

УДК [005.95/96:640.4]: 005.33-042.3(045)

Гусєва О.Ю., д.е.н., проф.;Державний університет
телекомунікацій,**Гакова М.В.**Донецький національний університет економіки
і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського,
м. Кривий Ріг, Україна**ДІАГНОСТИКА ПРІОРИТЕТНОСТІ КЛЮЧОВИХ ФАКТОРІВ ВПЛИВУ
НА УПРАВЛІННЯ ПОВЕДІНКОЮ ПЕРСОНАЛУ ПІДПРИЄМСТВ
ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

У статті досліджено за допомогою методу ранжування пріоритетність впливу факторів внутрішнього середовища на рівні організації, запропоновано методичний підхід до ідентифікації пріоритетності ключових факторів впливу щодо управління поведінкою персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства та розрахунково-формульну модель успішної поведінки персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства.

Ключові слова: фактор, управління, поведінка персоналу, підприємство, готельно-ресторанне господарство.

Постановка проблеми. В умовах розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства визначальним детермінантом повинен стати підхід, який в стратегічній перспективі повинен зосередити підприємство в напрямку зростання ефективності та конкурентоспроможності. Для цього необхідно забезпечити методичний інструментарій, який дозволить визначити пріоритетність ключових факторів, оцінити ступень їх використання підприємствами та діагностувати успішність поведінки персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, невіршена раніше частина загальної проблеми. Значний вклад у теоретичні та практичні основи управління поведінкою персоналу підприємств внесли А. Маслоу, Е. Мейо, А. Файоль, В. Рульєв, К. Оксінойд [3], О. Шелдон, Д. Мак Грегор, П. Друкер, М.А. Вітке, М.І. Туган-Барановський, А.Я. Кібанов, Н.І. Кабушкін, О. Гудзь [1], О. Гусєва [2], Ф.Р. Дунаєвський, М.П. Мальска, С. Олійник [4] та інші.

Висвітленням питань щодо впливу факторів на управління поведінкою персоналу та аналізом моделювання факторів займалися вітчизняні та зарубіжні вчені, такі як: Т. Сааті Ч. Хілл, Г. Джонсон, С.В. Шекшня, О.А. Грішнова, Х.В. Жидецька, та інші.

Означені наукові дослідження містять ґрунтовні напрацювання та важливі рекомендації, однак, представлені наукові розробки недостатньо розглядаються в контексті пріоритетності впливу факторів на управління поведінкою персоналу в готельно-ресторанному господарстві, що багато в чому уповільнює не тільки теоретичний розвиток управлінської науки в даній сфері, але є однією з причин зниження ефективності підприємств.

Мета дослідження. Обґрунтувати науково-методичний підхід до ідентифікації ключових факторів впливу на управління поведінкою персоналу, запропонувати розрахунково-формульну модель успішної поведінки персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства

Виклад основного матеріалу. Сучасний етап розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства характеризується підвищеним динамізмом, має чіткий напрямок на зростання інноваційності, ефективності та конкурентоспроможності.

Гудзь О.Є зазначає, що механізм управління інноваційним потенціалом підприємства динамічно взаємодіє між підсистемами, елементами і суб'єктами за допомогою руху інформаційних потоків та комунікаційних ланцюгів і каналів [1].

Використання факторів внутрішнього середовища підприємства для цілей формування і реалізації випереджальних заходів потребує в найзагальнішому сенсі розуміння впорядкованої, тобто пріоритетності сукупності впливу факторів на управління поведінкою персоналу на рівні організації, що сприятиме можливості розвитку підприємства та забезпечить стале функціонування підприємства в умовах нестабільного і невизначеного зовнішнього оточення.

Гусєва О.Ю вважає, що дані досліджень свідчать, що переважна більшість підприємств мають жорстку структуру правління в залежності від характеру реакції на вплив факторів внутрішнього та зовнішнього середовища [2].

Відтак необхідним є отримання об'єктивної інформації щодо впливу та пріоритетності впливу факторів внутрішнього середовища на рівні організації щодо управління поведінкою персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства.

Нами проведено опитування експертної думки фахівців підприємств готельно-ресторанного господарства за показниками факторів впливу внутрішнього середовища підприємства на управління поведінкою персоналу за ступенем вагомості.

Експертам підприємств готельно-ресторанного господарства було запропоновано ранжувати пріоритетність впливу факторів на рівні організації за наступним переліком [3,4]:

- цілі організації;
- корпоративна культура;
- методи впливу, існуючий стиль поведінки і спосіб дії власників;
- кадрова політика;
- організаційний розвиток;
- технології;
- HR-репутація;
- структура організації та інші специфічні особливості;

Вагові коефіцієнти впливу факторів внутрішнього середовища підприємства на управління поведінкою персоналу встановлено методом ранжування [5]. Так, п'ятнадцять експертів ранжували 8 факторів впливу внутрішнього середовища підприємства за принципом: 8 – найбільш суттєві чинники, 1 – найменш важливі, ранги не повторюються. За нульову гіпотезу приймається: H_0 = «думки експертів погоджені», як альтернативна: H_1 = «думки експертів суттєво різняться». Оцінки експертів наведено у табл. 1.

Для оцінки міри узгодженості думок експертів нами розраховано коефіцієнт конкордації (W):

Специфічні особливості, якими володіє організація

$$W = \frac{S}{S_{\max}}$$

де S – варіація відносно середнього рангу;

S_{\max} - максимальне значення варіації.

Максимальне значення варіації обчислюється за формулою:

$$S_{\max} = \frac{1}{12} m^2 (n^3 - n)$$

де m – число ранжируваних рядів (число експертів);

n – число об'єктів ранжування (кількість показників).

Таблиця 1

Результати експертного ранжування впливу факторів внутрішнього середовища на рівні організації щодо управління поведінкою персоналу

		Перелік факторів внутрішнього середовища на рівні організації							
		Цілі організації	Корпоративна культура	Кадрова політика	Організаційний розвиток	Методи впливу, існуючий стиль поведінки і способі дії власників та менеджменту	Технології	HR-репутація	Структура організації та інші специфічні особливості
Експерти	1	2,00	8,00	6,00	5,00	7,00	3,00	4,00	1,00
	2	2,00	8,00	6,00	7,00	5,00	4,00	3,00	1,00
	3	1,00	8,00	6,00	7,00	5,00	4,00	3,00	2,00
	4	2,00	6,00	5,00	7,00	8,00	4,00	3,00	1,00
	5	1,00	6,00	5,00	7,00	8,00	4,00	3,00	2,00
	6	2,00	7,00	8,00	5,00	6,00	4,00	1,00	3,00
	7	1,00	6,00	5,00	8,00	7,00	4,00	2,00	3,00
	8	1,00	8,00	6,00	4,00	7,00	2,00	3,00	5,00
	9	1,00	8,00	6,00	7,00	5,00	2,00	3,00	4,00
	10	1,00	8,00	5,00	6,00	7,00	4,00	2,00	3,00
	11	3,00	7,00	6,00	8,00	5,00	2,00	1,00	4,00
	12	1,00	8,00	7,00	6,00	5,00	4,00	2,00	3,00
	13	2,00	6,00	7,00	4,00	8,00	5,00	3,00	1,00
	14	2,00	8,00	7,00	5,00	6,00	3,00	4,00	1,00
	15	1,00	7,00	6,00	8,00	5,00	3,00	4,00	2,00

Виходячи із представлених формул для розрахунку коефіцієнту конкордації необхідно визначити значення суми рангів та сумарного рангу, розрахунок яких представлено в табл. 2

Таблиця 2

Розрахунок показників суми рангів та сумарного рангу

	Перелік факторів внутрішнього середовища на рівні організації								Сума
	Цілі організації	Корпоративна культура	Кадрова політика	Організаційний розвиток	Методи впливу, існуючий стиль поведінки і способі дії власників та менеджменту	Технології	HR-репутація	Структура, організації та інші специфічні особливості	
Сума рангів	23	109	91	94	94	52	41	36	540
Сумарний ранг	8	1	4	2	2	5	6	7	-

За даними табл. 1 та 2.максимальне значення варіації становить:

$$S_{max} = \frac{15^2 * (8^3 - 8)}{12} = 9450$$

Коефіцієнт варіації відносно середнього рангу розраховується за формулою:

$$S = \sum_{j=1}^n (S_j^{(R)} - a)^2$$

де а – показник середньої суми рангів.

Показник середнього суми рангів (а) розраховується наступним чином:

$$a = \frac{1}{2} m \times (n + 1)$$

Обчислимо показник середньої суми рангів для таблиці експертних оцінок:

$$a = \frac{15 * (8 + 1)}{2} = 67,5$$

Результати розрахунків коефіцієнту варіації відносно середнього рангу представлено в табл. 3

Таблиця 3

Розрахунок коефіцієнту варіації відносно середнього рангу

	Перелік факторів внутрішнього середовища на рівні організації								Сума
	Цілі організації	Корпоративна культура	Кадрова політика	Організаційний розвиток	Методи впливу, існуючий стиль поведінки і способі дії власників	Технології	HR-репутація	Структура організації та інші специфічні особливості	
Відхилення суми рангів від а, $(S_j^{(R)} - a)$	-44,5	41,5	23,5	26,5	26,5	-15,5	-26,5	-31,5	-
Квадрати відхилень, $(S_j^{(R)} - a)^2$	1980,25	1722,25	552,25	702,25	702,25	240,25	702,25	992,25	7594

Дані табл. 3 свідчать, що коефіцієнт варіації відносно середнього рангу (S) становить 7594.

Розрахуємо коефіцієнт конкордації:

$$W = \frac{7594}{9450} = 0,8$$

Коефіцієнт конкордації приймає значення від 0 до 1.

Чим більше значення коефіцієнта конкордації, тим вище ступінь узгодженості думок експертів. Обчислене нами значення коефіцієнту конкордації становить 0,8, а отже цього

більш ніж достатньо для прийняття гіпотези H_0 про погодженість думок експертів.

На основі результатів експертної оцінки розрахуємо значення вагових коефіцієнтів для факторів впливу внутрішнього середовища на рівні організації.

Вагові коефіцієнти обчислюються за формулою:

$$l_j = \frac{S_j^{(R)}}{S_{\text{повн}}} = \frac{\sum_{i=1}^m d_{ij}}{\sum_{j=1}^m \sum_{i=1}^n d_{ij}},$$

де d_{ij} - оцінка, надана i -м експертом j -му показнику ($i = \overline{1, m}; j = \overline{1, n}$);

$S_j^{(R)}$ – сума рангів для j -го показника;

$S_{\text{повн}}$ – повна сума рангів.

За результатами розрахунків повна сума рангів становить $S_{\text{повн}} = 540$.

Отже, вагові коефіцієнти показників мають такі значення табл. 4.

Таблиця 4

Значення вагових коефіцієнтів факторів

	Перелік факторів внутрішнього середовища на рівні організації							
	Цілі організації	Корпоративна культура	Кадрова політика	Організаційний розвиток	Методи впливу, існуючий стиль поведінки і спосіб дії власників та менеджменту	Технології	HR-репутація	Структура, організації та інші специфічні особливості
Експерти	X_1	X_2	X_3	X_4	X_5	X_6	X_7	X_8
Вагові коефіцієнти, l	0,043	0,202	0,169	0,174	0,174	0,096	0,076	0,067

Дані табл. 4 дозволяють сформулювати пріоритетність факторів за впливом (Y_m^{ek}):

$$Y_m^{ek} = 0,043X_1 + 0,202X_2 + 0,169X_3 + 0,174X_4 + 0,174X_5 + 0,096X_6 + 0,076X_7 + 0,067X_8$$

Результати проведених розрахунків дозволяють стверджувати про пріоритетність фактору корпоративної культури організації (рис.1)

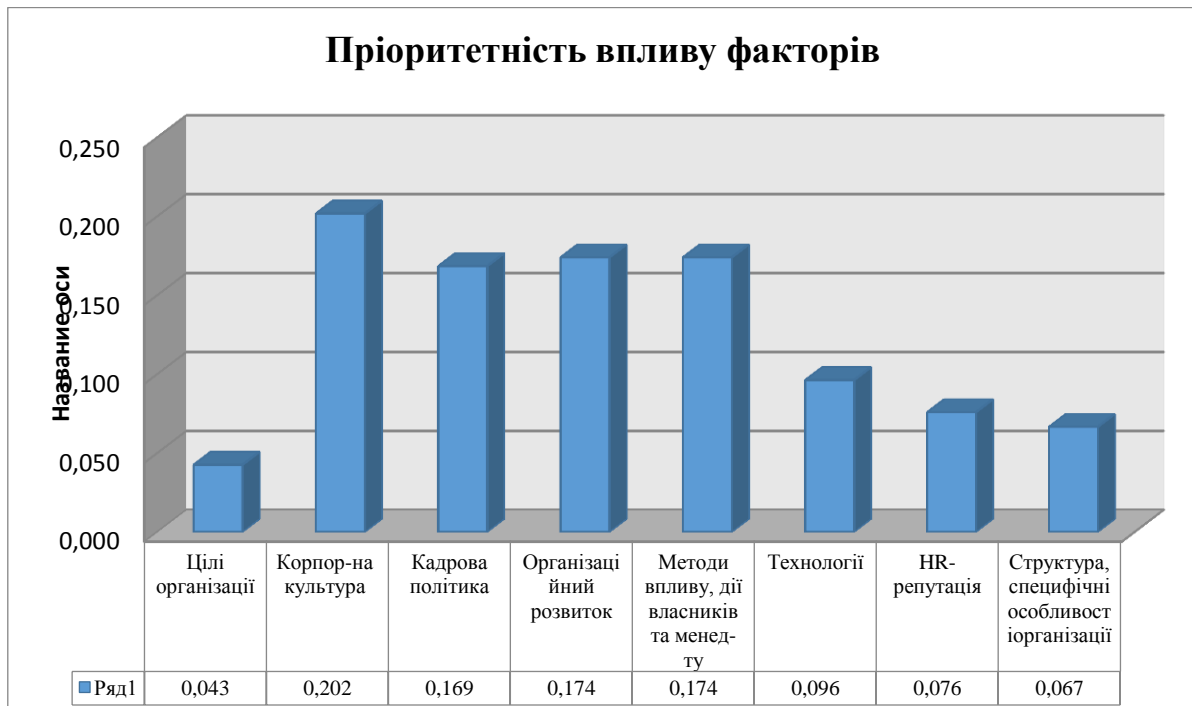


Рис. 1. Пріоритетність впливу факторів внутрішнього впливу підприємств готельно-ресторанного господарства

Результат ранжування факторів за пріоритетністю на рівні організації задає корпоративна культура, що в термінологічній конкретизації базових понять означає: комплекс переконань і очікувань, що розділяється членами організації, ці переконання і очікування формують норми, які значною мірою визначають поведінку в організації окремих особистостей і груп [6], це неявна, невидима і неформальна свідомість організації, яка керує поведінкою людей і, в свою чергу, само формується під впливом їхньої поведінки [7].

Автор вважає, що вплив корпоративної культури на управління поведінкою персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства формує систему взаємовідносин персоналу, де поведінка персоналу виступає як механізм одиничного факту в системі причинно-наслідкових зв'язків організації, який формується та формує свідомо чи підсвідомо зразки поведінки для співробітників організації.

На основі проведених досліджень, нами запропоновано методичний підхід до ідентифікації пріоритетності ключових факторів впливу щодо управління поведінкою персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства рис.2., який може бути використано на трьох базових рівнях дослідження поведінки в організації, а саме : на рівні індивіду, на рівні групи, на рівні організації. Метод передбачає в контексті кластеру (об'єднання кількох однорідних елементів, за певними властивостями) підприємств проведення ранжування факторів по кожному базовому рівню та оцінку пріоритетності використання факторів впливу досліджуваного підприємства з ключовими факторами еталонного підприємства в рамках одного кластеру .

Методичний підхід до ідентифікації пріоритетності ключових факторів впливу на управління поведінкою персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства рис.2 дозволяє запропонувати розрахунково-формульну модель успішної поведінки персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства на підставі трьох базових рівнів :індивіду, групи, організації, а саме:

$$I_f = \sqrt[3]{\left(\sum_{i=1}^k p_{xi} \cdot a_{xi}\right) \times \left(\sum_{j=1}^l p_{yj} \cdot a_{yj}\right) \times \left(\sum_{h=1}^m p_{zh} \cdot a_{zh}\right)} \cdot \sqrt[3]{\left(\sum_{i=1}^k p_{nxi} \cdot a_{xi}\right) \times \left(\sum_{j=1}^l p_{nyj} \cdot a_{yj}\right) \times \left(\sum_{h=1}^m p_{nzh} \cdot a_{zh}\right)}$$

де

I_f - показник успішної поведінки

P_{xi}, P_{yi}, P_{zh} - значущість елементів відповідно трьох базових рівнів (позитивний вплив): індивіду, групи, організації;

P_{nx}, P_{ny}, P_{nz} - значущість елементів відповідно трьох базових рівнів (негативний вплив): індивіду, групи, організації;

a_x, a_y, a_z - оцінка ступеня використання у діяльності підприємства елементів відповідно трьох базових рівнів, за 5-бальною шкалою;

k, l, m – відповідно кількість елементів у множини базових рівнів.

Висновки. У статті досліджено пріоритетність впливу факторів внутрішнього середовища на рівні організації за допомогою методу ранжування, запропоновано методичний підхід до ідентифікації ключових факторів впливу щодо управління поведінкою персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства, визначено вплив корпоративної культури на управління поведінкою персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства як таку, що формує систему взаємовідносин персоналу, запропоновано розрахунково-формульну модель успішної поведінки персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства.

Подальші дослідження мають бути зорієнтовані на деталізацію послідовних завдань використання ключових факторів впливу щодо управління поведінкою персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства.

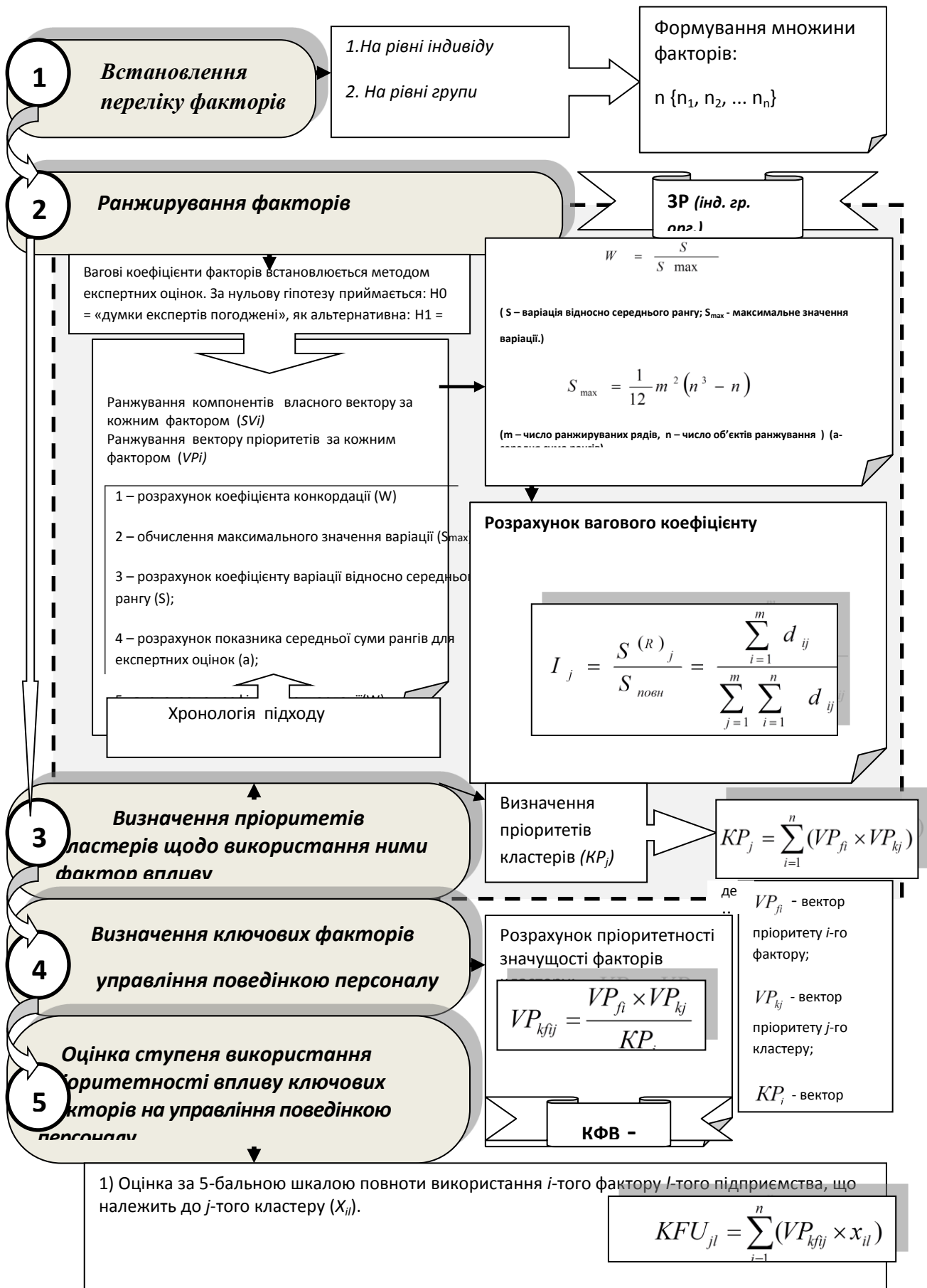


Рис. 2. Методичний підхід до ідентифікації пріоритетності ключових факторів впливу на управління поведінкою персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства

Список використаної літератури

1. Гудзь О.Є. Методологічні підходи до формування механізму управління інноваційним потенціалом підприємств. *Економіка. Менеджмент. Бізнес*. 2017. №3 (21). С.5 – 12.
2. Гусєва О.Ю. Удосконалення методики комплексної діагностики якості організаційної структури управління підприємством. *Економіка. Менеджмент. Бізнес*. 2016. №3 (17). С.32 – 40.
3. Оксинайд К. Э. Организационное поведение: учебн. Москва: КНОРУС, 2009. 480 с.
4. Олійник С. У. Теорія та практика менеджменту персоналу: підручник. Харків: Видавництво НУА, 2013. 376с.
5. Дягель О.Ю. Теория экономического анализа : учеб. пос. Краснояр. гос. торг.-экон. ин-т. Красноярск, 2005. 187 с.
6. Н. Schwartz and S. M. Davis, "Matching Corporate Culture and Business Strategy," *Organizational Dynamics*, Summer 1981, P.30-48.
7. Шольц К. Управління для успіху: порівняння приватного та державного секторів. *Державне управління*. 1982. 134 с.

REFERENCES

1. Hudz, O.Ie. (2017). Metodolohichni pidkhody do formuvannya mekhanizmu upravlinnia innovatsiinym potentsialom pidpriemstv [Methodological approaches to the formation of the mechanism of management of innovative potential of enterprises]. *Ekonomika. Menedzhment. Biznes*. (3 (21)), 5 – 12.
2. Gusieva, O.Iu. (2016). Udoskonalennia metodyky kompleksnoi diahnostryky yakosti orhanizatsiinoi struktury upravlinnia [Improvement of the methodology of comprehensive diagnostics of the quality of the organizational structure of enterprise management]. *Ekonomika. Menedzhment. Biznes*, (3 (17)), 32 – 40.
3. Oksinoyd, K. E. (2009). Organizacionnoe povedenie [Organizational Behavior] Moscow: KNORUS, 2009.
4. Oliinyk, S. U.(2013) Teoriia ta praktyka menedzhmentu personal [The theory and practice of personnel management]. Kharkiv: Vydavnytstvo NUA.
5. Dyagel, O.Yu. (2005). Teoriya ekonomicheskogo analiza [Theory of Economic Analysis]. Krasnoyar. gos. torg.-ekon. in-t. Krasnoyarsk.
6. Schwartz, H. and Davis, S. M. (1981) Matching Corporate Culture and Business Strategy *Organizational Dynamics*, Summer 1981, 30-48.
7. Sholts, K. (1982) Upravlinnia dlia uspiyku: porivniannia pryvatnoho ta derzhavnoho sektoriv [Managing for Success: Comparing Private and Public Sectors]. *Derzhavne upravlinnia*. 134.

ГУСЕВА ОЛЬГА ЮРЬЕВНА, ГАКОВА МИРА ВЛАДИМИРОВНА.
ДИАГНОСТИКА ПРИОРИТЕТНОСТИ КЛЮЧЕВЫХ ФАКТОРОВ ВЛИЯНИЯ НА
УПРАВЛЕНИЕ ПОВЕДЕНИЕМ ПЕРСОНАЛА ПРЕДПРИЯТИЙ ГОСТИНИЧНО-
РЕСТОРАННОГО ХОЗЯЙСТВА. В статье исследована приоритетность влияния факторов внутренней среды организации с помощью метода ранжирования. Предложен методический подход относительно идентификации приоритетности ключевых факторов влияния на управление поведением персонала предприятий гостинично-ресторанного хозяйства. Обоснована расчетно-формульная модель успешного поведения персонала предприятий гостинично-ресторанного хозяйства.

Ключевые слова: фактор, управления, поведение персонала, предприятие, гостинично-ресторанное хозяйство.

GUSEVA OLGA, GAKOVA MIRA. DIAGNOSTICS OF PRIORITY INFLUENCE FACTORS ON MANAGEMENT BY BEHAVIOUR OF PERSONNEL THE ENTERPRISES HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS. *The article investigates the priority of the influence of factors of the internal environment at the level of the organization with the help of the ranking method. A methodical approach is proposed to identify the key factors of influence on the management of the behavior of hotel and restaurant personnel and the calculated and formula model for the successful behavior of hotel and restaurant business.*

Key words : *factor, management, behavior of personnel, enterprise, hotel and restaurant business.*