

сколькx развитый туризм благодаря большому потоку туристов обеспечивает местности, прежде всего, доход, а также расширение занятости. Среди основных мер развития регионального туризма можно назвать оптимизацию нормативно-правовых основ госрегулирования бизнеса, льготное налогообложение, развитие систем финансово-кредитной поддержки предприятий малого и среднего бизнеса, а также укрепление и развитие системы подготовки кадров для туристской индустрии. В этой связи необходимо создание на территории страны не только региональных туристских информационных центров, но также единого информационного ресурса.

Таким образом, развитие туризма в Беларуси требует комплексной реализации отмеченных мер, требует существенной государственной поддержки, включая частичное бюджетное финансирование наряду с привлечением частного и иностранного капитала в модернизацию инфраструктуры туризма, создание и продвижение национального туристического продукта. Поэтому создание современного конкурентоспособного туристического комплекса Беларуси возможно лишь в случае перехода к инвестиционно-инновационной стадии развития туристического хозяйства.

**А.С. Седова**  
БГЭУ (Минск)

## **УПРАВЛЕНИЕ СТРЕССАМИ НА ТУРИСТИЧЕСКОМ ПРЕДПРИЯТИИ**

Понятие стресса сегодня прочно вошло не только в научную терминологию, но и в повседневную жизнь. Частые конфликты и сильное внутреннее напряжение могут вызвать сложные психические и физиологические изменения в организме человека, сильное эмоциональное напряжение, что в итоге может привести к состоянию стресса.

Стресс — состояние психического напряжения, возникающее в процессе деятельности в наиболее сложных и трудных условиях. Это общее определение стресса, однако, предметом исследования является стресс, переживаемый сотрудниками на туристическом предприятии, т.е. стресс профессиональный.

Непредсказуемость — главная причина стресса в туристическом бизнесе. Кроме того, немаловажную роль играет высокий уровень ответственности и постоянный контакт с людьми (коллегами, начальством, клиентами). Профессиональный стресс — это смесь факторов, связанных с работой, личностных характеристик человека и стрессоров, воздействующих вне работы.

Причинами возникновения стресса можно считать:

- 1) «потенциальный стресс» (включает стрессоры);
- 2) «способность преодолеть» стресс.

Человек оценивает свои возможности и способности встретить стресс и сопоставляет их с предъявляемыми требованиями, внешними или внутренними, исполняющими роль стрессоров. Если возможности и способности соответствуют требованиям, т.е. человек видит в себе силы адекватно переработать стрессоры, то стресс как таковой не возникает. Несоответствие между потенциальными стрессорами и имеющимися способностями встретить стресс и вызывает стресс на физиологическом и психологическом уровнях. Такое несоответствие может быть обозначено как дисбаланс.

Для анализа была выбрана туристическая фирма «Галар-экспо». В процессе изучения факторов стресса в турфирме «Галар-Экспо» были опрошены пять сотрудников. Методом исследования было выбрано тестирование. Результаты исследования показали наличие низкого уровня стресса только у одного сотрудника. У остальных наблюдался средний и высокий уровень профессионального стресса.

Среди причин, вызывающих у них стресс на работе, опрошенные выделили следующие: неравномерная загруженность на рабочем месте, недостаточное владение навыками, необходимыми для качественного выполнения работы, ролевая перегрузка, рабочая среда, личные факторы, связанные с семейной жизнью, финансовыми проблемами и высокой предрасположенностью к стрессам.

Для эффективного управления профессиональными стрессами на предприятии разработан ряд следующих предложений: следует создать систему управления стрессами в коллективе; организовывать собрания с руководством для взаимного общения и разъяснения полномочий и обязанностей сотрудников; необходимо организовывать постоянное повышение квалификации работников; следует также разработать систему мотивации и поощрения сотрудников за эффективно выполненную работу; работникам, чтобы справиться со своим стрессом, нужно использовать методы самоуправления стрессами.

Стрессы на работе неизбежны. Но чтобы работа была в удовольствие и радость, необходимо научиться управлять стрессом. Если овладеть методами управления, предотвращения и уменьшения профессионального стресса, можно избежать многих его отрицательных последствий, что поможет сосредоточиться на выполнении своих функциональных обязанностей более эффективно и продуктивно, добиться успеха, продвижения по карьерной лестнице, обеспечить успех организации.