



Τεχνολογικό
Πανεπιστήμιο
Κύπρου

Σχολή Διοίκησης
Τουρισμού, Φιλοξενίας
και Επιχειρηματικότητας

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΥΠΡΟΥ (ΤΕΠΑΚ)

ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

Η Επίδραση της Τεχνητής Νοημοσύνης στους Ξενοδοχειακούς Υπαλλήλους: Απειλή
ή Υποστηρικτικό Εργαλείο; Μία Μελέτη για την Εργασιακή Ασφάλεια, την
Ικανοποίηση και το Technostress στον Ξενοδοχειακό Κλάδο

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΦΟΙΤΗΤΡΙΑΣ:

Χριστίνα Βερυκοκίδη (18454)

Περίληψη

Η τεράστια ανάπτυξη της τεχνολογίας και ειδικά η υιοθέτηση της Τεχνητής Νοημοσύνης (TN) και των τεχνολογιών αυτοματισμού στον ξενοδοχειακό τομέα έχει επιφέρει ουσιαστικές αλλαγές στη λειτουργία των επιχειρήσεων φιλοξενίας, επηρεάζοντας την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών καθώς και την εργασιακή εμπειρία του προσωπικού. Η παρούσα μελέτη είχε ως στόχο να αξιολογήσει τις απόψεις των εργαζομένων σε ξενοδοχεία σχετικά με την επίδραση της TN στην καθημερινή εργασία, την ασφάλεια στην εργασία, το τεχνολογικό στρες και την ικανοποίηση από την εργασία.

Η μελέτη πραγματοποιήθηκε μέσω ημιδομημένων συνεντεύξεων, εντός ενός ποιοτικού μεθοδολογικού πλαισίου. Το δείγμα αποτελούνταν από 10 υπαλλήλους από διάφορους τομείς του ξενοδοχείου, όπως υποδοχή, καθαριότητα, εστίαση, κρατήσεις και διοικητικές θέσεις εργασίας. Η ανάλυση δεδομένων πραγματοποιήθηκε χρησιμοποιώντας θεματική ανάλυση, από την οποία προέκυψαν αρκετοί σημαντικοί θεματικοί άξονες σχετικά με τη χρησιμότητα της TN, την τεχνολογική καταπόνηση, την εργασιακή ανασφάλεια, την μεταβαλλόμενη φύση της εργασίας και την ανάγκη διατήρησης του ανθρώπινου χαρακτήρα της φιλοξενίας.

Τα ευρήματα αποκάλυψαν ότι οι εργαζόμενοι είδαν σημαντικά πλεονεκτήματα από τη χρήση της TN, όπως καλύτερη οργάνωση, λιγότερα λάθη, ταχύτερη διαχείριση διαδικασιών και πιο αποτελεσματική λήψη αποφάσεων. Ωστόσο, ταυτόχρονα, εκφράστηκαν σοβαρές ανησυχίες σχετικά με την αύξηση της ταχύτητας εργασίας, την ψυχολογική καταπόνηση, την υπαγωγή στην τεχνολογία και τον πιθανό περιορισμό της ανθρώπινης βοήθειας. Οι συμμετέχοντες υπογράμμισαν ότι η Τεχνητή Νοημοσύνη είναι περισσότερο ένα υποστηρικτικό εργαλείο, αλλά η ανεπαρκής εκπαίδευση και η συνεχής ανάγκη για προσαρμογή αυξάνουν το τεχνικό άγχος και την εργασιακή ανασφάλεια.

Συμπερασματικά, η μελέτη έδειξε ότι η ξενοδοχειακή επιχείρηση πρέπει να επιτύχει μια ισορροπία μεταξύ τεχνολογίας και ανθρώπινου παράγοντα για να επιτύχει την επιτυχή υιοθέτηση της Τεχνητής Νοημοσύνης. Η συνεχής εκπαίδευση, η οργανωτική υποστήριξη και η συνεχής προσωπική αλληλεπίδραση με τον πελάτη φαίνεται να

αποτελούν κρίσιμα κριτήρια για τη βιώσιμη και ανθρωποκεντρική χρήση της τεχνολογίας στη φιλοξενία.

Λέξεις-κλειδιά: Τεχνητή Νοημοσύνη, ξενοδοχειακός κλάδος, technostress, εργασιακή ασφάλεια, εργασιακή ικανοποίηση, αυτοματοποίηση, φιλοξενία

Abstract

The use of Artificial Intelligence (AI) and automation technologies in the hotel sector is advancing rapidly, resulting in profound changes in the functioning of hospitality enterprises, which influence the service efficiency as well as the employee work experience. This study sought to explore hotel employees' impressions of the influence of AI on everyday work, occupational safety, technostress and job happiness. The study was conducted by means of semi-structured interviews, using a qualitative methodological approach. The sample comprised of 10 staff from various areas of the hotel including reception, cleaning, F&B, bookings and administrative jobs. The analysis of the data collected was carried out using thematic analysis, from which several important topic axes emerged on the usefulness of AI, technological strain, job insecurity, the changing nature of work and the necessity to keep the human character of hospitality.

The findings revealed that workers saw major advantages from the usage of AI, including better organization, fewer mistakes, quicker process management and more effective decision-making. At the same time, however, serious concerns were expressed about the increased speed of work, psychological strain, computer reliance and the probable limiting of human assistance. Participants highlighted that AI is more of a supporting tool, but the absence of proper training and the ongoing need to adapt reinforces technostress and professional insecurity.

Finally, the study underscored the need for a balance between the technical and human factors for the successful integration of AI in the hotel business. Ongoing training, organizational support and personal interaction with the client seem to be key aspects for sustainable, human-centered use of technology in hospitality.

Keywords: Artificial Intelligence, hotel industry, technostress, job security, job satisfaction, automation, hospitality