

УДК 338.46:640.4

Городня Т. А.

Львівська комерційна академія

ОЦІНКА КАДРОВОЇ ВІДПОВІДНОСТІ ОБСЛУГОВУЮЧОГО ПЕРСОНАЛУ ГОТЕЛЮ

Досліджено підхід щодо оцінки кадрової відповідності обслуговуючого персоналу готелю. Запропонована відносна оцінка професіоналізму персоналу обслуги. Наведено приклад оцінки рівня професіоналізму.

Ключові слова: готель, кадри, заклади розміщення туристів, підхід, коефіцієнти, залежність.

Постановка проблеми. Готельна індустрія – це, насамперед, система обслуговування клієнтів, які знаходяться в приміщеннях відпочинку.

Зкладами розміщення туристів є стаціонарні будівельні комплекси, де туристам даються місця для тимчасового або регулярного відпочинку, надаючи відповідні види обслуговування.

До таких комплексів відносяться готелі, пансіонати, мотелі, туристичні бази та інше.

При всьому різноманітті обслуговування найбільш вимогливими є торгово- побутове, розважальне, технічне, вестибюльне обслуговування усеревині приміщення відпочинку.

Особливу роль відіграє обслуговуючий персонал готелю. Він має контакти з контингентом туристів. Служби готелю, які беруть участь у наданні послуг, повинні працювати в тісній взаємодії, що виключає випадки повторного звертання гостей з того самого питання. Тому кадрова відповідність обслуговуючого персоналу готелю вимогам та потребам туристів є вкрай важлива.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Окремі теоретичні і прикладні аспекти функціонування готельного бізнесу досліджені в працях українських та російських вчених: Л. Агафонові, В. Апопія, С. Байліка, М. Бойко, А. Виноградської, Р. Волкова, С. Василіної, І. Єгорової, Л. Іванової, В. Карсекіна, В. Квартальнова, Н. Кузнецової, М. Пивоварова, А. Румянцева, Т. Ткаченко.

При цьому слід зазначити, що наукових публікацій за результатами фундаментальних досліджень системи готельних послуг та якості обслуговуючого персоналу готелю на сучасному етапі, із врахуванням вітчизняних особливостей, мало.

Зазначимо, що теоретичні питання мотивації людської поведінки взагалі, та праці зокрема, розглядалися у працях психологів, соціологів, економістів, управлінців. Значний внесок у вивчення проблеми мотивації праці зробили: Л. Брентано, М. Вебер, Т. Веблен, Д. Врум, А. Маслоу, К. Маркс, А. Маршалл, Д. Мілль, А. Сміт, М. Туган-Барановський, Х. Хекхаузен та ін. Провідне місце у теорії мотивації праці належить роботам С. Адамса, К. Альдерфера, Ф. Герцберга, Е. Лока, Е. Лоулера, Д. МакГрегора, Д. МакКлеланда, Л. Портера, Т. Раєна, Б. Скінера, Ф. Тейлора, У. Оучі. Значних досягнень у розвитку сучасних теорій мотивації здобули українські вчені: Д. Богиня, А. Гальчинський, О. Грішнова, Ю. Зайцев, М. Карлін, А. Колот, Т. Костишина, Л. Кривенко, Г. Куліков, В. Лагутін, В. Липов, В. Мандибура, В. Новіков, О. Павловська, І. Петрова, М. Семикіна, А. Чухно, а також російські науковці: Л. Абалкін, В. Автономов, О. Зіновьев, В. Іноземцев та ін.

Незважаючи на значний внесок цих вчених і певний ступінь опрацьованості теми, гострота і актуальність проблеми кадрової відповідності вимагають подальшого поглибленого аналізу.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. При дослідженні кадрової від-

повідності обслуговуючого персоналу готелю не показано відносні оцінки щодо кількості конфліктів між обслугою та туристами протягом означеного періоду часу у вигляді певних залежностей. Не показано відносні величини, які приймаються як оцінки якісного складу персоналу.

Мета статті. Головною метою цієї роботи є запропоновання підходу щодо оцінювання такого показника соціального характеру, як професіоналізм на прикладі обслуговуючого персоналу готелю.

Виклад основного матеріалу. На сьогодні готельний бізнес – це один із самих перспективних і успішно розвинутих напрямків бізнесу. Так, сучасні підприємства готельної індустрії впроваджують новітні виробничі технології, якісно нові зразки обладнання та широкий спектр послуг.

Важливими в питанні обслуговування відпочинку туристів є технічна служба (теплозабезпечення, кондиціонування, зв'язок, телебачення, ремонт та ін.), а також допоміжна служба готельного комплексу (пральні, склад, прибирання тощо). До такого персоналу обслуговування ставляться вимоги високого рівня щодо надання відповідних послуг туристам.

Персонал обслуги повинен бути професіональним, мати достатню кваліфікацію по наданню послуг з його компетенції. Крім того, цей персонал повинен вміти створювати атмосферу гостинності, бути ввічливим, терплячим, добросовісним, виконувати якісно побажання мешканців готелю тощо.

Тобто кадровий склад обслуги готелю – це обличчя готелю і від нього дуже залежить імідж туристичного закладу та його категорія.

Безумовно, в практичних умовах в процесі надання послуг виникають конфліктні ситуації між персоналом та туристами готелю. І чим більше буде небажаних конфліктів, тим гостріше виникає ствердження про рівень професіоналізму персоналу, тобто виникає питання про методи оцінок професіоналізму готельної обслуги.

Розглянемо один з підходів оцінки кадрової відповідності обслуговуючого персоналу готелю.

Для цього будемо використовувати відносні оцінки щодо кількості конфліктів між обслугою та туристами протягом означеного періоду часу (тиждень, декада, місяць тощо).

Покажемо це на прикладі готелю, який має блочну структуру (бокс, відділення, поверх тощо).

Припустимо, що готель має n блоків проживання, житловий фонд кожного з яких складається з b_k місць проживання ($k = \overline{1, n}$).

Якщо позначити через x_{ik} кількість конфліктів між обслугою та туристами в кожному i -му відрізьку часу протягом окресленого періоду проживання, то відносно оцінку професіоналізму персоналу обслуги будемо знаходити наступним чином:

- для кожного i -го відрізьку часу:

$$x'_{ik} = 1 - \frac{x_{ik}}{b_k}, \quad (1)$$

- для кожного k -го блоку проживання:

$$x'_k = \frac{1}{m} \sum_{i=1}^m x'_{ik}, \quad (2)$$

– для готелю в цілому:

$$y = x' = \frac{1}{n} \sum_{k=1}^n x'_k \quad (3)$$

Відносні величини $x'_k (i=\overline{1,m}; k=\overline{1,n})$ та оцінки якісного складу персоналу $[0,1]$ і приймаються як оцінки якісного складу персоналу, а саме: чим ближче такі оцінки до 1, тим вище рівень професіоналізму обслуговування готелю.

Крім відносних оцінок професіоналізму обслуговування доцільно знайти теоретичну залежність $y=f(x_{ik})$ для різних сукупностей величин b_k готельного фонду. А потім можна давати прогноз рівня професіоналізму обслуговування по кожній сукупності конфліктів x_{ik} .

Треба відмітити, що такий підхід не є універсальним, він має свої недоліки та похибки, але це є одна із спроб оцінювання такого показника соціального характеру, як професіоналізм.

Крім того, при знаходженні залежності $y_i=f(x_{ik})$ можливо одержати незадовільний результат. У цьому випадку треба змінити специфікацію залежності і процес її складання повторити.

Покажемо на прикладі використання такого підходу для оцінки професіоналізму за даними, які наведені в таблиці 1.

Таблиця 1

Оцінка професіоналізму обслуговуючого персоналу готелю

Дні тижня	y_i	x_{i1}	x_{i2}	x'_{i1}	x'_{i2}
1	0.87	2	1	0.8	0.93
2	0.85	3	0	0.7	1.0
3	0.8	2	3	0.8	0.8
4	0.7	4	3	0.6	0.8
5	0.68	3	5	0.7	0.66
6	0.88	1	2	0.9	0.86
7	0.93	0	2	1.0	0.86
Σ	5.71	-	-	5.5	5.91

Стовпці величин x'_{i1} і x'_{i2} розраховуються за формулою (1).

Оцінка професіоналізму обслуговуючого персоналу готелю наступна:

– перший блок: $x'_{i1} = \frac{5.5}{7} = 0.78$

– другий блок: $x'_{i2} = \frac{5.91}{7} = 0.85$

– по готелю: $y = \frac{0.78 + 0.85}{2} = 0.815$

За звітний період (тиждень $m = 7$) рівень професіоналізму обслуговуючого персоналу готелю по першому блоку декілька гірше (0.78), ніж по другому блоку (0.85), а по готелю складає 0.815. Тобто в цілому по готелю та другому блоку можна вважати рівень професіоналізму достатнім, в той же час треба звернути увагу на персонал першого блоку, хоча він і має оцінку, яка близька до межі 0.8.

Для знаходження залежності $y_i = f(x_{ik})$ приймемо специфікацію лінійного характеру у вигляді:

$$y_i = a_0 + a_1 x_{i1} + a_2 x_{i2} \quad (4)$$

і знаходимо параметри a_0, a_1 і a_2 за формулою:

$$A = (x' \cdot x')^{-1} (x' \cdot y) \quad (5)$$

використовуючи матричний спосіб методу найменших квадратів [1]. Треба зауважити наступне: вихідний масив даних (табл. 1) не повинен мати таких негативних явищ, як мультиколінеарність, гетероскедастичність та автокореляцію.

У результаті розв'язування за означеною специфікацією одержуємо наступну залежність:

$$\hat{y}_i = 0.3895 + 0.5814x'_{i1} - 0.0368x'_{i2} = 0.3895 + 0.5814 \cdot \left(1 - \frac{x_{i1}}{10}\right) - 0.0368 \cdot \left(1 - \frac{x_{i2}}{15}\right) = 0.94 - 0.058x_{i1} + 0.02x_{i2} \quad (6)$$

Залежність (6) необхідно перевірити на відповідність (адекватність) фактичним даним. Для цього будемо використовувати спрощений аналіз за допомогою коефіцієнта невідповідності [2]:

$$K_n = \frac{\sqrt{\frac{1}{m} \sum_{i=1}^m (y_i - \hat{y}_i)^2}}{\sqrt{\frac{1}{m} \sum_{i=1}^m y_i^2}}, \quad (7)$$

де \hat{y}_i знаходиться за формулою (6) для кожного i -го випадку (спостереження).

Якщо значення K_n близько до 0, то складена залежність адекватна вихідним даним і далі приймається до використання.

Далі для знаходження фактичного значення коефіцієнта K_n складається таблиця 2.

Таблиця 2

Дані для знаходження коефіцієнта невідповідності

Дні тижня	\hat{y}_i	y_i^2	$(y_i - \hat{y}_i)^2$
1	0.82	0.7569	0.0025
2	0.76	0.7225	0.0081
3	0.83	0.64	0.0009
4	0.71	0.49	0.0001
5	0.77	0.4624	0.0081
6	0.88	0.7744	0.0
7	0.94	0.8649	0.0001
Σ	5.71	4.7111	0.0198

Знаходження коефіцієнта невідповідності за формулою (7):

$$K_n = \frac{\sqrt{\frac{1}{7} \cdot 0.0198}}{\sqrt{\frac{1}{7} \cdot 4.7111}} = 0.064$$

Таким чином, коефіцієнт $K_n = 0.064$ близький до 0, тому залежність (6) адекватна фактичній ситуації, яка розглядається в задачі.

Дослідження за формулою (7) є найпростішим способом аналізу збудованої економетричної моделі і його доцільно використовувати в практичних умовах для оперативної оцінки одержаних результатів.

Класичний аналіз на адекватність теоретичної залежності проводиться за допомогою коефіцієнтів детермінації і кореляції та статистичних критеріїв Фішера (F) і Ст'юдента (t);

– коефіцієнт детермінації:

$$R^2 = 1 - \frac{\sum_{i=1}^n (y_i - \hat{y}_i)^2}{\sum_{i=1}^n (y_i - \bar{y})^2} = 1 - \frac{0.0198}{0.535} = 0.963$$

– коефіцієнт кореляції:

$$R = \sqrt{R^2} = \sqrt{0.963} = 0.9813$$

– F-статистика:

$$F = \left(\frac{R^2}{1 - R^2} \right) \left(\frac{n - m - 1}{m} \right) = \left(\frac{0.963}{0.037} \right) \left(\frac{7 - 2 - 1}{2} \right) = 2.138$$

– t-статистика:

$$t = \frac{R \sqrt{n - m - 1}}{\sqrt{1 - R^2}} = \frac{0.9813 \sqrt{7 - 2 - 1}}{\sqrt{1 - 0.963}} = 10.2$$

За статистичними таблицями відповідні статистичні критерії мають наступні значення для рівня :

$$t_m = t(n - m - 1) = t(7 - 2 - 1) = t(4) = 2.182$$

$$F_m = F_m(m, n - m - 1) = F_m(2, 4) = 6.94$$

Оскільки $t > t_m$, то коефіцієнт кореляції, який характеризує тісноту зв'язку між залежними і незалежними змінними економетричної моделі, є достовірним, а при $F > F_m$ коефіцієнт регресії є значущим.

Висновки і пропозиції. При проведенні дослідження підходу щодо оцінки кадрової відповідності обслуговуючого персоналу готелю запропоновано відносну оцінку професіоналізму персоналу обслуги, використано матричний спосіб методу найменших квадратів та запропонована залежність оцінки рівня професіоналізму обслуговуючого персоналу готелю. Таким чином, за допомогою статистичних критеріїв F та t знайдена теоретична залежність (6) адекватна реальному економічному процесу, який аналізується.

Список літератури:

1. Наконечний С. І. Економетрія: Підручник. / С. І. Наконечний, Т. А. Терещенко, Т. П. Романюк – К. : КНЕУ, 2000. – 296 с.
2. Карагодова О. О. Дослідження операцій : Навч. посіб. / О. О. Карагодова, В. Р. Кігель, – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 256 с.
3. Мальська М. П. Туристичний бізнес: теорія та практика : Навч. посіб. / М. П. Мальська, В. В. Худо – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 424 с.
4. Холлоуей Дж. К. Туристичний бізнес : Пер. з 7-го англ. изд. / Дж. К. Холлоуей, Н. Тейлор – К. : Знання, 2007. – 798 с.

Городня Т. А.

Львовская коммерческая академия

ОЦЕНКА КАДРОВОГО СООТВЕТСТВИЯ ОБСЛУЖИВАЮЩЕГО ПЕРСОНАЛА ОТЕЛЯ

Резюме

Исследовано подход к оценке соответствия кадрового соответствия обслуживающего персонала отеля. Предложена относительная оценка профессионализма обслуживающего персонала. Приведен пример оценки уровня профессионализма.

Ключевые слова: гостиница, кадры, средства размещения туристов, подход, коэффициенты, зависимость.

Gorodnia T. A.

Lviv commercial Academy

ASSESSMENT OF PERSONNEL UNDER SERVICE PERSONNEL AT

Summary

Researched approach to conformity assessment of personnel maintenance personnel of the hotel. The proposed relative assessment of the professionalism of the staff. An example of the assessment of the level of professionalism.

Key words: hotel, staff, accommodation facilities for tourists, the approach, the coefficients of the dependence.