

บทที่ 7

การประเมินผลการปฏิบัติงานในธุรกิจการโรงแรม

ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงาน โรงแรม

เป็นการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพนักงานกับมาตรฐานการทำงานที่ทางโรงแรมได้กำหนดไว้ ผลจากการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนจะนำไปใช้เพื่อตัดสินใจถึงความจำเป็นในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร และยังเกี่ยวข้องกับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ

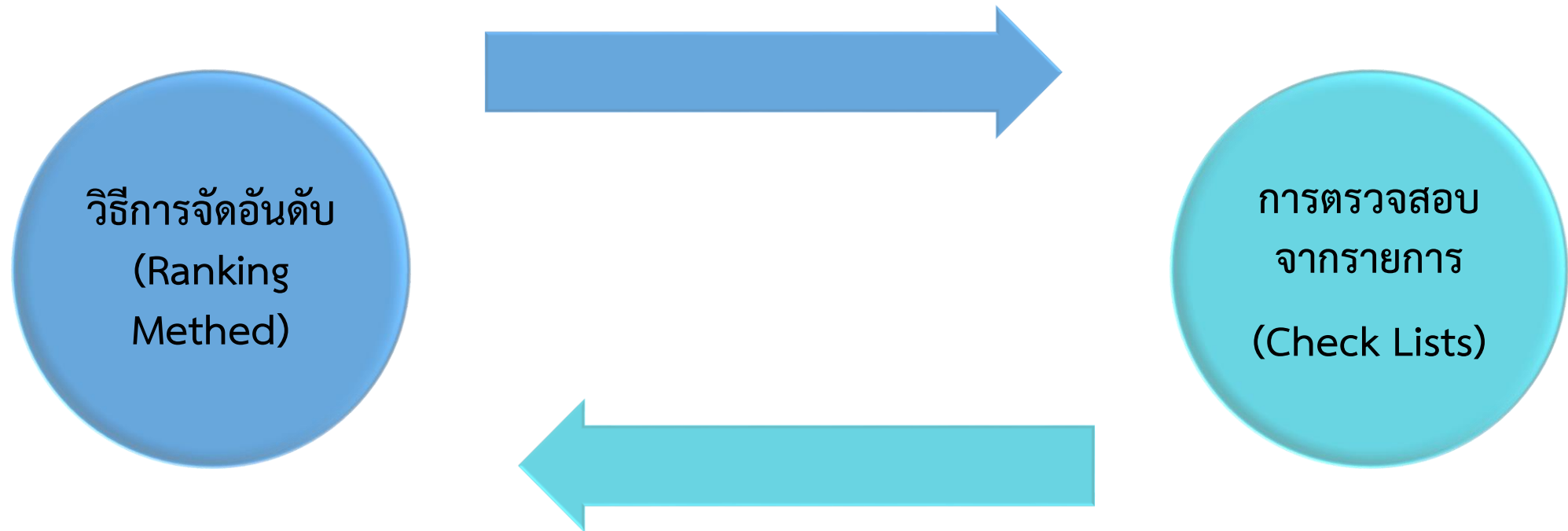
วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรม

- 😊 เพื่อให้ทราบผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน
- 😊 ทำให้ทราบจุดดี และ จุดอ่อนของพนักงานแต่ละคน
- 😊 เพื่อใช้ในการพิจารณาถึงความเหมาะสมในการขึ้นเงินเดือนให้กับพนักงานแต่ละคน
- 😊 เพื่อใช้ในการพิจารณาเกี่ยวกับการจ่ายโบนัสให้กับพนักงานแต่ละคน

วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรม (ต่อ)

- 😊 เพื่อใช้ในการกำหนดความต้องการในการฝึกอบรมและพัฒนาให้กับพนักงาน
- 😊 เพื่อใช้ในการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งงาน
- 😊 เพื่อใช้ในการพิจารณาให้เป็นพนักงานดีเด่น
- 😊 เพื่อใช้ในการวางแผนและปรับปรุงการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงาน โรงแรม



วิธีการจัดอันดับ (Ranking Method)

วิธีนี้ผู้ทำการประเมินจะจัดเตรียมข้อมูลหรือรายละเอียดที่จะใช้ทำการประเมินจัดเรียงลำดับไปเรื่อย ๆ จากดีที่สุดเรียงไปจนถึงระดับไม่พอใจ

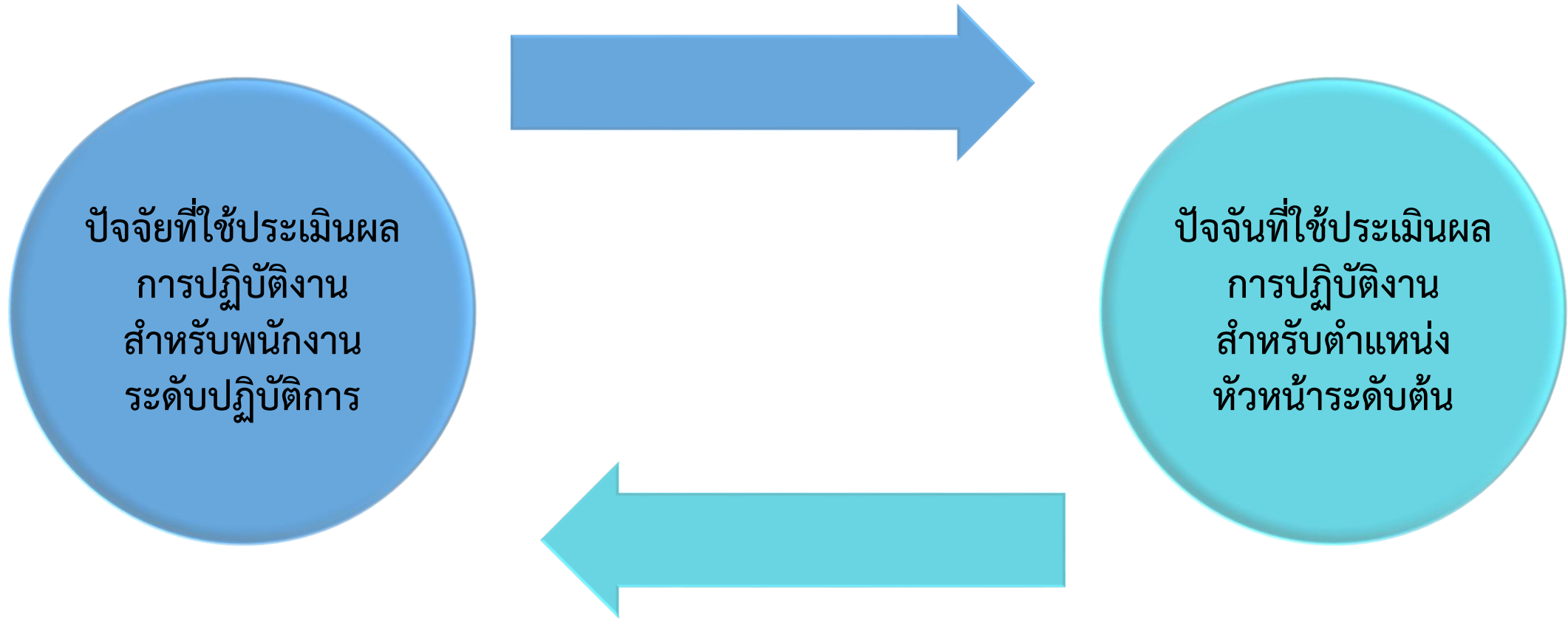
สแกนตัวอย่างหน้า 169

การตรวจสอบจากรายการ (Check Lists)

วิธีนี้ต้องมีการกำหนดรายละเอียดที่จะใช้ในการประเมินไว้ให้ครบถ้วน รายละเอียดแต่ละข้อมีคะแนนเพื่อให้ผู้บังคับบัญชา ผู้ทำการประเมินทราบคะแนนแต่ละช่อง ดังตัวอย่าง

สแกนตัวอย่าง 171

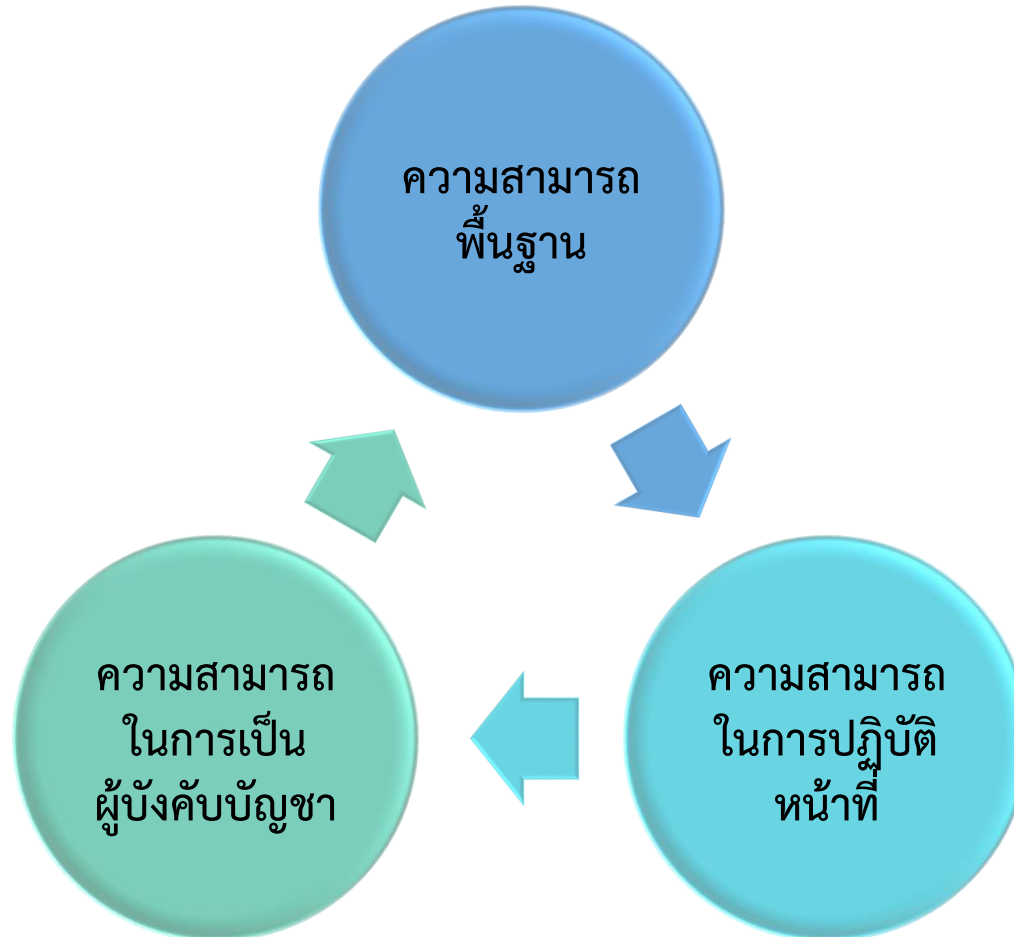
ปัจจัยที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรม



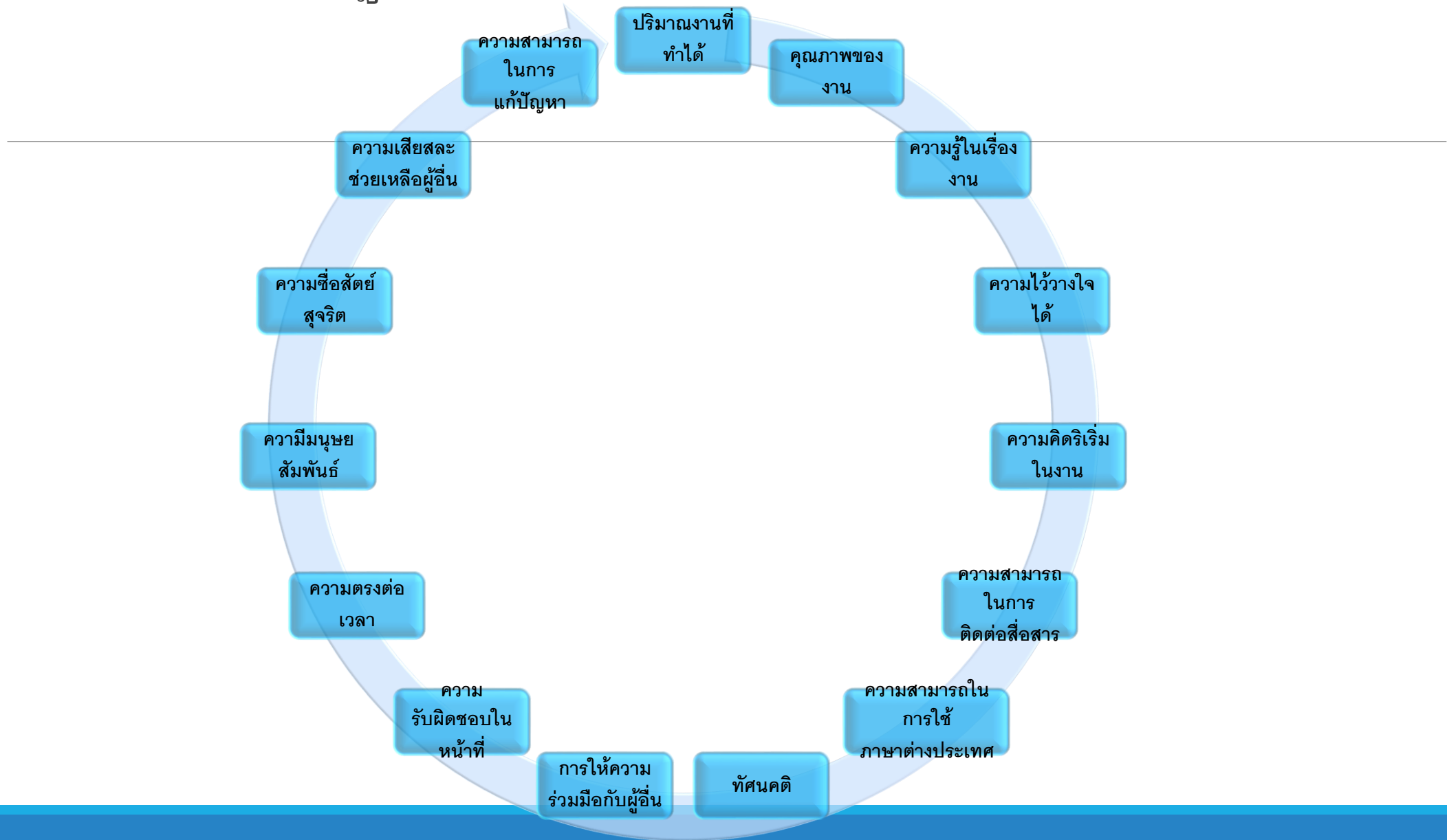
ปัจจัยที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานสำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการ ประกอบด้วย



ปัจจัยที่ใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานสำหรับตำแหน่งหัวหน้า ระดับต้น



ความสามารถพื้นฐาน (เหมือนที่เคยกล่าวมาข้างต้น)



ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่



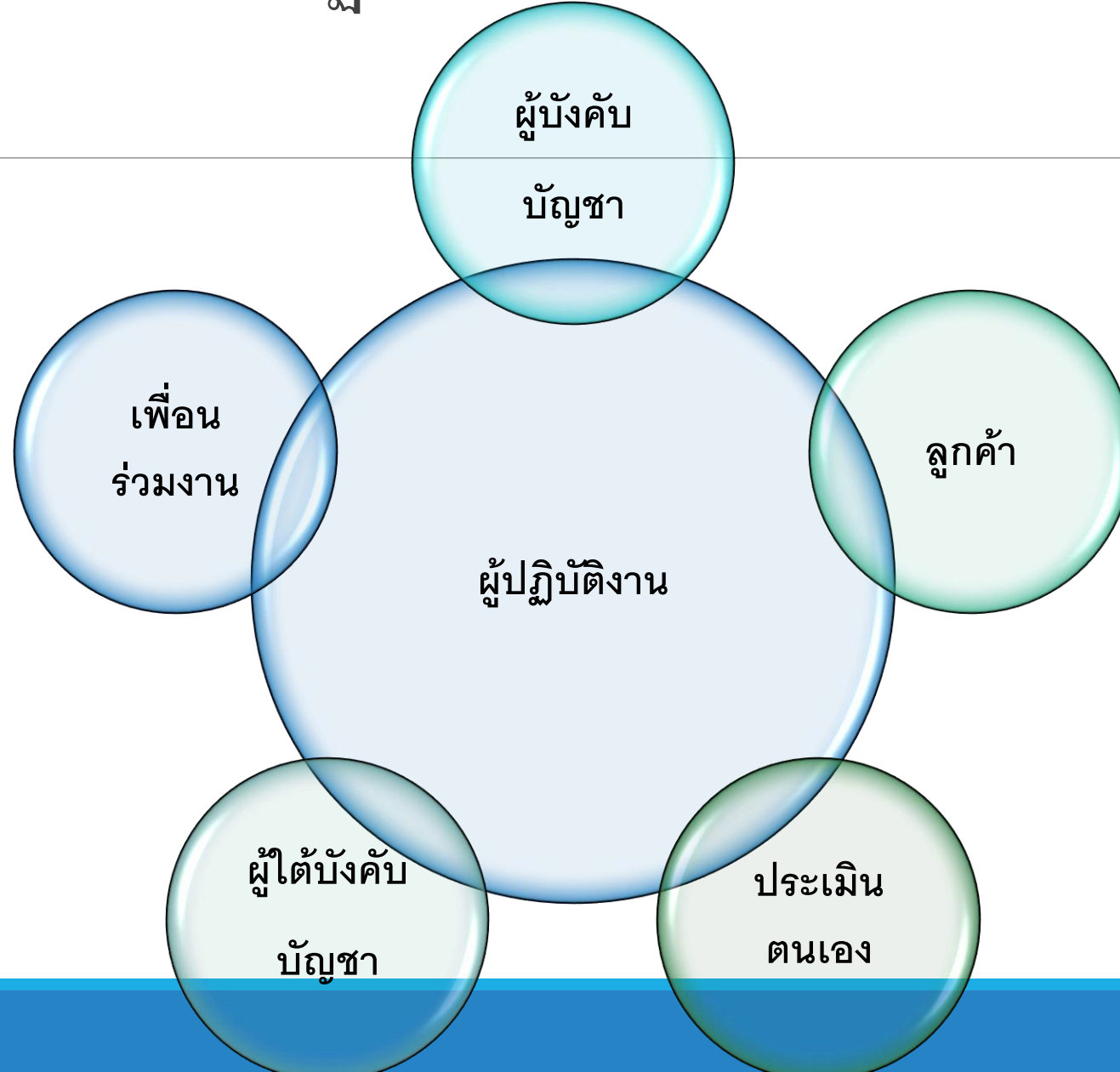
ความสามารถในการเป็นผู้บังคับบัญชา



การประเมินผลการปฏิบัติแบบ 360 องศา

เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานจากหลาย ๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานซึ่งฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงาน จะทำให้การประเมินมีประสิทธิภาพมากเพราะได้รับข้อมูลย้อนกลับจากหลาย ๆ แหล่ง จากมุมมองในหลาย ๆ ด้าน ซึ่งจะทำให้เกิดความยุติธรรมต่อผู้ถูกประเมินมากกว่าการประเมินจากแหล่งเดียวเหมือนกับในอดีต ซึ่งให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้มีหน้าที่ในการประเมินผลการปฏิบัติงานผู้ใต้บังคับบัญชา เพราะอาจอาจเกิดความลำเอียงและความผิดพลาดได้มากกว่า

การประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ 360 องศา



ตัวอย่าง หน้า 175-179









ปัญหาในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรม

