

Гакова М.В., асистент кафедри маркетингу, менеджменту та публічного адміністрування
Донецький національний університет економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського

МОДЕЛЮВАННЯ ВПЛИВУ ФАКТОРІВ ЗОВНІШНЬОГО СЕРЕДОВИЩА НА УПРАВЛІННЯ ПОВЕДІНКОЮ ПЕРСОНАЛУ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Гакова М.В. Моделювання факторів впливу зовнішнього середовища на управління поведінкою персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства. У статті визначено роль впливу факторів зовнішнього середовища на процес управління поведінкою персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства. Виявлено ступень інтенсивності взаємовпливу факторів. Побудовано модель ієрархії впливу факторів зовнішнього середовища. Визначено модель рейтингу даних факторів.

Ключові слова: фактор, модель, ієрархія, управління, персонал, поведінка, готельно-ресторанне господарство.

Гакова М.В. Моделирование влияния факторов внешней среды на управление поведением персонала предприятий гостинично-ресторанного хозяйства. В статье определена роль влияния факторов внешней среды на процесс управления поведением персонала предприятий гостинично-ресторанного хозяйства. Выявлена степень интенсивности взаимовлияния факторов. Построена модель иерархии влияния факторов внешней среды. Определена модель рейтинга данных факторов.

Ключевые слова: фактор, модель, иерархия, управление, персонал, поведение, гостинично-ресторанное хозяйство.

Gakova M.V. Modeling factors of influence of the external environment on management by behavior personnel of the enterprises hotel and restaurant business. In the article defines the role of the priority of the influence of external factors on the process of managing the behavior of the personnel of the hotel and restaurant business enterprises. Degree of intensity interference of the factors is revealed. A model of the hierarchy of the influence of environmental factors is constructed. The rating model of these factors is determined.

Key words: factor, model, hierarchy, management, personnel, behavior, hotel and restaurant business.

Постановка проблеми. У сучасних умовах результативність роботи діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства значною мірою залежить від впливу факторів зовнішнього середовища. Це потребує детального аналізу визначення пріоритетності впливу зовнішніх факторів на процес управління поведінкою персоналу шляхом моделювання рейтингу ієрархії. У зв'язку із цим виникає необхідність урахування цих факторів за допомогою моделювання, використовуючи системний аналіз і теорію графів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Висвітленням питань щодо впливу факторів зовнішнього середовища на кадрову політику та аналізом моделювання факторів займалися вітчизняні та зарубіжні вчені: Ч. Хілл, Г. Джонсон, С.В. Шекшня, О.А. Грішнова, Х.В. Жидецька, Т. Сааті та ін.

Постановка завдання. Метою дослідження є визначення пріоритетності впливу зовнішніх факторів на процес управління поведінкою персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства шляхом моделювання ієрархії цих факторів та побудови моделі рейтингу.

Виклад основних результатів. Формування і реалізація роботи з персоналом передбачає необхідність урахування конкретних обставин, характеру їх впливу на процес управління – як каталізатора або гальма, – щоб впливати на його успішність і прогнозувати в подальшій перспективі. Аналіз зовнішнього середовища за останні роки вказує на те, що діяльність підприємств готельно-ресторанного господарства характеризується вкрай нестійкою зовнішньою ситуацією. Результати аналізу факторів зовнішнього середовища непрямого впливу на управління поведінкою підприємств готельно-ресторанного господарства представлено в табл. 1.

Особливої уваги заслуговує аналіз середнього значення зваженої середньої по групах факторів. Проведені розрахунки показали, що найбільший вплив цього показника серед факторів прямого впливу має група інституціональних чинників. Це свідчить про те, що стан інституціональної кон'юнктури, що склалася в Україні, може мати значний вплив на планування, розроблення та реалізацію заходів будь-якого спрямування в управлінні поведінкою персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства.

**Результати аналізу факторів зовнішнього середовища непрямого впливу
на управління поведінкою підприємств готельно-ресторанного господарства**

| Фактори | Середня експерт. оцінка | Вага коефіцієнту | Вплив (+/-) | Рівень впливу (зважене середнє) |
|--|--------------------------------|-------------------------|--------------------|--|
| Фактори зовнішнього середовища непрямого впливу (ФЗСНВ) | | | | |
| 1. Політичні фактори | | 0,07 | (+/-) | -0,038/-0,19 |
| Пріоритетність та підтримка розвитку галузі | 2,2 | 0,01 | + | +0,022 |
| 1.2. Рівень політичної стабільності | 3,2 | 0,02 | - | -0,064 |
| 1.3. Рівень бюрократичної тяганини | 3,6 | 0,02 | - | -0,072 |
| 1.4. <i>Ймовірні політичні зміни (3-5 років)</i> | 3,8 | 0,02 | +/- | +0,076/-0,076 |
| 2. Економічні фактори | | 0,07 | (+/-) | -0,01/-0,122 |
| 2.1. Економічна ситуація в країні (рівень інфляції та ін.) | 4,6 | 0,01 | - | -0,046 |
| 2.2. Рівень доходів населення | 2,2 | 0,01 | + | +0,022 |
| 2.3. Рівень безробіття | 4,2 | 0,01 | - | -0,042 |
| 2.4. Рівень зайнятості | 3,8 | 0,01 | + | +0,038 |
| 2.5. Оподаткування | 3,8 | 0,01 | - | -0,038 |
| 2.6. <i>Ймовірні економічні зміни (3-5 років)</i> | 2,8 | 0,02 | +/- | +0,056/-0,056 |
| 3. Соціокультурні фактори | | 0,07 | (+/-) | +0,116/+0,012 |
| 3.1. Демографічний фактор | 4,2 | 0,01 | - | -0,042 |
| 3.2. Ставлення населення до дозвілля | 3,8 | 0,01 | + | +0,038 |
| 3.3. Соціальна залученість населення | 1,6 | 0,01 | + | +0,016 |
| 3.4. Рівень освіти, класифікації працівників | 2,8 | 0,02 | + | +0,052 |
| 3.5. <i>Ймовірні соціальні зміни (3-5 років)</i> | 2,6 | 0,02 | | +0,052/-0,052 |
| 4. Технологічні фактори | | 0,07 | (+/-) | +0,153/+0,057 |
| 4.1 Стан техніко-технологічної бази | 2,4 | 0,025 | + | +0,06 |
| 4.2. Використання інноваційних технологій | 1,8 | 0,025 | + | +0,045 |
| 4.3. <i>Ймовірні зміни технологічних факторів (3-5 років)</i> | 2,4 | 0,02 | +/- | +0,048/-0,048 |
| 5. Екологічні фактори | | 0,07 | (+/-) | +0,202/-0,046 |
| 5.1. Екологічна ситуація місця, сезонність | 3,6 | 0,02 | +/- | +0,072/-0,072 |
| 5.2. Облагороджування навколишнього середовища | 2,6 | 0,03 | + | +0,078 |
| 5.3. <i>Ймовірні соціальні зміни (3-5 років)</i> | 2,6 | 0,02 | +/- | +0,052/-0,052 |
| 6. Правові фактори | | 0,07 | (+/-) | -0,012/-0,116 |
| 6.1. Правове регулювання трудової діяльності | 2,2 | 0,02 | + | +0,044 |
| 6.2. Якість судових та виконавчих органів | 3,6 | 0,03 | - | -0,108 |
| 6.3. <i>Ймовірні правові зміни (3-5 років)</i> | 2,6 | 0,02 | +/- | +0,052/-0,052 |
| 7. Інституціональні фактори | | 0,07 | (+/-) | +0,266/-0,226 |
| 7.1. Вплив та підтримка регулюючого органу | 5 | 0,03 | +/- | +0,15/-0,15 |
| 7.2 Вплив неформальних інститутів | 1 | 0,02 | + | +0,02 |
| 7.3. <i>Ймовірні інституціональні зміни (3-5 років)</i> | 4,8 | 0,02 | +/- | +0,096/-0,096 |
| Разом | | 0,49 | | +0,677/-0,631 |

Джерело: удосконалено автором на основі [5]

Також, урахувавши всю сукупність факторів, що впливають на управління персоналу, треба зазначити, що крім зовнішніх факторів, які мають непрямий вплив на управління поведінкою персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства, особливої уваги потребують фактори зовнішнього середовища прямого впливу, які представлено в табл. 2.

Життєва важливість урахування розглянутих факторів заснована на тому, що вони мають прямий вплив на характер і динаміку реалізації цілей і

завдань в управлінні персоналом. Отже, їх цілеспрямований облік дасть змогу підвищити ефективність управління персоналом і підприємством у цілому.

Використовуючи дані аналізу зовнішніх факторів, автором підсумовано та узагальнено відповіді експертів за допомогою побудови матриці досяжності, яка упорядковує важливість ступень впливу факторів на процес, їх взаємозв'язок та взаємовплив у вибраному середовищі. Для цього нами було проведено експертне опитування, яке проводилося за методом

Таблиця 2

Результати аналізу факторів зовнішнього середовища прямого впливу на управління поведінкою підприємств готельно-ресторанного господарства

| Фактори | Середня експерт. оцінка | Вага коефіцієнту | Вплив (+/-) | Рівень впливу (зважене середнє) |
|--|-------------------------|------------------|-------------|---------------------------------|
| Фактори зовнішнього середовища прямого впливу (ФЗСПВ) | | | | |
| 8.1. Кадрова політика конкурентів: переманювання співробітників, кадрові війни, мотивація та ін. | 4,6 | 0,15 | - | -0,69 |
| 8.2. Фактори привабливості конкурентів (сервіс, цінова політика та ін.) | 3,6 | 0,05 | + | +0,18 |
| 8.3. Вплив та реагування державних та регіональних органів управління | 2,8 | 0,05 | - | -0,14 |
| 8.4. Рівень підприємницької культури | 3,4 | 0,05 | + | +0,17 |
| 8.5. Ступінь надійності постачальників | 2,2 | 0,05 | - | -0,11 |
| 8.6. Споживачі | 4,0 | 0,05 | + | +0,2 |
| 8.7. Клієнти, гості закладу (знання смаків, переваг) | 4,2 | 0,05 | + | +0,21 |
| 8.8. Взаємовідносини з місцевим населенням | 3,2 | 0,05 | +/- | +0,16/-0,16 |
| 8.9. Інфраструктура | 4,0 | 0,06 | +/- | +0,24/-0,24 |
| Разом | | 0,51 | | +0,22/-0,58 |
| Всього (ФЗСНВ + ФЗСПВ) | | 1 | | +0,897/-1,211 |

Джерело: удосконалено автором на основі [5]

Дельфі, де кожен експерт отримав запитання про ранжування факторів зовнішнього середовища, тобто про розміщення величин у певному порядку за ступенем важливості, значущості, яку заповнив незалежно від інших. Ретельний аналіз ситуації дає змогу виділити її значущі чинники і визначити найбільш ефективні в даних обставинах та побудувати модель ієрархії зовнішніх факторів. Для розроблення моделі ієрархії зовнішніх факторів автором підсумовано та узагальнено відповіді експертів, які в подальшому знайшли відображення в структурованій матриці досяжності.

Для розроблення моделі ієрархії зовнішніх факторів визначимо сукупність факторів впливу зовнішнього середовища як деяку множину $N = \{N1, N2, \dots, N8\}$. Для найсуттєвіших факторів впливу визначаємо підмножину $N1-N2$. Для розроблення моделі ієрархії кожен фактор математично позначено мнемонічною назвою у табл. 3.

Таблиця 3

Мнемонічне позначення факторів зовнішнього впливу на управління поведінкою персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства

| Математичне позначення | Назва фактора | Мнемонічна назва |
|------------------------|---|------------------|
| N1 | Політичні фактори | ПЛ |
| N2 | Економічні фактори | ЕК |
| N3 | Соціокультурні фактори | СК |
| N4 | Технологічні фактори | ТХ |
| N5 | Екологічні фактори | ЕКЛ |
| N6 | Правові фактори | ПР |
| N7 | Інституціональні фактори | ІН |
| N8 | Фактори зовнішнього середовища прямого впливу | ФПВ |

Джерело: складено автором на основі [2; 5]

Підмножину факторів та можливі взаємозв'язки між ними подамо у вигляді орієнтованого графа, у вершинах якого розміщено елементи підмножини N , дуги з'єднують суміжні пари вершин (h_i, h_j) для котрих визначено зв'язок, що вказує на певну залежність одного фактору (початок стрілки) від іншого (кінець стрілки). Взаємозв'язки між факторами відображено у вигляді орієнтованого графа, представлено на рис. 1.

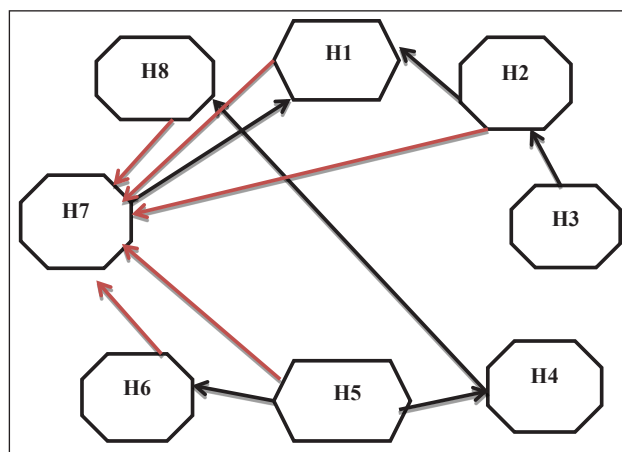


Рис. 1. Зв'язки між факторами впливу зовнішнього середовища на управління поведінкою персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства

За допомогою бінарного відношення «залежить від» створюємо матрицю B , де відповідь «так» дорівнює одиниці, а відповідь «ні» – нулю. Таким чином, бінарна матриця $A = \{b_{ij}\}$ на основі графа (рис. 1) визначається так:

$$a_{ij} = \begin{cases} 1, \text{якщо критерій залежить від критерію } j \\ 0, \text{якщо критерій не залежить від критерію } j \end{cases}$$

Бінарна матриця залежності представлена в табл. 4.

Таблиця 4

Бінарна матриця залежності

| | 1. ПЛ | 2. ЕК | 3. СК | 4. ТХ | 5. ЕКЛ | 6. ПР | 7. ІН | 8. ФПВ |
|--------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|-------|--------|
| 1. ПЛ | | | | | | | 1 | |
| 2. ЕК | 1 | | | | | | | |
| 3. СК | | 1 | | | | | 1 | |
| 4. ТХ | | 1 | | | | | | 1 |
| 5. ЕКЛ | | | | 1 | | 1 | 1 | |
| 6. ПР | | | | | | | 1 | |
| 7. ІН | 1 | | | | | | | |
| 8. ФПВ | | | | | | | 1 | |

Джерело: складено автором на основі [2; 5]

Використовуючи матрицю А, будуюмо матрицю досяжності так: формуємо бінарну матрицю $(I+A)$, де I – одинична матриця. У результаті матриця досяжності повинна задовольняти умову:

$$(I+A)^{(k-1)} \leq (I+A)^k = (I+A)^{(k+1)}$$

Тобто побудова матриці досяжності В зводиться до заповнення табл. 5, де бінарні елементи якої визначаються за таким правилом:

$$b_{ij} = \begin{cases} 1, & \text{якщо } i \text{ залежить від } j \\ 0, & \text{в іншому випадку} \end{cases}$$

Таблиця 5

Бінарна матриця досяжності

| | 1. ПЛ | 2. ЕК | 3. СК | 4. ТХ | 5. ЕКЛ | 6. ПР | 7. ІН | 8. ФПВ |
|--------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|-------|--------|
| 1. ПЛ | 1 | | | | | | 1 | |
| 2. ЕК | 1 | 1 | | | | | 1 | |
| 3. СК | 1 | 1 | 1 | | | | 1 | |
| 4. ТХ | 1 | 1 | | 1 | | | 1 | 1 |
| 5. ЕКЛ | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 6. ПР | 1 | | | | | 1 | 1 | |
| 7. ІН | 1 | | | | | | 1 | |
| 8. ФПВ | 1 | | | | | | 1 | 1 |

Джерело: складено автором на основі [2; 5]

Із безлічі вершин Н можна виділити два види множин: безліч досяжності і безліч попередніх вершин. Позначимо їх через $R(h_i)$ і $A(h_i)$ відповідно. $R(h_i)$ – безліч досяжності вершини $h_i \in N$, що складається з усіх вершин Н, що лежать на шляхах, які беруть початок у h_i , відповідно $A(h_i)$ – безліч вершини $h_i \in N$, що складається з усіх вершин Н, що лежать на шляхах, які включають h_i , але не беруть початок у h_i . Перетин підмножин вершин досяжних і вершин-попередниць визначається умовою:

$$A(h_i) = R(h_i) \cap A(h_i)$$

Виконання сукупності вищезазначених дій дає перший рівень (найнижчий із погляду важливості впливу на досліджуваний процес) ієрархії факторів, який представлено в табл. 6.

Виконання сукупності вищезазначених дій у табл. 6 дають перший та найнижчий із погляду важливості впливу на досліджуваний процес рівні ієрархії. Отже, з табл. 6 видаляємо рядки 3-СК та 5-ЕКЛ та визначаємо наступний рівень ієрархії, який одержимо в табл. 7.

Таблиця 6

Перша ітерація ієрархії факторів зовнішнього середовища

| | R (h _i) | A (h _i) | R(h _i) ∩ A(h _i) |
|--------|---------------------|---------------------|---|
| 1. ПЛ | 1, 7 | 1,2,3,4,5,6,7,8 | 1,7 |
| 2. ЕК | 1, 2,7 | 2,3,4,5 | 2 |
| 3. СК | 1,2,3,7 | 3 | 3 |
| 4. ТХ | 1,2,4,7,8 | 4,5 | 4 |
| 5. ЕКЛ | 1,2,4,5,6,7,8 | 5 | 5 |
| 6. ПР | 1,6,7 | 5,6 | 6 |
| 7. ІН | 1,7 | 1,2,3,4,5,6,7,8 | 1,7 |
| 8. ФПВ | 1,7,8 | 4,5,8 | 8 |

Джерело: складено автором на основі [2; 5]

Таблиця 7

Друга ітерація ієрархії факторів зовнішнього середовища

| | R (h _i) | A (h _i) | R(h _i) ∩ A(h _i) |
|--------|---------------------|---------------------|---|
| 1. ПЛ | 1, 7 | 1,2,4,6,7,8 | 1,7 |
| 2. ЕК | 1, 2,7 | 2,4 | 2 |
| 4. ТХ | 1,2,4,7,8 | 4 | 4 |
| 6. ПР | 1,6,7 | 6 | 6 |
| 7. ІН | 1,7 | 1,2,4,6,7,8 | 1,7 |
| 8. ФПВ | 1,7,8 | 4,8 | 8 |

Джерело: складено автором на основі [2; 5]

Далі рівень впливу утворюють фактори 4-ТХ та 6-ПР. Відповідні рядки й вилучаємо з табл. 7 та відтворюємо третю ітерацію у табл. 8. Черговий рівень утворює фактори впливу 2-ЕК та 8-ФПВ. Відповідно, вилучаємо ці рядки.

Таблиця 8

Третя ітерація ієрархії факторів зовнішнього середовища

| | R (h _i) | A (h _i) | R(h _i) ∩ A(h _i) |
|--------|---------------------|---------------------|---|
| 1. ПЛ | 1, 7 | 1,2,7,8 | 1,7 |
| 2. ЕК | 1, 2,7 | 2 | 2 |
| 7. ІН | 1,7 | 1,2,7,8 | 1,7 |
| 8. ФПВ | 1,7,8 | 8 | 8 |

Джерело: складено автором на основі [2; 5]

Остання процедура визначає найвищий рівень ієрархії, його утворюють фактори 1-ПЛ та 7-ІН.

Розташувавши фактори зовнішнього середовища за визначеними рівнями, одержимо ієрархічно структуровану модель, яка представлена на рис. 2, що показує пріоритетність їх впливу на управління поведінкою персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства.

Визначена ієрархія факторів стала основою для побудови моделі рейтингу факторів впливу зовнішнього середовища на управління поведінкою персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства, представленою на рис. 3.

Результати проведеного дослідження чітко вказують, що перший рівень, тобто визначальний вплив на управління поведінкою персоналу, має політичний фактор та як похідна його функція – інституціональний фактор, і це є очевидним, тому необхідно зазначити, що на зараз визначальними складниками в управлінні

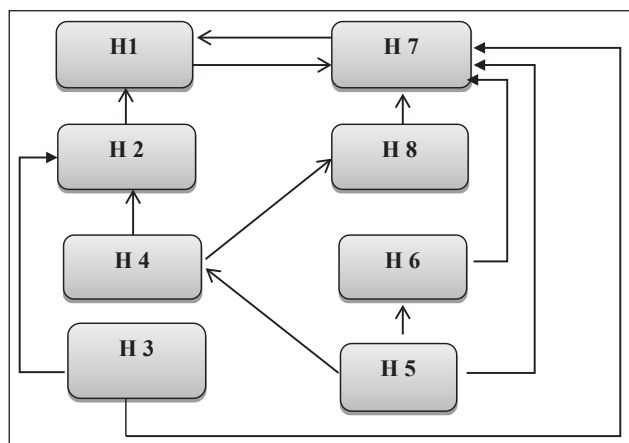


Рис. 2. Модель ієрархії факторів впливу зовнішнього середовища на управління поведінкою персоналу

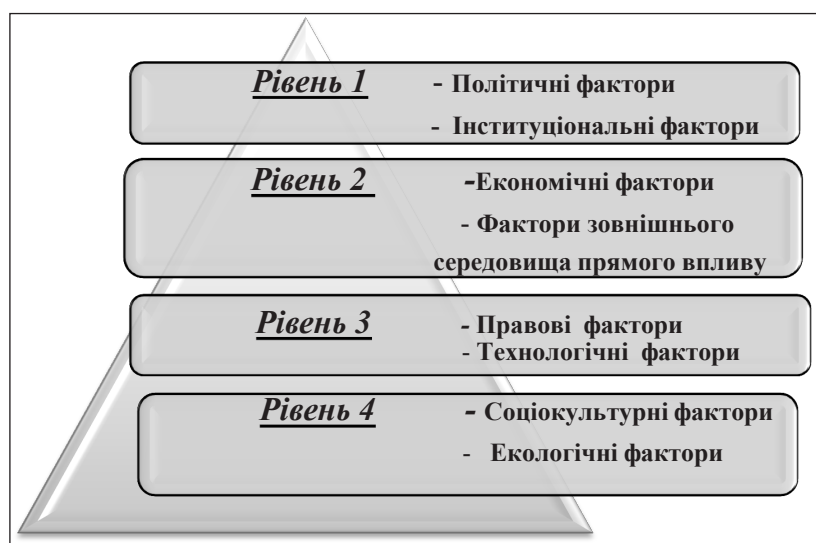


Рис. 3. Модель рейтингу факторів впливу зовнішнього середовища на управління поведінкою персоналу

поведінкою персоналу є соціально-економічні інститути, під дією яких формується підприємницька мотивація, яка переростає в підприємницьку активність.

Сукупність, взаємозалежність і взаємовплив інститутів формують інституційне середовище, де й відбувається процес зародження, становлення та розвиток культури обслуговування в готельно-ресторанному господарстві.

Під інституціональним фактором мається на увазі підхід, який вивчає та пропонує шляхи вдосконалення інституціонального середовища, зокрема:

- сукупність основоположних соціальних, політичних та економічних правил, що обмежують людську поведінку [3, с. 287];
- рівень підприємницького й управлінського потенціалу, а також соціологічної та правової системи [4, с. 63];
- сукупність різнорівневих інститутів, що ... розглядається як інституційна матриця формальних правил і неформальних обмежень [1, с. 26].

розглядається як інституційна матриця формальних правил і неформальних обмежень [1, с. 26].

Висновки. Отже, підводячи підсумки проведеного дослідження, потрібно акцентувати увагу на необхідності подальших змін та вдосконалення умов, базуючись на поетапних інституціональних трансформаціях з урахуванням особливостей функціонування підприємств готельно-ресторанного господарства. Оскільки управління підприємствами готельно-ресторанного господарства знаходиться у безпосередній залежності від поведінки персоналу, необхідно завдяки інституціональному підходу забезпечити регулювання підприємницького середовища через механізми адекватної підтримки господарюючих суб'єктів.

Список літератури:

1. Манцуров І.Г. Інституційне планування в системі державного регулювання економіки : [монографія] / І.Г. Манцуров. – К. : НДЕІ, 2011. – 655 с.
2. Саати Т. Приняте рішення. Методи анализа ієрархий / Т. Саати. – Москва : Радио и связь, 1993. – 278 с.
3. Ткач А.А. Інституціональна економіка. Нова інституціональна економічна теорія : [навч. посіб.] / А.А. Ткач. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 304 с.
4. Історія економічних вчень : [підручник] / Л.Я. Корнійчук, Н.О. Татаренко, А.М. Підручник [та ін.] ; за ред. Л.Я. Корнійчук, Н.О. Татаренко. – К. : КНЕУ, 1999. – 564 с.
5. Гакова М.В. Моніторинг факторів впливу зовнішнього середовища на управління поведінкою персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства / М.В. Гакова // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Економічні науки». – 2017. – № 23. – С. 149–153.
6. Лямец В.И. Системный анализ: вступительный курс / В.И. Лямец, А.Д. Тевяшев ; 2-е изд., перераб. и доп. – Х. : ХНУРЕ, 2004. – 448 с.