

## ТРЕНИНГИ В ПРАКТИКЕ УПРАВЛЕНИЯ СТРЕССАМИ В ОРГАНИЗАЦИИ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ИНДУСТРИИ

Стресс является частью жизни современного человека, а также неотъемлемой составляющей профессиональной деятельности работников разных специальностей. Несмотря на общие черты профессиональных стрессов, свои специфические особенности имеются практически в каждой профессии, в том числе и у представителей индустрии гостиничного бизнеса.

Стресс возникает в момент наиболее сильной реакции, выходящей из-под контроля. Проблема стресса заключается в том, что подобное проявление может быть выражено неординарно, сдержанно или вовсе может не проявляться.

Основная проблема, препятствующая эффективному освоению методик управления стрессом, заключается в том, что профессионалы, работающие в мире бизнеса, чаще всего убеждены, что для успешной карьеры нужно одно — хорошие знания предметной области. Работая в гостиничном бизнесе, сотруднику необходимо постоянно повышать уровень своего образования, осваивая теоретическую часть профессии и приобретая практические навыки. Профессиональные тренинги позволяют работнику приобретать новые навыки и знания в аспекте требований данной вакансии. Но возникает противоречие: профессиональные управленцы большое внимание уделяют изучению современных технологий планирования, управлению персоналом, коммуникациям и ведению переговоров, но часто беспомощны в том, что касается управления собственным состоянием в стрессовых ситуациях [1].

Для снижения уровня эмоционального выгорания и повышения навыков борьбы со стрессовыми состояниями сотрудникам гостиницы можно предложить разработанный нами тренинг «Стресс-менеджмент». Тренинг — это быстро развивающаяся область практической деятельности, которая эффективно способствует изучению, развитию, формированию и коррекции всевозможных социально-психологических явлений и навыков, способствующих успеху человека в различных сферах жизни. Цель тренинга «Стресс-менеджмент» в том, чтобы повысить устойчивость к возрастающим психофизиологическим нагрузкам; научиться практическим приемам поддержания работоспособности, стрессоустойчивости и жизнестойкости. Тренинг проводится два дня в течение двух-трех часов в группе из 8–12 чел. Группа подбирается из состава сотрудников, у которых проявляются симптомы стресса или эмоционального выгорания, менеджерами по

персоналу либо по рекомендации руководителя подразделения. Методы проведения тренинга: 70 % — практика, 30 % — теория. Предполагается проведение интерактивных мини-лекций, ролевых игр, мозгового штурма, командной работы, дискуссий, упражнений, разбор кейсов и случаев из практики участников, обратная связь бизнес-тренера, демонстрация видеопримеров, домашние задания.

Как результат, разработанный нами тренинг окажет положительное влияние на общую эффективность деятельности гостиницы: повысит уровень внутреннего климата в организации, улучшит здоровье персонала за счет снижения утомляемости и уровня стресса, участники тренинга освоят способы уменьшения напряжения на работе, научатся выстраивать комфортные отношения в коллективе, а также научатся предотвращать манипуляции.

Таким образом, совершенствование системы управления стрессами в организациях туристической индустрии является важным и необходимым условием успешного функционирования коллективов и организации в целом. Приобретаемые на тренингах навыки управления стрессом — одна из важнейших компетенций, необходимых современному менеджеру.

#### **Источник**

1. *Фридман, А. С.* Управление стрессом для делового человека. Технологии управления стрессом, проверенные в корпоративных войнах, судебных баталиях и жестких переговорах / А. С. Фридман, Д. А. Галанцев, Ю. В. Щербатых. — М. : Добрая книга, 2018. — С. 10–11.