

# A day inside hotel HR

ΜΥΘΟΙ &

ΑΛΗΘΕΙΕΣ

ΒΟΠΖΑΝΑΚΗ ΕΙΦΗΝΗ  
HR MANAGER – VANTARIS PALACE

— Βοριζανάκη Ειρήνη

## βιογραφικό

- γεννημένη σε ξενοδοχειακή οικογένεια
- πτυχίο Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων ΕΛΜΕΠΑ
- Master of Science Human Resources Management Essex University
- προϋπηρεσία σε ξενοδοχεία 4<sup>ων</sup> και 5 αστέρων
- λιανικό και χονδρικό εμπόριο 20 χρόνια
- εξωτερικός συνεργάτης ξενοδοχείων
- Human Resources Manager στο Vantaris Palace με 170 άτομα προσωπικό



Πάμε να σας  
ακούσω!

Πιστεύετε ότι το HR είναι  
με το μέρος του εργαζόμενου  
ή με το μέρος της διοίκησης;

---



— Το HR με ποιού το μέρος είναι;

## Κανενός

- Κρατάει ισορροπίες
- Δίνει λόγο μόνο στην διοίκηση
- Είναι εκεί για να προστατεύει τα δικαιώματα των εργαζομένων και να πράττει βάση της Ελληνικής Νομοθεσίας
- Επίσης «φυλάει» τα νώτα της επιχείρησης από τον «κακό» εργαζόμενο.

— Καθημερινότητα

# Κόστος απώλειας προσωπικού



**Εργαζόμενοι πρώτης γραμμής**  
Κόστος αντικατάστασης



**Τεχνικοί**  
Απώλεια εξειδίκευσης και know-how



**Managers / Leaders**  
Πολλαπλό κόστος σε χρόνο και αποτελέσματα και συνοχή ομάδας



Η διατήρηση προσωπικού δεν είναι κόστος.

Είναι επένδυση με μετρήσιμη απόδοση.

## — HR MANAGER

Ποιος πραγματικά  
είναι;



Ισορροπεί  
Ακούει  
Μεσολαβεί  
Είναι δίκαιος



— Καθημερινότητα & προβλήματα

# Μύθοι & Αλήθειες

## Σεξισμός & Παρενόχληση Εργασιακή βία & Ρατσισμός

- Μισθολογικές διαφορές
- Ασφάλεια στον χώρο εργασίας
- Άρνηση αλλαγής – ειδικά από τους παλαιούς εργαζόμενους
- Αλκοόλ εν ώρα εργασίας
- Άρνηση οποιασδήποτε αλλαγή παθογένειας που αφορά χρήματα

## Απονομιμοποίηση Γυναικείας Ηγεσίας



Έλλειψη εργαζομένων

---



Εργαζόμενοι 2 ταχυτήτων

---



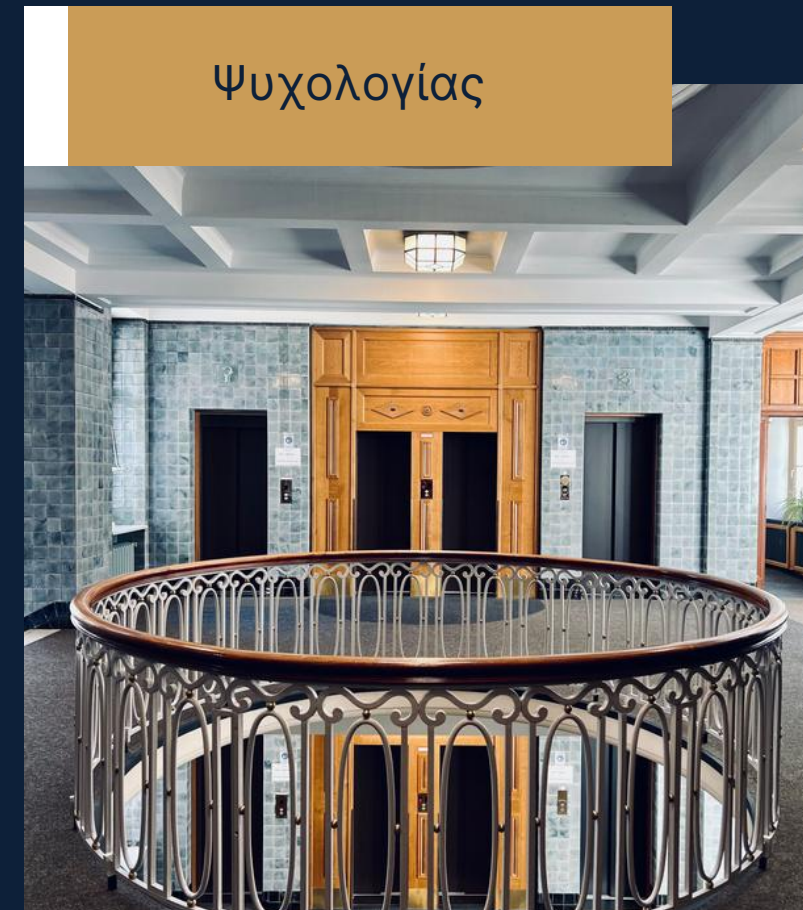
Burnout

---

Η πραγματικότητα του HR σε ένα ξενοδοχείο  
Συνεχής συνδυασμός:



Διαχείριση Κρίσεων



Ψυχολογίας



Operation

Επικοινωνίας



Το HR στο hospitality δεν είναι γραφείο.  
Είναι παρουσία.

ΕΡΩΤΗΣΗ:

Τι απ' όλα όσα ακούσατε σας  
έκανε την  
μεγαλύτερη εντύπωση;

## Η διαχείριση ανθρώπων δεν είναι θεωρία

— Στο Πανεπιστήμιο  
μαθαίνουμε:

- motivation theories,
- leadership styles,
- engagement,
- organizational behavior

και όλα αυτά είναι πολύ  
σημαντικά.

— Όταν έχεις:

- 35 βαθμούς,
- πληρότητα 100%,
- κουρασμένο προσωπικό,
- πελάτες που απαιτούν τα πάντα άμεσα,
- εργαζόμενους από διαφορετικές χώρες και κουλτούρες,

τότε καταλαβαίνεις ότι η  
διοίκηση ανθρώπων είναι  
κάτι ζωντανό.

## Όρια και Αποφάσεις:

Διαχειρίζεσαι ανθρώπους με:

Διαφορετικές προσωπικότητες, αντιλήψεις και προσδοκίες

Τουρισμός = πίεση, εποχικότητα, κούραση, έντονο συναίσθημα

Τι σημαίνει αυτό:

- Δύσκολες συζητήσεις
- Μη επαγγελματικές συμπεριφορές
- Κανόνες που δεν μου αρέσουν
- Ισορροπία ανάμεσα στον «άνθρωπο» και στον επαγγελματία

Καλό HR

σημαίνει:

- ξεκάθαροι κανόνες,
- επικοινωνία,
- ισότητα
- σταθερότητα ακόμα και όταν οι εργαζόμενοι δεν συμφωνούν πάντα μαζί σου.

## — Εργασιακές Συνθήκες

Φροντίζουμε τον  
εργαζόμενο για να μας  
φροντίσει και αυτός

- Φροντίζουμε ο εργαζόμενος να έχει τις εργασιακές συνθήκες που θα τον κάνουν να αποδώσει στον μέγιστο βαθμό.
- Όσο εμείς τον προσέχουμε, δημιουργούμε απαιτήσεις και περνάμε πιο εύκολα τα «θέλω» μας
- Μόνος σου δεν πας μακριά!  
Μαζί πάμε παντού!



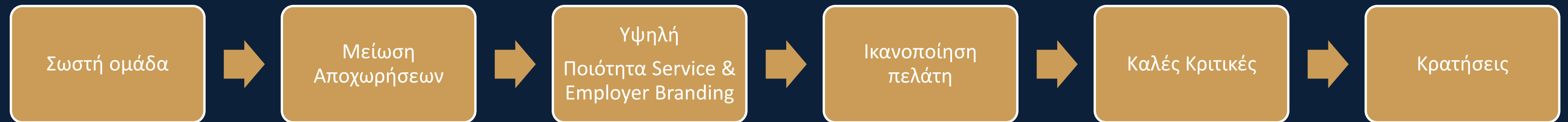


— Συνθήκες Διαμονής

- Ανθρώπινες συνθήκες διαμονής
  - Κλιματισμός
  - Τηλεόραση
  - Ιντερνετ
  - Ιδιωτικό μπάνιο στο δωμάτιο
  - Φυσικός αερισμός
-

— Το **HR** επηρεάζει άμεσα την εμπειρία του πελάτη

- την εμπειρία του πελάτη,
- την εικόνα του ξενοδοχείου,
- τις κριτικές,
- την ποιότητα υπηρεσιών



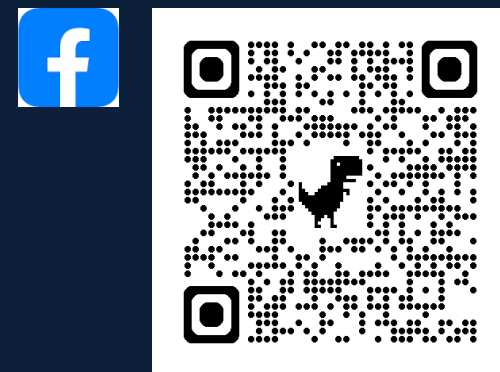
Choose  
your  
battles  
wisely.

Τι χρειάζεται, τελικά,  
κάποιος για να δουλέψει στο  
Hotel HR;

- Αντοχή
- Ψυχραιμία
- Παρατήρηση
- Επικοινωνία
- Επαγγελματισμός
- Όρια
- Προσαρμογή

— Σας ευχαριστώ!

Βοριζανάκη Ειρήνη



[vorizanaki.e@gmail.com](mailto:vorizanaki.e@gmail.com)



+306946288151

