

СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНІ ПРОБЛЕМИ В СИСТЕМІ ПІДПРИЄМНИЦЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

УДК 331:658.5

JEL Classification: J50

КВАЛІМЕТРИЧНА ОЦІНКА ЯК ІНСТРУМЕНТ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ГОТЕЛЮ

Александрова С. А., к. пед. н., доцент

Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова

Анотація. Предметом статті виступає кваліметричний підхід в системі управління персоналом підприємства готельного господарства; мета дослідження полягає у теоретичному обґрунтуванні важливості та наданні практичних рекомендацій щодо впровадження кваліметричної оцінки як інструменту управління персоналом готелю; методи дослідження: порівняння, аналізу і синтезу, теоретичного узагальнення, логічного моделювання та ін.

Результати роботи. Обґрунтована доцільність та дієвість кваліметричної оцінки працівників та їх трудової діяльності як одного з інструментів управління персоналом готелю, визначено складові кваліметричної оцінки працівників готельного господарства, що дасть можливість розробляти та впроваджувати прозорі та ефективні управлінські дії щодо роботи з персоналом. Представлено факторно-критеріальну кваліметричну модель оцінки професійно-комунікативної компетентності працівника готелю, як особливо значущої компоненти профілю фахівців готельного підприємства, професійна діяльність яких передбачає постійну міжособистісну взаємодію. Показано ключові напрямки кваліметричної оцінки компетентності персоналу та його трудової діяльності.

Практичне значення одержаних результатів полягає у можливості використання висновків та рекомендацій у систему управління персоналом готельних підприємств з метою забезпечення їх ефективною діяльністю.

Висновок. Вітчизняні підприємства готельного господарства постійно стикаються із проблемами відсутності адекватної та прозорої системи оцінки персоналу, дієвих системи мотивації, навчання, просування співробітників, що негативно позначається на результатах діяльності готелів. Одним із шляхів вирішення означених проблем є застосування кваліметричного підходу при оцінці знань, умінь, особистісних якостей, трудової діяльності працівників як підґрунтя для прийняття управлінських рішень щодо роботи з персоналом.

Ключові слова: підприємство готельного господарства, управління персоналом, оцінка персоналу, кваліметричний підхід, професійно-комунікативна компетентність.

QUALIMETRIC ASSESSMENT AS MANAGEMENT INSTRUMENT OF HOTEL STAFF

Svitlana Aleksandrova, PhD in Pedagogy, Associate Professor

Oleksyi Beketov National University of Urban Economy in Kharkiv

Summary.. The subject of the article is qualimetric approach to management system of personell of the hotel enterprise; the aim is theoretical basis of importance and providing practical recommendations to qualimetric assessment as management instrument of hotel staff; research methods: comparison, analysis and synthesis, theoretical generalization, logical modeling, and others.

The results of the research. The expediency and efficiency qualimetric assessment of employees as an instrument of management of the hotel staff, defined components qualimetric assessment of hotel employees that will make it possible to develop and implement effective management actions concerning the work with the personnel.

The quotient-criterial qualimetric assessment model professional-communicative competence of the hotel employee is presented, as a significant component of the profile of the hotel enterprise professionals whose professional activity envisages constant interpersonal interaction. The key areas of qualimetric assessment of personnel competence and labour activity.

The practical significance of the results consists in possibility of the implementation of the conclusions and recommendations in the personnel management system of hotel companies in order to ensure their effective activity.

Conclusion. Domestic enterprises of the hotel industry are constantly confronted with the problems of the lack of adequate and transparent personnel assessment system, an effective motivation system, training and advancement of employees, which negatively affects the results of activities of hotels.

One way to solve the mentioned problems is the use of qualimetric approach in assessing the knowledge, skills, personal qualities, labour activity of employees as a basis for management decisions concerning the work with the staff.

Keywords: hotel industry enterprise, personnel management, personnel assessment, qualimetric approach, professional-communicative competence.

Постановка проблеми. Одним з найважливіших ресурсів, який є визначальним у забезпеченні ефективної діяльності, конкурентоспроможності готельного підприємства, є персонал. Широка участь працівників у виробничому процесі підвищує вимоги до них та до системи управління персоналом готелю.

Поряд із цим актуальними для готельних підприємств є проблеми відсутності адекватної та прозорої системи оцінки персоналу, дієвої системи мотивації співробітників і т. ін., що негативно позначається на якості надання послуг, знижуючи ефективність функціонування та конкурентоспроможність готелю. Вирішення означених проблем можливо шляхом впровадження кваліметричного підходу у систему управління персоналом.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Загальній теорії кваліметрії та практики її застосування присвячені роботи Г. Азгальдова, А. Костина, В. Садова, В. Федюкіна, В. Фомина [1-3] та ін.; деякі аспекти впровадження кваліметричного підходу при роботі з персоналом досліджували у своїх працях А. Гізатулін, О. Новікова, Н. Горобець, Г. Дмитренко, Г. Єльнікова, Е. Князева, В. Коваль, Л. Коваль [4-9].

Невирішені складові загальної проблеми. Незважаючи на наявність певної кількості досліджень з означеної тематики, все ще залишається багато не висвітлених питань щодо напрямків застосування кваліметричного підходу в управлінні персоналом готельного підприємства.

Формулювання цілей статті. Мета дослідження полягає у теоретичному обґрунтуванні важливості та наданні практичних рекомендацій щодо впровадження кваліметричної оцінки як інструменту управління персоналом готелю.

Виклад основного матеріалу дослідження. Управління персоналом охоплює широкий спектр функцій – підбір, відбір, прийом персоналу; адаптацію, оцінку, мотивацію, навчання, вивільнення персоналу тощо.

Кожен напрямок роботи з трудовими ресурсами має бути якісним та ефективним, забезпечення чого можливо за допомогою впровадження кваліметричного підходу.

Кваліметрія (від лат. *quails* –якість та греч. *metreo* – вимірюю) як наука об'єднує кількісні методи оцінки якості, які застосовуються для обґрунтування управлінських рішень. Кваліметрична оцінка передбачає оцінюванні якісних показників за допомогою кількісних балів та є діючим апаратом вибору кращих варіантів багатокритеріальних рішень у всіх сферах управління якістю [7].

Кваліметричний підхід має як переваги так і певні недоліки. До перших можна віднести відносно гнучкий апарат виміру; можливість виміру таких критеріїв, які раніше оцінювалися лише інтуїтивно; відносно висока достовірність результатів тощо. Недоліком є можлива суб'єктивність, наприклад, у виборі еталону, обробці даних та ін.

При роботі з персоналом кваліметричний підхід може бути впроваджений при оцінці якості системи управління персоналом взагалі; оцінці якості людського потенціалу готелю; оцінці, моніторингу персоналу; розробці мотиваційної програми; вимірюванні лояльності персоналу; організації навчання тощо.

Особливу увагу слід звернути на оцінку персоналу, адже саме на її результатах базуються підбір працівників, які найбільшою мірою відповідають вимогам посади; якісна й справедлива мотиваційна програма, планування кар'єри, розвиток людських ресурсів готелю тощо.

Передувати оцінці має створення портрету ідеального співробітника для кожної посади або груп посад за допомогою експертного методу.

Слід зазначити, що персонал готелю, як і будь-якої сфери діяльності, має володіти загальною компетентністю, необхідною для існування в соціумі, для розв'язання будь-яких ситуацій, навіть не пов'язаних з конкретною професійною діяльністю, тобто здатністю до аналізу, синтезу, загальними знаннями, здатністю до самостійного навчання, співпраці та комунікації, цілеспрямованістю, лідерськими рисами, організованістю та здатністю до планування.

Поряд із загальною компетентністю будь-якого фахівця розрізняють компетентності професійні, які відповідають виду діяльності.

Так, для фахівців готельного підприємства, перелік показників оцінки варіюються в залежності від посади, яку той займає але узагальнено має включати такі групи як: професійні знання, уміння, навички; професійні і ділові якості (організованість, відпові-

дальність, ініціативність, заповзятливість), морально-психологічні (особистісні) та інтегральні якості (стан здоров'я, загальна культура тощо) [10].

Приклад застосування кваліметричної оцінки професійно-комунікативної компетентності, як особливо значущої компоненти профілю фахівців готельного підприємства, професійна діяльність яких, передбачає постійну міжособистісну взаємодію, наведений у таблицях 1, 2.

Таблиця 1 – Факторно-критеріальна кваліметрична модель оцінки професійно-комунікативної компетентності працівника готелю

| Фактор | Вагомість фактору |
|--|-------------------|
| 1. Професійно-комунікативні знання (вагомість складової 0,3) | |
| знання теорії міжособистісного спілкування | 0,121 |
| знання професійної термінології | 0,125 |
| знання техніки спілкування зі споживачем, діловими партнерами | 0,129 |
| знання правил ділової переписки, комерційної кореспонденції | 0,109 |
| знання правил конструктивної критики, питань запобігання і розв'язання конфліктних ситуацій | 0,119 |
| знання етикету спілкування | 0,190 |
| знання гендерних, вікових, національних особливостей індивідів, психологічної типології особистості тощо | 0,207 |
| 2. Професійно-комунікативні уміння (вагомість складової 0,3) | |
| мовленнєві | 0,250 |
| інформаційно-інструментальні | 0,192 |
| організаційно-технологічні | 0,189 |
| невербальні | 0,200 |
| інформаційно-пошукові | 0,169 |
| 3. Особистісні якості (вагомість складової 0,3) | |
| толерантність | 0,210 |
| моральність | 0,180 |
| емпатійність | 0,100 |
| комунікабельність | 0,250 |
| стресостійкість | 0,190 |
| емоційна стійкість | 0,070 |

Таблиця 2 – Факторно-критеріальна кваліметрична модель оцінки інтегральних якостей (стану фізичного здоров'я) працівника готелю

| Фактор | Вагомість фактору | Критерії оцінки фактору (рівень) | Значущість критерію |
|---|-------------------|--|---------------------|
| Інтегральні якості (стан фізичного здоров'я) [6] | | | |
| зовнішній вигляд | 0,5 | бадьорий протягом робочого дня | 1 |
| | | іноді наприкінці робочого дня виглядає стомленим | 0,8 |
| | | часто наприкінці робочого дня виглядає стомленим | 0,6 |
| | | стомлюється до середини дня | 0,3 |
| | | завжди виглядає стомленим | 0 |
| перебування на лікарняному | 0,5 | до 3 днів | 1 |
| | | 4-10 днів | 0,8 |
| | | 11-17 днів | 0,6 |
| | | 18-24 дні | 0,4 |
| | | 25-30 днів | 0,2 |
| | | більше 30 днів | 0,1 |

Задля запобігання суб'єктивності, доцільно проводити поряд з самооцінкою оцінювання безпосереднім керівником, колегами, підлеглими (для керівних посад).

Для повної об'єктивної оцінки персоналу доцільно оцінювати не лише знання, уміння, якості працівника, а й його трудову діяльність (кількість, якість та складність праці). Адже іноді цілком компетентний працівник не реалізує повною мірою власний потенціал через, наприклад, відсутність дієвого мотиваційного механізму. При кваліметричній оцінці з'являється можливість об'єктивно оцінити вклад кожного працівника у результати діяльності готельного підприємства, визначити розмір індивідуальної премії тощо.

Вагомість (значущість) факторів відповідає ранжуванню їх пріоритетності у межах одиниці.

Кожна складова оцінюється як сума перемножених вагомості фактору та значущості критерію. Чим вище отримана оцінка – тим більшою мірою відповідають характеристики працівника еталону.

Розраховані за допомогою кваліметричного підходу коефіцієнти компетентності, складності, якості й кількості праці (які мають бути зрозумілими для кожного працівника) мають слугувати підґрунтям для низки управлінських рішень у роботі з персоналом, а саме: розробки дієвої, прозорої та справедливої системи мотивації; формування кадрового резерву; планування кар'єри працівників; організації навчання, підвищення кваліфікації та ін.

Висновок. Вітчизняні підприємства готельного господарства постійно стикаються із проблемами відсутності адекватної та прозорої системи оцінки персоналу, дієвих системи мотивації, навчання, просування співробітників, що негативно позначається на результатах діяльності готелів. Одним зі шляхів вирішення означених проблем є застосування кваліметричного підходу при оцінці знань, умінь, особистісних якостей, трудової діяльності працівників як підґрунтя для прийняття управлінських рішень щодо роботи з персоналом.

Перелік посилань.

1. Азгальдов Г.Г. *Кваліметрия для всіх: Учеб. пособие* / Г.Г. Азгальдов, А.В. Костин, В.В. Садовов. — М.: ИД Информ Знание, 2012. — 165 с.
2. Федюкин В. К. *Основы кваліметрии* / В. К. Федюкин. — М. : Изд-во «ФИЛИНЪ», 2004. — 296 с.
3. Фомин В. Н. *Кваліметрия. Управление качеством. Сертификация* / В. Н. Фомин. — М. : Ассоциация авторов и издателей «ТАНДЕМ». — Изд-во «ЕКМОС», 2002. — 409 с.
4. Гізатулін А. *Особенности разработки системы мониторингу трудовых ресурсов на предприятии [Электронный ресурс]* / А. Гізатулін, О. Новікова // Соціально-економічні проблеми і держава. — 2012. — Вип. 2 (7). — С. 146-154. — Режим доступу: <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2012/12gamrnp.pdf>.
5. Горобець Н.М. *Підходи до оцінювання трудової мотивації сільськогосподарських працівників [Електронний ресурс]* / Н.М. Горобець // Наукові праці Полтавської держ. аграрної академії. Серія: Екон. науки. — 2012. — Том 2. — Вип. 4. — С. 99–104. - Режим доступу: <https://www.pdaa.edu.ua/sites/default/files/nppdaa/4.2/099.pdf>
6. Дмитренко Г. А. *Стратегический менеджмент: целевое управление персоналом организаций: Учеб. пособие* / Г. А. Дмитренко. — К.: МАУП, 2006. — 224 с.
7. Єльнікова Г.В. *Технологія адаптивного управління персоналом [Електронний ресурс]* / Г.В. Єльнікова // Науковий вісник Інституту професійно-технічної освіти НАПН України. Професійна педагогіка : зб. наук. праць: Вип. 1. — 2011. - С. 8-15.- Режим доступу: <http://tme.umo.edu.ua/docs/2/09yelmtpr.pdf>
8. Князева Е.А. *Применение кваліметрических оценок в системе материальной мотивации персонала почтовой святы [Електронний ресурс]* / Е.А. Князева, В.О. Коваль // Економічний простір: Зб. наук. праць. — № 9. - 2008. — С. 40 — 48.- Режим доступу: http://www.nbu.gov.ua/old_jrn/Soc_Gum/Ekpr/2008_9/knyazeva.pdf
9. Коваль Л.В. *Проблеми оцінювання якості людського потенціалу підприємства [Електронний ресурс]* / Л.В. Коваль // Вісник Національного університету «Львівська політехніка». — 2012. — № 722. — С. 104–109. - Режим доступу: http://www.nbu.gov.ua/old_jrn/natural/Vnulp/Menegment/2012_722/20.pdf
10. Слинков В.Н. *Управление персоналом: практик. рекомендації* / В.Н. Слинков. - К.: Алерта, КНТ, 2006. - 240 с.

Стаття надійшла: 08.10.2016 р.

Рецензент: д.е.н., проф. Дмитрієв І.А.

