

2020-12

© 2020 Neapolis University. All rights reserved. This document is the property of Neapolis University and is intended for personal use only. No part of this document may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, in any form or by any means, without the prior written permission of Neapolis University.

© 2020 Neapolis University. All rights reserved.

Business Administration Program, School of Economic Sciences and Business, Neapolis University Pafos

<http://hdl.handle.net/11728/11706>

Downloaded from HEPHAESTUS Repository, Neapolis University institutional repository



## **Distance MBA in Tourism (2019-2020)**

**“ Στρατηγική διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού και τεχνολογικές λύσεις: η περίπτωση των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων ”**

**Καπετανάκη Ειρήνη**

**Δεκέμβριος 2020**



## **Distance MBA in Tourism (2019-2020)**

**“ Στρατηγική διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού και τεχνολογικές λύσεις: η περίπτωση των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων ”**

**Διατριβή η οποία υποβλήθηκε προς απόκτηση εξ αποστάσεως μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στην Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων στο Πανεπιστήμιο Νεάπολις**

**Καπετανάκη Ειρήνη**

**Δεκέμβριος 2020**

Copyright © Ειρήνη Καπετανάκη, 2020

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

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

## **Σελίδα Εγκυρότητας**

**Όνοματεπώνυμο Φοιτητή/Φοιτήτριας:** Ειρήνη Καπετανάκη

**Τίτλος Μεταπτυχιακής Διατριβής:** “Στρατηγική διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού και τεχνολογικές λύσεις: η περίπτωση των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων”

Η παρούσα Μεταπτυχιακή Διατριβή εκπονήθηκε στο πλαίσιο των σπουδών για την απόκτηση εξ αποστάσεως μεταπτυχιακού τίτλου στο Πανεπιστήμιο Νεάπολις και εγκρίθηκε στις 31/01/2021 από τα μέλη της Εξεταστικής Επιτροπής.

### **Εξεταστική Επιτροπή:**

Πρώτος επιβλέπων (Πανεπιστήμιο Νεάπολις Πάφος): κος Βαρελάς Σωτήριος

Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής: κος Στυλίδης Δημήτριος

Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής: κα Χυτήρη Αλεξάνδρα

## **Υπεύθυνη Δήλωση**

Η Ειρήνη Καπετανάκη γνωρίζοντας τις συνέπειες της λογοκλοπής, δηλώνω υπεύθυνα ότι η παρούσα εργασία με τίτλο Στρατηγική διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού και τεχνολογικές λύσεις: η περίπτωση των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων 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.

## **Η Δηλούσα**

## Περίληψη

Μεγάλο μέρος του ενδιαφέροντος έχει συγκεντρώσει τα τελευταία χρόνια η σημασία του ανθρώπινου δυναμικού και η διαχείρισή του ως προς την επίτευξη των στόχων της επιχείρησης. Δεδομένου ότι κάθε επιχείρηση χρησιμοποιεί όλους τους πόρους που διαθέτει προκειμένου να γίνει ανταγωνιστική και βιώσιμη, με το ανθρώπινο δυναμικό να συμπεριλαμβάνεται στους πόρους αυτούς, η στρατηγική διαχείρισή του αποτελεί ένα καίριο θέμα των επιχειρήσεων. Ιδιαίτερα στην περίπτωση των ξενοδοχείων κατηγορίας αστέρων, η ανάπτυξη της κατάλληλης στρατηγικής διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού αποτελεί θέμα μείζονος σημασίας. Στα πλαίσια του στρατηγικού αυτού προσανατολισμού, είναι σημαντικό να ληφθούν υπόψη όλα τα μέσα που μπορούν να συμβάλουν στην διοίκηση και ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού. Ένα από αυτά είναι η τεχνολογία.

Κύριος στόχος της παρούσας μελέτης είναι η ανάδειξη της σημασίας των νέων τεχνολογιών ως έναν παράγοντα που συμβάλει στην στρατηγική διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού. Η ανάλυση δεν περιορίζεται στο τμήμα ανθρώπινου δυναμικού, αλλά εκτείνεται στο σύνολο των τμημάτων του ξενοδοχείου. Στα πλαίσια αυτά, μελετάται η επίδραση της εισαγωγής των νέων τεχνολογικών μέσων στις λειτουργίες των τμημάτων μίας ξενοδοχειακής μονάδας, αλλά και της υιοθέτησής τους στην ανάπτυξη και εκπαίδευση των εργαζομένων.

Έχοντας ως γνώμονα τους στόχους αυτούς, αρχικά πραγματοποιήθηκε βιβλιογραφική ανασκόπηση με την χρήση πρωτογενών και δευτερογενών πηγών πληροφόρησης. Συγκεκριμένα, αυτές περιλαμβάνουν κυρίως επιστημονικά άρθρα, βιβλία, παρουσιάσεις συνεδρίων και διαδικτυακές πηγές. Με τον τρόπο αυτό μελετήθηκε η ήδη υπάρχουσα βιβλιογραφία σχετικά με την εξέλιξη της διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού από τις παραδοσιακές μορφές της στον σύγχρονο στρατηγικό προσανατολισμό της. Έπειτα ερευνήθηκε η εισαγωγή της τεχνολογίας στον ξενοδοχειακό κλάδο και η ένταξή της στα διάφορα τμήματα των ξενοδοχείων, μελετώντας συγκεκριμένα τεχνολογικά μέσα που χρησιμοποιούνται τόσο στο τμήμα ανθρώπινου δυναμικού, όσο και στα υπόλοιπα τμήματα.

Στη συνέχεια, πραγματοποιήθηκε πρωτογενής έρευνα με την χρήση ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου, στην οποία κλήθηκαν να συμμετάσχουν εργαζόμενοι ξενοδοχείων κατηγορίας αστέρων της Ελλάδας. Το ερωτηματολόγιο ήταν χωρισμένο σε τρία βασικά ερευνητικά ερωτήματα. Το πρώτο αφορά την επίδραση που έχει η εισαγωγή της τεχνολογίας στις καθημερινές εργασίες των εργαζομένων, στην απόδοσή τους. Το δεύτερο εξετάζει και πάλι την απόδοση των εργαζομένων και το πώς επιδρά σε αυτή η εκπαίδευση όταν πραγματοποιείται με τεχνολογικά μέσα. Στο τελευταίο ερευνητικό ερώτημα, εξετάζεται η συσχέτιση μεταξύ της χρήσης τεχνολογικών μέσων στην καθημερινότητα των εργαζομένων και της ικανοποίησης και παρακίνησής τους. Βάσει των αποτελεσμάτων της έρευνας, έγινε φανερό ότι τόσο η υιοθέτηση τεχνολογικών μέσων στις καθημερινές εργασίες των εργαζομένων όσο και η χρήση τους στην

εκπαίδευση, επιδρά θετικά στην απόδοσή τους. Η ίδια θετική σχέση υφίσταται και στην περίπτωση της χρήσης της τεχνολογίας και της παρακίνηση και ικανοποίησης των εργαζομένων.

Βάσει της έρευνας που πραγματοποιήθηκε, καθίσταται σαφές ότι η τεχνολογία αποτελεί ένα σημαντικό κομμάτι για τους εργαζόμενους, διευκολύνοντάς τους στις καθημερινές τους εργασίες, αυξάνοντας την απόδοσή τους και ενισχύουν την ικανοποίηση και παρακίνησή τους. Παράλληλα, βάσει της θεωρητικής ανάλυσης που έχει γίνει σχετικά με την στρατηγική διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού, γίνεται σαφές ότι οι στόχοι της λειτουργίας αυτής μπορούν να επιτευχθούν ευκολότερα με την εισαγωγή της τεχνολογίας τόσο στο τμήμα ανθρώπινου δυναμικού όσο και στα υπόλοιπα τμήματα των ξενοδοχείων. Συνεπώς, η συνεχής εισαγωγή των νέων τεχνολογικών εξελίξεων στα ξενοδοχεία κρίνεται σκόπιμη, προς επίτευξη των στρατηγικών στόχων της διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού, προσανατολισμένων προς την επίτευξη των στόχων της ξενοδοχειακής μονάδας στο σύνολό της.

**Λέξεις κλειδιά:** Στρατηγική διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού, Τεχνολογικά μέσα, Αυτοματοποίηση, Ξενοδοχειακές επιχειρήσεις



## **Abstract**

In recent years, much attention has been paid to the importance of human resources management in achieving business objectives. As human resources constitute a part of the business, the strategic management of human resources is a key business issue, as it can contribute in the business's viability and competitiveness. Especially in the case of star category hotels, the development of an appropriate human resource management strategy is of high importance. In the context of this strategic orientation of human resources management, it is important to consider all the means that can contribute to the management and development of human resources. Technology is one of them.

The main objective of this study is to highlight the importance of new technologies as a factor that contributes to the strategic human resources management. The analysis is not limited to the human resources department, yet it broadens to all hotel departments. In this context, the effect of the introduction of new technological means on the hotel's departments is investigated, as well as the effect of their adoption in the employee's training process and development.

According to these objectives, a literature review was initially conducted using primary and secondary sources of information. In particular, these mainly include scientific articles, books, conference presentations and online resources. Following this procedure, the existing literature on the evolution of human resource management from its traditional form to its modern strategic orientation was studied. Then, the introduction of technology in the hotel industry and its integration in the hotel's departments was studied, considering specific technological means used both in the human resources department and the main hotel's departments.

Subsequently, a primary survey was conducted using an electronic questionnaire, in which employees of star category hotels in Greece were invited to participate. The questionnaire was divided into three parts, each of which concerned one of the three main research questions. The first research question concerns the effect that the introduction of technology on the employee's daily work has on their performance. The second research question, again, examines employee performance and how training, when done through technological means, affects it. In the last research question, the correlation between the use of technological means in the employee's workplace and their satisfaction and motivation is examined. Based on the results of the research, it appeared that both the adoption of technological means in the daily tasks of employees and their use in training has a positive effect on their performance. The same positive relationship applies between the use of technology and the motivation and satisfaction of employees.

Based on the analysis made in the present work and the findings of the research, it becomes clear that technology is an important part for employees, facilitating their daily work, increasing their efficiency and enhancing their satisfaction and motivation. Additionally, based on the theoretical

analysis made regarding the strategic human resource management, it is evident that the objectives of this function can be more easily achieved by introducing technology in both the human resources department and the other hotel departments. Therefore, the continuous introduction of new technological developments in hotels is considered appropriate, in order to achieve the strategic goals of human resources management, oriented towards the achievement of the hotel's goals itself.

**Key words:** Strategic human resource management, Technological means, Automation, Hotels