Πανεπιστήμιο Νεάπολις Πάφος

Distance Master in Business Administration

"Εξουθένωση και Ικανοποίηση Εργαζομένων στον τομέα της Φιλοξενίας και του Τουρισμού και Τρόποι Αντιμετώπισης"

"Burnout and Employee Satisfaction in the Hospitality and Tourism sector and how to deal with it"

Γιαμουρίδης Νικόλαος

ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ /2024

Distance Master in Business Administration

Διπλωματική Εργασία η οποία υποβλήθηκε προς απόκτηση μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στη Διοίκηση Επιχειρήσεων στο Πανεπιστήμιο Νεάπολις Πάφος.

"Εξουθένωση και Ικανοποίηση Εργαζομένων στον τομέα της Φιλοξενίας και του Τουρισμού και τρόποι αντιμετώπισης"

"Burnout and Employee Satisfaction in the Hospitality and Tourism sector and how to deal with it"

Γιαμουρίδης Νικόλαος

ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ /2024

Πνευματικά δικαιώματα

Copyright © **Γιαμουρίδης Νικόλαος**

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Η έγκριση της διατριβής από το Πανεπιστημίου Νεάπολις δεν υποδηλώνει απαραιτήτως και αποδοχή των απόψεων του συγγραφέα εκ μέρους του Πανεπιστημίου.

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1ο 1
ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΚΑΙ ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 1
1.1. Εισαγωγή 1
1.2. Σκοπός και δομή της εργασίας 2
1.3. Ερευνητικά ερωτήματα 2
1.4. Αναγκαιότητα και σπουδαιότητα έρευνας 4
1.5. Μεθοδολογία Έρευνας 4
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2ο 5
Η ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ 5
2.3.1. Αριθμός επισκέψεων ανά περιφέρεια 9
2.3.2. Αριθμός διανυκτερεύσεων ανά Περιφέρεια 10
2.3.3. Εισπράξεις ανά Περιφέρεια 13
2.3.4. Δαπάνη ανά Περιφέρεια 15
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3ο 20
ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ 20
3.1. Εισαγωγή 20
3.2. Εξουθένωση Υπαλλήλων 21
3.3. Ερευνητικά ερωτήματα για την Εξουθένωση 26
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4ο 28
ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ 28
4.1. Εισαγωγή 28
4.2. Εργασιακή Ικανοποίηση Τουριστικών Υπαλλήλων 28
4.3. Ερευνητικά ερωτήματα για την Εργασιακή Ικανοποίηση 30
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5ο 33
ΕΞΟΥΘΕΝΩΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΚΛΑΔΟ 33
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6ο 35
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ 35
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7ο 37
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ 37

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΠΙΝΑΚΩΝ ΚΑΙ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

Πίνακες

Πίνακας 1: Κατανομή των απασχολούμενων στα καταλύματα ανά Περιφέρεια από το 2011-2020…8

Πίνακας 2: Αριθμός επισκέψεων ανά Περιφέρεια σε χιλιάδες 2016-2022……9

Πίνακας 3: Αριθμός διανυκτερεύσεων ανά Περιφέρεια σε χιλιάδες 2016-2022…….10

Πίνακας 4: Σύνολο εισπράξεων από τον εισερχόμενο Τουρισμό ανά Περιφέρεια σε εκατομμύρια ευρώ 2016-2022…….……..13

Σχήματα

Σχήμα 1: Συνολική συνεισφορά των ταξιδίων και του τουρισμού στο ΑΕΠ της Ελλάδας από το 2019 έως το 2021 (σε δισεκατομμύρια ευρώ)…….…....6

Σχήμα 2: Συνολική συνεισφορά των ταξιδίων και του Τουρισμού στην απασχόληση στην Ελλάδα από το 2019 έως το 2021 (σε 1.000 θέσεις εργασίας)……..7

Σχήμα 3: Οι τρεις κορυφαίες αγορές ανά Περιφέρεια βάσει Διανυκτερεύσεων…….....12

Σχήμα 4: Οι τρεις κορυφαίες αγορές ανά Περιφέρεια βάσει Εισπράξεων…….…….14

Σχήμα 5: Δαπάνη ανά Επίσκεψη ανά Περιφέρεια…….…….…….15

Σχήμα 6: Δαπάνη ανά Διανυκτέρευση ανά Περιφέρεια……..……16

Ονοματεπώνυμο Φοιτητή: Γιαμουρίδης Νικόλαος

Τίτλος Μεταπτυχιακής Διατριβής: "*Εξουθένωση και Ικανοποίηση Εργαζομένων στον τομέα της Φιλοξενίας και του Τουρισμού και τρόποι αντιμετώπισης*". Η παρούσα Μεταπτυχιακή Διατριβή εκπονήθηκε στο πλαίσιο των σπουδών για την απόκτηση εξ αποστάσεως μεταπτυχιακού τίτλου στο Πανεπιστήμιο Νεάπολις και εγκρίθηκε από τα μέλη της Εξεταστικής Επιτροπής.

Εξεταστική Επιτροπή:

- Πρώτος επιβλέπων (Πανεπιστήμιο Νεάπολις Πάφος): Μπέλιας Δημήτριος
- Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής (Πανεπιστήμιο Νεάπολις Πάφος): Κουστέλιος Αθανάσιος

Ή ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ

Ο Νικόλαος Γιαμουρίδης, γνωρίζοντας τις συνέπειες της λογοκλοπής, δηλώνω υπεύθυνα ότι η παρούσα εργασία με τίτλο "Εξουθένωση και Ικανοποίηση Εργαζομένων στον τομέα της Φιλοξενίας και του Τουρισμού και τρόποι αντιμετώπισης", αποτελεί προϊόν αυστηρά προσωπικής εργασίας και όλες οι πηγές που έχω χρησιμοποιήσει, έχουν δηλωθεί κατάλληλα στις βιβλιογραφικές παραπομπές και αναφορές. Τα σημεία όπου έχω χρησιμοποιήσει ιδέες, κείμενο ή/και πηγές άλλων συγγραφέων, αναφέρονται ευδιάκριτα στο κείμενο με την κατάλληλη παραπομπή και η σχετική αναφορά περιλαμβάνεται στο τμήμα των βιβλιογραφικών αναφορών με πλήρη περιγραφή.

Ο δηλών

Γιαμουρίδης Νικόλαος

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον καθηγητή μου, κύριο Μπέλια Δημήτριο, για την αξιόλογη βοήθεια του και τη συνεχή καθοδήγηση του σχετικά με την ορθή ανάπτυξη της παρούσας μεταπτυχιακής διατριβής και τη σωστή διεκπεραίωση της.

Επιπλέον, θα ήθελα να ευχαριστήσω το σύνολο των καθηγητών του μεταπτυχιακού προγράμματος σπουδών για το σύνολο των γνώσεων που μου προσέφεραν στον τομέα της Διοίκησης Επιχειρήσεων καθ' όλη τη διάρκεια του μεταπτυχιακού προγράμματος.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω κυρίως την οικογένεια μου και τους φίλους μου για τη συνεχή και πολύτιμη στήριξη και συμπαράσταση τους καθ' όλη τη διάρκεια της συγγραφής και ολοκλήρωσης της παρούσας μεταπτυχιακής διατριβής.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στη σημερινή εποχή στον κλάδο του τουρισμού και της φιλοξενίας είναι σύνηθες το φαινόμενο της εργασιακής εξουθένωσης από τις πολλές ώρες εργασίας και τον φόρτο εργασίας, δημιουργώντας προβλήματα υγείας στους εργαζομένους αλλά και την απώλεια της εργασιακής ικανοποίησης. Στην Ελλάδα που είναι μια χώρα που βασίζεται στον τουρισμό, λόγω της συνεισφοράς στην οικονομία η εργασιακή εξουθένωση και η εργασιακή ικανοποίηση αποτελούν σημαντικά θέματα, τα οποία θα απασχολήσουν την παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή. Τα θέματα αυτά θα διερευνηθούν βιβλιογραφικά και θα γίνουν προσπάθειες για να δοθούν απαντήσεις σε ορισμένα ερευνητικά ερωτήματα μέσω της βιβλιογραφικής ανασκόπησης.

.

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΠΕΡΙΟΧΗ: Εργασιακή εξουθένωση και εργασιακή ικανοποίηση

ΛΕΞΕΙΣ - ΚΛΕΙΔΙΑ:. Εργασιακή εξουθένωση, εργασιακή ικανοποίηση, τουρισμός και εργασία