

การพัฒนาบุคลากร ด้วยการจัดอบรมสัมมนา

ดร.วรพรรณ เอื้ออากรณ์

Email: voraparn@yahoo.com

Fanpage: ไม่เก่งก็เก่งได้ด้วยกระบวนการโค้ช

(www.facebook.com/coachdrccoco)

ต่อ จากฉบับที่แล้ว

วงจรทางเศรษฐกิจ (Economic Cycles)

วงจรทางเศรษฐกิจ (Economic Cycles) เป็นสิ่งสำคัญที่ต้องตระหนักถึง ซึ่งการอบรมสัมมนาส่งผลดีต่อประสิทธิภาพของบริษัท อาทิ บริษัทที่ใช้การอบรมก่อนการถดถอยทางเศรษฐกิจในปี 2552 บริษัทเหล่านี้มีผลประกอบการ และประสิทธิภาพดีกว่าคู่แข่งก่อนเศรษฐกิจตกต่ำ และสามารถกลับมามีผลประกอบการทางธุรกิจได้อย่างรวดเร็วกว่าเดิม อย่างไรก็ตาม ความสัมพันธ์ระหว่างการค้า การเติบโตทางเศรษฐกิจ และการจ้างงานมีความซับซ้อน รวมทั้งยังได้รับอิทธิพลจากปัจจัยอื่นๆ ด้วย อาทิ อัตราการแลกเปลี่ยน การใช้จ่ายของรัฐบาล และอัตราภาษี เป็นต้น

อีกนัยหนึ่งของเศรษฐกิจสหรัฐฯ ที่ปัจจุบันมีอัตราการว่างงานต่ำ นั่นคือ บริษัทจะไม่สามารถหาพนักงานที่มีทักษะตรงตามที่ต้องการเพื่อขยายการดำเนินงาน และทดแทนพนักงานที่เกษียณอายุ หรือตามความต้องการแรงงานที่เพิ่มขึ้นสำหรับการผลิต และการให้บริการ รวมทั้งพนักงานที่มีประสิทธิภาพสูงอาจกำลังหางานใหม่ เพื่อค่าจ้างที่สูงขึ้นหรือโอกาสในอาชีพที่ดีขึ้น

ดังนั้น บริษัทมากมายในหลายอุตสาหกรรม รวมทั้งอุตสาหกรรมการให้บริการ ขายปลีก และการผลิต ต่างก็มีปัญหาในการดึงดูด หา และรักษาพนักงานที่มีทักษะ และประสิทธิภาพสูง ดังนั้น บริษัทเหล่านี้ก็จะใช้การอบรมสัมมนาเป็นส่วนหนึ่งในการแก้ปัญหา อาทิ อุตสาหกรรมการให้บริการ และขายปลีก ที่มีการประมาณว่า มีอัตราการเปลี่ยนงานกว่า 70% ในอุตสาหกรรมการให้บริการที่รวมทั้งโรงแรม และร้านอาหารพนักงานจำนวนมากในอุตสาหกรรมการให้บริการต่างลาออกสำหรับงานที่น่าสนใจกว่า และจ่ายดีกว่าในอุตสาหกรรมอื่น ๆ ที่มีโอกาสทางอาชีพมากกว่าก่อให้เกิดความต้องการอย่างเร่งด่วน สำหรับโรงแรมที่ต้องสร้างการดึงดูด และรักษาพนักงาน หนึ่งในขั้นตอนเหล่านั้นของอุตสาหกรรมโรงแรม คือ การให้การช่วยเหลือทางด้านการศึกษาเพื่อที่จะดึงดูด รักษา และเตรียมพนักงานในการก้าวสู่บทบาทผู้บริหาร



The American Hotel & Lodging Association and Pearson PLC กำลังทดสอบโปรแกรมใหม่สำหรับพนักงานในอุตสาหกรรมที่ครอบคลุมค่าใช้จ่ายในการเรียนอนุปริญญาสองปี และตำแหน่งสำคัญสำหรับค่าเล่าเรียนปริญญาตรีด้วย 10 บริษัท รวมทั้ง Red Roof Inns และ Wyndham Hotels and Resorts ที่มีพนักงานกว่า 50,000 คน กำลังเข้าร่วมโครงการนี้ อุตสาหกรรมค้าปลีกมีการแข่งขันที่สูงขึ้นที่ต้องการจะตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยการเสนอราคาที่ดีที่สุด และเพื่อรักษาลูกค้า

เพื่อที่จะหลีกเลี่ยงการสูญเสียพนักงานที่อาจจะลาออกสำหรับโอกาสทางอาชีพที่ดีขึ้น วอลมาร์ทจึงได้ทำการลงทุนสองปีด้วยเงินกว่า 2.7 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ ในการเพิ่มเงินเดือนรวมทั้งการอบรมสัมมนาเพิ่มเติม การอบรมของวอลมาร์ทจัดสำหรับทั้งพนักงานใหม่ และที่มีประสบการณ์ได้ออกแบบสำหรับทักษะส่วนตัว และธุรกิจที่จำเป็นในการประสบความสำเร็จ การแชร์ความก้าวหน้าในอาชีพช่วยให้พนักงานเข้าใจในโมเดลทางธุรกิจค้าปลีก และอธิบายหน้าที่ของงานที่เขาต้องปฏิบัติ วอลมาร์ทได้สร้างศูนย์การอบรมกว่าร้อยแห่งทั่วประเทศสหรัฐอเมริกา วัตถุประสงค์ของการลงทุนในการจัดอบรมคือ การเพิ่มความพึงพอใจ และทักษะของพนักงาน ซึ่งก่อให้เกิดการให้บริการลูกค้าที่ดีขึ้น หรือแม้แต่บางบริษัทได้ขยายการอบรมเกินกว่างานของพนักงาน เพื่อให้พนักงานแน่ใจมากขึ้นในอนาคต

โลกาภิวัตน์ (Globalization)

บริษัทจำนวนมากเกี่ยวข้องกับตลาดนานาชาติ โดยส่งออกสินค้าไปตลาดนานาชาติ การสร้างโรงงานผลิตหรือศูนย์บริการในประเทศต่าง ๆ การเข้าร่วมเป็นพันธมิตรกับบริษัทในประเทศต่าง ๆ และการขายบนอีคอมเมิร์ซ มีการประมาณการว่าประเทศที่กำลังพัฒนา และตลาดเกิดใหม่ อาทิ ประเทศบราซิล รัสเซีย อินเดีย และจีน มีส่วนแบ่งทางการตลาดกว่า 19% จากตลาดทั่วโลก ประเทศอื่นๆ ที่กำลังจะเป็นตลาดเกิดใหม่ อาทิ อินเดีย เอเชีย มาเลเซีย เคนยา ไคลัมเบีย และโปแลนด์ มีชนชั้นกลางที่กำลังเติบโตขึ้น โครงสร้างพื้นฐานที่ดี กฎทางธุรกิจที่สนับสนุนการลงทุน และรัฐบาลที่มั่นคง

ความสำคัญของโลกาภิวัตน์ที่เห็นได้อย่างชัดเจน ในรูปแบบการจ้างงานของบริษัทนานาชาติขนาดใหญ่ของสหรัฐที่เพิ่มการจ้างงานในประเทศ โดยเฉพาะในเอเชีย แบรินด์เยอรมัน ทั้ง Audi, BMW, และ Mercedes-Benz ที่เป็นลูกค้าที่แบรนด์ที่ขายดีมากเป็นอันดับต้น ๆ แต่ผู้ผลิตรถยนต์แบรนด์อเมริกันกำลังพยายามแย่งส่วนแบ่งทางการตลาดเช่นกัน รถยนต์แบรนด์ลินคอล์น (Lincoln) ของ Ford Motor ได้เปิด 3 โชว์รูมในประเทศจีน

ในปี 2014 และขยายมากถึง 60 โชว์รูมในปี 2016 เพราะลินคอล์นค้นพบว่าตลาดรถของจีนขาดการให้ความสำคัญแก่ลูกค้า ดังนั้น ลินคอล์นจึงว่าจ้างพนักงานชาวจีนกลาง เพื่ออบรมการให้บริการลูกค้าแก่พนักงานขายในตลาดโลกแบรนด์ Yum! ขยายร้านอาหารกว่า 2,000 แห่งในปี 2016 และได้เปิดกว่า 600 แห่งในประเทศจีน ซึ่งสร้างกำไรให้แก่บริษัทกว่า 50% จากกำไรทั้งหมดของบริษัท

แบรนด์ชั้นนำของโลกพยายามในการหา และรักษาพนักงานเก่ง ๆ โดยเฉพาะในตลาดเกิดใหม่ บริษัทมากมายกำลังขยายไปที่ประเทศจีน อินเดีย ยุโรปตะวันออก ตะวันออกกลาง เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และละตินอเมริกา แต่ทว่าความต้องการคนเก่งมากมีมากกว่าจำนวนพนักงานเก่ง ๆ ในปัจจุบัน รวมทั้งบริษัทยังส่งผู้บริหารชาวอเมริกันรับผิดชอบการบริหารในต่างประเทศอีกด้วย แต่ทว่าผู้บริหารเหล่านี้ขาดการเข้าใจทางวัฒนธรรมที่จำเป็นในการดึงดูด กระตุ้น และรักษาพนักงานที่เก่ง ในการแก้ไขปัญหาเหล่านี้ บริษัทต้องเตรียมตัวผู้บริหาร และครอบครัวสำหรับการทำงานในต่างประเทศ บริษัทต่าง ๆ จึงจัดโอกาสในการอบรม และพัฒนา และเพื่อสร้างความเข้าใจ และความมั่นใจให้แก่ผู้บริหาร และพนักงานทั่วโลก การอบรม Cross-cultural with เตรียมพนักงาน และครอบครัวของพวกเขาให้เข้าใจวัฒนธรรม และบรรทัดฐานของประเทศที่พวกเขากำลังจะไปทำงาน

โลกาภิวัตน์ ยังหมายถึงพนักงานจากประเทศอื่น ๆ มาทำงานในประเทศสหรัฐอเมริกาด้วยเช่นกัน อุตสาหกรรมของสหรัฐมากมาย รวมทั้งอุตสาหกรรมไฮเทค แพคเกจจิ้ง การก่อสร้าง และการให้บริการ ต่างพึ่งพาต่อผู้อพยพที่ทำงานในประเทศสหรัฐอเมริกา เพราะชาวอเมริกันไม่ต้องการทำงานเหล่านั้น เหมือนที่คนไทยต้องการแรงงานคนงานต่างด้าวในอุตสาหกรรมประมง และอุตสาหกรรมอื่น ๆ ที่คนไทยไม่ต้องการทำงานเหล่านั้น ดังนั้น คนงานค่าแรงต่ำยังเป็นที่ต้องการในประเทศสหรัฐอเมริกา

โลกาภิวัตน์ยังหมายถึงบริษัทอเมริกันต้องพิจารณาต้นทุนและกำไรอย่างรอบคอบในการขยายการจ้างงานหรือการใช้ผู้ผลิตในต่างประเทศ มีเหตุผลมากมายทั้งต้นทุนการขนส่งที่แพงกว่า การติดขัดในการขนส่งของ เนื่องจากภัยธรรมชาติหรือการเมืองที่ไม่มั่นคง คุณภาพ ชื่อเสียงที่ไม่ดี และความชื่นชอบของลูกค้าต่อสินค้าที่ผลิตในอเมริกา รวมทั้งค่าแรงที่เพิ่มขึ้นในบางประเทศ อาทิ ในประเทศจีน เป็นต้น สุดท้ายนี้ บางประเทศใช้มาตรการท้องถิ่นสำหรับความปลอดภัย สุขภาพ และสภาวะการทำงานที่เข้มงวดน้อยกว่ามากในประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งส่งผลต่อชื่อเสียงในทางลบที่ทำให้ลูกค้าไม่ซื้อสินค้า