

# PERSONĀLRESURSU ATDEVES NOVĒRTĒŠANA VIESMĪLĪBAS UZŅĒMUMOS

## RETURN ASSESSMENT FROM HUMAN RESOURCES IN HOSPITALITY

PZ 8. semestra studente **Arnita Zellāne**

Zinātniskā darba vadītāja docente, *Dr. oec. Ingrīda Millere*

### Abstract

Human resources are most important resources for companies in hospitality, because they make company's competitiveness and productivity. The goal of the research: assessment of human resources importance, suitability in hospitality and evaluate investment they need. In the research was analysed importance of human resources in hospitality and was described the methods that are used to evaluate staff's performance. The research shows how return from human resources is being evaluated in hospitality.

### Ievads

Personālrесursi ir viena no galvenajām uzņēmējdarbības stratēģijas galvenajām sastāvdaļām, konkurētspējas un ilgtspējīgas attīstības nodrošinātājiem (Praude, Beļčikovs, 2001; Dombrovska, 2009). Kādā veidā vislabāk un objektīvāk novērtēt personālrесursu atdevi un cik lieli resursi tam ir nepieciešami? Šie jautājumi nav īsti skaidri un sagādā raizes lielai daļai uzņēmumu, tādēļ arī šī tēma ir aktuāla jebkurā viesmīlības uzņēmumā.

Darba mērķis ir izpētīt personālrесursu atdeves, nozīmes, lietderības un tajos nepieciešamos ieguldījumus viesmīlības uzņēmuma darbībā.

### Metodika

Pētījumā tika pielietota monogrāfiskā metode, ar kuras palīdzību tika izpētīti personālrесursu un viesmīlības uzņēmumu mijiedarbības teorētiskie aspekti, apkopotas un analizētas personālrесursu novērtēšanā pielietojamās metodes. Socioloģiskā pētījuma metode – anketēšana tika pielietota, lai noskaidrotu praksē lietotos personālrесursu novērtēšanas paņēmienus viesmīlības uzņēmumos. Tika aptaujāti 34 viesmīlības uzņēmumi – viesu izmitināšanas mītnes un ēdināšanas uzņēmumi. Datu statistisko pētījumu metodes – sakārību noteikšana, izmantojot Hī-kvadrāta testu un aprakstošā statistika tika veiktas izmantojot statistisko datu apstrādes programmu SPSS, kā arī datu apstrādes grafiskā metode.

### Rezultāti

Pētījuma rezultāti parādīja, ka 94% aptaujāto uzņēmumu uzskata, ka saņem no darbiniekiem līdzvērtīgu atdevi tajos veiktajiem ieguldījumiem. Turklāt liela daļa uzņēmumu – 68% vismaz reizi gadā veic darbinieku atdeves novērtēšanu, kas nozīmē to, ka uzņēmumu vadība saprot novērtēšanas nepieciešamību, lai novērstu nepilnības personāla vadībā, spētu izveidot adekvātu atalgojuma sistēmu, motivētu darbiniekus un radītu atgriezenisko saiti starp uzņēmumu un darbinieku. Tomēr salīdzinoši liela daļa aptaujāto uzņēmumu – 32% neveic personāla novērtēšanu, jo uzskata, ka darbinieki ir lojāli uzņēmumam. Diemžēl šāds pieņēmums ir kļūdainis un var secināt, ka vadītājiem trūkst izpratnes par personāla novērtēšanas nepieciešamību un nozīmi. Apkopojot rezultātus tika iegūts, ka visbiežāk uzņēmumi izmanto neformālās formālās novērtēšanas kombināciju, lai iegūtu pēc iespējas objektīvāku rezultātu. Neformālā vērtēšana izpaužas darba procesa ikdienā kā atzinību, aizrādījumu izteikšana, deleģēšana utt., un papildus vismaz reizi gadā tiek pielietota kāda no formālās vērtēšanas metodēm („slepenā viesa”, pārrunas ar darbinieku, netiešā vērtēšana u.c.) vai to kombinācijas, kādā veidā uzņēmumi iegūst vispusīgu un objektīvu informāciju.

### Secinājumi

1. Personāla atdeves novērtēšana regulāri tiek veikta lielākajā daļā aptaujāto viesmīlības uzņēmumu.
2. Kombinējot formālās un neformālās novērtēšanas paņēmienus var iegūt visobjektīvāko un vispusīgāko informāciju, bet tas prasa ievērojamus laika resursus.
3. Lielākā daļa viesmīlības uzņēmumu vadītāju izprot personāla novērtēšanas būtiskumu, tomēr ir salīdzinoši augsts aptaujāto vadītāju īpatsvars, kam šādu zināšanu trūkst.