

УДК 331.444:640.41:658.51

Погасій Сергій Олександрович

кандидат технічних наук, доцент,

доцент кафедри туризму і готельного господарства

Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова

Погасій Сергей Александрович

кандидат технических наук, доцент,

доцент кафедры туризма и гостиничного хозяйства

Харьковский национальный университет городского хозяйства имени А.Н. Бекетова

Pohasii Serhii

Candidate of Technical Sciences, Associate Professor,

Associate Professor of Department of Tourism and Hotel Economy

O. M. Beketov National University of Urban Economy in Kharkiv

Марченко Світлана Сергіївна

магістрант кафедри туризму і готельного господарства

Харківського національного університету міського господарства імені О.М. Бекетова

Марченко Светлана Сергеевна

магистрант кафедры туризма и гостиничного хозяйства

Харьковского национального университета городского хозяйства имени А.Н. Бекетов

Marchenko Svitlana

Master of the Department of Tourism and Hotel Economy of the

O. M. Beketov National University of Urban Economy in Kharkiv

ПІДТРИМКА ПРАЦЕЗДАТНОСТІ АДМІНІСТРАТОРІВ ГОТЕЛІВ ШЛЯХОМ ВПРОВАДЖЕННЯ ЗАХОДУ РЕЛАКСАЦІЇ

ПОДДЕРЖКА РАБОТОСПОСОБНОСТИ АДМИНИСТРАТОРОВ ГОСТИНИЦ ПУТЕМ ВНЕДРЕНИЯ РЕЛАКСАЦИОННОГО МЕРОПРИЯТИЯ

SUPPORT OF WORKPLACE OF ADMINISTRATORS OF HOTELS BY INTRODUCING RELAXATION EVENTS

Анотація. В статті нагана стисла характеристика готельного господарства України, показана роль готелів та аналогічних підприємств розміщення в економіці країни. Наведено детальну характеристику понять «гостинність», «індустрія гостинності», «готельна послуга», «готельний продукт» Доведено, що якість готельного продукту в значній мірі залежить від роботи персоналу. Адміністратори готелів відіграють надзвичайно важливу роль у формуванні результатів роботи готельних підприємств. Наведено стислу характеристику роботи адміністраторів готелів і вказано чинники, які негативно впливають на працездатність адміністраторів готелів. В статті запропоновано захід, спрямований на підтримку працездатності та підвищення продуктивності праці адміністраторів готелів. Впровадження даного заходу дозволить забезпечити належну працездатність адміністраторів готелів протягом робочої зміни і покращити результативність їх роботи.

Ключові слова: індустрія гостинності, готельний продукт, готельна послуга, персонал, адміністратор готелю, працездатність, фітбол, релаксація.

Аннотация. В статье представлена краткая характеристика гостиничного хозяйства Украины, показана роль гостиниц и аналогичных предприятий размещения в экономике страны. Приведена подробная характеристика понятий «гостеприимство», «индустрия гостеприимства», «гостиничная услуга», «гостиничный продукт» Доказано, что качество гостиничного продукта в значительной мере зависит от работы персонала. Администраторы гостиниц играют чрезвычайно важную роль в формировании результатов работы гостиничных предприятий. Приведено краткую характеристику работы администраторов гостиниц и указано факторы, которые негативно влияют на работоспособность администраторов гостиниц. В статье предложено мероприятие, направленное на поддержание работоспособности и повышения

производительности труда администраторов гостиниц. Внедрение данного мероприятия позволит обеспечить надлежащую работоспособность администраторов гостиниц в течение рабочей смены и улучшить результативность их работы.

Ключевые слова: индустрия гостеприимства, гостиничный продукт, гостиничная услуга, персонал, администратор гостиницы, работоспособность, фитнес, релаксация.

Summary. The article provides a brief description of the hotel industry in Ukraine, shows the role of hotels and similar accommodation facilities in the country's economy. The detailed characteristics of the concepts «hospitality», «hospitality industry», «hotel service», «hotel product» are shown. It is proved that the quality of the hotel product depends largely on the work of the staff. Administrators of hotels play an extremely important role in shaping the results of the work of hotel enterprise. Brief description of the work of hotel administrators is given and factors that negatively affect the efficiency of hotel administrators are indicated. The article proposed an event aimed at maintaining the efficiency and productivity of hotel administrators. The implementation of this measure will ensure the proper working capacity of hotel administrators during the working shift and improve the effectiveness of their work.

Key words: hospitality industry, hotel produkt, hotel service, staff, hotel administrator, work ability, fitball, relaxation.

Постановка проблеми. Світові та вітчизняні тенденції розвитку туризму призвели до значного зростання ролі готельних та аналогічних їм підприємств в економіці держави. Результати роботи таких підприємств суттєво залежать від якості роботи персоналу. Значна частка в структурі персоналу підприємств розміщення припадає на адміністраторів. Працівники, які працюють на цих посадах, безпосередньо взаємодіють з клієнтами і від сумлінного виконання їх обов'язків залежить успіх роботи підприємств в цілому. Однак, перевагою адміністраторів готелів, під час робочої зміни, що пов'язано з такими факторами, як статична робота за комп'ютером, робота з документами, тривалість робочої зміни, яка частіше за все сягає доби, а також специфіка праці з людьми, створює зниження якості виконання посадових обов'язків, що в свою чергу негативно впливає на результати роботи підприємства в цілому. Тому пошук шляхів швидкого відновлення працездатності адміністраторів готелів протягом робочої зміни є актуальною проблемою для даних та аналогічних підприємств.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Проблеми фізичної рекреації та гіподинамію, як стресовий фактор вивчали у своїх роботах, Галкин Ю. П., Качелаева Ю. В., Тахаутдинов Р. Р., Лобанов С. А., Емелева Т. Ф., Данилов А. В., Данилов Е. В., Асаева С. К., Арсланова Г. Ф. Науковці досить глибоко аналізували проблеми фізичної рекреації та вплив гіподинамії на психічний та фізичний стан людини.

Формулювання цілей статті. Метою статті є розгляд питань, пов'язаних з підвищенням ефективності праці адміністраторів готелів, шляхом впровадження заходів, спрямованих на зняття перенапруги під час робочої зміни, що сприятиме підвищенню якості обслуговування клієнтів та збільшенню економічного ефекту від діяльності готельних підприємств, підвищенню їх конкурентоспроможності за рахунок більш якісного обслуговування гостей та поширення позитивних відгуків про роботу готелів.

Виклад основного матеріалу. В теперішній час підприємства сфери гостинності відіграють особливу

роль у сучасній ринковій економіці. Частка індустрії гостинності постійно зростає, що у свою чергу вказує на збільшення впливу нематеріальної сфери на матеріальне виробництво. Відповідно це має вплив на економіку міста, регіону та держави в цілому та зокрема на сфери господарської та соціальної діяльності [1].

Гостинність (від англ. — hospitality) — це універсальна традиція повсякденно побутової культури, відповідно до якої обов'язковим є присутність привітності і турботи про гостя. Слово «гостинність» — (hospitality) походить від старофранцузької «Хоспис» (hospice), тобто «місця, де мандрівники можуть отримати дах над головою та їжу» [2].

Згідно з тлумачним словником Н. Вебстера індустрія гостинності — це сфера підприємництва, що складається з таких видів обслуговування, які спираються на принципи гостинності, що характеризуються щедрістю і дружелюбністю по відношенню до гостей [1].

Індустрія гостинності включає в себе послуги розміщення, харчування та розваг [2]. На даний момент найважливішим сегментом індустрії гостинності є готельне господарство, яке в сучасних умовах дуже швидко розвивається та є високоприбутковою галуззю [3].

На території України станом на 2016 рік налічується 4256 колективних засобів розміщення, до яких відносяться 2534 готелів та аналогічних засоби розміщення, а також 1722 спеціалізованих засобів розміщення. До готелів та аналогічних засобів розміщення відносяться: готелі, мотелі, хостели, кемпінги, агроготелі, гуртожитки для приїжджих, туристичні бази, гірські притулки, студентські літні табори та інші місця для тимчасового розміщення. Питома вага готелів серед готелів та аналогічних засобів розміщення становить 67% або 1703 одиниці. Середньооблікова кількість штатних працівників становить 25190 осіб з них 19397 осіб на підприємствах, які зареєстровані як юридичні особи та 5793 осіб на підприємствах, які зареєстровані на фізичних осіб підприємців. У 2016 році

у готелях, зареєстрованих як юридичні особи було витрачено 916931,2 тис. грн. на оплату праці, що становить 19% від операційних витрат, які склали 4876030,9 тис. грн. [4].

Персонал в індустрії гостинності відіграє ключову роль, що обумовлено особливостями готельних послуг та готельного продукту в цілому.

Готельна послуга — дії виконавця з тимчасового розміщення споживача шляхом надання номера або місця для ночівлі, а також надання інших послуг, пов'язаних із тимчасовим проживанням у готелі або в аналогічному засобі розміщення. До інших послуг, пов'язаних із тимчасовим проживанням, належать послуги з обслуговування в номері, харчування, збереження майна і багажу, а також інші, що надають споживачу відповідно до категорії готелю згідно ДСТУ 4269. Виконавець — це підприємство, установа, організація або громадянин-підприємець, які виконують роботи або надають послуги, а споживач — це громадянин, який придбає, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити товари (роботи, послуги) для власних побутових потреб [5].

Спираючись на визначення, що подається у тлумачному словнику Н. Вебстера, можна помітити, що у визначенні терміну «індустрія гостинності» більше зроблено акцент на не матеріальні принципи. За цим визначенням можна зрозуміти, що величезну роль у гостинній індустрії відіграє людський фактор, адже такі риси як щедрість та дружелюбність притаманні людині, тобто «виконавцю», що надає «послуги» в індустрії гостинності. У визначенні «послуги» зазначено дві головні складові. Перша — це «безпосередня взаємодія між виконавцем та споживачем», друга — «внутрішня діяльність виконавця» і все це «для задоволення потреб споживача». Виконавцями безпосередньо є людські ресурси задіяні на підприємствах індустрії гостинності. А саме від того, чи будуть задоволені споживачі буде залежати життєдіяльність підприємства гостинної індустрії, його конкурентоспроможність, місце на ринку та у глобальному значенні кількість грошей, що надійде до держскарбниці зі сфери послуг.

Готельний продукт — це результат взаємодії готельного бізнесу і клієнта, а також власної діяльності виконавця із задоволення потреби споживача [6].

До особливостей готельних послуг відноситься те, що неможливо завчасно підготувати цей продукт, готельна послуга створюється і реалізується одночасно. В свою чергу це говорить про те, що під час безпосереднього контакту персоналу та клієнта відбувається надання послуги, тому фактор впливу персоналу на якість надання послуги може сягати 90%. А тому задоволеність клієнта отриманим обслуговуванням може залежати, наприклад, від настрою, емоційної стабільності, ввічливості самопочуття, коректності, кваліфікації, компетентності, в тому числі втомленості чи бадьорості обслуговуючого персоналу.

Звісно, що не все залежить тільки від персоналу, клієнт може мати свої специфічні уявлення, щодо того як повинні бути надані послуги, але відсоток таких клієнтів значно малий.

Неодмінно потрібно враховувати той факт, що адміністратори рецепції у готелі відіграють надзвичайно важливу роль. Це той персонал, який взаємодіє з кожним гостем і залишає перше враження про підприємство гостинності, а тому повинен бути постійно у відповідній формі в будь-який час доби незалежно від чинників що можуть впливати на його працездатність.

Фізичний та емоційний стан персоналу має бути на високому рівні, задля підвищення якості обслуговування та залишення загального позитивного враження від роботи підприємства.

Робота адміністрації готельних підприємств, у свою чергу, пов'язана з високою розумовою напругою, куди входить робота за комп'ютером, робота з базами даних, документами клієнтів, робота, яка передбачає заповнення різноманітних форм, робота з інформування клієнтів і персоналу готелю, робота з грошима та інше. При цьому графік роботи найчастіше включає добові зміни. А через те що робота здійснюється на одному місці, сидячи чи стоячи, виникає висока м'язова напруга, яка сприяє великій втомлюваності, результатом чого є зниження працездатності, стресостійкості, уваги, концентрації та настрою [7].

Усе це впливає на якість обслуговування клієнтів. Пропонується у період робочої зміни впровадження заходів, спрямованих на відновлення працездатності адміністраторів готелю. Під час таких перерв пропонується застосування фізичних вправ для персоналу. Розглянемо реалізацію такої пропозиції з використанням «Швейцарського м'яча» або «Фітболу».

Фітбол («fit» — оздоровлення, «ball» — м'яч) — великий пружний м'яч від 55 до 75 см в діаметрі, використовується для занять спортом. Набув широкого використання.

Виготовляють фітбол з полівінілхлориду, а останнім часом в них почали додавати дезодоруючі аромати. Фітболи можуть бути не тільки різного розміру, але і різного кольору. Різні кольори по-різному впливають на психічний стан і фізіологічні функції людини.

Наприклад, теплі кольори (червоний, оранжевий) підвищують активність, посилюють збудження центральної нервової системи. Це, у свою чергу, призводить до збільшення частоти серцевих скорочень, підвищення артеріального тиску, почастишання дихання.. Холодні кольори (синій, фіолетовий) заспокоюють, в зв'язку, з чим знижується частота дихання, серцебиття, падає артеріальний тиск. Жовтий і зелений колір сприяють прояву витривалості. За допомогою кольору можна регулювати психоемоційний стан людини. Велика сигнальна роль кольору

в попередженні травматизму. Так, коричневе та чорне забарвлення снарядів створює враження, що вони важче, ніж предмети, які пофарбовані в білий та жовтий кольори.

Використання фітболу буде сприяти [8]:

- розслабленню м'язів спини;
- покращенню кровообігу;
- насиченню клітин киснем;
- покращенню бадьорості та настрою;
- підвищенню працездатності та стресостійкості при незначних матеріальних витратах.

Впровадження даного заходу потребує кімнати, де можна робити фізичні вправи з фітболом, наявності каремату та фітболу. Слід зазначити, що для того щоб розслабити м'язи достатньо полежати на м'ячі. Не обов'язково виконувати складні фізичні вправи.

Таким чином, запропонований захід передбачає облаштування кімнати з відповідним зазначеним

вище знаряддям і влаштування коротких перерв по 10 хвилин по черзі для адміністраторів. У таких перервах важливим є чергування розумової діяльності з легким фізичним навантаженням на тіло. Кількість таких перерв доцільно визначати враховуючи особливості роботи конкретного готелю. Відомо, що нетривале переключення з розумової діяльності на фізичну підвищує працездатність робітника.

Висновки та перспективи подальших досліджень.

Слід зробити висновок, що запропонований захід буде мати позитивний вплив на організацію роботи персоналу, задоволеність клієнтів, що в свою чергу буде сприяти збільшенню прибутковості та конкурентоспроможності готельних підприємств в цілому. Подальші дослідження передбачають розробку детальних інструкцій для адміністраторів готелю з використання фітболу та кількісну оцінку економічного ефекту від впровадження запропонованого заходу.

Література

1. Дишкантjuk O. B. Теоретичні основи функціонування індустрії гостинності [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://economics.opu.ua/files/archive/2015/No6/96.pdf>
2. Похомчикова O. O. Поняття та структура індустрії гостинності [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://cyberleninka.ru/article/n/ponyatie-i-struktura-industrii-gostepriimstva>
3. Ремеслова O. Л. Готельне господарство, як об'єкт дослідження в умовах ринкової економіки [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.stattionline.org.ua/ekonom/60/8224-gotelne-gospodarstvo-yak-ob-yekt-doslidzhennya-v-umovax-rinkovoi-ekonomiki.html>
4. Державна служба статистики [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>
5. ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення». Чинний від 2006 року [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://hihostels.com.ua/sites/default/files/hostely/dstu4527.pdf>
6. Організація готельно-ресторанного обслуговування [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://pidruchniki.com/1529052760341/turizm/spetsifika_gotel'nogo_produkta
7. Павлова М. Особливості системи управління персоналом в індустрії гостинності [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://cyberleninka.ru/article/v/osobennosti-sistemy-upravleniya-personalom-v-industrii-gostepriimstva>
8. Фітболгімнастика як інноваційний метод [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.shag.com.ua/fitbolgimnastika-yak-innovacijnij-metod-ozdorovlennya-uchniv-y.html>

References

1. Dyshkantjuk O. V. Teoretichni osnovy funkcionuvannja industriji ghostynnosti [Elektronnyj resurs]. — Rezhym dostupu: <http://economics.opu.ua/files/archive/2015/No6/96.pdf>
2. Pokhomchykova O. O. Ponjattja ta stuktura industriji ghostynnosti [Elektronnyj resurs]. — Rezhym dostupu: <https://cyberleninka.ru/article/n/ponyatie-i-struktura-industrii-gostepriimstva>
3. Remeslova O. L. Ghoteljne ghospodarstvo, jak ob'jekt doslidzhennja v umovakh rynkovoji ekonomiky [Elektronnyj resurs]. — Rezhym dostupu: <http://www.stattionline.org.ua/ekonom/60/8224-gotelne-gospodarstvo-yak-ob-yekt-doslidzhennya-v-umovax-rinkovoji-ekonomiki.html>
4. Derzhavna sluzhba statystyky [Elektronnyj resurs]. — Rezhym dostupa: <http://www.ukrstat.gov.ua/>
5. DSTU4527:2006 «Poslughy turystychni. Zasoby rozmishhennja. Terminy ta vyznachennja». Chynnyj vid 2006 roku [Elektronnyj resurs]. — Rezhym dostupu: <http://hihostels.com.ua/sites/default/files/hostely/dstu4527.pdf>
6. Orghanizacija ghoteljno-restorannogho obslughovuvannja [Elektronnyj resurs]. — Rezhym dostupa: http://pidruchniki.com/1529052760341/turizm/spetsifika_gotel'nogo_produkta
7. Pavlova M. Osoblyvosti systemy upravlinnja personalom v industriji ghostynnosti [Elektronnyj resurs]. — Rezhym dostupu: <https://cyberleninka.ru/article/v/osobennosti-sistemy-upravleniya-personalom-v-industrii-gostepriimstva>
8. Fitbolhimnastyka yak innovatsiinyi metod [Elektronnyj resurs]. — Rezhym dostupu: <http://www.shag.com.ua/fitbolgimnastika-yak-innovacijnij-metod-ozdorovlennya-uchniv-y.html>