

Οι άνθρωποι είναι η καρδιά της φιλοξενίας

Η διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού ως αναπόσπαστο μέρος της φιλοξενίας

του Στράτου Γ. Πατσάκη

Η πρόσφατη διάκριση της Bluegr Hotels & Resorts στα Best Workplaces™ Hellas 2026 και Best Workplaces™ for Women Hellas αποτελεί μια σημαντική στιγμή υπερηφάνειας για όλους εμάς που υπηρετούμε καθημερινά τη φιλοξενία. Πέρα όμως από τη διάκριση, τα ποσοστά και τη δημόσια αναγνώριση, υπάρχει κάτι βαθύτερο: η επιβεβαίωση ότι η φιλοξενία ξεκινά πάντα από μέσα. Από τους ανθρώπους μας. Από τις ομάδες μας. Από τον τρόπο που εργαζόμαστε, συνεργαζόμαστε, ακούμε, εκπαιδεύουμε, εμπνέουμε και φροντίζουμε ο ένας τον άλλον.

Στη Bluegr Hotels & Resorts, η φιλοξενία δεν είναι απλώς ένα επαγγελματικό αντικείμενο. Είναι τρόπος σκέψης, στάση ζωής και καθημερινή ευθύνη. Είναι μια κουλτούρα που ξεκινά από τον άνθρωπο και επιστρέφει στον άνθρωπο. Η αριστεία αποτελεί θεμέλιο λίθο της στρατηγικής του Ομίλου, με τους ανθρώπους να βρίσκονται στο επίκεντρο κάθε πρωτοβουλίας, κάθε απόφασης και κάθε επένδυσης.

Για εμάς, η διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού δεν είναι μια υποστηρικτική λειτουργία πίσω από τις πόρτες των γραφείων. Είναι αναπόσπαστο μέρος της ίδιας της φιλοξενίας. Δεν μπορούμε να μιλάμε για αυθεντική εμπειρία επισκέπτη, αν πρώτα δεν έχουμε δημιουργήσει μια ουσιαστική εμπειρία εργαζομένου. Δεν μπορούμε να ζητάμε από τους ανθρώπους μας να προσφέρουν χαμόγελο, ευγένεια, φροντίδα και συνέπεια, αν ο οργανισμός δεν τους προσφέρει πρώτα σεβασμό, ασφάλεια, αναγνώριση και προοπτική.

Στην καθημερινότητα ενός ξενοδοχείου, ο επισκέπτης βλέπει το τελικό αποτέλεσμα. Βλέπει ένα καθαρό δωμάτιο, ένα όμορφα στρωμένο τραπέζι, ένα

χαμόγελο στην υποδοχή, μια άμεση ανταπόκριση σε ένα αίτημα, μια διακριτική φροντίδα που πολλές φορές δεν χρειάζεται καν να ζητηθεί. Πίσω από όλα αυτά, όμως, υπάρχουν άνθρωποι. Υπάρχει η καμαριέρα που φροντίζει τη λεπτομέρεια. Υπάρχει ο σερβιτόρος που θυμάται μια προτίμηση. Υπάρχει ο τεχνικός που προλαμβάνει ένα πρόβλημα πριν γίνει ορατό. Υπάρχει ο μάγειρας που σέβεται το προϊόν και τον τόπο. Υπάρχει ο άνθρωπος της υποδοχής που με ψυχραιμία και ευγένεια μετατρέπει μια δύσκολη στιγμή σε θετική εμπειρία.

Αυτή είναι η πραγματική φιλοξενία. Δεν είναι μόνο αυτό που σχεδιάζεται σε ένα εγχειρίδιο λειτουργίας. Είναι αυτό που συμβαίνει ζωντανά, κάθε λεπτό, μέσα από ανθρώπους που γνωρίζουν τον ρόλο τους, κατανοούν τον σκοπό τους και αισθάνονται ότι ανήκουν σε μια ομάδα.

Η Bluegr, με έδρα την Κρήτη, έχει επενδύσει σταθερά στους ανθρώπους της, με πρωτοβουλίες που ενισχύουν την επαγγελματική εξέλιξη, την αναγνώριση και τη συνολική εργασιακή εμπειρία. Το μοντέλο ηθικής και υπεύθυνης λειτουργίας της εταιρείας δημιουργεί μετρήσιμη αξία και θετικό αποτύπωμα για τους επισκέπτες, τους συνεργάτες, τους εργαζομένους και τις τοπικές κοινωνίες.

Το 2025 εφαρμόστηκαν προσωπικά bonus Αριστείας και Παραγωγικότητας για όλους τους εργαζομένους των ξενοδοχείων, ενώ το ποσοστό διατήρησης προσωπικού έφτασε το 92%. Παράλληλα, το 80% των εργαζομένων προέρχεται από την Κρήτη, ενώ το 50% των ηγετικών θέσεων καλύπτεται από γυναίκες.

Τα στοιχεία αυτά έχουν ιδιαίτερη σημασία. Δεν δείχνουν μόνο μια επιτυχημένη πολιτική ανθρώπινου δυναμικού. Δείχνουν μια φιλοσοφία. Δείχνουν ότι η επιχείρηση δεν αποκόπτεται από τον τόπο της, αλλά αναπτύσσεται μαζί του. Δείχνουν ότι η φιλοξενία δεν εισάγεται ως έτοιμο προϊόν, αλλά καλλιεργείται μέσα στην τοπική κοινωνία, με ανθρώπους που γνωρίζουν την Κρήτη, τη νοοτροπία της, τις αξίες της, τη ζεστασιά της και την αυθεντικότητά της.

Η Κρήτη έχει μια βαθιά παράδοση φιλοξενίας. Όμως αυτή η παράδοση, για να σταθεί στο επίπεδο των σύγχρονων απαιτήσεων, χρειάζεται οργάνωση, εκπαίδευση, επαγγελματισμό και συνέπεια. Το φυσικό χάρισμα της κρητικής φιλοξενίας είναι πολύτιμο, αλλά δεν αρκεί από μόνο του. Πρέπει να συνδυαστεί με γνώση, με πρότυπα ποιότητας, με σύγχρονη διοίκηση και με μια κουλτούρα συνεχούς βελτίωσης.

Εδώ ακριβώς βρίσκεται ο ρόλος του ανθρώπινου δυναμικού. Να μετατρέψει την αυθεντικότητα σε εμπειρία υψηλού επιπέδου. Να συνδέσει την καρδιά με την τεχνική. Να κρατήσει ζωντανή την ανθρώπινη επαφή, χωρίς να χάνει τη λεπτομέρεια, την ακρίβεια και την επαγγελματική συνέπεια που απαιτεί ο σημερινός επισκέπτης.

Στον χώρο της πολυτελούς φιλοξενίας, η έννοια της πολυτέλειας έχει αλλάξει. Δεν είναι πλέον μόνο το υλικό στοιχείο. Δεν είναι μόνο το δωμάτιο, η θέα, το design, η πισίνα ή το εστιατόριο. Η αληθινή πολυτέλεια σήμερα είναι η αίσθηση ότι κάποιος σε καταλαβαίνει. Ότι υπάρχει φροντίδα χωρίς υπερβολή. Ότι υπάρχει διακριτικότητα χωρίς απόσταση. Ότι υπάρχει ποιότητα



Στράτος Γ. Πατσάκης
General Manager,
Minos Beach Art Hotel
& Minos Palace Resort,
Bluegr Hotels & Resorts



χωρίς ψυχρότητα. Ότι ο επισκέπτης αισθάνεται μοναδικός, όχι επειδή του το λέμε, αλλά επειδή το βιώνει.

Αυτό δεν μπορεί να το δημιουργήσει κανένα σύστημα μόνο του. Το δημιουργούν οι άνθρωποι. Και για να το δημιουργήσουν, πρέπει πρώτα να έχουν εκπαιδευτεί, να έχουν εμπνευστεί και να έχουν υποστηριχθεί.

Ως General Manager, έχω μάθει ότι η ποιότητα μιας ξενοδοχειακής μονάδας φαίνεται πρώτα από την ποιότητα της ομάδας της. Όχι μόνο από το βιογραφικό των ανθρώπων, αλλά από το κλίμα που υπάρχει ανάμεσά τους. Από τον τρόπο που συνεργάζονται. Από το αν μιλούν μεταξύ τους με σεβασμό. Από το αν νιώθουν ότι μπορούν να πουν τη γνώμη τους. Από το αν γνωρίζουν τι περιμένει η εταιρεία από αυτούς. Από το αν αισθάνονται ότι η εργασία τους έχει νόημα.

Δεν υπάρχει καλή εμπειρία επισκέπτη χωρίς καλή εσωτερική επικοινωνία. Δεν υπάρχει αυθεντικό χαμόγελο χωρίς αξιοπρέπεια στην εργασία. Δεν υπάρχει συνέπεια στην εξυπηρέτηση χωρίς καθαρούς ρόλους, σωστή εκπαίδευση και καθημερινή καθοδήγηση. Και δεν υπάρχει μακροχρόνια επιτυχία χωρίς ανθρώπους που παραμένουν, εξελίσσονται και γίνονται φορείς της κουλτούρας του οργανισμού.

Η εκπαίδευση είναι ένα από τα πιο σημαντικά εργαλεία σε αυτή τη διαδρομή. Όχι ως τυπική διαδικασία στην αρχή της σεζόν, αλλά ως καθημερινή πρακτική. Εκπαίδευση σημαίνει να εξηγούμε το «γιατί» πίσω από κάθε ενέργεια. Γιατί έχει σημασία ο τρόπος που καλωσορίζουμε έναν επισκέπτη. Γιατί η καθαριότητα είναι εμπειρία εμπιστοσύνης. Γιατί η λεπτομέρεια στο service δεν είναι τυπολατρία, αλλά σεβασμός. Γιατί η διαχείριση ενός παραπόνου είναι ευκαιρία να δείξουμε τον χαρακτήρα μας.

Στη φιλοξενία, κάθε εργαζόμενος είναι πρεσβευτής. Όχι μόνο του ξενοδοχείου, αλλά και του τόπου. Ο επισκέπτης συχνά γνωρίζει την Κρήτη μέσα από τους ανθρώπους που τον εξυπηρετούν. Μέσα από μια κουβέντα, μια πρόταση, μια ιστορία, μια γεύση, μια στάση ευγένειας. Γι' αυτό η επένδυση στους ανθρώπους μας είναι ταυτόχρονα επένδυση στην εικόνα του προορισμού.

Ιδιαίτερη σημασία έχει και η έννοια της συμπερίληψης. Ένας οργανισμός φιλοξενίας οφείλει να είναι ανοιχτός, δίκαιος και ανθρωπίνος. Η φιλοξενία από τη φύση της υποδέχεται τη διαφορετικότητα. Αν υποδεχόμαστε επισκέπτες από όλο τον κόσμο, οφείλουμε και εσωτερικά να δημιουργούμε ένα περιβάλλον όπου κάθε άνθρωπος αισθάνεται ότι αντιμετωπίζεται με σεβασμό.

Τα ευρήματα της έρευνας Great Place to Work® δείχνουν συνολική ικανοποίηση εργαζομένων 87%, ενώ το 92% δηλώνει ότι βιώνει ένα δίκαιο και συμπεριληπτικό εργασιακό περιβάλλον στο πλαίσιο της Πολιτικής Διαφορετικότητας, Ισότητας Μεταχείρισης και Συμπερίληψης και της πρωτοβουλίας B_U. Παράλληλα, η Bluegr είναι η μοναδική ξενοδοχειακή εταιρεία που συγκαταλέγεται στη λίστα με τα δέκα καλύτερα εργασιακά περιβάλλοντα στην Ελλάδα από το Great Place to Work Hellas για τέσσερις συνεχόμενες χρονιές, στην κατηγορία των μεγάλων επιχειρήσεων, με 251 έως 1.000 εργαζομένους.

Αυτές οι διακρίσεις δεν είναι απλώς τίτλοι. Είναι αποτέλεσμα συνέπειας, κουλτούρας και στρατηγικής επιλογής. Πίσω από κάθε ποσοστό υπάρχουν άνθρωποι. Υπάρχουν οικογένειες, προσωπικές διαδρομές, φιλοδοξίες, προσπάθειες, δυσκολίες και καθημερινές νίκες. Η ευθύνη μιας διοίκησης είναι να βλέπει πίσω από τον αριθμό τον άνθρωπο. Να γνωρίζει ότι η απόδοση δεν χτίζεται μόνο με οδηγίες, αλλά με εμπιστοσύνη. Ότι η πειθαρχία δεν πρέπει να ακυρώνει την ανθρωπιά. Ότι η απαίτηση για ποιότητα πρέπει να συνοδεύεται από υποστήριξη.

Στη Bluegr, η έννοια της ομάδας είναι κεντρική. Δεν υπάρχει ένας άνθρωπος που δημιουργεί μόνος του την εμπειρία. Υπάρχει μια αλυσίδα φροντίδας. Από το

back office μέχρι το front line, από την αποθήκη μέχρι το εστιατόριο, από τη συντήρηση μέχρι το spa, από τη διοίκηση μέχρι το housekeeping. Όλοι συνδέονται. Και όταν κάθε κρίκος αυτής της αλυσίδας λειτουργεί με υπευθυνότητα και υπερηφάνεια, το αποτέλεσμα φτάνει στον επισκέπτη.

Γι' αυτό και οι επενδύσεις σε υποδομές που στηρίζουν τη λειτουργία και την καθημερινότητα των ανθρώπων έχουν μεγάλη σημασία. Το PHAROS, μια επένδυση ύψους 5 εκατ. ευρώ, συνδυάζει υπηρεσίες logistics με σύγχρονους χώρους εργασίας και εγκαταστάσεις φιλοξενίας προσωπικού. Στηρίζει τόσο την επιχειρησιακή ανάπτυξη της Bluegr όσο και την καθημερινότητα των ανθρώπων της. Αποτελεί μια ουσιαστική απάντηση στην πρόκληση της προσέλκυσης και διατήρησης ταλέντου, με έμφαση στην ανάπτυξη, την ενδυνάμωση και τη συνολική ποιότητα της εργασιακής εμπειρίας.

Η φιλοξενία χρειάζεται όραμα, αλλά χρειάζεται και δομή. Χρειάζεται συναίσθημα, αλλά χρειάζεται και επαγγελματισμό. Χρειάζεται αυθορμητισμό, αλλά χρειάζεται και εκπαίδευση. Αυτός ο συνδυασμός είναι ίσως το πιο δύσκολο και ταυτόχρονα το πιο όμορφο κομμάτι της δουλειάς μας.

Η διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού στη φιλοξενία



δεν μπορεί να είναι αποσπασματική. Πρέπει να ξεκινά από την επιλογή των κατάλληλων ανθρώπων, να συνεχίζεται με την ένταξή τους στην κουλτούρα της εταιρείας, να υποστηρίζεται με συνεχή εκπαίδευση, να ενισχύεται με αναγνώριση και να οδηγεί σε πραγματικές ευκαιρίες εξέλιξης. Ο εργαζόμενος πρέπει να βλέπει μέλλον. Να αισθάνεται ότι η εργασία του δεν είναι απλώς μια σεζόν, αλλά μια πιθανή πορεία. Μια διαδρομή μέσα από την οποία μπορεί να αναπτυχθεί, να αποκτήσει δεξιότητες, να αναλάβει ευθύνη και να προχωρήσει.

Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό για τους νέους ανθρώπους. Ο τουρισμός στην Ελλάδα χρειάζεται να παραμείνει ελκυστικός ως επαγγελματική επιλογή. Να δείξει ότι μπορεί να προσφέρει αξιοπρέπεια, εξέλιξη, διεθνή εμπειρία και ουσιαστική προοπτική. Για να συμβεί αυτό, οι επιχειρήσεις οφείλουν να επενδύσουν όχι μόνο σε κτίρια και εγκαταστάσεις, αλλά και σε κουλτούρα ηγεσίας.

Η Bluegr υπερβαίνει τα παραδοσιακά όρια της φιλοξενίας, εξελισσόμενη σε μια σύγχρονη επιχειρηματική εταιρεία με αναγνώριση δίπλα σε κορυφαίες επιχειρήσεις, τόσο στην Ελλάδα όσο και στην Ευρώπη. Η νέα γενιά στελεχών συνεχίζει και επεκτείνει το όραμα του Ομίλου, με τις αξίες να λειτουργούν ως σταθερή πυξίδα για την επόμενη ημέρα. Στόχος μας είναι να αφήσουμε, μέσα από τις δράσεις μας και τους ανθρώπους μας, ένα αποτύπωμα βιωσιμότητας σε όλα τα επίπεδα: περιβαλλοντικό, κοινωνικό και οικονομικό.

Η ηγεσία στη φιλοξενία δεν είναι θέση. Είναι καθημερινή συμπεριφορά. Είναι να είσαι παρών. Να ακούς. Να διορθώνεις χωρίς να μειώνεις. Να απαιτείς χωρίς να ξεχνάς τον άνθρωπο. Να δίνεις κατεύθυνση, αλλά και χώρο. Να αναγνωρίζεις δημόσια την προσπάθεια και να στηρίζεις διακριτικά όταν υπάρχει δυσκολία. Ο manager στη φιλοξενία δεν διοικεί μόνο διαδικασίες. Διοικεί ενέργεια, ψυχολογία, ρυθμό και κουλτούρα.

Αν θέλουμε ο επισκέπτης να αισθανθεί φροντίδα, πρέπει πρώτα η ομάδα να αισθάνεται φροντίδα. Αν θέλουμε ο επισκέπτης να αισθανθεί ασφάλεια, πρέπει πρώτα ο εργαζόμενος να αισθάνεται ασφάλεια. Αν θέλουμε ο επισκέπτης να βιώσει αυθεντικότητα, πρέπει πρώτα το εσωτερικό περιβάλλον να είναι αυθεντικό.

Η φιλοξενία, τελικά, είναι μια αλυσίδα ανθρώπινων στιγμών. Ο επισκέπτης μπορεί να μη θυμάται κάθε λεπτομέρεια της διαμονής του. Θα θυμάται όμως πώς ένιωσε. Και αυτό το συναίσθημα δημιουργείται από ανθρώπους που έδωσαν κάτι από τον εαυτό τους. Από ανθρώπους που δεν εκτέλεσαν απλώς μια εργασία, αλλά συμμετείχαν σε μια εμπειρία.

Οι διακρίσεις της Bluegr είναι σημαντικές γιατί επιβεβαιώνουν μια διαδρομή. Όμως η πραγματική επιβράβευση έρχεται κάθε μέρα, όταν βλέπουμε τις ομάδες μας να συνεργάζονται, να εξελίσσονται, να στηρίζουν η μία την άλλη και να προσφέρουν φιλοξενία με ψυχή. Αυτή είναι η ουσία. Αυτό είναι που δίνει αξία στο brand, στον προορισμό και στον τουρισμό μας.

Για εμένα προσωπικά, η φιλοξενία ήταν και παραμένει μια ανθρώπινη υπόθεση. Όσα χρόνια κι αν περάσουν, όσες τεχνολογίες κι αν προστεθούν, όσες τάσεις κι αν αλλάξουν, ο πυρήνας θα παραμείνει ίδιος: άνθρωποι που φροντίζουν ανθρώπους.

Αυτό είναι το πραγματικό νόημα της φιλοξενίας. Αυτό είναι το "true blue". Και αυτός είναι ο δρόμος που πρέπει να ακολουθήσει ο ελληνικός τουρισμός αν θέλει να χτίσει όχι μόνο περισσότερες αφίξεις, αλλά μεγαλύτερη αξία, μεγαλύτερη ποιότητα και βαθύτερη σχέση με τον επισκέπτη.

Η διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού δεν είναι λοιπόν ένα τμήμα της επιχείρησης. Είναι η καρδιά της φιλοξενίας. Είναι η βάση πάνω στην οποία χτίζεται η εμπειρία, η φήμη, η συνέπεια και η επιτυχία. Γιατί στο τέλος, τα ξενοδοχεία δεν τα θυμόμαστε μόνο για την ομορφιά τους. Τα θυμόμαστε για τους ανθρώπους τους.

ACTION DOSSIER



2026

ΚΡΗΤΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΕΙΝ

Θεσμός της Τουριστικής Οικονομίας της Κρήτης

6η Υλοποίηση | Οροπέδιο Λασιθίου

«Αυθεντική Εμπειρία Φιλοξενίας»

ΚΡΗΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ

Εκδότης & Φορέας Υλοποίησης

Θεσμική Δράση 2020-2026

Πλατφόρμα Τουρισμού & Φιλοξενίας

