

# PROFESINIS VIEŠBUČIO ADMINISTRATORIAUS PAVEIKSLAS: ORIENTACIJA Į DARBO RINKĄ

Jolita Vveinhardt  
Kristina Kigaitė  
Vytauto Didžiojo universitetas  
K. Donelaičio g. 58, Kaunas  
Šiaulių kolegija  
Aušros al. 40, Šiauliai

## Anotacija

Šiame straipsnyje pateikiamas autorių sudarytas viešbučio administratoriaus profesinis paveikslas, aptariami darbo rinkos keliami reikalavimai viešbučio administratoriui. Atlikus tyrimą nustatomas ir analizuojamas Šiaulių miesto viešbučių administratorių profesinių kompetencijų lygis. Identifikavus viešbučio administratoriui reikalingas profesines kompetencijas, būdingus bendruosius gebėjimus, asmenines savybes, gvildenamas viešbučio administratorių profesinių kompetencijų atitikimas darbo rinkos poreikiams.

**Raktiniai žodžiai:** viešbučio administratorius, profesinė kompetencija, profesinis paveikslas.

## Ivadas

Šiuolaikinė visuomenė vadinama žinių visuomene, kurios pagrindas – bet kurios srities specialisto profesionalumas, grindžiamas ne tik esamomis, bet ir naujai įvardijamomis kompetencijomis. Kvalifikuoti darbuotojai yra viešbučio veidas, įvaizdis ir galimybės paslaugų rinkoje. Paslaugų sektoriuje iš darbuotojų reikalaujama ne tik aukštos profesinės kompetencijos, bet ir atitinkamų asmeninių savybių dirbti su klientais. Asmeninė kultūra, komunikaciniai gebėjimai ir kt. gali būti įvardyti ir kaip profesinės kompetencijos turėjimas ar neturėjimas.

Pastaruoju metu tiek Šiauliuose, tiek visoje Lietuvoje daugėja viešbučių ir restoranų. Vystantis turizmui, ekonominiams ryšiams su kitais Lietuvos ir užsienio regionais ryškėja tendencija, jog ir netolimoje ateityje išliks viešbučių poreikis. Tačiau Lietuvoje atlikti tyrimai, praktinė patirtis atskleidžia kvalifikuotų viešbučių sektoriaus darbuotojų stygių. Iš darbo migracijos tendencijų, o ir iš Šiauliuose atliktų tyrimų matyti, jog didelė dalis jaunų žmonių – potenciali darbo jėga – linkę darbo ieškoti Vilniuje ar užsienyje. Augant specialistų poreikiui, ryškėja dar viena aktuali problema – iki šiol nėra aiškaus viešbučio administratoriaus profesinio rengimo standarto. Kitais žodžiais tariant, - profesinio būsimojo viešbučio administratoriaus paveikslo.

**Tyrimo objektas:** viešbučio administratoriaus profesinės kompetencijos.

**Tyrimo tikslas** – nustatyti viešbučio administratorių profesinių kompetencijų atitikimą darbo rinkos poreikiams.

## Tyrimo uždaviniai:

1. Pateikti viešbučio administratoriaus profesinį paveikslą.
2. Identifikuoti darbo rinkos keliamus reikalavimus viešbučio administratoriui.
3. Nustatyti Šiaulių miesto viešbučių administratorių profesinių kompetencijų lygį.

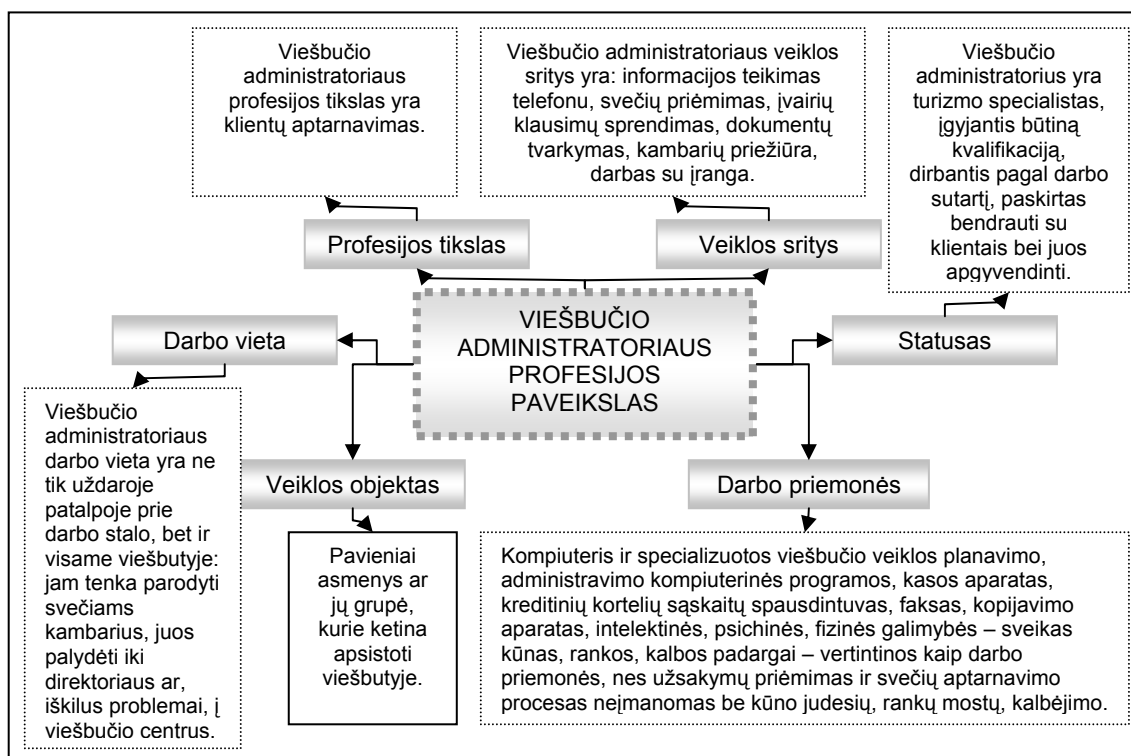
**Tyrimo metodai:** literatūros analizė ir sintezė, internete pateikiamų darbo pasiūlymų analizė, anketavimas.

## Viešbučio administratoriaus profesinis paveikslas

Daugelio organizacijų darbuotojams keliami tie patys bendrieji reikalavimai: aukšta profesinė kompetencija, kvalifikacija, atsakomybė, aukšta darbo kokybė, operatyvumas, sąžiningumas, charakterio suderinamumas, siekis vystyti gebėjimus, tobulinti kvalifikaciją ir kt. Sąrašą galima tęsti, nes pokyčiai rinkoje kelia naujas užduotis, ir visuomet išlieka lanksčių, į pokyčius orientuotų darbuotojų, poreikis. Todėl pastaruoju metu vis daugiau kalbama apie įvairiapusį žmogiškųjų išteklių vystymą ir vystymąsi (Armstrong, 1986; Graham, Bennett, 1995; Šavareikienė, Dubinas, 2003; Laumenskaitė, 2003; Zakarevičius, Kvedaravičius, Augustauskas, 2004; Kvedaravičius 2006; Kvedaravičius, Jesevičiūtė-Ufartienė, 2006; Vveinhardt, 2007a; Vveinhardt, Šalkauskienė, 2008). Tai – darbuotojo kompetencijos didinimas. Pagal S. P Robbins (2003), kompetencija apima žmogaus technines bei bendravimo su kitais žinias ir įgūdžius. Tai susiję su tikėjimu, kad žmogus turi įgūdžius ir sugebėjimus, reikalingus įvykdyti tai, ką žada. Kompetencija – tai sugebėjimas atlikti konkretų darbą pagal tam tikrus standartus (Appleby, 2003). Sugebėjimas darbu vietoje atlikti darbą pagal darbo sutartyje numatytą standartą. Darbuotojo kompetencija – organizacijos keliamų sąlygų atitikimas, turėjimas. Šiuolaikinėmis rinkos sąlygomis kompetencija apibrėžiama, kaip gebėjimas spręsti uždavinius, kurie nebuvo numatyti profesinio mokymo ir tobulinimo programose.

Pastaruoju metu viešbučių darbuotojų kompetencija ir kvalifikacija yra itin aktuali problema dėl keletu priežasčių. Viešbučių ir restoranų darbuotojų pastaraisiais metais daugėjo. Pagal profesijų grupes viešbučių ir restoranų sektoriuje dominuoja aptarnaujantysis personalas, tarp jų viešbučių sektoriuje vyrauja administratoriai ir kambarinės (Viešbučių ir restoranų sektoriaus studija, 2004). Tačiau Lietuvai tapus ES nare, daug viešbučių ir restoranų specialistų išvyksta į kitas ES valstybes (Nacionalinė turizmo plėtros 2007-2010 metų programa, 2007). Dėl šių priežasčių ir vertėtų domėtis turizmo specialistų profesinių kompetencijų atitikimo darbo rinkai lygiu ne tik valstybiniu, bet ir regioniniu mastu. Lietuvos 2004-2006 m. Bendrajame programavimo dokumente, Nacionalinėje turizmo plėtros 2007-2010 metų programoje įvardijama daugelio turizmo sektoriuje dirbančiųjų kvalifikacijos nepakankamumo problema. Kvalifikuoti darbuotojai kuria turizmo paslaugų teikėjų ir visos šalies turizmo įvaizdį. Remiantis E. Vitkiene (2004), didžiausią įtaką turizmo paslaugos kokybei turi darbuotojų profesionalumas ir įgūdžiai, kompetencija, gebėjimas sudaryti gerą įspūdį, požiūris ir elgesys. Kaip teigia R. Laužackas (2000), kompetencija yra veiklos demonstravimas, sugebėjimas atlikti pateiktas užduotis realioje ar imituojamoje darbo situacijoje. Bendrosios kvalifikacijos (bendrieji gebėjimai) – tam tikrų žinių, mokėjimų, sugebėjimų ir įgūdžių bei asmeninių savybių dariniai, būdingi (reikalingi) ir pritaikomi ne kurioje nors vienoje, bet daugelyje profesijų. Vis dažniau pripažįstama, kad bendrosios kvalifikacijos lemia efektyvią veiklą bet kurioje srityje.

Specifinėje srityje veikianti organizacija turi specifinių kompetencijų, kurių reikalaujama iš darbuotojų, sąrašą. Todėl kalbant apie konkrečią veiklos sritį ir apibrėžiant specifinius reikalavimus, kompetencijas ryškėja asmens profesinis paveikslas. Profesijos „paveikslas“ – trumpas, konkretus ir detalus konkrečios profesijos apibūdinimas. Svarbiausi profesijos „paveikslas“ požymiai: veiklos objektas, darbo priemonės, darbo vieta, kvalifikacija, statusas, uždaviniai ir kt. (Laužackas, 2000, p. 16). Kaip pažymi E. Балашова (2005, p. 32), profesinio paveikslas modelis, kuris atitiktų klientų keliamus reikalavimus, kuriamas aprašant šias ypatybes: *išsimokslinimą, profesinius įgūdžius, asmenines savybes, antropometrinius duomenis*. Kokios būtinos profesinės veiklos žinios, gebėjimai ir asmeninės savybės (atitinkamai pažintinės, funkcinės bei bendrosios kompetencijos) darbuotojams reikalingos, atliekant užduotis ir sprendžiant atitinkamo sektoriaus uždavinius, pateikiama profesiniuose standartuose. 2005-2008 m. Lietuvos darbo rinkos mokymo tarnyba vykdė projektą „Nacionalinės kvalifikacijų sistemos sukūrimas“, kurio metu buvo sukurti 86 profesiniai standartai, tarp kurių yra viešbučių vadybininko rengimo standartas. Viešbučio administratoriaus profesinio rengimo standarto iki šiol nėra sukurta. Todėl straipsnyje siekiama išvelgti viešbučių administratoriaus profesinio rengimo standarto prielaidas per profesinio paveikslas kontūrus - veiklos objektą, darbo priemones, darbo vietą, statusą, profesijos tikslą, veiklos sritis (žr. 1 paveikslą).



1 pav. Viešbučio administratoriaus profesijos paveikslas.

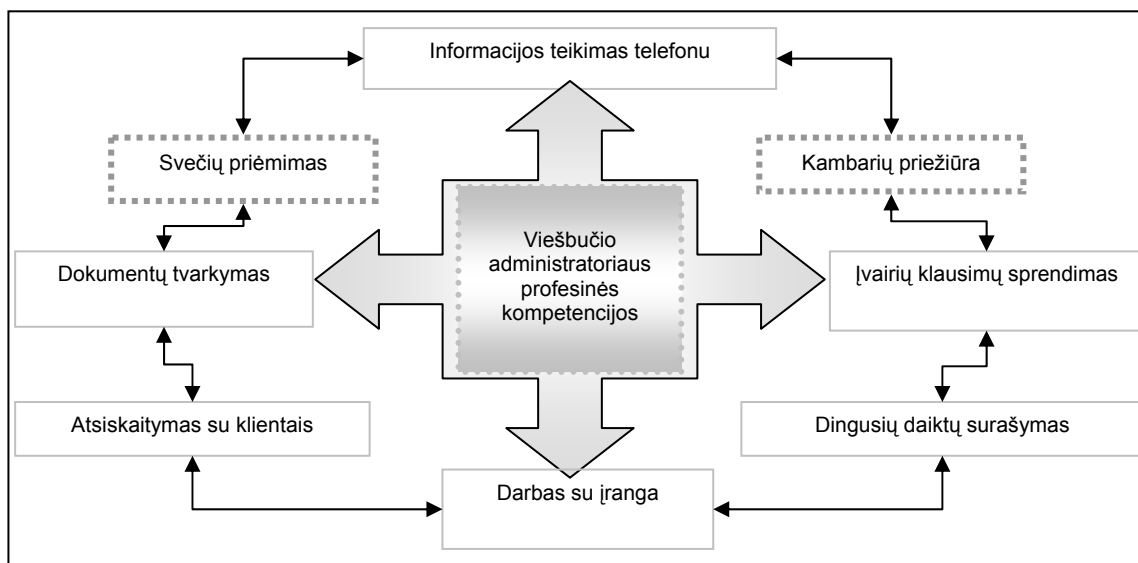
\*Šaltinis: sudaryta autorių

Taigi, viešbučio darbuotojo profesinį poveiklį sudaro tokios dimensijos kaip: veiklos sritis, statusas, darbo priemonės, profesijos tikslas, darbo vieta, veiklos objektas. Todėl šios pozicijos yra orientyrai, rengiant specialistą darbo rinkai, tobulinant kvalifikaciją ir vertinant darbuotojo atitikimą darbo rinkai, kompetenciją.

#### Darbo rinkos keliama reikalavimai viešbučio administratoriui

**Profesinės kompetencijos.** Viešbučio verslo sėkmė priklauso nuo darbuotojo pareigingumo ir profesinių įgūdžių. Apie darbuotojus kalbame kaip apie kapitalą, tačiau to kapitalo vertė nėra vienoda. Kapitalo vertė išreiškiama kompetencija (Vveinhardt, 2007b, p. 94). P. F. Drucker (2004) nuomone, kapitalas yra tie darbuotojai, kurie protingi, iniciatyvūs, turi gerą profesinę ir asmeninę kompetenciją.

Pagal R. Miknių (2007, p. 41), administratorius savo pareigas privalo atlikti kaip įmanoma geriau. Iš viešbučio administracijos tikimasi, kad ji išmano viešbučio darbo specifiką ir yra atsakinga už viską, kas vyksta viešbutyje, reikalui esant, gali suteikti kvalifikuotą pagalbą. Remiantis literatūra (Miknius, 1999, 2007; Norvaišienė, 2003; [24]; [25]), interneto tinklalapiuose skelbiamuose darbo skelbimuose nurodytais profesiniais reikalavimais, galima išskirti tokias viešbučio administratoriams profesines kompetencijas ([26]; [27]; [28]) (žr. 2 paveikslą).



**2 pav.** Viešbučio administratoriaus profesinės kompetencijos

\*Šaltinis: sudaryta autorių

Viešbučio administratoriaus veiklos spektras itin platus, apimantis funkcijas nuo paslaugų teikimo iki vadovavimo viešbutiui, iškilus nenumatytoms problemoms. Pageidaujamos profesinės savybės profesinio poveiklio bruožus konkretizuoja:

*Informacijos teikimas telefonu* – viešbučio administratorius turi mokėti priimti išankstinius užsakymus ir teikti informaciją apie viešbutį telefonu ([24], [29]).

*Svečių priėmimas* – viešbutyje dirbantis administratorius turi mokėti: planuoti ir vykdyti svečių sutikimą, priėmimą ir apgyvendinimą viešbutyje; nustatyta tvarka įregistruoti svečių atvykimą ir išvykimą ([30]; Norvaišienė, 2003).

*Įvairių problemų sprendimas* – Vilniaus ir Klaipėdos darbo rinkos mokymo centrai pateikia informaciją apie tai, jog viešbučio administratorius turi mokėti, nesant viešbučio direktoriui ar pavaduotojui, spręsti visus vadovavimo ir svečių aptarnavimo klausimus, greitai spręsti iškilusias problemas ([24]; [27]; Norvaišienė, 2003).

*Dokumentų tvarkymas* – viešbučio administratorius turi mokėti tvarkyti, ruošti bei tinkamai parengti įmonės dokumentus, nustatyta tvarka vesti viešbučio paslaugų apskaitą ir reikiamą dokumentaciją, užtikrinti saugų dokumentų laikymą ir laiku pateikti viešbučio administracijai reikalingas žinias. Taip pat turi gerai žinoti paslaugų kainas ir atsiskaityti su svečiais ([24]; [25]; [26]).

*Dingusių daiktų aktų surašymas* – viešbučio administratorius turi mokėti atsakyti už viešbučio materialines vertybes, pinigines pajamas, gautas iš viešbučio svečių. Nustatyta tvarka surašyti aktus dėl paliktų ar pamestų daiktų ([25]; Norvaišienė, 2003).

*Kambarių priežiūra* – viešbučio administratorius suteikia kambarius, tikrina, kaip sutvarkytos bendro naudojimo patalpos, kontroliuoja, ar reikiamai paruošti kambariai, į kuriuos turi atvykti svečiai ([27]; Norvaišienė, 2003, p. 67).

*Darbas su įranga* – viešbučio administratorius turi mokėti dirbti su įranga administratoriaus darbo vietoje: kopijavimo, fakso, kasos aparatais, kreditinių kortelių sąskaitų

spausdintuvu bei specializuotomis kompiuterinėmis programomis ([28]; [29]; Norvaišienė, 2003, p. 67).

**Bendrieji gebėjimai.** *Viešbučio administratoriaus gebėjimai – tai įgūdžiai, kuriuos darbuotojas turi. Tai gali būti mandagumas, užsienio kalbos mokėjimas ir kita. Remiantis atlikta darbo skelbimų ir literatūros analize, pateiktini šie gebėjimai:*

*Mandagumas* – viešbučio administratorius turi mokėti mandagiai ir paslaugiai elgtis su svečiais ir viešbučio darbuotojais ([24]; [29]).

*Kalbų mokėjimas* – viešbučio administratorius turi mokėti kalbėti taisyklinga valstybine kalba ir ne mažiau nei 2 užsienio kalbomis (Miknius R., 1999, p. 152; [24-30]).

**Darbas kompiuteriu** – viešbučio administratorius turi mokėti dirbti kompiuterine įranga, turi būti supažindintas su technologinėmis naujovėmis ([25]; [27]).

*Uniformos dėvėjimas* – darbuotojai, aptarnaujantys svečius, dėvi uniformas ir turi žinoti reikalavimus uniformai dėvėti ([25]; [26]; Miknius, 2007, p. 54).

**Asmeninės savybės.** *Kiekvienas žmogus pasižymi savo asmeninėmis savybėmis, kurios lemia darbo kokybę. Atliktos analizės rezultatai rodo, kad administratoriui būtinos tokios asmeninės savybės, kaip paslaugumas, greita orientacija, darbštumas, kruopštumas, atsakingumas, organizuotumas, puikūs bendravimo įgūdžiai ([24-30]). Taip pat svarbus bruožas yra rūpinimasis savo išvaizda. Viešbučio administratorius turi būti nepriekaištingos ir nešokiruojančios, reprezentatyvios išvaizdos (Miknius, 1999, 2007; [24]; [27-30]).*

Apibendrinant galima teigti, kad viešbučio administratoriaus pareigos yra vienos iš įvairiapusiškiausių viešbutyje. Jis privalo teikti tikslią informaciją telefonu, tinkamai priimti svečius, spręsti iškilusias problemas. Darbuotojas turi gebėti tvarkyti įvairius dokumentus bei dirbti su įranga. Viešbučio administratoriui būtina ir aukšta vadybinė kompetencija. Būtinai geri darbo kompiuteriu, kitomis techninėmis priemonėmis įgūdžiai, puikus lietuvių kalbos žinojimas, mokėjimas kalbėti daugiau kaip viena užsienio kalba.

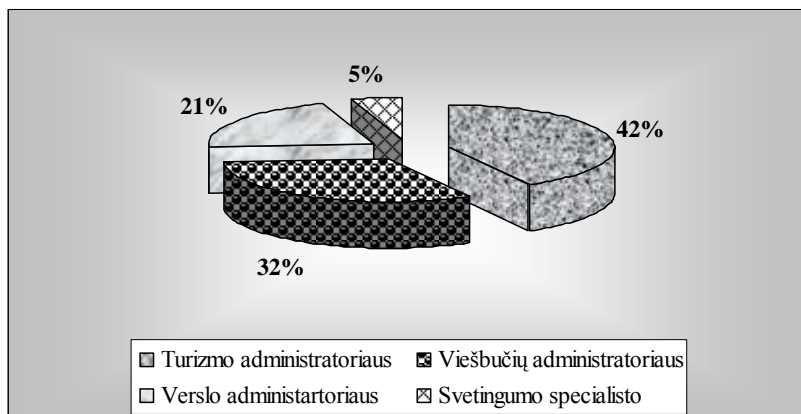
*Viešbutyje dirbantis administratorius privalo pasižymėti nepriekaištingomis asmeninėmis savybėmis. Bendraujant su klientais, akcentuotinas mandagumas, paslaugumas, darbštumas, kruopštumas, greita orientacija, komunikabilumas ir kt.*

### Šiaulių miesto viešbučių administratorių profesinių kompetencijų atitikimo darbo rinkos poreikiams tyrimas

Tyrimo tikslas – nustatyti viešbučių administratorių profesines kompetencijas, asmenines savybes, bendruosius gebėjimus, reikalingus jų darbui atlikti. Pasirinktas tyrimo metodas – anketinė apklausa.

Dešimtyje Šiaulių miesto viešbučių dirba 39 administratoriai, iš kurių apklausoje sutiko dalyvauti 31. Mažiau kaip pusė apklaustų (45 proc.) viešbučių administratorių dirba trijų žvaigždučių viešbučiuose, 23 proc. respondentų dirba keturių žvaigždučių kategorijos viešbučiuose, vienos žvaigždutės viešbučiuose dirba 19 proc. apklaustų administratorių, o mažiausiai (13 proc.) dalis – respondentai, dirbantys dviejų žvaigždučių viešbučiuose. Beveik pusė (49 proc.) respondentų yra asmenys iki 25 m., 51 proc. respondentų tolygiai pasiskirsto tarp šių amžiaus grupių: 26-30, 31-40 bei daugiau kaip 41 metai. Tai parodo, jog viešbučiuose dirba daug jaunų darbuotojų. Dauguma apklaustųjų (90 proc.) yra moterys, o likę 10 proc. – vyrai.

Kaip jau buvo minėta, administratoriui būtina aukšta kvalifikacija. 61 proc. respondentų teigia, kad turi įgiję administratoriaus kvalifikaciją, likę 39 proc. respondentų administratoriaus kvalifikacijos neturi. Duomenys apie tai, kokio tipo administratoriaus kvalifikaciją yra įgiję Šiaulių miesto viešbučiuose dirbantys administratoriai, pateikiami 3 paveiksle.



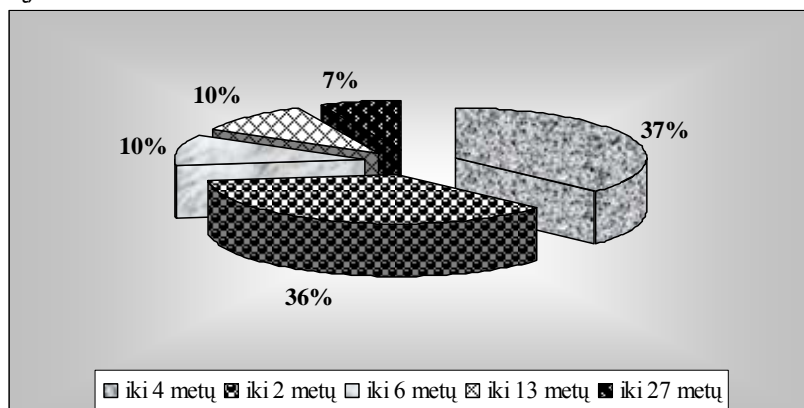
**3 pav.** Viešbučių administratorių įgytos kvalifikacijos

\*Šaltinis: sudaryta autorių

Taig, tik 32 proc. respondentų turi viešbučių administratoriaus kvalifikaciją. Dalis iš jų yra asmenys, kuriems daugiau kaip 41 metai. Tai asmenys, turintys specialųjį vidurinį išsilavinimą ir apie 23 metus praktinės patirties viešbučių versle. Mažiau kaip pusė (42 proc.) apklaustųjų yra įgiję turizmo administratoriaus kvalifikaciją. Dalis iš šių respondentų yra įgiję aukštąjį neuniversitetinį išsilavinimą, o kiti – tebestudijuoja universitete, vidutiniškai turi 2 metų praktinio darbo patirtį viešbučių versle. Mažiausią respondentų dalį (5 proc.) sudaro asmenys, turintys vidurinį išsilavinimą ir priklausantys vyresnių kaip 40 metų amžiaus asmenų grupei.

Tai patvirtina ankstesnių tyrimų metu pastebėtą tendenciją, jog viešbučiuose stinga kvalifikuotų darbuotojų. Kaip pažymima leidinyje „Viešbučių ir restoranų sektoriaus studija“ (2004), daugiausia šiame sektoriuje, kaip ir kitose šalyse, dirba jauno amžiaus moterys, dažnai su nebaigtu aukštoju išsilavinimu. Ne išimtis ir Šiaulių viešbučiai.

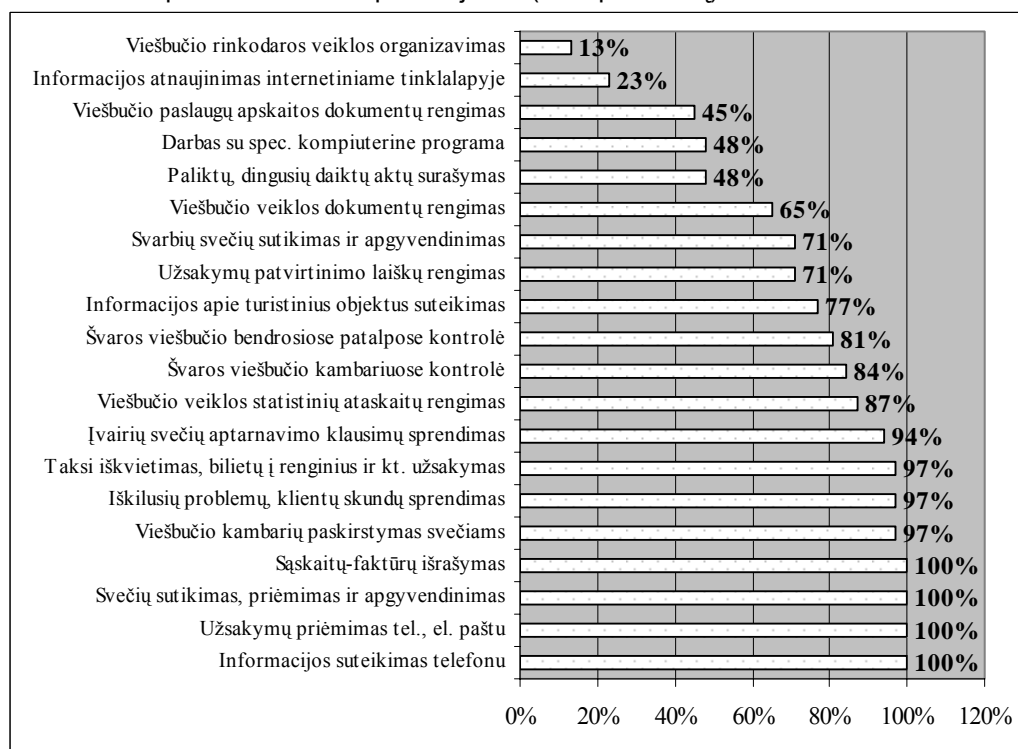
Pastebima tendencija tarp respondentų amžiaus ir jų darbo stažo viešbučių versle (žr. 4 paveikslą).



**4 pav.** Viešbučių administratorių praktinė patirtis viešbučių versle  
\*Šaltinis: sudaryta autorių

Tyrimo duomenys rodo, jog Šiaulių viešbučiuose dirba daugiausiai jauni, mažą praktinio darbo patirtį turintys administratoriai. Daugiausiai (net 73 proc.) dirba iki 4 metų praktinės patirties viešbučių versle turintys asmenys. Daugiau kaip 20 metų praktinę patirtį turi vos 7 proc. respondentų, kuriems daugiau kaip 40 metų.

Nustatyta, kad Šiaulių miesto viešbučiuose administratoriai atlieka jiems skirtas funkcijas, kurios sutampa su mokomojoje literatūroje ir darbo skelbimuose pateiktomis viešbučio administratoriaus profesinėmis kompetencijomis (žr. 5 paveikslą).

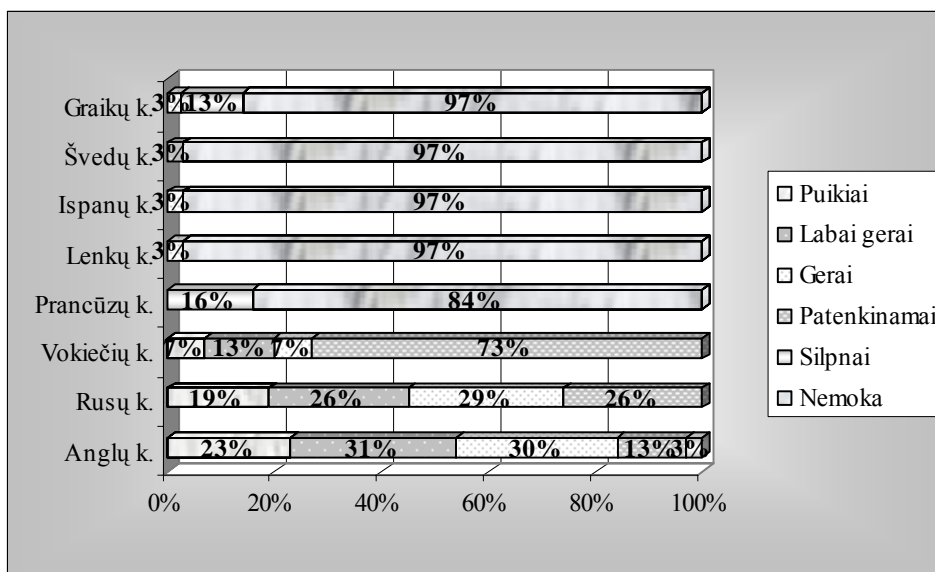


**5 pav.** Viešbučių administratorių atliekamos funkcijos  
\*Šaltinis: sudaryta autorių

Viešbučio administratoriaus funkcijos: informacijos suteikimas telefonu svečiams, užsakymų priėmimas telefonu, elektroniniu paštu, svečių sutikimas, priėmimas ir apgyvendinimas, sąskaitų–faktūrų išrašymas, yra minimos visų (100 proc.) apklausoje dalyvavusių viešbučių administratorių atsakymuose. Tačiau tik beveik pusė (48 proc.) respondentų nurodė dirbą su specializuotomis viešbučių kompiuterinėmis programomis. Tai daugiausiai asmenys, dirbantys trijų ir keturių žvaigždučių viešbučiuose. Žemesnės kategorijos viešbučiuose nėra specializuotų kompiuterinių viešbučio darbo planavimo ir organizavimo programų. Nepriklausomai nuo viešbučio kategorijos, viešbučių administratoriai atlieka panašias funkcijas: vadybininko (viešbučio veiklos planavimas), portjė (užsakymų telefonu priėmimas, informacijos teikimas), ekonomo (-ės) (aktų paliktiems ir dingusiems svečių daiktams rašymas) ir kt.

Viešbučio administratoriui keliamas reikalavimas puikiai mokėti valstybinę kalbą. Tačiau, remiantis, pačių respondentų atsakymais, toli gražu ne visi respondentai nepriekaištingai vartoja lietuvių kalbą. Paprašyti įvertinti savo lietuvių kalbos mokėjimą penkių balų sistemoje, 45 proc. savo gebėjimą įvertino ketvertui (labai gerai), mažesnė dalis apklaustųjų (42 proc.) savo lietuvių kalbos žinias vertino penketui (puikiai), o likusieji 13 proc. manė, jog tik gerai moka lietuvių kalbą. Taip teigė respondentai, dirbantys vienos žvaigždutės viešbučiuose.

Viešbučių darbuotojams keliami reikalavimai gebėti bendrauti ne tik lietuvių, bet ir užsienio kalbomis. Šiaulių miesto viešbučių administratoriai gali susikalbėti anglų, rusų, vokiečių, prancūzų, lenkų, ispanų, švedų ir graikų kalbomis (žr. 6 paveikslą). Žymėdami užsienio kalbų mokėjimą, viešbučių administratoriai nurodė daugiausiai keturias užsienio kalbas, kurias moka – tai jaunimas, dirbantis trijų žvaigždučių viešbučiuose. Vidutiniškai vienas administratorius moka 3 užsienio kalbas. Šis rezultatas atitinka viešbučių, motelių ir svečių namų klasifikavimo keliamą reikalavimą, kad svečius aptarnaujantys darbuotojai viešbutyje turi mokėti bendrauti ne mažiau nei 2 užsienio kalbomis.



**6 pav.** Viešbučių administratorių užsienio kalbų mokėjimas

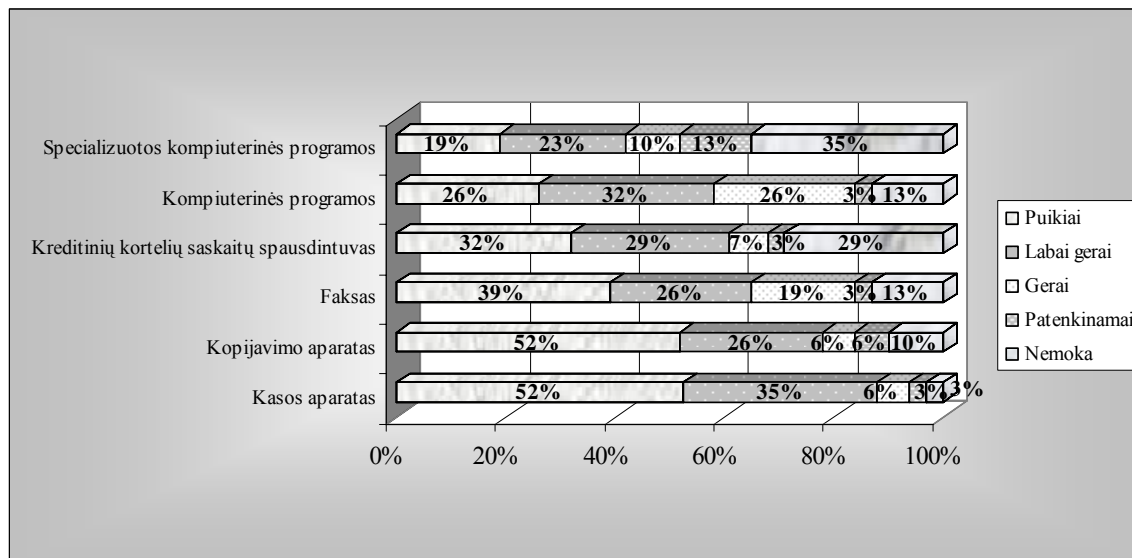
\*Šaltinis: sudaryta autorių

Išanalizavus tyrimo rezultatus, pastebėta, kad anglų kalbą moka „puikiai“, „labai gerai“, „gerai“ panašus procentas apklaustųjų. Anketų duomenimis, tai yra jaunimas 20-25 metų amžiaus. Rusų kalbą moka „gerai“ 29 proc. respondentų, priklausantys 31-40 bei virš 41 metų amžiaus grupėms. Nemaža dalis respondentų rusų kalbą moka „labai gerai“ ir „patenkinamai“. Kitą užsienio kalbą – vokiečių, „silpnai“ moka 73 proc. viešbučių administratorių. Administratoriams derėtų stiprinti vokiečių kalbos žinias, nes Šiaulių turizmo informacijos centro (2008) duomenimis, daugiausiai Šiauliuose 2007 metais lankėsi vokiečių. Nedidelė dalis administratorių, mokančių lenkų, ispanų, švedų ir graikų kalbas, dirba įvairių kategorijų viešbučiuose.

Administratorius privalo gebėti dirbti su organizacine įranga. Visi apklaustieji viešbučių administratoriai savo darbo vietoje dirba kasos aparatu. Šios įrangos svarbumą viešbučių versle nurodo 41 proc. apklaustųjų. 90 proc. viešbučių administratorių naudojami kompiuteriu. Apklausoje duomenimis, likusieji 10 proc., kurie nedirba savo darbo vietoje su šia įranga, svečius aptarnauja vienos žvaigždutės viešbutyje. Šiaulių viešbučiuose naudojamos *Porte*, *Shelter* kompiuterinės programos. Kopijavimo aparatu naudojami 84 proc. viešbučių

administratorių. Paaiškinama tuo, kad dažnai prireikia įvairių dokumentų kopijų ar pan. Fakso aparatu dažniausiai siunčiami įvairūs dokumentai, todėl juo naudojasi 74 proc. apklaustųjų. Kreditinių kortelių sąskaitų spausdintuvu dirba 65 proc. administratorių, kurie dirba 3-4 žvaigždučių viešbučiuose. Likę respondentai, kurie nesinaudoja minėta įranga, dirba vienos ir dviejų žvaigždučių viešbučiuose.

Kaip apklaustieji įvertino savo gebėjimus dirbti su organizacine įranga nurodoma 7 paveiksle.



7 pav. Viešbučių administratorių gebėjimai dirbti įstaigų organizacine įranga

\*Šaltinis: sudaryta autorių

Kompiuterinėmis *Word, Excel, PowerPoint* ir kitomis programomis „puikiai“, „labai gerai“ ir „gerai“ dirba labai panašus skaičius apklaustųjų. Tai rodo pakankamą viešbučių administratorių kompiuterinį raštingumą. Su specializuotomis viešbučių kompiuterinėmis programomis dirbantys savo žinias vertina puikiai ir vidutiniškai. Kita įranga, t.y. kasos aparatu „puikiai“ dirba daugiau kaip pusė viešbučių administratorių (52 proc.). Šis faktas paaiškinamas tuo, kad beveik visuose viešbučiuose yra šį įrangą. 32 proc. ir 29 proc. apklaustųjų moka „puikiai“ ir „labai gerai“ dirbti kreditinių kortelių sąskaitų spausdintuvu. Kita įranga, t.y. kopijavimo aparatu, „puikiai“ moka naudotis 52 proc. respondentų. Pastebėta, kad administratoriaus gebėjimas dirbti su organizacine įranga priklauso ir nuo viešbučio kategorijos, ir paties administratoriaus patirties viešbučių versle.

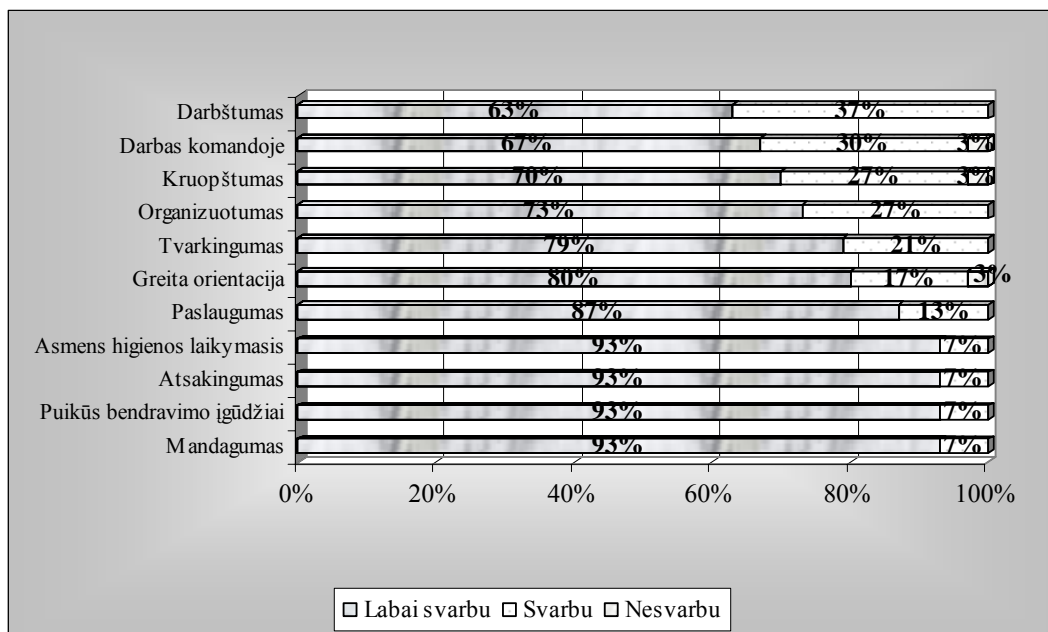
Tyrimo metu pastebėtas viešbučio administratoriaus gebėjimų lygio sąryšis su kvalifikacijos tobulinimu. Du trečdaliai apklaustųjų (68 proc.) savo kvalifikacijos netobulino, ir tik 32 proc. respondentų tobulino viešbučio administratoriaus kvalifikaciją. Daugiausia – tai vyresnio amžiaus administratoriai ir įgiję neuniversitetinį aukštąjį bei specialųjį vidurinį išsilavinimą. Šie respondentai kvalifikaciją tobulino keliais būdais. Daugiau kaip pusė respondentų (55 proc.) viešbučio administratoriaus kvalifikaciją kėlė kursuose. Kiti 36 proc. - dalyvavo seminare ir tik 9 proc. respondentų kvalifikaciją tobulino užsienyje.

Kiekvienas aptarnavimo srities darbuotojas, ypač viešbučio administratorius, turi pasižymėti tam tikromis savybėmis, kurios yra būtinos bendraujant su svečiais, atliekant kitas pareigas. Šiaulių miesto administratorių atsakymai pavaizduoti 8 paveiksle.

Labiausiai išskiriamos tokios asmeninės savybės, kaip mandagumas, puikūs bendravimo įgūdžiai, atsakingumas, paslaugumas, kurias įvardija ir atliktas rinkos tyrimas. Tik nedidelė dalis respondentų (3 proc.) mano, kad darbas komandoje, kruopštumas ir greita orientacija viešbučio administratoriaus darbe yra „nesvarbu“. Anketų duomenimis, tai asmenys dirbantys vienos žvaigždutės viešbučiuose.

Darbo skelbimų internetiniuose puslapiuose ir Viešbučių, motelių, svečių namų klasifikavimo reikalavimuose keliamą reikalavimą dėl nepriekaištingos ir nešokiruojančios išvaizdos didžioji dalis apklaustųjų (93 proc.) patvirtina. 7 proc. respondentų teigia, kad išvaizda nėra svarbi. Taip mano dirbantys vienos žvaigždutės viešbutyje.

Pagal Viešbučių, motelių, svečių namų klasifikavimo reikalavimus, administratoriai darbo vietoje turėtų dėvėti uniformą. Šiaulių viešbučiuose uniformą dėvi tik 60 proc. administratorių, nors net 80 proc. apklaustųjų mano, kad viešbutyje dėvėti uniformą yra būtina.



**8 pav.** Viešbučio administratoriaus asmeninės savybės

\*Šaltinis: sudaryta autorių

Tyrimo metu paaiškėjo, kad Šiaulių miesto viešbučiuose dirbantys administratoriai geba atlikti daugumą viešbučio administratoriams skirtų profesinių kompetencijų: suteikti informaciją telefonu, elektroniniu paštu svečiams, sutikti bei apgyvendinti svečius, spręsti įvairius aptarnavimo klausimus; geba taisyklingai bendrauti lietuvių kalba, moka bent vieną užsienio kalbą; pasižymi būtinomis viešbučio administratoriui asmeninėmis savybėmis bei turi bendruosius gebėjimus. Tyrimo metu nustatytas profesinės kompetencijos – gebėti dirbti su specializuota viešbučių kompiuterine programa – trūkumas.

### Išvados

1. Viešbučio administratoriaus profesinio poveikio bruožus formuoja keliami kompetencijų ir kvalifikaciniai reikalavimai. Tai turi būti išsilavinęs viešbučių administravimo specialistas, turintis pakankamą vadybos žinių bagažą, nepriekaištingai valdantis organizacines priemones ir informacines technologijas, naudojamas viešbučio veikloje, puikiai kalbantis lietuvių kalba ir ne mažiau kaip dvi užsienio kalbas.

2. Darbo rinkos keliamus reikalavimus apibrėžia profesinės kompetencijos, bendrųjų gebėjimų ir asmeninių savybių standartai. Viešbučio administratorius turi mokėti rinkti ir teikti informaciją telefonu, planuoti ir vykdyti svečių sutikimą, priėmimą ir apgyvendinimą viešbutyje, spręsti visus vadovavimo ir svečių aptarnavimo klausimus, tvarkyti, ruošti įmonės dokumentus, surašyti aktus dėl paliktų ar pamestų daiktų, suteikti kambarius ir kontroliuoti, kaip jie paruošiami, dirbti su organizacine įranga. Keliami aukštos asmeninės kultūros, darbštumo, organizuotumo ir užsienio kalbų žinojimo reikalavimai.

3. Tyrimo duomenys išryškino bendruosius Šiaulių viešbučių administratorių bruožus. Šiaulių viešbučio administratorius – jaunas, turintis 2-4 metų darbinės patirties viešbučių versle, nepakankamo viešbučio administratoriaus profesinio išsilavinimo, tačiau neiniciatyvus tobulinant kvalifikaciją, bendraujantis anglų ir rusų kalbomis ir nepakankamai žinantis vokiečių kalbą. Atkreiptinas dėmesys ir į gebėjimo dirbti su informacinėmis technologijomis, organizacinėmis darbo priemonėmis spragas. Šis administratorius pakankamai paslaugus, laikosi asmens higienos, tačiau žymia dalimi stokoja tokių asmeninių savybių kaip darbštumas, kruopštumas, organizuotumas komandinio darbo naudai suvokimas. Pažymėtina, jog profesinės kompetencijos stygius tuo akivaizdesnis, kuo žemesnė viešbučio kategorija. Įvertinant tyrimo duomenis, rengiant administratorių mokymo modulius, kvalifikacijos tobulinimo programas bei inicijuojant pokyčius pačiuose viešbučiuose, atkreiptinas dėmesys į motyvacijos įgyti aukštą profesinę kompetenciją didinimą, informacinių technologijų, kalbų mokymąsi, o taip pat ir lietuvių kalbos tobulinimą.

### Literatūra:

1. Appleby R. C., 2003, *Šiuolaikinio verslo administravimas*. Vilnius: Charibdė.
2. Armstrong M. A., 1986, *Handbook of Human Resource Practice*. London. Kogan Page.

3. Laužackas R., 2000, *Mokymo turinio projektavimas, standartai ir programos profesiniame rengime*. Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas.
4. Drucker P. F., 2004, *Valdymo iššūkiai XXI amžiuje*. Vilnius: Leidybos centras "Dakra".
5. Graham H. T., Bennett R., 1995, *Human resource management*. London. M&E.
6. Kvedaravičius J., 2006, *Organizacijų vystymosi vadyba*. Kaunas. Vytauto Didžiojo universitetas.
7. Kvedaravičius J., Jesevičiūtė-Ufartienė L., 2006, Minties veikla valdant ir vystant organizacijas. *Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai*, Nr. 39. Kaunas. Vytauto Didžiojo universitetas.
8. Laumenskaitė E., 2003, Self-management in times of change. *Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai*, Nr. 27. Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas.
9. Miknius R., 1999, *Svetingas viešbutis – sėkmingas verslas*. Vilnius: Vyturys.
10. Miknius R., 2007, *Viešbučio valdymas*. Vilnius: UAB „Kelionių magija“.
11. Norvaišienė P., 2003, *Viešbučiai ir jų patalpų priežiūra*. Vilnius: Homo Liber.
12. Robbins S. P., 2003, *Organizacinės elgsenos pagrindai*. Kaunas: Poligrafija ir informatika.
13. Šavareikienė D., Dubinas V., 2003, *Integruota vadybos proceso motyvacija*. Šiauliai. Šiaulių universiteto leidykla.
14. Vitkienė E., 2004, *Paslaugų marketingas*. Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla.
15. Vveinhardt J., 2007a, Organizacijos žmogiškųjų išteklių ir vadovo vystymosi sąveika. *Vadyba*. Mokslo tiriamieji darbai, Nr. 2 (11). Klaipėda: Vakarų Lietuvos verslo kolegija, p. 255-260.
16. Vveinhardt J., 2007b, *Vadyba*. Šiauliai: Šiaulių kolegijos leidybos centras.
17. Vveinhardt J., Šalkauskienė L., 2008, Vadovo vaidmuo efektyvios komandos formavimo procese. Vienuoliktoji respublikinė doktorantų ir magistrantų konferencija. *Lietuvos ūkio vystymas ES erdvėje: procesai ir tendencijos*. Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas.
18. Zakarevičius P., Kvedaravičius J., Augustauskas T., 2004, *Organizacijų vystymosi vadyba*. Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas.
19. Балашова Е., 2005, *Гостиничный бизнес*. Москва: Вершина.

**Kiti šaltiniai:**

20. *Bendrasis programavimo dokumentas. Sektorinės tendencijos. Turizmas*. Prieiga per internetą 2008-04-04:  
[<http://66.249.93.104/search?q=cache:M9OvGVwbPowJ:www.tourism.lt/lt/dokumentai/BPD\\_turizm.doc+Turizmo+kokyb%C4%97&hl=lt>](http://66.249.93.104/search?q=cache:M9OvGVwbPowJ:www.tourism.lt/lt/dokumentai/BPD_turizm.doc+Turizmo+kokyb%C4%97&hl=lt)
21. *Nacionalinė kvalifikacijų sistema*. Prieiga per internetą 2008-05-08:  
[<http://www.lnks.lt/index.php?option=com\\_content&task=view&id=163&Itemid=40>](http://www.lnks.lt/index.php?option=com_content&task=view&id=163&Itemid=40)
22. *Nacionalinė turizmo plėtros 2007-2010 metų programa*. 2007. Prieiga per internetą 2008-04-07:  
[<http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=304147&p\\_query=NAZIONALIN%CB%20TURIZMO%20PL%CBTROS%20&p\\_tr2=1>](http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=304147&p_query=NAZIONALIN%CB%20TURIZMO%20PL%CBTROS%20&p_tr2=1)
23. *Viešbučių ir restoranų sektoriaus studija*. 2004. Prieiga per internetą 2008-04-10: [<http://www.pmmc.lt/PMIT/doc/Viesbuciu-studija.pdf>](http://www.pmmc.lt/PMIT/doc/Viesbuciu-studija.pdf)
24. *Viešbučių, motelių ir svečių namų klasifikavimo reikalavimai*. 2005. Prieiga per internetą 2008-04-10:  
[<http://www.tourism.lt/lt/dokumentai/VSM\\_klasifikavimo%20reikalavimai.doc>](http://www.tourism.lt/lt/dokumentai/VSM_klasifikavimo%20reikalavimai.doc)
25. *VšĮ „Klaipėdos darbo rinkos mokymo centras. Viešbučio administratoriaus mokymo programa“*. Prieiga per internetą 2008-01-11:  
[<http://www.klaipedosdrmc.lt/article.php?aid=136>](http://www.klaipedosdrmc.lt/article.php?aid=136)
26. *CV Market darbo skelbimai*. Prieiga per internetą 2008-01-11:  
[<http://www.cvmarket.lt/view\\_jobad.php?job\\_id=9753&PHPSESSID=672a547cd4d41b65b21e41c782e3c915>](http://www.cvmarket.lt/view_jobad.php?job_id=9753&PHPSESSID=672a547cd4d41b65b21e41c782e3c915)
27. *CV Bankas darbo skelbimai*. Prieiga per internetą 2008-01-11:  
[<http://www.cvbankas.lt/index.php?sk\\_id=4232>](http://www.cvbankas.lt/index.php?sk_id=4232)
28. *Darbo skelbimai*. Prieiga per internetą 2008-01-11:  
[<http://www.darbo.lt/darbas/data/specialybes/1.php?theme=1>](http://www.darbo.lt/darbas/data/specialybes/1.php?theme=1)
29. *VšĮ „Vilniaus Žirmūnų darbo rinkos mokymo centras“*. Prieiga per internetą 2008-01-11: [<http://www.vzdrmc.lt/index.php?1180877909>](http://www.vzdrmc.lt/index.php?1180877909)

30. *Darbo skelbimai*. Prieiga per internetą 2008-01-11:  
<<http://www.lenta.lt/darbas/X4dWpgkPZw.html>>
31. *Visi darbai*. Prieiga per internetą 2008-01-11:  
<<http://www.visidarbai.lt/darbas.php?darbas=7d2c96>>

#### HOTEL ADMINISTRATOR'S PROFESSIONAL IMAGE: ORIENTATION TO THE LABOUR-MARKET.

In this article the authors are describing and analysing the professional qualities that are required in order to become a manager in the hospitality industry. Research has been done in the city of Siauliai to establish the actual competency level of the current managers in the hospitality industry. After analysing the required competency, general professional and personal qualities, the authors examine whether the current level of management meets the demands of the market.

The research done has shown the general and personal qualities of the current hotel managers in the city of Siauliai. They are usually young, have 2-4 years' work experience in the hospitality industry, have insufficient professional education with lack of proactivity to improve it, are able to communicate in English and Russian, but have insufficient knowledge of German language. They also seem to lack knowledge and experience of IT. The current hotel manager is fairly helpful, focused on personal hygiene, but quite often lacking such personal qualities as hard working, accuracy and good organisational skills. It is noted that the level of competency is lower in lower class hotels. In summary the recommendations are to proactively seek to increase the level of qualifications, IT skills, foreign languages and also to improve the standard of Lithuanian language.