

Алюшин Роман Евгеньевич,

канд. пед. наук, доцент кафедры

социально-культурного сервиса и туризма,

ФГБОУ ВО «Курский государственный университет»,

г. Курск, Россия

СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТЬ КАК КЛЮЧЕВОЕ ЛИЧНОСТНОЕ КАЧЕСТВО ДЛЯ ПЕРСОНАЛА ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

В статье рассматриваются подходы к понятию стрессоустойчивость как ключевому личностному качеству для персонала гостиничного предприятия.

Ключевые слова: стрессоустойчивость, гостиничная индустрия, профессиональный стресс.

Развитие туризма как вида рекреации в современном мире получает все более интенсивное развитие. Это обуславливает эволюцию инфраструктуры туризма (а именно, ресторанного и гостиничного бизнеса), существенное увеличение туристических потоков в зоны курортов. С психологической точки зрения в таком явлении можно выявить два аспекта: первый – это смена места, что несет в себе терапевтическую пользу для отдыхающих; второй – развитие профессионального (рабочего) стресса у работников сферы туризма.

Профессиональный стресс в сфере туризма – достаточно частое явление, поскольку занятый здесь персонал относится к работникам профессий типа «человек-человек» (по Е.А. Климову). В последнее время развитию профессионального (рабочего) стресса стало уделяться пристальное внимание, так как этот фактор выступил условием, напрямую влияющим на работоспособность сотрудников, а также на качество и производительность его труда [1].

Среди многочисленных сторон изучения стресса можно выделить два главных направления, посвященных исследованиям стресса жизни и профессионального стресса. Как известно, фундаментальные теоретические разработки первого понятия принадлежат Г. Селье. Под стрессом жизни он

подразумевал такие психические состояния, которые возникают под действием факторов, связанных с жизнью современного общества: большая плотность населения, дефицит времени, ухудшение экологии окружающей среды и др. На практике это имеет важное значение для обнаружения факторов риска стрессогенных психосоматических заболеваний.

Изучение профессионального стресса выявило, что в его основу можно положить принцип, который установлен Р. Йерксом и Дж. Додсоном. Он состоит в том, что с увеличением активности нервной системы до некоторого уровня эффективность деятельности также увеличивается, но при последующей активации нервной системы показатели деятельности снижаются.

Современные исследовательские показатели влияния эмоционального стресса на профессиональную деятельность персонала в бизнесе туризма целиком подтверждают данное положение. Это актуализирует проблему предупреждения и преодоления профессиональных стрессов, усиления стрессоустойчивости персонала, который трудится в данной области.

Преодолеть «рабочий стресс» нельзя без выяснения причин, которые собственно и вызвали эти стрессовые ситуации. Следует сказать, что наиболее подвержены такому стрессу «активные» работники, те, к кому предъявляют высокие требования и над которыми осуществляется постоянный контроль со стороны вышестоящего руководства – администраторы, метрдотели и пр.

Какие же типичные причины развития дистресса у работников ресторанного и гостиничного бизнеса? Это, зачастую, шумы производственные, увеличенная продолжительность рабочего дня, нехватка свободного времени, эмоционально-психологические факторы, социально-психологические и др.

В ресторанном и гостиничном бизнесе (как в сфере услуг) выдвигаются особые требования к подбору персонала, главным из которых можно назвать высокую стрессоустойчивость последнего.

Как считает М. Тышкова, стрессоустойчивость – это:

1) способность выдерживать интенсивные и необычные стимулы, которые представляют собой сигнал опасности и обуславливают изменение поведения;

2) способность выдерживать эмоциональное напряжение и чрезмерное возбуждение, которое возникает под воздействием факторов стресса;

3) способность выдерживать без ущерба для деятельности высокий уровень активации.

Стрессоустойчивость – это залог психического здоровья людей и обязательное условие социальной стабильности, предсказания процессов, которые происходят в обществе. Увеличивающиеся нагрузки на нервную систему и психику человека современного, включая психические, обуславливают нарастание эмоционального напряжения, являющегося одним из основных факторов возникновения разнообразных заболеваний. На сегодняшний день на первый план выносятся забота о сохранении психического здоровья и формировании стрессоустойчивости современного человека.

Исследование литературы показало, что, как считают многие авторы, основной личностной характеристикой содержания стресса выступает адаптация (стрессоустойчивость). Согласно взглядам «пограничных» психиатров (Ю.А. Александровского, А.Д. Адо, А.В. Вальдман, В.И. Лебедева и др.) – это барьер психической адаптации. Психологи (Л.Г. Дикая, О.А. Конопкин, В.И. Моросанова, Р.Р. Сагиев) базой стрессоустойчивости отмечают саморегуляцию человека, состоящую из определенных звеньев (О.А. Конопкин) и разнообразной стилистически (В.И. Моросанова, Р.Р. Сагиев, Л.Г. Дикая). Другие авторы (Л. Мерфи, Р. Лазарус, С. Фолкман, Д. Амирхан, Н. Сирота и др.) причисляют к этой характеристике разнообразные когнитивно обусловленные механизмы преодоления стрессов (копинг-механизмы) и механизмы психологической защиты (Н. Хасан) [2].

Успеху в карьере отведено важное место в системе потребностей человека, поэтому необходимо проделывать большую работу над самим собой и собственными качествами специалиста. Ответственная работа забирает много энергии, приводя к эмоциональной нестабильности, что, в свою очередь, провоцирует стресс.

В нынешний период развития трудовых отношений между работодателем и работником все больше внимания уделяется психологическим аспектам в работе со своими штатными сотрудниками. В развитых экономических странах на предприятиях в штате есть психологи, и это уже не нововведение или эксперимент, а доказанная производственная необходимость, чего, к сожалению, не скажешь об отечественных предприятиях туристической сферы. Перед отечественными предприятиями остро стоит проблема актуальности применения психологических методов и приемов при устройстве на работу, а также постоянная работа над стрессоустойчивостью человека непосредственно на рабочих местах, которая позволяет поднять и усилить производительность и качество труда.

Специфичной чертой в исследовании феномена «стрессоустойчивость» в сфере услуг выступает определение влияния отношений между производителем и потребителем, где основным звеном является клиент. Наша страна уже более 20 лет как перешла на отношения рыночные, а тестирование на стрессоустойчивость всё ещё вызывает у наших граждан удивление. Если, например, в Европе проверка на стрессоустойчивость при устройстве на работу в сервисном секторе экономики – это обязательное условие, то в России до сих пор на собеседовании с соискателем имеют место родственные связи или же формальное отношение при приеме на работу. Увеличивающийся интерес в оценивании стрессоустойчивости не только при приеме на работу, но и тесты среди самих работников сферы услуг в современной отечественной экономике должен носить плановый характер.

Само по себе понятие «стрессоустойчивость» подразумевает адекватную реакцию индивида на какую-либо нестандартную ситуацию. Современные условия труда, куда можно отнести: шум, постоянная суета, напряженный ритм работы, ненормируемый рабочий день, – снижают работоспособность людей. Стрессовые условия не должны каким-либо образом влиять на профессиональные качества сотрудника и выбивать его из колеи, поскольку он не сможет выполнять свои профессиональные обязанности, а это, в свою очередь, отрицательно повлияет на финансовый результат клиентоориентированной фирмы.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- 1. Климов Е.А. Психология профессионального самоопределения: Учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений. – М.: Издательский центр «Академия», 2004. – 304 с.*
- 2. Хасан Б.И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность. – Красноярск: Фонд ментального здоровья, 1996. – 157 с.*