

Жарікова С.Б.

Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова

Богдан Н.М.

Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова

Краснокутська Ю.В.

Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова

СПЕЦИФІКА ОРІЄНТАЦІЙ У ВАЖКИХ СИТУАЦІЯХ ФАХІВЦІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ НА РІЗНИХ ЕТАПАХ ПРОФЕСІОГЕНЕЗУ

У статті наведено результати емпіричного дослідження факторів копіngu, що відбивають зміст типів орієнтацій у важких ситуаціях у фахівців готельно-ресторанної справи на різних етапах професіогенезу. На ґрунті теоретичного аналізу наукових джерел констатовано, що професійна діяльність персоналу, зайнятого у сфері готельно-ресторанного бізнесу, характеризується стресами, які є наслідком різноманітних проблемних ситуацій. Розглянуто наукові напрацювання сучасних науковців щодо проблеми подолання стресів та успішності копіng – поведінки у професійній діяльності готельно-ресторанної індустрії. Вибірку склали 242 особи, які було розподілено за двома групами. До першої групи увійшли 158 студентів четвертого курсу, що навчаються за спеціальністю «Готельно-ресторанна справа», другу групу склали 84 фахівці, зайнятих у відповідній сфері бізнесу, стаж професійної діяльності яких складав 7–10 років. В емпіричному дослідженні в якості психодіагностичного інструменту було використано опитувальник «Типи орієнтацій у важких ситуаціях», розроблений К. Битюцькою та О. Корнєєвим, що дозволяє діагностувати особливості функціонування факторів копіng, які окреслюють орієнтацію зусиль досліджуваних на зближення з проблемною ситуацією або на уникнення складних обставин. Доведено, що студенти відрізняються вірогідно більшими показниками за шкалами «Прагнення до труднощів» (складова орієнтації на зближення з проблемною ситуацією та взаємодію з нею) та «Орієнтація на ігнорування» (складова орієнтації на уникнення складних обставин та віддалення від них). У стажованих фахівців готельно-ресторанної справи вірогідно більшу вираженість демонструють показники за шкалами «Орієнтація на трудомісткість», «Орієнтація на сигнали загрози», «Орієнтація на перешкоди». (складові орієнтації на зближення з проблемною ситуацією та взаємодію з нею). Щодо орієнтації на уникнення складних обставин та віддалення від них досліджувані із досвідом професійної діяльності вірогідно перевищують студентів у показниках за шкалами «Орієнтація на уникнення складних ситуацій» та «Орієнтація на зберігання ресурсів». Визначено, що за шкалою «Орієнтація на можливості» перша та друга група у показниках істотних відмінностей не виявляють. Підкреслено, що отримані дані свідчать не тільки про поєднання різноспрямованих тенденцій у реалізації копіng, але й про певний дисбаланс у функціонуванні комплексу тенденцій до зближення з проблемною ситуацією та на її уникнення як у першій, так і у другій групі, що доводить доцільність вдосконалення психологічної підготовки фахівців готельно-ресторанної справи.

Ключові слова: готельно-ресторанна справа, долаюча поведінка, копіng стратегії, стрес, фахівці готельно-ресторанної індустрії.

Постановка проблеми. Сучасний світ готельно-ресторанного бізнесу (ГРБ) змінюється дуже швидко, вимоги клієнтів до якості обслуговування та об'єкта розміщення з кожним роком зростають, а глобалізація процесів у бізнесі накладає значний відбиток на стандарти сер-

вісу. Цифровізація простору існування сучасної людини надає їй знання у різних сферах, зокрема розширює інформованість потенційних клієнтів щодо різноманітних нюансів функціонування готельно-ресторанної сфери, що багато у чому формує їх впевненість у власному правильному

розумінні того, якою має бути якість обслуговування в готельно – ресторанній індустрії. Концепція хорошого сервісу вже не завжди задовольняє користувачів послуг цієї бізнесової галузі, для яких доволі часто вже недостатньо просто отримати те, чого вони очікували, оскільки на перший план виходить прагнення відчувати “wow-service”, тобто винятковий сервіс. Сфера ГРБ – це сфера постійної комунікації, у якій індивідуально-психологічні, соціальні, культуральні, національні, релігійні та інші особливості обумовлюють ефективність міжособистісної взаємодії між персоналом підприємств готельно-ресторанної індустрії та їх клієнтами. Діяльність фахівців у межах ГРБ відрізняється високою вірогідністю виникнення стресових ситуацій та підвищеною конфліктністю, що обумовлює для цих спеціалістів значущість таких професійно-важливих якостей як стійкість до стресів та здатність до конструктивного їх подолання водночас зі збереженням власних психологічних ресурсів та підтриманням позитивного настрою клієнтів даної галузі. Будь-хто, чия діяльність зосереджена у готельно-ресторанній сфері бізнесу, має вміти виступити у ролі медіатора – професійного посередника у переговорах щодо вирішення проблемної ситуації з метою не допустити втрати клієнтів, що обумовлює необхідність віднайдення індивідуального підходу до кожного користувача сервісних послуг цієї галузі навіть в емоційно напружених, конфліктних обставинах, у стресових ситуаціях взаємодії. Саме це обумовлює актуальність поглибленого вивчення здатності працівників готельно-ресторанної індустрії до продуктивного подолання стресових впливів та засвоєння патернів конструктивних копінг-стратегій, котра, незважаючи на теоретичний інтерес науковців до змісту означеної проблеми, у сучасній психології туризму залишається недостатньо висвітленою в емпіричному ракурсі.

Аналіз останніх досліджень та публікацій.

Узагальнюючи результати наукових напрацювань сучасних науковців, С. Жарікова констатує, що у психологічній науці копінг розглядають як особливу форму поведінки суб'єкта, як специфічний вимір особистісної активності, функціональним призначенням якого виступає забезпечення оптимального розвитку та благополуччя особистості у важких та стресових ситуаціях, а також, як своєрідний механізм, котрий обумовлює ефективну життєдіяльність та успішну життєтворчість особистості й підвищує її адаптивні можливості щодо подо-

лання перешкод, пригнічення сили стресових впливів та наслідків стресових подій [2, с. 32]. М. А. Мооге наголошує на значущості володіння керівниками та персоналом індустрії гостинності конструктивними стратегіями подолання стресів, зокрема, породжених різноманітними кризовими явищами та подіями [10]. Р. Farmanesh зазначає, що у секторі ГРБ зміни відбуваються швидко та постійно. Нескінченні трансформації різного змісту посилюють емоційний тиск на персонал та загострюють стресовий характер професійної діяльності працівників цієї індустрії, що набуває особливої актуальності для тих фахівців, котрі постійно взаємодіють з клієнтами. На жаль, як вказує науковиця, у літературі наведені лише окремі факти щодо впливу стратегій подолання на зменшення накопичених негативних емоцій. Спираючись на емпіричні результати власного дослідження Р. Farmanesh доводить, що відповідні ситуації та характер стресу стратегії подолання можуть значно зменшити внутрішню напругу персоналу готельно-ресторанної галузі та підкреслює ефективність емоційно-сфокусованих стратегій подолання, для нейтралізації негативних емоційних переживань працівників, що бажано враховувати менеджерам з персоналу у роботі з адаптації до роботи співробітників готелів та ресторанів [7]. Н. М. Choi зі співавторами виявили, що стратегії активного подолання та пошуку підтримки пом'якшують емоційне та професійне вигорання, яке виникає внаслідок емоційного трудового стресу у працівників ГРБ, тоді як стратегія уникнення такого впливу не здійснює [5]. Колективом авторів на чолі з S. Huang було виявлено, що стратегія подолання, спрямована на вирішення проблем, передбачає зниження рівня професійного стресу, тоді як стратегії пошуку соціальної підтримки та уникнення підвищують його рівень, що виступає значущим чинником плинності персоналу у готельно-ресторанній індустрії [8]. М. Elziny та N. Kamel отримали емпіричні дані, що підтверджують позитивний внесок проблемно-орієнтованої стратегії подолання у процеси нейтралізації впливу професійного стресу серед працівників ГРБ на відміну від копінг-стратегій, орієнтованих на отримання соціальної підтримки та уникнення проблемних ситуацій, які, навпаки, підвищують рівень професійного стресу [6, р. 133]. Спираючись на результати власного дослідження, науковці рекомендують включити навчальні курси з психології подолання, які передбачають засвоєння знань, вмінь та навичок вирішення проблемних та

стресових ситуацій, в освітні програми навчальних закладів, котрі готують фахівців готельно-ресторанної справи, а також, враховувати успішність засвоєння студентами відповідних дисциплін в якості одного із критеріїв оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти [6, р. 134].

Постановка завдання. Мета дослідження – виявити специфіку факторів копінгу, які відбивають зміст типів орієнтацій у важких ситуаціях, у фахівців готельно-ресторанної справи на різних етапах професіогенезу.

Виклад основного матеріалу. Вибірку склали 242 особи, які було розподілено за двома групами. До першої групи увійшли 158 студентів четвертого курсу, що навчаються за спеціальністю «Готельно-ресторанна справа». Другу групу склали 84 фахівця сфери готельно-ресторанного бізнесу, стаж професійної діяльності яких складає 7 – 10 років. У якості методологічного підґрунтя для формування вибірки дослідження було використано модель професіогенезу, запропоновану вітчизняними дослідниками Г. Прібом та Л. Беге-зою. У межах означеної моделі професіогенез визначають як безперервний процес прогресивних змін особистості фахівця, обумовлених як соціальними, так і економічними обставинами сучасних умов професійної діяльності, невід’ємними ознаками якого виступають еволюція професійної компетентності та вдосконалення професійних знань, вмінь та навичок, розвиток яких відбувається на етапах становлення особистості професіонала від новачка до майстра [3, с. 104].

В емпіричному дослідженні в якості психодіагностичного інструменту було використано опитувальник «Типи орієнтацій у важких ситуаціях», розроблений К. Битюцькою та О. Корнеєвим [1] та спрямований на визначення факторів копінгу, котрі відбивають орієнтації у зусиллях суб’єкта щодо ситуацій, які оцінюються ним як важкі та проблемні, а саме орієнтацій на зближення з проблемною ситуацією та на уникнення складних обставин. Автори методики на ґрунті сучасних наукових напрацювань у галузі психології подолання доводять відповідність розробленої ними методики новітнім тенденціям у теоретичній інтерпретації та емпіричних шляхах дослідження феномену подолання. Перший тип орієнтацій конкретизується в орієнтаціях на перешкоди, на сигнали загрози, на можливості, трудомісткість та подолання труднощів. Другий тип орієнтацій деталізований через орієнтації на зберігання ресурсів, ігнорування труднощів та їх уникнення.

Статистична обробка даних, отриманих у тестуванні, здійснювалася з визначенням таких показників варіаційного ряду як середнє арифметичне використання та t – критерію Стюдента для незалежних вибірок, що дозволило виявити низку відмінностей між досліджуваними групами.

Отримані результати свідчать про те, що студенти, на відміну від фахівців із досвідом професійної діяльності, відрізняються вірогідно більшими показниками за такою складовою орієнтації на зближення з проблемною ситуацією та взаємодію з нею як «Прагнення до труднощів» (1.76 ± 0.04 та 1.61 ± 0.06 ; $t=2,08$; $p \leq 0,05$) та складовою орієнтації на уникнення складних обставин та віддалення від них за шкалою «Орієнтація на ігнорування» (1.49 ± 0.08 та 1.31 ± 0.03 ; $t=2,11$; $p \leq 0,05$). Порівняно зі студентами, у стажованих фахівців готельно-ресторанної справи вірогідно більшу вираженість демонструють показники за шкалами: «Орієнтація на трудомісткість» (2.18 ± 0.07 та 2.39 ± 0.03 ; $t=2,76$; $p \leq 0,01$), «Орієнтація на сигнали загрози» (1.81 ± 0.09 та 2.11 ± 0.08 ; $t=2,49$; $p \leq 0,01$), «Орієнтація на перешкоди» (1.46 ± 0.11 та 1.80 ± 0.12 ; $t=2,09$; $p \leq 0,05$), – складовими орієнтації на зближення з проблемною ситуацією та взаємодію з нею. Щодо орієнтації на уникнення складних обставин та віддалення від них, досліджувані зі стажем професійної діяльності 7 – 10 років вірогідно перевищують студентів, котрі завершують навчання за спеціальністю «Готельно-ресторанна справа», у показниках за шкалами «Орієнтація на уникнення складних ситуацій» (1.68 ± 0.10 та 1.37 ± 0.05 ; $t=2,77$; $p \leq 0,01$) та «Орієнтація на зберігання ресурсів» (1.48 ± 0.06 та 1.28 ± 0.07 ; $t=2,17$; $p \leq 0,05$). Визначено також, що за шкалою «Орієнтація на можливості» перша та друга група істотних відмінностей у показниках не виявляють (2.36 ± 0.12 та 2.17 ± 0.05 , при $t=1,46$).

У групі студентів зміст отриманих відмінностей розкривається у певних особливостях факторів копінгу, котрі відбивають характеристики типів орієнтацій у важких ситуаціях, а саме:

– в активності, енергійності, позитивній емоційній забарвленості дій із розв’язання складних завдань за умови очікування успіху, та водночас, негативізації емоцій у ситуаціях відсутності труднощів, що актуалізує налаштованість на віднайдення все нових перешкод, подолання яких стає маркером суб’єктивно значущого високого рівня

здатності щодо власної спроможності досягнення успіху та джерелом нейтралізації негативних емоційних переживань у несприятливих професійних та життєвих обставинах;

- у схильності ігнорувати професійні та життєві перешкоди, проблеми різноманітного змісту, у готовності відкладати їх вирішення на невизначене майбутнє за рахунок суб'єктивного зниження їх значущості, дистанціювання від необхідності розв'язання нагальних питань та відволікання на другорядні, більш прості завдання.

Специфіка факторів копінгу, сутність яких деталізує змістовну своєрідність типів орієнтацій у важких ситуаціях, що виявлена у групі фахівців готельно-ресторанної справи із досвідом професійної діяльності, дозволяє характеризувати цих респондентів наступним чином:

- як більш зорієнтованих на якісне виконання професійних завдань з використанням продуктивних копінг-стратегій, більш здатних визначати максимально можливий рівень зусиль відповідно до ступеня труднощів у досягненні мети, разом із ймовірною активізацією в окремих випадках надситуативної активності, здійснення якої відбувається з надмірними щодо вимог ситуації психологічними витратами;

- як більш підготовлених до необхідності відстеження навіть слабких ризиків та реагування на них, що обумовлено суб'єктивною важливістю нейтралізації проблем чи превентивною підготовкою до подолання перешкод у здійсненні діяльності, що визначає вірогідність попередження проблемної ситуації до її виникнення;

- як більш налаштованих на моніторинг та виявлення як реальних, так і вірогідних проблемних ситуацій, на витрату сил та ресурсів для їх усунення чи розв'язання, як більш впевнених у готовності до негативних вчинків з боку неприємних, характерологічно «важких» чи опозиційно налаштованих клієнтів, що виступає джерелом вищої готовності представників цієї групи до реалізації конфронтаційних копінг-стратегій;

- як більш схильних відчувати тривогу у проблемних ситуаціях, виходячи з того, що перешкоди та труднощі виступають чинником втрати ресурсів та виникнення негативних очікувань при прогнозуванні результатів спроб з розв'язання важкої ситуації й суб'єктивної неспроможності контролювати її наслідки, що орієнтує цих досліджуваних на пошук засобів усунення чи нейтралізації тривожних переживань та економії ресурсів, замість спрямування зусиль на конструктивне досягнення оптимального рішення проблемної ситуації;

- як більш готових мінімізувати фізичні та психологічні витрати задля збереження ресурсної бази, більш зорієнтованих на розв'язання проблеми без зайвих зусиль у поєднанні з впевненістю у доцільності такої стратегії, котра налаштовує представників цієї групи на застосування копінг-стратегій пасивного характеру.

Водночас, представники обох груп рівною мірою зорієнтовані на можливості, що передбачає налаштованість на успішне розв'язання проблемної ситуації, на реалізацію шляхів досягнення поставленої мети з оптимальними ресурсними витратами, зокрема, із залученням соціальної підтримки з боку близького оточення та копінг-стратегій проактивної спрямованості. Саме проактивна спрямованість зусиль, на думку науковців, орієнтує суб'єкта на аналіз ймовірності тих чи інших труднощів та ризиків, їх якісного змісту, що забезпечує сприйняття важкої ситуації як виклику, ефективна відповідь на який виступає суб'єктивно значущим індикатором власної здатності досягати успіху за умов невизначеності, актуалізує мотивацію подолання й нейтралізує стресовий вплив очікуваних несприятливих подій [9]. При цьому, розвиток та вдосконалення навичок використання копінг-стратегій, які забезпечують оптимальне вирішення запитів ситуації відповідно їх змісту, повинно ґрунтуватися на поєднанні та комбінуванні тенденцій наближення й уникнення, що підвищує ефективність використання суб'єктом факторів реалізації копінгу [4].

Висновки. Таким чином, результати, отримані у нашому дослідженні, свідчать про те, що як для студентів, які завершують навчання за спеціальністю «Готельно-ресторанна справа», так і для фахівців із досвідом професійної діяльності у зазначеній сфері, характерним є поєднання різноспрямованих факторів копінгу, що відбивають зміст спрямованості зусиль досліджуваних у суб'єктивно важких ситуаціях. Тобто респонденти обох груп виявилися зорієнтованими і на зближення з проблемною ситуацією, і на її уникнення. Для студентів більш характерними є прагнення до труднощів, подолання яких виступає чинником відчуття самоствердження, досягнення успіху та самовдосконалення, що активізує активність та позитивізує емоційні переживання; й, водночас, налаштованість на ігнорування проблеми, схильність відкладати розв'язання труднощів, аморфність прогнозів щодо вирішення проблемних питань, перефокусування уваги та спрямованість зусиль на більш легкі чи більш цікаві завдання. Стажовані

фахівці готельно-ресторанної справи є більш зорієнтованими на зближення з проблемною ситуацією шляхом моделювання максимально якісних результатів, концентрації уваги та мобілізації зусиль на процесі її вирішення з метою усунення труднощів та перешкод; більш здатними до попередження проблем без надмірно позитивізованого прогнозу щодо їх вирішення, а також, до моніторингу стану розгортання проблемної ситуації, що дозволяє зменшити втрати, пов'язані з відшкодуванням наслідків неефективних дій; більш схильними до відстежування ступеня вичерпаності власних ресурсів, необхідних для розв'язання нагальних питань, до очікування небезпеки та негативних реакцій з боку оточуючих, зокрема, клієнтів, що, власне, й концентрує увагу на пошуці можливих перешкод та на підготовці до їх подолання. Щодо орієнтації на уникнення складних обставин, фахівці з досвідом професійної діяльності виявляють більшу схильність до тривоги та негативних очікувань у побудованні прогнозу вирішення проблеми, до трансформації змісту мети, уникнення труднощів, перефокусування активності на нейтралізацію тривожних станів та попередження виникнення дефіциту ресурсів, що досягається шляхом дистанціювання, відмови від прогнозування рішення та прийняття природнього ходу подій, зниженням

якості виконання завдань або делегування своїх обов'язків іншим працівникам. З одного боку, поєднання різновекторних факторів копінгу обумовлює варіативність подолання важких ситуацій, що має підвищувати ефективність копінг-поведінки. З іншого – отримані нами дані свідчать не тільки про поєднання різноспрямованих тенденцій у реалізації копінгу, але й про певний дисбаланс у функціонуванні комплексу тенденцій до зближення з проблемною ситуацією та на її уникнення як у стажованих професіоналів у галузі готельно-ресторанної індустрії, так і у студентів, котрі завершують навчання за відповідною спеціальністю.

Саме це підкреслює актуальність вдосконалення психологічної підготовки фахівців готельно-ресторанної справи та доводить доцільність впровадження програми психологічного супроводу в систему професійної освіти спеціалістів готельно-ресторанної індустрії. Безумовно, така програма має враховувати необхідність формування, корекції чи оптимізації професійно важливих для працівників ГРБ властивостей, що окреслює перспективи подальших досліджень більш детального вивчення комплексу психологічних характеристик представників вказаної сфери бізнесу, перелік яких відповідає вимогам сучасних роботодавців у готельно-ресторанній індустрії.

Список літератури:

1. Битюцкая Е. В., Корнеев А. А. Диагностика факторов копинга: апробация опросника “Типы ориентаций в трудных ситуациях”. *Психологический журнал*. 2020. Т.4 1, № 1. С. 97-111. <https://doi.org/10.31857/S020595920007902-8>
2. Жарікова С. Б. Психологічне благополуччя та проактивне подолання у студентів першокурсників. *Теорія і практика сучасної психології*. 2020. № 1, Т. 1. С. 31 – 35. DOI: <https://doi.org/10.32840/2663-6026.2020.1-1.6>
3. Приб Г. А., Бегеза Л. Є. Професіогенез особистості: соціально-психологічні аспекти. *Проблеми сучасної психології*. 2019. №. 2 (16). С. 102-107. <https://doi.org/10.26661/2310-4368-2019-2-16-16>
4. Anshel M. H. Cognitive and behavioral strategies to promote exercise performance. *APA handbook of sport and exercise psychology, volume 2: Exercise psychology*, Vol. 2 / Eds. M. H. Anshel, S. J. Petruzzello, E. E. Labbé. American Psychological Association, 2019. P. 667-689. <https://doi.org/10.1037/0000124-034>
5. Choi H. M., Mohammad A. A., Kim W. G. Understanding hotel frontline employees' emotional intelligence, emotional labor, job stress, coping strategies and burnout. *International Journal of Hospitality Management*. 2019. Vol. 82. P. 199-208. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.05.002>
6. Elziny M., Kamel N. The Impact of Coping Strategies on Occupational Stress and Employees' Professional Mobility in Egyptian Hotels. *JFTH* 2020. Vol.17, iss. 2. P. 125-136. URL: https://thalexu.journals.ekb.eg/article_134648_0fc1cda7d2555c522452829f628a84be.pdf (дата звернення 21.12.2021)
7. Farmanesh P. Toxin Handlers and Burnout Among Human Resource Managers: Does Emotion-Focused Coping Make a Difference? *Revista de Cercetare și Intervenție Socială*. 2021. №. 74. P. 91-107. <https://doi.org/10.33788/rcis.74.6>
8. Huang S., van der Veen R., Song Z. The impact of coping strategies on occupational stress and turnover intentions among hotel employees. *Journal of Hospitality Marketing & Management*. 2018. Vol. 27, № 8. P. 926-945. <https://doi.org/10.1080/19368623.2018.1471434>

9. Miao M., Gan Y. The promotional role of meaning in life in future-oriented coping: Positive affect as a mediator. *International Journal of Psychology*. 2020. Vol. 55, № 1. P. 52–59. <https://doi.org/10.1002/ijop.12543>
10. Moore M. A. Socio-economic effects of electricity crisis and coping strategies: Perception of hotel managers in Accra. *African Journal of Hospitality and Tourism Management*. 2019. Vol. 1, № 2. P. 98–115. DOI: <https://doi.org/10.47963/ajthm.v1i2.140>

Zharikova S.B., Bogdan N.M., Krasnokutska Yu.V. SPECIFICITY OF ORIENTATIONS IN DIFFICULT SITUATIONS OF HOSPITALITY SPECIALISTS AT DIFFERENT STAGES OF PROFESSIOGENESIS

The article presents the results of an empirical study of coping factors that reflect the content of types of orientations in difficult situations, in specialists in the Hospitality business at different stages of professional genesis. Based on the theoretical analysis of scientific sources, it is stated that the professional activity of staff engaged in the Hospitality business is characterized by stress resulting from various problem situations. The scientific achievements of modern scientists on the problem of coping stress and the success of coping behavior in the professional activity of the hospitality industry are considered. The sample consisted of 242 persons, who were divided into two groups. The first group included 158 fourth-year students majoring in Hotel and Restaurant Business. The second group consisted of 84 specialists employed in the relevant field of business, whose professional experience was 7-10 years. In the empirical study as a psychodiagnostic tool we used the questionnaire "Types of orientations in difficult situations" by K. Bytjuc'ka and O. Kornjejev. The questionnaire allows to diagnose the peculiarities of the functioning of coping factors that determine the focus of research circumstances. The questionnaire allows to diagnose the peculiarities of the functioning of coping factors, which outline the orientation of the subjects' efforts to get closer to the problem situation or to avoid difficult circumstances. It is proved that students differ in significantly higher indicators in such a component of orientation on approaching the problem situation and interaction with it as «Striving for difficulties» and focusing on avoiding difficult circumstances and moving away from them on the scale «Insouciance». Among the specialists with professional experience of hospitality industry the following components are significantly more pronounced in terms of orientation to approach the problem situation and interaction with it, such as «Thoroughness», «Threat alert» and «Obstacle orientation». In terms of orientation to avoid difficult circumstances and distance from them, respondents with professional experience are significantly higher than students in terms of «Escape», and «Inaction». It is determined that according to the scale "Opportunity Orientation" the first and second groups in the indicators do not show significant differences. It is emphasized that the obtained data indicate not only a combination of different tendencies in coping, but also a certain imbalance in the functioning of a set of tendencies to approach the problem and avoid it in both the first and second groups, which proves the need to improve psychological training of hospitality business specialists.

Key words: hospitality business, coping behavior, coping strategies, stress, of hospitality industry specialists.