

СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТЬ КАК КЛЮЧЕВАЯ КОМПЕТЕНЦИЯ ПЕРСОНАЛА ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Важной особенностью гостиничных услуг является активное участие людей в производственном процессе. Человеческий фактор оказывает сильное влияние на стандарты обслуживания, которые призваны гарантировать высокий уровень качества всех производимых операций. Профессиональный (рабочий) стресс является фактором, напрямую влияющим на работоспособность сотрудника гостиничного предприятия, а также на качество и производительность его труда. Наиболее подвержены такому стрессу работники, к которым предъявляют высокие требования и над которыми осуществляется постоянный контроль со стороны вышестоящего руководства — администраторы, метрдотели и пр. Природа стресса формируется из следующего: стрессовые ситуации (конфликтные ситуации); реакции на стрессовую ситуацию; последствия стресса (физиологические, эмоциональные, поведенческие).

Стрессоры — это физические (физиологические) и/или психологические раздражители окружающей среды (конфликтогены), вызывающие стресс. Преодолеть стресс нельзя без выяснения причин, которые вызывают эти стрессовые ситуации. Так, источниками стресса являются: производственный стресс (стресс на рабочем месте); жизненные стрессоры. Одним из основных факторов появления стрессовых ситуаций в работе является утомление сотрудника. Основным фактором, вызывающим утомление, является интегральная экстенсивная напряженность деятельности. Статическая физическая нагрузка ведет к большему развитию утомления, чем динамическая. Время наступления утомления и его выраженность зависят от степени интенсивности нагрузки. Существует определенная оптимальная интенсивность нагрузки, при которой утомление развивается медленнее всего. Помимо величины нагрузки существует ряд способствующих развитию утомления факторов. Эти факторы можно разбить на три большие группы: микроклимат; использование техники; нарушение режима труда и отдыха.

К первой группе относятся: пониженное содержание кислорода во вдыхаемом воздухе, высокая или низкая температура среды, повышенная влажность, изменение барометрического давления и др.

Наибольшим разнообразием характеризуется вторая группа. Среди причин следует назвать: загрязнение воздуха, действие механических сил, ведущих к вибрации, тряске, ускорениям, воздействию электромагнитных колебаний, шумов и ультразвука, изменение освещенности, неудобство рабочей позы и др.

К третьей группе относятся факторы, связанные в основном с нарушением режима труда и отдыха: недостаточность времени для восстановления сил после утомления, неправильное использование перерывов между работой, непро-

думанное планирование работы. Кроме того, существуют эмоционально-психологические и социально-психологические факторы.

Стрессовые условия не должны влиять на профессиональные качества сотрудника, поскольку он не сможет выполнять свои профессиональные обязанности. Владение методами управления, предотвращения и уменьшения профессионального стресса способствует более эффективному и продуктивному выполнению функциональных обязанностей, обеспечивает высокие результаты труда, продвижение по карьерной лестнице, успех гостиничного предприятия.