

Оздоровительный, рекреационный и спортивный туризм

УДК 338.488.2:159.923

DOI: 10.14529/hsm21s216

АНАЛИЗ ПСИХОЭМОЦИОНАЛЬНОГО СОСТОЯНИЯ РАБОТНИКОВ ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ В КОНТЕКСТЕ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ

Т.Н. Третьякова¹, Ю.А. Сыромятникова¹, Д. Демирович Байраму², Т. Гайич²

¹Южно-Уральский государственный университет, г. Челябинск, Россия,

²Сербская академия наук и искусств, г. Белград, Республика Сербия

Цель исследования – эмпирическая проверка психоэмоционального состояния работников гостиничной индустрии в контексте стрессоустойчивости. **Материалы и методы.** Исследование проводилось в феврале – апреле 2020 года с помощью инструмента Google Forms на основе тестовых методик психоэмоционального состояния Д. Рикса и А. Уэссмана и методики самооценки САН по определению психоэмоционального состояния в контексте стрессоустойчивости работников гостиничной индустрии. В исследовании принимало участие 40 работников гостиничной индустрии города Челябинска в возрасте 20–45 лет. **Результаты.** Результаты исследования подтвердили выдвинутую гипотезу о ведущей роли психоэмоционального состояния работников гостиничного дела, как одного из условий и движущей силе стрессоустойчивости. **Заключение.** В исследовании приняли участие работники предприятий гостиничной индустрии, психоэмоциональное состояние которых тестировалось на основе методики А. Уэссмана–Д. Рикса и методики САН, результаты которых показали, что около 70 % работников индустрии гостеприимства обладают психоэмоциональной устойчивостью, решительностью, готовностью к преодолению сложных жизненных ситуаций и способны к регулированию взаимоотношений в коллективе и с клиентами гостиницы, несмотря на низкую жизненную активность и недостаточную удовлетворенность работой, частую смену настроения и нестабильность социально-экономической ситуации.

Ключевые слова: психология работников гостиниц, стрессоустойчивость.

Введение. Вопросы стрессоустойчивости и психоэмоционального состояния работников гостиничной индустрии не новы и широко рассматриваются в зарубежных исследованиях с различных точек зрения:

- стрессоустойчивости на рабочем месте [4, 11];
- эмоционального выгорания [5–7];
- влияния стрессов на здоровье работников [10];
- психоэмоционального состояния и конфликтов, вызываемых клиентами гостиницы [9, 12];
- влияния стрессов на организацию работы в гостинице [13];
- влияния посменной работы на психоэмоциональное состояние и стрессоустойчивость [8];

– стрессоустойчивости у работников разных уровней [3].

В российских исследованиях разработаны ряд методик по выявлению проблем психоэмоциональной и стрессовой неустойчивости в трудовой деятельности (А.Е. Личко, К. Акимов, В.В. Столин), разработаны аппаратные методики (Е.А. Милерян); методики спортивной психодиагностики (Ю.М. Блудов, В.А. Плахтиенко); исследованы проблемы эмоциональной устойчивости к неблагоприятным факторам трудовой деятельности (В.Л. Маришук); изучены вопросы эмоционального состояния в спортивной деятельности (О.А. Черникова).

Однако вопросы психоэмоционального состояния и стрессоустойчивости работников индустрии гостеприимства еще недостаточно

Оздоровительный, рекреационный и спортивный туризм

исследованы, что актуализирует проблемы нашего исследования.

Цель исследования – оценить психоэмоциональное состояние сотрудников работников гостиничной индустрии и определить его влияние на состояние стрессоустойчивости.

Материалы и методы. Особенность профессиональной деятельности в гостиничной индустрии обусловлена высоким уровнем стресса, так как в процессе гостиничного обслуживания работник гостиничной индустрии осуществляет взаимодействие и общение с сослуживцами, с руководством своих структурных подразделений и руководством отеля, а также с гостями отеля, что предъявляет особые требования к его психоэмоциональному состоянию.

Для определения психоэмоционального состояния сотрудников гостиничной индустрии выбрана методика САН (самочувствие, настроение, активность), созданная В.А. Доскиным, Н.А. Лаврентьевой, В.Б. Шараем и М.П. Мирошниковым [2].

Второй выбранной методикой стал опросник СЭС американских психологов А. Уэсмана и Д. Рикса [1].

Результаты. В ходе проведения исследования были проанкетированы сотрудники гостиниц «Челябинск», «Планета», «Мелиот», «Смолино», «Radisson», «Арбат» и др. К исследованию были привлечены работники службы приема и размещения (администраторы отелей, менеджеры по бронированию), руководители структурных подразделений, супервайзеры, специалисты по клиентскому сервису и качеству и др. сотрудники.

В исследовании принимали участие 40 человек, в том числе 33 респондента женского пола и 7 респондентов мужского пола. Боль-

шинство респондентов в возрасте 20–25 лет (рис. 1).

При этом 75 % респондентов – люди холостые, 25 % – семейные; 67 % имеют высшее образование, 23 % – среднее профессиональное, 10 % – общее среднее образование. Среди респондентов 17,5 % имеют специальное образование по гостиничному делу, 7,5 % – по туризму, 10 % – лингвисты; 20 % – менеджеры (по специальности менеджмент, бухгалтерский учет, финансы, управление персоналом и т. п.); 22,5 % – студенты; 12,5 % имеют гуманитарное образование (политология, педагогика, режиссура и др.).

Рассмотрим состояние респондентов согласно методике САН [2]. Анализ показателей самочувствия работников гостиничной индустрии позволяет говорить о достаточной неудовлетворенности респондентов окружающей действительностью, экономической нестабильностью, отсутствием удовлетворенности в работе, поскольку этот показатель у всех респондентов находится в пределах 3,1–4,6 баллов, а средний балл составляет 3,7 баллов (рис. 2).

Рассмотрим показатели активности респондентов. Средний балл активности составляет 4,7, что значительно выше показателя общего самочувствия участников исследования. Однако в пределах нормы показатель активности находится у 27,5 % респондентов (от 5 до 5,5 баллов). При этом большая масса респондентов 72,5 % характеризуются пассивным состоянием и отношением к окружающему (рис. 3).

Рассмотрим показатель настроения респондентов. Показатели этого критерия позволяют говорить об упадническом настроении респондентов, так как средний показатель

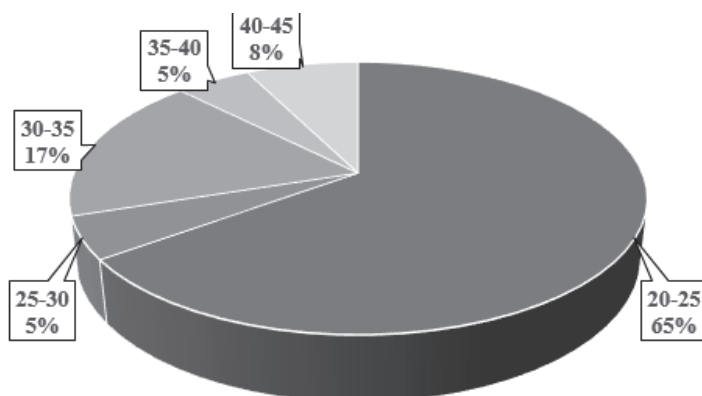


Рис. 1. Возрастной состав респондентов
Fig. 1. Age distribution of respondents

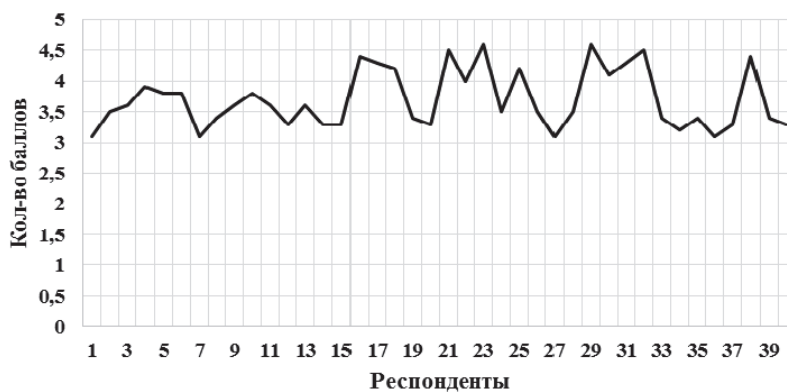


Рис. 2. Показатели самочувствия респондентов
Fig. 2. Well-being indicators among respondents



Рис. 3. Показатели активности респондентов
Fig. 3. Activity indicators among respondents



Рис. 4. Показатели настроения респондентов
Fig. 4. Mood indicators among respondents

составляет 3,6 баллов, а показатели каждого респондента находятся в пределах 3,0–4,8 баллов, что почти совпадает с показателями общего самочувствия респондентов. И лишь у отдельных респондентов этот показатель приближается к нормальному состоянию (всего 7,5 %) (рис. 4).

Сравнивая все три показателя данной методики, можно сделать вывод, что общее состояние респондентов характеризуется как упадническое, обеспокоенное, вялое, безразличное. Им присущи унылость и озабоченность, недовольство и некоторое разочарование. Вместе с тем им нравится работа, в кото-

рой проявляется их активность, деятельное участие, увлеченность и сопереживание к результатам профессиональной деятельности сослуживцев и коллег (рис. 5).

Рассмотрим результаты тестирования по методике А. Уэссмана и Д. Рикса [1].

По шкале «Спокойствие – Тревожность» у 75 % респондентов преобладает спокойствие и сдержанность. Они благоразумны, уравновешанны, терпеливы, выдержанны и невозмутимы. 12 % демонстрируют средние позиции между спокойствием и тревожностью, без явного преобладания одного из показателей (рис. 6).

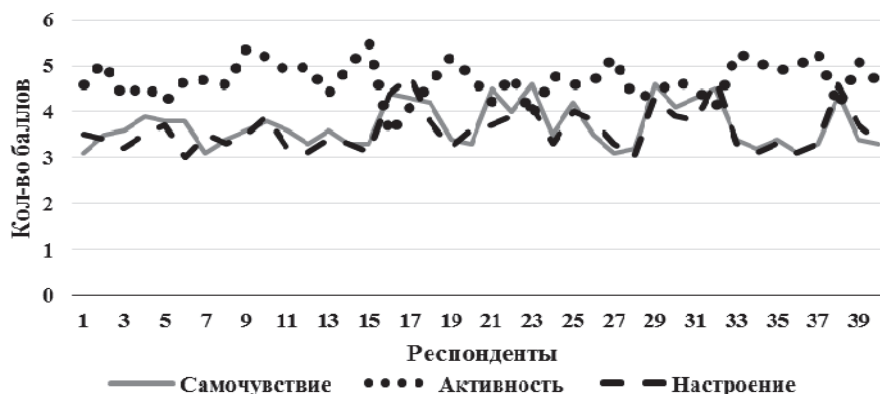


Рис. 5. Динамика показателей САМ
Fig. 5. WAM dynamics



Рис. 6. Показатели по шкале «Спокойствие – Тревожность»
Fig. 6. Indicators of the Tranquility – Anxiety scale

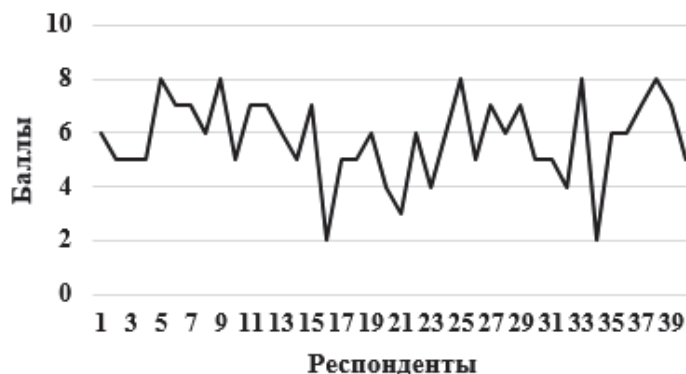


Рис. 7. Показатели по шкале «Энергичность – Усталость»
Fig. 7. Indicators of the Energy – Fatigue scale

Вместе с тем 13 % респондентов проявляют черты закомплексованности и нерешительности. Они не уверены в себе и растеряны.

По шкале «Энергичность – Усталость» 57 % респондентов деятельные и активные, инициативные и устремленные. 28 % респондентов демонстрируют средние показатели и отсутствие преобладания какого-либо из показателей данной шкалы (рис. 7).

По шкале «Приподнятость – Подавленность» 70 % характеризуются как целеустремленные и энергичные, 27 % респондентов

без явного преобладания какого-то из показателей (рис. 8).

По шкале «Уверенность в себе – Беспомощность» почти все работники гостиничных предприятий оценивают себя довольно высоко как решительных и упорных, сильных и работоспособных (рис. 9).

Анализ полученных данных по методике Уэссмана – Рикса показал, что в целом работники гостиничной индустрии, участвовавшие в исследовании, – люди решительные, волевые, готовые справляться с трудностями профессиональной деятельности. Вместе с тем

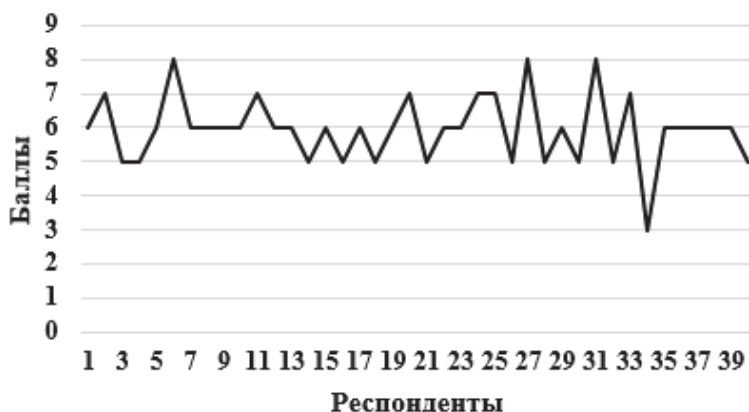


Рис. 8. Показатели по шкале «Приподнятость – Подавленность»
 Fig. 8. Indicators of the Elation – Depression scale



Рис. 9. Показатели по шкале «Уверенность в себе – Беспомощность»
 Fig. 9. Indicators of the Self-Confidence – Feeling of Inadequacy scale

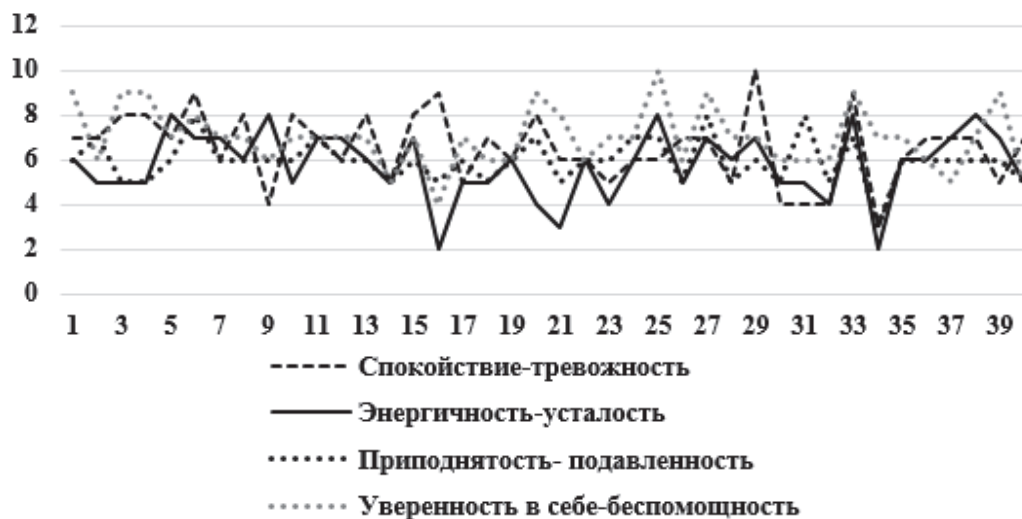


Рис. 10. Результаты исследования по методике Уэссмана и Рикса
 Fig. 10. Indicators of the personal feelings scales (by Wessman and Ricks)

около 30 % респондентов – это люди с мало выраженными характеристиками шкал психоэмоционального состояния (рис. 10).

Заключение. Исследование показало, что в процессе профессиональной деятельности

работники гостиничной индустрии испытывают сильное психологическое влияние со стороны сослуживцев, руководства отелей, а также со стороны гостей, что влияет на их психоэмоциональное состояние, обусловлен-

ное стрессовыми и конфликтными ситуациями разного уровня и характера.

Стрессоустойчивость представляет собой способность работников гостиничной индустрии справляться с психоэмоциональными нагрузками. Если напряжение будет периодически накапливаться, это может привести к проблемам на работе, увольнению.

Результаты методики САН подтверждают высокий уровень стресса у всех участников исследования, но также фиксируют высокий уровень мотивации и заинтересованность в данной профессиональной области.

Результаты, полученные по методике Уэссмана – Рикса, также подтверждает высокую степень активности и включенности сотрудников в производственную деятельность большинства респондентов, что позволяет говорить о достаточно сформированной стрессоустойчивости у работников гостиничной индустрии. У одной трети респондентов отсутствуют ярко выраженные полюсы психоэмоциональных состояний, что может свидетельствовать о процессе формирования стрессоустойчивости. Развитие стрессоустойчивости – необходимый и нужный навык для работников гостиничной индустрии. В данной сфере сотрудники встречаются с большим количеством стрессовых ситуаций, от которых невозможно укрыться. Необходимо научиться бороться с ними для успешного взаимодействия с гостями.

Практическими рекомендациями по повышению стрессоустойчивости является формирование системы приоритетов и степени важности выполняемых трудовых функций и возникающих жизненных ситуаций, необходимость научиться выстраивать границы и участие в тренингах, которые позволяют эффективно управлять стрессом на основе выработанных приемов реагирования, сформированных навыков поведения и желаемой модели психоэмоциональной устойчивости.

Литература

1. Карелин, А.А. Большая энциклопедия психологических тестов / А.А. Карелин. – М.: Эксмо, 2007. – 416 с.
2. Тест дифференцированной самооценки функционального состояния / В.А. Доскин, Н.А. Лаврентьева, М.П. Мирошников, В.Б. Шапай // Вопросы психологии. – 1973. – № 6. – С. 141–145.
3. Amin, A.M. *An investigation of the perceived level of stress in various hotel supervisors and their preferred leisure activities* / A.M. Amin. – The Graduate College University of Wisconsin-Stout, 2000. – 148 p.
4. Apte, V. *Stress among hotel managers* / V. Apte, M. Tabacchi // *Espaces (Paris)*. – 1993. – № 124. – P. 9–14
5. Gipson, D.R. *Hotel general managers' wellness impact on the hotels' profit* / D.R. Gipson. – Oklahoma State University, 1996. – 233 p.
6. Grobelna, A. *Emotional exhaustion and its consequences for hotel service quality: the critical role of workload and supervisor support* / A. Grobelna // *Journal of Hospitality Marketing & Management*. – 2021. – Vol. 30, no. 4. – P. 395–418.
7. Karatepe, O.M. *Emotional dissonance and emotional exhaustion among hotel employees in Nigeria* / O.M. Karatepe, K.D. Aleshinloye // *International Journal of Hospitality Management*. – 2009. – Vol. 28, no. 3. – P. 349–358.
8. Mamengko, R.J. *The effect of shift work system and fatigue towards employee stress at Aston Manado Hotel* / R.J. Mamengko, D.P.E. Saerang, R.T. Saerang // *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. – 2020. – Vol. 8, no. 1. – С. 97–105.
9. Olugbade, O.A. *Stressors, work engagement and their effects on hotel employee outcomes* / O.A. Olugbade, O.M. Karatepe // *The Service Industries Journal*. – 2019. – Vol. 39, no. 3–4. – P. 279–298.
10. Sampson, W.G. *Work-related stress in hotels: An analysis of the causes and effects among frontline hotel employees in the Kumasi Metropolis* / W.G. Sampson, O. Akyeampong // *Ghana. J Tourism Hospit.* – 2014. – Vol. 3, no. 2. DOI: 10.4172/2167-0269.1000127
11. Teoh, M.W. *Coping with emotional labor in high stress hospitality work environments* / M.W. Teoh, Y. Wang, A. Kwek // *Journal of Hospitality Marketing & Management*. – 2019. – Vol. 28, no. 8. – P. 883–904.
12. Yang, F. *Customer mistreatment and employee well-being: A daily diary study of recovery mechanisms for frontline restaurant employees in a hotel* / F. Yang, M. Lu, X. Huang // *International Journal of Hospitality Management*. – 2020. – Vol. 91. – P. 102665.
13. Yirik, S. *Determination of organizational stress and organizational burnout levels of mid level managers working in four and five star hotel businesses* / S. Yirik, D. Ören, R. Ekici // *International Review of Management and Marketing*. – 2015. – Vol. 5, no. 2. – С. 52–60.

Третьякова Татьяна Николаевна, заведующий кафедрой туризма и социально-культурного сервиса, Южно-Уральский государственный университет. 454080, г. Челябинск, проспект Ленина, 76. E-mail: ttn1@mail.ru, ORCID: 0000-0002-3525-5121.

Сыромятникова Юлия Алексеевна, доцент кафедры туризма и социально-культурного сервиса, Южно-Уральский государственный университет. 454080, г. Челябинск, проспект Ленина, 76. E-mail: syromiatnikovaya@susu.ru, ORCID: 0000-0003-3375-3909.

Демирович Байрами Дунья, научный сотрудник Географического института Йована Цвийича, Сербская академия наук и искусств. 11000, г. Белград, Кнеза Михаила, 35, Республика Сербия. E-mail: d.demirovic@gi.sanu.ac.rs, ORCID: 0000-0001-5140-1515.

Гайич Тамара, научный сотрудник Географического института Йована Цвийича, Сербская академия наук и искусств. 11000, г. Белград, Кнеза Михаила, 35, Республика Сербия. E-mail: tamara.gajic.1977@gmail.com, ORCID: 0000-0003-3016-8368.

Поступила в редакцию 10 сентября 2021 г.

DOI: 10.14529/hsm21s216

PSYCHOEMOTIONAL STATUS OF HOTEL EMPLOYEES AND THEIR STRESS-RESISTANCE

T.N. Tretiakova¹, ttn1@mail.ru, ORCID: 0000-0002-3525-5121,

Yu.A. Syromiatnikova¹, syromiatnikovaya@susu.ru, ORCID: 0000-0003-3375-3909,

D. Demirović Bajrami², d.demirovic@gi.sanu.ac.rs, ORCID: 0000-0001-5140-1515,

T. Gajic², tamara.gajic.1977@gmail.com, ORCID: 0000-0003-3016-8368

¹South Ural State University, Chelyabinsk, Russian Federation,

²Serbian Academy of Sciences and Arts, Belgrade, Serbia

Aim. The paper aims to validate empirically the psychoemotional status of hotel employees in terms of their stress resistance. **Materials and methods.** The study was conducted in February – April 2020 using the Google Forms service. Our survey was based on a D. Ricks and A. Wessman method for assessing psychoemotional status and the Well-being. Activity. Mood. (WAM) system for measuring stress-resistance. The study involved 40 hotel employees from Chelyabinsk aged 20–45 years. **Results.** The results obtained justify the hypothesis on the leading role of psychoemotional status as the main condition and driving factor of stress resistance. **Conclusion.** Approximately 70% of hotel employees show stress-resistance, decision-making skills, the ability to overcome difficulties and regulate relationships both in team and with hotel guests despite low life activity, low job satisfaction, mood changes and changing social and economic environment.

Keywords: stress-resistance, hotel employees, psychoemotional status.

References

1. Karelin A.A. *Bol'shaya entsiklopediya psikhologicheskikh testov* [Big Encyclopedia of Psychological Tests]. Moscow, Eksmo Publ., 2007. 416 p.
2. Doskin V.A., Lavrent'yeva N.A., Miroshnikov M.P., Sharay V.B. [Test of Differentiated Self-Assessment of the Functional State]. *Voprosy psikhologii* [Questions of Psychology], 1973, no. 6, pp. 141–145. (in Russ.)
3. Amin A.M. An Investigation of the Perceived Level of Stress in Various Hotel Supervisors and Their Preferred Leisure Activities. The Graduate College University of Wisconsin-Stout, 2000. 148 p.
4. Apte V., Tabacchi M. Stress Among Hotel Managers. *Espaces (Paris)*, 1993, no. 124, pp. 9–14.
5. Gipson D.R. *Hotel General Managers' Wellness Impact on the Hotels' Profit*. Oklahoma State University, 1996. 233 p.

6. Grobelna A. Emotional Exhaustion and its Consequences for Hotel Service Quality: the Critical Role of Workload and Supervisor Support. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 2021, vol. 30, no. 4, pp. 395–418. DOI: 10.1080/19368623.2021.1841704
7. Karatepe O.M., Aleshinloye K.D. Emotional Dissonance and Emotional Exhaustion Among Hotel Employees in Nigeria. *International Journal of Hospitality Management*, 2009, vol. 28, no. 3, pp. 349–358. DOI: 10.1016/j.ijhm.2008.12.002
8. Mamengko R.J., Saerang D.P.E., Saerang R.T. The Effect of Shift Work System and Fatigue Towards Employee Stress at Aston Manado Hotel. *Journal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 2020, vol. 8, no. 1, pp. 97–105.
9. Olugbade O.A., Karatepe O.M. Stressors, Work Engagement and Their Effects on Hotel Employee Outcomes. *The Service Industries Journal*, 2019, vol. 39, no. 3–4, pp. 279–298. DOI: 10.1080/02642069.2018.1520842
10. Sampson W.G., Akyeampong O. Work-Related Stress in Hotels: An Analysis of the Causes and Effects Among Frontline Hotel Employees in the Kumasi Metropolis. *Ghana. J Tourism Hospit.*, 2014, vol. 3, no. 2. DOI: 10.4172/2167-0269.1000127
11. Teoh M.W., Wang Y., Kwek A. Coping with Emotional Labor in High Stress Hospitality Work Environments. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 2019, vol. 28, no. 8, pp. 883–904. DOI: 10.1080/19368623.2019.1571979
12. Yang F., Lu M., Huang X. Customer Mistreatment and Employee Well-Being: A Daily Diary Study of Recovery Mechanisms for Frontline Restaurant Employees in a Hotel. *International Journal of Hospitality Management*, 2020, vol. 91, p. 102665. DOI: 10.1016/j.ijhm.2020.102665
13. Yirik S., Ören D., Ekici R. Determination of Organizational Stress and Organizational Burnout Levels of Mid Level Managers Working in Four and Five Star Hotel Businesses. *International Review of Management and Marketing*, 2015, vol. 5, no. 2, pp. 52–60.

Received 10 September 2021

ОБРАЗЕЦ ЦИТИРОВАНИЯ

Анализ психоэмоционального состояния работников гостиничной индустрии в контексте стрессоустойчивости / Т.Н. Третьякова, Ю.А. Сыромятникова, Д. Демирович Байрами, Т. Гайич // Человек. Спорт. Медицина. – 2021. – Т. 21, № S2. – С. 113–120. DOI: 10.14529/hsm21s216

FOR CITATION

Tretiakova T.N., Syromiatnikova Y.A., Demirović Bajrami D., Gajic T. Psychoemotional Status of Hotel Employees and Their Stress-Resistance. *Human. Sport. Medicine*, 2021, vol. 21, no. S2, pp. 113–120. (in Russ.) DOI: 10.14529/hsm21s216