

Лідер в будь-якій ситуації поводиться відповідно до власної концепції: його поведінка залежить від того, ким він себе усвідомлює і як почуввається в цій ролі, як співвідносить себе з іншими. Адекватне усвідомлення лідерських складових дозволяє Науковий керівнику більш чітко реалізувати основні управлінські функції.

Кожен лідер в рамках свого підприємства повинен зрозуміти і прийняти наявність не тільки формальної групи, а й неформальної. Ретельно дослідивши склад, норми та функціональні ролі кожного члена групи, необхідно розробити і застосувати на практиці методи управління такими групами з метою використання їх потенціалу та зменшення негативного впливу на організацію.

Неформальні групи найчастіше зміцнюють трудовий колектив і формальний Науковий керівник організації повинен їх підтримувати.

1. Словіцька Т.В. Сутність феноменів керівництва та лідерства / Т.В. Словіцька // Університетські наукові записки. – 2010. – № 3(31). – С. 306-312.

2. Неформальний лідер: [Електрон. ресурс] – Режим доступу: http://www.psychologos.ru/articles/view/neformalnyy_lider.

ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ

Бабіч В.О.

Науковий керівник – Александрова С.А., канд. пед. наук, доцент

Емоційний стан працівника готельного підприємства є дуже важливою умовою їх результативної праці. На тлі постійних стресів, непорозуміння з колегами, інтелектуального та емоційного перевантажень може виникати синдром «професійного вигорання». Особливо актуальна ця проблема у сучасних складних умовах для персоналу готельних підприємств, діяльність яких пов'язана із взаємодією з людьми.

Не зважаючи на те, що з 1974 року вийшло більше ніж дві тисячі наукових праць, присвячених дослідженню синдрому «професійного вигорання», залишається багато невирішених питань. Трактуювання цього терміну у науковій літературі з'явилося завдяки американському психіатру Х. Дж. Фрейденбергеру [1], який охарактеризував психологічний стан працівників, специфікою діяльності яких є постійний контакт з людьми, та, як наслідок, емоційна напруга. Як відомо, робота з людьми є найважчою, адже спрогнозувати їх поведінку в тій чи іншій ситуації практично неможливо. Професійне вигорання розглядається як особливий тип робочого стресу (стан фізичного, емоційного або психічного виснаження).

Можна відокремити чотири основні групи людей, схильні до професійного вигорання.

До першої групи можна віднести тих працівників готелю, які особливо швидко «вигорають» – співробітники-інтроверти. Такі люди занадто спокійні та неконфліктні, їм притаманні скромність, замкнутість, сором'язливість, тому вони накопичують негативну енергію. Окрім цього контактний персонал готельних підприємств, виконуючі функціональні обов'язки не мають права висловити невдоволення.

Друга група включає людей, які знаходяться у постійному конфлікті із самим собою та відчувають емоційний дискомфорт.

Третю групу складають заміжні жінки, які виконують свої робочі обов'язки та паралельно несуть тягар домашньої праці, можливо відчувають дискримінацію у порівнянні з чоловіками. Часто такий стан притаманний покоївкам та іншим жінкам, які займають низьку посаду та не мають можливості кар'єрного росту.

До четвертої групи відносять працівників готелю, що перебувають на престижних посадах, але не мають впевненості у «завтрашньому дні».

До людей, які менш схильні до виникнення синдрому «професійного вигорання», відносяться ті, які мають гарне здоров'я, піклуються про свій фізичний стан (займаються спортом, підтримують здоровий спосіб життя), мають високу самооцінку, впевненість в собі, своїх здібностях і можливостях а також ті, які мають досвід успішного подолання професійного стресу і здатні конструктивно змінюватися в умовах стресових ситуацій.

Процес вигорання відбувається за певними етапами. Перший може тривати 2-3 роки. Він характеризується: зменшенням емоційної чутливості, проявом негативу, прагненням до самотності. Другий триває в середньому 10 років. Для нього характерні: виникнення непорозумінь з колегами, антипатія до клієнтів, роздратування з будь-якого приводу, погіршення емоційного стану. Третя стадія триває понад 10 років і має такі негативні прояви як: зневага до колег та клієнтів, байдужість до оточуючого середовища, до власного життя.

Стан вигорання викликає у людини низку психологічних проблем. Емоційне виснаження, втома, апатія і депресія, що супроводжують емоційне вигорання, призводять до серйозних фізичних проблем таких як гастрит, мігрень, підвищений артеріальний тиску тощо. Такі працівники не в змозі встановити ефективний контакт з клієнтами, що негативно вплине на задоволеність клієнтів та, як наслідок, результати діяльності готелю.

Тому Науковий керівники готельних підприємств мають приділяти увагу заходам запобігання щодо виникнення синдрому «професійного вигорання» працівників. Доцільно проводити корпоративні свята, екскурсії, або інші подібні заходи, які допомагають персоналу зняти стрес; не допускати виникнення конфліктних ситуацій, впроваджувати якісну систему мотивації, надавати можливість кар'єрного зростання тощо.

1. Професійне вигорання: [Електрон. ресурс] – Режим доступу: <http://www.medexpert.ua/ua/medichnij-zaklad/31-medichnij-zaklad/profesiine-vyhorannia-ta-metody-ioho-zapobihannia-u-pratsivnykiv-medychnoi-haluzi>

ЗАКОРДОННИЙ ДОСВІД МОТИВАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ ТУРИСТСЬКИХ ПІДПРИЄМСТВ

Висоцька В.Г.

Науковий керівник – Александрова С.А., канд. пед. наук, доцент

У сучасних умовах економіки головним багатством туристських підприємств є не стільки фінанси, скільки його співробітники. Поряд із цим вітчизняні підприємства все частіше стикаються з дефіцитом кваліфікованих кадрів. Така ситуація вимагає розробки та впровадження інновацій в управління персоналом взагалі, та зокрема, в систему мотивації.

Мотивація на підприємствах України, яка передбачає організацію оплати праці на базі фіксованих тарифних ставок і посадових окладах, є малоефективною. Тому при формуванні систем мотивації праці на туристських підприємствах, особливо на великих, необхідно використовувати вже накопичений світовий досвід.

Наприклад, в Японії має місце особливе відношення до персоналу. Як правило, для японців притаманне пожиттєве працевлаштування. Їх відсоткова ставка зростає пропорційно стажу. Таким чином, для японців компанія стає другою сім'єю. Використовуючи широку структуру посад в організації, в Японії забезпечується постійна можливість кар'єрного росту (за рахунок незначних підвищень), що, в свою чергу, має якісний мотивуючий ефект [1, 2].

Американська модель мотивації праці основана на всебічному заохоченні підприємницької активності. Найбільшого поширення серед систем мотивації праці отримали різні модифікації погодинної системи оплати праці із нормованими завданнями, що доповнені різними формами преміювання [1, 2]. На сьогоднішній день однією із найпоширеніших в США форм оплати праці для усіх робітників є оплата праці, яка поєднує елементи відрядної та погодинної систем. У цьому випадку