

ОРГАНІЗАЦІЯ ПОСЛУГ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ПІДТРИМКИ В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

ORGANIZATION OF PSYCHOLOGICAL SUPPORT SERVICES IN HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS ESTABLISHMENTS

УДК 338

DOI: <https://doi.org/10.32782/infrastruct75-26>

Тімченко Г.М.

магістрант кафедри
готельно-ресторанної справи,
Національний університет
харчових технологій

Сильчук Т.А.

д.т.н., професор,
професор кафедри
готельно-ресторанної справи,
Національний університет
харчових технологій

Пушка О.С.

к.т.н., доцент,
доцент кафедри
готельно-ресторанної справи,
Національний університет
харчових технологій

Timchenko Hanna

National University of Food Technologies

Sylchuk Tetiana

National University of Food Technologies

Pushka Olga

National University of Food Technologies

У статті проаналізовано комплекс послуг психологічної підтримки в готельній індустрії. Проведено аналіз останніх досліджень та наведено діагностичний інструментарій методик для дослідження станів тривожності, стресостійкості та рефлексивності. Досліджено впровадження заходів з психологічної підтримки для гостей та персоналу готелю. Проаналізовано існуючі приклади впровадження послуг психологічної підтримки у світі та в Україні. Визначено перспективи її розвитку. Наведено та розглянуто мобільні додатки, які спрямовані на підтримку психічного здоров'я. Складено рекомендації для забезпечення психологічної підтримки гостей готельно-ресторанного господарства та розроблено систему психологічної підтримки в період воєнного стану з використанням цифрових технологій. Підсумовано переваги впровадження інновацій в управління готелем та переваги для адміністрації готелю та клієнтів.

Ключові слова: інновація, послуги, психологічна підтримка, готель, готельно-ресторанний бізнес, управління.

The modern world is characterized by stressful situations that can affect a person's mental health and cause mental health problems, such as depression, anxiety, and mental disorders. It is more acutely felt during travels, when a person is in an unfamiliar environment and is forced to adapt to new conditions. In this context, the creation of special programs for the psychological support of guests is of great importance for the hotel business. The article analyzes the complex of psychological support services in the hotel industry. An analysis of the latest research is carried out and a diagnostic toolkit of techniques for researching states of anxiety, stress resistance and reflexivity is provided. The implementation of psychological support measures for hotel guests and staff was investigated. Existing examples of implementation of psychological support services in the world and in Ukraine are analyzed. The prospects for its development have been determined. Consequences of war can be various disorders of the mental health of the population, such as anxiety, fear, despair, panic, hysteria, depression, etc. The first steps in post-crisis psychodiagnostics are screening. It is necessary to find different means and ways to solve a specific problem, in particular, focusing on the use of digital technologies. Mobile applications aimed at supporting mental health are listed and discussed. There are several steps regarding the psychological support of hotel guests. Recommendations for providing psychological support to hotel guests have been drawn up and a scheme of psychological support system during martial law using digital technologies has been developed. The advantages of implementing innovation in hotel management and the benefits for the hotel administration and customers are summarized. The results of the experiment stage made it possible to conclude that the proposed and developed materials (training program, recommendations, list of mobile applications, etc.) confirmed their effectiveness and feasibility for use for the purpose of psychological support of hotel guests.

Key words: innovation, services, psychological support, hotel, hotel and restaurant business, management.

Постановка проблеми. Сучасний світ характеризується стресовими ситуаціями, які можуть впливати на психічне здоров'я людини й викликати проблеми психічного здоров'я, такі як депресія, тривога, психічні розлади. Більш гостро це відчувається під час подорожей, коли людина перебуває в незнайомому середовищі та змушена адаптуватися до нових умов. У цьому контексті, створення спеціальних програм психологічної підтримки гостей має велике значення для готельного бізнесу. Це допоможе покращити комфорт гостей під час перебування в готелі та підтримати їх психічне здоров'я.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Послуги психологічної підтримки висвітлені в наукових статтях, методиках та рекомендаціях для психологів, соціальних робітників для соціально-психологічної підтримки постраждалого населення [1; 6; 7; 8; 9; 10]. Вчені все більше звертають увагу на індивідуалізацію та персоналізацію підходів до психологічної допомоги, враховуючи унікальні потреби та характеристики кожного клієнта. Нові

методи та підходи в дослідженнях психологічної підтримки також віддзеркалюють використання сучасних технологій. Мобільні додатки, віртуальні платформи та онлайн-ресурси стають необхідними інструментами для надання дистанційної психологічної підтримки, особливо у контексті глобальних змін та викликів. Публікації останніх років акцентують увагу на важливості інтеграції психологічної підтримки в різні сфери суспільства, такі як освіта, робоче середовище та медична сфера. Це відкриває нові можливості для впровадження інноваційних програм та поліпшення добробуту населення в цілому.

Постановка завдання. На сучасному етапі застосування заходів з психологічної підтримки в управлінні готелем не враховані. Не висвітлено перспективи розвитку та конкурентоспроможність готельних підприємств України з впровадженням таких заходів. Актуальним на сьогодні є розкриття поняття психологічної підтримки для гостей та персоналу в готельному підприємстві, можливість його впровадження в управління сучасним

готелем, аналіз перспектив розвитку даної інновації та її переваги.

Виклад основного матеріалу дослідження. Психодіагностика виступає однією зі стадій у наданні психологічної допомоги [1]. Під час процедури діагностування виконуються не лише завдання оцінювання, а й інші, такі як встановлення довірливих відносин з клієнтом, надання інформаційної підтримки, збір інформації про інші проблеми фізичного та психічного здоров'я, створення співпраці і так далі. Процес оцінювання повинен мотивувати людину продовжувати спілкування з психологом та іншими фахівцями. Без належного виконання цього етапу подальші послуги можуть бути втрачені, оскільки людина може відмовитися від них. Фахівці, які проводять психодіагностику постраждалих від надзвичайних ситуацій, повинні дотримуватися ряду принципів: безпеки, інтересу, мінімізації травматизації, відповідальності, конфіденційності, професійної відповідальності, достатнього мінімуму та чіткого розуміння меж професійної компетентності [1].

Наслідками війни можуть бути різноманітні порушення психічного здоров'я населення, такі як тривожність, страх, розпач, паніка, істерія, депресія тощо. Першими кроками у посткризовій психодіагностиці є проведення скринінгу [1].

У медицині термін "скринінг" вказує на систему первинного обстеження груп клінічно безсимптомних осіб для виявлення наявності чи відсутності конкретного захворювання. Зазвичай скринінговий тест не слугує інструментом для точної діагностики, але дозволяє виявити осіб з високим ризиком виникнення певного розладу. Основна мета скринінгу у посткризовій діагностиці – визначити актуальний психологічний і медичний стан, виявити тих, хто перебуває у стадії стресу. Для проведення досліджень і діагностики було використано ряд тестових методик [2], спрямованих на визначення тривожності, стресостійкості та рефлексивності.

Стан тривожності можна дослідити за такими методиками:

- Тест самооцінки психічного стану Айзенка;
- Шкала тривоги Спілбергера-Ханіна, STAI.
- Стан стресостійкості:
- Експрес-діагностика стану стресу;
- Оціночна шкала стресових подій Холмса-Pare, SRRS;
- Стратегії подолання стресових ситуацій (SACS);
- Копінг-поведінка в стресових ситуаціях (CISS).
- Стан рефлексивності:
- Опитувальник рефлексивності (за Карповим А.В.).

Отже, необхідно знаходити різні засоби та шляхи для вирішення конкретної проблеми, зокрема, зосереджуючись на використанні цифрових технологій. Важливо, щоб ці технології були безкоштовними, зручними та легкими у використанні.

Відомо [3; 4; 5], що існують різні мобільні додатки, спрямовані на підтримку душевного здоров'я, які можуть бути використані самостійно без допомоги психологів. Важливою є просвітницька спрямованість цих додатків, оскільки для постраждалих від стресових подій важливо отримати чітку та впорядковану інформацію про свій стан та знати, як діяти далі.

Мобільні додатки для психологічної допомоги можуть включати різні функції, такі як інформування, діагностування, моніторинг, супровід, нагадування та комунікування. Їхній функціонал може бути використаний на будь-якому етапі психоедукації та соціально-психологічної роботи в умовах психотравматизації населення.

Зокрема, mental health mobile apps спрямовані на підтримку душевного здоров'я, пропагандуючи здоровий спосіб життя, самооцінювання, самомоніторинг та покрокове лікування розповсюджених розладів. Додатки цієї категорії можуть бути ефективними для різних цілей, таких як подолання депресії, психозів, тривожності та інших проблем.

Зокрема, додаток PTSD Coach ефективно використовується для попередження й подолання симптомів ПТСР, забезпечуючи користувачам не лише інформацію про цей розлад, але й конкретні поради щодо роботи з симптомами. Додатки Bust PTSD, Breathe2Relax, Beat PTSD, Tactical Breathe спрямовані на розвиток резилентних навичок через медитацію та концентрацію на диханні. Моніторинговий додаток T2 Mood Tracker дозволяє ефективно відстежувати зміни у настрої користувача.

Таким чином, мобільні додатки для підтримки душевного здоров'я можуть стати важливим інструментом для надання психологічної допомоги в умовах стресу та психотравматизації населення. Краще вирішити своє ставлення до складної ситуації, щоб уникнути непотрібних наслідків та розвивати корисні психологічні вміння, можна скористатися психоедукативними та превентивними додатками, такими як Provider Resilience, LifeArmor, AZNG Be Resilient Program, Develop Your Resilience.

На жаль, зазначені додатки доступні тільки англійською мовою, і лише три україномовних мобільних сервіси призначені для подолання психотравматизації. Сервіс "Мобільна психологічна допомога" доступний на веб-сайті <http://psyservice.org/> та може бути зручно використаний на будь-якому мобільному пристрої через веб-браузер. Програма дозволяє користувачеві оцінити свій стан за такими категоріями, як якість сну, депресія, а також містить відсортовані тексти та поради щодо різних аспектів психічного здоров'я.

У програмі також доступні інструменти для самооцінки (опитувальники депресії та посттравматичного стресу), перелік служб психологічної

допомоги в різних регіонах України. Додаток PFA Mobile Ukraine містить детальні поради щодо надання першої психологічної допомоги як самому потерпілому, так і тим, хто опинився поруч з такою особою, включаючи колеґ і близьких.

Слід зазначити, що використання психологічного мобільного додатку не може повністю замінити глибинні методи психотерапії, і його слід розглядати як першочергову психологічну допомогу. Переваги використання мобільних додатків для подолання психологічних травм включають миттєвий доступ до психологічної підтримки, економію часу на пошук інформації або фахівця, подолання просторових та ресурсних обмежень, можливість використання на різних пристроях, безкоштовність або низьку вартість, адаптованість під користувача та здатність відстежувати зміни у стані особи. У період воєнного стану такі додатки можуть бути корисним інструментом для надання емоційної та психологічної підтримки, особливо при проведенні просвітницької роботи, онлайн консультаціях та організації групової психологічної підтримки. Фахівці, які спеціалізуються у тренуванні емоційного інтелекту, забезпечують професійні консультації. Доступні різні онлайн-курси, такі як спортивні тренування в мережі та віртуальні екскурсії до найкращих музеїв Києва. Надання психологічної допомоги включає прямі ефіри у форматі "запитання-відповідь", групи підтримки для тих, хто переживає стресові стани (таких як батьки маленьких дітей або самотні люди), інформаційну підтримку, навчальні вебінари для психологів та інших фахівців, а також індивідуальні консультації.

Щодо психологічної підтримки гостей готелю, можна визначити кілька кроків. Перший крок – провести скринінг, оскільки багато гостей чи їх родичів можуть бути постраждали від війни. Якщо

результати тестів вказують на можливість посттравматичного стресового розладу (ПТСР), важливо повідомити гостя про можливу реакцію на стрес та направити його до психолога для подальшого обстеження.

Другий крок включає глибше психологічне обстеження гостей готелю, де враховуються різні аспекти, такі як оцінка безпеки та ризику для себе та інших. Для цього використовуються різні опитувальники та тести для уточнення діагнозу, оцінювання ризику суїциду, рівня агресивності та визначення супутніх розладів.

Третій крок – перенаправлення осіб. В залежності від результатів обстеження, психологи можуть працювати самостійно або перенаправляти до психотерапевта чи психіатра, якщо виявляється більш виражене психологічне травмування та депресія. Застосування спеціальних опитувальників може допомогти встановити критерії перенаправлення в разі серйозних психічних проблем.

На основі проведеного дослідження складено рекомендації для забезпечення психологічної підтримки гостей готельного господарства:

1. Впровадити систему інформування гостей щодо заходів з профілактики та зниження ризику стресових ситуацій, сприяючи поверненню відчуття безпеки та зменшенню рівня тривожності.

2. Організувати тренінги або вебінари з організації роботи, де обговорюватимуться правила, переваги та труднощі, з якими стикаються співробітники під час воєнного стану, та шляхи подолання цих труднощів.

3. Провести тимблдінг, зустрічі та ранкові зустрічі за чашкою кави для стабілізації психоемоційного стану гостей готелю.

4. Застосовувати процедуру скринінгу для виявлення розладів адаптації серед гостей готелю

Таблиця 1

Система психологічної підтримки гостей готельного господарства в період воєнного стану із застосуванням цифрових технологій

Етап	Що потрібно зробити?	Чому це важливо?	Як це зробити?
1	Інформувати гостей про те, як запобігти стресу	Щоб знизити рівень тривожності гостей	За допомогою електронних листів, соціальних мереж
2	Надати гостям інструменти для подолання труднощів	Щоб допомогти гостям впоратися з труднощами в період війни	За допомогою психологічних мобільних додатків
3	Створити для гостей атмосферу підтримки і єднання	Щоб стабілізувати психоемоційний стан гостей	Шляхом ранкових онлайн зустрічей за чашкою кави
4	Визначити, чи потребують гості професійної допомоги	Щоб направити гостей до психотерапевта або психіатра	За допомогою платформ для відеозв'язку
5	Створити позитивний імідж психологічного консультування	Щоб підвищити прихильність гостей до психологічної підтримки	Впроваджувати тренінгової програми для зменшення тривожності, зростання стресостійкості та рефлексивності

Джерело: складено автором

та, в разі більш вираженого психологічного травмування, направляти їх до психотерапевта чи психіатра.

5. Проводити регулярне тестування та опитування гостей готелю.

6. Формувати позитивний імідж та поощрювати гостей шукати психологічну консультацію та допомогу.

7. Сприяти самостійному використанню гостями спеціалізованих мобільних додатків для психологічної підтримки.

Отже, на основі наведеного матеріалу було розроблено і представлено систему психологічної підтримки гостей готельно-ресторанного господарства в період воєнного стану з використанням цифрових технологій (табл. 1).

Висновки з проведеного дослідження.

Отже, висновки з результатів досліджень свідчать про успішність та обґрунтованість застосування розроблених рекомендацій впровадження тренінгової програми, застосування мобільних додатків, використання системи психологічної підтримки в період воєнного стану із застосуванням цифрових технологій для організації та надання послуг психологічної підтримки гостям готельно-ресторанного бізнесу.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Основи реабілітаційної психології: подолання наслідків кризи. Навчальний посібник. Том 1. Київ, 2018. 208 с.
2. Досвід переживання стресових ситуацій: дистанційні психологічні дослідження, дистанційна психологічна підтримка: матеріали онлайн-семінарів 23 квітня 2020 року «Дистанційна психологічна допомога і підтримка» та 15 травня 2020 року «Дистанційні психологічні дослідження в умовах стресових ситуацій» / [за наук. ред. М.М. Слюсаревського та ін.]. 2020. 121 с.
3. Боднар А.Я., Макаренко Н.Г. Психологічні особливості стресостійкості представників стресогенних професій. *Наукові записки*. Том 149. Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота.
4. Дворник М.С. Психологічні мобільні додатки: можливості подолання травми. Медіатравма в умовах інформаційної війни: психологічний та педагогічний аспекти, 2021.06.20.
5. Дворник М.С. Використання смартфон-застосунків в умовах психотравматизації населення. *Інформаційні технології і засоби навчання*. 2019. Том 73. № 5.
6. Психосоціальна підтримка в умовах надзвичайних ситуацій: підхід резилієнс: навч.-метод. посіб. / Н. Гусак, В. Чернобровкіна, В. Чернобровкін та ін. Київ : НаУКМА, 2017. 92 с.
7. Волошок О.В. Психологічний аналіз проблеми тривожності особистості. *Проблеми сучасної психології. Збірник наукових праць К-ПНУ ім. І.Огієнка*, Інститут психології ім. Г.С. Костюка АПН України. 2016. Вип. 10. С. 120–128.
8. Гучек П.В. Моделі, методи та інформаційні технології керування службою надзвичайних ситуацій регіонального рівня. 05.13.06 – інформаційні технології. Дисертація на здобуття наукового ступеня доктора технічних наук. Херсон.
9. Білова М.Е. Психологічні особливості осіб з різним рівнем стресостійкості (на прикладі працівників стресогенних професій): автореф. дис. канд. психол. наук : 19.00.01.
10. Психоемоційний стан українців в надзвичайних ситуаціях: загальні оцінки та динаміка / Соціологічна група «Рейтинг» (22.04.2020).

REFERENCES:

1. Osnovi reabilitatsiynoyi psykhohohiyi: podolannya naslidkiv kryzy [Basics of rehabilitation psychology: overcoming the consequences of the crisis]. *Tutorial*. Volume 1. Kyiv, 2018. 208 p.
2. Dosvid perezhivannya stresovykh situatsiy: dystantsiyni psykhohohichni doslidzhennya, dystantsiyna psykhohohichna pidtrymka [The experience of experiencing stressful situations: remote psychological research, remote psychological support] materials of online seminars on April 23, 2020 "Remote psychological help and support" and on May 15, 2020 "Remote psychological research in conditions of stressful situations" / [by science. ed. M.M. Slyusarevsky and others]. 2020. 121 p.
3. Bodnar A.Ya., Makarenko N.H. Psykhohohichni osoblyvosti stresostiynosti predstavnykiv stresohennykh profesiy [Psychological features of stress resistance of representatives of stressful professions]. *SCIENTIFIC NOTES*. Volume 149. Pedagogical, psychological sciences and social work.
4. Dvornyk M.S. Psykhohohichni mobilni dodatky: mozhlyvosti podolannya travmy. Mediatravma v umovakh informatsiynoyi viyny: psykhohohichnyy ta pedahohichnyy aspekty [Psychological mobile applications: opportunities to overcome trauma. Media trauma in the conditions of information war: psychological and pedagogical aspects]. 2021.06.20.
5. Dvornyk M.S. (2019) Vykorystannya smartfon-zastosunkiv v umovakh psykhotravmatyzatsiyi naselennya [The use of smartphone applications in conditions of psychotraumatization of the population]. *Information technologies and teaching aids*. Volume 73. No. 5.
6. Psykhosotsialna pidtrymka v umovakh nadzvychaynykh situatsiy: pidkhid reziliyens: navch.-metod. posib. [Psychosocial support in emergency situations: resilience approach: educational method. Manual] N. Husak, V. Chernobrovkina, V. Chernobrovkin and others. Kyiv: NaUKMA, 2017. 92 p.
7. Voloshok O.V. (2016) Psykhohohichnyy analiz problemy tryvozhnosti osobystost. Problemy suchasnoyi psykhohohiyi [Psychological analysis of the problem of personality anxiety. Problems of modern psychology]. *Collection of scientific works of K-PNU named after I. Ohienko*, Institute of Psychology named after H.S. Bone of the APN of Ukraine. Issue 10. P. 120–128.
8. Huchek P.V. Modeli, metody ta informatsiyni tekhnohohiyi keruvannya sluzhboyu nadzvychaynykh situatsiy rehionalnoho rivnya. [Models, methods and information technologies of management of emergency

services at the regional level]. 05.13.06 – information technologies. Dissertation for obtaining the scientific degree of Doctor of Technical Sciences. Kherson.

9. Bilova M.E. Psykholohichni osoblyvosti osib z riznym rivnem stresostynosti (na prykladi pratsivnykiv stresohennykh profesiy) [Psychological features of people with different levels of stress resistance (on the

example of workers in stressful professions)]: autoref. thesis Ph.D. psychol. Sciences: 19.00.01.

10. Psykhoemotsiynny stan ukraiynsiv v nadzvychaynykh situatsiyakh: zahalni otsinky ta dynamika. [Psychoemotional state of Ukrainians in emergency situations: general assessments and dynamics]. Sociological group "Rating" (April 22, 2020).