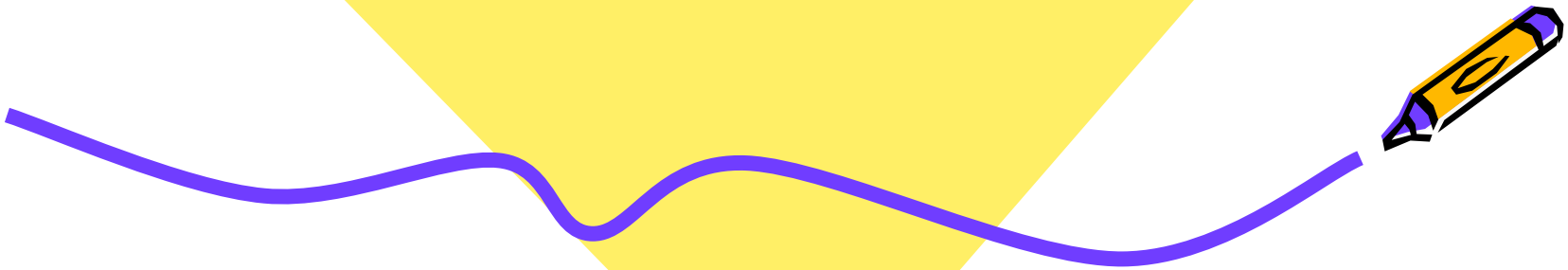
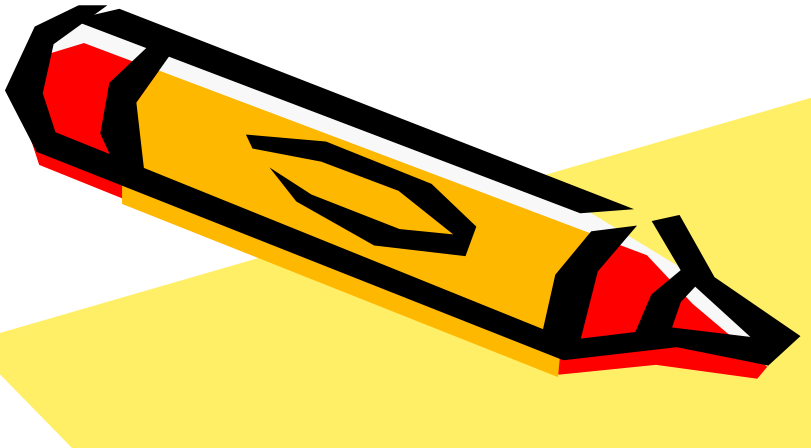
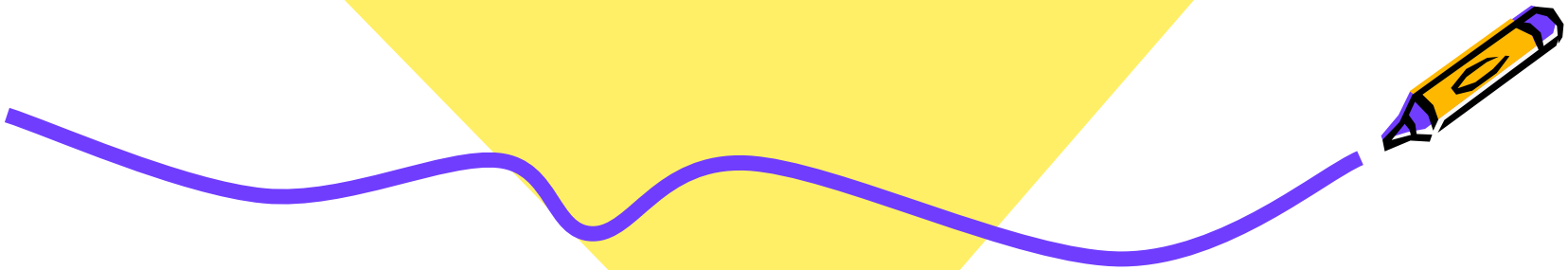
TAH 1204

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ





กิจกรรม บริษัทจำกัด



TAH 1204

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

ประธาน

ผจก.ทั่วไป

ผจก.ฝ่ายบุคคล

ผจก.ฝ่ายการเงิน

ผจก.ฝ่ายการขาย

ผจก. ฝ่ายการผลิต

ผจก. ฝ่ายควบคุมคุณภาพ

ผจก. ฝ่ายการตลาด

ผจก. ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

ผจก. ฝ่ายวิจัยและพัฒนา

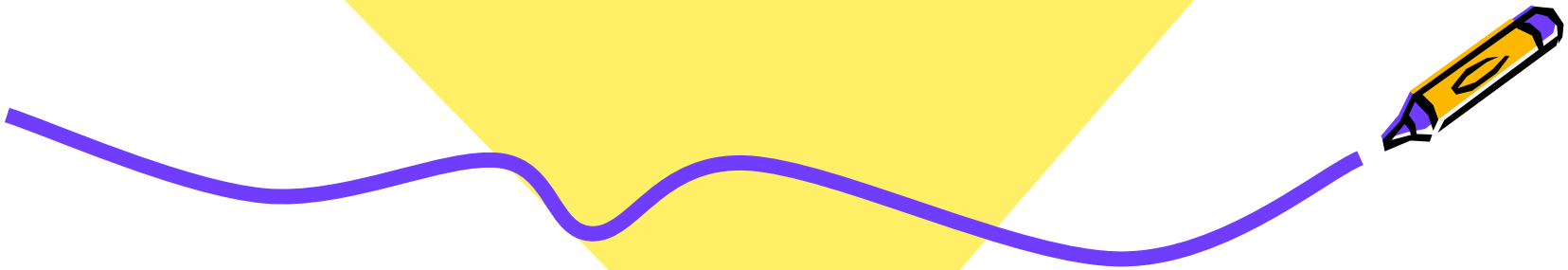
ฯ

กิจกรรม บริษัท

1. ชื่อบริษัท

2. ประธาน และ กรรมการบริษัท

3.นำเสนอสินค้าและบริการ

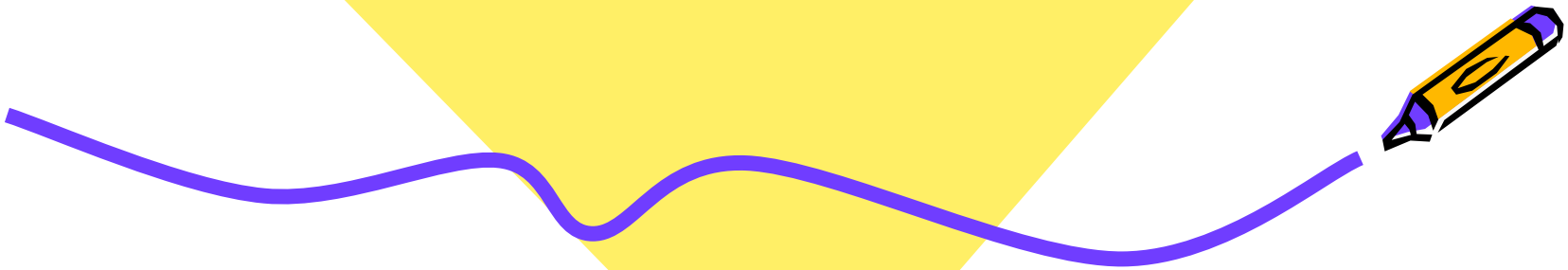


TAH 1204

การจัดการทรัพยากรมนุษย์

ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

การจัดการทรัพยากรมนุษย์คืออะไร?



การจัดการทรัพยากรมนุษย์/

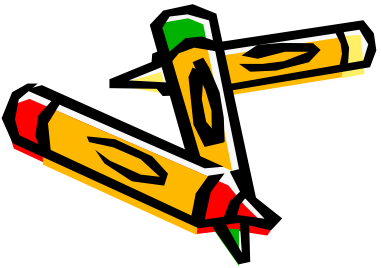
การบริหารทรัพยากรมนุษย์

คือ การใช้กลยุทธ์เชิงรุกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่อง ใน**การบริหารจัดการทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดในองค์กร =?**

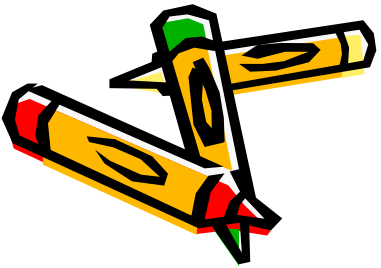
การบริหารจัดการทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดในองค์กร นั่นคือ

บุคคลที่ทำงาน

ทั้งกรณีที่ทำงานรวมกันและกรณีที่ทำงานคนเดียวเพื่อบรรลุเป้าหมายในการประกอบธุรกิจใดๆ



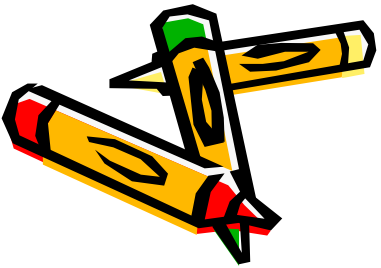
กลยุทธ์ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์นั้นจะเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วไปตามเวลาและสถานการณ์ จึงต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงตลอดเวลา ด้วยเหตุนี้ในธุรกิจหลากหลายประเภทและขนาดจึงมีแผนกหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์โดยเฉพาะ ซึ่งขนาดของแผนกหรือหน่วยงานนั้น จะมากน้อยก็ขึ้นอยู่กับขนาดของธุรกิจเองรวมถึงความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ด้วยว่าสำคัญยิ่งยวดมากน้อยเพียงใด การจัดการทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นทั้งทฤษฎีในเชิงวิชาการและแบบปฏิบัติในธุรกิจที่ศึกษาวิธีการบริหารแรงงานทั้งในภาคทฤษฎีและปฏิบัติ



ความหมาย

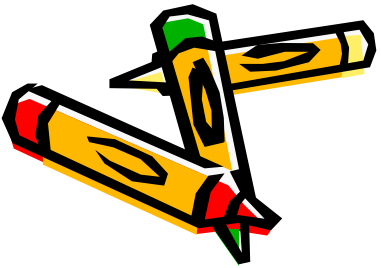
“การจัดการทรัพยากรมนุษย์”

- Lawrence Apply คือ การวางแผนและการกำหนดกระบวนการเกี่ยวกับบุคคลในการศึกษาวิจัยและพัฒนานโยบายและเทคนิคความสามารถของบุคคล
- Dale S. Beach คือ การวางนโยบาย การกำหนดแผนงาน การเลือกสรร การฝึกอบรม การกำหนดค่าตอบแทน อัตรากำลัง สร้างแรงจูงใจ ภาวะผู้นำ สร้างมนุษยสัมพันธ์
- Felix A.Nigro คือ ศิลปะในการเลือกสรรคนใหม่ และใช้คนเก่า



ปัจจุบันการบริหารจัดการและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ต่อองค์กรต่างๆ ทั้งในภาคธุรกิจเอกชน หรือแม้กระทั่งในหน่วยงานภาคราชการเอง เพราะไม่ว่าองค์กรจะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปในทางใด ย่อมต้องเกี่ยวข้องกับตัวบุคคลทั้งสิ้น จึงอาจกล่าวได้ว่า **ตัวชี้วัดความสำเร็จอย่างยั่งยืนขององค์กรนั้นอยู่ที่ "คุณภาพของคน" ในองค์กรนั้นๆ**

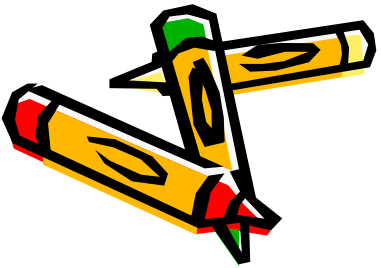
ปรากฏการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนี้ แพร่หลายอย่างมาก ใน สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ภาคปฏิบัติ (HR Practice) อย่างไรก็ตามเรื่องราวต่างๆ เหล่านี้ย่อมมีฐานความคิดทางวิชาการเกื้อหนุนอยู่เบื้องหลัง การจะเข้าใจเรื่องเหล่านี้อย่างถ่องแท้ จึงจำเป็นต้องเข้าใจหลักทางความคิดด้วย จากการทบทวนเอกสารทางวิชาที่เกี่ยวข้อง กับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในเบื้องต้น พบว่ามีการพัฒนาตัวแบบ เกี่ยวกับเรื่องนี้จาก**นักคิดนักวิจัยใน 2 กลุ่มประเทศสำคัญ คือ กลุ่มนักคิดใน**ประเทศสหรัฐอเมริกา**และกลุ่มนักคิดใน**สหราชอาณาจักร **โดยสามารถจำแนกกลุ่มทางความคิดได้ดังนี้**



กลุ่มนักคิดในสหรัฐอเมริกา

ตัวแบบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์กลุ่มฮาร์วาร์ด (The Harvard model) หรือเรียกว่ากลุ่มแนวคิดแบบ "มนุษย์นิยมเชิงพัฒนาการ" (Developmental humanism)

ตัวแบบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์สำนักมิชิแกน (The Michigan School) หรือเรียกอีกนามหนึ่งว่าเป็นแนวคิดแบบ "บริหารจัดการนิยม" (Managerialism)



ตัวแบบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์กลุ่มฮาร์วาร์ด

(The Harvard model)

เป็น**แนวคิดกระแสหลัก**ที่ทรงอิทธิพลและแพร่หลายที่สุด มีรากฐานทางความคิดมาจากสำนักคิด "มนุษยสัมพันธ์" ซึ่งมี**จุดเน้นทางความคิด**อยู่ที่ **เรื่องของการสื่อสารในองค์การ การสร้างทีมเวิร์ก และการใช้ความสามารถของแต่ละบุคคล** ให้**เกิดอัตถประโยชน์สูงสุด** กล่าวโดยสรุปสำหรับแนวคิดของสำนักนี้แล้ว การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์จะ**ให้ความสำคัญกับเรื่องของการสร้างสัมพันธภาพของคนในองค์กร** เพราะการที่จะทำให้องค์กรมีผลประกอบการที่ดีขึ้น องค์กรจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการ ของบุคลากรในองค์กรให้เหมาะสม และเมื่อบุคลากรได้รับการตอบสนองที่ดี ก็จะเกิดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทำให้องค์การเกิดภาวะอยู่ดีมีสุขทางสังคมขึ้นภายในองค์การ ซึ่งจะนำไปสู่คุณภาพและปริมาณงานที่ดีขึ้น

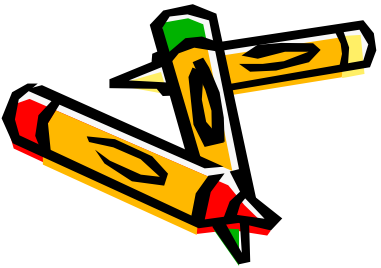
ตัวแบบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์สำนักมิชิแกน

(The Michigan School)

เป็นกลุ่มที่**เน้นเรื่องของ การบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์** ที่มองการจัดการทรัพยากรมนุษย์ จากมุมมองของฝ่ายจัดการ ธรรมชาติของฝ่ายจัดการคือ การ**ให้ความสำคัญอันดับแรกที่ผลประโยชน์ตอบแทนที่องค์กรจะได้รับ** โดยที่เรื่องของคน และการบริหารจัดการคนเป็นเครื่องมือ ในการที่จะทำให้บรรลุสู่เป้าหมายเช่นนั้นขององค์การ ดังนั้นจึงมีผู้เรียกแนวคิดการบริหารจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ของสำนักคิดนี้ว่า เป็นพวก "อัตถประโยชน์-กลไกนิยม" (Utilitarian-instrumentalism) คือ**มองผลประโยชน์หรือผลประกอบการขององค์กรเป็นหลัก** โดยมีการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นกลไกสำคัญ ในการขับเคลื่อนองค์กรให้ไปสู่ผลประกอบการที่เป็นเลิศ

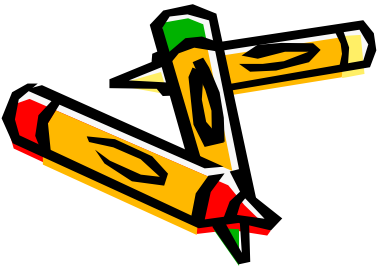
กลุ่มนักคิดในสหราชอาณาจักร

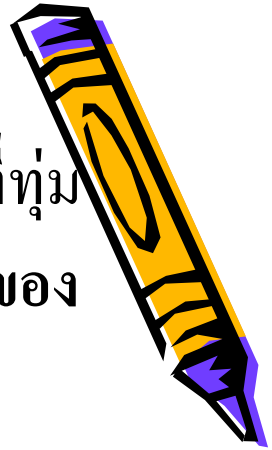
- กลุ่มที่มีมุมมองแบบอ่อน (soft)
- กลุ่มที่มีมุมมองแบบแข็ง (hard)



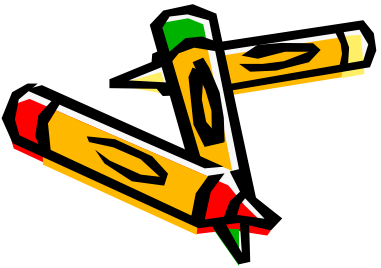
กลุ่มนักคิดในสหราชอาณาจักร

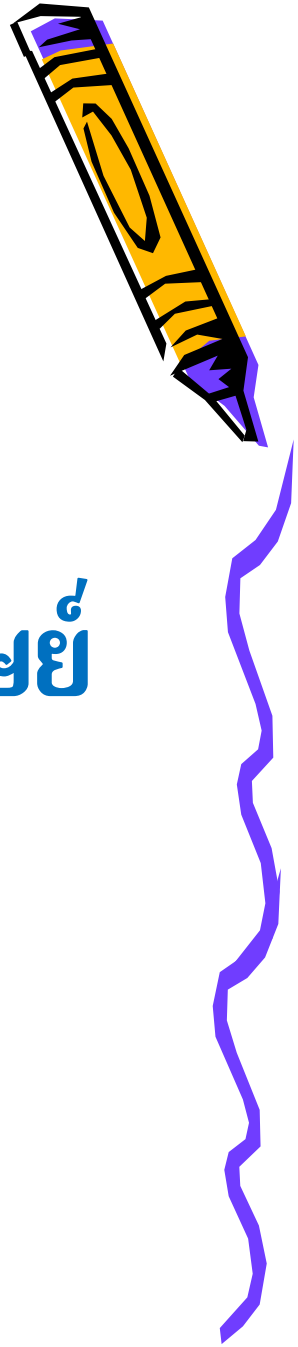
สำหรับกลุ่มที่มีมุมมองแบบอ่อน (soft) คือ กลุ่มนักคิดที่**ทุ่มน้ำหนักความสำคัญไปที่ *คน* มากกว่า*การบริหารจัดการ*** โดย**เชื่อว่าบุคลากรทุกคนเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าอยู่ในตนเอง** ดังนั้นแนวทางของกลุ่มความคิดนี้ จึงมองการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ว่า จะเป็นวิธีการหนึ่งที่จะต้องช่วยปลดปล่อยพลังศักยภาพทั้งมวลของทรัพยากรมนุษย์ออกมา การจัดการทรัพยากรมนุษย์แนวนี้ จึง**เน้นในเรื่องของการสร้างความไว้เนื้อเชื่อใจกัน การหาแนวทางที่จะสร้างความรู้สึกถึงการ มีพันธกิจผูกพัน** (commitment) เกี่ยวข้อง (involvement) และ**การมีส่วนร่วม (participation) ให้เกิดขึ้นในหมู่มวลพนักงาน**



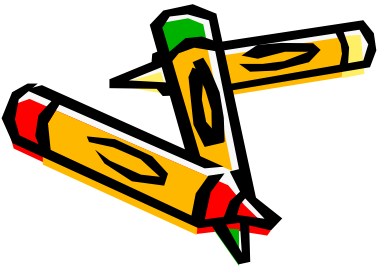


สำหรับกลุ่มที่มีมุมมองแบบแข็ง (hard) ก็คือ กลุ่มนักคิดที่ทุ่มน้ำหนัก**ความสำคัญไปที่เรื่องของ *การบริหารจัดการ* มากกว่าเรื่องของ *คน*** ดังนั้นแนวทางของกลุ่มความคิดนี้ จึงมองการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ว่า เป็นภาระงานด้านหนึ่งที่องค์กรจะสามารถเพิ่มพูนผลตอบแทนทางเศรษฐกิจให้ได้มากที่สุดจากการใช้ทรัพยากรบุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุด แนวทางที่สำคัญอย่างหนึ่งที่จะทำให้การบริหารจัดการองค์การให้เกิดประสิทธิภาพก็คือ ต้องมีการบูรณาการ (integrate) เรื่องของการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เข้ากับกลยุทธ์ทางธุรกิจขององค์กร



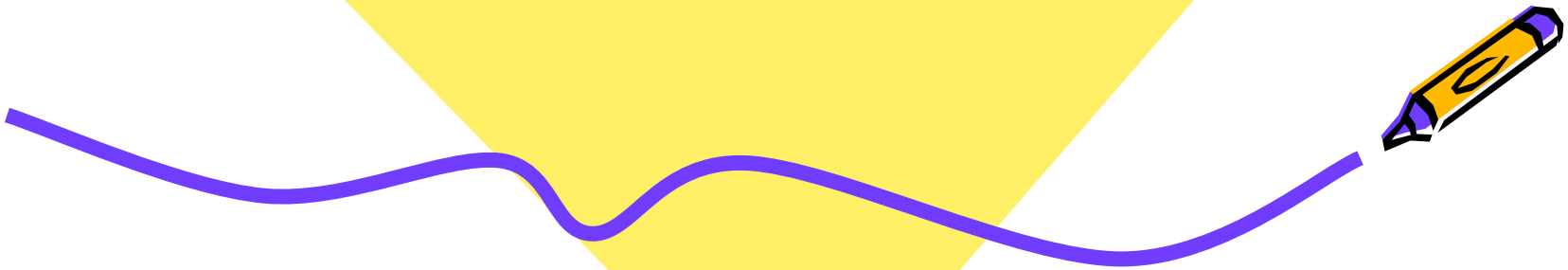


มิติของการจัดการทรัพยากรมนุษย์



กิจกรรม บริษัท

1. ชื่อบริษัท

2. ประธาน และ กรรมการบริษัท

3.นำเสนอสินค้า ให้เพื่อนซื้อ