



SZKOŁA GŁÓWNA HANDLOWA W WARSZAWIE
WARSAW SCHOOL OF ECONOMICS
KOLEGIUM GOSPODARKI ŚWIATOWEJ
KATEDRA TURYSTYKI

mgr Anna Katarzyna Para

POMIAR KOMPETENCJI PRACOWNIKÓW BRANŻY HOTELOWEJ

Dziedzina naukowa: nauki ekonomiczne, dyscyplina: nauki o zarządzaniu

STRESZCZENIE ROZPRAWY DOKTORSKIEJ

Praca doktorska napisana pod kierunkiem
dr hab. Magdaleny Kachniewskiej, prof. SGH

Warszawa, marzec 2019

Streszczenie w języku polskim

We współczesnej teorii nauk o zarządzaniu coraz więcej uwagi poświęca się tematowi zarządzania zasobami ludzkimi oraz zarządzania kapitałem ludzkim. Pracownicy, ich wiedza, kompetencje i zdolności postrzegane są jako jeden z najcenniejszych zasobów przedsiębiorstwa. Pozyskiwanie kompetentnego personelu, dbałość o rozwój kompetencji oraz ich wykorzystanie podczas realizacji zadań są ważnym czynnikiem, od którego zależy sukces rynkowy współczesnych organizacji. Z punktu widzenia zarządzania zasobami ludzkimi istotną kwestią staje się odpowiednie zarządzanie kompetencjami pracowników. Kluczowym problemem związanym z zarządzaniem kompetencjami jest ich pomiar. Badacze poświęcają wiele uwagi kompetencjom, ich definiowaniu i klasyfikacji, a także potrzebom pracodawców względem kompetencji posiadanych przez pracowników. Jednocześnie wciąż brakuje kompleksowych opracowań dotyczących pomiaru kompetencji oraz luk kompetencyjnych.

Głównym celem rozprawy jest zapełnienie luki badawczej dotyczącej pomiaru kompetencji oraz luk kompetencyjnych oraz opracowanie autorskiej metody pomiaru luk kompetencyjnych występujących u pracowników. Opracowana metoda pomiaru kompetencji i luk kompetencyjnych czerpie z założeń teoretycznych metody IPA (ang. *Importance-Performance Analysis*), która jest stosowana przede wszystkim w zarządzaniu jakością. Metoda może być narzędziem wykorzystywanym także w innych branżach w celu dokonania pomiaru kompetencji pracowników zajmujących różnorodne stanowiska pracy.

W dysertacji skupiono się na wycinku rynku turystycznego – rynku hotelowym. Wybór ten podyktowany był faktem, iż hotelarstwo jako branża usługowa jest bardzo pracołłonna, a sukces poszczególnych przedsiębiorstw jest wysoce zależny od kompetencji pracowników. Badania empiryczne poświęcono stanowisku recepcjonisty hotelowego, które najlepiej oddaje specyfikę pracy w obiekcie hotelowym.

W nawiązaniu do celu badania, sformułowano hipotezę główną oraz hipotezy pomocnicze. Hipoteza główna zakłada, iż istnieje zbiór pożądaných przez pracodawców kompetencji, które powinni posiadać pracownicy branży hotelowej. W rozprawie skupiono się na weryfikacji trzech hipotez pomocniczych:

1. *Istnieje niedopasowanie pomiędzy oczekiwaniami pracodawców względem pożądaných kompetencji posiadanych przez pracowników branży hotelowej i kandydatów do pracy oraz kompetencjami rzeczywiście przez nich posiadanyimi.*

2. *Występujące u pracowników branży hotelowej luki kompetencyjne mają charakter jakościowy (niedostatecznie rozwinięte kompetencje), jak również ilościowy (zupełny brak pożądanych kompetencji).*
3. *Istnieją takie kompetencje, które występują w nadmiarze u pracowników obiektu hotelowego (tj. istnieją nadmiary kompetencyjne).*

W celu weryfikacji hipotez badawczych przeprowadzono ilościowe i jakościowe badania empiryczne. Badania zrealizowano w sierpniu i wrześniu 2018 roku. Przeprowadzono 20 indywidualnych wywiadów pogłębionych z menedżerami kierującymi obiektami hotelowymi. Pomiarom kompetencji i luk kompetencyjnych objęto 90 osób pracujących na stanowisku recepcjonisty hotelowego.

Przeprowadzone badania pozwoliły udowodnić prawdziwość hipotezy badawczej. Kompetencje pożądane przez pracodawców, które zdaniem pracodawców powinni posiadać pracownicy branży hotelowej podzielono na trzy podgrupy: wiedzę i doświadczenie, umiejętności oraz cechy osobowe. Na podstawie badań sformułowano wniosek, że pracodawcy przywiązują największą wagę do cech osobowościowych, zaś wiedzę, umiejętności i doświadczenie postrzegają jako kompetencje o drugorzędnym znaczeniu. Jednocześnie zauważono, że kandydaci do pracy oraz osoby pracujące na stanowisku recepcjonisty coraz rzadziej spełniają wszystkie pokładane w nich oczekiwania.

W dysertacji wykazano, że w badanych obiektach hotelowych rzeczywiste kompetencje posiadane przez pracowników i kandydatów do pracy różnią się z oczekiwaniami pracodawców. W przypadku kandydatów do pracy mówić można o ilościowych lukach kompetencyjnych, tj. zupełnym braku niektórych pożądanych przez pracodawców kompetencji. Kandydaci zgłaszający się na rozmowy rekrutacyjne nie posiadają wystarczającej wiedzy, doświadczenia, umiejętności oraz cech osobowych poszukiwanych w branży. Problem ilościowych luk kompetencyjnych nie dotyczy natomiast pracowników zatrudnionych w hotelach. Zazwyczaj posiadają oni pożądane kompetencje, jednak wymagają one dalszego rozwoju. Zatem luki kompetencyjne pracowników mają charakter jakościowy, tzn. pracownicy posiadają daną kompetencję, ale jest ona rozwinięta na poziomie niższym niż oczekiwany. Z badań zrealizowanych w obiektach hotelowych wynika, iż istnieją tacy pracownicy, którzy posiadają wybrane kompetencje rozwinięte na poziomie przewyższającym oczekiwania pracodawcy. Wśród takich nadmiarów kompetencyjnych wymienić można np. znajomość drugiego języka obcego, wiedzę ogólną czy też posiadanie wyższego wykształcenia.

Praca doktorska składa się ze wstępu, pięciu rozdziałów i zakończenia oraz załączników. Rozprawa zaczyna się od prezentacji ram teoretycznych, ze szczególnym

naciskiem na przegląd literatury krajowej i zagranicznej dotyczącej zarządzania przez kompetencje. W pierwszym rozdziale przedstawiono i uporządkowano definicje kompetencji i luki kompetencyjnej. Przedmiotem rozważań rozdziału drugiego było zagadnienie pomiaru w naukach ekonomicznych, a także problemy związane z kwantyfikacją kompetencji. Dokonano przeglądu istniejących metod służących do identyfikacji i pomiaru kompetencji oraz luk kompetencyjnych, z uwzględnieniem wad i zalet poszczególnych metod. Rozdział trzeci został poświęcony zagadnieniom związanym z branżą hotelową i turystyczną. Omówiono specyfikę pracy w hotelu, a także przedstawiono problemy i wyzwania, jakie stoją przed zarządzającymi przedsiębiorstwami hotelowymi. Ponadto, dokonano przeglądu badań krajowych i międzynarodowych dotyczących wymagań kompetencyjnych, stawianych kandydatom i pracownikom przedsiębiorstw hotelowych, w tym wymagania dotyczące stanowiska recepcjonisty hotelowego. W rozdziale czwartym omówiono założenia metodologiczne rozprawy. Przybliżono metody i techniki badań, a także zaprezentowano autorską metodę pomiaru kompetencji i luk kompetencyjnych. Przedstawiono schemat procedury badawczej oraz podsumowano przebieg poszczególnych procesów badawczych, w tym rekrutację oraz dobór respondentów. Zamykający rozprawę rozdział piąty zawiera podsumowanie wyników badań oraz wnioski płynące z przeprowadzonych indywidualnych wywiadów pogłębionych, a także analizę wyników pomiaru kompetencji pracowników. Wyniki badań omówiono dzieląc je na kilka sekcji. W pierwszej części rozdziału omówiono wątki związane z barierami i perspektywami rozwoju rynku hotelowego, zarządzania przez kompetencje w hotelach oraz wymaganiami względem kompetencji recepcjonisty hotelowego. W drugiej części rozdziału omówiono z kolei uzyskane wyniki pomiaru kompetencji i luk kompetencyjnych, zaprezentowano także szczegółowe wyniki dla dwóch obiektów hotelowych. W zakończeniu pracy doktorskiej zamieszczono wnioski z całości prowadzonych badań oraz sugestie dalszych kierunków badań związanych z problematyką zarządzania przez kompetencje w przedsiębiorstwach hotelowych.

Słowa kluczowe: zarządzanie kompetencjami, turystyczny rynek pracy, luka kompetencyjna, zarządzanie kapitałem ludzkim, hotelarstwo.

Klasyfikacja JEL: J24, O15, M54, Z3, L83,