

2021-01

þý — ± Ä ç ´ ç Ä<sup>1 0</sup> ì Ä · Ä ± µ ½ ì Â

þý ¾ µ ½ ç ´ ç Ç µ<sup>1 ± 0</sup> ç Í<sup>0</sup> ± Ä ± » Í ¼ ± Ä ç Â ,

þý Ä · ½<sup>1 0</sup> ± ½ ç Ä ç<sup>-</sup> · Ã · Ä ç Å ± ½ , Á Î Ä<sup>1</sup>

þý ´ Å ½ ± ¼<sup>1 0</sup> ç Í œ µ » - Ä · µ Á<sup>-</sup> Ä Ä É Ã ·

þý « • Ä ± Á Ç<sup>-</sup> ± ¬ Æ ç Â »

þý £ ¬<sup>2 2</sup> ± , £ Ä ± Å Á ç Í » ±

þý Á ì<sup>3</sup> Á ± ¼ ¼ ± "¹ ç<sup>-0</sup> · Ã · Â · Ä<sup>1</sup> Ç µ<sup>1</sup> Á ® Ã µ É ½ , £ Ç ç » ® Ý<sup>1 0</sup> ç ½ ç ¼<sup>1 0</sup> Î ½ · Ä<sup>1</sup> Ã Ä · ¼ Î ½<sup>0 ± 1</sup>

þý ± ½ µ Ä<sup>1</sup> Ã Ä ® ¼<sup>1</sup> ç · µ ¬ Ä ç »<sup>1</sup> Â ¬ Æ ç Ä

<http://hdl.handle.net/11728/11722>

Downloaded from HEPHAESTUS Repository, Neapolis University institutional repository

**Ιανουάριος 2021**



**Μεταπτυχιακό στη Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων**

**Η αποδοτικότητα ενός ξενοδοχειακού καταλύματος, με βάση την ικανοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού Μελέτη Περίπτωση «Επαρχία Πάφος»**

**Σταυρούλα Σάββα**

**ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ / 2021**

**Πνευματικά δικαιώματα**

Copyright © Σταυρούλλα Σάββα , 2021

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

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

## ΣΕΛΙΔΑ ΕΓΚΥΡΟΤΗΤΑΣ

Όνοματεπώνυμο Φοιτήτριας: Σταυρούλλα Σάββα

Τίτλος Μεταπτυχιακής Διατριβής: Η αποδοτικότητα ενός ξενοδοχειακού καταλύματος με βάση την ικανοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού.

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

Εξεταστική Επιτροπή:

Πρώτος επιβλέπων (Πανεπιστήμιο Νεάπολης Πάφου) :

Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής:.

Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής:

## **ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ**

Η Σταυρούλα Σάββα γνωρίζοντας τις συνέπειες της λογοκλοπής, δηλώνω υπεύθυνα ότι η παρούσα εργασία με τίτλο «Η αποδοτικότητα ενός ξενοδοχειακού καταλύματος με βάση την ικανοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού.», 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

Σταυρούλα Σάββα

## Περίληψη

Σκοπός της παρούσας έρευνας θα αποτελέσει η σύνδεση της ικανοποίησης του ανθρώπινου δυναμικού ξενοδοχειακών μονάδων με την αποδοτικότητα και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Πιο συγκεκριμένα, ο σκοπός της έρευνας εδράζεται στο γεγονός ότι η υψηλή ικανοποίηση των εργαζομένων σε μια ξενοδοχειακή μονάδα, μπορεί να επιτελέσει στην αναβάθμιση της ποιότητας των υπηρεσιών, στην αποδοτικότερη λειτουργία, καθώς επίσης και στην ανάδειξη πλεονεκτήματος σε σχέση με τις υπόλοιπες ανταγωνιστικές ξενοδοχειακές μονάδες. Στην παρούσα εργασία αναλύονται κατά το πόσο οι εργαζόμενοι είναι ικανοποιημένοι από την εργασία τους από τις ξενοδοχειακές μονάδες, εξετάζοντας για το λόγο αυτό και το σύστημα αξιολόγησης και εκπαίδευσης που παρέχουν τα ξενοδοχεία καθώς και η διαχείριση του Ανθρώπινου Δυναμικού στο ξενοδοχειακό κλάδο και γενικότερα. Μέσα από την βιβλιογραφική ανασκόπηση προηγούμενων μελετών διερευνάται το ανθρώπινο δυναμικό στις ξενοδοχειακές μονάδες καθώς η ικανοποίηση των εργαζομένων που συμβάλει στην δημιουργία αναγκών κλιμάκωσης και απόδοσης της λειτουργίας του ξενοδοχείου. Ακολούθως πραγματοποιείται μια εμπειρική έρευνα για να εξετάσω κατά το πόσο οι εργαζόμενοι είναι ικανοποιημένοι από την εργασία τους στη ξενοδοχειακή μονάδα και κατά το πόσο οι εργαζόμενοι λαμβάνουν την ανάλογη αποδοτικότητα μέσα από το ξενοδοχειακό κατάλυμα στο οποίο εργάζονται. Τέλος είναι ιδιαίτερα ουσιαστικό οι εργαζόμενοι να αισθάνονται ότι η εργασία τους αποτελεί μία πρόκληση, η οποία έχει ως επακόλουθο την αναγνώριση και τον σεβασμό από τους άλλους εργαζόμενους, αλλά και τους προϊσταμένους του (Vignali, 1997). Έτσι, αποκτάται ένα αίσθημα ολοκλήρωσης, καθώς ο εργαζόμενος επιτυγχάνει τους προσωπικούς του στόχους

Λέξεις Κλειδιά: Τουρισμός, διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού, ικανοποίηση εργαζομένων, αξιολόγηση και εκπαίδευση από το ξενοδοχειακά καταλύματα,

## **Abstract**

The purpose of this research will be to link the satisfaction of the human resources of hotel units with the efficiency and quality of the services provided. More specifically, the purpose of the research is based on the fact that the high satisfaction of the employees in a hotel unit, can perform in the upgrade of the quality of services, in the more efficient operation, as well as in the promotion of an advantage in relation to the other competing hotel units. The present work analyzes whether the employees are satisfied with their work from the hotel units, the evaluation and training system provided by the hotels as well as the management of the Human Resources from the hotel services. Through the literature review of previous studies, the human resources in the hotel units are investigated as well as the satisfaction of the employees that contributes to the creation of needs for scaling and efficiency of the hotel operation. Subsequently, an empirical survey is conducted to examine whether employees are satisfied with their work in the hotel unit and whether employees receive the appropriate efficiency through the hotel accommodation in which they work. Finally, it is very important for employees to feel that their job is a challenge, which results in recognition and respect from other employees, but also his superiors (Vignali, 1997). Thus, a sense of accomplishment is acquired as the employee achieves his personal goals

Keywords: Tourism, human resource management, employee satisfaction, evaluation and training from hotel accommodation,