

**«Теоретические и прикладные социологические,
политологические и маркетинговые исследования»
Таиланд (Бангкок, Паттайа), 20-30 декабря 2014 г.**

Исторические науки

**МУСУЛЬМАНЕ В ПОСЛЕВОЕННОЙ
ЕВРОПЕ: ПЕРВЫЕ ВОЛНЫ
ИСЛАМИЗАЦИИ**

Оришев А.Б.

*Институт Бизнеса и дизайна, Москва,
e-mail: orishev71@mail.ru*

После Второй мировой войны мусульманские страны, получив долгожданную свободу от колониального господства, ответили Европе мощной волной исламизации. Англия и Франция, восстанавливая разрушенные войной экономики, «нашли» путь к возрождению, пригласив в качестве рабочей силы жителей из стран мусульманского Востока [3]. Эвианские соглашения, заключенные между Францией и ее бывшей колонией Алжиром, привели к тому, что буквально за какие-то 10-15 лет французские города заполнили выходцы из Северной Африки. Вскоре по этому же пути пошли Англия, Австрия, Бельгия, Нидерланды, Скандинавские страны. Трудности демографического и экономического характера вынудили их легализовать и даже пропагандировать иммиграцию из мусульманских стран [1].

После некоторых раздумий пригласить рабочую силу из стран Востока, было решено и в Германии. Еще в годы Второй мировой во-

йны ставку на мусульман делал Гитлер [2, 4]. Правда, особой дружбы между мусульманами и Гитлером не получилось, но лидеры ФРГ, вспомнив опыт своих предшественников, предложили Турции подписать специальное соглашение о найме рабочей силы [3]. И в 1961 г. соглашение было подписано. Принимая иммигрантов, власти Германии рассматривали их как временных рабочих и высказывали твердое намерение произвести замену гастарбайтеров каждые шесть лет.

Таким образом, Европа приняла роковое для себя решение. Европейские политики, для которых полураздетые и полуголодные жители Востока были не более чем дешевой рабочей силой, не разработали какой-либо внятной программы интеграции иммигрантов. И не просто иммигрантов, а выходцев из мусульманских стран. У европейских политиков не было даже концепции восстановления экономики с помощью иммигрантов. Да и к их качественному составу практически никаких требований не предъявлялось.

Список литературы

1. Оришев А.Б. Ислам в Европе: первые волны исламизации // Запад-Россия-Восток. Археология. История. Философия. Юриспруденция. 2013. № 22-23. (1-2). С. 39-44.
2. Оришев А.Б. Иранский узел. Схватка разведок. 1936-1945. М.: Вече, 2009. С. 34.
3. Оришев А.Б. Особенности модернизации Ирана при Реза-шахе Пехлеви // Восток. 2009. № 6. С. 74-83.
4. Шпеер А. Воспоминания. М.: Русич, 1998. С. 49.

«Экономика и менеджмент»

Таиланд (Бангкок, Паттайа), 20-30 декабря 2014 г.

Психологические науки

**СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТЬ ПЕРСОНАЛА
ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ**

Тарасенко Е.П.

*Костанайский колледж сферы обслуживания,
Костанай, e-mail: helena.stepanenko@mail.ru*

Развитие туризма как вида рекреации получает все более интенсивное развитие. Как следствие – развитие инфраструктуры туризма (в частности, ресторанного и гостиничного бизнеса), значительное увеличение потоков туристов в курортные зоны. С психологической точки зрения в этом явлении можно выделить две стороны: во-первых, перемена мест, что представляет собой терапевтический эффект для отдыхающих, во-вторых, развитие профессионального (рабочего) стресса у работников сферы туризма.

Профессиональный стресс в сфере туризма довольно частое явление, в силу того, что занятый здесь персонал можно отнести к работникам профессий типа «человек-человек» (по Е.А. Климову). В последнее время развитию

профессионального (рабочего) стресса, стало уделяться особое внимание, поскольку этот фактор стал условием, непосредственно влияющим на работоспособность персонала, а также на производительность и качество его труда.

Многочисленные аспекты исследования стресса выделяют два основных направления, которые посвящены изучению стресса жизни и профессионального стресса. Как известно, фундаментальные разработки первого понятия принадлежат Г. Селье [2]. Говоря о стрессе жизни, он подразумевал психические состояния, возникающие под влиянием факторов, связанных с жизнью современного общества: большая плотность населения, загрязнение окружающей среды, дефицит времени и др. В практическом отношении это имеет большое значение для выявления факторов риска стрессогенных психосоматических заболеваний [1].

Изучение профессионального стресса показало, что в его основе лежит принцип, установленный Р. Йерксом и Дж. Додсоном, который

заключается в том, что с ростом активности нервной системы до определенного уровня эффективность деятельности повышается, однако при дальнейшей активации нервной системы показатели деятельности начинают снижаться.

Современные данные о влиянии эмоционального стресса на профессиональную деятельность персонала в туристском бизнесе подтверждают это положение. В этой связи актуальной становится проблема предупреждения и преодоления профессиональных стрессов, повышения стрессоустойчивости персонала, занятого в этой сфере.

Преодоление «рабочего стресса» невозможно без уяснения причин, вызывающих стрессовые ситуации. Стоит отметить, что особенно подвержены рабочему стрессу «активные» работники, то есть те, кому предъявляются высокие требования и кто, соответственно, подвергается постоянному контролю со стороны руководителей – администраторов, метрдотелей и др.

Каковы стандартные причины развития дистресса у работников гостиничного и ресторанного бизнеса? Это, как правило, производственные шумы, повышенная продолжительность рабочей смены, дефицит свободного времени, социально-психологические и эмоционально-психологические факторы и др.

Гостиничный и ресторанный бизнес, как сфера услуг, выдвигает особые требования к подбору персонала, основным из которых является высокая стрессоустойчивость.

По мнению М. Тышковой, стрессоустойчивость – это: 1) способность выдерживать интенсивные или необычные стимулы, представляющие собой сигнал опасности и ведущие к изменениям в поведении; 2) способность выдерживать чрезмерное возбуждение и эмоциональное напряжение, возникающее под воздействием стрессоров; 3) способность выдерживать без помех для деятельности высокий уровень активации [3].

Формирование стрессоустойчивости является залогом психического здоровья людей и непременным условием социальной стабильности, прогнозируемости процессов, происходящих в обществе. Нарастающие нагрузки, в том числе психические, на нервную систему и психику современного человека приводят к формированию эмоционального напряжения, которое выступает одним из главных факторов развития различных заболеваний. В настоящее время на передний план выходит забота о сохранении психического здоровья и формировании стрессоустойчивости современного человека.

Анализ литературы показывает, что, по мнению многих авторов, основной индивидуальной характеристикой содержания стресса является адаптация (стрессоустойчивость). По мнению «пограничных» психиатров (Ю.А. Алексан-

дровского, А.Д. Адо, А.В. Вальдман, В.И. Лебедева и др.) – это барьер психической адаптации. Психологи (Л.Г. Дикая, О.А. Конопкин, В.И. Моросанова, Р.Р. Сагиев) основой стрессоустойчивости считают саморегуляцию человека, которая состоит из определенных звеньев (О.А. Конопкин) и стилистически разнообразна (В.И. Моросанова, Р.Р. Сагиев, Л.Г. Дикая). Другие авторы (Л. Мерфи, Р. Лазарус, С. Фолкман, Д. Амирхан, Н. Сирота и др.) относят к данной характеристике различные когнитивно обусловленные механизмы совладания со стрессом (копинг-механизмы) и механизмы психологической защиты (Н. Хаан).

Проведенное нами эмпирическое исследование преследовало цель проанализировать специфику профессиональной деятельности персонала гостиничных предприятий и таким образом выявить факторы, приводящие к возникновению стрессовых ситуаций в процессе выполнения персоналом своих функциональных обязанностей. Исследование проводилось на базе двух гостиниц г. Костанай (Республика Казахстан). Выборка испытуемых составила 23 человека. В качестве гипотезы мы выдвинули предположение о том, что уровень стрессоустойчивости персонала гостиничного предприятия связан с уровнем нервно-психической устойчивости. Для проведения эмпирического исследования мы выбрали методику определения уровня нервно-психической устойчивости «Прогноз», разработанную в Санкт-Петербургской военно-медицинской академии, методику «Самооценка стрессоустойчивости личности» (Пономаренко Л.П., Белоусова Р.В.). Количественная обработка данных осуществлялась с помощью метода ранговой корреляции корреляционного Ч. Спирмена.

Результаты исследования подтвердили выдвинутую нами гипотезу. Было обнаружено, что наиболее существенными стрессорами для персонала гостиничного комплекса оказались ряд физических и производственных факторов. Физические факторы: слишком высокая или слишком низкая температура в рабочем помещении, сильные запахи, недостаточная освещенность, повышенный уровень шума и др. Производственные факторы: недостаточная нагрузка сотрудника; недостаточно ясное понимание работником своих роли и места в производственном процессе, в коллективе; необходимость одновременного выполнения разнородных заданий, не связанных между собой и одинаково срочных; неучастие работников в управлении предприятием, принятии решений по дальнейшему развитию деятельности организации в период резкого изменения направлений ее активности.

В ходе исследования мы пришли к выводу о необходимости разработки и проведения специальной тренинговой программы повышения стрессоустойчивости сотрудников гостиничных

предприятий, что составляет предмет наших дальнейших исследований в этом направлении.

Список литературы

1. Буртова, Е.В. Конфликтология. Учебное пособие. / Сост. Е.В.Буртова. М.: РГИУ, 2002. – 341 с.
2. Селье Г. Стресс без дистресса. – М.: Прогресс, 1979. -124 с.
3. Тышкова М.Л. Исследование устойчивости личности детей и подростков в трудных ситуациях // Вопросы психологии. – 1987. – №1. – С.27-33.
4. Управление персоналом организации: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 1997. – 512 с.

**ЛИЧНОСТНАЯ БЕСПОМОЩНОСТЬ
ВО ВЗАИМОСВЯЗИ С УСПЕШНОСТЬЮ
В ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Шпита Т.Б.

*Челябинский государственный университет,
Челябинск, e-mail: tabosa@inbox.ru*

Проблема успешной профессиональной деятельности является одним из актуальных вопросов современности. Это обусловлено тем, что профессиональная успешность касается таких аспектов как общественная полезность, индивидуальные и личностные характеристики, личностная эффективность. Профессиональная успешность одного человека вносит общий вклад в целостную картину экономической эффективности всей страны. Отсюда становится очень важным факт обращения внимания, на моменты, препятствующие профессиональной эффективности. Какие личностные особенности и внутренние механизмы влияют на поведение профессионала и на его самореализацию.

Данная проблема в психологии до настоящего времени остаются мало изученной, однако не малый вклад внесли в понимание процессов эффективной деятельности такие учёные, как Б.Г. Ананьев, М.А. Дмитриева, С.И. Ефремова, А.Л. Журавлев, Э.Ф. Зеер, В.В. Знаков, Е.А. Климов, Н.А. Лаврова, А.К. Маркова, С.А. Пакулина, Р.С. Немов, О.Н. Родина, Э.Э. Сыманюк, Ю.Г. Татур, В.Д. Шадриков, и др. Универсальная модель эффективности и компетентности сотрудника позволяет создать стандарты качества труда. Она лежит в основе оценивания сотрудника, его обучения и профессионального роста.

Следует отметить, что каждая профессия выделяет разные критерии успешности профессиональной деятельности. О.Т. Богомолов, М.А. Винокуров, В.П. Галенко, Б.М. Генкин, Г.Х. Гендлер, М.Г. Гильдингерш, Н.А. Горелов, С.А. Дятлов, А.С. Зорин, М.А. Клупт, В.В. Колесников, А.Н. Петров, В.К. Потемкин, В.Я. Феодоритов, В.А. Спивак, и др. занимались изучением эффективности работы в производстве. Невозможно переоценить важность для предприятий, занимающих нишу отрасли производства, эффективность профессиональной деятельности рабочих, которая является определяющим и ключевым фактором качества производимого продукта, а отсюда и его конкурентно способность. В производстве, в отличие от про-

фессий социоэкономического типа имеются вполне чёткие, жёсткие и общие требования к процессу профессиональной деятельности, а объем труда составляют количество и качество производимого продукта, что служит ориентиром для объективной оценки эффективности труда. Исходя из этого, в производстве является важным аспектом квалификация сотрудника, его обучение, профессиональный рост, расширение профессиональных знаний и навыков, мотивация сотрудников для трудовой отдачи.

Универсальными элементами личностной успешности может служить эмпатия, способность проникнуть в чувства клиента, коммуникативность, открытость, гибкость, эмоциональная устойчивость, ориентация на положительный результат и личностный рост.

Противоположностью личностной эффективности можно считать личностную беспомощность.

Начало развития феномена беспомощности принято связывать с работами зарубежных психологов, к которым традиционно относят Л. Абрамсона, Л. Аллой, М. Висинтайнера, К. Двека, Э. Динера, С. Майера, Г. Металски, Б. Овермайера, К. Петерсона, А. Стоуна, Дж. Тисдейла, Д. Хирото, Х. Хекхаузен. Родоначальником самого термина принято считать М. Селигмана, описывающего беспомощность как психологическое состояние, которое формируется под воздействием неподконтрольных событий и проявляется в качестве специфических дефицитов. Благодаря наблюдениям за лабораторными экспериментами физиологов он описал схожесть между дефицитами беспомощности и мотивационном, эмоциональном и познавательном дефиците при депрессии у человека. М. Селигман заключил, что после ряда неудачных попыток люди становятся беспомощными и не пытаются изменить не удовлетворяющие условия ситуации [4].

Зарубежные исследователи рассматривают беспомощность как состояние, которое возникло в результате реакции на события, которые индивид расценивает как не контролируемые и, прежде всего, негативные. Так негативный опыт прошлого формирует установку, согласно которой между усилиями человека и последствиями этих событий нет связи. В последствие формируется генерализация событий, сопровождающаяся негативными эмоциональными состояниями. Кроме того наблюдается дефицит мотивационной сферы, которая проявляется в отсутствии инициативы, активности, настойчивости, упорства, что приводит к развитию депрессии.

Одним из направлений исследований беспомощности является поиск связи с интеллектом и творчеством, описанный в работах Дж. Гилфорд [3]

В отечественной психологии феномен беспомощности получил свое официальное призна-