

**Darbdavys, darbuotojas, mokymo įstaiga,
ko tikimės vieni iš kitų?**



www.placer.lt

AMBIX
HOSPITALITY MANAGEMENT

placer
● salė renginiui

- **PLACER.LT** – vienintelė erdvių ir pramogų platforma Lietuvoje, kuri apjungia Lietuvos erdves ir pramogas įvairiuose Lietuvos miestuose.
- **Ambix LT** – profesionalų komanda mažiausius viešbučius ar svečių namus paverčianti į moderniai veikiančius svetingumo verslus.

- Naujausi tyrimai (Gallup Global Emotion Report 2022) rodo, jog vis daugiau darbuotojų darbe patiria stresą. Kas jiems sukelia stresą?
- Ar svetingumo verslas išliks santykyje žmogus-žmogui, ar augant IT technologijų ir dirbtinio intelekto galimybės išstums šios profesijos darbuotojus?
- Ar sugebės IT technologijos užtikrinti kokybišką aptarnavimą?
- Ar mokymo įstaigos paruošia naujos Z kartos atstovus realiam darbui svetingumo sektoriuje?
- Kodėl aktualūs praktiniai mokymai, svetingumo sektoriuje?

Šiuo metu į darbo rinką ir į svetingumo industriją ateina vis daugiau „Z“ kartos atstovų. „Z“ kartos darbuotojai apibūdinami nevienareikšmiškai.

Ko jie tikisi ir kas jų netenkina darbo vietoje:

- netenkina žemas darbo užmokestis
- ilga darbo trukmė ir viršvalandžiai
- monotoniškas, nekūrybiškas darbas
- laiko, skirto šeimai ir draugams stoka.
- „Z“ kartos darbuotojai siekia kūrybiškumo ir palankaus mikroklimate
- lanksčių darbo grafikų
- Jiems aktualus tiesioginis kontaktas su vadovu
- kūrybinė laisvė ir grįžtamasis ryšys

Z KARTA, IT Technologijos svetingumo versle

- Technologijų taikymas sumažina svetingumo darbuotojų skaičių, bet tuo pačiu ir sukuria naujas darbo vietas, tokias kaip technologijų konsjeržas, technologijų vadybininkas ir kt. (R. B. DiPietro, Y. Wang, 2010). S. Ivanov, C. Webster, K. Berezina (2017)
- Jaunoji „Z“ karta yra prisirišusi prie technologijų naudojimo ir technologijos yra jų gyvenimo dalis (R. B. DiPietro, Y. Wang, 2010), todėl tikėtina, kad technologijų naudojimas svetingumo industrijoje šią sritį darytų patrauklesne jauniems žmonėms.

Ekspertų nuomonė Lietuvoje

- „Šiandien visose Lietuvos išvykstamojo turizmo kelionių agentūrose situacija yra tokia, kad daugiau – norinčių keliauti klientų, nei žmogiškųjų resursų, kurie sugebėtų aptarnauti“, – atkreipdama dėmesį į turizmo specialistų paklausą, teigia **Ž. Gavelienė**, papildydama, kad šią profesiją verta rinktis dar ir dėl to, jog jau yra įrodyta, kad jos nepakeis dirbtinis intelektas. **Žydrė Gavelienė, Nacionalinės turizmo verslo asociacijos prezidentė, kelionių organizatorės „Estravel“ vadovė**
- „Ši sritis tampa inovatyvi ir technologiškai pažengusi. Auganti paklausa ir platesnis klientų suvokimas apie šią sritį augins poreikį tik specialiai kvalifikuotiems darbuotojams. Labai svarbus ypatingai platus ir profesionalus sveikatingumo srities suvokimas, gebėjimas suprasti žmogaus sveikatingumo poreikius. Šios žinios derinamos su gebėjimu valdyti technologijas, inovatyvius įrengimus, programas ir gebėti labai greitai adaptuotis prie atsinaujinančių programų“ **Eglė Rukšėnaitė, viešbučių ir SPA verslo projektų architektų įmonės „E77“ įkūrėjos, Pasaulinės SPA asociacijos (angl. World SPA Association) ambasadorės Baltijos šalyse.**

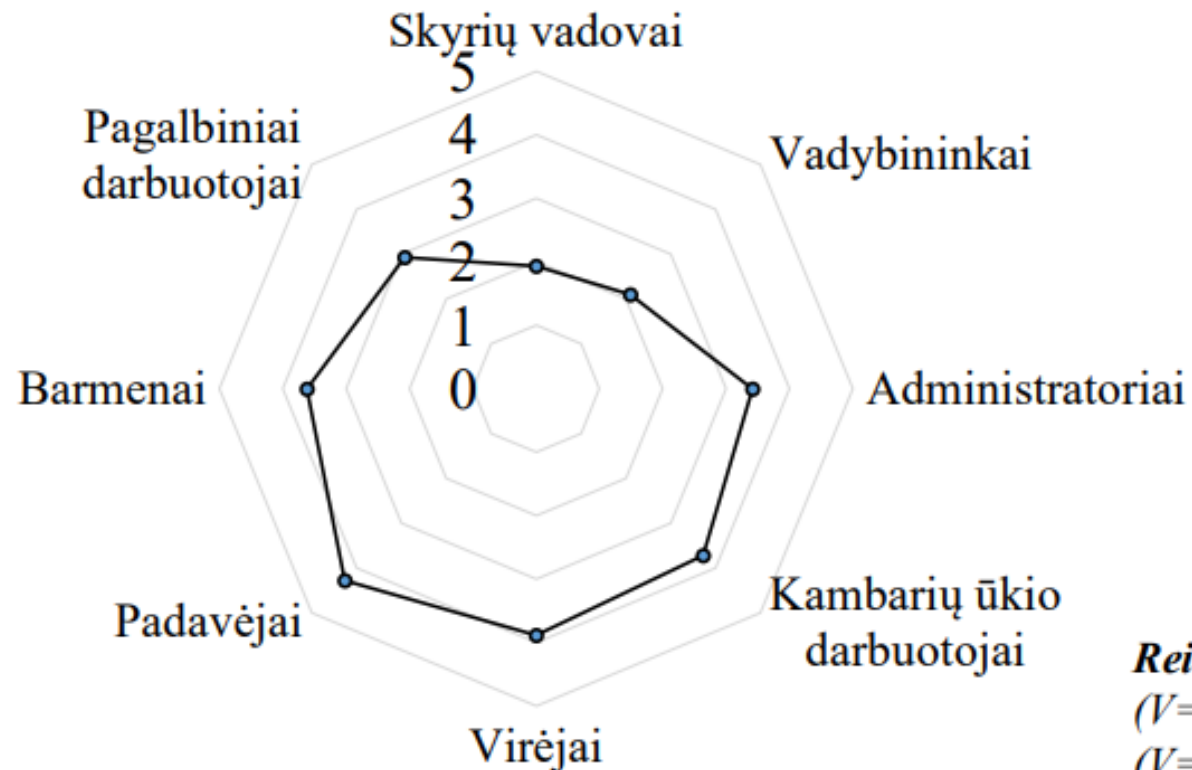
Mokymo įstaigos ruošiančios svetingumo verslo specialistus

Aukštojo mokslo sistemoje daugiausiai svetingumo srities specialistų parengia kolegijos:

- **9 kolegijos siūlo 11 studijų programų pagal skirtingas studijų kryptis**
- Nors Lietuvoje yra platus profesinio ir darbo rinkos mokymo bei koleginių studijų programų pasirinkimas, skirtas svetingumo specialistų rengimui, darbo rinkoje jaučiamas darbo jėgos pasiūlos ir paklausos neatitikimas:

kai darbo ieškančiųjų asmenų turimos kvalifikacijos dažnai neatitinka darbdavių reikalavimų, o kvalifikuotų darbuotojų pasiūla yra beveik trečdaliu mažesnė už paklausą (Darbo rinkos tendencijos, 2019)

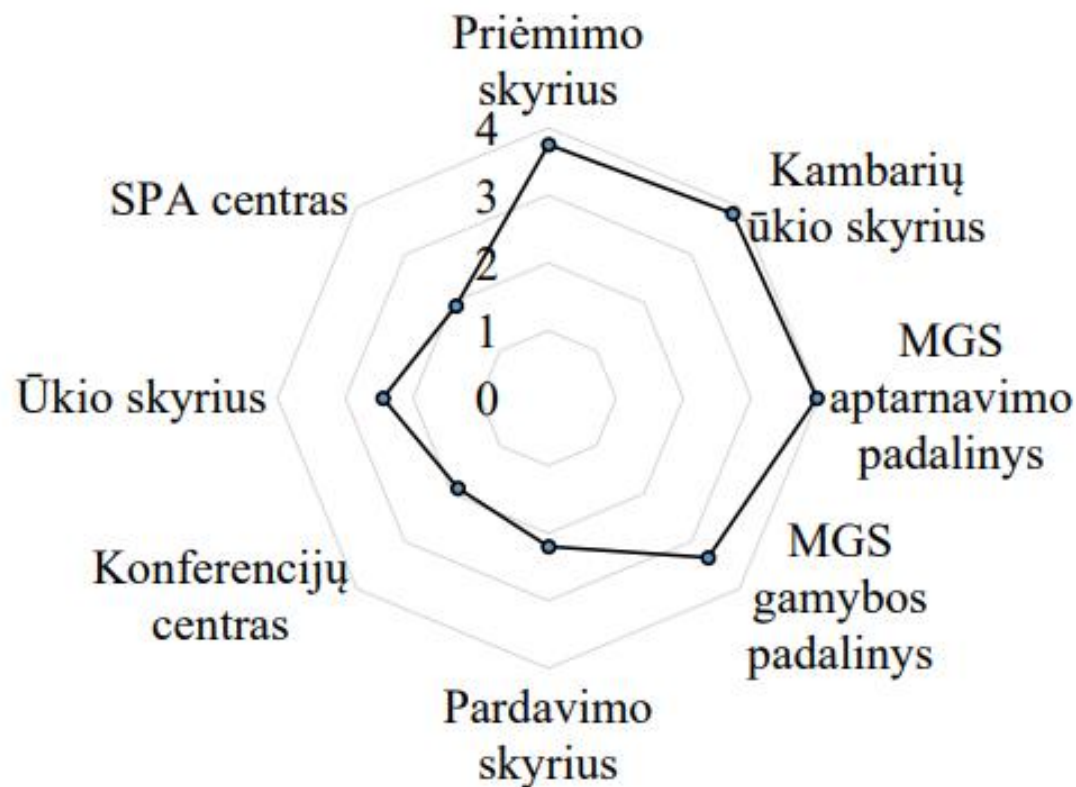
Darbuotojų poreikis pagal pareigybes (N=169)



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 ($V=2,1$, $max=5$).

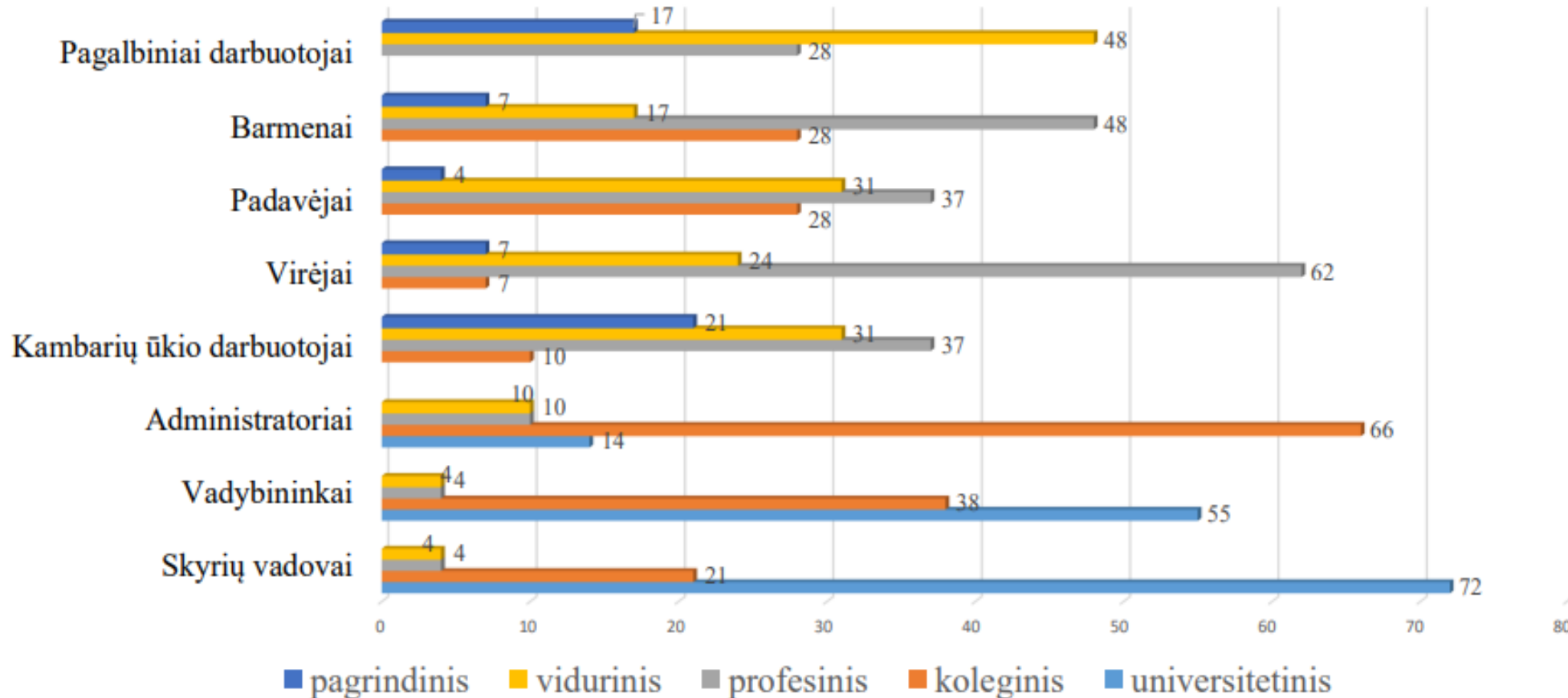
Darbuotojų poreikis pagal padalinius (N=169)



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 ($V=2,2$, $max=5$).

Kokį išsilavinimą turintiems asmenims teikiama pirmenybė įdarbinant, proc.?



Darbdavio lūkesčiai pareigybei

AMBIX
HOSPITALITY MANAGEMENT

placer
● salė renginiui

Aš esu viešbučio GM...

IR norint sėkmingai valdyti viešbutį, man reikia:

- ☞ Operacijų arba viešbučio vadovo, kuris prižiūrės kasdienes operacijas ir klientų skundus
- ☞ Atsidavusių pardavimų ir rinkodaros komandą, be pagalbos, kurią jau gaunu iš kitų pardavimo kanalų.
- ☞ Agentūrų, didmenininkų ir trečiųjų šalių platformų, parduodančių mano viešbučio produktus.
- ☞ Dedikuotų visų padalinių vadovų: svečių priėmimo, F&B, personalo, pardavimų ir rinkodaros ir kt.
- ☞ Atsidavusių pajamų komandą, maksimizuojančių padalinių pajamas

BET

Noriu sveikatingumo centro direktoriaus, kuris:

- ☞ bus visų sveikatingumo verslo aspektų ekspertas: įvairių SPA terapijų, finansų, pardavimų ir rinkodaros, pajamų valdymo, SPA meniu kūrėjo, puikiai valdančio personalą.
- ☞ Viršis biudžetą su minimaliomis investicijomis
- ☞ Apims kasdienes funkcijas: būnant pamainoje priimamajame ar dar dienos metu atliekantį procedūrą.

IR

Aš nenoriu:

- ☞ Suteikti jam, bet kokių nurodymų, nes jis jau turėtų viską žinoti
- ☞ Investuoti į mokymus ar jo ugdymą, nes sveikatingumas skaičiuoja tik 1-2 % visų viešbučio pajamų
- ☞ Leisti mano S&M komandai švaistyti savo laiko parduodant šias paslaugas.

...

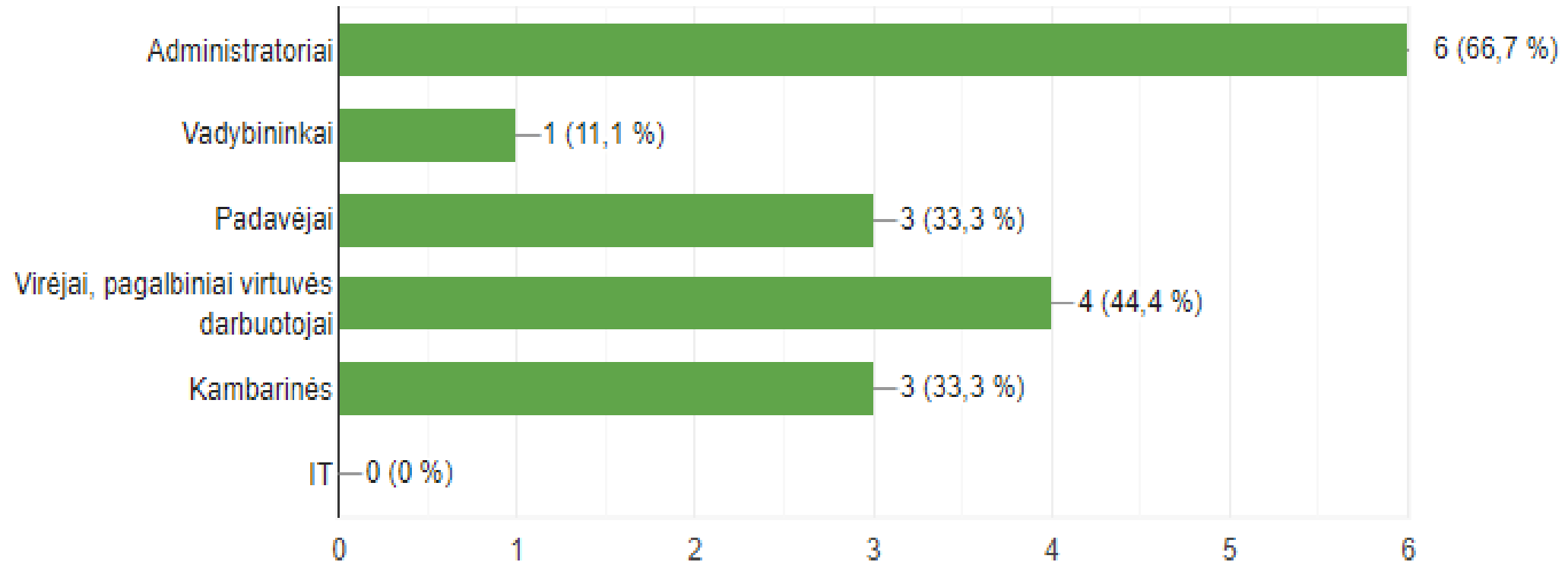
BET

- ☞ Aš duosiu jam vietą prie didelio stalo, bet jis vis tiek bus mažiausiai apmokamas specialistas, kurį turiu savo vadovų komandoje.

https://www.linkedin.com/posts/sonaluberoi_wellness-hotel-management-activity-7083351652413378561-uYMI/

Placer&Ambix apklausa HORECA darbdaviams

Kokių profesijų darbuotojų Jūsų įstaigai trūksta dabar?



Placer&Ambix apklausa HORECA darbdaviams

Kokių profesijų darbuotojų Jūsų įstaigai trūks ateityje?

Registratūros administratorių

Tikėtinai, tų pačių

FMR gydytojų, slaugytojų.

Administratoriu

Administratoriu

Vyr. Virėjų

Virėjų

administratorių

Placer&Ambix apklausa HORECA darbdaviams

kosmonautu

administratoriai, virėjai, padavėjai, kambarinės, IT

Tų pačių

Labai įvairių. Daugiausia aptarnaujančio personalo

Atrodo, kad nuolatinis trūnumas visada yra tos pačios srities darbuotojų.

Virėjų

Padavėjų

Virėjai ir pamainos vadovai

Placer&Ambix apklausa HORECA darbdaviams

AMBIX
HOSPITALITY MANAGEMENT

placer
● salė renginiui

Ko tikėtės, kaip darbdavys, iš mokymo įstaigos ruošiančios HORECA specialistus/darbuotojus?

Kad būsimi darbuotojai neturėtų "pradinės naujoko baimės" paliesti padėklą, lėkštę ar įrankį. Taip pat, ypač aptarnavimo sferoje - ypatingai svarbu gebėti kalbėti, komunikuoti, atitinkamai bendrauti

Aktualių mokymų.

Bendradarbisvimo

Kad labiau pritrauktų į studijas

Kryptingo mokymo, tikslingo nukreipimo

sąžiningų ir ieškančių ilgalaikės darbovietės specialistų

Nuolat testuoti specialistus, rengti tęstinius mokymus, dalintis su darbdaviu atsiliepimais, įžvalgomis apie darbuotojų, kaip tos srities specialistus, jų atitikimą užkeltiems standartams

Nuolatinį darbuotojų testavimą pagal, grįžtamojo ryšio dėl darbuotojo atitikimo standartui

Placer&Ambix apklausa HORECA darbdaviams

savo srities specialistų, plataus profilio.

Artimo bendradarbiavimo su potencialiais darbdaviais, arodant, iškart įtraukiant į realaus darbo procesus būsimus specialistus, peržiūrėti mokymo programas, galbūt jau reikia atsinaujinti, modernizuotis

Profesionalumo, Etiketo žinių, motyvacijos

Didesnio dėmesio praktinėms įgūdžiams skatinti

Savo specialybės išmanymo, atsakingumo

Kuo platesnio mąstymo apie svetingumo verslą ir stiprių pagrindų

Placer&Ambix apklausa HORECA darbdaviams

Ko pasigendate iš būsimų, esamų HORECA sektoriaus kandidatų?

motyvacijos, atsakomybės

Motyvacijos, noro mokytis, nuoseklumo, nesiblaškyimo nuo vieno darbo prie kito, žingeidumo, proaktyvumo

Iš tiesų tai niekada negauname kandidatų turinčių praktikos ar žinių šiose srityse.

Praktinių žinių

Paslaugumo, noro būti svietingais, darbštumo

Neturi pamainos suvaldymo pagrindų, pasiruošimo darbui žinių, nesupranta KPIs

Placer&Ambix apklausa HORECA darbdaviams

Kol kas neturiu atsakymo

Gebėjimo bendrauti su kitais

Hospitality supratimo ir atsakomybes

Nepasigendame

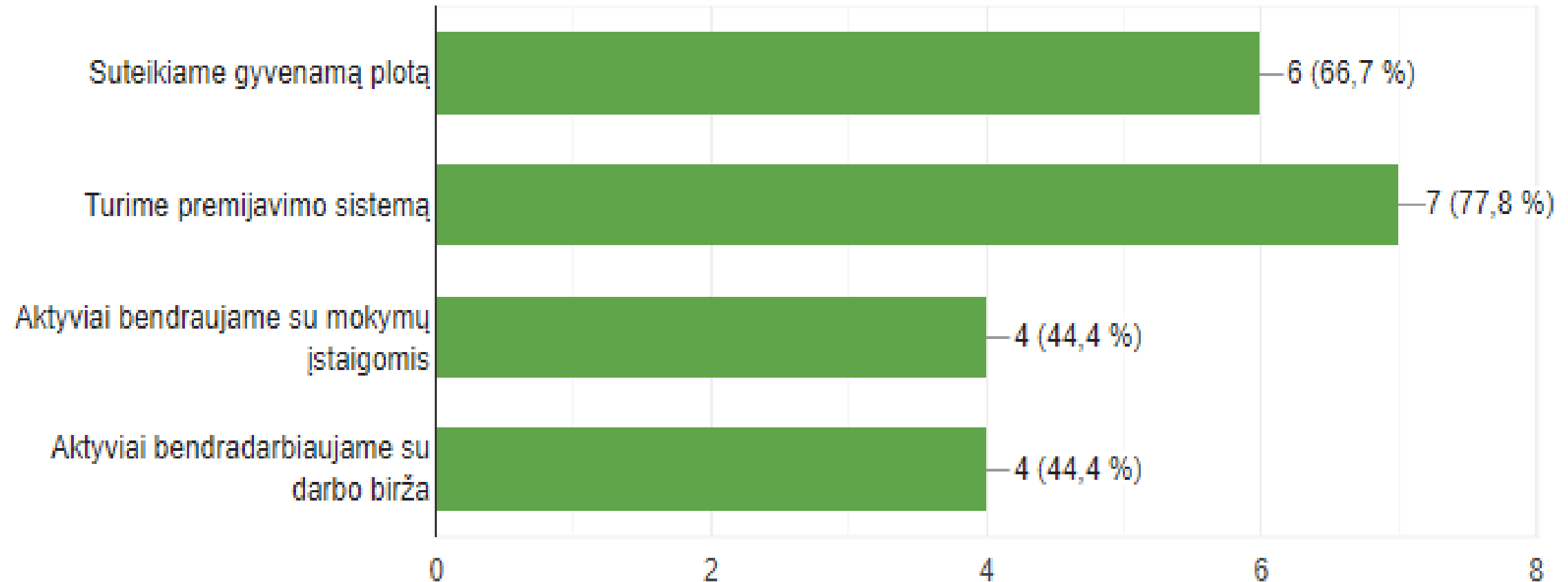
Pačių kandidatų. ←

Motyvacijos

patikimumo, kad noriai dirbs ilguoju laikotarpiu

Placer&Ambix apklausa HORECA darbdaviams

Kokias priemones taikote pritraukti trūkstamus specialistus?



Placer&Ambix apklausa HORECA darbdaviams

Kokius efektyvius bendradarbiavimo būdus siūlote tarp mokymo įstaigos ir darbdavio?

Bendros mokymu programos

Orientacija į individualius organizacijos poreikius

Nesu susiduręs

Stipendijos

nesiūlome

Nesiūlome

Nesiūlome

Placer&Ambix apklausa HORECA darbdaviams

darbo vietą baigusiems specialistams, praktikos vietas.

Tikrai puikiai veikia dalyvavimas karjeros dienose, atvykimas studentų, mokinių į darbovietę, supažindiname su viešbučiu ir atsakome į rūpimus klausimus, papasakojame apie galimybes; būtų gerai, kad būtų galimybė darbo, praktikos pasiūlymais dalintis efektyviai pasiektų studentus ta informacija, pasakoti gerus pavyzdžius, kai praktikantai lieka įmonėje, kokią karjerą padaro

Vilniuje esančios įstaigos neturi kandidatų norinčių dirbti ne Vilniuje. Kauno įstaigos kandidatai irgi nėra linkę ieškotis darbo ne Kaune. Su Alytaus mokymo įstaigomis nepavyksta užmegsti kontakto nuolatiniu.

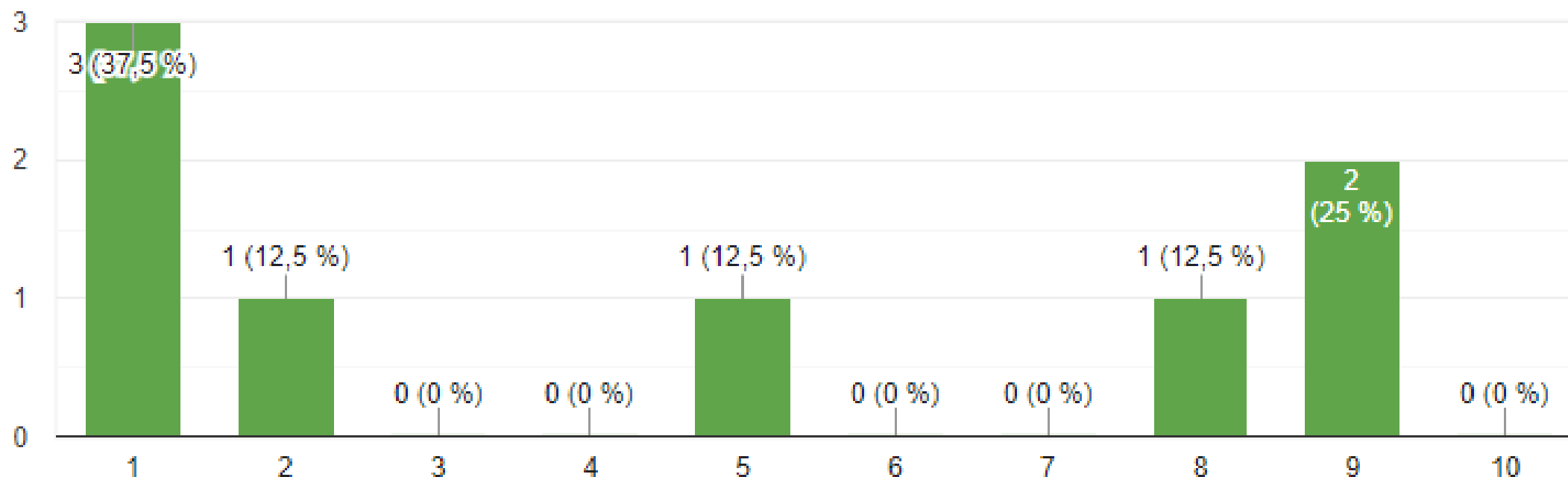
Praktikantų įdarbinimas

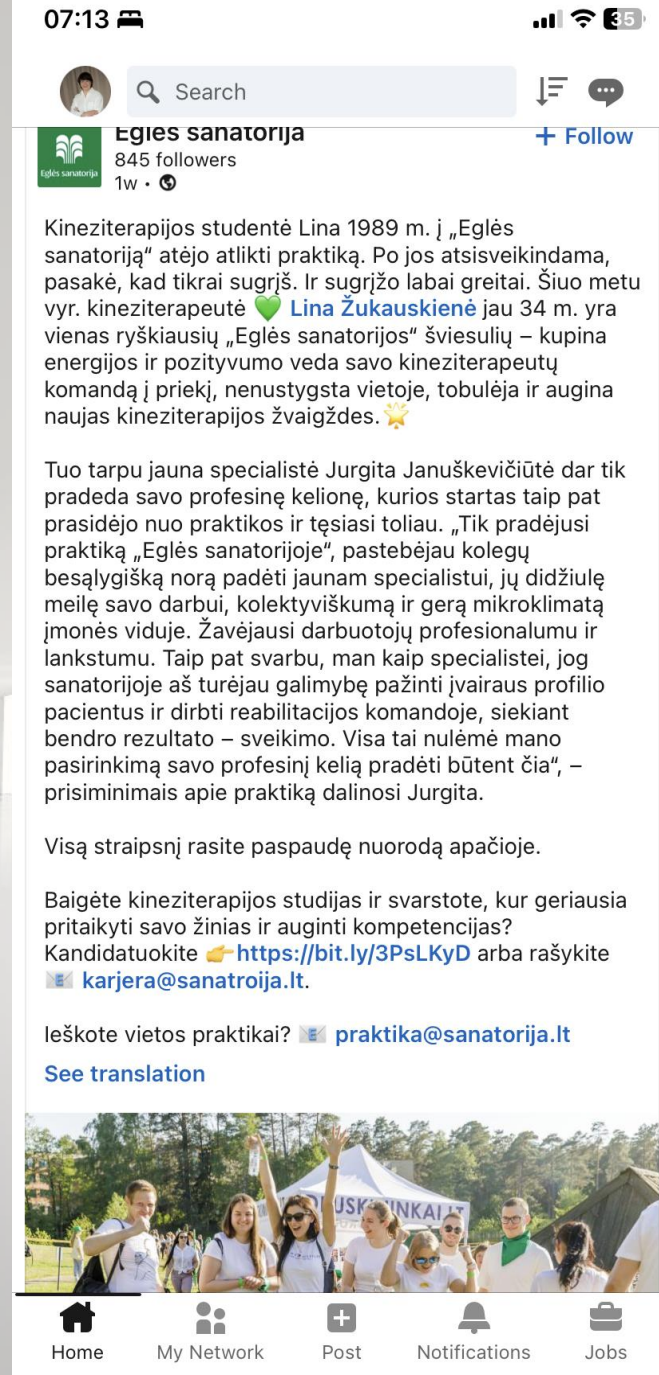
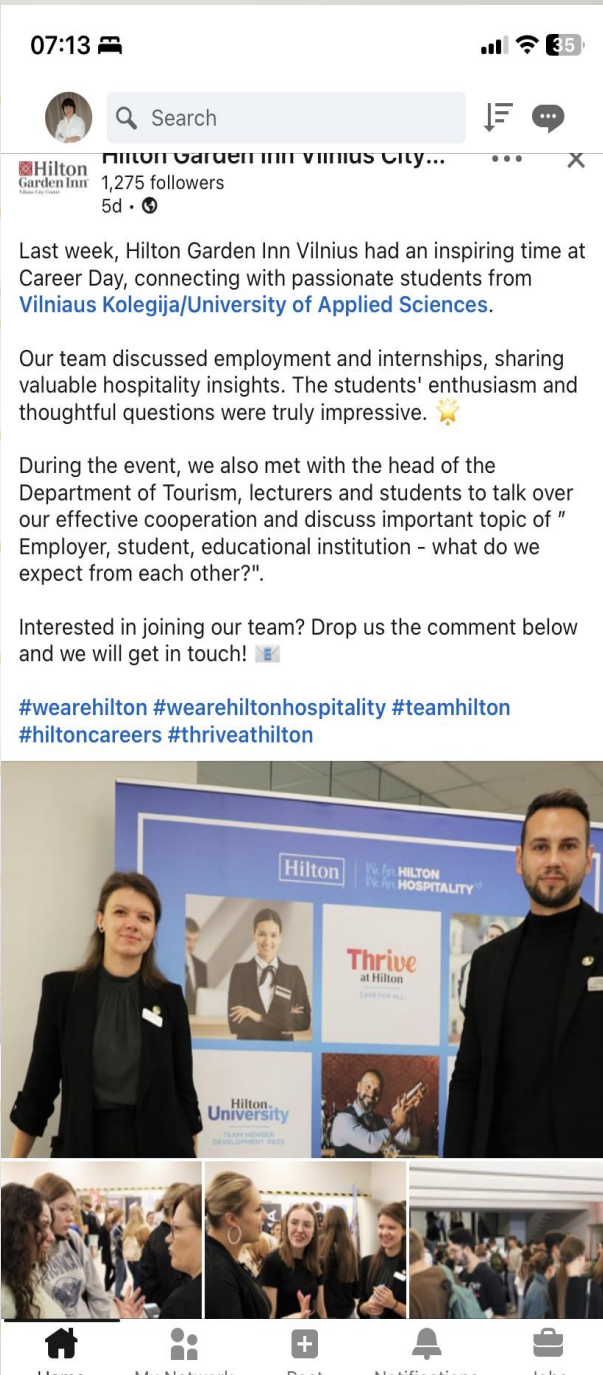
Priimti sutartą specialistų skaičių į darbą ir mokėti nuo jų atlygio sutartą procentinę dalį

Placer&Ambix apklausa HORECA darbdaviams

Kaip efektyviai Jūsų įmonė yra įsitraukus į bendradarbiavimą su mokymo įstaigomis.

Įvertinkite nuo 1 iki 10.





Placer&Ambix apklausa mokymo įstaigoms

Ar Jūsų mokymo įstaiga turi atsakingą darbuotoją, kuriojantį bendradarbiavimą su HORECA sektoriaus atstovais?



Placer&Ambix apklausa mokymo įstaigoms

Kokių profesijų darbuotojų poreikį matote HORECA sektoriuje ateityje?

- konditeriai, plataus profilio virėjai, padavėjai su platesniu žinių apie gėrimų derinimą su maisto, estetikos dalykais

- Labai įvairų. Šiuo metu trūksta žemesnės grandies darbuotojų. Tačiau ir dabar ir ateityje išliks specialistų poreikis.

- Administratorių, kliento patirčių vadybininkų, renginių kordinatorių asistentų

- Virejai, padavejai tvarkytojos

Placer&Ambix apklausa mokymo įstaigoms

Ko tikėtės, kaip mokymo įstaiga, ruošiant būsimus HORECA specialistus iš darbdavio?

Priimti, neišgąsdinti, dalintis visomis žiniomis, daugiau laiko skirti, konkrečių užduočių paskyrimo-įvertinimo skatinti, vesti į kursus, mokymus

Bendradarbiavimo, galbūt pagalbos formuojant teigiamą svetingumo sektorių, tokiu būdu pritraukiant moksleivius studijoms

Rimtesnio požiūrio į studentus, glaudesnio bendradarbiavimo ruošiant mokymų programas

Praktikos vietu

Placer&Ambix apklausa mokymo įstaigoms

Ko pasigendate iš būsimų, esamų HORECA sektoriaus absolventų?

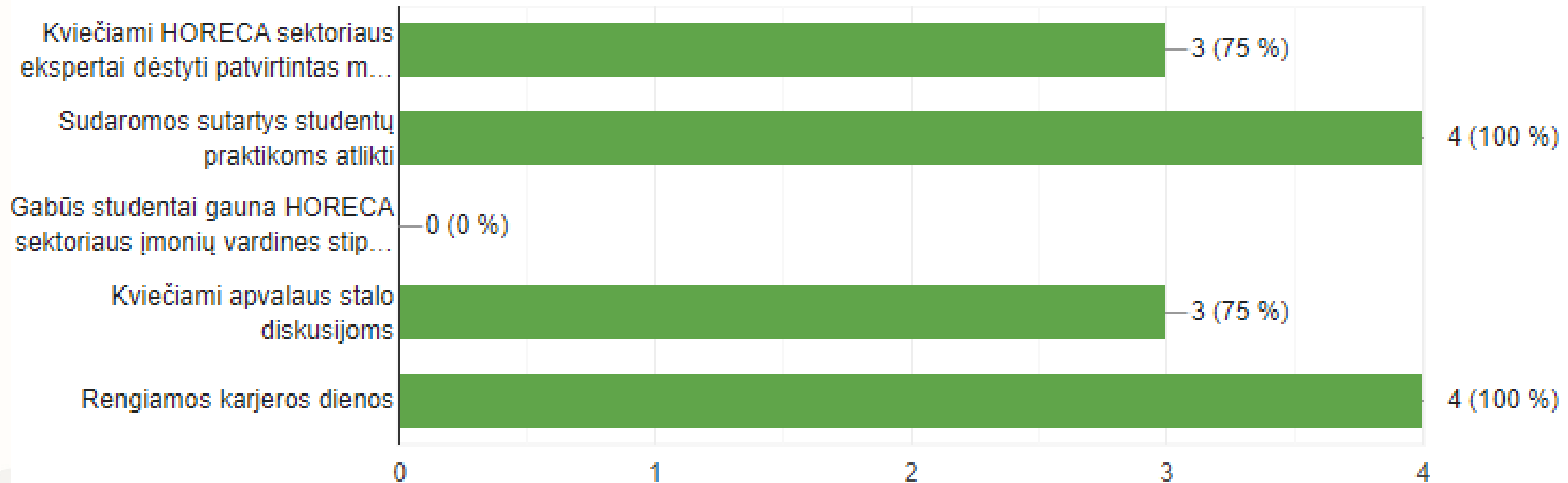
Domėjimosi savo specialybės dalykais t.y. kas vyksta Lietuvoje, o ne tik paskutiniaisiais trendais pasaulyje.

Yra palaikomi pakankamai glaudūs ryšiai, tačiau norisi dar glaudesnių

Darbo kultūros, atsakingumo ir motyvacijos

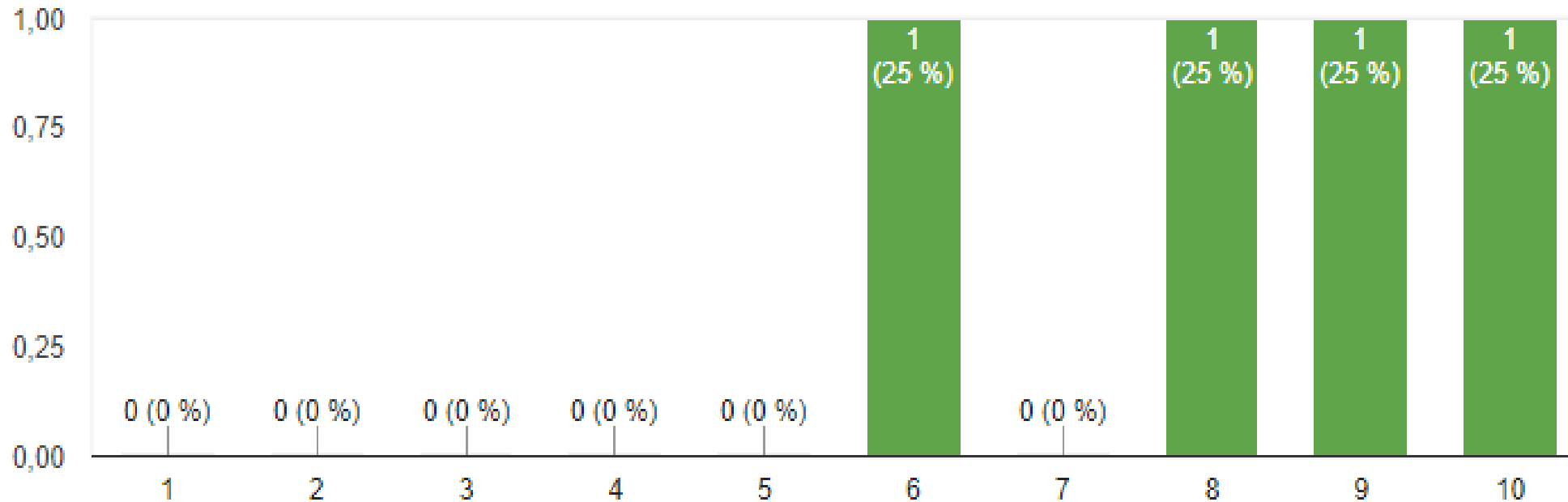
Placer&Ambix apklausa mokymo įstaigoms

Kaip grindžiamas Jūsų bendradarbiavimas su HORECA atstovais?



Placer&Ambix apklausa mokymo įstaigoms

Kaip efektyviai Jūsų atstovaujama mokymo įstaiga yra įsitraukus į bendradarbiavimą su HORECA atstovais
Įvertinkite nuo 1 iki 10.



IŠVADOS

Darbdavys Darbuotojas Mokymo įstaiga

- Technologijos palies visus ir tam jau reikia ruoštis;
- Darbo užmokestis ir kūrybiškas darbas – darbuotojų lūkestis čia ir dabar;
- AI arba DI jau šalia mūsų – įsitraukime tai į savo veiklas;
- Atnaujinkime programą kartu su darbdaviais, nes viskas keičiasi žaibo greičiu;

- Kurkime savo HORECA įmonėse ugdymo naujokių programas, nes tai padeda greičiau įtraukti darbuotojus ir gauti rezultatą;
 - Daugiau skirkime bendrosioms kompetencijoms, nes extra mylią gebės padaryti tik tas darbuotojas, kurio socialiniai ir asmeniniai gebėjimai yra aukšti.
 - Komunikuokime, dalinkimės ir kurkime ateities bendruomenes – nes bendruomenės, tai sėkmės raktas;
- *Svetingumo ateities sėkmė -telkiant verslą ir švietimo resursus.*



placer
● salė renginiui

Technologijos keičia pasaulį,
o **PLACER.LT & AMBIX** padės
Jums taupyti Jūsų laiką ir
sukurti išskirtines akimirkas!

www.placer.lt
www.ambix.lt