

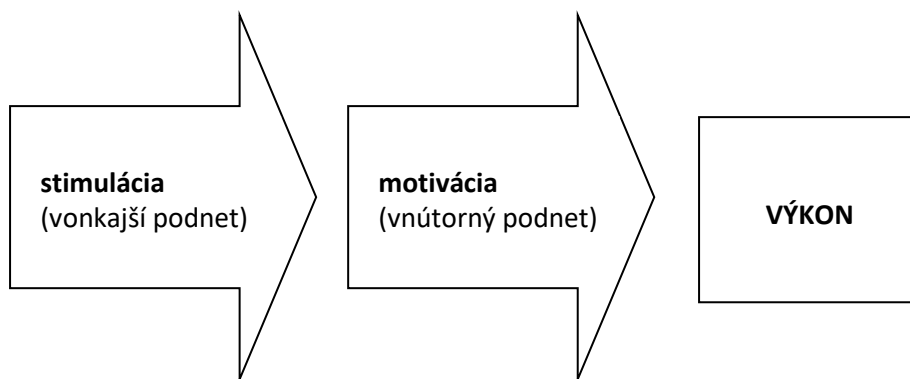
15. PERSONÁLNY MANAŽMENT

Hlavnou úlohou PM je nábor nových pracovníkov, zvyšovanie kvalifikácie, zabezpečenie potrebného adaptačného času, využitie čo najefektívnejšie potenciálu zamestnancov.

PM tvoria úlohy:

1. motivácia a stimulácia spolupracovníkov
2. kontrola a hodnotenie výkonov
3. prijímanie spolupracovníkov
4. školenia a výcvik spolupracovníkov

Schéma motivácie:



Stimulačné prostriedky:

- odmeňovanie
- pracovné podmienky, napr. atmosféra
- pracovný postup
- právo spolurozhodovať

Mzdový systém je systém odmeňovania zamestnancov, založený na optimálnom pomere peňažnej časti mzdy (tarifa) a pohyblivej zložky mzdy (odmeny). Mal by byť objektívny. Do úvahy pri hodnotení sa berú schopnosti, výkon, pracovné nasadenie, dĺžka praxe, promptnosť plnenia úloh.

Odmeňovanie:

- ✓ peňažné (odmeny)
- ✓ nepeňažné (napr. telefón, auto)

Formy mzdy:

1. časová - údržbár, administratívny pracovník
2. úkolová – chyžná, upratovačka
3. podielová - závisí od tržby
4. kombinovaná - časová a podielová (kuchár, čašník)
5. zmluvná - obchodný zástupca

KONTROLA A HODNOTENIE

Pre hodnotenie je potrebný systém noriem, ktorý slúži pre kontrolu výkonu zamestnancov, tvoria ho štandardy. Hodnotenie je potrebné kvôli spätnej väzbe – pre zamestnanca, ale aj šéfa (vhodný štýl vedenia). Malo by byť pravidelné alebo po významnom projekte.

Hodnotiteľ môže byť:

- nadriadený,
- spolupracovník,
- externý pracovník,
- zákazník.

Metódy hodnotenia:

- sebahodnotenie (sebareflexia)
- hodnotiaci rozhovor (rýchly, ľahko realizovateľný)
- hodnotiacia správa (pri externom hodnotení, obsahuje aj odporúčania pre zlepšenie, inšpekcia)
- metóda kritických výsledkov (vyhodnocujú sa iba najlepšie a najhoršie výsledky)
- porovnávanie medzi pracovníkmi (podporuje súťaživosť, motiváciu zamestnancov)
- porovnávanie s normami (zákony, štandardy, právne predpisy)

Personalistika v hotelierstve**Zákonitosti:**

- pri niektorých profesiách prevláda o nezáujem (sú neatraktívne, náročné, bez kariérneho rastu napr. upratovačka, umývačka)
- niektoré profesie sú atraktívne pre každého (vedúci, manažér prevádzky)
- niektoré sú predurčené pre dôchodcov alebo študentov, lebo sú málo platené (upratovačka, šatniar, vrátnik)
- nekvalifikovanosť má dosah až na spokojnosť hostí, v GZ až na verejné zdravie
- v hotelierstve je nedostatočná mzdová motivácia

POVINNOSTI ZAMESTNANCA A ZAMESTNÁVATEĽA

Pracovné povinnosti zamestnanca:

- kvalifikovaná činnosť
- príprava pracoviska
- dodržiavanie predpisov týkajúcich sa hygieny a bezpečnosti pri práci, HA CCP a ďalšie zákony
- dodržiavanie pracovného poriadku

Pracovný poriadok upravuje:

- dochvilnosť, povinnosti, zodpovednosti
- podmienky nosenia pracovného oblečenia
- dodržiavanie hygieny a bezpečnosti pri práci
- dovolenku
- kontrolu práce
- hlásenie pracovných úrazov
- fajčenie, alkohol

Pracovné povinnosti zamestnávateľa:

- poskytovanie ochranných pracovných pomôcok
- nepoverovať pracovníkov prácami, na ktoré nemajú oprávnenie
- zaradenie pracovníka so zreteľom na jeho schopnosti a zdravotný stav
- povinnosť ohlasovať úrazy
- zabezpečiť BOZP

MANAŽMENT SŤAŽNOSTÍ

SŤAŽNOSŤ: vyjadrenie nespokojnosti pred/počas/po nákupe → reklamácia – môže sa týkať aj procesu nákupu, jednania

vyjadrenie:

- ústne
- písomné

Podľa STN ISO 9000: 2001 **KVALITA** je: miera charakteristík produktu/procesu akou spĺňa požiadavky zákazníkov a iných zúčastnených strán.

Verejnoprávna ochrana zákazníka:

1. 250/07 – o ochrane spotrebiteľa, novelizovaná 397/08 § 18 - reklamačné konanie
2. obchodný zákon § 631 – zmluva o dielo
 - § 644 – zmluva o zhotovení vecí na zákazku
 - § 652 – o úprave vecí
 - § 754 – o ubytovaní
3. občiansky súdny poriadok 99/63
4. zákon o mediácií 420/04
mediátor: neutrálna osoba, kt. dohaduje 2 strany medzi sebou mimo súdnu cestou (**advokát**), register mediátorov a centier vedie **MS SR**

Orgány ochrany a uplatňovania práv zákazníkov:

1. štát. orgány – MH SR – sankcie, pokuty
2. aktivita spotrebiteľov a spotrebiteľské združenia – súdna/mimosúdna cesta
3. SOI – na zákl. spotrebiteľských podnetov/ z vlastnej iniciatívy

Zákazník, kt. obchodník stratí môže byť:

- žoldnier: prejde ku konkurencii
- odpadlík: prestane nakupovať službu

Prieskum spokojnosti by mal zahŕňať aj takýchto zákazníkov. Sledovanie želaní a sťažností sa sleduje prostredníctvom schránky na pripomienky, dotazníky, ankety, telefón. rozhovory, zákazn. linky. Kontrolné nákupy – cielene sa vymenia štítky na tovare, sleduje sa či si obsluha všimne zmenu, robí ich SOI/Slovenská poľnohospod. a potravin. inšpekcia. Prieskumy vykonávajú združenia spotrebiteľov, odborné časopisy. Sťažnosti sú na jednej strane zdrojov informácií a pomáhajú k zlepšovaniu na druhej strane znamenajú náklady, nevyhnutné je posudzovať ich opodstatnenie.