

## **Психологические особенности самореализации специалиста в индустрии гостеприимства**

*Елисеева Екатерина Владимировна*

*Приамурский государственный университет имени Шолом-Алейхема*

*Студент*

### **Аннотация**

В статье обозначены проблемы самореализации личности персонала в индустрии гостеприимства, особенности карьерного роста и личностного развития в данной области.

**Ключевые слова:** самореализация личности, психологическая активность личности, сфера гостеприимства, развитие персонала.

## **Psychological features of self-realization of a specialist in the hospitality industry**

*Eliseeva Ekaterina Vladimirovna*

*Sholom-Aleichem Priamursky State University*

*Student*

### **Abstract**

The article outlines the problems of self-realization of the personality of personnel in the hospitality industry, features of career growth and personal development in this area.

**Keywords:** self-realization of the individual, psychological activity of the individual, hospitality, staff development.

Карьера играет огромную роль в жизни человека. Она отражает его административный, профессиональный и личностный статус, а также способствует самореализации и материальному благополучию [1]. В то же время появляется все больше исследований, посвященных карьерным исследованиям. В зарубежных источниках она трактуется в большей степени как профессиональный путь человека. В современном мире тема самореализации только укрепила свои позиции. Потребность в саморазвитии — естественная и основная черта зрелой личности. Отметим, что самореализация — это непрерывный процесс раскрытия своего потенциала, а значит использование своих способностей и интеллекта и работа над тем, что действительно важно и желаемо личностью [4].

Профессиональная самореализация личности представляет собой сложный и длительный процесс, охватывающий значительный период жизни и являющийся составной частью жизненной самореализации личности. Это процесс, предполагающий взаимную адаптацию потребностей личности и

интересов общества при решении сложных и многогранных задач, которых требует современное социально-экономическое развитие [2].

В современных условиях гостиница представляет собой предприятие, который обслуживает как горожан, так и индивидуальных туристов организованных групп. Следует помнить, что индустрия гостеприимства исторически формировалась и выросла из сферы размещения, представленной различными видами гостиничного бизнеса. В классическом понимании гостиница – это дом с меблированными номерами для посетителей. В современных условиях гостиница представляет собой предприятие, предназначенное для оказания гостиничных услуг гражданам, а также индивидуальным туристам и организованным группам [6].

В настоящее время, помимо технологической подготовки и знаний в сфере гостеприимства, квалифицированная работа в индустрии гостеприимства требует адекватной психологической подготовки и знаний межличностного общения. Все большее значение приобретают личностные качества работника, такие как коммуникабельность, ориентация на достижение результата, ответственность, умение обучаться, планировать работу, стрессоустойчивость, умение работать в команде, аккуратность, внимательность, лояльность, избегание конфликтов. Однако в большинстве организаций гостиничного сервиса не уделяется должного внимания роли персонала в оценке его профессиональных знаний и умений, жизненного и трудового опыта, немаловажную роль играет и психологический тип личности.

Качество обслуживания и культура обслуживания - это в первую очередь люди с высоким уровнем общекультурной и профессиональной компетентности, работающие в данной сфере. В следующий приезд гость не остановится в отеле, где его окружили равнодушные и безразличные сотрудники, а главное, поделится своим негодованием с друзьями, родственниками и знакомыми [5].

Человек, работающий в системе: человек - человек, если он хочет быть успешным в своей профессиональной деятельности, должен быть открытым, гостеприимным, относительно уравновешенным, предсказуемым в отношениях с партнерами и клиентами, хорошо совместимым с самыми разными людьми. Основой правильного общения с клиентами являются хорошо поняты и четко усвоенные, правильно применяемые механизмы межличностного общения [3].

Одним из самых современных подходов к повышению уровня обслуживания в гостинице в постиндустриальном обществе является использование принципов аффилиации. Аффилиация в гостиничном сервисе — это преодоление формализаторской модели сценарно-ролевого поведения обслуживающего персонала гостиницы за счет установления добрых взаимоотношений с клиентами. Качество отдыха в гостиничном сервисе часто напрямую зависит от аффилиации. Только в том случае, если персонал гостиницы заботится не только о выполнении своих прямых обязанностей, возложенных должностной инструкцией и правилами внутреннего

распорядка, но и об улучшении межличностно-эмоциональной сферы отношений с клиентом, их поведение можно считать аффилиативным. Аффилиативное поведение обслуживающего персонала гостиницы состоит из гармоничного сочетания личностно-ролевого и межличностного поведения, включающего в себя доброжелательность, гибкость, эмоциональную чувствительность и способность к сопереживанию. Аффилиация — это не надуманная категория. Моральный и психологический климат в гостинице в том или ином процентном отношении всегда зависит от использования аффилиационных принципов. Другой вопрос, как они используются: осознанно или интуитивно, целенаправленно или стихийно, систематически или несистематически. Мы считаем, что всестороннее научное исследование феномена аффилиации в гостиничном сервисе, а также активное внедрение аффилиационных принципов в практику обслуживания не только увеличит конкурентоспособность гостиничного предприятия, но и создаст необходимые психологические условия для полноценного отдыха клиентам [7].

Для гостиничного сервиса в системе туризма и рекреации особенно значима качественно новая тенденция, появившаяся в конце XX века: природа постиндустриального общества зависит от потребности человека в самореализации. В современных условиях социальное развитие, а значит, и развитие индустрии отдыха, определяется качествами человека именно как творческой личности.

Таким образом, в постиндустриальном обществе происходит переход от максимизации потребления к обеспечению более высокого качества жизни, в достижении которого гостиничный сервис в системе социокультурного сервиса и туризма призван играть одну из важнейших ролей. Ведь современный человек все больше стремится получить больше свободного времени для отдыха, что дает человеку гармонию и позитивный настрой, так необходимые в условиях постиндустриальной действительности.

### **Библиографический список**

1. Еремин А.Н., Кузеванова М.Н. Планирование и управление карьерой как факторы развития интеллектуального капитала // Роль интеллектуального капитала в экономической, социальной и правовой культуре общества XXI в. Сб. научных трудов СПб.: Санкт-Петербургский академический университет, 2015. С. 514–517.
2. Коростылева Л. А. Психология самореализации личности: затруднения в профессиональной сфере. СПб.: Речь, 2005.
3. Марков, А. К. Психология профессионализма. М., 1996.
4. Маслоу А. Г. Мотивация и личность. СПб.: Евразия, 1999.
5. Матолыгина Н.В., Руглова Л.В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса: Учебное пособие. Рекомендовано УМО учебных заведений РФ по образованию в области сервиса и туризма. СПб.: Интермедиа. 2013.

189 с.

6. Мусакин А.А. Малый отель: с чего начать, как преуспеть. Советы владельцам и управляющим. СПб.: Питер, 2008. – 320 с
7. Уокер Д. Введение в гостеприимство: Учеб. М.: ЮНИТИ, 2016.