

## **14. СТРЕСОСТІЙКІСТЬ ПЕРСОНАЛУ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ**

**А.О. Сірик, В.А. Лиховоз, Ю.А. Семененко**

*Національний університет харчових технологій*

Розвиток туристичного бізнесу туризму як виду відпочинку набуває все більш інтенсивного розвитку. Як наслідок – розвиток інфраструктури туризму (зокрема, ресторанного та готельного бізнесу) та значне збільшення потоків туристів в нашій країні. З психологічної точки зору в цьому явищі можна

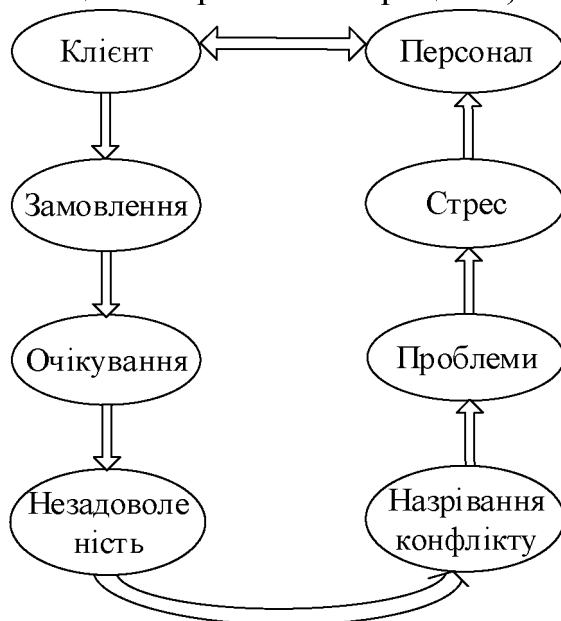
виділити дві сторони: перша – зміна місць, що являє собою терапевтичний ефект для відпочиваючих; друга – розвиток професійного (робочого) стресу у працівників сфери туризму.

Термін «стрес» у фізіологію та психологію вперше ввів у 1932 році Уолтер Бредфорд Кенно у своїх класичних роботах з універсальної реакції «боротись чи втікати». Професійний стрес в сфері туризму, зокрема в готельно-ресторанній сфері досить часто явище сьогодення. Останнім часом розвитку професійного (робочого) стресу, стали приділяти особливу увагу, оскільки цей фактор став чи не найважливішою умовою, яка безпосередньо впливає на працездатність персоналу, а також на продуктивність його праці.

Детальне вивчення професійного стресу показує, що його основою є принцип, який полягає в тому, що з підвищенням активності нашої нервової системи до певного рівня – ефективність діяльності людини підвищується, але при подальшій активації нервової системи показники працездатності починають зменшуватися, аналогічно зменшується мотивація до праці, збільшується рівень травматизму. [1] Сучасні дані про вплив емоційного стресу на професійну діяльність персоналу в готельно-ресторанному бізнесі підтверджують це положення. В цій ситуації стає актуальною проблема попередження та подолання професійних стресів.

Проявами виробничого стресу є: депресії, стосовно незадоволеності результатами своєї праці; прояви неадекватної агресії та небажання працювати; підвищена завантаженість та швидкі темпи виконання поставлених робіт. [2]

На сьогоднішній день проводиться надзвичайно багато досліджень стосовно стресостійкості персоналу, зокрема одне з досліджень проводили за методикою визначення рівня нервово-психічної стійкості, яка була розроблена групою вчених з Канади. В результаті досліджень було виявлено, що найбільш істотними стресорами для персоналу готельного комплексу є ряд фізичних (занадто висока або низька температура в робочому приміщенні, недостатня освітленість, підвищений рівень шуму) та виробничих (недостатнє розуміння працівником своєї ролі та місця на виробничих процесах).



Особлива увага приділяється проблемам частих конфліктів з клієнтами, які стають певними «пусковими механізмами» цілого ланцюжку негативних реакцій, яких необхідно уникати на робочому місці обслуговуючому персоналу.

У ході досліджень були зроблені висновки щодо необхідності розроблення та проведення спеціальної тренінгової програми підвищення стресостійкості працівників готельно-ресторанного господарства, на яких необхідно демонструвати як діяти в різних стресових ситуаціях, що можуть виникнути в безпосередньому спілкуванні з клієнтами.