

6. *Золотарева Е. А.* Качество рабочей силы в период становления рынка труда: Автореферат диссертации на соискание ученой степени канд. экон. наук. — Воронеж, 1999. — 19 с.

7. *Копнина В. Г., Бреева Е. Б., Сопцова В. В., Зюзин Д. И., Левин М. Б., Гладиллин Д. Л., Мезенцева Е. Б.* Качество населения / Под редакцией Н.М. Римашевской, В.Г. Копниной // Демография и социология. — М.: ИСЭПН РАН, 1993, вып. 6, с. 3.

8. *Маркова Н. И.* Качественный уровень трудовых ресурсов как фактор экономического развития и сбалансированности труда и капитальных вложений. Автореферат дис. на соискание ученой степени, к.э.н. — М.: Московский университет, 1974. — 24 с.

9. *Семикіна М.* Конкурентоспроможність працівника та ціна робочої сили на ринку праці // Україна: аспекти праці. — 1999. — № 6. — С.9.

Стаття надійшла до редакції 20.03.2007

УДК 331.522.4

О. В. Полтавська,
Київський національний
торгівельно-економічний університет

ТРУДОВІ РЕСУРСИ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА ТА ОСОБЛИВОСТІ ЕКОНОМІЧНОГО МЕХАНІЗМУ ЇХ ФОРМУВАННЯ

АНОТАЦІЯ. В роботі детально описано проблеми формування трудових ресурсів підприємства, особливості цього процесу для підприємств готельного господарства при організації його бізнес-процесів. Доведено необхідність розробки і впровадження методики оцінки ефективності економічного механізму формування трудових ресурсів, що дозволить досягти високої результативності і сприятиме підвищенню ефективності механізму формування ресурсного потенціалу підприємства готельного господарства в цілому.

КЛЮЧОВІ СЛОВА. Економічний механізм, ефективність, підприємства готельного господарства, ресурси, трудові ресурси, фактори виробництва.

Становлення в Україні ринкової економіки надало імпульс активізації процесів утворення нових підприємств готельного господарства, реконструкції, перепрофілювання діяльності діючих. Особливістю підприємств такого типу є те, що

одночасно, виходячи із специфіки їх функціонування, ці підприємства є виробничо-господарською та соціальною системою.

У науковій економічній літературі існують різні точки зору щодо визначення понять «фактори виробництва» та «ресурси». Більшість економістів ототожнюють ці поняття.

Сучасна теорія щодо виробничих факторів сходить до Ериха Гуттенберга (1897—1984). Він розрізняє дві групи виробничих факторів: елементарні виробничі фактори і диспозитивні.

До елементарних виробничих факторів належать всі матеріально-уречевлені складові видатків підприємства: засоби виробництва, сировина і матеріали, виконавчі трудові ресурси, які займаються безпосереднім здійсненням виробничого процесу.

Диспозитивні фактори виробництва формують диспозитивні трудові ресурси, які забезпечують управління процесом виробництва, обґрунтування і прийняття рішень.

Взагалі поняття «ресурс» (від французького «гезоигсез») трактується не лише як «засоби» та «запаси», а і як «можливості», це дає право застосовувати це поняття в широкому розумінні.

Виходячи з теоретичних узагальнень цього питання можна відмітити наявність ряду особливостей ресурсного потенціалу підприємства готельного господарства, які витікають із специфіки діяльності підприємств такого типу.

Кожний ресурс формується за своїм напрямком. Його кількість та якість залежить від виробничої потужності, кінцевої продукції та диспозитивного фактору, якій і визначає всі ці характеристики.

Всі ці процеси неможливі без ефективного використання трудових ресурсів на підприємстві готельного господарства.

Поняття «трудова ресурси» в економічну теорію та практику ввів С. Струмилін, який за матеріалами перепису населення 1920р. розробив демографічний прогноз чисельності населення.

Професор А.А.Мазаракі дослідив відмінності в поняттях «трудова ресурси», «трудова колектив», «кадри» та «персонал». Отже, за його теорією термін «трудова ресурси» використовується з метою характеристики працівників підприємства як однієї з складових його ресурсного потенціалу. Елемент загального ресурсного потенціалу — трудові ресурси вступають у взаємодію з іншими видами ресурсів (матеріальними, фінансовими, інформаційними та ін.), мають певну ціну формування, яку підприємство має за мету

мінімізувати, виконують певні функції, які вимірюються певною системою показників кількісного та якісного виміру. Як і відносно будь якого виду ресурсів, підприємство зацікавлене у максимізації результату при мінімізації витрат, пов'язаних з формуванням та використанням трудових ресурсів.

Термін «трудоий колектив» має соціально-політичний відтінок. Він використовується при характеристиці соціальних та моральних потреб працівників підприємства, їх особливих цілей та економічних інтересів.

При використанні терміну «кадри» найчастіше мають на увазі частину працюючих — спеціалістів та висококваліфікованих працівників підприємства, які постійно працюють на певному підприємстві.

Найбільш універсальним та узагальнюючим є термін «персонал» підприємства, який тут буде і надалі вживатися.

З наведеного вище доведено, що трудові ресурси є відкритою динамічною системою. Система — це поняття про ціле, що складається із взаємозв'язаних, взаємодіючих і взаємозалежних елементів, між тим властивості системи в цілому залежать від властивостей її елементів. Трудові ресурси характеризуються єдністю стійких взаємозв'язків і залежностей усіх елементів, що потребують комплексного підходу до проблеми розширеного їх відтворення, раціонального використання як головного багатства сусільства.

Різниця між формуванням трудових та інших видів ресурсів полягає в існуванні принципу добровільності, коли кожен найманий працівник може відмовитись від запропонованих умов праці, іншої роботи, а також може звільнитися за власним бажанням.

Досить науково зважено розподіл трудових ресурсів підприємства запропоновано Г. Шмаленом. Він поділяє їх на виконавчі, які займаються здійсненням виключно виробничим процесом, та диспозитивні, які посідають посади і здійснюють управління виробничими процесами, а також підготуванням і прийняттям управлінських рішень.

Такий поділ трудових ресурсів підприємства обумовлений тим, що саме здатність до підприємницької діяльності диспозитивних трудових ресурсів (управлінських), вміння комбінувати елементарні виробничі ресурси відіграє вирішальну роль в успіхах підприємства, є необхідною умовою здійснення ефективної господарської діяльності.

Саме особливості процесів надання послуг гостинності обумовлюють особливості класифікації працюючих на підприємстві готельного господарства.

Економічний механізм формування трудових ресурсів підприємств готельного характеру характеризуються певними особливостями, які обумовлюють відмінності процесу управління діяльності готелю, а саме:

- цілодобовий характер роботи підприємства, що обумовлює позмінну роботу обслуговуючого персоналу готелю протягом всієї доби;
- обслуговування клієнтів здійснюється на території підприємства;
- нерівномірний і сезонний характер споживання, тому рівень завантаження номерного фонду, використання матеріальних і трудових ресурсів мають нерівномірний характер;
- послуга виробляється і споживається одночасно, що ускладнює контроль якості послуг;
- неможливість накопичення та зберігання готельного продукту, що потребує активної маркетингової політики та застосування гнучкої цінової політики;
- якісний рівень контакту з клієнтом потребує підвищених вимог до кваліфікації обслуговуючого персоналу.

Названі особливості процесів виробництва та реалізації готельних послуг формують особливу сферу діяльності, визначають особливий механізм функціонування суб'єктів готельного бізнесу. Організація управління готелем пов'язана з певними етапами операційного циклу його діяльності, тобто проміжком часу між придбанням запасів для здійснення діяльності та отримання коштів від реалізації вироблених із них послуг.

Завдання, що вирішуються в процесі управління готелем на етапі забезпечення підприємствами готельного господарства трудовими ресурсами залежать від вимог до відповідної категорії готелю, фактичної кількості та видів номерів. Штат готелю повинен бути повністю забезпечений фахівцями відповідного рівня кваліфікації (володіння спеціальністю та, при необхідності, знання іноземних мов). Підприємство забезпечує умови для навчання та підвищення кваліфікації своїх працівників.

На етапі взаємодії зі споживачем готельної послуги одночасно відбувається виготовлення готельної послуги та її споживання. Процес обслуговування гостей готелю може включати такі

операції: резервування місця у готелі, реєстрація при прибутті, поселення в номер, проживання у номері, звільнення номера. Процес споживання послуги має тривалий характер і визначається кількістю днів проживання у готелі.

Отже, економічний механізм формування трудових ресурсів можна представити наступним чином.



Рис. 1. Економічний механізм формування трудових ресурсів підприємства готельного господарства

Економічний механізм формування трудових ресурсів підприємства готельного господарства невід’ємна частина процесу управління, тому складається з елементів управління, за допомогою яких досягаються кінцеві результати.

Вплив економічних законів на процес формування потреби в персоналі обумовлюється наявністю комплексу факторів, під якими розуміється сукупність технічних, технологічних, економічних, соціальних, демографічних та інших, що впливають на формування кількісної, якісної і структурної визначеності потреби в трудових ресурсах.

Визначення потреби в трудових ресурсах на підприємстві готельного господарства можливе лише при наявності планування. На основі сполучення теоретичних досліджень і вивчення питань стратегії, політики, раціонального планування визначається напрямок удосконалення аналізу планування трудових ресурсів, його оцінки і мотивації. Персонал розглядається як джерело рушійної сили, позитивний фактор стратегічного розвитку. Згідно з цим напрямком стратегія підприємства базується на людських ресурсах, а зміни в інших системах управління відбуваються тільки тоді, коли створені необхідні умови з точки зору їхньої забезпеченості кваліфікованим і компетентним персоналом.

Традиційно формування трудових ресурсів підприємств готельного господарства здійснюється як із внутрішніх так із зовнішніх джерел, які перетворюються, осучаснюються з часом за змістом і формою.

До сучасних зовнішніх джерел належать:

- державні центри зайнятості, регіональні біржі праці;
- комерційні підприємства по працевлаштуванню (кадрові та рекрутингові агентства);
- публікації оголошень в пресі, радіо, телебаченні, в Інтернеті;
- системи контрактів підприємств з вищими, середніми спеціальними та професійно-технічними навчальними закладами.

Крім того, підприємства готельного господарства залучають тимчасово працівників інших організацій на умовах «лізингу» персоналу.

До внутрішніх джерел формування трудових ресурсів належить: підготовка і перепідготовка своїх працівників на підприємстві; просування по службі власних працівників; протекції через авторитетні рекомендації зовні.

Процедура найму підпоряджена принципам дотримання чинного законодавства про працю, поваги до інтересів особистості.

На малих підприємствах готельного господарства (третьої групи) набором нових працівників займається безпосередньо сам керівник, у середніх (ресторанах другої групи) — відділ кадрів, а на великих (перша група) підприємствах — служба управління персоналом. Комплектуванням трудових ресурсів за рахунок внутрішніх джерел, як правило, займаються керівники структурних підрозділів.

Виходячи з ідеології формування трудових ресурсів всі підприємства готельного господарства умовно можна поділити

на відкриті та закриті. Перші орієнтуються на «купівлю» нових співробітників, знаходять вже готових спеціалістів, платять за рекрутинг. Це економить час і дає певний результат, але не дає гарантії, що цього спеціаліста не рекрутують наступні бажаючі і тоді мотивація такого співробітника має вирішальне значення. Друга умовно визначена група обирає шлях витрачання часу і грошей на навчання і розвиток власного персоналу.

Більшість підприємств готельного господарства формують персонал через внутрішні джерела формування трудових ресурсів, оскільки це зменшує витрати на адаптацію працівників, підвищує зацікавленість працівників до ефективної праці, покращує моральний клімат і підвищує відданість працівників підприємству. Але недоліком такого підходу є відсутність приливу нових людей з новими поглядами, ідеями, досвідом роботи та знаннями. Як показує практика найбільш виваженим є раціональне співвідношення внутрішніх та зовнішніх джерел формування.

Досить важливе значення мають також і умови, за якими будуть формуватись трудові ресурси, а саме визначення випробувального терміну, що дозволяє знизити ризик та витрати в разі невідповідності кандидатів вимогам підприємства.

Методи формування трудових ресурсів залежать від типу підприємства готельного господарства, стандарту обслуговування, специфіки діяльності, стратегій розвитку підприємства, а також груп персоналу і посад, які потребують на заміщення.

Дослідження діючих підприємств показало, що основними методами формування трудових ресурсів на сучасному етапі є наступні:

Основні методи формування персоналу на підприємствах готельного господарства України на сучасному етапі

Оцінка за анкетними даними
Рекомендації
Співбесіда
Атестація у вигляді екзамену
Соціометричний метод (анкети та екстою)
Оцінка за результатами практичної перевірки
Екстологічні методи
Узагальнена думка трудового колективу

Рис. 2. Методи формування персоналу на підприємствах готельного господарства

Методи формування трудових ресурсів готельного господарства передбачають забезпечення цільової якості даного виду ресурсу. По-перше, майбутній працівник повинен мати професійні знання, а по-друге — специфічні, характеристики, що відповідають критеріям рівня культури та іміджу підприємства готельного господарства.

Залучення трудових ресурсів через навчання відбувається двома шляхами: перший — стажування в самому підприємстві, другий — стажування в інших підприємствах, установах. Проте жодний шлях не виключає наявності певних проблем. При першому підході працівник отримує професійні знання у фахівця-практика лише в робочий час чи в перервах між роботою, що може вплинути на показники продуктивності праці.

Другий підхід потребує інвестицій, але він є більш ефективним, оскільки це пов'язано зі спеціально визначеним часом професіоналів, що задіяні в навчальному процесі. Більш за те, передбачається певний вхідний рівень теоретичних знань, які дозволять забезпечити ефективність кураторства професіонала — практика при сприйнятті практичних навичок, а значить і високу якість підготовки.

Узагальнено сучасний досвід формування трудових ресурсів на підприємствах готельного господарства України можна представити наступною схемою:

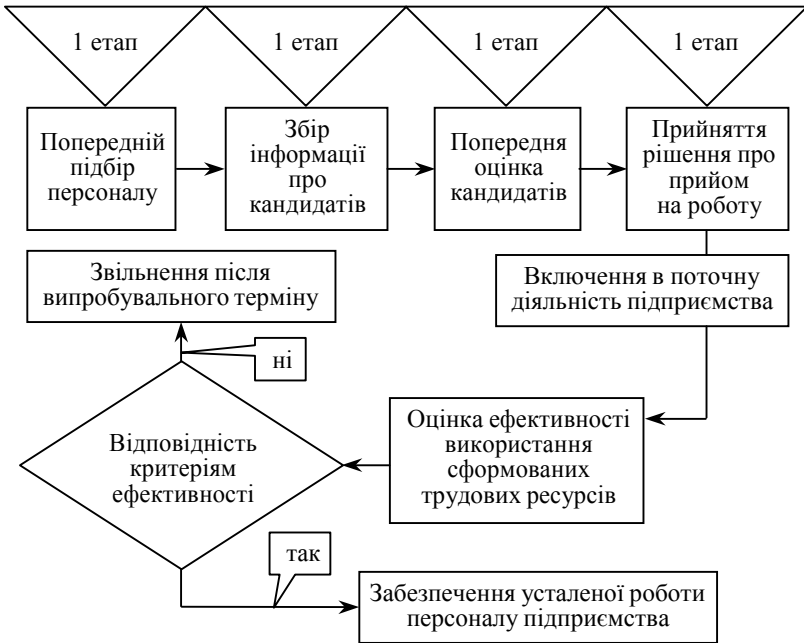


Рис. 3. Процес формування трудових ресурсів на підприємствах готельного господарства України

На першому етапі успіх досягається лише за умов чіткого представлення вимог до кандидата, проведення за професійно підготовленим сценарієм і змістом співбесіди з відповідальною особою і наступної оцінки. Чітка стратегія проведення даних процедур, визначення єдиних принципів та умов вимагає від спеціаліста по добору трудових ресурсів підприємства глибокого знання специфіки роботи підприємства, вміння працювати з людьми та знання психологічних аспектів трудових відносин, а також самому вміти репрезентувати власне підприємство і майбутні обов'язки найманого фахівця.

Основна проблема збору достовірної інформації про кандидатів полягає в трудомісткості та інколи конфіденційності

процесу і, як наслідок, суттєвій втраті часу.

Відсутність єдиних критеріїв до кандидатів та вплив суб'єктивного фактору працівника, який проводить оцінку кандидатів, є причинами ускладнення третього етапу формування трудових ресурсів.

Третій етап складає технологію відбору, яка включає спеціальні методи формування трудових ресурсів та їх оцінку, виходячи з політики підприємства в даному напрямку. Основна проблема даного етапу — це часто використовувана підприємствами практика спрощення даного етапу завдяки відсутності розроблених власних методик добору персоналу та не володіння деякими застосовуваними методами їх формування.

Після прийняття рішення важливою задачею є оцінка ефективності механізму формування трудових ресурсів підприємства готельного господарства, через оцінку ефективності їх використання у випробувальному періоді. Проте часто відсутність чітких методик призводить до ігнорування на практиці даного етапу на досліджуваних підприємствах готельного господарства. Розробка і впровадження методики оцінки ефективності економічного механізму формування трудових ресурсів дозволить досягти на цьому етапі високої результативності і сприятиме підвищенню ефективності механізму формування ресурсного потенціалу підприємства готельного господарства в цілому.

Література

1. *Герчикова І. Н.* Менеджмент. — М: ЮНИТИ, 1994.
2. *Лисенко Ю., Егоров П.* Організаційно-економічний механізм управління підприємством // Економіка України.
3. *Марущак Т. П.* Корпоративная культура предприятий сферы услуг / Персонал. — 2001. — № 6. — С. 37—39.
4. Положення (стандарт) бухгалтерського обліку 2 «Баланс». Затверджені наказом Міністерства фінансів України від 31 березня 1999р. № 87.
5. *Король С. Я.* Характеристика основної діяльності готелю // Тр. Міжнародної науково-практичної конференції: Стратегія розвитку туристичної індустрії та громадського харчування. — К.: КДТЕУ. — 2000. — С. 124—128.
6. *Шульга Н. М.* Шляхи підвищення якості робочої сили // Коммунальное хозяйство городов. Науч.-техн. сб. — Вып. 41. Сер.: Экономич. науки. — К.: Техніка, 2002. — С. 67—69.

Стаття надійшла до редакції 21.03.2007.