

**Οι εργασιακές σχέσεις στον τομέα του επισιτισμού.  
Περίπτωση Costa Navarino.**

Συγγραφέας: Δελής Νικόλας

Επιβλ. Καθηγητής: Μυλωνόπουλος Δημήτριος

# Τομείς εργασίας

- Η έννοια των εργασιακών σχέσεων
- Η εξέλιξη των θεσμών των εργασιακών σχέσεων
- Η εργασιακή ικανοποίηση
- Ο επισιτιστικός τομέας στα ξενοδοχεία
- Η περίπτωση του Costa Navarino
- Ο επισιτιστικός τομέας του ξενοδοχείου

# Η έννοια των εργασιακών σχέσεων

- Ανήκουν στον χώρο των κοινωνικών επιστημών
- Οι σχέσεις που υπάρχουν μεταξύ των επιπέδων ιεραρχίας και υφισταμένων αλλά και εργαζομένων στα πλαίσια της εργασίας.
- Το αντικείμενο μελέτης των εργασιακών σχέσεων εστιάζεται, εκτός από τις σχέσεις εργασίας:
  - ✓ τις αμοιβές
  - ✓ τα ημερομίσθια
  - ✓ την απασχόληση, την ανεργία
  - ✓ τις συλλογικές διαπραγματεύσεις, τις συλλογικές συμβάσεις, τις απεργίες (Κατσανέβας, 1996).

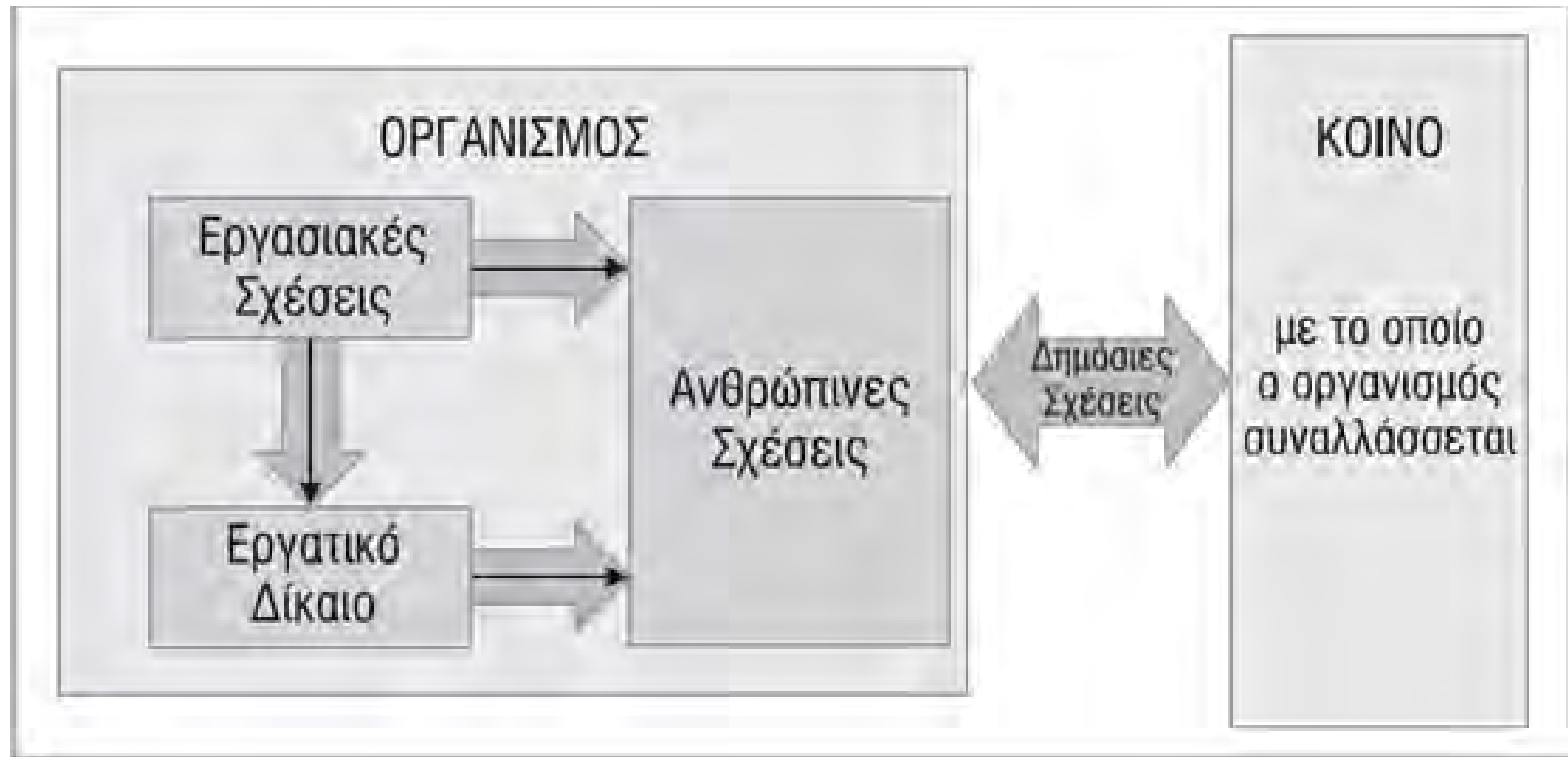
# Εργασιακές και ανθρώπινες σχέσεις

- Αναπτύσσονται στο ίδιο περιβάλλον
- Αφορούν τα ίδια πρόσωπα
- Επιδρούν ίδια στην παραγωγικότητα των οργανισμών ανάλογα με τον τρόπο που αναπτύσσονται και τον τρόπο που επηρεάζουν το προσωπικό
- Η διάκριση των εργασιακών από τις ανθρώπινες σχέσεις γίνεται με τη βοήθεια της ιεράρχησης αναγκών κατά Maslow (1943).

# Εργασιακές και Δημόσιες σχέσεις

- Οι εργασιακές σχέσεις εκδηλώνονται στο εσωτερικό των οργανισμών, ενώ οι δημόσιες σχέσεις συνδέουν τον οργανισμό με το εξωτερικό περιβάλλον
- Οι δημόσιες σχέσεις μελετούν τους παράγοντες που συμβάλλουν στην ανάπτυξη ενός κλίματος αμοιβαίας κατανόησης και συνεργασίας μεταξύ της επιχείρησης και του κοινού με το οποίο συναλλάσσεται (H. Lloyd, 1970)
- Αντίθετα, οι εργασιακές σχέσεις αποβλέπουν στη δημιουργία των αναγκαίων συνθηκών μέσα στο χώρο των οργανισμών, που συμβάλλουν στην ανάπτυξη του καταλλήλου περιβάλλοντος για την αποτελεσματική λειτουργία των εργαζομένων

# Αλληλεπίδραση των εργασιακών σχέσεων με τις λοιπές μορφές σχέσεων που αναπτύσσονται μέσα στους οργανισμούς



Πηγή: Παρατηρητήριο Κοινωνικών και Οικονομικών εξελίξεων, Δεκέμβριος 2011

# Η εξέλιξη των θεσμών των εργασιακών σχέσεων

- Βασικοί θεσμοί:
  - α) συνδικαλιστική οργάνωση
  - β) συνδικαλιστική ελευθέρια
  - γ) απεργία
  - δ) συλλογικές διαπραγματεύσεις
  - ε) οι συλλογικές διάφορες και
  - ζ) η συμμετοχή των εργαζόμενων που συνιστούν παρέμβαση νομοθέτη
- Η ιδέα του συνεταιρισμού καταχωρήθηκε για πρώτη φορά με το σύνταγμα του 1864
- Ελληνικό θεσμικό πλαίσιο: διαμορφώνεται αργότερα, το 1883 αλλά χωρίς να επιτρέπεται η απεργία

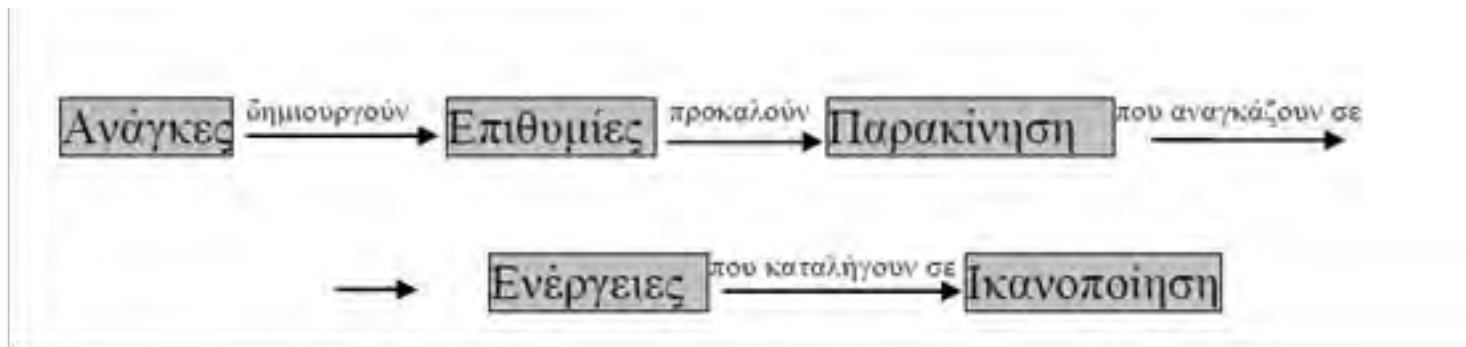
# Συμβάσεις στον εργασιακό τομέα

- Σύμβαση εργασίας
- Σύμβαση εξαρτημένης εργασίας
- Σύμβαση έργου
- Σύμβαση ορισμένου ή αορίστου χρόνου
- Σύμβαση εργασίας πλήρους ή μερικής απασχόλησης
- Σύμβαση εκ περιτροπής απασχόλησης



# Εργασιακή ικανοποίηση

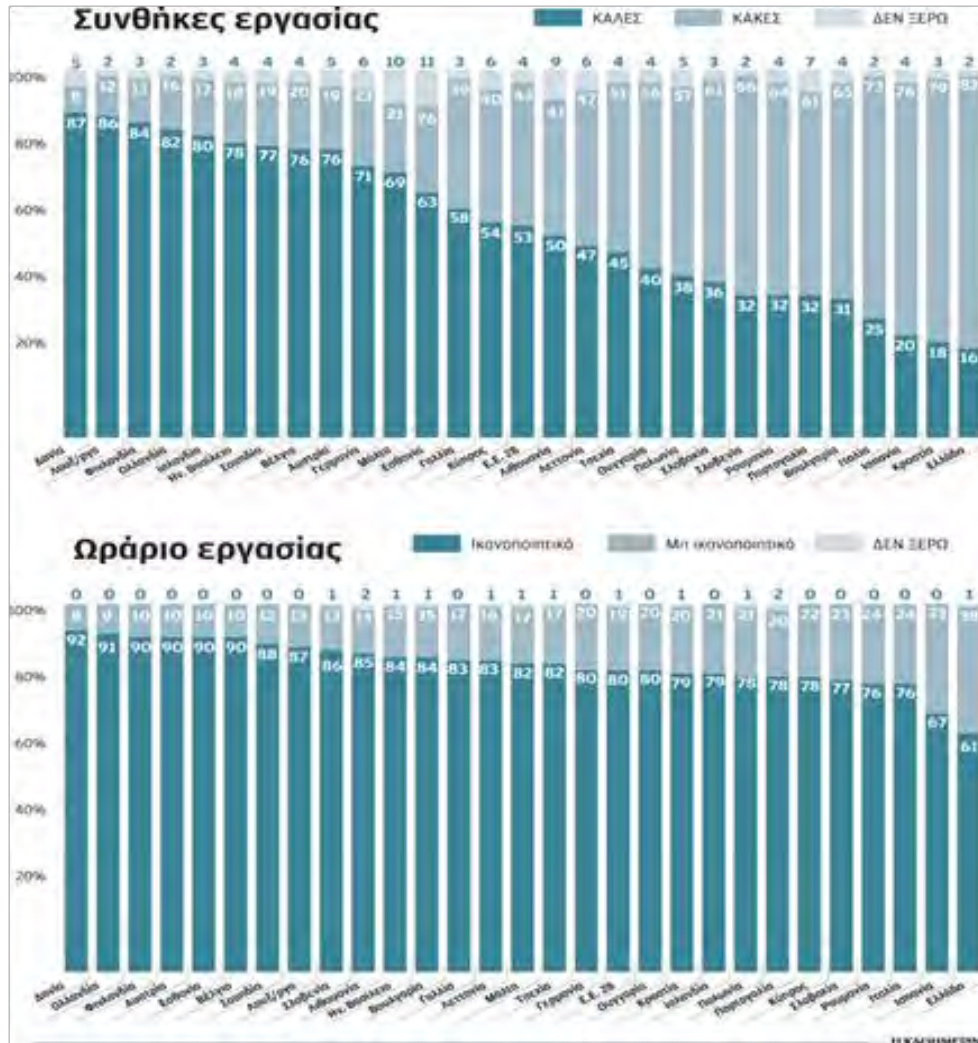
- Σύμφωνα με τη Randstad, οι πέντε παράγοντες που επηρεάζουν την εργασιακή ικανοποίηση υπό συνθήκες αβεβαιότητας είναι η μείωση μισθού, το αίσθημα της ασφάλειας και της πίεσης, η αύξηση των αρμοδιοτήτων, η αύξηση των ωρών απασχόλησης και η έλλειψη ευκαιριών για επαγγελματική ανάπτυξη.



# Συνθήκες εργασίας

- Η δημιουργία ενός περιβάλλοντος στα πλαίσια υγιεινής και ασφάλειας, αυξάνει την εργασιακή ικανοποίηση και συνεπώς την αποτελεσματικότητα και την παραγωγικότητα των εργαζομένων (Gyekye, 2005)
- Η εταιρία απαλλάσσεται από το κόστος που μπορεί να προκαλέσει ένα εργατικό ατύχημα

# Συσχετισμός συνθηκών εργασίας με ωράριο ως προς την ικανοποίηση των εργαζομένων



Οι χειρότερες συνθήκες εργασίας στην Ε.Ε. βρίσκονται στην Ελλάδα, σύμφωνα με την έρευνα του Ευρωβαρομέτρου που δημοσιεύτηκε στις Βρυξέλλες. Στην Ελλάδα, το 88% των ερωτηθέντων είναι βέβαιο ότι οι όροι εργασίας του επιδεινώθηκαν τα τελευταία 5 χρόνια (χρόνια μνημονίου), ενώ και σε όλη την Ευρώπη η πλειοψηφία των εργαζομένων (57%) πιστεύει το ίδιο.

Πηγή: Εφημερίδα: Η Καθημερινή, ημ. εκδ. 25/04/2014

# Ο επισιτιστικός τομέας στα ξενοδοχεία

- Τα επιμέρους τμήματα του τομέα είναι:
  1. Η κουζίνα
  2. Το εστιατόριο
  3. Τα Bar
  4. Οι εκδηλώσεις
  5. Η υπηρεσία δωματίου Room- Service

# Η οικονομική σημασία του επισιτιστικού τομέα

- Έχει υπολογισθεί πως αποδίδει περίπου το 10-20% σε κέρδος, παρόλο που τα έσοδα του είναι ίδια με τα έσοδα των δωματίων
- Το τμήμα τροφίμων και ποτών συμμετέχει με ποσοστό 38,9% (τρόφιμα) και 10,7% (ποτά) στις ξενοδοχειακές πωλήσεις.
- Το ποσοστό των πωλήσεων των δωματίων είναι εμφανές μεγαλύτερο, αφού φτάνει το 45,6%.

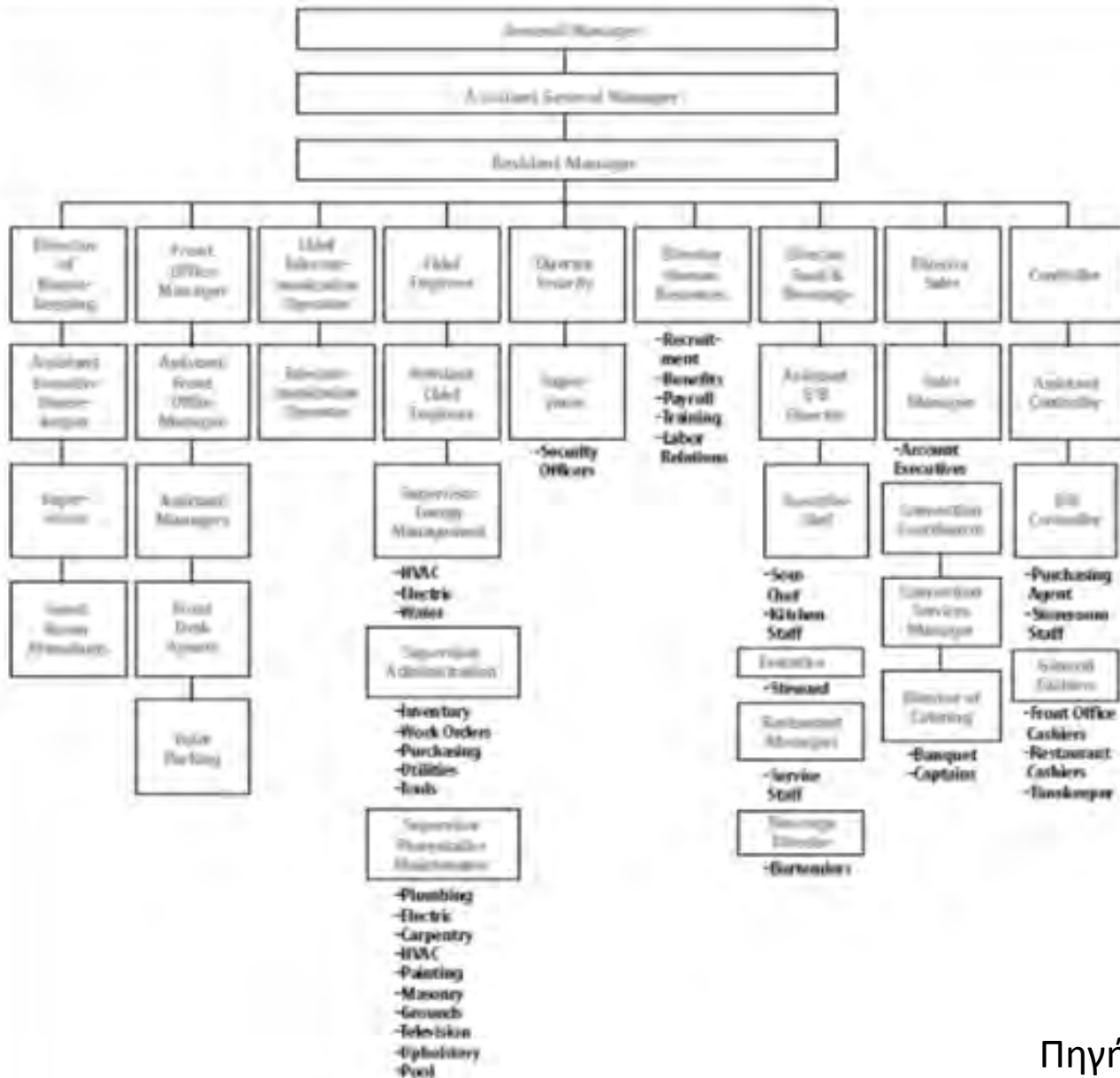
# Η περίπτωση του Costa Navarino

- Η Costa Navarino αποτελείται από δύο παραθαλάσσιες εκτάσεις που αναπτύσσονται σε πρώτη φάση στο συγκρότημα είναι το Navarino Dunes και το Navarino Bay



Πηγή: Κεντρική ιστοσελίδα  
ξενοδοχείου,  
[www.costanavarino.com](http://www.costanavarino.com)

# Οργανόγραμμα ξενοδοχείου



# Το ανταγωνιστικό πακέτο της επιχείρησης

- Περιλαμβάνει ένα δίκαιο σύστημα αξιολόγησης
- Ολοκληρωμένη εκπαίδευση των εργαζομένων
- Καταγραφή των υποχρεώσεων των εργαζομένων
- Το ωράριο εργασίας και οι υπερωρίες
- Το σύστημα αμοιβών και οι παροχές
- Η υγιεινή και η ασφάλεια



# Ο επισιτιστικός τομέας του Costa Navarino

- Για το κάθε ξενοδοχείο (Romanos-Westin) υπάρχουν ο Food and Beverage Assistant Manager και ο Food and Beverage Manager Bar, ενώ και για τα δύο υπεύθυνος είναι ο Food and Beverage Director
- Ο υπεύθυνος των ποτών είναι ο F&B Sommelier Manager

# Οργανόγραμμα επισιτιστικού τομέα



Πηγή: Ιδία επεξεργασία

# Οι αρμοδιότητες και οι συνεργασίες

- Διευθυντής: Σε συνεργασία με τον εστίαρχο αποφασίζει για τις ώρες λειτουργίας του εστιατορίου, για το προϊόν που προσφέρει , πραγματοποιεί οικονομικό έλεγχο κλπ.
- Fnb Manager :Είναι το κυριότερο άτομο στον χώρο σερβιρίσματος του εστιατορίου. Ο maitre συνεργάζεται άμεσα με τον αρχιμάγειρα (chef) στη σύνθεση του εδεσματολογίου και χαράσσει την πολιτική της προώθησης των πωλήσεων με τη συνεργασία του διευθυντή.

# Οι αρμοδιότητες και οι συνεργασίες

- FnB Assistant Manager : Ο υπεστίαρχος ή sous maitre αναλαμβάνει την άμεση επαφή και συντονισμό του προσωπικού, ελέγχει την προσέλευση των εργαζομένων, τον χώρο σερβιρίσματος, τα tables de service, επεξηγεί το μενού στους τραπεζοκόμους, συντονίζει το προσωπικό.
- FnB Team Leader : Έχει την ευθύνη ενός αριθμού τραπεζοκόμων και είναι υπεύθυνος για ένα τμήμα του εστιατορίου το οποίο καλύπτεται από περισσότερους των τριών τραπεζοκόμων.

# Οι αρμοδιότητες και οι συνεργασίες

- Fnb Waiter : Τραπεζοκόμος είναι το άτομο που σερβίρει. Έχει την ευθύνη σερβιρίσματος συγκεκριμένου χώρου του εστιατορίου. Υπάρχουν και δύο επιμέρους θέσεις εργασίας τραπεζοκόμων:
  - a) Τραπεζοκόμος ορόφων (room service waiter / chef d' etage)
  - b) Τραπεζοκόμος σαλονιών (hall waiter / chef de hall)

# Οι αρμοδιότητες και οι συνεργασίες

- FnB Assistant Waiter :Είναι ο περισσότερος έμπειρος από τους βοηθούς τραπεζοκόμου. Συμμετέχει στη διαδικασία του σέρβις, έχοντας ως κύριο έργο τη μεταφορά δίσκων από και προς το μαγειρείο.
- FnB Cashier Team Leader : Ο ταμίας είναι υπεύθυνος για τη σωστή χρέωση των λογαριασμών των πελατών και τον έλεγχο των εξερχόμενων ειδών από το μαγειρείο.

# Συμπεράσματα

- Ως συμπέρασμα εξάγεται πως με μια στοχευόμενη προώθηση και οργάνωση μπορούν τα ξενοδοχεία να βελτιώσουν ή να αυξήσουν την ανταγωνιστικότητά τους. Η Costa Navarino αποτελεί ξενοδοχειακό πρότυπο στις σύγχρονες υπηρεσίες συνδυάζοντας και την παράδοση.
- Η παροχή υψηλών προδιαγραφών υπηρεσιών στα εστιατόρια εξυπηρετεί και τους πιο απαιτητικούς πελάτες. Αποδείχθηκε, επίσης, πως η επένδυση στον επισιτισμό αναδεικνύει μια σωστή και οργανωμένη ξενοδοχειακή επιχείρηση.

# Βιβλιογραφία

- Κατσανέβας, Θ. (1983) «Εργασιακές Σχέσεις στην Ελλάδα: Το Θεσμικό Πλαίσιο και οι Συλλογικές Διαπραγματεύσεις». Σε μορφή ερευνητικής εργασίας: 1976. Έκδοση στη σειρά Ερευνητικές Εργασίας του ΚΕΠΕ, 1981 και στη σειρά Επιστημονικές Μελέτες του ΚΕΠΕ
- Γιαμπάνη Ε., (2006) «Οργάνωση & διοίκηση επισιτιστικών τμημάτων. Λειτουργία εστιατορίου ως τμήμα ξενοδοχειακής επιχείρησης», Ηράκλειο
- Gyekye, A., S., (2005), “Workers’ perceptions of workplace safety and job satisfaction”, International Journal of Occupational Safety and Ergonomics 11, 291–302.