



«Σχολή Κοινωνικών Επιστημών»
«Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων»

Διπλωματική Εργασία

«Η σχέση ανάμεσα στην εργασιακή πίεση, την ισορροπία
προσωπικής και επαγγελματικής ζωής και την απόδοση. Απόψεις
εργαζομένων σε ξενοδοχειακές μονάδες 4 & 5 αστερών στη Δυτική
Ελλάδα»

Γεωργία Αποστολοπούλου

Επιβλέπων καθηγητής: Θεόδωρος Σταυρινούδης

Πάτρα, Ιούνιος 2026

Η παρούσα εργασία αποτελεί πνευματική ιδιοκτησία της φοιτήτριας «Γεωργίας Αποστολοπούλου» που την εκπόνησε. Στο πλαίσιο της πολιτικής ανοικτής πρόσβασης η συγγραφέας/δημιουργός εκχωρεί στο ΕΑΠ, μη αποκλειστική άδεια χρήσης του δικαιώματος αναπαραγωγής, προσαρμογής, δημόσιου δανεισμού, παρουσίασης στο κοινό και ψηφιακής διάχυσής τους διεθνώς, σε ηλεκτρονική μορφή και σε οποιοδήποτε μέσο, για διδακτικούς και ερευνητικούς σκοπούς, άνευ ανταλλάγματος και για όλο το χρόνο διάρκειας των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας. Η ανοικτή πρόσβαση στο πλήρες κείμενο για μελέτη και ανάγνωση δεν σημαίνει καθ' οιονδήποτε τρόπο παραχώρηση δικαιωμάτων διανοητικής ιδιοκτησίας του συγγραφέα/δημιουργού ούτε επιτρέπει την αναπαραγωγή, αναδημοσίευση, αντιγραφή, αποθήκευση, πώληση, εμπορική χρήση, μετάδοση, διανομή, έκδοση, εκτέλεση, «μεταφόρτωση» (downloading), «ανάρτηση» (uploading), μετάφραση, τροποποίηση με οποιονδήποτε τρόπο, τμηματικά ή περιληπτικά της εργασίας, χωρίς τη ρητή προηγούμενη έγγραφη συναίνεση του συγγραφέα/δημιουργού. Η συγγραφέας/δημιουργός διατηρεί το σύνολο των ηθικών και περιουσιακών του δικαιωμάτων

«Η σχέση ανάμεσα στην εργασιακή πίεση, την ισορροπία
προσωπικής και επαγγελματικής ζωής και την απόδοση. Απόψεις
εργαζομένων σε ξενοδοχειακές μονάδες 4 & 5 αστερών στη Δυτική
Ελλάδα»

Γεωργία Αποστολοπούλου

Επιτροπή Επίβλεψης Διπλωματικής Εργασίας

Επιβλέπων Καθηγητής:

Θεόδωρος Σταυρινούδης

Μέλος ΣΕΠ του ΕΑΠ

Συν-Επιβλέπων Καθηγητής:

Μαριάννα Σιγάλα

Μέλος ΣΕΠ του ΕΑΠ

Πάτρα, Ιούνιος 2026

«Ευχαριστίες»

Ολοκληρώνοντας τη διπλωματική μου εργασία θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον Κ. Σταυρινούδη Θεόδωρο για την πολύτιμη βοήθεια που μου παρείχε όλο το διάστημα μέχρι την ολοκλήρωσής της.

Περίληψη

Η ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής αποτελεί ένα ζήτημα που αποκτά ολοένα και μεγαλύτερη σημασία καθώς συνδέεται άμεσα με την ικανοποίηση και την απόδοση των εργαζομένων. Το ιδιαίτερα απαιτητικό περιβάλλον και οι συνθήκες εργασίας που επικρατούν στον ξενοδοχειακό κλάδο, καθιστούν τη διεξαγωγή μελετών γύρω από το συγκεκριμένο θέμα ιδιαίτερα χρήσιμη. Μέσω της παρούσας διπλωματικής εργασίας αναμένεται να διεξαχθεί ποσοτική έρευνα με στόχο να καταγραφεί ο βαθμός στον οποίο η εργασιακή πίεση επηρεάζει την ισορροπία προσωπικής και επαγγελματικής ζωής των εργαζομένων σε ξενοδοχειακές μονάδες 4 και 5 αστέρων στη Δυτική Ελλάδα. Για τη συλλογή των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε ένα ερωτηματολόγιο με ερωτήσεις κλειστού τύπου, ενώ το δείγμα αποτέλεσαν 106 απασχολούμενοι σε ξενοδοχεία 4 και 5 αστέρων στη συγκεκριμένη Περιφέρεια. Από τα αποτελέσματα της έρευνας διαπιστώθηκε ότι ο αυξημένος φόρτος εργασίας, οι υπερωρίες, η πίεση χρόνου και η ανάληψη πολλαπλών καθηκόντων αποτελούν βασικούς παράγοντες εργασιακής πίεσης για τους εργαζομένους στις συγκεκριμένες επιχειρήσεις. Ακόμη, παρατηρήθηκε ότι η εργασιακή πίεση επηρεάζει τόσο ισορροπία μεταξύ προσωπικής και επαγγελματικής ζωής όσο και την απόδοση των εργαζομένων. Επιπλέον, η ηλικία, η οικογενειακή κατάσταση και το μορφωτικό επίπεδο, φαίνεται πως επηρεάζουν τον τρόπο που οι εργαζόμενοι αντιλαμβάνονται την ισορροπία μεταξύ προσωπικής και επαγγελματικής ζωής. Η μελέτη πέρα από θεωρητική, έχει και πρακτική αξία καθώς τα ευρήματα μπορούν αξιοποιηθούν από στελέχη στον ξενοδοχειακό κλάδο ώστε να εφαρμόσουν στρατηγικές πρόληψης της εργασιακής πίεσης και να αναπτύξουν κίνητρα για το ανθρώπινο δυναμικό.

Λέξεις – Κλειδιά

εργασιακή πίεση, ισορροπία, επαγγελματική και προσωπική ζωή, απόδοση, τομέας ξενοδοχείων

« The relationship between work pressure, work-life balance and performance. Views of employees in 4 & 5 star hotel units in Western Greece»

Georgia Apostolopoulou

Abstract

Work-life balance has become an increasingly important issue, as it is directly associated with employees' job satisfaction and performance. The highly demanding environment and working conditions that characterize the hospitality industry make research on this topic particularly valuable. The present master's thesis aims to investigate the extent to which work-related pressure affects the work-life balance of employees working in four- and five-star hotels in Western Greece. A quantitative research approach was adopted, and data were collected through a structured questionnaire consisting of closed-ended questions. The sample comprised 106 employees working in four- and five-star hotels within the region of Western Greece. The findings revealed that heavy workload, overtime work, time pressure, and the need to perform multiple tasks simultaneously constitute the main sources of work-related pressure among employees in the hospitality sector. Furthermore, the results indicated that work pressure negatively affects both employees' work-life balance and their job performance. In addition, age, marital status, and educational level appear to influence the way employees perceive the balance between their professional and personal lives. Beyond its theoretical contribution, the study also offers practical implications, as its findings may assist hotel managers and human resource professionals in developing strategies to prevent excessive work pressure and implement motivational practices aimed at enhancing employee well-being and performance.

Keywords

work pressure, balance, work-life balance, performance, hotel sector

Περιεχόμενα

Περίληψη.....	v
Abstract	vi
Περιεχόμενα	vii
Κατάλογος Πινάκων	ix
Εισαγωγή.....	1
1. Εργασιακή πίεση και ισορροπία προσωπικής και επαγγελματικής ζωής	3
1.1 Προσδιορισμός εννοιών	3
1.2 Η σχέση ανάμεσα στην εργασιακή πίεση και την ισορροπία της προσωπικής και επαγγελματικής ζωής	5
1.3 Η επίδραση της ισορροπίας στην απόδοση των εργαζομένων	6
2. Εργασιακή πίεση, ισορροπία προσωπικής και επαγγελματικής ζωής και απόδοση εργαζομένων σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.....	9
2.1 Η εργασιακή πίεση των εργαζομένων σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.....	9
2.2 Η ισορροπία της προσωπικής και επαγγελματικής ζωής εργαζομένων σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.....	11
2.3 Οι επιπτώσεις της εργασιακής πίεσης και ισορροπίας επαγγελματικής ζωής στην απόδοση των εργαζομένων σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις	13
3. Αναγκαιότητα της έρευνας, σκοπός και ερευνητικά ερωτήματα.....	16
3.1 Αναγκαιότητα της έρευνας.....	16
3.2 Σκοπός και ερευνητικά ερωτήματα.....	18
4. Μεθοδολογία της έρευνας.....	20
4.1 Μεθοδολογική προσέγγιση και ερευνητικό σχέδιο	20
4.2 Ερευνητική διαδικασία.....	21
4.3 Μέσο συλλογής δεδομένων	23
4.4 Δείγμα της έρευνας και τεχνική δειγματοληψίας.....	24
4.5 Έλεγχος για την αξιοπιστία και εγκυρότητα του ερωτηματολογίου.....	26
4.6 Διαδικασία ανάλυσης των δεδομένων	28
5. Αποτελέσματα της έρευνας - Συζήτηση	29
5.1 Αποτελέσματα της έρευνας.....	29
5.2 Συζήτηση.....	48

6. Συμπεράσματα, Περιορισμοί και Προτάσεις για μελλοντική έρευνα.....	52
6.1 Συμπεράσματα	52
6.2 Περιορισμοί της μελέτης.....	55
6.3 Προτάσεις για μελλοντική έρευνα	57
Βιβλιογραφία.....	59
Ελληνόγλωσση.....	59
Ξενόγλωσση	61
Παράρτημα Α: Έντυπο ενημέρωσης και συναίνεσης στην έρευνα	64
Παράρτημα Β: Ερωτηματολόγιο.....	66

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 1. Έλεγχος αξιοπιστίας εργαλείου με χρήση του συντελεστή <i>Alpha Cronbach's</i> ..	26
Πίνακας 2. Έλεγχος εγκυρότητας του ερωτηματολογίου	27
Πίνακας 3. Φύλο συμμετεχόντων στην έρευνα	29
Πίνακας 4. Ηλικία συμμετεχόντων στην έρευνα	30
Πίνακας 5. Οικογενειακή κατάσταση συμμετεχόντων στην έρευνα	30
Πίνακας 6. Αριθμός παιδιών συμμετεχόντων στην έρευνα	31
Πίνακας 7. Επίπεδο εκπαίδευσης συμμετεχόντων στην έρευνα	31
Πίνακας 8. Ιεραρχικό επίπεδο συμμετεχόντων στην έρευνα	32
Πίνακας 9. Θέση απασχόλησης συμμετεχόντων στην έρευνα	32
Πίνακας 10. Εργασιακή εμπειρία στον κλάδο της φιλοξενίας	33
Πίνακας 11. Έτη προϋπηρεσίας στην τρέχουσα εταιρεία	33
Πίνακας 12. Περιγραφικά στατικά μέτρα επιπέδου εργασιακής πίεσης των εργαζομένων ...	35
Πίνακας 13. Απαντήσεις συμμετεχόντων εάν ανησυχούν για τη δουλειά τους όταν δεν βρίσκονται σε αυτή	36
Πίνακας 14. Περιγραφικά στατικά μέτρα Ισορροπίας μεταξύ Επαγγελματικής και Προσωπικής Ζωής	37
Πίνακας 15. Περιγραφικά στατικά μέτρα για τις επιπτώσεις της εργασιακής πίεσης στην απόδοση	39
Πίνακας 16. <i>One-Way ANOVA</i> για την επίδραση της ηλικίας στις απόψεις για τη σχέση μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής	40
Πίνακας 17. Περιγραφικά στατικά για την επίδραση της ηλικίας στη σχέση μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής	40
Πίνακας 18. <i>Tukey Post-Hoc Test</i> – Η ισορροπία μεταξύ ηλικίας επαγγελματικής και προσωπικής ζωής	41
Πίνακας 19. <i>One-Way ANOVA</i> για την επίδραση της οικογενειακής κατάστασης στις απόψεις για τη σχέση μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής	43
Πίνακας 20. Περιγραφικά στατικά για την επίδραση της οικογενειακής κατάστασης στη σχέση μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής	44
Πίνακας 21. <i>Tukey Post-Hoc Test</i> – Η ισορροπία μεταξύ οικογενειακής κατάστασης, επαγγελματικής και προσωπικής ζωής	45

Πίνακας 22. <i>One-Way ANOVA</i> για την επίδραση του επιπέδου εκπαίδευσης στις απόψεις για τη σχέση μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής.....	46
Πίνακας 23. Περιγραφικά στατικά για την επίδραση του επιπέδου εκπαίδευσης στη σχέση μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής	46
Πίνακας 24. <i>Tukey Post-Hoc Test</i> – Η ισορροπία μεταξύ επιπέδου εκπαίδευσης, επαγγελματικής και προσωπικής ζωής	47

Εισαγωγή

Η απασχόληση αποτελεί κομβικό μέρος της καθημερινότητας ενός ενήλικα. Οι εργαζόμενοι που έχουν δημιουργήσει μία ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής, παρουσιάζουν υψηλότερη απόδοση, είναι περισσότερο οργανωτικοί, έχουν υψηλότερο αίσθημα ικανοποίησης από την εργασία τους, ενώ επίσης διακατέχονται από αίσθημα ταύτισης με τον οργανισμό (Μακατσώρη, 2022). Η ισορροπία ανάμεσα στην επαγγελματική και την προσωπική ζωή έχει εξελιχθεί σε καθοριστικό ζήτημα στον χώρο εργασίας. Οι εργαζόμενοι αναζητούν τρόπους να συνδυάζουν τις επαγγελματικές τους ευθύνες με τις υποχρεώσεις και τα ενδιαφέροντά τους εκτός εργασίας, ενώ οι εργοδότες επιδιώκουν μέσω αυτής της ισορροπίας να αυξήσουν την αποτελεσματικότητά τους.

Σε γενικές γραμμές, η ισορροπία μεταξύ εργασίας και προσωπικής ζωής περιγράφει τον βαθμό στον οποίο ένα άτομο επιτυγχάνει αρμονία ανάμεσα στους διάφορους ρόλους της ζωής του. Πρόκειται για μια διαδικασία που βοηθά τους εργαζόμενους να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις τόσο της εργασίας όσο και της προσωπικής τους ζωής, εξυπηρετώντας ταυτόχρονα τις ανάγκες τις δικές τους αλλά και του εργοδότη. Από την πλευρά των επιχειρήσεων, η πρόκληση έγκειται στη δημιουργία ενός υποστηρικτικού περιβάλλοντος που επιτρέπει στους εργαζομένους να επικεντρώνονται στα εργασιακά τους καθήκοντα, χωρίς ωστόσο να αισθάνονται ότι παραμελούν την προσωπική τους ζωή (Manoj Yeole et al., 2023; Tamang, 2025).

Ο τομέας της φιλοξενίας διακρίνεται από ορισμένα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά όπως η εποχιακή απασχόληση των εργαζομένων, η απώλεια της θέσης εργασίας στην επόμενη τουριστική περίοδο, κ.α. Επιπλέον, ο ξενοδοχειακός τομέας εντάσσεται στα περισσότερο αγχογόνα επαγγέλματα υπό την έννοια ότι συνδέονται με συνεχή αλληλεπίδραση με ανθρώπους και απαιτούν γρήγορη λήψη αποφάσεων (Κοϊνης & Σαρίδη, 2014; Παπανίκος, 2002). Γενικότερα, οι εργαζόμενοι σε ξενοδοχειακές μονάδες διακατέχονται συχνά από αίσθημα ανασφάλειας σχετικά με το μέλλον τους, ενώ επίσης παρουσιάζουν χαμηλότερα επίπεδα εργασιακής ικανοποίησης (Origo & Paganì, 2009; Saxena, 2020). Για το λόγο αυτό έχει ιδιαίτερη σημασία οι επιχειρήσεις να δημιουργούν κίνητρα και να λαμβάνουν υπόψη τις προσδοκίες και την συναισθηματική κατάσταση των εργαζομένων έτσι ώστε να αυξάνεται η πιθανότητα να καταστούν περισσότερο αποδοτικοί (Μάρκου & Μανώλογλου, 2008). Στόχος της εργασίας είναι να μελετηθεί το ζήτημα της εργασιακής πίεσης και της

ισορροπίας της προσωπικής και επαγγελματικής ζωής για εργαζόμενους που εντάσσονται σε έναν κλάδο με ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και απαιτήσεις.

Η παρούσα διπλωματική εργασία αποτελείται από 6 κεφάλαια και διακρίνεται σε θεωρητικό και ερευνητικό μέρος. Τα δύο πρώτα κεφάλαια περιλαμβάνουν το θεωρητικό υπόβαθρο. Αρχικά, στο πρώτο πραγματοποιείται προσδιορισμός των βασικών εννοιών, καταγράφεται η σχέση ανάμεσα στην εργασιακή πίεση και την ισορροπία της επαγγελματικής ζωής, καθώς και η σχέση ανάμεσα στην ισορροπία και την απόδοση. Στο δεύτερο κεφάλαιο, παρουσιάζονται οι σχέσεις ανάμεσα στην εργασιακή πίεση, την ισορροπία της επαγγελματικής ζωής και την απόδοση, για εργαζόμενους σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.

Στο τρίτο κεφάλαιο περιγράφεται η σημασία για τη διεξαγωγή της παρούσας έρευνας, ενώ περιγράφονται ο σκοπός και τα ερευνητικά ερωτήματα της μελέτης. Στο επόμενο κεφάλαιο, αναπτύσσεται το μεθοδολογικό πλαίσιο της έρευνας, όπου καταγράφονται η μεθοδολογική προσέγγιση, η ερευνητική διαδικασία, το δείγμα της έρευνας, το εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε για τη συλλογή των δεδομένων, η διαδικασία ανάλυσης των δεδομένων, καθώς επίσης και ζητήματα ηθικής και δεοντολογίας αλλά και εγκυρότητας και αξιοπιστίας του εργαλείου της έρευνας. Στο πέμπτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την ανάλυση των δεδομένων και η συζήτηση.

Η διπλωματική εργασία ολοκληρώνεται με το έκτο κεφάλαιο, όπου παρατίθεται τα συμπεράσματα της μελέτης, ενώ επίσης αποτυπώνονται οι περιορισμοί της έρευνας και προτάσεις που θα μπορούσαν να αξιοποιηθούν για μελλοντικές έρευνες.

1. Εργασιακή πίεση και ισορροπία προσωπικής και επαγγελματικής ζωής

1.1 Προσδιορισμός εννοιών

Οι έννοιες που εξετάζονται στην παρούσα διπλωματική εργασία είναι η εργασιακή πίεση και η ισορροπία ανάμεσα στην επαγγελματική και την προσωπική ζωή των εργαζομένων. Η εργασιακή πίεση προσδιορίζει μια κατάσταση όπου το άτομο αισθάνεται ότι οι συνθήκες εργασίας επηρεάζουν τη συναισθηματική/ ψυχολογική του κατάσταση, δημιουργώντας αισθήματα εξάντλησης, απώλειας ενδιαφέροντος για την εργασία, μειωμένα επίπεδα ενθουσιασμού από το εργασιακό περιβάλλον, κ.α. (Rao & Goel, 2017).

Η συζήτηση για την ισορροπία μεταξύ της επαγγελματικής και προσωπικής ζωής ξεκίνησε τη δεκαετία του 1970, εξαιτίας της ραγδαίας εκβιομηχάνισης, η οποία οδήγησε στο να δοθεί μεγαλύτερη σημασία στην επαγγελματική δραστηριότητα του ατόμου εις βάρος της προσωπικής του ζωής (Kukreti et al., 2025). Η έννοια της ισορροπίας προσδιορίζει την αποτελεσματική διαχείριση του χρόνου ώστε τα επαγγελματικά ζητήματα να μην επηρεάζουν την οικογένεια και αντιστρόφως, επιδιώκοντας έναν λειτουργικό διαχωρισμό ρόλων. Σε ένα παρόμοιο ορισμό, οι Musoke et al. (2025) αναφέρουν ότι ισορροπία αποτελεί την ικανότητα του ατόμου να ανταποκρίνεται τόσο στις εργασιακές όσο και στις οικογενειακές και άλλες προσωπικές του υποχρεώσεις.

Σε ερευνητικό επίπεδο, έχει καταγραφεί ότι η εξισορρόπηση της σχέσης εργασίας-οικογένειας συνδέεται με θετικές εκβάσεις, όπως υψηλή απόδοση, αυξημένη ικανοποίηση από την εργασία και ενισχυμένη οργανωτική δέσμευση, ενώ ταυτόχρονα συμβάλλει σημαντικά στην προσωπική ευεξία, τη συνοχή της οικογένειας και τη γενικότερη ικανοποίηση από τη ζωή. Επομένως, τα άτομα που επιτυγχάνουν αυτήν την ισορροπία όχι μόνο διακρίνονται επαγγελματικά, αλλά βιώνουν και μεγαλύτερη ευτυχία στο οικογενειακό τους περιβάλλον (Μακατσώρη, 2022).

Ένας σημαντικός παράγοντας που επηρεάζει το αίσθημα της πίεσης αλλά και την ισορροπία που βιώνει ένα άτομο στην εργασία του είναι το εργασιακό άγχος. Ως έννοια, το εργασιακό στρες περιγράφει την κατάσταση κατά την οποία διαταράσσεται η ισορροπία ανάμεσα στις απαιτήσεις του εργασιακού περιβάλλοντος και στις ικανότητες του εργαζομένου να

ανταποκριθεί σε αυτές, είτε επειδή όντως απουσιάζει είτε επειδή το άτομο την αντιλαμβάνεται ως ανεπαρκή (Κοΐνης & Σαρίδη, 2014). Έχει καταγραφεί ότι το άγχος και η πίεση μπορούν να λειτουργήσουν τόσο θετικά όσο και αρνητικά. Όταν υπάρχουν σε ένα μικρό βαθμό μπορούν να ενισχύσουν τα κίνητρα και την απόδοση του ατόμου, ενώ η παρατεταμένη έκθεση σε στρεσογόνες συνθήκες έχει αποδειχθεί πως επιφέρει μείωση της αποτελεσματικότητας και αρνητικές επιπτώσεις στην υγεία, την οικογενειακή ζωή και τη γενικότερη λειτουργικότητα του εργαζομένου. Επιπλέον, δεν είναι κάθε εκδήλωση πίεσης στον χώρο εργασίας ταυτόσημη με εργασιακό στρες, καθώς το φαινόμενο μπορεί να προκύπτει από διάφορους παράγοντες πέρα από τις εργασιακές συνθήκες (Κοΐνης & Σαρίδη, 2014).

Αναφέρεται ότι το στρες προσδιορίζεται ως μια προσαρμοστική αντίδραση που ενεργοποιείται όταν ένα άτομο αισθάνεται ότι οι απαιτήσεις ενός γεγονότος ή μιας κατάστασης υπερβαίνουν τις δυνατότητές του. Σύμφωνα με τους Ζήνα και Τσεπελίδη (2015), το άγχος διακρίνεται σε τέσσερις κατηγορίες. Πρόκειται: α) για το ευεργετικό στρες το οποίο λειτουργεί ενισχυτικά, προσφέροντας ενέργεια και εστίαση σε απαιτητικές καταστάσεις, βοηθώντας το άτομο να ξεπεράσει τις δυνατότητές του και να επιτύχει στόχους, μετατρέποντας πιθανές αρνητικές προσδοκίες σε θετικό αποτέλεσμα, β) το υπερβολικό στρες το οποίο προκύπτει όταν το άτομο καλείται να ανταπεξέλθει σε υπέρμετρες απαιτήσεις, όπως υψηλό φόρτο εργασίας και αυστηρές προθεσμίες, προκαλώντας έντονα αρνητικά συναισθήματα, γ) το υποτονικό στρες (αντίθετο με το υπέρμετρο στρες), όπου το άτομο βιώνει κορεσμό (π.χ. εξαιτίας επαναλαμβανόμενων διαδικασιών στην καθημερινή εργασία του) με αποτέλεσμα να υπάρχει κίνδυνος εμφάνισης συμπεριφοράς όπως η απουσία έμπνευσης, η έντονη ανησυχία στο εργασιακό περιβάλλον, κ.α. και δ), το δυσβάσταχτο στρες, το οποίο αποτελεί αρνητικό είδος άγχους και προκαλείται έπειτα από σημαντικές αλλαγές ή/και τραυματικά γεγονότα. Σημειώνεται ότι το δυσβάσταχτο στρες μπορεί να είναι οξύ, όταν προκαλείται από συγκεκριμένο περιστατικό, ή χρόνιο, όταν παρατείνεται και μετατρέπεται σε μόνιμη πηγή δυσλειτουργίας (Ζήνας & Τσεπελίδης, 2015).

1.2 Η σχέση ανάμεσα στην εργασιακή πίεση και την ισορροπία της προσωπικής και επαγγελματικής ζωής

Η ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής έχει αναδειχθεί σε κρίσιμο παράγοντα για την αποτελεσματική λειτουργία των οργανισμών στη σημερινή εποχή. Πρωτίστως αναφέρεται ότι η ισορροπία ανάμεσα στην προσωπική και επαγγελματική ζωή υποδηλώνει την ικανότητα του εργαζομένου να ιεραρχεί αποτελεσματικά τις απαιτήσεις της επαγγελματικής ζωής όπως τις φιλοδοξίες και την καριέρα, με τις ανάγκες της προσωπικής ζωής, όπως είναι η οικογένεια, η υγεία και η αναψυχή (Saxena, 2020).

Η αποτελεσματικότητα ως προς τη λειτουργία των οργανισμών συνδέεται επίσης με το γεγονός ότι η ισορροπία παρουσιάζει σημαντικά οφέλη για τον εργαζόμενο, μεταξύ των οποίων η αυξημένη εργασιακή δέσμευση, η βελτίωση της παραγωγικότητας και η ενίσχυση της απόδοσης, καθώς και η μειωμένη πρόθεση αποχώρησης ενός ατόμου από την εργασία του (γεγονός που θα σήμαινε συνεχείς εναλλαγές προσωπικού για τις επιχειρήσεις) (Manoj Yeole et al., 2023).

Η ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής περιλαμβάνει τρεις βασικές πτυχές. Πρόκειται για την ισορροπία του χρόνου, δηλαδή τον καταμερισμό του χρόνου ανάμεσα στις επαγγελματικές και μη επαγγελματικές υποχρεώσεις, τη συναισθηματική ισορροπία η οποία σχετίζεται με το επίπεδο ψυχολογικής επίδρασης των διαφορετικών ρόλων ενός ατόμου και τέλος, στην ισορροπία σε επίπεδο ικανοποίησης δηλαδή στην αντίληψη του αίσθηματος ικανοποίησης που διαμορφώνεται τόσο από την εργασία όσο και από την προσωπική ζωή.

Ένας από τους παράγοντες που φαίνεται να επιδρούν στην ισορροπία μεταξύ της προσωπικής και επαγγελματικής ζωής είναι η εργασιακή πίεση. Έχει διαπιστωθεί ότι εργαζόμενοι που αναφέρουν υψηλή πίεση στο εργασιακό τους περιβάλλον, συχνά αυτό έχει ως αποτέλεσμα την αρνητική ισορροπία επαγγελματικής και προσωπικής ζωής, ιδιαίτερα στον κλάδο των υπηρεσιών (Vernekar & Heidari, 2019). Επιπλέον, η επιδίωξη μιας υγιούς ισορροπίας θεωρείται αναγκαία για την ενίσχυση των διαπροσωπικών σχέσεων, την κάλυψη σωματικών και συναισθηματικών αναγκών και τη μείωση του κινδύνου επαγγελματικής εξουθένωσης. Ο καθορισμός ορίων, οι προτεραιότητες στο εργασιακό περιβάλλον και η αποτελεσματική διαχείριση του χρόνου αποτελούν βασικά εργαλεία για

την επίτευξη ικανοποιητικής ποιότητας ζωής σε προσωπικό και επαγγελματικό επίπεδο (Arshleen & Gautam, 2024; Zaigham & Malik, 2024).

Η επίδραση της εργασιακής πίεσης στην ισορροπία μεταξύ προσωπικής και επαγγελματικής ζωής, αναδείχθηκε και στις μελέτες των Saraswati & Lie (2020) και Saya (2024). Πιο συγκεκριμένα, εργαζόμενοι με υψηλά επίπεδα ευεξίας τείνουν να είναι πιο χαρούμενοι, παραγωγικοί και σωματικά υγιείς. Η ευεξία συσχετίζεται θετικά με την παραγωγικότητα, τη δέσμευση και τη συνολική απόδοση. Παράλληλα, εργαζόμενοι που βιώνουν υψηλή ευεξία παρουσιάζουν μεγαλύτερη δημιουργικότητα, καλύτερη προσαρμοστικότητα και υψηλότερη ποιότητα οικογενειακής και επαγγελματικής ζωής.

Ακόμη, η ισορροπία επαγγελματικής και προσωπικής ζωής συνδέεται άρρηκτα με την πίεση και το άγχος, υπό την έννοια ότι συνδέεται με το βαθμό που οι εργαζόμενοι θεωρούν ότι ο οργανισμός στηρίζει τις ανάγκες τους. Το στρες αποτελεί μέρος της ανθρώπινης ζωής και σε μικρές ποσότητες μπορεί να λειτουργήσει θετικά, προάγοντας την προσαρμογή και την απόδοση. Ωστόσο, όταν γίνεται υπερβολικό, οδηγεί σε σοβαρές βιολογικές, ψυχολογικές και κοινωνικές επιπτώσεις. Στο εργασιακό περιβάλλον, η πίεση και το στρες αποδεικνύονται ιδιαίτερα επιζήμια, καθώς συνδέονται με ασθένειες, χαμηλή απόδοση και δυσφορία. Συνεπώς, η αναγνώριση και διαχείριση του άγχους αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την υγεία του ανθρώπινου δυναμικού (Saya, 2024).

Ιδιαίτερα στον τουριστικό και ξενοδοχειακό κλάδο, η επίτευξη ισορροπίας θεωρείται πως είναι ιδιαίτερα δύσκολη. Οι εργαζόμενοι βρίσκονται αντιμέτωποι με καταστάσεις όπως οι εξαντλητικές συνθήκες εργασίας, οι πολλές ώρες απασχόλησης, η εργασία χωρίς παύσεις (π.χ. εργασία και σε αργίες), οι εναλλαγές μεταξύ βαρδιών, η μονοτονία και επαναληψιμότητα των καθηκόντων, καθώς και η απουσία εκπαίδευσης, οι οποίες επηρεάζουν τη συναισθηματική τους κατάσταση και μπορεί να οδηγήσουν σε εξουθένωση, ενώ επίσης δεν βοηθούν ώστε τα άτομα να διαμρφώσουν μια υγιή σχέση ανάμεσα στον επαγγελματικό και προσωπικό τους χρόνο (Rao & Goel, 2017).

1.3 Η επίδραση της ισορροπίας στην απόδοση των εργαζομένων

Σε βιβλιογραφικό επίπεδο, έχει καταγραφεί ότι η υλοποίηση αποτελεσματικών στρατηγικών για την επίτευξη ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής

παρουσιάζει θετικές επιδράσεις όπως η αύξηση της παραγωγικότητας και η βελτίωση της απόδοσης των εργαζομένων. Πιο συγκεκριμένα, εργαζόμενοι οι οποίοι αντιλαμβάνονται υψηλά επίπεδα ισορροπίας μεταξύ προσωπικής και επαγγελματικής ζωής τείνουν να παρουσιάζουν υψηλότερη απόδοση, λιγότερες απουσίες από την εργασία τους και υψηλότερη αποδοτικότητα (Oluchukwu, 2024; Waworuntu et al., 2022).

Σημειώνεται επίσης ότι η ισορροπία επηρεάζει τη δέσμευση και το κίνητρο των εργαζομένων. Όπως αναφέρει Oluchukwu (2024), ευρήματα ερευνών που μελέτησε έδειξαν ότι οι εργαζόμενοι που νιώθουν ότι ο οργανισμός στηρίζει την προσωπική και επαγγελματική τους ισορροπία εμφανίζουν μεγαλύτερη αφοσίωση, υψηλότερα επίπεδα κινήτρου και ενισχυμένο αίσθημα ελέγχου και ευθύνης απέναντι στα εργασιακά τους καθήκοντα. Επιπρόσθετα, η ικανότητα του ατόμου να ισορροπεί τις υποχρεώσεις στην εργασία και τις προσωπικές του ώρες, δημιουργεί αυτονομία και ενισχύει το προσωπικό κίνητρο για επίτευξη.

Σύμφωνα με τους Faisal et al. (2022), η επίτευξη υψηλής απόδοσης συνδέεται άμεσα με τις συμπεριφορές και τις στάσεις των εργαζομένων. Η ευθυγράμμιση ατομικών συμπεριφορών με τους στόχους του οργανισμού έχει διαπιστωθεί ότι συμβάλλει σε αυξημένη αποτελεσματικότητα. Παράλληλα, εργαζόμενοι με υψηλή απόδοση αποκτούν καλύτερες ευκαιρίες εξέλιξης, υψηλότερες αμοιβές και κοινωνική αναγνώριση, με αποτέλεσμα να δημιουργούν κίνητρα όχι μόνο για επαγγελματική αλλά και προσωπική ανάπτυξη. Μάλιστα, η προαγωγή της ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής ενισχύει τη συναισθηματική κατάσταση (ψυχική υγεία) των εργαζομένων, γεγονός που συμβάλλει σε μεγαλύτερη δημιουργικότητα και επαγγελματική απόδοση (Faisal et al., 2022).

Αντίστοιχα, σύμφωνα με τους Al-Kassem et al. (2025) οι εργαζόμενοι που απολαμβάνουν μια θετική σχέση στην ισορροπία ανάμεσα σε προσωπική και επαγγελματική ζωή, αναφέρουν υψηλότερη εργασιακή ικανοποίηση και επιδεικνύουν υψηλότερη αποδοτικότητα και ποιότητα εργασίας. Γενικότερα, η ισορροπία στην επαγγελματική και προσωπική ζωή, ενισχύει την παραγωγικότητα, μειώνει τα λάθη και υποστηρίζει την ανάπτυξη του ατόμου. Σε επίπεδο οργανισμού, επιτυγχάνεται μείωση στις εναλλαγές προσωπικού, βελτίωση της σταθερότητας, καθώς και βελτίωση της λειτουργία της επιχείρησης (Al-Kassem et al., 2025).

Αντίθετα, η ανισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής μπορεί να έχει σοβαρές αρνητικές συνέπειες. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι η ανισορροπία μπορεί να αυξάνει τη σύγκρουση ρόλων, να εντείνει την επαγγελματική εξουθένωση και να δημιουργεί προβλήματα στις εργασιακές σχέσεις. Η απουσία πολιτικών για την εξασφάλιση της ισορροπίας για τους εργαζομένους, έχει ως αποτέλεσμα να αυξάνεται το στρες, να δημιουργούνται προβλήματα ως προς τη διαχείριση του χρόνου, να επηρεάζεται το ηθικό των εργαζομένων και να δυσχεραίνεται η αποτελεσματική ανταπόκρισή τους στις επαγγελματικές και προσωπικές απαιτήσεις. Σε αντίθετη περίπτωση, η υψηλότερη εργασιακή ικανοποίηση που προκύπτει ισοδυναμεί σε υψηλότερη δέσμευση και καλύτερα εργασιακά αποτελέσματα, επιβεβαιώνοντας ότι η θετική εργασιακή εμπειρία ενισχύει την αποδοτικότητα (Saxena, 2020).

2. Εργασιακή πίεση, ισορροπία προσωπικής και επαγγελματικής ζωής και απόδοση εργαζομένων σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις

2.1 Η εργασιακή πίεση των εργαζομένων σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις

Η εργασιακή πίεση έχει χαρακτηριστεί ως ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες που επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση και την ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής για τους εργαζόμενους στον τομέα της φιλοξενίας. Μάλιστα, έχει καταγραφεί ότι όσο χαμηλότερα επίπεδα εργασιακής πίεσης βιώνουν οι εργαζόμενοι στον ξενοδοχειακό κλάδο, τόσο υψηλότερο επίπεδο ικανοποίησης παρουσιάζουν σε εργασιακό όσο και σε οικογενειακό επίπεδο (Manoj Yeole et al., 2023).

Σε ερευνητικό επίπεδο, έχουν καταγραφεί διάφοροι παράγοντες που επιδρούν στην εργασιακή πίεση που βιώνουν οι εργαζόμενοι στο συγκεκριμένο κλάδο και ειδικότερα σε ξενοδοχεία 4 και 5 αστέρων. Μια από τις έρευνες που μελετήθηκαν, πραγματοποιήθηκε από τους Manoj Yeole et al. (2023), οι οποίοι μελέτησαν ένα δείγμα από 250 εργαζομένους με στόχο να καταγράψουν τους παράγοντες που διαμορφώνουν το αίσθημα της εργασιακής πίεσης και πώς αυτή επιδρά στην ισορροπία ανάμεσα στην προσωπική και επαγγελματική ζωή. Ως προς τους παράγοντες που διαμορφώνουν την εργασιακή πίεση διαπιστώθηκε ότι οι απασχολούμενοι σε ξενοδοχεία 4 και 5 αστέρων καλούνται συχνά να εργάζονται με υπερωρίες καθώς ο τομέας της φιλοξενίας λειτουργεί σε 24ωρη βάση και απαιτεί συνεχή διαθεσιμότητα για την κάλυψη των αναγκών των πελατών. Οι πολλές ώρες εργασίας και η συστηματική απασχόληση με υπερωρίες αποτελούν ένα από τα συχνότερα και πιο σοβαρά προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι στα ξενοδοχεία υψηλής κατηγορίας. Ακόμη, στους παράγοντες που αυξάνουν την εργασιακή πίεση περιλαμβάνονται, η κατανομή πολλών καθηκόντων (δηλ. περισσότερων από όσα μπορεί να καλύψει ένας εργαζόμενος) και η έλλειψη επαρκούς προσωπικού.

Παρόμοια αποτελέσματα προέκυψαν και σε έρευνα των Altintas και Turanligil (2018) σε δείγμα 240 εργαζομένων σε ξενοδοχεία 5 αστέρων, όπου η υπερβολική εργασία και το μειωμένο προσωπικό αποτελούν τους συχνότερους αγχωτικούς παράγοντες. Επιπλέον, στους παράγοντες που επιβαρύνουν την εργασιακή πίεση περιλαμβάνονται η ασαφής

κατανομή ρόλων, η έλλειψη σαφών οδηγιών από τη διοίκηση, η αβεβαιότητα ως προς τις προσδοκίες απόδοσης, ο απροσδιόριστος φόρτος εργασίας, η μονοτονία στην εργασία, οι συγκρούσεις μεταξύ των συναδέλφων ή/και με προϊσταμένους, καθώς και οι συχνές αλλαγές στα ωράρια εργασίας (Altintas & Turanligil, 2018). Μεταξύ των κυριότερων ευρημάτων της μελέτης αναφέρεται ότι η εργασιακή πίεση στις γυναίκες αποκτά μεγαλύτερη σημασία. Η εργασία σε βάρδιες συχνά διαταράσσει τον κοινωνικό και οικογενειακό τους ρόλο, δημιουργώντας συγκρούσεις μεταξύ επαγγελματικών και προσωπικών υποχρεώσεων. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, ένα υψηλό ποσοστό γυναικών βιώνει άγχος λόγω σύγκρουσης ρόλων, ενώ επίσης οι αυξημένες υποχρεώσεις στο σπίτι μετά το τέλος της βάρδιας επιτείνουν το επίπεδο άγχους. Παράλληλα, σημαντικό ποσοστό γυναικών δηλώνει ότι αγχώνεται εξαιτίας απροσδόκητου φόρτου εργασίας και ελλιπούς πληροφόρησης σχετικά με την αξιολόγηση της απόδοσής τους.

Ομοίως, στην έρευνα της Saxena (2000) καταγράφηκε ότι ο ξενοδοχειακός κλάδος, ως κλάδος υπηρεσιών που λειτουργεί χωρίς διακοπές (24 ώρες σε καθημερινή βάση), επιβάλλει την εργασία σε βάρδιες και πολλές φορές με μη φυσιολογικά ή απρόβλεπτα ωράρια. Σε περιπτώσεις απουσίας προσωπικού, οι εργαζόμενοι καλούνται να καλύψουν περισσότερες από μία βάρδιες διαδοχικά, γεγονός που δημιουργεί πρόσθετη πίεση ενώ επιβαρύνει σημαντικά και την ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής (Saxena, 2020). Ακόμη, η εποχικότητα του τουρισμού εντείνει το πρόβλημα, καθώς κατά τις περιόδους αιχμής παρατηρείται έλλειψη προσωπικού, με αποτέλεσμα οι μόνιμοι εργαζόμενοι να αναλαμβάνουν αυξημένο φόρτο εργασίας, να εργάζονται συνεχόμενες ημέρες χωρίς ρεπό και να στερούνται ακόμη και την ετήσια άδεια. Η έλλειψη εργατικού δυναμικού, σε συνδυασμό με τα υψηλά ποσοστά αποχώρησης που χαρακτηρίζουν τον τουριστικό κλάδο, δημιουργεί περαιτέρω αβεβαιότητα στο ωράριο εργασίας και αυξάνει τη συσσωρευμένη κόπωση των εργαζομένων. Τα παραπάνω έχουν ως αποτέλεσμα να επηρεάζονται αρνητικά τόσο η ψυχολογική ευεξία των εργαζομένων όσο και η συνολική τους απόδοση (Saxena, 2020).

2.2 Η ισορροπία της προσωπικής και επαγγελματικής ζωής εργαζομένων σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις

Η ισορροπία μεταξύ προσωπικής και επαγγελματικής ζωής (work-life balance) αποτελεί ένα κρίσιμο ζήτημα στον ξενοδοχειακό κλάδο. Όπως ήδη αναφέρθηκε, πρόκειται για έναν τομέα που χαρακτηρίζεται από εκτεταμένα ωράρια εργασίας, αλλαγές στις βάρδιες και ένα ιδιαίτερα απαιτητικό εργασιακό περιβάλλον. Οι εν λόγω ιδιαιτερότητες καθιστούν δύσκολη τη διατήρηση μιας υγιούς ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής των εργαζομένων, επηρεάζοντας τόσο την ευημερία τους όσο και την αποτελεσματικότερη λειτουργία των ξενοδοχειακών μονάδων. Παράγοντες όπως οι χαμηλές αμοιβές, οι περιορισμένες δυνατότητες επαγγελματικής εξέλιξης καθώς και η ανεπαρκής υποστήριξη της ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής συμβάλλουν σημαντικά σε αυξημένα ποσοστά εναλλαγής του ανθρώπινου δυναμικού. Αυτό παρατηρείται ιδιαίτερα για τους νεότερους εργαζομένους, οι οποίοι συνήθως αντιλαμβάνονται περιορισμένες μακροπρόθεσμες προοπτικές στον κλάδο της φιλοξενίας (Musoke et al., 2025). Η έννοια της ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής αναφέρεται στη δυνατότητα των εργαζομένων να αφιερώνουν επαρκή χρόνο και ενέργεια σε όλους τους σημαντικούς τομείς της ζωής τους, χωρίς η εργασία να λειτουργεί εις βάρος της προσωπικής, οικογενειακής ή κοινωνικής τους ζωής (Saxena, 2020).

Σε ερευνητικό επίπεδο καταγράφηκε ότι στον τομέα της φιλοξενίας υπάρχουν διάφοροι παράγοντες που επιδρούν στη σχέση ανάμεσα στην επαγγελματική και προσωπική ζωή των εργαζομένων. Ειδικότερα, στην έρευνα των Manoj Yeole et al. (2023) σε 250 εργαζομένους σε ξενοδοχεία 4 και 5 αστέρων, παρατηρήθηκε ότι ένα υψηλό ποσοστό από αυτούς αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην επίτευξη της ισορροπίας. Ο κυριότερος παράγοντας που συμβάλλει σε αυτό είναι η ανάγκη εργασίας για περισσότερες από οκτώ ώρες την ημέρα. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα, αρκετοί να αναγκάζονται να απουσιάζουν από οικογενειακές ή κοινωνικές τους υποχρεώσεις, ενώ επίσης παρατηρήθηκε ότι μόνο ένα μέρος του προσωπικού καταφέρνει να διαχειριστεί αποτελεσματικά τις επαγγελματικές απαιτήσεις σε συνδυασμό με την οικογενειακή του ζωή (Manoj Yeole et al., 2023).

Ακόμη, στην έρευνα των Mohanty K. & S. (2014) σε δείγμα 100 απασχολούμενων στον ξενοδοχειακό κλάδο, διαπιστώθηκε ότι η πίεση που βιώνουν οι εργαζόμενοι για την άσκηση διαφορετικών ρόλων, η επιδείνωση της σωματικής και ψυχικής υγείας και τα μη

φυσιολογικά ωράρια εργασίας αποτελούν βασικούς παράγοντες που συμβάλλουν στην κακή ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής στον ξενοδοχειακό κλάδο (Mohanty K. & S., 2014). Παράλληλα, η υψηλή ένταση της εργασίας, οι υψηλές απαιτήσεις απόδοσης και οι υπερωρίες στην εργασία, επιβαρύνουν περαιτέρω τους εργαζομένους.

Ιδιαίτερη διάσταση φαίνεται πως λαμβάνει το ζήτημα της ισορροπίας επαγγελματικής και προσωπικής ζωής στις γυναίκες εργαζόμενες σε ξενοδοχεία. Τα απαιτητικά ωράρια, οι συχνές εναλλαγές βαρδιών και η σωματική κόπωση μετά από πολύωρη εργασία δυσχεραίνουν την ανταπόκριση στις οικογενειακές και οικιακές υποχρεώσεις. Παρόλα αυτά, στη συστηματική ανασκόπηση των Vernekar και Heidari (2019) παρατηρήθηκε ότι η ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής δεν αποτελεί ένα ζήτημα που αφορά αποκλειστικά τις γυναίκες, αλλά επηρεάζει συνολικά το οικογενειακό και κοινωνικό τους περιβάλλον, αναδεικνύοντας την ευρύτερη διάσταση του προβλήματος (Vernekar & Heidari, 2019).

Επιπλέον, έρευνες έχουν αναδείξει συγκεκριμένα λειτουργικά προβλήματα των ξενοδοχείων που επηρεάζουν άμεσα την ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής. Μεταξύ αυτών περιλαμβάνονται οι συνεχείς αλλαγές στις βάρδιες, η μονοτονία της εργασίας, οι πρακτικές αξιολόγησης της απόδοσης, η ελλιπής/ προβληματική επικοινωνία και η απουσία μίας σταθερής πενήμερης εργασίας. Οι συγκεκριμένοι τομείς θεωρούνται κρίσιμοι για τη βελτίωση των πρακτικών για την ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής στα ξενοδοχεία, καθώς η ενίσχυσή τους μπορεί να συμβάλει στη δημιουργία μίας εργασιακής κουλτούρας και αυξημένα επίπεδα οργανωσιακής δέσμευσης. Τα ξενοδοχεία που επενδύουν στην εξασφάλιση της ισορροπίας επαγγελματικής και προσωπικής ζωής τείνουν να ενισχύουν την αφοσίωση των εργαζομένων τους, δημιουργώντας οφέλη τόσο για το ανθρώπινο δυναμικό όσο και για τις ίδιες τις επιχειρήσεις (Kukreti & Rohan, 2025; Sienny & Foedjiawati, 2019).

Επιπρόσθετα, ο συνδυασμός χαμηλών αποδοχών, περιορισμένων ημερών άδειας και αδυναμίας διατήρησης ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής αποτελεί σημαντική πηγή άγχους και πίεσης για τους εργαζομένους στον ξενοδοχειακό κλάδο (Rao & Goel, 2017). Προς αυτή την κατεύθυνση, υπογραμμίζεται ότι τα εν λόγω προβλήματα μπορούν να μετριαστούν μέσα από την ενίσχυση της οργανωτικής υποστήριξης και της αναγνώρισης των αναγκών και φιλοδοξιών των εργαζομένων από τη διοίκηση, συνθήκες

που συμβάλλουν στη βελτίωση της αντίληψης των εργαζομένων για την εργασιακή τους εμπειρία (Lewis, 2010).

Τέλος, σημαντικό ρόλο στη διαμόρφωση της ισορροπίας μεταξύ προσωπικής και επαγγελματικής ζωής διαδραματίζει τόσο η οικογενειακή υποστήριξη όσο και το γενικότερο εργασιακό περιβάλλον. Όπως αναφέρεται, ένα υποστηρικτικό οικογενειακό πλαίσιο και ένα θετικό εργασιακό κλίμα μπορούν να βελτιώσουν σημαντικά το επίπεδο της ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής των εργαζομένων σε ξενοδοχεία, μειώνοντας το άγχος και ενισχύοντας τη συνολική τους ευημερία (Tamang, 2025).

2.3 Οι επιπτώσεις της εργασιακής πίεσης και ισορροπίας επαγγελματικής ζωής στην απόδοση των εργαζομένων σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις

Όπως αναφέρθηκε στις προηγούμενες ενότητες, οι εργαζόμενοι στον ξενοδοχειακό κλάδο βρίσκονται αντιμέτωποι με αυξημένο κίνδυνο εμφάνισης εργασιακού στρες και πίεσης, εξαιτίας των υψηλών απαιτήσεων και των εκτεταμένων ωραρίων, καθώς επίσης και λόγω της συνεχούς αλληλεπίδρασης με τους πελάτες. Μάλιστα, η εργασιακή πίεση και το στρες συνδέονται άμεσα με την επαγγελματική εξουθένωση, γεγονός που οδηγεί σε μείωση της απόδοσης των εργαζομένων και εν συνεχεία σε υποβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Έρευνες έχουν αναδείξει την ύπαρξη αρνητικής σχέσης μεταξύ υψηλών επιπέδων στρες και ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών στον τομέα της φιλοξενίας, ενώ παράλληλα αναδεικνύονται σοβαρές σωματικές και ψυχολογικές επιπτώσεις για τους εργαζομένους, όπως κόπωση, πονοκέφαλοι, καρδιαγγειακά προβλήματα και μειωμένη αποτελεσματικότητα (Rao & Goel, 2017). Ομοίως, οι Manoj Yeole et al. (2023) μελετώντας ένα δείγμα 250 εργαζομένων σε ξενοδοχεία 5 αστέρων διαπίστωσαν ότι το απαιτητικό ωράριο εργασίας και οι υπερωρίες έχουν ως αποτέλεσμα την αύξηση της εργασιακής πίεσης και κατά συνέπεια την μείωση της απόδοσης των εργαζομένων.

Η απουσία ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής έχει αποδειχθεί ότι επηρεάζει αρνητικά το εργασιακό περιβάλλον, συμβάλλοντας σε μειωμένο αίσθημα εργασιακής ικανοποίησης, χαμηλότερα επίπεδα απόδοσης και αυξημένες συγκρούσεις στον χώρο εργασίας (Tamang, 2025). Όταν οι εργαζόμενοι βιώνουν σύγκρουση μεταξύ των

επαγγελματικών και προσωπικών τους ρόλων, υπάρχει αυξημένη πιθανότητα να παρουσιάσουν μια στάση αποστασιοποίησης από την εργασία τους, ενώ η εργασιακή πίεση και η κόπωση μπορεί να περιορίσουν σημαντικά την παραγωγικότητά τους. Μελέτες δείχνουν ότι η κόπωση οδηγεί σε χαμηλότερη αποδοτικότητα, σε αντίθεση με τα άτομα που διαθέτουν ενέργεια, συγκέντρωση και οργανωτικές δεξιότητες, τα οποία επιτυγχάνουν καλύτερα αποτελέσματα σε λιγότερο χρόνο.

Όπως αναφέρει η Saxena (2020), ευρήματα μελετών καταδεικνύουν ότι οι εργαζόμενοι που βιώνουν θετική εργασιακή εμπειρία και ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής καταβάλλουν μεγαλύτερη προσπάθεια και εμφανίζουν υψηλότερα επίπεδα απόδοσης. Αντίθετα, η ανισορροπία όχι μόνο μειώνει την εργασιακή δέσμευση, αλλά εντείνει και τις συγκρούσεις, οδηγώντας σε αυξημένα φαινόμενα επαγγελματικής εξουθένωσης, την εμφάνιση παραπόνων και την απουσία καλών σχέσεων μεταξύ του ανθρώπινου δυναμικού (Saxena, 2020). Προς αυτή την κατεύθυνση, η εφαρμογή πολιτικών που προάγουν την ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής συμβάλλει ουσιαστικά στη βελτίωση της απόδοσης, καθώς μειώνει το άγχος, ενισχύει τα επίπεδα ενέργειας, βελτιώνει τις δεξιότητες διαχείρισης χρόνου και αυξάνει το ηθικό και τη δέσμευση των εργαζομένων. Επίσης, η αυξημένη ικανοποίηση από την εργασία οδηγεί σε υψηλότερη οργανωσιακή αφοσίωση και καλύτερα εργασιακά αποτελέσματα (Saxena, 2020).

Σε ερευνητικό επίπεδο, έχει καταγραφεί η θετική σχέση μεταξύ ισορροπίας επαγγελματικής και προσωπικής ζωής και απόδοσης. Σύμφωνα με τους Semita et al. (2023), οι οποίοι πραγματοποίησαν έρευνα σε δείγμα 93 εργαζομένων σε ξενοδοχεία, η ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής έχει θετική και στατιστικά σημαντική επίδραση στην απόδοση των εργαζομένων, όπως επίσης και η εργασιακή πειθαρχία και η αποτελεσματική επικοινωνία εντός του οργανισμού. Παράλληλα, στην έρευνα των Musoke et al. (2025) καταγράφηκε ότι η ισορροπία ανάμεσα στην επαγγελματική και προσωπική ζωή λειτουργεί ως προβλεπτικός παράγοντας της εναλλαγής προσωπικού γεγονός που υποδηλώνει ότι οι στρατηγικές υποστήριξης της ισορροπίας συμβάλλουν στη διατήρηση των εργαζομένων και στην ενίσχυση της εργασιακής τους απόδοσης. Επιπρόσθετα, η ύπαρξη υποστηρικτικής οργανωσιακής κουλτούρας, η οποία διακρίνεται από συνεργατική επικοινωνία, οικονομικά κίνητρα, αναγνώριση της προσπάθειας/ επιβράβευση και οι ευέλικτες μορφές εργασίας, ενισχύουν την αφοσίωση των εργαζομένων και δημιουργούν συνθήκες υψηλής απόδοσης.

Ιδιαίτερα, οι εργαζόμενοι που διαθέτουν ευέλικτα ωράρια και επιλογές εργασίας εμφανίζουν βελτιωμένη ποιότητα εργασιακής απόδοσης, καθώς αισθάνονται ισορροπία στη ζωή τους και ότι μπορούν να είναι αφοσιωμένοι τόσο στην επαγγελματική όσο και στην προσωπική τους ζωή (Musoke et al., 2025).

Τέλος, στην έρευνα των Pantha et al. (2024) σε δείγμα από 40 εργαζόμενους στον ξενοδοχειακό κλάδο, προέκυψε ότι παρά τα υψηλά επίπεδα ικανοποίησης από την εργασία και την αυτοαξιολόγηση της απόδοσης ως υψηλής, σημαντικό ποσοστό των εργαζομένων βιώνει έντονο εργασιακό άγχος, κυρίως λόγω αυξημένου φόρτου εργασίας. Αυτό έχει αρνητικό αντίκτυπο στην ισορροπία ανάμεσα στην προσωπική και επαγγελματική τους ζωή. Μάλιστα, καταγράφηκε ότι η χρήση διαλειμμάτων ως στρατηγική αντιμετώπισης των αρνητικών επιπτώσεων, μπορεί να συμβάλλει στην αποτελεσματικότερη διαχείριση του άγχους και τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας, γεγονός που συντελεί στην ενίσχυση τόσο της ευημερίας των εργαζομένων όσο και της απόδοσής τους (Pantha et al., 2024).

3. Αναγκαιότητα της έρευνας, σκοπός και ερευνητικά ερωτήματα

3.1 Αναγκαιότητα της έρευνας

Η ισορροπία ανάμεσα στην επαγγελματική και προσωπική ζωή των εργαζομένων αποτελεί ένα πεδίο μελέτης που αποκτά ολοένα και μεγαλύτερο ενδιαφέρον σε επιστημονικό επίπεδο. Ο λόγος που συμβαίνει κάτι τέτοιο είναι ότι τα στελέχη επιχειρήσεων (τμήμα διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού) επιδιώκουν συνεχώς να εξισορροπήσουν τις εργασιακές συνθήκες με τη ζωή των υπαλλήλων, καθώς όπως έχει καταγραφεί βελτιώνουν το αίσθημα της ικανοποίησης και κατά συνέπεια δημιουργούνται οι προϋποθέσεις και κίνητρα για να καταστούν πιο αποδοτικοί (Manoj Yeole et al., 2023; Tamang, 2025).

Από την πλευρά τους, οι εργοδότες όπως είναι φυσικό αναζητούν την επίτευξη του μέγιστου αποτελέσματος και για να συμβεί αυτό είναι σημαντικό να λαμβάνουν υπόψη τους τις ανάγκες και προσδοκίες των εργαζομένων. Ουσιαστικά, έχει καταγραφεί ότι η υψηλή απόδοση επιτυγχάνεται όταν οι εργαζόμενοι λαμβάνουν κίνητρα και ικανοποιούνται οι ανάγκες τους (Herman, 2015).

Αναφορικά με τον ξενοδοχειακό κλάδο, οι εργαζόμενοι διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Προκειμένου οι επιχειρήσεις να ικανοποιήσουν τις ανάγκες των επισκεπτών, αρκετά συχνά παρουσιάζονται φαινόμενα όπως τα απαιτητικά ωράρια, η εργασία σε βάρδιες, η απασχόληση σε αργίες και η αυξημένη ανάγκη επικοινωνίας με περισσότερους πελάτες. Η αποτελεσματική λειτουργία μιας ξενοδοχειακής μονάδας εξαρτάται από την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και ως εκ τούτου, η διοίκηση των ξενοδοχείων οφείλει να λαμβάνει υπόψη της την ευημερία των εργαζομένων. Η άμεση αλληλεπίδραση προσωπικού και πελατών, καθώς και η συναισθηματική διάσταση της εργασίας, έχουν αναδειχθεί ως κρίσιμοι παράγοντες για την ικανοποίηση των επισκεπτών. Ακόμη, έχει καταγραφεί ότι η εξισορρόπηση μεταξύ επαγγελματικών υποχρεώσεων και προσωπικού χρόνου αποτελεί σημαντική πρόκληση για τους εργαζομένους στα ξενοδοχεία. Όταν επιτυγχάνεται αποτελεσματικά, μπορεί να συμβάλει στη βελτίωση της απόδοσης αλλά και τη μείωση των συγκρούσεων. Για τον λόγο αυτό, η ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής των εργαζομένων

αποτελεί βασική προϋπόθεση για ένα υγιές εργασιακό περιβάλλον (Παπανίκος, 2002; Tamang, 2025). Επομένως, θεωρείται σημαντικό να καταγραφούν οι παράγοντες που επιδρούν στην εργασιακή πίεση και στη διαμόρφωση της σχέσης μεταξύ προσωπικής και επαγγελματικής ζωής για εργαζόμενους στον ξενοδοχειακό κλάδο.

Ένας ακόμη λόγος που η παρούσα έρευνα θεωρείται χρήσιμη είναι το γεγονός ότι μέσω αυτής θα καταγραφούν οι απόψεις εργαζομένων σχετικά με τις προσδοκίες, την ικανοποίηση από την εργασία, την απόδοση και το εργασιακό άγχος, παράγοντες έχουν ιδιαίτερη σημασία στον ξενοδοχειακό τομέα. Η ποιότητα των υπηρεσιών εξαρτάται άμεσα από το ανθρώπινο δυναμικό, γεγονός που καθιστά αναγκαία την κατανόηση των παραγόντων που ενισχύουν τη δέσμευση και τη διατήρηση του προσωπικού. Παράλληλα, η δημιουργία θετικών συναισθημάτων στην εργασία συνδέεται στενά με την παραγωγικότητα, την αφοσίωση και τη συνολική απόδοση των εργαζομένων, στοιχεία απαραίτητα για τη διατήρηση του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Επιπρόσθετα, λόγω του ότι η εργασία στον τομέα της φιλοξενίας είναι συχνά απαιτητική και δημιουργεί στρες, θεωρείται αναγκαία η εξαγωγή συμπερασμάτων που θα μπορούσαν να βοηθήσουν για την ανάπτυξη στρατηγικών που βελτιώνουν την ευημερία του προσωπικού, μειώνουν την πρόθεση αποχώρησης και ενισχύουν το εργασιακό κλίμα (Pantha et al., 2024).

Λαμβάνοντας υπόψη ότι η παρούσα μελέτη αναμένεται να διεξαχθεί σε έναν κλάδο ιδιαίτερα σημαντικό στην Ελλάδα (τομέας φιλοξενίας) και σε συνδυασμό με τις ιδιαιτερότητες που περιλαμβάνει ο συγκεκριμένος τομέας (π.χ. εποχιακή απασχόληση) (Ίδρυμα Οικονομικών & Βιομηχανικών Ερευνών, 2013), θεωρείται σκόπιμο να διερευνηθούν οι απόψεις εργαζομένων στο συγκεκριμένο τομέα σχετικά με τη σχέση ανάμεσα στην εργασιακή πίεση και την επαγγελματική ζωή και πως αυτή επηρεάζει την απόδοσή τους.

Στην Ελλάδα και συγκεκριμένα στην Περιφέρεια της Δυτικής Ελλάδας, φαίνεται να απουσιάζουν ερευνητικές μελέτες σε ξενοδοχεία 4 και 5 αστέρων σχετικά με το ζήτημα της εργασιακής πίεσης και της ισορροπίας ανάμεσα στην προσωπική και επαγγελματική ζωή των υπαλλήλων, αλλά και των επιπτώσεων που υπάρχουν στην απόδοσή τους. Σε συνδυασμό με το γεγονός ότι στην Ελλάδα παρατηρείται διαχρονική αύξηση των θέσεων εργασίας στον τομέα της φιλοξενίας, διαπιστώνεται ότι η παρούσα μελέτη αποκτά ιδιαίτερη σημασία. Παράλληλα, είναι σημαντικό να ληφθεί υπόψη ότι στον ξενοδοχειακό κλάδο

έχουν καταγραφεί προβλήματα όπως οι ελλείψεις σε εξειδικευμένο και μη εξειδικευμένο προσωπικό, γεγονός που έχει αρνητικό αντίκτυπο σε όσους εργάζονται (ανάληψη περισσότερων καθηκόντων, υπερωρίες) όσο και στους επισκέπτες (χαμηλή ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών, μειωμένο αίσθημα ικανοποίησης, κ.α.) στο συγκεκριμένο τομέα (Ινστιτούτο Τουριστικών Ερευνών και Προβλέψεων, 2025). Διαπιστώνεται λοιπόν ότι είναι σημαντικό τα στελέχη των επιχειρήσεων να αντιληφθούν τις ανάγκες και τις προσδοκίες των εργαζομένων και να λάβουν μέτρα με γνώμονα τη δημιουργία ενός υψηλού αισθήματος ικανοποίησης, αλλά και δημιουργίας των κατάλληλων συνθηκών για βελτίωση της απόδοσής τους.

Στο σημείο αυτό, αξίζει να αναφερθεί ότι η παρούσα έρευνα αναμένεται να συμβάλλει όχι μόνο σε θεωρητικό αλλά και σε πρακτικό επίπεδο, γεγονός που αυξάνει τη σπουδαιότητα για τη διεξαγωγή της. Αφενός, τα αποτελέσματα που θα προκύψουν από την παρούσα μελέτη θα ενισχύσουν την ήδη υπάρχουσα γνώση, ενώ θα προσθέσουν νέα ευρήματα λόγω των συγκρίσεων που θα πραγματοποιηθούν με την ήδη υπάρχουσα βιβλιογραφία. Για παράδειγμα, θα αναδειχθούν τυχόν διαφορές ως προς την ισορροπία προσωπικής και επαγγελματικής ζωής των εργαζομένων στον τομέα της φιλοξενίας, καθώς και των πιθανών παραγόντων που μπορεί να οφείλονται σε αυτές. Ακόμη, σε πρακτικό επίπεδο τα ευρήματα της παρούσας μελέτης θα μπορούσαν να αποτελέσουν ένα σημαντικό εγχειρίδιο για τα στελέχη της διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις 4 και 5 αστέρων στην Δυτική Ελλάδα. Πιο συγκεκριμένα, τα ευρήματα που θα προκύψουν θα μπορούν να χρησιμοποιηθούν με στόχο να δημιουργηθούν κίνητρα για τους εργαζομένους ώστε να αυξήσουν την απόδοσή τους και επομένως, οι επιχειρήσεις να επιτύχουν υψηλότερη ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί εφόσον τα στελέχη της διοίκησης θα κατανοήσουν τις προσδοκίες των εργαζομένων σε ξενοδοχειακές μονάδες 4 και 5 αστέρων, αλλά και των παραγόντων που μπορεί να δημιουργήσουν αίσθημα εργασιακής πίεσης και να έχουν αρνητικό αντίκτυπο στην απόδοσή τους.

3.2 Σκοπός και ερευνητικά ερωτήματα

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι να διερευνηθούν οι απόψεις εργαζομένων σε ξενοδοχειακές μονάδες 4 & 5 αστέρων στη Δυτική Ελλάδα, σχετικά με την εργασιακή πίεση

που βιώνουν, την επίδρασή της στην ισορροπία μεταξύ προσωπικής και επαγγελματικής ζωής, αλλά και στην απόδοσή τους.

Προκειμένου να απαντηθεί ο σκοπός της έρευνας έχουν αναπτυχθεί οι εξής ερευνητικοί στόχοι: α) να εντοπιστούν οι παράγοντες που καθορίζουν το επίπεδο της εργασιακής πίεσης των εργαζομένων σε ξενοδοχειακές μονάδες 4 & 5 αστέρων στη Δυτική Ελλάδα, β) να καταγραφεί κατά πόσο η εργασιακή πίεση επηρεάζει την ισορροπία ανάμεσα στην προσωπική και επαγγελματική ζωή τους, γ) να αναδειχθεί κατά πόσο υπάρχει αντίκτυπος στην απόδοσή τους και δ) να εντοπιστούν τυχόν σχέσεις ανάμεσα στις απόψεις των εργαζομένων σε ξενοδοχειακές μονάδες 4 & 5 αστέρων στη Δυτική Ελλάδα και τα δημογραφικά χαρακτηριστικά τους.

Κατόπιν, οι στόχοι διαμορφώνουν τα ακόλουθα ερευνητικά ερωτήματα τα οποία αναμένεται να απαντηθούν στην παρούσα διπλωματική εργασία:

1. Ποιοι παράγοντες καθορίζουν το επίπεδο της εργασιακής πίεσης που βιώνουν οι εργαζόμενοι σε ξενοδοχειακές μονάδες 4 & 5 αστέρων στη Δυτική Ελλάδα
2. Σε ποιο βαθμό η εργασιακή πίεση επιδρά στη σχέση ανάμεσα στην προσωπική και επαγγελματική ζωή των εργαζομένων σε ξενοδοχειακές μονάδες 4 & 5 αστέρων στη Δυτική Ελλάδα;
3. Σε ποιο βαθμό η ισορροπία της προσωπικής και επαγγελματικής ζωής επιδρά στην απόδοση των εργαζομένων σε ξενοδοχειακές μονάδες 4 & 5 αστέρων στη Δυτική Ελλάδα;
4. Πως τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων σε ξενοδοχειακές μονάδες 4 & 5 αστέρων στη Δυτική Ελλάδα, επιδρούν στις απόψεις τους σχετικά με την ισορροπία προσωπικής - επαγγελματικής ζωής και της απόδοσης;

4. Μεθοδολογία της έρευνας

4.1 Μεθοδολογική προσέγγιση και ερευνητικό σχέδιο

Οι ερευνητικές προσεγγίσεις διακρίνονται σε διάφορες κατηγορίες, με την επιλογή τους να εξαρτάται από τη φύση και τις απαιτήσεις του υπό εξέταση προβλήματος. Οι δύο βασικές κατηγορίες είναι η ποσοτική και η ποιοτική έρευνα. Αρχικά αναφέρεται η ποιοτική μέθοδος, η οποία θεωρείται κατάλληλη όταν ο/η ερευνητής/τρια επιθυμεί να μελετήσει ένα ζήτημα σε βάθος καθώς του δίνεται η δυνατότητα να συλλέξει πληροφορίες μέσα από προσωπικά βιώματα και εμπειρίες των ατόμων που συμμετέχουν στην έρευνα (Ισαρη & Πουρκός, 2015).

Στο πλαίσιο της παρούσας μελέτης επιλέχθηκε η ποσοτική ερευνητική προσέγγιση για το λόγο ότι θεωρείται κατάλληλη όταν ο/η ερευνητής/τρια επιθυμεί τη συλλογή, επεξεργασία και ερμηνεία δεδομένων που μπορούν να αποδώσουν μετρήσιμα αποτελέσματα σχετικά με τις υπό εξέταση μεταβλητές (Saunders et al., 2016). Επιπρόσθετα, μέσα από την επιλογή της ποσοτικής μεθόδου αναμένεται να αναδειχθούν με σαφή και μετρήσιμο τρόπο οι αντιλήψεις εργαζομένων σε ξενοδοχεία 4 και 5 αστέρων σχετικά με το αίσθημα της εργασιακής πίεσης και το πως επιδρά στην ισορροπία ανάμεσα στην επαγγελματική και την προσωπική τους ζωή.

Ένα ακόμη χαρακτηριστικό για το οποίο επιλέγεται η ποσοτική προσέγγιση, είναι ότι δίνει τη δυνατότητα διερεύνησης πιθανών συσχετίσεων μεταξύ των μεταβλητών που εξετάζονται, όπως για παράδειγμα η επίδραση της εργασιακής πίεσης στην απόδοση, ή/και η επίδραση των δημογραφικών χαρακτηριστικών στη σχέση ανάμεσα στην εργασιακή πίεση και την ισορροπία επαγγελματικής και προσωπικής ζωής.

Επιπρόσθετα, η εξαγωγή ποσοτικών και μετρήσιμων δεδομένων επιτρέπει τη σύγκριση των ευρημάτων της παρούσας μελέτης με άλλων συναφών ερευνών. Μέσα από αυτές τις συγκρίσεις είναι δυνατό να εντοπιστούν ομοιότητες και διαφοροποιήσεις στα αποτελέσματα, καθώς και να αναγνωριστούν παράγοντες που ενδέχεται να επηρεάζουν τις απόψεις των εξεταζόμενων πληθυσμών. Για παράδειγμα, οι διαφορές μπορεί να σχετίζονται με το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων, το κοινωνικό-οικονομικό τους επίπεδο, κ.α.) (Creswell, 2016).

Για την υλοποίηση της παρούσας έρευνας επιλέχθηκε το συγχρονικό ερευνητικό σχέδιο, το οποίο αποτελεί μία από τις βασικές μορφές της ποσοτικής ερευνητικής μεθόδου. Το συγκεκριμένο σχέδιο βασίζεται στη συλλογή δεδομένων από μία ή περισσότερες μονάδες ανάλυσης κατά τη διάρκεια μιας συγκεκριμένης χρονικής περιόδου, με στόχο τη διερεύνηση πιθανών σχέσεων, διαφορών ή συσχετίσεων μεταξύ των μεταβλητών που εξετάζονται (Bryman, 2017). Όπως ήδη αναφέρθηκε, στην παρούσα μελέτη θα εξεταστούν πιθανές σχέσεις για μια συγκεκριμένη ομάδα πληθυσμού (εργαζόμενοι σε ξενοδοχεία 4 και 5 αστέρων στη Δυτική Ελλάδα) και σε ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα (χρόνος διεξαγωγής της έρευνας).

4.2 Ερευνητική διαδικασία

Η ερευνητική διαδικασία περιλαμβάνει μια σειρά από συγκεκριμένα βήματα που πρέπει να ακολουθήσει ο/η ερευνητής/τρια για την αποτελεσματική υλοποίηση μιας έρευνας. Τα βήματα αυτά σχετίζονται τόσο με το σχεδιασμό όσο και με τη διαδικασία διεξαγωγής της μελέτης. Σύμφωνα με τον Bryman (2017), η ερευνητική διαδικασία διακρίνεται σε έντεκα διαδοχικά στάδια από τα οποία τα πέντε αναφέρονται στο μεθοδολογικό πλαίσιο, ενώ τα υπόλοιπα αφορούν τον προσδιορισμό του ερευνητικού προβλήματος, τη συλλογή των δεδομένων, την κωδικοποίηση και επεξεργασία τους, την ανάλυση, τα αποτελέσματα και τη σύνταξη της έκθεσης αναφοράς.

Ως προς το μεθοδολογικό πλαίσιο, κατά το πρώτο στάδιο, ο/η ερευνητής/τρια θα πρέπει να επιλέξει τη μέθοδο και ερευνητικό σχέδιο που θεωρεί ότι ικανοποιούν τις ανάγκες της μελέτης και απαντούν στον ερευνητικό στόχο που έχει θέσει. Στην παρούσα μελέτη αξιοποιήθηκε η ποσοτική ερευνητική προσέγγιση, ενώ ως ερευνητικό σχέδιο επιλέχθηκε το συγχρονικό (Bryman, 2017).

Στο δεύτερο στάδιο προσδιορίζονται οι μεταβλητές που πρόκειται να μετρηθούν. Αναφορικά με τον εννοιολογικό προσδιορισμό, οι έννοιες που ορίστηκαν ήταν η εργασιακή πίεση, η ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής και οι επιπτώσεις στην απόδοση. Πιο συγκεκριμένα, μέσα από τη βιβλιογραφική ανασκόπηση η εργασιακή πίεση συνδέθηκε με παράγοντες όπως (Altintas & Turanligil, 2018; Manoj Yeole et al., 2023; Saxena, 2020):

- Οι υπερωρίες
- Η μονότονη εργασία
- Ο αυξημένος φόρτος εργασίας σε καθημερινή βάση
- Η εργασία 24 ώρες / x 7 ημέρες
- Η αβεβαιότητα της εργασίας
- Η πίεση χρόνου
- Οι συνεχείς εναλλαγές στις βάρδιες
- Η έλλειψη πληροφοριών σχετικά με τα καθήκοντα του εργαζομένου
- Ο διαφορετικός φόρτος εργασίας με βάση την εποχικότητα
- Η ύπαρξη πολλαπλών ρόλων και καθηκόντων
- Η ανάγκη επαγγελματικής εκπαίδευσης/ κατάρτισης

Όσον αφορά την ισορροπία μεταξύ προσωπικής και επαγγελματικής ζωής, οι μεταβλητές που προέκυψαν μέσα από το θεωρητικό μέρος είναι οι εξής (Manoj Yeole et al., 2023; Mohanty K. & S. 2014; Tamang, 2025):

- Το αίσθημα ικανοποίησης των εργαζομένων
- Η στήριξη για τη δουλειά από μέλη της οικογένειας
- Η εργασιακή πίεση οδηγεί σε ανάγκη εργασίας σε υπερωρίες
- Η ανάγκη ολοκλήρωσης προσωπικών υποχρεώσεων πριν ξεκινήσει η βάρδια.
- Το αίσθημα δυσαρέσκειας της οικογένειας με το ωράριο και την επαγγελματική ζωή του ατόμου
- Η μείωση του ελεύθερου χρόνου λόγω των υπερωριών
- Το αίσθημα της έλλειψης οικογενειακών στιγμών λόγω της δουλειάς

Τέλος, οι επιπτώσεις στην απόδοση προσδιορίζονται μέσα από καταστάσεις όπως οι εξής (Manoj Yeole et al., 2023; Pantha et al., 2024; Rao & Goel, 2017; Saxena, 2020; Tamang, 2025):

- ✓ Η παραγωγικότητα επηρεάζεται εξαιτίας των υπερωριών
- ✓ Η υπερφόρτωση στην εργασία
- ✓ Το αίσθημα της ανάγκης εργασίας επιπλέον χρόνο για την ολοκλήρωση των εργασιών
- ✓ Οι προειδοποιήσεις για την έγκαιρη ολοκλήρωση των εργασιών.

- ✓ Η λήψη θετικής ανατροφοδότησης σχετικά με την απόδοση
- ✓ Η λήψη αρνητικής ανατροφοδότησης σχετικά με την απόδοση

Όσον αφορά τον λειτουργικό προσδιορισμό, οι μεταβλητές μετρούνται μέσω μιας πενταβάθμιας κλίμακας Likert με τιμές «καθόλου», «λίγο», «μέτρια», «πολύ» και «πάρα πολύ».

Το τρίτο στάδιο της ερευνητικής διαδικασίας περιλαμβάνει τον προσδιορισμό του χώρου που θα πραγματοποιηθεί η έρευνα. Στην παρούσα μελέτη η συγκέντρωση των δεδομένων θα γίνει εξ' αποστάσεως μέσω της αποστολής ηλεκτρονικού συνδέσμου στον πληθυσμό στόχο.

Το τέταρτο στάδιο περιλαμβάνει τον καθορισμό των συμμετεχόντων στην έρευνα. Επιγραμματικά αναφέρεται ότι στην μελέτη συμμετείχαν 106 εργαζόμενοι σε ξενοδοχεία 4 και 5 αστέρων στην Δυτική Ελλάδα.

Στο τελευταίο στάδιο του σχεδιασμού της έρευνας περιλαμβάνεται η επιλογή των μέσων συλλογής δεδομένων. Στην παρούσα μελέτη δημιουργήθηκε ένα ερωτηματολόγιο αποτελούμενο από 4 ενότητες με ερωτήσεις κλειστού τύπου.

Τα βήματα της ερευνητικής διαδικασίας αναλύονται περαιτέρω στις επόμενες ενότητες του παρόντος κεφαλαίου.

4.3 Μέσο συλλογής δεδομένων

Προκειμένου να συγκεντρωθούν πληροφορίες από τον πληθυσμό στόχο επιλέχθηκε το εργαλείο του ερωτηματολογίου. Πρόκειται για ένα από τα πιο συχνά χρησιμοποιούμενα εργαλεία συλλογής δεδομένων στις ποσοτικές έρευνες, καθώς επιτρέπει τη συστηματική καταγραφή πληροφοριών από μεγάλο αριθμό συμμετεχόντων. Επιπλέον, η επιλογή του συγκεκριμένου εργαλείου οφείλεται στο γεγονός ότι αποτελεί μια εύχρηστη μέθοδο συλλογής δεδομένων, η οποία διευκολύνει την καταγραφή των αντιλήψεων, στάσεων και απόψεων των συμμετεχόντων σχετικά με ένα υπό διερεύνηση ζήτημα. Παράλληλα, η δυνατότητα διατύπωσης απλών και τυποποιημένων ερωτήσεων μειώνει τις πιθανότητες διαφορετικής ερμηνείας από τους συμμετέχοντες στη μελέτη, γεγονός που τη συνέπεια των μετρήσεων και την αξιοπιστία των ευρημάτων (Creswell, 2016).

Το παρόν ερωτηματολόγιο (Παράρτημα Β) συντάχθηκε εξ' αρχής μετά το στάδιο της βιβλιογραφικής ανασκόπησης. Η δομή του αποτελείται από 4 ενότητες. Στην πρώτη ενότητα οι συμμετέχοντες καλούνταν να απαντήσουν σε ερωτήσεις που αφορούσαν τα δημογραφικά και επαγγελματικά χαρακτηριστικά όπως το φύλο τους, τη ηλικία τους, την οικογενειακή τους κατάσταση, το επίπεδο εκπαίδευσης, ιεραρχικό επίπεδο, θέση απασχόλησης, έτη εργασιακής εμπειρίας στον κλάδο της φιλοξενίας και έτη προϋπηρεσίας στην τρέχουσα εταιρία.

Στις επόμενες τρεις ενότητες του ερευνητικού εργαλείου περιλαμβάνονταν ερωτήσεις που αποσκοπούσαν στη μέτρηση τριών βασικών ερευνητικών διαστάσεων: (α) του επιπέδου εργασιακής πίεσης που βιώνουν οι εργαζόμενοι, (β) της ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής και (γ) των επιπτώσεων των εργασιακών απαιτήσεων στην απόδοσή τους. Οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να εκφράσουν τον βαθμό συμφωνίας τους σε μια σειρά δηλώσεων που σχετίζονταν με τις παραπάνω διαστάσεις. Αξίζει να αναφερθεί ότι η επιλογή ερωτήσεων κλειστού τύπου βοηθά στην εύκολη κωδικοποίηση, ταξινόμηση και στατιστική επεξεργασία των δεδομένων (Gilham, 2007).

Τέλος, σημειώνεται ότι το ερωτηματολόγιο δημιουργήθηκε σε ηλεκτρονική μορφή και συγκεκριμένα στην πλατφόρμα Google Forms και στη συνέχεια διανεμήθηκε στους συμμετέχοντες με τη μορφή ηλεκτρονικού συνδέσμου. Επιπλέον, προτού το συμπληρώσουν, οι συμμετέχοντες ενημερώθηκαν αναλυτικά για τον σκοπό και τους στόχους της έρευνας, καθώς και ότι η συμμετοχή τους σε αυτή είναι εθελοντική, ανώνυμη και ξεκινά κατόπιν της συναίνεσής τους.

4.4 Δείγμα της έρευνας και τεχνική δειγματοληψίας

Η διαδικασία επιλογής του δείγματος θεωρείται ως ένα από τα κρίσιμότερα στάδια της ερευνητικής διαδικασίας. Η δειγματοληψία αναφέρεται στον τρόπο επιλογής του δείγματος. Αρχικά, σημειώνεται ότι ως δείγμα ορίζεται μια επιμέρους ομάδα του πληθυσμού στόχου (δηλαδή μέρος του πληθυσμού που φέρουν συγκεκριμένα χαρακτηριστικά που θέλει να μελετήσει ένας/μια ερευνητής./τρια). Στην παρούσα έρευνα, ο πληθυσμός στόχος αποτελείται από εργαζόμενους σε ξενοδοχεία 4 και 5 αστέρων στην Δυτική Ελλάδα. Το δείγμα της παρούσας έρευνας αποτελείται από 106 εργαζομένους που απασχολούνται στον ξενοδοχειακό κλάδο και συγκεκριμένα σε ξενοδοχεία 4 και 5 αστέρων στη Δυτική Ελλάδα.

Η επιλογή των συμμετεχόντων δεν είχε κάποιο κριτήριο αποκλεισμού, πέρα από την απασχόλησή τους σε συγκεκριμένες ξενοδοχειακές μονάδες. Στόχος ήταν η συλλογή δεδομένων από εργαζομένους διαφορετικών δημογραφικών και επαγγελματικών χαρακτηριστικών, ώστε να καταστεί δυνατή η διερεύνηση των αντιλήψεών τους σχετικά με την εργασιακή πίεση, την ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής και τις επιπτώσεις αυτών στην εργασιακή τους απόδοση.

Όσον αφορά την τεχνική συγκρότησης του δείγματος, στις επιστημονικές έρευνες υπάρχουν δύο είδη. Πρόκειται για τις πιθανοτικές και μη πιθανοτικές τεχνικές δειγματοληψίας. Στην πρώτη περίπτωση το δείγμα προέρχεται με τυχαίο τρόπο (π.χ. μέθοδος της απλής τυχαίας δειγματοληψίας), ενώ στη δεύτερη περίπτωση επιλέγεται με βάση άλλους παράγοντες όπως η επιθυμία του ατόμου να συμμετάσχει στην έρευνα. Στην παρούσα μελέτη ακολουθήθηκε η μέθοδος της μη πιθανοτικής δειγματοληψίας, ενώ επιλέχθηκαν οι τεχνικές της βολικής δειγματοληψίας και της δειγματοληψίας χιονοστιβάδας. Πρόκειται για παρόμοιες έρευνες όπου οι συμμετέχοντες στην έρευνα θα είναι άτομα που εφόσον έχουν ενημερωθεί για το σκοπό της μελέτης και πληρούν τα χαρακτηριστικά που θέλει να μελετήσει ο/η ερευνητής/τρια, είναι πρόθυμοι να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο. Ωστόσο, στην περίπτωση της δειγματοληψίας χιονοστιβάδας, κάθε άτομο που λαμβάνει μέρος στην έρευνα μπορεί να προτείνει και άλλους συμμετέχοντες, με αποτέλεσμα να αυξάνεται ο αριθμός του δείγματος (Creswell, 2016).

Αναφέρεται ότι για τη συγκρότηση του δείγματος εστάλη email σε ξενοδοχειακές μονάδες 4 και 5 αστέρων στη Δυτική Ελλάδα, με ενημέρωση για την έρευνα και τον ηλεκτρονικό σύνδεσμο του ερωτηματολογίου. Στο μήνυμα ζητήθηκε από τους παραλήπτες να αποστείλουν το σύνδεσμο και σε άλλους εργαζομένους των ξενοδοχείων προκειμένου να συμμετάσχουν στη μελέτη.

Η ενημέρωση των ατόμων (Παράρτημα Α) παρείχε πληροφορίες σχετικά με το σκοπό της έρευνας, τον προβλεπόμενο χρόνο για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου, την εθελοντική και ανώνυμη συμμετοχή τους, καθώς και τη δυνατότητα να αποχωρήσουν από την έρευνα εφόσον αισθανθούν ότι δεν επιθυμούν να προχωρήσουν. Επισημαίνεται ότι για την τήρηση αρχών δεοντολογίας και ηθικής, δεν καταγράφηκαν προσωπικά δεδομένα των

συμμετεχόντων στην έρευνα (π.χ. email, στοιχεία επικοινωνίας, όνομα, κ.α.) (Σαράφης & Μπαμίδης, 2020).

4.5 Έλεγχος για την αξιοπιστία και εγκυρότητα του ερωτηματολογίου

Για την αξιολόγηση της αξιοπιστίας του ερευνητικού εργαλείου χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής Cronbach's Alpha (α), ο οποίος αποτελεί έναν από τους πιο γνωστούς δείκτες ελέγχου της εσωτερικής συνοχής μιας κλίμακας μέτρησης. Ο εν λόγω δείκτης εκτιμά τον βαθμό στον οποίο τα επιμέρους ερωτήματα που συνθέτουν μια κλίμακα μετρούν την ίδια υποκείμενη θεωρητική κατασκευή και παρουσιάζουν συνοχή μεταξύ τους.

Η εφαρμογή του Cronbach's Alpha κρίνεται ιδιαίτερα κατάλληλη σε ερευνητικά εργαλεία που βασίζονται σε κλίμακες τύπου Likert, καθώς επιτρέπει την αξιολόγηση της ομοιογένειας των επιμέρους μεταβλητών και τη διαπίστωση του κατά πόσο αυτές συνεισφέρουν στη μέτρηση της ίδιας εννοιολογικής διάστασης (Creswell, 2018). Μέσω του συγκεκριμένου δείκτη καθίσταται δυνατός ο έλεγχος της συνέπειας των απαντήσεων των συμμετεχόντων και, κατ' επέκταση, της ποιότητας των δεδομένων που συλλέγονται.

Σύμφωνα με την βιβλιογραφία, τιμές του δείκτη ίσες ή μεγαλύτερες του 0,70 θεωρούνται αποδεκτές και υποδηλώνουν ικανοποιητικό επίπεδο εσωτερικής συνοχής, ενώ υψηλότερες τιμές υποδεικνύουν αυξημένη αξιοπιστία της κλίμακας και μεγαλύτερη συνέπεια μεταξύ των επιμέρους ερωτημάτων που την απαρτίζουν. Στην παρούσα έρευνα ο δείκτης αξιοπιστίας κυμάνθηκε από 0,7 έως 0,89, γεγονός που υποδηλώνει ότι υπάρχει εσωτερική συνέπεια του εργαλείου μέτρησης (Πίνακας 1).

Πίνακας 1. Έλεγχος αξιοπιστίας εργαλείου με χρήση του συντελεστή Alpha Cronbach's

Παράγοντες	Αριθμός ερωτήσεων	Cronbach's α
Το επίπεδο της εργασιακής πίεσης	11	0.890
Η ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής	7	0.701

Μετά τον έλεγχο για την αξιοπιστία του εργαλείου συλλογής δεδομένων, πραγματοποιείται ο έλεγχος για την εγκυρότητα. Η εγκυρότητα προσδιορίζει κατά πόσο οι ερωτήσεις που υπάρχουν στο ερευνητικό εργαλείο συνδέονται με τις θεωρητικές έννοιες που μελετούν, όπως προέκυψαν από τον εννοιολογικό προσδιορισμό (Creswell, 2016). Σημειώνεται ότι οι θεωρητικές έννοιες συνδέονται με τα ερευνητικά ερωτήματα της μελέτης (κάθε ερευνητικό ερώτημα περιλαμβάνει μεταβλητή που έχει προσδιοριστεί εννοιολογικά). Για τον έλεγχο της εγκυρότητας του εργαλείου της παρούσας μελέτης επιλέχθηκε η μέθοδος της εγκυρότητας βάσει περιεχομένου. Στη συγκεκριμένη μέθοδο πραγματοποιείται αντιστοίχιση κάθε ερώτησης του ερωτηματολογίου με ένα ερευνητικό ερώτημα (Πίνακας 2).

Αναφέρεται ότι από τον έλεγχο εγκυρότητας απουσιάζει το τέταρτο ερευνητικό ερώτημα, καθώς δεν περιέχει νέες μεταβλητές (θεωρητικές έννοιες) αλλά στοχεύει στην πραγματοποίηση επαγωγικής ανάλυσης. Επιπλέον, στον έλεγχο εγκυρότητας δεν περιλαμβάνεται η πρώτη ενότητα η οποία περιέχει ερωτήσεις για τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος.

Πίνακας 2. Έλεγχος εγκυρότητας του ερωτηματολογίου

Ερευνητικό ερώτημα	Ερωτήσεις
Ποιοι παράγοντες καθορίζουν το επίπεδο της εργασιακής πίεσης που βιώνουν οι εργαζόμενοι σε ξενοδοχειακές μονάδες 4 & 5 αστέρων στη Δυτική Ελλάδα;	Ενότητα Β (12 ερωτήσεις)
Σε ποιο βαθμό η εργασιακή πίεση επιδρά στη σχέση ανάμεσα στην προσωπική και επαγγελματική ζωή των εργαζομένων σε ξενοδοχειακές μονάδες 4 & 5 αστέρων στη Δυτική Ελλάδα;	Ενότητα Γ (7 ερωτήσεις)
Σε ποιο βαθμό η ισορροπία της προσωπικής και επαγγελματικής ζωής επιδρά στην απόδοση των εργαζομένων σε ξενοδοχειακές μονάδες 4 & 5 αστέρων στη Δυτική Ελλάδα;	Ενότητα Δ (6 ερωτήσεις)

4.6 Διαδικασία ανάλυσης των δεδομένων

Η καταχώριση, επεξεργασία και στατιστική ανάλυση των δεδομένων πραγματοποιήθηκε με τη χρήση του λογισμικού IBM SPSS Statistics (έκδοση 26), το οποίο αποτελεί ένα ευρέως διαδεδομένο εργαλείο για τη διαχείριση και ανάλυση ποσοτικών και ποιοτικών ερευνητικών δεδομένων.

Στο πλαίσιο της παρούσας μελέτης εφαρμόστηκαν τόσο περιγραφικές όσο και επαγωγικές στατιστικές μέθοδοι. Αρχικά, για την περιγραφή των δημογραφικών και επαγγελματικών χαρακτηριστικών των συμμετεχόντων χρησιμοποιήθηκαν πίνακες συχνότητας και ποσοστών, προκειμένου να παρουσιαστεί η κατανομή του δείγματος ως προς τις επιμέρους κατηγορίες των μεταβλητών. Παράλληλα, για τις μεταβλητές που μετρήθηκαν μέσω κλιμάκων χρησιμοποιήθηκαν μέτρα κεντρικής τάσης και διασποράς, και συγκεκριμένα ο μέσος όρος (Μ.Ο.) και η τυπική απόκλιση (Τ.Α.), ώστε να αποτυπωθεί η κεντρική τάση και η μεταβλητότητα των απαντήσεων των συμμετεχόντων.

Στη συνέχεια, πραγματοποιήθηκαν επαγωγικές στατιστικές αναλύσεις με στόχο τη διερεύνηση πιθανών διαφοροποιήσεων μεταξύ των ομάδων του δείγματος και τον έλεγχο των ερευνητικών υποθέσεων. Η επιλογή των κατάλληλων στατιστικών δοκιμασιών βασίστηκε στο είδος των μεταβλητών και στους στόχους της έρευνας, ενώ το επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας ορίστηκε στο $\alpha = 0,05$. Με τον τρόπο αυτό κατέστη δυνατή η εξαγωγή έγκυρων και αξιόπιστων συμπερασμάτων σχετικά με τα υπό μελέτη ερευνητικά ζητήματα. Οι ερωτήσεις του ερευνητικών διαστάσεων: (α) του επιπέδου εργασιακής πίεσης που βιώνουν οι εργαζόμενοι, (β) της ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής και (γ) των επιπτώσεων των εργασιακών απαιτήσεων στην απόδοσή τους, παρουσιάζονται σε πίνακες με μέτρα κεντρικής θέσης (μέσο όρο και τυπική απόκλιση).

Για τον έλεγχο ύπαρξης ή μη επίδρασης των δημογραφικών χαρακτηριστικών του δείγματος στις απόψεις τους σχετικά με την ισορροπία προσωπικής - επαγγελματικής ζωής και της απόδοσης, χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό κριτήριο One Way Anova. (Δαφέρμος, 2011).

5. Αποτελέσματα της έρευνας - Συζήτηση

5.1 Αποτελέσματα της έρευνας

Στη συνέχεια της ενότητας γίνεται παρουσίαση των αποτελεσμάτων που προέκυψαν από τη διαδικασία ανάλυσης των δεδομένων. Σημειώνεται ότι η σειρά με την οποία παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της μελέτης είναι αντίστοιχη με τη σειρά των ερωτήσεων στο ερωτηματολόγιο, η οποία συνδέεται και με τη σειρά των ερευνητικών ερωτημάτων.

Πρωτίστως, οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να απαντήσουν ορισμένες ερωτήσεις που αφορούσαν τα κοινωνικά και δημογραφικά χαρακτηριστικά τους. Η ανάλυση των δημογραφικών και επαγγελματικών χαρακτηριστικών των συμμετεχόντων παρέχει σημαντικές πληροφορίες σχετικά με τη σύνθεση του δείγματος και συμβάλλει στην καλύτερη κατανόηση των αποτελεσμάτων της έρευνας. Σύμφωνα με τα δεδομένα του Πίνακα 3, οι περισσότεροι συμμετέχοντες στην έρευνα είναι γυναίκες, οι οποίες αντιστοιχούσαν στο 70,8% του δείγματος (N=75), ενώ οι άνδρες αποτέλεσαν το 29,2% (N=31).

Πίνακας 3. Φύλο συμμετεχόντων στην έρευνα

Φύλο	Συχνότητα	%
Άνδρας	31	29.2 %
Γυναίκα	75	70.8 %

Από τα αποτελέσματα του Πίνακα 4 παρατηρείται, ότι η μεγαλύτερη ηλικιακή ομάδα ήταν εκείνη των 31-40 ετών με ποσοστό 35,8% (N=38), ενώ ακολουθεί η ομάδα 41-50 ετών με ποσοστό 28,3% (N=30). Οι νεότεροι εργαζόμενοι ηλικίας 18-30 ετών αποτέλεσαν το 20,8% του δείγματος (N=22), ενώ μικρότερη ήταν η συμμετοχή ατόμων ηλικίας 51-60 ετών (13,2%, N=14) και άνω των 60 ετών (1,9%, N=2). Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι το δείγμα αποτελείται κυρίως από άτομα παραγωγικής και επαγγελματικά ενεργής ηλικίας, με σημαντική εργασιακή παρουσία στον κλάδο της φιλοξενίας.

Πίνακας 4. Ηλικία συμμετεχόντων στην έρευνα

Ηλικία	Συχνότητα	%
18-30	22	20.8 %
31-40	38	35.8 %
41-50	30	28.3 %
51-60	14	13.2 %
Άνω των 60	2	1.9 %

Αναφορικά με την οικογενειακή τους κατάσταση (Πίνακας 5), οι περισσότεροι συμμετέχοντες ήταν έγγαμοι, με ποσοστό 50,0% (N=53). Οι άγαμοι ανήλθαν σε 34,9% (N=37), ενώ οι διαζευγμένοι αντιστοιχούσαν στο 15,1% (N=16). Η υπεροχή των έγγαμων συμμετεχόντων ενδέχεται να σχετίζεται με την ηλικιακή κατανομή του δείγματος, καθώς κυριαρχούν ηλικίες που συνήθως συνδέονται με οικογενειακές υποχρεώσεις.

Πίνακας 5. Οικογενειακή κατάσταση συμμετεχόντων στην έρευνα

Οικογενειακή κατάσταση	Συχνότητα	%
Άγαμος/η	37	34.9 %
Έγγαμος/η	53	50.0 %
Διαζευγμένος/η	16	15.1 %

Σε σχέση με τον αριθμό παιδιών (Πίνακας 6), περισσότεροι από τους μισούς συμμετέχοντες δήλωσαν, ότι έχουν ένα παιδί (53,8%, N=57), ενώ το 36,8% (N=39) δεν έχει παιδιά. Μόλις το 9,4% (N=10) ανέφερε ότι έχει δύο παιδιά. Τα δεδομένα αυτά υποδηλώνουν ότι σημαντικό μέρος του δείγματος συνδυάζει επαγγελματικές και οικογενειακές υποχρεώσεις, γεγονός που ενδέχεται να επηρεάζει τις εργασιακές τους εμπειρίες και αντιλήψεις.

Πίνακας 6. Αριθμός παιδιών συμμετεχόντων στην έρευνα

Αριθμός παιδιών	Συχνότητα	%
Κανένα	39	36.8 %
1 παιδί	57	53.8 %
2	10	9.4 %

Όσον αφορά το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων (Πίνακας 7), η μεγαλύτερη κατηγορία είναι οι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης με ποσοστό 38,7% (N=41), ενώ σημαντικό ποσοστό κατείχε μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών (24,5%, N=26). Παράλληλα, το 16,0% (N=17) είναι απόφοιτοι λυκείου και το 13,2% (N=14) απόφοιτοι ΙΕΚ/ΣΑΕΚ. Τα χαμηλότερα ποσοστά καταγράφηκαν στην πρωτοβάθμια εκπαίδευση (2,8%, N=3) και στους αποφοίτους γυμνασίου (4,7%, N=5).

Πίνακας 7. Επίπεδο εκπαίδευσης συμμετεχόντων στην έρευνα

Επίπεδο εκπαίδευσης	Συχνότητα	%
Πρωτοβάθμια εκπαίδευση	3	2.8 %
Δευτεροβάθμια - Απόφοιτος/η Γυμνασίου	5	4.7 %
Δευτεροβάθμια - Απόφοιτος/η Λυκείου	17	16.0 %
ΙΕΚ -ΣΑΕΚ	14	13.2 %
Τριτοβάθμια εκπαίδευσης	41	38.7 %
Κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών	26	24.5 %

Σχετικά με το ιεραρχικό επίπεδο των συμμετεχόντων (Πίνακας 8), η πλειοψηφία ανήκει στο προσωπικό πρώτης γραμμής, με ποσοστό 67,0% (N=71). Οι υπεύθυνοι τμημάτων αντιστοιχούσαν στο 20,8% (N=22), οι προϊστάμενοι βάρδιας στο 8,5% (N=9), ενώ μόλις το 3,8% (N=4) κατείχε διευθυντική θέση.

Πίνακας 8. *Ιεραρχικό επίπεδο συμμετεχόντων στην έρευνα*

Ιεραρχικό επίπεδο	Counts	% of Total
Διευθυντικό στέλεχος	4	3.8 %
Υπεύθυνος/-η Τμήματος	22	20.8 %
Προϊστάμενος/-η βάρδιας	9	8.5 %
Προσωπικό	71	67.0 %

Όπως προκύπτει από τον Πίνακα 9, οι περισσότεροι συμμετέχοντες εργάζονται σε διοικητικές υπηρεσίες, όπως λογιστήριο και μάρκετινγκ, με ποσοστό 31,1% (N=33), ενώ ακολουθούσε το τμήμα εξυπηρέτησης (reception) με 27,4% (N=29). Μικρότερα ποσοστά καταγράφηκαν σε θέσεις όπως κουζίνα/εστιατόριο/σέρβις (11,3%, N=12), καθαριότητα (8,5%, N=9), αποθήκη (7,5%, N=8), τεχνική υποστήριξη (5,7%, N=6) και τμήμα ορόφων (4,7%, N=5).

Πίνακας 9. *Θέση απασχόλησης συμμετεχόντων στην έρευνα*

Θέση απασχόλησης	Συχνότητα	%
Τμήμα εξυπηρέτησης (reception)	29	27.4 %
Κουζίνα – Εστιατόριο - Σέρβις	12	11.3 %
Τμήμα ορόφων	5	4.7 %
Υπάλληλος αποθήκης	8	7.5 %
Καθαριστής/-τρια εσωτερικών και εξωτερικών χώρων	9	8.5 %
Τεχνική υποστήριξη - Συντήρηση	6	5.7 %
Διοικητικές υπηρεσίες (λογιστήριο, τμήμα μάρκετινγκ, κ.λπ.)	33	31.1 %
Άλλο	4	3.8 %

Αναφορικά με την εργασιακή εμπειρία στον κλάδο της φιλοξενίας (Πίνακας 10), το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων διαθέτει εμπειρία από 0 έως 3 έτη (33,0%, N=35),

ενώ ακολουθούσαν όσοι είχαν εμπειρία 4 έως 6 ετών (21,7%, N=23) και 7 έως 9 ετών (18,9%, N=20). Παράλληλα, το 16,0% (N=17) δήλωσε εμπειρία άνω των 13 ετών.

Πίνακας 10. Εργασιακή εμπειρία στον κλάδο της φιλοξενίας

Έτη εργασιακής εμπειρίας στον κλάδο της φιλοξενίας	Συχνότητα	%
0 έως 3 έτη	35	33.0 %
4 έως 6 έτη	23	21.7 %
7 έως 9 έτη	20	18.9 %
10 έως 12 έτη	11	10.4 %
13 έτη και άνω	17	16.0 %

Τέλος, σύμφωνα με τον Πίνακα 11, το 43,4% των συμμετεχόντων (N=46) εργάζεται στην τρέχουσα εταιρεία από 0 έως 3 έτη. Ακολουθούν οι εργαζόμενοι με προϋπηρεσία 4 έως 6 ετών (23,6%, N=25), ενώ μικρότερα ποσοστά καταγράφηκαν στις κατηγορίες 7 έως 9 ετών (14,2%, N=15), 10 έως 12 ετών (5,7%, N=6) και 13 ετών και άνω (13,2%, N=14).

Πίνακας 11. Έτη προϋπηρεσίας στην τρέχουσα εταιρεία

Έτη προϋπηρεσίας στην τρέχουσα εταιρεία	Συχνότητα	%
0 έως 3 έτη	46	43.4 %
4 έως 6 έτη	25	23.6 %
7 έως 9 έτη	15	14.2 %
10 έως 12 έτη	6	5.7 %
13 έτη και άνω	14	13.2 %

Στη συνέχεια, καταγράφηκαν οι απόψεις των εργαζομένων σχετικά με το επίπεδο της εργασιακής πίεσης που βιώνουν. Ο Πίνακας 12 παρουσιάζει τα περιγραφικά στατιστικά μέτρα που αφορούν το επίπεδο εργασιακής πίεσης που βιώνουν οι συμμετέχοντες, όπως

αυτό αποτυπώνεται μέσω διαφόρων παραγόντων της εργασιακής τους καθημερινότητας. Η ανάλυση των μέσων όρων και των τυπικών αποκλίσεων επιτρέπει την αξιολόγηση της έντασης με την οποία κάθε παράγοντας γίνεται αντιληπτός ως πηγή πίεσης.

Από τα αποτελέσματα προκύπτει, ότι η σημαντικότερη πηγή εργασιακής πίεσης είναι η απαίτηση λειτουργίας της εργασίας σε καθεστώς «24 ώρες / 7 ημέρες», η οποία παρουσίασε τον υψηλότερο μέσο όρο (Μ.Ο.=3,93, Τ.Α.=1,25). Το εύρημα αυτό αναδεικνύει τις αυξημένες απαιτήσεις διαθεσιμότητας και συνεχούς λειτουργίας που χαρακτηρίζουν τον κλάδο της φιλοξενίας, επηρεάζοντας σημαντικά την εργασιακή καθημερινότητα των εργαζομένων.

Παράλληλα, ιδιαίτερα υψηλά επίπεδα πίεσης φαίνεται να προκαλούν ο αυξημένος φόρτος εργασίας σε καθημερινή βάση (Μ.Ο.=3,71, Τ.Α.=1,13) και η πίεση χρόνου (Μ.Ο.=3,72, Τ.Α.=1,18). Τα αποτελέσματα αυτά υποδηλώνουν ότι οι εργαζόμενοι καλούνται συχνά να ανταποκριθούν σε απαιτητικούς ρυθμούς εργασίας και σε αυξημένες επαγγελματικές υποχρεώσεις μέσα σε περιορισμένα χρονικά πλαίσια.

Επιπλέον, οι υπερωρίες (Μ.Ο.=3,51, Τ.Α.=1,26), καθώς και ο διαφορετικός φόρτος εργασίας λόγω εποχικότητας (Μ.Ο.=3,47, Τ.Α.=1,40), αξιολογήθηκαν επίσης ως σημαντικές πηγές πίεσης.

Σημαντική εργασιακή πίεση φαίνεται να προκαλεί και η ανάληψη πολλαπλών ρόλων και καθηκόντων (Μ.Ο.=3,40, Τ.Α.=1,25), στοιχείο που αντανάκλα την πολυπλοκότητα των απαιτήσεων στον κλάδο της φιλοξενίας, όπου οι εργαζόμενοι συχνά καλούνται να ανταποκριθούν σε περισσότερες από μία αρμοδιότητες.

Αντίθετα, σχετικά χαμηλότερα επίπεδα πίεσης καταγράφηκαν στη μονότονη εργασία (Μ.Ο.=2,96, Τ.Α.=1,18), στην έλλειψη πληροφοριών σχετικά με τα καθήκοντα (Μ.Ο.=3,01, Τ.Α.=1,31) και στην ανάγκη επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης (Μ.Ο.=3,05, Τ.Α.=1,28). Παρότι οι παράγοντες αυτοί δεν αξιολογούνται ως οι κυριότερες πηγές πίεσης, εξακολουθούν να επηρεάζουν σε μέτριο βαθμό την εργασιακή εμπειρία των συμμετεχόντων.

Τέλος, η αβεβαιότητα εργασίας (Μ.Ο.=3,17, Τ.Α.=1,30) και οι συνεχείς εναλλαγές στις βάρδιες (Μ.Ο.=3,18, Τ.Α.=1,26) φαίνεται να προκαλούν μέτρια προς υψηλή πίεση στους εργαζόμενους. Το εύρημα αυτό συνδέεται με τις ιδιαιτερότητες του κλάδου της φιλοξενίας,

όπου οι μεταβαλλόμενες συνθήκες εργασίας και τα ευέλικτα ωράρια αποτελούν συχνό φαινόμενο (Πίνακας 12).

Πίνακας 12. Περιγραφικά στατικά μέτρα επιπέδου εργασιακής πίεσης των εργαζομένων

	N	M.O.	T.A.
Υπερωρίες	106	3.51	1.26
Μονότονη εργασία	106	2.96	1.18
Αυξημένος φόρτος εργασίας σε καθημερινή βάση	106	3.71	1.13
Η εργασία 24 ώρες / x 7 ημέρες	106	3.93	1.25
Αβεβαιότητα εργασίας	106	3.17	1.30
Πίεση χρόνου	106	3.72	1.18
Συνεχείς εναλλαγές στις βάρδιες	106	3.18	1.26
Έλλειψη πληροφοριών σχετικά με τα καθήκοντά μου	106	3.01	1.31
Διαφορετικός φόρτος εργασίας με βάση την εποχικότητα	106	3.47	1.40
Πολλαπλοί ρόλοι/ καθήκοντα	106	3.40	1.25
Η ανάγκη επαγγελματικής εκπαίδευσης/ κατάρτισης	106	3.05	1.28

*M.O. = μέσος όρος

**T.A. = τυπική απόκλιση

Ο Πίνακας 13 παρουσιάζει τον βαθμό συμφωνίας των συμμετεχόντων με τη φράση «Ανησυχώ για τη δουλειά όταν δεν είμαι σε αυτή», με στόχο τη διερεύνηση της ψυχολογικής διάστασης της εργασιακής πίεσης και της επίδρασης της εργασίας στην προσωπική ζωή των εργαζομένων.

Ο μέσος όρος της συγκεκριμένης μεταβλητής διαμορφώθηκε στο 2,52 (T.A.=1,19), γεγονός που υποδηλώνει σχετικά μέτριο προς χαμηλό επίπεδο συμφωνίας των συμμετεχόντων με τη συγκεκριμένη δήλωση. Το αποτέλεσμα αυτό δείχνει ότι παρότι ένα μέρος των εργαζομένων φαίνεται να μεταφέρει την εργασιακή ανησυχία και εκτός εργασιακού χώρου, συνολικά το δείγμα δεν παρουσιάζει ιδιαίτερα υψηλά επίπεδα διαρκούς ψυχολογικής επιβάρυνσης εκτός ωραρίου εργασίας.

Πίνακας 13. Απαντήσεις συμμετεχόντων εάν ανησυχούν για τη δουλειά τους όταν δεν βρίσκονται σε αυτή

Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε με την ακόλουθη φράση	N	M.O.	T.A.
Ανησυχώ για τη δουλειά όταν δεν είμαι σε αυτή	106	2.52	1.19

Στη συνέχεια, καταγράφηκαν οι απόψεις των εργαζομένων σε ξενοδοχεία 4 και 5 αστέρων στη Δυτική Ελλάδα, σχετικά με την επίδραση της εργασιακής πίεσης στην σχέση ανάμεσα στην προσωπική και επαγγελματική ζωή τους. Όπως παρατηρείται από τον Πίνακα 14, οι μέσοι όροι των επιμέρους δηλώσεων αποτυπώνουν γενικότερα έναν μέτριο βαθμό στον οποίο οι εργαζόμενοι θεωρούν ότι η εργασία τους επηρεάζει την προσωπική και οικογενειακή τους ζωή.

Αρχικά, οι συμμετέχοντες εμφανίζονται σχετικά μέτρια ικανοποιημένοι από την ισορροπία που διατηρούν μεταξύ εργασίας και προσωπικής ζωής, καθώς ο μέσος όρος της σχετικής δήλωσης ανήλθε στο 3,08 (T.A.=1,048). Το αποτέλεσμα αυτό υποδηλώνει ότι, παρά τις απαιτήσεις της εργασίας, οι εργαζόμενοι δεν αξιολογούν απόλυτα αρνητικά τη συνολική ισορροπία των δύο αυτών τομέων της ζωής τους.

Ιδιαίτερα υψηλό επίπεδο συμφωνίας καταγράφηκε στη δήλωση ότι τα μέλη της οικογένειας στηρίζουν τους εργαζόμενους όταν μιλούν για τη δουλειά τους (M.O.=3,79, T.A.=0,881). Το αποτέλεσμα αυτό αναδεικνύει τον σημαντικό ρόλο της οικογενειακής υποστήριξης στη διαχείριση της εργασιακής πίεσης και των επαγγελματικών απαιτήσεων.

Παράλληλα, οι συμμετέχοντες δήλωσαν σε σχετικά υψηλό βαθμό ότι, λόγω εργασιακής πίεσης, αναγκάζονται συχνά να εργάζονται υπερωρίες (M.O.=3,22, T.A.=1,069).

Επιπλέον οι συμμετέχοντες δήλωσαν, ότι καταφέρνουν να προσέρχονται έγκαιρα στην εργασία τους, ακόμη και όταν προηγούνται προσωπικές ή οικογενειακές υποχρεώσεις (M.O.=3,68, T.A.=1,231). Το αποτέλεσμα αυτό υποδηλώνει έντονο αίσθημα επαγγελματικής υπευθυνότητας και προσαρμογής στις απαιτήσεις της εργασίας.

Όσον αφορά την επίδραση της εργασίας στην οικογενειακή ζωή, οι συμμετέχοντες συμφώνησαν σε μέτριο βαθμό ότι η οικογένειά τους είναι δυσαρεστημένη με το ωράριο βαρδιών και την επαγγελματική τους ζωή (M.O.=3,08, T.A.=1,217). Παράλληλα, οι υπερωρίες φαίνεται να περιορίζουν τον χρόνο που περνούν με την οικογένειά τους

(M.O.=3,50, T.A.=1,244), ενώ αρκετοί εργαζόμενοι δήλωσαν ότι χάνουν οικογενειακές στιγμές λόγω των επαγγελματικών τους υποχρεώσεων (M.O.=3,71, T.A.=1,211).

Τα ευρήματα αυτά δείχνουν, ότι οι απαιτήσεις της εργασίας στον κλάδο της φιλοξενίας επηρεάζουν ουσιαστικά την προσωπική και οικογενειακή ζωή των εργαζομένων, κυρίως μέσω των υπερωριών, των βαρδιών και της περιορισμένης διαθεσιμότητας ελεύθερου χρόνου. Παράλληλα, η οικογενειακή υποστήριξη φαίνεται να λειτουργεί ως σημαντικός προστατευτικός παράγοντας απέναντι στις δυσκολίες που απορρέουν από την εργασιακή πίεση.

Πίνακας 14. Περιγραφικά στατικά μέτρα Ισορροπίας μεταξύ Επαγγελματικής και Προσωπικής Ζωής

	N	M.O.	T.A.
Είμαι ικανοποιημένος/η με την ισορροπία που διατηρώ μεταξύ της εργασίας και της προσωπικής μου ζωής	106	3.08	1.04
Τα μέλη της οικογένειάς μου με στηρίζουν όταν μιλάω για τη δουλειά μου.	106	3.79	0.88
Λόγω εργασιακής πίεσης, αναγκάζομαι συχνά να εργάζομαι υπερωρίες	106	3.22	1.06
Φτάνω στη δουλειά στην ώρα μου, παρόλο που έχω άλλες προσωπικές υποχρεώσεις που πρέπει να εκπληρώσω πριν ξεκινήσει η βάρδιά μου.	106	3.68	1.23
Η οικογένειά μου είναι δυσαρεστημένη με το ωράριο των βαρδιών μου και την επαγγελματική μου ζωή	106	3.08	1.21
Οι υπερωρίες μειώνουν τον χρόνο που περνάω με την οικογένειά μου	106	3.50	1.24
Μου λείπουν οι οικογενειακές στιγμές λόγω της δουλειάς μου	106	3.71	1.21

*M.O. = μέσος όρος

**T.A. = τυπική απόκλιση

Οι επόμενες ερωτήσεις έχουν ως στόχο να αναδείξουν το βαθμό που η ισορροπία της προσωπικής και επαγγελματικής ζωής επιδρά στην απόδοση των εργαζομένων σε ξενοδοχειακές μονάδες 4 & 5 αστέρων. Από τα αποτελέσματα του Πίνακα 15 απεικονίζεται

η ύπαρξη σχέσης μεταξύ εργασιακής πίεσης, φόρτου εργασίας και επαγγελματικής αποτελεσματικότητας.

Ειδικότερα, οι συμμετέχοντες συμφώνησαν σε σχετικά υψηλό βαθμό ότι η υπερφόρτωση στην εργασία επηρεάζει αρνητικά την απόδοσή τους (Μ.Ο.=3,57, Τ.Α.=1,14). Αυτό υποδηλώνει ότι οι αυξημένες απαιτήσεις και ο έντονος φόρτος εργασίας ενδέχεται να περιορίζουν την αποτελεσματικότητα και την ικανότητα των εργαζομένων να ανταποκρίνονται πλήρως στα επαγγελματικά τους καθήκοντα.

Παράλληλα, αρκετοί εργαζόμενοι δήλωσαν ότι η παραγωγικότητά τους επηρεάζεται όταν εργάζονται υπερωρίες (Μ.Ο.=3,49, Τ.Α.=1,13). Η διαπίστωση αυτή ενισχύει την άποψη ότι η παρατεταμένη διάρκεια εργασίας και η έλλειψη επαρκούς χρόνου ανάπαυσης μπορούν να επιφέρουν κόπωση και μείωση της επαγγελματικής απόδοσης.

Επιπλέον, οι συμμετέχοντες ανέφεραν σε μέτριο βαθμό ότι αισθάνονται την ανάγκη να εργάζονται επιπλέον χρόνο προκειμένου να ολοκληρώσουν τις εργασίες τους (Μ.Ο.=3,20, Τ.Α.=1,11). Το αποτέλεσμα αυτό φανερώνει ότι οι επαγγελματικές απαιτήσεις συχνά υπερβαίνουν το τυπικό ωράριο εργασίας, γεγονός που πιθανόν αυξάνει το αίσθημα πίεσης και επηρεάζει τη συνολική εργασιακή εμπειρία.

Αντίθετα, χαμηλότερα επίπεδα συμφωνίας καταγράφηκαν στη δήλωση ότι οι εργαζόμενοι λαμβάνουν συχνά προειδοποιήσεις επειδή δεν ολοκληρώνουν την εργασία τους εγκαίρως (Μ.Ο.=2,28, Τ.Α.=1,21). Αυτό ενδεχομένως δείχνει ότι παρά τις δυσκολίες και τις αυξημένες απαιτήσεις, οι περισσότεροι συμμετέχοντες φαίνεται να ανταποκρίνονται ικανοποιητικά στις υποχρεώσεις τους.

Όσον αφορά την ανατροφοδότηση σχετικά με την απόδοση, οι συμμετέχοντες δήλωσαν μέτριο βαθμό συμφωνίας ως προς τη λήψη θετικής ανατροφοδότησης (Μ.Ο.=3,03, Τ.Α.=1,17), ενώ χαμηλότερος ήταν ο βαθμός συμφωνίας σχετικά με τη λήψη αρνητικής ανατροφοδότησης (Μ.Ο.=2,28, Τ.Α.=1,19). Τα αποτελέσματα αυτά υποδηλώνουν ότι οι εργαζόμενοι τείνουν να λαμβάνουν περισσότερο ουδέτερη ή θετική αξιολόγηση της απόδοσής τους παρά αρνητική κριτική.

Συνολικά, τα στοιχεία δείχνουν ότι οι αυξημένες επαγγελματικές απαιτήσεις, οι υπερωρίες και η υπερφόρτωση εργασίας επηρεάζουν αισθητά την εργασιακή απόδοση των

συμμετεχόντων. Ωστόσο, παρά τις πιέσεις που αντιμετωπίζουν, οι περισσότεροι εργαζόμενοι φαίνεται να διατηρούν ικανοποιητικό επίπεδο επαγγελματικής συνέπειας.

Πίνακας 15. Περιγραφικά στατικά μέτρα για τις επιπτώσεις της εργασιακής πίεσης στην απόδοση

	N	M.O.	T.A.
Νιώθω ότι η παραγωγικότητά μου επηρεάζεται αν εργάζομαι υπερωρίες	106	3.49	1.13
Η υπερφόρτωση στην εργασία μου έχει επιπτώσεις στην απόδοσή μου	106	3.57	1.14
Νιώθω ότι πρέπει να εργάζομαι επιπλέον χρόνο για να ολοκληρώσω τις εργασίες μου	106	3.20	1.11
Συχνά λαμβάνω προειδοποιήσεις επειδή δεν ολοκληρώνω την εργασία μου εγκαίρως.	106	2.28	1.21
Λαμβάνω θετική ανατροφοδότηση σχετικά με την απόδοσή μου	106	3.03	1.17
Λαμβάνω αρνητική ανατροφοδότηση σχετικά με την απόδοσή μου	106	2.28	1.19

Στη συνέχεια, καταγράφηκε πως τα δημογραφικά χαρακτηριστικά επηρεάζουν τις απόψεις των εργαζομένων σε ξενοδοχειακές μονάδες 4 & 5 αστερών στη Δυτική Ελλάδα. Από τα δημογραφικά χαρακτηριστικά εξετάστηκαν η ηλικία, η οικογενειακή κατάσταση και το επίπεδο εκπαίδευσης.

Για τη διερεύνηση της επίδρασης της ηλικίας στις αντιλήψεις των συμμετεχόντων σχετικά με την ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής, καθώς και στις επιπτώσεις στην απόδοση, πραγματοποιήθηκε ανάλυση διακύμανσης μίας κατεύθυνσης (One-Way ANOVA). Σύμφωνα με τα αποτελέσματα του Πίνακα 16, προέκυψε στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση μεταξύ των ηλικιακών ομάδων ως προς την ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής ($F=3,352$, $p=0,013$). Το αποτέλεσμα αυτό υποδηλώνει ότι οι αντιλήψεις των εργαζομένων για την ισορροπία εργασιακής και προσωπικής ζωής διαφοροποιούνται ανάλογα με την ηλικία τους.

Αντίθετα, δεν διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των ηλικιακών ομάδων αναφορικά με τις επιπτώσεις στην απόδοση ($F=0,142$, $p=0,966$), γεγονός που δείχνει ότι η

ηλικία δεν φαίνεται να επηρεάζει ουσιαστικά τον τρόπο με τον οποίο οι εργαζόμενοι αντιλαμβάνονται την επίδραση της εργασιακής πίεσης στην απόδοσή τους.

Τα περιγραφικά στατιστικά του Πίνακα 17 δείχνουν, ότι ο μέσος όρος της ισορροπίας προσωπικής και επαγγελματικής ζωής αυξάνεται σταδιακά με την ηλικία. Συγκεκριμένα, οι συμμετέχοντες ηλικίας 18–30 ετών παρουσίασαν τον χαμηλότερο μέσο όρο (Μ.Ο.=3,05), ενώ η ηλικιακή ομάδα 51–60 ετών κατέγραψε τον υψηλότερο μέσο όρο (Μ.Ο.=3,93). Το εύρημα αυτό ενδέχεται να υποδηλώνει ότι οι μεγαλύτεροι ηλικιακά εργαζόμενοι έχουν αναπτύξει αποτελεσματικότερους μηχανισμούς διαχείρισης των επαγγελματικών και προσωπικών απαιτήσεων ή διαθέτουν μεγαλύτερη εργασιακή σταθερότητα και εμπειρία.

Αναφορικά με τις επιπτώσεις στην απόδοση, οι μέσοι όροι των ηλικιακών ομάδων παρουσιάζουν μικρές διαφοροποιήσεις, κυμαινόμενοι από 2,95 έως 3,13, επιβεβαιώνοντας τη μη ύπαρξη στατιστικά σημαντικών διαφορών όπως παρουσιάστηκε και στο στατιστικό κριτήριο Anova.

Πίνακας 16. *One-Way ANOVA για την επίδραση της ηλικίας στις απόψεις για τη σχέση μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής*

	F	df1	df2	p
Η ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής	3.352	4	101	0.013
Οι επιπτώσεις στην απόδοση	0.142	4	101	0.966

Πίνακας 17. *Περιγραφικά στατικά για την επίδραση της ηλικίας στη σχέση μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής*

	Ηλικία	N	M.O.	T.A.
Η ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής	18-30	22	3.05	0.72
	31-40	38	3.34	0.70
	41-50	30	3.47	0.73
	51-60	14	3.93	0.73

	Ηλικία	N	M.O.	T.A.
Οι επιπτώσεις στην απόδοση	Άνω των 60	2	3.50	0.70
	18-30	22	2.95	0.89
	31-40	38	3.11	0.89
	41-50	30	3.13	0.86
	51-60	14	3.07	1.07
	Άνω των 60	2	3.00	0.00

Για τον εντοπισμό των ομάδων μεταξύ των οποίων εμφανίζονται οι στατιστικά σημαντικές διαφορές στην ισορροπία προσωπικής και επαγγελματικής ζωής, πραγματοποιήθηκε έλεγχος πολλαπλών συγκρίσεων Tukey Post-Hoc (Πίνακας 18). Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι στατιστικά σημαντική διαφορά εντοπίζεται μόνο μεταξύ της ηλικιακής ομάδας 18–30 ετών και της ομάδας 51–60 ετών ($p=0,005$). Συγκεκριμένα, οι εργαζόμενοι ηλικίας 51–60 ετών φαίνεται να αξιολογούν καλύτερα την ισορροπία προσωπικής και επαγγελματικής ζωής σε σύγκριση με τους νεότερους εργαζόμενους ηλικίας 18–30 ετών.

Συνολικά, τα αποτελέσματα υποδηλώνουν ότι η ηλικία αποτελεί παράγοντα που επηρεάζει την αντίληψη των εργαζομένων σχετικά με την ισορροπία προσωπικής και επαγγελματικής ζωής, χωρίς όμως να διαφοροποιεί σημαντικά τις αντιλήψεις τους σχετικά με τις επιπτώσεις της εργασιακής πίεσης στην απόδοση.

Πίνακας 18. Tukey Post-Hoc Test – Η ισορροπία μεταξύ ηλικίας επαγγελματικής και προσωπικής ζωής

		18-30	31-40	41-50	51-60	Άνω των 60
18-30	Mean difference	—	0.297	0.421	0.883	**

		18-30	31-40	41-50	51-60	Άνω των 60
	p-value	—	0.541	0.235	0.005	
31-40	Mean difference		—	-0.125	-0.586	
	p-value		—	0.954	0.077	
41-50	Mean difference			—	-0.462	
	p-value			—	0.283	
51-60	Mean difference				—	
	p-value				—	
Άνω των 60	Mean difference					

	18-30	31-40	41-50	51-60	Άνω των 60
p-value					

Για τη διερεύνηση της επίδρασης της οικογενειακής κατάστασης στις αντιλήψεις των συμμετεχόντων σχετικά με την ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής, καθώς και τις επιπτώσεις στην απόδοση, πραγματοποιήθηκε ανάλυση διακύμανσης μίας κατεύθυνσης (One-Way ANOVA).

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα του Πίνακα 19, διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ των κατηγοριών οικογενειακής κατάστασης ως προς την ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής ($F=2,897$, $p=0,007$). Αυτό υποδηλώνει, ότι η οικογενειακή κατάσταση επηρεάζει τον τρόπο με τον οποίο οι εργαζόμενοι αντιλαμβάνονται την ισορροπία ανάμεσα στις επαγγελματικές και προσωπικές τους υποχρεώσεις.

Αντίθετα, δεν προέκυψε στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση ως προς τις επιπτώσεις στην απόδοση ($F=0,142$, $p=0,868$), γεγονός που υποδεικνύει ότι οι εργαζόμενοι, ανεξάρτητα από την οικογενειακή τους κατάσταση, εμφανίζουν παρόμοιες αντιλήψεις σχετικά με την επίδραση των εργασιακών απαιτήσεων στην απόδοσή τους.

Τα περιγραφικά στατιστικά του Πίνακα 20 δείχνουν ότι οι άγαμοι συμμετέχοντες παρουσίασαν τον χαμηλότερο μέσο όρο στην κλίμακα της ισορροπίας προσωπικής και επαγγελματικής ζωής (Μ.Ο.=3,00, Τ.Α.=0,80), ακολουθούμενοι από τους έγγαμους (Μ.Ο.=3,43, Τ.Α.=0,66). Ο υψηλότερος μέσος όρος καταγράφηκε στους διαζευγμένους συμμετέχοντες (Μ.Ο.=3,75, Τ.Α.=0,77), γεγονός που υποδηλώνει ότι η συγκεκριμένη ομάδα αξιολογεί θετικότερα την ισορροπία μεταξύ των δύο πεδίων της ζωής της.

Αναφορικά με τις επιπτώσεις στην απόδοση, οι μέσοι όροι των τριών ομάδων είναι ιδιαίτερα κοντά μεταξύ τους (Μ.Ο. από 3,03 έως 3,19).

Πίνακας 19. One-Way ANOVA για την επίδραση της οικογενειακής κατάστασης στις απόψεις για τη σχέση μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής

	F	df1	df2	p
Η ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής	2.897	2	39.2	0.007
Οι επιπτώσεις στην απόδοση	0.142	2	38.8	0.868

Πίνακας 20. Περιγραφικά στατικά για την επίδραση της οικογενειακής κατάστασης στη σχέση μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής

	Οικογενειακή κατάσταση	N	M.O.	T.A.
Η ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής	Άγαμος/η	37	3.00	0.80
	Έγγαμος/η	53	3.43	0.66
	Διαζευγμένος/η	16	3.75	0.77
Οι επιπτώσεις στην απόδοση	Άγαμος/η	37	3.03	0.89
	Έγγαμος/η	53	3.08	0.85
	Διαζευγμένος/η	16	3.19	1.04

Πραγματοποιήθηκε έλεγχος πολλαπλών συγκρίσεων Tukey Post-Hoc (Πίνακας 21), ώστε να ελεγχθούν οι διαφορές ανάμεσα στις ομάδες των συμμετεχόντων. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι άγαμοι συμμετέχοντες παρουσιάζουν στατιστικά σημαντικά χαμηλότερα επίπεδα αντιλαμβανόμενης ισορροπίας προσωπικής και επαγγελματικής ζωής σε σύγκριση τόσο με τους έγγαμους, ($p=0,007$) όσο και με τους διαζευγμένους συμμετέχοντες ($p=0,033$).

Αντίθετα, δεν διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική διαφορά μεταξύ έγγαμων και διαζευγμένων συμμετεχόντων ($p=0,292$), γεγονός που υποδηλώνει ότι οι δύο αυτές ομάδες αξιολογούν με παρόμοιο τρόπο την ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής.

Συνολικά, τα αποτελέσματα καταδεικνύουν ότι η οικογενειακή κατάσταση συνδέεται με τις αντιλήψεις των εργαζομένων σχετικά με την ισορροπία προσωπικής και επαγγελματικής ζωής. Ειδικότερα, οι άγαμοι εργαζόμενοι φαίνεται να βιώνουν χαμηλότερα επίπεδα ισορροπίας συγκριτικά με τους έγγαμους και τους διαζευγμένους, ενώ η οικογενειακή κατάσταση δεν φαίνεται να επηρεάζει σημαντικά τις αντιλήψεις σχετικά με τις επιπτώσεις της εργασιακής πίεσης στην απόδοση.

Πίνακας 21. *Tukey Post-Hoc Test – Η ισορροπία μεταξύ οικογενειακής κατάστασης, επαγγελματικής και προσωπικής ζωής*

		Άγαμος/η	Έγγαμος/η	Διαζευγμένος/η
Άγαμος/η	Mean difference	—	-0.245	-0.561
	p-value	—	0.007	0.033
Έγγαμος/η	Mean difference		—	-0.316
	p-value		—	0.292
Διαζευγμένος/η	Mean difference			—
	p-value			—

Για τη διερεύνηση της επίδρασης του επιπέδου εκπαίδευσης στις αντιλήψεις των συμμετεχόντων σχετικά με την ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής και τις επιπτώσεις στην απόδοση, πραγματοποιήθηκε επίσης ανάλυση διακύμανσης μίας κατεύθυνσης (One-Way ANOVA).

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα του Πίνακα 22, διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση μεταξύ των εκπαιδευτικών επιπέδων ως προς την ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής ($F=3,43$, $p=0,031$). Το αποτέλεσμα αυτό υποδηλώνει ότι το μορφωτικό επίπεδο των εργαζομένων συνδέεται με τον τρόπο που αντιλαμβάνονται και αξιολογούν την ισορροπία μεταξύ των επαγγελματικών και προσωπικών τους υποχρεώσεων.

Αντίθετα, δεν εντοπίστηκε στατιστικά σημαντική διαφορά ως προς τις επιπτώσεις στην απόδοση ($F=1,42$, $p=0,274$), γεγονός που υποδεικνύει ότι οι εργαζόμενοι, ανεξαρτήτως εκπαιδευτικού επιπέδου, αντιλαμβάνονται με παρόμοιο τρόπο την επίδραση των εργασιακών απαιτήσεων στην απόδοσή τους.

Τα περιγραφικά στατιστικά του Πίνακα 23 δείχνουν ότι οι υψηλότεροι μέσοι όροι στην ισορροπία προσωπικής και επαγγελματικής ζωής καταγράφηκαν στους συμμετέχοντες με πρωτοβάθμια εκπαίδευση (Μ.Ο.=4,67, Τ.Α.=0,577), στους αποφοίτους λυκείου (Μ.Ο.=4,41, Τ.Α.=0,870) και στους αποφοίτους γυμνασίου (Μ.Ο.=4,00, Τ.Α.=0,707). Αντίθετα, χαμηλότεροι μέσοι όροι παρατηρήθηκαν στους αποφοίτους ΙΕΚ/ΣΑΕΚ

(M.O.=3,10, T.A.=0,770), στους αποφοίτους τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (M.O.=3,09, T.A.=0,628) και στους κατόχους μεταπτυχιακού τίτλου (M.O.=3,07, T.A.=0,724).

Πίνακας 22. *One-Way ANOVA για την επίδραση του επιπέδου εκπαίδευσης στις απόψεις για τη σχέση μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής*

	F	df1	df2	p
Η ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής	3.43	5	14.1	0.031
Οι επιπτώσεις στην απόδοση	1.42	5	14.7	0.274

Πίνακας 23. *Περιγραφικά στατικά για την επίδραση του επιπέδου εκπαίδευσης στη σχέση μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής*

	Επίπεδο εκπαίδευσης	N	M.O.	T.A.
Η ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής	Πρωτοβάθμια εκπαίδευση	3	4.67	0.577
	Δευτεροβάθμια - Απόφοιτος/η Γυμνασίου	5	4.00	0.707
	Δευτεροβάθμια - Απόφοιτος/η Λυκείου	17	4.41	0.870
	IEK -ΣΑΕΚ	14	3.10	0.770
	Τριτοβάθμια εκπαίδευσης	41	3.09	0.628
	Κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών	26	3.07	0.724
Οι επιπτώσεις στην απόδοση	Πρωτοβάθμια εκπαίδευση	3	3.33	0.577
	Δευτεροβάθμια - Απόφοιτος/η Γυμνασίου	5	3.20	0.837
	Δευτεροβάθμια - Απόφοιτος/η Λυκείου	17	3.00	0.935
	IEK -ΣΑΕΚ	14	2.64	0.633

	Επίπεδο εκπαίδευσης	N	M.O.	T.A.
	Τριτοβάθμια εκπαίδευσης	41	3.24	0.943
	Κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών	26	3.04	0.916

Για τον εντοπισμό των ομάδων μεταξύ των οποίων εμφανίζονται οι στατιστικά σημαντικές διαφορές πραγματοποιήθηκε έλεγχος πολλαπλών συγκρίσεων Tukey Post-Hoc (Πίνακας 24). Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι συμμετέχοντες με πρωτοβάθμια εκπαίδευση αξιολογούν σημαντικά υψηλότερα την ισορροπία προσωπικής και επαγγελματικής ζωής σε σύγκριση με όσους διαθέτουν εκπαίδευση ΙΕΚ/ΣΑΕΚ ($p=0,014$), τριτοβάθμια εκπαίδευση ($p=0,041$) και μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών ($p=0,022$).

Για όλες τις υπόλοιπες συγκρίσεις μεταξύ των εκπαιδευτικών κατηγοριών δεν προέκυψαν στατιστικά σημαντικές διαφορές ($p>0,05$). Ειδικότερα, δεν παρατηρήθηκαν σημαντικές διαφοροποιήσεις μεταξύ των αποφοίτων λυκείου, των αποφοίτων ΙΕΚ/ΣΑΕΚ, των αποφοίτων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και των κατόχων μεταπτυχιακού τίτλου.

Συνολικά, τα αποτελέσματα υποδηλώνουν ότι το επίπεδο εκπαίδευσης σχετίζεται με την αντίληψη της ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής, χωρίς όμως να επηρεάζει σημαντικά τις αντιλήψεις των εργαζομένων σχετικά με τις επιπτώσεις της εργασιακής πίεσης στην απόδοση.

Πίνακας 24. Tukey Post-Hoc Test – Η ισορροπία μεταξύ επιπέδου εκπαίδευσης, επαγγελματικής και προσωπικής ζωής

		Πρωτοβάθμια εκπαίδευση	Δευτεροβάθμια - Απόφοιτος/η Γυμνασίου	Δευτεροβάθμια - Απόφοιτος/η Λυκείου	ΙΕΚ - ΣΑΕΚ	Τριτοβάθμια εκπαίδευση	Κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών
Πρωτοβάθμια εκπαίδευση	Mean difference	—	0.667	1.255	1.524	1.2764	1.397

		Πρωτοβάθμια εκπαίδευση	Δευτεροβάθμια - Απόφοιτος/η Γυμνασίου	Δευτεροβάθμια - Απόφοιτος/η Λυκείου	ΙΕΚ - ΣΑΕΚ	Τριτοβάθμια εκπαίδευσης	Κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών
	p-value	—	0.799	0.066	0.014	0.041	0.022
Δευτεροβάθμια - Απόφοιτος/η Γυμνασίου	Mean difference		—	0.588	0.857	0.6098	0.731
	p-value		—	0.592	0.206	0.473	0.302
Δευτεροβάθμια - Απόφοιτος/η Λυκείου	Mean difference			—	0.269	0.0215	0.143
	p-value			—	0.903	1.000	0.988
ΙΕΚ - ΣΑΕΚ	Mean difference				—	-0.2474	-0.126
	p-value				—	0.874	0.995
Τριτοβάθμια εκπαίδευσης	Mean difference					—	0.121
	p-value					—	0.984

5.2 Συζήτηση

Μέσα από την παρούσα έρευνα καταγράφηκαν οι απόψεις εργαζομένων σε ξενοδοχεία 4 και 5 αστέρων στη Δυτική Ελλάδα, σχετικά με την εργασιακή πίεση που βιώνουν, την επίδρασή της στην ισορροπία μεταξύ προσωπικής και επαγγελματικής ζωής, αλλά και στην απόδοσή τους.

Τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας αναδεικνύουν ότι οι εργαζόμενοι σε ξενοδοχειακές μονάδες 4 και 5 αστέρων στη Δυτική Ελλάδα λειτουργούν σε ένα ιδιαίτερα απαιτητικό εργασιακό περιβάλλον, το οποίο χαρακτηρίζεται από αυξημένες επαγγελματικές απαιτήσεις με αποτέλεσμα να προκαλείται το αίσθημα της εργασιακής πίεσης. Οι κυριότεροι παράγοντες που φαίνεται να επιβαρύνουν την καθημερινότητά τους συνδέονται με τη συνεχή λειτουργία των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, τον αυξημένο φόρτο εργασίας, την πίεση χρόνου, τις υπερωρίες και την ανάγκη ανάληψης πολλαπλών καθηκόντων. Τα ευρήματα αυτά επιβεβαιώνουν τη φύση του ξενοδοχειακού κλάδου ως ενός τομέα έντονης εργασιακής δραστηριότητας, όπου η εξυπηρέτηση των πελατών και η διατήρηση υψηλού επιπέδου παρεχόμενων υπηρεσιών απαιτούν συνεχή διαθεσιμότητα και προσαρμοστικότητα από το ανθρώπινο δυναμικό.

Παράλληλα, διαπιστώνεται ότι η εργασιακή πίεση δεν περιορίζεται αποκλειστικά στον επαγγελματικό χώρο, αλλά επεκτείνεται και στην προσωπική ζωή των εργαζομένων. Οι απαιτήσεις της εργασίας φαίνεται να επηρεάζουν τον διαθέσιμο χρόνο για την οικογένεια και τις προσωπικές δραστηριότητες, οδηγώντας συχνά σε περιορισμό της συμμετοχής σε οικογενειακές στιγμές και σε δυσκολίες διατήρησης μιας ισορροπημένης καθημερινότητας. Οι βάρδιες και οι υπερωρίες αποτελούν βασικούς παράγοντες που δυσχεραίνουν την ισορροπία ανάμεσα στην προσωπική και επαγγελματική ζωή. Παρόλα αυτά, οι εργαζόμενοι δεν φαίνεται να αξιολογούν ιδιαίτερα αρνητικά την ισορροπία μεταξύ εργασιακής και προσωπικής ζωής, γεγονός που ενδεχομένως υποδηλώνει την ύπαρξη μηχανισμών προσαρμογής στις ιδιαίτερες συνθήκες του κλάδου.

Με βάση τα αποτελέσματα της έρευνας, ιδιαίτερη σημασία φαίνεται πως διαδραματίζει και ο ρόλος της οικογένειας ως παράγοντα υποστήριξης και ενίσχυσης της ψυχολογικής ανθεκτικότητας των εργαζομένων. Η οικογενειακή στήριξη φαίνεται να λειτουργεί ως προστατευτικός μηχανισμός απέναντι στις πιέσεις που απορρέουν από την εργασία, συμβάλλοντας στη διαχείριση των δυσκολιών που δημιουργούν οι αυξημένες επαγγελματικές απαιτήσεις. Το εν λόγω εύρημα αποτυπώνει τη σημασία ύπαρξης ενός υγιούς και υποστηρικτικού οικογενειακού και κοινωνικού περιβάλλοντος, το οποίο προάγει την ευημερία των εργαζομένων στον ξενοδοχειακό κλάδο.

Αναφορικά με την επίπτωση της εργασιακής πίεσης στην απόδοση, τα αποτελέσματα δείχνουν ότι η εργασιακή πίεση και η υπερφόρτωση εργασίας επηρεάζουν αρνητικά την

παραγωγικότητα και αποτελεσματικότητα των εργαζομένων. Η συνεχής έκθεση σε υψηλές απαιτήσεις, η ανάγκη για επιπλέον εργασία και οι παρατεταμένες ώρες απασχόλησης φαίνεται να δημιουργούν συνθήκες κόπωσης, οι οποίες δύνανται να περιορίσουν την παραγωγικότητα και την ποιότητα της απόδοσης στην εργασία. Ωστόσο, παρά τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν, οι εργαζόμενοι φαίνεται να διατηρούν υψηλό αίσθημα επαγγελματικής ευθύνης και συνέπειας, καταβάλλοντας προσπάθεια ώστε να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις των καθηκόντων τους (π.χ. εργάζονται επιπλέον ώρες για να καλύψουν τα καθήκοντά τους).

Επιπλέον, η παρούσα μελέτη ανέδειξε ότι συγκεκριμένα δημογραφικά χαρακτηριστικά συνδέονται με τον τρόπο που οι εργαζόμενοι αντιλαμβάνονται την ισορροπία μεταξύ προσωπικής και επαγγελματικής ζωής. Η ηλικία φαίνεται να αποτελεί σημαντικό παράγοντα διαφοροποίησης, καθώς οι μεγαλύτεροι εργαζόμενοι εμφανίζονται περισσότερο ικανοί να διαχειρίζονται τις απαιτήσεις της εργασίας και να ρυθμίζουν καλύτερα τις προσωπικές με τις επαγγελματικές τους υποχρεώσεις. Το εν λόγω εύρημα μπορεί να αποδοθεί στη μεγαλύτερη επαγγελματική εμπειρία, στην καλύτερη διαχείριση του χρόνου ή στην ανάπτυξη αποτελεσματικότερων στρατηγικών αντιμετώπισης του εργασιακού άγχους που αποκτώνται με την πάροδο των ετών.

Παρόμοια εικόνα προκύπτει και ως προς την οικογενειακή κατάσταση, η οποία φαίνεται να επηρεάζει τον τρόπο με τον οποίο οι εργαζόμενοι αξιολογούν την ισορροπία ανάμεσα στην εργασία και την προσωπική τους ζωή. Η ύπαρξη σταθερών οικογενειακών σχέσεων ενδέχεται να συμβάλλει στη δημιουργία ενός πλαισίου συναισθηματικής υποστήριξης, το οποίο διευκολύνει τη διαχείριση των επαγγελματικών απαιτήσεων και ενισχύει το αίσθημα ισορροπίας.

Αντίστοιχα, το μορφωτικό επίπεδο φαίνεται να σχετίζεται με τις αντιλήψεις των εργαζομένων για την ισορροπία προσωπικής και επαγγελματικής ζωής. Το εύρημα αυτό ενδεχομένως αντανάκλα διαφοροποιήσεις στις επαγγελματικές προσδοκίες, στις ευθύνες που αναλαμβάνουν οι εργαζόμενοι ή στον τρόπο με τον οποίο αντιλαμβάνονται και αξιολογούν τις απαιτήσεις της εργασίας τους.

Αξιοσημείωτο είναι ότι, παρά τις διαφοροποιήσεις που παρατηρούνται ως προς την αντίληψη της ισορροπίας προσωπικής και επαγγελματικής ζωής, οι εργαζόμενοι εμφανίζουν παρόμοια εικόνα ως προς τον τρόπο με τον οποίο αντιλαμβάνονται την

επίδραση της εργασιακής πίεσης στην απόδοσή τους. Το στοιχείο αυτό υποδηλώνει ότι οι επιπτώσεις των απαιτήσεων της εργασίας στην παραγωγικότητα των εργαζομένων δεν επηρεάζονται από επιμέρους κοινωνικά και δημογραφικά χαρακτηριστικά, αλλά μόνο από τους εργασιακούς παράγοντες που προκαλούν υψηλό αίσθημα εργασιακής πίεσης.

6. Συμπεράσματα, Περιορισμοί και Προτάσεις για μελλοντική έρευνα

6.1 Συμπεράσματα

Η ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής αποτελεί ένα ιδιαίτερα σημαντικό ζήτημα για τις σύγχρονες επιχειρήσεις, καθώς συνδέεται άμεσα με την ευημερία, την ικανοποίηση και την αποδοτικότητα των εργαζομένων. Η δημιουργία συνθηκών που επιτρέπουν στους εργαζομένους να ανταποκρίνονται αποτελεσματικά τόσο στις επαγγελματικές όσο και στις προσωπικές τους υποχρεώσεις αποτελεί βασική πρόκληση για τη διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού. Η σημασία του ζητήματος είναι ακόμη μεγαλύτερη στον ξενοδοχειακό κλάδο, όπου οι απαιτητικοί ρυθμοί εργασίας, οι βάρδιες, οι υπερωρίες και η συνεχής αλληλεπίδραση με τους πελάτες διαμορφώνουν ένα ιδιαίτερα απαιτητικό εργασιακό περιβάλλον. Στο πλαίσιο αυτό, η παρούσα έρευνα επιδίωξε να διερευνήσει τον βαθμό στον οποίο η εργασιακή πίεση επηρεάζει την ισορροπία προσωπικής και επαγγελματικής ζωής των εργαζομένων σε ξενοδοχειακές μονάδες 4 και 5 αστέρων στη Δυτική Ελλάδα, καθώς και τις συνέπειες που προκύπτουν για την εργασιακή τους απόδοση.

Για την εκπόνηση της διπλωματικής εργασίας πραγματοποιήθηκε ποσοτική έρευνα σε δείγμα 106 απασχολούμενων σε ξενοδοχεία 4 και 5 αστέρων στη συγκεκριμένη Περιφέρεια.

Αρχικά, ως προς τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων στην έρευνα, καταγράφηκε ότι η πλειοψηφία τους ήταν γυναίκες, ανήκουν σε όλες τις ηλικιακές ομάδες και κατά κύριο λόγο ήταν έγγαμοι/ες. Ακόμη, οι περισσότεροι συμμετέχοντες είχαν οικογένεια με 1 ή 2 παιδιά, είχαν ολοκληρώσει τουλάχιστον την Τριτοβάθμια εκπαίδευση και ανήκαν σε θέσεις υπαλληλικού προσωπικού. Κατά κύριο λόγο οι συμμετέχοντες απασχολούνται σε διοικητικές θέσεις / θέσεις γραφείου ή στο τμήμα εξυπηρέτησης (reception) και έχουν λιγότερα από 10 έτη εμπειρίας στον κλάδο της φιλοξενίας.

Για την επίτευξη του σκοπού της έρευνας, αναπτύχθηκαν 4 ερευνητικά ερωτήματα. Μέσω του πρώτου ερευνητικού ερωτήματος αναδείχθηκαν οι παράγοντες που καθορίζουν το επίπεδο της εργασιακής πίεσης που βιώνουν οι εργαζόμενοι σε ξενοδοχειακές μονάδες 4 & 5 αστέρων στη Δυτική Ελλάδα. Από τα αποτελέσματα της παρούσας μελέτης προέκυψε ότι παράγοντες όπως ο αυξημένος φόρτος εργασίας, η συνεχής λειτουργία των ξενοδοχειακών

επιχειρήσεων (24/7), οι υπερωρίες, η πίεση χρόνου και η ανάληψη πολλαπλών καθηκόντων αποτελούν βασικές πηγές επιβάρυνσης για τους εργαζομένους.

Παρόμοια ευρήματα προέκυψαν και σε άλλες έρευνες, όπου οι υπερωρίες, η ανάγκη συνεχόμενης εργασίας (24ωρη απασχόληση σε 7ήμερη βάση), η ανάθεση πολλών καθηκόντων (Manoj Yeole et al., 2023), η έλλειψη σαφών οδηγιών, η μονότονη εργασία (Altintas & Turanligil, 2018) και η εποχικότητα (Saxena, 2020), αποτελούν παράγοντες που επιδρούν σημαντικά στο αίσθημα της εργασιακής πίεσης των εργαζομένων σε ξενοδοχεία. Ωστόσο, καταγράφηκαν και παράγοντες όπως η έλλειψη επαρκούς προσωπικού (Manoj Yeole et al., 2023) και το κλίμα στο εργασιακό περιβάλλον (π.χ. συγκρούσεις με συναδέλφους ή/και προϊστάμενους) (Altintas & Turanligil, 2018). Γενικότερα, η σπουδαιότητα που αποδίδεται σε κάθε παράγοντα μπορεί να εξαρτάται όχι μόνο από τον κλάδο της απασχόλησης, αλλά και από επιμέρους χαρακτηριστικά του δείγματος και τις συνθήκες εργασίας. Ενδεικτικό παράδειγμα αποτελεί η εργασία σε μια επιχείρηση με υποστελέχωση από ανθρώπινο δυναμικό. Στην προκειμένη περίπτωση οι ελλείψεις θα έχουν ως αποτέλεσμα την αύξηση των καθηκόντων ή/και των ωρών εργασίας και κατά συνέπεια τη δημιουργία αισθήματος δυσαρέσκειας και εργασιακής πίεσης. Αντίστοιχα, σε μια επιχείρηση που δεν υπάρχει καλό κλίμα συνεργασίας μεταξύ των εργαζομένων, είναι πιθανό να προκαλείται αίσθημα πίεσης, ακόμη και εάν δεν καταγράφονται υπερωρίες ή το ωράριο εργασίας δεν είναι συνεχόμενο.

Στόχος του δεύτερου ερευνητικού ερωτήματος ήταν να διαπιστωθεί κατά πόσο η εργασιακή πίεση επιδρά στη σχέση ανάμεσα στην προσωπική και επαγγελματική ζωή των εργαζομένων σε ξενοδοχειακές μονάδες 4 & 5 αστέρων στη Δυτική Ελλάδα. Από τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας διαπιστώθηκε ότι η εργασιακή πίεση επηρεάζει όχι μόνο την επαγγελματική αλλά και την προσωπική ζωή των εργαζομένων, καθώς περιορίζει τον διαθέσιμο χρόνο για την οικογένεια και τις προσωπικές δραστηριότητες. Ωστόσο, η οικογενειακή υποστήριξη αναδείχθηκε ως ένας σημαντικός προστατευτικός παράγοντας, ο οποίος συμβάλλει στη διαχείριση των επαγγελματικών απαιτήσεων και στη διατήρηση της ψυχολογικής ευημερίας των εργαζομένων.

Σε επιστημονικό υπόβαθρο, διαπιστώθηκε επίσης ότι η εργασιακή πίεση επιδρά στην ισορροπία ανάμεσα στην προσωπική και επαγγελματική ζωή των εργαζομένων σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, καθώς ο υψηλός φόρτος εργασίας και η εποχικότητα του

επαγγέλματος είναι πιθανό να αναγκάσουν τους εργαζόμενους να απουσιάσουν από οικογενειακές ή κοινωνικές τους υποχρεώσεις (Manoj Yeole et al., 2023) και να επιδεινώσουν τη σωματική και συναισθηματική κατάσταση της υγείας τους (Mohanty K. & S., 2024; Rao & Goel, 2017). Ωστόσο, όπως και στην παρούσα έρευνα έτσι και στην έρευνα του Tamang (2025) διαπιστώθηκε ότι το υποστηρικτικό οικογενειακό περιβάλλον και το θετικό εργασιακό κλίμα, μπορούν να μειώσουν το αίσθημα της εργασιακής πίεσης και να βοηθήσουν το άτομο να ισορροπήσει πιο αποτελεσματικά τις οικογενειακές με τις επαγγελματικές του υποχρεώσεις.

Μέσω του τρίτου ερευνητικού ερωτήματος καταγράφηκε εάν η ισορροπία της προσωπικής και επαγγελματικής ζωής επιδρά στην απόδοση των εργαζομένων στις εν λόγω ξενοδοχειακές μονάδες. Στα ευρήματα της μελέτης αναφέρεται ότι η αυξημένη εργασιακή πίεση και η υπερφόρτωση εργασίας επηρεάζουν αρνητικά την παραγωγικότητα και την αποτελεσματικότητα των εργαζομένων.

Παρόμοια ευρήματα προέκυψαν και στη βιβλιογραφική ανασκόπηση, καθώς το απαιτητικό ωράριο και οι συνθήκες εργασίας στο συγκεκριμένο κλάδο, έχουν ως αποτέλεσμα την αύξηση της εργασιακής πίεσης αλλά και την μείωση της απόδοσης των εργαζομένων (Manoj Yeole et al., 2023; Saxena, 2020).

Μέσα από το τέταρτο ερευνητικό ερώτημα, διερευνήθηκε εάν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων, επιδρούν στις απόψεις τους σχετικά με την ισορροπία προσωπικής - επαγγελματικής ζωής και της απόδοσης. Μελετώντας την επίδραση της ηλικίας, της οικογενειακής κατάστασης και του μορφωτικού επιπέδου, προέκυψε ότι οι εν λόγω παράγοντες φαίνεται να επηρεάζουν τον τρόπο με τον οποίο οι εργαζόμενοι αντιλαμβάνονται την ισορροπία μεταξύ προσωπικής και επαγγελματικής ζωής. Αντίθετα, οι επιπτώσεις της εργασιακής πίεσης στην απόδοση εμφανίζονται κοινές για όλους τους εργαζομένους, ανεξάρτητα από τα δημογραφικά τους χαρακτηριστικά, γεγονός που υποδηλώνει ότι η απόδοση επηρεάζεται κυρίως από τις συνθήκες και τις απαιτήσεις της εργασίας.

Συνοψίζοντας, η παρούσα έρευνα αναδεικνύει ότι η εργασιακή πίεση αποτελεί σημαντικό χαρακτηριστικό στον ξενοδοχειακό κλάδο και επηρεάζει τόσο την προσωπική όσο και την επαγγελματική ζωή των εργαζομένων. Παράλληλα, αναδεικνύεται η ανάγκη ανάπτυξης πολιτικών και πρακτικών διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού που θα συμβάλλουν στη

μείωση του φόρτου εργασίας, στην αποτελεσματικότερη διαχείριση των βαρδιών και των υπερωριών, καθώς και στην ενίσχυση της ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής. Η εφαρμογή τέτοιων παρεμβάσεων μπορεί να συμβάλει στη βελτίωση της ευημερίας των εργαζομένων, στην ενίσχυση της εργασιακής τους ικανοποίησης και τελικά στη διατήρηση υψηλών επιπέδων απόδοσης και ποιότητας υπηρεσιών στον ξενοδοχειακό κλάδο.

Για το λόγο αυτό, η παρούσα μελέτη αποκτά όχι μόνο θεωρητική αλλά και πρακτική αξία. Από τη μια πλευρά, τα ευρήματα της διπλωματικής εργασίας ενισχύουν την ήδη υπάρχουσα γνώση, ενώ από την άλλη πλευρά μπορούν αξιοποιηθούν από στελέχη σε επιχειρήσεις στον ξενοδοχειακό κλάδο προκειμένου να εφαρμόσουν στρατηγικές πρόληψης της εργασιακής πίεσης, να αναπτύξουν κίνητρα για το ανθρώπινο δυναμικό και να δημιουργήσουν μια κουλτούρα στην οποία η ικανοποίηση του ανθρώπινου παράγοντα θα αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της ομαλής λειτουργίας των συγκεκριμένων επιχειρήσεων.

6.2 Περιορισμοί της μελέτης

Οι περιορισμοί σε μια επιστημονική έρευνα συνδέονται με διάφορα προβλήματα και εμπόδια που μπορεί να εμφανιστούν τόσο κατά τον σχεδιασμό της μεθοδολογίας όσο και κατά την υλοποίηση της έρευνας και να επηρεάσουν την ολοκλήρωσή της. Συνοπτικά αναφέρεται ότι στο στάδιο του σχεδιασμού, οι πιθανοί περιορισμοί αφορούν κυρίως την επιλογή της κατάλληλης μεθοδολογικής προσέγγισης, τον καθορισμό του δείγματος και την ανάπτυξη του εργαλείου συλλογής δεδομένων. για το λόγο αυτό είναι απαραίτητο ο/η ερευνητής/τρια να επιλέξει μια μεθοδολογία που να ανταποκρίνεται στους στόχους της μελέτης και ταυτόχρονα να διαθέτει τις απαιτούμενες γνώσεις και δεξιότητες για τον αποτελεσματικό σχεδιασμό της διαδικασίας συλλογής και επεξεργασίας των δεδομένων.

Σε σχέση με το δείγμα, ένας σοβαρός περιορισμός που προκύπτει στις ερευνητικές μελέτες σχετίζεται με τη δυσκολία πρόσβασης στους συμμετέχοντες. Σε αρκετές περιπτώσεις, η συλλογή δεδομένων προϋποθέτει την εξασφάλιση εγκρίσεων και ειδικών αδειών από αρμόδιους φορείς. Για παράδειγμα, η διεξαγωγή έρευνας σε ένα σχολείο απαιτεί προηγούμενη έγκριση από τη διεύθυνση του σχολείου, αλλά και την βαθμίδα εκπαίδευσης (π.χ. Διεύθυνση Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης στο Νομό που θα πραγματοποιηθεί η συλλογή δεδομένων) ή ακόμη και από τους γονείς όταν πρόκειται το δείγμα να αποτελέσουν

ανήλικοι. Για τον λόγο αυτό, ο/η ερευνητής/τρια είναι αναγκαίο να ελέγξει και να λάβει εγκαίρως τις απαιτούμενες αδειοδοτήσεις, καθώς επίσης και να λαμβάνει υπόψη ότι πιθανές καθυστερήσεις μπορεί να επηρεάσουν το χρονοδιάγραμμα της μελέτης (Bryman, 2017).

Στην παρούσα ερευνητική μελέτη δεν παρατηρήθηκαν ιδιαίτεροι περιορισμοί κατά τον σχεδιασμό της μεθοδολογίας. Η ερευνήτρια διέθετε γνώσεις για το σχεδιασμό μιας ποσοτικής έρευνας, τις απαιτήσεις για την προσέγγιση του δείγματος, αλλά και τη δημιουργία του εργαλείου συλλογής δεδομένων. Ως προς τη συγκρότηση του δείγματος αναφέρεται ότι η αποστολή των ερωτηματολογίων έγινε σε ηλεκτρονική μορφή και ως εκ τούτου δεν απαιτήθηκαν ειδικές άδειες, γεγονός που διευκόλυνε την ερευνητική διαδικασία.

Όσον αφορά το στάδιο υλοποίησης της μελέτης, οι πιθανοί περιορισμοί συνδέονται με τη διαθεσιμότητα πόρων, τη συγκρότηση επαρκούς δείγματος, τους χρονικούς περιορισμούς και τις δεξιότητες του/της ερευνητή/τριας στην ανάλυση και ερμηνεία των δεδομένων. Για παράδειγμα, όταν το δείγμα είναι γεωγραφικά διασκορπισμένο και η συλλογή δεδομένων πραγματοποιείται με έντυπα ερωτηματολόγια, απαιτείται πρόβλεψη του σχετικού οικονομικού κόστους. Επιπλέον, ο/η ερευνητής/τρια πρέπει να διαθέτει τον κατάλληλο εξοπλισμό τόσο για τη συλλογή όσο και για την ανάλυση των δεδομένων, όπως συσκευές καταγραφής ή εξειδικευμένο λογισμικό. Ένας ακόμη περιορισμός μπορεί να είναι η δυσκολία συγκέντρωσης επαρκούς αριθμού συμμετεχόντων, καθώς και οι χρονικές απαιτήσεις που συνεπάγονται η συλλογή των δεδομένων και η επεξεργασία των αποτελεσμάτων (Bryman, 2017).

Στην παρούσα ερευνητική μελέτη δεν παρουσιάστηκαν σοβαρά προβλήματα που να επηρέασαν την ολοκλήρωσή της εντός του προβλεπόμενου χρονικού πλαισίου. Η ερευνήτρια είχε στη διάθεσή της τα απαιτούμενα εργαλεία για την επεξεργασία και ανάλυση των δεδομένων, ενώ η ηλεκτρονική διανομή του ερωτηματολογίου βοήθησε την άμεση αποστολή τους στους συμμετέχοντες.

Ωστόσο, ένας παράγοντας που θα μπορούσε να θεωρηθεί περιορισμός ήταν το σχετικά σύντομο χρονικό διάστημα συλλογής των δεδομένων, το οποίο διήρκεσε περίπου δύο μήνες (02/04/2026 έως 15/05/2026). Ως αποτέλεσμα, το τελικό δείγμα ανήλθε σε 106 συμμετέχοντες, αριθμός που αν και θεωρείται επαρκής, δεν κρίνεται κατάλληλος για την εξαγωγή γενικών συμπερασμάτων για το σύνολο του πληθυσμού στόχου. Για το λόγο αυτό

μάλιστα, η ερμηνεία των αποτελεσμάτων έγινε με προσεκτικό τρόπο, αναφέροντας ότι τα ευρήματα αφορούν τους συμμετέχοντες στην έρευνα.

Ακόμη, η προσεκτική χρήση των συμπερασμάτων σχετίζεται και με την τεχνική της δειγματοληψίας. Λόγω του ότι η ερευνήτρια δεν είχε άμεση πρόσβαση στο δείγμα (ειδικότερα με τη μέθοδο της δειγματοληψίας χιονοστιβάδας), δεν είναι σε θέση να γνωρίζει όσους συμπλήρωσαν τα ερωτηματολόγια. Επομένως, επειδή δεν μπορεί να διασφαλιστεί η αντιπροσωπευτικότητα των απαντήσεων, τα συμπεράσματα δεν αναδεικνύουν γενικές τάσεις (π.χ. στο σύνολο των εργαζομένων σε ξενοδοχεία 4 και 5 αστέρων), όπως συμβαίνει στις ποσοτικές έρευνες.

6.3 Προτάσεις για μελλοντική έρευνα

Ολοκληρώνοντας τη διπλωματική εργασία παρατίθενται ορισμένες προτάσεις που θα μπορούσαν να αποτελέσουν αντικείμενο για μελλοντικές έρευνες. Μία πρώτη έρευνα που προτείνεται αφορά την επιλογή διαφορετικής μεθοδολογικής προσέγγισης. Στην παρούσα μελέτη αξιοποιήθηκε η μέθοδος της ποσοτικής έρευνας. Θα μπορούσε λοιπόν να διεξαχθεί μία μελλοντική έρευνα, με στόχο να καταγράψει τις επιπτώσεις της εργασιακής πίεσης στην ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής αλλά και την απόδοση εργαζομένων σε ξενοδοχεία 4 και 5 αστέρων, με τη μέθοδο της ποιοτικής έρευνας. Στην προκειμένη περίπτωση, ο/η ερευνητής/τρια θα μπορεί να θέσει ερωτήσεις ανοιχτού τύπου προς τους συμμετέχοντες στην έρευνα και επομένως έχει την δυνατότητα να μελετήσει το ζήτημα σε μεγαλύτερο βάθος. Αυτό επιτυγχάνεται λόγω του ότι στην ποιοτική έρευνα η ερμηνεία των αποτελεσμάτων στηρίζεται στην καταγραφή και αξιολόγηση προσωπικών βιωμάτων και εμπειριών των συμμετεχόντων στη μελέτη.

Επιπλέον προτείνεται η πραγματοποίηση μίας μελλοντικής έρευνας σε διαφορετικό δείγμα του πληθυσμού. Για παράδειγμα, θα μπορούσε να αξιοποιηθεί μία έρευνα σε εργαζομένους σε ξενοδοχεία 4 και 5 αστέρων, όχι μόνο στην Περιφέρεια της Δυτικής Ελλάδας αλλά και σε άλλες Περιφέρειες. Ενδεικτικά θα μπορούσε να διεξαχθεί μία έρευνα στην οποία θα περιλαμβάνονται και εργαζόμενοι σε νησιωτικές περιοχές. Με τον τρόπο αυτό θα μπορούσαν να προκύψουν χρήσιμα συμπεράσματα ως προς το επίπεδο της εργασιακής πίεσης που βιώνουν αλλά και τον βαθμό που η εργασία στον ξενοδοχειακό κλάδο επιδρά στην ισορροπία ανάμεσα στην προσωπική και επαγγελματική τους ζωή, με βάση τον τόπο

εργασίας τους. Μάλιστα στην περίπτωση που το δείγμα προέρχεται από νησιωτικές περιοχές, η εποχικότητα και οι αυξημένες ανάγκες τους καλοκαιρινούς μήνες ή ακόμη και η ανάγκη μετακίνησής τους προς το νησί για λόγους εργασίας, είναι πιθανό να επηρεάζουν διαφορετικά τις απόψεις τους για το αίσθημα εργασιακής πίεσης και πώς επιδρά στην ισορροπία επαγγελματικής και προσωπικής ζωής αλλά και στην απόδοσή τους.

Τέλος θα μπορούσε να διεξαχθεί μία μελλοντική έρευνα στην οποία δεν θα συμμετείχαν μόνο εργαζόμενοι στον ξενοδοχειακό κλάδο αλλά και διευθυντικά στελέχη. Με αυτό τον τρόπο αφενός θα προκύψουν χρήσιμα ευρήματα σχετικά με την εργασιακή πίεση και τις επιπτώσεις της στους εργαζομένους αφετέρου θα μπορούν να καταγραφούν οι πολιτικές που ακολουθούν τα στελέχη της διοίκησης των συγκεκριμένων επιχειρήσεων προκειμένου να μειώσουν τον αρνητικό αντίκτυπο της εργασιακής πίεσης στην σωματική και συναισθηματική κατάσταση των εργαζομένων.

Βιβλιογραφία

Ελληνόγλωσση

Bryman, A. (2017). *Μέθοδοι κοινωνικής έρευνας*. Gutenberg.

Creswell, J.W. (2016). *Η έρευνα στην εκπαίδευση. Σχεδιασμός, διεξαγωγή και αξιολόγηση ποσοτικής και ποιοτικής έρευνας*. Ίων.

Κοϊνης, Α., & Σαρίδη, Μ. (2014). Εργασιακό στρες και η επίδρασή του στην επαγγελματική και προσωπική ζωή των επαγγελματιών υγείας. *Το Βήμα του Ασκληπιού*, 13(4), 300-315.

Δαφέρμος, Β. (2011). *Κοινωνική στατιστική και μεθοδολογία έρευνας με το SPSS*. Εκδόσεις Ζήτη.

Ζήνας, Α., & Τσεπελίδης, Χ. (2015). Εργασιακό στρες και η επίδραση στις στάσεις των εργαζομένων στον ξενοδοχειακό κλάδο: μια μελέτη περίπτωσης. *Συνέδριο Οικονομικών Επιστημών*, 1-19.

https://www.researchgate.net/publication/293174859_ERGASIAKO_STRES_KAI_EPIDRASE_STIS_STASEIS_TON_ERGAZOMENON_STON_XENODOCHEIAKO_KLADO_MIA_MELETE_PERIPTOSES

Ίδρυμα Οικονομικών & Βιομηχανικών Ερευνών. (2013). *Η απασχόληση στον τουριστικό τομέα*. Ίδρυμα Οικονομικών & Βιομηχανικών Ερευνών.

Ινστιτούτο Τουριστικών Ερευνών και Προβλέψεων. (2025). *Η απασχόληση στα ξενοδοχεία, 2024. Ποσοτική προσέγγιση της υφιστάμενης κατάστασης*. Ινστιτούτο Τουριστικών Ερευνών και Προβλέψεων.

Ίσαρη, Φ., & Πουρκός, Μ. (2015). *Ποιοτική μεθοδολογία έρευνας. Εφαρμογές στην ψυχολογία και την εκπαίδευση*. Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών.

Μακατσώρη, Α. (2022). Εξισορρόπηση επαγγελματικής και οικογενειακής ζωής: απόψεις διευθυντριών σε σχολικές μονάδες. *International Journal of Educational Innovation*, 4(4), 94-105.

Μάρκου, Α., & Μανώλογλου, Ε. (2008). Εκπαιδευτικές ανάγκες εργαζομένων και αυτοαπασχολούμενων στα ταξιδιωτικά πρακτορεία. *Επιθεώρηση Κοινωνικών Ερευνών*, 126(2), 131-160.

- Παπανίκος, Γ. (2002). *Η απασχόληση στα ελληνικά ξενοδοχεία*. Ινστιτούτο Τουριστικών Ερευνών και Προβλέψεων.
- Σαράφης, Π., & Μπαμίδης, Π. (2020) *Υπηρεσίες υγείας. Συστήματα & πολιτικές*. Broken Hill Publishers Ltd: Nicosia.

Ξενόγλωση

- Al-Kassem, A.H., Momani, H.R., Assad, N.F., Alzghoul, A.M., & Bayoumy, M.S.A. (2025). Work-life balance and its impact on employee performance: HR strategies for success. *International Journal of Innovative Research and Scientific Studies*, 8(5), 646-657.
- Altinas, V., & Turanligil, F. (2018). Hotel Employees' Perceptions of Stress factors. *International Journal of Applied Engineering Research*, 13(2), 1432-1441.
- Arshleen, & Gautam, S.K. (2024). Relationship between stress and work-life balance among teaching professionals. *International Journal of Interdisciplinary Approaches in Psychology*, 2(5), 1-15.
- Faisal, A., Hameed, M., & Aleemi, A.R. (2022). Work-life balance and job performance: a mediating and moderating model. *Market Forces College of Management Sciences*, 17(1), 1-22. <https://doi.org/10.51153/mf.v7i1.558>
- Gilhamm, B. (2007). *Developing a questionnaire*. London: Continuum International Publishing Group.
- Herman, S. (2015). Management of human resources in tourism. *Interdisciplinary Management Research*, 11, 180-188.
- Kukreti, R., & Rohan, A.R. (2025). 'A critical analysis of work life balance in hotel industry- a case study of Dehradun'. In: S.M. Verma et al. (eds.), *Proceedings of the 9th International Conference on Synergizing Sustainable Technologies and Management Practices (STAMP 2024)*, (pp. 389-401), Advances in Economics, Business and Management Research, 321. https://doi.org/10.2991/978-94-6463-682-6_26
- Lewis, R. (2010). Work-life balance in hospitality: experiences from a Geneva-based hotel. *International Journal of Management & Information Systems*, 14(5), 99-106.
- Manoj Yeole, S.M., Borde, A., & Wankhede, S.R. (2023). A study on work life balance in employees in 5star hotels. *European Chemical Bulletin*, 12(4), 9975-9983.
- Mohanty, K., & Mohanty, S. (2014). An Empirical Study on the employee perception on work-life balance in hotel industry with special reference to Odisha. *Journal of Tourism and Hospitality Management*, 2(2), 65-81. <http://dx.doi.org/10.15640/jthm.v2n2a5>

- Musoke, A., Twagirayezu, J.P., Ingabire, S., & Kalulu, R. (2025). An analysis of how work-life balance impacts on employee performance and turnover in the hotel industry in Uganda. *African Journal of Tourism and Hospitality Management*, 4(1), 94-114. <https://doi.org/10.37284/ajthm.4.1.2931>
- Oluchukwu, M.J. (2024). Work-life balance: a critical analysis of its impact on employee performance and job satisfaction. *International Journal of Humanities Social Science and Management*, 4(6), 817-819.
- Origo, F., & Pagani, L. (2009). Flexicurity and job satisfaction in Europe: the importance of perceived and actual job stability for well-being at work. *Labour Economics*, 16(5), 547-555.
- Pantha, S., Yadav, L., Adhikari, S., & Hamal, K. (2024). Voices from the hotel industry: employee opinions on motivation, job satisfaction, performance and job stress. *International Journal of Atharva*, 2(1), 52-64. <https://doi.org/10.3126/ija.v2i1.63463>
- Rao, E., & Goel, A. (2017). Factors causing work related stress in the Hospitality Sector: A study of employees in three-star hotels in Dehradun Region - India. *International Research Journal*, 7(1), 1-9.
- Saraswati, K., & Lie, D. (2020) Psychological well-being: the impact of work-life balance and work pressure. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 478, 580-587.
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2016). *Research methods for business students* (7th ed.). Pearson Education Limited.
- Saxena, S. (2020). Work life balance in hospitality and tourism industry. *Proceedings Tipscon 2020 Society 4.0: A Futuristic Perspective on Nature of Work Trinity Institute of Professional Studies*, 112-123.
- Saya, A. (2020). Relationship between stress and work life balance. *The International Journal of Indian Psychology*, 12(2), 4762-4768.
- Semita, K.D.K.P., Puspitawati, M.D., & Parwita, B.S. (2023). The Effect of Work-Life Balance, Work Discipline, And Communication on Employee Performance in The Hotel

Industry (Case Study at Tandjung Sari Hotel Sanur, Bali). *Business and Entrepreneurial Review*, 23(2), 221-234. <http://dx.doi.org/10.25105/ber.v23i1.18518>

Sienny, T., & Foedjiawati. (2019). Employees perceptions of hotel employment in Indonesia. Proceedings of the 7th International Conference on Entrepreneurship and Business Management, 32-37.

Tamang, S. (2025). Work-life Balance among the Workers of Hospitality Industry: A Case of Dhulikhel Municipality. *Nepalese Journal of Hospitality and Tourism Management*, 6(1), 65-79. <http://dx.doi.org/10.3126/njhtm.v6i1.76492>

Vernekar, S., & Heidari, D. (2019). Work-life balance and women working in hotel industry. *Journal of Emerging Technologies and Innovative Research*, 6(6), 299-305.

Waworuntu, E., Kainde, S., & Mandagi, D. (2022). Work-life balance, job satisfaction and performance among millennial and gen z employees: a systematic review. *Society*, 10(2), 384-398.

Zaigham, W., & Malik, S.Y. (2024). Exploring the relationships between job stress, work-life balance, employee creativity, and their impact on turnover intention. *Administrative and Management Sciences Journal*, 3(1), 48-57.

Παράρτημα Α: Έντυπο ενημέρωσης και συναίνεσης στην έρευνα

Αγαπητέ/-ή

Στα πλαίσια της ολοκλήρωσης του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών «Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων» στο Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, πραγματοποιώ έρευνα με στόχο να καταγραφούν οι απόψεις εργαζομένων σε ξενοδοχειακές μονάδες 4 & 5 αστέρων σχετικά με το επίπεδο της εργασιακής πίεσης που βιώνουν, την ισορροπία στην επαγγελματική ζωή και πως αυτή συνδέεται με την απόδοση.

Καλείστε να απαντήσετε στο ακόλουθο ερωτηματολόγιο το οποίο αποτελείται από 4 ενότητες. Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου είναι ανώνυμη και εθελοντική. Τα δεδομένα θα συγκεντρωθούν αποκλειστικά για την πραγματοποίηση της έρευνας και θα διαγραφούν μετά την ολοκλήρωση της διπλωματικής εργασίας.

Προκειμένου να συμπληρώσετε το ερωτηματολόγιο θα πρέπει να ανοίξετε τον ακόλουθο σύνδεσμο, να αποδεχθείτε ότι έχετε ενημερωθεί για το σκοπό της μελέτης και στη συνέχεια να προβείτε στη συμπλήρωσή του.

Ο χρόνος συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου εκτιμάται σε 4 λεπτά.

Σε περίπτωση που επιθυμείτε να αποχωρήσετε από τη διαδικασία, μπορείτε σε οποιαδήποτε στιγμή να πατήσετε έξοδο από τη φόρμα συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου.

Για οποιαδήποτε διευκρίνιση μπορείτε να επικοινωνήσετε μέσω του ακόλουθου email.

Με εκτίμηση

Αποστολοπούλου Γεωργία,

Μεταπτυχιακή Φοιτήτρια ΕΑΠ

Email: std164863@ac.eap.gr

Δήλωση συναίνεσης

Δηλώνω ότι έχω ενημερωθεί για το σκοπό της έρευνας και έχω κατανοήσει τους όρους για τη συμμετοχή μου σε αυτή.

Ναι	
Όχι	

Παράρτημα Β: Ερωτηματολόγιο

Α. Δημογραφικά και κοινωνικά χαρακτηριστικά

1. Φύλο

Ανδρας	
Γυναίκα	
Άλλο	

2. Ηλικία

18-30	
31-40	
41-50	
51-60	
Άνω των 60	

3. Οικογενειακή κατάσταση

Άγαμος/η	
Έγγαμος/η	
Διαζευγμένος/η	
Χήρος/α	
Άλλο	

4. Αριθμός παιδιών

Κανένα	
1 παιδί	
2	

3	
4 και άνω	

5. Επίπεδο εκπαίδευσης

Πρωτοβάθμια εκπαίδευση	
Δευτεροβάθμια - Απόφοιτος/η Γυμνασίου	
Δευτεροβάθμια - Απόφοιτος/η Λυκείου	
ΙΕΚ -ΣΑΕΚ	
Τριτοβάθμια εκπαίδευση	
Κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών	
Κάτοχος διδακτορικού διπλώματος	

6. Ιεραρχικό επίπεδο

Διευθυντικό στέλεχος	
Υπεύθυνος/-η Τμήματος	
Προϊστάμενος/-η βάρδιας	
Προσωπικό	
Άλλο	

7. Θέση απασχόλησης

Τμήμα εξυπηρέτησης (reception)	
Κουζίνα – Εστιατόριο - Σέρβις	
Τμήμα ορόφων	
Υπάλληλος αποθήκης	
Καθαριστής/-τρια εσωτερικών και εξωτερικών χώρων	

Τεχνική υποστήριξη - Συντήρηση	
Διοικητικές υπηρεσίες (λογιστήριο, τμήμα μάρκετινγκ, κ.λπ.)	
Άλλο	

8. Έτη εργασιακής εμπειρίας στον κλάδο της φιλοξενίας

0 έως 3 έτη	
4 έως 6 έτη	
7 έως 9 έτη	
10 έως 12 έτη	
13 έτη και άνω	

9. Έτη προϋπηρεσίας στην τρέχουσα εταιρεία;

0 έως 3 έτη	
4 έως 6 έτη	
7 έως 9 έτη	
10 έως 12 έτη	
13 έτη και άνω	

Β. Το επίπεδο της εργασιακής πίεσης

Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι οι ακόλουθες περιπτώσεις σας προκαλούν αίσθημα πίεσης στην εργασία σας;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
Υπερωρίες					

Μονότονη εργασία					
Αυξημένος φόρτος εργασίας σε καθημερινή βάση					
Η εργασία 24 ώρες / x 7 ημέρες					
Αβεβαιότητα εργασίας					
Πίεση χρόνου					
Συνεχείς εναλλαγές στις βάρδιες					
Έλλειψη πληροφοριών σχετικά με τα καθήκοντά μου					
Διαφορετικός φόρτος εργασίας με βάση την εποχικότητα					
Πολλαπλοί ρόλοι/ καθήκοντα					
Η ανάγκη επαγγελματικής εκπαίδευσης/ κατάρτισης					

Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε με την ακόλουθη φράση:

«Ανησυχώ για τη δουλειά όταν δεν είμαι σε αυτή»

Καθόλου	
Λίγο	
Μέτρια	
Πολύ	
Πάρα πολύ	

Γ. Η ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής

Ως έννοια, η ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής προσδιορίζει την ικανότητα του εργαζομένου να ιεραρχεί αποτελεσματικά τις απαιτήσεις της επαγγελματικής ζωής όπως τις φιλοδοξίες και την καριέρα, με τις ανάγκες της προσωπικής ζωής, όπως είναι η οικογένεια, η υγεία και η αναψυχή

Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε με τις ακόλουθες περιστάσεις;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
Είμαι ικανοποιημένος/η με την ισορροπία που διατηρώ μεταξύ της εργασίας και της προσωπικής μου ζωής					
Τα μέλη της οικογένειάς μου με στηρίζουν όταν μιλάω για τη δουλειά μου.					
Λόγω εργασιακής πίεσης, αναγκάζομαι συχνά να εργάζομαι υπερωρίες					
Φτάνω στη δουλειά στην ώρα μου, παρόλο που έχω άλλες προσωπικές υποχρεώσεις που πρέπει να εκπληρώσω πριν ξεκινήσει η βάρδιά μου.					
Η οικογένειά μου είναι δυσαρεστημένη με το ωράριο των βαρδιών μου και την επαγγελματική μου ζωή					
Οι υπερωρίες μειώνουν τον χρόνο που περνάω με την οικογένειά μου					
Μου λείπουν οι οικογενειακές στιγμές λόγω της δουλειάς μου					

Δ. Οι επιπτώσεις στην απόδοση

Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι οι ακόλουθες περιπτώσεις επηρεάζουν την απόδοσή σας στην εργασία;

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
Νιώθω ότι η παραγωγικότητά μου επηρεάζεται αν εργάζομαι υπερωρίες					
Η υπερφόρτωση στην εργασία μου έχει επιπτώσεις στην απόδοσή μου					
Νιώθω ότι πρέπει να εργάζομαι επιπλέον χρόνο για να ολοκληρώσω τις εργασίες μου					
Συχνά λαμβάνω προειδοποιήσεις επειδή δεν ολοκληρώνω την εργασία μου εγκαίρως.					
Λαμβάνω θετική ανατροφοδότηση σχετικά με την απόδοσή μου					
Λαμβάνω αρνητική ανατροφοδότηση σχετικά με την απόδοσή μου					

Υπεύθυνη Δήλωση Συγγραφέα:

Δηλώνω ρητά ότι, σύμφωνα με το άρθρο 8 του Ν.1599/1986, η παρούσα εργασία αποτελεί αποκλειστικά προϊόν προσωπικής μου εργασίας, δεν προσβάλλει κάθε μορφής δικαιώματα διανοητικής ιδιοκτησίας, προσωπικότητας και προσωπικών δεδομένων τρίτων, δεν περιέχει έργα/εισφορές τρίτων για τα οποία απαιτείται άδεια των δημιουργών/δικαιούχων και δεν είναι προϊόν μερικής ή ολικής αντιγραφής, οι πηγές δε που χρησιμοποιήθηκαν περιορίζονται στις βιβλιογραφικές αναφορές και μόνον και πληρούν τους κανόνες της επιστημονικής παράθεσης.