

Περίληψη

Σε ένα ιδιαίτερα ανταγωνιστικό περιβάλλον ειδικά στην τουριστική και ξενοδοχειακή βιομηχανία, αναμφίβολα σημαντικό ρόλο –ίσως το σημαντικότερο- για την επιτυχία ενός οργανισμού διαδραματίζει το ανθρώπινο δυναμικό της κάθε επιχείρησης. Στον τομέα της ξενοδοχειακής βιομηχανίας έχει μεγάλη σημασία το ανθρώπινο δυναμικό που βρίσκεται σε άμεση και συνεχή επαφή με τους φιλοξενούμενους, να είναι τόσο εκπαιδευμένο και εξειδικευμένο, ώστε να επιφέρει οφέλη στην βιομηχανία και ικανοποίηση στους φιλοξενούμενους.

Έχει αποδειχτεί πως η παρακίνηση των εργαζομένων, μόνιμων και εποχιακών, διαδραματίζει σημαντικό ρόλο τόσο στην ικανοποίηση τους στο χώρο εργασίας, όσο και στην εξυπηρέτηση των πελατών. Στόχος της παρούσας έρευνας είναι να εξετάσει και να αναλύσει τις διαφοροποιήσεις μεταξύ των μόνιμων και εποχιακών εργαζομένων ως προς τους τρόπους και το βαθμό παρακίνησης τους. Επίσης, θα γίνει μια απόπειρα να διαπιστωθούν και να περιγραφούν οι μέθοδοι παρακίνησης που αξιοποιούν οι εργοδότες σε σχέση με αυτές τις δυο κατηγορίες εργαζομένων.

Για να την πραγματοποίηση της πτυχιακής μελέτης αξιοποιήθηκε η μεθοδολογία της ποσοτικής έρευνας και χορηγήθηκε ερωτηματολόγιο σε εργαζόμενους που εργοδοτούνται σε ξενοδοχεία της επαρχίας Λεμεσού. Συνολικά, χορηγήθηκαν 80 ερωτηματολόγια σε εργαζόμενους έξι ξενοδοχειακών μονάδων. Η ανάλυση των ερωτηματολογίων πραγματοποιήθηκε με το υπολογιστικό πρόγραμμα PASW Statistics 18. Επίσης, αξιοποιήθηκαν και δευτερογενείς πηγές όπως: διαδικτυακές ιστοσελίδες, έντυπη και ηλεκτρονική επιστημονική αρθρογραφία κ.α, ώστε να μελετηθούν συγκριτικά και να υποστηριχθούν τα αποτελέσματα της έρευνας.

Το μεγαλύτερο πρόβλημα που προέκυψε κατά τη διεξαγωγή της έρευνας ήταν η αδυναμία εύρεσης επαρκούς αριθμού εποχιακών εργαζομένων στα ξενοδοχεία της επαρχίας Λεμεσού λόγω της εποχής διεξαγωγής της έρευνας. Κεντρικό συμπέρασμα της παρούσας έρευνας είναι ότι υπάρχει σαφής διάκριση στο πεδίο της παρακίνησης των εργαζομένων που φαίνεται να σχετίζεται άμεσα με το εργασιακό τους καθεστώς.

Συγκεκριμένα, στους εποχιακούς εργαζόμενους δεν παρέχονται ωφελήματα από τη συλλογική σύμβαση τα οποία αντιθέτως αποκομίζουν οι μόνιμοι εργαζόμενοι. Επιπλέον, ενώ όλοι οι εργαζόμενοι απέδωσαν μεγάλη σημασία στη παροχή κινήτρων από την επιχείρηση. Στους μόνιμους εργαζόμενους γίνονται αρκετά συχνά σεμινάρια κατάρτισης και επιμόρφωσης κάτι που δεν ισχύει για τους εποχιακούς εργαζόμενους.

Συμπερασματικά, μέσα από την έρευνα διαφάνηκε ότι οι συντεχνίες μπορούν να διαδραματίσουν σημαντικό ρόλο στη διασφάλιση και τη θωράκιση των ωφελημάτων των εργαζομένων και θα πρέπει να εντάξουν στις γραμμές τους και τους εποχιακούς εργαζόμενους. Επίσης και οι αρμόδιες αρχές του κράτους να κάνουν περισσότερους, συστηματικούς ελέγχους στις ξενοδοχειακές μονάδες προκειμένου να διαπιστώνουν αν τηρείται η σχετική νομοθεσία εκ μέρους των εργοδοτών. Τέλος, πρέπει να σημειωθεί πως η βελτίωση της ικανοποίησης των εργαζομένων στο χώρο εργασίας τους θα έχει αντίκτυπο και στην ποιότητα εξυπηρέτησης των πελατών του ξενοδοχείου άρα και στην ικανοποίηση τους από τις παρεχόμενες υπηρεσίες.