

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования

Южно-Уральский государственный университет  
(национальный исследовательский университет)  
Институт спорта, туризма и сервиса  
Кафедра туризма и социально-культурного сервиса

РАБОТА ПРОВЕРЕНА  
Рецензент, директор  
Ассоциации волонтеров  
Южного Урала

\_\_\_\_\_/ /  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2019 г.

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ  
Заведующий кафедрой,  
д.п.н., профессор

\_\_\_\_\_/Т.Н. Третьякова/  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2019 г.

**Роль волонтерских программ в формировании  
профессионально важных качеств бакалавров гостиничного дела**

**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА  
К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ  
ЮУрГУ–43.03.03.2019.069.ПЗ ВКР**

Руководитель ВКР, к.п.н., доцент  
\_\_\_\_\_/Ю.А. Сыромятникова  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2019 г.

Автор ВКР, студент группы СТ-453  
\_\_\_\_\_/А.М. Карионова  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2019 г.

Нормоконтролер, ст.преподаватель  
\_\_\_\_\_/М.Н. Малыженко  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2019 г.

## АННОТАЦИЯ

Карионова А.М. «Роль волонтерских программ в формировании профессионально важных качеств бакалавров гостиничного дела». – Челябинск: ЮУрГУ, СТ-453, 2019. – 100 с., библиогр. список – 63 наим., 1 презентация CD-R.

Выпускная квалификационная работа выполнена с целью изучения профессионально важных качеств (работа в команде, стрессоустойчивость, коммуникативный контроль) у бакалавров гостиничного дела.

В выпускной квалификационной работе охарактеризована сущность понятия «профессионально важные качества» в теории и практике гостиничного дела, особенности организации волонтерской деятельности студентов ЮУрГУ, характеристика профессионально важных качеств бакалавров направления гостиничного дела, проведена опытно-экспериментальная работа по определению сформированности профессионально важных качеств бакалавров гостиничного дела, проанализированы результаты.

В качестве иллюстративного материала создана презентация на тему «Основные результаты исследования профессионально важных качеств бакалавров гостиничного дела», графики и сводные таблицы исследования.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	5
1 ФОРМИРОВАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНО ВАЖНЫХ КАЧЕСТВ БАКАЛАВРОВ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА В РАМКАХ ВОЛОНТЕРСКИХ ПРОГРАММ .....	9
1.1 Сущность понятия «профессионально важные качества» в теории и практике гостиничного дела .....	9
1.2 Особенности организации волонтерской деятельности студентов ЮУрГУ .....	22
1.3 Характеристика профессионально важных качеств студентов направления «Гостиничное дело».....	32
2 ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНАЯ РАБОТА ПО ОПРЕДЕЛЕНИЮ СФОРМИРОВАННОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНО ВАЖНЫХ КАЧЕСТВ БАКАЛАВРОВ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА .....	57
2.1 Организация опытно-экспериментальной работы по определению сформированности профессионально важных качеств бакалавров гостиничного дела .....	57
2.2 Результаты исследования влияния участия в волонтерских программах на формирование профессионально важных качеств студентов «Гостиничное дело».....	68
2.3 Результаты исследования сформированности стрессоустойчивости, работы в команде, коммуникативного контроля у волонтеров и работников гостиничной индустрии.....	77
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	89
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	93
ПРИЛОЖЕНИЯ .....	98
ПРИЛОЖЕНИЕ А. Диагностика способности командной работе.....	98
ПРИЛОЖЕНИЕ Б. Перцептивная оценка типа стрессоустойчивости.....	99
ПРИЛОЖЕНИЕ В. Диагностика коммуникативного контроля.....	100
ПРИЛОЖЕНИЕ Г. Электронная версия ВКР на CD-R диске	
ПРИЛОЖЕНИЕ Д. Презентация на тему ВКР на CD-R диске	

## ВВЕДЕНИЕ

Профессионально важные качества для бакалавров гостиничного дела представляют собой отдельные динамические черты личности, психические и психомоторные свойства. Они выступают в роли внутренних условий, через которые преломляются внешние воздействия и требования деятельности, что является узловым моментом формирования психологической системы деятельности будущих работников гостиничной индустрии. Данные характеристики влияют на эффективность труда по основным показателям (производительность, надежность и др.), поэтому одной из важных процедур при подготовке будущих специалистов гостиничной индустрии – это определение набора профессиональных характеристик, для того чтобы наиболее точно соответствовать специальности и быть востребованным кадром на рынке труда.

Роль профессионально важных качеств различна по мере перехода от одной должности на другую, значимость некоторых качеств возрастает до определенного уровня.

Актуальность темы выпускной квалификационной работы обусловлена тем, что через волонтерскую деятельность происходит применение таких профессионально важных качеств для бакалавров гостиничной индустрии, как работа в команде, стрессоустойчивость, коммуникативный контроль, через локальные, региональные, порой и международные мероприятия, но лучший результат достигается путем прохождения стажировок, которые отличаются своей продолжительностью (минимум 6 недель), что нельзя сказать о мероприятиях, которые охватывают максимум неделю.

Теоретической базой выпускной квалификационной работы являются теоретические издания, научно-популярная и учебная литература, энциклопедические издания.

Так в работах Б.Г. Бовина, А.В. Кокурина, Н.М. Бережной, Э.Ф. Зера, С.Л. Зинченко рассматриваются вопросы характеристики сущности понятия «профессионально важные качества».

В трудах М.Н. Артюшина, Б.Г. Ананьева, А.В. Батаршева, Н.И. Блудова, В.А. Плахтиенко, Ф.П. Лютенса дано описание квалификационных характеристик для бакалавров «Гостиничное дело».

Вопросам изучения профессионально важных качеств как основ успешной работы в гостиничной индустрии посвящены работы М.Я. Басова, Г.М. Андреева, В.А. Бодрова, В.Н. Коллюцкого, И.Ю. Кулагина, Т.Н. Кондратенко.

Все вышеперечисленное позволило определить проблему выпускной квалификационной работы, которая заключается в изучении профессионально важных качеств (работа в команде, стрессоустойчивость, коммуникативный контроль) у бакалавров гостиничной индустрии. Обозначение проблемы и актуализация в выборе сотрудников для гостиничной индустрии обусловили тему исследования: «Роль волонтерских программ в формировании профессионально важных качеств бакалавров гостиничного дела».

Цель выпускной квалификационной работы – определить влияние участия студентов в волонтерских программах на формирование профессионально важных качеств бакалавров гостиничного дела.

Объект выпускной квалификационной работы – процесс формирования профессионально важных качеств бакалавров гостиничного дела.

Предмет выпускной квалификационной работы – организация опытно-экспериментальной работы по выявлению уровня сформированности профессионально важных качеств (работа в команде, стрессоустойчивость, коммуникативный контроль) у бакалавров гостиничного дела.

Задачи выпускной квалификационной работы:

- 1) проанализировать теоретические основы изучения профессионально важных качеств в литературе;
- 2) выделить общие профессионально важные качества для работников сферы гостеприимства и волонтерской деятельности;
- 3) определить методики оценки выбранных профессионально важных качеств у бакалавров гостиничного дела и волонтеров;

4) проанализировать результаты исследования и сделать выводы о влиянии волонтерской деятельности на формирование профессионально важных качеств.

Для решения поставленных задач использован комплекс теоретических (изучение и анализ литературы по проблеме исследования, общеизученные методы анализа и обобщения, абстрагирования и аналогии) и практических методов (моделирование, анкетирование, анализ результатов опроса).

Базой исследования является Южно-Уральский государственный университет, ООО «Фонград», волонтерские центры. В исследовании приняли 106 человек. Оно проходило в 4 этапа.

На первом этапе (октябрь 2018 г. – декабрь 2018 г.) осуществлялась деятельность студента в определении проблемы и темы исследования.

На втором этапе (декабрь 2018 г. – январь 2019 г.) осуществлен выбор темы исследования, определена цель, предмет, задачи. Подобраны методы исследования профессионально важных качеств (работа в команде, стрессоустойчивость, коммуникативный контроль) у бакалавров гостиничного дела.

На третьем этапе (январь 2019 г. – март 2019 г.) проведен опрос волонтеров провинции Puglia (Италия), которые были на зимней волонтерской стажировке в течение 6 недель, волонтеров российских проектов.

На четвертом этапе (март 2019 г. – июнь 2019 г.) проведен опрос студентов ЮУрГУ очной и заочной формы обучения, работников ООО «Фонград». Проанализированы результаты, подведены итоги, подготовлен графический материал о результатах анкетирования всех групп опрошенных.

Новизна выпускной квалификационной работы заключается в получении эмпирических данных исследования уровня сформированности профессионально важных качеств (работа в команде, стрессоустойчивость, коммуникативный контроль) у студентов Института спорта, туризма и сервиса Южно-Уральского государственного университета.

Практическая значимость выпускной квалификационной работы заключается в возможности использовать результаты при приеме на работу бакалавров гостиничного дела.

Структура выпускной квалификационной работы отражает общую логику исследования и включает введение, две главы, 63 библиографических источников, заключение, три приложения.

# **1 ФОРМИРОВАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНО ВАЖНЫХ КАЧЕСТВ БАКАЛАВРОВ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА В РАМКАХ ВОЛОНТЕРСКИХ ПРОГРАММ**

## **1.1 Сущность понятия «профессионально важные качества бакалавров гостиничного дела**

Профессионально важные качества (ПВК) бакалавров гостиничного дела – индивидуальные особенности человека, обеспечивающие успешность профессионального обучения и осуществления профессиональной деятельности. Так написал Н. Е. Дружинин в словаре по профориентации и психологической поддержке Кемеровского областного центра профессиональной ориентации молодежи и психологической поддержки населения [21].

Анализ литературы по проблемам формирования профессионально важных качеств бакалавров гостиничного дела позволяет констатировать, что наблюдается значительный интерес ученых, преподавателей к проблемам подготовки специалистов по направлению гостиничное дело. Исследователями затрагиваются методологические аспекты воспитания духовно-нравственных качеств бакалавров гостиничного дела. Специалист – это не только работник, получивший подготовку к избранному им виду трудовой деятельности в профессиональном учебном заведении, но и личность, обладающая высокими профессионально личностными качествами, имеющая творческий потенциал, профессиональную самостоятельность, способная к саморазвитию в процессе профессиональной деятельности. Обучение такого специалиста связано с формированием его профессионально значимых качеств, являющихся главным фактором успешной профессиональной деятельности. Таким образом, формирование целостной системы профессионально значимых качеств является узловым моментом профессионального становления личности [16].

Поскольку термин «профессионально важные качества» имеет неоднозначную трактовку в науке, необходимо выделить ключевые моменты данного понятия. С точки зрения Б.Г. Ананьева, изучение человека как субъекта труда не может



ограничиться характеристиками подготовленности, опытности, мастерства, производительности и качества выполняемой в данный момент работы. Важно определить возможности дальнейшего развития трудовой деятельности человека, внутренние силы личности, значимые для повышения производительности труда в условиях совершенствования самого производства. Здесь подчеркивается, что при определении профессионально значимых качеств необходимо учитывать не просто сумму тех или иных качеств, а их определенную структуру, функциональный состав и различное сочетание, в котором возможно неравномерное развитие отдельных компонентов и их проявление в конкретной профессиональной деятельности [3].

По мнению Б.А. Душкова, А.В. Королева, Б.А. Смирнова, профессионально важные качества являются одним из важнейших факторов профессиональной пригодности, они не только косвенно характеризуют определенные способности, но и органически входят в их структуру, развиваясь в процессе обучения и деятельности [22].

В исследованиях В.Л. Марищука профессионально важные качества понимаются как отдельные динамические черты личности, определенные психические и психомоторные свойства (выражаемые уровнем соответствующих психических и психомоторных процессов), а также физические качества, соответствующие требованиям профессии к человеку и способствующие успешному овладению этой профессией.

А. А. Деркач и Н. В. Кузьмина определяют профессионально значимые качества как «проявление психологических особенностей личности, необходимых для усвоения специальных знаний, способностей и навыков, а также для достижения общественно приемлемой эффективности в профессиональном труде» [22].

Эти особенности, по мнению ученых, включают в себя свойства: интеллектуальные (мышление), нравственные (поведение), эмоциональные (чувства), волевые (способность к самоуправлению), организаторские (механизм деятельности).

Ряд исследователей (Н.В. Алишев, А.С. Егоров, Н.П. Ребров) рассматривают профессионально важные качества бакалавров гостиничного дела с позиции параметров, по которым производится дробная оценка эффективности и надежности человеческого звена в системе «человек – машина», «человек-орудие труда». В качестве профессионально значимых качеств могут выступать психические процессы, психические состояния, а также отношение к труду. А.М. Павлова, Э.Ф. Зеер говорят о профессионально важных качествах как о важнейшей составляющей профессионально-личностного потенциала, под которым авторами понимается «устойчивая интегральная совокупность общих, специальных и частных свойств специалиста, обуславливающих его способность к продуктивному осуществлению профессиональной деятельности». Наряду с профессионально важными качествами в модель профессионально-личностного потенциала входят: психофизиологические свойства, профессиональная направленность (ценностно-мотивационная сфера), профессиональные компетенции (способность реализовывать профессиональные знания и умения в социально-профессиональных условиях) [29, с. 458-485].

Рассматривая профессионально важные качества бакалавров гостиничного дела, необходимо говорить об индивидуально-типологических особенностях личности, к которым относятся:

1) сенсорные и перцептивные: чувствительность, эмоциональная реактивность;

2) аттенционные: концентрация внимания, устойчивость внимания, скорость психофизических реакций, наличие связи внимания с памятью и интеллектом;

3) психомоторные: точность движений, активность;

4) мнемические: скорость запоминания, прочность сохранения усвоенного материала, скорость воспроизведения, скорость узнавания изученного ранее материала;

5) мыслительные: профессиональное мышление (теоретическое мышление, практическое мышление, репродуктивное мышление, продуктивное мышление, наглядно-образное мышление, наглядно-действенное мышление, словесно-

логическое мышление, аналитическо-логическое мышление, интуитивное мышление);

б) речевые: коммуникабельность, общительность;

7) эмоциональные: эмпатия (отзывчивость, сочувствие);

8) волевые: целеустремленность, собранность, требовательность, уверенность, самостоятельность, настойчивость, добросовестность, исполнительность, решительность, ответственность, работоспособность, трудолюбие, практичность, самокритичность, эмоциональная устойчивость, самостоятельность, нравственность, дисциплинированность [48].

Указанная совокупность профессионально важных качеств не является жесткой, неизменной структурой, она может быть расширена и дополнена новыми качествами. Суммируя вышесказанное, можно сделать вывод, что профессионально важные качества – это такие качества личности, которые предъявляются современным обществом к специалистам данной профессии, влияют на успешность профессиональной деятельности и дают возможность наиболее полно реализовать себя в ней.

Среди ученых нет общепринятого мнения, о том, что играет первостепенную роль в работе в гостиничной индустрии: профессиональные знания или личные качества самого бакалавра гостиничного дела а, включая его эмпатические способности.

Ряд авторов (А.Ю. Легавин, П.Д. Павленок, П.П.Украинец) среди профессионально важных качеств, без которых бакалавр гостиничного дела работник не состоятелен как профессионал, и которые необходимо вырабатывать, если они изначально ему несвойственны, выделяют 3 основные группы:

1) психофизиологические характеристики, от которых зависят способности к данному виду деятельности;

2) психологические качества, характеризующие бакалавра гостиничного дела как личность;

3) психолого-педагогические качества, от которых зависит эффект личного обаяния.

Психические процессы (восприятие, память, воображение, мышление); психическое состояние (усталость, апатия, стресс, беспокойство, депрессия); внимание как состояние сознания, эмоциональные и волевые проявления (сдержанность, равнодушие, настойчивость, последовательность, импульсивность) – это первая группа психических процессов.

Ко второй группе относятся самоконтроль, самооценка своих поступков.

Третья группа – это коммуникативные навыки, к примеру – эмпатичность (эмпатия, выявление ожиданий, установок, состояний других людей); аттрактивность (визуальная привлекательность); красноречие [35].

Диагностика и прогнозирование личности бакалавров гостиничного дела – проблема, не решенная с точки зрения психологии до настоящего времени. Есть ряд характеристик, которые описывают бакалавров гостиничного дела.

Авторы чаще всего выделяют четыре характеристики бакалавров гостиничного дела:

- 1) интеллект должен быть выше среднего;
- 2) инициатива характеризуется наличием мотива к поступкам;
- 3) уверенность в себе связана с высокой самооценкой;
- 4) умение рассматривать ситуацию в более широком смысле [47].

Есть множество научно-практических рекомендаций к определению профессионально-важных качеств бакалавров гостиничного дела. Хотелось бы сделать акцент на системе требований профессиограммы отечественной группы специалистов.

К требованиям работника гостиничной индустрии, предложенными В.М. Шепелем, можно выделить три группы качеств.

Первая группа включает выдающийся интеллект, фундаментальные знания, достаточный опыт.

Вторая группа состоит из следующих конкретных характеристик:

- 1) идеологическое и моральное мировоззрение;
- 2) научные, профессиональные качества (знания, опыт, техническую компетентность, теоретический и практический уровень компетенций, четкий

контроль и тд.);

3) психофизические качества (данные о соматическом и психическом здоровье).

Третья группа состоит из личных качеств, таких как

1) коммуникабельность – умение общаться с людьми;

2) эмпатичность – чувствительность к людям, иметь способность сопереживать, поддерживать в сложной ситуации;

3) способность к психоанализу – оценка своего психического уровня с помощью соответствующих эмоций;

4) стрессоустойчивость – контроль эмоций при коммуникативном процессе;

5) красноречие – способность в совершенстве владеть коммуникативным навыком;

6) визуальность – привлекательность личности при интеграции в обществе.

Данные характеристики являются необходимыми для создания хорошего образа специалиста в гостиничной сфере.

Системно-факторный подход – это база для профессиограммы, разработанная Л.В. Фаткиным.

Он сформулировал пять конкретных интегральных факторов, которые объединяют дифференциальные качества.

Они включают:

1) адаптацию функциональных отношений.

Другими словами, это способность найти свое место в структуре межличностных отношений, которое включает эмоциональное и деловое лидерство, состоит из «вертикальных» и неформальных групп внутриорганизационной структуры.

2) интегрирование социальных ролей – фактор, необходимый для определения способности к приспособлению действий под ожидания других людей;

3) контактность – способность устанавливать позитивные социальные контакты.

Это является неотъемлемым фактором как «открытый» характер в общении; стремлением к осознанию; высоким уровнем претензий; умением устанавливать

деловые отношения; слушать и убеждать;

4) стрессоустойчивость включает интеллектуальную толерантность и эмоциональную сдержанность.

Если управленческое решение не совпадает со стереотипным, то выход из ситуации достигается с помощью творческих процессов.

Это требует значительных волевых усилий. Но с каждым волевым напряжением наблюдаются эмоциональные перенапряжения.

Есть два варианта развития данной ситуации: неврозы, стрессы или работа по алгоритмам, которые были выбраны ранее [56, с. 156].

По мнению А.А. Урбановича подход Р. Л. Кричевского является самым оптимальным.

Р. Л. Кричевский выделяет следующие качества современного лидера:

- 1) знание своей специальности;
- 2) ответственность и надежность;
- 3) уверенность в себе, способность влиять на своих подчиненных.

Не уверенный в себе работник гостиничной индустрии не сможет представить свою организацию перед конкурентами на рынке труда, помочь в организационных рабочих процессах своим сотрудникам.

- 3) самостоятельность (наличие своего взгляда на возникающие проблемы)
- 4) умение творчески решать проблемы, стремиться к достижениям в карьерном плане;
- 5) эмоциональный баланс стрессоустойчивости

Бакалаврам гостиничного дела необходимо контролировать свой эмоциональный потенциал. Они должны создавать выгодные деловые отношения, которые привлекут квалифицированный персонал, урегулируют обстановку в коллективе, повысят работоспособность.

Выявлено, что эмоциональное напряжение снижает самооценку. Важно исключить эмоциональный стресс для успешного организационного процесса.

Постоянное подавление негативных эмоциональных реакций, их сдерживание приводит к неврозам и различным психосоматическим заболеваниям [36].

По мнению ряда авторов, гостиничные работники тратят 3/4 своего рабочего времени на общение.

Большинство авторов считают, что основная причина неудач в работа – это неумение найти контакт со своими коллегами, гостями, не желание принимать компромиссное решение для урегулирования спора.

Благодаря грамотному общению можно найти выход из многих ситуаций на работе, решить задачи в кратчайшие сроки.

Психологическая наука условно делится на два направления:

- 1) теория деятельности;
- 2) теория субъекта деятельности.

Первая группа связана с психологическим строением, а вторая – с изучением так называемых субъективных детерминант деятельности.

Для сбрасывания эмоционального напряжения необходимы мотивация, направленность, степень подготовки – предмет его обучаемости (другое).

Для осуществления деятельности неотъемлемым являются наличие индивидуальных качеств, которые в теории деятельности называются «профессионально-важных качеств (ПЭК)».

Необходимо учитывать некоторые их основные особенности.

К числу важнейших требований к качествам будущих специалистов гостиничного дела в настоящее время относятся:

- 1) интеллектуальные качества.

К ним относятся: ум, память, мышление, интуиция, проницательность, ораторские способности, быстрая словесная реакция и другие;

- 2) физиологические качества включают высокую работоспособность, выносливость, хорошее здоровье.

В истории известно много успешных людей, которые наделены физиологическими качествами

К таким личностям можно отнести известных советских психологов А.М. Карина, А.И. Сурин.

- 3) психологические качества, определяющие черты характера и темперамента,

отношения к себе, к работе и другим людям.

Основными чертами характера являются: решительность, энергичность, властность, упорство, организационные способности, инициативность, готовность взять на себя ответственность, уравновешенность, уверенность в себе, амбициозность, чувство юмора, самокритичность и другие.

Эти черты характера нужны для достижения своей цели.

Они проявляются в профессиональной деятельности специалистов гостиничного дела, в том числе в деловых рабочих отношениях.

Профессионализм бакалавров гостиничного дела обусловлен следующими основными качественными характеристиками:

- 1) наличием знаний и опыта в сфере гостиничного менеджмента;
- 2) компетентностью в вопросах гостиничного хозяйства;
- 3) знанием специфики отеля и его основных подразделений;
- 4) изучением ситуации на рынке услуг;
- 5) анализированием гостиничной индустрии;
- 6) умением прогнозировать ситуацию на рынке гостиничных услуг;
- 7) прогнозированием изменений гостиничной индустрии;
- 8) оценкой ресурсов предприятия;
- 9) владением современными информационными технологиями;
- 10) знанием и умением применять методы мотивации персонала гостиницы;
- 11) контролированием гостиничного процесса.

Наемные сотрудники часто не отвечает потребностям гостиницы. Сейчас существует новая тенденция «воспитания» гостиничных работников на предприятии со времен обучения в школе, в университете.

Основное в деятельности бакалавров гостиничного дела – это работа с людьми.

Организационный потенциал будущих специалистов гостиничной индустрии можно проследить в коммуникации между гостями, работниками, отношение к себе тоже играет немаловажную роль.

Умение введения качественного рабочего процесса определяет



профессиональную пригодность бакалавров гостиничного дела.

Организаторские навыки включают в себя:

- 1) целеустремленность;
- 2) творчество – процесс познания, самоконтроля через креативные формы взаимодействия на работников отелей;
- 3) навыки межличностного общения
- 4) стрессоустойчивость
- 5) доминирование – властность, честность, стремление к личной независимости, лидерство, чувство собственного достоинства, волевой характер
- 6) командную работу – это совместная, целенаправленная работа специалистов гостиничного дела

Источниками нравственно-психологических болезней трудового коллектива выступают психологические процессы подчиненных.

В психологической практике есть один способ повлиять на поведение будущих сотрудников гостиничной индустрии. Необходимо изучить внутренний мир, перестроить свое мышление на позитивное осознание действительности.

С помощью убеждения, внушения и принуждения можно усилить воздействие на своих подчиненных, тем самым создать дисциплину, которая улучшает рабочий процесс.

Если у бакалавра гостиничного дела плохо развиты личностные профессиональные качества, то он будет

- 1) часто оказываться в непредвиденных обстоятельствах, так как у него отсутствует умение прогнозировать;
- 2) делать все сам при наличии неуверенности в правильной работе других, нежелание переделывать работу за своих коллег;
- 3) заниматься всеми делами, в результате чего у работника не будет свободного времени для отдыха, который так необходим для переключения мыслей и психологической разрядки;
- 4) находиться в окружении бумаг, так как со временем будут накапливаться дела, которые специалист не успеет сдать в срок;

- 5) уносить документы домой для завершения работы;
- б) наличие незаконченности в действиях, перенос решений многих, возможно и основных задач, на другой день;
- 7) желание переложить свои ошибки на других;
- 8) фамильярность со своими коллегами, гостями, что отрицательно скажется на рабочем процессе.

Практика показывает, что сотрудник гостиничного дела должны быть хорошо политически развит, уметь ориентироваться на удовлетворение человеческих потребностей. Политическая культура предполагает комбинирование власти и неформальных способов воздействия на коллег, гостей отеля.

Знания своих профессионально важных качеств помогают работнику гостиничной индустрии обрести индивидуальный стиль работы, способствуют карьерному росту, обеспечению эффективных деловых отношений с коллегами, гостями, улучшению сервиса в гостинице, ее развитию и выделению на конкурентном рынке услуг.

Для самостоятельной оценки своих профессионально важных качеств необходимо спрашивать мнение коллег, друзей для субъективной оценки, проверять уровень развития этих качеств с помощью психологических методик, посещать тренинги и мастер-классы для их усовершенствования.

Для всех работников гостиницы предоставляется возможность развития профессионально важных качеств, необходимые для данной сферы деятельности.

К личным качествам, которые проявляются в рабочем процессе относятся качества эмоционально-нравственной категории:

- 1) ориентация на определенные ценности в работе;
- 2) темперамент и характерные черты поведения;
- 3) навыки организации процесса обслуживания гостей;
- 4) навыки профессиональной работы с сотрудниками и гостями отеля;
- 5) социальная интуиция.

Социальная интуиция характеризуется как высшее проявление способности к общению. Работники гостиницы, которым свойственна социальная интуиция,

способны чувствовать эмоциональное состояние коллег, гостей, сопереживать, поддерживать в сложных ситуациях.

Это качество в большей степени характерно для дружных, сплоченных групп, а также является ценным качеством лидеров.

Социальная интуиция может проявляться в следующих личных качествах, которыми должны владеть персонал гостиницы:

1) мыслить нестандартно, использовать креативные методы в работе как с гостями, так и с персоналом;

2) применять творчество (креативность) в процессе разработки тренингов, мастер-классов для повышения уровня работы в коллективе, улучшения взаимодействия, формирования профессионально важных качеств

3) определение целей, задач работы на ближайшее время (неделя, месяц), а также постановка глобальных целей для стремления персонала к достижению их постепенно;

4) создание и поощрение инициативной группы, разработка новых стратегий, стимулирующих механизмов для усовершенствования процесса работы;

5) способность контролировать выполнение обещаний, делать все в сроки, соблюдать тайминг, который очень важен для слаженного организационного процесса;

6) необходимость быть эрудированным в тех сферах, которые тесно переплетаются с гостиничной индустрией, чтобы быть в курсе всех нововведений, и уметь качественно подстроиться под любое изменение на рынке услуг и не потерять обретенный уровень, а наоборот улучшить его;

7) справедливость в принимаемых решениях перед персоналом и гостями отеля;

8) тактичность в общении как с гостями, так и с работниками;

9) умение привлечь внимание гостей для их возвращения обратно.

Заинтересованность в работе определяется психологическим фактором отношения к сфере, где он работает.

Личная заинтересованность складывается не только из категории работы, но

также немаловажную роль играет заработная плата, социальный пакет и т.д.

Обязательными и наиболее важными для работника гостиничной индустрии являются коммуникативные качества, прежде всего общительность, тактичность, умение слушать и понимать собеседника, умение ладить с людьми, вежливость, умение психологически корректно воздействовать на людей, умение сохранять дистанцию.

Необходимыми для работника гостиничной индустрии являются волевые качества – настойчивость, терпение, самообладание, способность к длительной концентрации внимания. Эти качества он должен уметь проявлять при работе с гостями.

У бакалавров гостиничного дела есть как внешние, так и внутренние внешние ориентации (устойчивое поведение).

К внешним ориентациям относится оценка результата, характеристики людей, а к внутренним ориентациям – слава, творчество.

Редко, когда у представителя гостиничной индустрии встречается один вид ориентации, обычно одна характеристика дополняет другую.

## 1.2 Особенности организации волонтерской деятельности студентов ЮУрГУ

В ЮУрГУ существует волонтерский центр, который готовит студентов для мероприятий в университете (форумы, тотальный диктант, организация олимпиад в ЮУрГУ и т.д.). Но если мероприятие выходит за рамки вуза, то поддержку оказывает Ассоциация волонтеров Южного Урала. Это крупнейшее объединение добровольцев в Челябинской области. Она насчитывает около 10 тысяч активистов. Добровольцы работают по девяти направлениям: социальное, экологическое, «серебряное», семейное, кибер-волонтерство, культурное, медицинское, спортивное и «Волонтеры Победы». Каждое направление подразумевает возможность развития профессионально важных качеств, которые так необходимы при выполнении определенных заданий в рамках волонтерского направления.

Ассоциация волонтеров Южного Урала существует с 2010 года, но только в 2015 году она приобрела юридический статус.

Так, спортивные события не обходятся без участия Ассоциации волонтеров Южного Урала. Это Кубок Конфедераций по футболу, Международный Кубок губернатора Челябинской области по водному поло среди женщин, Кубок мира FIS по фристайлу, Тур Кубка Чемпионата Мира по футболу.

Добровольцы участвуют и в молодежных проектах: например, команда «Волонтеры Мира» в рамках Всемирного фестиваля молодежи и студентов, форум уральской молодежи «УТРО».

Волонтеры работали на политико-экономических событиях, готовясь к саммитам ШОС и БРИКС. Это Российско-киргизская конференция, Российско-китайская бизнес-встреча, Петербургский международный экономический и Восточный экономический форумы.

Также активисты проявили себя в региональной программе всероссийского проекта «Чистые игры», акции «Великие имена России», «Гонимые герои» и многом другом.

В декабре Ассоциация волонтеров Южного Урала вошла в тройку лучших

добровольческих организаций страны по итогам работы за год, опередив 140 объединений.

Согласно Указу Президента, 2018 год был посвящен добровольчеству. За этот период на Южном Урале появился ресурсный центр «серебряных» волонтеров в Магнитогорске, Ассоциация стала ресурсным центром по набору добровольцев для WorldSkills Kazan 2019. В настоящее время реализуется Школа добровольчества для активистов движения в вузах Челябинска (ЮУрГУ, ЧелГУ, ЮУрГГПУ).

В 2018 году волонтеры-медики стали работать вместе с региональным отделением Российского движения школьников, реализуя программу профориентации учащихся в медицину. Также активисты поучаствовали во всероссийской акции «Добро в село», в рамках которой отремонтировали 15 фельдшерско-акушерских пунктов в области.

В этом году 7 южноуральцев стали финалистами всероссийского конкурса «Доброволец России». Проект Ассоциации – образовательная платформа волонтеров Урала «ТЕПЛО» – занял второе место в номинации «Общее дело».

Одной из ступеней платформы является слет волонтеров Урала «ТЕПЛО». На форуме ежегодно собираются активные добровольцы, чтобы обучиться актуальным направлениям добровольческой деятельности и сформировать базу тим-лидеров.

Проект «ТЕПЛО» стал победителем Всероссийского конкурса добровольческих инициатив «Хочу делать добро», где обрел общественную поддержку и грантовые средства.

Инициатива «Второе дыхание» обрела государственную поддержку в размере 380 тысяч на грантовых конкурсах.

С 1 мая вступил в силу закон «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)», который Президент подписал 5 февраля 2018 года. Документ уравнил понятия «волонтерство» и «добровольчество» и сформировал единый подход к регулированию отношений в сфере добровольчества.

Ассоциация волонтеров Южного Урала получила Президентский грант в размере 1,7 млн рублей на создание волонтерского центра подготовки волонтеров к саммитам ШОС и БРИКС, которые пройдут в Челябинске в 2020 году.

Данная организация хочет впоследствии стать ресурсным центром и заниматься распределением волонтеров по вузам на локальные мероприятия.

На подведении итогов года пятого декабря в международный день добровольца были подведены итоги 2018 годы и было отмечено, что за этот год самыми крупными и масштабными мероприятиями стали Кубок Мира по Ски-кроссу, Всероссийский благотворительный фестиваль-конкурс «Танцевальный Триумф», Чемпионат мира по хоккею с шайбой среди юниорских команд.

Организационная структура данной организации состоит из директора, бухгалтера, документоведа и четырех сотрудников, которые отвечают за проектную деятельность.

Дом Волонтера 2020 – ресурсный центр, оказывающий информационную, методическую, консультационную поддержку деятельности волонтеров в подготовке к саммитам ШОС И БРИКС.

Создан на базе ЮУрГУ при поддержке ФАДМ «Росмолодежь» и Ресурсного Молодежного Центра

География проекта захватывает федеральный масштаб. Реализация проекта предусмотрена в г. Челябинск

Ответственными за этот проект являются Ливончик Вероника, Засова Валерия, Косарев Алексей (Юдочкина Светлана Александровна).

Проект предполагает создание молодежного волонтерского ресурсного центра, оказывающего информационную, методическую и консультационную поддержку деятельности волонтеров в подготовке к саммитам ШОС и БРИКС 2020 г., который решает проблему отсутствия инфраструктуры для качественной подготовки волонтерского корпуса «2020» на базе Южно-Уральского Государственного Университета. Создание ресурсного центра – проект, решающий долгосрочные цели, как по планомерной подготовке к саммитам, так и текущей работы после их проведения. Опыт городов, принимающих крупные

международные события, показывает, что перед проведением крупных событий осуществляется привлечение мероприятий разного уровня для тестирования команды и наработки компетенций, после проведения крупных событий инфраструктура еще долгое время притягивает мероприятия, которые также необходимо обеспечивать.

Проблема заключается в отсутствии инфраструктуры для качественной подготовки волонтерского центра «2020» к таким саммитам как ШОС и БРИКС в г. Челябинск. (В концепции долгосрочного развития социально-экономического развития Российской Федерации до 2020 года, в разделе «Развитие человеческого капитала» целью государственной молодежной политики является создание условий для успешной социализации и эффективной самореализации молодежи, развитие потенциала молодежи. Достижение поставленной цели предполагается осуществить за счет модернизации материально-технической базы учреждений по работе с молодежью, поддержки межрегионального и международного взаимодействия молодежи)

«Чаще всего добровольческое движение нуждается в зданиях, материальной поддержке, образовательных курсах и в распространении информации», – сказал Артем Метелев (председатель АВЦ). Основная цель: создание молодежного волонтерского ресурсного центра на базе ФГАОУ ВО «ЮУрГУ (НИУ)» с 1 сентября по 1 декабря 2018 года, оказывающего информационную, методическую и материально-техническую поддержку деятельности волонтерского корпуса (в количестве 1000 человек) в подготовке к саммитам ШОС и БРИКС 2020 г.

Задачи проекта:

1) организовать ресурсное, методическое, профессиональное и функциональное наполнение центра поддержки молодёжных добровольческих инициатив: оборудовать помещение центра, сформировать подробный план и календарь работы на 2018-2020 гг., реализовать этапы на 2018 год,

2) организовать информационное сопровождение подготовительной деятельности волонтерского корпуса «2020», в том числе в других регионах (социальные сети, областные информационные ресурсы)



3) организовать систематическое просвещение и консультирование руководителей и активных членов волонтерских движений посредством проведения серии консультаций, семинаров, обменов опытом, клубных мероприятий и тренингов по различным аспектам деятельности добровольческих инициатив.

«Команда 2020» – проект по развитию нового направления добровольчества. Он поможет подготовиться к международным событиям в Челябинске в 2020 году. Волонтерам таких мероприятий предстоит пройти набор, подготовку, обучение.

В проекте могут участвовать только те, кому есть 18 лет. Именно набором, подготовкой и обучением и займутся Ресурсные центры проекта.

Шесть Ресурсных центров открылись в ЮУрГУ, ЧелГУ, ЮУрГГПУ, центре «По зову сердца» в Магнитогорске, УрФУ им. Б.Н. Ельцина в Екатеринбурге, «Российском Союзе Молодежи» в Республике Башкортостан.

До саммитов пройдет 100 деловых событий. «Команда 2020» примет участие в организации культурных и официальных мероприятий, поможет службам аккредитации, питания, безопасности и навигации участников и т.д.

Лучшие добровольцы по итогам работы войдут в волонтерский корпус саммитов ШОС и БРИКС.

Добровольцы Команда 2020 делают проекты, помогают на международных событиях, творим историю.

Основные задачи организаторов Команды 2020 – набор, подготовка, обучение и работа добровольцев на конгрессно-деловых мероприятиях.

В преддверии саммитов в России пройдут тематических событий,

Среди них будут международные экономические форумы, бизнес-встречи, совещания глав стран.

Добровольцы станут соорганизаторами этих событий, и ожидает сопровождение делегаций китайских бизнесменов на Дальнем Востоке, помощь в пресс-центре в Сочи, все это поможет приблизиться к международной политике, экономике, безопасности, получить хорошую языковую практику.

Скоро и в Челябинске пройдет много событий, участниками которых станут

бизнесмены, политики, главы стран и волонтеры. Это отличная практика для волонтеров. Чтобы стать частью Команды 2020, необходимо принять участие в любом конгрессно-деловом мероприятии. Информацию о регистрации на ближайшие события можно найти на сайте команда2020.рф во вкладке «Мероприятия».

Прием заявок в волонтерский корпус этих международных событий начнется осенью 2019. 750 человек смогут стать соорганизаторами саммитов. Добровольцы будут работать на деловых мероприятиях, заниматься организацией культурных событий, помогать службам аккредитации, питания, безопасности и навигации участников и т.д. К основным требованиям кандидатов относится владение языками, знание делового этикет и культуры стран мира.

Узнать о всех событиях, которые будут или были в городе можно через молодежный ресурсный центр «Молодежь Южного Урала» – это государственное бюджетное учреждение, которое вместе с министерством образования и науки Челябинской области занимается реализацией государственной молодежной политики (курирование проектов, некоммерческих организаций и проведение мероприятий).

«Молодежь Южного Урала» освещает о событиях на новостном портале, в группе в ВК и в аккаунте «Instagram». Там ежедневно есть новости для молодежи региона. Так же можно найти информацию по официальному хэштегу #молодежь74, который стал тегом всех активистов и ключевых событий.

На сайте молодежь74.рф собрана самая актуальная информация о жизни молодых людей Челябинской области.

Концепция портала: новости о тебе и для тебя! Это значит, что можно не только почерпнуть интересное для себя, но и стать автором публикаций. Достаточно подготовить информацию, добавить к ней качественную фотографию и прислать на почту [molodezh174@ya.ru](mailto:molodezh174@ya.ru)

К основным волонтерским направлениям в Челябинске относится экологический турнир «Кубок Чистоты». 18 мая в Челябинской области состоялся данное мероприятие. 9 квестов по сбору и отдельной сортировке мусора прошли

в разных районах города и населенных пунктах региона.

Турнир прошел под эгидой проекта «Чистые Игры» – всероссийских соревнований по уборке территорий и разделению отходов. В ходе игр участники решали загадки, нашли артефакты, собрали и отсортировали мусор, получая за это баллы.

«Весенний «Кубок Чистоты» – важное событие. Впервые во многих городах прошли несколько игр, которые образовали региональный кубок. Самые крупные турниры после всероссийского прошли в Санкт-Петербурге, Ленинградской и Челябинской областях», – комментировал основатель проекта Дмитрий Иоффе.

Участие в мероприятии бесплатное. Чтобы присоединиться к турниру, необходимо было зарегистрироваться на [cleangames.ru/events](http://cleangames.ru/events) и собрать команду от 2 до 4 человек. «Чистые игры» прошли в Челябинске возле Изумрудного карьера, ж/д станции «Водная» и озера Смолино, а в области – в Златоусте, Усть-Катаве, Миассе, Коркино, селе Уйском и поселке Октябрьском. Участники турнира собственными силами очистили эти территории, чем помогли улучшить экологическое состояние региона.

В среднем за игру активисты собирают от 1 до 5 тонн мусора, но в прошлом году на Южном Урале собрали 10 тонн отходов за два часа. Так, Челябинская область стала лидером среди 58 регионов.

«Чистые Игры» зародились в 2014 году.

Сегодня в них принимают участие 60 регионов России, а также Индия, Украина, Вьетнам, Нигерия, Япония, Венесуэла и Китай. В общей сложности игры объединили 32 тысячи участников из 215 городов мира.

Организаторами мероприятия выступают Ассоциация волонтеров Южного Урала, Общественная палата Челябинской области, общественная организация «АнтиСмог» при поддержке Министерства Экологии Челябинской области.

Следующим не менее важным мероприятием для волонтеров г. Челябинска является конкурс волонтерских инициатив «Доброволец России». Каждый желающий может подать собственный проект или рассказать о своем подвиге и получить грант до 2 миллионов рублей.

Побороться за звание лучшего могут руководители и сотрудники волонтерских объединений, коллективы общественных организаций и граждане РФ старше 8 лет. Заполнить анкету конкурсанта можно на сайте добровольцыроссии.рф.

Заявки разделены на 3 категории: «Социальный проект», «Доброе дело», «Творческая работа». В этом году появилась номинация «Равенство возможностей». Она создана для участников, реализующих проекты для оказания помощи гражданам в сложной жизненной ситуации.

На экспертную оценку можно подать добровольческую инициативу, собственный поступок или подвиг, а также фотографии, видео, музыку, социальную рекламу, текстовые работы на тему волонтерства.

В прошлом году южноуральские волонтеры уже представили проекты о благоустройстве территорий, помощи детям, бездомным животным, охране природы и многом другом. А в прошлом году развитие получили идеи Ильи Смольянинова, Марии Шардаковой, Светланы Маклаковой и других активистов.

Проект Марии Шардаковой «Елки» посвящен добрососедству и сейчас активно реализуется в регионе. Активисты высаживают взрослые ели, организуют праздники двора и фестивали, где жители знакомятся и начинают общаться. Инициатива реализуется с 2017 года, за это время челябинские дворы подключились к программе формирования комфортного городского окружения.

Проекты, имеющие слаженную команду и партнеров, принесшие пользу гражданам в своем регионе, войдут в программу акселерации. После обучения они будут собраны в социальную франшизу и растиражированы по всей стране [5]. Прием анкет пройдет до 16 июня. Далее эксперты рассмотрят инициативы и составят лонг-лист из 10 финалистов по номинациям. Идеи пройдут оценку жюри и народное голосование. Победители будут награждены на Международном форуме добровольцев, который пройдет в Москве 5 декабря

«Хочу делать добро» – это всероссийский конкурс для развития волонтерства в городе. Необходимо предлагать идеи и работающие проекты, рассказывать о первых результатах, изучать, что делают единомышленники и находить партнеров в любой точке города, и даже страны.

Народное голосование и экспертное жюри выберут самые актуальные и необычные проекты. Авторы получают общественную поддержку и возможность получить грант на реализацию своих идей.

«Поисковое движение России» – общероссийское общественное движение по увековечению памяти погибших при защите Отечества. В их рядах более 40 тысяч поисковиков из 80 регионов страны – именно столько региональных отделений Движения действуют в настоящее время. В состав регионального отделения входят 32 поисковых объединения из 14 муниципальных образований Челябинской области.

Активисты движения каждое лето выезжают на поля сражений, работают в архивах, помогают родственникам узнать о судьбе своих близких, ухаживают за воинскими захоронениями, составляют Книги Памяти, занимаются патриотическим воспитанием, реализуют просветительские проекты, проводят выставки по итогам поисковых работ.

Второй год подряд поисковики Челябинской области становятся обладателями грантовой поддержки. Таким образом, на территории области второй год реализуется агитационный пробег «Хранители Памяти». Это передвижной музей, посвященный вкладу Южного Урала в прорыв Блокады Ленинграда. 15000 участников из 40 муниципальных образований ознакомились с деятельностью поисковых отрядов, экспонатами, найденными во время проведения поисковых работ, прослушали лекцию об основных событиях Великой Отечественной войны

Поисковики Челябинской области активно участвуют во всероссийских мероприятиях и акциях: «Блокадный хлеб», День неизвестного солдата, проекты «Судьба солдата», «Дорога к обелиску» и «Научись помнить».

Челябинское региональное отделение общероссийской молодежной общественной организации «Российский союз сельской молодежи» – единственная молодежная организация, объединяющая молодежь сельских территорий Челябинской области.

Основная цель союза – создание условий для обеспечения активного участия сельской молодежи в социально-экономическом возрождении российского села,

модернизации агропромышленного комплекса и повышения качества жизни селян.

На территории России действует 73 региональных отделения ОМОО «Российский союз сельской молодежи», которые объединяют более 55 000 молодых людей. По итогам 2017 года челябинская команда признана лучшим региональным отделением [55].

Союз молодых металлургов – некоммерческая организация, целью которой является продвижение молодых специалистов в разнообразных направлениях:

- 1) научное: организация и проведение Международной технической конференции;
- 2) профильное: конкурс «Лучший молодой рабочий по профессии»;
- 3) добровольческое: мероприятия «Дети – наше будущее», «Воскресный папа» и другие.

Российский Союз Молодежи Челябинской области – это более 2000 участников различных проектов и программ: от творческих до патриотических. Организация работает со школьниками, студентами и работающей молодежью. Главная цель – помочь молодому человеку найти свое место в жизни, самореализоваться и продвинуться по карьерной лестнице.

Молодежная избирательная комиссия – постоянно действующий совещательный и консультативный орган при Избирательной комиссии Челябинской области, нацеленный на повышение электоральной культуры и правовой грамотности молодежи Южного Урала. Члены комиссии участвуют в форумных кампаниях, где выигрывают гранты на реализацию своих проектов, также проводят множество круглых столов, интеллектуальных игр, дебаты, фото-квесты и семинары.

В ходе проекта «полеМИКа» проводится регулярное обучение членов Молодежной избирательной комиссии Челябинской области и членов Территориальных молодежных избирательных комиссий муниципальных образований на предмет повышения личных компетенций в сфере избирательного права, обучения технологиям работы с социальными медиа, работы с партнерами

и организационным навыкам. В ходе всех мероприятий проекта выявляются и развиваются молодые профессионалы, которые принимают участие в выборах не только в качестве избирателей, но и наблюдателей, членов участковых и территориальных комиссий, представителей СМИ.

Членами Молодежной избирательной комиссии могут быть граждане Российской Федерации в возрасте от 14 до 35 лет включительно, постоянно или преимущественно проживающие на территории Челябинской области.

Можно сделать вывод, что Ассоциация Волонтеров Южного Урала предоставляет большое количество мероприятий для студентов ЮУрГУ, связанные с политикой, экологией, патриотизмом и т.д. Так же они могут принять участие в написании волонтерских проектов для получения гранта для реализацию своей задумки.

## 1.2 Характеристика профессионально важных качеств студентов направления «Гостиничное дело»

Профессионально важные качества – это индивидуальные свойства субъекта деятельности, которые необходимы и достаточны для ее реализации на нормативно заданном уровне и коррелируют хотя бы с одним ее основным результативным параметром (качеством, производительностью, надежностью). В функции профессионально-важных могут выступать не только собственно психические, но и внепсихические свойства субъекта – соматические, биологические, морфологические, конституциональные, типологические, нейродинамические и др.

Одним из важных итогов исследования профессионально важным качеств бакалавров гостиничного дела является установление того, что любая деятельность в гостинице реализуется на базе определенной системы профессионально важных качеств. Это означает, что каждая деятельность требует определенной совокупности этих характеристик. Между отдельными профессионально важными качествами устанавливаются функциональные

взаимосвязи компенсаторного и содейственного типов; сама же система ПВК выступает как некоторый симптомокомплекс субъектных свойств, специфичный для гостиничной индустрии. Он не задан в готовом виде, а формируется у субъекта в ходе освоения им деятельности. Профессионально важные качества, которые характеризуются наибольшей связью с параметрами деятельности называются ведущими.

В параграфе 1.1 на основе гостиничных стандартов представлены профессионально важные качества для будущих работников гостиничной индустрии. Психологом О.А. Бабенко было выделено 3 ведущих качества для бакалавров гостиничного дела (стрессоустойчивость, работа в команде, коммуникативный контроль) [7].

Первое профессионально важное качество для бакалавров гостиничного дела, которое будет рассмотрено – это стрессоустойчивость – способность противостоять сильным отрицательным эмоциональным воздействиям, вызывающим высокую психическую напряженность.

Формирование стрессоустойчивости является залогом психического здоровья работников гостиничной индустрии и непременным условием социальной стабильности, прогнозируемости процессов, происходящих в обществе. Нарастающие нагрузки, в том числе психические, на нервную систему и психику современного человека приводит к формированию эмоционального напряжения, которое выступает одним из главных факторов развития различных заболеваний. В настоящее время на передний план выходит забота о сохранении психического здоровья и формировании стрессоустойчивости работника гостиницы. Путь к психическому здоровью – это путь к интегральной личности, не разрываемой изнутри конфликтами мотивов, сомнений, неуверенностью в себе. На этом пути важно познавать особенности своей психики, что позволит не только предупреждать возникновение болезней, укреплять здоровье, но и совершенствовать самих себя и свое взаимодействие с внешним миром.

Психологи (Л.Г. Дикая, О.А. Конопкин, В.И. Моросанова, Р.Р. Сагиев) основой стрессоустойчивости считают саморегуляцию человека [20], которая состоит из



определенных звеньев (О.А. Конопкин) и стилистически разнообразна (В.И. Моросанова, Р.Р. Сагиев, Л.Г. Дикая).

Другие авторы (Л.П. Мерфи, Р.А. Лазарус, С.А. Фолкман, Д.Е. Амирхан относят к данной характеристике различные когнитивно обусловленные механизмы совладания со стрессом (копинг-механизмы) [41] и механизмы психологической защиты (Н. Хаан). Копинг-механизмы проявляются в когнитивной, эмоциональной и поведенческой сфере человека в виде разнообразных копинг-стратегий: противостоящего совладания, дистанцирования, самоконтроля, поиска социальной поддержки, принятия ответственности, избегания, планового решения проблемы, позитивной переоценки (Р. Лазарус, С. Фолкман).

Со стрессоустойчивостью эмоциональную устойчивость и способность контроля эмоций (Е.А. Милерян); способность переносить большие нагрузки и успешно решать задачи в экстремальных ситуациях []; способность преодолевать состояние эмоционального возбуждения при выполнении сложной деятельности (В.Л. Марищук); свойство темперамента, позволяющее надежно выполнять целевые задачи деятельности за счет оптимального использования резервов нервно-психической эмоциональной энергии (В.А. Плахтиенко, Н.И. Блудов); стабильную направленность эмоциональных переживаний по их содержанию на положительное решение предстоящих задач (О.А. Черникова); устойчивое преобладание положительных эмоций [49, с. 368]; интегративное свойство личности, характеризующееся таким взаимодействием эмоциональных, волевых, интеллектуальных и мотивационных компонентов психической деятельности человека, которые обеспечивают оптимальное успешное достижение цели деятельности в сложной эмотивной обстановке. Выделяют 4 типа стрессоустойчивости бакалавров гостиничного дела: стрессонеустойчивые личности; стрессотренируемые личности; стрессотормозные личности; стрессоустойчивые личности.

Стрессонеустойчивых характеризует максимально возможная ригидность по отношению к внешним событиям. Они не склонны менять свое поведение и

адаптироваться под внешний мир. Их установки и понятия незыблемы. Поэтому любое неблагоприятное внешнее событие или даже намек на его возможность в будущем для них – стресс. В самой стрессовой, критической ситуации бакалавры гостиничного дела стрессонеустойчивых типов информационного метаболизма склонны к повышенной эмоциональности, крайне возбудимы и неуравновешенны. От них не стоит ждать быстрых и конструктивных решений в напряженные моменты.

Стрессотренируемые готовы к переменам, но только не глобальным и не мгновенным. Они стараются трансформировать свою жизнь постепенно, непринужденно, безболезненно, а когда это по объективным причинам невозможно, делаются раздражительными или впадают в депрессию. Однако по мере повторения примерно схожих по содержанию напряженных ситуаций «стрессотренируемы» привыкают и начинают реагировать на стрессы более спокойно. Зрелые, опытные представители таких типов информационного метаболизма вполне способны быть лидерами в экстремальных ситуациях.

Стрессотормозные отличаются жесткостью своих жизненных принципов и мировоззренческих установок, однако к внезапным внешним изменениям относятся достаточно спокойно. Они принципиально не готовы меняться постепенно, но могут пойти на быстрое и однократное изменение той или иной сферы их жизни, например, резко сменить работу. Бакалавры гостиничного дела, имеющие типов информационного метаболизма данной группы, способны быть лидерами во время «точечных» перемен. Если же стрессы следуют один за другим, а особенно имеют вялотекущий характер, они постепенно теряют присутствие духа и контроль над своими эмоциями.

Стрессоустойчивые бакалавры гостиничного дела готовы относительно спокойно принимать любые перемены, какой бы характер – длительный или мгновенный – они ни носили. Наоборот, все стабильное и заранее предопределенное им чуждо и вызывает иронию по причине всеобщей неустойчивости, столь остро ощущаемой представителями типов информационного метаболизма этой группы. Они обычно сами начинают

процессы преобразований или даже революций, возглавляют их, при этом в самый острый момент могут отойти в сторону, так как при всей любви к переменам вовсе не в восторге от возможности нанесения ущерба себе. Умеют эффективно действовать в нестабильных, кризисных условиях, но плохо приспособлены для работы в организациях с устоявшимися традициями. Стрессом для них являются только самые тяжелые события, касающиеся их самих или близких. Нередко «стрессоустойчивые» выбирают себе профессии, связанные с риском и постоянным нахождением в экстремальных ситуациях.

Для понимания собственно термина «стрессоустойчивость» обратимся к работе Н.И. Бережной, в которой представлены основные определения данного понятия. Е.А. Милерян определяет эмоциональную устойчивость с одной стороны, как невосприимчивость к эмоциогенным факторам, оказывающим отрицательное влияние на психическое состояние индивидуума, а с другой, как способность контролировать и сдерживать возникающие астенические эмоции, обеспечивая тем самым успешное выполнение необходимых действий. Способность человека переносить большие физические и умственные нагрузки, успешно решать задачи в экстремальных ситуациях. Данилова Н.Н. понимает под стрессоустойчивостью и даже сохранять здоровье в среде с плохой экологией [18]. В.Л. Марищук понимает под эмоциональной устойчивостью способность преодолевать состояние излишнего эмоционального возбуждения при выполнении сложной деятельности.

Некоторые авторы рассматривают стрессоустойчивость как одну из подструктур готовности человека к деятельности в напряженных ситуациях. Так, Дьяченко М.И. полагает, что среди факторов, от которых зависит уровень и успех деятельности специалистов в напряженных ситуациях, особое значение имеет готовность к ним. Она способствует быстрому и правильному использованию знаний, опыта, личных качеств, сохранению самоконтроля и перестройке деятельности при появлении непредвиденных препятствий. К числу внешних и внутренних условий, обуславливающих готовность, данные исследователи относят: содержание поставленных задач, их трудность, новизну; обстановку

деятельности, мотивацию, оценку вероятности достижения цели, самооценку, нервно-психическое состояние и кроме того, эмоциональную устойчивость к стрессовой ситуации. Наиболее полное определение стрессоустойчивости дает П.Б. Зильберман, стрессоустойчивость – «интегративное свойство личности, характеризующееся таким взаимодействием эмоциональных, волевых, интеллектуальных и мотивационных компонентов психической деятельности человека, которые обеспечивают оптимальное успешное достижение цели деятельности в сложной эмотивной обстановке». Н.И. Бережная рассматривает стрессоустойчивость как качество личности состоящее из совокупности следующих компонентов:

- 1) психофизиологического (тип, свойства нервной системы);
- 2) мотивационного.

Сила мотивов определяет в значительной мере эмоциональную устойчивость. Один и тот же работник может обнаружить разную степень ее в зависимости от того, какие мотивы побуждают его проявлять активность. Изменяя мотивацию можно увеличить (или уменьшить) эмоциональную устойчивость;

- 3) эмоционального опыта личности, накопленного в процессе преодоления отрицательных влияний экстремальных ситуаций;

- 4) волевого, который выражается в сознательной саморегуляции действий, приведении их в соответствие с требованиями ситуации;

- 5) профессиональной подготовленности, информированности и готовности личности к выполнению тех или иных задач;

- 6) интеллектуального – оценка требований ситуации, прогноз ее возможного изменения, принятие решений о способах действий [12].

В последние годы при изучении стрессовых ситуаций резко возрос интерес к механизмам совладания, или копинг-механизмам, определяющим успешную или неуспешную адаптацию. Впервые термин «копинг» был использован Л. Мерфи в 1962 г., в исследованиях способов преодоления детьми требований, выдвигаемых кризисами развития. К ним относились активные усилия личности, направленные на овладение трудной ситуацией или проблемой. В последующем понимание

копинг-механизмов было тесно связано с исследованиями психологического стресса. Как мы уже упоминали выше, Р.С. Лазарус определял копинг механизмы как стратегии действий, предпринимаемые человеком в ситуациях психологической угрозы, в частности в условиях приспособления к болезни как угрозе (в разной мере, в зависимости от вида и тяжести заболевания) физическому, личностному и социальному благополучию. Была сделана попытка объединить в единое целое защитные механизмы и копинг-механизмы. Типы (модальности) копинг-механизмов или механизмов совладания могут проявляться в когнитивной, эмоциональной и поведенческой сферах функционирования личности. В когнитивной сфере могут получить развитие следующие механизмы совладания: отвлечение или переключение мыслей на другие, «более важные» темы, чем проблема; принятие проблемы как чего-то неизбежного, проявление своего рода определенной философии стоицизма; диссимуляция проблемы.

Если рассматривать деятельность будущих сотрудников гостиничной индустрии, то она протекает в условиях значительных психологических нагрузок. Стрессы в деятельности любого работника гостиницы являются неизбежными. Они могут быть вызваны разнообразными факторами:

- 1) нестабильностью рынка, давлением бюрократической системы, различными;
- 2) конфликтами в коллективе и т.д. поэтому будущий работник должен быть устойчивым к стрессу.

Со стрессовыми состояниями тесно связаны, а часто являются их причинами состояния иного типа – фрустрационные. Они возникают в случае блокады – невозможности достижения тех или иных значимых для личности целей. Фрустрации сочетает в себе множество значимых целей и потребностей, планов и устремлений и ещё большее количество разного рода «барьеров» – невозможных преград и ограничений на пути их реализации [11].

Устойчивость к фрустрациям, равно как и стрессоустойчивость в целом, следует рассматривать как одно из профессионально-важных качеств бакалавров гостиничного дела. Их повышению содействуют две группы средств.

Во-первых, это формирование деятельностных способов преодоления фрустраций – накопление фрустрационного опыта.

Во-вторых, это средства психологической защиты личности в состояниях фрустрации.

Фрустрационная устойчивость бакалавров гостиничного дела и его стрессоустойчивость тесно взаимосвязаны и представлены в деятельности в их интегративном проявлении. В результате такого синтеза формируется качество будущего специалиста гостиничной индустрии, которое обозначается в «обыденной психологии», как «умение держать удар» [64].

Практическими рекомендациями по повышению стрессоустойчивости для студентов очной и заочной форм обучения является формирование системы приоритетов и степени важности, необходимость научиться четко выстраивать границы и твердо говорить «нет», если вы не можете выполнить тот объем работы, который предлагается, донесение до преподавателя информации, если есть понимание, что критерии оценки заданий не ясны, нахождение одного дня в неделю для переключения от учебной или профессиональной деятельности на эффективный отдых, забота о своем эмоциональном и физическом состоянии [19].

Для сотрудников гостиницы отличным упражнением для стрессоустойчивости является тренинг. Стресс давно стал частью жизни современного человека. Его провоцируют интенсивная и напряженная работа, пробки на дорогах, возможные межличностные и семейные конфликты, частая нехватка времени. А управлять своими эмоциями умеет далеко не каждый человек. На помощь приходит тренинг на стрессоустойчивость, который позволяет эффективно управлять стрессом. Научиться это делать может каждый человек.

Психологические тренинги на стрессоустойчивость подразумевают под собой форму обучения, которая объединяет теорию и практику. При этом важное значение имеет именно практическая часть, она позволяет человеку отработать определенные приемы, тренировать навыки и желаемую модель поведения.

В отличие от семинаров, на тренингах гораздо меньше народа, что позволяет

лучше проработать конкретные проблемы с каждым его участником. Основная задача любого тренинга заключается в том, чтобы на практике научиться применять теоретические знания, достичь определенных целей.

Тренинги направлены не только на снижение ежедневного стресса, но и для его профилактики. С их помощью можно повысить стрессоустойчивость, научиться быстро восстанавливаться после напряжения, повысить эмоциональное состояние, работоспособность, выносливость, а также раскрыть свои потенциальные возможности.

Важно обращаться в профессиональные компании, где опытные тренеры помогут человеку познать себя, избавиться от комплексов и привычек, которые мешают жить, научат анализировать проблемы. Кроме того, на таких занятиях можно провести время интересно и с пользой.

По своей сути коммуникативный контроль – это любое вербальное или невербальное действие человека, которое содержит в себе информацию о распределении контроля между субъектами коммуникации. По большому счету контроль означает актуализацию власти и реализацию некоего влияния. В связи с этим контроль представляет собой набор ограничений, которые люди накладывают друг на друга через то, что и как они говорят и делают. Человек контролирует другого в той степени, в которой способен ограничивать следующий поступок партнера. Поэтому контроль может быть более или менее взаимным, а может распространяться ассиметрично. Но так или иначе, во взаимодействующей диаде коммуникативное поведение может рассматриваться и как контролирующее ходы или «претензии» на контроль, на которые реагирует партнер, и как реакции на ходы партнера, которые либо принимаются, либо отвергаются, либо им противодействуют.

Коммуникативный контроль – это умение вести беседу, подстраиваясь под собеседника. Этот социально-психологический термин определяет поведение личности в ситуации социального взаимодействия посредством коммуникации и информации [23].

Коммуникация включает и то, что передается, и то, как передается. Для того,

чтобы акт коммуникации состоялся, необходимо как минимум наличие двух людей. Коммуникация предъявляет требования к каждому из участников этого акта. Так, каждый из участников должен обладать способностью видеть, слышать, ощущать и т.д.

Эффективная коммуникация требует от каждой из сторон определенных навыков и умений, а также определенной степени взаимного понимания.

Коммуникативный процесс – это обмен информацией между двумя и более людьми. Основной целью коммуникативного процесса является обеспечение понимания информации, являющейся предметом обмена. Но сам факт обмена информацией не гарантирует эффективности общения между людьми.

Особая роль в этом процессе отводится системе коммуникативной культуры, призванной дать ключевые представления и навыки, обеспечивающие социально приемлемый уровень межличностного взаимодействия.

В основе коммуникативной культуры лежит общая культура личности, которая представляет собой высокий уровень ее развития, выражающийся в системе потребностей, социальных качеств, в стиле деятельности и поведения. Поэтому в максимальной степени коммуникативная культура включает сущностные личностные характеристики, а именно – способности, знания, умения, навыки, ценностные ориентации, установки, особенности характера [59, с. 589].

Она обладает общими и специфическими признаками профессиональной культуры. Ценностный характер коммуникативной культуры выражается в том, что базовыми в коммуникативной культуре являются гуманистические ценности. Качественная оценка коммуникации определяет степень значимости общения для субъекта. Само общение является для субъекта ценностью. Исторический характер выражается в том, что способы и формы общения, выражаясь в ходе исторического развития, закрепляются в обычаях, традициях, нравах. Информативный аспект позволяет рассматривать содержание социально значимой информации, которая обеспечивает стабильность общества как систему, способствующую взаимопониманию и взаимодействию людей в процессе общения. Коммуникативная культура основана на умении ориентироваться в



информационной структуре общества. Социально-психологическая информация представляется очень важной, передается при помощи языка этикета, использует стандарты общения, коды, знаки, символы.

Коммуникативная культура – это прежде всего «культура человеческих взаимоотношений, основу которых составляет общительность», которое в свою очередь «... проявляется в устойчивом стремлении к контактам с людьми и которое сочетается с быстротой установления контактов».

Общительность, как свойство личности, включает в себя, по мнению исследователей, такие составляющие, как коммуникабельность – способность испытывать удовольствие от процесса общения, социальное родство – желание находится в обществе, альтруистические тенденции – эмпатию как способность к сочувствию, сопереживанию и идентификацию как умение переносить себя в мир другого человека.

В общительности выражается потребность человека в контактах. Для общительного человека характерны легкость установления контактов, умение не теряться, стремиться к инициативе в общении, не оставаться в тени, при случае взять на себя роль лидера в группе.

Общительный человек обладает хорошо развитыми коммуникативными навыками, умеет больше давать, чем получать взамен, и «неранимый» в негативной асимметричной ситуации, например, когда партнер дает меньше позитивных эмоций обратной связи [28].

Коммуникативные знания – обобщенный опыт человечества в коммуникативной деятельности, т.е. отражение в сознании людей коммуникативных ситуаций в их причинно – следственных связях и отношениях. Ценность коммуникативных знаний была понята людьми давно. Древнегреческий философ Демокрит говорил о том, что «...воспитание развивает у молодого человека три дара: благостно мыслить, безупречно говорить, должное делать».

Под коммуникативными умениями понимается комплекс коммуникативных действий, основанных на высокой теоретической и практической подготовленности личности к межличностному общению, позволяющий

творчески использовать коммуникативные знания.

Сегодня четко очерчивается круг умений и навыков, необходимых для общения, они сводятся к умению понимать другого человека, для чего необходимо, прежде всего, знание ценностных ориентаций другого человека, которые находят выражение в его идеалах, потребностях и интересах, в уровне притязаний. Не менее важным, чем умение понимать других, является умение внести в центр своей системы ценностные ориентации другого человека.

Это сложное умение чувствования бытия другого человека, о котором писал В.А. Сухомлинский: «Умей чувствовать рядом с собой человека, умей понимать его душу, видеть в его глазах сложный духовный мир».

К коммуникативным навыкам, как к практическому применению коммуникативных знаний и умений, относят автоматизированные компоненты сознательных действий, способствующих быстрому и точному отражению коммуникативной ситуации и определяющих успешность восприятия, понимания объективного мира и адекватного воздействия на него [61].

В основе коммуникативной культуры лежат общепринятые нравственные требования к общению, неразрывно связанные с признанием неповторимости, ценности каждой личности: вежливость, корректность, тактичность, скромность, точность, предупредительность.

Вежливость – это выражение уважительного отношения к другим людям, их достоинству, проявляющееся в приветствиях и пожеланиях, в интонации голоса, мимике и жестах. Антипод вежливости – грубость. Грубые взаимоотношения являются не только показателем низкой культуры, но и экономической категорией.

Корректность – умение держать себя в рамках приличия в любых ситуациях, прежде всего, конфликтных. Особенно важно корректное поведение в спорах, когда появляются новые конструктивные идеи, проверяются мнения и убеждения.

Тактичность – также одно из важных составляющих коммуникативной культуры. Чувство такта – это прежде всего чувство меры, чувство границ в общении, превышение которых может обидеть человека, поставить его в неловкое положение. Бестактными могут быть замечания по поводу внешнего вида или

поступка, сочувствие, выраженное в присутствии других по поводу интимной стороны жизни человека и т.д.

Скромность в общении означает сдержанность в оценках, уважение вкусов, привязанностей других людей. Антиподами скромности являются высокомерие, развязность, позерство.

Точность также имеет большое значение для успеха деловых отношений менеджера.

Без точного выполнения данных обещаний и взятых обязательств в любой форме жизнедеятельности дела вести трудно. Неточность нередко граничит с аморальным поведением – обманом, ложью.

Предупредительность – это стремление первым оказать любезность избавить другого человека от неудобств и неприятностей.

Эмпатия – умением видеть мир глазами других, понимать его так же, как они.

Доброжелательность – уважение, симпатия, умение понимать людей, не одобряя их поступки, готовностью поддерживать других.

Аутентичность – способностью быть самим собой в контактах с другими людьми.

Конкретность – умение говорить о своих конкретных переживаниях, мнениях, действиях, готовность отвечать однозначно на вопросы.

Инициативность – способность «идти вперед», устанавливать контакты, готовностью браться за какие-то дела в ситуации, требующая активного вмешательства, а не просто ждать, когда другие начнут что-то делать.

Непосредственность – умение говорить и действовать напрямую.

Открытость – готовность открывать другим свой внутренний мир и твердой убежденностью в том, что это способствует установлению здоровых и прочных отношений с окружающими, искренность;

Восприимчивость – умение выражать свои чувства и готовность принимать эмоциональную экспрессию со стороны других;

Любознательность – исследовательское отношение к собственной жизни и поведению, готовность принимать от людей любую информацию о том, как они

воспринимают тебя, но при этом быть автором самооценки [38, с. 160].

Коммуникативная культура – многогранная система, включающая в себя множество видов передачи информации в процессе общения.

Коммуникативная культура бакалавра гостиничного дела является важным приоритетом профессиональной подготовки специалиста и определяется как совокупность умений и навыков, обеспечивающих доброжелательное взаимодействие людей, эффективное решение всевозможных задач общения.

Коммуникация – это обмен информацией, на основе которого работник гостиницы получает информацию, необходимую для принятия решений, и доводит принятые решения до сотрудников организации.

Коммуникация выполняет жизнеобеспечивающую роль не только для каждого отдельного специалиста гостиничной индустрии, но и для предприятия. Эффективностью коммуникаций часто определяется качество решений и то, как они в действительности будут реализованы.

Бакалавру гостиничного дела необходимо развивать следующие коммуникативные навыки:

- 1) психологически верно и ситуативно обусловлено вступать в общение;
- 2) поддерживать общение, стимулировать активность партнера, психологически точно определять «точку» завершения общения;
- 3) максимально использовать социально-психологические характеристики коммуникативной ситуации, в рамках которой разворачивается общение;
- 4) прогнозировать реакции партнеров на собственные действия, психологически настраиваться на эмоциональный тон собеседника, овладевать и удерживать инициативу в общении;
- 5) провоцировать «желательную реакцию» партнера по общению,
- 6) формировать и «управлять» социально-психологическим настроением партнера по общению;
- 7) преодолевать психологические барьеры в общении;
- 8) снимать излишнее напряжение;
- 9) психологически и физически «соответствовать» собеседнику;

10) адекватно ситуации выбирать жесты, позы, ритм своего поведения;

11) мобилизовываться на достижение поставленной коммуникативной задачи.

Управленческие действия – еще один пример из числа действий сотрудника гостиницы для осуществления эффективного обмена информацией. Например, работник может проводить встречи с одним или несколькими подчиненными для рассмотрения текущих проблем, расстановки приоритетов, на некоторых предприятиях существует система коротких совещаний раз в неделю. Планирование, реализация и контроль формируют дополнительные возможности управленческого действия для совершенствования коммуникаций.

Коммуникативная культура бакалавра гостиничного дела представляет собой совокупность тех специальных коммуникативных знаний, навыков и умений, с помощью которых человек предотвращает возникновение психологических трудностей и прогнозирует результативность межличностного и делового профессионального взаимодействия.

Сотрудник гостиничной индустрии на всех уровнях организации должен представлять потребности информации как собственные, так и своих начальников, коллег, подчиненных. Он должен оценивать качественную и количественную стороны своих информационных потребностей, а также других потребителей информации в организации. Информационные потребности зависят от целей гостиничного предприятия, принимаемых им решений, оценки результатов работы, а регулирование информационных потоков в значимой мере облегчит процесс коммуникаций на предприятии [37].

Часто сотрудник гостиничной индустрии не придает должного значения обмену, а это может вызвать некоторые проблемы, такие, как неправильное восприятие информации, ведь в ходе обмена обе стороны играют активную роль, и если работник описывает одному из подчиненных, как нужно изменить работу, это только начало обмена. И только в том случае, когда одна сторона «предлагает» информацию, а другая воспринимает ее, происходит обмен информацией. А чтобы происходил этот обмен, следует уделять большое внимание коммуникативному процессу.

Специалист гостиничного дела – это работник гостиницы, отеля, который должен обладать рядом следующих профессиональных качеств:

- 1) хорошие навыки оратора при ведении тренингов, обучающих курсов;
- 2) высокий уровень коммуникации для общения с гостями, сотрудниками;
- 3) достижение целей, постановка новых, анализ действий, которые привели к выполнению поставленных задач;
- 4) пунктуальность при работе, умение правильно организовывать рабочий процесс, успевать сделать все действия в поставленные ранее временные рамки;
- 5) творческое воображение при решении задач в гостиничной индустрии;
- 6) настойчивость в общении с сотрудниками для контроля выполнения поставленных задач;
- 7) умение управлять людьми, направлять их действия для достижения результата, который положительно повлияет на функционирование гостиницы.

Коммуникативная культура бакалавра гостиничного дела – условие и предпосылка эффективности профессиональной деятельности и цель профессионального самосовершенствования. Коммуникативную культуру бакалавров гостиничного дела можно оценить в умениях, навыках, которые преобретаются в процессе учебы.

Коммуникативной проблемой является исключение людей из социального взаимодействия, которое является основной базой для усвоения новой информации, обменом опыта.

Для того, чтобы помочь людям преодолеть эти трудности, необходима групповая форма работы. Благодаря ее можно решить данную задачу. При командной работе это сделать намного оперативнее и проще.

Наиболее эффективным в этом плане является коммуникативный тренинг, направленный на повышение коммуникативной культуры.

Коммуникативный тренинг – это форма психологического воздействия, основанного на активных методах групповой работы, специально организованное общение, в ходе которого решаются вопросы развития личности, формирования коммуникативных навыков, оказания психологической помощи и поддержки

[42, с. 127]. Член группы может активно экспериментировать с различными стилями общения, усваивать и отрабатывать совершенно новые, несвойственные ему ранее коммуникативные умения и навыки, ощущая при этом психологический комфорт и защищенность. Таким образом, тренинг это интенсивная подготовка к более активной и полноценной жизни в обществе. Для эффективного функционирования группы тренинга организующему и проводящему занятия, необходимо осознать основные цели и задачи тренинга.

Коммуникативный тренинг – это процесс обучения, направленный на осознание, актуализацию, формирование и совершенствование личностных качеств, необходимых в ситуациях взаимодействия с партнерами. Это обучение умению строить процесс общения, учитывая состояние, интересы и цели клиента, коллеги, коллектива.

Коммуникативный тренинг может проходить в форме мини-лекции, дискуссии, специализированные игровые упражнения, деловые и ролевые игры, краткое консультирование в ходе специальных упражнений, релаксационные и ментальные сессии, рефлексия для осознания, приобретения и развития необходимых практических навыков.

Психологи утверждают, что в деле самосовершенствования необходимым является условие позитивного мышления человека. Позитивность должна быть во всем: в наших мыслях, делах, манере общения. Позитивное утверждение - это утверждение о том, что хочется. Негативное мышление вызывает негативные эмоции как собственные, так и окружающих. Негативизм блокирует положительную энергию, приводит к неуспеху. Позитивный человек обязательно успешен. С такими людьми хочется иметь дело.

Общительность предполагает умение слушать, высказываться к месту, поддерживать беседу и сменить тему, познакомиться и найти правильную форму обращения к другому человеку. Общительность связана с эмоциональным и общим самочувствием бакалавра гостиничного дела перед вступлением в общение, в момент самого контакта и после него. Общительный специалист гостиничной индустрии владеет своей жестикуляцией, обладает богатством

мимики, выразительностью интонаций. Общительные люди чаще экстравертированы, с подвижной нервной системой. Чертами, противоположными общительности, обладают интровертированные, замкнутые, застенчивые люди.

Контактность – важное личностное свойство бакалавра гостиничного дела, в котором заключены и коммуникативные способности и свойства личности, позволяющие реализовать эти способности. Контактность – это способность вступать в психологический контакт, формировать доверительные отношения в зоне взаимодействия, основанные на согласии и взаимном принятии, обеспеченная владением навыками и умениями общения и саморегуляции, а также благоприятствующими контакту свойствами личности.

Коммуникативность или общительность – это способность к успешной групповой деятельности, способность к взаимопониманию. Опираясь на это суждение, можно сделать вывод, что такие профессионально важные качества как коммуникативный контроль и работа в команде тесно связаны между собой. Хотелось бы описать следующее качество, которое необходимо для успешной работы бакалавра гостиничного дела. Умение работать в команде – ценное качество, привлекающее работодателей. Воплотить крупный проект без скоординированных действий многих сотрудников невозможно. Поэтому способность выстраивать взаимоотношения с коллегами высоко ценится [43, с. 647].

Во многих сферах деятельности достичь успеха можно только благодаря слаженной работе всего коллектива.

Вот почему сегодня так высок спрос на людей, обладающих умением работать в команде.

Крупные проекты становятся реальностью благодаря привлечению значительных трудовых ресурсов и их скоординированным совместным действиям.

По данным одной канадской компании, опросившей группу топ-менеджеров, самые важные качества, которыми должен обладать сотрудник для продуктивной командной работы, состоят в следующем:



1) соблюдение сроков выполнения работы, которые являются важными, так как за исполнением одних этапов, следуют другие, которые нельзя нарушать, иначе будет потерян какое-либо элемент деятельности;

2) привлекательность, способная притянуть людей к твоему диалогу, к примеру она может включать ораторское искусство;

3) лояльный подход к директору гостиницы, который сможет выстроить более теплые отношения в коллективе;

4) исключения заговоров, интриг в коллективе, которые могут стать причиной распада группы, и иногда даже ее исчезновением;

5) работа в командных условиях, где возможно принятие многих решений путем мозгового штурма, команда – это помощь и поддержка в решении многих производственных рабочих моментов

б) новый опыт, который складывается из участие в деятельности, ранее незнакомой, открытие для себя новых качеств, оценка своего потенциального опыта.

Колоссальным плюсом работы в команде является мозговой штурм, когда при высказываниях всех членов коллектива формируется единый вывод, который складывается из субъективного мнения каждого, иногда при мозговом штурме, если команда большая, происходит деление на микрогруппы, где, в свою очередь, формируется мнение и потом происходит слияние общих выводов каждой микрогруппы.

В команде каждый человек развивается, совершенствует свои компетенции, учиться анализировать информацию, правильно ее преподнести собеседнику, выделяя главное и основное.

Участники в коллективе имеют одинаковые права, являются равноправными в выражении своего мнения. Необходимо прислушиваться к любому мнению, даже если оно противоположное твоему, понять, почему такое мнение появилось, и возможно оно является верным хоть и частично.

Тогда никто не будет чувствовать себя обиженным и обсуждения будут носить конструктивный характер [46].

Во время мозгового штурма или просто рядового обсуждения проблемы обязательно записывайте все идеи. Порой некоторые предложения могут показаться фантастическими, если не безумными. Возможно спустя какое-то время они окажутся вполне здоровыми и прогрессивными.

Нужно контролировать эмоции, так как отношение к тому или иному человеку не должно мешать работе. Необходимо убедить себя быть объективным по отношению к нему и оценивать его исключительно с позиции той пользы, которую он приносит общему делу.

Нужно научиться спокойно воспринимать критику. Именно она позволит избежать дальнейших ошибок.

Здоровый образ жизни умножит силы и творческие способности. А работа на износ приведет к нерациональной организации рабочего процесса, недостатку времени на отдых, переработке. Когда организм доведен до изнеможения, то теряется страсть к работе и появляется лень. Отсутствие мотивации – это признак переработки, необходим полноценный отдых, чтобы вернуться в прежнее состояние.

В команде человек учится слышать чужое мнение, быть объективным и постоянно развиваться. Для работника гостиничной индустрии – работа в команде является ценнейшим опытом.

Современные управленческие модели предполагают использование разнообразных техник организации работы на предприятии гостиничной индустрии. Подходы к управлению персоналом направлены на упрощение и координацию рабочего процесса. Одна из крайне распространённых форм организации деятельности персонала в гостинице – работа в команде. Следовательно, имеет смысл рассмотреть преимущества и недостатки данного подхода к управлению работниками на предприятии гостиничной индустрии.

Анализируя пользу от использования данного метода организации работы в гостинице, в первую очередь, важно отметить, что деятельность гостиничного предприятия в большей степени заключается в предоставлении той или иной услуги. Данный процесс включает в себя множество этапов, на каждом из которых

сотрудники различных департаментов выполняют свои функции. Например, предоставление услуги размещения подразумевает работу службы бронирования; номерного фонда, осуществляющего check-in; службы housekeeping, подготавливающей номер к въезду гостя и т.д. Следовательно, исключительно тесное взаимодействие и своевременное сотрудничество между всеми участниками команды предоставляют возможность предоставить первоклассный сервис.

Сфера гостеприимства базируется на оказании тёплого приёма и создании благоприятной для проживания атмосферы. Ключевую роль тут играет персонал. Поскольку выполнение множества функций гостиницы подразумевает персональный контакт с гостем, то предварительная работа в команде позволит определить, готов ли сотрудник к общению с постояльцами. Нельзя не отметить роль генерального менеджера в формировании продуктивной команды, которая будет способна создать позитивный имидж и успешный гостиничный бренд. Если руководитель вовлекает всех сотрудников в рабочий процесс, пропагандирует ценности корпоративной культуры, не ставит себя выше своих подчиненных, грамотно делегирует обязанности и относится к каждому сотруднику с уважением и заботой, то и лидер, созданной им команды (внутри конкретного департамента, нескольких функциональных подразделений или команды, созданной для выполнения конкретного задания), будет следовать положительному примеру.

Опыт работы в команде появляется благодаря совместным мероприятиям, выездным практическим занятиям, практическим занятиям на сплочение.

Другой вариант приобретения командных навыков у сотрудников гостиницы.

Работа в команде помогает каждому сотруднику гостиницы почувствовать свой вклад в общее дело и принадлежность к коллективу. Помимо важности социального аспекта, данный метод организации работы способствует эффективному обмену идеями и опытом, рассмотрению проблемы или задачи с разных сторон, что особенно важно в работе таких департаментов, как ресторанная и банкетная служба, кейтеринг, отдел кадров, маркетинг и номерной фонд. С другой стороны, необходимо признать, что данный управленческий подход подразумевает множество противоречий, а порой может даже разрушить

психологический климат на гостиничном предприятии.

В первую очередь, зачастую сотрудниками гостиницы являются люди разного возраста с различным опытом работы, образованием, социальным статусом, знаниями и финансовыми возможностями. Для того чтобы предотвратить нездоровую конкуренцию внутри команды, её лидер должен создать дружественную атмосферу внутри коллектива и организовывать мероприятия, направленные на его сплочение. К тому же работа в команде может препятствовать проявлению инициативы и выражению собственных идей конкретного сотрудника. Следовательно, сотрудник любого отдела в гостинице должен уделить внимание каждому участнику коллектива, чтобы избежать подобных проблем. Геймификация в мотивации персонала: реальный пример, что это работает. Более того, порой неизбежны конфликты в связи с продвижением тех или иных сотрудников, необходимостью быстро принять единогласное решение и даже с выбором руководителя команды.

Несмотря на то, что работа в команде зачастую увеличивает эффективность деятельности гостиничных предприятий, данный подход к организации работы в гостинице предполагает высокий уровень риска. Необходимо четко разграничивать задачи, подлежащие к выполнению в команде и индивидуально.

В любом рабочем коллективе устанавливаются какие-то отношения между сотрудниками.

Когда приходит осознание, что проблемы или неприятности в гостиничном предприятии связаны с отсутствием позитивного психологического климата в коллективе, ответственного руководителя нужно обратиться к тренингам командообразования и сплочения коллектива. Иногда эти понятия рассматривают вместе, но чаще – отдельно. Сплочение означает лишь формирование группы дружно работающих сотрудников.

Главное отличие тренингов командообразования (team building) является активная позиция участников в мероприятии. Данная активность направлена, в основном на повышение эффективности работы с точки зрения взаимодействия всех участников рабочего процесса.

Командообразование – это более глубокий процесс, затрагивающий все этапы формирования команды, формирование навыков совместной работы, создание у каждого работника гостиницы представления о своей важности и нужности в команде и т.д. Именно поэтому к этим тренингам также обращаются при создании команды для выполнения определенного проекта.

В тренинге командообразования могут принимать участие руководители компаний (с целью обучиться приемам формирования команды), отдельные подразделения и службы гостиничного предприятия (коллектив, которому предстоит долгое время работать вместе) или проектные команды (планируется работа для создания одного или нескольких проектов). Для каждого тренинга определяются собственные цели, задачи, разрабатывается определенная программа, подбираются соответствующие упражнения [57].

#### Выводы по главе один

Итак, можно сделать вывод, что структура человека как субъекта деятельности образуется из определенных свойств индивида и личности, соответствующих предмету и средствам деятельности. Безотносительно к ним невозможно охарактеризовать какое-либо свойство человека как субъекта. Профессионально важными качествами называются индивидуальные качества субъекта деятельности, влияющие на эффективность деятельности и успешность ее освоения. Самая деятельная волонтерская организация в г. Челябинске является Ассоциация волонтеров Южного Урала.

Активисты организуют международные мероприятия, сохраняют культурное наследие и заботятся о природе, ведут поисково-спасательную деятельность, трудятся в социальных учреждениях и больницах.

Южноуральские волонтеры принимали участие в различных мероприятиях регионального, федерального, всероссийского и мирового масштабов.

Выделяют три профессионально важных качества для волонтеров, которые необходимы бакалавру гостиничного дела для успешной работы.

Во-первых, таким качеством является стрессоустойчивость. С ней отождествляют эмоциональную устойчивость и способность контроля эмоций; способность переносить большие нагрузки и успешно решать задачи в экстремальных ситуациях; способность преодолевать состояние эмоционального возбуждения при выполнении сложной деятельности; свойство темперамента, позволяющее надежно выполнять целевые задачи деятельности за счет оптимального использования резервов нервно-психической эмоциональной энергии.

Во-вторых, другим профессионально важным качеством является коммуникативный контроль, который образуется из коммуникативной культуры – способность устанавливать и поддерживать контакты с другими людьми на основе внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективного коммуникативного действия в ситуациях межличностного общения.

Знания, умения, навыки в области организации взаимодействия людей и собственно взаимодействия в деловой сфере, позволяющие устанавливать психологический контакт с деловыми партнерами, добиваться точного восприятия и понимания в процессе общения, прогнозировать поведение деловых партнеров, направлять поведение деловых партнеров к желательному результату.

В-третьих, важным качеством для бакалавров гостиничного дела, работников отелей, волонтеров является работа в команде.

Работа в команде предполагает умелое распределение обязанностей в связи с задачами. Нужно избегать мелочной опеки по отношению к подчиненным, бесконечных проверок и указаний на недочеты. У каждого есть задачи, которые должны быть выполнены и проверены в срок.

Подробный план действий позволит разбить работу на этапы, установить сроки сдачи и назначить ответственных. Будет четкое понимание, с кого можно спросить в случае нарушения сроков.

Команда – одно целое, а значит успех – это заслуга всего коллектива. Высокий результат означает наличие сильной, сплоченной и конкурентоспособной команды, что является заслугой каждого.

Только в совокупности, эти три профессионально важных качества могут создать образ идеального сотрудника гостиничного предприятия.

Командный игрок соответствует правилам, которые определены членами команды. Каждый представитель должен знать хорошо свою функцию и ориентироваться в деятельности других участников, чтобы при необходимости была возможность заменить кого-нибудь.

Благодаря совместной работе можно достичь результата быстрее. Человек находится в социуме постоянно, и при решении многих ситуаций без помощи других лиц не обойтись.

При наличии конструктивного конфликта в большей части достигаются положительные результаты, которые являются итогами. Необходимо взять во внимание неточности, разобрать ошибки во избежании повторения ситуации. Если не высказать свое мнение при конфликте, можно остаться без финального заключения.

Коммуникация представляет собой определенную систему, которая необходима для взаимодействия между людьми. Наличие знаний и опыта отражает коммуникативную компетентность. Она нужна для эффективного результата.

Умение правильно выстроить коммуникацию необходимо на любой дистанции. Иногда она предполагает не только личный контакт, но и использование почты. Трудности включают некорректное понимание друг друга, которое должно быть исправлено в кратчайшие сроки. Гибкость в общении является одним из показателем компетентности данного качества.

Быстрый темп жизни, увеличение объема информации, нестабильная обстановка порождают негативные воздействия, с которыми каждый день сталкиваются люди. На рынке труда ценится бакалавр, который способен быть сдержанным в общении с людьми, в условиях стрессовой обстановки уметь быть компетентным в решении разного рода вопросов.

Сфера гостеприимства подвержена эмоциональному воздействию, поэтому важно правильно оценивать обстановку и подбирать верную стратегию поведения.

## **2 ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНАЯ РАБОТА ПО ОПРЕДЕЛЕНИЮ УРОВНЯ КОМАНДНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СТУДЕНТОВ ВЫСШЕГО УЧЕБНОГО ЗАВЕДЕНИЯ В РАМКАХ ВНЕУЧЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

### **2.1 Организация опытно-экспериментальной работы по определению сформированности профессионально важных качеств бакалавров гостиничного дела**

Организация опытно-экспериментальной работы включает в себя определение принципов, задач, условий сформированности профессионально важных качеств бакалавров гостиничного дела в процессе обучения. Исходным материалом всей работы послужили данные опытно-экспериментального исследования.

В ходе теоретического анализа состояния проблемы, было сформулировано предположение об условиях влияния волонтерских программ на процесс формирования профессионально важных качеств бакалавров гостиничного дела. Исследование включало опрос студентов Южно-Уральского государственного университета в Институте спорта, туризма и сервиса очной и заочной формы обучения (экспериментальная группа), волонтеров зимней стажировки в Италии, волонтеров российских проектах, работников гостиничного предприятия ООО «Фонград» (контрольные группы).

В исследовании приняли участие студенты 1, 3 и 4 курсов очного отделения, общее количество – 35 человек, студенты 1,2,3 курсов заочного отделения (27 человек), волонтеры (24 человека), работники ООО «Фонград» (20 человек). Экспериментальная работа среди студентов проводилась в естественных условиях учебно-воспитательного процесса, среди волонтеров и сотрудников ООО «Фонград» – в рабочих условиях.

Цели и задачи опытно-экспериментальной работы сводились к следующему:

- 1) определить экспериментальная группа (студенты ЮУрГУ), контрольные группы (волонтеры, работники гостиничной индустрии);
- 2) провести исследование на выявление уровня стрессоустойчивости, работы в команде, коммуникативного контроля у двух групп;



3) проверить могут ли волонтерские стажировки повлиять на развитие таких профессионально важных качеств, как стрессоустойчивость, работа в команде, коммуникативный контроль;

4) провести проверку роли волонтерских стажировок для бакалавров гостиничного дела и сотрудников отелей.

Вся организация и проведение опытно-экспериментальной работы осуществлялось на основе следующих принципов:

1) проведение опытно-экспериментальной работы в естественных условиях учебно-воспитательного процесса, в рабочих условиях;

2) формирование профессиональных качеств бакалавров гостиничного дела;

3) развитие профессионально важных качеств для бакалавров гостиничного дела через волонтерские стажировки.

Исследование включало в себя три этапа:

Первый этап – поисковый, в ходе которого изучались литературные источники по проблематике исследования: особенности коммуникативного контроля, виды коммуникации между людьми, подходы к пониманию теории команд, формирование команды в организации и в учебном коллективе, шкала стрессоустойчивости, признаки появления стрессового состояния, проводился анализ исследований на тему как правильно выстраивать диалог, основные принципы работы в команде, контроль стрессовых состояний, какие организации в ЮУрГУ занимаются внеучебной деятельностью, связанной с волонтерством, определялись цель, объект и предмет экспериментальной работы. Поставлены задачи, произведена выборка методик измерения уровня стрессоустойчивости, работы в команде, коммуникативного контроля.

На втором этапе определён контингент испытуемых. В опросе участие приняли студенты очного и заочного форм обучения, которые представляют экспериментальную группу, представители гостиничного предприятия ООО «Фонград», которые имеют стаж работы и занимают разного рода должности, участники волонтерских проектов России и Европы, между волонтерскими программами наблюдается временная, ориентировочная, пространственная

разницы. Волонтеры и работники гостиницы являются контрольной группой, так как происходит сравнение волонтеров и студентов ЮУрГУ, их уровней профессионально важных качеств, сравнение с работниками отеля необходимо для определения важных профессиональных качеств для работников сферы гостеприимства.

Для проведения экспериментальной работы были выбраны студенты гостиничного дела очной формы обучения СТ-153 (17 человек), СТ-353 (9 – человек), СТ-453 (9 человек). Студенты заочного направления «Гостиничное дело» СТЗ-151 (6 человек), СТЗ-253 (18 человек), СТЗ-353 (3 человека) имеют другую форму обучения, большая часть из этих студентов работает. Для сравнения были вовлечены в опрос работники ООО «Фонград» (20 человек) и волонтеры российских, европейских проектов.

На третьем этапе сделан количественный и качественный анализ, интерпретирован полученный результат в виде диаграмм, таблиц, обобщен фактический материал, сделаны выводы и практические рекомендации.

В ходе проведения экспериментальной работы были использованы три методики определения уровня стрессоустойчивости, работы в команде, коммуникативного контроля.

Первая методика направлена на определение уровня стрессоустойчивости, даны характеристики, описаны основные признаки каждого типа.

Вторая методика предназначена для изучения уровня коммуникативного контроля. Люди с высоким коммуникативным контролем постоянно следят за собой, хорошо осведомлены, где и как себя вести. Управляют своими эмоциональными проявлениями. Вместе с тем они испытывают значительные трудности в спонтанности самовыражения, не любят непрогнозируемых ситуаций. Люди с низким коммуникативным контролем непосредственны и открыты, но могут восприниматься окружающими как излишне прямолинейные и навязчивые.

Третья методика направлена на определение уровня способности командной работы. Благодаря этой методике можно выявить командных игроков, а среди них лидеров.

Таким образом прошла подготовка экспериментальной работы, подбор контингента испытуемых в соответствии с намеченными целями, теперь рассмотрим методики, главная цель которых дать оценку профессионально важным качествам студентов, волонтеров, работников гостиницы.

Обращение к теме «Профессионально важные качества бакалавров гостиничного дела» породило множество методик оценивания. Наряду с другими профессионально важными качествами стрессоустойчивость, коммуникативный контроль, работа в команде влияют в большей степени на будущую карьеру, то есть чем выше показатели, тем успешнее рабочий процесс.

Для начала была проведена выборка методик, направленных на диагностику стрессоустойчивости, работы в команде, коммуникативного контроля. Ведь если понять, как контролировать стресс, выявить общие закономерности становления и развития коллектива, уметь правильно организовать диалог с гостями отеля, то можно получить ориентир – вектор для дальнейшей успешной работы, который можно перестраивать в зависимости от заданных целей. Необходимо использовать несколько методик, для того, чтобы лучше понять взаимосвязь этих трех профессионально важных качеств.

Отечественные методики по проблематике оценивания межличностных отношений в психологической литературе, количественно невелики, поэтому необходимо рассмотреть диагностики, предложенные как отечественными, так и зарубежными авторами и выбрать наиболее полные и эффективные.

Были рассмотрены следующие методики:

1) анкета оценки нервно-психической устойчивости (В.Ю. Рыбников) включает методику, которая разработана в ЛВМА им. С.М.Кирова и предназначена для первоначального выделения лиц с признаками нервно-психической неустойчивости. Она позволяет выявить отдельные предболезненные признаки личностных нарушений, а также оценить вероятность их развития и проявлений в поведении и деятельности человека;

2) диагностика стратегий поведенческой активности в стрессовых условиях (Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов) предлагает ряд вопросов,

касающихся особенностей жизни, активности в делах и общении или поведения в эмоционально-напряженных ситуациях. [51];

3) самооценка психической устойчивости в межличностных отношениях (М.В.Секач, В.Ф.Перевалов, Л.Г.Лаптев) – это авторская методика, адресуется людям разных возрастов, социальных рангов, видов деятельности и не имеет никаких противопоказаний по здоровью. В практическом плане она имеет наибольшую значимость для действий в экстремальных условиях, когда требуется становиться над обстоятельствами и побеждать их. Методика позволяет определить возможность руководителя проявлять психическую устойчивость по четырем психологическим компонентам: интеллект, воля, эмоции и личностно-профессиональные качества. Именно они, интегрируясь в системное психическое образование, составляют основу психической устойчивости руководителя;

4) диагностика коммуникативных и организаторских склонностей (Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов) – это методика по определению коммуникативных и организаторских склонностей [52];

5) экспресс-методика по изучению социально-психологического климата в первичном подразделении организации (О.С. Михалюк и А.Ю. Шалыто). Данная методика не подошла нам, так как оценивает климат в рамках одной организации именно рабочего коллектива, нежели учебного. Ряд вопросов предназначен для оценивания таких компонентов как: эмоциональная, когнитивная и поведенческая составляющая;

6) определение психологического климата группы с помощью карты-схемы (Л.Н. Лутошкин). Его методикой пользуются для оценивания некоторых основных проявлений психологического климата коллектива, под климатом он понимает настроение людей – общий эмоционально-психологический настрой коллектива;

7) определение ценностно-ориентационного единства группы (ЦОЕ) (В.С. Ивашкин, В.В. Онуфриева). Предназначена для выявления феномена сплоченности группы, а также степени его выраженности. Анализ групповой сплоченности неправомерно сводить только лишь к выявлению таких характеристик межличностных отношений, как частота и интенсивность

контактов членов группы, их симпатий и т.д. Эту проблему надо рассматривать значительно шире, а именно как ценностно-ориентационное единство членов конкретной группы. Фактически речь идет о согласованности мнений членов группы по отношению к значимым для нее объектам, ситуациям, событиям и т.д.;

8) диагностика межличностных отношений (Т. Лири). Методика предназначен а для исследования представлений субъекта о себе и идеальном «Я», а также для изучения взаимоотношений в малых группах. С помощью данной методики выявляется преобладающий тип отношений к людям в самооценке и взаимооценке. Для представления основных социальных ориентации Т. Лири разработал условную схему в виде круга, разделенного на секторы. Предлагал использовать методику для оценки наблюдаемого поведения людей, т.е. поведения в оценке окружающих («со стороны»), для самооценки, оценки близких людей, для описания идеального «Я». В соответствии с этими уровнями диагностики меняется инструкция для ответа. Тест сложен в своем проведении, а также в интерпретации результатов;

9) диагностика мотивационных ориентации в межличностных коммуникациях (И.Д. Ладанов, В.А. Уразаева). Методика нацелена на определение основных коммуникативных ориентации и их гармоничности в процессе формального общения;

10) методика определения степени ценностно-ориентационного единства группы. Использование методики позволяет выявить, является ли данная конкретная функционирующая группа сплоченной общностью, а также экспериментально определить степень выраженности этой групповой характеристики. Создатели этой методической процедуры исходили из того, что анализ феномена групповой сплоченности не может быть сведен к рассмотрению таких, по-своему важных характеристик межличностных отношений, как частота и интенсивность контактов членов общности, степень их взаимной симпатии и т.п. В связи с этим в рамках теории деятельностного опосредствования межличностных отношений был разработан принципиально иной подход к пониманию психологической сущности феномена групповой

сплоченности как ценностно-ориентационного единства членов контактной группы. Речь здесь идет о позициях членов конкретной общности в отношении наиболее значимых для ее жизнедеятельности объектов.

На наш взгляд наиболее точную картину для определения профессионально важных качеств для бакалавров гостиничного дела могут дать следующие методики.

Во-первых, способность к командной работе определена с помощью методики С.С.Колосовой. Данная методика основана на понимании групповой сплоченности как ценностно-ориентационного единства, то есть сходного мнения, оценок, позиций членов группы по поводу значимых для совместной деятельности событий, фактов или людей. При этом единство не предполагает полного совпадения во мнениях, единообразии интересов и вкусов, это характеристика оценок в нравственной и деловой сфере, в подходе к целям и задачам общей деятельности [31]. Согласно результатам методики, сравниваются положения, характеризующие общее мнение группы и индивидуальное мнение каждого. На основе сравнения получается показатель командной работы.

Методика представляет собой проведение анкетирования с девятью вопросами, где необходимо продолжить фразу по смыслу (см. приложение А).

Интерпретация результатов для участников опроса представлена показателями в разных диапазонах. Показатели в диапазоне 0–25 баллов показывают некомандных игроков, они самодостаточны, но не активны (низкий уровень). Показатели в диапазоне 25–40 баллов показывает респондентов, которые могут работать в команде, но не гибкие и принципиальны (средний уровень), если показатели выше 40 – это контактные, дружелюбные, легкие в общении представители, которые являются командными игроками (высокий уровень).

Командный игрок – это человек, который играет по правилам команды. Он выполняет все поставленные задачи, в большой степени кросс-функциональны, т.е. взаимозаменяемы, готовы помочь друг другу.

Во-вторых, методикой для выявления уровня стрессоустойчивости является «Перцептивная оценка типа стрессоустойчивости» Фетискина Н.П., Козловой

В.В., Мануйловой Г.М. [51].

Методика состоит из 11 вопросов, на каждый из которых имеется несколько вариантов ответа (да/нет).

Необходимо внимательно прочесть вопрос и выбрать из предложенных вариантов ответов тот, который наиболее близок к мнению респондента. На каждый вопрос следует дать только один вариант ответа (см. приложение Б).

Интерпретация методики состоит из сравнения показателей.

Показатели от 0 до 10 баллов характеризуют людей, которые четко определяют цели своей деятельности и выбирают оптимальные пути их достижения. Они стремятся справиться с трудностями сами, трудности и их возникновение подвергают анализу, делают правильные выводы. Могут долгое время работать с большим напряжением сил. Умеют и стремятся рационально распределять время. Неожиданности, как правило, не выбивают их из колеи. Они максимально стрессоустойчивы.

Люди с показателями от 10 до 20 баллов имеют умеренно выраженную стрессоустойчивость.

Показатели от 30 до 40 характеризуются людей, у которых присутствует стремление к конкуренции, достижению цели, обычно бывают не удовлетворены собой и обстоятельствами и начинают рваться к новой цели.

Часто они проявляют агрессивность, нетерпеливость, гиперактивность, у них быстрая речь, постоянное напряжение лицевой мускулатуры. У людей с показателями от 20 до 30 баллов проявляется неустойчивость к стрессам.

Высокий уровень стрессоустойчивости бакалавров гостиничного дела позволяет им оставаться уверенным в себе в различных ситуациях, которые другого привели бы в состояние паники и душевного смятения.

Обычно таких людей называют сильными и выносливыми, приписывая им невероятную силу характера и твердость духа. Между тем, следует помнить о том, что различные переживания имеются у всех людей без исключения.

Невозможно быть всегда сильным и брать на себя сверхзадачи. Высокий уровень развития стрессоустойчивости позволяет бакалаврам гостиничного дела

оставаться спокойным и невозмутимым даже в моменты сильного эмоционального напряжения.

Средний уровень стрессоустойчивости присущ большинству людей. Этот уровень отражает способность активно противостоять повседневным неприятностям. Невзгоды и трудности случаются у каждого, в этом нет ничего сверхъестественного. Средний уровень стрессоустойчивости заставляет постоянно искать лучший выход из сложившейся ситуации.

Низкий уровень стрессоустойчивости характеризует слабую личность. Такому человеку порой достаточно сложно приспособиться к изменяющимся условиям. Ему кажется, что обстоятельства сильнее его и ничего нельзя с этим поделать. Низкий уровень развития стрессоустойчивости наблюдается, чаще всего, у тех, кто пережил в жизни какое-то серьезное потрясение. Такие люди теряются даже в несерьезных проблемах, когда решить трудность не составляет никакого труда. Обычно неспособность решать повседневные задачи связана с развитием сильной эмоциональной восприимчивости. Сверхчувствительность заставляет личность постоянно реагировать на любые неблагоприятные события, действия или поступки окружающих.

Таким образом, стрессоустойчивость – это качество не просто сильных людей, а тех, кто способен сохранить уверенность в себе, несмотря на жизненными обстоятельствами. Всегда следует помнить о собственных внутренних ресурсах, тогда станет проще бороться с последствиями любых негативных ситуаций.

В-третьих, диагностика коммуникативного контроля исследована с помощью методики М.М. Шнайдера. Этот опрос направлен на определение уровня коммуникативного контроля [58, с. 348].

Методика включает 10 высказываний, отражающих реакции на некоторые ситуации общения. Каждое из них необходимо оценить как верное (В) или неверное (Н) применительно к себе, поставив рядом с пунктом соответствующую букву.

Интерпретация результатов теста состоит в сравнении показателей. Показатели от 0 до 3 баллов характеризуют низкий коммуникативный контроль, высокую



импульсивность в общении, открытость, раскованность, поведение мало подвержено изменениям в зависимости от ситуации общения и не всегда соотносится с поведением других людей.

Люди, которые набрали от 4 до 6 баллов имеют средний коммуникативный контроль; в общении – непосредственные, искренне относятся к другим. Но они сдержаны в эмоциональных проявлениях, соотносят свои реакции с поведением окружающих людей.

Показатели от 7 до 10 баллов характеризуют высокий коммуникативный контроль; такие респонденты постоянно следят за собой, управляют выражением своих эмоций.

При низком коммуникативном контроле индивид характеризуется постоянством поведения не зависимо от ситуации. Он прямолинейный, не считает нужным подстраиваться под кого-то. Ему присуща импульсивность и раскованность, которые, зачастую, не соотносятся с манерой держать себя с другими людьми.

Средним коммуникативным контролем обладают личности, склонные к чрезмерно бурным реакциям. При этом они сопоставляют свой стиль поведения со стилем окружающих. Как правило, это искренние и доброжелательные люди.

При высоком коммуникативном контроле человек всё время следит за собой, своими реакциями, манерой поведения. Он гибок в общении, умеет влиться в любой коллектив и наладить нормальные взаимоотношения. Он умеет подстраиваться под изменчивые ситуации и предвидеть, какое впечатление окажет на окружающих.

Профессионально важные качества – это совокупность психологических качеств личности, а также целый ряд физических, антропометрических, физиологических характеристик человека, которые определяют успешность обучения и реальной деятельности.

Конкретный перечень этих качеств для каждой деятельности специфичен (по их составу, по необходимой степени выраженности, по характеру взаимосвязи между ними) и определяется по результатам психологического анализа ее

профессиограммы и психограммы

Для психологии профессии важны, прежде всего, психологические качества – особенности психических процессов, состояний, свойств личности, включая умения, навыки, привычки и другие психологические особенности конкретного человека. Для бакалавра гостиничного дела одними из наиболее важных качеств являются работа в команде, стрессоустойчивость, коммуникативный контроль. Были определены три методики для выявления показателей качеств у экспериментальной и контрольных групп для проведения сравнения, анализа, заключения о необходимости волонтерских стажировок для развития данных профессиональных качеств.

Умение взаимодействовать в команде – требование к кандидату, которое указывается едва ли не в каждой первой вакансии в гостиничной индустрии.

Вот почему важно быть иметь хороший уровень работы в команде. Групповая сплоченность является итогом командной работы. Это является процессом групповой динамики, характеризующей степень приверженности к группе ее членов. Для групповой сплоченности важную роль играют:

- 1) материальное обеспечение – занятость, доход, здоровье, образование, жильё; пассивные взаимоотношения – безопасность, толерантность;
- 2) активные взаимоотношения – социальные сети, доверие;
- 3) солидарность;
- 4) включённость (социальная интеграция и вовлеченность во взаимодействие в социальные институты);
- 5) равенство – справедливое распределение благ и равный доступ к материальному обеспечению.

Уровни стрессоустойчивости отражают степень развития готовности принимать на себя ответственность за происходящее, что очень ценится у работников гостиничной индустрии. Он зависит, в первую очередь, от того, насколько человек обладает навыками эффективно справляться с возникающими трудностями. На работе встречается множество сложных ситуаций. Некоторые из них бывают крайне неприятными. В зависимости от реакции на те или иные

события, можно говорить об уровне стрессоустойчивости.

Без хорошей коммуникации в индустрии гостеприимства не обойтись. Это является механизмом, посредством которого обеспечивается существование и развитие человеческих отношений в гостиничной сфере. Коммуникация включает в себя все мыслительные символы, средства их передачи в пространстве и сохранении во времени.

Знание особенностей своего поведения является очень важным аспектом, поскольку оно помогает лучше понять себя, делает обретение контактов с другими людьми более простым, а также может оказаться полезным в выстраивании более продуктивных межличностных отношений, успешной рабочей обстановке, карьерном росте.

## 2.2 Результаты исследования влияния участия в волонтерских программах на формирование профессионально важных качеств студентов «Гостиничное дело»

Заключительным этапом исследования является интерпретация и подсчет результатов по выбранным трем методикам. Для удобства результаты будут представлены в формате таблицы и графиков (для наглядности), ниже будет сформулированы выводы.

Будет проведена диагностика способности к командной работе, стрессоустойчивости, коммуникативному контролю студентов ЮУрГУ направления «Гостиничное дело» очной формы обучения (1,3,4 курсы) и заочной формы обучения (1,2,3 курсы).

В опросе приняли участие 62 студентов (27 студентов – представители очного отделения и 35 студентов – заочного отделения).

Было проведено исследование студентов ЮУрГУ (город Челябинск) направления «Гостиничное дело» среди представителей первого (17 человек), третьего (9 человек) и четвертого (9 человек) курсов.

В таблице 2.2.1 будет представлено сравнение профессионально важных качеств бакалавров (работа в команде, стрессоустойчивость, коммуникативный

контроль) гостиничного дела очного отделения.

Умение работать в команде – одно из основных профессионально важных качеств будущего специалиста гостиничной сферы. Специалист данной области должен быть способен не только грамотно управлять группой своих коллег, но и являться частью коллектива. Хотелось бы рассмотреть это качество на примере бакалавров гостиничного дела очной формы обучения.

Исследуя результаты тестирования заметно, что среди студентов очной формы обучения СТ-153 (17 человек) есть один респондент с высоким показателем работы в команде, который является волонтером на мероприятиях в г. Челябинск. Большая часть респондентов (12 человек) имеет среднюю степень выраженности данного показателя. Опираясь на это исследование, можно сделать вывод, что основная причина – это наличие слабой профессиональной подготовки и отсутствие опыта работы в гостиничной сфере (см. таблицу 2.2.1).

Среди представителей третьего курса (9 человек) очного отделения появляются студенты, которые хорошо умеют работать в команде, контактные, легкие в общении (5 человек, из них 1 волонтер, показатели которого близки к высокому уровню работы в команде). Большая часть студентов третьего курса (СТ-353) данного курса имеет средний показатель (5 человек). Так же есть представители, которые совсем не умеют работать в команде (3 студента). Их мало и главная причина – незаинтересованность в учебном процессе, работа в другой сфере в течении учебного года (см. таблицу 2.2.1).

В таблице 2.2.1 можно увидеть, что высокий уровень работы в команде у представителей четвертого курса (9 человек) увеличился. Это свидетельствует о заключительном этапе учебы, наличием практик в течение учебного процесса в профессиональной сфере, желанием работать в команде. Количество опрошенных с низким (1 человек) и средним (6 студентов СТ-453, из них есть 3 волонтера, их показатели близки к высокому уровню работы в команде) результатами стало меньше из-за хорошей профессиональной подготовки.

Стрессоустойчивость представляет собой способность бакалавров гостиничного дела справляться с психоэмоциональными нагрузками. Если

напряжение будет периодически накапливаться, это может привести к проблемам на работе, увольнением. Вот почему важно быть стрессоустойчивым.

Среди студентов СТ-153 10 человек из 18 опрошенных имеют средний уровень стрессоустойчивости, из них есть 4 волонтера. Отсутствие низкого показателя характеризует наличие интереса в изучении данной специальности и погружение в будущую профессию через практико-теоретические занятия (см. таблицу 2.2.1).

Было опрошено 9 студентов третьего курса (СТ-353) и такой показатель, как «стрессоустойчивость» изменился в положительную сторону. Увеличилось количество студентов с высоким показателем (5 студентов, из них 2 волонтера), что является хорошим примером успешных летних практик в гостиничных предприятиях (см. таблицу 2.2.1).

Если сравнивать показатели третьего (СТ-353) и четвертого (СТ-453) курсов, то визуально нет отличий, но по данным исследования и сравнении баллов, те студенты СТ-453, которые имеют «средний показатель стрессоустойчивости», близки к высокому уровню (им не хватает пару баллов), тем самым можно сделать вывод, что за четыре года учебы число студентов с высоким уровнем стрессоустойчивости выросло, очная форма обучения и ежегодные практики в гостиницах являются наглядным примером такого результата. Высокий уровень стрессоустойчивости имеют 4 студента, из них 3 волонтера (см. таблицу 2.2.1).

Коммуникативная компетентность рассматривается как система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации в определенном круге ситуаций личностного взаимодействия.

Компетентность – это наличие знаний и опыта, необходимых для эффективной деятельности в заданной предметной области. Хотелось бы изучить данное качество у студентов направления «Гостиничное дело» очной формы обучения.

Среди 17 студентов первого курса (СТ-153) большая часть имеет средний уровень коммуникативного контроля (9 человек), это как следствие одного календарного года обучения в университете, наличие практически-теоретических занятий, низкий коммуникативный контроль имеет 1 респондент, который очень

скромный, стеснительный, робкий на общение с незнакомыми людьми.

Высокий показатель характерен для студентов (7 человек, из них присутствует 3 волонтера), которые уже приступили к работе в гостиничной сфере (см. таблицу 2.2.1).

Анализируя данные исследования третьего курса очного отделения (СТ-353) можно заметить, что увеличился показатель «средний коммуникативный контроль» (6 студентов), но уменьшился показатель «высокий коммуникативный контроль» (2 студента, один из которых волонтер, данный представитель был волонтером в г.Челябинск, принимал участие в школе КВН и сейчас продолжает учебу в Польше).

Низкий коммуникативный контроль имеет стеснительная девочка, которая нигде не работает на данный момент (см. таблицу 2.2.1).

Больше всего респондентов четвертого курса (СТ-453) имеют высокий уровень коммуникативного контроля (4 человека), это объясняется наличием практик, участием в выставках, конференциях рестораторов и отельеров, в волонтерских программах (2 человека), которые напрямую связаны с получением новых знаний и опыта для будущей профессии.

Низкий уровень имеет респондент, который работает в другой сфере, не связанной с гостиничной индустрией (см. таблицу 2.2.1).

Таблица 2.2.1 – Сравнение профессионально важных качеств бакалавров гостиничного дела очной формы обучения

Профессионально важные качества	Уровень	СТ-153	СТ-353	СТ-453
Уровень работы в команде	Низкий	23%	33%	11%
	Средний	71%	65%	67%
	Высокий	6%	11%	22%
Коммуникативный контроль	Низкий	6%	11%	22%
	Средний	53%	67%	33%
	Высокий	41%	22%	45%
Стрессоустойчивость	Низкий	-	-	-
	Средний	59%	44%	44%
	Высокий	41%	56%	56%

В таблице 2.2.2 представлены данные исследования студентов ЮУрГУ заочного отделения. В опросе приняли участие 35 студентов.

Умением работать в команде – ценное качество, привлекающее работодателей. Воплотить крупный проект без скоординированных действий многих сотрудников невозможно. Поэтому способность выстраивать взаимоотношения с коллегами высоко ценится. Были опрошены 3 группы студентов-заочников для выявления уровня командной работы.

Среди 6 респондентов СТЗ-153 у представителей отсутствует высокий показатель уровня работы в команде, так как студенты не имеют профессионального опыта работы в данной сфере, другой причиной является нехватка знаний по профилирующим предметам в ЮУрГУ, курс которых начинается только на третьем году обучения. Среди представителей со средним показателем (4 студента) есть 2 волонтера (см. таблицу 2.2.2).

Было опрошено 18 студентов второго курса заочного отделения (СТЗ-253). Появились представители с высоким уровнем командной работы. Это свидетельствует, что многие из них занимают руководящие должности на предприятиях гостиничной индустрии, так как у них получается совмещать учебу и постоянную работу.

Уровень среднего (3 студента) и низкого (6 студентов) показателей командной работы существенно отличается – это пример качественного сочетания формы обучения и рабочего процесса. Высокий уровень работы в команде имеют всего лишь 2 респондента, которые являются волонтерами чемпионата мира по дзюдо, школьных мероприятий (см. таблицу 2.2.2).

Среди трех студентов заочного отделения третьего курса «Гостиничное дело» (СТ-353) видно, что низкий показатель «командная работа» существенно больше, чем средний (1 студент). Респондент со средним показателем «работа в команде» является управляющим гостиницы в г.Миасс, это его явно выделяет среди его среди одноклассников (см. таблицу 2.2.2).

Следующее исследование направлено на изучение стрессоустойчивости у студентов ЮУрГУ заочного отделения.

Среди студентов первого курса заочного отделения (СТЗ-153) преобладает высокий уровень стрессоустойчивости (4 человека, из них 2 волонтера), данные студенты работают в гостиницах, если говорить о представителях со средним уровнем стрессоустойчивости (2 человека), то это респонденты, которые поступили в университет после окончания 11ого класса и у них недостаточно опыта, знаний в области гостиничного дела (см. таблицу 2.2.2).

Показатели стрессоустойчивости у заочного отделения второго курса отличаются от показателей первого.

Среди заочного отделения группы СТЗ-253 появились студенты с низким уровнем стрессоустойчивости (2 студента), которые работают не по специальности, и это профессионально важное качество не является основным для их новой работы

Уменьшился высокий показатель стрессоустойчивости (6 человек, из них присутствуют 4 волонтера), которым владеют управленцы гостиничных подразделений, средний показатель стрессоустойчивости имеют в основном вызывной штат (см. таблицу 2.2.2).

Если рассматривать таблицу 2.2.2, то можно заметить, что высокий показатель стрессоустойчивости СТЗ-353 (2 человека, 1 из респондентов – волонтер) увеличился, всему причина – наличие трудового стажа, совмещение учебы заочного отделения и работы на постоянной основе, где возможен карьерный рост за выполняемые требования работодателя (см. таблицу 2.2.2).

Гибкость и коммуникативный контроль в смене психологических позиций – один из существенных показателей компетентного общения, которое необходимо для будущих работников гостиничной индустрии. Для выявления данной характеристики были опрошены студенты ЮУрГУ заочного отделения.

Высокий уровень коммуникативного контроля студентов заочного отделения СТЗ-153 имеют 2 респондента из 6 студентов, один из них волонтер клуба для людей с ОВЗ.

Из 18 студентов СТЗ-253 есть 4 волонтера мероприятия «Чемпионат мира по дзюдо 2014», которые имеют высокий показатель коммуникативного контроля,



для двух студентов характерен низкий коммуникативный контроль, так как они работают не по специальности. Меньше половины группы (6 человек) имеет средний уровень коммуникативного контроля (см. таблицу 2.2.2).

Было опрошено 3 студента заочного отделения направления «Гостиничное дело». Высокий коммуникативный контроль присутствует у одного респондента, который был организатором КВН и осеннего бала в г. Челябинске (см. таблицу 2.2.2).

Таблица 2.2.2 – Сравнение профессионально важных качеств бакалавров гостиничного дела очной и заочной формы обучения

Профессионально важные качества	Уровень	СТЗ-153	СТЗ-253	СТЗ-353
Уровень работы в команде	Низкий	33%	22%	67%
	Средний	67%	67%	33%
	Высокий	-	11%	-
Коммуникативный контроль	Низкий	-	17%	-
	Средний	75%	33%	67%
	Высокий	25%	50%	33%
Стрессоустойчивость	Низкий	-	10%	-
	Средний	33%	30%	33%
	Высокий	67%	60%	67%

Диаграмма 2.2.1 показывает в процентном соотношении участие студентов ЮУрГУ направления «Гостиничное дело» в волонтерской деятельности. В ходе исследования было опрошено 62 студента. Из них только 21 студент принимал участие в волонтерской деятельности в пределах нашей страны. Идеей данного исследования было показать количество, выраженное в процентном соотношении, студентов, которые заинтересованы в волонтерской деятельности.



Рисунок 2.2.1 – Волонтеры среди студентов ЮУрГУ

Хотелось бы сравнить результаты профессионально важных качеств всех групп студентов очной и заочной формы обучения (см. таблицу 2.2.1).

Анализируя таблицу 2.2.1 можно сделать вывод, что лучше всего, такой показатель, как «уровень работы в команде» развит у СТ-453 среди очного и заочного отделения, представитель с высшим показателем является волонтером. Хуже всего данная компетенция проявилась у СТ3-353, которые не являются волонтерами, имеют заочную форму обучения и работают не по специальности (см. рисунок 2.2.2).

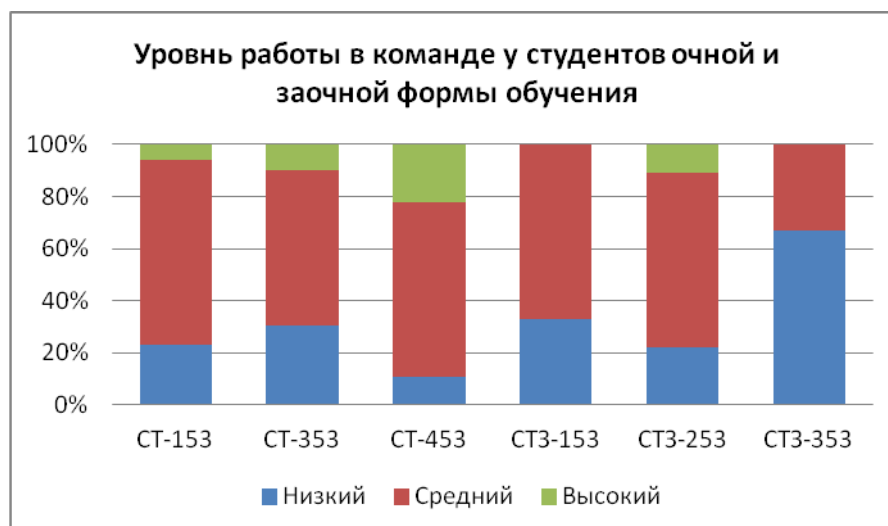


Рисунок 2.2.2 – Уровень работы в команде у студентов ЮУрГУ

Лучше всего коммуникативный контроль развит у СТ-453 (2 волонтера) и СТ3-253 (4 волонтера). У заочного отделения «низкий коммуникативный контроль» отсутствует у СТ3-153 и СТ3-353 (см. рисунок 2.2.3).

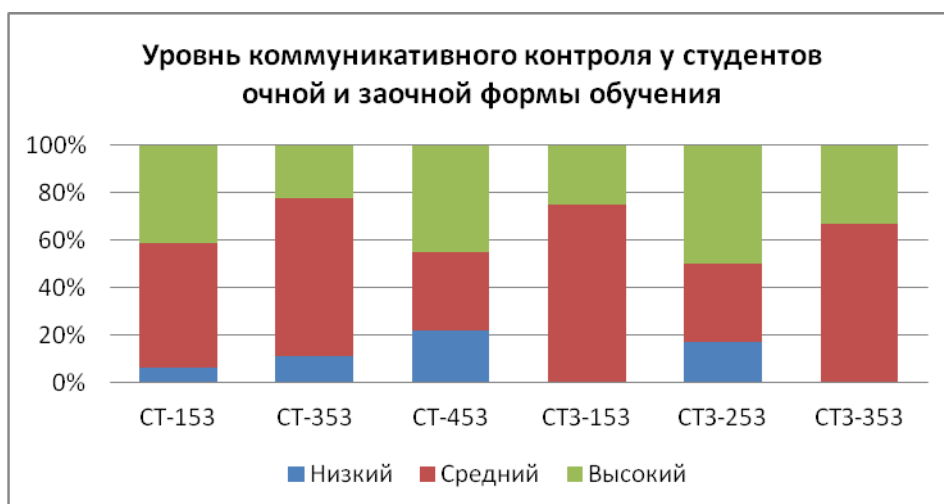


Рисунок 2.2.3 – Уровень коммуникативного контроля у студентов ЮУрГУ

Высокий уровень стрессоустойчивости характерен для заочного отделения, где можно выделить 13 волонтеров, низкая стрессоустойчивость присутствует только у представителя СТ-253 (см. рисунок 2.2.4).

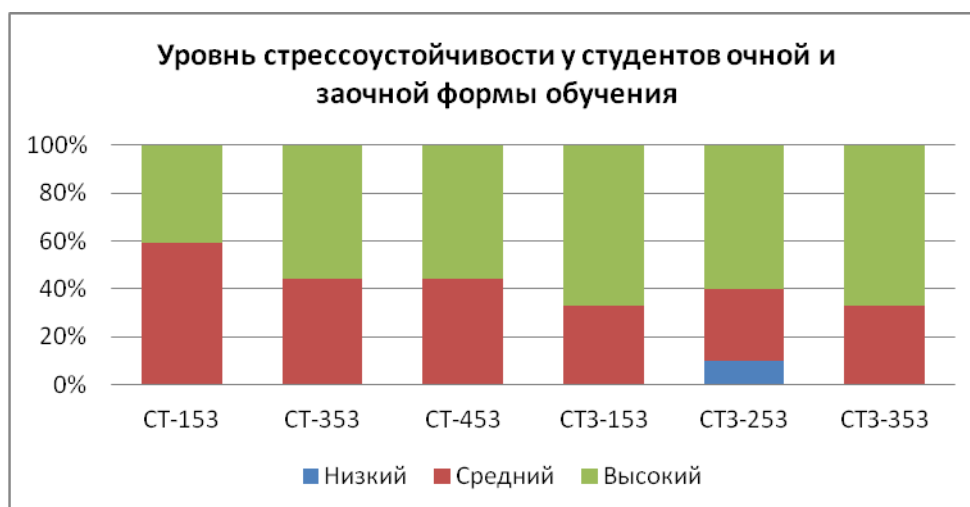


Рисунок 2.2.4 – Уровень стрессоустойчивости у студентов ЮУрГУ

Было опрошено 62 студента (35 – очная форма обучения, 27 – заочная форма обучения).

Среди студентов очной формы обучения больше всего местных жителей, но так же встречаются представители из Новотроицка, Медногорска, Миасса, Каменск-Уральского, Копейска, Бакала, Шадринска, Троицка, Коркино, Кургана,

Новокузнецка, Межгорья, Верхней Салды, есть представители из Казахстана (Кустанай, Житикара, Рудный). Данные студенты проживают в городе Челябинск. Среди заочного отделения много тех, кто приезжает только на время сессии, а живут в Верхней Салде, Троицке, Бредах, Миассе, Копейске, Витебске, Озерске и даже в Узбекистане.

Коммуникативный контроль и стрессоустойчивость лучше развиты у представителей заочного отделения, можно сделать вывод, что многие студенты заочного отделения работают в гостиничной индустрии, так как у них есть время между сессиями, что нельзя сказать о студентах очной формы обучения. Работа в команде лучше развита у студентов очного отделения, так как на протяжении учебного процесса идет взаимодействие с группой, преподавательским составом, хорошее влияние оказывают выездные практические занятия с группой.

### 2.3 Результаты исследования сформированности стрессоустойчивости, работы в команде, коммуникативного контроля у волонтеров и работников гостиничной индустрии

Во многих сферах деятельности достичь успеха можно только благодаря слаженной работе всего коллектива, стрессоустойчивости к коллегам, гостям, высокому уровню коммуникативного контроля при общении. Вот почему сегодня так высок спрос на людей, обладающих этими тремя профессионально важными качествами. Эти качества включают умение работать в разных культурах и средах, знание языков, готовность работать с людьми с разных областей деятельности. Описанные характеристики напрямую связаны с волонтерской деятельностью. Волонтер, как написано в книге «Искусство быть волонтером» – это «чаще всего это люди горящие, проявляющие истинный интерес, стремящиеся что-то делать».

На основании этого вывода были опрошены две группы волонтеров, которые являются студентами гуманитарных направлений разных университетов России. Первая группа (12 волонтеров) принимала участие только в стажировках в России, а другая (12 волонтеров) – за пределами нашей страны. Идея данного

исследования заключалась в составлении сравнительной характеристики между студентами ЮУрГУ и волонтерами как международных, так и российских проектов. Волонтерская деятельность, по мнению А.А. Носкова, президента волонтерского центра г.Челябинска, является инструментом формирования таких качеств как умение работать в команде, стрессоустойчивость, коммуникативный контроль.

Хотелось бы сравнить уровень работы в команде у волонтеров российских и европейских проектов, проследить разницу, выявить отличия.

Данные исследования показали, что высокий уровень профессионально важного качества «умение работать в команде» у волонтеров российских проектов больше, чем у тех, кто принимал участие в европейских стажировках.

Оценивая опыт зарубежных стажировок видно, что низкий уровень командной работы у 12 опрошенных участников волонтерских программ отсутствует. Большая часть студентов-волонтеров европейских проектов имеет средний показатель (11 человек). Можно сделать вывод об их эффективности развития такого профессионально важного качества как «работа в команде».

В опросе приняли участие представители из Украины, Грузии, Китая, Шри-Ланки, Египта, Турции, которые были на волонтерской зимней стажировке в Италии в течении 6 недель (см. таблицу 2.3.1).

Развитие стрессоустойчивости может помочь лучше преодолевать жизненные трудности, эффективнее решать повседневные неурядицы. Каждый день в жизни человека происходят определенные события, на которые он вынужден реагировать, тратя на это душевные силы. Эмоциональная составляющая очень важна для работы в с людьми.

Для вывlenia уровня стрессоустойчивости в ходе исследования было опрошено 12 волонтеров, 8 человек имеют высокий показатель стрессоустойчивости (представители волонтерских проектов в городе Екатеринбург), это неслучайно, так как там в 2018 году проходил Чемпионат Мира по футболу и было задействовано много волонтеров в разных сферах. Каждый месяц есть волонтерские мероприятия на форумах, конференциях, где участники

могут тебя показать как стрессоустойчивые личности (см. таблицу 2.3.1).

Равное количество среди европейских волонтеров (12 человек) респондентов с низким и средним показателями стрессоустойчивости.

Тут существенную роль играют волонтерские проекты в Европе, где необходимо быть участником проекта не в своей стране, уметь адаптироваться к местным привычкам, качественно выполнять волонтерскую деятельность, быть толерантным, стрессоустойчивым, сдержанным в эмоциях.

Данные исследования представлены в таблице. 2.3.1.

Коммуникативный контроль означает, что в процессе речевого взаимодействия говорящий пытается направлять интеллектуальные и эмоциональные процессы слушающего (его интересы, оценки, рассуждения) таким образом, чтобы те, в конечном счете привели его к нужному решению (состоянию).

Это качество является необходимым для волонтеров, которые постоянно коммуницируют с людьми.

Доля волонтеров российских проектов с высоким уровнем коммуникативного контроля (8 человек) существенно больше, чем со средним показателем коммуникативного контроля (2 представителя).

Это объясняется тем, что высший показатель имеют волонтеры, которые на Чемпионате мира по футболу 2018 занимали позиции, связанные с общением с участниками, их навигацией, встречей в аэропорту, сопровождением на транспорте, где был необходим хороший коммуникативный контроль (см. таблицу 2.3.1).

Доля высокого (1 респондент) и низкого (1 волонтер) показателя коммуникативного контроля существенно мала, по сравнению со средним показателем, который отражает устойчивый коммуникативный контроль, необходимый для участников европейских стажировок

Данные исследования представлены в таблице. 2.3.1.

Таблица 2.3.1 – Сравнение профессионально важных качеств волонтеров российских проектов и европейских

Профессионально важные качества	Уровень	Волонтеры российских проектов	Волонтеры европейских проектов
Уровень работы в команде	Низкий	9%	-
	Средний	64%	92%
	Высокий	27%	8%
Коммуникативный контроль	Низкий	16%	9%
	Средний	17%	83%
	Высокий	67%	8%
Стрессоустойчивость	Низкий	-	-
	Средний	58%	50%
	Высокий	42%	50%

Анализируя данные волонтеров можно сделать вывод, что высокий показатель характерен для тех, кто принимает участие в российских проектах, а у зарубежных волонтеров «низкий уровень работы в команде» отсутствует.

Коммуникативный контроль лучше развит у волонтеров из России, у волонтеров, которые принимали участие в европейских проектах, ниже уровень низкого коммуникативного контроля.

Уровень стрессоустойчивости лучше у представителей европейских проектов, это свидетельствует о хорошей подготовке для осуществления волонтерской деятельности в другой стране.

Рисунок 2.3.1 показывает сравнение двух групп респондентов (студенты ЮУрГУ и волонтеры). На нем представлено сравнение такого показателя, как «работа в команде».

Такое сравнение неслучайно, так как студенты – будущие работники гостиничной индустрии, которым необходим определенный набор профессионально важных качеств для успешной работы, а волонтеры развивают в ходе участия в волонтерских проектах, как в России, так и в Европе такие качества, как стрессоустойчивость, работа в команде, коммуникативный контроль.

Таким образом можно сделать вывод, что у представителей российских

волонтерских организаций небольшая доля опрошенных с низким уровнем работы в команде, а у респондентов европейской зимней стажировки данный показатель отсутствует, высокий уровень работы в команде характерен для волонтеров из России (см. рисунок 2.3.1).

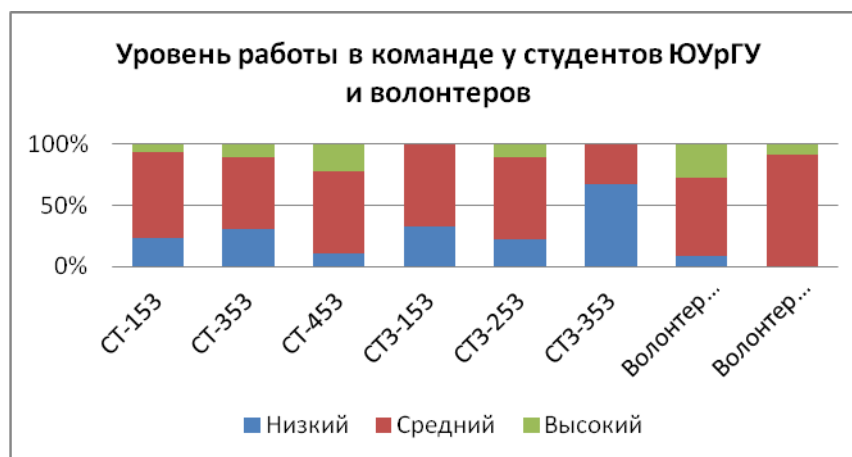


Рисунок 2.3.1 – Уровень работы в команде у студентов ЮУрГУ и волонтеров

Показатель высокого коммуникативного контроля у участников российских проектов выше, чем у студентов ЮУрГУ, данный пример является ярким доказательством развития данной компетенции посредством волонтерской деятельности (см. рисунок 2.3.2).

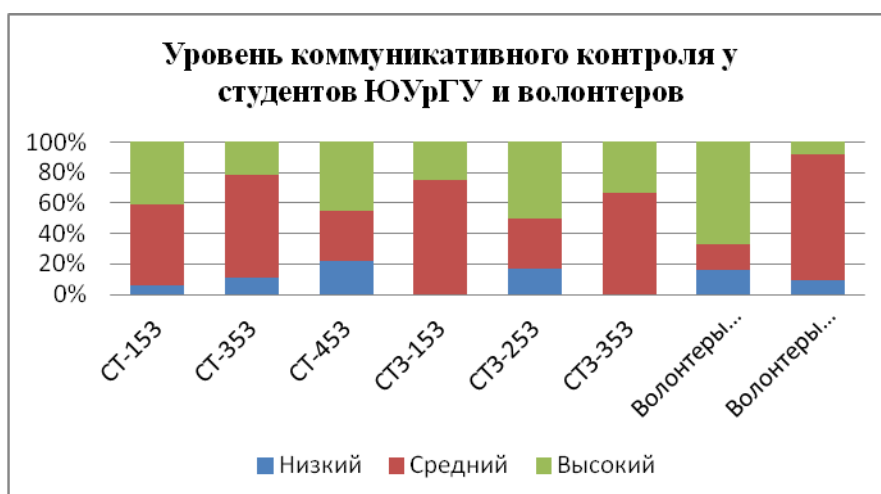


Рисунок 2.3.2 – Уровень коммуникативного контроля у студентов ЮУрГУ и волонтеров



Если рассматривать показатель «стрессоустойчивость», то низкий уровень отсутствует у волонтеров и студентов, за исключением второго курса заочного отделения. Средние и высокие показатели волонтеров и студентов не выделяются и развиты примерно на одинаковом уровне, можно сказать о пользе летних практик, учебного процесса, временной работы, которые оказывают влияние на формирование данного качества у бакалавров гостиничного дела, также необходимо подчеркнуть пользу стажировок для развития стрессоустойчивости у студентов-волонтеров (см. рисунок 2.3.3).

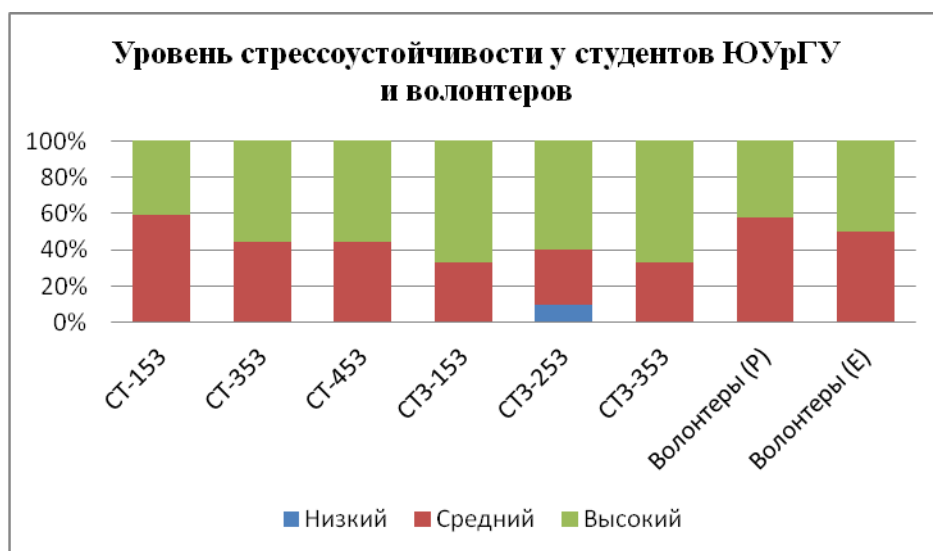


Рисунок 2.3.3 – Уровень стрессоустойчивости у студентов ЮУрГУ и волонтеров

Было проведено исследование среди сотрудников гостиничной сферы, у которых уже есть не только теоретические знания после окончания учебных заведений, но и практический опыт, так же был задан вопрос об участии в волонтерской деятельности в школьные, учебные годы.

В ООО «Фонград» преобладают сотрудники со средним показателем «работа в команде», их больше половины (6 человек, из них 2 представителя – волонтеры). Данная статистика свидетельствует о необходимости сплоченности коллектива для успешной работы в данной сфере. Так же есть представители с высоким

показателем (18 % – 2 человека). Это сотрудники из службы питания и размещения. Были замечены 2 представителя, чьи показатели очень близки к высокому уровню. Данные сотрудники занимают позицию администраторов. Низкий показатель имеют кухонные работники, где показатель «командная работа» не является основным (см.таблицу 2.3.2)

Если сравнить показатели бывших сотрудников ООО «Фонград», то можно сделать вывод, что качество «работа в команде» развито у них лучше. Это как следствие изменения рабочего места, должности. Представители с высоким показателем (55% – 6 человек, 2 представителя являются волонтерами и сейчас работают в другой стране в гостиничной сфере) сейчас работают в фирмах, где «командная работа» важна для успешного результата. Представители со средним показателем (3 человека) сохранили свои должности администраторов, только в других отелях (см.таблицу 2.3.2).

Можно сделать вывод, что для сотрудников ООО «Фонград» необходимо проведение тренингов, мастер-классов для увеличения уровня командной работы, стрессоустойчивости, так как эти показатели увеличились у тех, кто не работает на данном предприятии (см.таблицу 2.3.2).

В таблице 2.3.2 видно, что работников ООО «Фонград» с высоким уровнем стрессоустойчивости больше на 5 человек (из них 2 волонтера), чем бывших сотрудников отеля. Показатели с низким уровнем стрессоустойчивости отсутствуют у работников ООО «Фонград» (см.таблицу 2.3.2).

Среди представителей бывших сотрудников ООО «Фонград» есть респондент с низким показателем стрессоустойчивости, данный сотрудник изменил сферу деятельности, где за основу рабочего процесса не выступает такое профессионально важное качество, как стрессоустойчивость.

6 бывших сотрудников отеля (36 процентов) имеют высокий показатель стрессоустойчивости. Из них есть 1 волонтер (см.таблицу 2.3.2).

Другим профессионально важным качеством является коммуникативный контроль. Коммуникативная культура менеджера социально-культурной деятельности является важным приоритетом профессиональной подготовки

специалиста гостиничного дела и определяется как совокупность умений и навыков, обеспечивающих доброжелательное взаимодействие людей, эффективное решение всевозможных задач общения.

Было опрошено 11 сотрудников ООО «Фонград» на выявление уровня коммуникативного контроля, из таблицы 2.3.2 видно, что отсутствует низкий показатель, 64% опрошенных (9 человек, 2 из них – волонтеры) имеют средний уровень коммуникативного контроля. Присутствуют и сотрудники с высоким показателем, это, как показывает исследование, работники службы размещения, для данной службы очень важен такой показатель, как коммуникативный контроль, потому что постоянно присутствует живое общение с гостями.

Если сравнивать показатели тех сотрудников, которые уже не работают в ООО «Фонград», то можно сделать вывод, что уровень коммуникативного контроля снизился, так как работники сменили сферу деятельности, где это профессионально важное качество необходимо в меньшей степени. Всего лишь 18% (2 человека) из 11 опрошенных имеют «высокий показатель коммуникативного контроля».

Средний коммуникативный контроль имеют 9 бывших сотрудника отеля «Фонград», 3 представителя являются волонтерами (см.таблицу 2.3.2).

Таблица 2.3.2 – Сравнение профессионально важных качеств работников ООО «Фонград»

Профессионально важные качества	Уровень	Работники ООО «Фонград»	Бывшие работник и ООО «Фонград»
Уровень работы в команде	Низкий	27%	18%
	Средний	55%	27%
	Высокий	18%	55%
Коммуникативный контроль	Низкий	-	-
	Средний	64%	82%
	Высокий	36%	18%
Стрессоустойчивость	Низкий	-	9%
	Средний	55%	55%
	Высокий	45%	36%

Анализируя таблицу 2.3.2 можно сделать вывод, что высокий уровень в работы

в команде лучше развит у бывших сотрудников ООО «Фонград», низкий уровень командной работы больше у сотрудников отеля, необходимо провести тренинги для сплочения коллектива в отеле «Фонград»

Коммуникативный контроль выше у сотрудников отеля (2 волонтера), низкий показатель отсутствует у двух категорий респондентов. Высокий показатель стрессоустойчивости характерна для сотрудников ООО «Фонград» (2 волонтера из 8 работников), так же у них отсутствует низкий показатель, что нельзя сказать про бывших работников. В таблице 2.3.2 будет приведено сравнение работников гостиничной индустрии, которые уже должны владеть такими компетенциями, как работа в команде, стрессоустойчивость, коммуникативный контроль, и бакалаврами гостиничного дела, осваивавшие данные показатели в процесс учебы, волонтерской деятельности. Опираясь на данные диаграммы 2.3.4 можно сделать вывод, что высокий уровень «работа в команде» характерен для работников гостиничной индустрии (см. рисунок 2.3.4).

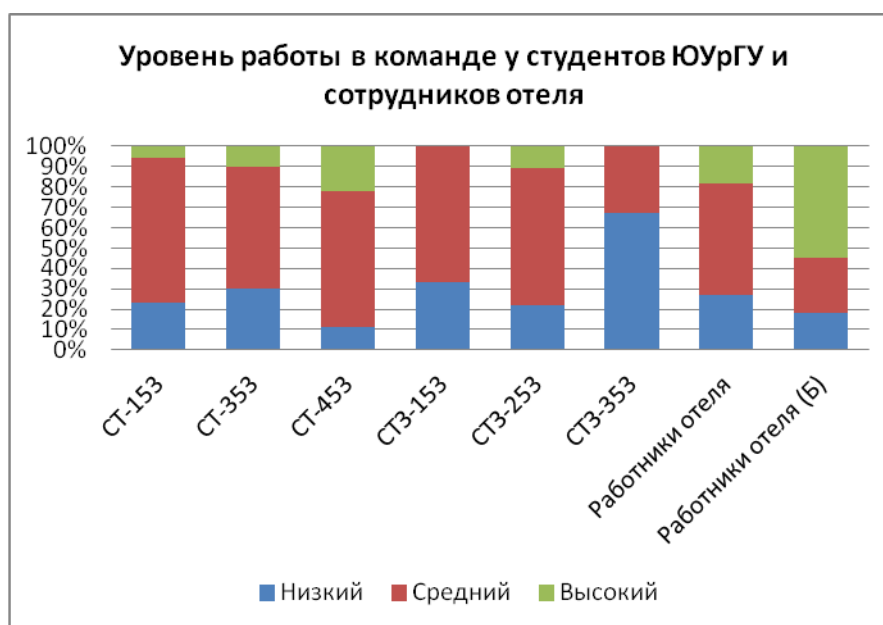


Рисунок 2.3.4 – Уровень работы в команде у студентов ЮУрГУ и сотрудников отеля

Низкий коммуникативный контроль отсутствует у сотрудников отеля, бывших работников ООО «Фонград» и студентов первого (СТЗ-153) и третьего (СТЗ-353)

курсов заочного отделения, можно судить о постоянной работе студентов-заочников в гостиничной индустрии. Высокий коммуникативный контроль хорошо развит у студентов гостиничного дела (см. рисунок 2.3.5).

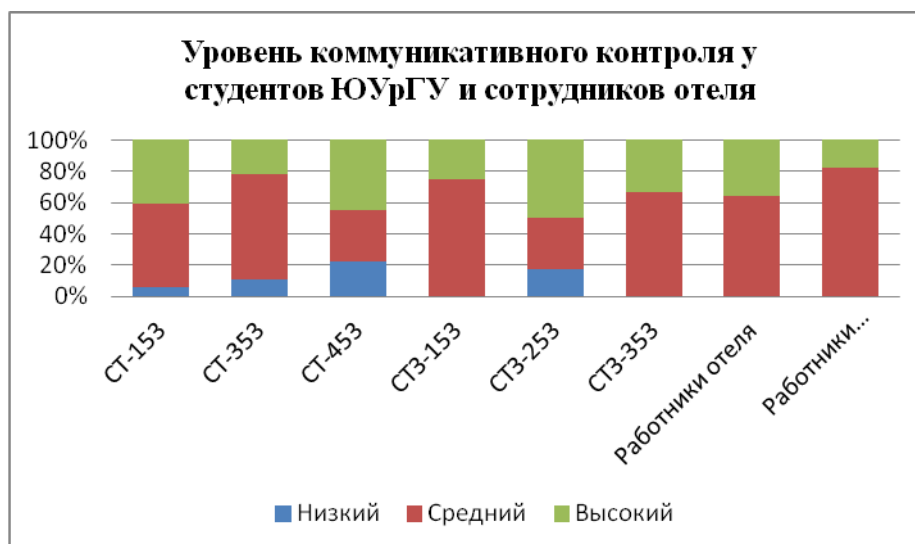


Рисунок 2.3.5 – Уровень коммуникативного контроля у студентов ЮУрГУ и сотрудников отеля

Низкий показатель «стрессоустойчивость» присутствует только у бывших работников ООО «Фонград» и студентов-заочников второго курса. Если сравнивать данное профессионально важное качество работников отеля и бакалавров гостиничного дела, то лучше всего данная компетенция развита у студентов, это показатель хорошего развития стрессоустойчивости в ходе учебного процесса, практик.

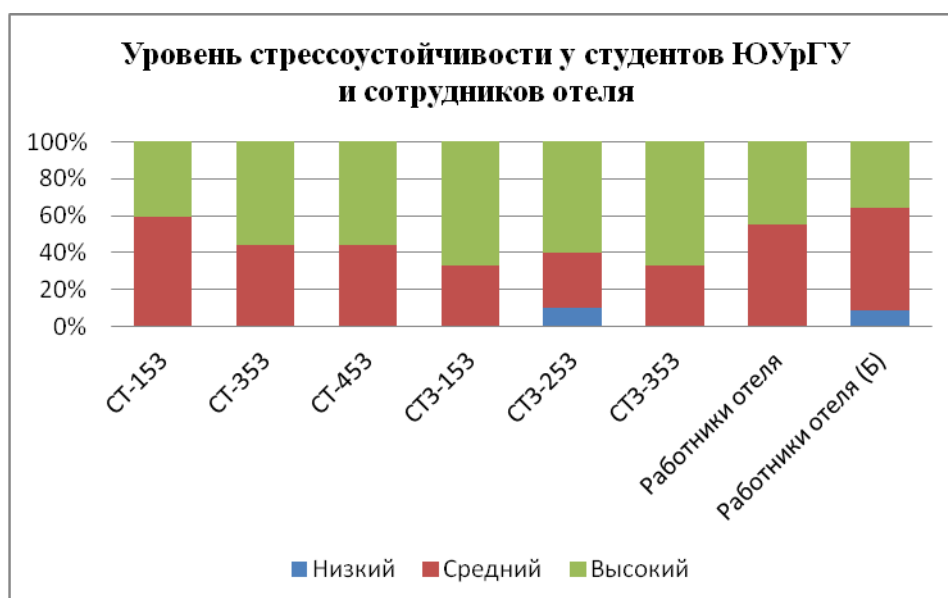


Рисунок 2.3.6 – Уровень стрессоустойчивости  
у студентов ЮУрГУ и сотрудников отеля

Среди настоящих и бывших работников гостиничного предприятия ООО «Фонград» выделены работники, которые закончили институт/колледж по специальности, ранее принимали участие в волонтерских мероприятиях от школы, учебного заведения, а сейчас от места работы, данные представители занимают хорошие должности в силу своего опыта (администратор в отеле «Золотой пляж», метродотель ресторана отеля «Фонград», старший повар, администратор в отеле в Дубаях, старший официант). Это является положительным пример влияния волонтерских проектов на будущую карьеру.

### Выводы по главе два

Основываясь на полученных данных, можно сделать вывод, что результаты исследования показывают возможность влияния волонтерских программ на такие профессионально важные качества как стрессоустойчивость, работа в команде, коммуникативный контроль.

Основным мотивом участия молодежи в добровольческой деятельности является самореализация личного потенциала (возможность реализации личностного потенциала, проявление своих способностей в определенной сфере).

Волонтерство – это реализация тех наших личностных качеств, которые зачастую остаются нераскрытыми в повседневной жизни.

Таким образом, с помощью данных методик доказано, что высокие показатели стрессоустойчивости, работы в команде, коммуникативного контроля присущи студентам, которые активно совмещают волонтерскую деятельность и учебу.

Совместная работа в гостиничной индустрии крайне необходима. Человек – существо социальное, ему для решения многих рабочих задач необходимо правильное взаимодействие с людьми. Это выражено групповой сплоченностью. Одна из важнейших форм проявлений сплоченности в коллективе – эмоциональное приобщение личности каждого к рабочему коллективу как целому, с которым личность сознательно или неосознанно себя отождествляет.

Развитие стрессоустойчивости – необходимый и нужный навык для работников гостиничной индустрии. В данной сфере сотрудники встречаются с большим количеством стрессовых ситуаций, от которых невозможно укрыться. Необходимо научиться бороться с ними для успешного взаимодействия с гостями.

Навыки коммуникативного контроля помогут быть сдержанными в общении, контролировать диалог с гостем, уметь решить ситуацию в свою сторону, не обидев гостя и найдя при этом компромиссное решение, которое выгодно для обеих сторон.

Развитие таких профессионально важных качеств, как работа в команде, стрессоустойчивость, коммуникативный контроль помогут быть успешными в гостиничной индустрии, обеспечивать благоприятный как микро- так и макроклимат в рабочем процессе.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Сегодня возрос спрос на хороших специалистов в гостиничной индустрии, так как в городе скоро будет проходить саммиты ШОС и БРИКС, которые притянут большой туристический, дипломатический поток. Необходимо, чтобы в отелях, гостиницах работали опытные специалисты, которые владеют всеми нужными профессионально важными качествами. Образ сотрудника гостиничной индустрии складывается из определенного набора профессионально важных качеств.

Профессионально важные качества (ПВК) – это качества человека, влияющие на эффективность его труда. Они являются и предпосылками к профессиональной деятельности, и ее новообразованиями, так как совершенствуются, преобразуются в ходе труда. К ПВК относятся психические процессы (мыслительные, сенсорные, мнемические, речевые), психические состояния, а также отношение к труду и к другим людям.

Данные компетенции являются отдельными динамическими свойствами личности, психическими и психомоторными свойствами (выраженные уровнем развития соответствующих процессов), а также физическими качествами, соответствующие требованиям к человеку со стороны определенной профессии и способствующие успешному овладению этой профессией. Они являются одним из важнейших факторов профессиональной пригодности, не только косвенно характеризуют определенные способности, но и органически входят в их структуру, развиваясь в процессе обучения и деятельности. Определение и оценка имеют большое психодиагностическое значение, оказывают существенное влияние на результаты деятельности, поэтому их обязательно следует учитывать при профессиональном отборе.

При изучении профессионально важных качеств бакалавров гостиничного дела следует учитывать, что некоторые из них могут быть природными и относительно стабильными другие наоборот, подлежат развитию и тренировке (многие психические качества). Поэтому специально направленное формирование



и совершенствование и их коррегирование (корректирующая тренировка) могут активно проводиться при подготовке к будущей деятельности. Целесообразность проведения такой тренировки особенно возрастает в тех случаях, когда достаточно высокая мотивация к овладению профессиональной деятельностью противостоит низкому развитию этих качеств.

При изучении литературы, научных публикаций, диссертаций было выделено три профессионально важных качества: стрессоустойчивость, работа в команде, коммуникативный контроль. В ходе выпускной квалификационной работы было доказано влияние волонтерства на формирование данных качеств.

Теоретической базой выпускной квалификационной работы были теоретические издания, научно-популярная и учебная литература, энциклопедические издания.

В ходе проделанной работы была изучена польза волонтерской деятельности на формирование, усовершенствование таких профессионально важных качеств для бакалавров гостиничного дела как стрессоустойчивость, работа в команде, коммуникативный контроль.

Были решены четыре задачи.

Первая задача заключалась в анализе теоретических основ изучения профессионально важных качеств. Список литературы для изучения темы выпускной квалификационной работы был обширен. Но хотелось бы выделить авторов, которые помогли раскрыть тему ВКР. Благодаря работам Б.Г. Бовина, А.В. Кокурина, Н.М.Бережной, Э.Ф.Зера, С.Л.Зинченко были рассмотрены вопросы сущности понятия «профессионально важные качества», дана их характеристика. В трудах М.Н. Артюшина, Б.Г.Ананьева, А.В.Батаршева, Н.И.Блудова, В.А.Плахтиенко,Ф.П.Лютенса дано описание квалификационных качеств, необходимых для бакалавров «Гостиничное дело». Вопросам изучения профессионально важных качеств как основ успешной работы в гостиничной индустрии посвящены работы М.Я. Басова, Г.М.Андреева, В.А.Бодрова, В.Н.Коллюцкого, И.Ю.Кулагина, Т.Н.Кондратенко.

Вторая задача заключалась в выделении общих профессионально важных качеств работников сферы гостеприимства и волонтерской деятельности. Благодаря хорошему уровню развития стрессоустойчивости, работы в команде, коммуникативному контролю можно достичь успеха в гостиничной индустрии. Эти качества тесно взаимосвязаны между собой и должны быть в гармонии. Необходимо участие в волонтерских программах для их развития и совершенствования.

Третья задача включала обоснование методик оценки профессионально важных качеств у бакалавров гостиничного дела, волонтеров, работников ООО «Фонград». Были выбраны три методики для оценки профессионально важных качеств. Для выявления показателя стрессоустойчивости была изучена методика Н.П. Фетискина, В.В.Козловой, Г.М.Майнуловой, для коммуникативного контроля – М.М.Шнайдера, для командной работы – С.С.Колосовой.

При решении четвертой задачи был сделан вывод об эффективности волонтерских стажировок на основании опроса экспериментальной группы студентов и контрольных групп сотрудников ООО «Фонград» и волонтеров, было проведено сравнение показателей профессионально важных качеств у этих двух групп.

Так как волонтеры участвуют в деятельности, которая помогает им развивать стрессоустойчивость, работу в команде, коммуникативный контроль, а сотрудники отеля уже приступили к работе в гостиничной сфере, и хотелось бы сравнить уровень их профессионально важных качеств с уровнем этих качеств бакалавров гостиничного дела.

При опросе студентов очной и заочной формы обучения ЮУрГУ было выявлено, что среди них есть 11 волонтеров, которые являются студентами очной формы обучения, 10 студентов-заочников занимаются волонтерской деятельностью. Было замечено, что те студенты, которые принимают участие в волонтерских программах, имеют хорошие показатели профессионально важных качеств.

Следующая группа опрошенных – волонтеры российских и европейских проектов. Все три показателя лучше выражены у волонтеров европейского проекта в Италии (у данных представителей отсутствуют респонденты с низким уровнем работы в команде).

Показатели таких профессионально важных качеств, как работа в команде и коммуникативный контроль у волонтеров выше показателей студентов очной формы обучения. Стрессоустойчивость у студентов развита лучше, можно сделать вывод о пользе летних практик.

Завершающая группа респондентов – это бывшие и нынешние работники ООО «Фонград». Из 10 работников отеля ООО «Фонград» только 2 волонтера (работают администраторами), 4 волонтера присутствуют в категории «бывшие работники ООО «Фонград».

Анализируя данные исследования, можно сделать вывод об эффективности волонтерской деятельности, ее необходимости для бакалавров гостиничного дела для успешной работы в гостиничной индустрии.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 Аболин, Л.М. Психические механизмы эмоциональной устойчивости человека/ Л.М. Аболин. – Казань: КазГУ, 1987. – С. 248.
- 2 Аверин, В.А. Психология личности/ В.А. Аверин. – СПб.: Лениздат, 1999. – С. 86.
- 3 Ананьев, Б.Г. Профессионально важные характеристики разных групп специалистов/ Б. Г. Ананьев. – М.:Флинта, 2015. – С. 844.
- 4 Андреева, Г.М. Социальная психология/ Г.М. Андреева. – М.: Аспект-Пресс, 2001. – С. 284.
- 5 Артюшина, М.Н. Процесс формирования профессионально-значимых качеств студентов туристского вуза/ М. Н. Артюшина. – М.: Молодой ученый, 2008. – С. 220- 225.
- 6 Бабенко, О.А. Профессионально важные качества менеджера /О.А. Бабенко. – М.: Содружество, 2005. – С. 199.
- 7 Бабенко, О.А. Ведущие качества бакалавров гостиничного дела. Характеристика/ О.А. Бабенко. – М.:Флинта, 2013. – С. 651.
- 8 Багрецов, С.А. Диагностика социально-психологических характеристик малых групп с внешним статусом/ С.А. Багрецов. – СПб.: Лань, 2000. – С. 649
- 9 Басов, М.Я. Личность и профессия/ М. Я. Басов. – М.: АСВ, 2006. – 271 с.
- 10 Батаршев, А.В. Диагностика профессионально важных качеств студентов/ А.В. Батаршев. – М.: Наука, 2005. – С. 284.
- 11 Баранов, А.А. Психологическая стрессоустойчивость и мастерство педагога: теоретические и прикладные аспекты/ А.А. Баранов. – СПб.:Питер, 2002. – С. 41.
- 12 Бережная, Н.И. Психологическая защита у студентов/ Н.И. Бережная – СПб.: Речь, 2002. – С. 89.
- 13 Бовин, Б.Г. Использование экспертной оценки для выявления личностных профессионально-значимых качеств/ Б. Г. Бовин, А. В. Кокурин. – М.: Книга. 2007. – С. 36-39
- 14 Бодрова, В.А. Педагогика и психология в институте/ В.А.Бодрова – Ростов-

на-Дону: Феникс, 1998. – С. 54.

15 Браченко, С.Л. Личностный рост, критерии/ С.Л. Браченко, М.Л. Миронова. – СПб.: Прайм-Еврознак, 1999. – С. 46.

16 ГОСТ Р 51185–2014. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. Введен 1 января 2001. – 2001. М.:Стандартинформ, 2015. – 20 с.

17 Варданян, Б.Х. Механизмы регуляции эмоций/ Б.Х. Варданян. – М.: Лань, 2001. – С. 543.

18 Данилова, Н.Н. Учебный стресс/ Н.Н. Данилова. – М.: Буква, 2009. – С. 68.

19 Деркач, А.А., Кузьмина, Н.В. Психологические особенности/ А. А. Деркач и Н. В. Кузьмина. – М.:Академия, 2015. – С. 852.

20 Дикая, Л.Г. Основы стрессоустойчивости у студентов гостиничного дела/ Л.Г. Дикая, О.А. Конокин, В.И. Моросанова. – Екатеринбург: Сервис, 2002. – С. 252.

21 Дружинин, Н.Е. Психологическая поддержка/ Н. Е. Дружинин – М.:Инфа, 2014. – С. 67.

22 Душков, Б.А. Факторы профессиональной пригодности студентов гостиничного дела/ Б.А. Душков, А.В. Королев, Б.А. Смирнов. – Екатеринбург: Стандарт, 2003. – С. 176.

23 Дятлов В.А.Управление персоналом, основные стратегии работника гостиницы/ В.А. Дятлов, А.Я. Кибанов. – М.: Приор, 1998. – С. 289.

24 Запесочный, А.И. Молодежь в современном мире. Проблемы индивидуализации и социально-культурной интеграции/ А.И. Запесочный. – М.: Академия, 1999. – С.304.

25 Зеер, Э.Ф. Психология профессий: учебное пособие для студентов вузов/ Э.Ф. Зеер. – М.: Академический Проект, 2015. – С. 458-485

26 Зильберман, П.Б. Эмоциональная устойчивость оператора. Очерки психологии труда оператора/ П.Б. Зильберман. – М.: Знание, 1975. – С. 456

27 Зинченко, С.Л. Большой психологический словарь / В.П. Зинченко. – СПб.: Прайм-Еврознак, 2003. – С.151.

28 Карпов, А.В. Понятие профессионально важных качеств деятельности

студентов/ А.В. Карпов. – М.: Владос-Пресс, 2003. – С. 145

29 Катунин, А.П. Коммуникативный контроль как психологический феномен/ А.П. Катунин. – М.: Молодой ученый. 2012. – С. 243-247

30 Климов, Е.А. Психология профессиональной деятельности/ Е.А. Климов. – М.: Академия, 2004. – С. 304.

31 Колосова, С.С. Популярные психологические тесты/ С.С. Колосова. – М.: Академия, 2018. – С. 216–217.

32 Коврова, М.В. Психология и психопрофилактика деструктивного стресса в молодежной среде среди студентов гуманитарных специальностей/ М.В. Коврова. – Кострома: КГУ им. Н.А. Некрасова, 2000. – С. 246.

33 Колосова, С.С. Популярные психологические тесты/ С.С. Колосова. – М.: Академия, 2018. – С. 216–217.

34 Кондратьев, Ю.М. Социальная психология/ Ю.М. Кондратьев. – М.: Московский психолого-социальный институт, 2009. – С. 160.

35 Кондратенко, Т.Н. Психология студенчества/ Т.Н. Кондратенко. – М.: Академия, 2010. – С. 268.

36 Кричевский, Р.Л. Качества современного работника гостиничного дела. Анализ. Примеры/ Р.Л. Кричевский. – М.: Академия, Новое Небо, 2018. – С. 400.

37 Кулагина, И.Ю. Возрастная психология: Полный жизненный цикл развития человека/ И.Ю. Кулагина, В.Н. Колюцкий. – М.: Сфера, 2005. – С. 280-315.

38 Лазарус, Р. С. Теория коммуникативного контроля и психофизиологические исследования. Эмоциональный стресс/ Р. С. Лазарус – Спб: Печать, 1970. – С. 127

39 Легавин, А.Ю. Группы профессионально важных качеств. Характеристика/ А.Ю. Легавин, П.Д. Павленок, П.П.Украинец. – М.:Инфа, 2016. – С. 647.

40 Лютенс Ф.П. Организационное поведение/ Ф.П. Лютенс – М.: Инфа, 1999. – С. 269.

41 Мерфи, Л.П. Различные когнитивные механизмы совладания со стрессом и механизмы психологической защиты/ Л. П. Мерфи, Р. А. Лазарус, С. А. Фолкман, Д. Е. Амирхан. – М.: Литера, 2011. – С.568.

42 Милерян, Е.А. Устойчивость к психическому стрессу как характеристики

метаиндивидуальности учителя/ С.В. Субботин – Пермь: Слово, 1992. – С. 159.

43 Хвалина, С.А. Основы работы в команде/ Е.А. Милерян. – Саратов: Печать, 2013. – Выпуск – С.4.

44 Моросанова, В.И. Стилистические особенности стрессоустойчивости у студентов/ В.И. Моросанова, Р.Р. Сагиев, Л.Г. Дикая. – М.: Весть, 1995. – С. 468.

45 Ольшанникова, А.Е. Книга практического психолога/ А.Е. Ольшанникова. – М.: Владос, 1999. – С. 368.

46 Плахтиенко, В.А. Психология личности/ В.А. Плахтиенко, Н.И. Блудов. – Ростов-наДону: Феникс, 2004. – С. 448.

47 Постановление правительства РФ от 25 апреля 1997 года № 490 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ (В ред. от 1.02.2005 г. №49)/ М-во юстиции РФ.– М.: Российская газера, 2015. – С.40.

48 Приказ Минкультуры России от 16.02.2019 № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» (Зарегистрировано в Минюсте России 29.12.2014 № 35473).

49 Рукавишников, А.А. Диагностика межличностных отношений у студентов/ А.А. Рукавишников, Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов. – М.: Буква, 2002. – С. 167-171.

50 Селье, Г. Стресс без дистресса/ Г. Селье. – М.: Просвещение, 1979. – С. 124.

51 Фетискин, Н.П., Козлов, В.В., Мануйлов, Г.М. Перцептивная оценка типа стрессоустойчивости/ Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов. – М.: Буква, 2002. – С. 248-249.

52 Фетискин, Н.П., Козлов, В.В., Мануйлов, Г.М. Диагностика коммуникативных и организаторских склонностей (КОС-2)/ Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов. – М.: Буква, 2002. – С. 263-265.

53 Фетискин, Н.П. Диагностика стратегий поведенческой активности в стрессовых условиях/ Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов. – М. Институт Психотерапии, 2002. – С. 452-461.

54 Фаткин, Л.В. Подходы профессиограммы/ Л.В. Фаткин. – М.: ТрансЛит, 2008. – С. 156.

55 Федеральный закон № 8 «Об общественных объединениях». [принят Государственной думой 19 мая 2015 г.] офиц. текст с изменениями на 1 мая 2019 г./ М-во юстиции РФ – М.: Проспект, 2019. – С.35.

56 Федеральный закон № 15 «О добровольчестве». [принят Государственной думой 5 февраля 2018 г.] офиц. текст с изменениями на 1 июня 2019 г./ М-во юстиции РФ – М.: Проспект, 2019. – С. 38.

57 Щербатых, Ю.В. Тенологии работы в команде/ Ю.В. Щербатых. – Воронеж: Феликс, 2000. – С.120.

58 Шнайдер, М. М. Диагностика коммуникативного контроля/ М.М. Шнайдер. – СПб.: Питер, 2006. – С. 348

59 Ng, S.H. Power in Language. Thousand Oakasare/ S.H Ng. – CA.: Sage, 1993. – P. 589.

60 Street, J.N. Sequence and Pattern in Communicative Behaviour/ J.N. Street. – London: Edvard Arnold, 1985. – P. 85.

61 Командная работа и принципы ее организации [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://jlady.ru/careers/komandnaya-rabota-v-organizacii.html> (дата обращения 10.04.2019).

62 Стратегии коммуникативного контроля в межличностном взаимодействии [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://elib.bsu.by/bitstream> (дата обращения 15.04.2019).

63 Качества для работников гостиничного дела [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://vuzlit.ru/381631/trebovaniya\\_spetsialistam\\_gostinichnogo\\_servisa](https://vuzlit.ru/381631/trebovaniya_spetsialistam_gostinichnogo_servisa) (дата обращения 10.04.2019).



ПРИЛОЖЕНИЯ  
ПРИЛОЖЕНИЕ А

Таблица А.1– Диагностика способности командной работе

№	Фраза	Значимые критерии
1	Профессию следует выбирать исходя из	А) Значимости профессии, ее престижности. Б) Преимуществ, которыми она обеспечит. В) Своих возможностей, дальнейших перспектив для себя
2	Путешествуя, вы	А) Бойтесь сбиться с пути. Б) Отправляетесь путешествовать в давно знакомые места. В) Легко ориентируетесь
3	После беседы вы	А) Чаще всего не можете вспомнить, о чем шла беседа. Б) Запоминаете только то, что вас интересовало. В) Легко можете вспомнить весь ход беседы
4	Вы можете без ошибки повторить фразу, произнесенную на иностранном языке.	А) Да, но не совсем правильно. Б) Да, если слово было произнесено четко. В) Да, без затруднений
5	В свободное время вы предпочитает	А) Находиться в компании. Б) Вам безразлично, чем заниматься. В) Оставаться наедине с собой, что бы поразмыслить
6	Вы долго занимаетесь одним делом и прекращаете его	А) Когда Вы довольны результатом. Б) Когда Вам надоест им заниматься. В) Когда дело закончено и выполнено отлично.
7	Когда вы один, то	А) Пытаетесь чем-нибудь занять себя. Б) Мечтаете о вещах связанных с вашей работой. В) Мечтаете о чем-либо абстрактном.
8	Когда вас захватывает идея, то вам легче думать о ней	А) В одиночестве. Б) Только там где не шумно. В) Независимо от того, где и с кем вы находитесь
9	Отстаивая свою идею, вы	А) Измените свое мнение, если сопротивление будет слишком сильным. Б) Останетесь при своем мнении, какие бы контраргументы вам не выдвигались. В) Можете отказаться от идеи, если контраргументы будут убедительными

## ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Таблица Б.1 – Перцептивная оценка типа стрессоустойчивости

№	Вопрос	Варианты ответа
1	Очень ли трудна и напряженна ваша работа?	Да/нет
2	Часто ли вы думаете о работе по вечерам и выходным дням?	Да/нет
3	Часто ли вам приходится задерживаться на учебе или дома заниматься делами, связанными с работой?	Да/нет
4	Чувствуете ли вы, что вам постоянно не хватает времени?	Да/нет
5	Часто ли вам приходится торопиться, чтобы справиться со своими делами?	Да/нет
6	Испытываете ли вы нетерпение, когда видите, что кто-то выполняет работу медленнее, чем вы сами могли бы сделать?	Да/нет
7	Часто ли вы заканчиваете мысль собеседника до того, как он кончит говорить?	Да/нет
8	Если вам приходится ждать кого-нибудь, испытываете ли вы нетерпение?	Да/нет
9	Если вы испытываете напряжение или раздражение, трудно ли вам скрыть это?	Да/нет
10	Часто ли вас выводит из терпения ожидание в очередях?	Да/нет
11	Часто ли у вас возникает чувство, что время течет слишком быстро?	Да/нет

## ПРИЛОЖЕНИЕ В

Таблица В.1 – Диагностика коммуникативного контроля

№	Вопрос	Ответ
1	Мне кажется трудным подражать другим людям	Да/нет
2	Я смог бы свалить дурака, чтобы привлечь внимание окружающих	Да/нет
3	Из меня мог бы выйти неплохой актер	Да/нет
4	Другим людям иногда кажется, что мои переживания более глубоки, чем это есть на самом деле	Да/нет
5	В компании я редко оказываюсь в центре внимания	Да/нет
6	В различных ситуациях в общении с другими людьми я часто веду себя по-разному	Да/нет
7	Я могу отстаивать только то, в чем искренне убежден	Да/нет
8	Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я часто бываю именно таким, каким меня ожидают видеть.	Да/нет
9	Я могу быть дружелюбным с людьми, которых не выношу	Да/нет
10	Я не всегда такой, каким кажусь	Да/нет