



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Π.Μ.Σ. ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ



«ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
(ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ-ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ & ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ)
ΣΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ 4 ΚΑΙ 5* ΤΗΣ ΑΘΗΝΑΣ»

ΑΓΓΕΛΟΣ - ΣΤΑΥΡΟΣ ΣΤΑΥΡΟΠΟΥΛΟΣ

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: Κ. ΠΑΠΑΓΡΗΓΟΡΙΟΥ ΑΡΙΣΤΕΙΔΗΣ




ΑΘΗΝΑ, 2020

Περιεχόμενα

Εξεταστική επιτροπή	3
Δήλωση Συγγραφέα Μεταπτυχιακής Εργασίας.....	4
Ευχαριστίες.....	5
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	6
ABSTRACT	8
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ^ο – Τουρισμός.....	10
1.1. Ιστορική προσέγγιση του τουρισμού	10
1.2. Ορισμός του τουρισμού	11
1.3. Τουριστικό προϊόν και τα χαρακτηριστικά του.....	11
1.4. Συμβολή του τουριστικού κλάδου στην οικονομία της χώρας.....	14
1.5. Τουριστικός κλάδος.....	15
1.5.1. Οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις	15
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ^ο - Κλάδος Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων.....	17
2.1. Ενωσιολογική Προσέγγιση	17
2.2. Ιστορική αναδρομή στην οργάνωση των τουριστικών επιχειρήσεων.....	17
2.3. Οργανωτικός Σχεδιασμός Ξενοδοχείου	19
2.4. Ο Ξενοδοχειακός κλάδος στη χώρα σήμερα.....	20
2.4.1 Ο ξενοδοχειακός κλάδος στην Αττική	23
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ^ο - Οργάνωση & διοίκηση επιχειρήσεων	25
3.1. Είδη οργάνωσης	25
3.2. Στοιχεία σχεδιασμού οργάνωσης	25
3.3. Αρχές αποτελεσματικής οργάνωσης.....	26
3.4. Οργανόγραμμα επιχείρησης.....	27
3.4.1. Η ιεραρχική οργάνωση.....	27
3.4.2. Η επίπεδη οργάνωση	28
3.4.3. Η οργάνωση μήτρας.....	28
3.5. Οι σύγχρονες τάσεις – Learning organization	29
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ^ο – Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού.....	30
4.1. Ιστορική ανασκόπηση	30
4.1.1. Η κλασική σχολή.....	30
4.1.2. Η νεοκλασική σχολή	32

4.1.3. Η σχολή των συστημάτων	33
4.1.4. Ηποσοτική σχολή.....	33
4.1.5. Η σχολή της θεωρίας των αποφάσεων	33
4.1.6. Η σχολή του περιβάλλοντος.....	34
4.1.7. Η σχολή της ενδεχομενικής διοίκησης.....	34
4.1.8. Η σχολή της διοίκησης με αντικειμενικούς στόχους (ΔΑΣ).....	34
4.1.9. Η σχολή διοίκησης ολικής ποιότητας(ΔΟΠ).....	35
4.2. Στελέχωση και επιλογή ανθρώπινου δυναμικού.....	35
4.3. Κριτήρια πρόσληψης και επιλογής υπαλλήλων σε 5* ξενοδοχείο.....	37
4.4. Συλλογική σύμβαση εργασίας ξενοδοχούπαλλήλων	38
4.4.1. Σύγκριση συμβάσης ξενοδοχούπαλλήλων με ΕΓΣΣΕ	42
4.5. Αναγγελία πρόσληψης μισθωτού στο πληροφοριακό σύστημα Εργάνη	43
4.6. Τεχνικός ασφαλείας και ιατρός εργασίας.....	50
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ^ο - Επαγγελματική εξέλιξη του ανθρώπινου δυναμικού	54
5.1. Εκπαίδευση και ανάπτυξη προσωπικού	54
5.2. Επίπεδα εκπαιδευτικών αναγκών.....	55
5.3. Εκπαίδευση στα διάφορα τμήματα των ξενοδοχειακών μονάδων.....	56
5.4. Εργασιακή παρακίνηση - υποκίνηση	58
5.5. Θεωρίες για τα κίνητρα σε εργασιακό επίπεδο.....	59
5.5.1. Η θεωρία του Maslow	59
5.5.2. Η θεωρία του Herzberg	60
5.6. Κατάρτιση ανθρώπινου δυναμικού	60
5.7. Τα οφέλη για την επιχείρηση από τη σωστή κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού	61
Επίλογος	61
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	63
Ελληνική	63
Ξενόγλωσση	65
Ιστοσελίδες.....	66
Παράρτημα.....	67

Εξεταστική επιτροπή

ΠΑΠΑΓΡΗΓΟΡΙΟΥ ΑΡΙΣΤΕΙΔΗΣ	
ΚΑΛΑΝΤΩΝΗΣ ΠΕΤΡΟΣ	
ΛΑΛΟΥΜΗΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ	

Δήλωση Συγγραφέα Μεταπτυχιακής Εργασίας

Ο κάτωθι υπογεγραμμένος Σταυρόπουλος Άγγελος – Σταύρος του Νεκτάριου, με αριθμό μητρώου 19032 φοιτητής του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών Καινοτομία και Επιχειρηματικότητα στον Τουρισμό, του Τμήματος Διοίκησης Τουρισμού του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής και του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Αιγαίου, δηλώνω ότι:

«Είμαι συγγραφέας αυτής της μεταπτυχιακής εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία είχα για την προετοιμασία της, είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην εργασία. Επίσης, οι όποιες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων, είτε ακριβώς είτε παραφρασμένες, αναφέρονται στο σύνολό τους, με πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο. Επίσης, βεβαιώνω ότι αυτή η εργασία έχει συγγραφεί από μένα αποκλειστικά και αποτελεί προϊόν πνευματικής ιδιοκτησίας τόσο δικής μου, όσο και του Ιδρύματος.

Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου».

Επιθυμώ την απαγόρευση πρόσβασης στο πλήρες κείμενο της εργασίας μου μέχρι τις 31/01/2022 και έπειτα από αίτηση μου στη Βιβλιοθήκη και έγκριση του επιβλέποντα καθηγητή.

Ο Δηλών



Ευχαριστίες

Με την ολοκλήρωση της παρούσας διπλωματικής εργασίας, που εκπονήθηκε για το Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών «Καινοτομία και Επιχειρηματικότητα στον Τουρισμό» των Τμημάτων Διοίκησης Τουρισμού του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής και Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Αιγαίου, θα ήθελα να ευχαριστήσω ιδιαίτερα τον επιβλέποντα καθηγητή μου κύριο Παπαγρηγορίου Αριστείδη για τη συμβουλευτική και την επιστημονική καθοδήγηση σε όλη τη διάρκεια των σπουδών μου και ιδιαίτερα στην εκπόνηση της διπλωματικής μου εργασίας.

Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους του καθηγητές του προγράμματος που αποτέλεσαν για εμένα πηγή έμπνευσης καθώς με την βοήθεια τους διεύρυνα τους πνευματικούς μου ορίζοντες και ανακάλυψα νέες γνώσεις.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένεια μου και τα αγαπημένα μου πρόσωπα τα οποία ενθάρρυναν την προσπάθειά και μου παρείχαν στήριξη για όλο αυτό το διάστημα.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Ο τουρισμός είναι φαινόμενο οικονομικής, κοινωνικής και πολιτιστικής φύσεως που πραγματοποιείται όταν οι άνθρωποι για προσωπικούς ή επαγγελματικούς λόγους μετακινούνται από τον τόπο προέλευσής τους σε άλλες περιοχές ή χώρες. Το τουριστικό προϊόν είναι ένα σύνθετο και πολυπαραγοντικό προϊόν, που αποτελεί ένα μείγμα από υλικά και άυλα αγαθά. Επίσης, το τουριστικό προϊόν καταναλώνεται την ώρα και στο τόπο όπου παράγεται, γεγονός που επηρεάζει την προσέγγισή του.

Είναι γνωστό πως η τουριστική ανάπτυξη σε μία χώρα μπορεί να ασκήσει σημαντική επιρροή στην οικονομία, στην κοινωνία και τον πολιτισμό της. Ο τουριστικός κλάδος περιλαμβάνει μια πληθώρα επιχειρήσεων, από τις οποίες σημαντικότερες και πιο πολύπλοκες είναι οι ξενοδοχειακές μονάδες. Ο όγκος και η διαφορά των εργασιών που πρέπει να πραγματοποιούνται σε ένα ξενοδοχείο καθιστούν αναγκαία τη συνύπαρξη ενός συνόλου αλληλοεξαρτώμενων τμημάτων. Για την ορθή λειτουργία των τμημάτων αυτών σπουδαίο ρόλο διαδραματίζει η διοίκηση - οργάνωση, η οποία στοχεύει στην εκπλήρωση του τελικού στόχου ή του επιθυμητού αποτελέσματος. Ως οργάνωση ορίζεται ο τρόπος δομής του πυρήνα ενός οργανισμού και διακρίνεται σε τυπική ή άτυπη. Η οργάνωση θα πρέπει να βασίζεται στις αρχές που τη διέπουν. Οι επιχειρησιακές λειτουργίες βελτιώνονται συνεχώς με τη βοήθεια της οργανωσιακής μάθησης και των σύγχρονων τάσεων.

Με το πέρασμα των χρόνων ολοένα και εντείνονται τα προβλήματα που είναι υποχρεωμένη να αντιμετωπίσει μια ξενοδοχειακή μονάδα. Για το λόγο αυτό είναι απαραίτητο να διαθέτει αξιόλογο και κατάλληλο ανθρώπινο δυναμικό. Ακόμη, το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της κάθε ξενοδοχειακής μονάδας συνδέεται άρρηκτα με το ανθρώπινο δυναμικό της. Επομένως, η σωστή επιλογή, η πρόσληψη κατάλληλου ανθρώπινου δυναμικού και η σωστή αξιοποίησή του έχει πολλαπλά οφέλη για τον οργανισμό και κρίνονται πολύ σημαντικές. Ειδικότερα, το ανθρώπινο δυναμικό αποτελεί την πρώτη επαφή του πελάτη με την επιχείρηση γι' αυτό και καθορίζει το βαθμό ικανοποίησής του. Αξίζει να σημειωθεί πως έχει ιδιαίτερη σημασία η επιλογή του προσωπικού να ακολουθήσει τα αντίστοιχα κριτήρια, διότι μία λανθασμένη επιλογή μπορεί να έχει ολέθριες επιπτώσεις για το μέλλον του οργανισμού. Η σύμβαση των ξενοδοχοϋπαλλήλων περιλαμβάνει τέσσερις κατηγορίες, οι μισθολογικές απολαβές των οποίων είναι μεγαλύτερες από την ΕΓΣΣΕ. Η διαδικασία προσλήψεων στα ξενοδοχεία και στις υπόλοιπες τουριστικές επιχειρήσεις είναι κοινή. Όσον αφορά τις επιχειρήσεις που

απασχολούν προσωπικό, είναι απαραίτητη η ύπαρξη τεχνικού ασφαλείας και ιατρού εργασίας.

Σημαντική λειτουργία μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης είναι η εκπαίδευση και η ανάπτυξη των ανθρωπίνων πόρων. Είναι σπουδαίο, η κατάρτιση του ανθρωπίνου δυναμικού να είναι πολύπλευρη και να στοχεύει στον εμπλουτισμό αλλά και στην επικαιροποίηση της υπάρχουσας γνώσης. Επιπλέον, είναι αναγκαίο να αναπτυχθούν τα άτομα ως προσωπικότητες και να εξελίσσουν τον χαρακτήρα τους ώστε να είναι ικανοί να διαχειριστούν και να προσαρμοστούν σε τυχόν μεταβολές. Προκειμένου να επιτευχθούν τα παραπάνω, η εκπαίδευση θα πρέπει να πραγματοποιείται από ειδήμονες και να ακολουθεί συγκεκριμένα βήματα.

Λέξεις κλειδιά: ξενοδοχειακές μονάδες, ανθρώπινο δυναμικό, πρόσληψη, εργασιακή επιμόρφωση, κατάρτιση

«HUMAN RESOURCES MANAGEMENT OF TOURIST ENTERPRISES
(STAFFING - STAFF EDUCATION & STAFF DEVELOPMENT)
AT 4 AND 5 * HOTELS IN ATHENS»

ABSTRACT

Tourism is an economic, social and cultural phenomenon that occurs when people for personal or professional reasons move from their place of origin to other regions or countries. The tourism product is a complex and multifactorial product, which is a mixture of tangible and intangible goods. Also, the tourist product is consumed at the time and place where it is produced, which affects its approach.

It is well known that tourism development in a country can have a significant impact on its economy, society and culture. The tourism industry includes a variety of businesses, of which the most important and complex are the hotel units. The volume and the difference of the works that must be carried out in a hotel make necessary the coexistence of a set of interdependent parts. For the proper functioning of these departments, the administration - organization plays an important role, which aims at the fulfillment of the final goal or the desired result. Organization is defined as the structure of the core of an organism and is divided into formal or informal. The organization should be based on the principles that govern it. Business operations are constantly being improved with the help of organizational learning and modern trends.

Over the years the problems that a hotel unit has to face are intensifying. For this reason it is necessary to have a remarkable and appropriate human resources. Furthermore, the competitive advantage of each hotel unit is inextricably related to its human resources. As a consequence, the right choice, the recruitment of appropriate human resources and the proper utilization of it have multiple benefits for the organization and are considered very important. In particular, human resources are the customer's first contact with the company for this and determine his satisfaction. It is worth noting that the choice of staff to follow the relevant criteria is particularly important, because a wrong choice can have disastrous consequences for the future of the organization. The contract of hotel employees includes four categories, the salary of which is higher than the National General Collective Labor

Agreement (NGCA). The recruitment process in hotels and other tourism businesses is common. For companies that employ staff, it is essential to have a safety technician and occupational doctor.

An important function of a hotel business is the training and development of human resources. It is important that the training of human resources is multifaceted and aims at enriching and updating existing knowledge. In addition, it is necessary for individuals to develop as personalities and to develop their character so that they are able to manage and adapt to any changes. In order to achieve the above, the training should be carried out by experts and follow specific process.

Keywords: hotel units, human resources, recruitment, job reeducation, training

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1ο- Τουρισμός

1.1. Ιστορική προσέγγιση του τουρισμού

Ο όρος τουρισμός προέρχεται από την αγγλική λέξη *tour* και τη γαλλική *tourisme*. Η λέξη *tourist* πρωτοεμφανίζεται στην Αγγλία το 1800 με σκοπό να αποδώσει την έννοια του τουρίστα- περιηγητή (Βενετσανοπούλου, 2006). Κατά το 18^ο αιώνα, η περιήγηση ή *touring* ήταν όρος συνδεδεμένος με τους μορφωμένους και τους πλούσιους νεαρούς της Αγγλίας, οι οποίοι έχοντας ως στόχο να εμπεδώσουν και να ολοκληρώσουν την παιδεία τους, ταξίδευαν στην Ευρωπαϊκή ήπειρο. Πρόκειται για μια εκτεταμένη περιήγηση ατόμου, της οποίας τελικός προορισμός ήταν το σημείο εκκίνησής (Leiper, 1979). Μετά το τέλος του Β' Παγκοσμίου Πολέμου, ο τουρισμός εκσυγχρονίστηκε σε μορφή τουριστικής βιομηχανίας (Σιταράς & Τζένος, 2007). Το 1940, ένας πρώτος ορισμός του τουρισμού από τον Hunziker & Krapf, τον χαρακτηρίζει ως ένα σύνολο φαινομένων που απορρέει από την μετακίνηση και παραμονή ατόμων σ' ένα τόπο διαφορετικό από τον τόπο διαμονής τους, στον οποίο βρίσκονται εκούσια χωρίς να έχουν άδεια παραμονής αλλά ούτε και για επαγγελματικό λόγο. Το 1954 ο Joshke προσδίδει στον τουρισμό οικονομικό και ιδιαίτερα καταναλωτικό χαρακτήρα. Εν έτη 1990, οι Makintosh & Goedler ορίζουν τον τουρισμό ως οικονομικό, κοινωνικό και ψυχολογικό φαινόμενο, που πραγματοποιείται στο πλαίσιο του επισκέπτη, της τουριστικού οργανισμού και του κράτους, ως δράση και αντίδραση (Μαμάκου & Καταζάς, 2014). Σύμφωνα με τον ΠΟΤ ο τουρισμός είναι φαινόμενο οικονομικής, κοινωνικής και πολιτιστικής φύσεως, που πραγματοποιείται όταν οι άνθρωποι, για προσωπικούς ή επαγγελματικούς λόγους, μετακινούνται από τον τόπο προέλευσής τους σε άλλες περιοχές ή χώρες. Οι άνθρωποι αυτοί λαμβάνουν τον τίτλο είτε του επισκέπτη, είτε του τουρίστα, είτε του εκδρομέα. Είναι συχνό φαινόμενο κάποιοι από αυτούς που βρίσκονται στην περιοχή να δραστηριοποιούνται με τέτοιο τρόπο, που να προκαλείται τουριστική δαπάνη ("Understanding tourism. Basic glossary", 2007). Ο ΠΟΤ (Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού) διακρίνει τον τουρισμό σε 4 κατηγορίες:

- Εγχώριο τουρισμό (*domestic tourism*) που αναφέρεται στον τουρισμό που πραγματοποιείται όταν οι κάτοικοι μιας χώρας προσανατολίζονται προς το εσωτερικό της.

- Εξερχόμενο τουρισμό (outbound tourism) που σχετίζεται με τη μετακίνηση των μόνιμων κατοίκων μιας χώρας προς άλλες χώρες.
- Εισερχόμενο τουρισμό (inbound tourism) που αποτελείται από τους αλλοεθνείς τουρίστες μιας χώρας.
- Διεθνή τουρισμό (international tourism) που συνδέεται με τις δυο προαναφερόμενες κατηγορίες τουρισμού (εισερχόμενο και εξερχόμενο).

Ως προς την εξέλιξη και τα αίτια μετακίνησης, ο τουρισμός χωρίζεται σε μαζικό, σε ειδικό, εναλλακτικό, υπεύθυνο ή ήπιο τουρισμό (Κιλιπέρης, 2006).

1.2. Ορισμός του τουρισμού

Ο τουρισμός αποτελεί ένα φαινόμενο το οποίο διαθέτει πολλές μορφές και ως εκ τούτου είναι δύσκολο να οριστεί. Αυτό όμως δεν αποκλείει το γεγονός να αποδοθεί ο όρος αυτός με ποικίλους τρόπους, ανάλογα με την οπτική γωνία που ο καθένας τον παρατηρεί. Οι πιο έντονες προσπάθειες ορισμού της έννοιας ξεκίνησαν να πραγματοποιούνται τις αρχές του 20^{ου} αιώνα. Σε γενικό επίπεδο, ο τουρισμός είναι το σύνολο των διαδικασιών, δραστηριοτήτων και αποτελεσμάτων, που προέρχονται από τις σχέσεις ανάμεσα στους τουρίστες και στους προμηθευτές των τουριστικών επιχειρήσεων, στις κοινωνίες που τους φιλοξενούν και στο γενικότερο κλίμα του περιβάλλοντος και του πολιτισμού που συμβάλλουν στην προσέλκυση και την υποδοχή τους (Ακριβός, Σαλεσιώτης, 2007).

1.3. Τουριστικό προϊόν και τα χαρακτηριστικά του

Το τουριστικό προϊόν είναι ένα σύνθετο και πολυπαραγοντικό προϊόν, που αποτελεί ένα μείγμα από υλικά (τουριστικά καταλύματα, υποδομές κ.λπ.) και άυλα αγαθά (ήλιος, κλίμα κ.λπ.). Πρόκειται για μία έννοια που αφορά το σύνολο της τουριστικής εμπειρίας, περιλαμβάνει προϊόντα και υπηρεσίες, τα οποία θα καταναλωθούν και θα αξιοποιηθούν από τον τουρίστα κατά την περίοδο της παραμονής του στον τόπο προορισμού. Το τουριστικό προϊόν ξεκινάει με την απόφαση του καταναλωτή να φύγει από τον τόπο κατοικίας του και συμπληρώνεται με την επιστροφή του, όπου και θα αξιολογήσει την εμπειρία του (Ζαχαράτος, 1999). Αξίζει να σημειωθεί πως το γεγονός ότι το τουριστικό προϊόν ορίζεται ως συνδυασμός προϊόντων και υπηρεσιών που αναλώνεται στον τόπο παραγωγής του, τον

κάνει ξεχωριστό από τους υπόλοιπους κλάδους και για αυτό το λόγο συγκεντρώνει μεμονωμένα χαρακτηριστικά τα οποία επηρεάζουν την προσέγγιση του.

Ειδικότερα τα μοναδικά χαρακτηριστικά είναι:

- Η άυλη και υλική υπόσταση. Το τουριστικό προϊόν απαρτίζεται από υλικά και άυλα στοιχεία. Όσον αφορά τα πρώτα, αφορούν τη ξενοδοχειακή μονάδα κι όλα τα επιπρόσθετα στοιχεία που δημιουργούν την ολοκληρωτική εικόνα για τον πελάτη (Βαρβαρέσος, 1997,1998). Σχετικά με τα άυλα στοιχεία, είναι όλες οι υπηρεσίες, τις οποίες ο πελάτης δεν έχει τη δυνατότητα να αξιοποιήσει και να δοκιμάσει προτού προβεί στην αγορά τους, ώστε να δει τον τρόπο λειτουργίας τους (Middletonet.al., 2009).
- Όλα τα συνθετικά στοιχεία που συγκεντρώνει το προϊόν. Ένα πλήρες τουριστικό προϊόν συντίθενται από ποίκιλα στοιχεία που αποτελούν τα προϊόντα των ξενοδοχείων, των υποδομών, των εστιατορίων και όλων των υπόλοιπων τουριστικών και επισιτιστικών επιχειρήσεων (Βαρβαρέσος, 1997, 1998). Συνεπώς, το τουριστικό προϊόν είναι υψηλά εξαρτώμενο αφού αποτελείται από πληθώρα προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών.
- Το γεωγραφικό περιβάλλον. Ο τουρίστας είναι υποχρεωμένος να μετακινηθεί τον τόπο παραγωγής του προϊόντος προκειμένου να οδηγηθεί στην κατανάλωσή του (Βαρβαρέσος, 1997, 1998).
- Ανελαστικότητα του ξενοδοχειακού προϊόντος. Αυτό σημαίνει πως δεν υπάρχει ευελιξία έτσι ώστε ανάλογα με την αύξηση της ζήτησης ή των τιμών να υπάρχει και αντίστοιχη αύξηση της προσφοράς (Βαρβαρέσος, 1997, 1998).
- Δημοσιονομική πολιτική και την κοινωνική φύση του ξενοδοχειακού προϊόντος. Το ξενοδοχειακό προϊόν καθορίζεται από τις αρχές και τους κανόνες που ακολουθεί το εκάστοτε κράτος (Βαρβαρέσος, 1997, 1998).
- Υποκειμενικό και μεταβλητό: Ανάλογα με τον καταναλωτή και την περίοδο που θα καταναλωθεί, το προϊόν διαφοροποιείται.
- Υψηλό κόστος. Απαιτείται μεγάλο κόστος προκειμένου να παραχθεί το τουριστικό προϊόν..
- Εποχικότητα. Ανάλογα με την περίοδο εξαρτάται και η λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων.

Σύμφωνα με τους Middleton Fyall & Morgan (2009), υπάρχουν κι άλλοι τρεις παράγοντες που διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο για την προώθηση του τουριστικού προϊόντος κι αυτοί είναι οι εξής:

- οι **άνθρωποι (People)**,
- η **Διαδικασία (Process)**
- η **Φυσική ένδειξη-παρουσία (Physical evidence)**

Με τον όρο «άνθρωποι» εννοούμε τόσο όσους απασχολεί η τοπική κοινότητα, αλλά και όσους την επισκέπτονται. Έπειτα, όταν αναφερόμαστε στη «διαδικασία» εννοούμε τη μέθοδο και τον τρόπο που πραγματοποιείται ο τουρισμός και τέλος, με την έννοια «παρουσία» αναφερόμαστε στην εξωτερική εμφάνιση του προϊόντος, δηλαδή στη συσκευασία του. Είναι γνωστό πως το να είναι κάποιος παρών στο κατάστημα από τη διαδικτυακή αγορά, δίνει στον πελάτη τη δυνατότητα να ανακαλύψει περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με την ταυτότητα, την ποιότητα και την πιστότητα του τουριστικού προϊόντος.

Ωστόσο, υπάρχουν κι άλλοι αξιοσημείωτοι παράγοντες που σχετίζονται με την παραγωγή του τουριστικού προϊόντος κι αυτοί παραθέτονται ως εξής:

- ❖ η **φιλοξενία**, στην οποία εντάσσονται τα ξενοδοχεία, οι ξενώνες, τα αγροκτήματα, τα διαμερίσματα / Βίλες, το Timesharing, τα παραθεριστικά χωριά, τα κέντρα συνεδριάσεων, το Camping / Κατασκηνώσεις, οι μαρίνες και οι επιχειρήσεις εστίασης
- ❖ οι **τουριστικοί πόροι**
- ❖ τα **αξιοθέατα**, τα οποία αναφέρονται σε χώρους αρχαιολογικού ενδιαφέροντος / πολιτιστικής κληρονομιάς, σε ζωολογικούς κήπους, στα μουσεία, σε Εθνικά πάρκα και βοτανικούς κήπους, σε Φεστιβάλ και εκδηλώσεις και σε Αθλητικά κέντρα
- ❖ οι **μεταφορές**, οι οποίες περιλαμβάνουν το οδικό δίκτυο, τις αεροπορικές και ναυτιλιακές εταιρίες, τις συγκοινωνίες και τις ενοικιάσεις μεταφορικών μέσων (αυτοκίνητα – πούλμαν)
- ❖ οι **διοργανωτές ταξιδιών**, λόγου χάριν Tour operators, Διοργανωτές συνεδρίων, Χονδρέμποροι ταξιδιών, Τουριστικά γραφεία – λιανοπωλητές, Οργανωτές ταξιδιών κινήτρων, και Γραφεία ενοικιάσεως αυτοκινήτων

- ❖ οι **ενδιάμεσοι** και
- ❖ οι **οργανισμοί τουρισμού των προορισμών**, οι οποίοι συμπεριλαμβάνουν τους εθνικούς, τους περιφερειακούς και τους τοπικούς οργανισμούς τουρισμού, DMOs και τις τουριστικές ενώσεις.

1.4. Συμβολή του τουριστικού κλάδου στην οικονομία της χώρας

Η τουριστική ανάπτυξη σε μια χώρα ασκεί μεγάλη επιρροή και στην οικονομία της, αλλά και σε άλλους κλάδους όπως στην κοινωνία και στον πολιτισμό. Πιο συγκεκριμένα, η αύξηση του τουρισμού έχει τη δυνατότητα να επιδράσει θετικά στο εισόδημα της χώρας, δημιουργώντας σε αυτό αλλαγές ως προς την ποσότητα αλλά και ως προς την ποιότητα. Άλλο ένα πλεονέκτημα της ανάπτυξης του τουρισμού είναι πως δημιουργεί νέες θέσεις εργασίας, πλήρους αλλά και μερικής απασχόλησης, το οποίο έχει ως συνέπεια και την αύξηση της καταναλωτικής δαπάνης, που αποτελεί σημαντικό εισόδημα για την οικονομία της χώρας. Ωστόσο, πρόκειται για μία εποχική απασχόληση, η οποία αν συνδυαστεί με κάποιον άλλο τομέα της οικονομίας (π.χ. γεωργία, βιομηχανία) μπορεί να προσφέρει αρκετά έσοδα σε μία οικογένεια.

Σύμφωνα με την νέα έρευνα που πραγματοποίησε η Διεύθυνση Οικονομικής Ανάλυσης της Εθνικής Τράπεζας, ΕΤΕ (2017), τα ξενοδοχεία χαρακτηρίζονται ως κύριος παράγοντας ανάπτυξης, διότι τη χρονική περίοδο της ύφεσης, αυξάνοντας τη συμβολή τους στο ελληνικό ΑΕΠ στο 3,5% το 2016 από 2,5% που ήταν το 2008 (έναντι 1,6% κ.μ.ο. στις βασικές ανταγωνίστριες μεσογειακές χώρες). Οι βασικοί λόγοι που βοήθησαν στην παραπάνω ενίσχυση ήταν η αύξηση του τουρισμού από τους ξένους και η ανακαίνιση των ξενοδοχείων. Πιο συγκεκριμένα, από 25% το 2008 οι ξένοι τουρίστες αυξήθηκαν ξενοδοχείων σε 45% το 2016 στην εξωτερική ζήτηση και δεύτερον η αναβάθμιση των ξενοδοχείων ως προς την ποιότητα με περισσότερο από το 80% των νέων κλινών να αφορούν σε ξενοδοχεία 4* και 5* αστέρων, έχοντας ως εφόδια για τον τουριστικό κλάδο:

- τις ποιοτικές παρεχόμενες υπηρεσίες
- τη μεγάλη εξωστρέφεια και
- το υψηλό μερίδιο πελατών μεγάλου εισοδήματος.

Παρά την έντονη ανάπτυξη του τουρισμού στη χώρα, τα δύο τελευταία χρόνια παρατηρούνται δύο μέρη του τουριστικού προϊόντος που έχουν την δυνατότητα εξέλιξης. Τα

δύο αυτά μέρη είναι η ποιότητα του τουριστικού μείγματος και η εποχικότητα. Τα παραπάνω στοιχεία αποδεικνύονται στην προαναφερθείσα έρευνα πεδίου της ΕΤΕ (2017), η οποία δείχνει πως το ποσοστό ξένων τουριστών υψηλού εισοδήματος από 27% που ήταν το 2008 μειώθηκε σε 23% το 2016. Σχετικά με την εποχικότητα του τουρισμού της Ελλάδας, άνω του 73% των διανυκτερεύσεων αφορούν στην περίοδο Ιουνίου-Σεπτεμβρίου, έναντι του 60% σε ανταγωνιστικούς προορισμούς, επηρεάζοντας παράλληλα την απόδοση των ξενοδοχειακών υποδομών, κατά 8% χαμηλότερα, έναντι των ανταγωνιστών υποδομών.

1.5. Τουριστικός κλάδος

Στο πλαίσιο του τουρισμού εντάσσονται όλα τα τουριστικά καταλύματα, όπως ξενοδοχεία, ενοικιαζόμενα δωμάτια, ξενώνες, αυτοεξυπηρετούμενα διαμερίσματα, βίλες κ.ά., οι ενοικιάσεις αυτοκινήτων ή μοτοσυκλετών, οι επιχειρήσεις εστίασης και διάφορες άλλες επιχειρήσεις οι οποίες λειτουργούν μόνο κατά την τουριστική περίοδο (European Commission, 2000). Οι πιο απαιτητικές από τις τουριστικές επιχειρήσεις είναι οι ξενοδοχειακές και πιο συγκεκριμένα οι μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες, λόγω του μεγάλου μεγέθους τους και των πολλών τμημάτων τους. Το τουριστικό προϊόν και κατ' επέκταση ο κλάδος του τουρισμού είναι ένας από τους κυριότερους παράγοντες ώστε να υπάρχει ανάπτυξη της χώρας σε οικονομικό επίπεδο. Η επικρατούσα παγκόσμια ύφεση έχει επίπτωση τόσο στον ελληνικό όσο και στον παγκόσμιο τουρισμό.

1.5.1. Οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις

Τα ξενοδοχεία είναι τουριστικές, εμπορικές επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών φιλοξενίας διαμονής, εστίασης, αναψυχής στους πελάτες, με κάποιο χρηματικό κόστος (Καραγιάννης 1997).

Σύμφωνα με το παρόν νομοθετικό πλαίσιο (Ν.4276/2014) και τους περασμένους νόμους, τα τουριστικά καταλύματα ανάλογα με κάποια κριτήρια διαχωρίζονται σε αντίστοιχες κατηγορίες.

Ειδικότερα, **ανάλογα με την δραστηριότητα που ασκούν**, διακρίνονται σε δύο κατηγορίες:

- Κύρια και
- Μη κύρια

Στην πρώτη κατηγορία εντάσσονται τα ξενοδοχεία, οι οργανωμένες τουριστικές κατασκηνώσεις, οι ξενώνες φιλοξενίας νέων, τα σύνθετα τουριστικά καταλύματα και τα ξενοδοχεία συνιδιοκτησίας. Ενώ η δεύτερη κατηγορία περιλαμβάνει καταλύματα αυτοεξυπηρέτησης -τουριστικές επιπλωμένες επαύλεις και κατοικίες, ενοικιαζόμενα δωμάτια και τουριστικά καταλύματα σε κτίρια αρχιτεκτονικής κληρονομιάς.

Ανάλογα με τον τόπο στον οποίο είναι εγκατεστημένα χωρίζονται σε:

- Αστικά
- Ορεινά
- Παραθαλάσσια
- Ιαματικών Πηγών
- Συγκοινωνιακών κέντρων (τα οποία βρίσκονται σε λιμάνια, αεροδρόμια, σταθμός κλπ)

Ανάλογα με την χρονική διάρκεια λειτουργίας διακρίνονται σε:

- Συνεχούς
- Εποχικής

Ανάλογα με την επιχειρησιακή νομική μορφή λειτουργίας διαιρούνται σε:

- Αυτοτελή
- Υποκαταστήματα αλυσίδας

Ανάλογα με τη δυναμικότητα διαχωρίζονται σε 3 κατηγορίες:

- Μικρά (μέχρι 60 δωμάτια)
- Μεσαία (από 60-200 δωμάτια)
- Μεγάλα (πλέον των 200 δωματίων)

Ανάλογα με τα κριτήρια πιστοποίησης-κατάταξης των παρεχόμενων υπηρεσιών για τα κύρια και μη κύρια χωρίζονται σε:

- 5* για τα κύρια καταλύματα και 4 κλειδιών για τα μη κύρια
- 4* για τα κύρια καταλύματα και 3 κλειδιών για τα μη κύρια
- 3* για τα κύρια καταλύματα και 2 κλειδιών για τα μη κύρια
- 2* για τα κύρια καταλύματα και 1 κλειδιού για τα μη κύρια
- 1* για τα κύρια καταλύματα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο - Κλάδος Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων

2.1. Εννοιολογική Προσέγγιση

Στα αρχαία χρόνια ο όρος ξενοδοχείο χαρακτήριζε το πανδοχείο, το οίκημα που ήταν ειδικά διαμορφωμένο και εξοπλισμένο έτσι ώστε να προσφέρει στέγη με χρέωση και μερικές φορές τροφή. Η αντίστοιχη λέξη «hotel» στα αγγλικά προέρχεται από τις λατινικές λέξεις hospes και hospitium, που σήμαινε την φιλοξενία και τον ξενώνα όπου μένουν οι φιλοξενούμενοι. Σήμερα, είναι κάθε εγκατάσταση (κτίριο ή συγκρότημα) που λειτουργεί ως κατάλυμα και προσφέρει διαμονή για μικρή χρονική διάρκεια με χρέωση. Με την εξέλιξη των ξενοδοχείων πληθώρα υπηρεσιών έχουν προστεθεί, μεταξύ των οποίων συμπεριλαμβάνονται το εστιατόριο, μπαρ, κομμωτήριο, δωρεάν wifi, χώροι ευεξίας και χαλάρωσης κτλ. Συμπερασματικά, οι ξενοδοχειακές μονάδες έχουν οικονομική φύση και πωλούν την υπηρεσία της φιλοξενίας (Ρούπας & Λαλούμης, 1998).

2.2. Ιστορική αναδρομή στην οργάνωση των τουριστικών επιχειρήσεων

Η Ελβετία είναι η πρώτη χώρα στην οποία ξεκίνησαν τη λειτουργία τους τα πρώτα ξενοδοχεία, που απαρτίζονταν από ειδικό χώρο υποδοχής πελατών. Με το πέρασμα των χρόνων όλο και περισσότερες ήταν οι μονάδες ξενοδοχείων που δημιουργούνταν, γεγονός που ασκούσε μεγάλη επιρροή στα ήδη υπάρχοντα ξενοδοχεία αλλά και στις νέες μονάδες. Η πρώτη ξενοδοχειακή επιχείρηση στην Ελλάδα χρονολογείται το 1834 με τοποθεσία το Ναύπλιο, η οποία είχε το όνομα «Ξενοδοχείον του Λονδίνου» και πρόσφερε κατάλυμα σε

διπλωμάτες και επίσημους καλεσμένους της χώρας. Μέχρι το 1924 στην χώρα είχαν τεθεί σε λειτουργία 1.090 ξενοδοχειακές επιχειρήσεις (Σχοινά, 2015-2016).

Στη σημερινή εποχή, ένα ξενοδοχείο απαρτίζεται από ένα σύνολο αλληλεξαρτώμενων τμημάτων με τις θέσεις εργασίας χωρισμένες σε ομάδες ανά ειδικότητα, τα οποία εξαρτώνται από την έκταση του ξενοδοχείου και τις υπηρεσίες που μπορούν να αξιοποιηθούν στο χώρο του (Λαλούμης, 2015).

Τα τμήματα του ξενοδοχείου διακρίνονται σε:

- **Τμήματα εκμετάλλευσης**, δηλαδή σε αυτά που δημιουργούν έσοδα, (το εστιατόριο, το μπαρ, κ.λπ.)
- **Τμήματα υποστήριξης** και
- **Τμήμα υπηρεσιών προς την επιχείρηση**, δηλαδή εκείνα που κρίνονται απαραίτητα προκειμένου να λειτουργήσει το ξενοδοχείο χωρίς δυσκολίες.

Αναλυτικότερα, η διάρθρωση των τμημάτων ενός ξενοδοχείου θα αποτυπωθεί παρακάτω.

Τμήματα εκμετάλλευσης:

- Τμήμα υπνοδωματίων
- Τμήμα επισιτισμού (εστιατορίων, μπαρ)
- Τμήμα εκδηλώσεων
- Τμήμα roomservice
- ΣΠΑ

Τμήματα υποστήριξης:

- Front office (Τμήμα κρατήσεων, Τμήμα υποδοχής, Τμήμα θυρωρείου, ταμείου, τηλεφωνείου)
- Τμήμα δημόσιων σχέσεων
- Τμήμα άθλησης και ψυχαγωγίας
- Τμήμα ασφάλειας
- Τμήμα συντήρησης (υδραυλικοί, μπουγιατζήδες, ηλεκτρολόγοι κ.α.)
- Τμήμα ορόφων (τμήματα καθαριότητας, πλυντηρίου, λινόθηκης κ.α.)

Τμήμα υπηρεσιών προς την επιχείρηση:

- Διεύθυνση
- Λογιστήριο
- Πωλήσεων & Marketing
- Προμηθειών
- Τμήμα ΔΑΔ (Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού)

2.3. Οργανωτικός Σχεδιασμός Ξενοδοχείου

Η οργάνωση ενός ξενοδοχείου περιλαμβάνει τα παρακάτω βασικά τμήματα:

Τμήμα Υποδοχής – Front Office

Το τμήμα υποδοχής είναι το πρώτο σημείο με το οποίο έρχεται σε επαφή ο πελάτης και για αυτό το λόγο είναι σημαντικό καθώς ο επισκέπτης με αυτό το κριτήριο δημιουργεί την πρώτη του εντύπωση για την ξενοδοχειακή αυτή μονάδα. Ο ρόλος του τμήματος αυτού είναι να οργανώνει τη λειτουργία ολόκληρου του ξενοδοχείου, να διαχειρίζεται και να κατανέμει σωστά τα καταλύματα στους επισκέπτες. Πρόκειται για το κέντρο εξυπηρέτησης των πελατών και όσον αφορά την τοποθεσία του, ως επί το πλείστον βρίσκεται σε κεντρικό σημείο για δύο λόγους. Πρώτον για να είναι εύκολη η πρόσβαση σε αυτό από τους πελάτες και δεύτερον για να επιβλέπει τις κινήσεις των διερχόμενων πελατών. Επιπλέον, στο τμήμα αυτό, πραγματοποιούνται οι τηλεφωνικές κρατήσεις καταχωρήσεις των πελατών (Καπίκη – Πιβεροπούλου, 1998).

Τμήμα Ορόφων – Housekeeping

Το τμήμα αυτό είναι υπεύθυνο προκειμένου να διατηρείται και να συντηρείται η καθαριότητα των δωματίων αλλά και όλοι οι χώροι της ξενοδοχειακής μονάδας (Καπίκη – Πιβεροπούλου, 1998).

Τμήμα Οικονομικών – Accounting

Στο συγκεκριμένο τμήμα συνήθως εντάσσονται το λογιστήριο, το κεντρικό ταμείο, έχοντας ως βασική ευθύνη να λαμβάνει τις παραγγελίες και να διαχειρίζεται τις οικονομικές δοσοληψίες της ξενοδοχειακής μονάδας όπως για παράδειγμα την πληρωμή των οφειλόμενων ποσών, τα λειτουργικά έξοδα, τις εισπράξεις κτλ.

Τμήμα Πωλήσεων & Μάρκετινγκ – Sales & Marketing Department

Ευθύνη του τμήματος αυτού είναι η προβολή και η προώθηση του ξενοδοχείου, η διαφήμιση του υλικού, οι πωλήσεις, τα συμβόλαια και γενικότερα οι δημόσιες σχέσεις, έχοντας ως σκοπό να κεντρίσουν το ενδιαφέρον νέων πελατών για το ξενοδοχείο. Τα παραπάνω θα βασιστούν στις νέες συνθήκες αγοράς, με γνώμονα τις προσδοκίες τους αλλά και τη μελλοντική ζήτηση.

Επισιτιστικό Τμήμα – Food & Beverage Department

Στο τμήμα επισιτισμού της ξενοδοχειακής μονάδας εντάσσονται τα εστιατόρια, οι καφετέριες, τα μπαρ, η κουζίνα κ.λπ. Είναι αρμόδιο για ό, τι αφορά την παραγωγή και πώληση φαγητού και ποτού στο ξενοδοχείο.

Διεύθυνση Ξενοδοχείου – Hotel Management

Οι ιδιοκτήτες ή το διοικητικό συμβούλιο προτείνουν και επιλέγουν ένα άτομο το οποίο θα είναι αρμόδιο να εκπροσωπεί τα συμφέροντα της επιχείρησης και κατ' επέκταση τα συμφέροντά του. Αναμφίβολα, οι κυριότερες υποχρεώσεις ενός σωστού διευθυντή είναι η προγραμματισμός, η διαχείριση και η επίβλεψη του προσωπικού με σκοπό να πραγματοποιηθούν οι στόχοι και τα επιδιωκόμενα οικονομικά αποτελέσματα. Αξίζει να τονιστεί πως ο διευθυντής της ξενοδοχειακής μονάδας είναι εκπρόσωπος της και είναι υπεύθυνος να διαχειριστεί τυχόν παράπονα και διαφορές όταν οι συνθήκες το απαιτούν.

2.4. Ο Ξενοδοχειακός κλάδος στη χώρα σήμερα

Σύμφωνα με τη μελέτη «ΙΤΕΠ (2017)» και τα στοιχεία που προέκυψαν από αυτήν, η Ελλάδα συγκεντρώνει 9.873 ξενοδοχειακές μονάδες, οι οποίες συνολικά διαθέτουν 835.773 κλίνες. Επιπλέον, σύμφωνα με την ίδια έρευνα, τα ξενοδοχεία 4 και 5 αστέρων αποτελούν το 42,3% του συνόλου της συνολικής δυναμικότητας των μονάδων της χώρας, ενώ το 2008 το ποσοστό αυτό αντιστοιχούσε στο 37%.

Από το 1990 παρατηρείται μια διαρκής μείωση των 1 και 2 αστέρων ξενοδοχείων της χώρας, ενώ όσον αφορά τα ξενοδοχεία 3 αστέρων τα ποσοστά παραμένουν σχεδόν στα ίδια επίπεδα. Επιπλέον, το μέσο μέγεθος ξενοδοχείου στη χώρα, σύμφωνα με στοιχεία του 2017, είναι γενικά μικρό, ανέρχεται στα 41,8 δωμάτια, αλλά παρουσιάζει μια σταθερά ανοδική πορεία

από το 1990, όπου το μέσο μέγεθος των ξενοδοχείων του ελλαδικού χώρου ήταν τα 35 δωμάτια. Γενικά το μεγαλύτερο μέρος των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων είναι μικρές οικογενειακές μονάδες (ΙΤΕΠ, 2017)

Σύμφωνα με τα στοιχεία του ΞΕΕ για το έτος 2018, το ξενοδοχειακό δυναμικό της χώρας όλων των κατηγοριών, μετρούσε 9.873 μονάδες οι οποίες διέθεταν 425.973 δωμάτια. Ο συνολικός αριθμός των 5άστερων ξενοδοχείων της χώρας μετρά 550 μονάδες.

Στον παρακάτω πίνακα αποτυπώνεται η αναλυτική παρουσίαση του ξενοδοχειακού δυναμικού της χώρας.

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΕΛΛΑΔΑΣ 2018							
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ		5*	4*	3*	2*	1*	Σύνολο
Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης	Μονάδες	12	30	109	161	74	386
	Δωμάτια	1.207	1.908	3.508	3.500	1.111	11.234
	Κλίνες	2.441	3.966	6.994	6.816	2.168	22.385
Βορείου Αιγαίου	Μονάδες	8	34	132	178	40	392
	Δωμάτια	939	1.686	4.576	4.113	610	11.924
	Κλίνες	1.909	3.166	8.793	7.719	1.165	22.752
Δυτικής Ελλάδας	Μονάδες	4	44	101	101	23	273
	Δωμάτια	1.461	2.430	3.000	2.556	273	9.720
	Κλίνες	3.127	4.751	5.693	4.870	532	18.973
Δυτικής Μακεδονίας	Μονάδες	3	15	61	35	8	122
	Δωμάτια	61	343	1.619	641	130	2.794
	Κλίνες	137	735	3.360	1.336	359	5.927
Ηπείρου	Μονάδες	14	101	162	127	27	431
	Δωμάτια	1.052	2.049	3.080	2.212	457	8.850
	Κλίνες	2.201	4.348	6.224	4.259	899	17.931
Θεσσαλίας	Μονάδες	29	117	137	200	69	552
	Δωμάτια	1.442	3.576	3.885	4.464	1.289	14.656
	Κλίνες	2.943	7.171	7.618	8.554	2.538	28.824
Ιονίων Νήσων	Μονάδες	50	150	233	457	75	965
	Δωμάτια	7.126	13.298	13.336	14.822	1.484	50.066

	Κλίνες	14.642	26.151	26.097	28.437	2.896	98.223
Κεντρικής Μακεδονίας	Μονάδες	52	118	278	343	395	1.186
	Δωμάτια	8.967	9.673	10.146	9.177	8.294	46.257
	Κλίνες	18.718	19.222	20.381	17.831	16.138	92.290
Κρήτης	Μονάδες	118	296	390	607	187	1.598
	Δωμάτια	21.525	29.867	17.644	20.433	4.819	94.288
	Κλίνες	44.248	58.959	33.321	36.758	9.010	182.296
Νοτίου Αιγαίου	Μονάδες	194	385	521	819	201	2.120
	Δωμάτια	29.301	34.351	20.638	21.549	3.152	108.991
	Κλίνες	60.598	68.900	40.237	41.036	6.183	216.954
Πελοποννήσου	Μονάδες	25	125	228	224	70	672
	Δωμάτια	2.771	4.451	6.165	5.186	874	19.447
	Κλίνες	5.903	8.790	12.233	9.842	1.693	38.461
Στερεάς Ελλάδας	Μονάδες	8	48	147	258	66	527
	Δωμάτια	680	3.033	4.760	5.874	1.149	15.496
	Κλίνες	1.511	5.967	9.014	11.079	2.157	29.728
Αττικής	Μονάδες	33	118	149	244	105	649
	Δωμάτια	6.414	9.480	6.929	7.381	2.046	32.250
	Κλίνες	12.295	18.276	12.850	13.610	3.998	61.029
Σύνολο Επικράτειας	Μονάδες	550	1.581	2.648	3.754	1.340	9.873
	Δωμάτια	82.946	116.145	99.286	101.908	25.688	425.973
	Κλίνες	170.673	230.402	192.815	192.147	49.736	835.773

Πηγή: ΞΕΕ

Όσον αφορά τις υποδομές φιλοξενίας στις ξενοδοχειακές μονάδες, την πρώτη θέση κατέχει η περιφέρεια Νοτίου Αιγαίου, στην οποία εντάσσονται οι Κυκλάδες και τα Δωδεκάνησα και έπειτα ακολουθεί η Κρήτη. Η Κρήτη συγκεντρώνει στο σύνολό της 1.598 μονάδες και 94.288 δωμάτια, ενώ το έτος 2016 διέθετε 118 ξενοδοχεία 5 αστέρων και 296 ξενοδοχεία 4 αστέρων. Σύμφωνα με το ΙΤΕΠ (2017), αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι το μέσο μέγεθος των 5άστερων ξενοδοχείων παγκοσμίως είναι 4 φορές μεγαλύτερο από ότι της χώρας, τα οποία αντιστοιχούν σε 152 δωμάτια, ενώ το μέσο μέγεθος παγκοσμίως των 4άστερων ξενοδοχείων είναι δύο φορές μεγαλύτερο από το μέσο μέγεθος στην Ελλάδα που είναι τα 72 δωμάτια.

Όσον αφορά το μέσο όρο των ξενοδοχείων 3 αστέρων, είναι ίσος με το μέσο όρο της Ελλάδας με 39 δωμάτια, ενώ τα 1 και 2 αστέρων είναι ελάχιστα στη χώρα.

2.4.1 Ο ξενοδοχειακός κλάδος στην Αττική

Κατά τη διάρκεια του πρώτου εξαμήνου το έτος 2017, το 87% των εισερχόμενων τουριστών ταξίδεψε σε έξι από τις δεκατρείς περιφέρειες της Ελλάδας. Ως προς τα ποσοστά επισκεψιμότητας, οι περιφέρειες κατατάσσονται ως εξής:

- 1^η θέση: η Αθήνα με 1.986 χιλ επισκέψεις
- 2^η θέση: η περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας με 1.948 χιλ επισκέψεις
- 3^η θέση: η περιφέρεια Νοτίου Αιγαίου με 1.497 χιλ
- 4^η θέση: η περιφέρεια Κρήτης με 1.367 χιλ
- 5^η θέση: η περιφέρεια Ιονίων Νήσων με 597 χιλ και
- 6^η θέση: η περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης με 519 χιλ επισκέψεις (Λάμπρου & Ικκος 2017).

Όπως γίνεται αντιληπτό η Αττική και τα ξενοδοχεία της Αθήνας βρίσκονται στην κορυφή του εισερχόμενου τουρισμού της χώρας.

Περιφερειακή Ενότητα		5*	84*	33*	22*	11*	Σύνολο
Ανατολική Αττική	Μονάδες	7	8	19	28	2	77
	Δωμάτια	1.496	2.353	1.252	963	36	6.100
	Κλίνες	2.861	4.859	2.551	1.855	68	12.194
Βόρειος Τομέας Αθηνών	Μονάδες	4	4	5	11	3	27
	Δωμάτια	262	188	196	412	63	1.121
	Κλίνες	498	350	364	787	118	2.117
Δυτική Αττική	Μονάδες	0	2	2	9	0	13
	Δωμάτια	0	336	28	234	0	598
	Κλίνες	0	662	59	432	0	1.153

Δυτικός Τομέας Αθηνών	Μονάδες	0	0	0	8	2	10
	Δωμάτια	0	0	0	275	41	316
	Κλίνες	0	0	0	511	78	589
Κεντρικός Τομέας Αθηνών	Μονάδες	17	51	56	69	46	239
	Δωμάτια	4.128	4.939	3.117	2.321	1.071	15.576
	Κλίνες	7.889	9.231	5.542	4.194	2.080	28.936
Νησιά Αττικής	Μονάδες	3	24	49	76	42	194
	Δωμάτια	85	560	1.266	1.625	621	4.157
	Κλίνες	171	1073	2390	3074	1246	7954
Νότιος Τομέας Αθηνών	Μονάδες	1	15	11	19	2	48
	Δωμάτια	366	1.081	620	637	47	2.751
	Κλίνες	751	2.056	1.129	1.106	87	5.129
Πειραιάς	Μονάδες	1	1	7	24	8	41
	Δωμάτια	77	23	450	914	167	1.631
	Κλίνες	125	45	815	1.651	321	2.957
Σύνολο	Μονάδες	33	118	149	244	105	649
	Δωμάτια	6.414	9.480	6.929	7.831	2.046	32.250
	Κλίνες	12.295	18.276	12.850	13.610	3.998	61.029

Πηγή: ΞΕΕ

Βάση των στοιχείων του ΞΕΕ κατά το έτος 2018, η περιφέρεια της Αττικής, διέθετε στο σύνολό της 649 ξενοδοχεία, τα οποία περιλάμβαναν 32.250 δωμάτια. Τα τριάντα τρία από τα ξενοδοχεία αυτά είναι 5 αστέρων και διαθέτουν 6.414 δωμάτια και 12.295 κλίνες.

Σχετικά με τη συγκεκριμένη έρευνα η οποία δίνει έμφαση στον Κεντρικό τομέα της Αττικής, τα ξενοδοχεία, που ανήκουν την κατηγορία των 5 αστέρων, είναι στο σύνολό τους 17, απαρτίζονται από 4.128 δωμάτια και 7.889 κλίνες.

Τέλος, ο ΣΕΤΕ (2016) μελετώντας τα στοιχεία που δείχνουν το ποσοστό ικανοποίησης των επισκεπτών στις ξενοδοχειακές μονάδες της χώρας, σε σχέση με το αντίστοιχο ποσοστό όπως αποτυπώνεται σε ανταγωνιστικούς προορισμούς, παρατήρησε πως και το ποσοστό ικανοποίησης και τα επιμέρους ποσοστά (π.χ. η εξυπηρέτηση, η σχέση ποιότητας - τιμής, το δωμάτιο, το φαγητό και η καθαριότητα) βρίσκονται σε υψηλά επίπεδα στην Ελλάδα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3ο- Οργάνωση & διοίκηση επιχειρήσεων

Είναι γνωστό πως για την ορθή λειτουργία των οργανισμών το σημαντικότερο ρόλο τον κατέχει η διοίκηση και η οργάνωση, έχοντας ως απώτερο σκοπό την εκπλήρωση του τελικού στόχου ή του επιθυμητού αποτελέσματος. Η οργάνωση είναι ο τρόπος κατά τον οποίο μια σειρά από ανόμοια στοιχεία (άνθρωποι, τμήματα, λειτουργίες κ.λπ.) στελεχώνουν τον πυρήνα ενός οργανισμού ή αποτελεί μια πληθώρα ενεργειών που δομούν τα στοιχεία που συγκροτούν την οργάνωση/οργανισμό (άνθρωποι, τμήματα, λειτουργίες κ.λπ.) ικανά τόσο να βγάλουν εις πέρας το έργο που έχουν αναλάβει ή τους έχει ανατεθεί, όσο και να διευθύνουν τις ιδιαίτερες δραστηριότητές τους, έτσι ώστε να επιτύχουν τους σκοπούς ενός οργανισμού. Στην πρώτη περίπτωση, λοιπόν, πρόκειται για μία κατάσταση ενώ στη δεύτερη για ενέργεια ή ενέργειες. Συμπερασματικά, με τον όρο οργάνωση εννοούμε: Τη μέθοδο συγκρότησης της δομής, της λειτουργίας και της διοίκησης μιας επιχείρησης, η οποία ρυθμίζεται βάσει:

- Επιδιωκόμενων στόχων
- Τομέα δραστηριότητας και
- Αναμενόμενων αποτελεσμάτων.

3.1. Είδη οργάνωσης

Η οργάνωση διαχωρίζεται σε δύο είδη: την τυπική και την άτυπη. Το πρώτο είδος οργάνωσης καθορίζεται από επίσημες και προκαθορισμένες σχέσεις μεταξύ ατόμων, ομάδων και λειτουργιών της επιχείρησης ακριβώς όπως αναφέρονται στο οργανόγραμμα. Αντίθετα, όσον αφορά την άτυπη οργάνωση πρόκειται για ανεπίσημες και μη προβλεπόμενες σχέσεις μεταξύ ατόμων, ομάδων και λειτουργιών της επιχείρησης, που υπάρχουν ταυτόχρονα με την τυπική οργάνωση αλλά δεν προβλέπονται από αυτή.

3.2. Στοιχεία σχεδιασμού οργάνωσης

Τα στοιχεία σχεδιασμού της οργάνωσης χωρίζονται σε πέντε κατηγορίες, οι οποίες θα αναλυθούν αμέσως:

- **Εργασία:** η οποία συγκεντρώνει το σύνολο των απαραίτητων ενεργειών για την ολοκλήρωση των οργανωτικών στόχων.

- **Άνθρωποι:** που θα πραγματοποιήσουν την εργασία ή τις εργασίες. Μία επιχείρηση προκειμένου να λειτουργεί ορθά θα πρέπει να έχει τοποθετηθεί ο κατάλληλος άνθρωπος στην κατάλληλη θέση εργασίας.
- **Τεχνολογία και εξοπλισμός:** τα εργαλεία που οι άνθρωποι έχουν στην διάθεση τους με σκοπό την εκτέλεση της εργασίας τους.
- **Περιβάλλον:** πρέπει να ληφθεί υπόψη το εσωτερικό και εξωτερικό
- **Στρατηγική:** ο καθορισμός των βασικών μακροχρόνιων στόχων και σκοπών μιας επιχείρησης, καθώς και η υιοθέτηση μιας σειράς πράξεων και ο προσδιορισμός των αναγκαίων μέσων για την πραγματοποίηση αυτών των σκοπών.

3.3. Αρχές αποτελεσματικής οργάνωσης

Οι αρχές που διέπουν την αποτελεσματική οργάνωση ενός οργανισμού είναι:

- **Του καταμερισμού εργασίας και της εξειδίκευσης:** ανάλυση, σχεδιασμός και περιγραφή θέσης εργασίας/ρόλου π.χ. Front office manager, Receptionist και Groom και Restaurant manager, Waiter και Assistantwaiter
- **Της ομαδοποίησης των εργασιών σε λειτουργίες** π.χ. η λειτουργία των κρατήσεων, της υποδοχής, της εξυπηρέτησης και της αναχώρησης των πελατών και η λειτουργία του σερβιρίσματος πρωινού, μεσημεριανού και βραδινού.
- **Της ομαδοποίησης των λειτουργιών σε τμήματα της οργάνωσης (τμηματοποίηση)** π.χ. Reception, Εστιατόριο κ.λπ.
- **Της διάκρισης των δραστηριοτήτων της οργάνωσης βάσει τμηματοποίησης** π.χ. Rooms Division και Food&Beverage.
- **Του καταμερισμού υπευθυνοτήτων και εξουσίας μεταξύ ιεραρχικών επιπέδων και ανά εργαζόμενο** (Ανάλογα με την έκταση και ενότητα διοίκησης)για παράδειγμα:
 - i. Εργαζόμενοι π.χ. Receptionists.
 - ii. Χαμηλό, εποπτικό και λειτουργικό επίπεδο/Διευθυντές πρώτης γραμμής π.χ. Shiftleader.
 - iii. Μέσο επίπεδο/Εκτελεστικό π.χ. Front Office Manager.
 - iv. Υψηλό επίπεδο/Διοικητικό π.χ. Rooms Division Manager.

3.4. Οργανόγραμμα επιχείρησης

Οργανόγραμμα είναι μια απλοποιημένη σχηματική απεικόνιση της οργανωτικής δομής ή των λειτουργιών μιας επιχείρησης. Η σημασία ενός οργανογράμματος είναι μεγάλη διότι έστω και μέσω της απλοποιημένης απεικόνισης που προσφέρει παρουσιάζει:

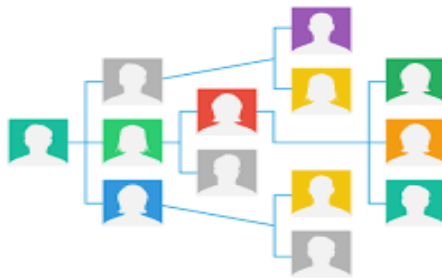
1. Τη θέση κάθε οργανωτικής μονάδας μέσα στον οργανισμό.
2. Την υπηρεσιακή θέση κάθε ατόμου μέσα στον οργανισμό.
3. Πολύ βασικές σχέσεις του με άλλα άτομα, τόσο εντός όσο και εκτός του οργανισμού.

Εξίσου σπουδαίοι είναι και τύποι της οργάνωσης, των οποίων οι βασικότεροι είναι οι εξής:

1. Ιεραρχική οργάνωση (Hierarchical)
2. Επίπεδη οργάνωση (Flatter&Flat)
3. Οργάνωση μήτρας (Matrix)

3.4.1. Η ιεραρχική οργάνωση

Η ιεραρχική οργάνωση είναι μια οργανωτική δομή όπου κάθε μια οντότητα της οργάνωσης, εκτός από μία, υπάγεται σε μια άλλη. Συνήθως χαρακτηρίζεται από αυστηρή ιεραρχία. Σε μια οργάνωση, η ιεραρχία αποτελείται συνήθως από μια μοναδική / ομάδα εξουσίας στην κορυφή με τα επόμενα επίπεδα ισχύος κάτω από αυτά. Αυτός είναι ο κυρίαρχος τρόπος οργάνωσης μεταξύ μεγάλων οργανώσεων.



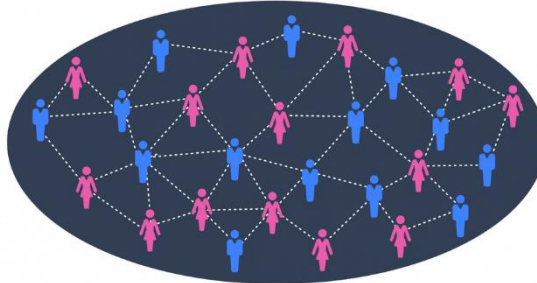
Συγκριτικά πλεονεκτήματα: απλή και κατανοητή οργάνωση με σαφή επίπεδα ιεραρχίας και καθορισμένα κανάλια επικοινωνίας και γρήγορες αποφάσεις λόγω εξειδίκευσης της κάθε θέσης.

Συγκριτικά μειονεκτήματα: προκαλεί δυσκαμψία και μονολιθικότητα στην οργανωτική λειτουργία, περιορίζει την συνεργασία και την επικοινωνία, η εξουσία πηγάζει από την θέση και συγκεντρώνεται σε ένα άτομο.

3.4.2. Η επίπεδη οργάνωση

Μια επίπεδη οργάνωση, γνωστή και ως οριζόντια οργάνωση, έχει οργανωτική δομή με ελάχιστα ή καθόλου επίπεδα μεσαίας διοίκησης μεταξύ προσωπικού και στελεχών.

FLAT ORGANIZATIONS



© Jacob Morgan (thefutureorganization.com)

Συγκριτικά πλεονεκτήματα: Ο διευθυντής/προϊστάμενος αισθάνεται μεγαλύτερη ικανοποίηση καθώς έχει περισσότερες ευθύνες και αρμοδιότητες, οι απλοί εργαζόμενοι αναλαμβάνουν περισσότερες πρωτοβουλίες και δουλεύουν ανεξάρτητα, γενικά ευνοεί την ανάπτυξη πρωτοβουλιών.

Συγκριτικά μειονεκτήματα: Δεν υπάρχουν σαφή κανάλια τυπικής επικοινωνίας, αν τα μέλη του οργανισμού δεν είναι επαρκώς εκπαιδευμένα γίνονται συχνά λάθη και απαιτείται υψηλό εγγενές κίνητρο.

3.4.3. Η οργάνωση μήτρας

Τα βασικά χαρακτηριστικά είναι ότι ορισμένοι υπάλληλοι μπορεί να αναφέρονται σε δυο διευθυντές/προϊστάμενους ή μια λειτουργία να αποτελεί μια διασταυρούμενη λειτουργία δύο διαφορετικών τμημάτων π.χ. η λειτουργία των κρατήσεων αποτελεί διασταυρούμενη λειτουργία του front office/reception και του τμήματος πωλήσεων ενός ξενοδοχείου.



Συγκριτικά πλεονεκτήματα: οργανωτική ευελιξία, καλύτερη κατανομή εργασιών και ανάπτυξη ικανοτήτων των εργαζομένων.

Συγκριτικά μειονεκτήματα: πιθανός να προκαλέσει σύγχυση μεταξύ αρμοδιοτήτων, καθηκόντων και εργασιών και σύγχυση στους εργαζομένους οι οποίοι πρέπει να αναφέρονται σε δύο προϊσταμένους.

3.5. Οι σύγχρονες τάσεις – Learning organization

Στην οργάνωση αλλά και στη διοίκηση ο «οργανισμός που μαθαίνει» χαρακτηρίζεται ως την πιο σύγχρονη φιλοσοφία και πρακτική. Με τη βοήθεια της οργανωσιακής μάθησης βελτιώνονται συνεχώς οι επιχειρησιακές λειτουργίες.

Σε ένα οργανισμό ανοιχτό στη μάθηση:

- ✓ Αναπτύσσεται η δυναμική των υπαλλήλων και προάγονται νέοι τρόποι σκέψης
- ✓ Αυξάνεται η συνεργασία και η ομαδικότητα
- ✓ Υιοθετούνται και εφαρμόζονται καινοτόμες ιδέες
- ✓ Βελτιστοποιούνται οι διαδικασίες και προωθείται η αποτελεσματικότητα

Προκειμένου να επιτευχθούν τα παραπάνω, είναι απαραίτητο να ακολουθούνται τέσσερις βασικές πρακτικές:

1. Μείωση ιεραρχικών επιπέδων μέσω της κατάργησης ενδιάμεσων επιπέδων διοίκησης.
2. Αύξηση έκτασης της διοίκησης
3. Ενίσχυση της αυτονομίας και ενδυνάμωση των εργαζομένων.
4. Εναλλαγές ρόλων μέσω της ενίσχυσης της ποικιλίας γνώσεων και ικανοτήτων των εργαζομένων πολλές φορές

Εν κατακλείδι, ο «οργανισμός που μαθαίνει» ενισχύει την επιχειρησιακή κουλτούρα, αποκτά ξεχωριστή ταυτότητα και είναι πολύ πιθανό να έχει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, καθώς παράγει νέα γνώση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο – Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού

4.1. Ιστορική ανασκόπηση

Η επιστήμη που αφορά το ανθρώπινο δυναμικό είχε πρώτη κατεύθυνση «τη διοίκηση των όρων απασχόλησης των ανθρώπων σε μια επιχείρηση». Με το πέρασμα του χρόνου και τις κοινωνικό-οικονομικές αλλαγές, ο άνθρωπος μεταφέρεται στο επίκεντρο τους ενδιαφέροντος για τη διοίκηση και παύει να έχει παθητικό χαρακτήρα. Στη σημερινή εποχή, η διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού πρόκειται για μια διαδικασία ένταξης του προσωπικού σε εργασίες και λειτουργίες της επιχείρησης (Ahmad&Solnet&Scott 2010).

Το ανθρώπινο δυναμικό είναι το τμήμα του ξενοδοχείου το οποίο είναι αρμόδιο για την πρόσληψη την συνεχή κατάρτιση και την ευημερία του προσωπικού και κατέχει σημαντικό ρόλο για την επίτευξη των στόχων ενός οργανισμού, διότι διαχειρίζεται τις πρόσθετες παροχές των εργαζομένων και είναι επιφορτισμένο για την εύρεση εργαζομένων υψηλής ποιότητας. Ακόμα κι αν ένας οργανισμός είναι πλήρως εξοπλισμένος με μηχανήματα, κτήρια, δεν είναι βέβαιη η επιτυχία του εάν δεν απαρτίζεται από κατάλληλο ανθρώπινο δυναμικό. Επιπλέον, ο συντονισμός των εργαζομένων, είναι κρίσιμος παράγοντας, για την πορεία και την αποδοτικότητα. Καθοριστικό ρόλο προκειμένου να έχει επιτυχία ένας οργανισμός είναι η σωστή διαδικασία της στελέχωσης, η οποία βοηθάει τον οργανισμό να επιβιώσει αλλά και να αποκτήσει ανταγωνισμό με τους υπολοίπους.

4.1.1. Η κλασική σχολή

Μια πρώτη προσπάθεια για το ορισμό της έννοιας της διοίκησης του ανθρώπινου δυναμικού πραγματοποιήθηκε από την κλασική σχολή. Εμπνευστής της κλασικής σχολής ήταν ο μηχανικός Frederick Taylor (1856-1915). Ύστερα από την επίβλεψη των εργαζομένων στη βιομηχανία αλλά και από την απαξίωση των εργοδοτών για τις συνθήκες εργασίας και αμοιβής ο ίδιος προχώρησε στα παρακάτω συμπεράσματα. Ο Taylor διαπίστωσε ότι προκειμένου να πασαλειφθούν περιττές ενέργειες, είναι απαραίτητος ο σχολαστικός και μεθοδικός σχεδιασμός της εκτέλεσης κάθε έργου. Ακόμη, διατύπωσε ότι το χρονικό διάστημα μιας εργασίας πρέπει να προσδιοριστεί και να υπάρξει οργάνωση σχετικά με τις εργασίες που έχει αναλάβει ο κάθε εργαζόμενος και σύμφωνα με αυτό να καθοριστεί και η αμοιβή του. Ο Taylor εκτιμούσε πως με τον τεχνικό ορθολογισμό θα μείωνε τις διατριβές και κατόρθωνε την ανάπτυξη της παραγωγής. Στην πραγματικότητα όμως, κατόρθωσε να

«ιδρύσει» την επιστήμη της διοίκησης των επιχειρήσεων, να ορίσει χρονικά την εργασία και να καθιερώσει τη λογιστική του κόστους και των αποθεμάτων.

Έπειτα, ο Henry Fayol (1841-1926) ασχολήθηκε ιδιαίτερα με τον προγραμματισμό των ανώτερων κλιμακίων της πυραμίδας της διοίκησης και παρατήρησε ότι παρουσίαζαν κοινά στοιχεία με άλλες μορφές οργάνωσης, όπως για παράδειγμα της οικογένειας ή της κοινωνίας. Ο Fayol ήταν ο πρώτος που ταξινόμησε την επιχείρηση ανάλογα με τις λειτουργίες της ως εξής:

- ✓ Οικονομική λειτουργία
- ✓ Διοικητική λειτουργία
- ✓ Λογιστική λειτουργία
- ✓ Τεχνική λειτουργία
- ✓ Λειτουργία ασφάλειας
- ✓ Εμπορική λειτουργία

Ύστερα, ο Max Weber (1864-1920) έδωσε έμφαση στους τύπους της εξουσίας και διαχώρισε 3 τύπους:

- Παραδοσιακή- κληρονομική, η οποία χαρακτηρίζεται ως ιερή και αιώνια
- Χαρισματική, η μορφή εξουσίας η οποία εμπεριέχει τους ανθρώπους που διαθέτουν ηγετικές ικανότητες και
- Γραφειοκρατική, στην οποία η εξουσία δε συγκεντρώνεται σε ένα άτομο, αλλά αποτελείται από ένα σύνολο απρόσωπων αρχών. Ο Weberμίλησε για την πυραμιδική ιεραρχία και θεωρούσε πως αυτός ο τύπος εξουσίας είναι αναγκαίο να λειτουργεί βάση κάποιων κανονισμών οι οποίοι θα ήταν διεξοδικά καθορισμένοι.

Μετά, ο Henry Ford (1863-1947), ιδρυτής του συστήματος «αλυσίδας παραγωγής» ή «συνεχούς ροής», ο οποίος έθεσε σε εφαρμογή την πενθήμερη εργασία. Ο ίδιος προχώρησε σε αυτή την εφαρμογή διότι θεωρούσε πως ο εργαζόμενος πρέπει να λαμβάνει καλό μισθό και να μην τον εξουθενώνει η εργασία του.

Άλλος εκφραστής της κλασικής σχολής ήταν ο Harrington Emerson (1835-1931), ο οποίος ήταν πρωτοπόρος ως προς την σύνδεση της οργάνωσης με την αποτελεσματικότητα.

Τέλος, ο Charles Bedaux (1888-1944), ο οποίος το 1916 δημιούργησε το προσωπικό του σύστημα αξιολόγησης και αμοιβής της εργασίας. Το σύστημα αυτό, το οποίο πήρε και το όνομά του, έδινε τη δυνατότητα «να αναλύει την εργασία σε μονάδες (ανθρωπόλεπτα) και ορίζει την πρότυπη παραγωγή, η οποία αντιστοιχεί ανά ώρα στο έργο που παράγει ο εργαζόμενος σε 60 ανθρωπόλεπτα. Στη συνέχεια ορίζεται η τυπική αμοιβή ανά 60ανθρωπόλεπτα. Ο εργαζόμενος αμείβεται ανά ώρα ανάλογα με τη θετική ή αρνητική απόκλιση από την τυπική παραγωγή» (Λαλούμης,2015: 20).

4.1.2. Η νεοκλασική σχολή

Η προηγούμενη σχολή έδινε μεγαλύτερη έμφαση στη σημαντική συμβολή της οργάνωσης της επιχείρησης και γι' αυτό το λόγο μια νέα ομάδα νεότερων θεωρητικών θεωρούσε πως πρέπει να επικεντρωθεί το ενδιαφέρον στο ανθρώπινο δυναμικό των επιχειρήσεων. Προκειμένου να επιτύχουν τους στόχους τους, οι θεωρητικοί της σχολής αυτής αξιοποίησαν ψυχολογία, την κοινωνιολογία, την κοινωνική ψυχολογία, τις πολιτικές επιστήμες κ.λπ.

Ο Elton Mayo (1880-1949) πίστευε πως η αμοιβή δεν είναι το κυριότερο στοιχείο που απασχολεί τους εργαζομένους. Ο ίδιος θεωρούσε πως η βασική αιτία των συγκρούσεων μέσα στην επιχείρηση ήταν το γεγονός ότι οι εργάτες δεν κάλυπταν τις κοινωνικές τους ανάγκες. Σύμφωνα με αυτόν, μία καλύτερη απόδοση στην εργασία μπορεί να προέλθει μόνο αν ο εργαζόμενος βρίσκεται σε ένα υγιές εργασιακό περιβάλλον.

Εκπρόσωπος της νεοκλασικής σχολής είναι και ο Douglas McGregor (1906-1964), ο οποίος ήταν θεωρητικός και εμπνεύστηκε τις θεωρίες X και Ψ. Στην πρώτη θεωρία (X) οι εργάτες είναι τεμπέληδες, ανεύθυνοι, εγωιστές και αδιάφοροι και συμπεριφέρονται αντίστοιχα.

Στην περίπτωση της θεωρίας Ψ, οι εργαζόμενοι χαρακτηρίζονται από υπευθυνότητα, φιλεργία και συνεργατικότητα. Πολλοί ήταν εκείνοι που άσκησαν αρνητική κριτική στις θεωρίες του, ωστόσο οι κριτικές αυτές δεν βρήκαν πρόσφορο έδαφος διότι όσα υποστήριζε ο McGregor μπορούσαν να αποδειχθούν.

Τέλος, ο Chris Argyris (1923-2013), που ήταν Έλληνας, διαπίστωσε πως η εξειδίκευση περιορίζει τους ορίζοντες των εργαζομένων, μετατρέποντας την εργασία τους σε μια

αδιάφορη διαδικασία. Ακόμη ένας παράγοντας που προκαλούσε δυσλειτουργία ήταν οι ηγετικές εντολές της επιχείρησης, γεγονός που δεν έδινε στους εργαζομένους το περιθώριο να είναι ενεργητικοί. Ως λύση για τα παραπάνω προβλήματα, ο Argyris ανέφερε τον περιορισμό της εξειδίκευσης, έτσι ώστε να έχουν ενεργό ρόλο στη λήψη αποφάσεων με «διεύρυνση της εργασίας».

4.1.3. Η σχολή των συστημάτων

Σύστημα είναι μία ολότητα που απαρτίζεται από σύνολο τμημάτων τα οποία είναι αλληλεξαρτώμενα. Η τουριστική επιχείρηση έχει τη δυνατότητα να μελετηθεί κι ως σύστημα. Ως σύστημα λοιπόν, απαρτίζεται από δύο τμήματα: τα τμήματα υποστήριξης και τα τμήματα εκμετάλλευσης, τα οποία θεωρούνται υποσυστήματα της τουριστικής επιχείρησης. Σύμφωνα με τη συγκεκριμένη θεωρία, οι αρχές της λειτουργίας της φύσης υπάρχουν και στον κλάδο των επιχειρήσεων. Ειδικότερα, σε κάθε σύστημα απαιτείται μια συγκεκριμένη ενέργεια προκειμένου να συνεχίσει τη λειτουργία του, σε διαφορετική περίπτωση ο θάνατος του συστήματος είναι μονόδρομος.

4.1.4. Η ποσοτική σχολή

Σε αυτή τη σχολή επίκεντρο ήταν τα μαθηματικά, καθώς αξιοποιήθηκαν ως εργαλείο για την ανάλυση των καταστάσεων και τη λήψη αποφάσεων. Η μέθοδος αυτή φαίνεται να αξιοποιείται έως και σήμερα με τη χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών.

4.1.5. Η σχολή της θεωρίας των αποφάσεων

Σύμφωνα με αυτή τη σχολή, βασικός παράγοντας για την παροντική κατάσταση μιας επιχείρησης είναι οι αποφάσεις που πάρθηκαν στο παρελθόν. Μέσα σε μία επιχείρηση υπάρχουν πολλά ζητήματα, τα οποία αντιμετωπίζονται ως προβλήματα μόνο στην περίπτωση που δημοσιοποιηθούν. Σε αυτό το σημείο, αξίζει να αναφερθούν και τα κριτήρια που μια αντιμετώπιση- λύση κατάλληλη και αυτά είναι τα εξής:

- «Να είναι εφικτή, δηλαδή πραγματοποιήσιμη, σε λογικό χρονικό διάστημα.
- Να έχει χαμηλό κόστος, συγκριτικά με τις άλλες λύσεις.
- Να δίνει βραχυπρόθεσμα περισσότερο όφελος από τις άλλες λύσεις.
- Να δίνει μακροπρόθεσμα περισσότερο όφελος από τις άλλες λύσεις.

- Να παρουσιάζει τον μικρότερο βαθμό κινδύνου σε σχέση με τις άλλες λύσεις» (Λαλούμης, 2015).

Καθημερινά, λοιπόν, σε μια επιχείρηση λαμβάνονται αποφάσεις μείζονος σημασίας ή και ασήμαντες. Οι θεωρίες των αποφάσεων, εν συντομία, ομαδοποιούνται στις παρακάτω πέντε κατηγορίες(Λαλούμης, 2015):

- Θεωρίες που αξιοποιούν τα μαθηματικά και τη στατιστική
- Θεωρίες με προσανατολισμό την ψυχολογία
- Θεωρίες με έμφαση στη δημιουργική σκέψη
- Θεωρίες με βάση τις εμπειρικές τεχνικές προσέγγισης
- Θεωρίες που αξιοποιούν τις κυβερνητικές τεχνικές

4.1.6. Η σχολή του περιβάλλοντος

Όπως είναι φυσικό, οι επιχειρήσεις που σχετίζονται με τον τουρισμό επηρεάζονται από το οικονομικό, το φυσικό, το πολιτικό, το τεχνικό το πολιτιστικό και το κοινωνικό περιβάλλον και τις μεταβολές του. Συνοπτικά, οι πιο σημαντικές θεωρίες που αφορούν το περιβάλλον των επιχειρήσεων είναι οι εξής:

- Η οικολογική θεωρία του περιβάλλοντος
- Η περιπτωσιακή θεωρία του περιβάλλοντος και
- Η συστημική θεωρία του περιβάλλοντος.

4.1.7. Η σχολή της ενδεχομενικής διοίκησης

Υποστηρικτής αυτής της θεωρίας ήταν ο Harold Koontz, ο οποίος πίστευε ότι η ελευθερία έκφρασης πολλών απόψεων δεν έδινε λύση στα προβλήματα της διοίκησης. Ειδικότερα, η θεωρία βασίζεται στο ότι η επιχείρηση είναι υποχρεωμένη να προσαρμόζεται με βάση τα δεδομένα. Συμπερασματικά, ο πιο κατάλληλος τρόπος διοίκησης της επιχείρησης συνδέεται με ένα σύνολο παραγόντων που είναι ανόμοια μεταξύ τους.

4.1.8. Η σχολή της διοίκησης με αντικειμενικούς στόχους (ΔΑΣ)

Συμφώνα με τη σχολή αυτή, η επιχείρηση πρέπει να έχει οργανωμένη δραστηριότητα προκειμένου να πετύχει τους σκοπούς της, που πρέπει να είναι εφικτοί και μετρήσιμοι. Επιπλέον, είναι αναγκαίος ο καταμερισμός της ευθύνης που θα φέρει ο κάθε εργαζόμενος.

Η ΔΑΣ είναι υποχρεωμένη να διευκρινίσει τον προσανατολισμό της επιχείρησης αλλά και να θέσει ρεαλιστικούς στόχους, ώστε να αποφευχθούν τα αισθήματα ανασφάλεια και απογοήτευσης από την πλευρά των εργαζομένων.

4.1.9. Η σχολή διοίκησης ολικής ποιότητας(ΔΟΠ)

Ιδρυτής της υπήρξε ο W. E. Deming, οποίος θεωρείται υποκινητής του τρίτου κύματος της βιομηχανικής επανάστασης. Η ΔΟΠ στοχεύει στη διαρκή βελτίωση της ποιότητας τόσο των προϊόντων όσο και της συνολικής επιχείρησης και των στοιχείων της. Τα κύρια σημεία στα οποία δίνει έμφαση είναι τα εξής:

- Συνδυασμός των σκοπών της επιχείρησης με την ποιότητα των προϊόντων και υπηρεσιών της
- Επικέντρωση προς την ποιότητα
- Έμφαση στην ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχει το προσωπικό της επιχείρησης
- Επιλογή προϊόντων ανάλογα με την ποιότητα κι όχι με την ποσότητα
- Συνεχής βελτίωση της λειτουργικότητας της επιχείρησης
- Συνεχής εκπαίδευση των εργαζομένων
- Εισαγωγή νέων μεθόδων εποπτείας και ηγεσίας
- Δημιουργία ευχάριστου κλίματος μεταξύ του προσωπικού με τη διοίκηση
- Ομαδικότητα μεταξύ των εργαζομένων
- Αποφυγή της ΔΑΣ
- Απαγόρευση των συνθημάτων παραίνεσης
- Εργασιακή πλήρωση των εργαζομένων και
- Ανάληψη ηθικής υποχρέωσης από την πλευρά της διοίκησης για βελτίωση της ποιότητας και της παραγωγικότητας.

4.2. Στελέχωση και επιλογή ανθρώπινου δυναμικού

«Με τον όρο στελέχωση, εννοούμε τις λειτουργίες που διασφαλίζουν ότι ο κάθε οργανισμός έχει στο παρόν και θα έχει στο μέλλον το απαιτούμενο και κατάλληλο σε γνώσεις και ικανότητες προσωπικό» (Αναστασίου- Παπακωνσταντίνου, 2013:47). Πρόκειται για μία λειτουργία με ιδιαίτερη δυσκολία, η οποία εμπεριέχει τις παρακάτω διαδικασίες:

1. Τον προγραμματισμό του ανθρώπινου δυναμικού.

2. Την πρόβλεψη των αναγκών του οργανισμού σε ανθρώπινο δυναμικό και τη διαμόρφωση σχεδίων.
3. Την περιγραφή της κάθε θέσης εργασίας (ανάλυση, περιγραφή και καθορισμό των απαιτούμενων ικανοτήτων και προσόντων που κρίνονται απαραίτητα για την κάθε θέση).
4. Τη διαδικασία της προσέλκυσης και επιλογής του κατάλληλου υποψηφίου.

Η διαδικασία επιλογής εργαζομένων είναι μία πολύπλοκη και χρονοβόρα διαδικασία, η οποία έχει σαν σκοπό, με αντικειμενικό τρόπο, να εξετάσει και να επιλέξει τον κατάλληλο υποψήφιο μέσα από πολλούς υποψήφιους, με σκοπό να καλύψει μια κενή θέση εργασίας στο ξενοδοχείο.

Ακόμη, η διαδικασία επιλογής του ανθρώπινου δυναμικού οφείλει να πραγματοποιηθεί με προγραμματισμό έτσι ώστε να είναι αποτελεσματική. Η διαδικασία του Προγραμματισμού του ανθρώπινου δυναμικού σε μία επιχείρηση περιλαμβάνει τέσσερα στάδια τα οποία πρόκειται να αναφερθούν:

- 1^ο στάδιο: Απογραφή και αξιολόγηση της υπάρχουσας κατάστασης (Πόσες και τι είδους θέσεις εργασίες θα πρέπει να καλυφθούν);
- 2^ο στάδιο: Πρόβλεψη των αναγκών σε προσωπικό (Ποια είναι τα καθήκοντα, οι απαιτήσεις και τα τυπικά και ουσιαστικά προσόντα του κατάλληλου υποψηφίου για κάθε θέση εργασίας);
- 3^ο στάδιο: Πρόβλεψη προσφοράς ανθρώπινου δυναμικού (Ποιοι είναι οι όροι και οι συνθήκες εργασίας της κάθε θέσης);
- 4^ο στάδιο: Διαμόρφωση σχεδίων.

Είναι πολύ σημαντικό η επιλογή του προσωπικού μιας επιχείρησης να πραγματοποιείται πληρώνοντας όλα τα κριτήρια, διότι τα λάθη στην διαδικασία αυτή κοστίζουν χρόνο και χρήμα! Το κόστος μίας αποτυχημένης πρόσληψης είναι ιδιαίτερα σημαντικό και διαπιστώνεται μετά από αρκετούς μήνες. Αυτό, έχει αρνητική επίδραση στην ορθή λειτουργία της επιχείρησης, διότι θα χάνει έσοδα και κέρδη και από την άλλη πλευρά θα χαθεί, ενδεχομένως, πολύτιμος χρόνος για να επαναληφθεί η διαδικασία επιλογής προσωπικού προκειμένου να αντικατασταθεί η λανθασμένη επιλογή. Εκτός από το λειτουργικό κόστος των διαδικασιών της προσέλκυσης και της επιλογής των εργαζομένων συνυπολογίζεται και το κόστος της

χαμηλής εργασιακής απόδοσης, της περιόδου ένταξης και προσαρμογής των εργαζομένων, καθώς επίσης και το ψυχολογικό κόστος της διαδικασίας επιλογής.

4.3. Κριτήρια πρόσληψης και επιλογής υπαλλήλων σε 5* ξενοδοχείο

Είναι γνωστό πως τόσο η λειτουργία και οι αποφάσεις των επιχειρήσεων όσο και ο τρόπος με τον οποίο πραγματοποιείται η στελέχωση του ανθρώπινου δυναμικού έχουν εκσυγχρονιστεί με την πάροδο των χρόνων. Αίτια των προαναφερόμενων αλλαγών είναι η ανάπτυξη της τεχνολογίας, κοινωνικοί, δημογραφικοί και οικονομικοί παράγοντες αλλά και η αλλαγή στο περιεχόμενο της εργασίας. Άλλοι λόγοι που έχουν συμβάλει σε αυτές τις αλλαγές είναι η διεθνοποίηση των επιχειρήσεων, η δυσκολία ανεύρεσης κατάλληλου ανθρώπινου δυναμικού και το εταιρικό προφίλ ενός οργανισμού (Αναστασίου-Παπακωνσταντίνου, 2013:54). Παρόλα αυτά, η διαδικασία πρόσληψης και επιλογής υπαλλήλων στα ξενοδοχεία πέντε αστέρων παραμένει η ίδια και αξίζει να αναφερθεί. Ειδικότερα, η διαδικασία χωρίζεται σε διάφορα στάδια τα οποία είναι τα εξής:

1. Καθορισμός απαιτήσεων.
2. Προσέλκυση υποψηφίων.
3. Επιλογή κατάλληλων υποψηφίων.
4. Συνέντευξη.
5. Δοκιμές (Tests).
6. Λήψη συστάσεων.
7. Αξιολόγηση των αποτελεσμάτων των υποψηφίων.
8. Προσφορά απασχόλησης.
9. Πρόσληψη και παρακολούθηση (δοκιμαστική περίοδος).

Όσον αφορά τα ξενοδοχεία 5 αστέρων, η πρώτη προϋπόθεση πρόσληψης είναι ο καθορισμός των απαιτήσεων, οι οποίες είναι και οι ελάχιστες απαιτήσεις χαρακτηριστικών που θα πρέπει να διαθέτει κάθε υποψήφιος. Πιο συγκεκριμένα, οι απαιτήσεις αυτές αφορούν γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες, ικανότητες συμπεριφοράς, εμπειρία και ειδικές απαιτήσεις.

Η δεύτερη προϋπόθεση πρόσληψης είναι η συνέντευξη. Κατά τη διάρκεια της συνέντευξης, ο ενδιαφερόμενος θα πρέπει να είναι συνεπής, να έχει προσεγμένη εμφάνιση και να είναι ευγενικός και άνετος στην επικοινωνία. Επιπλέον, είναι αναγκαίο να χαρακτηρίζεται από ειλικρίνεια και μετριοφροσύνη. Τέλος, σχετικά με τις απαντήσεις τους θα πρέπει να είναι σαφείς και ακριβείς.

Εφόσον ο υποψήφιος διαθέτει τα απαιτούμενα προσόντα, ολοκληρώσει με επιτυχία τη συνέντευξη αλλά και επιτύχει το σύντομης διάρκειας test, καλείται να υπογράψει εξάμηνη σύμβαση με το ξενοδοχείο. Πρόκειται για μία δοκιμαστική περίοδο, τόσο για τον εργοδότη όσο και για τον εργαζόμενο.

Τέλος, οι προϋποθέσεις της πρόσληψης έχουν ως απώτερο σκοπό να βρεθεί ο κατάλληλος άνθρωπος για την κατάλληλη θέση/ρόλο. Επιπλέον, είναι αναγκαίο να επισημανθεί πως είναι σημαντικό ο υποψήφιος που θα επιλεγεί να διαθέτει μια προσωπικότητα, η οποία να είναι συμβατή με την φιλοσοφία και τη γενικότερη κουλτούρα του οργανισμού. Ακόμη, ο εργαζόμενος που θα επιλεγεί πρέπει να αποκομίζει ευχαρίστηση από την εργασία του με σκοπό να παραμείνει πιστός στον οργανισμό και να αποδίδει τα μέγιστα. Άλλωστε είναι γνωστό πως μόνο αν ακολουθήσει κανείς αυτό που αγαπάει θα είναι επιτυχημένος τόσο σε προσωπικό όσο και σε επαγγελματικό επίπεδο.

4.4. Συλλογική σύμβαση εργασίας ξενοδοχοϋπαλλήλων

Η συλλογική σύμβαση εργασίας, θέτει τους όρους αμοιβής και εργασίας των εργαζομένων στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις όλης της χώρας. Η σύμβαση που ισχύει αυτή τη στιγμή στην Ελλάδα έχει υπογραφεί στις 27/03/2018 (ΠΚ4/28-03-2018) μετά από χρονική της επέκταση στις 12/2/2020 (ΠΚ312-03-2020) από την λήξη της συμβατικής ισχύος της έως της 31/08/2020, η οποία έχει υπογραφεί από την Πανελλήνια Ομοσπονδία Εργαζομένων στον Επισιτισμό – Τουρισμό (ΠΟΕΕΤ) και την Πανελλήνια Ομοσπονδία Ξενοδόχων (Π.Ο.Ξ).

Πιο συγκεκριμένα, οι μισθωτοί τους οποίους αφορά η (ΠΚ4/28-03-2018) αποκαλούνται ξενοδοχοϋπάλληλοι και κατατάσσονται σύμφωνα με την ειδικότητά τους και ανεξαρτήτως φύλου, στις εξής τέσσερις κατηγορίες:

1. Κατηγορία Α: Υπάλληλος υποδοχής (ρεσεψιονιστ), μαιτρ, υπομαιτρ (ή καπταιν), θυρωρός Α, νυχτοθυρωρός Α, μπουφетζής Α, προϊστάμενος υπνοδωματίων και κοινόχρηστων χώρων, μάγειρος Α και ο Τεχνίτης Ζαχαροπλάστης.

2. Κατηγορία Β: προϊστάμενος πλυντηρίου και λινόθηκης, βοηθός υποδοχής, θυρωρός Β,σερβιτόρος τραπεζαρίας – σαλονιού ή ορόφων (θαλαμηπόλος), μπάρμαν ή μπαρμειντ και μάγειρας Β, οι τηλεφωνητές, οι ελεγκτές ή ταμπελίστες και οι μαϊνκουραντιέ.
3. Κατηγορία Γ: Βοηθός σερβιτόρου, οροφοκόμος (βαλές), θυρωρός υπηρεσίας, βοηθός θυρωρείου ή μπουφέ ή εστιατορίου ή μπαρ ή λινόθηκης, γκρουμ, ντόρμαν εξωτερικός θυρωρός, λινόθηκάριος, εφόσον δεν καλύπτονται από άλλη συλλογική σύμβαση ή διαιτητική απόφαση και μάγειρας Γ, καμαριέρης-α και ο Βοηθός Τεχνίτη Ζαχαροπλάστη.
4. Κατηγορία Δ: Πλύντρια, σιδερώτρια, καθαρίστρια κοινόχρηστων χώρων, μοδίστρα, λαντζέρης, λουτρονόμος, προϊστάμενος και βοηθός ιατρού.

Βασικοί μηνιαίοι μισθοί βάσει της (ΠΚ1/18-02-2016)

	ΑΠΟ 1-1-2018	ΑΠΟ 1-1-2019
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ Α	851,06€	863,83€
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ Β	833,11€	845,61€
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ Γ	816,62€	828,87€
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ Δ	780,40€	792,08€

Ημερομίσθιο βάσει της (ΠΚ1/18-02-2016)

	ΑΠΟ 1-1-2018	ΑΠΟ 1-1-2019
ΣΕΡΒΙΤΟΡΟΙ	64,72€	65,70€
ΒΟΗΘΟΙ ΣΕΡΒΙΤΟΡΩΝ	56,44€	57,29€

Το παραπάνω ημερομίσθιο, καταβάλλεται στους δικαιούχους για απασχόληση τους μέχρι 8 ώρες και συμπεριλαμβάνονται σε αυτό οι προσαυξήσεις για τυχόν εργασία κατά τις Κυριακές και εορτές καθώς και για εργασία κατά τις νυκτερινές ώρες.

Αναλυτικότερα οι προσαυξήσεις για την κάθε κατηγορία,

ΠΙΝΑΚΕΣ ΑΠΟΔΟΧΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΟΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΟΛΗΣ ΤΗΣ ΧΩΡΑΣ ΑΠΟ 1/1/2019 ΕΩΣ 31/12/2019													
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ Α' (ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ, ΜΑΙΤΡ, ΥΠΟΜΑΙΤΡ, ΘΥΡΩΡΟΣ Α', ΝΥΚΤΟΘΥΡΩΡΟΣ Α', ΜΠΟΥΦΕΤΖΗΣ Α', ΠΡΟΣΤΑΤΑΜΕΝΟΣ ΥΠΝΟΔΟΜΑΤΙΩΝ ΚΑΙ ΚΟΝΟΧΡΗΣΤΩΝ ΧΩΡΩΝ & ΜΑΓΕΙΡΑΣ Α', ΤΕΧΝΙΤΗΣ ΖΑΧΑΡΟΠΛΑΣΤΗΣ)													
ΕΤΗ ΠΡΟΥ/ΣΙΑΣ	ΒΑΣΙΚΟΙ ΜΙΣΘΟΙ	ΕΠΙΔΟΜΑ		ΣΥΝΟΛΟ ΑΓΑΜΩΝ	ΣΥΝΟΛΟ ΕΓΓΑΜΩΝ	ΕΠΙΔΟΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ			ΕΠ. ΑΝΟΥΓ	ΕΠ. ΕΠΟΧΙΑΚ	ΕΠ. ΣΤΟΛΗΣ	ΕΠ. ΤΡΟΦΗΣ	
		ΠΡΟΥ/ΣΙΑΣ	10%			ΤΑΧΥΡΡΥΘΜΗ	ΜΕΣΗ - ΜΕΤ/ΣΗ						ΑΝΩΤΕΡΗ
							6%	10%					
0 - 1	863,83 €	- €	86,38 €	863,83 €	950,21 €	51,83 €	86,38 €	129,57 €	86,38 €	86,38 €	86,38 €	86,38 €	
1 - 2	863,83 €	5,60 €	86,94 €	869,43 €	956,37 €	52,17 €	86,94 €	130,41 €	86,38 €	86,94 €	86,94 €	86,38 €	
2 - 3	863,83 €	11,20 €	87,50 €	875,03 €	962,53 €	52,50 €	87,50 €	131,25 €	86,38 €	87,50 €	87,50 €	86,38 €	
3 - 4	863,83 €	16,80 €	88,06 €	880,63 €	968,69 €	52,84 €	88,06 €	132,09 €	86,38 €	88,06 €	88,06 €	86,38 €	
4 - 5	863,83 €	22,40 €	88,62 €	886,23 €	974,85 €	53,17 €	88,62 €	132,93 €	86,38 €	88,62 €	88,62 €	86,38 €	
5 - 6	863,83 €	28,00 €	89,18 €	891,83 €	981,01 €	53,51 €	89,18 €	133,77 €	86,38 €	89,18 €	89,18 €	86,38 €	
6 - 7	863,83 €	33,60 €	89,74 €	897,43 €	987,17 €	53,85 €	89,74 €	134,61 €	86,38 €	89,74 €	89,74 €	86,38 €	
7 - 8	863,83 €	39,20 €	90,30 €	903,03 €	993,33 €	54,18 €	90,30 €	135,45 €	86,38 €	90,30 €	90,30 €	86,38 €	
8 - 9	863,83 €	44,80 €	90,86 €	908,63 €	999,49 €	54,52 €	90,86 €	136,29 €	86,38 €	90,86 €	90,86 €	86,38 €	
9-10	863,83 €	50,40 €	91,42 €	914,23 €	1.005,65 €	54,85 €	91,42 €	137,13 €	86,38 €	91,42 €	91,42 €	86,38 €	
10-11	863,83 €	56,00 €	91,98 €	919,83 €	1.011,81 €	55,19 €	91,98 €	137,97 €	86,38 €	91,98 €	91,98 €	86,38 €	
11-12	863,83 €	61,60 €	92,54 €	925,43 €	1.017,97 €	55,53 €	92,54 €	138,81 €	86,38 €	92,54 €	92,54 €	86,38 €	
12-13	863,83 €	67,20 €	93,10 €	931,03 €	1.024,13 €	55,86 €	93,10 €	139,65 €	86,38 €	93,10 €	93,10 €	86,38 €	
13-14	863,83 €	72,80 €	93,66 €	936,63 €	1.030,29 €	56,20 €	93,66 €	140,49 €	86,38 €	93,66 €	93,66 €	86,38 €	
14-15	863,83 €	78,40 €	94,22 €	942,23 €	1.036,45 €	56,53 €	94,22 €	141,33 €	86,38 €	94,22 €	94,22 €	86,38 €	
15-16	863,83 €	84,00 €	94,78 €	947,83 €	1.042,61 €	56,87 €	94,78 €	142,17 €	86,38 €	94,78 €	94,78 €	86,38 €	
16-17	863,83 €	89,60 €	95,34 €	953,43 €	1.048,77 €	57,21 €	95,34 €	143,01 €	86,38 €	95,34 €	95,34 €	86,38 €	
17-18	863,83 €	95,20 €	95,90 €	959,03 €	1.054,93 €	57,54 €	95,90 €	143,85 €	86,38 €	95,90 €	95,90 €	86,38 €	
18-19	863,83 €	100,80 €	96,46 €	964,63 €	1.061,09 €	57,88 €	96,46 €	144,69 €	86,38 €	96,46 €	96,46 €	86,38 €	
19-20	863,83 €	106,40 €	97,02 €	970,23 €	1.067,25 €	58,21 €	97,02 €	145,53 €	86,38 €	97,02 €	97,02 €	86,38 €	
20-21	863,83 €	112,00 €	97,58 €	975,83 €	1.073,41 €	58,55 €	97,58 €	146,37 €	86,38 €	97,58 €	97,58 €	86,38 €	
21-22	863,83 €	117,60 €	98,14 €	981,43 €	1.079,57 €	58,89 €	98,14 €	147,21 €	86,38 €	98,14 €	98,14 €	86,38 €	
22-23	863,83 €	123,20 €	98,70 €	987,03 €	1.085,73 €	59,22 €	98,70 €	148,05 €	86,38 €	98,70 €	98,70 €	86,38 €	
23-24	863,83 €	128,80 €	99,26 €	992,63 €	1.091,89 €	59,56 €	99,26 €	148,89 €	86,38 €	99,26 €	99,26 €	86,38 €	
24-25	863,83 €	134,40 €	99,82 €	998,23 €	1.098,05 €	59,89 €	99,82 €	149,73 €	86,38 €	99,82 €	99,82 €	86,38 €	
25-26	863,83 €	140,00 €	100,38 €	1.003,83 €	1.104,21 €	60,23 €	100,38 €	150,57 €	86,38 €	100,38 €	100,38 €	86,38 €	
26-27	863,83 €	145,60 €	100,94 €	1.009,43 €	1.110,37 €	60,57 €	100,94 €	151,41 €	86,38 €	100,94 €	100,94 €	86,38 €	
27-28	863,83 €	151,20 €	101,50 €	1.015,03 €	1.116,53 €	60,90 €	101,50 €	152,25 €	86,38 €	101,50 €	101,50 €	86,38 €	
28-29	863,83 €	156,80 €	102,06 €	1.020,63 €	1.122,69 €	61,24 €	102,06 €	153,09 €	86,38 €	102,06 €	102,06 €	86,38 €	
29-30	863,83 €	162,40 €	102,62 €	1.026,23 €	1.128,85 €	61,57 €	102,62 €	153,93 €	86,38 €	102,62 €	102,62 €	86,38 €	
30-31	863,83 €	168,00 €	103,18 €	1.031,83 €	1.135,01 €	61,91 €	103,18 €	154,77 €	86,38 €	103,18 €	103,18 €	86,38 €	
31-32	863,83 €	173,60 €	103,74 €	1.037,43 €	1.141,17 €	62,25 €	103,74 €	155,61 €	86,38 €	103,74 €	103,74 €	86,38 €	
32-33	863,83 €	179,20 €	104,30 €	1.043,03 €	1.147,33 €	62,58 €	104,30 €	156,45 €	86,38 €	104,30 €	104,30 €	86,38 €	
33-34	863,83 €	184,80 €	104,86 €	1.048,63 €	1.153,49 €	62,92 €	104,86 €	157,29 €	86,38 €	104,86 €	104,86 €	86,38 €	
34-35	863,83 €	190,40 €	105,42 €	1.054,23 €	1.159,65 €	63,25 €	105,42 €	158,13 €	86,38 €	105,42 €	105,42 €	86,38 €	

ΠΙΝΑΚΕΣ ΑΠΟΔΟΧΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΟΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΟΛΗΣ ΤΗΣ ΧΩΡΑΣ ΑΠΟ 1/1/2019 ΕΩΣ 31/12/2019													
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ Β' (ΠΡΟΣΤΑΤΑΜΕΝΟΣ ΠΛΥΝΤΗΡΙΟΥ & ΛΙΝΟΘΗΚΗΣ, ΒΟΗΘΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ, ΘΥΡΩΡΟΣ Β', ΣΕΡΒΙΤΟΡΟΣ ΤΡΑΠΕΖΑΡΙΑΣ - ΣΑΛΟΝΙΟΥ ή ΟΡΟΦΩΝ (ΘΑΛΑΣΣΟΠΟΛΙΣ), ΜΠΑΡΜΑΝ ή ΜΠΑΡΜΕΙΝΤ ΚΑΙ ΜΑΓΕΙΡΑΣ Β', ΘΛΕΦΩΝΗΤΕΣ, ΕΛΕΓΚΤΕΣ ή ΤΑΜΠΛΙΣΤΕΣ ΚΑΙ ΟΙ ΜΑΪΚΟΧΡΑΝΤΙΕ)													
ΕΤΗ ΠΡΟΥ/ΣΙΑΣ	ΒΑΣΙΚΟΙ ΜΙΣΘΟΙ	ΕΠΙΔΟΜΑ		ΣΥΝΟΛΟ ΑΓΑΜΩΝ	ΣΥΝΟΛΟ ΕΓΓΑΜΩΝ	ΕΠΙΔΟΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ			ΕΠ. ΑΝΟΥΓ	ΕΠ. ΕΠΟΧΙΑΚ	ΕΠ. ΣΤΟΛΗΣ	ΕΠ. ΤΡΟΦΗΣ	
		ΠΡΟΥ/ΣΙΑΣ	10%			ΤΑΧΥΡΡΥΘΜΗ	ΜΕΣΗ - ΜΕΤ/ΣΗ						ΑΝΩΤΕΡΗ
							6%	10%					
0 - 1	845,61 €	- €	84,56 €	845,61 €	930,17 €	50,74 €	84,56 €	126,84 €	84,56 €	84,56 €	84,56 €	84,56 €	
1 - 2	845,61 €	5,60 €	85,12 €	851,21 €	936,33 €	51,07 €	85,12 €	127,68 €	84,56 €	85,12 €	85,12 €	84,56 €	
2 - 3	845,61 €	11,20 €	85,68 €	856,81 €	942,49 €	51,41 €	85,68 €	128,52 €	84,56 €	85,68 €	85,68 €	84,56 €	
3 - 4	845,61 €	16,80 €	86,24 €	862,41 €	948,65 €	51,74 €	86,24 €	129,36 €	84,56 €	86,24 €	86,24 €	84,56 €	
4 - 5	845,61 €	22,40 €	86,80 €	868,01 €	954,81 €	52,08 €	86,80 €	130,20 €	84,56 €	86,80 €	86,80 €	84,56 €	
5 - 6	845,61 €	28,00 €	87,36 €	873,61 €	960,97 €	52,42 €	87,36 €	131,04 €	84,56 €	87,36 €	87,36 €	84,56 €	
6 - 7	845,61 €	33,60 €	87,92 €	879,21 €	967,13 €	52,75 €	87,92 €	131,88 €	84,56 €	87,92 €	87,92 €	84,56 €	
7 - 8	845,61 €	39,20 €	88,48 €	884,81 €	973,29 €	53,09 €	88,48 €	132,72 €	84,56 €	88,48 €	88,48 €	84,56 €	
8 - 9	845,61 €	44,80 €	89,04 €	890,41 €	979,45 €	53,42 €	89,04 €	133,56 €	84,56 €	89,04 €	89,04 €	84,56 €	
9-10	845,61 €	50,40 €	89,60 €	896,01 €	985,61 €	53,76 €	89,60 €	134,40 €	84,56 €	89,60 €	89,60 €	84,56 €	
10-11	845,61 €	56,00 €	90,16 €	901,61 €	991,77 €	54,10 €	90,16 €	135,24 €	84,56 €	90,16 €	90,16 €	84,56 €	
11-12	845,61 €	61,60 €	90,72 €	907,21 €	997,93 €	54,43 €	90,72 €	136,08 €	84,56 €	90,72 €	90,72 €	84,56 €	
12-13	845,61 €	67,20 €	91,28 €	912,81 €	1.004,09 €	54,77 €	91,28 €	136,92 €	84,56 €	91,28 €	91,28 €	84,56 €	
13-14	845,61 €	72,80 €	91,84 €	918,41 €	1.010,25 €	55,10 €	91,84 €	137,76 €	84,56 €	91,84 €	91,84 €	84,56 €	
14-15	845,61 €	78,40 €	92,40 €	924,01 €	1.016,41 €	55,44 €	92,40 €	138,60 €	84,56 €	92,40 €	92,40 €	84,56 €	
15-16	845,61 €	84,00 €	92,96 €	929,61 €	1.022,57 €	55,78 €	92,96 €	139,44 €	84,56 €	92,96 €	92,96 €	84,56 €	
16-17	845,61 €	89,60 €	93,52 €	935,21 €	1.028,73 €	56,11 €	93,52 €	140,28 €	84,56 €	93,52 €	93,52 €	84,56 €	
17-18	845,61 €	95,20 €	94,08 €	940,81 €	1.034,89 €	56,45 €	94,08 €	141,12 €	84,56 €	94,08 €	94,08 €	84,56 €	
18-19	845,61 €	100,80 €	94,64 €	946,41 €	1.041,05 €	56,78 €	94,64 €	141,96 €	84,56 €	94,64 €	94,64 €	84,56 €	
19-20	845,61 €	106,40 €	95,20 €	952,01 €	1.047,21 €	57,12 €	95,20 €	142,80 €	84,56 €	95,20 €	95,20 €	84,56 €	
20-21	845,61 €	112,00 €	95,76 €	957,61 €	1.053,37 €	57,46 €	95,76 €	143,64 €	84,56 €	95,76 €	95,76 €	84,56 €	
21-22	845,61 €	117,60 €	96,32 €	963,21 €	1.059,53 €	57,79 €	96,32 €	144,48 €	84,56 €	96,32 €	96,32 €	84,56 €	
22-23	845,61 €	123,20 €	96,88 €	968,81 €	1.065,69 €	58,13 €	96,88 €	145,32 €	84,56 €	96,88 €	96,88 €	84,56 €	
23-24	845,61 €	128,80 €	97,44 €	974,41 €	1.071,85 €	58,46 €	97,44 €	146,16 €	84,56 €	97,44 €	97,44 €	84,56 €	
24-25	845,61 €	134,40 €	98,00 €	980,01 €	1.078,01 €	58,80 €	98,00 €	147,00 €	84,56 €	98,00 €	98,00 €	84,56 €	
25-26	845,61 €	140,00 €	98,56 €	985,61 €	1.084,17 €	59,14 €	98,56 €	147,84 €	84,56 €	98,56 €	98,56 €	84,56 €	
26-27	845,61 €	145,60 €	99,12 €	991,21 €	1.090,33 €	59,47 €	99,12 €	148,68 €	84,56 €	99,12 €	99,12 €	84,56 €	
27-28	845,61 €	151,20 €	99,68 €	996,81 €	1.096,49 €	59,81 €	99,68 €	149,52 €	84,56 €	99,68 €	99,68 €	84,56 €	
28-29	845,61 €	156,80 €	100,24 €	1.002,41 €	1.102,65 €	60,14 €	100,24 €	150,36 €	84,56 €	100,24 €	100,24 €	84,56 €	
29-30	845,61 €	162,40 €	100,80 €	1.008,01 €	1.108,81 €	60,48 €	100,80 €	151,20 €	84,56 €	100,80 €	100,80 €	84,56 €	
30-31	845,61 €	168,00 €	101,36 €	1.013,61 €	1.114,97 €	60,82 €	101,36 €	152,04 €	84,56 €	101,36 €	101,36 €	84,56 €	
31-32	845,61 €	173,60 €	101,92 €	1.019,21 €	1.121,13 €	61,15 €	101,92 €	152,88 €	84,56 €	101,92 €	101,92 €	84,56 €	
32-33	845,61 €	179,20 €	102,48 €	1.024,81 €	1.127,29 €	61,49 €	102,48 €	153,72 €	84,56 €	102,48 €	102,48 €	84,56 €	
33-34	845,61 €	184,80 €	103,04 €	1.030,41 €	1.133,45 €	61,82 €	103,04 €	154,56 €	84,56 €	103,04 €	103,04 €	84,56 €	
34-35	845,61 €	190,40 €	103,60 €	1.036,01 €	1.139,61 €	62,16 €	103,60 €	155,40 €	84,56 €	103,60 €	103,60 €	84,56 €	

ΠΙΝΑΚΕΣ ΑΠΟΔΟΧΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΟΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΟΛΗΣ ΤΗΣ ΧΩΡΑΣ ΑΠΟ 1/1/2019 ΕΩΣ 31/12/2019													
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ Γ' (ΒΟΗΘΟΣ ΣΕΡΒΙΤΟΡΟΥ, ΟΡΟΦΟΚΟΜΟΣ, ΘΥΡΩΡΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ, ΒΟΗΘΟΣ ΘΥΡΩΡΕΙΟΥ ή ΜΠΟΥΦΕ ή ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ ή ΜΠΑΡ ή ΛΙΝΟΘΗΚΗΣ, ΓΚΡΟΥΜ, ΝΤΟΡΜΑΝ ή ΕΞΟΤΕΡΙΚΟΣ ΘΥΡΩΡΟΣ, ΛΙΝΟΘΗΚΑΡΙΟΣ, ΜΑΓΕΙΡΑΣ Γ & ΚΑΜΑΡΙΕΡΗΣ- Α, ΒΟΗΘ. ΤΕΧ. ΖΑΧΑΡΟΠΛΑΣΤΗ)													
ΕΤΗ ΠΡΟΥΨΙΑΣ	ΒΑΣΙΚΟΙ ΜΙΣΘΟΙ	ΕΠΙΔΟΜΑ		ΣΥΝΟΛΟ ΑΓΑΜΩΝ	ΣΥΝΟΛΟ ΕΓΓΑΜΩΝ	ΕΠΙΔΟΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ			ΕΠ. ΑΝΟΥΓ'	ΕΠ. ΕΠΟΧΙΑΚ	ΕΠ. ΣΤΟΛΗΣ	ΕΠ. ΤΡΟΦΗΣ	ΕΠ. ΑΝΟΥΓ. ΚΑΜ. κ.Α.Π. 5%
		ΠΡΟΥΨΙΑΣ	10%			ΤΑΧΥΡΡΥΘΜΗ	ΜΕΣΗ - ΜΕΤ/ΣΗ	ΑΝΩΤΕΡΗ					
0 - 1	828,87 €	- €	82,89 €	828,87 €	911,76 €	49,73 €	82,89 €	124,33 €	82,89 €	82,89 €	82,89 €	82,89 €	41,44 €
1 - 2	828,87 €	5,60 €	83,45 €	834,47 €	917,92 €	50,07 €	83,45 €	125,17 €	82,89 €	83,45 €	83,45 €	82,89 €	41,44 €
2 - 3	828,87 €	11,20 €	84,01 €	840,07 €	924,08 €	50,40 €	84,01 €	126,01 €	82,89 €	84,01 €	84,01 €	82,89 €	41,44 €
3 - 4	828,87 €	16,80 €	84,57 €	845,67 €	930,24 €	50,74 €	84,57 €	126,85 €	82,89 €	84,57 €	84,57 €	82,89 €	41,44 €
4 - 5	828,87 €	22,40 €	85,13 €	851,27 €	936,40 €	51,08 €	85,13 €	127,69 €	82,89 €	85,13 €	85,13 €	82,89 €	41,44 €
5 - 6	828,87 €	28,00 €	85,69 €	856,87 €	942,56 €	51,41 €	85,69 €	128,53 €	82,89 €	85,69 €	85,69 €	82,89 €	41,44 €
6 - 7	828,87 €	33,60 €	86,25 €	862,47 €	948,72 €	51,75 €	86,25 €	129,37 €	82,89 €	86,25 €	86,25 €	82,89 €	41,44 €
7 - 8	828,87 €	39,20 €	86,81 €	868,07 €	954,88 €	52,08 €	86,81 €	130,21 €	82,89 €	86,81 €	86,81 €	82,89 €	41,44 €
8 - 9	828,87 €	44,80 €	87,37 €	873,67 €	961,04 €	52,42 €	87,37 €	131,05 €	82,89 €	87,37 €	87,37 €	82,89 €	41,44 €
9-10	828,87 €	50,40 €	87,93 €	879,27 €	967,20 €	52,76 €	87,93 €	131,89 €	82,89 €	87,93 €	87,93 €	82,89 €	41,44 €
10-11	828,87 €	56,00 €	88,49 €	884,87 €	973,36 €	53,09 €	88,49 €	132,73 €	82,89 €	88,49 €	88,49 €	82,89 €	41,44 €
11-12	828,87 €	61,60 €	89,05 €	890,47 €	979,52 €	53,43 €	89,05 €	133,57 €	82,89 €	89,05 €	89,05 €	82,89 €	41,44 €
12-13	828,87 €	67,20 €	89,61 €	896,07 €	985,68 €	53,76 €	89,61 €	134,41 €	82,89 €	89,61 €	89,61 €	82,89 €	41,44 €
13-14	828,87 €	72,80 €	90,17 €	901,67 €	991,84 €	54,10 €	90,17 €	135,25 €	82,89 €	90,17 €	90,17 €	82,89 €	41,44 €
14-15	828,87 €	78,40 €	90,73 €	907,27 €	998,00 €	54,44 €	90,73 €	136,09 €	82,89 €	90,73 €	90,73 €	82,89 €	41,44 €
15-16	828,87 €	84,00 €	91,29 €	912,87 €	1.004,16 €	54,77 €	91,29 €	136,93 €	82,89 €	91,29 €	91,29 €	82,89 €	41,44 €
16-17	828,87 €	89,60 €	91,85 €	918,47 €	1.010,32 €	55,11 €	91,85 €	137,77 €	82,89 €	91,85 €	91,85 €	82,89 €	41,44 €
17-18	828,87 €	95,20 €	92,41 €	924,07 €	1.016,48 €	55,44 €	92,41 €	138,61 €	82,89 €	92,41 €	92,41 €	82,89 €	41,44 €
18-19	828,87 €	100,80 €	92,97 €	929,67 €	1.022,64 €	55,78 €	92,97 €	139,45 €	82,89 €	92,97 €	92,97 €	82,89 €	41,44 €
19-20	828,87 €	106,40 €	93,53 €	935,27 €	1.028,80 €	56,12 €	93,53 €	140,29 €	82,89 €	93,53 €	93,53 €	82,89 €	41,44 €
20-21	828,87 €	112,00 €	94,09 €	940,87 €	1.034,96 €	56,45 €	94,09 €	141,13 €	82,89 €	94,09 €	94,09 €	82,89 €	41,44 €
21-22	828,87 €	117,60 €	94,65 €	946,47 €	1.041,12 €	56,79 €	94,65 €	141,97 €	82,89 €	94,65 €	94,65 €	82,89 €	41,44 €
22-23	828,87 €	123,20 €	95,21 €	952,07 €	1.047,28 €	57,12 €	95,21 €	142,81 €	82,89 €	95,21 €	95,21 €	82,89 €	41,44 €
23-24	828,87 €	128,80 €	95,77 €	957,67 €	1.053,44 €	57,46 €	95,77 €	143,65 €	82,89 €	95,77 €	95,77 €	82,89 €	41,44 €
24-25	828,87 €	134,40 €	96,33 €	963,27 €	1.059,60 €	57,80 €	96,33 €	144,49 €	82,89 €	96,33 €	96,33 €	82,89 €	41,44 €
25-26	828,87 €	140,00 €	96,89 €	968,87 €	1.065,76 €	58,13 €	96,89 €	145,33 €	82,89 €	96,89 €	96,89 €	82,89 €	41,44 €
26-27	828,87 €	145,60 €	97,45 €	974,47 €	1.071,92 €	58,47 €	97,45 €	146,17 €	82,89 €	97,45 €	97,45 €	82,89 €	41,44 €
27-28	828,87 €	151,20 €	98,01 €	980,07 €	1.078,08 €	58,80 €	98,01 €	147,01 €	82,89 €	98,01 €	98,01 €	82,89 €	41,44 €
28-29	828,87 €	156,80 €	98,57 €	985,67 €	1.084,24 €	59,14 €	98,57 €	147,85 €	82,89 €	98,57 €	98,57 €	82,89 €	41,44 €
29-30	828,87 €	162,40 €	99,13 €	991,27 €	1.090,40 €	59,48 €	99,13 €	148,69 €	82,89 €	99,13 €	99,13 €	82,89 €	41,44 €
30-31	828,87 €	168,00 €	99,69 €	996,87 €	1.096,56 €	59,81 €	99,69 €	149,53 €	82,89 €	99,69 €	99,69 €	82,89 €	41,44 €
31-32	828,87 €	173,60 €	100,25 €	1.002,47 €	1.102,72 €	60,15 €	100,25 €	150,37 €	82,89 €	100,25 €	100,25 €	82,89 €	41,44 €
32-33	828,87 €	179,20 €	100,81 €	1.008,07 €	1.108,88 €	60,48 €	100,81 €	151,21 €	82,89 €	100,81 €	100,81 €	82,89 €	41,44 €
33-34	828,87 €	184,80 €	101,37 €	1.013,67 €	1.115,04 €	60,82 €	101,37 €	152,05 €	82,89 €	101,37 €	101,37 €	82,89 €	41,44 €
34-35	828,87 €	190,40 €	101,93 €	1.019,27 €	1.121,20 €	61,16 €	101,93 €	152,89 €	82,89 €	101,93 €	101,93 €	82,89 €	41,44 €

ΠΙΝΑΚΕΣ ΑΠΟΔΟΧΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΟΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΟΛΗΣ ΤΗΣ ΧΩΡΑΣ ΑΠΟ 1/1/2019 ΕΩΣ 31/12/2019													
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ Δ' (ΠΑΥΛΤΡΙΑ, ΣΙΔΕΡΩΤΡΙΑ, ΚΑΘΑΡΙΣΤΡΙΑ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΩΝ ΧΩΡΩΝ, ΜΟΔΙΣΤΡΑ, ΜΑΝΤΑΡΙΣΤΡΑ, ΛΑΤΖΕΡΗΣ, ΛΟΥΤΡΟΝΟΜΟΣ, ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ & ΒΟΗΘΟΣ ΙΑΤΡΕΙΟΥ)													
ΕΤΗ ΠΡΟΥΨΙΑΣ	ΒΑΣΙΚΟΙ ΜΙΣΘΟΙ	ΕΠΙΔΟΜΑ		ΣΥΝΟΛΟ ΑΓΑΜΩΝ	ΣΥΝΟΛΟ ΕΓΓΑΜΩΝ	ΕΠΙΔΟΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ			ΕΠ. ΑΝΟΥΓ'	ΕΠ. ΕΠΟΧΙΑΚ	ΕΠ. ΣΤΟΛΗΣ	ΕΠ. ΤΡΟΦΗΣ	
		ΠΡΟΥΨΙΑΣ	10%			ΤΑΧΥΡΡΥΘΜΗ	ΜΕΣΗ - ΜΕΤ/ΣΗ	ΑΝΩΤΕΡΗ					
0 - 1	792,08 €	- €	79,21 €	792,08 €	871,29 €	47,52 €	79,21 €	118,81 €	39,60 €	79,21 €	79,21 €	79,21 €	79,21 €
1 - 2	792,08 €	5,60 €	79,77 €	797,68 €	877,45 €	47,86 €	79,77 €	119,65 €	39,60 €	79,77 €	79,77 €	79,21 €	79,21 €
2 - 3	792,08 €	11,20 €	80,33 €	803,28 €	883,61 €	48,20 €	80,33 €	120,49 €	39,60 €	80,33 €	80,33 €	79,21 €	79,21 €
3 - 4	792,08 €	16,80 €	80,89 €	808,88 €	889,77 €	48,53 €	80,89 €	121,33 €	39,60 €	80,89 €	80,89 €	79,21 €	79,21 €
4 - 5	792,08 €	22,40 €	81,45 €	814,48 €	895,93 €	48,87 €	81,45 €	122,17 €	39,60 €	81,45 €	81,45 €	79,21 €	79,21 €
5 - 6	792,08 €	28,00 €	82,01 €	820,08 €	902,09 €	49,20 €	82,01 €	123,01 €	39,60 €	82,01 €	82,01 €	79,21 €	79,21 €
6 - 7	792,08 €	33,60 €	82,57 €	825,68 €	908,25 €	49,54 €	82,57 €	123,85 €	39,60 €	82,57 €	82,57 €	79,21 €	79,21 €
7 - 8	792,08 €	39,20 €	83,13 €	831,28 €	914,41 €	49,88 €	83,13 €	124,69 €	39,60 €	83,13 €	83,13 €	79,21 €	79,21 €
8 - 9	792,08 €	44,80 €	83,69 €	836,88 €	920,57 €	50,21 €	83,69 €	125,53 €	39,60 €	83,69 €	83,69 €	79,21 €	79,21 €
9-10	792,08 €	50,40 €	84,25 €	842,48 €	926,73 €	50,55 €	84,25 €	126,37 €	39,60 €	84,25 €	84,25 €	79,21 €	79,21 €
10-11	792,08 €	56,00 €	84,81 €	848,08 €	932,89 €	50,88 €	84,81 €	127,21 €	39,60 €	84,81 €	84,81 €	79,21 €	79,21 €
11-12	792,08 €	61,60 €	85,37 €	853,68 €	939,05 €	51,22 €	85,37 €	128,05 €	39,60 €	85,37 €	85,37 €	79,21 €	79,21 €
12-13	792,08 €	67,20 €	85,93 €	859,28 €	945,21 €	51,56 €	85,93 €	128,89 €	39,60 €	85,93 €	85,93 €	79,21 €	79,21 €
13-14	792,08 €	72,80 €	86,49 €	864,88 €	951,37 €	51,89 €	86,49 €	129,73 €	39,60 €	86,49 €	86,49 €	79,21 €	79,21 €
14-15	792,08 €	78,40 €	87,05 €	870,48 €	957,53 €	52,23 €	87,05 €	130,57 €	39,60 €	87,05 €	87,05 €	79,21 €	79,21 €
15-16	792,08 €	84,00 €	87,61 €	876,08 €	963,69 €	52,56 €	87,61 €	131,41 €	39,60 €	87,61 €	87,61 €	79,21 €	79,21 €
16-17	792,08 €	89,60 €	88,17 €	881,68 €	969,85 €	52,90 €	88,17 €	132,25 €	39,60 €	88,17 €	88,17 €	79,21 €	79,21 €
17-18	792,08 €	95,20 €	88,73 €	887,28 €	976,01 €	53,24 €	88,73 €	133,09 €	39,60 €	88,73 €	88,73 €	79,21 €	79,21 €
18-19	792,08 €	100,80 €	89,29 €	892,88 €	982,17 €	53,57 €	89,29 €	133,93 €	39,60 €	89,29 €	89,29 €	79,21 €	79,21 €
19-20	792,08 €	106,40 €	89,85 €	898,48 €	988,33 €	53,91 €	89,85 €	134,77 €	39,60 €	89,85 €	89,85 €	79,21 €	79,21 €
20-21	792,08 €	112,00 €	90,41 €	904,08 €	994,49 €	54,24 €	90,41 €	135,61 €	39,60 €	90,41 €	90,41 €	79,21 €	79,21 €
21-22	792,08 €	117,60 €	90,97 €	909,68 €	1.000,65 €	54,58 €	90,97 €	136,45 €	39,60 €	90,97 €	90,97 €	79,21 €	79,21 €
22-23	792,08 €	123,20 €	91,53 €	915,28 €	1.006,81 €	54,92 €	91,53 €	137,29 €	39,60 €	91,53 €	91,53 €	79,21 €	79,21 €
23-24	792,08 €	128,80 €	92,09 €	920,88 €	1.012,97 €	55,25 €	92,09 €	138,13 €	39,60 €	92,09 €	92,09 €	79,21 €	79,21 €
24-25	792,08 €	134,40 €	92,65 €	926,48 €	1.019,13 €	55,59 €	92,65 €	138,97 €	39,60 €	92,65 €	92,65 €	79,21 €	79,21 €
25-26	792,08 €	140,00 €	93,21 €	932,08 €	1.025,29 €	55,92 €	93,21 €	139,81 €	39,60 €	93,21 €	93,21 €	79,21 €	79,21 €
26-27	792,08 €	145,60 €	93,77 €	937,68 €	1.031,45 €	56,26 €	93,77 €	140,65 €	39,60 €	93,77 €	93,77 €	79,21 €	79,21 €
27-28	792,08 €	151,20 €	94,33 €	943,28 €	1.037,61 €	56,60 €	94,33 €	141,49 €	39,60 €	94,33 €	94,33 €	79,21 €	79,21 €
28-29	792,08 €	156,80 €	94,89 €	948,88 €	1.043,77 €	56,93 €	94,89 €	142,33 €	39,60 €	94,89 €	94,89 €	79,21 €	79,21 €
29-30	792,08 €	162,40 €	95,45 €	954,48 €	1.049,93 €	57,27 €	95,45 €	143,17 €	39,60 €	95,45 €	95,45 €	79,21 €	79,21 €
30-31	792,08 €	168,00 €	96,01 €	960,08 €	1.056,09 €	57,60 €	96,01 €	144,01 €	39,60 €	96,01 €	96,01 €	79,21 €	79,21 €
31-32	792,08 €	173,60 €	96,57 €	965,68 €	1.062,25 €	57,94 €	96,57 €	144,85 €	39,60 €	96,57 €	96,57 €	79,21 €	79,21 €
32-33	792,08 €	179,20 €	97,13 €	971,28 €	1.068,41 €	58,28 €	97,13 €	145,69 €	39,60 €	97,13 €	97,13 €	79,21 €	79,21 €
33-34	792,08 €	184,80 €	97,69 €	976,88 €	1.074,57 €	58,61 €	97,6						

4.4.1. Σύγκριση συμβάσης ξενοδοχοϋπαλλήλων με ΕΓΣΣΕ

Σε αυτό το σημείο θα ήταν ιδιαίτερα χρήσιμο να συγκρίνουμε τις αποδοχές της σύμβασης των ξενοδοχοϋπαλλήλων με τις αποδοχές της εθνικής γενικής συλλογικής σύμβασης εργασίας (καθορίζει τους ελάχιστους όρους εργασίας, μισθών και ημερομισθίων στον ιδιωτικό τομέα) η οποία ισχύει αυτή τη στιγμή στη χώρα μας.

ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ			
ΕΤΗ ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΒΑΣΙΚΟΣ ΜΙΣΘΟΣ	ΠΡΟΣΑΥΞΗΣΗ ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ
0-3	650,00€	-	650,00€
3-6	650,00€	65,00€	715,00€
6-9	650,00€	130,00€	780,00€
9 και άνω	650,00€	195,00€	845,00€

ΕΡΓΑΤΟΤΕΧΝΙΤΕΣ			
ΕΤΗ ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΒΑΣΙΚΟ ΗΜΕΡΟΜΙΣΘΙΟ	ΠΡΟΣΑΥΞΗΣΗ ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ
0-3	29,04€	-	29,04€
3-6	29,04€	1,45€	30,49€
6-9	29,04€	2,9€	31,94€
9-12	29,04€	4,36€	33,40€
12-15	29,04€	5,81€	34,85€
15-18	29,04€	7,26€	36,30€
18 και άνω	29,04€	8,71€	37,75€

Το τμήμα διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού, με τους κατάλληλους κωδικούς συνδέεται στο σύστημα και ανάλογα το είδος και την διάρκεια της σύμβασης υποβάλλει τα κατάλληλα έντυπα. Απαραίτητη προϋπόθεση για την επιτυχή συμπλήρωση είναι να έχουν γνωστοποιηθεί ορθά τα στοιχεία του προσλαμβανόμενου.

Τα βασικά στοιχεία που απαιτούνται είναι:

- ✓ Ονοματεπώνυμο
- ✓ Αριθμός ταυτότητας & ημερομηνία έκδοσης
- ✓ Όνομα πατρός
- ✓ Όνομα μητρός
- ✓ Ημερομηνία γέννησης
- ✓ Διεύθυνση
- ✓ Τηλέφωνο επικοινωνίας
- ✓ ΑΦΜ
- ✓ ΔΟΥ
- ✓ Αριθμός μητρώου ΙΚΑ
- ✓ ΑΜΚΑ
- ✓ Οικογενειακή κατάσταση
- ✓ Αριθμό τέκνων
- ✓ Υπηκοότητα
- ✓ Σπουδές (αντίγραφα πτυχίων)
- ✓ Προϋπηρεσία (καρτέλα ενσήμων)
- ✓ Αν αναλαμβάνει εργασία για πρώτη φορά

Περίπτωση 1: Σύμβαση ορισμένου χρόνου μερικής απασχόλησης ή/και εκ περιτροπής εργασίας

Περίπτωση 2: Σύμβαση ορισμένου χρόνου πλήρους απασχόλησης

Περίπτωση 3: Σύμβαση αορίστου χρόνου μερικής απασχόλησης ή/και εκ περιτροπής εργασίας

Περίπτωση 4: Σύμβαση αορίστου χρόνου πλήρους απασχόλησης

Σε όλες τις παραπάνω περιπτώσεις πρόσληψης η επιχείρηση είναι υποχρεωμένη να υποβάλει το έντυπο για την αναγγελία πρόσληψης. Το έντυπο Ε3 (αναγγελία πρόσληψης), υποβάλλεται ηλεκτρονικά το αργότερο έως και την ίδια ημέρα της πρόσληψης και πάντως πριν από την ανάληψη υπηρεσίας από τον εργαζόμενο. Οι νέες τουριστικές επιχειρήσεις, οι οποίες προβαίνουν σε πρόσληψη για πρώτη φορά, μπορούν να υποβάλλουν ηλεκτρονικά το έντυπο Ε3 εντός τριών εργασίμων (3) ημερών από την πρόσληψη, αφού προηγουμένως έχουν απογραφεί στην αρμόδια Υπηρεσία του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ. [αρθ.4, παρ.β Υ.Α.5072/6/25.02.2013 (ΦΕΚ 449/Β'/25.02.3013)].

Στις περιπτώσεις μερικής ή εκ περιτροπής απασχόλησης, οφείλουν να υποβάλλουν και το έντυπο Ε9 (σύμβαση μερικής ή/και εκ περιτροπής εργασίας) με επισυναπτόμενο το ψηφιοποιημένο το έντυπο της σύμβαση απασχόλησης του εργαζομένου, με υπογραφή του εργαζομένου και του νόμιμου εκπροσώπου της επιχείρησης καθώς και με την σφραγίδα της επιχείρησης. Η προθεσμία για την υποβολή του εντύπου είναι 8 ημερολογιακές ημέρες εφόσον έχει ήδη υποβληθεί επιτυχώς και εμπρόθεσμα το έντυπο Ε3.

Παρακάτω βρίσκονται τα προαναφερθέντα έντυπα:

ΕΝΤΥΠΟ 3: ΑΝΑΓΓΕΛΙΑ ΠΡΟΣΛΗΨΗΣ									
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΟΔΕΑ					ΚΩΔ. ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΟΔΕΑ				
ΥΠΗΡΕΣΙΑ Σ.ΕΠ.Ε.					ΚΩΔ. ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ Σ.ΕΠ.Ε.				
ΑΡ. ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ				ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ					
Α. ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΡΓΟΔΟΤΗ									
ΦΥΣΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΟ		ΝΑΙ		ΟΧΙ		Α.Μ.Ε.			
ΕΠΩΝΥΜΙΑ ή ΕΠΩΝΥΜΟ									
ΟΝΟΜΑ ¹					ΟΝΟΜΑ ΠΑΤΕΡΑ				
ΔΙΑΚΡΙΤΙΚΟΣ ΤΙΤΛΟΣ									
ΑΡΜΟΔΙΑ ΔΟΥ									
ΚΩΔΙΚΟΣ		ΟΝΟΜΑΣΙΑ			ΑΦΜ				
ΝΟΜΙΚΗ ΜΟΡΦΗ									
ΚΩΔΙΚΟΣ		ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ							
ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ									
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΝΑΡΞΗΣ						ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΩΝ			
ΕΡΓΟΔΟΤΙΚΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗ									
Β. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ ΕΡΓΟΔΟΤΗ									
Κ.Α.Δ.		ΚΥΡΙΑ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ (ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ)							
		ΔΕΥΤΕΡΕΥΟΥΣΑ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ (ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ)							
Γ. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ ΕΡΓΟΔΟΤΗ									
ΕΔΡΑ		Α/Α ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ ΕΡΓΟΔΟΤΗ ΚΑΤΑ ΙΚΑ			Κ.Α.Δ.		ΑΡ. ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ		
ΝΑΙ		ΟΧΙ							
ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΙΚΑ					ΚΩΔΙΚΟΣ ΥΠΟΚ/ΤΟΣ				
ΠΑΡΟΥΣΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ									
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ ΕΡΓΟΔΟΤΗ									
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ									
Τ.Κ.		ΔΗΜΟΣ							
ΔΗΜΟΤΙΚΗ / ΤΟΠΙΚΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ									
ΤΗΛΕΦΩΝΟ		ΦΑΞ		E-MAIL					
Δ. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΛΗΦΘΕΝΤΟΣ									
ΕΠΩΝΥΜΟ					ΟΝΟΜΑ				
ΕΠΩΝΥΜΟ ΠΑΤΡΟΣ					ΟΝΟΜΑ ΠΑΤΡΟΣ				
ΕΠΩΝΥΜΟ ΜΗΤΡΟΣ					ΟΝΟΜΑ ΜΗΤΡΟΣ				
ΤΟΠΟΣ ΓΕΝΝΗΣΗΣ					ΗΜ/ΝΙΑ ΓΕΝΝΗΣΗΣ				
ΦΥΛΟ		ΑΝΔΡΑΣ				ΓΥΝΑΙΚΑ			
ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ									
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑΣ									
ΤΥΠΟΣ									
ΑΡΙΘΜΟΣ					ΕΚΔΟΥΣΑ ΑΡΧΗ				
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ					ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΛΗΞΗΣ ΙΣΧΥΟΣ				
ΑΦΟΡΑ ΑΔΕΙΑ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ ΤΡΙΤΩΝ ΧΩΡΩΝ Η ΟΠΟΙΑ ΠΑΡΕΧΕΙ ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΑΜΕΣΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ				ΝΑΙ		ΟΧΙ		Εάν ΝΑΙ ΕΙΔΟΣ	
ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΔΕΙΑΣ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ ΤΡΙΤΩΝ ΧΩΡΩΝ Η ΟΠΟΙΑ ΠΑΡΕΧΕΙ ΔΙΚΑΙΩΜΑ						ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΛΗΞΗΣ ΑΔΕΙΑΣ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ ΤΡΙΤΩΝ ΧΩΡΩΝ Η ΟΠΟΙΑ ΠΑΡΕΧΕΙ ΔΙΚΑΙΩΜΑ			

ΑΜΕΣΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ				ΑΜΕΣΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ				
ΑΦΟΡΑ ΑΔΕΙΑ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ ΤΡΙΤΩΝ ΧΩΡΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΠΟΙΑ ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΕΓΚΡΙΣΗ ΓΙΑ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ				ΝΑΙ	ΟΧΙ	Εάν ΝΑΙ ΕΙΔΟΣ		
ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΔΕΙΑΣ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ ΤΡΙΤΩΝ ΧΩΡΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΠΟΙΑ ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΕΓΚΡΙΣΗ ΓΙΑ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (Αρμοδίας Υπηρεσίας)				ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΛΗΞΗΣ ΑΔΕΙΑΣ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ ΤΡΙΤΩΝ ΧΩΡΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΠΟΙΑ ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΕΓΚΡΙΣΗ ΓΙΑ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (Αρμοδίας Υπηρεσίας)				
ΑΦΟΡΑ ΕΠΟΧΙΚΗ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ ΠΟΛΙΤΗ ΤΡΙΤΗΣ ΧΩΡΑΣ ΠΟΥ ΕΡΓΑΖΕΤΑΙ ΜΕ ΤΗΝ ΘΕΩΡΗΣΗ ΕΙΣΟΔΟΥ				ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΘΕΩΡΗΣΗΣ ΕΙΣΟΔΟΥ		
ΧΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΙΣΧΥΟΣ ΘΕΩΡΗΣΗΣ ΕΙΣΟΔΟΥ				ΑΠΟ		ΕΩΣ		
ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΠΡΟΣΛΗΦΘΕΝΤΟΣ								
ΕΓΓΑΜΟΣ/Η		ΑΓΑΜΟΣ/Η		ΔΙΑΖΕΥΓΜΕΝΟΣ/Η		ΧΗΡΟΣ/Α		
ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΕΚΝΩΝ								
ΕΙΔΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΛΗΦΘΕΝΤΟΣ								
Α.Φ.Μ.				Δ.Ο.Υ.				
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΚΥΡΙΑΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ								
ΚΩΔΙΚΟΣ				ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ				
ΑΡΙΘΜΟΣ ΜΗΤΡΩΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΟΥ				Α.Μ.Κ.Α.				
ΑΡ. ΔΕΛΤΙΟΥ ΑΝΕΡΓΙΑΣ				ΑΡ. ΒΙΒΛΙΑΡΙΟΥ ΑΝΗΛΙΚΟΥ				
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ / ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΠΡΟΣΛΗΦΘΕΝΤΟΣ								
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΠΡΟΣΛΗΦΘΕΝΤΟΣ:								
Τ.Κ.		ΔΗΜΟΣ						
ΔΗΜΟΤΙΚΗ / ΤΟΠΙΚΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ								
ΤΗΛΕΦΩΝΟ		ΦΑΞ		E-MAIL				
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ - ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΓΕΝΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ- ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ								
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ								
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ				ΝΑΙ	ΟΧΙ			
ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ				ΘΕΜΑΤΙΚΟ ΠΕΔΙΟ				
ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ				ΕΙΔΟΣ ΦΟΡΕΑ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ				
ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ				ΑΠΟ		ΕΩΣ		
ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΕ ΩΡΕΣ				ΕΤΟΣ ΑΠΟΚΤΗΣΗΣ				
ΞΕΝΕΣ ΓΛΩΣΣΕΣ								
ΓΝΩΣΗ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ								
ΝΑΙ				ΟΧΙ				
Ε. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΛΗΨΗΣ								
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΑΝΑΓΓΕΛΙΑΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΡΟΣΛΗΨΗΣ	ΩΡΑ ΕΝΑΡΞΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (κατά την πρώτη ημέρα πρόσληψης)	ΩΡΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΩΣ	ΩΡΕΣ ΕΝΑΡΞΗΣ & ΛΗΞΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΗΜΕΡΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΩΡΕΣ ΔΙΑΔΕΙΞΜΑΤΟΣ - ΔΙΑΚΟΠΗΣ			
ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΙΔΙΟΤΗΤΑ ΤΟΥ				ΕΡΓΑΤΗΣ		ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ		
ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ								
ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ (ΑΚΡΙΒΗΣ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ)			ΚΩΔ. *	ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΕ ΕΤΗ	ΣΥΝΟΛΟ ΜΕΙΚΤΩΝ ΑΠΟΔΟΧΩΝ	ΩΡΟΜΙΣΘΙΟ	ΑΝΑΛΑΜΒΑΝΕΙ ΠΡΩΤΗ ΦΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑ ΩΣ ΜΙΣΘΩΤΟΣ	
							ΝΑΙ	ΟΧΙ
ΣΧΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (ΤΥΠΟΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ)				ΚΑΘΕΣΤΩΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ (ΕΙΔΟΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ)				
ΑΟΡ. ΧΡΟΝΟΥ	ΟΡΙΣΜΕΝΟΥ ΧΡΟΝΟΥ		ΠΛΗΡΗΣ	ΜΕΡΙΚΗ	ΕΚ ΠΕΡΙΤΡΟΠΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ			
	ΑΠΟ	ΕΩΣ						

ΗΛΘΕ ΑΠΟ ΑΛΛΗ ΠΕΡΙΟΧΗ Ή ΞΕΝΗ ΧΩΡΑ ΕΝΤΟΣ ΤΟΥ ΤΕΛΕΥΤΑΙΟΥ ΕΤΟΥΣ		ΑΝ ΝΑΙ ΠΟΙΑ (ΧΩΡΑ, ΔΗΜΟΣ, ΔΗΜΟΤΙΚΗ / ΤΟΠΙΚΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ , ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ (ΠΡΩΗΝ ΝΟΜΟΣ), ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ);	
ΝΑΙ		ΟΧΙ	

ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗ ΜΕ ΣΥΣΤΑΤΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ ΤΟΥ ΟΑΕΔ			
ΝΑΙ		ΟΧΙ	
ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗ ΜΕ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΡΟΩΘΗΣΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΟΑΕΔ		ΑΝ ΝΑΙ ΜΕ ΠΟΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ	
ΝΑΙ		ΟΧΙ	
ΔΗΨΗ ΕΠΙΔΟΜΑΤΟΣ ΑΝΕΡΓΙΑΣ ΑΠΟ Ο.Α.Ε.Δ.		ΑΝ ΝΑΙ ΜΕ ΠΟΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	
ΝΑΙ		ΟΧΙ	
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΟΑΕΔ		ΚΩΔΙΚΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΟΑΕΔ	

ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	ΤΟΥ ΥΠ' ΑΡΙΘ ΠΡΩΤ.:	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ:
ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ		

ΕΚΠΡΟΘΕΣΜΗ:*	
ΝΑΙ	ΟΧΙ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ & ΠΡΟΝΟΙΑΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΕΩΣ ΕΡΓΑΤΙΚΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ Ο.Α.Ε.Δ.	Ο Υπεύθυνος Εργοδότης/ Νόμιμος Εκπρόσωπος	Ο ΠΡΟΪΣΤ. ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ή ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ή ΛΟΓΙΣΤΗΣ (Βεβαιώνεται η ακρίβεια των πάσης φύσεως καταβαλλόμενων μεικτών αποδοχών του ανωτέρω μισθωτού) Ο ΒΕΒΑΙΩΝ	Ο/Η ΜΙΣΘΩΤΟΣ ΕΛΑΒΑ ΓΝΩΣΗ ΤΩΝ ΑΝΩΤΕΡΩ ΚΑΙ ΠΑΡΕΛΑΒΑ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ		
	ΕΠΩΝΥΜΟ	ΕΠΩΝΥΜΟ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ		
	ΟΝΟΜΑ	ΟΝΟΜΑ	ΗΜΕΡΑ	ΜΗΝΑΣ	ΕΤΟΣ
	ΙΔΙΟΤΗΤΑ	ΙΔΙΟΤΗΤΑ			
	Α.Φ.Μ.	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ			
		Α.Φ.Μ.			
	(υπογραφή – σφραγίδα)	(υπογραφή)	(υπογραφή)		

Ο εργοδότης υποχρεούται να καταθέσει ηλεκτρονικά το έντυπο Ε3 το αργότερο ως και την ίδια ημέρα πρόσληψης και πάντως πριν την ανάληψη υπηρεσίας από τους εργαζόμενους του.
 Οι νέοι εργοδότες, οι οποίοι προβαίνουν σε πρόσληψη για πρώτη φορά, καθώς και όσοι πραγματοποιούν έναρξη παραρτημάτων με νέες προσλήψεις εργαζομένων, μπορούν να υποβάλουν ηλεκτρονικά το έντυπο Ε3 εντός τριών (3) εργασίμων ημερών από την πρόσληψη, αφού προηγουμένως έχουν απογραφεί στην αρμόδια Υπηρεσία του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ.

Πηγή: Εφημερίδα της Κυβερνήσεως

Μόλις ολοκληρωθεί η πρόσληψη και ο εργαζόμενος αναλάβει τα καθήκοντα του η επιχείρηση οφείλει να αναρτήσει σε εμφανές μέρος εντός του χώρου εργασίας τον πίνακα προσωπικού στον οποίο θα περιλαμβάνεται ο νέος υπάλληλος.

ΕΝΤΥΠΟ 4. ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ				ΥΠΗΡΕΣΙΑ Σ.ΕΠ.Ε.	ΚΩΔ. ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ Σ.ΕΠ.Ε.	ΑΔΑ: Β4ΓΩΛ-ΟΥΣ																							
ΕΤΗΣΙΟΣ	ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΤΙΚΟΣ:	ΑΠΟΔΟΧΩΝ	ΩΡΑΡΙΟΥ ή ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΧΡΟΝΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΟΣ:	ΩΡΑΡΙΟΥ ή ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΧΡΟΝΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΟΥ ΜΕ ΑΡ. ΠΡΩΤ:	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ																						
ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ:				Α.Μ.Ε.			ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΡΓΟΔΟΤΗ - ΝΟΜΙΜΟΥ ΕΚΠΙΡΟΣΩΠΟΥ																						
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑ				Δ.Ο.Υ.			ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑ																						
ΕΤΟΙΧΕΙΑ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ:				Α/Α ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ ΚΑΤΑ ΙΚΑ			ΟΝΟΜΑ ΠΑΤΕΡΑ																						
ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ				Κ.Α.Δ.			Α.Φ.Μ.																						
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ						ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ																							
Τ.Κ.				ΔΗΜΟΣ		Τ.Κ.																							
ΔΗΜΟΤΙΚΗ / ΤΟΠΙΚΗ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ						ΔΗΜΟΣ																							
ΤΗΛΕΦΩΝΟ				ΦΑΞ	E-mail		ΔΙΣΤΑ																						
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ																													
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΩΝ ΜΙΣΘΩΤΩΝ																													
Α/Α	ΑΡΙΘΜΟΣ ΦΥΛΑΚΙΩΤΙΚΟΥ ΜΗΤΡΩΟΥ (Α.Α.Α.)	ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ (Α.Μ.Ε.Α.)	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ (Α.Ε.Α.)	ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	ΟΝΟΜΑ	ΟΝΟΜΑ		ΦΥΛΟ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΓΕΝΝΗΣΗΣ	ΟΙΚΟΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ			ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΡΟΣΛΗΨΗΣ	ΠΡΟΤΗΡΕΙΑ (ΕΤΗ)	ΣΤΕΦΑΝΙΑ Κ.Π. ΟΑΚΑ ΟΑΚΑ (ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΡΟΣΛΗΨΗΣ)	ΑΡΙΘΜΟΣ ΒΗΛΑΡΙΟΥ ΑΝΑΛΟΓΩΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΔΙΑΤΑΞΗΣ ΑΛΛΑΓΩΩΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	ΕΤΗΣΙΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	ΕΤΗΣΙΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	ΕΤΗΣΙΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	
						ΠΑΤΕΡΑ	ΜΗΤΕΡΑ			ΑΤΟΜΟΣ ΜΑΖΩΝΟΣ ΧΕΙΡΟΣ	ΑΤΟΜΟΣ ΤΕΚΝΙΟΥ	ΑΤΟΜΟΣ ΜΑΖΩΝΟΣ ΧΕΙΡΟΣ																	ΑΤΟΜΟΣ ΤΕΚΝΙΟΥ
ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΔΕ-ΦΑΛΑΤΙΑΣ								ΒΕΒΑΙΩΣΗ (Ν. 1599/86)								Ο Υπεύθυνος Εργοδότης ή Νόμιμος Εκπρόσωπος				ΕΣΩΜΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (Σ.ΕΠ.Ε.)									
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ								Βεβαιώνεται η αμερίθεια των πιστών φύσεως καταβληθέντων μεικτών αποδοχών των ανωτέρω μισθωτών Ο ΒΕΒΑΙΩΣΗ								ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ				ΑΡ. ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ									
Α.Π. & ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΔΙΚ/ΚΩΝ (Τ.Α.)								ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ								ΟΝΟΜΑ				ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ									
ΙΑΤΡΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ								ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ								Α.Φ.Μ.				ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ									
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ								ΤΗΛΕΦΩΝΟ								Α.Φ.Μ.				ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ									
Α.Π. & ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΔΙΚ/ΚΩΝ (Ι.Ε.)								Α.Φ.Μ.								Α.Φ.Μ.				ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ									
ΣΥΝΟΛΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΣΕ ΟΛΗ ΤΗΝ ΧΩΡΑ								Α.Φ.Μ.								Α.Φ.Μ.				ΕΤΗΣΙΟΥ ΠΙΝΑΚΑ									
Ανδρες								Α.Φ.Μ.								Α.Φ.Μ.				ΑΠΟ 15-09 ΕΩΣ 15-11									
Γυναίκες								Α.Φ.Μ.								Α.Φ.Μ.													
Ανήλικα								Α.Φ.Μ.								Α.Φ.Μ.													
Σύνολο								Α.Φ.Μ.								Α.Φ.Μ.													

Πηγή: Εφημερίδα της Κυβερνήσεως

Στον πίνακα προσωπικού αναφέρονται τα στοιχεία των υπαλλήλων/ου, η ειδικότητα και το ωράριο εργασίας. Με αυτό το τρόπο η επιθεώρηση εργασίας σε ενδεχόμενο έλεγχο μπορεί να διαπιστώσει εάν η επιχείρηση είναι νόμιμη σε ότι αφορά την ασφάλιση και τα ωράρια εργασίας.

4.6. Τεχνικός ασφαλείας και ιατρός εργασίας

Σε αυτό το σημείο θα πρέπει να αναφέρουμε ότι οι επιχειρήσεις που απασχολούν προσωπικό, οφείλουν έχουν τεχνικό ασφαλείας, και οι επιχειρήσεις που απασχολούν

περισσότερα από 50 εργαζόμενους οφείλουν να έχουν και ιατρό εργασίας(Π.Δ.94/1987, Π.Δ.70α/1988, Π.Δ.186/1995).Η ανάθεση των καθηκόντων σε τεχνικούς ασφαλείας και γιατρούς εργασίας γίνεται μέσω της ηλεκτρονικής διεύθυνσης www.sepenet.gr σύμφωνα με το άρθρο 2 της Υπουργικής Απόφασης [34331/Δ9.8920/26-07-2016](http://www.sepenet.gr).

Τεχνικός ασφαλείας

Η δραστηριότητα του τεχνικού ασφαλείας, αφορά την παροχή εξωτερικών υπηρεσιών προστασίας και πρόληψης, ως τεχνικού σύμβουλου, σε θέματα υγιεινής και ασφαλείας των εργαζομένων κάθε εταιρείας. Οι υποχρεώσεις του τεχνικού ασφαλείας περιγράφονται αναλυτικά στα Άρθρα 6 και 7 του Νόμου 1568/85 “Υγιεινή και Ασφάλεια των εργαζομένων” (Φ.Ε.Κ. 177Α της 18.10.85) καθώς και σε άλλα σημεία του προαναφερομένου Νόμου, όπως και στο Άρθρο 5 του Π.Δ.17/96 “Μέτρα για βελτίωση της ασφαλείας και της υγιεινής των εργαζομένων κατά την εργασία σε συμμόρφωση με τις οδηγίες 89/391/Ε.Ο.Κ. και 91/383/Ε.Ο.Κ.”(Φ.Ε.Κ. 11Α της 18.01.96). Ο ελάχιστος χρόνος απασχόλησης προβλέπεται σύμφωνα με το Π.Δ.294/88 (Φ.Ε.Κ. 138Α της 21.6.88) και σύμφωνα με τη κατηγορία δραστηριότητας της κάθε εταιρείας. Για τις εταιρείες που ανήκουν στη κατηγορία Γ, που είναι δραστηριότητες εμπορικές και παροχής υπηρεσιών, ο ελάχιστος χρόνος απασχόλησης του τεχνικού ασφαλείας προκύπτει από την σχέση: 0,4h/εργαζόμενο x αριθμό εργαζομένων σε ετήσια βάση, ενώ σαν ελάχιστος χρόνος απασχόλησης σύμφωνα με το Άρθρο 4, παράγραφος 3 του Π.Δ. 17/96 :

- 25 ώρες για επιχειρήσεις που απασχολούν έως και 20 άτομα.
- 50 ώρες για επιχειρήσεις που απασχολούν από 21 έως και 50 άτομα.
- 75 ώρες για επιχειρήσεις που απασχολούν περισσότερα από 50 άτομα.

Ιατρός εργασίας

Ο Ιατρός Εργασίας είναι ένας ιδιαίτερα σημαντικός σύμβουλος για την επιχείρηση και το προσωπικό, καθώς παρέχει όλες τις απαραίτητες υποδείξεις και συμβουλές σχετικά με τα μέτρα που πρέπει να λαμβάνονται για τη διασφάλιση της σωματικής και ψυχικής υγείας των εργαζομένων. Οι υπηρεσίες Ιατρού Εργασίας περιλαμβάνουν όλες τις υποχρεώσεις που

προδιαγράφονται στο [KNYVAE. 3850/2010](#), όπως: περιοδική προληπτική εξέταση των εργαζομένων, δημιουργία ιατρικού αρχείου προσωπικού, εκτίμηση ικανότητας για εργασία από πλευράς υγείας, εκπόνηση προγράμματος εμβολιασμού, συμβολή στην εκπόνηση λίστας διαδικασιών για την ασφαλή εκτέλεση εργασιών, εκπαίδευση και ενημέρωση εργαζομένων για την προστασία από βιολογικούς, φυσικούς και χημικούς παράγοντες και οδηγίες για την πρόληψη μυοσκελετικών παθήσεων.

Ο Ιατρός Εργασίας παρέχει υποδείξεις και συμβουλές στον εργοδότη, στους εργαζομένους και στους εκπροσώπους τους, γραπτώς στο βιβλίο υποδείξεων ή προφορικά, σχετικά με τα μέτρα που πρέπει να λαμβάνονται τόσο για τη σωματική όσο και για την ψυχική υγεία του προσωπικού.

Ειδικότερα, ο Ιατρός Εργασίας συμβουλεύει σε θέματα:

- σχεδιασμού, προγραμματισμού, τροποποίησης της παραγωγικής διαδικασίας.
- κατασκευής και συντήρησης εγκαταστάσεων, σύμφωνα με τους κανόνες υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων.
- λήψης μέτρων προστασίας κατά την εισαγωγή και χρήση υλών και προμήθειας μέσων εξοπλισμού.
- φυσιολογίας και ψυχολογίας της εργασίας, εργονομίας και υγιεινής της εργασίας, της διεύθετης και διαμόρφωσης των θέσεων και του περιβάλλοντος της εργασίας και της οργάνωσης της παραγωγικής διαδικασίας.
- οργάνωσης υπηρεσίας παροχής πρώτων βοηθειών.
- αρχικής τοποθέτησης και αλλαγής θέσης εργασίας για λόγους υγείας, προσωρινά ή μόνιμα, καθώς και ένταξης ή επανένταξης μειονεκτούντων ατόμων στην παραγωγική διαδικασία, ακόμη και με υπόδειξη αναμόρφωσης της θέσης εργασίας.

Με στόχο πάντα την πρόληψη και την προαγωγή της Υγείας και Ευεξίας των εργαζομένων της επιχείρησης, ο Ιατρός Εργασίας έχει το ακόλουθο πλάνο υποχρεώσεων:

- **Επισκέπτεται την κάθε εγκατάσταση** της επιχείρησης σε προκαθορισμένες ημερομηνίες και ώρες, όπως αυτές έχουν θεωρηθεί από την Επιθεώρηση Α&Υ στην Εργασία.
- Κατά τις επισκέψεις του, **διενεργεί ελέγχους σε όλους τους χώρους και τις θέσεις εργασίας** σε σχέση με την υγεία και ασφάλεια της εργασίας και την πρόληψη εργατικών ατυχημάτων. Οι έλεγχοι πραγματοποιούνται βάσει της κείμενης νομοθεσίας υγείας και ασφάλειας εργασίας.
- Συντάσσει ή/και ενημερώνει τον **ατομικό ιατρικό φάκελο** κάθε εργαζομένου.
- Εκδίδει **βεβαιώσεις** καταλληλότητας των εργαζομένων.
- Επεξηγεί την αναγκαιότητα της **σωστής χρήσης των μέσων ατομικής προστασίας**.
- **Ερευνά τις αιτίες των ασθενειών** που οφείλονται στην εργασία, αναλύει και αξιολογεί τα αποτελέσματα των ερευνών και προτείνει μέτρα για την πρόληψη των ασθενειών αυτών.
- Ενημερώνει τους εργαζόμενους για τον **τρόπο αντιμετώπισης έκτακτων γεγονότων** που μπορεί να επηρεάσουν την υγεία τους.
- Μερικώς για τη **διενέργεια ιατρικών εξετάσεων** και καταχωρεί τα αποτελέσματα στον ατομικό ιατρικό φάκελο του εργαζόμενου.
- Καταχωρεί τις υποδείξεις του στο **ειδικό Βιβλίο υποδείξεων** της εγκατάστασης. Ο υπεύθυνος της εγκατάστασης λαμβάνει γνώση ενυπογράφως των υποδείξεων που καταχωρούνται σε αυτό το βιβλίο.

Ιατρικό Απόρρητο

Το ιατρικό απόρρητο στο χώρο εργασίας περιλαμβάνει:

- Κάθε θέμα υγείας που ο εργαζόμενος εμπιστεύτηκε στον γιατρό ή στον νοσηλευτή.
- που ο γιατρός ή ο νοσηλευτής πληροφορήθηκε, συνήγαγε, υπέθεσε ή αντιλήφθηκε κατά την άσκηση των καθηκόντων του ή επ' ευκαιρία αυτής.

- Τη θετική ή και την αρνητική ακόμη διαπίστωση του γιατρού ή του νοσηλευτή
- Κάθε πληροφορία που ο ασθενής επιθυμεί να θεωρείται ως απόρρητη, ακόμη και αν αυτή έχει ήδη διαρρεύσει με διαφορετικό τρόπο.
- Την είσοδο στο ιατρείο ή το χώρο πρώτων βοηθειών, καθώς και αυτή ακόμη αποτελεί ιατρικό απόρρητο.

Ο εργαζόμενος μοιράζεται με τον Ιατρό Εργασίας τα προσωπικά του στοιχεία, μεταβιβάζοντάς του ένα μεγάλο μέρος της αυτονομίας του, το οποίο πρέπει να διαφυλαχτεί. Γι' αυτό, το ιατρικό απόρρητο αποτελεί σημαντική αρχή στην ιατρική της εργασίας, όπου η μη εξουσιοδοτημένη αποκάλυψη πληροφοριών ίσως έχει προσωπικές, κοινωνικές ή νομικές επιπτώσεις.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο - Επαγγελματική εξέλιξη του ανθρώπινου δυναμικού

5.1. Εκπαίδευση και ανάπτυξη προσωπικού

Μια από τις κύριες λειτουργίες της διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού είναι η εργασιακή εκπαίδευση και ανάπτυξη. «Η εργασιακή εκπαίδευση αναφέρεται στη διαδικασία της μάθησης που αποσκοπεί στην απόκτηση και ανάπτυξη γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων που είναι απαραίτητες για την απόδοση στην εργασία και την κατανόηση του οργανισμού και των στρατηγικών στόχων του» (Αναστασίου- Παπακωνσταντίνου, 2013:111). Η εργασιακή εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού χαρακτηρίζεται ως κύριο στοιχείο της βελτίωσης και της εξέλιξης του οργανισμού αλλά και του ίδιου του εργαζομένου.

Όσο περνούν τα χρόνια ολοένα και περισσότερο μεγαλώνει η ανάγκη για την εκπαίδευση και την ανάπτυξη των εργαζομένων. Οι επιχειρήσεις της σύγχρονης εποχής αναπτύσσονται σε νέα περιβάλλοντα και είναι χρέος τους να αναζητούν αποτελεσματικούς τρόπους ανάπτυξης και λειτουργίας. Λόγοι που συμβάλλουν στην ανάγκη αυτή είναι οι αλλαγές και οι εξελίξεις που πραγματοποιούνται στον κοινωνικό, οικονομικό και τεχνολογικό τομέα, οι οποίες ενισχύουν την ανάγκη προσαρμογών και τροποποιήσεων και οι αλλαγές στην οργάνωση του

κάθε οργανισμού, όπως για παράδειγμα ένας νέος εξοπλισμός ή οι απαιτήσεις των νέων δεξιοτήτων. Ένας ακόμη παράγοντας που εντείνει την ανάγκη για επιμόρφωση του ανθρώπινου δυναμικού είναι τα προβλήματα σχετικά με την αποδοτικότητα και τη μειωμένη παραγωγικότητα των εργαζομένων (Αναστασίου- Παπακωνσταντίνου, 2013).

5.2. Επίπεδα εκπαιδευτικών αναγκών

Η εργασιακή εκπαίδευση διαχωρίζεται ανάλογα με τις ανάγκες της σε 4 κατηγορίες:

- Εκπαίδευση για την αύξηση της παραγωγικότητας
- Εκπαίδευση για την εκτέλεση συγκεκριμένων καθηκόντων
- Εκπαίδευση απόδοσης και
- Εκπαίδευση για την επίτευξη στρατηγικών στόχων.

Όσον αφορά την εκπαίδευση για την αύξηση της παραγωγικότητας, είναι σημαντική μόνο για να γνωρίσουν οι εργαζόμενοι τη λειτουργία και τη χρήση του νέου εξοπλισμού της επιχείρησης.

Η εκπαίδευση για την εκτέλεση συγκεκριμένων καθηκόντων περιλαμβάνει θέματα υγιεινής και ασφάλειας για το χώρο της εργασίας. Τα παραπάνω προγράμματα κατάρτισης λαμβάνουν χώρα εκτός του εργασιακού χώρου. Σε αυτό το σημείο, η επιχείρηση αρχίζει να αντιλαμβάνεται πως η επαγγελματική επιμόρφωση δεν στοχεύει μόνο στην εργασιακή εξέλιξη αλλά και στην προσωπική ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού.

Στην εκπαίδευση της απόδοσης, καθιερώνονται συστήματα αξιολόγησης τα οποία στοχεύουν στην εκτίμηση της επαγγελματικής απόδοσης ενός εργαζομένου. Η αξιολόγηση της απόδοσης έχει δύο σκοπούς, τον διοικητικό και τον εξελικτικό σκοπό. Σχετικά με τον πρώτο, ο διευθυντής έχει τη δυνατότητα να είναι ενήμερος για τη δυναμική του προσωπικού του ώστε να λαμβάνει αποφάσεις για τις αμοιβές, τις προαγωγές αλλά και τις απολύσεις. Ο εξελικτικός σκοπός αφορά πληροφορίες που βοηθούν για την αναδιαμόρφωση (διόρθωση) των μελλοντικών προγραμμάτων εκπαίδευσης. Αναλυτικότερα, η αξιολόγηση της απόδοσης προάγει την εξέλιξη των εργαζομένων, οργανώνει και «ορίζει» την επαγγελματική πορεία του ανθρώπινου δυναμικού, προτρέπει και δημιουργεί κίνητρα στο προσωπικό, προωθεί τη

δικαιοσύνη στον εργασιακό χώρο και συμβάλλει στην αντικειμενική αξιολόγηση της ενδο-επιχειρησιακής πραγματικότητας.

Τέλος, όσον αφορά την εκπαίδευση για την επίτευξη στρατηγικών στόχων η επιχείρηση οργανώνει διάφορα προγράμματα εκπαίδευσης τα οποία βασίζονται στις οργανωσιακές αλλά και στις προσωπικές ανάγκες του ανθρώπινου δυναμικού της. Βασικές αρχές των προγραμμάτων αυτών είναι:

- Η σύνδεση των γνώσεων του προσωπικού με το πρόγραμμα εκπαίδευσης
- Η παρακίνηση του εκπαιδευόμενου και η παροχή κινήτρων
- Τα ποίκιλα χαρακτηριστικά τους και
- Η αντιστοιχία της εκπαίδευσης με την εργασία

Η εργασιακή εκπαίδευση και ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι για την μακρόχρονη λειτουργία ενός οργανισμού, κρίνεται ως απαραίτητο εφόδιο για το μέλλον του και βελτιώνει την ποιότητα των εργαζομένων.

5.3. Εκπαίδευση στα διάφορα τμήματα των ξενοδοχειακών μονάδων

Οι γνώσεις του ανθρώπινου δυναμικού αποτελούν περιουσία τόσο του ίδιου, όσο και του οργανισμού στον οποίο ανήκει. Όσον αφορά τα ξενοδοχεία, ως επί το πλείστον η εργασία βασίζεται στις διαπροσωπικές σχέσεις κι όχι τόσο σε μηχανικό εξοπλισμό, οπότε είναι πολύ βασικό το ανθρώπινο προσωπικό να είναι σωστά εκπαιδευμένο για να παρέχει άμεσα στους επισκέπτες τις προσφερόμενες υπηρεσίες και προϊόντα (Λαλούμης, Ρούπας, 1996).

Το ξενοδοχείο αποτελείται από πολλά διαφορετικά τμήμα και όπως είναι φυσικό το κάθε επιμέρους τμήμα έχει διαφορετικό αντικείμενο άρα και διαφορετική εκπαίδευση.

Πιο συγκεκριμένα, η εκπαίδευση των εργαζομένων στο Τμήμα υποδοχής δίνει έμφαση σε επαγγελματικές γνώσεις, σε ξένες γλώσσες, στην υιοθέτηση διπλωματικής συμπεριφοράς, αλλά και σε τεχνολογικές γνώσεις, όπως για παράδειγμα το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.

Όσον αφορά την εκπαίδευση του προσωπικού των οροφών ειδικεύεται σε θέματα σχετικά με την καθαριότητα των δωματίων, έτσι ώστε οι εργαζόμενοι στον χώρο αυτό να διαθέτουν τις απαραίτητες γνώσεις προκειμένου η διαμονή του πελάτη να χαρακτηριστεί άψογη (Κανελλόπουλος, 1990).

Οι εργαζόμενοι στο τμήμα των κρατήσεων και των οικονομικών υπηρεσιών εκπαιδεύονται πάνω σε θέματα λογιστικής. Επιπλέον, είναι αναγκαίο να χαρακτηρίζονται από τιμιότητα και παρατηρητικότητα, έτσι ώστε να ελέγχουν προσεκτικά τους λογαριασμούς προτού τους παραδώσουν στους πελάτες. Η γνώση για τη μέθοδο κράτησης δωματίων και η σωστή τους συμπεριφορά και εξυπηρέτηση των πελατών μπορεί να λειτουργήσει θετικά για τη φήμη του ξενοδοχείου. Τέλος, είναι πολύ βασικό να ενημερώνονται για τις εξελίξεις της λογιστικής σε τεχνολογικό επίπεδο (Λαλούμης, Ρούπας, 1996).

Όσον αφορά τους μεταφορείς των αποσκευών (αχθοφόρους), επειδή έρχονται σε άμεση επαφή με τους επισκέπτες πρέπει να είναι προετοιμασμένοι να απαντήσουν ή να λύσουν τυχόν απορίες τους. Για αυτό το λόγο, η εκπαίδευση τους αφορά τις ανθρώπινες σχέσεις και τα πρότυπα συμπεριφοράς ανάλογα με την περίπτωση (Λαλούμης, Ρούπας, 1996).

Το ίδιο ακριβώς συμβαίνει και με τους σερβιτόρους, των οποίων η συμπεριφορά πρέπει να είναι ενδεδειγμένη και η εμφάνιση τους προσεγμένη. Οι βασικές αρχές που είναι υποχρεωμένοι να ακολουθούν είναι οι παρακάτω:

1. Φιλική συμπεριφορά με χαμόγελο και ευγένεια
2. Πλήρης γνώση όλων των προϊόντων του ξενοδοχείου
3. Αλάνθαστη συμπεριφορά κατά το σερβίρισμα
4. Απαγόρευση του αγγίγματος του χείλους των ποτηριών
5. Παράδοση της απόδειξης στον πελάτη, όταν ζητηθεί
6. Παραμονή στις θέσεις τους ακόμη κι όταν έχει ολοκληρωθεί το σερβίρισμα των τραπεζιών
7. Καθησυχασμός των πελατών σε περίπτωση φόρτου εργασίας

Τέλος, στον τομέα της μαγειρικής η εκπαίδευση ακολουθεί κάποια πρότυπα , τα οποία είναι αναγκαία να τηρούνται ώστε όλα τα εδέσματα να είναι τέλεια προτού σερβιριστούν. Πρόκειται για μια εκπαίδευση αυστηρά οργανωμένη και σχεδιασμένη, η οποία στοχεύει στο καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα. Επιπλέον, στοχεύει στην κάλυψη των αδύνατων τεχνικών δεξιοτήτων, αλλά και στην ανάδειξη των δυνατών. Τέλος, είναι γνωστή η εκπαίδευση του τομέα αυτού σε νέες συνταγές, μεθόδους και μηχανήματα (Λαλούμης, Ρούπας, 1996).

5.4. Εργασιακή παρακίνηση - υποκίνηση

Η παρακίνηση – υποκίνηση των εργαζομένων είναι ιδιαίτερα σημαντική παράμετρος και ιδιαίτερα στον ξενοδοχειακό κλάδο, στον οποίο βοηθάει για την «εικόνα» και την επιτυχία του ξενοδοχείου. Το ζήτημα της παρακίνησης - υποκίνησης αποτελεί ένα από τα πιο πολυσυζητημένα θέματα μελέτης της διοίκησης και έχει χαρακτηριστεί ως ένας από τους βασικούς παράγοντες που συνδέονται με την εργασιακή αποδοτικότητα, όπως και η οργανωσιακή υποστήριξη, το περιβάλλον, οι ατομικές γνώσεις και ικανότητες.

Ως παρακίνηση ορίζεται:

- Η εθελοντική- οικειοθελής προθυμία
- Η δραστηριότητα και προσπάθεια για την επίτευξη συγκεκριμένων στόχων
- Μια σύνθετη εσωτερική διαδικασία, που του δίνει κίνητρο να εκπληρώσει τις ανάγκες και τις προσδοκίες του.

Αν το ανθρώπινο δυναμικό μιας επιχείρησης λειτουργεί μεθοδικά, αποδίδοντας το επιθυμητό αποτέλεσμα προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι της επιχείρησης, τότε το κόστος του οδηγεί σε κέρδος. Ανταποδίδει δηλαδή αυτό το κόστος σε κέρδος με την αποτελεσματικότητά του.

Για να είναι, λοιπόν, αποτελεσματικό το προσωπικό ενός οργανισμού θα πρέπει να είναι και ευχαριστημένο από πλευράς του για την εργασία και την ποιότητα αυτής (π.χ. αμοιβή, συνθήκες εργασίας, ωράριο) και να του παρέχονται τα απαραίτητα κίνητρα (εξωτερικά και εσωτερικά), τα οποία θα τον παρακινούν να συνεχίσει την επαγγελματική του πορεία. Επιπρόσθετα, είναι εξίσου σημαντικό προκειμένου να είναι το ανθρώπινο δυναμικό μιας επιχείρησης ικανοποιημένο, να αναγνωρίζεται η προσπάθειά του από την ίδια την επιχείρηση κι όχι μόνο από τους πελάτες του.

Ωστόσο, η παρακίνηση - υποκίνηση επηρεάζεται από διάφορες παραμέτρους, οι οποίες είναι οι εξής:

- Ατομικοί- προσωπικοί παράγοντες (Φύλο, Ηλικία, Προσωπικότητα, Οικογενειακή κατάσταση)
- Οργανωσιακοί παράγοντες (Φύση της εργασίας, Τύπος ηγεσίας, Συστήματα διοίκησης)
- Κοινωνικοί παράγοντες (Σχέσεις με τους συναδέλφους, Δυνατότητες για διαπροσωπικές σχέσεις και συνεργασίες)
- Περιβαλλοντικοί παράγοντες (Οικονομικές- κοινωνικές επιρροές)
- Πολιτισμικοί παράγοντες (Στάσεις, Αξίες, Πεποιθήσεις και απόψεις για τον οργανισμό)

5.5. Θεωρίες για τα κίνητρα σε εργασιακό επίπεδο

Καθώς τα χρόνια περνούν, έχουν αναπτυχθεί διάφορες θεωρίες που αφορούν την υποκίνηση και πιο συγκεκριμένα την παραγωγικότητα. Οι θεωρίες αυτές διακρίνονται σε 2 κατηγορίες:

A) στις οντολογικές και

B) στις μηχανιστικές ή διαδικαστικές.

Στις οντολογικές θεωρίες, ερμηνεύεται το περιεχόμενο και το είδος των κινήτρων, ενώ οι μηχανιστικές στοχεύουν στις συμπεριφορές αλλά και σε όλα τα στοιχεία που διευκολύνουν ή που εμποδίζουν την εργασιακή απόδοση.

5.5.1. Η θεωρία του Maslow

Το 1954 ο Maslow ανέπτυξε τη θεωρία της ιεράρχησης των ανθρώπινων αναγκών και κατηγοριοποίησε τις ανάγκες ως εξής:

1. Φυσιολογικές ανάγκες: τρόφιμα, νερό, καταφύγιο, ζεστασιά

2. Ανάγκες ασφάλειας: προστασία από κινδύνους, σταθερότητα, απελευθέρωση από φόβο
3. Κοινωνικές ανάγκες: φίλοι, οικογένεια, σύντροφος
4. Ανάγκη για εκτίμηση και αναγνώριση από τους άλλους: αξιοποίηση εσωτερικών χαρισμάτων, δημιουργικότητα, πληρότητα
5. Ανάγκη για ολοκλήρωση, αυτενέργεια και ανάπτυξη

Ο Maslow θεωρούσε πως το κριτήριο υποκίνησης ενός εργαζομένου είναι η ανικανοποίητη ανάγκη του. Επίσης, τόνισε ότι δεν υπάρχει η δυνατότητα να παρακινηθεί μια ανάγκη αν δεν έχει καλυφθεί σε μεγάλο ποσοστό η προηγούμενή της. Αξίζει να σημειωθεί πως η ιεράρχηση αυτή δέχεται διαφοροποιήσεις από χώρα σε χώρα, από εποχή σε εποχή και από κουλτούρα σε κουλτούρα.

5.5.2. Η θεωρία του Herzberg

Η θεωρία αυτή είναι γνωστή κι ως θεωρία των δύο παραγόντων. Σύμφωνα με τον Herzberg, η διαδικασία της υποκίνησης σε κάποιους επιφέρει θετικά και σε άλλους αρνητικά αποτελέσματα. Ειδικότερα, παρατηρούνται κάποιοι παράγοντες που δημιουργούν δυσάρεστο κλίμα στον εργασιακό χώρο, τους οποίους ο Herzberg τους ονομάζει παράγοντες «συντήρησης». Τέτοιου είδους παράγοντες είναι οι μισθοί, η ασφάλεια από την εργασία, οι συνθήκες εργασίας, η επίβλεψη, η κοινωνική θέση, οι εργασιακές σχέσεις και οι πολιτικές της επιχείρησης.

5.6. Κατάρτιση ανθρώπινου δυναμικού

Οι οργανισμοί θέλοντας να αποκτήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα αξιοποιούν την κατάρτιση, διότι διαθέτει πολλές δυνατότητες και παρέχει ποίκιλα οφέλη. Πρώτα απ' όλα, συμβάλλει στην απόκτηση δεξιοτήτων από τους εργαζομένους, αλλά και στην βοήθεια της επιχείρησης με αυτό τον τρόπο να παρέχει κίνητρα στο προσωπικό της. Έπειτα, μέσω της κατάρτισης, τα μέλη του ανθρώπινου δυναμικού μαθαίνουν να εργάζονται ομαδικά με σκοπό τη συμβολή τους στην υψηλή ποιότητα του προϊόντος και της υπηρεσίας. Άλλος ένας

παράγοντας που τονίζει τη σπουδαιότητα της κατάρτισης είναι το γεγονός ότι οργανισμοί που δεν παρέχουν επιμορφωτική εκπαίδευση δεν έχουν τη δυνατότητα να προσελκύσουν υψηλής ποιότητας προσωπικό. Επιπλέον, μια επιχείρηση με υψηλά καταρτισμένο προσωπικό έχει μεγάλο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα σε σχέση με τις υπόλοιπες επιχειρήσεις. Μέσω της κατάρτισης, ο εργαζόμενος έχει τη δυνατότητα να προαχθεί, να εξελιχθεί και να αποκτήσει το αίσθημα του αυτοσεβασμού, ασφάλειας και οικονομικής ανεξαρτησίας. Η επιμορφωτική εκπαίδευση μέσα στον εργασιακό χώρο είναι ικανή να βοηθήσει στην ομαλότερη ένταξη των μειονοτήτων ή των γυναικών. Τέλος, είναι αυτή που διατηρεί την εταιρική κουλτούρα, προωθώντας την καινοτομία, τη δημιουργικότητα και τη μάθηση.

5.7. Τα οφέλη για την επιχείρηση από τη σωστή κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού

Όπως είναι φυσικό, η ορθή εκπαίδευση του προσωπικού των ξενοδοχειακών μονάδων ωφελεί τόσο την ίδια την επιχείρηση όσο και τους εργαζομένους. Αν το προσωπικό έχει λάβει τη σωστή εκπαίδευση και αποδίδει αποτελεσματικά στην εργασία του τότε και η επιχείρηση έχει πολλά θετικά αποτελέσματα από το άρτια καταρτισμένο ανθρώπινο δυναμικό της. Επιπλέον, μεγιστοποιούνται τα κέρδη ανά επιχείρηση απαρτίζεται από προσωπικό διαρκώς ενημερωμένο σχετικά με τις δεξιότητες αλλά και τις γνώσεις. Επίσης, με ένα κατάλληλα καταρτισμένο ανθρώπινο δυναμικό μπορούν να αποφευχθούν τυχόν ατυχήματα αλλά και ζημιές μέσα στο ξενοδοχειακό χώρο, διότι τα περισσότερα ατυχήματα, βάσει ερευνών, πραγματοποιούνται από ψυχολογικό άγχος που δημιουργείται από έλλειψη γνώσεων.

Επίλογος

Συμπερασματικά, αξίζει να αναφέρουμε πως ο παράγοντας ανθρώπινο δυναμικό είναι καίριας σημασίας τόσο για κάθε επιχείρηση όσο και για τις επιχειρήσεις για τις οποίες γίνεται λόγος στη συγκεκριμένη εργασία. Όπως αναλύθηκε και πρωτίτερα, είναι πολύ βασικό για μια επιχείρηση να ακολουθεί συγκεκριμένα βήματα από την αρχή, δηλαδή από τον προγραμματισμό του ανθρώπινου δυναμικού, την πρόβλεψη των αναγκών του οργανισμού σε ανθρώπινο δυναμικό και τη διαμόρφωση σχεδίων. Έπειτα, την περιγραφή της κάθε θέσης εργασίας (ανάλυση, περιγραφή και καθορισμό των απαιτούμενων ικανοτήτων και προσόντων που κρίνονται απαραίτητα για την κάθε θέση) και τη διαδικασία της προσέλκυσης

και επιλογής του κατάλληλου υποψηφίου. Άλλωστε, ο εκάστοτε εργαζόμενος είναι αναγκαίο να αφιερώσει μεγάλο μέρος από το διανοητικό, το συναισθηματικό, το κοινωνικό δυναμικό του, με σκοπό την επίτευξη των στόχων του οργανισμού στον οποίο εργάζεται. Η πορεία όμως για την επιχείρηση δεν σταματάει σε αυτό το στάδιο, αλλά συνεχίζει με το στάδιο της ενσωμάτωσης του νέου προσωπικού και στη συνέχεια με το στάδιο της συνεχόμενης εκπαίδευσης και ανάπτυξης αυτού. Είναι αναγκαίο να επισημάνουμε πως μελετώντας τα κριτήρια επιλογής του ανθρώπινου δυναμικού, συμπεράναμε ότι τα ξενοδοχεία της χώρας αναζητούν προσωπικό κυρίως με βάση τις γνωστικές ικανότητες και τις δεξιότητες των υποψηφίων.

Όλα αυτά συμβάλλουν θετικά έτσι ώστε η επιχείρηση να εξασφαλίσει συγκριτικό πλεόνασμα σε σχέση με τις υπόλοιπες επιχειρήσεις του αντίστοιχου κλάδου, αλλά και θέτουν τις βάσεις για τη μακρόχρονη, αποδοτική και κερδοφόρα λειτουργία του οργανισμού με όλα τα οφέλη που αυτό συνεπάγεται τόσο για την ίδια την επιχείρηση όσο και για τους πελάτες. Όσον αφορά τους πελάτες, αξίζει να τονίσουμε πως είναι πολύ καθοριστικός παράγοντας εφόσον αναφερόμαστε σε επιχειρήσεις που έχουν ως κύριο μέλημα να ικανοποιούν, να ευχαριστούν και να εκπληρώνουν τις προσδοκίες των πελατών. Σε γενικό πλαίσιο, οι ξενοδοχειακές μονάδες αγωνίζονται να δημιουργήσουν μια καλή φήμη τόσο για το ίδιο το ξενοδοχείο όσο και για τις υπηρεσίες που προσφέρουν και να την προωθήσουν.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική

- Αναστασίου Σ., Παπακωνσταντίνου Γ. (2013), Αρχές διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού. Εκδόσεις Gutenberg
- Βελισσαρίου, Ε., Καραχοντίδης ,Δ. & Κομνηνάκης ,Μ. (1999), Διοίκηση Τουρισμού και Τουριστικών Επιχειρήσεων. Εισαγωγή στο Μάνατζμεντ του Τουρισμού και των Τουριστικών Υπηρεσιών. Πάτρα: ΈΠΑ.
- Γεωργόπουλος, Ν (2013). «Στρατηγικό Μάνατζμεντ» εκδόσεις Μπένου.
- Ευσταθίου, Π. (2006), Σύγχρονο Επιχειρησιακό Μάνατζμεντ Θεωρία και Πράξη, -Αθήνα: Εκδ. Έλλην.
- Ζαχαράτος Γ & Τσάρτας Π (1999). «Πολιτική και κοινωνιολογία της τουριστικής Ανάπτυξης» ΕΑΠ, Πάτρα.
- Ζαχαράτος Γ., (1999), «Οικονομική του Τουρισμού και Οργάνωση των Τουριστικών Ταξιδιών», Πάτρα ΕΑΠ.
- Ικκος, Α. & Κουτσός, Σ., (2019). «Η συμβολή του ελληνικού τουρισμού στην ελληνική οικονομία το 2018». INSETE Intelligence. Αθήνα. Ανακτήθηκε από www.insete.gr στις 21/1/2020.
- Ιορδάνογλου, Δ. (2008). «Διοίκηση Ανθρώπινου δυναμικού στις σύγχρονες οργανώσεις. Νέες τάσεις και πρακτικές». Εκδ. Κριτική Α.Ε. Αθήνα.
- ΙΤΕΠ (2017), « Έρευνα ΙΤΕΠ για χαρακτηριστικά ξενοδοχειακού κλάδου Ελλάδας», <https://etravelnews.gr/erevna-itep/> [πρόσβαση 16/02/2020].
- Κανελλόπουλος, Χ. (1991) «Αποτελεσματική διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων» Εκδόσεις Σταμούλης. Αθήνα.
- Καραγιάννης, Σ. (1997) «Οργάνωση και Λειτουργία Ξενοδοχείου». Εκδόσεις Έλλην. Αθήνα.
- Κιλπίρης, Φ (2006). «Αειφόρος τουριστική ανάπτυξη στις μικρομεσαίες τουριστικές επιχειρήσεις. Ξενοδοχεία- τουριστικά γραφεία». Διπλωματική Εργασία Πανεπιστήμιο Μακεδονίας.. Θεσσαλονίκη.
- Λάμπρου, Ε. & Ικκος, Α (2019). "Κερδισμένοι και Χαμένοι Εισερχόμενος τουρισμός ανά Περιφέρεια Ανάλυση στοιχείων 1 ου 6μηνου 2017 και Σύγκριση με 1ο 6μηνο 2016», Ανακτήθηκε στις 12/12/2019 από www.insete.gr.

- Λαλούμης, Δ (2015). «Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού Τουριστικών Επιχειρήσεων». Ανακτήθηκε στις 18/12/2019 από www.kallipos.gr
- Λαλούμης, Δ & Ρούπας, Β. (1998), «Διοίκηση Προσωπικού Τουριστικών Επιχειρήσεων». Εκδόσεις Interbooks, Αθήνα.
- Μουζά-Λαζαρίδη, Α (2013). «Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων». Εκδόσεις Ζυγός
- Παπαγιάννης, . (2017), Υποκινηση και κίνητρα εργαζομένων στην ξενοδοχειακή βιομηχανία (σελ.581-588), Στο Π.Τσάρτας και Π.Λύτρας (επιμ.) Τουρισμός, Τουριστική Ανάπτυξη, Συμβουλές Ελλήνων επιστημόνων, Αθήνα: Παπαζήση ΑΕΒΕ
- Παπαλεξανδρή, Ν & Μπουραντάς, Δ (2003). «Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων». Αθήνα. Εκδόσεις Μπένου.
- Πετρίδου, Ε.(2001), 3η έκδοση, Διοίκηση– Management– Μια εισαγωγική προσέγγιση, Θεσσαλονίκη: Εκδ. Σοφία.
- Σιταράς Θ. & Τζένος Χ., (2007). « Εισαγωγή στη θεωρία του Τουρισμού» Αθήνα. Εκδόσεις Interbooks 2007.
- Σταυρινούδης. Θ., Σημειώσεις μαθήματος: Το περιεχόμενο και η σημασία της οργάνωσης των τουριστικών επιχειρήσεων, Πανεπιστήμιο Αιγαίου.
- Σχοινά, Φ. (2015-2016). «Εκπαίδευση και Ανάπτυξη του Ανθρώπινου δυναμικού στα ξενοδοχεία 4* & 5* της Αθήνας». Διπλωματική εργασία. Σχολή Κοινωνικών Επιστημών. ΕΑΠ, Αθήνα.
- Χαραλαμπίδης Ι. Σημειώσεις στην οργανωσιακή δομή επιχειρήσεων, Πανεπιστήμιο Αιγαίου.
- Χυτήρης, Λ (2001) «Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων». Αθήνα. Εκδόσεις Interbooks.

Ξενογλώσση

- Armstrong, M., & Taylor, S. (2014). *Armstrong's handbook of human resource management practice*. Kogan Page Publishers.
- Ashton, D. & Easterby-Smith, M. (1979), *Management Development in The Organization Analysis and Action*, London: The Macmillan press LTD
- Beattie, R. (2002), "Understanding human resource management", *Employee Relations*, Vol. 24 No. 1, pp. 101-12.
- Becker, B & Huselid, M (2006). "Strategic Human Resources Management: Where do we go from here?" *Journal of Management*. Vol. 32 No. 6, December 2006 898-925
- Chesser, J. (2016). "Human Resources management in a hospitality environment" Apple Academic Press
- Dessler, G (2012). «Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού: Βασικές έννοιες και σύγχρονες Τάσεις». Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική Α.Ε.
- Evered, R.D. & Selman J.C (1989), "Coaching and the art of management. *Organizational Dynamics*", 8(2), p. 16- 32.
- Ghiselli, E. E., & Siegel, J. P. (1972). Leadership and managerial success in tall and flat organization structures. *Personnel Psychology*, 25(4), 617-624.
- Gottlieb, M. R. (2007). *The matrix organization reloaded: Adventures in team and project management*. Greenwood Publishing Group.
- Herington, C., McPhail, R., & Guilding, C. (2013), "The evolving nature of hotel HR performance measurement systems and challenges arising: An exploratory study", *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 20, 68–75.
- Ivanovic S. & Blazevic M. (2009), "Human Resource Management in the Hospitality Industry", Vol.15, No.1, pp.107-116
- Jafari, J. & Fayos-Sola, E. (2006), "Human Resources Development and Quality Tourism: A Multi-Conference Report", *Annals of Tourism Research*, 23(4): 226 – 241.
- Jafari, J. & Fayos-Sola, E. (2006), "Human Resources Development and Quality Tourism: A Multi-Conference Report", *Annals of Tourism Research*, 23(4): 226 – 241.
- Middleton, V. & Fyall, A. & Morgan, M. (2009). *Marketing in Travel and Tourism*. New York: Routledge
- Mink, O., Owen, K. and Mink, B. (1993), *Developing High-Performance People: The Art of Coaching*, Addison-Wesley Inc, Reading, MA.

- Rees, G., & Smith, P. (Eds.). (2017). Strategic human resource management: An international perspective. Sage.
- Stavrinoudis, T. & Simos, D. (2016), “Factors affecting hotel employees’ perception and attitude toward empowerment”,Vo.15, No.4, pp.416-439.
- Terzidis, K., &Tzortzakis, K. (2004), Human resources management (in Greek), Athens: Rosili Publications.
- Ulrich, D &Brockbank, W. (2005). “The HR value proposition”Boston, MA. Harvard business press.
- Yan He & Wei Zhang &Qiang Yu, (2018). «Study on the Optimization Path of Performance Appraisal from the Perspective of Motivating Employees’ Enthusiasm —Take Lin ZhiHaobo Education Training Co., LTD as an Example». Journal of Human Resource and Sustainability Studies, 2018, 6, 224-234

Ιστοσελίδες

- <https://eservices.yeka.gr/>
- <https://www.kepea.gr/>

Παράρτημα

Π.Κ. 3/12-3 2020

Χρονική επέκταση της ισχύος της από 27-3-2018 ΣΣΕ «Για τους όρους αμοιβής και εργασίας των εργαζομένων στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις όλης της χώρας» (ΠΚ 4/28-3-2018)

Σήμερα την 10^η Μαρτίου 2020, ημέρα Τρίτη, στα γραφεία της Πανελληνίας Ομοσπονδίας Ξενοδόχων, που βρίσκονται στην Αθήνα (οδός Σταδίου αρ.24), οι υπογράφοντες:

1) Πανελλήνια Ομοσπονδία Εργαζομένων στον Επισιτισμό - Τουρισμό (ΠΟΕΕΤ), νόμιμα εκπροσωπούμενη από τον Γεώργιο Χότζογλου Πρόεδρο του Δ.Σ., και Παναγιώτη Κούκο, Γενικό Γραμματέα του Δ.Σ.

2) Πανελλήνια Ομοσπονδία Ξενοδόχων (Π.Ο.Ξ.), νόμιμα εκπροσωπούμενη από τον Γρηγόρη Τάσιο, Πρόεδρο του Δ.Σ., Μανώλη Γιαννούλη, Α' Αντιπρόεδρο του Δ.Σ. και Κωνσταντίνο Χατζηκωνσταντίνου, Γενικό Γραμματέα του Δ.Σ..

όλοι νομίμως εξουσιοδοτημένοι προς τούτο,

συμφώνησαν την χρονική επέκταση της ισχύος της από 27-3-2018 ΣΣΕ «Για τους όρους αμοιβής και εργασίας των εργαζομένων στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις όλης της χώρας» (ΠΚ 4/28-3-2018) από τη λήξη της συμβατικής ισχύος της έως την 31^η Αυγούστου 2020.

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

Για την
Πανελλήνια Ομοσπονδία
Εργαζομένων στον Επισιτισμό -
Τουρισμό (ΠΟΕΕΤ)

Γεώργιος Χότζογλου



Παναγιώτης Κούκος



Για την
Πανελλήνια Ομοσπονδία
Ξενοδόχων
(ΠΟΞ)

Γρηγόρης Τάσιος

Μανώλης Γιαννούλης

Κων/νος Χατζηκωνσταντίνου



Η παρούσα Σ.Σ.Ε. Ή Δ.Α. Κατατέθηκε στην υπηρεσία μας
σήμερα 12/3/2020 με αριθμ. πράξης.....3..... από τον
εξουσιοδοτημένο Αντιπρόσωπο της ~~Π.Α.Α.~~ της Πανελλ. Ομοσφ. Εργαζ. Ομάς
Επιβ. Επιβ. Συλλογιστή (ΠΟΕΕΤ), κα Αικατερίνη Αϊμά Δόικη
κάρτοχο του αριθ. Ε 3.77637... αλλότου Ταυτότητας που εκδόθη
από το ΑΤ.Τ.Α. Χαΐδαριον ημερ. 10/8/88.

Ο Καταθέτης

Αϊμαϊκού Αικατερίνη

Ο Παραλαβών Υπάλληλος



Π.Κ 4/28-03-2018

ΣΥΛΛΟΓΙΚΗ ΣΥΜΒΑΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

«Για τους όρους αμοιβής και εργασίας των εργαζομένων στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις όλης της χώρας»

Σήμερα την 27/3/2018 στα γραφεία του Οργανισμού Μεσολάβησης και Διαιτησίας, που βρίσκονται στην Αθήνα, Πλ. Βικτωρίας αρ. 7, παρουσία και της μεσολαβήτριας κας Μαρκετίνας Στεφανάτου οι υπογράφωντες:

1) Πανελλήνια Ομοσπονδία Εργατών Επισιτισμού και Υπαλλήλων Τουριστικών Επαγγελματιών (ΠΟΕΕ ΥΤΕ), νόμιμα εκπροσωπούμενη από τον Παναγιώτη Προύτζο Πρόεδρο του Δ.Σ., Νικόλαο Κοκολάκη, Αντιπρόεδρο του Δ.Σ., Γεώργιο Χότζογλου, Γενικό Γραμματέα του Δ.Σ., Παναγιώτη Κούκο, Οργανωτικό Γραμματέα του Δ.Σ., Παύλο Ζήμο, Ταμία του Δ.Σ. και Χρήστο Ευφραιμίδα, Έφορο του Δ.Σ.

2) Πανελλήνια Ομοσπονδία Ξενοδόχων (Π.Ο.Ξ.), νόμιμα εκπροσωπούμενη από τον Γρηγόρη Τάσιο, Πρόεδρο του Δ.Σ., Αρη Σουλούνια, Β' Αντιπρόεδρο του Δ.Σ. και Κωνσταντίνο Χατζηκωνσταντίνου, Γενικό Γραμματέα του Δ.Σ..

όλοι νομίμως εξουσιοδοτημένοι προς τούτο, συμφώνησαν την κατάρτιση της παρούσας εθνικής κλαδικής συλλογικής σύμβασης εργασίας, το περιεχόμενο της οποίας έχει ως εξής:

Άρθρο 1

Αντικείμενο - Πεδίο εφαρμογής

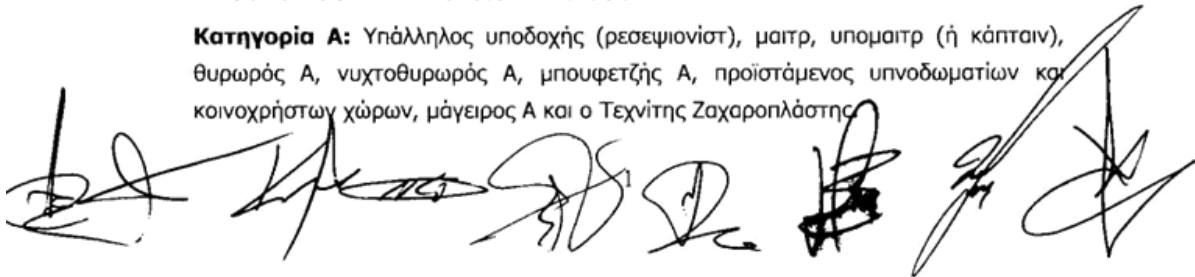
Με την παρούσα συλλογική ρύθμιση καθορίζονται οι όροι αμοιβής και εργασίας και οι εν γένει σχέσεις των εργαζομένων σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις που λειτουργούν σε αστικά κέντρα, σε τόπους θερινών διαμονών, σε λουτροπόλεις και σε αρχαιολογικούς τόπους όλης της χώρας, με τη μορφή του ξενοδοχείου, ξενώνα οικοτροφείου, επιχείρησης επιπλωμένων διαμερισμάτων, επιχειρήσεις θέρετρων από τουριστικούς οικίσκους (μπαγκαλόους), μοτέλ, τουριστικού περιπτέρου και κέντρου παραθερισμού - διακοπών και κάμπινγκ.

Άρθρο 2

Κατηγορίες μισθωτών

Οι μισθωτοί στους οποίους αφορά η παρούσα σύμβαση αποκαλούνται ξενοδοχοϋπάλληλοι και κατατάσσονται σύμφωνα με την ειδικότητα τους και ανεξαρτήτως φύλου, στις εξής τέσσερις (4) κατηγορίες:

Κατηγορία Α: Υπάλληλος υποδοχής (ρεσεψιονίστ), μαίτρ, υπομαίτρ (ή κάπταιν), θυρωρός Α, νυχτοθυρωρός Α, μπουφетζής Α, προϊστάμενος υπνοδωματίων και κοινοχρήστων χώρων, μάγειρος Α και ο Τεχνίτης Ζαχαροπλάστης



Κατηγορία Β: Προϊστάμενος πλυντηρίου και λινόθηκης, βοηθός υποδοχής, θυρωρός Β, σερβιτόρος τραπεζαρίας - σαλονιού ή ορόφων (θαλαμηπόλος), μπάρμαν ή μπάρμειντ και μάγειρος Β, οι τηλεφωνητές, οι ελεγκτές ή ταμπλίστες και οι μαϊνκουραντιέ.

Κατηγορία Γ: Βοηθός σερβιτόρου, οροφοκόμος (βαλές), θυρωρός υπηρεσίας, βοηθός θυρωρείου ή μπουφέ ή εσπιατορίου ή μπαρ ή λινόθηκης, γκρουμ, ντόρμαν ή εξωτερικός θυρωρός, λινόθηκάριος, εφόσον δεν καλύπτονται από άλλη συλλογική σύμβαση ή διαιτητική απόφαση και μάγειρος Γ, καμαριέρης-α και ο Βοηθός Τεχνίτη Ζαχαροπλάστη.

Κατηγορία Δ: Πλύντρια, σιδερώτρια, καθαρίστρια κοινοχρήστων χώρων, μοδίστρα, λαντζέρης, λουτρονόμος, προϊστάμενος και βοηθός ιατρείου.

Άρθρο 3

Βασικοί μηνιαίοι μισθοί και ημερομίσθια

α. Οι βασικοί μηνιαίοι μισθοί των εργαζομένων που υπάγονται στην παρούσα, όπως έχουν διαμορφωθεί σύμφωνα με την από 16-2-2016 Σ.Σ.Ε (ΠΚ1/18-2-2016) αυξάνονται από την 1-1-2018 κατά ποσοστό 1,5 % και διαμορφώνονται ως εξής:

- ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ Α: 851,06 ευρώ
- ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ Β: 833,11 ευρώ
- ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ Γ: 816,62 ευρώ
- ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ Δ: 780,40 ευρώ

Οι ανωτέρω βασικοί μηνιαίοι μισθοί αυξάνονται περαιτέρω από την 1-1-2019 κατά ποσοστό 1,5 % και διαμορφώνονται ως εξής:

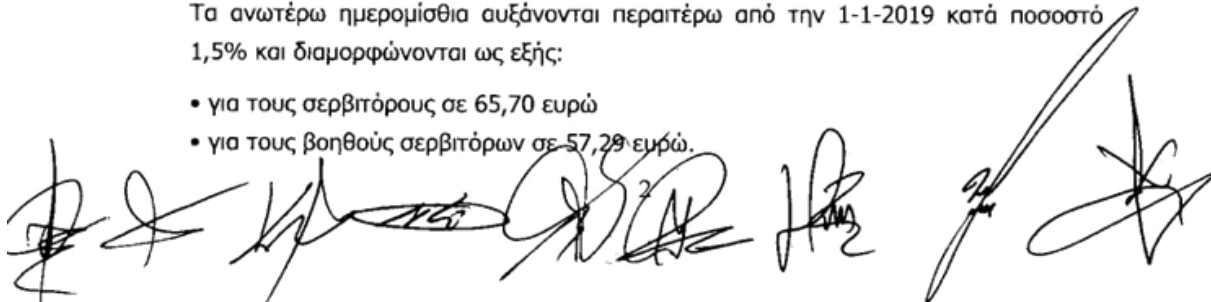
- ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ Α: 863,83 ευρώ
- ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ Β: 845,61 ευρώ
- ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ Γ: 828,87 ευρώ
- ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ Δ: 792,08 ευρώ

β. Ομοίως το ημερομίσθιο των εκτάκτως προσλαμβανομένων, όπως έχει διαμορφωθεί σύμφωνα με την από 16-2-2016 Σ.Σ.Ε (ΠΚ1/18-2-2016) ,από την 1-1-2018 αυξάνεται κατά ποσοστό 1,5% και διαμορφώνεται ως εξής:

- για τους σερβιτόρους σε 64,72 ευρώ
- για τους βοηθούς σερβιτόρων σε 56,44 ευρώ.

Τα ανωτέρω ημερομίσθια αυξάνονται περαιτέρω από την 1-1-2019 κατά ποσοστό 1,5% και διαμορφώνονται ως εξής:

- για τους σερβιτόρους σε 65,70 ευρώ
- για τους βοηθούς σερβιτόρων σε 57,29 ευρώ.



Σημειώνεται ότι το παραπάνω ημερομίσθιο καταβάλλεται στους δικαιούχους για απασχόληση τους μέχρι 8 ωρών και συμπεριλαμβάνονται σ' αυτό οι προσαυξήσεις για τυχόν εργασία κατά τις Κυριακές και εορτές καθώς και για εργασία κατά τις νυκτερινές ώρες.

γ. Σε ότι αφορά στην καταβολή των επιδομάτων Χριστουγέννων και Πάσχα ισχύουν τα αναφερόμενα στο Προσάρτημα της παρούσας ΚΣΣΕ, το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της.

Άρθρο 4

Το δεύτερο εδάφιο της παραγράφου Β του άρθρου 5 της από 30.12.2013 Κ.Σ.Σ.Ε./Π.Κ. 14/31.12.2013, που αντικατέστησε το άρθρο 5.4 της με αριθμό 20/1997 Διαιτητικής Απόφασης, αντικαθίσταται ως εξής:

1.1. Με την παρούσα σ.σ.ε και εφόσον απαιτείται παρέκκλιση από τις κείμενες διατάξεις λόγω εποχικότητας και του εντεύθεν προκαλούμενου αυξημένου φόρτου εργασίας, ως τέτοιου νοούμενου πληρότητας άνω του 70%, συμφωνούνται τα παρακάτω:

1.2. Οι μισθωτοί που υπάγονται στην παρούσα, εάν εργαστούν σε ημέρες ανάπαυσης τους, λαμβάνουν πρόσθετη αμοιβή και συγκεκριμένα αποζημίωση ίση με ένα ημερομίσθιο για κάθε ημέρα ανάπαυσης που εργάστηκαν, το οποίο θα καταβάλλεται προσαυξημένο κατά 75% εφόσον η απασχόληση σε ημέρα ανάπαυσης λάβει χώρα καθ' ημέρα Κυριακή ή σε ημέρα θεσμοθετημένης από την εργατική νομοθεσία αργία.

1.3. Η απασχόληση σε ημέρες ανάπαυσης, εφόσον προκύψει και πραγματοποιηθεί, αυξάνει τις μηνιαίες αποδοχές και το οφειλόμενο ασφαλιστικό ημερομίσθιο των εργασθέντων, κατά τα παραπάνω, εργαζομένων και λειτουργεί υπέρ αυτών. Σε καμία λοιπόν περίπτωση η τυχόν εργασία τους κατά τις ημέρες αυτές δεν δύναται να θεωρηθεί απλή (μεμονωμένη) ή κατά σύστημα παράβαση του συστήματος της πενήμερης εργασίας – το οποίο εξακολουθεί να ισχύει - αφού όποτε αυτή πραγματοποιείται, αυτό γίνεται λόγω εποχικότητας και αυξημένου φόρτου εργασίας του ξενοδοχείου και όχι από πρόθεση, επιθυμία ή συμφωνία των μερών περί μη τήρησης του συμφωνημένου πενήμερου.

1.4. Η ρύθμιση του παρόντος άρθρου εφαρμόζεται μόνο κατά τις κάτωθι περιόδους: Τους θερινούς μήνες για την περίοδο από 1^η Ιουνίου έως 30^η Σεπτεμβρίου και τους χειμερινούς μήνες από 15^η Δεκεμβρίου έως τις 15 Φεβρουαρίου.»

2. Το α εδάφιο της παραγράφου Β του άρθρου 5 της από 30.12.2013 Κ.Σ.Σ.Ε./Π.Κ. 14/31.12.2013 το οποίο προβλέφθηκε το πρώτον με την από 30-7-1991 (ΠΚ 73/31.7. 1991) σσε παραμένει σε ισχύ.

Άρθρο 5 **Μεταβατικές Ρυθμίσεις**

1. Οι ήδη αμειβόμενοι με την ειδικότητα του Τεχνίτη Ζαχαροπλάστη και του Βοηθού Τεχνίτη Ζαχαροπλάστη κατ' εφαρμογή της κλαδικής συλλογικής σύμβασης εργασίας για τους όρους εργασίας και αμοιβής στις επιχειρήσεις Ζαχαρωδών προϊόντων, οι οποίοι κατά την 31.12.2017 λάμβαναν το στην ανωτέρω σ.σ.ε. επίδομα τριετιών θα συνεχίσουν να λαμβάνουν το συγκεκριμένο επίδομα αντί για το επίδομα προϋπηρεσίας που προβλέπεται στην παρούσα σ.σ.ε.. Κατά τα λοιπά οι ανωτέρω εργαζόμενοι θα λαμβάνουν όλα τα επιδόματα (πλην του επιδόματος προϋπηρεσίας) που προβλέπονται από την παρούσα σ.σ.ε. σύμφωνα με τις προϋποθέσεις χορήγησης εκάστου εξ αυτών με τη διαφορά πως αυτά θα υπολογίζονται μόνο επί του βασικού μισθού.

2. Οι εργαζόμενοι που κατά την 31-12-2017 δεν λαμβάνουν επίδομα τριετιών θα λαμβάνουν όλα τα επιδόματα που προβλέπονται από την παρούσα σε περιλαμβανομένου και του επιδόματος προϋπηρεσίας σύμφωνα με τις προϋποθέσεις χορήγησης εκάστου εξ αυτών, υπολογιζόμενα όπως προβλέπεται στην παρούσα σε (βασικός + προϋπηρεσία όπου αυτό προβλέπεται). Ειδικά για το επίδομα ανθυγιεινής εργασίας και με δεδομένο πως οι ως άνω ειδικότητες δεν περιλαμβάνονταν στις μέχρι την υπογραφή της παρούσας υφιστάμενες σε, αυτό θεσμοθετείται με την παρούσα και θα ανέρχεται σε ποσοστό 5%.

Άρθρο 6 **Διατήρηση διατάξεων - Αρχή ευνοϊκότερης ρύθμισης**

α. Όροι προηγούμενων συλλογικών ρυθμίσεων (ΣΣΕ, ΔΑ) που δεν καταργούνται ή τροποποιούνται ρητά με την παρούσα ή δεν αντίκεινται στους όρους της, διατηρούνται σε ισχύ.

β. Ευνοϊκότεροι όροι αμοιβής και εργασίας που προβλέπονται από ατομική σύμβαση, νόμους, διατάγματα, υπουργικές αποφάσεις, συλλογικές ρυθμίσεις, Κανονισμούς Εργασίας, επιχειρησιακή συνήθεια, δεν θίγονται από τις διατάξεις της παρούσας και εξακολουθούν να ισχύουν.

Άρθρο 7

Τα μέρη συμφωνούν να προβούν από κοινού σε όλες τις ενδεδειγμένες ενέργειες προκειμένου για την κήρυξη της παρούσας κλαδικής συλλογικής σύμβασης εργασίας ως γενικής υποχρεωτικής, καθόσον η κήρυξη αυτή θα είναι προς όφελος των μελών αμφοτέρων των συμβαλλομένων μερών.



Άρθρο 8
Έναρξη ισχύος

Η ισχύς της παρούσας αρχίζει από την 1-1-2018 και λήγει 31.12.2019.

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

Για την
Πανελλήνια Ομοσπονδία Εργατών
Επισιτισμού και Υπαλλήλων
Τουριστικών Επαγγελματιών
(ΠΟΕΕΥΤΕ)



Παναγιώτης Προύτζος



Νικόλαος Κοκολάκης



Γεώργιος Χότζογλου



Παναγιώτης Κούκος



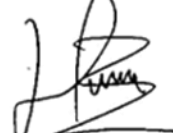
Παύλος Ζήρος



Χρήστος Ευφραιμίδης



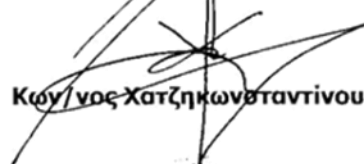
Για την
Πανελλήνια Ομοσπονδία Ξενοδόχων
(ΠΟΞ)



Γρηγόρης Τάσιος



Άρης Σουλίουλιας



Κωσ/νος Χατζηκωνσταντίνου



Παρούσα Σ.Σ.Ε. Η.Α.Α. Κατατέθηκε στην υπηρεσία μετ
ημέρα 28-03-2018 με αριθμ. πράξης.....4..... από τον
εξουσιοδοτημένο Αντιπρόσωπο της ΠΑΝ. ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑΣ
ΕΡΓΑΤΩΝ ΕΠΙΣΙΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤ. ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΩΝ
Κ. ΧΟΤΖΟΓΛΟΥ ΓΕΩΡΓΙΟ
κάτοχο του αριθ.Π. 750664... Δελτίου Ταυτότητας που εκδόθη
από το ΑΙΤ...ΠΕΡΙΣΣΟΥ..... την 30-6-1992.

Ο Καταθέτης



Ο Παραλαβών Υπόλληλος



Γεωργία Χατζομουλία
Μαδύρα

ΠΡΟΣΑΡΤΗΜΑ

Το παρόν προσαρτάται στην παρούσα ΣΣΕ «Για τους όρους αμοιβής και εργασίας των εργαζομένων στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις όλης της χώρας» και αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της.

ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΚΑΤΑΒΟΛΗΣ ΕΠΙΔΟΜΑΤΩΝ ΧΡΙΣΤΟΥΓΕΝΝΩΝ ΚΑΙ ΠΑΣΧΑ

Μισθωτοί, των οποίων η εργασιακή σχέση με τον υπόχρεο εργοδότη δεν διήρκεσε ολόκληρο το χρονικό διάστημα που απαιτείται για την καταβολή πλήρων επιδομάτων Χριστουγέννων και Πάσχα, δικαιούνται:

Α) για επίδομα εορτών Χριστουγέννων ποσό ίσο με 2/25 του μηνιαίου μισθού ή δύο ημερομίσθια, ανάλογα με το συμφωνημένο τρόπο αμοιβής, για κάθε δεκαεννιά μέρες διάρκειας της εργασιακής σχέσης και

Β) για επίδομα εορτών Πάσχα ποσό ίσο με το 1/15 του μισού μηνιαίου μισθού ή ένα ημερομίσθιο, ανάλογα με το συμφωνημένο τρόπο αμοιβής, για κάθε οκτώ μέρες διάρκειας της εργασιακής σχέσης.

Τα επιδόματα εορτών Χριστουγέννων και Πάσχα υπολογίζονται βάσει των πράγματι καταβαλλομένων τακτικών αποδοχών, εφόσον αυτές είναι ίσες ή ανώτερες των νομίμων. Τακτικές αποδοχές θεωρούνται ο μισθός ή το ημερομίσθιο καθώς και κάθε άλλη παροχή (είτε σε χρήμα είτε σε είδος) που καταβάλλεται από τον εργοδότη ως συμβατικό ή νόμιμο αντάλλαγμα της παρεχόμενης εργασίας τακτικά κάθε μήνα ή επαναλαμβάνεται περιοδικά κατά ορισμένα διαστήματα του χρόνου. Τακτικές αποδοχές αποτελούν, μεταξύ άλλων το επίδομα αδείας, η αμοιβή για τακτική νόμιμη υπερωριακή εργασία, υπερεργασία, εργασία την Κυριακή, σε αργίες, σε νυχτερινές ώρες, τα πριμ παραγωγικότητας, όταν χορηγούνται κατ' επανάληψη σε τακτά χρονικά διαστήματα κλπ.

Κατά τα λοιπά ισχύουν και ενσωματώνονται στην παρούσα οι διατάξεις του Ν. 1082/1980, της Υπουργικής Απόφασης (ΥΑ)19040/1981 (Οικονομικών και Εργασίας) (ΦΕΚ Β 742), όπως τροποποιήθηκε από την ΥΑ 2006743/538/0022/1991 (ΦΕΚ Β 170), της ΥΑ 19344/1980 (ΦΕΚ Β 1298) όπως συμπληρώθηκε από την ΥΑ 11520/1995 (ΦΕΚ Β 374) και της ΥΑ 18796/1989 (ΦΕΚ Β 21), σχετικά με τους όρους, το χρόνο καταβολής, το ύψος και τον τρόπο υπολογισμού των επιδομάτων εορτών στους μισθωτούς όλης της Χώρας που απασχολούνται με σχέση εργασίας ιδιωτικού δικαίου καθώς και σε ειδικές κατηγορίες μισθωτών.

Α.Φ. 1 / 9-1-2020

ΕΘΝΙΚΗ ΓΕΝΙΚΗ ΣΥΛΛΟΓΙΚΗ ΣΥΜΒΑΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 2020

ΧΡΟΝΙΚΗ ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΙΣΧΥΟΣ ΤΗΣ ΕΓΣΣΕ 2018

Στην Αθήνα, σήμερα την 30 Δεκεμβρίου 2019, μεταξύ αφενός των εργοδοτικών οργανώσεων α) ΣΕΒ σύνδεσμος επιχειρήσεων και βιομηχανιών, β) Γενική Συνομοσπονδία Επαγγελματιών, Βιοτεχνών και Εμπόρων Ελλάδας (ΓΣΕΒΕΕ), γ) Ελληνική Συνομοσπονδία Εμπορίου και Επιχειρηματικότητας (ΕΣΕΕ), δ) Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ), και αφετέρου της Γενικής Συνομοσπονδίας Εργατών Ελλάδας (ΓΣΕΕ), που συνήψαν την Εθνική Γενική Συλλογική Σύμβαση Εργασίας 2018, όλων νομίμως εκπροσωπούμενων αντίστοιχα από τους υπογράφοντες, συμφωνούνται τα εξής:

ΑΡΘΡΟ 1

Το σύνολο των κανονιστικών και ενοχικών όρων της ΕΓΣΣΕ 2018 (Π.Κ. 6/29-3-2018) διατηρούνται σε ισχύ ως έχουν σήμερα μέχρι την 31^η Δεκεμβρίου 2020. Το διάστημα αυτό νοείται ως χρόνος κανονικής (συμβατικής) ισχύος της ΕΓΣΣΕ 2018.

ΑΡΘΡΟ 2

Επαναβεβαιώνεται η συμφωνία των μερών για περαιτέρω προώθηση των κοινών δράσεων και υλοποίηση των έργων για τη δημιουργία από τα συμβαλλόμενα μέρη Ταμείου Επαγγελματικής Ασφάλισης, προκειμένου να αποτελεί ένα πρόσθετο αξιόπιστο δίκτυο ασφαλείας για την υποστήριξη των εργαζομένων που αναμένεται να έχουν μεγαλύτερη ανάγκη πρόσθετου εισοδήματος κατά την συνταξιοδότηση.

ΑΡΘΡΟ 3

Τα συμβαλλόμενα μέρη ρητώς συμφωνούν ότι, εάν κατά τη διάρκεια ισχύος της παρούσης ΕΓΣΣΕ με οποιονδήποτε τρόπο αρθεί οποιαδήποτε περιοριστική διάταξη, που έχει επιβληθεί με νομοθετική παρέμβαση στο περιεχόμενο των μισθολογικών όρων των Εθνικών Γενικών ΣΣΕ, τότε θα ξεκινήσουν άμεσα διαπραγματεύσεις για τον καθορισμό των μισθολογικών όρων της ΕΓΣΣΕ.

ΑΡΘΡΟ 4

Συμφωνείται ρητά ότι όλοι οι θεσμικοί όροι εργασίας, που θεσπίστηκαν με τις προηγούμενες ΕΓΣΣΕ και τις αντίστοιχες διαιτητικές αποφάσεις, όπως ίσχυαν κατά τη διαδοχή τους, αποτελούν ενιαίο σύνολο και εξακολουθούν να ισχύουν για όσο χρόνο ισχύει η παρούσα ΕΓΣΣΕ.

ΑΡΘΡΟ 5

Ευνοϊκότεροι όροι εργασίας που προβλέπονται από νόμους, διατάγματα, υπουργικές αποφάσεις, συλλογικές συμβάσεις, διαιτητικές αποφάσεις, εσωτερικούς κανονισμούς, έθιμα, πρακτική της επιχείρησης ή ατομικές συμβάσεις εργασίας, υπερισχύουν.

ΑΡΘΡΟ 6

Η ισχύς της παρούσας αρχίζει την 1η Ιανουαρίου 2020 και λήγει την 31η Δεκεμβρίου 2020.

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

Για τον ΣΕΒ

Ο Πρόεδρος
Θ. Φέσσας

Θεσσαλ

Ο Πρόεδρος
Γ. Καββαθάς

Ο Πρόεδρος
Γ. Καρανίκας

Ο Πρόεδρος
Γ. Ρέτσος

Ο Πρόεδρος
Γ. Παναγόπουλος

ΣΕΒ σύνδεσμος επιχειρήσεων και βιομηχανιών
ΣΩΜΑΤΕΙΟ
ΞΕΝΟΦΩΝΤΟΣ 5 - 10557 ΑΘΗΝΑ
ΑΦΜ: 090012321 - ΔΟΥ: Δ' ΑΘΗΝΩΝ
Τηλ: 211 5006000 - Fax: 210 3222929 www.sev.org.gr

Ο Αντιπρόεδρος

Κ. Μπίτσιος

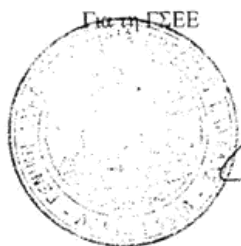


Για τον ΣΕΤΕ

Ο Γεν. Γραμματέας
Αθ. Νικολόπουλος

Ο Γεν. Γραμματέας
Ν. Μπόνης

Ο Γεν. Γραμματέας
Γ. Βερνίκος



Για τη ΣΕΕΕ

Ο Γεν. Γραμματέας
Ν. Κιοτσούκης

