เขียนโดย ม.ล.ชาญโชติ ชมพูนุท
วันอาทิตย์ที่ 13 พฤศจิกายน 2022 เวลา 18:44 น. -

ทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม

แก้ไขบันทึก https://www.gotoknow.org/posts/409379 มนุษย์เป็นทรัพยสิน หรือ ทรัพยากร

ทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม

ธุรกิจโรงแรมประกอบด้วยส่วนใหญ่ๆ ๖ ส่วน ดังนี้

1. ที่ดิน ได้แก่ที่ตั้งและบริเวณโดยรอบของโรงแรม
2. ตัวอาคารโรงแรม ห้องพัก ห้องจัดเลี้ยง ห้องประชุม และสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งภายในและภายนอก ได้แก่บริเวณสวน ที่จอดรถ เป็นต้น
3. อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในดำเนินธุรกิจ รวมถึงระบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นระบบไฟฟ้า ระบบน้ำประปา ระบบการรักษาสิ่งแวดล้อม และระบบอื่นๆอีกมากมาย
4. อุปกรณ์ที่ใช้เพื่อนำไปให้บริการแก่ลูกค้าโดยตรง
5. การบริหารการจัดการทั้งด้านการตลาด การบริการ การควบคุม การเงิน และอื่นๆ
6. ทรัพยากรมนุษย์ได้แก่ ผู้ที่เป็นเจ้าของกิจการ ผู้ลงทุน ผู้บริหาร และพนักงานทั้งหมด

ส่วนประกอบลำดับที่ ๑ – ๔ เป็นสิ่งที่มองเห็นและจับต้องได้ แต่ละส่วนต้องมีความสอดคล้องกันโดยมีการตลาดเป็นตัวกำหนด
แต่โรงแรมในประเทศไทยส่วนมากไม่ได้นำการตลาดมาเป็นตัวกำหนด โดยมากกำหนดขึ้นโดยความพอใจของเจ้าของเป็นหลัก
สร้างโรงแรมตามกระแสโดยไม่เคยมีความรู้ด้านธุรกิจมาก่อน บางรายสร้างโรงแรมมาเพื่อนำไปขายต่อ มิได้มีความตั้งใจที่จะทำธุรกิจโรงแรม
บางรายก็ทำธุรกิจโรงแรมเพื่อการฟอกเงิน หรือเพื่อหน้าตา

ส่วนประกอบที่ ๕ และ ๖ เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ส่วนประกอบทั้งสองส่วนนี้ได้มาจากทรัพยากรมนุษย์ ทั้งสิ้น ทรัพยากรมนุษย์ มีความแตกต่างกันหลายระดับ
เป็นการยากที่จะมองเห็นคุณค่าที่แท้จริงของทรัพยากรนั้นๆจากภายนอก

เขียนโดย ม.ล.ชาญโชติ ชมพูนุท
วันอาทิตย์ที่ 13 พฤศจิกายน 2022 เวลา 18:44 น. -

ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมส่วนมากใช้เงินลงทุนกับส่วนประกอบในลำดับที่ ๑-๔ เท่านั้น ส่วนประกอบลำดับที่ ๕ และ ๖ มักจะไม่ได้รับการดูแล ไม่มีการจัดงบไว้สำหรับการลงทุนในส่วนนี้ เจ้าของจะเป็นผู้บริหารและจัดการเอง โดยจ้างผู้จัดการมาทำงานเป็นกันชน และทำงานตามความต้องการของเจ้าของ ส่วนพนักงานทั่วๆไปจะจ้างตามสถานะของธุรกิจในชั่วงนั้นๆ มองค่าจ้างแรงงานเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ดังนั้นเมื่อธุรกิจไม่ดี ก็จะลดต้นทุนการดำเนินการ โดยการลดจำนวนพนักงานหรือตั้งเงินเดือนพนักงานให้น้อยที่สุด โดยไม่คำนึงถึงกฎหมายแรงงานเพราะมีวิธีเลี่ยงหลายวิธีด้วยกัน

ทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดเพราะเมื่อไม่มีมนุษย์ก็ไม่มีการดำเนินการอะไรทั้งสิ้น ทรัพยากรมนุษย์มิได้หมายถึงเฉพาะลูกจ้างเท่านั้น เจ้าของหรือผู้ลงทุนเองก็เป็นทรัพยากรมนุษย์เช่นกัน ดังนั้นประเทศชาติและสังคมจะอยู่ได้ก็ต้องมีทรัพยากรมนุษย์ที่ดีมีคุณภาพ ถ้าประเทศใดหรือสังคมใดมีทรัพยากรมนุษย์ที่ไม่ดีมีคุณภาพต่ำ ประเทศและสังคมนั้นก็จะมีปัญหามากไม่เจริญเหมือนกับประเทศและสังคมที่มีทรัพยากรมนุษย์ที่ดีและมีคุณภาพที่สูงกว่า

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจการให้บริการประกอบด้วนส่วนโครงสร้างตัวโรงแรมและสิ่งของที่เป็นวัตถุที่จับต้องและมองเห็นได้กับส่วนของการให้บริการและการจัดการ ทั้งสองส่วนจะต้องสอดคล้องกันจึงจะทำให้ธุรกิจประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งจะต้องใช้เวลาในการอธิบายและทำความเข้าใจค่อนข้างยากและซับซ้อน ผมจึงจะไม่ขอกล่าวถึง แต่จะไปเน้นพูดในเรื่องของส่วนที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรมนุษย์เท่านั้น

ทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรมแยกเป็นกลุ่มต่างๆดังนี้

๑) พนักงานระดับล่าง ความจริงธุรกิจโรงแรมต้องการพนักงานระดับล่างเป็นจำนวนมากและหลากหลายตำแหน่งด้วยกัน เช่นพนักงานบัญชี พนักงานการเงิน พนักงานต้อนรับ พนักงานเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานทำความสะอาดในห้องพักลูกค้า พนักงานทำความสะอาดบริเวณทั่วไป พนักงานทำอาหาร พนักงานทำสวน พนักงานด้านธุรการ พนักงานยกกระเป๋า พนักงานฝ่ายบุคคล ยาม และอื่นๆอีกหลายตำแหน่ง พนักงานในแต่ละตำแหน่งต้องการทักษะและความรู้ในการทำงานแตกต่างกัน ถึงแม้นว่าจะเป็นตำแหน่งงานในตำแหน่งเดียวกันแต่ต่างโรงแรม ก็ยังมีความต้องการความรู้ที่แตกต่างกัน เช่นพนักงานเสิร์ฟในห้องอาหารของโรงแรมในเมืองหลวงที่ลูกค้าเป็นชาวต่างชาติ กับโรงแรมในต่างจังหวัดที่ลูกค้าเป็นคนไทยจะมีมาตรฐานของทักษะความรู้ที่แตกต่างกัน

๒) พนักงานระดับหัวหน้างาน ได้แก่พนักงานที่ดูแลลูกน้องที่เป็นพนักงานในสายงานให้ทำงานถูกต้องมีประสิทธิภาพในสายงานนั้นๆ เมื่อหัวหน้างานลาออก

เขียนโดย ม.ล.ชาญโชติ ชมพูนุท
วันอาทิตย์ที่ 13 พฤศจิกายน 2022 เวลา 18:44 น. -

ผู้จัดการที่รับผิดชอบในสายงานนั้นก็จะแต่งตั้งให้พนักงานที่มีอายุการทำงานมากกว่าเพื่อนร่วมงานในสายงานเดียวกัน หรือผู้ที่ทำงานดีให้ขึ้นมาเป็นหัวหน้างาน โดยไม่มีการอบรมและสอนงานการเป็นหัวหน้า ด้วยเหตุนี้หลายๆโรงแรมจึงมีปัญหาเรื่องการให้บริการลูกค้า

๓) ผู้บริหารระดับกลาง ได้แก่พนักงานระดับบริหารที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับสายงานของแต่ละสายงาน
จะต้องได้ผู้ที่มีความรู้และเข้าใจในงานของสายงานนั้นอย่างละเอียด
สามารถบริหารและจัดการให้งานในฝ่ายที่รับผิดชอบมีประสิทธิภาพและมาตรฐานตามที่ผู้บริหารระดับสูงตั้งเป้าไว้ นอกเหนือกว่านั้นยังต้องมีความเป็นผู้นำที่ดี
และมีความรู้และเหตุผลในการชี้แจงต่อผู้บริหารระดับสูงขึ้นไป

๔) ผู้บริหารระดับสูง คนไทยมีโอกาสน้อยมากที่ได้ตำแหน่งนี้ เพราะโดยทั่วไปแล้ว เจ้าของหรือลูกหลานเจ้าของ จะเป็นผู้ดำรงตำแหน่งนี้เอง

๕) เจ้าของโรงแรม คือผู้ที่สำคัญที่สุดเพราะธุรกิจจะออกมาอย่างไรขึ้นอยู่กับเจ้าของเกือบจะ ๑๐๐ % โรงแรมบางแห่งมีเจ้าของคนเดียว บางโรงแรมมีหลายเจ้าของ (หุ้นส่วน) เจ้าของจะต้องเป็นผู้กำหนดวิธีการบริหารและจัดการว่าจะดำเนินการบริหารเองหรือจ้างคนอื่นมาบริหาร
โรงแรมขนาดเล็กจนถึงขนาดกลางในประเทศไทยส่วนมากเจ้าของจะเป็นผู้บริหารเอง และจ้างผู้จัดการมาเป็นกันชน

ปัจจุบันธุรกิจโรงแรมขาดแคลนพนักงานเป็นจำนวนมากเกือบทุกระดับ โรงแรมระดับ ๔ – ๕ ดาวไม่ค่อยมีปัญหา เพราะ
โรงแรมระดับนี้ส่วนมากบริหารงานโดยเชนจากต่างประเทศ เป็นโรงแรมที่มีรายได้ดีอย่างสม่ำเสมอ มีการตลาดระดับนานาชาติ
โรงแรมระดับนี้มีการบริหารงานแบบมืออาชีพ โดยคนต่างชาติ พนักงานที่ทำงานด้านโรงแรมอยู่แล้ว และเด็กจบใหม่ที่ต้องการจะยึดงานโรงแรมเป็นอาชีพ
จะพากันมาสมัครงานในโรงแรมระดับนี้ เมื่อมีผู้มาสมัครจำนวนมาก ทางโรงแรมก็มีโอกาสคัดเลือกคนที่มีคุณสมบัติตามที่โรงแรมต้องการ
เมื่อรับพนักงานใหม่เข้ามาแล้ว โรงแรมก็ยังมีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาพนักงานให้มีทักษะและความสามารถในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น
โรงแรมมีหน่วยงานดูแลเรื่องการพัฒนาคุณภาพของพนักงานโดยตรง ทำให้โรงแรมได้พนักงานดี มีทักษะและความสามารถสูง
ประกอบกับความพร้อมด้านมาตรฐานในส่วนอื่นๆ ทำให้กิจการของโรงแรมดี มีรายได้สูง พนักงานได้รับค่า “ services charge “ สูง
ส่วนเงินเดือนไม่แตกต่างกว่าโรงแรมในระดับอื่นมากนัก (Services Charge คือเงินที่ทางโรงแรมเรียกเก็บจากลูกค้า และนำมาแบ่งให้กับพนักงานในอัตราที่เท่ากัน
ดังนั้นเงินจำนวนนี้จะได้มากน้อยขึ้นอยู่กับการมาใช้บริการของลูกค้า ทางโรงแรมไม่ได้เป็นผู้จ่ายเงินจำนวนนี้)

โรงแรมที่บริหารโดยเจ้าของจะมีปัญหาเรื่องการขาดพนักงานมากที่สุด
เพราะพนักงานเข้าใหม่ส่วนมากจะเป็นเด็กจบใหม่ที่เหลือมาจากโรงแรมที่บริหารโดยเชนต่างชาติ
เด็กที่มาสมัครไม่ค่อยรู้อะไรแต่โรงแรมก็จำเป็นต้องรับเข้ามาเพราะไม่มีพนักงานคอยให้บริการลูกค้า พนักงานที่เข้าใหม่ไม่ได้รับการฝึกอบรมเป็นเรื่องเป็นราว
เรียนรู้จากพนักงานที่อยู่มาก่อนหรือจากหัวหน้างานที่ไม่ค่อยได้สอนเพราะสอนไม่เป็น หรือหัวหน้างานบางคนก็สอนแบบผิดๆถูกๆ งานหนักมากเพราะมีพนักงานน้อย
เงินเดือน และ services charge ค่อนข้างต่ำไม่พอเพียงกับค่าใช้จ่าย (โรงแรมระดับนี้มีรายได้จากค่า Services Charge
น้อยกว่าโรงแรมที่บริหารโดยเชนจากต่างประเทศเป็นจำนวนมาก) พนักงานไม่ค่อยได้รับการสนับสนุนและพัฒนาในด้านการเรียนรู้มากนัก
พนักงานที่เก่งเพราะเรียนรู้ด้วยตัวเองเมื่อมีโอกาสก็จะไปสมัครงานกับโรงแรมที่มีได้รายได้มากกว่า หรือได้รับการซื้อตัวให้ไปดำรงตำแหน่งงานที่สูงขึ้นจากโรงแรมอื่น
พนักงานที่มีความสามารถไม่สูงนักก็จะต้องทนทำงานให้ผ่านไปวันๆโดยไม่มีอนาคต แถมวันดีคืนดีธุรกิจโรงแรมตกต่ำ

เขียนโดย ม.ล.ชาญโชติ ชมพูนุท
วันอาทิตย์ที่ 13 พฤศจิกายน 2022 เวลา 18:44 น. -

พนักงานที่ยังไม่พ้นการทดลองงานก็จะถูกปลดออกส่วนพนักงานที่ยังเหลืออยู่ก็อาจถูกลดเงินเดือน

พนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานบริหารระดับกลางยิ่งแล้วใหญ่ ปัจจุบันขาดเป็นจำนวนมาก
โรงแรมที่บริหารโดยการจ้างเชนจากต่างประเทศมาบริหาร ผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปจะเป็นคนต่างด้าว
หรือถ้าเป็นคนไทยก็มีตำแหน่งให้น้อยและพนักงานเก่าไม่ค่อยจะออก จึงทำให้พนักงานที่มาทีหลังมีโอกาสที่จะได้ตำแหน่งยาก
ในที่สุดก็ต้องออกไปอยู่โรงแรมที่บริหารโดยเจ้าของ เมื่อไปอยู่ด้วยกันต่างคนก็ต่างผิดหวังทั้งเจ้าของและพนักงาน
ส่วนของพนักงานเมื่อเคยอยู่โรงแรมที่มีระบบในการบริหารการจัดการที่แน่นอน เมื่อมาอยู่โรงแรมที่เจ้าของเป็นผู้บริหารทุกอย่างไม่แน่นอนแล้วแต่อารมณ์ของเจ้าของ
ประกอบกับสิ่งอำนวยความสะดวกหลายๆอย่างต่างกันมากจึงทำให้พนักงานไม่สามารถทำงานได้เต็มที่ทำให้ผลงานไม่เด่นชัด ทางเจ้าของก็ผิดหวัง
ในที่สุดพนักงานผู้นั้นก็ต้องไปหางานที่อื่น หรืออยู่แบบผ่านไปวันๆ

สืบเนื่องจากรัฐบาลปัจจุบันได้ให้ความสำคัญกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมากกว่ารัฐบาลที่ผ่านๆมา ทำให้มีผู้สร้างโรงแรมเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก
นักธุรกิจต่างแย่งกันลงทุนสร้างโรงแรมเพราะเห็นว่าจะได้กำไรแน่ๆ แม้นธุรกิจโรงแรมจะทำกำไรได้ไม่มากนักก็ไม่เดือดร้อนเพราะเงินที่ลงทุนไม่สูญหายไปไหน
โรงแรมเป็นทรัพย์สิน นานๆไปก็มีกำไรในตัวของมันเอง แต่การลงทุนสร้างบุคลากรไม่ใช่ทรัพย์สิน จึงไม่สนใจที่จะลงทุน
เมื่อสร้างโรงแรมเสร็จก็ไปดึงตัวบุคลากรจากโรงแรมอื่นถ้าธุรกิจไม่ดีก็ปลดพนักงานออก ปัญหาจึงไปตกหนักอยู่ที่ผู้บริหาร หรือผู้จัดการที่ถูกจ้างมาบริหารและจัดการ

โรงแรมที่สร้างด้วยเงินจำนวนมากจะกลายเป็นโรงแรมล้างทันที่ถ้าขาดพนักงาน งานโรงแรมเป็นงานบริการที่ละเอียดอ่อน
แต่ละหน่วยงานมีความสำคัญพอๆกัน เกี่ยวข้องกันเป็นลูกโซ่ ธุรกิจโรงแรมจำเป็นต้อได้รับการลงทุนด้านทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างมาก
มนุษย์เป็นได้ทั้งผู้สร้างและผู้ทำลาย การสร้างทรัพยากรมนุษย์เพื่อมารองรับธุรกิจโรงแรมต้องทำให้ถูกทาง มีการร่วมมือกันเป็นเครือข่าย
รัฐบาลต้องให้การสนับสนุนฝ่ายเอกชนอย่างถูกต้อง เอกชนหรือผู้ประกอบการโรงแรมเองก็ต้องปรับทัศนคติ เปลี่ยนวิสัยทัศน์
และหันมาลงทุนด้านทรัพย์ยากรมนุษย์อย่างจริงจัง

นับเป็นนิมิตหมายที่ดี ที่นายกสมาคมโรงแรมไทย และประธานมูลนิธิกำหนดมาตรฐานและพัฒนาบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการบริการ
ตลอดจนผู้ประกอบการโรงแรมหลายแห่งได้ยอมรับว่าขณะนี้ธุรกิจโรงแรมมีปัญหาเรื่องมบุคคลากรเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นด้านการขาดแคลนพนักงานทุกระดับ
และการพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงาน จึงได้เชิญ ศ.ดร.จีระ หงส์ลดารมภ์
ผู้ที่ได้รับการยกย่องว่าเป็นผู้ที่ให้ความสนใจและมีผลงานในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่อง ให้มาช่วยแก้ปัญหาด้านทรัพยากรมนุษย์ให้กับธุรกิจโรงแรม

ท่าน ศ.ดร จีระมีความตั้งใจอย่างสูงที่จะเข้ามาช่วยพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจโรงแรม
เพราะเห็นว่าเกี่ยวของกับประชาชนคนไทยเป็นจำนวนมาก ทำไมชาวต่างชาติจึงได้ตำแหน่งงานผู้บริหารระดับสูงและระดับกลาง

เขียนโดย ม.ล.ชาญโชติ ชมพูนุท
วันอาทิตย์ที่ 13 พฤศจิกายน 2022 เวลา 18:44 น. -

ทำไมชาวต่างชาติจึงได้เงินเดือนสูงกว่าคนไทย ทำอย่างไรสถาบันการศึกษาจะสามารถผลิตนักศึกษาให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่โรงแรมต้องการ
ทำอย่างไรให้เจ้าของโรงแรมหันมาลงทุนเรื่องทรัพยากรมนุษย์
ทำอย่างไรให้พนักงานโรงแรมได้รับการพัฒนาและเรียนรู้เพื่อขึ้นไปเป็นผู้บริหารที่มีความสามารถและได้ค่าตอบแทนที่เหมาะสม
ทำอย่างไรให้โรงแรมที่บริหารโดยคนไทยสามารถแข่งขันและทำรายได้เช่นเดียวกับโรงแรมที่บริหารโดยเชนต่างประเทศได้
ทำอย่างไรให้พนักงานโรงแรมมีงานที่มั่นคงและได้รับผลตอบแทนที่พอเพียงต่อการเลี้ยงชีพและครอบครัว

ม.ล.ชาญโชติ ชมพูนุท

๒๒ มกราคม ๒๕๔๙

คำสำคัญ (Tags): #ผู้ประกอบการโรงแรมส่วนมากไม่มีความเป็นมืออาชีพ #ผู้ประกอบการไม่ลงทุนด้านมนุษย์ #มนุษย์เป็นทรัพย์สิน หรือทรัพยากร #มนุษย์เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด #การพัฒนาทุนมนุษย์ #ทุนมนุษย์ #บทความของ ม.ล.ชาญโชติ ชมพูนุท

#ศูนย์บูรณาการพัฒนามนุษย์

#การบริการจัดการทุนมนุษย์

หมายเลขบันทึก: 409379

เขียนเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2010 20:48 น. (

11 ปีที่แล้ว

)แก้ไขเมื่อ 11 ธันวาคม 2012 13:47 น. (

9 ปีที่แล้ว

)

สัญญาอนุญาต: ครีเอทีฟคอมมอนส์แบบ แสดงที่มา-ไม่ใช้เพื่อการค้า-อนุญาตแบบเดียวกัน

ดอกไม้: 1 · ความเห็น: 2

เขียนโดย ม.ล.ชาญโชติ ชมพูนุท
วันอาทิตย์ที่ 13 พฤศจิกายน 2022 เวลา 18:44 น. -

แสดงบันทึก
< หน้าก่อน
หน้าถัดไป >