

การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจที่พัก

งานโรงแรมปัจจุบัน โรงแรมได้เกิดขึ้นมากมาย แต่ละที่มีการแข่งขันกันเพื่อให้ก่อเกิดรายได้และกำไร การทำงานจะต้องใช้บุคลากรเพื่อรองรับการบริการของแขกที่เข้ามาพัก เพื่อให้แขกเกิดความพึงพอใจในการบริการ บุคลากรจึงเป็นต้นทุนที่สำคัญ การวางแผนเพื่อพัฒนาบุคลากรและความสำคัญของบุคลากรในการทำงาน รวมทั้งการดูแลรักษาบุคลากรให้ทำงานอย่างมีความสุข ถ้าพนักงานปฏิบัติงานได้ดีและมีความสุข ลูกค้าย่อมเกิดความพึงพอใจและประทับใจ ทำให้แขกกลับมาใช้บริการอีกครั้ง จะส่งผลทำให้ห้องค้กรเกิดรายได้และกำไร ดังนั้น โรงแรมจึงต้องมีพัฒนาบุคลากร โดยการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานเป็นประจำเป็นหน้าที่ของพนักงานที่จะต้องเข้ารับการฝึกอบรมตามกำหนด ดังนั้นจึงต้องมีการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ดีมีประสิทธิภาพ

ความหมายการพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากร (Personnel Development) หมายถึง กรรมวิธีต่าง ๆ ที่มุ่งจะเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานหนึ่งสามารถปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังมีความมุ่งหมายที่จะพัฒนาทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานให้เป็นที่ไปในทางที่ดี ให้มีกำลังใจ รักงาน และให้มีความคิดที่จะหาทางปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development: HRD) ประสบการณ์ของการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นภายในช่วงเวลาที่แน่นอน มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มความเป็นไปได้ในการปรับปรุงและส่งเสริมให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (อาภรณ์ ภูวพิชญ์, 2553, หน้า 17)

D. Smith (1990) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการในการกำหนดวิธีการที่ดีที่สุดที่จะปรับปรุงและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร รวมถึงเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานและผลผลิตต่าง ๆ ของพนักงานอย่างเป็นระบบขึ้น โดยผ่านกระบวนการของการฝึกอบรม การศึกษาและการพัฒนา อันนำไปสู่เป้าหมายที่มีต่อองค์กรและตัวพนักงานเอง

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของบุคลากรเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ได้รับมอบหมายได้ดีขึ้นและมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานของตนต่อไป การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญต่อบุคลากร เนื่องจากช่วยเพิ่มระดับความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี มีขวัญและกำลังใจในการทำงานและมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (ราณี อธิชัยกุล, 2547, หน้า 4-42)

สรุปได้ว่าการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจที่พัก คือ การดำเนินการเพื่อเสริมสร้างศักยภาพการทำงานของบุคลากรทุกระดับในธุรกิจที่พักให้มีความรู้ ทักษะ เพิ่มพูนศักยภาพและประสิทธิภาพ มีทัศนคติที่ดีและ

มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน นำไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดีของบุคลากรและความสำเร็จของกิจการ
ในธุรกิจที่พัก

การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจที่พักเพื่อสร้างความรู้และประสิทธิภาพในการทำงานจึงต้องมีความสัมพันธ์กับแผนบุคคลและการฝึกอบรมในการดำเนินงานดังต่อไปนี้

แผนบุคคลและการฝึกอบรม (Human Resource and Training)

พนักงานที่ดีเป็นทรัพยากรที่หาค่ามิได้สำหรับหน่วยงานด้านบริการและการที่จะให้ได้พนักงานที่ดีนั้น งานสำคัญอยู่ที่แผนบุคคลและฝึกอบรม ถ้าเป็นโรงแรมเล็ก ๆ ตัวผู้จัดการโรงแรมจะต้องดูแลเรื่องเหล่านี้ด้วยตนเอง แต่ในกรณีของโรงแรมใหญ่ จะมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะมาดูแลเรื่องนี้ โดยทำงานขึ้นตรงต่อผู้จัดการ

ความสำคัญของฝ่ายทรัพยากรบุคคล

1. ธุรกิจที่พักเป็นธุรกิจที่ต้องใช้แรงงานคนในการทำงานเพื่อความสำเร็จของธุรกิจ
2. ค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่ของโรงแรมมาจากค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับบุคลากร
3. การลาออก การเปลี่ยนงาน การเลื่อนตำแหน่งทำให้ค่าใช้จ่ายตามมา เช่นจากการฝึกอบรม ค่าจ้างพนักงานรายวัน
4. การขาดแคลนบุคลากรในการทำงานเนื่องจากการทำงานโรงแรมเป็นงานที่หนักและต้องมีความอดทนสูง

หน้าที่การบริหารงานบุคคล ประกอบด้วยหน้าที่ต่าง ๆ ที่สำคัญ 12 หน้าที่ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) การกำหนดและพยากรณ์ ความต้องการบุคลากรขององค์กรว่า มีตำแหน่งใด ระดับใด จำนวนเท่าไรและต้องการเมื่อใด กำหนดนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติต่าง ๆ
2. การสรรหา (Recruitment) การแสวงหาหรือดึงบุคคลที่มีความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งที่ว่างเข้าสู่หน่วยงานหรือองค์กร ซึ่งอาจสรรหาจากภายในและภายนอกองค์กร
3. การคัดเลือก (Selection) การคัดเลือกผู้สมัครจากผู้สมัครทั้งหมดเพื่อให้ได้คนที่ดีที่สุด ที่มีคุณสมบัติตรงตามความต้องการที่กำหนด การคัดเลือกอาจกระทำโดยการสอบข้อเขียน การสอบสัมภาษณ์ หรือทดสอบทักษะ
4. การบรรจุ (Placement) การรับผู้สมัครที่ผ่านการคัดเลือกเข้ามาทำงาน หลังจากที่บุคคลนั้นผ่านขั้นตอนของการทดลองงานตามที่องค์กรกำหนด
5. การปฐมนิเทศ (Orientation) กิจกรรมที่องค์กรหรือหน่วยงานจัดทำขึ้นเพื่อต้อนรับบุคลากรใหม่ในการเข้าร่วมเป็นสมาชิกในองค์กร
6. การฝึกอบรม (Training) กิจกรรมที่ทำให้บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้และทักษะในการทำงาน โดยการเรียนรู้และฝึกฝนเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ

7. การพัฒนา (Development) กิจกรรมที่ทำให้บุคลากรในองค์กรมีความรู้ ความสามารถและทักษะใหม่เพื่อให้สามารถเจริญก้าวหน้าและเพื่อเตรียมให้มีโอกาสในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง

8. การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) การประเมินความรู้ความสามารถของบุคลากรแต่ละรายว่าสามารถปฏิบัติงานได้ในระดับใด และมีโอกาสที่จะพัฒนาผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

9. การบริหารค่าตอบแทน (Compensation Administration) การกำหนดและจ่ายค่าตอบแทนให้กับบุคลากรในการทำงาน เช่น เงินเดือน ค่าจ้างและค่าตอบแทนพิเศษ

10. การบริหารประโยชน์และบริการ (Benefit Administration) การกำหนดให้ผลตอบแทนทางอ้อมนอกจากค่าตอบแทน เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ลดอัตราการเข้า-ออกของบุคลากร ก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์กรและพนักงาน เช่นการรักษาพยาบาล การลาพักผ่อน การประกันชีวิต

11. สุขภาพและความปลอดภัย (Health and Safety) การจัดการให้บุคลากรทำงานอย่างมีสุขภาพกายและจิตใจที่ดี และมีความปลอดภัยในการทำงาน

12. แรงงานสัมพันธ์ (Labor Relations) การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างหรือองค์กรกับลูกจ้างหรือพนักงาน การปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานสัมพันธ์ เรื่องการกำหนดข้อตกลงเกี่ยวกับการจ้างงานในองค์กร (ราณี อธิชัยกุล, 2547, หน้า 4-5)

ความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจที่พัก

บุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ายิ่งในการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จแสดงให้เห็นถึงข้อได้เปรียบทางธุรกิจเหนือคู่แข่ง การพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและเจตคติที่ดีในการทำงาน งานโรงแรมเป็นกิจการที่ต้องใช้บุคลากรจำนวนมากในตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ และมีลักษณะงานที่ต้องติดต่อกับลูกค้าเพื่อตอบสนองความต้องการให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

1. ความสำคัญต่อลูกค้าในการให้บริการ กิจการ โรงแรมเป็นธุรกิจการบริการที่เน้นความสำคัญของลูกค้าเป็นอันดับแรก

- การได้รับความพึงพอใจต่อการบริการ พนักงานบริการที่เข้าใจความต้องการของลูกค้าและปฏิบัติต่อลูกค้าได้ตรงตามความต้องการ โดยเรียนรู้พฤติกรรมของลูกค้าและเทคนิคการบริการที่เหมาะสม ย่อมสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า

- การได้รับคุณภาพของการบริการที่ดี ลูกค้าย่อมคาดหวังการบริการที่มีคุณภาพจากพนักงานพนักงานที่มีเจตคติที่ดีในการทำงาน มีท่าทีเป็นมิตรเห็นคุณค่าของการบริการที่ดี ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ จิตใจของการให้บริการ (Service mind)

- การได้รับบริการที่น่าเชื่อถือ บุคลากรที่รู้ความต้องการของลูกค้าและรู้สถานการณ์การบริการ จะสามารถนำเสนอการบริการที่ไม่ทำให้ลูกค้าผิดหวัง ทำให้ลูกค้ามั่นใจและเกิดความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ

2. ความสำคัญต่อบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน บุคลากรในงานโรงแรมมีหลายระดับเริ่มตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงจนถึงระดับปฏิบัติการ บุคลากรแต่ละระดับมีบทบาทหน้าที่แตกต่างกันและล้วนมีความสำคัญต่อกิจการโรงแรมทั้งสิ้น

- การเพิ่มพูนศักยภาพส่วนบุคคล การมีโอกาสดูแลเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เป็นการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานและเสริมสร้างศักยภาพปรับตัวให้ทันโลก ปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

- การเพิ่มคุณค่าในตัวบุคคล ลักษณะการทำงาน โรงแรมต้องได้รับการฝึกฝนทักษะเฉพาะด้านตามหน้าที่ความรับผิดชอบ

- การเพิ่มโอกาสความก้าวหน้าของงาน นำทักษะความรู้ความสามารถมาประยุกต์และสร้างสรรค์งานให้มีคุณภาพ

- การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในงาน การพัฒนาบุคลากรช่วยให้บุคลากรเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตน การติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น การพัฒนาบุคลิกภาพ การมีมนุษยสัมพันธ์ การทำงานร่วมกับผู้อื่น

กลยุทธ์ในการบริการลูกค้าที่ดีที่สุดในขณะนี้ใช้กันอยู่ใน โลกนี้ ก็คือ การที่มีบุคลากรที่มีความสามารถและปรารถนาที่จะให้บริการนั่นเอง บุคลากรจึงเป็นหัวใจของงานบริการ บุคลากรเป็นผู้จัดการเรื่องต่างๆ ในช่วงเวลาที่อยู่ต่อหน้าลูกค้าและบุคลากรจะเป็นผู้สานต่อความสัมพันธ์กับลูกค้า ดังนั้นการพัฒนาผู้ให้บริการให้เป็นผู้ที่มีจิตสำนึกในการบริการนั้นจึงเป็นเรื่องที่จำเป็นและสำคัญมากในยุคปัจจุบัน องค์ประกอบที่จะช่วยเสริมสร้างให้พนักงานเกิดจิตสำนึกในการให้บริการนั้นมีหลายประการ เช่น การสร้างบรรยากาศในการทำงาน การฝึกอบรม การให้รางวัล การสื่อสารจากผู้บริหาร การมอบหมายอำนาจ เป็นต้น ในปัจจุบันเห็นได้ชัดเจนว่าองค์กรทั้งหลายมีการตื่นตัวอย่างกว้างขวางในการสร้างสรรค์วิธีการและเทคนิคการให้บริการและกลยุทธ์ใหม่ โดยเฉพาะการนำเอาหลักของการเป็น “ผู้ให้บริการที่ดีต่อผู้ใช้บริการทุกคน” โดยการปลูกฝังให้ทุกคนในองค์กรเกิดความตระหนักให้เกิดขึ้นในจิตใจว่าปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริการและถือเป็นคุณสมบัติของทุกคน คือ Service Mind หมายถึง จิตบริการ ซึ่งนักวิชาการบางท่านให้ความหมายไว้ว่า หัวใจบริการ หรือการให้บริการด้วยใจ (อริสรา อภิชาติและประสงค์, 2557, หน้า 1085 อ้างถึงจาก พัฒน์ธร ธรปัทมา-เศรษฐ์, 2552)

ความสำคัญของการวางแผนในการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจที่พัก

ปัจจุบันการวางแผนในการพัฒนาบุคคลในธุรกิจที่พักสิ่งที่สำคัญคือมีการใช้แผนการจ่ายค่าตอบแทนเน้นที่ตัวบุคคล โดยมีการกำหนดโครงสร้างค่าตอบแทนแบบช่วงกว้างและนำไปใช้มากขึ้นในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมและการบริการเพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความเหมาะสมกับองค์กร

มอนดี้และเอ็มโน R. Wayne Mondy And Robert M. Noe (อ้างถึงใน สุนันทา เลานันทน์ , 2549, หน้า 86) ได้อธิบายว่าการวางแผนทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการทบทวนความต้องการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อให้มั่นใจว่าจำนวนบุคลากรที่มีคุณสมบัติและทักษะที่จำเป็นสำหรับการ

ปฏิบัติงานมีเพียงพอเมื่อถึงเวลาที่องค์กรต้องการ กระบวนการนี้จึงเป็นการคาดคะเนความต้องการบุคลากรกับจำนวนตำแหน่งงานที่จะเปิดรับพนักงานในระยะเวลาที่ระบุไว้ในอนาคต

โรเบิร์ต ครีทเนอร์ (Robert Kreitner อ้างถึงใน สุรนันทน์ เลห่านันทน์, 2549, หน้า 86) ได้นิยามอย่างสั้น ๆ ว่าการวางแผนทรัพยากรมนุษย์เป็นการพัฒนากลยุทธ์ด้านบุคลากรอย่างครอบคลุมเพื่อตอบสนองความต้องการด้านทรัพยากรมนุษย์ในอนาคตขององค์กรในลักษณะความหมายที่คล้ายคลึงกัน

ความสำคัญของการวางแผนพัฒนาบุคลากร

การวางแผนพัฒนาบุคลากรเป็นการเตรียมวางแผน เพื่อพัฒนาอัตรากำลังที่มีอยู่ให้มีความสอดคล้องเหมาะสมกับโครงสร้างขององค์กรและการขยายงานในแต่ละส่วนขององค์กรในอนาคตเป็นการพัฒนาปรับปรุงบุคลากรให้มีคุณภาพและความสามารถที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ดีขึ้นเพื่อเตรียมการพัฒนาบุคลากรเข้ามารองรับงานในด้านต่าง ๆ เพื่อให้หน่วยงานมีคนเพียงพอที่จะใช้ในการดำเนินธุรกิจ ทั้งในด้านปริมาณ คุณภาพ และความสามารถที่สอดคล้องกับความต้องการเพื่อให้งานสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความสำคัญของการวางแผนพัฒนาบุคลากร มีดังนี้

1. ทำให้องค์กรมีแผนพัฒนาบุคลากรในระดับต่าง ๆ และแผนพัฒนาบุคลากรนี้จะทำให้องค์กรมีความพร้อมในด้านบุคลากรที่จะดำเนินการตามแผนงานต่าง ๆ ที่วางไว้ ทำให้องค์กรมีบุคลากรที่มีคุณสมบัติและคุณภาพตามที่ต้องการเพื่อปฏิบัติงานในหน้าที่ต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จและความเจริญก้าวหน้าขององค์กร

2. ทำให้องค์กรสามารถตอบรับและสนองตอบต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน ดังนั้นองค์กรต้องมีบุคลากรที่มีความรู้มีความสามารถและมีคุณสมบัติที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อทำให้องค์กรสามารถที่จะดำเนินการได้อย่างราบรื่น มีความมั่นคงและสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ ได้

3. การวางแผนอย่างมีระบบทำให้องค์กรสามารถดำเนินงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการทำงานตามขั้นตอนที่กำหนด จึงทำให้การดำเนินงานมีความราบรื่นและไม่มีปัญหาในการทำงาน

4. องค์กรสามารถกำหนดและปรับปรุงตำแหน่งงานในฝ่ายต่าง ๆ เพื่อการทำงานที่มีความเหมาะสม การวางแผนพัฒนาบุคลากรจะทำให้องค์กรเห็นภาพรวมความต้องการบุคลากรในหน่วยงานนั้น ๆ (วิเชียร เลิศโกถานนท์, 2551, หน้า 75-76)

การที่จะพัฒนาบุคลากรสิ่งที่สำคัญต้องเริ่มจากเรื่องคนและกระบวนการในการพัฒนาคน สิ่งที่สำคัญไม่ได้คือการวัดผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาคนนั้นก็ถือเป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง ทั้งจากตัวบุคคลและตัวเครื่องมือที่ถูกนำมาใช้ด้วยการพยายามหาคำตอบที่ว่า

1. คนในองค์กรมีความสามารถและศักยภาพเพิ่มขึ้นหรือไม่

2. ความสามารถของบุคลากรเพิ่มขึ้นสามารถส่งผลต่อความสำเร็จของทีมงาน หน่วยงานและองค์กรหรือไม่

3. เครื่องมือที่ถูกนำมาใช้ดีและเหมาะสมกับองค์กรหรือไม่ องค์กรควรมีวิธีการใดที่จะส่งผลต่อการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพของบุคลากรให้ดีขึ้น (อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์, 2553, หน้า 20)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงประสิทธิภาพการทำงานของทรัพยากรมนุษย์ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานเพื่อให้สามารถส่งมอบผลงานที่มีคุณภาพและได้ปริมาณงานที่มีคุณภาพเกินกว่าที่กำหนดหรือการคาดหวัง

2. ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร คือกำไร รายได้ ผลประกอบการ ส่วนแบ่งทางการตลาด ยอดขาย ทั้งหมดนี้ย่อมมาจากความสามารถในการสร้างและรักษฐานลูกค้า สิ่งที่สำคัญของประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร ย่อมเกิดจากตัวพนักงานเป็นหลัก ดังนั้นเราควรส่งเสริม สนับสนุนให้ผลงานขององค์กรดีขึ้น สามารถแข่งขันกับตลาดหรือคู่แข่งได้และทำให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

การพัฒนาบุคลากรจึงมีวัตถุประสงค์ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ดังนี้

1. ด้านสังคม เพื่อให้พนักงานมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ในการทำงาน มีคุณธรรม จริยธรรมอันดีในการปฏิบัติหน้าที่

2. ด้านองค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถจัดการงานต่าง ๆ ของบุคลากรให้ทำงานได้ตรงตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดและการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด

บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการทำงานได้ตามที่องค์กรกำหนด

1. ด้านหน้าที่ บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม ผู้บริหารมีความยุติธรรมในการบริหารงาน บุคลากรมีคุณสมบัติเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

2. ด้านบุคคล บุคลากรสามารถทำงานได้บรรลุเป้าหมายและทำให้บุคลากรทำงานกับองค์กรอย่างมีความสุข เช่น มีค่าตอบแทนที่เหมาะสม สวัสดิการ การเลื่อนตำแหน่งการฝึกอบรม การทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจและมีความสุขกับการทำงานก็จะส่งผลให้บุคลากรบริการลูกค้าได้ดีและเกิดความพึงพอใจในการบริการ

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน

1. การวางแผน สรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ กระบวนการแรก ๆ ที่มีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่กำหนดความต้องการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรในด้านจำนวนและคุณสมบัติที่มีการสรรหาและคัดเลือก

2. การฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หลังจากได้คัดเลือกบุคลากรมาปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร จึงต้องมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ บุคลิกภาพและสมรรถนะต่าง ๆ ในการทำงาน เพื่อให้มีขวัญกำลังใจในการทำงานและสภาพความเป็นอยู่ที่ดี

3. การบริหารค่าตอบแทน บุคลากรจะทำงานในองค์กรอย่างเต็มความสามารถ ถ้าองค์กรมีการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและควรมีค่าตอบแทนอื่น ๆ เพื่อเป็นการจูงใจในการทำงาน

4. การบำรุงรักษาบุคลากร การดูแลด้านความปลอดภัยในการทำงานและการดูแลสุขภาพของพนักงานให้มีจิตใจที่ดี การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานในองค์กร

การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร

1. ฝ่ายบุคคลต้องจัดทำแผนการฝึกอบรมเป็นรายปี เพื่อให้มีการพิจารณาล่วงหน้า
2. ต้องประสานกับหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ เพื่อศึกษาถึงความจำเป็นด้านการฝึกอบรมของพนักงานแต่ละฝ่าย
3. วางแผนและจัดให้มีการปฐมนิเทศพนักงานที่เข้ามาใหม่ เพื่อให้เกิดความคุ้นเคยกับโรงแรมและงานที่ทำ
4. ดำเนินการสอบภาษาอังกฤษแก่พนักงานกลุ่มต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นต้องรู้และใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน
5. จัดทำวิดีโอแสดงวิธีการทำงานของพนักงานของพนักงานบางตำแหน่ง เพื่อความสะดวกในการฝึกอบรมโดยประสานงานกับหัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้อง (ฝ่ายวิชาการ บริษัทอิวแมน เฮอริเทจ จำกัด, 2547, หน้า 30)

ประเภทของพนักงานในธุรกิจโรงแรม

ธุรกิจโรงแรมจะประกอบด้วยพนักงาน 5 ประเภทดังต่อไปนี้

1. พนักงานฝึกงาน (Trainee) เป็นพนักงานที่โรงแรมตอบรับให้ฝึกงาน ในแผนกต่าง ๆ ซึ่งพนักงานเหล่านี้ อาจสมัครเข้ามาฝึกงานด้วยตนเอง หรืออาจถูกส่งมาจากหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อการเรียนรู้งานในด้านต่าง ๆ และถ้าหากพนักงานฝึกงานคนใดมีผลการปฏิบัติงานเป็นที่น่าพอใจหากทางโรงแรมมีตำแหน่งงานว่างก็อาจจะได้รับการพิจารณาคัดเลือกให้เป็นพนักงานในชั้นทดลองงาน และเข้ารับบรรจุให้เป็นพนักงานประจำในระดับต่อไป

2. พนักงานรายวัน (Day-labor) พนักงานโรงแรมที่จ้างให้มาทำงานเป็นรายวัน เพื่อมาทำงานแทนหรือช่วยพนักงานประจำของทางโรงแรม ซึ่งอาจจะจ้างในช่วงที่มีลูกค้ามาก ในฤดูกาลท่องเที่ยว ซึ่งจะได้รับค่าจ้างในการทำงานเป็นรายวันเป็นไปตามอัตราที่ทางโรงแรมกำหนดให้ แต่จะไม่ได้รับค่าสวัสดิการต่าง ๆ เหมือนกับพนักงานประจำ

3. พนักงานลูกจ้างชั่วคราว (Temporary Staff) เป็นพนักงานที่ทางโรงแรมจ้างไว้ชั่วคราวตามฤดูกาล หรือจ้างมาทำงานแทนพนักงานที่ลาป่วย ลาคลอด หรือในกรณีอื่น ๆ โดยจะมีกำหนดระยะเวลาการจ้างงาน มีอัตราค่าจ้างที่แน่นอน แต่ก็จะไม่ได้รับค่าบริการและสวัสดิการต่าง ๆ เหมือนพนักงานประจำ ส่วนมากจะมีระยะเวลาตามสัญญาจ้างไม่เกิน 2 ปี

4. พนักงานตามสัญญาจ้าง (Permanent Staff) คือ เป็นพนักงานที่ได้ผ่านการทดลองงานมาแล้วและได้รับการบรรจุให้เป็นพนักงานประจำ พนักงานเหล่านี้จะได้รับค่าตอบแทนเป็นรายเดือนตามอัตราของแต่ละตำแหน่งงาน และสวัสดิการต่าง ๆ จากทางโรงแรมอีกด้วยซึ่งปกติจะต้องทำงานให้กับทางโรงแรมตามกำหนดสัญญาจ้าง

5. พนักงานระดับผู้บังคับบัญชา ระดับบริหารและผู้ชำนาญการ (Supervisory level / Management or Executive level / specialists) พนักงานเหล่านี้ประกอบด้วยพนักงานในระดับผู้บังคับบัญชาทุกระดับ รวมถึงผู้บริหารหน่วยงานต่าง ๆ ของโรงแรมซึ่งทำหน้าที่ตัดสินใจและสั่งการในเรื่องเกี่ยวกับพนักงานและการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของโรงแรม รวมไปถึงพนักงานที่เป็นผู้ชำนาญและอยู่ในระดับเทียบเท่าผู้บังคับบัญชาและ/หรือผู้บริหาร ทั้งนี้โรงแรมจะว่าจ้างพนักงานดังกล่าวข้างต้นเป็นรายเดือน รายวัน หรือสัญญาจ้าง ขึ้นอยู่กับความเหมาะสม ลักษณะงาน นโยบายของโรงแรม (สุพัตรา สร้อยเพชร, 2553, หน้า 52)

ข้อควรรู้สำหรับบุคลากรในธุรกิจที่พัก

1. สุภาพอ่อนน้อม

ก่อนอื่นเริ่มต้นจากสามสิ่ง อันได้แก่ การโค้งคำนับให้ถูกต้อง การกล่าวคำทักทาย และการแสดงความขอบคุณต่อแขกพนักงานที่เพิ่งเข้าทำงานใหม่ควรจะให้ความเคารพพนักงานทุกคนในโรงแรมเสมือนรุ่นพี่ ไม่ว่าจะพบใครก็ตามควรกล่าวคำว่า “สวัสดีค่ะ (ครับ)” เสมอ แม้ว่าอีกฝ่ายหนึ่งจะเป็นเพียงพนักงานทำความสะอาด ก็ควรทักทายเหมือนกับที่ทักทายกับคนอื่น ไม่ต้องลำบากใจแต่อย่างใด

2. ยิ้มแย้มแจ่มใส

“ดวงตาเป็นหน้าต่างของหัวใจ” พนักงานบางคนเมื่อไม่พอใจแขกที่มาพักก็จะแสดงออกมาสทสีหน้าอย่างเห็นได้ชัด แต่เมื่อคำนึงความรับผิดชอบต่อหน้าที่แล้วในการต้อนรับแขกมากหลายประเภทซึ่งไม่ว่าจะเป็นคนแบบไหนพนักงานโรงแรมจะต้องยิ้มแย้มอยู่เสมอ แม้ว่าบางครั้งแขกจะปฏิบัติต่อตนไม่ดี ทั้งนี้เพื่อให้แขกเกิดความประทับใจต่อโรงแรม

3. บริการให้ดีที่สุด

การเลือกปฏิบัติต่อแขกจึงเป็นการกระทำที่ไม่ถูกต้อง พนักงานบริการไม่ควรเลือกเอาใจใส่เฉพาะแขกสาวสวยแต่ละเลยคนแก่หรือเอาใจใส่แต่ฝรั่งไม่ใส่ใจคนไทยที่นั่งอยู่ในร้านเดียวกัน พนักงานต้องยึดหลักการทำงานที่ว่า “ผู้ที่มาก่อนได้รับบริการก่อน” **First come First serviced basis (จุดเริ่มต้น)**

4. ให้บริการที่รวดเร็วและแม่นยำ

พนักงานบริการควรจำเป็นต้องรู้ว่าแขกสั่งอาหารอะไรและต้องการอะไรเพิ่มเติม พยายามบริการอย่างรวดเร็ว ถ้ามีเหตุจำเป็นที่จะทำให้แขกต้องรอก็ควรอธิบายให้แขกเข้าใจอย่างชัดเจน

5. รักษาทรัพย์สินของโรงแรม

อุปกรณ์ เฟอร์นิเจอร์และของใช้ประจำวัน การรักษาทรัพย์สินเหล่านี้ไม่ใช่เพียงเพื่อโรงแรมเท่านั้น ยังหมายถึงผลประโยชน์ของพนักงานทุกคนด้วย