

Готельно-ресторанна справа

УДК 159

**Матвійчук Тетяна Владиславівна**

*кандидат психологічних наук, доцент,  
доцент кафедри соціально-гуманітарної  
та загальноекономічної підготовки*

*Хмельницький кооперативний торговельно-економічний інститут*

**Матвийчук Татьяна Владиславовна**

*кандидат психологических наук, доцент,  
доцент кафедры социально-гуманитарной  
и общеэкономической подготовки*

*Хмельницкий кооперативный торгово-экономический институт*

**Matviichuk Tatiana**

*Candidate of Psychological Sciences, Associate Professor,  
Associate Professor of Social and Humanitarian  
and General Economic Training*

*Khmelnysky Cooperative Trade and Economic Institute*

*ORCID: 0000-0001-6162-0113*

**Ємельянова Тетяна В'ячеславівна**

*кандидат філософських наук, доцент,  
доцент кафедри готельно-ресторанного і туристичного бізнесу  
Хмельницький кооперативний торговельно-економічний інститут*

**Емельянова Татьяна Вячеславовна,**

*кандидат философских наук, доцент,  
доцент кафедры готельно-ресторанного и туристического бизнеса  
Хмельницкий кооперативный торгово-экономический институт*

**Emelyanova Tatiana**

*PhD in Philosophy, Associate Professor,  
Associate Professor of the Department of Hotel  
and Restaurant and tourism business  
Khmelnysky Cooperative Trade and Economic Institute*

**СТРЕСОСТІЙКІСТЬ ТА ЕМОЦІЙНА СТАБІЛЬНІСТЬ У  
ПАРАДИГМІ РОЗВИТКУ ОСОБИСТОСТІ РЕСТОРАТОРА  
СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТЬ И ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ  
СТАБИЛЬНОСТЬ В ПАРАДИГМЕ РАЗВИТИЯ ЛИЧНОСТИ  
РЕСТОРАТОРА  
STRESS RESISTANCE AND EMOTIONAL STABILITY IN THE  
RESTAURANT'S PERSONALITY DEVELOPMENT PARADIGM**

***Анотація.** Дослідження присвячене вивченню рівня емоційної стабільності та схильності до стресу, визначенню головних стресорів у професійній діяльності випускників бакалаврату спеціальності «Готельно-ресторанна справа». Представлено результати апробації програми тренінгових занять психологічної служби ХКТЕІ з напрацювання професійно важливих психологічних якостей працюючими студентами як додаткової інвестиції ЗВО у фахове становлення здобувачів освіти.*

***Ключові слова:** стресостійкість, емоційна стабільність, тренінг.*

***Аннотация.** Исследование посвящено изучению уровня эмоциональной стабильности и склонности к стрессу, определению главных стрессоров в профессиональной деятельности выпускников бакалавриата специальности «Гостинично-ресторанное дело». Представлены результаты апробации программы тренинговых занятий психологической службы ХКТЕИ по наработке профессионально важных психологических качеств работающими студентами как дополнительной*

*інвестиції ЗВО в професійне становлення соискателів освіти.*

**Ключевые слова:** *стрессоустойчивость, эмоциональная стабильность, тренинг.*

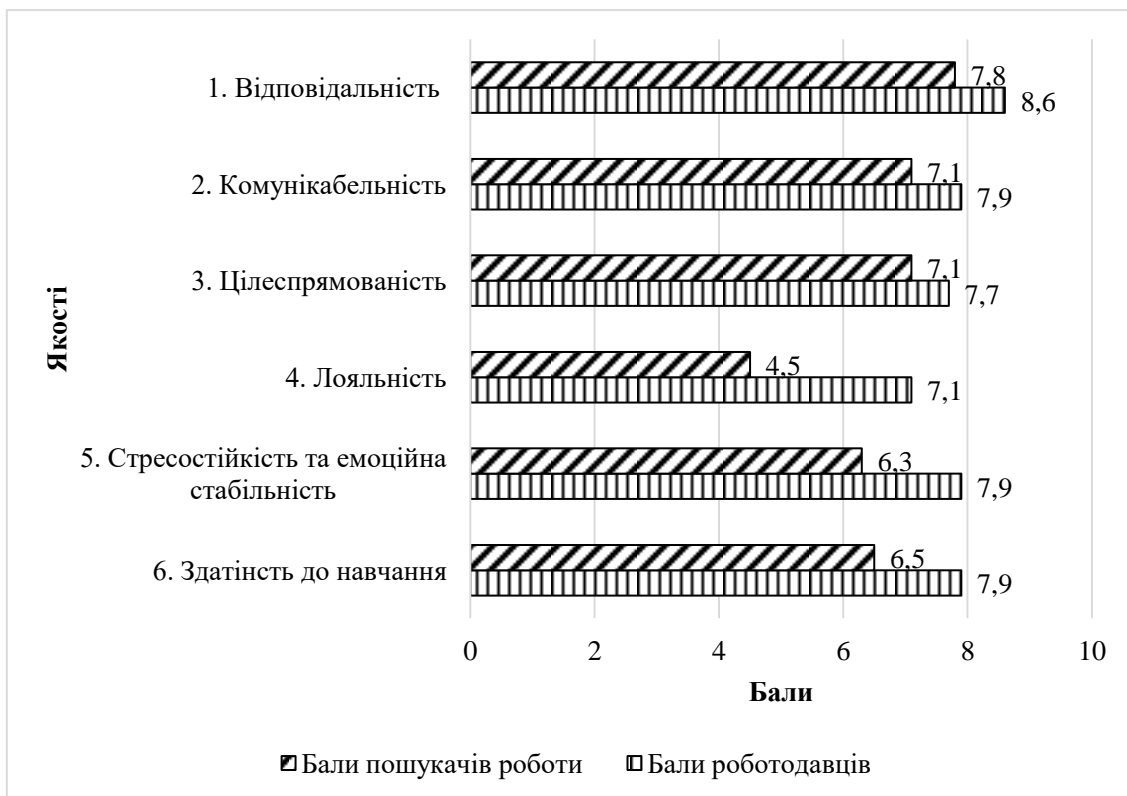
**Summary.** *The study is devoted to the study of the level of emotional stability and tendency to stress, the identification of the main stressors in the professional activity of graduates of the bachelor's degree in the specialty "Hotel and Restaurant Business". The article presents the results of approbation of the program of training sessions of the psychological service of the KhKTEI on the development of professionally important psychological qualities by working students as an additional investment of the HEI in the professional development of applicants for education.*

**Key words:** *resistance to stress, emotional stability, training.*

**Постановка проблеми в загальному вигляді.** Обираючи проблему дослідження, актуальну для сервісної економіки, ми керувалися статистикою, оприлюдненою рекрутинговою агенцією Superjob [1]. За результатами опитування, в якому взяли участь 1600 пошукачів роботи та 200 менеджерів з персоналу, було отримано результати відповідей на запитання: якими рисами характеру має володіти працівник, щоб просуватися кар'єрними сходами?

Розробниками опитувальника було запропоновано 15 якостей та 10-бальну шкалу. Респонденти продемонстрували єдність у питанні, що службове підвищення отримують відповідальні, цілеспрямовані, та комунікативні співробітники. Відповідальність посіла перше місце за оцінками роботодавців та пошукачів роботи (8,6 і 7,8 бали); на другому місці – комунікабельність (7,9 і 7,1), на третьому – цілеспрямованість (7,7 і 7,1).

Починаючи з четвертої позиції, пріоритети змінилися: роботодавці високо оцінили важливість лояльності (7,1 бали), а для пошукачів роботи лояльність виявилася другорядною якістю (4,5 бали). На думку роботодавців, до топ-якостей для кар'єрного просування належать стресостійкість та емоційна стабільність (7,9), а також здатність до навчання (7,9), тоді як майбутні співробітники вважають ці якості другорядними (6,3 и 6,5 бали відповідно) (рис.1).



**Рис. 1. Пріоритетні для кар'єрного просування якості: твердження роботодавців та пошукачів роботи**

*Джерело:* сформовано автором на основі проведеного опитування

Результати цього опитування засвідчують суперечність: розуміння професійної важливості стресостійкості та емоційної стабільності з боку роботодавців та недооціненості цих якостей з боку пошукачів роботи, якими, в т. ч., є і нинішні студенти. Консолідованими з результатами представленого дослідження є головні тези давоського форуму 2019 року, як візії майбутнього, узагальнені у статті журналістки П. Мфутінг [2]:

- 1) ваші співробітники мають бути розумнішими за вас;
- 2) майбутнє – за комірцями іншого кольору;
- 3) залучення жінок в технологічну сферу для розвитку AI;
- 4) інвестування в освіту молоді та безробітних;
- 5) люди, що подолали психологічну кризу – хороший актив для бізнесу.

Вважаємо, що розвиваючи роботу психологічної служби ХКТЕІ в контексті допомоги студентам у напрацювання професійних компетентностей та розвитку особистих якостей (реагуючи на безпосередні запити студентів), ми здійснюємо додаткову інвестицію у їх освіту та убезпечуємо від психологічних криз. За результатами досліджень, здійснених науковцями США, понад 30% населення Землі відчуває стрес постійно. Нездатність протистояти стресу позначається в будь-якій сфері життя: і в особистій, і в професійній. Професійна діяльність фахівців сервісної економіки часто пов'язана зі стресовими ситуаціями і ця теза стала ключовим аргументом у реалізації нашого дослідження.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Теоретико-методологічну базу здійсненого дослідження склали фундаментальні теоретичні положення визначення психологічного стресу при виконанні професійних обов'язків (наукові праці П. Зільберман, В. Плахтієнко, О. Сіротін, Н. Дяченко, Л. Кандибович, С. Сівін, І. Ліпатов, С. Солдатов та ін.), представлені дослідження зосереджені в площині когнітивних, поведінкових та психофізіологічних аспектів подолання стресового стану та підвищення емоційної стабільності особистості.

**Формулювання цілей статті.** Таким чином, метою дослідження було визначено вивчення схильності до стресу та виокремлення найзначиміших стресорів для випускників бакалаврату спеціальності «Готельно-ресторанна справа» Хмельницького кооперативного торговельно-економічного інституту (далі – ХКТЕІ), апробація та оцінка

ефективності програми тренінгових занять для працюючих студентів, які одночасно є учасниками тренінгу, його співавторами та рецензентами з позиції рефлексії власного професійного досвіду.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Однакові стресові ситуації та стресори по-різному впливають на різних людей. Серед характеристик, що зумовлюють реакцію на стрес, домінантними є наступні: вплив на життя, значимість; інтенсивність і тривалість стресової події; знак події: позитивність – негативність; окремий стрес або кумуляція стресових подій; об'єм змін, які тягне за собою стресова подія; передбачуваність появи події та пов'язана з цим можливість підготовки до подолання; новизна стресової ситуації та ступінь її усвідомленості; контрольованість події; емоційність людини; досвід переживання подібних ситуацій; статево-вікові характеристики; достатність ресурсів стресостійкості [3].

Успішність виконання професійних обов'язків у сфері обслуговування, збереження працездатності та здоров'я особистості після впливу несподіваних чинників зовнішнього середовища забезпечує передусім висока стресостійкість особистості [4]. *Стресостійкість* – інтегративна властивість особистості, що забезпечує здатність до соціальної адаптації, збереження значимих міжособистісних стосунків, успішної самореалізації, досягнення важливих цілей, збереження працездатності і здоров'я [5]. «Напрацювання» стресостійкості є складним завданням, оскільки природа стресу включає біологічні, психологічні, соціальні, медичні складові. Предмет нашого дослідження – це визначення стресорів та дослідження рівня стресостійкості у професійній діяльності студентів, які водночас є працівниками закладів ресторанного і готельного господарства.

До дослідження було залучено 62 студенти-бакалаври випускного курсу, що навчаються за спеціальністю «Готельно-ресторанна справа» ХКТЕІ.

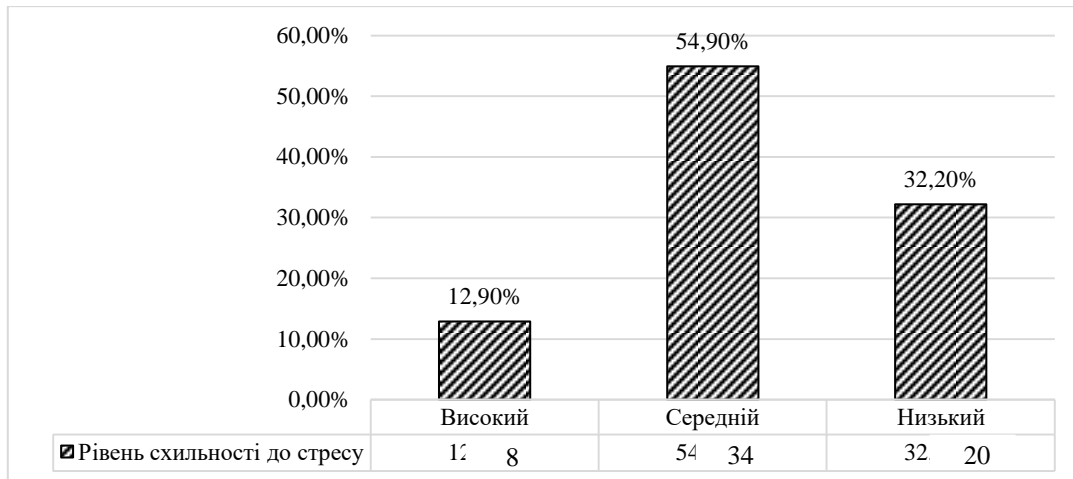
Програма дослідження включала наступні етапи:

1. *Діагностично-констатуючий.* Діагностика рівня схильності до стресу (опитувальник, валідна тестова методика), дослідження найпоширеніших факторів-стресорів у працівників-початківців сфери готельно-ресторанного бізнесу (авторська анкета, розроблена психологічною службою ХКТЕІ).

2. *Формувально-корегуючий.* Тренінгова програма, створена за участі працюючих студентів спеціальності «Готельно-ресторанна справа» (випускний курс бакалаврської програми).

3. *Рефлексія.* Повторна діагностика, удосконалення тренінгової програми.

На початковому етапі було проведено дослідження за опитувальником, що визначає схильність особистості до розвитку стресу (Т. Немчин, Дж. Тейлор). За результатами первинного дослідження (рис. 2.) виявлено, що **54,9%** майбутніх фахівців сфери обслуговування мають середній рівень схильності до розвитку стресу. Ці респонденти здатні самостійно «виходити» зі стресових ситуацій, що мають місце у навчальній та міжособистісній сфері. Натомість несподівані, серйозні проблеми можуть призвести до нервового зриву, або до неочікуваних емоційних реакцій. Саме тому рівень схильності до стресу респондентів цієї групи підвищується зі збільшенням кількості/інтенсивності стресових ситуацій та вимагає напрацювання нових моделей поведінки, способів психологічного захисту, здатності до рефлексії та самовідновлення.



**Рис. 2. Результати дослідження за опитувальником схильності особистості до розвитку стресу (Т. Немчин і Дж. Тейлор)**

*Джерело:* сформовано автором на основі проведеного опитування

**32,2%** респондентів продемонстрували низький рівень схильності до розвитку стресу. Це свідчить про те, що ці студенти здатні протистояти зовнішнім і внутрішнім стресорам як у процесі освітньо-професійної підготовки в Інституті, так і при виконанні завдань фахової діяльності. Ресурси та енергія цих студентів не витрачаються на боротьбу з негативними психологічними станами, що виникають в процесі стресу, відтак, їх професійна діяльність значно продуктивніша.

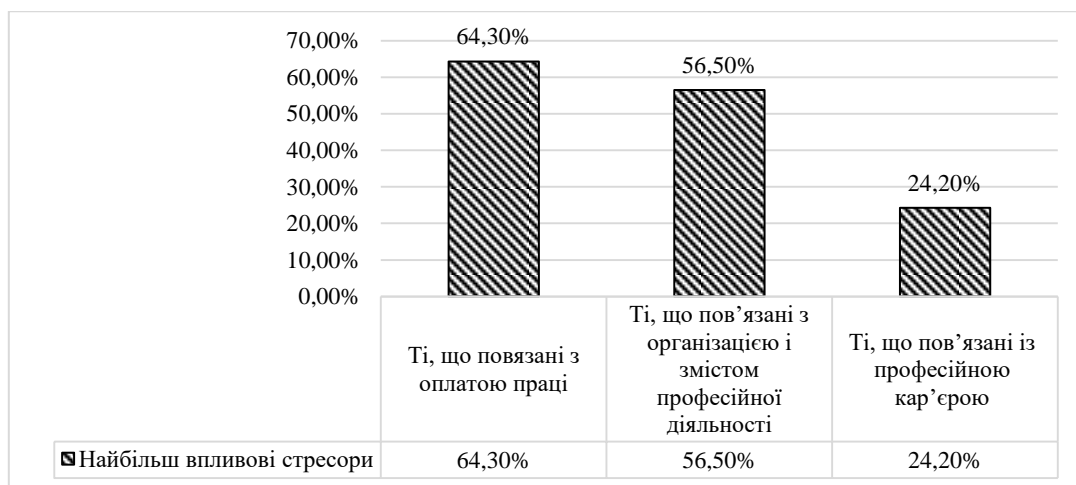
**12,9%** мають підвищений рівень схильності до розвитку стресу. Це – найбільш вразлива категорія працівників, які гостро потребують психологічного супроводу та напрацювання навичок психологічного захисту, формування стійкості та напрацювання технік відновлення. Такий стан свідчить про те, що в процесі професійної діяльності може фруструвати навіть безневинна деталь, незначна ситуація або манера поведінки активний чи наполегливий споживач. Пролонгований стресовий стан загрожує постійною перевтомою, а в перспективі – нервовим виснаженням працівника-початківця.

Прийнявши за основу дослідження Г. Нікіфорова [5], ми провели власне анкетне опитування респондентів, які поєднують навчання та



роботу за спеціальністю (посади офіціанта, бариста, адміністратора) закладу ресторанного господарства. Метою дослідження було визначено виокремлення основних стресорів у професійній діяльності фахівців сфери обслуговування.

Найбільш впливовими стресорами (рис. 3) респонденти визначили ті, що пов'язані з оплатою праці – **64,3%**, а саме: відсутність прозорості в оплаті праці; переживання усвідомлення невідповідності між витратами сил на виконувану роботу і її оплатою; нерівна оплата праці. На другому місті визначено стресори, що пов'язані з організацією і змістом професійної діяльності – **56,5%**. Найзначимішими серед них є такі: перевантаження, напружена психічна діяльність, одноманітність або складність виконуваної роботи, підвищена відповідальність; необхідність приймати занадто багато рішень, часта зміна тривалості або умов праці, раптове або систематичне відволікання уваги (несподівані подразники або постійний вплив перешкод і, як наслідок, розвиток передчасного стомлення), стурбованість наслідками помилкових дій, страх зробити помилку тощо.



**Рис. 3. Відсоток найбільш значущих стресорів, що впливають на ефективність професійної діяльності**

*Джерело:* сформовано автором на основі проведеного опитування

Найменший відсоток респондентів відзначили стресори, що пов'язані із професійною кар'єрою (стрес, зумовлений відсутністю чітких перспектив кар'єрного зростання) – **24,2%**. Більш глибоке вивчення цього питання засвідчило дві протилежних тенденції: близько **70%** студентів справедливо вважають, що обрана ними спеціальність залишиться затребуваною в умовах сервісної економіки в майбутні десятиліття; майже **30%** респондентів не вмотивовані до підвищеної відповідальності, нових службових обов'язків, зумовлених кар'єрним просуванням і сконцентровані на отриманні матеріальної винагороди за працю «тут і зараз».

Рефлексуючи коло найчастіше повторюваних стресорів, виділяємо *фрустрацію*, яка виражається в постійному незадоволенні, розчаруванні та роздратуванні, супроводжується емоційним напруженням, постійним занепокоєнням, заклопотаністю й нервозністю, та є першою ознакою професійного та емоційного вигорання. Щодо особистих характеристик, то працівники з високою особистісною тривожністю мають низьку самооцінку та, захищаючи себе від несприятливих умов професійної діяльності, досить часто вдається до авторитарного стилю комунікації, демонструючи при цьому власну озлобленість й агресію як фізично, так і вербально.

Серед проявів професійного стресу фахівця на психологічному та фізіологічному рівнях, як правило, виокремлюють загальне нездужання, депресію, хронічну втому, втрату сну [1].

У сучасній психотерапії напрацьований значний інструментарій подолання професійного стресу працівників ніші «сервісна економіка»: психологічна підтримка, супровід, консультування, тренінги, психотехнічні ігри, вправи тощо. Проте більшість з них спрямовані на подолання наслідків стресу. Вбачаємо, що пріоритетом має бути

формування емоційної стабільності, стресостійкості майбутнього фахівця вже у час навчання у ЗВО.

При цьому, як зазначають науковці, основною психологічною умовою формування стресостійкості майбутніх фахівців повинен бути розвиток їх позитивного ставлення до себе, до професійної діяльності та її учасників.

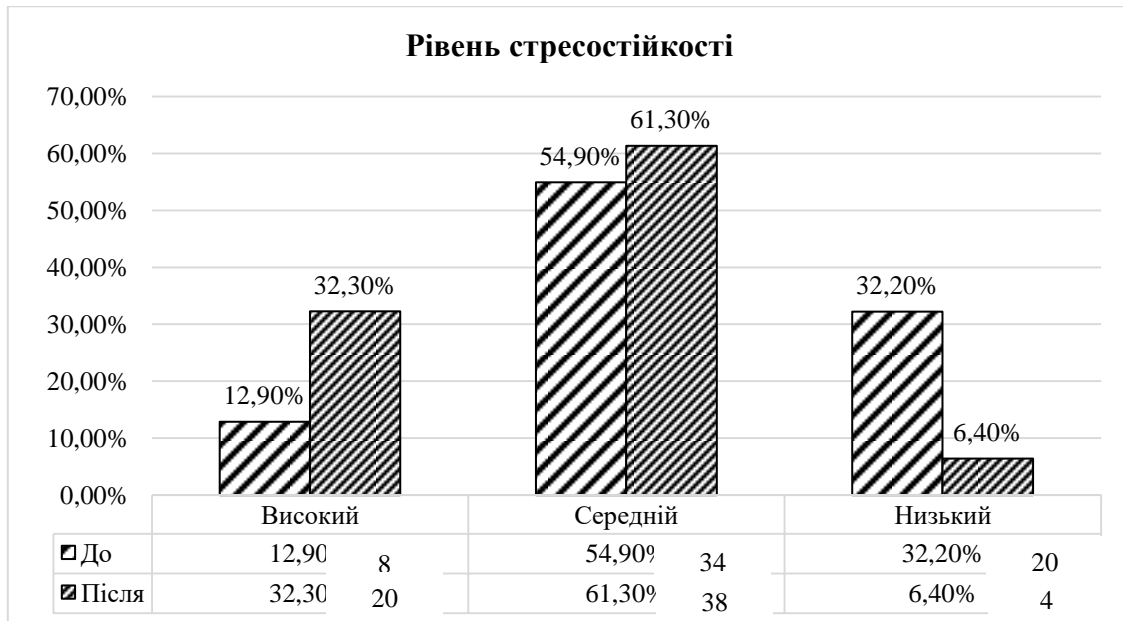
З огляду на результати емпіричного дослідження, психологічною службою ХКТЕІ, за участі студентів, що мають досвід професійної діяльності за фахом, було розроблено програму тренінгових занять, що спрямовані на підвищення рівня стресостійкості майбутніх фахівців сфери обслуговування. Програма розрахована на п'ять занять тривалістю 1,5 години кожне. Респонденти були поділені на чотири групи, тобто усі досліджувані мали можливість прийняти участь у тренінговій програмі.

Кожне заняття передбачало виконання наступних завдань:

- візуалізація причин і джерел професійного стресу, завдяки чому учасники могли «проговорити» власні страхи і побоювання та послухати інших учасників;
- забезпечення розуміння природи і видів стресу та розвиток навичок оцінювання професійної ситуації за ступенем важливості з метою уникнення виникнення стресу, спричиненого незначущими проблемами;
- розвиток комунікативних навичок та вміння взаємодіяти та обмінюватися з тренером й іншими учасниками «рецептами» відходу від стресу та його профілактики. Напрацюванню цієї навички сприяла участь у заняттях студентів з високим рівнем стресостійкості, які мали успішний досвід подолання професійних стресових ситуацій;
- в процесі групових та індивідуальних вправ та ігор учасники мали змогу відчувати, що людина апріорі є сильнішою за суб'єктивні обставини, а страхи і переживання – просто відображають її ставлення до

проблем. Відповідно, це забезпечило учасникам відчуття, що зниження рівня тривожності сприяє врівноваженості і спокою.

Після завершення тренінгової програми, було проведено повторне дослідження за методикою визначення стресостійкості особистості, результати якого відображені на рис. 4.



**Рис. 4. Порівняльний аналіз рівнів стресостійкості респондентів до та після проходження формуально-корегуючої програми**

*Джерело:* сформовано автором на основі проведеного опитування

**Висновки і перспективи подальших досліджень.** Результати повторного дослідження, відображені на рис. 4, засвідчують, що 61,3% майбутніх фахівців мають середній рівень стресостійкості. Ці респонденти готові до виникнення стресових ситуацій у своїй професійній діяльності, за виключенням глобальних і миттєвих. За умови повторного потрапляння у схожі за змістом напружені ситуації, студенти звикають до них і починають реагувати на стреси спокійніше.

32,3% респондентів мають високий рівень стресостійкості, що вказує на те, що стрес викликають лише найважчі події, котрі переважно пов'язані з особистими (або родинними) життєвими труднощами. Зі стресовими ситуаціями, що виникають під час навчання або у площині

професійної діяльності майбутні фахівці легко справляються. Можемо припустити, що ця здатність визначатиме успіх їх професійної діяльності.

У 6,4% опитаних ми виявили низький рівень стресостійкості. Це свідчить про те, що будь-яка несприятлива зовнішня подія або навіть натяк на її можливість для них є стресом, а систематичні стресові ситуації, які в майбутньому траплятимуться в процесі професійної діяльності, можуть призвести до хронічної емоційної напруги, перевтоми. Навіть незначний відсоток студентів з високим рівнем тривожності і низьким – стресостійкості, емоційно нестабільні є значимим показником. Цим студентам показане індивідуальне психологічне консультування або пошук іншої ніші професійного застосування, поза нішею «людина-людина».

### **Література**

1. Король В. Які особистісні якості сприяють кар'єрі. 2016. URL: <https://pershyj.com/p-yaki-osobisti-yakosti-spriyayut-karyeri-7319> (дата звернення: 17.11.2019)
2. Мфутінг П. Правила виживання. 5 інсайтів з Давоса про виклики майбутнього. URL: <https://biz.liga.net/hr/all/article/pravila-vyživaniya-5-insaytov-iz-davosa-o-vyzovah-buduschego> (дата звернення: 31.09.2019)
3. Лебідь Н. Стресостійкість як особистісна властивість керівників-лідерів закладів середньої освіти: навчальний посібник. К.: ДП «НВЦ «Пріоритети», 2016. 36 с.
4. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління : навчальний посібник. К.: Академвидав, 2003. 567 с.
5. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности : учебное пособие / под ред. Г. С. Никифорова, М. А. Дмитриевой, В. М. Снеткова. СПб. Речь, 2003. 347 с.
6. Крайнюк В.М. Механізми формування стресостійкості особистості / В.М. Крайнюк // Збірник наукових праць Інституту психології ім. Г.С.

Костюка АПН України / за ред. С.Д. Максименка. К., 2004. Т.6. Вип. 7. С. 155–162.

### **References**

1. Korol V. Yaki osobistisni yakosti spriyayut kar'yeri. 2016. URL: <https://pershyj.com/p-yaki-osobisti-yakosti-spriyayut-karyeri-7319> (data zvernennya: 17.11.2019)
2. Mfuting P. Pravila vizhivannya. 5 insajtiv z Davosa pro vikliki majbutnogo. URL: <https://biz.liga.net/hr/all/article/pravila-vyjivaniya-5-insajtov-iz-davosa-o-vyzovah-buduschego> (data zvernennya: 31.09.2019)
3. Lebid N. Stresostijkist yak osobistisna vlastivist kerivnikiv-lideriv zakladiv serednoyi osviti: navchalnij posibnik. K.: DP «NVC «Prioriteti», 2016. 36 s.
4. Orban-Lembrik L. E. Psihologiya upravlinnya : navchalnij posibnik. K.: Akademvidav, 2003. 567 s.
5. Praktikum po psihologii menedzhmenta i professionalnoj deyatel'nosti : uchebnoe posobie / pod red. G. S. Nikiforova, M. A. Dmitrievoy, V. M. Snetkova. SPb. Rech, 2003. 347 s.
6. Krajnyuk V.M. Mehanizmi formuvannya stresostijkosti osobistosti / V.M. Krajnyuk // Zbirnik naukovih prac Institutu psihologiyi im. G.S. Kostyuka APN Ukrayini / za red. S.D. Maksimenka. K., 2004. Т.6. Vip. 7. S. 155–162.