Co-funded by the European Union

Dobre Kadry
Centrum badawczo-szkoleniowe Sp. z o.o.

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΝΟΗΜΑΤΙΚΗΣ ΓΛΩΣΣΑΣ
Τέχνες Επικοινωνίας

Larnaka tourism board

SANDY BEACH HOTEL

Hotel Inclusive Recruitment Education
ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΟΥ – 2024-1-PL01-KA220-VET-000253671

HIRE

Hotel Inclusive Recruitment Education

Οδηγός για διευθυντές ξενοδοχείων και τις ομάδες προσωπικού τους

Περιεχόμενα

Οι προκλήσεις που αντιμετωπίζει
ο ξενοδοχειακός τομέας: μια διακρατική
προοπτική 3

Άτομα 50+ χωρίς εμπειρία ως πολύτιμος
εργαζόμενος 12

Κωφοί εργαζόμενοι. Ξεκλειδώνοντας
τις δυνατότητες: σιωπηλές δεξιότητες,
δυνατός αντίκτυπος 28

Οφέλη από τη σκοπιά των ξενοδόχων 42

Οι προκλήσεις που αντιμετωπίζει ο ξενοδοχειακός τομέας: μια διακρατική προοπτική

Το Hotel Inclusive Recruitment Education (H.I.R.E) είναι ένα καινοτόμο έργο (2024-1-PL01-KA220-VET-000253671) που αποσκοπεί στην αντιμετώπιση των προκλήσεων στον τομέα της απασχόλησης στον ξενοδοχειακό τομέα. Στο πλαίσιο της αρχικής ερευνητικής φάσης του έργου, διεξήχθησαν συνεντεύξεις σε βάθος με 22 διευθυντές ξενοδοχείων σε τρεις χώρες εταίρους: Πολωνία (5), Ελλάδα (7) και Κύπρος (10). Οι συνεντεύξεις, οι οποίες διεξήχθησαν μεταξύ Νοεμβρίου και Δεκεμβρίου 2024, ακολούθησαν τυποποιημένη μορφή και αναλύθηκαν με τη χρήση προηγμένων εργαλείων τεχνητής νοημοσύνης για να διασφαλιστεί η ενδελεχής ερμηνεία των δεδομένων.

Τα ευρήματα της έρευνας από την Πολωνία, την Ελλάδα και την Κύπρο δείχνουν σημαντικές ομοιότητες στις προκλήσεις

απασχόλησης στον ξενοδοχειακό κλάδο, ενώ παράλληλα αναδεικνύουν διακριτά περιφερειακά χαρακτηριστικά. Και οι τρεις χώρες αντιμετωπίζουν σημαντικές δυσκολίες στην πρόσληψη και διατήρηση εξειδικευμένου προσωπικού, αν και οι συγκεκριμένες συνθήκες διαφέρουν ανάλογα με την τοποθεσία και τις απαιτήσεις της αγοράς.

Στην Πολωνία, τα ξενοδοχεία λειτουργούν κυρίως σε αστικές περιοχές, με τους ερωτηθέντες να εκπροσωπούν κυρίως εγκαταστάσεις που εδρεύουν στην πόλη. Η πολωνική αγορά αντιμετωπίζει σημαντική έλλειψη προγραμμάτων επαγγελματικής εκπαίδευσης και πρακτικής άσκησης. Τα ξενοδοχεία διατηρούν συνήθως ένα βασικό προσωπικό 40 έως 50 μόνιμων υπαλλήλων, προσθέτοντας εποχικούς εργαζόμενους ανάλογα με τις ανάγκες. Ο πολωνικός κλάδος υπογραμμίζει ιδιαίτερα τη σημασία των επαγγελματικών προσόντων και της επίσημης κατάρτισης.

Η ελληνική αγορά επιδεικνύει μεγαλύτερη ευελιξία στις πρακτικές απασχόλησης, εφαρμόζοντας συχνά καινοτόμες λύσεις, όπως οι δοκιμαστικές περίοδοι για τους δυνητικούς εργαζόμενους. Οι Έλληνες ξενοδόχοι επιδεικνύουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον για την πολιτιστική ευαισθησία και την ποιότητα των υπηρεσιών προς τους πελάτες, δίνοντας μεγάλη έμφαση στη διατήρηση υψηλών προτύπων παρά τις εποχικές διακυμάνσεις του προσωπικού.

Η Κύπρος παρουσιάζει ένα ξεχωριστό προφίλ με τη μεγάλη εξάρτησή της από τον διεθνή τουρισμό. Τα κυπριακά ξενοδοχεία απασχολούν περισσότερους εποχικούς εργαζόμενους (περίπου 66% εποχικό έναντι 33% μόνιμο προσωπικό) από τα αντίστοιχα πολωνικά και ελληνικά ξενοδοχεία. Η κυπριακή αγορά έχει αναπτύξει πιο δομημένες προσεγγίσεις για την κατάρτιση και την ανάπτυξη, ιδίως μέσω της Αρχής Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού (HRDA), η οποία παρέχει επιδοτούμενα προγράμματα κατάρτισης.

Ο κλάδος της φιλοξενίας αντιμετωπίζει εδώ και καιρό προκλήσεις όσον αφορά τη διατήρηση ενός σταθερού και αφοσιωμένου εργατικού δυναμικού. Οι στατιστικές του κλάδου αναδεικνύουν τη σοβαρότητα του προβλήματος. Για παράδειγμα, τα

ποσοστά κύκλου εργασιών στον ξενοδοχειακό τομέα, τα οποία ήταν περίπου 45% στα χρόνια πριν από την πανδημία, έχουν εκτοξευθεί σε επίπεδα 60-70% σε ορισμένες αγορές, όπως αναφέρει η Αμερικανική Ένωση Ξενοδοχείων και Καταλυμάτων (2023). Η αύξηση αυτή περιπλέκει τις προσπάθειες πρόσληψης προσωπικού, αυξάνει το κόστος κατάρτισης και δυσκολεύει τα ξενοδοχεία να διατηρήσουν υψηλή ποιότητα υπηρεσιών. Επιπλέον, οι δημογραφικές αλλαγές, όπως η γήρανση του πληθυσμού σε περιοχές όπως η Ευρώπη και η αυξανόμενη προτίμηση για ευέλικτες ρυθμίσεις εργασίας, δυσχεραίνουν περαιτέρω την ικανότητα εξασφάλισης εξειδικευμένων και αξιόπιστων εργαζομένων.

***Μεταξύ των ομάδων εργατικού δυναμικού που παραμένουν αναξιοποίητες συγκαταλέγονται τα άτομα ηλικίας 50+ και τα άτομα με αναπηρία, όπως οι κωφοί και οι βαρήκοοι. Παρόλο που οι ομάδες αυτές αντιμετωπίζουν εμπόδια στην είσοδο στο εργατικό δυναμικό**, αντιπροσωπεύουν σημαντικές δυνατότητες για **την αντιμετώπιση των προκλήσεων στον τομέα της εργασίας στον ξενοδοχειακό κλάδο. Η ανάπτυξη πρακτικών χωρίς αποκλεισμούς δεν είναι μόνο μια ηθική υποχρέωση**, αλλά αποτελεί επίσης μια πολύτιμη ευκαιρία για τους ξενοδόχους να καλύψουν κρίσιμα εργασιακά κενά, να **βελτιώσουν τα οργανωτικά αποτελέσματα και να** προσελκύσουν ένα ευρύτερο φάσμα πελατών.*

Η περίπτωση της στόχευσης εργαζομένων ηλικίας 50+

Οι εργαζόμενοι μεγαλύτερης ηλικίας αναγνωρίζονται όλο και περισσότερο ως μια πολύτιμη αλλά υποτιμημένη δημογραφική ομάδα στην αγορά εργασίας. Στην Ευρώπη, για παράδειγμα, περίπου το 27% των εργαζομένων στον τομέα της φιλοξενίας είναι άνω των 50 ετών, όπως τονίζεται από τα στοιχεία της Eurostat (2023). Αυτή η ομάδα συχνά παραμένει παραγνωρισμένη λόγω καθολικών στερεοτύπων σχετικά με την προσαρμοστικότητα και τη σωματική ικανότητα, παρόλο που οι έρευνες δείχνουν ότι τα άτομα αυτής της ηλικίας φέρνουν σημαντικά πλεονεκτήματα στο εργατικό δυναμικό. Οι εργαζόμενοι ηλικίας 50 ετών και άνω συχνά χαρακτηρίζονται από την αξιοπιστία, την αφοσίωση και την εμπειρία ζωής τους, γεγονός που τους καθιστά κατάλληλους για απαιτητικούς ρόλους που απαιτούν προσοχή στη λεπτομέρεια και δέσμευση των πελατών. Επιπλέον, μελέτες δείχνουν ότι αυτή η δημογραφική ομάδα παρουσιάζει χαμηλότερα ποσοστά εναλλαγής σε σχέση με τους νεότερους εργαζόμενους, μειώνοντας έτσι το συνεχές κόστος που συνδέεται με την πρόσληψη και την αντικατάσταση.

Η δυνατότητα πρόσληψης εργαζομένων 50+ είναι ιδιαίτερα σημαντική για την αντιμετώπιση των προβλημάτων του κλάδου με την πλήρωση εποχικών ή μερικής απασχόλησης ρόλων. Τα άτομα μεγαλύτερης ηλικίας που αναζητούν ευέλικτη απασχόληση μπορούν να συμβάλουν στην κάλυψη των κυμαινόμενων απαιτήσεων σε εργατικό δυναμικό χωρίς να διακυβεύεται η ποιότητα των υπηρεσιών. Ωστόσο, τα ξενοδοχεία πρέπει να σχεδιάσουν στοχευμένες στρατηγικές για να προσελκύσουν αυτή τη δημογραφική ομάδα. Η προσφορά βραχυπρόθεσμων, πρακτικών προγραμμάτων κατάρτισης προσαρμοσμένων σε άτομα χωρίς προηγούμενη εμπειρία είναι ένα βασικό πρώτο βήμα. Τα προγράμματα αυτά μπορούν να επικεντρωθούν στα βασικά στοιχεία των σχέσεων με τους πελάτες, στα πρότυπα καθαριότητας ή στα ψηφιακά εργαλεία που χρησιμοποιούνται στις υπηρεσίες φιλοξενίας. Επιπλέον, οι ευέλικτες επιλογές εργασίας, όπως τα ωράρια μερικής απασχόλησης, μπορούν να προσελκύσουν άτομα που εξισορροπούν την εργασία με άλλες υποχρεώσεις της ζωής ή τη συνταξιοδότηση.

Αξιοποίηση του δυναμικού των Κωφών και βαρήκοων εργαζομένων

Μια άλλη συχνά παραγνωρισμένη δεξαμενή ταλέντων στο εργατικό δυναμικό της φιλοξενίας είναι τα Κωφά ή βαρήκοα άτομα, μια ομάδα που εξακολουθεί να αντιμετωπίζει σημαντικά εμπόδια στην πρόσβαση σε ευκαιρίες απασχόλησης. Οι λανθασμένες αντιλήψεις σχετικά με τις ικανότητες αυτών των ατόμων έχουν συμβάλει στον αποκλεισμό τους, παρά τις σαφείς αποδείξεις ότι μπορούν να προσφέρουν πολύτιμες δεξιότητες και μοναδικές προοπτικές στο χώρο εργασίας, ιδίως σε βιομηχανίες που έχουν σχέση με τον πελάτη, όπως η φιλοξενία.

Οι Κωφοί και βαρήκοοι εργαζόμενοι επιδεικνύουν ισχυρές δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων, αυξημένη προσοχή στη λεπτομέρεια και την ικανότητα να προωθούν τον αμοιβαίο σεβασμό και τη συνεργασία εντός των ομάδων. Με την εφαρμογή των κατάλληλων προσαρμογών και εργαλείων επικοινωνίας, οι εργαζόμενοι αυτοί μπορούν να ευδοκιμήσουν σε διάφορους ρόλους, από την καθαριότητα και τις εργασίες υποδοχής μέχρι τις διοικητικές εργασίες. Οι ξενοδόχοι που υιοθετούν πρακτικές πρόσληψης χωρίς αποκλεισμούς μπορούν να ενισχύσουν περαιτέρω τη φήμη του οργανισμού τους, σηματοδοτώντας τη δέσμευσή τους για ποικιλομορφία, ισότητα και ένταξη, ένας παράγοντας που έχει μεγάλη απήχηση στους κοινωνικά ευαισθητοποιημένους πελάτες στη σημερινή αγορά.

Για την επιτυχή ενσωμάτωση Κωφών και βαρήκοων εργαζομένων, τα ξενοδοχεία πρέπει να αντιμετωπίσουν την προσβασιμότητα στον χώρο εργασίας και να προσαρμόσουν τις στρατηγικές επικοινωνίας τους. Αυτό περιλαμβάνει την αξιοποίηση τεχνολογιών όπως εργαλεία οπτικής επικοινωνίας, ειδοποιήσεις στην οθόνη και υπότιτλους για εκπαιδευτικά βίντεο. Επιπλέον, η προσφορά διερμηνείας στη νοηματική γλώσσα για τις εκπαιδευτικές συνεδρίες ή τις ομαδικές συναντήσεις προάγει τη συμμετοχικότητα και συμβάλλει στη δημιουργία ενός υποστηρικτικού περιβάλλοντος. Η εκπαίδευση ευαισθησίας για το υπάρχον προσωπικό είναι εξίσου σημαντική, διασφαλίζοντας ότι όλοι οι εργαζόμενοι του κατανοούν πώς να συνεργάζονται αποτελεσματικά με τους κωφούς συναδέλφους τους, προωθώντας παράλληλα τον αμοιβαίο σεβασμό.

Αρκετά κορυφαία παραδείγματα αναδεικνύουν τον τρόπο με τον οποίο η ενσωμάτωση Κωφών και βαρήκοων εργαζομένων μπορεί να ωφελήσει τον κλάδο της φιλοξενίας. Για παράδειγμα, μερικές ξενοδοχειακές αλυσίδες σε όλο τον κόσμο έχουν συνεργαστεί με ΜΚΟ ή επαγγελματικές σχολές που ειδικεύονται στην απασχόληση ατόμων με διαφορετικές αναπηρίες για να δημιουργήσουν εστιασμένους αγωγούς προσλήψεων. Ο σχεδιασμός στρατηγικών προσλήψεων που στοχεύουν ειδικά σε αυτή την ομάδα, όπως η διοργάνωση εκθέσεων εργασίας προσαρμοσμένων στις κοινότητες ατόμων με αναπηρία, έχει αποδειχθεί αποτελεσματικός στον εντοπισμό ταλαντούχων ατόμων που μπορούν να προσφέρουν μακροπρόθεσμη αξία στους οργανισμούς τους.

Η σημασία της συμμετοχικότητας στη στρατηγική για το εργατικό δυναμικό

Πέρα από την αντιμετώπιση της έλλειψης εργατικού δυναμικού, οι πρακτικές πρόσληψης χωρίς αποκλεισμούς έχουν αποδείξει ευρύτερα οργανωτικά οφέλη που οι ξενοδόχοι δεν έχουν την πολυτέλεια να παραβλέψουν. Οι εκθέσεις της Deloitte (2020) και της McKinsey & Company (2022) υπογραμμίζουν πώς οι ποικιλόμορφες και χωρίς αποκλεισμούς ομάδες συμβάλλουν στη βελτίωση των λειτουργικών επιδόσεων στο εργατικό δυναμικό. Για παράδειγμα, έχει αποδειχθεί ότι οι εταιρείες που δίνουν προτεραιότητα σε πρακτικές πρόσληψης χωρίς αποκλεισμούς παρουσιάζουν 25% υψηλότερη κερδοφορία από τους ανταγωνιστές τους με λιγότερη ποικιλομορφία. Επιπλέον, οι χώροι εργασίας χωρίς αποκλεισμούς αναφέρουν χαμηλότερο κύκλο εργασιών και αυξημένη δέσμευση των εργαζομένων, μειώνοντας το συνολικό κόστος απασχόλησης και βελτιώνοντας παράλληλα την ποιότητα των υπηρεσιών.

Η ποικιλομορφία μεταξύ των εργαζομένων ενισχύει επίσης την καινοτομία και την προσαρμοστικότητα. Ένα εργατικό δυναμικό που αντιπροσωπεύει ένα ευρύ φάσμα προοπτικών είναι πιο ικανό να επιλύει σύνθετα προβλήματα, να προβλέπει τις διαφορετικές ανάγκες των πελατών και να επινοεί δημιουργικές λύσεις. Για τα ξενοδοχεία, τα οποία εξαρτώνται από την ικανοποίηση των πελατών για την οικοδόμηση της αφοσίωσης και των εσόδων, η απόκτηση αυτών των πλεονεκτημάτων είναι ζωτικής σημασίας. Ένα

εργατικό δυναμικό χωρίς αποκλεισμούς όχι μόνο προάγει ένα πιο δυναμικό εργασιακό περιβάλλον, αλλά βοηθά επίσης τα ξενοδοχεία να απευθύνονται σε μια ολοένα και πιο ποικιλόμορφη πελατεία, πολλοί από τους οποίους εκτιμούν τις επιχειρήσεις που αντικατοπτρίζουν τις δικές τους αξίες της ισότητας και της εκπροσώπησης.

Πρακτικές στρατηγικές για την προώθηση της συμμετοχικότητας

Προσαρμογή των περιγραφών θέσεων εργασίας και των πρακτικών πρόσληψης

Για να στοχεύσετε αποτελεσματικά σε υποεκπροσωπούμενες ομάδες εργαζομένων, όπως οι εργαζόμενοι μεγαλύτερης ηλικίας και οι Κωφοί/βαρήκοοι, οι ξενοδόχοι πρέπει να σχεδιάζουν περιγραφές θέσεων εργασίας που περιγράφουν ρητά την ευελιξία, τις ευκαιρίες κατάρτισης και τις προσαρμογές στο χώρο εργασίας. Η κατάργηση περιττών εμποδίων, όπως οι απαιτήσεις προηγούμενης εμπειρίας, μπορεί επίσης να διευρύνει τη δεξαμενή υποψηφίων.

Παροχή προσβάσιμων προγραμμάτων κατάρτισης

Τα προσαρμοσμένα προγράμματα κατάρτισης και εισαγωγής είναι απαραίτητα για τη δέσμευση αυτών των ομάδων. Για παράδειγμα, οι εργαζόμενοι μεγαλύτερης ηλικίας χωρίς προηγούμενη εμπειρία στον τομέα της φιλοξενίας μπορεί να επωφεληθούν από συμπυκνωμένες ενότητες που εστιάζουν στα βασικά στοιχεία της εξυπηρέτησης πελατών, στα πρωτόκολλα ασφαλείας και στα ειδικά καθήκοντα της θέσης εργασίας. Για τους Κωφούς εργαζόμενους, η ενσωμάτωση οπτικών βοηθημάτων, υποτίτλων και διερμηνέων νοηματικής γλώσσας στο εκπαιδευτικό υλικό είναι απαραίτητη για την εξασφάλιση ίσης πρόσβασης στην ανάπτυξη δεξιοτήτων. Επιπλέον, η προσφορά πολύγλωσσου ή πολιτισμικά προσαρμοσμένου υλικού για το διεθνές προσωπικό μπορεί να στηρίξει τις ευρύτερες προσπάθειες πολυμορφίας.

Δημιουργία υποστηρικτικού εργασιακού περιβάλλοντος

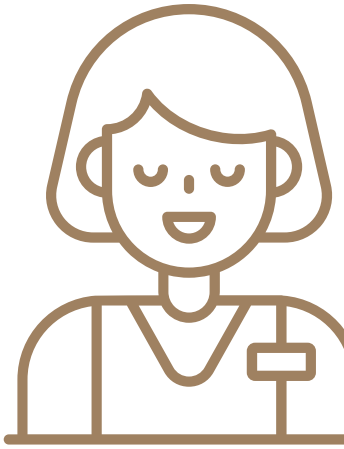
Η συμμετοχικότητα δεν μπορεί να ευδοκιμήσει χωρίς μια υποστηρικτική κουλτούρα στο χώρο εργασίας. Για τον σκοπό αυτό, οι ξενοδόχοι θα πρέπει να θέσουν ως προτεραιότητα την έναρξη προγραμμάτων ευαισθητοποίησης που εκπαιδεύουν το προσωπικό σχετικά με τη σημασία της διαφορετικότητας και εξοπλίζουν τις ομάδες με τις δεξιότητες για αποτελεσματική συνεργασία. Η ανάθεση ομότιμων μεντόρων σε υπαλλήλους από υποεκπροσωπούμενες ομάδες μπορεί επίσης να ενισχύσει την αίσθηση του ανήκειν, ενώ οι περιοδικές συνεδρίες ανατροφοδότησης μπορούν να βοηθήσουν στον εντοπισμό τομέων προς βελτίωση.

Ενίσχυση της προσβασιμότητας

Τα ξενοδοχεία πρέπει να επενδύουν σε υποδομές στο χώρο εργασίας που να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των Κωφών και βαρήκοων εργαζομένων. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει την εγκατάσταση οπτικών ειδοποιήσεων σε περιοχές με μεγάλη κυκλοφορία, τον εξοπλισμό των αιθουσών συνεδριάσεων με τεχνολογία ομιλίας-κειμένου ή τη λεπτομερή ρύθμιση των διαρρυθμίσεων των χώρων εργασίας για να εξασφαλιστεί η προσβασιμότητα. Η πραγματοποίηση αυτών των υποτίτλων προσαρμογών σηματοδοτεί μια μακροπρόθεσμη δέσμευση για συμμετοχικότητα και βελτιώνει την άνεση στο χώρο εργασίας για όλους τους εργαζόμενους.

Αξιοποίηση συνεργασιών

Οι ξενοδόχοι θα πρέπει να συνεργάζονται με επαγγελματικές σχολές, προγράμματα που χρηματοδοτούνται από την κυβέρνηση και μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς για τη δημιουργία αγωγών πρόσληψης για εργαζόμενους μεγαλύτερης ηλικίας ή άτομα με αναπηρία. Η δημοσιοποίηση αυτών των συνεργασιών μπορεί να συμβάλει στην ενίσχυση της φήμης του ξενοδοχείου, προσελκύοντας παράλληλα κοινωνικά ευαισθητοποιημένους πελάτες και επιχειρηματίες.



Ηγετική θέση στον κλάδο μέσω της συμμετοχικότητας

Οι ξενοδόχοι, που ενσωματώνουν προσλήψεις με συμπεριληπτικές πρακτικές στις στρατηγικές τους για το εργατικό δυναμικό τοποθετούνται ως ηγέτες στην αντιμετώπιση ορισμένων από τις πιο πιεστικές προκλήσεις του κλάδου. Οι προσπάθειες για την πρόσληψη και διατήρηση εργαζομένων ηλικίας 50+ και Κωφών ατόμων δεν είναι απλώς πράξεις κοινωνικής ευθύνης, αλλά ***στρατηγικές κινήσεις*** για τη δημιουργία ***ανθεκτικών οργανισμών*** που μπορούν να ευδοκιμήσουν στη σημερινή ανταγωνιστική αγορά. Επεκτείνοντας τις ευκαιρίες απασχόλησης σε υποεκπροσωπούμενες ομάδες, ο κλάδος της φιλοξενίας μπορεί να δημιουργήσει καταστάσεις **αμοιβαίου οφέλους που ευνοούν τις επιχειρήσεις, τους εργαζόμενους και τους πελάτες**.

Η στρατηγική υιοθέτηση πρακτικών, χωρίς αποκλεισμούς, αποτελεί μια ευκαιρία για τους ξενοδόχους να αντιμετωπίσουν τις κρίσιμες ελλείψεις εργατικού δυναμικού, προωθώντας παράλληλα την καινοτομία, την προσαρμοστικότητα και την αριστεία των υπηρεσιών. Καθώς ο κλάδος συνεχίζει να εξελίσσεται, η ιεράρχηση της ποικιλομορφίας του εργατικού δυναμικού και της συμμετοχικότητας θα συμβάλει όχι μόνο στη βιώσιμη ανάπτυξή του αλλά και σε έναν ευρύτερο κοινωνικό αντίκτυπο. Με την ενεργό αντιμετώπιση των δημογραφικών και διαρθρωτικών προκλήσεων, ο ξενοδοχειακός κλάδος μπορεί να προωθήσει χώρους εργασίας που θα είναι τόσο δίκαιοι όσο και ανταγωνιστικοί, εξασφαλίζοντας τη συνεχή σημασία του σε έναν ταχέως μεταβαλλόμενο κόσμο. Οι ξενοδόχοι, που υιοθετούν αυτή την προσέγγιση, θα είναι σε καλύτερη θέση να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις του εργατικού δυναμικού και να προσφέρουν εξαιρετικές εμπειρίες στους επισκέπτες, ενισχύοντας παράλληλα την ευρύτερη δέσμευσή τους για ισότητα και ένταξη.

Άτομα 50+ χωρίς εμπειρία ως πολύτιμος εργαζόμενος

Ποιος είναι ένας υποψήφιος 50+ χωρίς εμπειρία στη φιλοξενία;

Ένας υποψήφιος 50+ χωρίς εμπειρία στον κλάδο της φιλοξενίας είναι συχνά κάποιος που βρίσκεται στο κατώφλι ενός νέου επαγγελματικού σταδίου, αναζητώντας όχι τόσο μια καριέρα όσο μια ασφαλή, ουσιαστική θέση εργασίας. Στις περισσότερες περιπτώσεις, δεν πρόκειται για κάποιον που έχει χτίσει ενεργά μια πορεία στον τομέα των υπηρεσιών, αλλά μάλλον για κάποιον που έχει εργαστεί σε άλλα επαγγέλματα (συχνά χειρωνακτική εργασία), έχει διαχειριστεί ένα νοικοκυριό, έχει συντηρήσει μια οικογένεια και τώρα, αντιμετωπίζοντας μια μεταβαλλόμενη κατάσταση ζωής, αποφασίζει να επιστρέψει στην αγορά εργασίας ή να αλλάξει επάγγελμα.

Τα άτομα αυτά μπορεί να μην έχουν ένα βιογραφικό “έτοιμο για φιλοξενία”, αλλά διαθέτουν πολυετή εμπειρία ζωής που έχει διαμορφώσει ανεκτίμητα χαρακτηριστικά για την εργασία με ανθρώπους: ψυχραιμία, υπομονή, ενσυναίσθηση, συνέπεια και αίσθημα ευθύνης. Σε συνεντεύξεις που διεξήχθησαν με διευθυντές ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, αναφέρθηκε επανειλημμένα ότι οι εργαζόμενοι αυτοί είναι «αφοσιωμένοι», «δεν παραπονιούνται», «εργάζονται σταθερά», «δεν δημιουργούν δράματα» κρατώντας χαμηλούς τόνους και «μπορεί κανείς να βασιστεί τους».

Είναι σημαντικό να τονιστεί ότι τα άτομα 50+ που εισέρχονται στον κλάδο της φιλοξενίας δεν πρέπει να περιμένουν θεαματικές προαγωγές. Συχνά δεν ενδιαφέρονται για διευθυντικές θέσεις και δεν έχουν υψηλές οικονομικές προσδοκίες. Αυτό που έχει σημασία γι’ αυτούς είναι να είναι απαραίτητοι, να έχουν επαφή με ανθρώπους, να αισθάνονται μέλη μιας ομάδας και να επηρεάζουν την καθημερινή λειτουργία του χώρου εργασίας. Στην προσέγγισή τους κυριαρχεί η ευγνωμοσύνη για την ευκαιρία και το κίνητρο να αποδείξουν ότι είναι αξιόπιστοι, γεγονός που μεταφράζεται σε επιμέλεια και υψηλή εργασιακή ηθική.

Συχνά μεγαλωμένοι σε μια κουλτούρα καθήκοντος και σεβασμού προς τους προϊσταμένους, οι υποψήφιοι αυτοί δεν επιδιώκουν συγκρούσεις ούτε θέτουν τον εαυτό τους πάνω από τις διαδικασίες. Είναι ο τύπος του υπαλλήλου που θα κάνει ερωτήσεις αν δεν είναι σίγουρος, θα φτάσει νωρίς για να προετοιμαστεί κατάλληλα και δεν θα εγκαταλείψει τη θέση του μέχρι να τελειώσουν όλα.

Ωστόσο, είναι σημαντικό να θυμάστε ότι οι υποψήφιοι 50+ συχνά αμφιβάλλουν για τον εαυτό τους. Για χρόνια, έχουν ακούσει ότι είναι «πολύ μεγάλοι», ότι «αυτός δεν είναι ο τομέας τους» ή ότι «δεν θα τα καταφέρουν με τους υπολογιστές». Αυτό τους οδηγεί στο να αποσύρονται εύκολα, συχνά δεν υποβάλλουν καν αίτηση, παρόλο που ενδιαφέρονται, επειδή θεωρούν ότι «δεν έχουν καμία πιθανότητα». Ως εκ τούτου, είναι ζωτικής σημασίας οι επικοινωνίες πρόσληψης να περιλαμβάνουν μηνύματα όπως «η ηλικία δεν έχει σημασία», «θα σας παρέχουμε πλήρη εκπαίδευση από το μηδέν» και «η στάση σας είναι αυτό που μετράει».

Οι εργοδότες που έχουν ανοιχτεί σε αυτή την ομάδα εκφράζουν συχνά την έκπληξή τους: «Δεν περίμενα ότι θα ήταν τόσο αξιόπιστοι», «Μετά από τρεις εβδομάδες, ήταν καλύτεροι από τους νεότερους με εμπειρία». Αξίζει να θυμάστε ότι ένας υποψήφιος 50+ χωρίς βιογραφικό στη φιλοξενία μπορεί να γίνει ο πιο σταθερός, αξιόπιστος κρίκος της ομάδας αν του δοθεί η ευκαιρία.

Τι διακρίνει τους υποψηφίους 50+ χωρίς εμπειρία στη φιλοξενία;

Αν και συχνά δεν διαθέτουν επίσημη εμπειρία στη φιλοξενία, οι υποψήφιοι 50+ φέρνουν στην ομάδα ένα σύνολο ιδιοτήτων που καθίστανται κρίσιμες στην επιχειρησιακή εργασία ,ιδιαίτερα σε περιόδους υψηλού κύκλου εργασιών και εντάσεων μεταξύ των γενεών. Χαρακτηρίζονται από ένα στυλ εργασίας που βασίζεται στην υπευθυνότητα, την προσωπική κουλτούρα και την ετοιμότητα για δέσμευση, σε αντίθεση με τη δυναμική των νεότερων γενεών που συχνά εστιάζουν στα γρήγορα αποτελέσματα και την ατομική ανάπτυξη . Φέρνουν στον κλάδο της φιλοξενίας εμπειρίες και βέλτιστες πρακτικές από προηγούμενα χρόνια και προηγούμενους οργανισμούς.

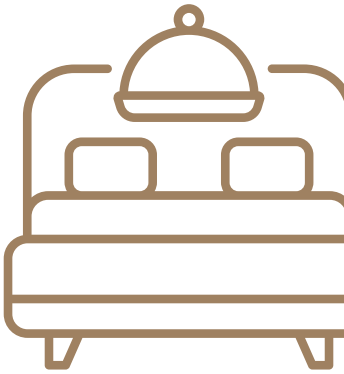
Το μεγαλύτερο πλεονέκτημα αυτής της ομάδας εργαζομένων είναι η συνέπεια μεταξύ δηλώσεων και πράξεων. Αν λένε ότι θα φτάσουν στις 6:00 π.μ. είναι συνεπείς. Αν τους ανατεθεί μια εργασία την εκτελούν χωρίς να παραπονιούνται ή να δηλώνουν «δεν είναι δική τους ευθύνη». Οι εργοδότες συχνά τονίζουν την αφοσίωση και την προβλεψιμότητά τους, λέγοντας: «Σε αυτούς τους ανθρώπους μπορώ να βασίζομαι, ακόμη και στις δύσκολες στιγμές της σεζόν».

Η προσωπική κουλτούρα των ατόμων 50+ είναι συχνά αισθητή από την πρώτη ημέρα εργασίας. Ξέρουν πώς να απευθύνονται στους επισκέπτες με σεβασμό, δεν διακόπτουν και δεν αντιμετωπίζουν τους πελάτες ως «διαδικτυακούς φίλους». Έχουν επίσης μεγαλύτερη τάση να διατηρούν την τάξη, να σέβονται τις διαδικασίες και να τηρούν τη διακριτικότητα. Σε επαγγέλματα που απαιτούν ενσυναίσθηση, υπομονή και ψυχραιμία όπως η καθαριότητα, η βοήθεια στην κουζίνα, ο αχθοφόρος ή η εξυπηρέτηση πρωινού- διαπρέπουν, συχνά χωρίς προηγούμενη εμπειρία.

Ένα άλλο χαρακτηριστικό που τους διακρίνει είναι η ταπεινότητα και η ρεαλιστική προσέγγιση της εργασίας. Τα άτομα 50+ δεν έχουν υπερβολικές προσδοκίες όσον αφορά τη θέση ή την ομάδα. Δεν περιμένουν ειδική μεταχείριση ούτε επιδιώκουν παροχές κατά τον πρώτο μήνα εργασίας. Αντ' αυτού στοχεύουν στην ενσωμάτωση, τη μάθηση και την εκπλήρωση των καθηκόντων όπως αναμένεται. Σε μια ομάδα, συχνά αναλαμβάνουν το ρόλο κάποιου που «κάνει τη δουλειά του» χωρίς συναισθηματισμούς και δεν δημιουργεί εντάσεις. Πρόκειται επίσης για μια ομάδα που δεν έχει υψηλές οικονομικές προσδοκίες. Συνήθως, η εργασία χρησιμεύει ως συμπλήρωμα της σύνταξης ή των κοινωνικών παροχών τους. Οι εργαζόμενοι ηλικίας 50+ δεν περιμένουν απαραίτητα μια σύμβαση εργασίας τους αρκεί μια σύμβαση ανάθεσης ή μια συμφωνία B2B (Business-to-Business) με τιμολόγηση. Προσφέρουν μεγάλη ευελιξία: πληρώνεται για συγκεκριμένες εργασίες, χωρίς την ανάγκη για άδειες ή εποχικές παύσεις.

Αξίζει επίσης να σημειωθεί ότι πολλοί εκπρόσωποι αυτής της γενιάς έχουν ιδιαίτερα ανεπτυγμένη την αίσθηση της παρατήρησης και την ικανότητα να ενεργούν «αθόρυβα» με τρόπο που δεν ενοχλεί τους άλλους αλλά υποστηρίζει τη διαδικασία. Μπορούν να παρατηρούν τις ελλείψεις, να φροντίζουν τα πράγματα χωρίς υπενθυμίσεις και ταυτόχρονα δεν ανταγωνίζονται για την προσοχή ή δεν χρειάζονται συνεχή επιβεβαίωση της αξίας τους.

Οι σχέσεις τους με τους νεότερους συναδέλφους μπορεί αρχικά να είναι επιφυλακτικές, αλλά συχνά εξελίσσονται γρήγορα σε αμοιβαίο σεβασμό και συνεργασία, υπό την προϋπόθεση ότι η ομάδα δεν τους αντιμετωπίζει συγκαταβατικά ως «αυτούς που δεν ξέρουν». Οι υποψήφιοι 50+ μπορούν να γίνουν ένα είδος εσωτερικού σταθεροποιητή για την ομάδα , ένα μη τυπικό παράδειγμα υπομονής, ισορροπίας και «ήσυχης» εργασίας χωρίς να επιδιώκουν την αναγνώριση.



Δεν είναι αμελητέο ότι τα άτομα αυτής της ηλικιακής ομάδας είναι συχνά πρόθυμα να εργαστούν ασυνήθιστες ώρες, συμπεριλαμβανομένων των Σαββατοκύριακων και των αργιών. Δεν έχουν πλέον υποχρεώσεις που σχετίζονται με μικρά παιδιά ή σπουδές, είναι ευέλικτοι και πρόθυμοι να αναλάβουν υποστηρικτικούς ρόλους που απαιτούν

παρουσία όταν η νεότερη γενιά προτιμά το ρεπό. Για παράδειγμα, λόγω των συνεχιζόμενων δυσκολιών στην προσέλκυση προσωπικού για θέσεις θυρωρού ή ασφάλειας, οι εν αποστρατεία ένστολοι υπάλληλοι αποδεικνύονται ιδιαίτερα πολύτιμοι. Συχνά είναι πρόθυμοι να εργαστούν σε νυχτερινές βάρδιες στη ρεσεψιόν ή να αναλάβουν ρόλους κατά τις ώρες που θεωρούνται «άβολες» για τους νεότερους εργαζόμενους.

Συνοψίζοντας ένας υποψήφιος 50+ χωρίς εμπειρία στη φιλοξενία ξεχωρίζει κυρίως για την ωριμότητα, την αξιοπιστία και την ετοιμότητα για πιστή συνεργασία. Η έλλειψη επιχειρησιακής εμπειρίας μπορεί εύκολα να αντισταθμιστεί, ενώ τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας που φέρνουν είναι δύσκολο να αναπτυχθούν σε πολλούς νεότερους υποψηφίους. Σε μια καλά διοικούμενη ομάδα, γίνονται όχι μόνο πολύτιμοι υπάλληλοι αλλά και πηγή ισορροπίας και ποιοτικών υπηρεσιών.

Γενιές X και Y έναντι Z στη φιλοξενία – διαφορές που αξίζει να γνωρίζετε και να αξιοποιείτε

Η διαχείριση του προσωπικού στη φιλοξενία σήμερα περιλαμβάνει τη συνεργασία τριών γενεών: X (γεννημένες γύρω στο 1965–1980), Y (1981–1995) και Z (1996 και νεότερες). Οι διαφορές μεταξύ τους είναι πραγματικές , όχι μόνο στην επαγγελματική συμπεριφορά αλλά και στις αξίες και στον τρόπο ζωής. Αντί να τις βλέπουμε ως εμπόδια, αξίζει να υιοθετήσουμε μια προοπτική συμπληρωματικότητας όπου η μία γενιά φέρνει δυναμισμό, η άλλη προσφέρει σταθερότητα. Στη φιλοξενία ,ένα τομέα που ζει με το ρυθμό των αλλαγών, των εποχών και των αναγκών των επισκεπτών η διαφορετικότητα των γενεών μπορεί να γίνει η δύναμη της ομάδας.

Γενιά X: ανεξαρτησία, αφοσίωση, συνέπεια

Πρόκειται για άτομα ηλικίας 45+, συχνά τα πιο έμπειρα μέλη του μόνιμου προσωπικού. Οι διευθυντές τους περιγράφουν ως ανεξάρτητους, υπεύθυνους και προβλέψιμους.

Παρουσιάζουν σημαντική ικανότητα να διαχειρίζονται την εργασία τους ανεξάρτητα και σπάνια χρειάζονται επίβλεψη. Πρόκειται για εργαζόμενους που «ξέρουν τι πρέπει να γίνει» και το κάνουν.
Η αφοσίωσή τους πηγάζει από την προσκόλληση στον εργασιακό χώρο και όχι από τα συναισθήματα είναι ορθολογικοί και πρακτικοί, εκτιμώντας τη σταθερότητα. Στη φιλοξενία, αποδίδουν καλά σε θέσεις που απαιτούν επιμέλεια, καλή οργάνωση και άμεση επαφή με τους επισκέπτες. Τους αρέσει να γνωρίζουν «τι να περιμένουν», εκτιμούν τις σαφείς διαδικασίες και αναμένουν σεβασμό.
Ωστόσο, η ασθενέστερη πλευρά τους μπορεί να είναι το μικρότερο άνοιγμα στις τεχνολογικές αλλαγές, απαιτώντας υπομονετική εισαγωγή και υποστήριξη. Αλλά μόλις κατακτήσουν τις νέες λύσεις τις εφαρμόζουν με συνέπεια, χωρίς να χρειάζονται συνεχείς υπενθυμίσεις.

Γενιά Υ (Millennials): ενσυναίσθηση, ανάγκη για ανάπτυξη, ταυτόχρονη διεκπεραίωση εργασιών

Πρόκειται για άτομα ηλικίας 30–45 ετών-συχνά ηγέτες ομάδων ή έμπειροι ειδικοί σήμερα. Κατανοούν την αξία της ομαδικής εργασίας και ακμάζουν σε καταστάσεις που απαιτούν ενσυναίσθηση και αλληλεπίδραση με τον πελάτη. Χαρακτηρίζονται από την επιθυμία για ανάπτυξη, την ανάγκη για αναγνώριση και το υψηλό επίπεδο διαπροσωπικής επικοινωνίας.

Είναι αποτελεσματικοί σε περιβάλλοντα που τους προσφέρουν την ευκαιρία για επιρροή και ευελιξία, αλλά είναι λιγότερο ανθεκτικοί στη ρουτίνα. Στον τομέα της φιλοξενίας, διαπρέπουν όταν μπορούν να συνδιαμορφώσουν την ατμόσφαιρα του χώρου λειτουργώντας καλά ως εμψυχωτές, ηγέτες αλλαγών ή διαχειριστές σχέσεων. Το πλεονέκτημα της γενιάς Υ είναι η ικανότητα να λειτουργεί στη διασταύρωση της τεχνολογίας και της ανθρώπινης αλληλεπίδρασης, κατανοούν τα συστήματα αλλά δεν ξεχνούν το ανθρώπινο στοιχείο. Είναι ανοιχτοί στο να συνεργαστούν με άτομα μεγαλύτερης ηλικίας, υπό την προϋπόθεση ότι η ομάδα λειτουργεί με βάση τις αρχές του αμοιβαίου σεβασμού και της διαφάνειας.

Γενιά Z:
ενέργεια, ταχύτητα, ανάγκη για αμεσότητα

Η νεότερη γενιά στην αγορά εργασίας ,τα άτομα ηλικίας 18–30 ετών, είναι σήμερα η πολυπληθέστερη ομάδα μεταξύ των εποχικών εργαζομένων στα ξενοδοχεία. Στα πλεονεκτήματά τους περιλαμβάνονται η τεχνολογική επάρκεια, η ευελιξία και η ικανότητα γρήγορης μάθησης. Δεν φοβούνται τις αλλαγές και προσαρμόζονται εύκολα σε νέα συστήματα και καθήκοντα.
Από την άποψη των εργοδοτών, η μεγαλύτερη πρόκληση είναι η χαμηλή αφοσίωση, η ανάγκη για γρήγορα αποτελέσματα και η περιορισμένη μακροπρόθεσμη δέσμευση. Συχνά επιλέγουν ένα χώρο εργασίας όχι με βάση την αποστολή ή την ομάδα, αλλά με βάση το πρόγραμμα, τον μισθό και τις δυνατότητες «εδώ και τώρα».

Η γενιά Z προτιμά περιβάλλοντα με επικοινωνία με συνεργάτες, ευελιξία, σαφή όρια και γρήγορη ανατροφοδότηση. Λειτουργούν καλά όταν περιβάλλονται από παλαιότερους συναδέλφους που δεν τους κρίνουν αλλά τους βοηθούν να ενσωματωθούν.

Πώς λειτουργεί αυτό σε μια ομάδα;

Οι διαφορές των γενεών μπορεί να αποτελέσουν πηγή έντασης, αλλά, με την κατάλληλη διαχείριση, γίνονται το θεμέλιο μιας ισχυρής, αυτορρυθμιζόμενης ομάδας. Ένας εργαζόμενος 50+ μπορεί να είναι ένας άτυπος μέντορας ,κάποιος που επιδεικνύει ψυχραιμία και επιμέλεια σε αγχωτικές καταστάσεις. Ένας νεότερος συνάδελφος, με τη σειρά του, μπορεί να βοηθήσει με τις λειτουργίες του συστήματος, να εξηγήσει συντομεύσεις και να διδάξει τη χρήση της πλατφόρμας. Μια τέτοια ανταλλαγή ικανοτήτων λειτουργεί καλύτερα όταν βασίζεται στην εμπιστοσύνη και την απουσία ανωτερότητας.

Μια καλά διοικούμενη ομάδα πολλαπλών γενεών δεν είναι ένα σύνολο συμβιβασμών , είναι ένα μωσαϊκό ταλέντων και προσεγγίσεων που αλληλοσυμπληρώνονται. Καθήκον του μάνατζερ δεν είναι να «εξομαλύνει τις διαφορές» αλλά να τις κατονομάζει με ειλικρίνεια και να τις αξιοποιεί για έναν κοινό στόχο.

Πιθανά οφέλη για τους εργοδότες από την πρόσληψη ενός εργαζομένου 50+

Η πρόσληψη ατόμων ηλικίας 50 ετών και άνω χωρίς προηγούμενη εμπειρία στον τομέα της φιλοξενίας μπορεί αρχικά να φαίνεται ριψοκίνδυνη ιδιαίτερα σε έναν ταχέως εξελισσόμενο, διαρκώς μεταβαλλόμενο και τεχνικά απαιτητικό κλάδο. Ωστόσο, με μια πιο προσεκτική εξέταση, γίνεται φανερό ότι πρόκειται για μια από τις πιο υποτιμημένες επενδύσεις σε προσωπικό, που προσφέρει πολλά απτά οφέλη στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις. Ορισμένα πιθανά πλεονεκτήματα της απασχόλησης αντιπροσώπων 50+ περιλαμβάνουν:

Σταθερότητα της απασχόλησης. Σε ένα περιβάλλον όπου η εναλλαγή των εργαζομένων αποτελεί σημαντικό ζήτημα, τα άτομα ηλικίας 50+ ξεχωρίζουν για τη συνέπεια και την προβλεψιμότητά τους. Δεν αλλάζουν θέσεις εργασίας παρορμητικά, δεν υποβάλλουν αίτηση «απλώς για να δοκιμάσουν» και δεν αναζητούν συνεχώς «καλύτερες ευκαιρίες». Για πολλούς, η απασχόληση δεν αποτελεί απλώς πηγή εισοδήματος αλλά και ένδειξη εμπιστοσύνης και αυτοεκτίμησης, που μεταφράζεται σε ισχυρό κίνητρο για τη διατήρηση της θέσης εργασίας τους.

Υψηλή υπευθυνότητα και εργασιακή ηθική. Η απασχόληση κάποιου ατόμου ηλικίας 50+ παρέχει στον εργοδότη ένα άτομο που δεν χρειάζεται καθημερινή επίβλεψη. Αυτοί οι εργαζόμενοι λειτουργούν με βάση την αρχή ότι «αν κάτι πρέπει να γίνει πρέπει να γίνει». Δεν χρονοτριβούν, δεν καθυστερούν τις εργασίες και δεν αναζητούν δικαιολογίες. Αυτή είναι η επιτομή της αξιοπιστίας. Στην καθημερινή επιχειρησιακή διαχείριση, αυτό σημαίνει λιγότερο άγχος για το διοικητικό προσωπικό και μεγαλύτερη βεβαιότητα ότι οι βασικές διαδικασίες θα εκτελεστούν σωστά και εγκαίρως.

Ηρεμία και ανθεκτικότητα σε δύσκολες καταστάσεις. Η εμπειρία ζωής των ατόμων ηλικίας 50+ μεταφράζεται σε μεγαλύτερη συναισθηματική σταθερότητα. Μπορούν να χειριστούν αγχωτικές καταστάσεις με τους επισκέπτες χωρίς κλιμάκωση, δεν βγαίνουν εύκολα εκτός ισορροπίας και ενεργούν λιγότερο παρορμητικά.

Η παρουσία τους στην ομάδα σταθεροποιεί τη δυναμική, ιδίως κατά τις περιόδους αιχμής, όταν η πίεση του χρόνου και ο αριθμός των επισκεπτών είναι υψηλότερος. Συχνά, οι νεότεροι υπάλληλοι απευθύνονται σε αυτούς για συμβουλές ή υποστήριξη, ακόμη και ανεπίσημα.

Λιγότερες απουσίες. Τα άτομα άνω των πενήντα ετών είναι λιγότερο πιθανό να πάρουν άδεια για ασήμαντους λόγους. Για διάφορους λόγους έχουν μεγαλώσει παιδιά, δεν σπουδάζουν, έχουν διαφορετική προσέγγιση στην ευθύνη είναι πιο παρόντες και προβλέψιμοι στο πρόγραμμα. Αυτό είναι ζωτικής σημασίας για τη σταθερότητα της ομάδας και τη λειτουργική ρευστότητα, ιδίως σε τμήματα όπως της οροφοκομίας και του επισιτισμού.

Προθυμία να εργαστούν σε δύσκολες ώρες. Σε αντίθεση με πολλούς νεότερους υποψηφίους, τα άτομα ηλικίας 50+ δεν αποφεύγουν να εργάζονται τα Σαββατοκύριακα, τις αργίες ή τις νύχτες αρκεί να γνωρίζουν τι αναμένεται από αυτούς. Είναι διαθέσιμοι, μπορούν να προγραμματίσουν εκ των προτέρων και να προσαρμοστούν σε προγράμματα χωρίς υπερβολικές προσδοκίες. Στη φιλοξενία, όπου η διαθεσιμότητα του προσωπικού κατά τις μη συνήθεις ώρες είναι συχνά κρίσιμη, αυτό είναι ένα σημαντικό πλεονέκτημα.

Ενίσχυση της κοινωνικής εικόνας του ξενοδοχείου. Η απασχόληση ατόμων ηλικίας 50+ ενισχύει την εικόνα του ξενοδοχείου ως ανοιχτού, υπεύθυνου και κοινωνικά σύγχρονου εργοδότη. Σε μια εποχή αυξανόμενης ευαισθησίας για τη συμμετοχικότητα και τη διαφορετικότητα, οι επισκέπτες παρατηρούν και εκτιμούν όλο και περισσότερο τις εταιρείες που επενδύουν στους ανθρώπους «έξω από την κυρίαρχη δεξαμενή προσλήψεων». Ένας τέτοιος εργαζόμενος δεν είναι απλώς ένα επιχειρησιακό περιουσιακό στοιχείο, αλλά και ένα περιουσιακό στοιχείο που δημιουργεί φήμη.

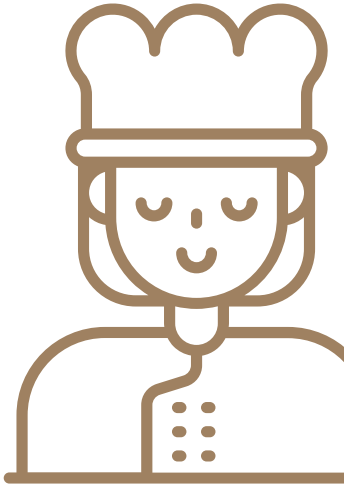
Δυνατότητα ως μακροπρόθεσμοι εργαζόμενοι. Σε αντίθεση με τους εποχικούς εργαζόμενους ή τους νέους που ξεκινούν την καριέρα τους, τα άτομα ηλικίας 50+ συχνά αναζητούν ένα «τελικό στάδιο καριέρας» ένα μέρος στο οποίο μπορούν να δεσμευτούν

μακροπρόθεσμα. Παρόλο που μπορεί να χρειάζονται περισσότερη υποστήριξη αρχικά, αργότερα γίνονται πιστοί, ευγνώμονες και δεν δείχνουν καμία επιθυμία να αλλάξουν. Θα πρέπει να αντιμετωπίζονται ως μια επένδυση που αποδίδει όχι άμεσα, αλλά μέσω της διαρκούς αξίας και του χαμηλού κινδύνου αποχώρησης.

Η πρόσληψη ενός ατόμου ηλικίας 50+ χωρίς εμπειρία στη φιλοξενία δεν είναι απλώς μια χειρονομία ανοίγματος είναι μια στρατηγική απόφαση που μπορεί να ενισχύσει την ομάδα, να βελτιώσει την ποιότητα των υπηρεσιών και να επιφέρει πραγματική εξοικονόμηση λειτουργικών πόρων. Χρειάζεται μόνο λίγη εμπιστοσύνη στην αρχή και στη συνέχεια αφήστε τους να κάνουν αυτό που ξέρουν να κάνουν καλύτερα: να εργάζονται επιμελώς, ειλικρινά και με πλήρη αφοσίωση.

Πιθανές προκλήσεις και πώς να τις αντιμετωπίσετε

Ενώ η πρόσληψη ενός εργαζομένου 50+ χωρίς εμπειρία στη φιλοξενία επιφέρει πολλά οφέλη, είναι σημαντικό να αναγνωρίσουμε ότι αυτή η διαδικασία μπορεί επίσης να παρουσιάσει ορισμένες προκλήσεις, τόσο οργανωτικές, όσο και κοινωνικές. Αυτό που αρχικά μπορεί να φαίνεται ως «πρόβλημα» συχνά αποδεικνύεται ότι είναι θέμα σωστής εισαγωγής και κατάλληλου στυλ επικοινωνίας. Μεταξύ των πιθανών προκλήσεων, αξίζει να εξετάσετε:



Πρόκληση 1:

μακρύτερη διαδικασία ένταξης και εκπαίδευσης. Τα άτομα ηλικίας 50+ μπορεί να χρειάζονται περισσότερο χρόνο για να κατακτήσουν τις διαδικασίες, να κατανοήσουν τα εσωτερικά συστήματα ή να μάθουν να χρησιμοποιούν τις εφαρμογές του ξενοδοχείου. Για τους διευθυντές που έχουν συνηθίσει σε γρήγορη, εποχιακή εισαγωγή, αυτό μπορεί να είναι απογοητευτικό «οι νέοι άνθρωποι μαθαίνουν πιο γρήγορα». Και αυτό είναι αλήθεια. Όμως ένας μεγαλύτερος σε ηλικία εργαζόμενος, αν και πιο αργός

στην αρχική φάση, συνήθως ενσωματώνεται πιο μόνιμα και δεν χρειάζεται συνεχείς υπενθυμίσεις, όπως συμβαίνει συχνά με τους νεότερους συναδέλφους. Η λύση είναι η υπομονή σε συνδυασμό με μια σαφή δομή εκπαίδευσης, βήμα προς βήμα, χωρίς βιασύνη και με τη διαβεβαίωση ότι οι ερωτήσεις είναι ευπρόσδεκτες. Είναι ωφέλιμο να αναθέσετε την εκπαίδευσή τους, όχι μόνο σε έναν προϊστάμενο, αλλά και σε ένα έμπειρο μέλος της ομάδας που επικοινωνεί καλά και μπορεί να εξηγήσει με ηρεμία, χωρίς αίσθημα ανωτερότητας.

Πρόκληση 2:

τεχνολογικά εμπόδια. Δεν είναι μυστικό ότι ορισμένοι υποψήφιοι 50+ έχουν περιορισμένη εμπειρία με τα συστήματα υπολογιστών, τα τερματικά ή τις εφαρμογές του ξενοδοχείου. Οι ψηφιακές τους ικανότητες είναι συχνά «στίγματα» , μπορούν να στέλνουν μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, να χρησιμοποιούν βασικές λειτουργίες της Excel, αλλά δεν είναι εξοικειωμένοι με τα εσωτερικά συστήματα CRM, τα εργαλεία προγραμματισμού ή τα συστήματα POS. Αυτό δεν σημαίνει ότι δεν μπορούν να μάθουν , απλώς χρειάζονται περισσότερο χρόνο και εκπαίδευση βασισμένη σε παραδείγματα και πρακτικές ασκήσεις και όχι θεωρητικές οδηγίες. Μια καλή πρακτική είναι η ανάπτυξη εκτυπωμένου υλικού με οδηγίες βήμα προς βήμα- που θα μπορούν να πάρουν στο σπίτι τους και να εξασκηθούν με τον δικό τους ρυθμό.

Πρόκληση 3:

οι ανησυχίες της ομάδας σχετικά με τις «διαφορές». Σε ορισμένες ομάδες προσωπικού, υπάρχει αντίσταση ,μερικές φορές σιωπηλή, άλλες φορές εκφρασμένη χιουμοριστικά- απέναντι στην παρουσία του ενός μεγαλύτερου ατόμου «χωρίς εμπειρία, που θα ρωτάει για τα πάντα». Τέτοιες συμπεριφορές είναι κατανοητές, αλλά πρέπει να αντιμετωπιστούν ενεργά από το στάδιο της ανακοίνωσης της ένταξης. Ο ρόλος του διευθυντή είναι να εξηγήσει στην ομάδα γιατί ένα τέτοιο άτομο προσχωρεί, τι χρειάζεται στην αρχή και τι μπορεί να συνεισφέρει στην ομάδα. Μια εξαιρετική λύση είναι η αντιστοίχιση του ατόμου 50+ με έναν νεότερο υπάλληλο όχι ως μορφή ελέγχου, αλλά συνεργασίας. Αυτή η σχέση μπορεί να ωφελήσει και τα δύο μέρη: ο μεγαλύτερος μαθαίνει την πρακτική, ο νεότερος επικοινωνία και υπομονή.

Πρόκληση 4:

σωματικές ανησυχίες και προβλήματα υγείας. Ορισμένοι ρόλοι στη φιλοξενία απαιτούν φυσική κατάσταση, πολύωρη ορθοστασία, ανύψωση, μεταφορά και εδώ τίθεται το ερώτημα: μπορεί να τα καταφέρει ένα άτομο 50+; Το κλειδί είναι να ταιριάζει η θέση με τις δυνατότητές τους. Όπου η ακρίβεια και η επαναληψιμότητα έχουν μεγαλύτερη σημασία από την ταχύτητα και τη δύναμη τα άτομα ηλικίας 50+ αποδίδουν άριστα. Αν ένας εργοδότης περιμένει σωματική εργασία με το ρυθμό ενός φοιτητή από ένα γραφείο προσωρινής απασχόλησης, ίσως δεν είναι η καλύτερη δυνατή επιλογή. Ωστόσο, αξίζει να θυμόμαστε ότι η φυσική κατάσταση δεν έχει να κάνει μόνο με την ηλικία , κάποιοι πενηντάρηδες έχουν περισσότερη ενέργεια και υγεία από τους εικοσάρηδες που περνούν τις μέρες τους μπροστά σε οθόνες. Η αξιολόγηση θα πρέπει να εστιάζεται στο άτομο και όχι στην ηλικία του.

Αντί να θεωρείτε αυτές τις προκλήσεις ως εμπόδια, είναι προτιμότερο να τις βλέπετε ως καθήκοντα που πρέπει να προγραμματίσετε. Ένας εργαζόμενος 50+ δεν χρειάζεται ειδική μεταχείριση αλλά μια δίκαιη αρχή: σαφείς κανόνες, υπομονετική εισαγωγή και την αίσθηση ότι δεν χρειάζεται να προσποιείται ότι είναι κάποιος που δεν είναι. Σε αντάλλαγμα, προσφέρουν στην εταιρεία ηρεμία, αξιοπιστία και εκπληκτικά υψηλό ενθουσιασμό ,ακριβώς επειδή κάποιος πίστεψε σε αυτούς.

Προετοιμασία των στελεχών για συνεργασία: οικοδόμηση ενός περιβάλλοντος που ευνοεί την ενσωμάτωση

Η ενσωμάτωση ενός ατόμου ηλικίας 50+ χωρίς προηγούμενη εμπειρία στη φιλοξενία σε μια ομάδα απαιτεί τη συνειδητή προσέγγιση ενός διευθυντή που λαμβάνει υπόψη τόσο τις ανάγκες του νέου εργαζόμενου όσο και τη δυναμική της υπάρχουσας ομάδας. Οι βασικές πτυχές περιλαμβάνουν:

1. **Η συνειδητή ηγεσία και η ενσυναίσθηση:** Οι διευθυντές πρέπει να επιδεικνύουν ενσυναίσθηση και κατανόηση, αναγνωρίζοντας ότι η έναρξη μιας νέας καριέρας σε έναν διαφορετικό κλάδο μπορεί να είναι πρόκληση για κάποιον άνω των 50 ετών. Η δημιουργία μιας ατμόσφαιρας όπου ο νεοεισερχόμενος εργαζόμενος θα αισθάνεται αποδεκτός και υποστηριζόμενος είναι ζωτικής σημασίας.
2. **Σαφής επικοινωνία των προσδοκιών:** Η σαφής περιγραφή του ρόλου, των ευθυνών και των προτύπων εργασίας βοηθά τον νεοεισερχόμενο εργαζόμενο να κατανοήσει τι αναμένεται, ενισχύοντας την αυτοπεποίθηση και την αποτελεσματικότητά του.
3. **Παροχή κατάλληλης κατάρτισης:** Τα άτομα άνω των 50 ετών μπορεί να χρειάζονται περισσότερο χρόνο για να αφομοιώσουν τις νέες πληροφορίες, ιδίως όσον αφορά την τεχνολογία. Ως εκ τούτου, είναι σημαντικό να προσφέρεται κατάρτιση προσαρμοσμένη στις ανάγκες τους και στον ρυθμό μάθησης.
4. **Προώθηση μιας κουλτούρας διαφορετικότητας:** Οι διευθυντές θα πρέπει να προωθούν ενεργά μια κουλτούρα διαφορετικότητας και ενσωμάτωσης στην ομάδα, τονίζοντας την αξία που προσφέρει κάθε εργαζόμενος, ανεξάρτητα από την ηλικία ή την εμπειρία του.

Προετοιμασία των συναδέλφων για συνεργασία: οικοδόμηση μιας ομάδας βασισμένης στον αμοιβαίο σεβασμό

Οι συνάδελφοι διαδραματίζουν ζωτικό ρόλο στην ένταξη ενός νέου εργαζομένου ηλικίας 50+ χωρίς εμπειρία στον τομέα της φιλοξενίας. Οι εκτιμήσεις περιλαμβάνουν:

1. **Ανοιχτότητα και υπομονή:** Ο νεοεισερχόμενος εργαζόμενος μπορεί να χρειαστεί περισσότερο χρόνο για να μάθει τις διαδικασίες και να κατανοήσει τις ιδιαιτερότητες της εργασίας. Οι συνάδελφοι θα πρέπει να είναι υπομονετικοί και πρόθυμοι να προσφέρουν υποστήριξη.

2. **Ανταλλαγή γνώσεων:** Οι έμπειροι εργαζόμενοι μπορούν να λειτουργήσουν ως μέντορες, μοιράζοντας τις γνώσεις και την εμπειρία τους, γεγονός που όχι μόνο υποστηρίζει τον νεοεισερχόμενο εργαζόμενο αλλά και ενισχύει τους δεσμούς της ομάδας.
3. **Αμοιβαίος σεβασμός:** Ο σεβασμός των διαφορετικών εμπειριών και προοπτικών είναι το κλειδί για τη δημιουργία μιας ομάδας με συνοχή. Οι συνάδελφοι θα πρέπει να αποφεύγουν τα στερεότυπα και τις προκαταλήψεις, εστιάζοντας στους κοινούς στόχους και αξίες.
4. **Κοινοί στόχοι και συνεργασία:** Η έμφαση στους κοινούς στόχους και στη σημασία της συνεργασίας βοηθά στην ενσωμάτωση του νεοεισερχόμενου εργαζόμενου και στη δημιουργία μιας ισχυρής, ενωμένης ομάδας.

Η ενσωμάτωση ενός εργαζομένου ηλικίας 50+ ετών χωρίς εμπειρία στη φιλοξενία είναι μια διαδικασία που απαιτεί δέσμευση τόσο από τους διευθυντές όσο και από τους συναδέλφους. Μέσω της συνειδητής ηγεσίας, της ενσυναίσθησης, της ανοιχτότητας και του αμοιβαίου σεβασμού, είναι δυνατόν να δημιουργηθεί ένα εργασιακό περιβάλλον όπου κάθε εργαζόμενος θα αισθάνεται ότι εκτιμάται και ότι έχει κίνητρα για την επίτευξη κοινών στόχων.

Πώς να ενθαρρύνετε άτομα ηλικίας 50+ χωρίς εμπειρία να υποβάλουν αίτηση στη φιλοξενία

Η ενθάρρυνση ατόμων άνω των πενήντα ετών να ξεκινήσουν μια νέα καριέρα -ιδιαίτερα σε έναν δυναμικό κλάδο όπως η φιλοξενία- απαιτεί μια λεπτή αλλά αποτελεσματική προσέγγιση. Δεν πρόκειται για πειθώ ή κενές υποσχέσεις. Το κλειδί είναι να αντιμετωπιστούν οι ανάγκες, οι φόβοι και τα κίνητρα αυτής της ηλικιακής ομάδας, τα οποία, αν και συχνά παραβλέπονται κατά την πρόσληψη, μπορούν να αποτελέσουν ένα στέρεο θεμέλιο της ομάδας. Σκεφτείτε τα εξής:

- **Αναγνώριση και σεβασμός:** Ένας βασικός λόγος για τον οποίο τα άτομα ηλικίας 50+ διστάζουν να υποβάλουν αίτηση για νέες θέσεις είναι ο φόβος της απόρριψης και της κρίσης λόγω ηλικίας. Η επικοινωνία κατά την πρόσληψη θα πρέπει να τονίζει σαφώς ότι η εμπειρία ζωής και η ωριμότητα είναι ευπρόσδεκτες και δεν θεωρούνται εμπόδια. Η χρήση γλώσσας που δημιουργεί εμπιστοσύνη τονίζοντας τη σταθερότητα, την κατανόηση, την ειλικρίνεια και την αξιοπιστία έχει απήχηση σε αυτή την ηλικιακή ομάδα.

- **Η ανάδειξη της αξίας της εργασίας φιλοξενίας:** Τα άτομα ηλικίας 50+ δεν αναζητούν ταχεία επαγγελματική ανέλιξη, αλλά νόημα, σταθερότητα και θετική ατμόσφαιρα. Η φιλοξενία μπορεί να τα προσφέρει αυτά με την προϋπόθεση ότι παρουσιάζεται κατάλληλα. Η επικοινωνία θα πρέπει να αναδεικνύει πτυχές όπως η ανθρώπινη αλληλεπίδραση, η ευκαιρία να είναι κανείς μέρος της φιλοξενίας (όχι απαραίτητα σε ρόλους πρώτης γραμμής), η κανονικότητα και η προβλεψιμότητα του προγράμματος (ειδικά σε ρόλους όπως βοηθός κουζίνας, καθαριότητα, υπηρεσία πρωινού), η αίσθηση του σκοπού, τα ορατά αποτελέσματα της εργασίας, η αλληλεπίδραση της ομάδας, η πραγματική ευθύνη και η εγγύτητα στην εργασία, μειώνοντας το χρόνο μετακίνησης, η οποία αποκτά σημασία με την ηλικία.

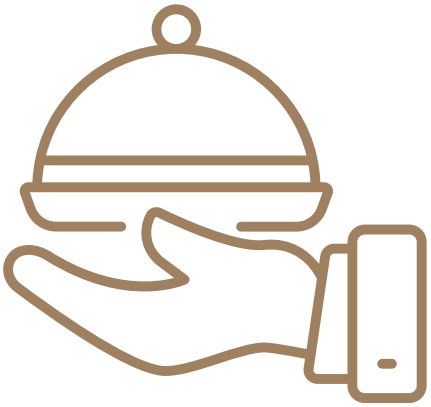
- **Ανακούφιση από το φόβο του αγνώστου:** Πολλοί δυνητικοί υποψήφιοι ηλικίας 50+ αποφεύγουν να υποβάλουν αίτηση επειδή δεν είναι σίγουροι για το τι τους περιμένει. Φοβούνται ότι δεν θα καταφέρουν να διαχειριστούν την τεχνολογία, τις διαδικασίες ή τη δυναμική της ομάδας. Ως εκ τούτου, τα μηνύματα θα πρέπει να περιλαμβάνουν πληροφορίες σχετικά με μια ήρεμη διαδικασία εισαγωγής, τη διαθέσιμη εκπαίδευση και την ευκαιρία να θέτουν ερωτήσεις χωρίς κριτική. Φράσεις όπως «Δεν απαιτείται εμπειρία θα σας διδάξουμε τα πάντα» είναι πιο αποτελεσματικές από οποιοδήποτε σλόγκαν.

- **Παρουσιάζουμε ιστορίες από ανθρώπους με παρόμοιες εμπειρίες:** Τα αυθεντικά παραδείγματα ατόμων ηλικίας 50+ που έχουν βρει τη θέση

τους στη φιλοξενία είναι ισχυρά. Το διαφημιστικό υλικό πρέπει να προβάλλει συγκεκριμένες ιστορίες- όπως «Η Μαρία, 56 ετών, ξεκίνησε ως βοηθός κουζίνας και τώρα εργάζεται με πλήρη απασχόληση στο τμήμα πρωινού». Τέτοια μηνύματα σπάνε τα στερεότυπα και αποδεικνύουν ότι δεν είναι μόνο θεωρητικά εφικτό, αλλά και εφικτό.

- **Σαφής αναφορά στα πλεονεκτήματα:** Οι ηλικιακά ώριμοι άνθρωποι συχνά αμφιβάλλουν ότι έχουν κάτι να προσφέρουν. Ως εκ τούτου, οι αγγελίες θέσεων εργασίας και οι προσπάθειες πρόσληψης θα πρέπει να δηλώνουν ρητά: «Αναζητούμε άτομα ακριβή, αξιόπιστα, με συνέπεια στην ώρα τους, που απολαμβάνουν ήρεμο και οργανωμένο τρόπο εργασίας». Τέτοιες δηλώσεις πετυχαίνουν το στόχο και δημιουργούν την αίσθηση ότι κάποιος τους αναζητά πραγματικά και όχι απλώς έναν νεοεισερχόμενο, ευέλικτο υποψήφιο για οποιονδήποτε ρόλο.

Η ενθάρρυνση των ατόμων ηλικίας 50+ να υποβάλουν αίτηση στη φιλοξενία δεν έχει να κάνει με το να «αποτίσετε φόρο τιμής στην ηλικία». Πρόκειται για την αποκατάσταση της ισορροπίας στην αγορά εργασίας, η οποία εδώ και καιρό ευνοεί την κινητικότητα έναντι της σταθερότητας και την ταχύτητα έναντι της ακρίβειας. Η καλά σχεδιασμένη επικοινωνία, η ανοιχτή προσέγγιση προσλήψεων και η συνειδητή διάσπαση των εμποδίων δεν είναι απλώς τρόποι κάλυψης κενών θέσεων – είναι επενδύσεις στην ποιότητα της ομάδας και στη μακροπρόθεσμη ανάπτυξη του ξενοδοχείου.



Κωφοί εργαζόμενοι. Ξεκλειδώνοντας τις δυνατότητες: σιωπηλές δεξιότητες, δυνατός αντίκτυπος

Γιατί να προσλάβετε Κωφούς υπαλλήλους τώρα;

Επειδή οι ελλείψεις εργατικού δυναμικού στον τομέα της φιλοξενίας γίνονται κρίσιμες. Η αύξηση του ποσοστού ανεργίας κατά τη διάρκεια και μετά την πανδημία COVID-19 αποτελεί σοβαρή πρόκληση για πολλούς ανθρώπους παγκοσμίως. Η παραδοσιακή δεξαμενή ταλέντων έχει συρρικνωθεί μετά την πανδημία και ο ανταγωνισμός για αφοσιωμένο, προσανατολισμένο στη λεπτομέρεια προσωπικό, αυξάνεται. **Οι Κωφοί αποτελούν ένα ανεκμετάλλευτο** δυναμικό στην αγορά εργασίας.

Ωστόσο, σε ολόκληρη την Ευρώπη, πολλά Κωφά άτομα παραμένουν υποαπασχολούμενα ή αποκλεισμένα από ρόλους

στον τομέα των υπηρεσιών, σε σύγκριση με τον γενικό πληθυσμό, εξαιτίας εμποδίων που μπορούν να αποφευχθούν, κυρίως εξαιτίας έλλειψης ενημέρωσης και δυσκολιών στην επικοινωνία.
Αυτή η ανεκμετάλλευτη δεξαμενή ταλέντων προσφέρει στα ξενοδοχεία ένα στρατηγικό πλεονέκτημα. Οι Κωφοί εργαζόμενοι συχνά επιδεικνύουν εξαιρετική οπτική παρατηρητικότητα, ηρεμία υπό πίεση και έντονο πνεύμα συνεργασίας, ακριβώς τα χαρακτηριστικά που ενισχύουν τη συνέπεια στην εξυπηρέτηση πελατών και στις εσωτερικές λειτουργίες.

Αυτός ο οδηγός καλεί τους εργοδότες να δουν την ένταξη όχι ως μια φιλανθρωπική χειρονομία, αλλά ως μια έξυπνη επιχειρησιακή απόφαση. Με λίγες μόνο προσαρμογές, οι περισσότεροι χώροι εργασίας στη φιλοξενία μπορούν να φιλοξενήσουν κωφά μέλη της ομάδας με ελάχιστο κόστος και υψηλή μακροπρόθεσμη απόδοση. Αυτές οι προσαρμογές ωφελούν όλο το προσωπικό, βελτιώνουν τη διατήρηση και εκσυγχρονίζουν την εργασιακή κουλτούρα.

Διαβάζοντας αυτόν τον οδηγό, δεν αποκτάτε μόνο έναν οδικό χάρτη για την πρόσληψη χωρίς αποκλεισμούς – συμμετέχετε επίσης σε ένα αναπτυσσόμενο κίνημα στην ευρωπαϊκή φιλοξενία: ένα κίνημα που εκτιμά την ποικιλομορφία ως δύναμη και τη διαφορετικότητα ως μοχλό ποιοτικών υπηρεσιών.

Ποιος είναι ένας Κωφός υποψήφιος στη φιλοξενία;

Ένας Κωφός υποψήφιος στον κλάδο της φιλοξενίας είναι ένας υποψήφιος για εργασία ή εργαζόμενος του οποίου ο κύριος τρόπος επικοινωνίας μπορεί να μην είναι η ομιλούμενη γλώσσα. Αυτό περιλαμβάνει άτομα που αναγνωρίζονται ως πολιτισμικά Κωφοί και χρησιμοποιούν τη δική τους εθνική νοηματική γλώσσα (όπως η Ελληνική Νοηματική Γλώσσα, η Πολωνική Νοηματική Γλώσσα, η Κυπριακή Νοηματική Γλώσσα κ.λπ.), καθώς και άτομα που είναι βαρήκοα και μπορεί να χρησιμοποιούν ομιλία,

χειλεανάγνωση ή ακουστικά βαρηκοΐας. Η κοινότητα των Κωφών είναι ποικιλόμορφη, με διαφορετικές προτιμήσεις, εκπαιδευτικό υπόβαθρο και πολιτιστικές προσβάσεις. Αυτό που ενώνει τα κωφά άτομα στο πλαίσιο της απασχόλησης δεν είναι η αδυναμία ακοής, αλλά η ανάγκη για επικοινωνία χωρίς αποκλεισμούς και ισότιμη πρόσβαση σε ευκαιρίες.

Σε πολλά μέρη της Ευρώπης, οι Κωφοί αντιμετωπίζουν ένα διπλό εμπόδιο στο εργατικό δυναμικό: έλλειψη ευαισθητοποίησης των εργοδοτών και φυσική ή διαδικαστική μη προσβασιμότητα. Παρά τις προκλήσεις αυτές, τα κωφά άτομα επιδεικνύουν τακτικά προσαρμοστικότητα, οπτική δύναμη, συγκέντρωση και ακρίβεια ,χαρακτηριστικά που τους καθιστούν ιδιαίτερα αποτελεσματικούς σε δομημένα, προσανατολισμένα στα καθήκοντα περιβάλλοντα, όπως η φιλοξενία.
«περιορισμένο» στην ικανότητά του να αλληλεπιδρά με τους επισκέπτες ή τα μέλη της ομάδας. Αυτό που χρειάζεται είναι πρόσβαση σε οπτικές πληροφορίες, πρόσβαση σε μια εργασιακή κουλτούρα που εκτιμά τη διαφορετικότητα και πρόσβαση σε εργαλεία (όπως οπτικές ειδοποιήσεις ή λογισμικό υποτίτλων) που επιτρέπουν την πλήρη συμμετοχή. Όταν πληρούνται αυτές οι προϋποθέσεις, οι Κωφοί εργαζόμενοι ακμάζουν.

Πολλοί Κωφοί που αναζητούν εργασία είναι εκπαιδευμένοι επαγγελματίες ή απόφοιτοι επαγγελματικών σχολών, οι οποίοι είναι πρόθυμοι να εργαστούν, αλλά αντιμετωπίζουν αποκλεισμό λόγω παραδοχών επικοινωνίας. Συχνά επιδεικνύουν υψηλό επίπεδο πειθαρχίας και δέσμευσης στην εργασία, ακριβώς επειδή οι ευκαιρίες εργασίας ήταν ιστορικά σπάνιες ή υπό όρους. Σε ρόλους στον τομέα της φιλοξενίας, όπως η καθαριότητα, η προετοιμασία της κουζίνας, η υποστήριξη της ρεσεψιόν (με προσαρμοσμένα συστήματα), η υπηρεσία αχθοφόρων και η εφοδιαστική των επισκεπτών, οι Κωφοί εργαζόμενοι υπερέχουν – συχνά ξεπερνούν τους ακούοντες συναδέλφους τους στην οπτική παρακολούθηση, την τήρηση της ρουτίνας και την ψυχραιμία υπό πίεση.

Οι Κωφοί υποψήφιοι μπορούν επίσης να επωφεληθούν από προγράμματα κατάρτισης που βασίζονται στην κοινότητα. Στο Ηνωμένο Βασίλειο, την Ελλάδα και τη Σουηδία, οργανισμοί παρέχουν μαθήματα εργασιακής ετοιμότητας, επαγγελματική κατάρτιση,

και υποστήριξη τοποθέτησης. Οι υποψήφιοι που περνούν από αυτούς τους αγωγούς είναι συνήθως καλά προετοιμασμένοι για την εργασία και δεσμευμένοι να οικοδομήσουν μια μακροπρόθεσμη σταδιοδρομία.

Οι διευθυντές θα πρέπει να κατανοήσουν ότι η συνέντευξη ενός Κωφού ατόμου μπορεί να απαιτεί μικρές προσαρμογές , όπως η σύνταξη ερωτήσεων, η χρήση διερμηνέων νοηματικής γλώσσας ή η παροχή υποτιτλισμένου βίντεο. Αλλά ο στόχος παραμένει ο ίδιος: να εκτιμηθούν οι βασικές δεξιότητες, τα κίνητρα και η ευθυγράμμιση με την ομάδα. Μετά την πρόσληψη, η κώφωση του υποψηφίου δεν αποτελεί μειονέκτημα, γίνεται μια διάσταση της δύναμης της ομάδας, ειδικά σε περιβάλλοντα που απευθύνονται σε επισκέπτες, όπου το ποικιλόμορφο προσωπικό μπορεί να εξυπηρετήσει καλύτερα το ποικιλόμορφο πελατολόγιο.
Τελικά, ένας Κωφός υποψήφιος στη φιλοξενία είναι κάποιος που θέλει αυτό που θέλει κάθε εργαζόμενος: σεβασμό, ευκαιρίες και την δυνατότητα για ουσιαστική συνεισφορά. Αυτό που τους διακρίνει δεν είναι η απώλεια ακοής, αλλά ένα πλεόνασμα σε επιμονή, προσοχή στη λεπτομέρεια και άλλες αναξιοποίητες δυνατότητες. Η αναγνώριση αυτού του γεγονότος είναι το πρώτο βήμα προς μια ουσιαστική ένταξη.

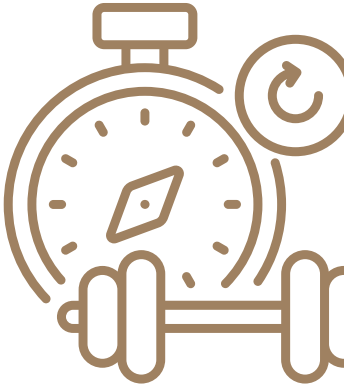
Τι διακρίνει τους Κωφούς υποψηφίους στη φιλοξενία;

Οι Κωφοί υποψήφιοι φέρνουν ένα ξεχωριστό σύνολο ικανοτήτων, εμπειριών και προοπτικών που εμπλουτίζουν τις ομάδες φιλοξενίας πολύ πέρα από τις προσδοκίες. Η ικανότητά τους στην οπτική μάθηση, η προσοχή τους σε μη λεκτικά ερεθίσματα και η ανθεκτικότητά τους στην προσαρμογή σε περιβάλλοντα που βασίζονται στην ακουστική επικοινωνία έχουν διαμορφώσει μια επαγγελματική ηθική που στηρίζεται στην ευελιξία και στην αυτονομία. Αντί να εστιάζουν σε όσα δεν έχουν οι Κωφούς υποψήφιοι, οι εργοδότες ωφελούνται όταν αναγνωρίζουν τις μοναδικές συνεισφορές που μπορούν να προσφέρουν, συνεισφορές που μπορούν να ενισχύσουν άμεσα την ποιότητα υπηρεσιών, τη δυναμική της ομάδας και τη συνέπεια στις εργασίες.

Η έρευνα έχει δείξει επανειλημμένα ότι τα κωφά άτομα επιδεικνύουν υψηλά επίπεδα προσοχής στη λεπτομέρεια, ακρίβειας και αξιοπιστίας, χαρακτηριστικά που ταιριάζουν απόλυτα με τις ταχείς ρυθμούς και τις απαιτήσεις ρουτίνας της εργασίας στη φιλοξενία. Σε ρόλους όπως ο καθαρισμός δωματίων, το στήσιμο δεξιώσεων, η προετοιμασία φαγητού και η διαχείριση των πελατών, η ακρίβεια και η συνέπεια εκτιμώνται περισσότερο από τη λεκτική αλληλεπίδραση. Οι Κωφοί ως προσωπικό συχνά υπερέχουν σε αυτά τα περιβάλλοντα, ιδιαίτερα όταν είναι εξοπλισμένο με προσβάσιμες ροές εργασίας και οπτικά βοηθήματα εργασιών.

Μια μελέτη διαπίστωσε ότι, παρόλο που οι ακούοντες διευθυντές συχνά δεν ήταν εξοικειωμένοι με τις ειδικές ανάγκες προσαρμογής των Κωφών εργαζομένων, τους θεωρούσαν ιδιαίτερα αξιόπιστους και επαγγελματίες. Οι ίδιοι οι Κωφοί εργαζόμενοι ανέφεραν ότι αισθάνονταν σεβασμό από τους προϊσταμένους, αλλά εξέφραζαν συνεχείς προκλήσεις σε τομείς όπως η επικοινωνία κατά τη διάρκεια των συναντήσεων και η ασυνεχής πρόσβαση σε διερμηνείς ή εφαρμογές υποτιτλισμού. Αυτό σηματοδοτεί ένα κενό όχι στο δυναμικό, αλλά στα συστήματα στο χώρο εργασίας που υποστηρίζουν την πλήρη συμμετοχή.

Άλλες πρόσφατες μελέτες ενισχύουν αυτά τα ευρήματα, δείχνοντας ότι οι Κωφοί εργαζόμενοι βιώνουν συχνά αυξημένο άγχος λόγω των εμποδίων στην επικοινωνία, της περιορισμένης υποστήριξης από συναδέλφους και της έλλειψης συστημικής κατανόησης. Ωστόσο, συνεχίζουν να επιμένουν, επιδεικνύοντας ισχυρή αυτοαποτελεσματικότητα, οπτική γνώση και ανεξάρτητη επίλυση προβλημάτων, ειδικά σε δομημένες ή επαναλαμβανόμενες εργασίες όπου η γνώση της ρουτίνας αποτελεί πλεονέκτημα.



Είναι επίσης σημαντικό να αναγνωρίσουμε τα ευρύτερα σύνολα δεξιοτήτων που συνεισφέρουν οι Κωφοί υποψήφιοι. Οι Κωφοί εργαζόμενοι τείνουν να είναι δημιουργικοί στις λύσεις προβλημάτων και αποτελεσματικοί οπτικά σκεπτόμενα άτομα. Συχνά παρατηρούν οπτικά μοτίβα και υποδείξεις ασφαλείας, που οι άλλοι δεν αντιλαμβάνονται. Η χωρική τους αντίληψη μπορεί να βελτιστοποιήσει τον τρόπο οργάνωσης των σταθμών κουζίνας, των ορόφων των επισκεπτών ή των συστημάτων απογραφής. Σε

ρόλους σχεδιασμού, καθαριότητας, προετοιμασίας εκδηλώσεων και οπτικοακουστικών μέσων, αυτή η οπτική είναι ιδιαίτερα πολύτιμη.
Οι Κωφοί επαγγελματίες φέρνουν επίσης πολιτισμική ευαισθητοποίηση, ιδίως όταν εξυπηρετούν άλλους Κωφούς επισκέπτες. Κατανοούν τις ανάγκες προσβασιμότητας από τη βιωματική εμπειρία και μπορούν να διασφαλίσουν ότι υπηρεσίες, όπως οπτικοί συναγερμοί, μέσα ενημέρωσης με υπότιτλους ή απλοποιημένη σήμανση εφαρμόζονται σωστά. Αυτή η εσωτερική γνώση γίνεται μια μορφή ποιοτικού ελέγχου χωρίς αποκλεισμούς, βελτιώνοντας την ικανοποίηση των επισκεπτών και ευθυγραμμίζοντας την επιχείρηση με διεθνή πρότυπα όπως η CRPD του ΟΗΕ.
Τέλος, η απλή παρουσία Κωφών, ως μέλη της ομάδας, μπορεί να επηρεάσει θετικά την εργασιακή κουλτούρα. Η ικανότητά τους να αντιμετωπίζουν τις αντιξοότητες συχνά εμπνέει τους άλλους, ενισχύει την ενσυναίσθηση στις ομάδες και καταρρίπτει ασυνείδητες προκαταλήψεις. Πολλές ομάδες αναφέρουν ότι η συνεργασία με Κωφούς συναδέλφους οδηγεί σε σαφέστερες συνήθειες επικοινωνίας, πιο προσεκτική ανάθεση εργασιών και ισχυρότερες πρακτικές οπτικής επικοινωνίας σε όλους τους τομείς.

Εν ολίγοις, οι Κωφοί υποψήφιοι δεν προσαρμόζονται απλώς στον κλάδο της φιλοξενίας, αλλά τον αναβαθμίζουν. Αναγνωρίζοντας τα βασικά τους πλεονεκτήματα και καταργώντας τα εμπόδια στην πρόσβαση, οι εργοδότες ξεκλειδώνουν μια πηγή αφοσίωσης, διορατικότητας και ταλέντου που τους διακρίνει σε κάθε περιβάλλον.

Διαφορές που αξίζει να γνωρίζετε: Κωφοί και βαρήκοων εργαζομένοι

Αν και οι Κωφοί εργαζόμενοι εντάσσονται στην ευρύτερη κατηγορία των ατόμων με απώλεια ακοής (DHH – Κωφοί και Βαρήκοοι), υπάρχουν σημαντικές διαφορές στις προτιμήσεις επικοινωνίας, στην ταυτότητα και στις ανάγκες τους στον χώρο εργασίας. Η αναγνώριση αυτών των διαφορών βοηθά τους διευθυντές να προσφέρουν πιο αποτελεσματικές προσαρμογές και να καλλιεργήσουν ένα περιβάλλον συμπερίληψης και σεβασμού.

1. Γλώσσα & ύφος επικοινωνίας

Οι Κωφοί εργαζόμενοι χρησιμοποιούν κυρίως τη νοηματική γλώσσα, ενώ πολλά βαρήκοα άτομα επίσης νοηματίζουν, αλλά μπορεί να βασίζονται στην υπολειμματική ακοή, στον προφορικό λόγο, στα ακουστικά βαρηκοΐας ή στα κοχλιακά εμφυτεύματα.

- ***Συμβουλές:*** Να ρωτάτε πάντα για τις προτιμώμενες μεθόδους επικοινωνίας. Ποτέ μην υποθέτετε ότι η προφορική γλώσσα είναι η προτιμώμενη.

2. Πολιτιστική ταυτότητα

Οι Κωφοί εργαζόμενοι μπορεί να ταυτίζονται με την **κοινότητα** και την κουλτούρα των Κωφών. Αυτή η ταυτότητα περιλαμβάνει κοινή γλώσσα, αξίες, ιστορία και κανόνες που διαφέρουν από τον κόσμο των ακουόντων.

- ***Συμβουλές:*** Κατανοήστε ότι η κώφωση δεν θεωρείται πάντα ως αναπηρία αλλά ως **πολιτισμική ταυτότητα**, ιδίως μεταξύ των φυσικών νοηματιστών.

3. Προσαρμογές

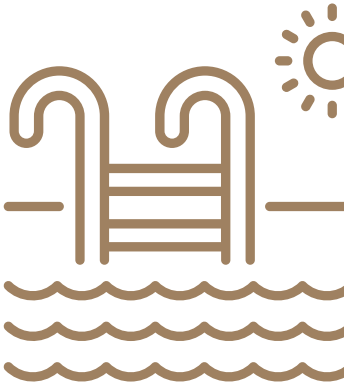
Οι Κωφοί εργαζόμενοι ενδέχεται να χρειάζονται διερμηνείς νοηματικής γλώσσας, υπηρεσίες βιντεο-διερμηνείας ή εκπαιδευτικό υλικό με υπότιτλους. Οι βαρήκοοι εργαζόμενοι μπορεί να προτιμούν βοηθητικές ακουστικές συσκευές, ενισχυμένα τηλέφωνα, οπτικά σήματα ειδοποίησης ή γραπτή επικοινωνία.

- ***Συμβουλές:*** Οι προσαρμογές πρέπει να εξατομικεύονται , ακόμη και δύο εργαζόμενοι με παρόμοια ακουστική ικανότητα μπορεί να έχουν διαφορετικές ανάγκες.

4. Αντίληψη του ήχου

Τα Κωφά άτομα χρησιμοποιούν κυρίως οπτική επικοινωνία, αλλά μπορεί να έχουν κάποια υπολειμματική ακοή σε ορισμένες συχνότητες.

- ***Συμβουλές:*** Τα περιβάλλοντα με δυνατά μηχανήματα ή ηχώ μπορεί να αποτελέσουν ιδιαίτερη πρόκληση για τους Κωφούς εργαζομένους . Ελαχιστοποιήστε το θόρυβο ή προσφέρετε ήσυχες εναλλακτικές λύσεις.



5. Χρήση τεχνολογίας

Οι Κωφοί υπάλληλοι μπορούν να χρησιμοποιούν smartphones ή tablets για υποτίτλους σε πραγματικό χρόνο, οπτικές ειδοποιήσεις ή εφαρμογές επικοινωνίας στη νοηματική γλώσσα ή εφαρμογές ομιλίας-κειμένου.

- ***Συμβουλές:*** Εξοπλίστε τους κοινόχρηστους χώρους με πολλαπλά μέσα επικοινωνίας – οπτικά, γραπτά και ακουστικά.

Επιχειρηματικά και ομαδικά οφέλη

Η πρόσληψη Κωφών εργαζομένων στη φιλοξενία πέρα από πράξη νοοτροπίας ένταξης, είναι μια έξυπνη επιχειρηματική απόφαση. Σε ολόκληρη την Ευρώπη και όχι μόνο, τα ξενοδοχεία που ενσωματώνουν Κωφούς αναφέρουν βελτιώσεις στη συνοχή της ομάδας, την ικανοποίηση των πελατών, τη διατήρηση των εργαζομένων και τη φήμη της μάρκας. Καθώς οι ελλείψεις προσωπικού και η υψηλή εναλλαγή συνεχίζουν να αποτελούν πρόκληση για τον κλάδο, οι Κωφοί εργαζόμενοι προσφέρουν μια σε μεγάλο βαθμό ανεκμετάλλευτη λύση που βασίζεται στην αφοσίωση, την αξιοπιστία και τα μοναδικά πλεονεκτήματα των υπηρεσιών.

Οι Κωφοί εργαζόμενοι συνεισφέρουν απτή αξία σε πολλούς ρόλους στη φιλοξενία – ιδιαίτερα εκεί όπου η συνέπεια των εργασιών, η ευαισθητοποίηση σε θέματα ασφάλειας και η οπτική ακρίβεια είναι υψίστης σημασίας. Στην καθαριότητα, την προετοιμασία της κουζίνας, τη διαχείριση αποθεμάτων, την υπηρεσία αχθοφόρων, ακόμη και την υποστήριξη της ρεσεψιόν (με προσαρμογές), ξεπερνούν συνήθως τις προσδοκίες. Σε μια μελέτη σε ξενοδοχεία χωρίς αποκλεισμούς στην Ινδία και τη Νότια Αφρική, οι διευθυντές παρατήρησαν σημαντικά χαμηλότερες απουσίες και υψηλότερη παραγωγικότητα μεταξύ των Κωφών εργαζομένων σε σύγκριση με τους ακούοντες συναδέλφους τους.

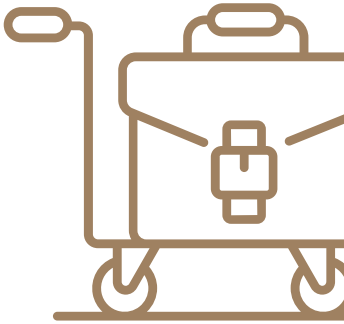
Η οπτική επαγρύπνηση είναι ένα άλλο πλεονέκτημα. Οι Κωφοί εργαζόμενοι έχουν εκπαιδευτεί εξ ανάγκης να αντιλαμβάνονται τις ανεπαίσθητες περιβαλλοντικές ενδείξεις και μπορούν να εντοπίζουν γρήγορα ζητήματα όπως διαρροές, αντικείμενα

που δεν έχουν τοποθετηθεί σωστά ή κινδύνους για την ασφάλεια. Αυτό τους καθιστά ιδιαίτερα πολύτιμους σε χώρους με μεγάλη επισκεψιμότητα, όπου η ασφάλεια και η καθαριότητα των επισκεπτών είναι ζωτικής σημασίας.

Από την άποψη της ομάδας, η παρουσία Κωφών συναδέλφων συχνά βελτιώνει τις συνήθειες ομαδικής επικοινωνίας. Οι ομάδες προσανατολίζονται περισσότερο στην οπτική, μειώνουν τον περιττό θόρυβο και βασίζονται περισσότερο σε σαφείς οδηγίες και κοινά εργαλεία – πρακτικές που ωφελούν όλους τους εργαζόμενους. Η πολιτισμική ενσυναίσθηση βελτιώνεται επίσης, ιδίως όταν οι ομάδες μαθαίνουν βασική νοηματική γλώσσα ή συνεργάζονται στενά με διερμηνείς.
Η εμπειρία των επισκεπτών βελτιώνεται επίσης. Οι Κωφοί επισκέπτες, οι οποίοι συχνά δεν εξυπηρετούνται επαρκώς, αισθάνονται ότι εκπροσωπούνται και εκτιμώνται όταν τα ξενοδοχεία διαθέτουν Κωφούς υπαλλήλους. Αυτοί οι εργαζόμενοι γνωρίζουν πώς να παρέχουν σαφή οπτική επικοινωνία, να ανταποκρίνονται με σεβασμό στις ανάγκες των επισκεπτών και να αποφεύγουν αμήχανες υποθέσεις.

Σε μία μελέτη περίπτωσης, ξενοδοχείο στο Ηνωμένο Βασίλειο σημείωσε αύξηση 22% στις επαναλαμβανόμενες επισκέψεις από Κωφούς ταξιδιώτες, μετά την εφαρμογή οπτικής σήμανσης για πληροφορίες και την πρόσληψη Κωφών υπαλλήλων υποδοχής.

Ίσως το πιο στρατηγικό, η πρόσληψη Κωφών εργαζομένων ενισχύει την εικόνα της επωνυμίας.. Σε μια εποχή όπου οι καταναλωτές εκτιμούν την κοινωνική ευθύνη, οι προσλήψεις χωρίς αποκλεισμούς στέλνουν ένα ισχυρό μήνυμα. Τα ξενοδοχεία που απασχολούν Κωφά άτομα επιδεικνύουν ηγετική θέση στην πολυμορφία, κερδίζοντας συχνά αναγνώριση σε βραβεία τουρισμού, κατατάξεις εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και κοινοτικές συνεργασίες.
Συνοψίζοντας, η επιχειρηματική επιχειρηματική αξία της πρόσληψης Κωφών στον τομέα της φιλοξενίας είναι ισχυρή. Βελτιώνει τη διατήρηση προσωπικού, την ικανοποίηση των επισκεπτών, τη συνοχή της ομάδας και την αξιοπιστία του brand , ενώ παράλληλα ανοίγει τις πόρτες σε έναν υποαξιοποιημένο, παρακινημένο και εξαιρετικά ικανό πληθυσμό.



Εμπόδια & προκλήσεις στον πραγματικό κόσμο

Παρά τα σαφή οφέλη, τα κωφά άτομα εξακολουθούν να αντιμετωπίζουν σημαντικές προκλήσεις στο εργατικό δυναμικό της φιλοξενίας. Τα εμπόδια αυτά συχνά δεν οφείλονται στις ικανότητες του ατόμου, αλλά σε διαρθρωτικούς περιορισμούς στον τρόπο με τον οποίο σχεδιάζεται, διαχειρίζεται και επικοινωνείται ο χώρος εργασίας. Η αντιμετώπιση αυτών των πραγματικών προκλήσεων είναι ζωτικής σημασίας για τη δημιουργία βιώσιμης, χωρίς αποκλεισμούς απασχόλησης.
Ένα από τα πιο επίμονα εμπόδια είναι η επικοινωνία σε ομαδικές ρυθμίσεις. Σε συσκέψεις ή σε περιβάλλοντα με γρήγορους ρυθμούς στο back-of-house, οι Κωφοί εργαζόμενοι αποκλείονται συχνά από αυθόρμητες συζητήσεις ή άτυπες οδηγίες.

Οι Κωφοί εργαζόμενοι αναφέρουν υψηλά επίπεδα άγχους και κόπωσης όταν πρέπει να περιηγηθούν σε ασυνεπείς ή ανεπαρκείς δομές επικοινωνίας. Παρομοίως, οι πρόσφατες μελέτες υπογραμμίζουν ότι η ικανοποίηση από τις προσαρμογές είναι συχνά χαμηλή, ιδίως όσον αφορά την πρόσβαση στην επικοινωνία σε συσκέψεις και ειδοποιήσεις έκτακτης ανάγκης.
Πολλοί Κωφοί εργαζόμενοι συναντούν συναδέλφους ή προϊσταμένους που, αν και σέβονται, δεν είναι σίγουροι για το πώς να αλληλεπιδράσουν ή να τους υποστηρίξουν. Ενώ οι περισσότεροι Κωφοί εργαζόμενοι αναφέρουν ότι αισθάνονται κοινωνικά αποδεκτοί, εξακολουθούν να βιώνουν το βάρος της ανάγκης να υπερασπιστούν τον εαυτό τους. Μπορεί να χρειαστεί να ζητούν επανειλημμένα διερμηνείς, γραπτές οδηγίες ή οπτικές προσαρμογές -,προσπάθειες που μπορεί να είναι εξαντλητικές με την πάροδο του χρόνου. Ορισμένοι εμπειρογνώμονες τονίζουν ότι ακόμη και οι ιδιαίτερα κινητοποιημένοι Κωφοί εργαζόμενοι διστάζουν να ζητήσουν προσαρμογές λόγω του φόβου του στιγματισμού ή του ότι θα θεωρηθούν «δύσκολοι».

Οι πολιτικές και τα συστήματα στον χώρο εργασίας συχνά αποκλείουν τους Κωφούς εργαζομένους εξ αρχής, λόγω σχεδιαστικών παραλείψεων. Για παράδειγμα, τα πρωτόκολλα έκτακτης ανάγκης που βασίζονται αποκλειστικά σε συναγερμούς που βασίζονται

στον ήχο θέτουν σε κίνδυνο τους Κωφούς εργαζόμενους . Εκπαιδευτικό υλικό χωρίς υποτίτλους , προγράμματα εισαγωγής χωρίς διερμηνείς ή εφαρμογές προγραμματισμού που δεν υποστηρίζουν οπτικές ειδοποιήσεις δημιουργούν καθημερινές τριβές.

Ένα άλλο πρόβλημα είναι ότι δεν υπάρχουν πολλά πρότυπα ή μέντορες Κωφών. Πολλές φορές, ένας Κωφός εργαζόμενος είναι ο μόνος κωφός στην ομάδα. Αυτό μπορεί να τους κάνει να νιώθουν μοναξιά ή παραμελημένοι. Επίσης, δεν υπάρχουν αρκετά εκπαιδευτικά προγράμματα για να βοηθήσουν τους Κωφούς υπαλλήλους να γίνουν ηγέτες. Έτσι, πολύ λίγοι Κωφοί παίρνουν δουλειά ως προϊστάμενοι ή διευθυντές. Αυτό κάνει να φαίνεται ότι οι Κωφοί δεν μπορούν να γίνουν ηγέτες, μια πραγματική παρανόηση. Αλλά όταν δεν υπάρχουν Κωφοί ηγέτες, οι άνθρωποι μπορεί να πιστέψουν ακόμα περισσότερο αυτή τη λανθασμένη αντίληψη.

Συνοψίζοντας, ενώ οι προθέσεις των περισσότερων εργοδοτών είναι θετικές, τα συστήματα και οι κουλτούρες που εφαρμόζονται συχνά υστερούν. Η υπέρβαση αυτών των εμποδίων απαιτεί σκόπιμο σχεδιασμό, συνεπείς στρατηγικές ένταξης και την ενδυνάμωση των Κωφών εργαζομένων να συνδιαμορφώνουν λύσεις που λειτουργούν. Τα εμπόδια μπορούν να αρθούν με προσεκτικό σχεδιασμό.

Πώς να ενσωματώσετε έναν Κωφό εργαζόμενο σε μια ομάδα;

Η πρόσληψη ενός Κωφού υπαλλήλου είναι η αρχή της δημιουργίας μιας ομαδικής κουλτούρας όπου όλοι μπορούν να προοδεύσουν. Όταν γίνεται με προσοχή, η παρουσία ενός Κωφού, ως μέλος της ομάδας, συχνά βελτιώνει τον τρόπο με τον οποίο οι ομάδες επικοινωνούν, συνεργάζονται και φροντίζουν ο ένας τον άλλον και τους επισκέπτες.

Ένας Κωφός υπάλληλος μπορεί να πετύχει σε οποιοδήποτε τμήμα, όπως οροφοκομία, προετοιμασία κουζίνας, ρεσεψιόν, θυρωρός, συντήρηση , όταν η ομάδα κάνει μερικές βασικές προσαρμογές:

Η επικοινωνία γίνεται πιο σκόπιμη

Οι ομάδες προσωπικού που συμπεριλαμβάνουν κωφά μέλη μαθαίνουν να επικοινωνούν πιο ξεκάθαρα και πιο οπτικά.
Αντί να φωνάζουν μέσα στα δωμάτια ή να βασίζονται σε προφορικές εντολές, τα μέλη της ομάδας:

- Χρησιμοποιούν οπτική επαφή και χειρονομίες για να συντονιστούν.
- Επικοινωνούν μέσω γραπτών σημειώσεων, πίνακα ή εφαρμογών εργασιών.
- Αναπτύσσουν πιο δομημένες και σαφείς διαδικασίες.
- Δείχνουν μεγαλύτερη ενσυναίσθηση και συνεργατικότητα.

Αυτές οι συνήθειες μειώνουν τις παρεξηγήσεις και βελτιώνουν την αποτελεσματικότητα για όλους.

Η ποικιλομορφία ενισχύει τη συνεργασία

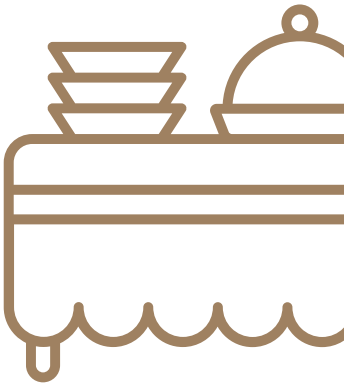
Ένας Κωφός εργαζόμενος φέρνει μια μοναδική βιωμένη εμπειρία που διευρύνει την πολιτισμική επάρκεια της ομάδας. Οι συνάδελφοι συχνά γίνονται πιο συνειδητοποιημένοι σχετικά με τους διαφορετικούς τρόπους αντίληψης του κόσμου και πιο προσεκτικοί στις αλληλεπιδράσεις τους. Αυτή η αλλαγή ενθαρρύνει:

- Υπομονή και ενσυναίσθηση.
- Ομαδική εργασία και συνοχή.
- Κοινή επίλυση προβλημάτων με νέους τρόπους.

Η απόδοση είναι συνεργατική

Στην πράξη, οι Κωφοί εργαζόμενοι συχνά λειτουργούν ως οπτικά σημεία αναφοράς στις ομάδες τους , βλέπουν λεπτομέρειες που οι άλλοι δεν προσέχουν και βοηθούν να τηρούνται οι καθημερινές συνήθειες. Στις κουζίνες, συχνά διακρίνονται στην προετοιμασία και το σερβίρισμα των πιάτων, στην οροφοκομία ακολουθούν με ακρίβεια τα πρότυπα. Η αξιοπιστία τους ενισχύει την απόδοση της ομάδας.
Οι ομάδες προσαρμόζουν φυσικά τις ροές εργασίας:

- Ένας υπάλληλος της ρεσεψιόν μπορεί να βάλει έναν Κωφό συνάδελφο για check-in χρησιμοποιώντας μια εφαρμογή tablet.



- Ένας προϊστάμενος κουζίνας μπορεί να αναρτήσει οπτικές ενημερώσεις βάρδιας σε έναν τοίχο.
- Ένας αχθοφόρος μπορεί να χρησιμοποιήσει χειρονομίες με έναν Κωφό συνάδελφο για να συντονίσει την εξυπηρέτηση των αποσκευών των πελατών.

Το συμπέρασμα

Με ανοιχτό πνεύμα, λίγη εκπαίδευση και τα κατάλληλα εργαλεία, οι ομάδες φιλοξενίας όχι μόνο εντάσσουν Κωφούς εργαζομένους, αλλά μαθαίνουν από αυτούς και γίνονται πιο δυνατές μαζί. Η πρόσληψη Κωφών εργαζομένων στη φιλοξενία αποτελεί πλεονέκτημα. Οι επιχειρήσεις που αγκαλιάζουν τα ταλέντα των Κωφών συχνά αναφέρουν βελτιωμένη απόδοση, ισχυρότερη δυναμική της ομάδας και βελτιωμένη φήμη της επωνυμίας.

Βέλτιστες πρακτικές πρόσληψης

Η αποτελεσματική πρόσληψη και ένταξη Κωφών εργαζομένων απαιτεί περισσότερα από την ανάρτηση μιας ανοιχτής θέσης εργασίας απαιτεί σκόπιμη προσέγγιση, πρακτικές χωρίς αποκλεισμούς και προσβάσιμες διαδικασίες από την πρώτη κιόλας αλληλεπίδραση. Τα βήματα που περιγράφονται παρακάτω βοηθούν να διασφαλιστεί ότι οι Κωφοί υποψήφιοι αισθάνονται σεβαστοί, κατανοητοί και έτοιμοι για επιτυχία από την πρώτη μέρα.

Χρησιμοποιήστε σαφή γλώσσα στις περιγραφές θέσεων εργασίας. Παρέχετε ένα βίντεο στη νοηματική γλώσσα και μια δήλωση προσβασιμότητας. Καταγράψτε τις διαθέσιμες διευκολύνσεις για τους υποψηφίους.

Επικοινωνήστε με οργανώσεις της κοινότητας των Κωφών, κέντρα επαγγελματικής κατάρτισης και υπηρεσίες απασχόλησης ατόμων με αναπηρία για τη διαφήμιση

ανοιχτών θέσεων εργασίας. Παρακολουθήστε εκθέσεις εργασίας χωρίς αποκλεισμούς ή συνεργαστείτε με σχολεία που υποστηρίζουν Κωφούς αποφοίτους.

Προσφέρετε προσβάσιμες συνεντεύξεις: επιλογές όπως, διερμηνεία στη νοηματική γλώσσα, συνεντεύξεις με εξ αποστάσεως διερμηνεία ή γραπτές απαντήσεις σε ερωτήσεις της αίτησης. Βεβαιωθείτε ότι στο χώρο της συνέντευξης υπάρχει καλός φωτισμός, μιλάτε πρόσωπο με πρόσωπο και χωρίς να υπάρχουν ενοχλητικοί θόρυβοι τριγύρω.

Αξιολογήστε τους υποψηφίους με βάση τις βασικές λειτουργίες του ρόλου, όχι με βάση τη λεκτική ευχέρεια. Επικεντρωθείτε στην εκτέλεση των καθηκόντων, την ομαδική εργασία και αξιοπιστία, δεξιότητες που οι Κωφοί υποψήφιοι συχνά επιδεικνύουν έντονα.

Μια διαδικασία πρόσληψης και ένταξης χωρίς αποκλεισμούς δεν βοηθά μόνο στη διατήρηση Κωφών υπαλλήλων, αλλά επίσης σηματοδοτεί σε όλο το προσωπικό και τους επισκέπτες ότι ο οργανισμός εκτιμά την ισότητα και την προσβασιμότητα από την αρχή.

Οφέλη από τη σκοπιά των ξενοδόχων

Η επιχειρηματική υπόθεση για την πρόσληψη χωρίς αποκλεισμούς

Εξειδικευμένες προκλήσεις ειδικά για τον κλάδο

Ο κλάδος της φιλοξενίας παγκοσμίως αντιμετωπίζει συνεχείς προκλήσεις με υψηλά ποσοστά κύκλου εργασιών και ελλείψεις εργατικού δυναμικού, όπως τεκμηριώνεται από πολλαπλές αναλύσεις του κλάδου (Caterer. com, 2020). Οι παραδοσιακές δεξαμενές προσλήψεων αποδεικνύονται συχνά ανεπαρκείς για την κάλυψη των επίμονων αναγκών σε προσωπικό, ιδίως σε εποχιακές περιοχές και κατά τη διάρκεια οικονομικών

υφέσεων. Τα ξενοδοχεία χρειάζονται εργαζόμενους που μπορούν να αποδίδουν αξιόπιστα σε ρόλους που απευθύνονται στον πελάτη και απαιτούν ισχυρές κοινωνικές δεξιότητες και σταθερές ιδιότητες, οι οποίες γίνονται όλο και πιο δύσκολο να βρεθούν στις συμβατικές αγορές εργασίας.

Αναξιοποίητοι πόροι ταλέντων

Οι εργαζόμενοι άνω των 50 ετών και οι Κωφοι αντιπροσωπεύουν σημαντικά ανεκμετάλλευτες δεξαμενές ταλέντων με δυνατότητες αντιμετώπισης αυτών των προκλήσεων του κλάδου. Σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Ίδρυμα για τη Βελτίωση της Διαβίωσης και Συνθηκών Εργασίας (2019), τα εν λόγω δημογραφικά χαρακτηριστικά προσφέρουν μοναδικά πλεονεκτήματα όταν ενσωματώνονται σωστά σε περιβάλλοντα φιλοξενίας. Η διαθεσιμότητα κυβερνητικών και μη κυβερνητικών συστημάτων υποστήριξης έχει μειώσει τα εμπόδια εφαρμογής για τους ξενοδόχους, δημιουργώντας ευκαιρίες αξιοποίησης αυτών των πόρων με ελάχιστο οικονομικό ρίσκο.

Βασικά οφέλη για τους ξενοδόχους

Καταπολέμηση της έλλειψης εργατικού δυναμικού

Η ενσωμάτωση ηλικιωμένων και Κωφών εργαζομένων αντιμετωπίζει άμεσα τις χρόνιες προκλήσεις στελέχωσης με τη διεύρυνση της δεξαμενής υποψηφίων πέρα από τα παραδοσιακά δημογραφικά χαρακτηριστικά. Η έρευνα που δημοσιεύθηκε από την Austrade (2019) δείχνει χαμηλότερα ποσοστά εναλλαγής μεταξύ των εργαζομένων μεγαλύτερης ηλικίας, γεγονός που μειώνει σημαντικά το κόστος πρόσληψης και κατάρτισης, ένα ιδιαίτερο πρόβλημα στον τομέα της φιλοξενίας, όπου το κόστος αντικατάστασης προσωπικού μπορεί να φτάσει το 30-50% του ετήσιου μισθού. Η αυξημένη σταθερότητα του εργατικού δυναμικού βελτιώνει τη λειτουργική συνέχεια, κρίσιμο παράγοντα για τη διατήρηση των προτύπων εξυπηρέτησης.

Ανώτερη εμπειρία πελατών

Το πιλοτικό πρόγραμμα της Hilton UK με Κωφό υπάλληλο υποδοχής, ο οποίος χρησιμοποιεί εργαλεία οπτικής επικοινωνίας είχε ως αποτέλεσμα την αύξηση της βαθμολογίας ικανοποίησης των πελατών κατά 18% (Hilton CSR Report, 2019). Η βελτίωση αυτή αντανακλά τον τρόπο με τον οποίο οι διαφορετικές ομάδες σχετίζονται καλύτερα με μια ολοένα και πιο διαφορετική πελατειακή βάση. Πολλοί διευθυντές ξενοδοχείων αναφέρουν ότι οι εργαζόμενοι μεγαλύτερης ηλικίας επιδεικνύουν αυξημένη υπομονή και προσανατολισμό στην εξυπηρέτηση των πελατών, ιδίως κατά τη διάρκεια καταστάσεων υψηλού στρες ή κατά το χειρισμό παραπόνων.

Πολύτιμα εργασιακά χαρακτηριστικά

Οι εργαζόμενοι ηλικίας 50+ συνήθως φέρνουν αξιοπιστία, ακρίβεια και συναισθηματική ωριμότητα που ωφελούν τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις. Σύμφωνα με έρευνα του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Ταμείου Plus (2021), οι εργαζόμενοι αυτοί παρουσιάζουν σημαντικά χαμηλότερη απουσία σε σύγκριση με τους νεότερους εργαζόμενους. Ομοίως, οι Κωφοί εργαζόμενοι, όταν τους παρέχονται οι κατάλληλες ρυθμίσεις, διαπρέπουν σε εργασίες που απαιτούν οπτική προσοχή και συγκέντρωση. Οι Κωφοί εργαζόμενοι επιδεικνύουν συχνά εξαιρετική συγκέντρωση σε εργασίες που προσανατολίζονται στη λεπτομέρεια, γεγονός που μεταφράζεται σε υψηλότερο ποιοτικό έλεγχο, ιδίως σε ρόλους όπως η καθαριότητα και η προετοιμασία τροφίμων.

Ανάδειξη της επωνυμίας (brand) και διατήρηση της πελατειακής πίστης

Οι πρακτικές πρόσληψης χωρίς αποκλεισμούς οδηγούν σε μετρήσιμες βελτιώσεις στην εικόνα της επιχείρησης. Οι σύγχρονοι ταξιδιώτες εξετάζουν όλο και περισσότερο την εταιρική κοινωνική ευθύνη όταν λαμβάνουν αποφάσεις κράτησης. Η ενσωμάτωση ορατών πρωτοβουλιών διαφορετικότητας βελτιώνει την εικόνα της επιχείρησης και την αφοσίωση των πελατών, ιδίως μεταξύ των ταξιδιωτών της γενιάς Y(millennials) και

της γενιάς Z. Προγράμματα πιστοποίησης, όπως οι χαρακτηρισμοί «Inclusive Hotel», δημιουργούν πλεονεκτήματα μάρκετινγκ παρόμοια με τα καθιερωμένα προγράμματα οικολογικής πιστοποίησης, ανοίγοντας πρόσβαση σε κοινωνικά ευαισθητοποιημένα τμήματα της αγοράς.

Οικονομικά πλεονεκτήματα

Οι επιχορηγήσεις κατάρτισης και η χρηματοδότηση της προσβασιμότητας ελαχιστοποιούν τις δαπάνες για την εισαγωγή, ενώ ο μειωμένος κύκλος εργασιών μεταφράζεται σε σημαντική εξοικονόμηση κόστους με την πάροδο του χρόνου. Η τεκμηρίωση του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Ταμείου Plus (2021) αναφέρει ότι οι συμμετέχουσες επιχειρήσεις συνήθως ανακτούν τις όποιες επενδύσεις προσαρμογής εντός του πρώτου έτους μέσω συνδυασμένων εξοικονομήσεων και επιδοτήσεων.

Μελέτες περίπτωσης: επιτυχημένα μοντέλα εφαρμογής

Πρωτοβουλία της Marriott για την ένταξη των Κωφών (Ηνωμένες Πολιτείες)

Η Marriott Hotels εφάρμοσε ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα ένταξης Κωφών που επικεντρώνεται σε συστήματα οπτικής προειδοποίησης και εξειδικευμένη εκπαίδευση. Η πρωτοβουλία τοποθέτησε, κυρίως Κωφούς υπαλλήλους, σε θέσεις καθαριότητας, προσωπικού κουζίνας και συντήρησης, ενώ έδωσε ιδιαίτερη προσοχή στα πρωτόκολλα επικοινωνίας. Σύμφωνα με την ομάδα της Marriott που ασχολείται με την ένταξη ατόμων με αναπηρία, τα ξενοδοχεία που συμμετείχαν στο πρόγραμμα παρατήρησαν ότι οι Κωφοί εργαζόμενοι ήταν πιο συγκεντρωμένοι στη δουλειά τους και έκαναν καλύτερο ποιοτικό έλεγχο. Η επιτυχία του προγράμματος οδήγησε στην επέκτασή του σε πολλές ιδιοκτησίες, με το κόστος προσαρμογής να αντισταθμίζεται από φορολογικά κίνητρα και βελτιωμένα λειτουργικά αποτελέσματα.

Η ενσωμάτωση του τμήματος Υποδοχής του Hilton UK

Το Hilton UK ανέπτυξε καινοτόμα οπτικά εργαλεία και συστήματα επικοινωνίας για το Κωφό προσωπικό στο τμήμα υποδοχής.Κωφούς εργαζομένους στη ρεσεψιόν. Το πρόγραμμα κατέγραψε αύξηση 18% στα ποσοστά ικανοποίησης πελατών, με τους επισκέπτες να σχολιάζουν ιδιαίτερα την προσοχή στη λεπτομέρεια και την ποιότητα της εξυπηρέτησης. Το κόστος ενσωμάτωσης καλύφθηκε μέσω κρατικών προγραμμάτων υποστήριξης, στο πλαίσιο του σχήματος “Disability Confident” του Ηνωμένου Βασιλείου, ενώ τα βελτιωμένα ποσοστά διατήρησης προσωπικού ενίσχυσαν περαιτέρω τα οικονομικά αποτελέσματα. Το πρόγραμμα έχει πλέον αποτελέσει έκτοτε πρότυπο για άλλα ξενοδοχεία Hilton σε όλη την Ευρώπη.

Κυπριακός Σύνδεσμος Ξενοδοχείων – πρόγραμμα για ηλικιωμένους

Ο Κυπριακός Σύνδεσμος Ξενοδοχείων δημιούργησε μια εταιρική σχέση αξιοποιώντας το ευρωπαϊκό Κοινωνικού Ταμείου ESF+ Aid Scheme επιδοτήσεις, στοχεύοντας ειδικά σε εργαζόμενους άνω των 50. Η πρωτοβουλία αυτή τοποθέτησε στρατηγικά εργαζόμενους μεγαλύτερης ηλικίας σε θέσεις υποδοχής, σχέσεων με τους επισκέπτες και διοικητικούς ρόλους που επωφελούνται από την εμπειρία ζωής και τις διαπροσωπικές δεξιότητες. Η δομή του προγράμματος περιελάμβανε μια 10μηνη περίοδο επιδότησης που επέτρεπε στα ξενοδοχεία να εκπαιδεύσουν και να εντάξουν το προσωπικό με ελάχιστο οικονομικό ρίσκο. Μεταξύ 2016 και 2020, 1.155 άτομα επωφελήθηκαν από το πρόγραμμα, ενώ τα συμμετέχοντα ξενοδοχεία ανέφεραν υψηλή ικανοποίηση τόσο από την απόδοση όσο και από τη διατήρηση (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο Plus, 2021).

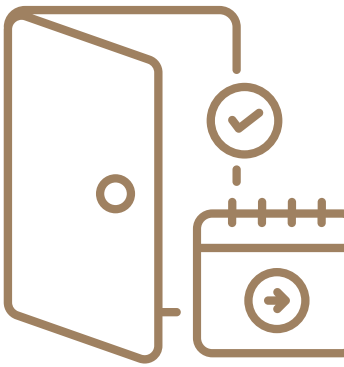
Πολωνικά ξενοδοχεία μπουτίκ – Σύμπραξη PFRON

Τα μικρότερα ανεξάρτητα ξενοδοχεία στην Πολωνία είχαν πρόσβαση σε επιδοτήσεις μισθών και χρηματοδότηση για την προσαρμογή του χώρου εργασίας μέσω του

προγράμματος PFRON (Κρατικό Ταμείο Αποκατάστασης Ατόμων με Αναπηρία). Αυτές οι μπουτίκ ιδιοκτησίες διαπίστωσαν ότι οι Κωφοί εργαζόμενοι διακρίθηκαν ιδιαίτερα στους ρόλους της καθαριότητας και της προετοιμασίας τροφίμων, όπου η προσοχή στη λεπτομέρεια δημιούργησε μετρήσιμες βελτιώσεις στην ποιότητα. Τα συμμετέχοντα ξενοδοχεία ανέφεραν ότι η πρόσβαση σε αυτούς τους πόρους δημιούργησε ανταγωνιστικό πλεονέκτημα μέσω εξειδικευμένων ομάδων εργατικού δυναμικού. Οι ενώσεις του κλάδου ανέπτυξαν στη συνέχεια απλοποιημένες διαδικασίες υποβολής αιτήσεων για την επέκταση της συμμετοχής.

Πρωτοβουλία για την προσβασιμότητα των ελληνικών νησιωτικών θέρετρων

Τα εποχιακά θέρετρα στα ελληνικά νησιά υλοποίησαν προγράμματα ένταξης αξιοποιώντας επιδοτήσεις από τη Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης (ΔΥΠΑ), οι οποίες καλύπτουν το 90% του κόστους τροποποίησης του χώρου εργασίας έως 2.500 ευρώ. Τα καταλύματα αυτά ενσωμάτωσαν συστήματα οπτικής επικοινωνίας που ωφέλησαν, τόσο το προσωπικό, όσο και τους διεθνείς επισκέπτες, δημιουργώντας απροσδόκητες συνέργειες. Πολλά καταλύματα ανέπτυξαν εξειδικευμένους ρόλους εμπειρίας επισκεπτών αξιοποιώντας την εμπειρία ζωής των εργαζομένων άνω των 50 ετών, ιδίως στη δημιουργία αυθεντικών πολιτιστικών εμπειριών για τους επισκέπτες. Στο πλαίσιο του σχεδίου ανάκαμψης και ανθεκτικότητας της Ελλάδας, πρόσθετη χρηματοδότηση έχει υποστηρίξει την εκπαίδευση διερμηνέων και τα ψηφιακά εργαλεία προσβασιμότητας που ενισχύουν τόσο την απασχόληση όσο και την εμπειρία των επισκεπτών.



Θέσεις εργασίας σε ξενοδοχεία και στρατηγικές ένταξης

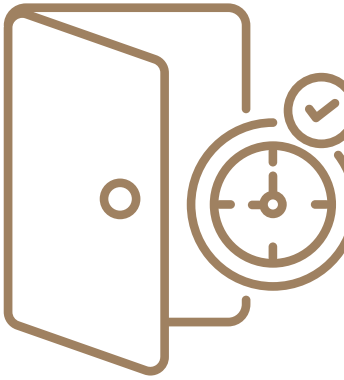
Καλά προσαρμοσμένοι ρόλοι για εργαζόμενους 50+

Οι θέσεις στο τμήμα υποδοχής αποτελούν ιδανικές τοποθετήσεις για εργαζόμενους

μεγαλύτερης ηλικίας, αξιοποιώντας την εμπειρία ζωής και τις διαπροσωπικές τους δεξιότητες. Τα ξενοδοχεία αναφέρουν ότι οι επισκέπτες ανταποκρίνονται θετικά στα μέλη του προσωπικού μεγαλύτερης ηλικίας που επιδεικνύουν υπομονή και τοπικές γνώσεις. Οι διοικητικοί και παρασκηνιακοί ρόλοι αξιοποιούν τις οργανωτικές ικανότητες και την προσοχή στη λεπτομέρεια που συχνά έρχονται με την εμπειρία. Πολλά καταλύματα έχουν δημιουργήσει θέσεις εκπαίδευσης και καθοδήγησης ειδικά για τους εργαζόμενους μεγαλύτερης ηλικίας, επωφελούμενοι από τις συσσωρευμένες γνώσεις τους και την υπομονή τους με τα νεότερα μέλη του προσωπικού. Σύμφωνα με το Caterer. com (2020), πάνω από 165.000 εργαζόμενοι άνω των 50 ετών εντάχθηκαν στον ξενοδοχειακό τομέα του Ηνωμένου Βασιλείου μέσα σε τρία χρόνια, κυρίως σε αυτές τις κατηγορίες ρόλων.

Επιτυχημένες θέσεις για Κωφούς εργαζόμενους

Τα τμήματα καθαριότητας έχουν αποδειχθεί ιδιαίτερα επιτυχημένα για την ένταξη Κωφών, καθώς οι ρόλοι αυτοί περιλαμβάνουν ελάχιστες ανάγκες λεκτικής επικοινωνίας, ενώ επωφελούνται από την αυξημένη οπτική προσοχή. Οι θέσεις στην κουζίνα και την προετοιμασία τροφίμων αξιοποιούν την εστίαση και την ακρίβεια σε δομημένα περιβάλλοντα, με πολλά ξενοδοχεία να αναφέρουν βελτίωση της ποιότητας μετά την ενσωμάτωση. Ορισμένες επιχειρήσεις έχουν τοποθετήσει με επιτυχία Κωφούς υπαλλήλους σο τμήμα υποδοχής, εφαρμόζοντας συστήματα οπτικής επικοινωνίας που τελικά ωφελούν όλους τους επισκέπτες, ιδίως τους διεθνείς ταξιδιώτες. Οι οπτικές ειδοποιήσεις για την ετοιμότητα των δωματίων, τα επείγοντα περιστατικά και τα αιτήματα εξυπηρέτησης δημιουργούν συνολικά πιο αποτελεσματικές λειτουργίες.



Βασικές στρατηγικές εφαρμογής

Οι «επιτυχημένοι ξενοδόχοι» συνεργάζονται με εξειδικευμένες ΜΚΟ για την πρόσληψη και τη συνεχή υποστήριξη, μειώνοντας τις απαιτήσεις σε εσωτερικούς πόρους. Η επένδυση σε βασικά εργαλεία οπτικής επικοινωνίας και εκπαίδευσης δημιουργεί οφέλη σε ολόκληρη την ιδιοκτησία πέρα από τις άμεσες ανάγκες. Οι προοδευτικά σκεπτόμενες

ιδιοκτησίες αξιοποιούν τις διαθέσιμες κρατικές επιδοτήσεις και επιχορηγήσεις για να αντισταθμίσουν το κόστος εφαρμογής, επιτυγχάνοντας συχνά καθαρό θετικό οικονομικό αντίκτυπο εντός του πρώτου έτους. Πολλά ξενοδοχεία δημιουργούν ζεύγη μεντόρων για να διευκολύνουν τη μεταφορά γνώσεων μεταξύ έμπειρων και νεότερων μελών του προσωπικού. Η ανάπτυξη σαφών οπτικών πρωτοκόλλων για καταστάσεις έκτακτης ανάγκης αποτελεί βασικό στοιχείο ασφάλειας που ωφελεί όλο το προσωπικό και τους επισκέπτες, ανεξάρτητα από την κατάσταση της ακοής τους.

Οικονομικά κίνητρα

Πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο Plus (ΕΚΤ+) παρέχει σημαντική χρηματοδότηση με στόχο την απασχόληση χωρίς αποκλεισμούς σε όλα τα κράτη μέλη, με ειδικές πιστώσεις για πρωτοβουλίες στον τομέα της φιλοξενίας. Τα προγράμματα αυτά αποσκοπούν στη μείωση των ανισοτήτων, ενώ παράλληλα αντιμετωπίζουν τις ελλείψεις στην αγορά εργασίας. Τα σχέδια ανάκαμψης και ανθεκτικότητας που αναπτύχθηκαν μετά την πανδημία COVID-19 περιλαμβάνουν ειδικούς μηχανισμούς στήριξης του τομέα της φιλοξενίας που επικεντρώνονται στην ποικιλομορφία και την ένταξη του εργατικού δυναμικού, δημιουργώντας χρονικά περιορισμένες ευκαιρίες για επιδοτούμενη εφαρμογή.

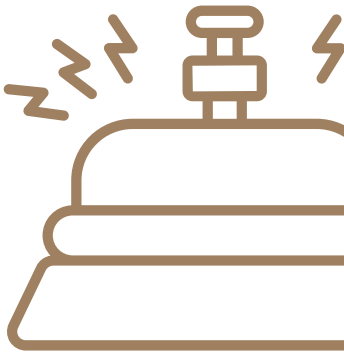
Προγράμματα ανά χώρα

Οι χώρες της κοινοπραξίας παρέχουν σημαντικά οικονομικά κίνητρα στους ξενοδόχους που εφαρμόζουν πρακτικές απασχόλησης χωρίς αποκλεισμούς. Μια ανάλυση κόστους-οφέλους δείχνει ότι αυτά τα οικονομικά πλεονεκτήματα μπορούν να αυξήσουν σημαντικά τα κίνητρα για την υιοθέτηση τέτοιων πρακτικών, ενώ ταυτόχρονα αντιμετωπίζουν τις ανησυχίες σχετικά με τις αρχικές κεφαλαιουχικές δαπάνες για την ενσωμάτωση των νέων δημογραφικών ομάδων εργαζομένων.
Το πρόγραμμα PFRON της Πολωνίας παρέχει ολοκληρωμένη υποστήριξη,

συμπεριλαμβανομένων επιδοτήσεων μισθών, επιστροφών κοινωνικής ασφάλισης και χρηματοδότησης προσαρμογής για εργοδότες που προσλαμβάνουν άτομα με αναπηρία. Οι εταιρείες με 25 ή περισσότερους εργαζόμενους πρέπει να πληρούν μια υποχρεωτική ποσόστωση 6% για τη συμπερίληψη προσωπικού με αναπηρία, αν και η εφαρμογή μπορεί να ποικίλλει. Η Ελλάδα συνδυάζει τη νομοθεσία με πρακτική υποστήριξη μέσω της επιχορήγησης της Δ.ΥΠ.Α., η οποία καλύπτει το 90% των δαπανών για προσαρμογές χώρων διαμονής, έως και €2.500 ανά εφαρμογή. Από το 2002, οι ελληνικοί εθνικοί οικοδομικοί κώδικες απαιτούν από τα ξενοδοχεία να περιλαμβάνουν προσβάσιμα δωμάτια και κοινόχρηστους χώρους, δημιουργώντας υποδομές που υποστηρίζουν την ένταξη του εργατικού δυναμικού.

Η Κύπρος εστιάζει στην ηλικιακή ένταξη μέσω της στοχευμένης 10μηνης μισθολογικής επιδότησης για την πρόσληψη εργαζομένων άνω των 50 ετών, ακολουθούμενης από απαίτηση διατήρησης 2 μηνών. Το πρόγραμμα αυτό έχει αποδεδειγμένη αποτελεσματικότητα με 1.155 επιτυχείς τοποθετήσεις μεταξύ 2016–2020.

Τα δεδομένα αντικρούουν την κοινή αντίληψη ότι η απασχόληση χωρίς αποκλεισμούς απαιτεί απαγορευτικά υψηλές επενδύσεις. Όταν αναλύεται σε μια περίοδο 3-5 ετών, οι οικονομικές αποδόσεις συνήθως υπερβαίνουν σημαντικά το κόστος υλοποίησης.



Συμπέρασμα:

Η ενσωμάτωση των εργαζομένων 50+ και των Κωφών στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις δεν αποτελεί απλώς ένα κοινωνικό αγαθό, αλλά ένα στρατηγικό επιχειρηματικό πλεονέκτημα. Ο συνδυασμός της σταθερότητας του εργατικού δυναμικού, της βελτιωμένης εμπειρίας των πελατών και των οικονομικών κινήτρων δημιουργεί μια πειστική υπόθεση για τους ξενοδόχους. Όσοι έχουν εφαρμόσει τέτοια προγράμματα αναφέρουν σημαντικά οφέλη που αντισταθμίζουν τις αρχικές επενδύσεις προσαρμογής. Καθώς οι αγορές εργασίας συνεχίζουν να στενεύουν και οι προτιμήσεις των καταναλωτών αλλάζουν προς τις κοινωνικά υπεύθυνες επιχειρήσεις, τα ξενοδοχεία που υιοθετούν προσλήψεις χωρίς αποκλεισμούς αποκτούν ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα, ενώ παράλληλα αντιμετωπίζουν τις επίμονες προκλήσεις του κλάδου.

Συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι αποκλειστικά του/των συγγραφέα/ων και δεν αντανακλούν κατ' ανάγκη τις απόψεις και τις γνώμες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ιδρύματος για την Ανάπτυξη του Εκπαιδευτικού Συστήματος (FRSE). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε το FRSE μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι γι' αυτές.

Άδεια CC BY-NC – Κανόνες και όροι χρήσης
https://creativecommons.org/share-your-work/cclicenses/

Αυτή η άδεια επιτρέπει στους επαναχρησιμοποιητές να διανέμουν, να αναμειγνύουν, να προσαρμόζουν και να αξιοποιούν το υλικό σε οποιαδήποτε μέσο ή μορφή για μη εμπορικούς σκοπούς και μόνο εφόσον γίνεται αναφορά στον δημιουργό. Η CC BY-NC περιλαμβάνει τα ακόλουθα στοιχεία:

– BY: πρέπει να γίνεται αναφορά στον δημιουργό.
– NC: Επιτρέπονται μόνο μη εμπορικές χρήσεις του έργου.

Co-funded by the European Union

Dobre Kadry
Centrum badawczo-szkoleniowe Sp. z o.o.

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΝΟΗΜΑΤΙΚΗΣ ΓΛΩΣΣΑΣ
Τέχνες Επικοινωνίας

Larnaka tourism board

SANDY BEACH HOTEL

Hotel Inclusive Recruitment Education
ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΟΥ – 2024-1-PL01-KA220-VET-000253671

Hotel Inclusive Recruitment Education

HIRE

Οδηγός για διευθυντές ξενοδοχείων και τις ομάδες προσωπικού τους