

ISTRAŽIVANJE dr. sc. MARINELE DROPULIĆ RUŽIĆ, POREČKE ZNANSTVENE NOVAKINJE, POKAZALO IZRAVAN UTJECAJ MENADŽMENTA LJUDSKIH POTENCIJALA NA POSLOVANJE U TURIZMU

Dodatno obrazovanje utječe na motivaciju, ali i zaradu hotelijera

Bilo bi poželjno da se djelatnicima osiguraju regres, božićnice, pokrće putnih troškova i ostali oblici beneficija koji će zasigurno utjecati na razinu njihove motivacije, kaže Dropulić Ružić

PIŠE Vesna KAPELOTO

PULA - Politike i prakse menadžmenta ljudskih potencijala, koje se bave upravljanjem ljudima, izravno utječu na uspješnost poslovanja (i) hotelskih poduzeća. Pokazalo je to istraživanje dr. sc. Marinele Dropulić Ružić, znanstvene novakinje porečkog Instituta za poljoprivredu i turizam, koja je ove godine doktorirala na zagrebačkom Ekonomskom fakultetu na temi "Doprinos menadžmenta ljudskih potencijala uspješnosti hotelskih poduzeća".

Kako ističe Dropulić Ružić, ključne aktivnosti menadžmenta ljudskih potencijala koje značajno pridonose povećanju financijske uspješnosti hotelskih poduzeća odnose se prije svega na udio troškova beneficija u ukupnim plaćama te na razinu zadovoljstva razvojem, pribavljanjem te selekcijom djelatnika.

Povećati beneficije

Menadžeri za ljudske potencijale, veli ova znanstvenica, ukoliko žele povećati financijske pokazatelje koji se odnose na udjele dobiti u imovini i kapitalu te na razinu zaduženosti i likvidnosti, trebali bi voditi računa o dodatnom obrazovanju djelatnika stručne podrške. Riječ je o administrativnom osoblju, stručnim suradnicima i članovima uprave. Iako svi djelatnici trebaju dobar sustav obrazovanja i sistavne aktivnosti za poboljšanje motivacije, ovo je istraživanje pokazalo da u hrvatskom hotelskom okruženju fokus posebno treba staviti na djelatnike stručne podrške te ih obrazovati i više od prosjeka. Njihovi treninzi i edukacije bi se trebali odnositi na razvijanje specifičnih znanja i vještina koje u konačnici mogu unaprijediti poslovne procese.

- Dodatno, na razini organizacije bi se trebali povećati troškovi beneficija u ukupnim plaćama, odnosno bilo bi poželjno da se djelatnicima osiguraju regres, božićnice, pokrće putnih troškova i ostali oblici beneficija koji će zasigurno utjecati na razinu njihove motivacije, kaže Dropulić Ružić.



Svi djelatnici u hotelskom poduzeću moraju imati jednaku mogućnost educiranja



"Trebalo bi ulagati u dodatno obrazovanje djelatnika stručne podrške, a riječ je o administrativnom osoblju, stručnim suradnicima i članovima uprave."

dr. sc. Marinela Dropulić Ružić

Takoder, utvrđeno je da povećanje prosječnog broja sati dodatnog obrazovanja djelatnika stručne podrške, kao i kvalitetno provođenje aktivnosti razvoja ostalih radnika ima velik utjecaj na motivaciju djelatnika, njihovo zadovoljstvo poslom te na suradnju s njihovim nadređenim i višim menadžmentom. Na koncu, na motivaciju utječe i kvalitetan sustav nagrađivanja djelatnika koji bi trebao biti utemeljen na pravednosti, ravnopravnosti i individualnom pristupu.

Angažiraniji radnici

- Politika treninga i edukacija treba biti kvalitetno definirana na razini hotelskog poduzeća. Naime, svi djelatnici u hotelskom poduzeću moraju imati jednaku mogućnost educiranja i pohađanja treninga bez favoriziranja ili diskriminacije nekih djelatnika. Treninzi i edukacije se trebaju provoditi pravovremeno te moraju biti odabrani tako da pridonose profesionalnom razvoju djelatnika. Preporuka je da se postavi sustav plaća koji će biti u skladu sa zahtjevima i odgovornostima posla te da se djelatnici nagrađuju na temelju individualne uspješnosti, ističe Dropulić Ružić.

Istraživanje je pokazalo da aktivnosti menadžmenta ljudskih potencijala, koje u najvećoj mjeri doprinose povećanju razine angažiranosti radnika, u hotelskim poduzećima su kao prvo, uspješno

Znanstveno istraživanje je provedeno u 32 hotelske kuće, na uzorku od tri skupine ispitanika. Sudjelovala su 32 direktora ljudskih potencijala, 424 zaposlenika te pet stručnjaka iz menadžmenta ljudskih potencijala u hotelskoj djelatnosti

Zapošljavati pravedno i bez nepotizma

Prema riječima Dropulić Ružić, odanost djelatnika je osobina koju je potrebno pratiti unutar hotelskih organizacija koje se i na globalnoj razini bore s visokim stopama fluktuacije. "Menadžeri ljudskih potencijala trebaju imati na umu da aktivnosti pribavljanja i selekcije djelatnika trebaju biti pravovremene, bez nepotizma i pravedno provedene. Što menadžment ljudskih potencijala više uloži u pribavljanje i selekciju kandidata i dodatno obrazovanje djelatnika stručne podrške, to će poduzeće više profiterati od kvalitetnog rada kompetentnih djelatnika za koje je karakteristično da dobro suraduju s kolegama", kaže Dropulić Ružić.

provedene aktivnosti razvoja, drugo, zadovoljstvo aktivnostima nagrađivanja te treće, zadovoljstvo razvojem i pribavljanjem radnika. To govori, napominje ona, da će djelatnici u hotelskim poduzećima biti angažiraniji na svom radnom mjestu što su zadovoljniji svim aktivnostima koje provodi menadžment ljudskih potencijala. Ovo je posebno važno za hotelsku djelatnost, jer angažiranost djelatnika je iznimno važna osobina zaposlenih u uslužnim djelatnostima,

kaže Marinela Dropulić Ružić. Znanstveno istraživanje provela je u 32 hotelske kuće, na uzorku od tri skupine ispitanika: sudjelovala su 32 direktora ljudskih potencijala, 424 zaposlenika te pet stručnjaka iz menadžmenta ljudskih potencijala u hotelskoj djelatnosti. Ankete je provela u hotelskim poduzećima koja zapošljavaju više od 50 djelatnika, budući da je krenula od pretpostavke da takva poduzeća imaju formiran odjel za menadžment ljudskih potencijala.