

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,

_____/ /
« ____ » _____ 2020 г.

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой,

д.п.н., профессор

_____/Т.Н. Третьякова/
« ____ » _____ 2020 г.

**Стрессоустойчивость, как фактор профессиональной компетентности
работника индустрии гостеприимства**

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА
К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ
ЮУрГУ–43.03.03.2020.273.ПЗ ВКР

Руководитель ВКР, д.п.н., профессор

_____/Т.Н. Третьякова
« ____ » _____ 2020 г.

Автор ВКР, студент группы СТ-453

_____/А.А. Никульшина
« ____ » _____ 2020 г.

Нормоконтролер, ст.преподаватель

_____/М.Н. Малыженко
« ____ » _____ 2020 г.

Челябинск 2020

АННОТАЦИЯ

Никульшина А.А. Стрессоустойчивость, как фактор профессиональной компетентности работника индустрии гостеприимства. – Челябинск: ЮУрГУ, СТ-453, 2020. – 81 с., 48 ил., 11 табл., библиогр. список – 60 наим., 1 презентация – CD-RW.

Выпускная квалификационная работа выполнена с целью определения стрессоустойчивости, как фактора профессиональной компетентности работника индустрии гостеприимства.

В выпускной квалификационной работе проанализировано понятие «стрессоустойчивость», выявлены основные подходы к изучению стрессоустойчивости работников гостиничной сферы.

Разработана модель профессиональной компетентности, отражающая

В качестве иллюстративного материала представлена презентация с результатами проведенного анализа.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	5
1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ РАБОТНИКА ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА	
1.1 Понятие профессиональной компетентности работника индустрии гостеприимства	10
1.2 Стрессоустойчивость, как научная проблема.....	26
1.3 Модель профессиональной компетентности работника индустрии гостеприимства.....	29
Выводы по главе один.....	37
2 ОРГАНИЗАЦИЯ ОПЫТНО-ПОИСКОВОЙ РАБОТЫ	
2.1 Логика и задачи опытно-поисковой работы.....	38
2.2 Методика организации опытно-поисковой работы.....	42
2.3 Анализ результатов опытно-поисковой работы.....	44
Выводы по главе два.....	70
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	74
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	76
ПРИЛОЖЕНИЯ	
ПРИЛОЖЕНИЕ А. Презентация на CD-RW	
ПРИЛОЖЕНИЕ Б. Электронная версия ВКР	

ВВЕДЕНИЕ

Сфера гостеприимства – это комплексная сфера деятельности работников, удовлетворяющая любые запросы и желания гостей. Во всех словарях и источниках понятие «гостеприимство» трактуется как радушный прием, любезность по отношению к посетителям. Радущие и заботу о своих гостях старается проявить каждое гостиничное предприятие города.

В гостиничном бизнесе служащие – это часть гостиничного продукта. Атмосферу уюта и теплоты на предприятии обеспечивает обслуживающий персонал гостиницы, от их работы с гостем зависит успешность предприятия и положительный отзыв человека об отеле.

Именно сотрудники помогают сделать пребывание для гостя комфортным, проявляя искреннее дружелюбие, чуткость, заботу, отзывчивость, т.е. участвуя в процессе коммуникации, выполняя различные требования, помогая гостю всеми доступными средствами.

В соответствие с этим, огромное значение играет уровень компетентности персонала: какими знаниями и умениями владеет сотрудник, и как успешно применяет их в рабочих ситуациях, создавая гостеприимную атмосферу на предприятии. Весь персонал гостиницы прикладывает все усилия, чтобы гость остался доволен и вновь вернулся в отель.

Субъектом гостиничного продукта является гость – человек, который приобретает услугу гостеприимства в зависимости от цели пребывания в туристской дестинации. Каждый гость – это отдельная личность, индивидуум. Это значит, что ему свойственны определенные черты характера, особенности психологии личностного проявления собственного поведения, отношения к окружающей действительности, общения, требований к себе, мотивации путешествий и мотивации в подборе услуг, выборе средств размещения.

Поэтому в гостиничной деятельности работнику индустрии гостеприимства необходимо обладать соответствующими качествами психологического характера. Одним из проявлений профессиональных компетенций работников гостиничного

дела является стрессоустойчивость, которая проявляется в умении подавлять свои эмоции в процессе взаимодействия с клиентами и коллегами; преодолевать профессиональные трудности в процессе осуществления трудовой деятельности; понимать психологию субъектов взаимодействия, их настроение и рефлексивность, демонстрируя тактичность и выдержку.

Актуальность темы выпускной квалификационной работы заключается в том, что в настоящее время существует нехватка квалифицированных кадров в гостиничных предприятиях. Персонал недостаточно подготовлен к выполнению определенного вида профессиональной деятельности, в частности связанной с гостиничной сферой. Даже сотрудники, получившие специальное образование, могут испытывать затруднения при решении практических задач и коммуникациях в работе с клиентами и коллегами.

В связи с этим, гостиничные предприятия организуют специализированные тренинги, курсы повышения квалификации, совершенствуют профессиональную подготовку сотрудников для улучшения сервисного обслуживания и сохранения конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг.

Несмотря на образовательную деятельность, осуществляемую субъектами индустрии гостеприимства, показатели психологической готовности сотрудников гостиничного сервиса в осуществлении трудовых функций являются недостаточно сформулированными для ведения коммуникации между коллегами и при обслуживании гостей.

Всё это позволило нам выявить ряд противоречий:

- между особенностями психологии работников гостиничной деятельности и отсутствием модели профессиональной квалификации, включающие специфику клиентоориентирования психологии;

- между существующими научными исследованиями в области психологии и стресса в различных отраслях знаний и профессиональной деятельности и отсутствием исследований в сфере стрессоустойчивости работников гостиничной сферы.

Обозначенные нами противоречия позволяют выявить проблему, которая заключается в моделировании компетентного специалиста в гостиничной сфере, готового к противостоянию различным стрессам в рабочей и клиентской деятельности.

Цель выпускной квалификационной работы – разработать и обосновать модель профессиональной компетентности работников индустрии гостеприимства.

Объект выпускной квалификационной работы – трудовые функции и виды профессиональной деятельности работников индустрии гостеприимства.

Предмет выпускной квалификационной работы – стрессоустойчивость как профессиональная компетенция персонала гостиничного предприятия.

С целью решения данной проблемы и реализации поставленной цели выдвигаются следующие задачи:

- изучить понятия профессиональной компетентности и стрессоустойчивости работников индустрии гостеприимства;
- определить методы проведения опытно-поисковой работы по определению уровня стрессоустойчивости у работников гостиничной сферы;
- провести анализ результатов опытно-поисковой работы.

Методы, используемые в выпускной квалификационной работе: наблюдение, анкетирование, анализ, сравнительный анализ.

Теоретической базой выпускной квалификационной работы являются публикации по изучению стрессоустойчивости в различных отраслях профессиональной деятельности: экономика, промышленность, образование, студенчество, индустрия гостеприимства, а также справочно-информационная литература, включая интернет источники.

В научной сфере проблемы психологии и стрессоустойчивости исследуются в работах следующих: В.А. Абабков, Л.М. Аболин, А.А. Баранов, В.А. Бодров, Б.Х. Варданян, М.Ю. Денисов, Л.Г. Дикая, П.Б. Зильберман, О.А. Конопкин, Г.И. Косицкий, Л.В. Куликов, А.В. Либин, А.В. Либина, А.Ю. Маленова, К.И. Погодаев, А.А. Реан, С.В. Субботин, Ю.В. Щербатых и др.

Некоторые исследования связаны со стрессоустойчивостью работников экономики, образования, студенчества, педагогики и др. отраслях знаний.

Специфика развития стрессоустойчивости студентов раскрывается в работах Б.Г. Ананьева, Б.А. Вяткина, А.Н. Глушко, О.В. Лозгачёвой, А.О. Прохорова, А.А. Реана, Ю.Е. Сосновикова, Т.В. Середы, М.Л. Тыщковой.

В отечественных исследованиях по психологии стрессоустойчивости педагогов посвящены работы ученых А.А. Баранова, А.А. Реана, Е.П. Ильина, А.А. Коротаяева, С.Л. Рубинштейна и Г.Г. Аракелова.

Современная пенитенциарная психология располагает достаточным арсеналом исследований в области теории и практики психологического сопровождения сотрудников, изучали данную область ученые: А.В. Чечкова, М.А. Конобеевский, С.В. Горностаев, Д.В. Сочивко, Г.В. Протасова, Е.Е. Гаврина, А.М. Лафуткин, О.В. Старикова, Ю.Ю. Красикова, Р.Н. Киселева, А.М. Раков, О.Ю. Сальникова, Е.А. Кусакина, О.А. Рожков и др.

Новизна выпускной квалификационной работы состоит в том, что в работе впервые проанализированы методики и составлена модель профессиональной компетентности работников индустрии гостеприимства, учитывающие психологию стресса.

Практическая важность исследования состоит в том, что его итоги применимы в психологии индивидуума, организационной психологии и психологии труда, психологии руководства, при подборе и отборе работников на руководящие должности, при прогнозировании поведения руководящих кадров, при разработке программ стресс-менеджмента с целью увеличения стрессоустойчивости руководителей и работников СПиР в условиях стрессовых ситуаций.

Этапы выпускной квалификационной работы

– на первом этапе опытно-экспериментальной работы (декабрь 2019 год – январь 2020 год) нами изучены особенности стрессов у работников индустрии гостеприимства; изучены и отобраны методики по определению уровня стрессоустойчивости; изучены возможности информатизации процесса

тестирования; выбраны методики и формы тестирования субъектов гостиничной деятельности; определены методы и средства; составлены Google формы.

– на втором этапе (февраль – апрель 2020 год) составлены тестовые задания с помощью инструментов Google форм; сегментация целевого рыночного исследования; определены субъекты исследования; протестированы субъекты гостиничной индустрии.

– на третьем этапе (май 2020 год) проведен анализ результатов тестирования и определена стрессоустойчивость в профессиональной деятельности респондентов.

Базой исследования являются работники гостиничных предприятий и студенты гостиничных специальностей – будущие работники индустрии гостеприимства.

Логика и содержание выпускной квалификационной работы определили ее структуру, которая состоит из введения, двух глав, заключения, библиографического списка из 60 источников, 10 таблиц, 47 иллюстраций, двух приложений.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ РАБОТНИКОВ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

1.1 Понятие профессиональной компетентности работника индустрии гостеприимства

На сегодняшний день индустрия туризма является одним из самых динамично развивающихся направлений. В связи с этим развивается индустрия гостеприимства, как сфера, обеспечивающая размещение, питание и досуг туристов.

Первые гостиницы (караван-сарай), как и сама профессия по обслуживанию путешествующих людей, возникли в далеком прошлом, более чем за 2 тыс. лет до н.э., в древневосточной цивилизации. Со времен Древней Греции и особенно Древнего Рима получили развитие таверны и хоспитеумы – это родоначальники гостиниц, предназначенных для путешествующих торговцев и артистов, паломников и странников.

На протяжении столетий вид античного отеля не изменялся. В основном она состояла из ограждения для лошадей и двухэтажного здания, в котором на первом этаже располагалась таверна, а на втором – спальни. Потом в данный комплекс главных услуг для путников начали добавляться открытые и скрытые галереи, где устраивались театральные представления (английские инны). Непременно, что уже тогда была практика оказания путникам и остальных бытовых услуг со стороны хозяев этих заведений, их родственников, прислуги и маленьких ремесленников. Подобные гостиницы уже тогда являлись родоначальниками туристических комплексов на соответственных тем временам высококачественном и количественном уровнях оказания услуг.

В раннем средневековье главная масса путешествующих приходится на направление, которое на данный момент называют религиозным туризмом: со всех концов пилигримы - паломники направлялись к Священным местам.

Расположение и питание пилигримы обретали в монастырях, естественно бесплатно, впрочем пожертвования всячески приветствовались [7].

Говоря передовым языком, средневековые монастыри представляли собой первую «гостиничную цепь».

Когда началась эра крестовых походов, длившаяся без малого 200 лет, количество путешествующих в Иерусалим очень увеличилось, что привело к появлению поначалу в северной Италии, а потом и в остальных государствах профессионального гостиничного бизнеса.

Последующий приметный период в развитии гостиничного хозяйства связан с установлением в Европе постоянной почтовой и транспортной сети на конной тяге. Вдоль почтовых трасс размещались предприятия, которые сейчас называются мотелями [5].

Понятие «гостеприимство» имеет разные трактовки в различных источниках, данный анализ можно рассмотреть в таблице 1.

Таблица 1 – Контент-анализ понятия «гостеприимство»

Источник	Определение«гостеприимство»
Туризм. Гостеприимство. Сервис. Словарь-справочник под ред. Л. П. Воронковой [11].	Радушие (от фр. hospice -странноприимный дом) – 1) собирательное заглавие системы обслуживания людей, которые находятся в путешествии, на отдыхе вдалеке от собственного дома. Г.содержит в себе подобные важные направления работе, как размещение и питание гостей, проведение туров, конференций, предоставление различного рода социокультурных услуг, также веселительных;2) важное потребительское качество туристического продукта и туристских услуг, которое предоставляет возможность клиенту удостовериться в том, что ему рады, его уважают. В данном случае его сервис ведется по принципам: «все для клиента», «клиент всегда прав»; 3) (русс. разг. яз.) качество характера и поведения человека, отличающегося гостеприимством и хлебосольством, любящего принимать, угощать гостей.
Дубровский И.В. Словарь средневековой культуры. Под редакцией А. Я. Гуревича [17].	Гостеприимство – прием у себя, в своем доме, чужого с целью предоставления ему крова, пищи, содействия и защиты.
Даль В.И. Толковый словарь живого великорусского языка [15].	Радушие – это гостеприимство приеме и угощении гостей, безвозмездный прием и угощение странников, либо странноприимство.
И.В.Зорин и В.А.Квартальнов[13].	Радушие – важное потребительское свойство туристического продукта: умение дать ощутить клиенту, что ему рады, с достоинством показать ему почтение, оказывать любезность

Окончание таблицы 1

Источник	Определение «гостеприимство»
Толковый словарь Ушакова [10].	Гостеприимство – радушие по отношению к гостям, любезный прием гостей.
Энциклопедический словарь Брокгауза и Ефрона [12].	Гостеприимство – теперь бытовое понятие, означающее особый вид радушия, хлебосольство хозяев при приеме гостей. В прошедшем большой интерес представляют те формы Г., которые обеспечивали приют и защиту путешественникам и чужестранцам в малокультурных местностях.
Толковый словарь Ефремовой [14].	Гостеприимство – готовность, желание принимать гостей; радушие, хлебосольство.

Таким образом, под гостеприимством мы понимаем радушное отношение и забота к гостям, выражающаяся в предоставлении временного проживания, питания и предоставления каких-либо дополнительных услуг.

Атмосферу уюта и теплоты на предприятии обеспечивает обслуживающий персонал гостиницы, от их работы с гостем зависит успешность предприятия и положительный отзыв человека об отеле. Именно сотрудники помогают сделать пребывание для гостя комфортным – проявляя искреннее дружелюбие, чуткость, заботу, отзывчивость, т.е. участвуя в процессе коммуникации, выполняя различные требования, помогая гостю всеми доступными средствами. В соответствие с этим, огромное значение играет уровень компетентности персонала: какими знаниями и умениями владеет сотрудник, и как успешно применяет их в рабочих ситуациях, создавая гостеприимную атмосферу на предприятии[55].

Понятие «компетентность» имеет разные трактовки в различных источниках это можно увидеть в таблице 2.

Таблица 2 – Контент-анализ понятия «компетентность»

Источник	Определение «компетентность»
В.М. Шепель – доктор философских наук, профессор, заслуженный деятель науки [16].	Компетентность – это познания, умения, опыт, теоретико-прикладная подготовленность к использованию познаний.
В.С. Безрукова – доктор педагогических наук, профессор [18].	Компетентность – владение знаниями и умениями, позволяющими высказывать профессионально грамотные суждения, оценки.

Окончание таблицы 2

Источник	Определение «компетентность»
В. Демин – доктор философских наук [20].	Компетентность – это уровень умений личности, который отражает степень соответствия определенной компетенции и позволяющий действовать конструктивно в изменяющихся социальных критериях.
П. Вейлл – профессор Школы бизнеса и государственных административных систем при университете им. Дж. Вашингтона [19].	Компетентность – это способность к интеграции познаний и способностей и их использованию в критериях стремительно меняющихся условий внешней среды.
Л.М. Митина – доктор психологических наук, профессор [23].	Компетентность – это доскональное познание собственного дела, существа выполняемой работы, сложных связей, явлений и действий, вероятных методов и средств достижения поставленных задач.
Дж. Равенн – английский психолог, профессор Эдинбургского университета [21].	Компетентность – совокупность познаний, умений и возможностей, которые проявляются в лично-важно для субъекта работе.

Таким образом, под компетентностью мы понимаем совокупность знаний, умений, опыта необходимых для применения в быстро меняющихся условиях окружающей среды.

Компетентность, как показатель профессионализма работника в зависимости от научной области в различных исследованиях характеризуется с учетом специфики этой области профессиональной деятельности, данные можно увидеть в таблице 3.

Таблица 3 – Научные труды в области профессиональной компетенции

Ф.И.О	Тема диссертации
Прозорова Г.В.[22].	Формирование профессиональных компетенций бакалавров-инженеров по направлению «информационные системы и технологии» в вузе.
Гирякова Ю.Л. [24].	Формирование профессиональных компетенций магистров в исследовательском университете.
Груздова И.В.[26].	Развитие общекультурных компетенций бакалавров психолого-педагогического направления.

Окончание таблицы 3

Ф.И.О	Тема диссертации
Савостьянова И. Л.[25].	Методическая система формирования профессиональной информационной компетентности будущих бакалавров-экономистов в дисциплинах информационного цикла.
Колбасова Л. О.[28].	Профессиональная компетентность (социально-философский анализ).
Башкин Е. Б.[27].	Эффективность стратегических ассессмент-сессий в развитии профессиональных компетенций специалиста (психология).
Кольцова Е. А.[29].	Формирование профессиональных компетенций студентов-дизайнеров.

Таким образом, анализ показал, что профессиональные компетенции в индустрии гостеприимства недостаточно изучены.

Так же, хотелось бы направить внимание на организацию учебного процесса при подготовки специалистов индустрии гостеприимства, которую можно увидеть в таблице 4.

Таблица 4 – Анализ учебных планов

Дисциплины	Компетенция
Иностранный язык	ОК-5 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и зарубежном языках для решения задач межличностного и межкультурного сотрудничества
Деловой иностранный язык	ОК-5 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и зарубежном языках для решения задач межличностного и межкультурного сотрудничества
История	ОК-2 способностью рассматривать главные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции
Философия	ОК-1 способностью применять базы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции
Математика	ОК-3 способностью применять базы финансовых познаний в разных сферах жизнедеятельности
Безопасность жизнедеятельности	ОК-9 способностью применять приемы оказания первой помощи, способы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций

Продолжение таблицы 4

Дисциплины	Компетенция
Информатика	<p>ОПК-1 способностью решать обычные задачи профессиональной работе на базе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта</p> <p>ПК-2 готовностью к разработке и предоставлению гостиничного продукта, так же и в согласовании с требованиями потребителя, на базе новых информационных и коммуникационных технологий</p>
Статистика	ОК-3 способностью применять базы экономических познаний в различных сферах жизнедеятельности
Социально-экономическая география современного мира	ОК-7 возможностью самоорганизации и самообразования
Страноведение	ОК-7 возможностью самоорганизации и самообразования
Психология	ПК-6 готовностью к сервисной работе в согласовании с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений
Организация гостиничного дела	<p>ОПК-2 способностью организовывать работу исполнителей</p> <p>ПК-4 готовностью рассматривать показатели работы функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания клиентов, делать надлежащие заключения</p>
Политология	ОК-4 способностью применять базы правовых познаний в различных сферах жизнедеятельности
Экономика	ОК-3 способностью применять базы экономических познаний в различных сферах жизнедеятельности
Концепции современного естествознания	ОК-1 способностью применять базы философских познаний для формирования мировоззренческой позиции
Речевая коммуникация	ОК-5 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и зарубежном языках для решения задач межличностного и межкультурного сотрудничества
Русский язык и культура речи	ОК-5 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и зарубежном языках для решения задач межличностного и межкультурного сотрудничества

Продолжение таблицы 4

Дисциплины	Компетенция
Культурология	<p>ОК-2 способностью рассматривать главные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции</p> <p>ОК-7 способностью к самостоятельной организации и самообразованию</p>
Социология	<p>ПК-9 способностью применять современные научные принципы и методы исследования рынка гостиничных услуг</p>
Сервисология	<p>ПК-6 готовностью к сервисной работе в согласовании с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений</p>
Проектирование гостиничной деятельности	<p>ПК-1 готовностью к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствует требованиям потребителей</p> <p>ПК-2 готовностью к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий</p> <p>ПК-12 готовностью к освоению теоретических основ проектирования функциональных процессов гостиниц и других средств размещения на основе применения современных технологий и методов проектирования</p>
Системы бронирования и резервирования	<p>ОПК-1 способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта</p>
Менеджмент	<p>ОПК-2 способностью организовывать работу исполнителей</p> <p>ПК-7 готовностью применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем</p>
Маркетинг	<p>ПК-9 способностью использовать современные научные принципы и методы исследования рынка гостиничных услуг</p>
Экология	<p>ОК-9 способностью использовать приемы оказания первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций</p>

Продолжение таблицы 4

Дисциплины	Компетенция
Психодиагностика	<p>ПК-6 готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений</p> <p>ПК-7 готовностью применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем</p> <p>ПК-10 готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей</p>
Иностранный язык (второй)	<p>ОК-5 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p>
Правоведение	<p>ОК-4 способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности</p> <p>ОПК-3 готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность</p>
Мировая культура и искусство	<p>ОК-6 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> <p>ОК-7 способностью к самоорганизации и самообразованию</p> <p>ПК-6 готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений</p>
Основы медицинских знаний	<p>ОК-8 способностью использовать методы и средства физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности</p> <p>ОК-9 способностью использовать приемы оказания первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций</p>
Историко-культурное наследие региона	<p>ОК-2 способностью анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции</p> <p>ОК-7 способностью к самоорганизации и самообразованию</p>

Продолжение таблицы 4

Дисциплины	Компетенция
Организация службы безопасности в гостинице	<p>ОК-9 способностью использовать приемы оказания первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций</p> <p>ПК-4 готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы</p>
Физическая культура и спорт	<p>ОК-8 способностью использовать методы и средства физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности</p>
Практикум по виду профессиональной деятельности	<p>ОК-6 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> <p>ПК-2 готовностью к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий</p> <p>ПК-4 готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы</p> <p>ПК-6 готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений</p>
Инновации в гостиничном сервисе	<p>ПК-10 готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей</p> <p>ПК-11 готовностью к применению инновационных технологий в гостиничной деятельности и новых форм обслуживания потребителей</p>
Документооборот в индустрии гостеприимства	<p>ОПК-1 способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта</p> <p>ОПК-3 готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию</p>

Продолжение таблицы 4

Дисциплины	Компетенция
Реклама в туризме и гостиничном сервисе	<p>ПК-10 готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей</p> <p>ПК-14 готовностью к организации и выполнению проектов в гостиничной деятельности</p>
Экономика в туризме и гостиничном бизнесе	<p>ОК-3 способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности</p> <p>ПК-3 владением навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения</p> <p>ПК-14 готовностью к организации и выполнению проектов в гостиничной деятельности</p>
Технологии и организация услуг питания в туризме и гостиничном сервисе	<p>ПК-4 готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы</p>
Управление персоналом в гостиничном бизнесе	<p>ОК-6 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> <p>ОПК-2 способностью организовывать работу исполнителей</p>
Мировое гостиничное хозяйство	<p>ПК-1 готовностью к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей</p> <p>ПК-7 готовностью применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем</p> <p>ПК-13 готовностью самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя</p>
Организация коммерческой службы гостиницы	<p>ПК-3 владением навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения</p> <p>ПК-4 готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы</p> <p>ПК-13 готовностью самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта</p>

Продолжение таблицы 4

Дисциплины	Компетенция
Стандартизация и сертификация гостиничных услуг	<p>ОПК-1 способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта</p> <p>ОПК-3 готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность</p> <p>ПК-5 способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения</p>
Особо охраняемые природные территории для туризма и рекреации	<p>ПК-10 готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей</p> <p>ПК-13 готовностью самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя</p>
Индустрия гостеприимства Южного Урала	<p>ПК-8 готовностью использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя</p> <p>ПК-10 готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей</p> <p>ПК-13 готовностью самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя</p>
Курортно-рекреационные ресурсы	<p>ПК-9 способностью использовать современные научные принципы и методы исследования рынка гостиничных услуг</p>
Организация культурно-досуговой деятельности	<p>ПК-4 готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы</p>

Продолжение таблицы 4

Дисциплины	Компетенция
Гостеприимство народов мира	<p>ОК-6 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> <p>ПК-6 готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений</p> <p>ПК-10 готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей</p> <p>ПК-11 готовностью к применению инновационных технологий в гостиничной деятельности и новых форм обслуживания потребителей</p>
Гастрономические традиции мира	<p>ОК-6 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> <p>ПК-6 готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта</p> <p>ПК-10 готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей</p> <p>ПК-11 готовностью к применению инновационных технологий в гостиничной деятельности и новых форм обслуживания потребителей</p>
Туристские формальности	<p>ОК-4 способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности</p>
Визово-регистрационное обеспечение в туризме	<p>ОК-4 способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности</p>
Организация административно-хозяйственной службы гостиницы	<p>ПК-4 готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы</p> <p>ПК-12 готовностью к освоению теоретических основ проектирования функциональных процессов гостиниц и других средств размещения на основе применения современных технологий проектирования</p>

Продолжение таблицы 4

Дисциплины	Компетенция
Современные концепции организации гостиничной инфраструктуры	ПК-12 готовностью к освоению теоретических основ проектирования функциональных процессов гостиниц и других средств размещения на основе применения современных технологий и методов проектирования
Фирменный стиль гостиничного предприятия	ПК-10 готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей
Организация инженерной службы гостиницы	ПК-4 готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы ПК-8 готовностью использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя ПК-12 готовностью к освоению теоретических основ проектирования функциональных процессов гостиниц и других средств размещения на основе применения современных технологий и методов проектирования
Организация вспомогательных служб гостиницы	ПК-4 готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы ПК-12 готовностью к освоению теоретических основ проектирования функциональных процессов гостиниц и других средств размещения на основе применения современных технологий и методов проектирования
Краеведение	ОК-7 способностью к самоорганизации и самообразованию
Технология и организация гостиничных услуг	ПК-1 готовностью к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей ПК-2 готовностью к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий
Религии мира	ОК-6 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Продолжение таблицы 4

Дисциплины	Компетенция
Рекреационное районирование	ПК-13 готовностью самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя
Основы гостиничного сервиса	ПК-1 готовностью к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей ПК-4 готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы ПК-6 готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений
Сервисная деятельность	ПК-6 готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений
Транспортное обслуживание	ПК-4 готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы
Страхование и риски	ПК-3 владением навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения
Организация экскурсионного обслуживания	ПК-4 готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы ПК-11 готовностью к применению инновационных технологий в гостиничной деятельности и новых форм обслуживания потребителей ПК-12 готовностью к освоению теоретических основ проектирования функциональных процессов гостиниц и других средств размещения на основе применения современных технологий и методов проектирования
Экологический мониторинг	ПК-10 готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей

Окончание таблицы 4

Дисциплины	Компетенция
Имидж гостиничного предприятия	ПК-10 готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей
Функционально-пространственная организация гостиничных комплексов	ПК-8 готовностью использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя ПК-12 готовностью к освоению теоретических основ проектирования функциональных процессов гостиниц и других средств размещения на основе применения современных технологий и методов проектирования

Анализ учебных планов показал, что в ходе профессиональной подготовки у будущих бакалавров гостиничного дела формируется ряд обще-профессиональных и профессиональных компетенций.

Стрессоустойчивость, как фактор коммуникативного профессионализма в учебном процессе в рамках образовательных дисциплин и технологий не имеет целенаправленной подготовки и её профессионального формирования.

Одним из показателей профессиональной компетентности являются работники контактной зоны, то есть те специалисты, которые в своей деятельности имеют непосредственное общение с клиентами/партнерами.

Определяющее значение, в различных отраслях при взаимодействии с людьми имеет такое понятие, как стрессоустойчивость [58].

Существует несколько подходов к понятию «стрессоустойчивость», это можно увидеть в таблице 5.

Таблица 5 – Контент-анализ понятия «стрессоустойчивость»

Источник	Понятие
Л.М. Аболин – доктор психологических наук, профессор[30].	Стрессоустойчивость – это свойство, которое характеризует индивида в процессе напряженной работе, отдельные эмоциональные механизмы которого, гармонически взаимодействуя между собой, содействуют удачному достижению поставленной цели.

Окончание таблицы 5

Б.Х. Варданян – доктор психологических наук [32].	Стрессоустойчивость – это свойство личности, которое обеспечивает гармоническое отношение между всеми элементами психической деятельности в эмоциогенной ситуации.
В.А. Бодров – психофизиолог, психолог[31].	Стрессоустойчивость – свойство личности, которое способствует высочайшей продуктивности деятельности в экстремальном пространстве.
С.В.Субботин– доктор психологических наук [33].	Стрессоустойчивость – эмоциональная устойчивость к стрессу, резистентность, фрустрационная толерантность.
А.А.Баранов – доктор психологических наук, профессор [35].	Стрессоустойчивость – это частный случай психологической стойкости, которая проявляется при воздействии разных стрессовых причин.
П.Б. Зильберман –ученый-психолог [34].	Стрессоустойчивость – интегративное свойство личности, характеризующееся таким взаимодействием интеллектуальных и мотивационных компонентов психической деятельности индивидуума, обеспечивающее наилучшее успешное достижение цели деятельности в сложной эмотивной обстановке.
Н.Н. Данилова – психофизиолог, профессор[36].	Стрессоустойчивость – способность переносить огромные нагрузки и правильно решать задачи в экстремальных ситуациях.

Таким образом, под стрессоустойчивостью мы понимаем эмоциональную устойчивость к стрессу, благодаря которой предоставляется возможным адекватная оценка окружающей действительности, индивидов, высокая продуктивная деятельность в экстренных ситуациях, принятия незамедлительных здоровых решений.

Так же, хотелось бы, рассмотреть научные подходы к изучению стрессоустойчивости в различных областях можно увидеть в таблице 6.

Таблица 6 – Научные труды в области изучения стрессоустойчивости

Ф.И.О	Тема диссертации
Андреева А. А.[38].	Стрессоустойчивость как фактор развития позитивного отношения к учебной деятельности у студентов.
Михеева А. В.[37].	Индивидуально-личностные предикторы стрессоустойчивости у мужчин и женщин.
Зеличенко Е. В.[39].	Формирование стрессоустойчивости учащихся в процессе занятий вокально-хоровой деятельностью (на материале обучения в педагогических вузах).

Окончание таблицы 6

Ф.И.О	Тема диссертации
Гриднева А. А.[38].	Смысложизненные ориентации в формировании стрессоустойчивости как ресурса психического здоровья сотрудников пенитенциарной сферы.
Кадырова О.В.[40].	Взаимосвязь профессионального стресса и некоторых аспектов психологического здоровья (на примере организаций общественного питания).
Катунин А. П.[41].	Стрессоустойчивость как интегративный фактор совместной деятельности сотрудников служебных коллективов.
Картавых И. В.[42].	Изучение гендерных различий стрессоустойчивости сотрудников МЧС.

Таким образом, анализ показал, что проблема стрессоустойчивости, как фактора профессиональной компетентности работника индустрии гостеприимства еще недостаточно исследована.

1.2 Стрессоустойчивость, как научная проблема

Невзирая на то, что дилемме стресса посвящено огромное число работ, публикаций, которые содержат исследование стрессоустойчивости, относительно немного. Передовые исследователи обращают особенное внимание на выявление детерминант стойкости к психологическому стрессу, ее проявлений в учебной работе, также роли в профессиональном становлении молодого специалиста.

В современной научной литературе дилемму стрессоустойчивости разрабатывали такие ученые, как Л.М. Аболин, А.Ю. Маленова, А.А. Баранов, Б.Х. Варданян, В.А. Бодров, М.Ю. Денисов, Л.В. Куликов, А.В. Либина, А.В. Либин, Л.А. Китаев-Смык, А.А. Реан, С.В. Субботин и др. [22].

В работах Л.И. Анцыферовой, Л.Г. Дикой эмоциональная стойкость, зрелость личности связывается с умением человека ориентироваться на определенные цели, с характером временной перспективы, организацией собственной работы.

Проблеме влияния личностного фактора в преодолении стресса посвящены работы В.И. Медведева, В.Э. Мильмана, В.Д. Небылицына, Г.С. Никифорова и др.

Хотелось бы подробнее остановиться на диссертациях по стрессоустойчивости в различных отраслях, что можно увидеть в таблице 7.

Таблица 7 – Анализ диссертаций на тему стрессоустойчивости

Ф.И.О Название диссертации	Цель, объект, предмет диссертации
Михеева А. В. Индивидуально-личностные предикторы стрессоустойчивости у мужчин и женщин[42].	Цель исследования: выявить индивидуально-личностные предикторы стрессоустойчивости у мужчин и женщин. Объект исследования: стрессоустойчивость как свойство личности. Предмет исследования: особенности проявления индивидуально-личностных предикторов стрессоустойчивости у мужчин и женщин.
Барина Е.В. Психологические средства профилактики стресса в профессиональной деятельности[43].	Цель исследования: выявить влияние психологических средств на профессиональный стресс у воспитателей дошкольных образовательных учреждений, оценить эффективность их использования для профилактики профессионального стресса. Объект исследования: профессиональный стресс у воспитателей дошкольных образовательных учреждений. Предмет исследования: психологические средства профилактики стресса в профессиональной деятельности
Лозгачева О. В. Формирование стрессоустойчивости на этапе профессионализации (на примере юридического вуза) [45].	Цель исследования состоит в теоретическом и экспериментальном аргументировании психических возможностей формирования стрессоустойчивости студентов-юристов на этапе получения образования. Объект исследования: стойкость к стрессу у учащихся на этапе получения профессионального образования. Предмет исследования: формирование стрессоустойчивости как важного качества студента-юриста.
Наговицына Н. В. Профилактика и преодоление стресса и эмоционального выгорания в профессиональной деятельности школьного учителя[44].	Цель исследования: изучение и описание эффективных методик профилактики и коррекции синдрома эмоционального выгорания и стресса педагогов. Объект исследования: явление эмоционального выгорания и стресса школьных учителей. Предмет исследования: рассмотрение существующих методов профилактики и коррекции эмоционального выгорания и стресса педагогов и выделение наиболее эффективных из них.
Серёжкина Екатерина Васильевна Социально-организационный подход в исследованиях феномена стресса на работе (на примере работников IT-фирм России и Франции)[46].	Цель исследования: разработка теоретической модели и методологического подхода к изучению социальных детерминант формирования стресса на работе. Объект исследования: стресс на работе как социальный феномен. Предмет исследования: теоретико-методологические подходы к изучению социальной детерминированности формирования стресса на работе.

Окончание таблицы 7

<p>Фарафонов А. Ю.</p> <p>Педагогические условия формирования стрессоустойчивости военнослужащих средствами физической подготовки [48].</p>	<p>Цель исследования: теоретическое и экспериментальное обоснование педагогических условий формирования стрессоустойчивости военнослужащих на занятиях по физической подготовке.</p> <p>Объект исследования: формирование стрессоустойчивости военнослужащих на занятиях по физической подготовке.</p> <p>Предмет исследования: педагогические условия формирования стрессоустойчивости военнослужащих на занятиях по физической подготовке.</p>
<p>Пятышева К. А.</p> <p>Формирование стрессоустойчивости менеджеров как условие профилактики конфликтов в профессиональной деятельности[47].</p>	<p>Цель исследования: теоретически обосновать и экспериментально реализовать программу психологического формирования стрессоустойчивости менеджеров, направленную на профилактику конфликтов в профессиональной деятельности.</p> <p>Объект исследования: стрессоустойчивость менеджеров.</p> <p>Предмет исследования: формирование стрессоустойчивости менеджеров как условие профилактики конфликтов в профессиональной деятельности.</p>

Анализ показал, что в своих исследованиях в качестве целей ученые выделяют теоретическое и экспериментальное обоснование условий формирования стрессоустойчивости в тех или иных видах деятельности.

В качестве объектов выступает устойчивость к стрессу у работников различных профессиональных отраслей.

В качестве предмета исследований можно выделить, рассмотрение существующих методов профилактики и коррекции эмоционального выгорания и стресса либо же формирование стрессоустойчивости в разных отраслях профессиональной деятельности для профилактики конфликтных ситуаций.

Хотелось бы отметить, что диссертаций и авторефератов по стрессоустойчивости в индустрии гостеприимства нами не было найдено в большом количестве. Зачастую таких исследований единицы.

Таким образом, анализируя вышесказанное мы приходим к выводу, что стрессоустойчивость в индустрии гостеприимства – малоисследованна. Для формирования стрессоустойчивости у работников индустрии гостеприимства необходимо разработать модель данного процесса.

1.3 Модель профессиональной компетентности

Для разработки модели профессиональной компетентности работника индустрии гостеприимства нам необходимо определить основные подходы и принципы её разработки.

С этой целью рассмотрим основные подходы к исследованию модели специалистов психологического и педагогического профиля в таблице 8.

Таблица 8– Компетентностные модели

Тема	Модель
Гемешлиев Ф. К. Психологические модели и технология интегративной оценки копинг-поведения специалистов экстремального профиля[49].	Двухуровневая модель оценки копинг-поведения определяет состав и взаимные связи личностных и деятельностных компонентов, обуславливающих характер копинг-поведения, и выделяет интегративный и элементный уровни описания и оценки копинг-поведения. В модели личностные копинг-ресурсы (адаптационные способности) и копинг-поведение рассматриваются как системные образования, имеющие два уровня иерархии. На низшем уровне оцениваются отдельные адаптационные способности личности и характерные для ее деятельности копинг-стратегии, а на верхнем – личностные копинг-ресурсы и копинг-поведение как целостные образования, обладающие тем интегративным свойством, которое приобретает совокупностью элементов при их объединении в систему.
Матвеева Л.Г. Становление профессионального самосознания клинических психологов [50].	Пятифакторная модель представлений о категории «специалист», в которой каждый фактор униполярен. Комплексная, интегрированная характеристика данного понятия включает в себя такие составляющие как «эргичность», «социально-профессиональная экстраверсия», «конвенциональность», «личностная привлекательность» и «самоактуализированность». Такой портрет, составленный по результатам факторного анализа, отражает тенденцию к внешней позитивной оценке личности. Этот вывод хорошо согласуется с положениями современной теории самодетерминации, рассматривающей внешнюю мотивацию поведения как один из регуляторов социальной и профессиональной деятельности субъекта и, косвенно, может считаться одним из регуляторов профессиональной эффективности.

Анализ показал, что ни в одной модели стрессоустойчивость не была рассмотрена, что обусловило создание нами модели, где основной упор ставится именно на стрессоустойчивость, что можно увидеть на рисунке 1.

Как показано на рисунке 1 модель профессиональной компетентности работника индустрии гостеприимства включает в себя пять блоков: целевой, методологический, содержательно-функциональный, организационно-технологический, а также результативный.

Каждый блок состоит из определенных компонентов. Рассмотрим сущность каждого блока по отдельности.

Целевой блок. Блок содержит 1 компонент – разработка модели профессиональной компетентности работника индустрии гостеприимства в контексте исследования. Это в свою очередь характеризуется появлением уникальной модели профессиональной компетентности работника гостиничного сервиса, в которой основной упор поставлен на определение стрессоустойчивости сотрудников гостиничного предприятия[33].

Методологический блок. Блок содержит 3 компонента: подходы, принципы, методы. Можно выделить следующие подходы: компетентностный, деятельностный, психологический и гносеологический. Компетентностный подход обеспечивает организации долгосрочные конкурентные преимущества на рынке товаров и услуг, его суть состоит в том чтобы научить сотрудника управлять собственными знаниями, умениями и навыками, таким образом саморазвиваться и самообучаться.

Деятельностный подход помогает в раскрытии компонентов и условий формирования способности личности противостоять стрессу в профессиональной деятельности. Психологический подход предполагает комплексное психологическое изучение индивидов. Гносеологический подход – потребность в расширении и приобретении знаний, умений и опыта у работников индустрии гостеприимства.

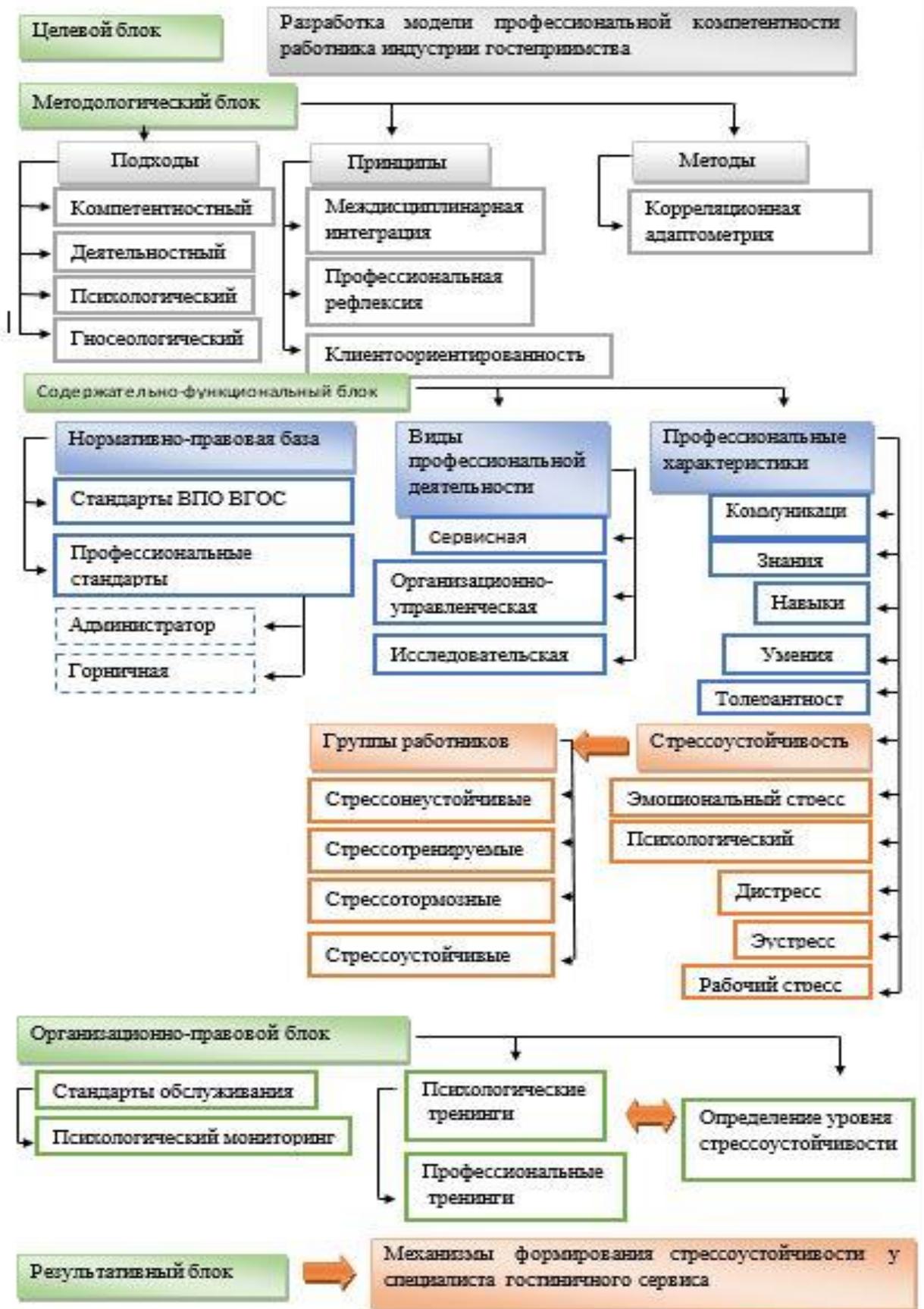


Рисунок 1– Модель профессиональной компетентности работника индустрии гостеприимства

Стрессоустойчивость работников гостиничного сервиса подчиняется следующим принципам: междисциплинарная интеграция в процессе формирования у работников устойчивости к стрессу с целью решения профессиональных задач; профессиональная рефлексия помогает понимать свои собственные чувства, эмоциональное состояние клиентов и коллег, верно оценивать их и уметь конструктивно выразить и контролировать эмоции; Клиентоориентированность предполагает способность гостиничного предприятия извлекать дополнительную выгоду за счет предоставления клиентам качественного гостиничного продукта и высокого уровня обслуживания [35].

К использованным методам при исследовании стрессоустойчивости у работников гостиничной индустрии относится: корреляционная адаптометрия позволяет определить уровень психического напряжения у работников гостиничной сферы.

Третьим блоком модели является – содержательно-функциональный блок, который рассматривает нормативно-правовую базу, виды профессиональной деятельности, профессиональные характеристики и группы работников.

К нормативно-правовой базе относятся:

- Федеральные государственные образовательные стандарты высшего образования (ФГОС ВПО 3++);
- Федеральный закон от 2 мая 2015 г. № 122-ФЗ «О внесении изменений в Трудовой кодекс Российской Федерации», регулирующий внедрения профессиональных стандартов;
- Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ);
- Налоговый кодекс РФ;
- Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изменениями на 8 июня 2020 года);
- Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 (ред. от 24.04.2020) «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 13.03.2006 №38-ФЗ (ред. от 02.08.2019) «О рекламе»;

– Федеральный закон от 27 декабря 2002 года №184-ФЗ «О техническом регулировании»;

– Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 (ред. от 18.07.2019) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»;

– Постановление Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц»;

– национальные стандарты ГОСТ Р;

– строительные нормы и правила (СНиП);

– санитарные правила и нормы (СанПиН) и др.

Из видов профессиональной деятельности мы рассмотрели следующие: сервисная – направлена на удовлетворение потребностей потребителей, путем оказания качественных гостиничных услуг. Организационно-управленческая – это профессиональные компетенции, самый важный компонент нашей выпускной квалификационной работы, формируют организационную и управленческую деятельность гостиничного предприятия. Исследовательская – заключается в постановке задач, подборе информации и её анализе, проработке методик исследования, проведении анализа.

Профессиональные характеристики в нашей модели рассмотрены следующие: коммуникация, знания, навыки, умения, толерантность. Стрессоустойчивость: эмоциональная, психологическая, дистресс, эустресс и рабочий стресс.

Работники индустрии гостеприимства считаются профессионально компетентными, когда владеют определенными знаниями, навыками и умениями с целью предвидения, профилактики и преодоления стрессовых ситуаций, происходящих в гостиничном предприятии, при взаимодействии с коллегами и клиентами. Важным качеством для работников гостиничной сферы является толерантность или иными словами терпимость – определенная установка на восприятие, понимание клиентов и коллег при непосредственном взаимодействии, уважение чужих ценностей и интересов.

Индустрия гостеприимства, как сфера услуг, выдвигает особые требования к подбору персонала, основополагающим требованием является стрессоустойчивость. Данное качество важно при решении конфликтных ситуаций, для управления собственными эмоциями, при прогнозировании возможных конфликтов. Доказано, что стресс оказывает большое влияние на эффективность работы гостиничного предприятия, на состояние работников контактной зоны и клиентов. Поэтому для эффективной работы предприятия важное значение имеет стрессоустойчивость [58].

Различают несколько видов стресса, мы остановимся подробно на каждом: эмоциональный стресс возникает в результате факторов, способствующих появлению сильных переживаний, это приводит к резкому выходу из зоны комфорта и требует быстрой физической и психологической адаптации. При психологическом стрессе негативное влияние направленно на уровень самоуважения, социальный статус и другие социальные аспекты. Его вызывает социальное влияние либо же собственные мысли.

Дистресс – является одной из стадий стресса. Характеризуется нервным перенапряжением, эмоциональное состояние не поддается контролю, работник контактной зоны просто больше не может бороться с негативными факторами. Будет справедливо отметить, что на данном этапе сотрудник больше всего подвержен появлению синдрома эмоционального выгорания. Работник гостиничного сервиса теряет жизненные ориентиры и интерес ко всем жизненным сферам.

Эустресс – конструктивный вид стресса, возникновение сопровождается позитивными эмоциями, оказывает положительное влияние на эмоциональную сферу работников контактной зоны. Но есть вероятность, что длительное пребывание в этом состоянии может вызвать обратное и привести к дистрессу.

Так же хотелось бы отметить, что рабочий стресс может быть следствием любой вышеперечисленной стадии. И так же приводит к синдрому эмоционального выгорания [59].

Группы работников в нашей модели рассмотрены следующие: стрессонеустойчивые, стрессотренируемые, стрессотормозные и непосредственно стрессоустойчивые. Рассмотрим подробнее каждый критерий. Стрессонеустойчивых работников гостиничной сферы характеризует максимально возможная ригидность в отношении окружающего мира и происходящих в нем изменений. Данный тип работников не склонен адаптироваться под внешний мир и менять свои установки под него. Любое негативное событие приводит их непременно к возникновению стресса. Поэтому такие работники зачастую раздражительные, агрессивные, неуравновешенны. На них не стоит возлагать больших надежд при возникновении стрессовой ситуации.

Стрессотренируемые работники способны адаптироваться к возникающим стрессовым ситуациям, но только в том случае, если такие ситуации носят не глобальный и мгновенный характер. При возникновении же спонтанной стрессовой ситуации сотрудники впадают в состояние депрессии. Но в данном типе хотелось бы заметить важную особенность: при возникновении схожих стрессовых ситуаций работник постепенно приспосабливается к стрессу и уже реагирует на него спокойно. Такие работники могут быть лидерами в стрессовых ситуациях.

Стрессотормозные работники категоричны в своих взглядах и мировоззренческих установках, но к возникновению стрессовых ситуаций относятся достаточно спокойно. Данный тип не способен на постепенные перемены, они резко могут поменять свою сферу жизни, к примеру, поменять работу. Такие работники могут быть лидером, но в конкретной ситуации и при конкретном условии.

Стрессоустойчивые работники абсолютно спокойно адаптируются в стрессовых ситуациях, данный тип тяготеет все стабильное и predetermined. Поэтому такие сотрудники зачастую сами начинают процессы преобразования или революций, умеют эффективно действовать в нестабильных, кризисных условиях, но плохо приспособлены для работы в гостиничных предприятиях с устоявшимися традициями [56].

Следующим выступает организационно-технологический блок, в котором рассматриваются такие составляющие как: стандарты обслуживания, психологический мониторинг, психологические и профессиональные тренинги, определение уровня стрессоустойчивости. Для обеспечения высокого качества обслуживания потребителей гостиничными предприятиями разрабатываются специальные стандарты и правила обслуживания, которые предусматривают систематическое обучение и тренировку персонала. Отметим, что стандарты обслуживания на любом гостиничном предприятии могут быть различными, исходя из специфики данной организации. Психологический мониторинг в гостиничной организации проводится с целью изучения стрессогенности организационной среды и разработки на этой основе действенных мер по снижению профессиональных стрессов и конфликтов. Психологические тренинги оказывают влияние на повышение стрессоустойчивости, путем получения знаний и развития навыков для сопротивления стрессу в конфликтных ситуациях на гостиничном предприятии.

Профессиональные тренинги направлены на повышение компетентности в общении, получении опыта общения и взаимодействия с людьми, отработки соответствующих навыков и выстраиванию в перспективе своих отношений наиболее оптимальным образом. Все вышеперечисленное существенно помогает в определении уровня стрессоустойчивости работников индустрии гостеприимства и поиске путей решения существующих конфликтных ситуаций, прогнозированию возникновения [53].

Результативный блок – завершающий блок, представленный в модели, состоит из механизмов формирования стрессоустойчивости у работников гостиничной сферы. Механизмы формирования стрессоустойчивости:

- психологическая компетентность, т.е. осознание своих личностных, психофизиологических качеств; знания симптомов, характеристик и картины стрессового состояния; осознание его последствий;

- личностные особенности, в том числе, мотивация, направленность, готовность к активным действиям, уровень личностной саморегуляции, умение строить

межличностные отношения, владение психорегулятивными технологиями поведения;

– жизненный опыт, в том числе поведение в тех или иных ситуациях, способ реагирования, сложившиеся отношения.

Результатом всех рассмотренных нами схем выступает механизм формирования стрессоустойчивости у работников гостиничной сферы.

Таким образом, разработанная нами модель профессиональной компетентности работника гостиничной сферы, состоящая из пяти блоков представляет собой универсальное формирование профессиональной компетентности, в результате предметом которой выступают механизмы формирования стрессоустойчивости работников индустрии гостеприимства.

Выводы по главе один

Опираясь на изученные нами данные, данные сайтов и научной литературы по теме стрессоустойчивости и профессиональной компетентности, нами была разработана модель профессиональной компетентности работников индустрии гостеприимства, которая содержит 5 основных блоков: целевой, методологический, содержательно-функциональный, организационно-технологический, а также результативный. Данная модель полностью отражает профессиональные компетентности работников гостиничной сферы, где основной упор поставлен на определение стрессоустойчивости, результатом которой являются механизмы формирования стрессоустойчивости работника индустрии гостеприимства.

2 ОРГАНИЗАЦИЯ ОПЫТНО-ПОИСКОВОЙ РАБОТЫ

2.1 Логика и задачи опытно-поисковой работы

Для проведения анализа и анкетирования мною был рассмотрен ряд методик для выборки необходимого материала. Выборка производилась с помощью программы НС-психотестэксперт. Это компьютерный комплекс для проведения психофизиологических и психологических тестов с регистрацией вегетативных и эмоциональных реакций.

Хотелось бы кратко рассказать подробнее о данной программе.

Выделяют следующие виды тестов. Тест-опросник содержит серию вопросов, по ответам на которые судят о психических качествах испытуемого. В задании испытуемому предлагается серия соответственных заданий, по результатам определяют наличие или отсутствие и степень развития у него характерных черт (свойств личности).

Преимуществом тестов данного типа является возможность дифференцированного их внедрения (серии стандартизированных тестов разрабатываются применительно к разным возрастным группам людей, уровню образования, актуальному опыту и профессии).

При помощи стандартизированных тестов получают количественные оценки, по которым можно ассоциировать выраженность психологических свойств испытуемого с их выраженностью в распространении.

В основе проективных тестов лежит механизм проекции, в соответствии с которым неосознаваемые психологические характеристики личности и недочеты поведения индивидуум склонен приписывать иным людям. О психологических особенностях испытуемого судят на основании того, как он принимает и оценивает надлежащие ситуации, поведение людей, какие личностные качества и мотивы он им приписывает [38].

Личностные тесты связаны с психодиагностикой индивидуальных параметров личности человека, которые определяют его поступки. Это могут быть тесты характера, темперамента, эмоций, способностей, возможностей.

Частные тесты могут дать полную характеристику свойств личности человека, комплексно оценить состояние личности и развитие отдельных черт его личности.

Представленные методики с применением АПК «НС-Психотест» позволяют объективно, информативно и оперативно проводить тестирование как одного человека, так и группы, получать результаты и анализировать их, это является преимуществом рассматриваемого комплекса.

На основе анализа базы данных мы систематизировали различные методики по следующим признакам:

- психическое состояние и уровень стресса;
- стрессоустойчивость и индивидуально-психологические особенности;
- диагностика посттравматических стрессов;
- стиль жизни;
- диагностика профессионального стресса и эмоционального выгорания.

По данным всех показателей систему тестовых методик мы представили в таблице 10.

Таблица 10 – Методики по стрессоустойчивости

Оценка психического состояния и уровня стресса	
Методика «Шкала психологического стресса PSM-25»	Методика «Оценка нервно-психического напряжения» (Т.А.Немчин)
Методика определения доминирующего состояния: краткий вариант (Л.В.Куликов)	Опросник «Актуальное состояние» (АС)
Диагностика состояния стресса (А.О.Прохоров).	Опросник, определяющий склонность к развитию стресса (по Т.А. Немчину и Тейлору)
Опросник «Утомление - Монотония - Пресыщение - Стресс»	
Диагностика стрессоустойчивости и индивидуально - психологических особенностей, влияющих на предрасположенность к стрессу	
Методика определения нервно-психической устойчивости, риска дезадаптации в стрессе «Прогноз»	Многоуровневый личностный опросник «Адаптивность» (МЛЮ-АМ) А.Г.Маклакова и С.В.Чермянина
Тест самооценки стрессоустойчивости (С.Коухена и Г.Виллиансона)	Экспресс-диагностика склонности к немотивированной тревожности (В. В. Бойко)
Шкала реактивной (ситуативной) и личностной тревожности Ч.Д. Спилбергера, Ю.Л. Ханина	Тест-опросник «Исследование субъективного контроля» (Е. Ф. Бажин)
Методика диагностики социально-психологической адаптации (К. Роджерса и Р. Даймонда)	Методика САН

Окончание таблицы 10

Анализ стиля жизни и выявление копинг-стратегий	
Методика определения стрессоустойчивости и социальной адаптации Холмса и Раге	Методика «Копинг-поведение в стрессовых ситуациях» (адаптированный вариант Т.А.Крюковой)
Тест «Анализ стиля жизни» (Бостонский тест на стрессоустойчивость)	Методика «Индикатор копинг-стратегий» (Д.Амирхан)
Методика для психологической диагностики копинг-механизмов (Тест Е.Хейма)	Диагностика стратегий поведенческой активности в стрессовых условиях
Методика диагностики типа эмоциональной реакции на воздействие стимулов окружающей среды (В.В. Бойко)	Опросник «Стиль саморегуляции поведения» (ССПМ)
Опросник способов совладания (Адаптация методики WCQ)	Методика выявления степени подверженности стрессам (Тарасов Е.А.)
Методики для диагностики профессионального стресса и эмоционального выгорания	
Методика «Экспресс-диагностика стрессогенных факторов в деятельности руководителя» (И. Д. Ладанов, В. А. Уразаева)	Методика «Шкала организационного стресса» Мак-Лина
Методика «Оценка профессионального стресса» (опросник Вайсмана)	Самооценка психической устойчивости в межличностных отношениях (М.В.Секач, В.Ф.Перевалов, Л.Г.Лаптев)
Методика «Диагностика эмоционального выгорания личности» (В.В. Бойко)	Определение психического выгорания (А.А.Рукавишников)
Методы диагностики посттравматического стрессового расстройства и его симптомов	
Миссисипская шкала для оценки посттравматических реакций (гражданский вариант)	Миссисипский опросник для боевого ПТСР (посттравматического стрессового расстройства)
Шкала безнадежности Бека (BeckHopelessnessScale)	

Всю опытно-экспериментальную работу мы разделили на 3 этапа:

- подготовительный этап (декабрь 2019 год – январь 2020 год);
- основной этап (февраль – апрель 2020 год);
- заключительный этап (май 2020 год).

На первом этапе опытно-экспериментальной работы (декабрь 2019 год – январь 2020 год) нами проведены следующие виды работ:

- изучение особенностей стрессов и работников индустрии гостеприимства;
- изучение и выборка методик по определению уровня стрессоустойчивости;
- изучение возможностей информатизации процесса тестирования;
- выбор методик и формы тестирования субъектов гостиничной деятельности;
- определение методов и средств;

– составление Google форм.

На втором этапе (февраль – апрель 2020 год) осуществляли следующие виды работ:

- составление тестовых заданий с помощью инструментов Googleформ;
- сегментация целевого рыночного исследования;
- определение субъектов исследования;
- тестирование субъектов гостиничной индустрии.

На третьем этапе (май 2020 год) – анализ результатов тестирования и определение стрессоустойчивости в профессиональной деятельности респондентов.

Психодиагностические методики позволяют определить индивидуально-психологические особенности каждого индивида.

Для ВКР планировалось проводить частичное тестирование с помощью компьютерной программы НС-Психотест эксперт и тестирование на бумажном носителе. Но, к большому разочарованию, в данное время обострилась ситуация с коронавирусом по стране, что отражается в следующих документах:

– Указ Президента Российской Федерации «О мерах по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия населения на территории Российской Федерации в связи с распространением новой коронавирусной инфекции (Covid-19)»;

– Указ Президента РФ от 28 апреля 2020 г. № 294 «О продлении действия мер по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия населения на территории Российской Федерации в связи с распространением новой коронавирусной инфекции (Covid-19)»;

– Указ Президента РФ от 11 мая 2020 г. № 316 «Об определении порядка продления действия мер по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия населения в субъектах Российской Федерации в связи с распространением новой коронавирусной инфекции (Covid-19)».

Именно поэтому провести данный анализ как планировалось – не представилось возможности. К тому же, в связи с приходом пандемии закрылось

огромное количество средств размещения как по всей стране в целом, так и в частности в нашем регионе. Так же, хотелось бы отметить, что большое количество сотрудников индустрии гостеприимства попало под сокращение и работать остались считанные единицы. Таким образом, наше исследование проводилось в электронном формате.

Для этих целей были созданы тестовые варианты в Google форме. Хочется отметить, что Google форма – это инструмент, позволяющий без особого труда составить тест и опросить респондентов.

2.2 Методика исследования

Для нашего исследования из большого количества предлагаемых и рассматриваемых тестов были выбраны следующие методики:

- 1) методика САН;
- 2) методика «Самооценка эмоциональных состояний».

Про каждую хотелось бы поговорить подробно.

Опросник САН (самочувствие, активность, настроение) разработан В.А. Доскиным, Н.А. Лаврентьевой, В.Б. Шарай и М.П. Мирошниковым (1973) и предназначен для оперативной оценки психоэмоционального состояния взрослого человека на момент обследования. При разработке методики создатели руководствовались тем, что три главные составляющие многофункционального психоэмоционального состояния – самочувствие, активность и настроение могут быть охарактеризованы полярными оценками, между которыми существует континуальная последовательность промежуточных значений. Но есть данные про то, что шкалы САН имеют чрезвычайно обобщенный характер. Факторное изучение позволяет выявить более дифференцированные шкалы: «самочувствие», «уровень напряженности», «эмоциональный фон», «мотивация» (А.Б. Леонова, 1984). Конструктивная валидность САН устанавливалась на основании сопоставления с результатами психофизиологических методик с учетом характеристик критичной частоты мельканий, температурной динамики тела, хронорефлексометрии.

Текущая валидность устанавливалась методом сравнения данных контрастных групп, также методом сопоставления результатов итогов в различное время рабочего дня. Разрабами методики проведена ее стандартизация на материале обследования подборки 300 учащихся. САН представляет из себя карту (таблицу), которая содержит 30 пар обратных черт, которые отражают исследуемые индивидуальности психоэмоционального состояния (самочувствие, активность, настроение). Каждое состояние представлено 10 парами слов. На бланке обследования между полярными чертами размещается рейтинговая шкала. Испытуемому дают сопоставить свое состояние с определенной оценкой на шкале (отметить степень выраженности того или иного свойства своего состояния). При обработке итогов исследования пересчитываются в «сырые» баллы от 1 до 7. Количественный итог представляет из себя сумму первичных баллов по некоторым категориям (либо их среднее арифметическое). САН нашел обширное распространение при оценке психологического состояния больных и здоровых лиц, психоэмоциональной реакции на нагрузку, в случае установления личных особенностей и биологических ритмов психофизиологических функций [39].

Методика «Самооценка эмоциональных состояний» – опросник, который был разработан американскими психологами А. Уэссманом и Д. Риксом и созданный для самооценки самочувствия и эмоционального состояния человека на момент обследования.

Методика представляет из себя четыре блока утверждений (шкал). Каждая шкала включает 10 утверждений. Данные шкалы расположены от полюса положительного эмоционального состояния (10 баллов) до полюса отрицательного эмоционального состояния (1 балл). Респондент оценивает свое эмоциональное состояние, выбрав соответствующее утверждение. Номер утверждения равен количеству баллов, набранных по шкале. Шкалы методики: «Спокойствие – тревожность», «Энергичность – усталость», «Приподнятость – подавленность», «Чувство уверенности в себе – чувство беспомощности». [37].

При данном анализе были использованы следующие методы: анализ, синтез, обобщение, индукция, дедукция.

2.3 Анализ результатов исследования

В связи с распространением коронавирусной инфекции (Covid 19) и её последствиями выборка была маленькой. На оба теста ответило по 40 респондентов.

1) Методика САН.

Критерии оценивания:

– гендерная принадлежность. Анализ показал, что основная часть респондентов, а это 82,5% – женщины, а 17,5% – мужчины, что наглядно можно увидеть на рисунке 2.

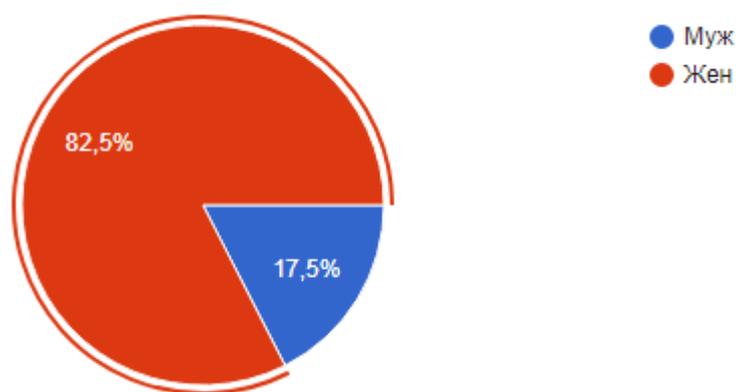


Рисунок 2– Критерий «гендерная принадлежность»

– возрастной признак. Анализ данного критерия показал, что большую часть составляют респонденты в возрасте от 20 до 25 лет – 65%, от 30 до 35 лет – 17,5%, далее следуют респонденты в возрасте от 40 до 45 лет – 7,5% , по 4,5% респонденты в возрасте от 25 до 30 лет и от 35 до 40 лет, что можно увидеть на рисунке 3.

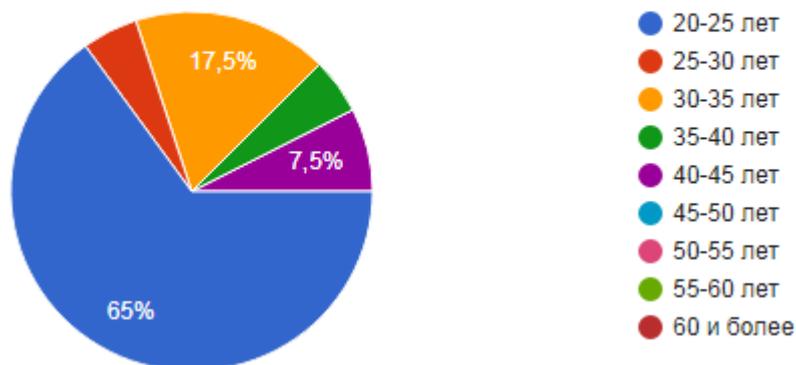


Рисунок 3 – Критерий «возрастной признак»

– семейное положение. Анализ показал, что 40% респондентов ответили «не замужем/не женат», 27,5% – «есть парень/девушка», 12,5% – «замужем/женат (есть дети)», 10% – «гражданский брак» и всего 2,5% ответили «замужем/женат (нет детей)», данные можно увидеть на рисунке 4.

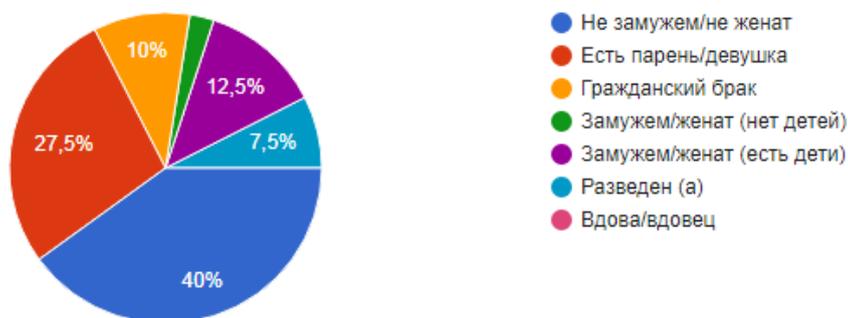


Рисунок 4 – Критерий «семейное положение»

– уровень образования. На диаграмме мы видим, что основную часть респондентов составляют люди с высшим образованием – 67,5%, у 22% опрошенных – среднее профессиональное образование, 7,3% – общее среднее образование и 3,2% – основное общее образование, что можно увидеть на рисунке 5.

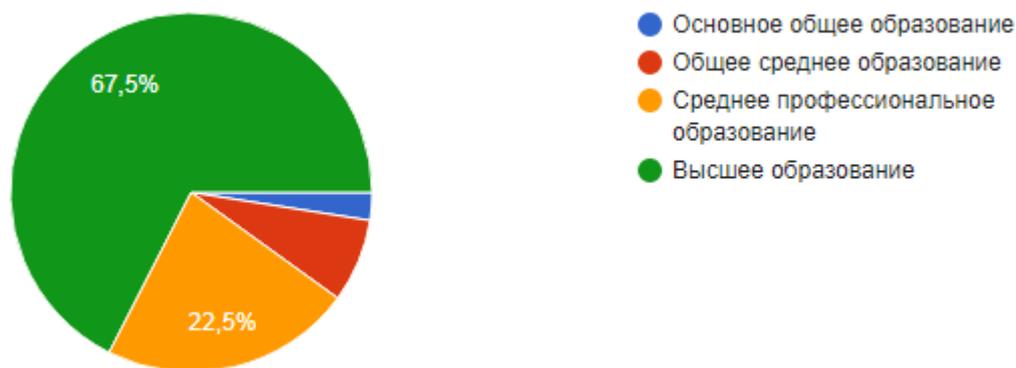


Рисунок 5 – Критерий «уровень образования»

– специальность. Анализируя график можно сказать, что 15% опрошенных имеют специальность гостиничное дело, по 4,9% – туризм, так же в ответах по данной методике встречаются специальности лингвистика, политология, менеджмент и т.д, что можно увидеть на рисунке б.



Рисунок 6– Критерий «специальность»

– место работы. График четко иллюстрирует, что большая часть опрошенных состоит из работников отеля «Альбион» – 12,5%, конгресс-отель Малахит, ЮУрГУ (магистранты 2 курс), парк-отель Березка по 4,9%, меньшие баллы составляют такие отели: Планета, Редиссон, Смолинопарк, Мелиот и т.д., что можно увидеть на рисунке 7.

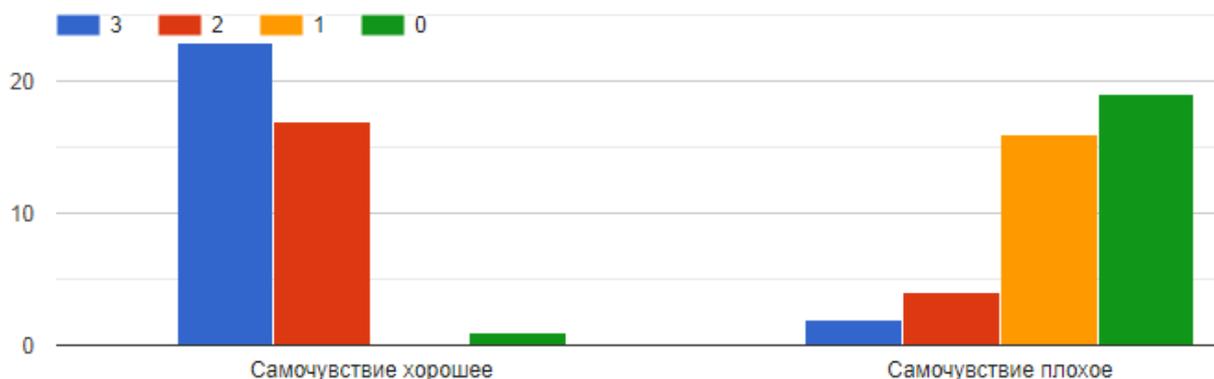


Рисунок 9 – Критерий «хорошее/плохое самочувствие»

Рисунок 10 показывает, что 23 респондента поставили 2 балла в графе «чувствую себя сильным», 16 респондентов – 3 балла, 2 респондента оценили свое состояние в 1 балл. «Чувствую себя слабым»: 19 респондентов – 0 баллов, 16 респондентов поставили 1 балл, 5 респондентов – 2 балла и 1 респондент оценил в 3 балла.

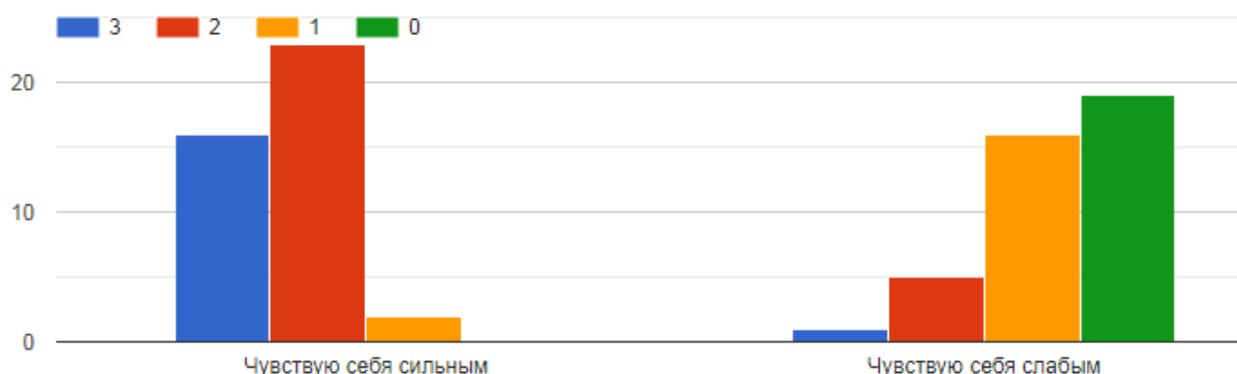


Рисунок 10 – Критерий «чувствую себя сильным/слабым»

Рисунок 11 показывает, что 19 респондентов поставили 1 балла в графе «пассивный», 14 респондентов – 2 балла, 7 респондентов оценили свое состояние в 0 баллов и 1 респондент – 3 балла. «Активный»: 17 респондентов – 2 балла, 15 респондентов поставили 3 балла, 9 респондентов – 1 балл.

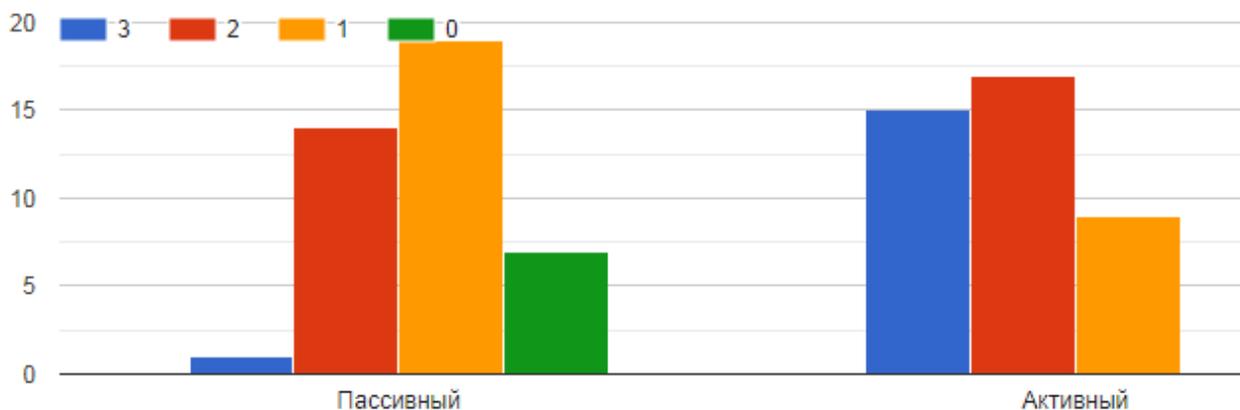


Рисунок 11 – Критерий «активный/пассивный»

Рисунок 12 показывает, что 15 респондентов поставили 1 балл в графе «малоподвижный», 10 респондентов – 0 баллов, 9 респондентов оценили свое состояние в 2 балла и 7 респондентов – 3 балла. «Подвижный»: 22 респондента – 3 балла, 11 респондентов поставили 2 балла, 5 респондентов – 1 балл и 3 респондента – 0 баллов.

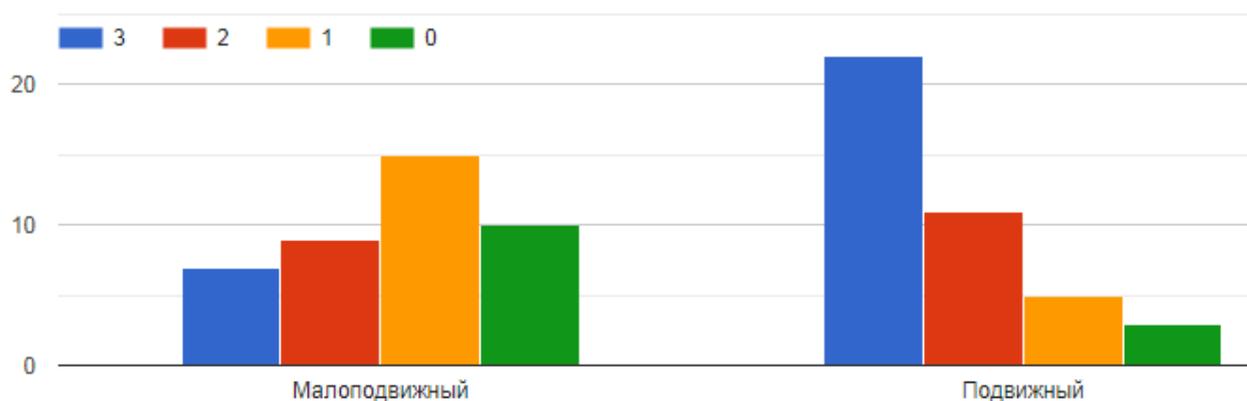


Рисунок 12 – Критерий «малоподвижный/подвижный»

Рисунок 13 показывает, что по 18 респондентов поставили 2 и 3 балла в графе «веселый» и 5 респондентов – 1 балл. «Грустный»: 16 респондентов – 1 балл, 13 респондентов поставили 2 балла, 11 респондентов – 0 баллов и 1 респондент – 3 балла.

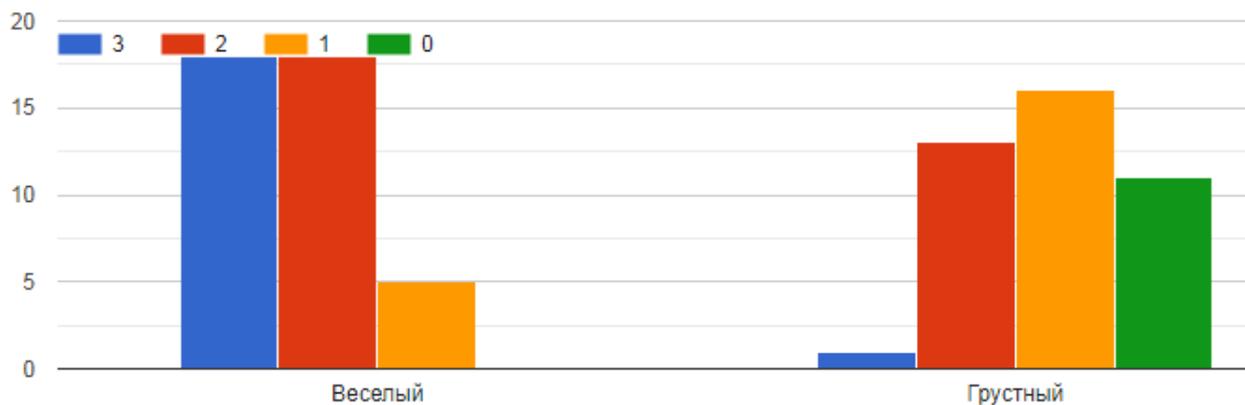


Рисунок 13 – Критерий «Веселый/грустный»

Рисунок 14 показывает, что 22 респондента поставили 3 балла в графе «хорошее настроение», 17 респондентов – 2 балла, 1 респондент оценил свое состояние в 1 балл и 1 респондент – 0 баллов. «Плохое настроение»: 21 респондент – 1 балл, 12 респондентов поставили 0 баллов, 7 респондентов – 2 балла и 1 респондент – 3 балла.

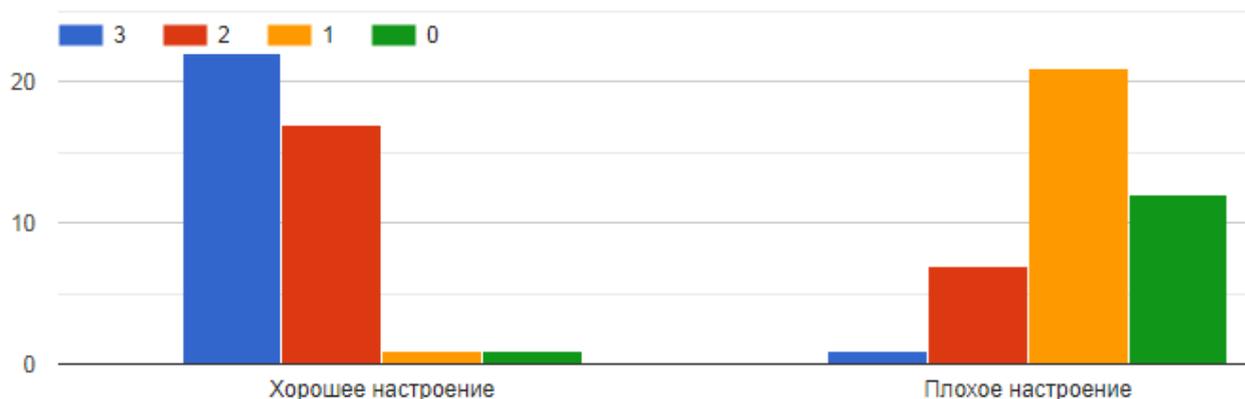


Рисунок 14 – Критерий «Хорошее настроение/плохое настроение»

Рисунок 15 показывает, что 22 респондента поставили 3 балла в графе «работоспособный», 15 респондентов – 2 балла, 3 респондента оценили свое состояние в 1 балл и 1 респондент – 0 баллов. «Разбитый»: 18 респондентов – 1

балл, 14 респондентов поставили 0 баллов, 6 респондентов – 2 балла и 3 респондента – 3 балла.

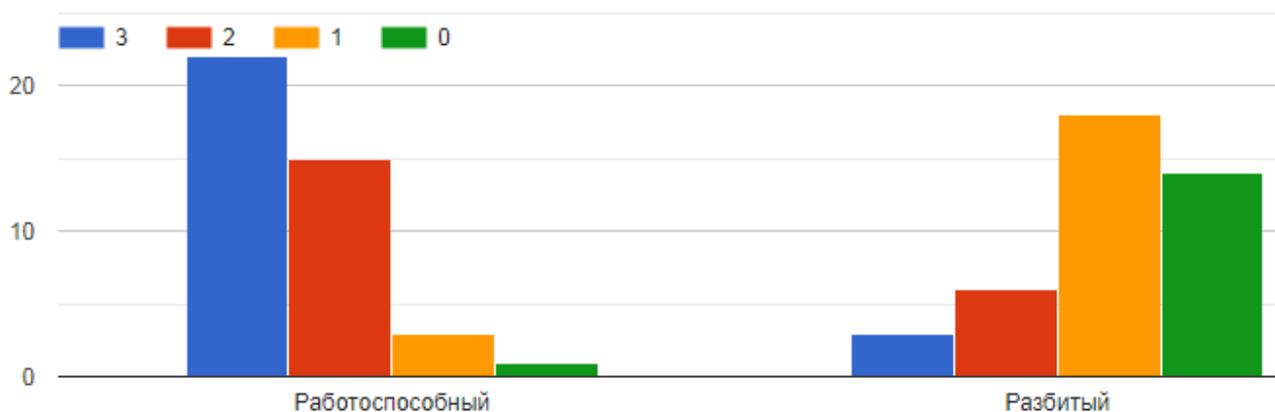


Рисунок 15 – Критерий «Работоспособный/разбитый»

Рисунок 16 показывает, что 22 респондента поставили 2 балла в графе «полный сил», 14 респондентов – 3 балла, 4 респондента оценили свое состояние в 1 балл и 1 респондент – 0 баллов. «Обессиленный»: 18 респондентов – 0 баллов, 11 респондентов поставили 1 балл, 8 респондентов – 2 балла и 4 респондента – 3 балла.

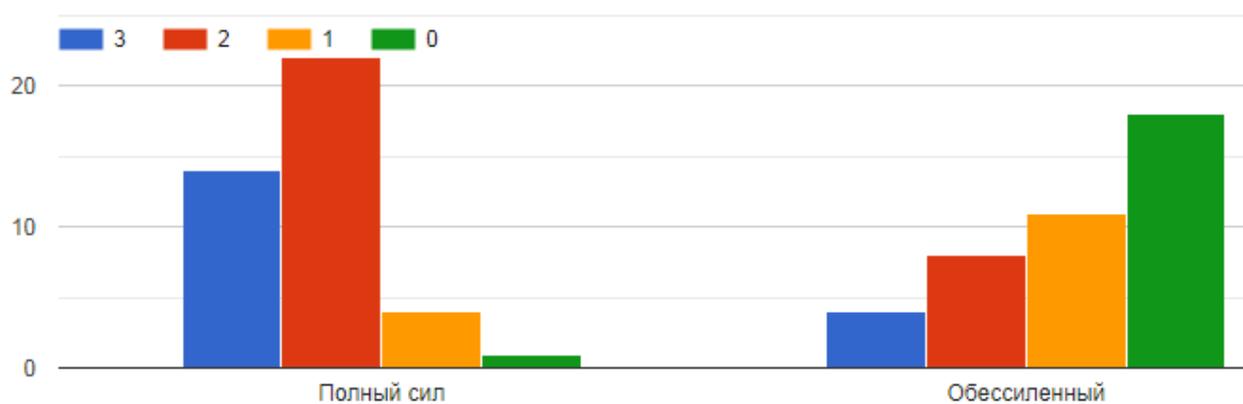


Рисунок 16 – Критерий «Полный сил/обессиленный»

Рисунок 17 показывает, что 17 респондентов поставили 1 балл в графе «медлительный», 12 респондентов – 0 баллов, 11 респондентов оценили свое

состояние в 2 балла и 1 респондент – 3 балла. «Быстрый»: 18 респондентов – 3 балла, 18 респондентов поставили 2 балла, 5 респондентов – 1 балл.

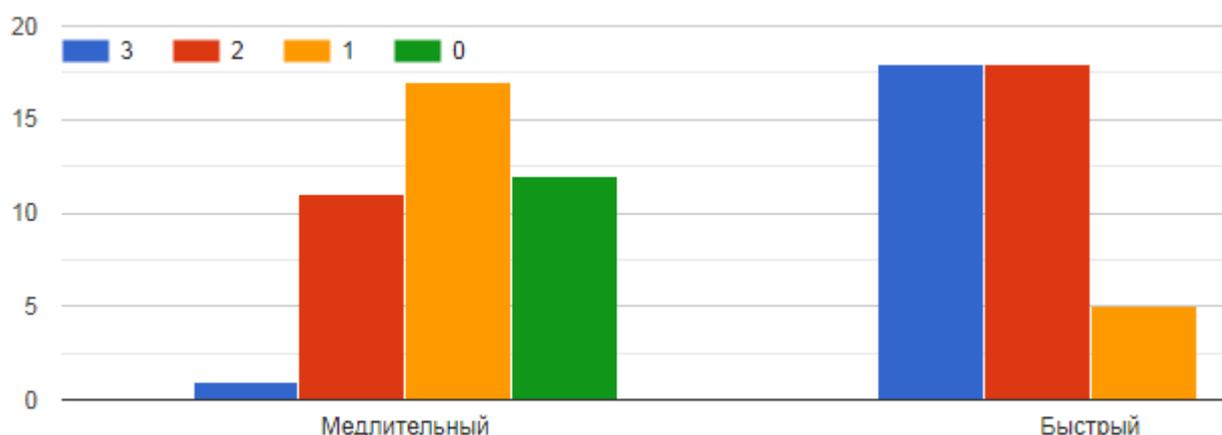


Рисунок 17 – Критерий «Медлительный/быстрый»

Рисунок 18 показывает, что 17 респондентов поставили 0 баллов в графе «бездеятельный», 13 респондентов – 1 балл, 8 респондентов оценили свое состояние в 2 балла и 3 респондента – 3 балла. «Деятельный»: 21 респондент – 3 балла, 15 респондентов поставили 2 балла, 5 респондентов – 1 балл.

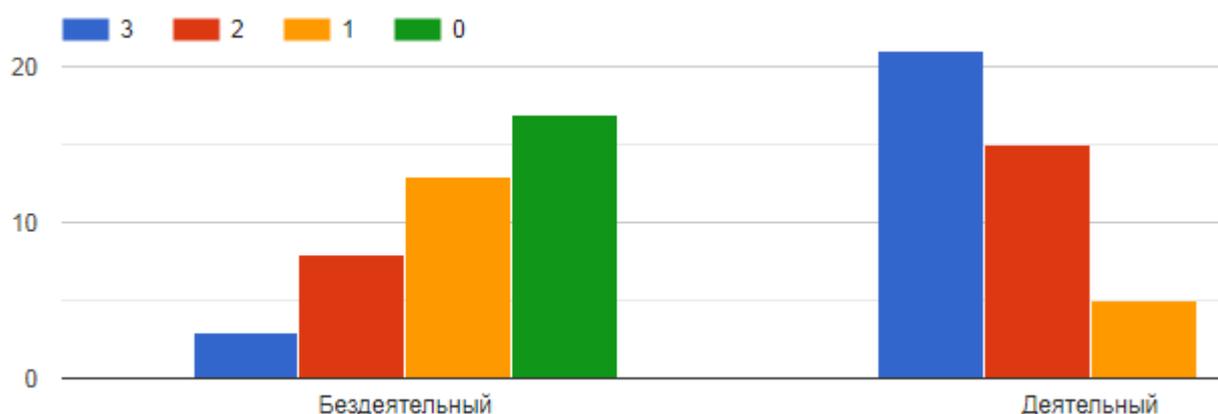


Рисунок 18 – Критерий «Бездеятельный/деятельный»

Рисунок 19 показывает, что 18 респондентов поставили 3 балла в графе «счастливый», 18 респондентов – 2 балла, 4 респондента оценили свое состояние в 1 балл и 1 респондент – 0 баллов. «Несчастный»: 18 респондентов – 0 баллов, 14

респондентов поставили 1 балл, 7 респондентов – 2 балла и 2 респондента – 3 балла.

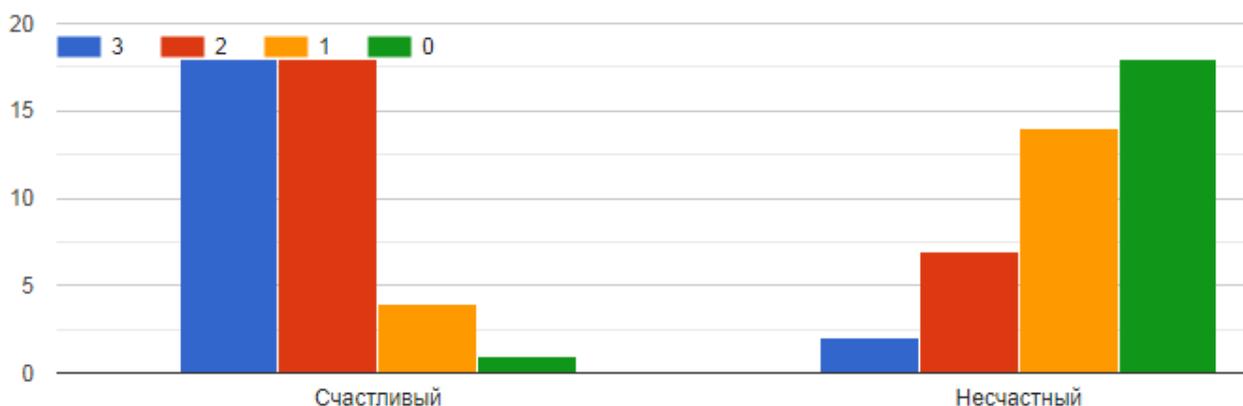


Рисунок 19 – Критерий «Счастливый/несчастный»

Рисунок 20 показывает, что 24 респондента поставили 3 балла в графе «жизнерадостный», 12 респондентов – 2 балла, 3 респондента оценили свое состояние в 1 балл и 2 респондента – 0 баллов. «Мрачный»: 15 респондентов – 0 баллов, 14 респондентов поставили 1 балл, 9 респондентов – 2 балла и 3 респондента – 3 балла.

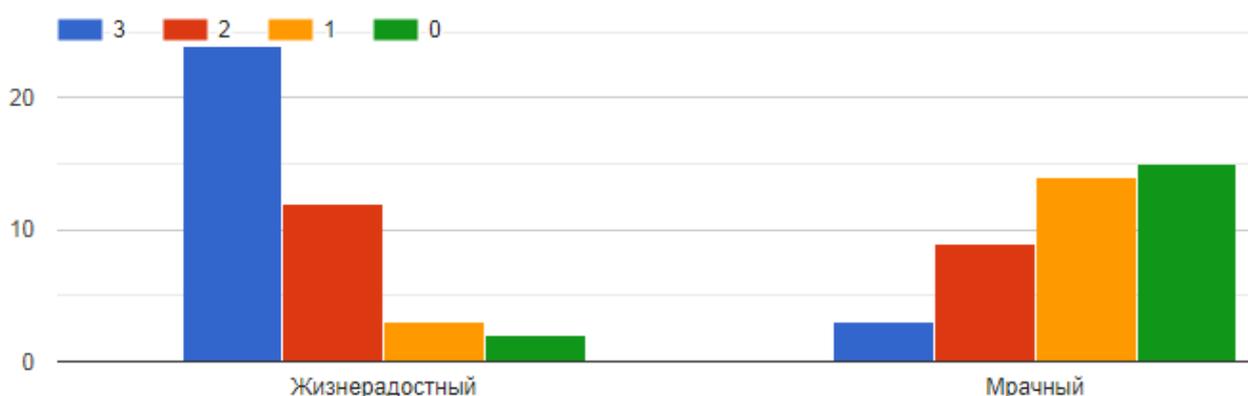


Рисунок 20 – Критерий «Жизнерадостный/мрачный»

Рисунок 21 показывает, что 15 респондентов поставили 2 балла в графе «напряженный», 10 респондентов – 1 балл, 9 респондентов оценили свое состояние в 3 балла и 7 респондентов – 0 баллов. «Расслабленный»: 26 респондентов – 2

балла, 8 респондентов поставили 1 балл, 5 респондентов – 3 балла и 2 респондента – 0 баллов.

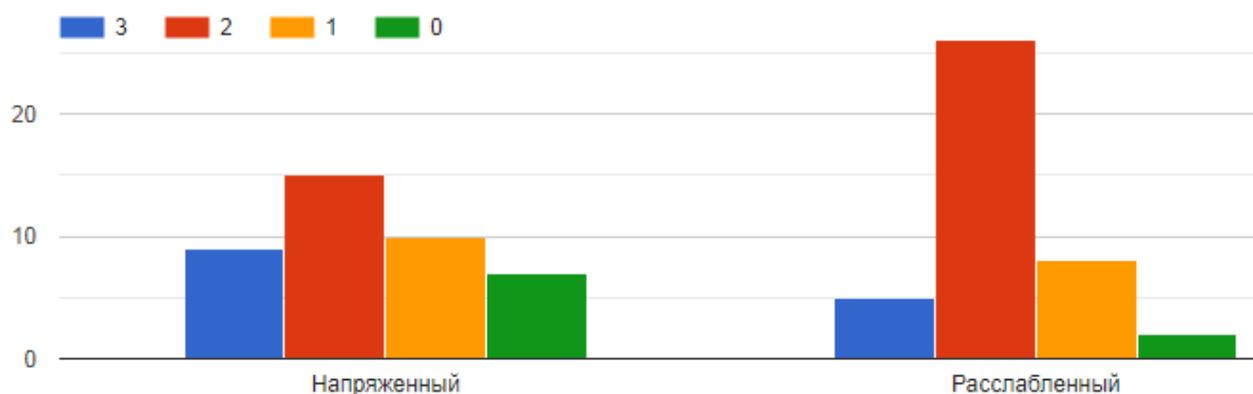


Рисунок 21 – Критерий «Напряженный/расслабленный»

Рисунок 22 показывает, что 20 респондентов поставили 3 балла в графе «здоровый», 18 респондентов – 2 балла, 3 респондента оценили свое состояние в 1 балл. «Больной»: 21 респондент – 0 баллов, 14 респондентов поставили 1 балл, 5 респондентов – 2 балла и 1 респондент – 3 балла.

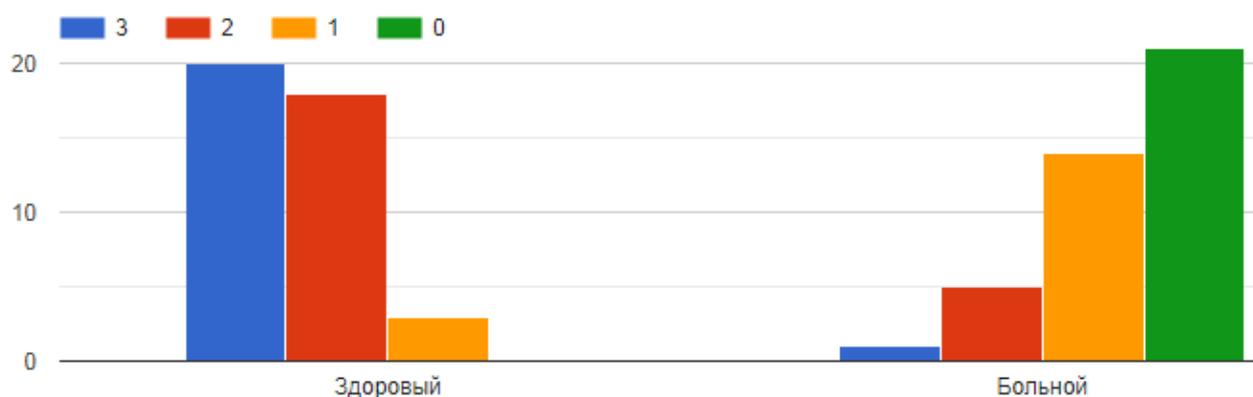


Рисунок 22 – Критерий «Здоровый/больной»

Рисунок 23 показывает, что 17 респондентов поставили 1 балл в графе «безучастный», 14 респондентов – 0 баллов, 8 респондентов оценили свое состояние в 2 балла и 2 респондента – 3 балла. «Увлеченный»: 23 респондента – 3 балла, 15 респондентов поставили 2 балла, 2 респондента – 1 балл и 1 респондент – 0 баллов.

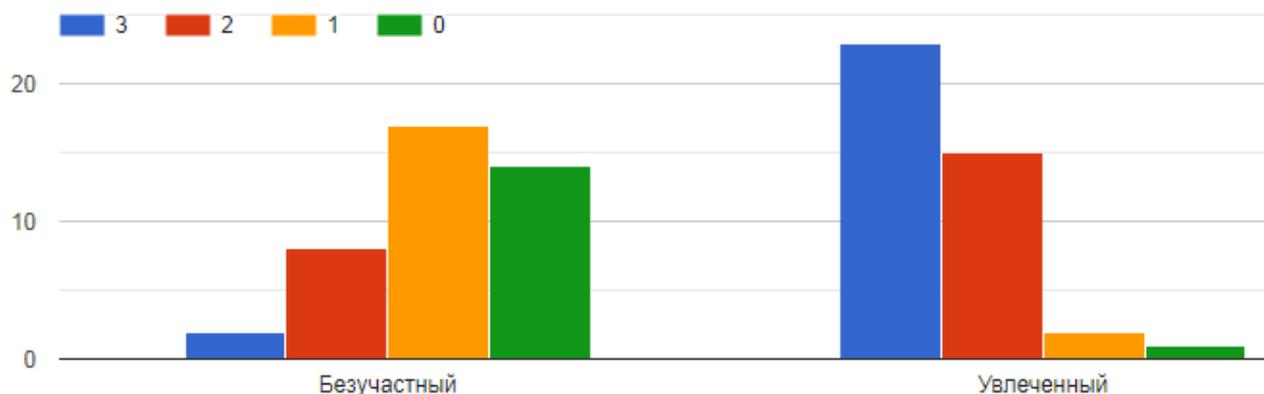


Рисунок 23 – Критерий «Безучастный/увлеченный»

Рисунок 24 показывает, что 20 респондентов поставили 1 балл в графе «равнодушный», 9 респондентов – 2 балла, 8 респондентов оценили свое состояние в 0 баллов и 4 респондента – 3 балла. «Взволнованный»: 15 респондентов – 2 балла, 11 респондентов поставили 1 балл, 9 респондентов – 3 балла и 6 респондентов – 0 баллов.

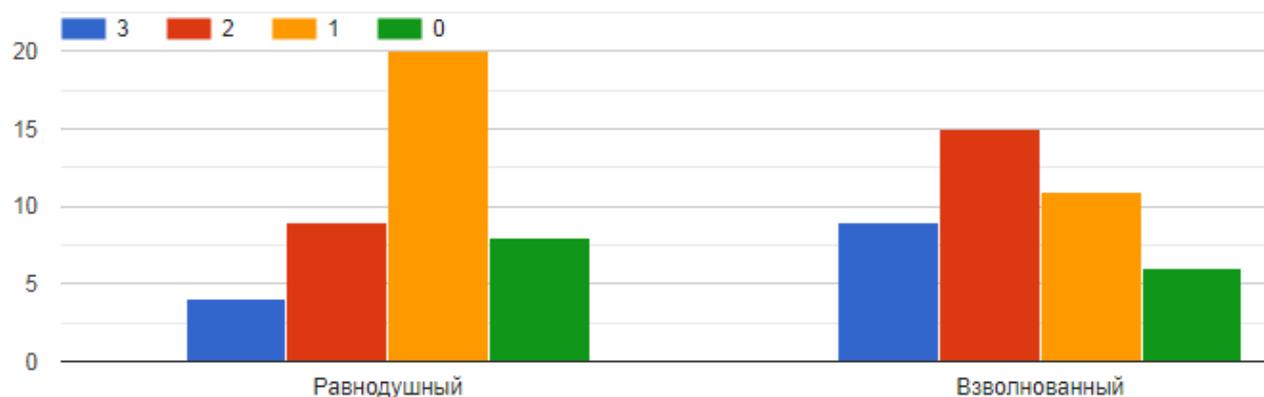


Рисунок 24 – Критерий «Равнодушный/взволнованный»

Рисунок 25 показывает, что 21 респондент поставил 2 балла в графе «восторженный», 10 респондентов – 1 балл, 9 респондентов оценили свое состояние в 3 балла и 1 респондент – 0 баллов. «Унылый»: 15 респондентов – 0баллов, 12 респондентов поставили 1 балл, 11 респондентов – 2 балла и 3 респондента – 3 балла.

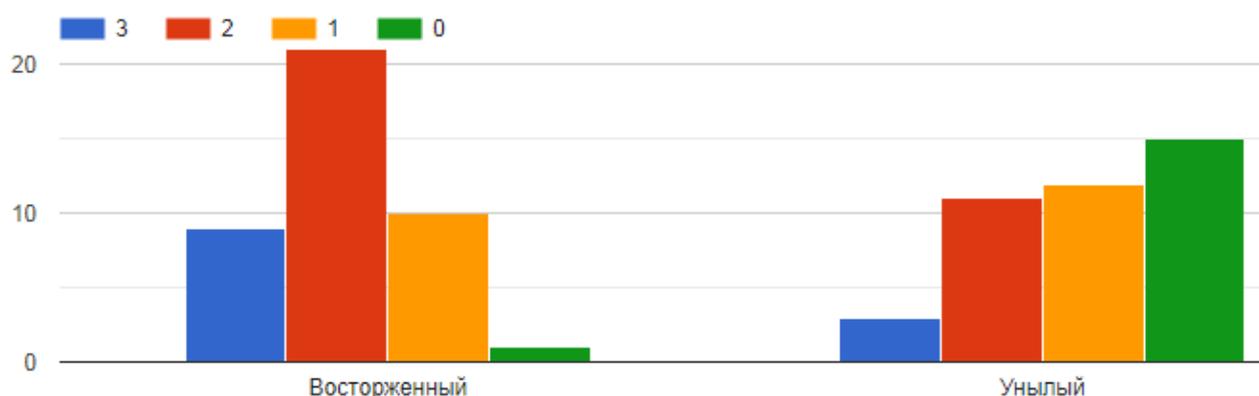


Рисунок 25 – Критерий «Восторженный/унылый»

Рисунок 26 показывает, что 25 респондентов поставили 2 балла в графе «радостный», 13 респондентов – 3 балла, 2 респондента оценили свое состояние в 1 балл и 1 респондент – 0 баллов. «Печальный»: 19 респондентов – 0 баллов, 13 респондентов поставили 1 балл, 6 респондентов – 2 балла и 3 респондента – 3 балла.

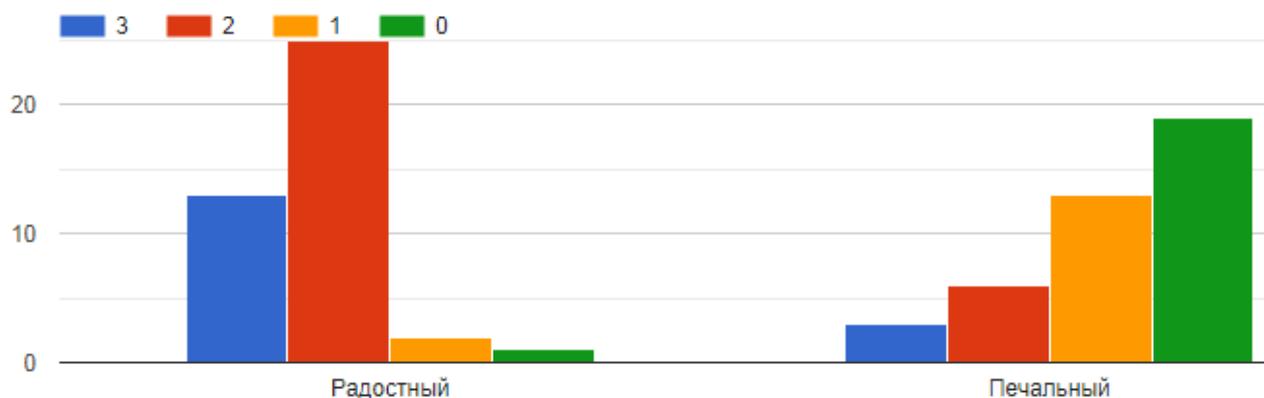


Рисунок 26 – Критерий «Радостный/печальный»

Рисунок 27 показывает, что 17 респондентов поставили 2 балл в графе «отдохнувший», 11 респондентов – 1 балл, 9 респондентов оценили свое состояние в 3 балла и 4 респондента – 0 баллов. «Усталый»: 13 респондентов – 1 балл, 10 респондентов поставили 2 балла, 10 респондентов – 3 балла и 8 респондентов – 0 баллов.

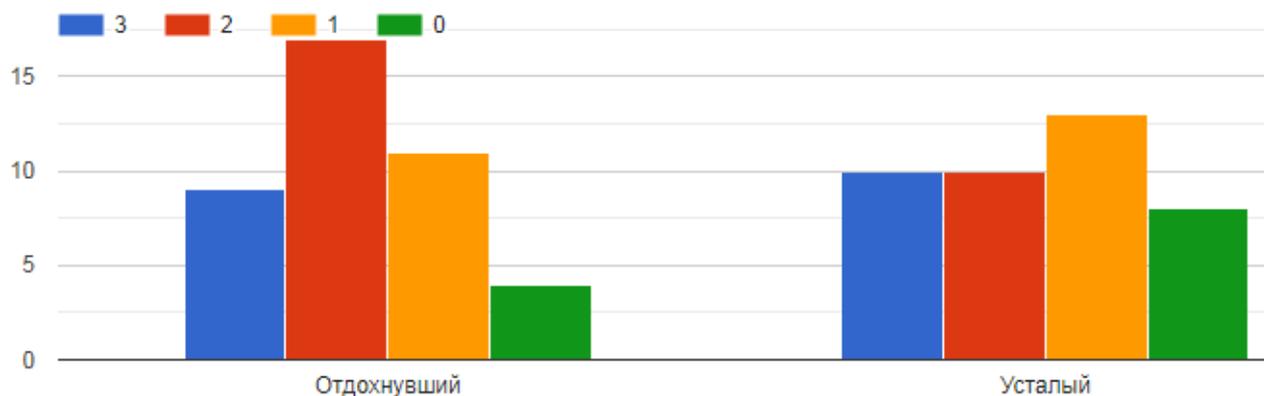


Рисунок 27 – Критерий «Отдохнувший/усталый»

Рисунок 28 показывает, что 21 респондент поставил 2 балла в графе «свежий», 12 респондентов – 1 балл, 7 респондентов оценили свое состояние в 3 балла и 1 респондент – 0 баллов. «Изнуренный»: 18 респондент – 2 балла, 14 респондентов поставили 0 баллов, 6 респондентов – 1 балл и 3 респондента – 3 балла.

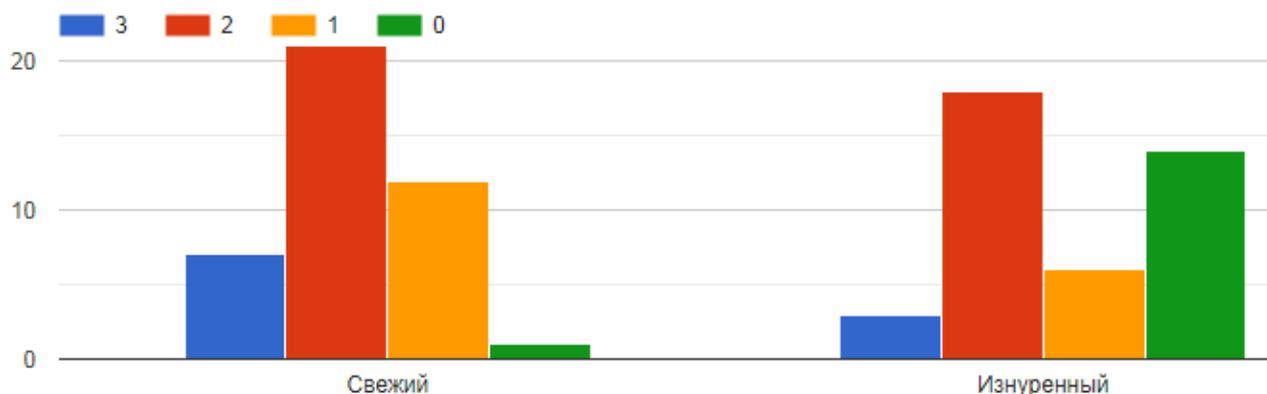


Рисунок 28 – Критерий «Свежий/изнуренный»

Рисунок 29 показывает, что 14 респондентов поставили 2 балла в графе «сонливый», 13 респондентов – 1 балл, 9 респондентов оценили свое состояние в 3 балла и 5 респондентов – 0 баллов. «Возбужденный»: 17 респондентов – 1 балл, 16 респондентов поставили 2 балла, 4 респондента – 3 балла и 4 респондента – 0 баллов.

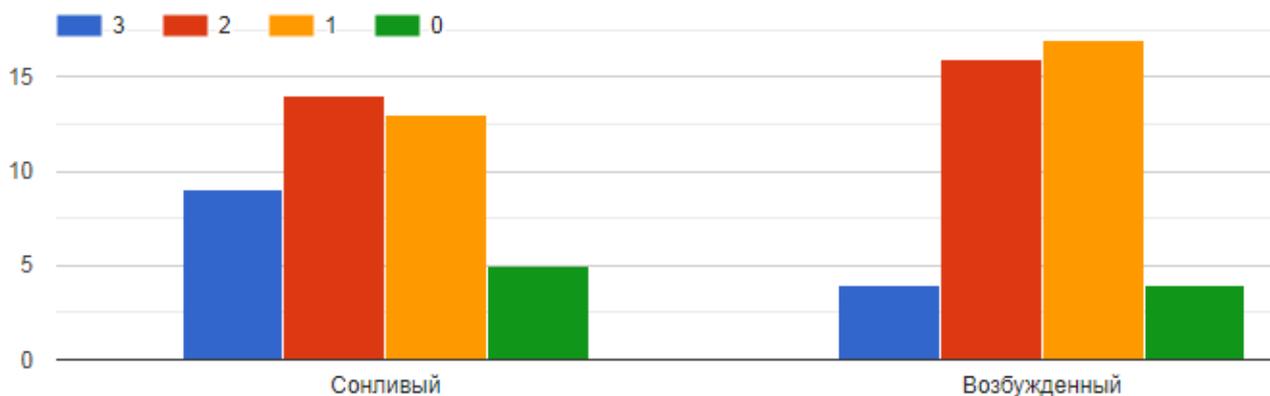


Рисунок 29 – Критерий «Сонливый/возбужденный»

Рисунок 30 показывает, что 19 респондентов поставили 3 балла в графе «желание отдохнуть», 12 респондентов – 2 балла, 5 респондентов оценили свое состояние в 1 балл и 5 респондентов – 0 баллов. «Желание работать»: 14 респондентов – 3 балла, 14 респондентов поставили 2 балла, 7 респондентов – 1 балл и 6 респондентов – 0 баллов.

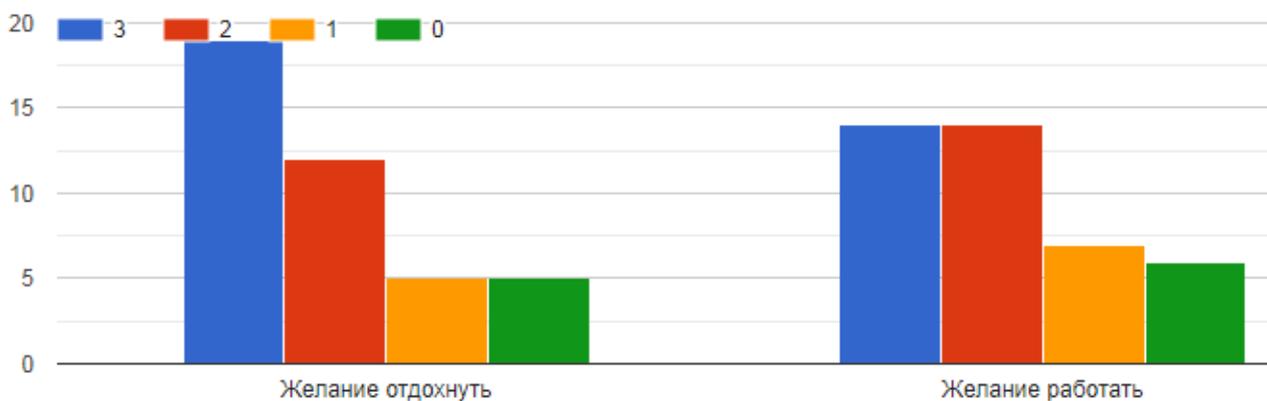


Рисунок 30 – Критерий «Желание отдохнуть/желание работать»

Рисунок 31 показывает, что 20 респондентов поставили 2 балла в графе «спокойный», 13 респондентов – 3 балла, 7 респондентов оценили свое состояние в 1 балл и 1 респондент – 0 баллов. «Озабоченный»: 18 респондентов – 1 балл, 10 респондентов поставили 0 баллов, 7 респондентов – 3 балла и 6 респондентов – 2 балла.

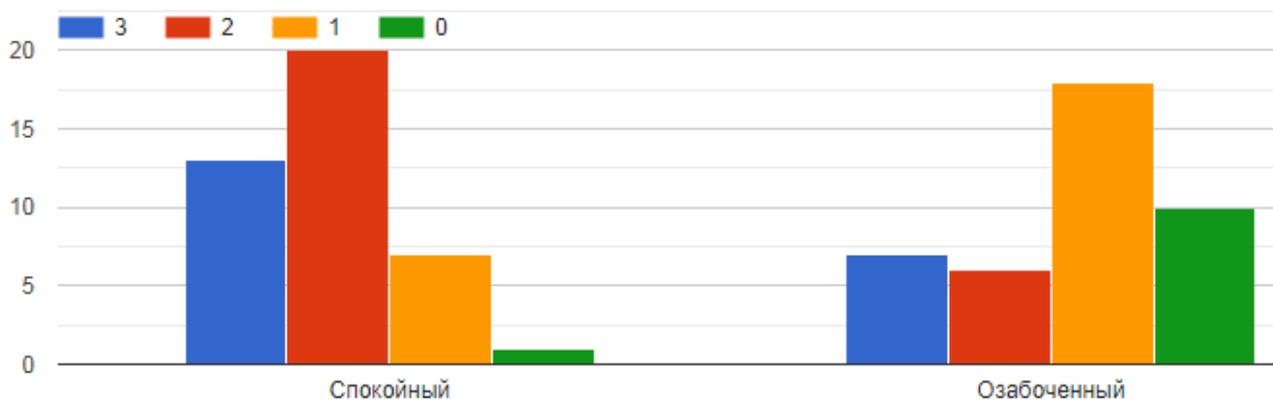


Рисунок 31 – Критерий «Спокойный/озабоченный»

Рисунок 32 показывает, что 21 респондент поставил 3 балла в графе «оптимистичный», 15 респондентов – 2 балла, 4 респондента оценили свое состояние в 1 балл и 1 респондент – 0 баллов. «Пессимистичный»: 15 респондентов – 0 баллов, 14 респондентов поставили 1 балл, 7 респондентов – 2 балла и 5 респондентов – 3 балла.

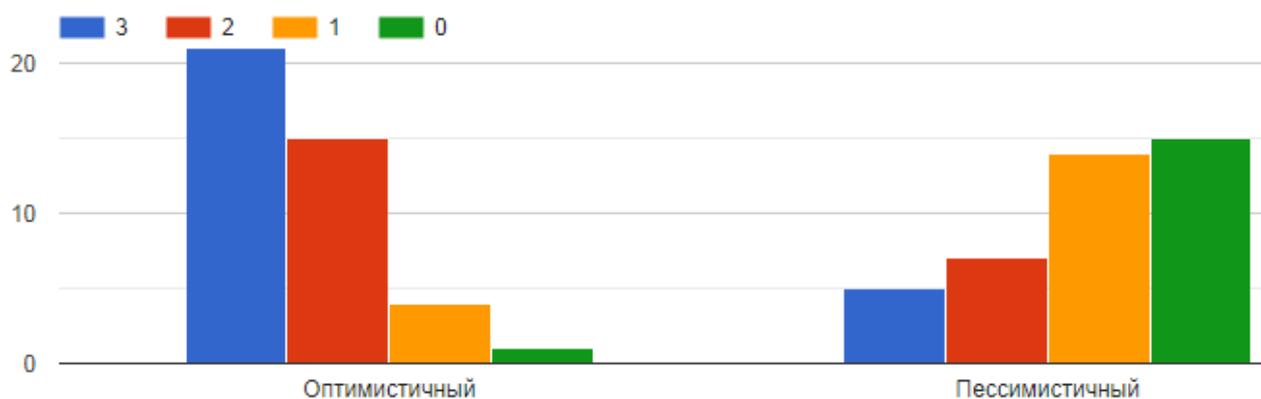


Рисунок 32 – Критерий «Оптимистичный/пессимистичный»

Рисунок 33 показывает, что 20 респондентов поставили 3 балла в графе «выносливый», 15 респондентов – 2 балла, 5 респондентов оценили свое состояние в 1 балл и 1 респондент – 0 баллов. «Утомляемый»: 18 респондентов – 1 балл, 10 респондентов поставили 0 баллов, 9 респондентов – 2 балла и 4 респондента – 3 балла.

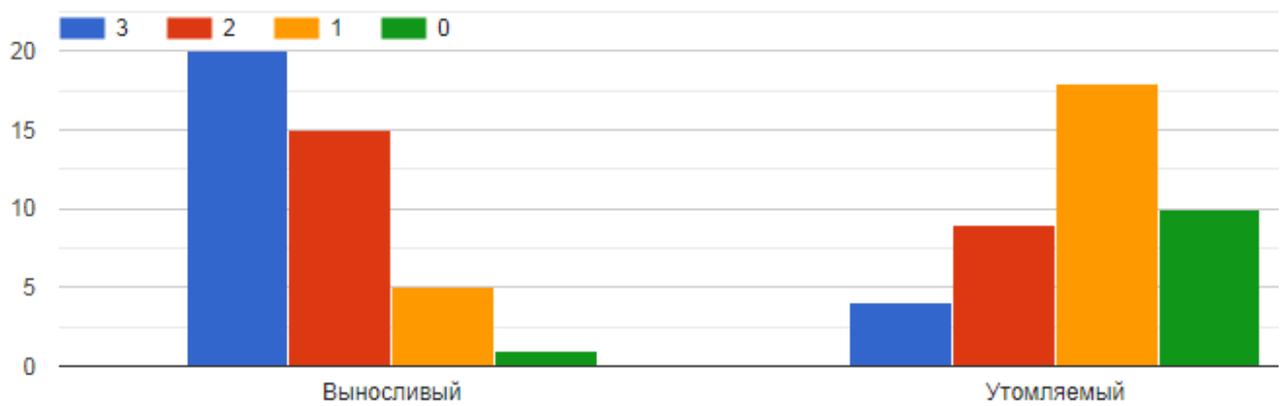


Рисунок 33 – Критерий «Выносливый/утомляемый»

Рисунок 34 показывает, что 17 респондентов поставили 2 балла в графе «бодрый», 15 респондентов – 3 балла, 7 респондентов оценили свое состояние в 1 балл и 2 респондента – 0 баллов. «Вялый»: 17 респондентов – 0 баллов, 10 респондентов поставили 1 балл, 8 респондентов – 2 балла и 6 респондентов – 3 балла.

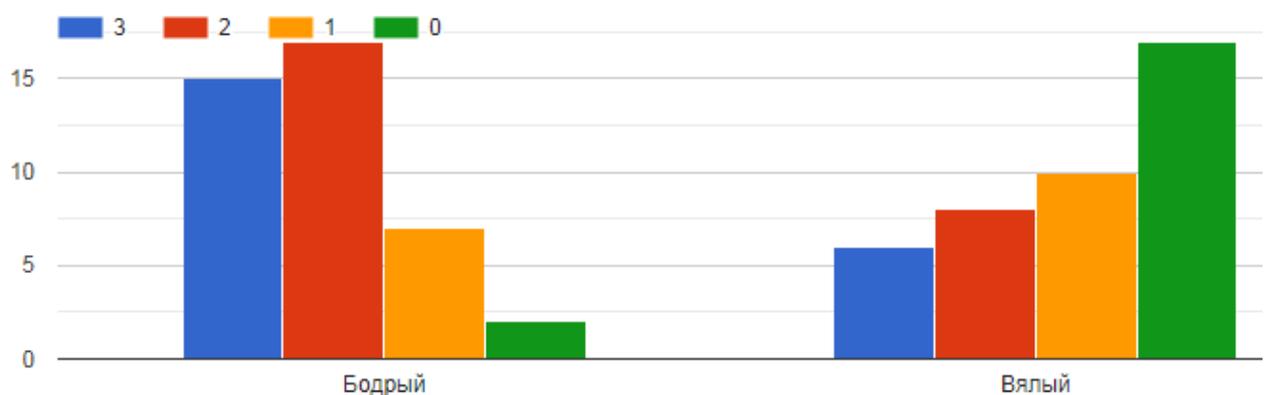


Рисунок 34 – Критерий «Бодрый/вялый»

Рисунок 35 показывает, что 13 респондентов поставили 1 балл в графе «соображать трудно», 13 респондентов – 0 баллов, 11 респондентов оценили свое состояние в 2 балла и 4 респондента – 3 балла. «Соображать легко»: 18

респондентов – 3 балла, 13 респондентов поставили 2 балла, 6 респондентов – 1 балл и 4 респондента – 0 баллов.

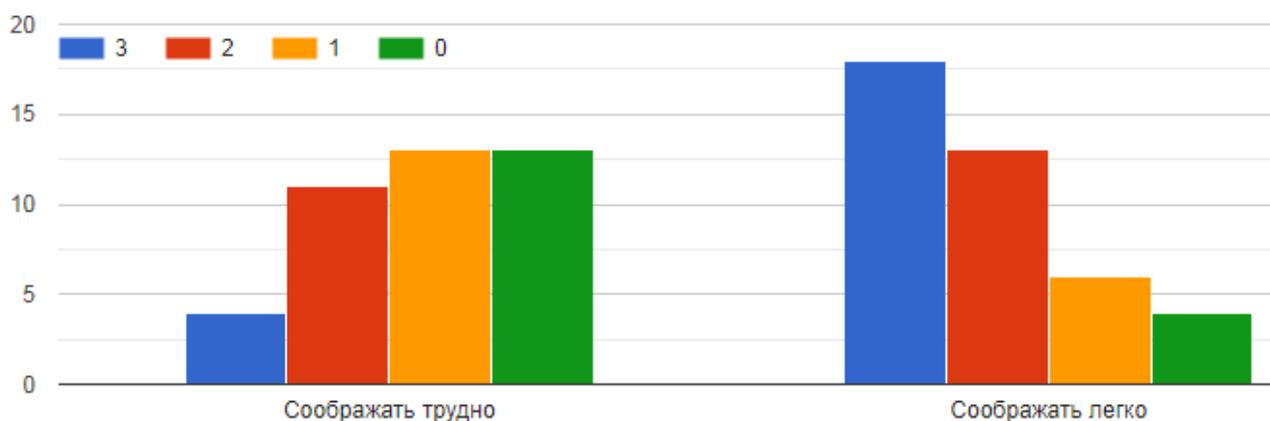


Рисунок 35 – Критерий «Соображать трудно/соображать легко»

Рисунок 36 показывает, что 15 респондентов поставили 2 балла в графе «рассеянный», 12 респондентов – 1 балл, 10 респондентов оценили свое состояние в 0 баллов и 4 респондента – 3 балла. «Внимательный»: 17 респондентов – 3 балла, 15 респондентов поставили 2 балла, 7 респондентов – 1 балл и 2 респондента – 0 баллов.

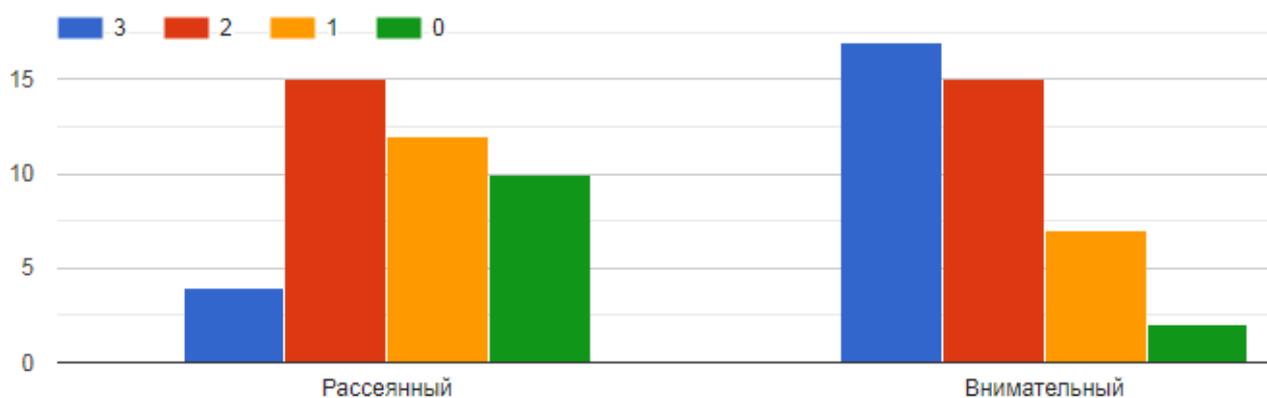


Рисунок 36 – Критерий «Рассеянный/внимательный»

Рисунок 37 показывает, что 20 респондентов поставили 3 балла в графе «полный надежд», 18 респондентов – 2 балла, 2 респондента оценили свое состояние в 0 баллов и 1 респондент – 1 балл. «Разочарованный»: 17 респондентов – 0 баллов,

13 респондентов поставили 1 балл, 9 респондентов – 2 балла и 2 респондента – 3 балла.

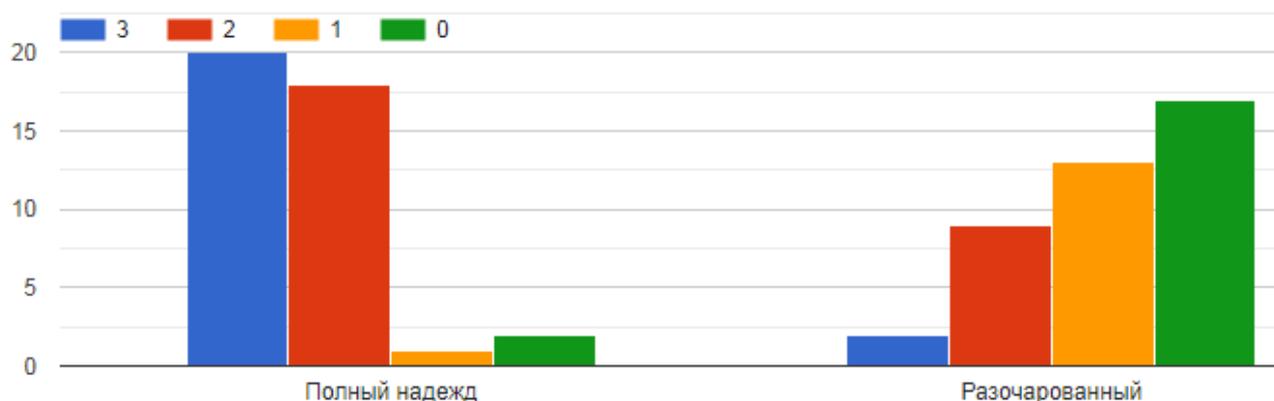


Рисунок 37 – Критерий «Полный надежд/разочарованный»

Рисунок 38 показывает, что 19 респондентов поставили 3 балла в графе «довольный», 19 респондентов – 2 балла, 3 респондента оценили свое состояние в 1 балл. «Недовольный»: 18 респондентов – 0 баллов, 11 респондентов поставили 1 балл, 9 респондентов – 2 балла и 3 респондента – 3 балла.

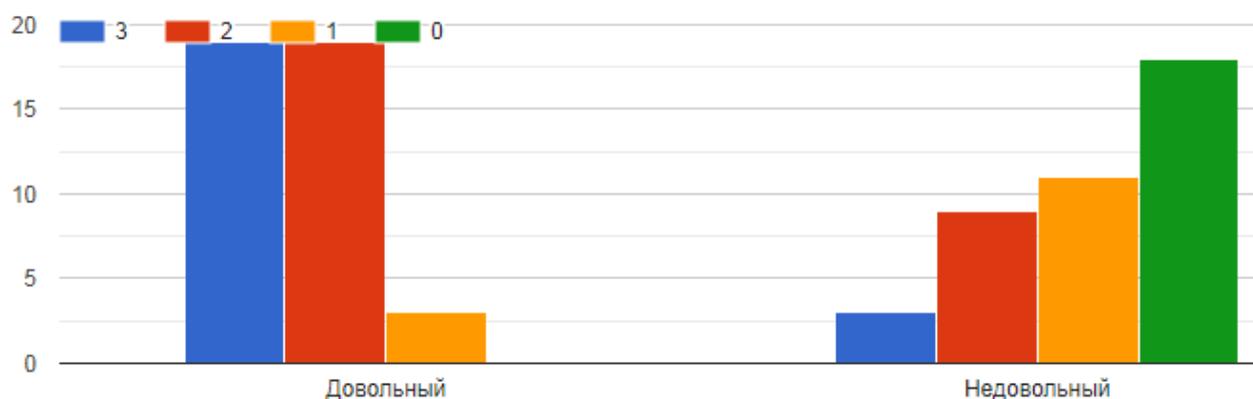


Рисунок 38 – Критерий «Довольный/недовольный»

По нашему проведенному анкетированию получились средние оценки для выборки из студентов и работников индустрии гостеприимства, которые равны:

- самочувствие – 6,0, хорошее самочувствие;
- активность – 5,4, высокая активность;
- настроение – 6,6, хорошее настроение.

В целом, хотелось бы отметить, что результаты теста говорят нам о благоприятной обстановке как среди работников индустрии гостеприимства, так и непосредственно у студентов, обучающихся по специальности «гостиничное дело». А учитывая возникшую ситуацию в мире, ответы респондентов приводят к выводу, что в целом сотрудники и студенты индустрии гостеприимства не подвержены в данный момент стрессу.

Так же хотелось бы заметить, что в среднем основную долю опрошенных составляют респонденты в возрасте от 20 до 25 лет, не состоящие в браке, с профильным высшим образованием, занимаемые должность администратора СПиР в отеле.

2) Методика самооценки эмоциональных состояний.

Рассмотрим подробно критерии, исследуемые в нашем анализе:

– пол. Из диаграммы можно сделать вывод, что преобладающее количество респондентов составляют женщины – 90,5 % и лишь малая доля из них 9,5 % – мужчины, что видно на рисунке 39.

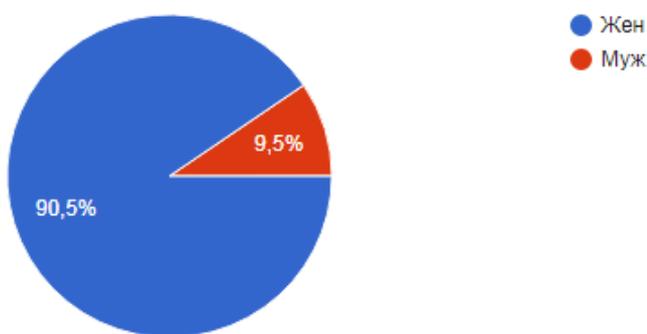


Рисунок 39 – Критерий «гендерные особенности»

– возраст. Анализ рисунка 40 наглядно показывает, что в прохождении опроса преобладают респонденты в возрасте от 20 до 25 лет – 61,9 %, 19 % – от 30 до 35 лет, 9,5 % – от 25 до 30 лет по 4,8 % – от 35 до 40 лет и от 40 до 45 лет.

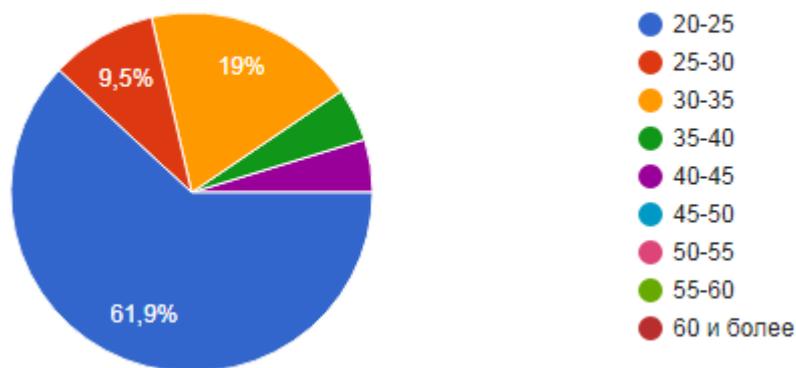


Рисунок 40– Критерий «возрастной признак»

– семейное положение. На рисунке 41 видно, что 35,7 % – не замужем/не женат; 26,2 % – есть девушка/парень; 14,3 % – замужем/женат (есть дети); 11,9 % – гражданский брак; 7,1 % – разведен (а) и 4, 8 % – замужем/женат (нет детей).

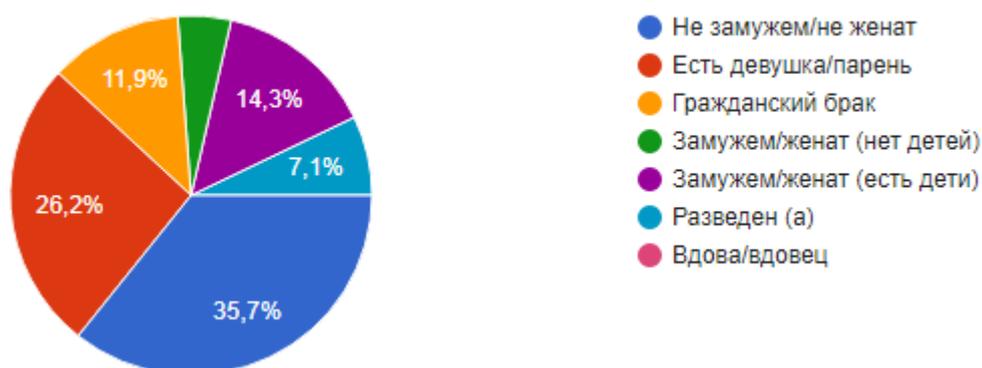


Рисунок 41– Критерий «семейное положение»

– уровень образования. На рисунке 42 мы видим, что основную часть респондентов составляют люди с высшим образованием – 71,4 % , у 19 % опрошенных среднее профессиональное образование, 7 % – общее среднее образование и 2,6 % – основное общее образование.

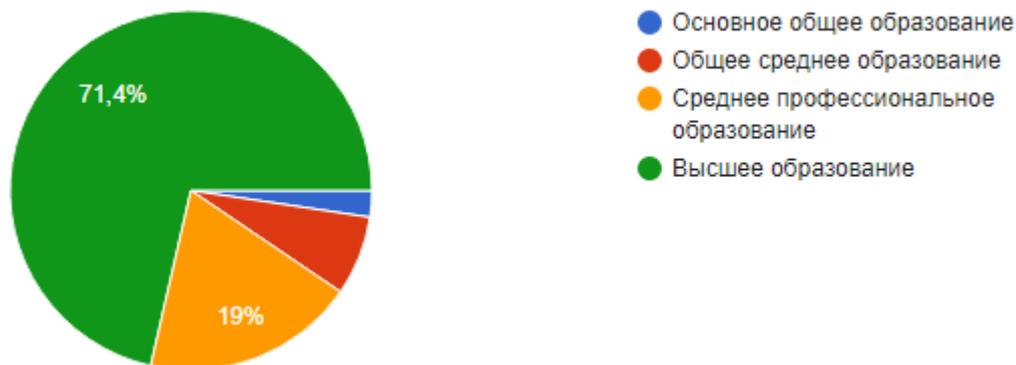


Рисунок 42– Критерий «уровень образования»

– специальность. Из рисунка 43 следует вывод, что преобладающее количество респондентов имеют профильное образование «гостиничное дело» – 21,4 %; 7,1 % – лингвист, 7,1 % – туризм, 4,8 % – магистранты «гостиничное дело».

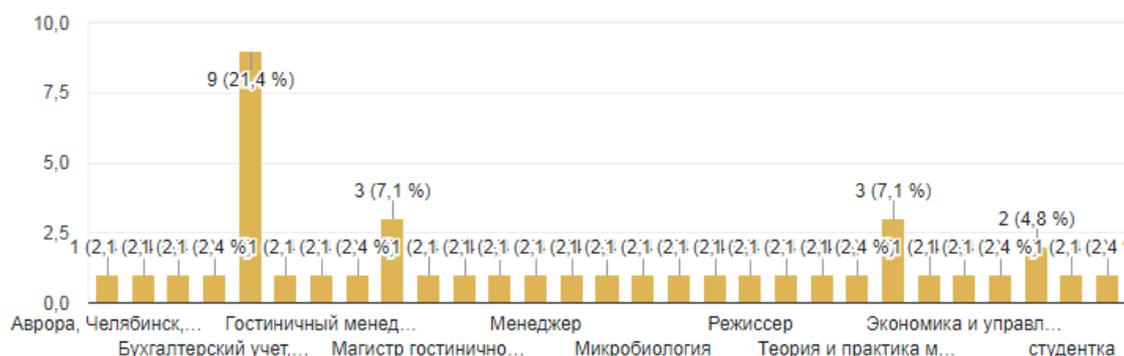


Рисунок 43 – Критерий «специальность»

– место работы. Анализ рисунка 44 показывает, что большее количество респондентов, работники нового отеля «Альбион» – 14,3 %; 4,8 % – гостиница Малахит; 4,8 % – ЮУрГУ (магистранты), 4,8 – парк-отель Березка.



Рисунок 44– Критерий «место работы»

– занимаемая должность. На рисунке 45 мы видим, что большую долю опрошенных составляют респонденты с должностью администратор – 38,1 %, 9,4 % – студенты.



Рисунок 45– Критерий «занимаемая должность»

Далее рассмотрим критерии оценивания каждого вопроса тестирования.

Исходя из рисунка 46, можно сделать вывод, что основная доля опрошенных выбрала критерий «В целом уверен и свободен от беспокойства» – 25, 6%; «Ничто особенно не беспокоит меня. Чувствую себя непринужденно» – 20, 9%; «Ощущение полного благополучия» – 16,3%; «Несколько озабочен, чувствую себя скованно, немного встревожен» – 14%; «Переживаю некоторую озабоченность, страх, беспокойство» – 11,6%; «Исключительно хладнокровен, на редкость уверен и не волнуюсь» – 7%; «Совершенное спокойствие. Непокколебимо уверен в себе» – 2,3% и «Значительная неуверенность. Весьма травмирован неопределенностью» – 2,3%.

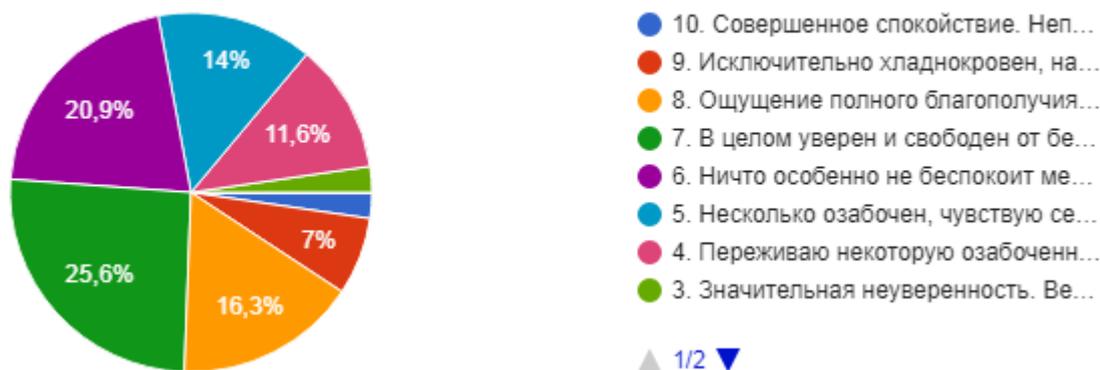


Рисунок 46 – Критерий «Спокойствие – тревожность»

Анализ рисунка 47 показал, что большая часть респондентов выбрала критерий «Слегка устал, леность, энергии не хватает» – 27,9%; «Я чувствую себя довольно свежим, бодр» – 23,3%; «Чувствую себя свежим. В запасе значительная энергия» – 20,9%; «Много энергии. Сильная потребность в действии» – 11,6%; «Довольно усталый, в запасе не очень много энергии» – 7%; «Ужасно утомлен, изнурен, практически не способен к действию» – 4,7%; «Большая усталость, вялый» и «Бьющая через край жизнеспособность» по 2,3%.



Рисунок 47 – Критерий «Энергичность – усталость»

Анализ рисунка 48 показал, что преобладающее число респондентов выбрали ответ «Чувствую себя довольно хорошо, в порядке» – 46,5%; «Чувствую себя чуть-чуть подавленно, так себе» – 25,6%; «Чувствую себя очень хорошо,

жизнерадостен» – 16,3%; «Возбужден, в хорошем расположении духа» – 7%; «Настроение подавленное и несколько унылое» и «Угнетен и чувствую себя очень подавленно» по 2,3%.

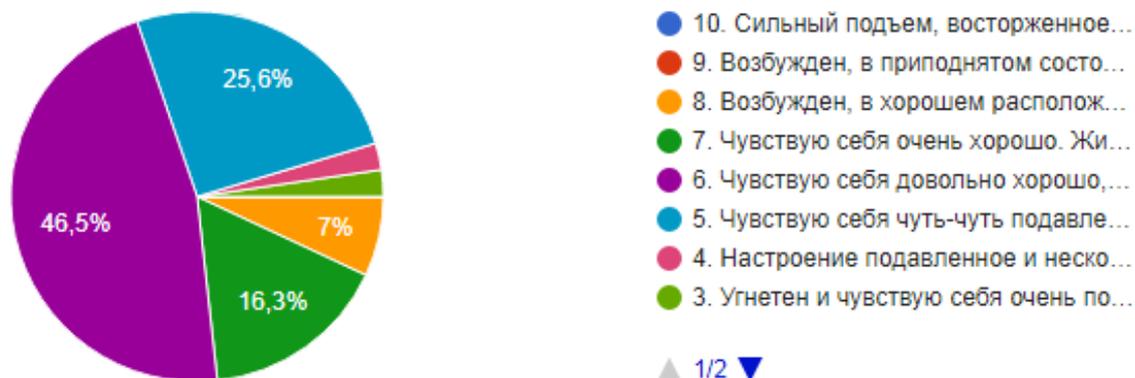


Рисунок 48 – Критерий «Приподнятость – подавленность»

Анализ рисунка 49 показал, что большинство респондентов выбрало ответ «Чувствую, что моих способностей достаточно и моих перспектив достаточно» – 37,2%; «Чувствую себя довольно компетентным» – 23,3%; «Чувствую большую уверенность в своих свершениях» – 16,3%; «Очень уверен в своих способностях» – 9,3%; «Чувствую, что мои умения и способности несколько ограничены» – 7%; «Чувствую себя довольно неспособным», «Подавлен своей слабостью и недостатком способностей» и «Для меня нет ничего невозможного. Смогу сделать все, что хочу» по 2,3%.



Рисунок 49 – Критерий «Приподнятость – подавленность»

Анализ теста было принято провести исходя из теории, согласно которой людей делят на 4 типа:

- стрессонеустойчивые, 2 – 4 балла;
- стрессотренируемые, 5 – 6 баллов;
- стрессотормозные, 7 – 8 баллов;
- стрессоустойчивые, 9 – 10 баллов.

Проанализировав ответы респондентов, мы систематизируем данные в таблицу 11, в которой приводим средние показатели по ответам.

Таблица 11 – Интерпретация данных опроса

Шкала	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Итого	
С – Т	0	0	3	20	30	54	77	56	27	10	277	27,7
Э – У	0	4	3	12	60	60	63	40	98	0	340	34
П – П	0	0	3	4	55	120	49	24	0	0	255	25,5
У – Б	0	0	3	4	15	60	112	32	63	10	299	29,9
Итого		4	12	40	160	294	301	152	188	20		

Исходя из данной таблицы, мы составляем детальную диаграмму, которую можно рассмотреть на рисунке 50.

Диаграмма наглядно показывает, что основная часть работников относятся к типу – стрессотренируемые, а это 46%; далее стрессотормозные – 33%, стрессоустойчивые – 19% и стрессонеустойчивые – 2%.

Из вышперечисленного можно сделать вывод, что т.к. основную долю ответивших составляют стрессотренируемые работники, есть большая вероятность, что при грамотно построенной работе, такие сотрудники перейдут в категорию стрессоустойчивых.

Т.к. данный тип работников тренируемы и со временем все больше стрессовых ситуаций воспринимается ими с адекватной оценкой и они адаптируются под такие условия лучше.



Рисунок 50 – Результат анализа

Говоря же о стрессотормозных можно отметить, что с данной категорией тоже можно и нужно работать. В принципе данный тип абсолютно спокойно относится к стрессовым ситуациям, но отличаются такие сотрудники импульсивностью в поступках, ими правит эмоциональный порыв, это сказывается на качестве оказания услуг и качестве работы. Но опять же таки, при грамотно построенной и слаженной работе коллектива переход данного типа в стрессотренируемые – вполне возможен.

Будет справедливо заметить, что анкетирование проводилось в условиях пандемии и данный анализ не является показателем устойчиво-выраженного постоянного характера проявлений того или иного состояния.

Основную долю респондентов составляют респонденты в возрасте от 20 до 25 лет, не состоящие в браке, с профильным высшим образованием, занимаемые должность администратора СПиР в отеле.

Выводы по главе два

В данной главе нами были рассмотрены методики САН и самооценки эмоционального состояния.

По нашему проведенному анкетированию получились средние оценки для выборки из студентов и работников индустрии гостеприимства, которые равны:

- самочувствие – 6,0, хорошее самочувствие;
- активность – 5,4, высокая активность;
- настроение – 6,6, хорошее настроение.

В целом, хотелось бы отметить, что результаты теста говорят нам о благоприятной обстановке как среди работников индустрии гостеприимства, так и непосредственно у студентов, обучающихся по специальности «гостиничное дело». А учитывая возникшую ситуацию в мире, ответы респондентов приводят к выводу, что в целом сотрудники и студенты индустрии гостеприимства не подвержены в данный момент стрессу.

Так же хотелось бы заметить, что в среднем основную долю опрошенных составляют респонденты в возрасте от 20 до 25 лет, не состоящие в браке, с профильным высшим образованием, занимаемые должность администратора СПиР в отеле.

Диаграмма наглядно показывает, что основная часть работников относятся к типу – стрессотренируемые, а это 46%; далее стрессотормозные – 33%, стрессоустойчивые – 19% и стрессонеустойчивые – 2%.

Из вышеперечисленного можно сделать вывод, что т.к. основную долю ответивших составляют стрессотренируемые работники, есть большая вероятность, что при грамотно построенной работе, такие сотрудники перейдут в категорию стрессоустойчивых.

Т.к. данный тип работников тренируемы и со временем все больше стрессовых ситуаций воспринимается ими с адекватной оценкой и они адаптируются под такие условия лучше.

Говоря же о стрессотормозных можно отметить, что с данной категорией тоже можно и нужно работать. В принципе данный тип абсолютно спокойно относится к стрессовым ситуациям, но отличаются такие сотрудники импульсивностью в поступках, ими правит эмоциональный порыв, это сказывается на качестве оказания услуг и качестве работы. Но опять же таки, при грамотно построенной и слаженной работе коллектива переход данного типа в стрессотренируемые – вполне возможен.

Стрессонеустойчивых работников гостиничной сферы характеризует максимально возможная ригидность в отношении окружающего мира и происходящих в нем изменений. Данный тип работников не склонен адаптироваться под внешний мир и менять свои установки под него. Любое негативное событие приводит их непременно к возникновению стресса. Поэтому такие работники зачастую раздражительные, агрессивные, неуравновешенны. На них не стоит возлагать больших надежд при возникновении стрессовой ситуации.

Стрессотренируемые работники способны адаптироваться к возникающим стрессовым ситуациям, но только в том случае, если такие ситуации носят не глобальный и мгновенный характер. При возникновении же спонтанной стрессовой ситуации сотрудники впадают в состояние депрессии. Но в данном типе хотелось бы заметить важную особенность: при возникновении схожих стрессовых ситуаций работник постепенно приспосабливается к стрессу и уже реагирует на него спокойно. Такие работники могут быть лидерами в стрессовых ситуациях.

Стрессотормозные работники категоричны в своих взглядах и мировоззренческих установках, но к возникновению стрессовых ситуаций относятся достаточно спокойно. Данный тип не способен на постепенные перемены, они резко могут поменять свою сферу жизни, к примеру, поменять работу. Такие работники могут быть лидером, но в конкретной ситуации и при конкретном условии.

Стрессоустойчивые работники абсолютно спокойно адаптируются в стрессовых ситуациях, данный тип тяготит все стабильное и predetermined. Поэтому такие сотрудники зачастую сами начинают процессы преобразования или

революций, умеют эффективно действовать в нестабильных, кризисных условиях, но плохо приспособлены для работы в гостиничных предприятиях с устоявшимися традициями [56].

Будет справедливо заметить, что анкетирование проводилось в условиях пандемии и данный анализ не является показателем устойчиво-выраженного постоянного характера проявлений того или иного состояния.

Основную долю респондентов составляют респонденты в возрасте от 20 до 25 лет, не состоящие в браке, с профильным высшим образованием, занимаемые должность администратора СПиР в отеле.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе выполнения выпускной квалификационной работы на тему стрессоустойчивость как фактор профессиональной компетентности работника индустрии гостеприимства было исследовано понятие «гостеприимство», «стрессоустойчивость», «профессиональная компетентность», изучены методики самооценки эмоциональных состояний и методика САН, а так же были проведены теоретические и экспериментальные исследования.

Для достижения цели ВКР были выполнены следующие задачи:

- изучить понятия профессиональной компетентности и стрессоустойчивости работников индустрии гостеприимства;
- определить методы проведения опытно-поисковой работы по определению уровня стрессоустойчивости у работников гостиничной сферы;
- провести анализ результатов опытно-поисковой работы.

Анализируя ответы по методике «самооценка эмоционального состояния» можно отметить, что в целом наблюдается положительная динамика. Исследование показало, что у большей части опрошенных респондентов наблюдается преобладание спокойствия и уверенности в себе, в то время как «энергичность-усталость» и «приподнятость-подавленность» показывают средние показатели, без преобладания одного из полюсов над другим. Это в тоже время говорит о низком уровне подверженности стрессу. Так же хотелось бы отметить, что основную долю опрошенных составляют респонденты в возрасте от 20 до 25 лет, не состоящие в браке, с профильным высшим образованием, занимаемые должность администратора СПиР в отеле.

По нашему проведенному анкетированию по методике САН получились средние оценки для выборки из студентов и работников индустрии гостеприимства, которые равны:

- самочувствие – 6,0, хорошее самочувствие;
- активность – 5,4, высокая активность;
- настроение – 6,6, хорошее настроение.

В целом, хотелось бы отметить, что результаты теста говорят нам о благоприятной обстановке как среди работников индустрии гостеприимства, так и непосредственно у студентов, обучающихся по специальности «гостиничное дело». А учитывая возникшую ситуацию в мире, ответы респондентов приводят к выводу, что в целом сотрудники и студенты индустрии гостеприимства не подвержены в данный момент стрессу.

Так же хотелось бы заметить, что в среднем основную долю опрошенных составляют респонденты в возрасте от 20 до 25 лет, не состоящие в браке, с профильным высшим образованием, занимаемые должность администратора СПиР в отеле.

Итак, анализ уровня стрессоустойчивости у работников СПиР важен для грамотного управления своим состоянием и поведением во время мощного физического либо психического напряжения. Подобное напряжение часто существенно понижает продуктивность работы сотрудника, влияя на его эмоциональное, физическое и умственное состояние.

В итоге, в стрессовой ситуации применяется относительно продуктивная стратегия адаптации к выявленным трудностям и изучением вероятных действий. Успешность борьбы со стрессовыми ситуациями зависит от предвидения проблемы, знания психических состояний, в которых находится человек, рефлексии уже наступившей трудности, дабы предотвратить ее появление в дальнейшем, а так же грамотно выстроенной работе руководителя СПиР.

Цель выпускной квалификационной работы – разработка и обоснование модели профессиональной компетентности работников индустрии гостеприимства – достигнута

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 Анцупов, А.Я. Конфликтология: учебник для вузов/ А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 591 с.
- 2 Бьюлер, П. Основы менеджмента/ П. Бьюлер – М.: Издательство: Попурри, 2006.– 576 с.
- 3 Гарбузова, Т.Г. Психологические аспекты работы с клиентами в индустрии гостеприимства/ А.А. Меняйлов//Новая наука: стратегии и векторы развития. – 2017. – №. 2. – С. 186.
- 4 Гребельная, А.А. Сфера стресс-менеджмента в гостиничном бизнесе/ А.А. Гребельная// ББК 65.04 К64 Ответственные за выпуск: доктор экономических наук, профессор, ректор Уральского государственного экономического университета. – 2019. – С. 67.
- 5 Гришина, Н.В. Психология конфликта/ Н.В. Гришина, Джанелл Барлоу. – 2-е изд. – М.: СПб: 2008. – 544 с.
- 6 Додонов, Б.И. Эмоция как ценность/Б.И. Додонов. – М.: ЮНИТИ, 2008. – 217 с.
- 7 Егидес, А.П. Психология конфликта: учебное пособие/ А.П. Егидес. – М.: Московская финансово-промышленная академия, 2011. – 320 с.
- 8 Ермаков, В.В. Менеджмент организации/ В.В. Ермаков. – М.: Издательство МПСИ, 2005. – 207 с.
- 9 Конфликтология: учебно-практическое пособие/ М.В. Цыбульская – М.: Евразийский открытый институт, 2010. – 312 с.
- 10 Леонова, А.Б. Профессиональный стресс в процессе организационных изменений/ А.Б. Леонова, И.А. Мотовилина, 2006. –92с.
- 11 Леонова, А.Б. Психическая надежность профессионала и современные технологии управления стрессом/ А.Б. Леонова. – М.: Вестник Московского университета, 2007. –81 с.
- 12 Лукьянов, А.С. Психология управления персоналом/ А.С.Лукьянов, А.В. Батаршев.– М.: Издательство Института Психотерапии, 2007. – 624 с.

- 13 Малкина-Пых, И.Г. Психосоматика/ И.Г. Малкина-Пых. – М.: Эксмо, 2008. – 1024 с.
- 14 Малкина-Пых, И.Г. Стратегии поведения при стрессе/И.Г. Малкина-Пых, А.Б.Леонова. – М.: Московский психологический журнал, 2007 – 25 с.
- 15 Малкина-Пых, И.Г. Стрессовые ситуации/И.Г. Малкина-Пых. – М.: Эксмо, 2008. – 960 с.
- 16 Маслов, Е.В. Управление персоналом предприятия. Создание условий для полного использования трудового потенциала/ Е.В.Маслов.– М.: Кнорус, 2006. – 475 с.
- 17 Наумова, Г.Р. Развитие общих компетенций в профессиональной подготовке специалистов гостиничного сервиса: дис... канд. пед. наук/ Г.Р. Наумова. – М.: Эксмо, 2012. – 292 с.
- 18 Никифоров, Г.С. Самоконтроль человека/ Г.С. Никифоров. – СПб.: Издательство Петербургского университета, 2006. – 192 с.
- 19 Никольская, Е.Ю. Специфика формирования и оценки кадрового потенциала гостиничного предприятия/ Е.Ю. Никольская. – М.: Научный Вестник МГИИТ, 2016. – 90 с.
- 20 Полякова, И.Л. Стандартизация в региональной индустрии гостеприимства: направления, основные этапы/И.Л.Полякова, Ж.А.Ермакова – Вестник Оренбургского государственного университета, 2015. – 121 с.
- 21 Попова, А.М. Методы предотвращения конфликтных ситуаций в гостинице/ А.М. Попова// Конференциум АСОУ: сб. науч.тр. – Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Московской области Академия социального управления, 2018. – №. 4. – С. 405–412.
- 22 Сафронова, О.Л. Технология управления профессиональным стрессом. Труд и социальные отношения/ О.Л. Сафронова.– 2010. – 127с.
- 23 Социология и психология управления/ Ю.Н. Аксененко, В.Н. Каспарян, С.И. Самыгин и др. – Ростов н/Д: Феникс, 2007. – 512 с.

24 Тарасенко, Е.П. Стрессоры и проблема стрессоустойчивости в работе персонала гостиничного предприятия/ Е.П. Тарасенко// Вестник магистратуры. – 2014. –166.

25 Шоул, Дж. Первокласный сервис как конкурентное преимущество/ Дж. Шоул. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Альпина Паблишер, 2013. – 340 с.

26 WorldSellers: электрон.научн. журн. 2019. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://worldsellers.ru/klient-vsegda-prav-tak-li-eto/> дата обращения: 07.04.2020).

27 WorldSellers: электрон.научн. журн. 2019 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://hr-media.ru/sily-treniya-4-prostykh-shaga-v-rabote-s-zhalobami-last/> (дата обращения: 10.05.2020).

28 Васина, В.М. Презентация к докладу на тему «Национальная система квалификаций и компетенций в РФ» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 21.05.2020).

29 Взаимосвязь профессионального стресса и некоторых аспектов психологического здоровья [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://dspace.tltsu.ru/xmlui/handle/123456789/8935>(дата обращения: 23.04.2020).

30 Изучение гендерных различий стрессоустойчивости сотрудников МЧС [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://knowledge.allbest.ru/psychology/> (дата обращения: 10.03.2020).

31 Индивидуально-личностные предикторы стрессоустойчивости у мужчин и женщин [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.dissercat.com/content/individualno> (дата обращения: 13.03.2020).

32 Компетентностная модель обучения магистров в сфере гостеприимства и туризма: опыт формирования научно-исследовательских и аналитических компетенций [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://docviewer.yandex.ru/view/>(дата обращения: 13.04.2020).

33 Компетентностный подход в профессиональной подготовке кадров для индустрии гостеприимства [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/kompetentnostnyu> (дата обращения: 13.04.2020).

34 Методика диагностики стрессоустойчивости [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/metodika> (дата обращения: 15.04.2020).

35 Методическая система формирования профессиональной информационной компетентности будущих бакалавров-экономистов в дисциплинах информационного цикла [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.dissercat.com/content/metodicheskaya>(дата обращения: 15.04.2020).

36 Назырова, В.С. Формирование стрессоустойчивости студентов вузов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/formirovanie> (дата обращения: 10.03.2020).

37 Об уровнях ответственности, компетенциях и правильном алгоритме «Premier-DealHospitality» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://hotelier.pro/personal/item/1656-tabachnikova> (дата обращения: 17.03.2020).

38 Организация психологического тренинга стрессоустойчивости [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/>(дата обращения: 15.05.2020).

39 Особенности стрессоустойчивости менеджеров среднего звена [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.bibliofond.ru/view.aspx?id=555106> (дата обращения: 10.05.2020).

40 Подходы к формированию компетентности будущих специалистов индустрии питания и гостеприимства в системе профессионального образования [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/podhody-k-formirovaniyu> (дата обращения: 12.04.2020).

41 Профессиональная компетентность (социально-философский анализ) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.dissercat.com/content/professionalnaya-kompetentnost> (дата обращения: 21.05.2020).

42 Профессиональные компетенции специалистов сферы гостеприимства [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/professionalnye> (дата обращения: 10.03.2020).

43 Профессиональные компетенции специалистов сферы гостеприимства [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://docviewer.yandex.ru/view/> (дата обращения: 13.04.2020).

44 Психологические модели и технология интегративной оценки копинг-поведения специалистов экстремального профиля [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.dissercat.com/content/psikhologicheskie-modeli-i-tekhnologiya>(дата обращения: 21.05.2020).

45 Развитие общекультурных компетенций бакалавров психолого-педагогического направления [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://dspace.tltsu.ru/xmlui/handle/123456789/4429> (дата обращения: 15.05.2020).

46 Ситуационный анализ в формировании профессиональных компетенций студентов в сфере гостиничного сервиса [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/situatsionnyy-analiz-v-formirovanii> (дата обращения: 10.03.2020).

47 Смысложизненные ориентации в формировании стрессоустойчивости как ресурса психического здоровья сотрудников пенитенциарной сферы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.dissercat.com/content/smyslozhiznennyye-orientatsii> (дата обращения: 15.05.2020).

48 Становление профессионального самосознания клинических психологов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.dslib.net/obwaja-psixologia/stanovlenie-professionalnogo> (дата обращения: 15.05.2020).

49 Стресс и стрессоустойчивость студентов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/stress> (дата обращения: 15.04.2020).

50 Стрессоустойчивость как интегративный фактор совместной деятельности сотрудников служебных коллективов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://avtoref.mgou.ru/new/d212.155.15/Katunin/diss.pdf> (дата обращения: 10.04.2020).

51 Стрессоустойчивость как фактор развития позитивного отношения к учебной деятельности у студентов [Электронный ресурс]. – Режим

доступа:<https://www.dissercat.com/content/stressoustoichivost>(дата обращения: 13.05.2020).

52 Стрессоустойчивость персонала гостиничного предприятия [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://top-technologies.ru/ru/article/view?id=34861> (дата обращения: 14.04.2020).

53 Стрессоустойчивость: к проблеме определения [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/> (дата обращения: 15.04.2020).

54 Управление персоналом в индустрии гостеприимства на основе системы компетенций работника [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/upravlenie-personalom> (дата обращения: 13.04.2020).

55 Формирование профессиональных компетенций бакалавров-инженеров по направлению «информационные системы и технологии» в вузе [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://docviewer.yandex.ru/view/>(дата обращения: 10.04.2020).

56 Формирование профессиональных компетенций магистров в исследовательском университете [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.dissercat.com/content/formirovanie> (дата обращения: 11.03.2020).

57 Формирование профессиональных компетенций студентов-дизайнеров [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://dspace.tltsu.ru/bitstream/> (дата обращения: 09.04.2020).

58 Формирование стрессоустойчивости учащихся в процессе занятий вокально-хоровой деятельностью [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.dissercat.com/content/>(дата обращения: 13.04.2020).

59 Эустресс и дистресс [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://studopedia.ru/15_98084_eustress (дата обращения: 10.05.2020).

60 Эффективность стратегических ассесмент-сессий в развитии профессиональных компетенций специалиста [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.dissercat.com/content/effektivnost> (дата обращения: 13.04.2020).