

СНИЛ «Тураналитик»

**А. Н. Юдо**

БГЭУ (Минск)

Научный руководитель — **О. В. Ежель**, канд. экон. наук, доцент

## ОБ УПРАВЛЕНИИ СТРЕССАМИ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Стресс в последнее время становится все более распространенным явлением в жизни людей. На многих предприятиях гостеприимства Республики Беларусь психологическим вопросам управления персоналом не уделяется достаточного внимания. Результатом этого становится не только резкое снижение трудовой мотивации и удовлетворенности работой, но и резкий рост стрессовых и конфликтных ситуаций, а значит, и падение трудовой дисциплины и производительности труда, высокий уровень текучести кадров. В связи с этим использование организационных методов управления стрессами является актуальным не только с точки зрения психологии, но и разных направлений менеджмента организаций.

Нами было проведено исследование причин возникновения стрессов и путей их предупреждения в индустрии гостеприимства на примере ресторана Café de Paris в г. Минске. В ходе опроса работников ресторана были заданы вопросы: Как часто проводятся курсы или семинары по повышению квалификации персонала? Как часто бывает, что Вы не знаете о возможностях своего продвижения по работе? Как часто Вы не знаете, что думает о Вас ваш начальник и как он оценивает вашу работу? Как часто Вам кажется, что Вам не хватает квалификации для выполнения своей работы? Как часто возникают стрессовые ситуации внутри ресторана? Как часто Вам кажется, что работа негативно отражается на Вашей семейной жизни?

При анализе результатов были выявлены основные факторы, влияющие на стрессовое состояние работников (см. рисунок).



Факторы, влияющие на стрессовое состояние работников ресторана  
Café de Paris

Также в ходе проведенного опроса было выявлено, что большая часть конфликтов и стрессов приходится на сезон, когда снижается потребительский спрос, что в свою очередь приводит к снижению уровня оплаты труда работников. Отсюда следует, что финансовый фактор также играет немаловажную роль в стрессоустойчивости работников.

Для увеличения продуктивности работы ресторана необходимы мероприятия по совершенствованию управления стрессом на уровне личности и на уровне организации:

- 1) проведение психокоррекционных тренингов стрессоустойчивости;
- 2) разработка системы мотивации труда работников;
- 3) оптимизация графика труда и отдыха работников ресторана;
- 4) научная организация труда персонала ресторана;
- 5) обучение использованию методов и приемов управления стрессами в организации и индивидуально.

**А. С. Яценко, Н. Пурчиков**  
БГЭУ (Минск)

*Научный руководитель — Е. А. Баханович*

## **УПРАВЛЕНИЕ КАПИТАЛОМ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ В УСЛОВИЯХ ЭКОНОМИЧЕСКОГО КРИЗИСА**

Управление капиталом является одним из направлений поддержания конкурентоспособности и эффективности деятельности туристических организаций. Несмотря на большое количество накопленных теоретических знаний в этой области, практические аспекты управления капиталом, особенно за счет использования заемных ресурсов, игнорируются руководителями.

Пандемия COVID-19 оказывает разрушительное влияние на экономику и занятость в мире. Индустрия туризма сильно страдает от мер, необходимых для сдерживания пандемии, и маловероятно, что в ближайшее время она вернется к нормальному состоянию. Даже после постепенного снятия сдерживающих мер выжившие предприятия, вероятно, будут и далее сталкиваться с вызовами медленного восстановления. К мерам бюджетного стимулирования экономики относятся новые кредитные механизмы. Широко используется подход, связанный с корректировкой условий заимствования по существующим кредитным линиям, чтобы они стали более доступными благодаря гарантиям и снижению или фиксации процентных ставок. В ряде стран принимаются меры, способствующие развитию внутреннего туризма и поощряющие клиентов переносить туры с сохранением предоплаты. Во многих странах проводится политика поддержки