

Lietuvos svetingumo sektoriaus darbuotojų poreikis žmogiškųjų išteklių kaitos ir naujų technologijų kontekste

dr. Danguolė Oželienė, VK VVF lektorė

Danguolė Baltrūnaitė, VK VVF lektorė

Danutė Jakštienė, VK VVF lektorė

Jadvyga Voišnis, VK VVF lektorė

Tyrimo tikslas – nustatyti svetingumo sektoriaus darbuotojų poreikį Lietuvos viešbučiuose

Uždaviniai:

1. Atlikti Lietuvos svetingumo sektoriaus apžvalgą.
2. Remiantis mokslinės literatūros analize nustatyti svetingumo darbuotojų lūkesčius, sektoriaus darbo realybę bei pokyčius.
3. Atlikti kiekybinį tyrimą, siekiant nustatyti Lietuvos svetingumo sektoriaus darbuotojų poreikį.
4. Pateikti rekomendacijas darbdaviams.

Tyrimo metodai

- Mokslinės literatūros sisteminė analizė,
- Įvairių mokslinių požiūrių sintezė, grindžiama logine abstrakcija
- Statistinių duomenų analizė
- Kiekybinis metodas (apklausa)

Darbuotojų reikšmė svetingumo sektoriui ir realybė

- Svetingumo paslaugų kokybė labiausiai priklauso nuo paslaugas teikiančių darbuotojų kompetencijų, tinkamo nusiteikimo darbui, bendravimo su klientais įgūdžių, noro jiems padėti ir išpildyti jų lūkesčius
- Svetingumo įmonių darbuotojai tampa įmonės intelektiniu turtu ir jos ekonominės pažangos varikliu
- Dažnai darbdaviai investicijas pirmiausiai nukreipia verslo technologiniam ir materialiniam aprūpinimui, užmiršdami besikeičiančius personalo poreikius.
- Baum (2019), Armstrong (2017) išskiria šiuos svetingumo darbuotojų kasdienybę atspindinčius veiksnius: žemas darbo užmokestis, monotoniškas, standartais apribotas, nekūrybiškas darbas, ilgos darbo valandos, darbas poilsio dienomis, laiko skirto šeimai, draugams stoka, žemas socialinis statusas

Svetingumo sektoriaus ypatumai

- Svetingumo sektorius – vienas iš sparčiausiai augančių paslaugų sektorių pasaulyje,
- Lietuvoje paslaugų sektorius apima 2 proc. BVP ir turi tendenciją augti. Sektoriaus plėtrai ir teikiamų paslaugų kokybei užtikrinti būtini kvalifikuoti, linkę bendrauti ir išpildyti klientų lūkesčius darbuotojai
- Svetingumo darbuotojus Lietuvoje rengia profesinio ir darbo rinkos mokymo centrai bei kolegijos, tačiau darbdaviai kelia kvalifikuotos darbo jėgos trūkumo ir nepakankamų kompetencijų reikalavimus
- Spręsdami darbo jėgos trūkumo problemą, Lietuvos svetingumo sektoriaus darbdaviai jau telkiasi darbuotojus iš trečiųjų šalių.

„Z“ kartos darbuotojų ypatumai

- „Z“ kartos netenkina žemas darbo užmokestis, ilga darbo trukmė ir viršvalandžiai, monotoniškas, nekūrybiškas darbas
- Jie nori daugiau laiko šeimai ir draugams
- „Z“ kartos darbuotojai siekia kūrybiškumo, palankaus mikroklimato, lanksčių darbo grafikų
- Jiems aktualus tiesioginis kontaktas su vadovu, kūrybinė laisvė ir grįžtamasis ryšys
- Pagal Edgeman *et al.* (2016); Chaudhary (2017) tik savimi pasitikintis ir darbu patenkintas darbuotojas gali užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę ir būti lojalus įmonei.

Naujųjų technologijų reikšmė svetingumo industrijoje

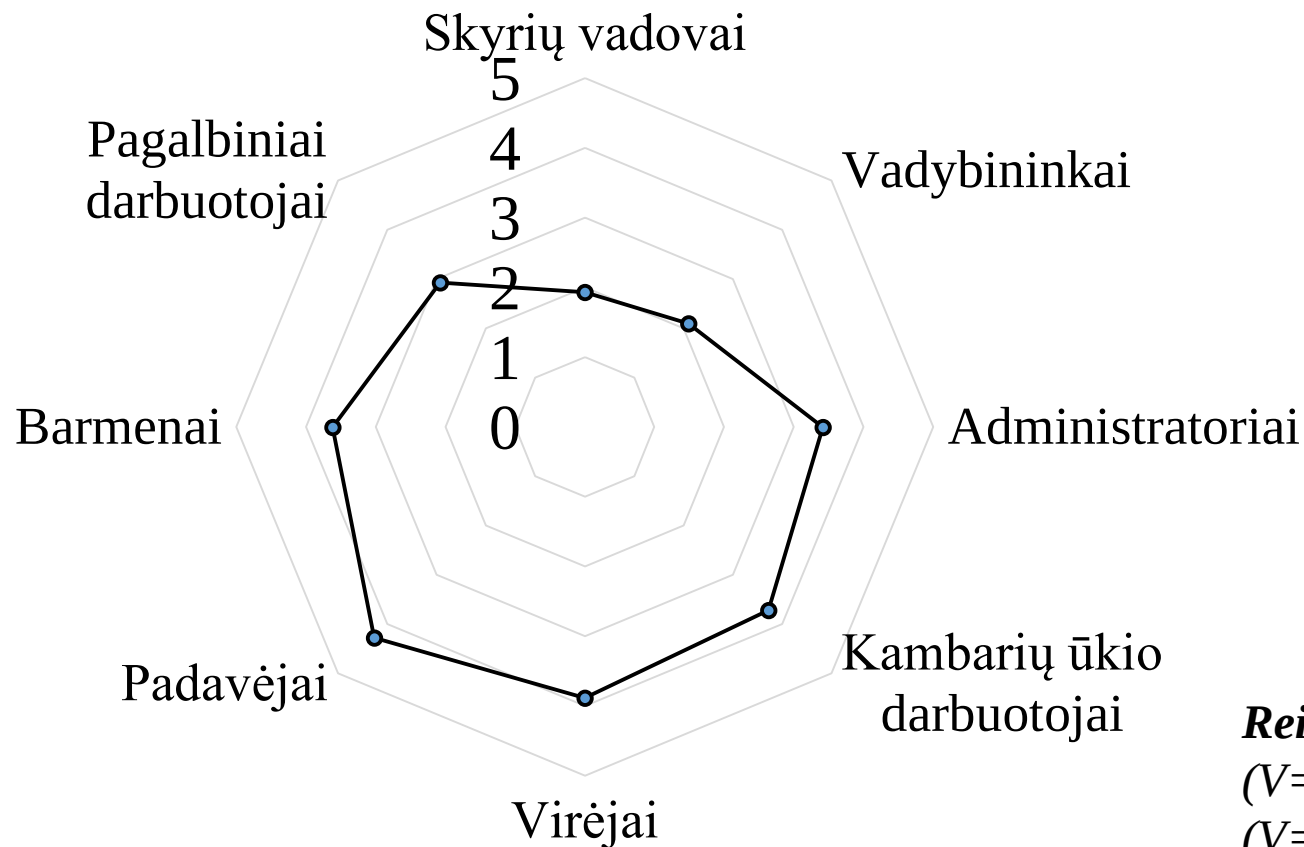
- Palengvina ir suteikia kūrybiškumo atliekamoms funkcijoms
- Kuria naujų profesijų, kaip technologijų konsjeržas, technologijų vadybininkas ir kt. (DiPietro, Wang, 2010) poreikį
- Technologijos keičia darbuotojus: balsu valdomi skaitmeniniai padėjėjai ar robotai
- Darbdaviai turi spręsti ar daugiau investuoti į darbuotojus, keičiant požiūrį ir gerinant darbo sąlygas, ar investuoti į naujas technologijas

Tyrimo pristatymas

- Tyrimui atlikti sudarytas struktūruotas klausimynas. Kiekvienas klausimyno teiginys buvo matuojamas naudojant penkių balų Likerto skalę,
- Klausimynai buvo išsiųsti 289 Lietuvos viešbučių ir restoranų asociacijos (LVRA) nariams,
- Anketų grįžtamumas sudarė 59 % (169 viešbučiai),
- Apklausos duomenys atspindi tiriamųjų nuomonę esant 95 % tikimybei ir 5% paklaidai,
- Apklausoje dalyvavo tik viešbučiai ir juose veikiantys restoranai (tyrimo apribojimas)

Viešbučių charakteristika	Atsakymai	Pasiskirstymas, %
Viešbučio lokacija	Vilnius	63
	Kaunas	7
	Klaipėda	4
	Palanga	20
	Anykščiai	3
	Ignalina	3
Viešbučio kategorija	5 žvaigždutės	21
	4 žvaigždutės	38
	3 žvaigždutės	38
	2 žvaigždutės	3
Viešbučio valdymo tipas	priklauso tarptautiniam tinklui	45
	individualiai valdomas	55
Darbuotojų skaičius	• 10–49	45
	• 50–249	55
	• 250 ir daugiau	-

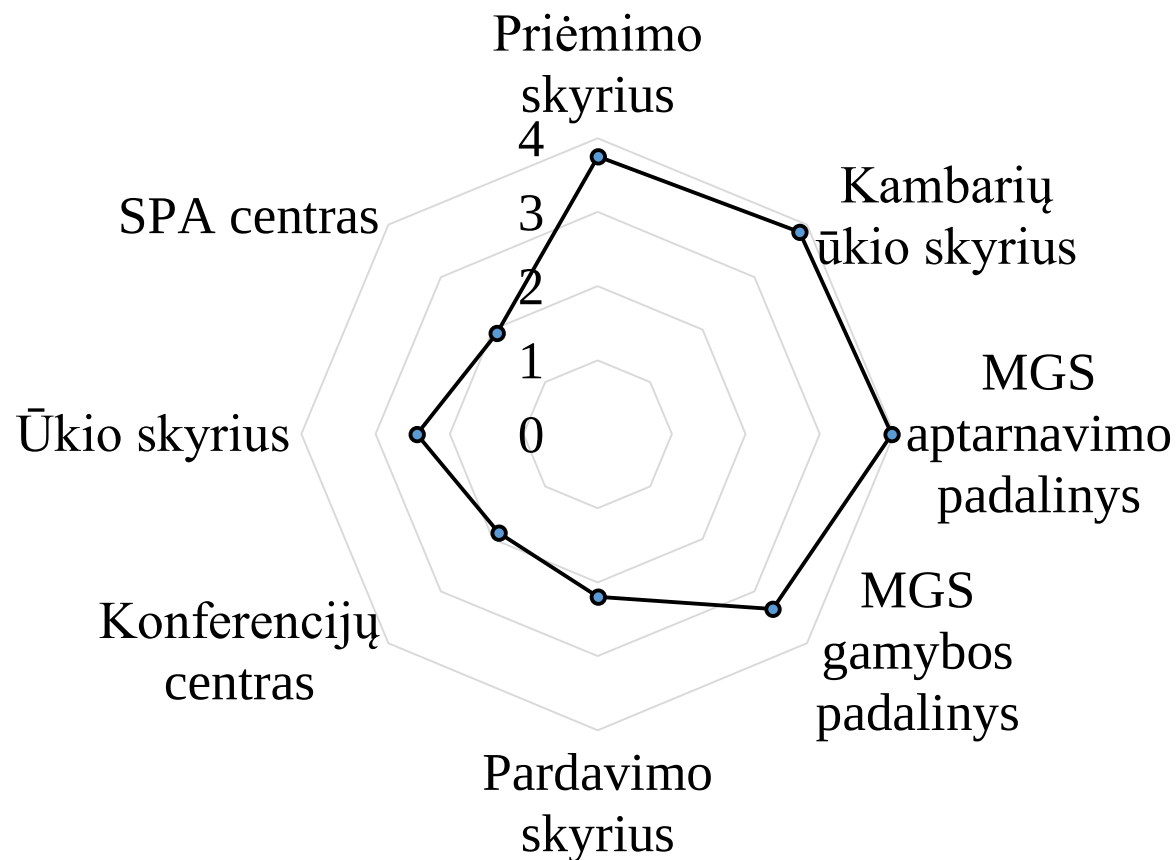
Darbuotojų poreikis pagal pareigybes (N=169)



Reikia - padavėjai ($V=4,27$, $\max=5$), virėjai ($V=3,89$, $\max=5$), kambarių ūkio darbuotojai ($V=3,72$, $\max=5$), barmenai ($V=3,62$, $\max=5$)

Nereikia - skyrių vadovų ($V=1,93$, $\max=5$) ir vadybininkų ($V=2,1$, $\max=5$).

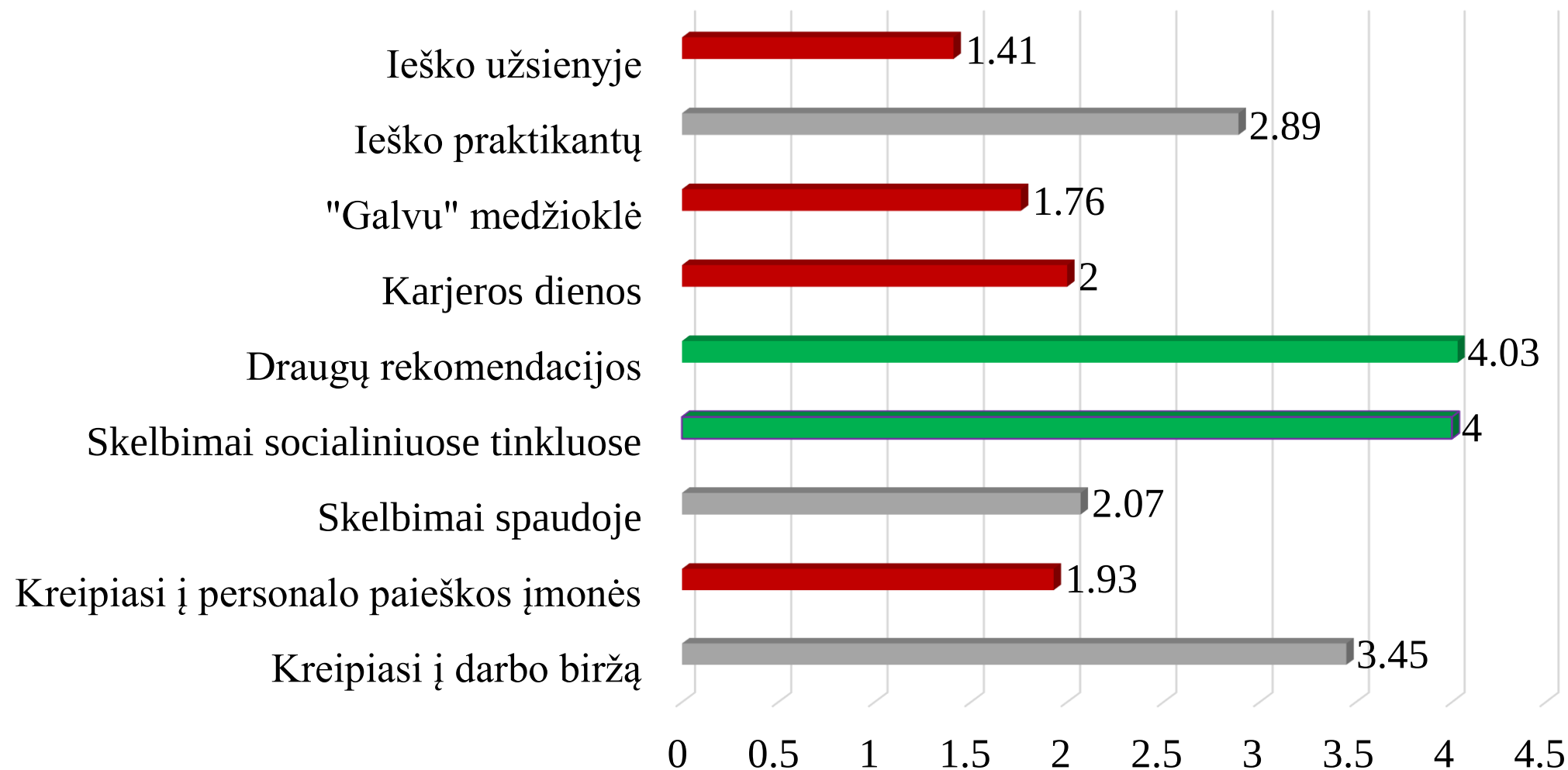
Darbuotojų poreikis pagal padalinius (N=169)



Reikia - Maisto ir gėrimų skyriaus (MGS) aptarnavimo padalinyje ($V=3,97$, $\max=5$), kambarių ūkio skyriuje ($V=3,86$, $\max=5$), priėmimo skyriuje ($V=3,75$, $\max=5$), Maisto ir gėrimų skyriaus (MGS) gamybos padalinyje ($V=3,34$, $\max=5$).

Nereikia - SPA centre ($V=1,93$, $\max=5$), konferencijų centre ($V=1,89$, $\max=5$), pardavimo ir rinkodaros skyriuje ($V=2,2$, $\max=5$).

Darbuotojų paieškos būdai (N=169)



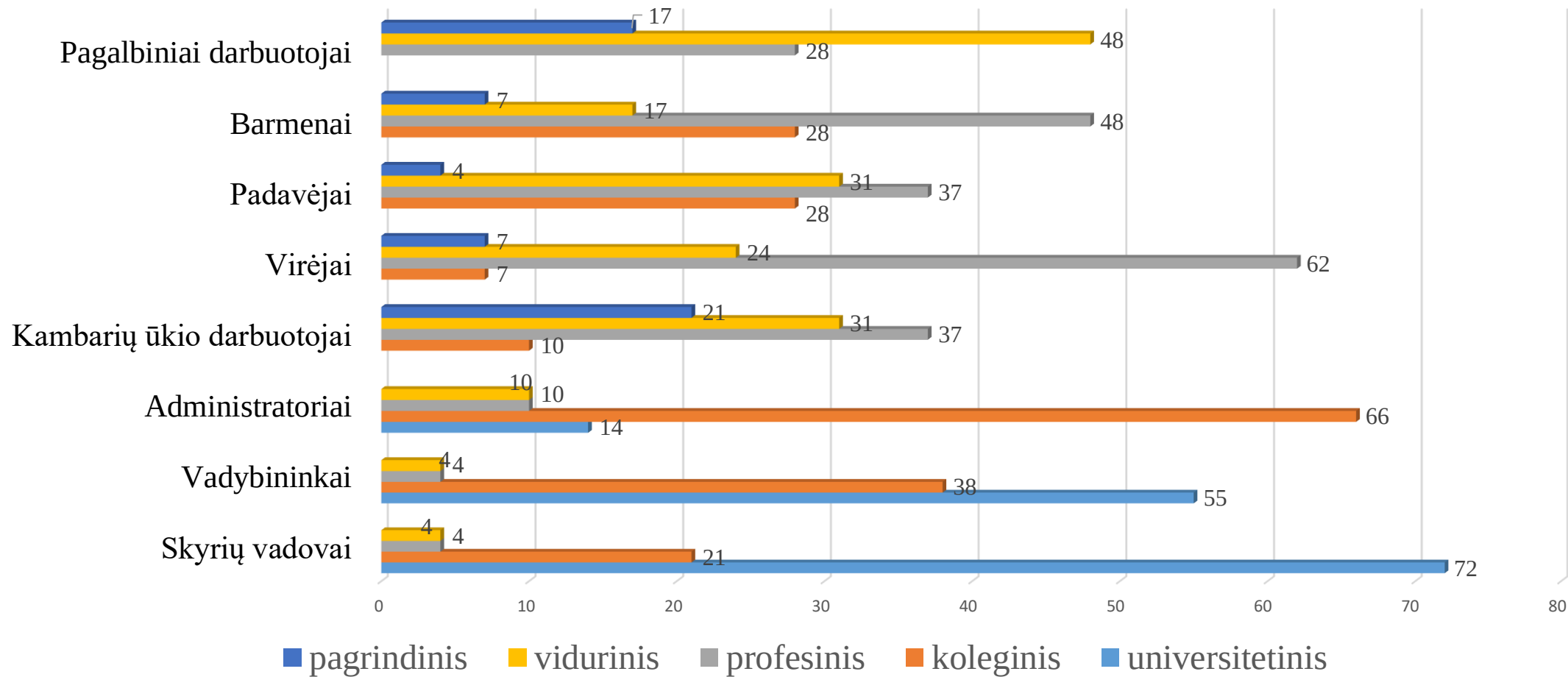
Santykiniai ir sukauptieji dažniai pagal pareigybes ir darbo stažą

Darbo stažas	Skyrių vadovai		Vadybininkai		Administratoriai		Kambarių ūkio darbuotojai	
	Santykinis dažnis	Sukauptas dažnis	Santykinis dažnis	Sukauptasis dažnis	Santykinis dažnis	Sukauptasis dažnis	Santykinis dažnis	Sukauptasis dažnis
1	0	0	0,069	0,069	0,138	0,138	0,172	0,172
1-2	0,138	0,138	0,207	0,276	0,448	0,586	0,310	0,482
3-5	0,448	0,586	0,621	0,897	0,275	0,861	0,345	0,827
6-10	0,379	0,965	0,069	0,966	0,103	0,964	0,172	0,999
10	0,034	0,999	0,034	1	0,034	0,998	0	0,999
Darbo stažas	Virėjai		Padavėjai		Barmenai		Pagalbiniai darbuotojai	
	Santykinis dažnis	Sukauptas dažnis	Santykinis dažnis	Sukauptasis dažnis	Santykinis dažnis	Sukauptasis dažnis	Santykinis dažnis	Sukauptasis dažnis
1	0	0	0,448	0,448	0,344	0,344	0,207	0,207
1-2	0,448	0,448	0,379	0,827	0,241	0,585	0,207	0,414
3-5	0,207	0,655	0,034	0,861	0,241	0,826	0,413	0,827
6-10	0,172	0,827	0,069	0,930	0,103	0,929	0,034	0,861
10	0,172	0,999	0,069	0,999	0,069	0,998	0,138	0,999

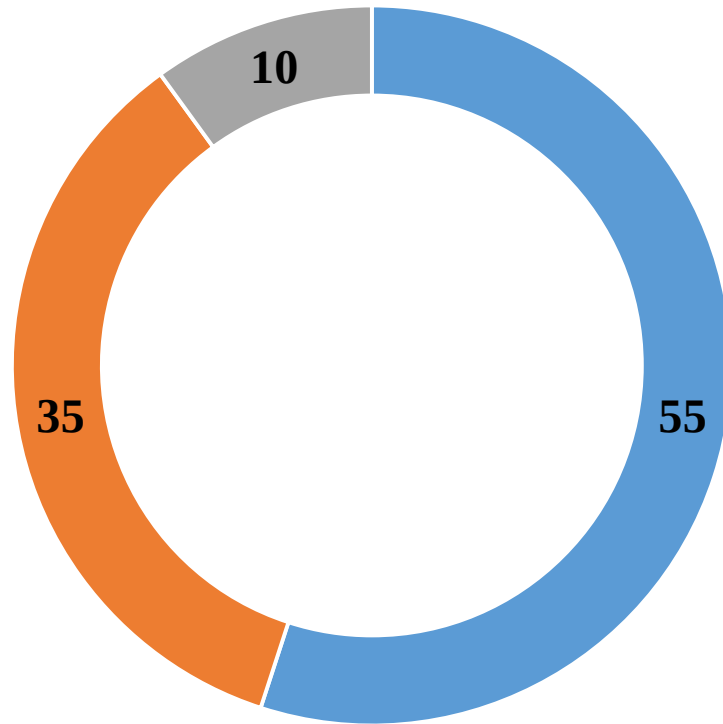
Darbuotojų kaitos priežastys (N=169)

Kaitos priežastis	Vidurkis	Rangas
Darbo užmokestis neatitinka darbų apimtys	3,24	3
Motyvacinio priemonių stoka	3,34	2
Nėra galimybės dirbti lanksčiu grafiku	2,59	12
Darbas savaitgaliais ir švenčių dienomis	3,2	4
Neapmokami viršvalandžiai	2,52	13
Praktinio darbo patirties stoka	2,82	9
Nėra karjeros galimybių	2,83	8
Nėra kvalifikacijos kėlimo galimybių	3,01	6
Trūksta socialinių garantijų	2,72	11
Išvykimas į užsienį	2,79	10
Nesutarimai su bendradarbiais/vadovais	2,93	7
Asmeninės priežastys	3,48	1
Kita	3,1	5

Koki išsilavinimą turintiems asmenims teikiama pirmenybė įdarbinant, proc.?



Motyvacinio priemonės (N=169)



■ Materialinės ■ Nematerialinės ■ kita (išvykos, koncertai, jokių)

Išvados

- Svetingumo industrija Lietuvoje sparčiai auga, o plečiantis šiam sektoriui, didėja darbuotojų poreikis. Kyla grėsmė, kad darbdaviai gali pasirinkti sprendimą, pasitelkdami darbo jėgą iš trečiųjų šalių.
- Svetingumo darbuotojų kasdienybę atspindi šie veiksniai: žemas darbo užmokestis, monotoniškas, standartais apribotas, nekūrybiškas darbas, nesubalansuotos darbo - poilsio valandos, žemas socialinis statusas.
- Atlikus tyrimą išryškėjo, kad labiausiai trūksta maisto/gėrimų, kambarių ūkio bei priėmimo skyrių darbuotojų.
- Norint pritraukti jaunus ir perspektyvius darbuotojus („Z“ kartą) svetingumo įmonės reikia keisti požiūrį į darbuotoją ir darbo sąlygas, kad jos taptų labiau patrauklios ir perspektyvios.
- Prognozuojama, kad iki 2030 m. iki 50 proc. darbo vietų gali būti automatizuotos. Technologijos pirmiausiai pakeis rutininius, monotoniškus darbus, bet gali pakeisti ir dalį darbuotojų. Kokį sprendimą rinksis darbdaviai, spręsdami darbuotojų poreikį?