμήματός σας εμφανίζει τις ακόλουθες συμπεριφορές;							
1. Αναπτύσσει καινοτόμες ιδέες							
2. Πειραματίζεται με νέες έννοιες και διαδικασίες							
3. Αντιμετωπίζει τα προβλήματα με δημιουργικούς και έξυπνους τρόπους							
4. Αναζητά καινοτομίες και πιθανές βελτιώσεις							
5. Συμβάλλει θετικά στην ανοδική πορεία του οργανισμού							
6. Επηρεάζει τις αποφάσεις που λαμβάνονται από τα υψηλόβαθμα στελέχη							
7. Έχει πρόσβαση στα υψηλόβαθμα στελέχη							
8. Μπορεί εύκολα να πείσει για τις νέες του ιδέες του τα υψηλόβαθμα στελέχη							
9. Προσανατολίζει το τμήμα προς την επίτευξη αποτελεσμάτων							
10. Βεβαιώνεται ότι το τμήμα επιτυγχάνει τους αναμενόμενους στόχους							

11. Καθοδηγεί το τμήμα προς την εκπλήρωση των αναμενόμενων στόχων							
12. Καθιστά το ρόλο του τμήματος πολύ ξεκάθαρο							
13. Διευκρινίζει τις προτεραιότητες και την κατεύθυνση του τμήματος							
14. Προβλέπει προβλήματα στη ροή εργασίας και αντιμετωπίζει ενδεχόμενες κρίσεις							
15. Φροντίζει για την τάξη και τον συντονισμό του τμήματος							
16. Διατηρεί αυστηρό διοικητικό έλεγχο							
17. Επιβλέπει την τήρηση των κανόνων							
18. Συγκρίνει αρχεία, αναφορές κτλ. για τον εντοπισμό ενδεχομένων ανακολουθιών							
19. Δείχνει ενσυναίσθηση και ανησυχία όταν συναναστρέφεται με τους υφιστάμενους του							
20. Συμπεριφέρεται στους υφιστάμενους του με ευαισθησία							
21. Ενδιαφέρεται για τις ανάγκες των υφιστάμενων του							
22. Δημιουργεί ομαδικό κλίμα στο τμήμα							
23. Εντοπίζει διαφορές μεταξύ των μελών της ομάδας και στη συνέχεια μεριμνά για την επίλυση τους							
24. Διαμορφώνει κλίμα ομοφωνίας για ενδεχόμενες διαφορές που προκύπτουν							

7. Παρακαλώ σημειώστε το βαθμό που ισχύουν οι παρακάτω προτάσεις για εσάς:

						Διαφωνώ				Συμφωνώ	
--	--	--	--	--	--	---------	--	--	--	---------	--

	1	2	3	4	5	6	7
1. Ο οργανισμός πραγματικά νοιάζεται για την ευημερία μου							
2. Ο οργανισμός λαμβάνει σοβαρά υπόψη τους στόχους και τις αξίες μου							
3. Ο οργανισμός δείχνει ανησυχία για μένα							
4. Ο οργανισμός νοιάζεται για τις απόψεις μου							
5. Ο οργανισμός είναι πρόθυμος να με βοηθήσει αν χρειαστώ μια χάρη							
6. Υπάρχει βοήθεια από τον οργανισμό όταν έχω κάποιο πρόβλημα							
7. Ο οργανισμός θα συγχωρούσε ένα ειλικρινές λάθος μου							
8. Εάν δινόταν η ευκαιρία στον οργανισμό, θα με εκμεταλλευόταν							

8. Παρακαλούμε, δείξτε πόσο **συχνά** συμβαίνουν στη δουλειά σας τα ακόλουθα:

Η δουλειά μου απαιτεί ...

	Σχεδόν ποτέ				Σχεδόν πάντα		
	1	2	3	4	5	6	7
1. ... να εργάζομαι πολύ γρήγορα .							
2. ... να εργάζομαι πολύ σκληρά .							

3. ... λίγο χρόνο για να γίνουν πράγματα.							
4. ... να γίνουν πολλά.							
5. ... να κάνω περισσότερα πράγματα από όσα μπορώ να κάνω καλά.							

8. Παρακαλώ, συμπληρώστε τα παρακάτω στοιχεία, όπως ισχύουν για εσάς:

1. Φύλο	Άνδρας <input type="checkbox"/>		Γυναίκα <input type="checkbox"/>				
2. Ηλικία ετών						
3. Εκπαίδευση	Υποχρεωτική <input type="checkbox"/>	Λύκειο <input type="checkbox"/>	Μετα- λυκειακή <input type="checkbox"/>	Πτυχίο <input type="checkbox"/>	Μεταπτυχιακά <input type="checkbox"/>	Ph. D. <input type="checkbox"/>	
4. Συνολική προϋπηρεσία	Έως 1 έτος <input type="checkbox"/>	1 – 5 έτη <input type="checkbox"/>	5-10 έτη <input type="checkbox"/>	10-20 έτη <input type="checkbox"/>	>20 έτη <input type="checkbox"/>		
5. Καθεστώς εργασίας	Πλήρης Απασχόληση <input type="checkbox"/>			Μερική Απασχόληση <input type="checkbox"/>			
	Σύμβαση Αορίστου Χρόνου <input type="checkbox"/>		Σύμβαση Ορισμένου Χρόνου <input type="checkbox"/>		Σύμβαση Έργου <input type="checkbox"/>		
6. Ιδιότητα	Εργαζόμενος πρώτης γραμμής <input type="checkbox"/>	Στέλεχος χαμηλότερων επιπέδων ιεραρχίας <input type="checkbox"/>		Στέλεχος μεσαίων επιπέδων ιεραρχίας <input type="checkbox"/>		Ανώτατο στέλεχος <input type="checkbox"/>	
7. Οικογενειακή κατάσταση	Άγαμος-η <input type="checkbox"/>	Διαζευγμένος-η <input type="checkbox"/>	Έγγαμος-η <input type="checkbox"/>	Μακροχρόνια σχέση <input type="checkbox"/>	Χήρος-α <input type="checkbox"/>		
8. Σύνολο μηνιαίων καθαρών αποδοχών (€)	Έως 500	501-800	801-1.200	1.201-1.600	1.601-2.000	2.001-2.750	Πάνω από

	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2.750 <input type="checkbox"/>
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-----------------------------------