

УДК 159.944:331.4:331.3

Брикова Т. М.*tbrykova19@gmail.com, ORCID ID: 0000-0001-8842-9028**Researcher ID: JNE-0869-2023**к.тех.н., доц., доцент кафедри харчових технологій,**готельно-ресторанного і туристичного сервісу,**Чернівецький торговельно-економічний інститут**Державного торговельно-економічного університету, м. Чернівці*

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ НЕБЕЗПЕКИ РОБОТИ ФАХІВЦІВ БАРНОЇ СПРАВИ У СУЧАСНИХ УМОВАХ

Анотація. *Культура споживання багато в чому визначає пріоритетні напрямки економічного розвитку країни або регіону. Ця тенденція особливо актуальна для сектору обслуговування, а також дрібного та середнього бізнесу. Барний бізнес є доволі молодого нішею української економіки, яка активно розвивається, долаючи історичні упередження щодо маргінальності цих закладів громадського харчування. У даній роботі було розглянуто соціально-психологічні ризики, які виникають у працівників спеціалізованих барів та ресторанів. Метою представленого дослідження став аналіз потенційних загроз виникнення соціально-психологічних небезпек у роботі працівників спеціалізованих барів, а також пошук можливих шляхів подолання та попередження стресових ситуацій з метою підтримання ресурсності персоналу спеціалізованих барів. Працівники барів та ресторанів працюють в системі взаємовідносин «людина-людина», яка потребує значних психо-емоційних затрат – так звана емоційна праця, яку працівники барів називають однією з найскладніших в їх роботі. Також значною небезпекою працівники барів називають сексуалізацію їх роботи, що значно підвищує стресовість та прискорює професійне вигорання працівників. Задоволеність роботою багато в чому визначається співвідношенням професійного та корпоративного стресу до надбань, які забезпечує робота. Система координат «людина-людина» є непередбачуваною, а тому має підвищену стресовість, що негативно корелює з ресурсністю персоналу та задоволеністю працівників роботою. Стрес є невід’ємною складовою соціономічних професій, але він може контролюватись у бік зниження впровадженням ефективного продуманого менеджменту (розробкою активних протоколів подолання конфліктних або непередбачуваних ситуацій) та проведенням освітньо-навчальних тренінгів для персоналу для формування психологічної стресостійкості працівника, в першу чергу, на робочому місці. Здорова корпоративна атмосфера, вдалий маркетинг та адміністративне керування на всіх рівнях, уважність до потреб та знань працівників дозволяє створити ефективний механізм успішного спеціалізованого барного закладу, що може перетворитись з економічної ніші на національний бренд.*

Ключові слова: спеціалізовані бари, культура споживання, економічний розвиток, стрес, ресурсність, барний менеджмент, подолання стресу.

Брыкова Tetiana*sci.ukraine1984@gmail.com, ORCID ID: 0000-0001-8842-9028**Researcher ID: JNE-0869-2023**Ph.D., Docent, Associate Proffesor at the Department of Food Technology,
Hotel, Restaurant and Tourist Services,**Chernivtsi Institute of Trade and Economics of State University
of Trade and Economics, Chernivtsi*

SOCIO-PSYCHOLOGICAL HAZARDS IN THE BAR-PROFESSIONALS' JOB IN THE MODERN CONDITIONS

Abstract. *The culture of consumption largely determines the priority areas of economic development for a country or region. This trend is especially relevant for the service sector as well as for small and medium-sized businesses. The bar business is a fairly young niche in the Ukrainian economy. It actively develops overcoming historical prejudices regarding the marginality of these catering establishments. This paper examined the socio-psychological risks that arise in front of specialized bars and restaurant employees. Our aim in the presented study was to analyze potential threats of socio-psychological hazards in the specialized bar employees' job and to find possible ways to overcome and prevent stressful situations to maintain the resourcefulness of the specialized bar employees. Workers of bars and restaurants function in a system of "person-person" relationships that requires significant psycho-emotional costs the so-called emotional labor which bar employees call one of the most difficult in their work. Bar workers also call the sexualization of their job a significant danger, which greatly increases stress and accelerates their professional burnout. Job satisfaction is largely determined by the ratio of professional and corporate stress to the benefits due to the occupation. The "person-person" coordinate system is unpredictable and therefore has increased stress that negatively correlates with the resourcefulness of personnel and employee satisfaction with job. Stress is an integral part of socio-economic professions but it can be controlled in a downward direction by implementing effective thoughtful management (developing active protocols for overcoming conflict or unpredictable situations) and conducting educational and training courses for personnel to form the psychological stress resistance of the employee, primarily in the workplace. A healthy corporate atmosphere, successful marketing and administrative management at all levels, as well as attention to the employees' needs and knowledge, allow us to create an effective mechanism for a successful specialized bar establishment that can transform from an economic niche into a national brand.*

Key words: specialized bars, consumer culture, economic development, stress, resourcefulness, bar management, stress management.

JEL Classification: A13, D74, D81, I1, L20, L83, M3, Z1

DOI: <https://doi.org/10.32782/tourismhospcee-12-2>

Постановка проблеми. Сучасні українські дослідники сфери гостинності в Україні відзначають, що сфера барного дозвілля, як і барна культура в цілому, досі знаходяться на етапі розвитку. Це пов'язано з нашим історичним минулим і маргіналізацією культури споживання алкогольних напоїв, наявність якої ми можемо відзначити в країнах Європи [1]. Звісно, соціально-економічні кризи та особливо невмотивована військова агресія проти України значно гальмують розвиток культури споживання в нашій державі, адже основні витрати населення часто спрямовуються на забезпечення базових потреб громадян [2]. Незважаючи на це, Довженко Д.Є. та Соломаха І.В. відзначають стрімкі темпи розвитку сфери барних послуг в нашій державі [1], тому дослідження тенденцій розвитку, особливостей функціонування та, не в останню чергу, проблем функціонування спеціалізованих барів (зокрема соціально-психологічних небезпек) є надзвичайно актуальною темою, зважаючи на перспективи розвитку даної індустрії в Україні.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Субіліна А.В. в своїй роботі дослідження впливу культури споживання на формування людського капіталу в Україні зазначає, що культура є результатом цілеспрямованої праці, вона не є чимось абстрактним, натомість виховується і передається «у спадок» нащадкам. Чітке розуміння культури споживання країн з високими індексом людського капіталу, дозволить екстраполювати культуру споживання країн з високими соціально-економічними стандартами, доповнивши закордонний досвід українськими національними особливостями. Такий підхід на думку дослідниці, дозволить виховати в Україні покоління успішних, цілеспрямованих людей, розвиваючи різноманітні сектори економіки, що визначатиметься саме попитом, що, в свою чергу, визначатиметься створеною культурою споживання в країні [2]. Дроботова М.В. відмічає, що, не зважаючи на історично-культурну тяглість, культура споживання, як і барна культура, не є карго культом, натомість вона динамічно розвивається, спираючись на впо-

добання споживачів та економічну доцільність. Так американські ресторатори активно почали розвивати сучасне віяння пиво-кавові бари. При цьому успіх нової концепції визначається принципом «всі столики зайняті з ранку і до вечора!»: ранковий, почасти, ритуал споживання кави поєднується з вечірньою культурою споживання пива, створюючи нові бізнес-можливості та нову культурну модель [3].

Довженко Д.Є. та Соломаха І.В. вказують, що лаунж-бари, віскі-бари, молочні бари, пул-бари та інші все частіше стають буденністю в житті сучасного українця [1]. Кокун О.М. та Дубчак Г.М., Марковець О. із співавторами, а також Мирзак А.С. із співавторами вказують на важливість підготовки професіоналів, які зможуть забезпечувати якість та рівень обслуговування, стає актуальним питанням. Одним з аспектів, які потребують особливої уваги є забезпечення психологічно-соціальної стійкості працівників спеціалізованих барів. Дослідження соціальної стресостійкості зосереджуються лише на окремих проблемах адаптації соціально-орієнтованих працівників [4–6]. Зокрема, Кравцова О. характеризує стресостійкість як властивість психіки, сформовану в онтогенезі, що відображає здатність успішно діяти (виконувати певні задачі) в умовах стресу [7]. Мирзак А.С. із співавторами зазначають, що тривале залучення особи в негативні емоції (хронічний стрес) негативно впливає на її поведінку, стосунки з оточуючими та її здоров'я. Хронічний стрес руйнує нервову рівновагу, негативно впливає на серцево-судинну систему, що провокує ризики розвитку значної кількості соматичних захворювань [6]. Дубчак Г.М. наголошує, що фахівці соціоцентричних (соціономічних) професій піддаються впливу не лише універсальних стрес-факторів, але й специфічних стресорів, що виникають у взаємодії «людина-людина» [8].

Кравцова О. зазначає, що поведінка кожної особистості залежить від її бажань та прагнень, цілей, що ставить перед собою людина, та цілей, які досягаються іншими (конкуренцією). Також значний вплив має фрустрація, конфлікти (як персональні, так і корпоративні), образи, тощо [7]. Тож Дубчак Г.М. вказує, що поведінка відвідувачів може здаватись невмотивованою, нелогічною та персонально негативною, хоча це не завжди так [8]. Саме тому критично важливим є аналіз джерел виникнення професійного стресу та вироблення шляхів його подолання. Це дозволяє

налагодити роботу спеціалізованих закладів (зокрема барів) та забезпечити формування здорової атмосфери в колективі.

Постановка завдання. Метою дослідження став аналіз потенційних загроз виникнення соціально-психологічних небезпек у працівників спеціалізованих барів та формулювання можливих перспектив подолання та попередження стресових ситуацій з метою підтримання ресурсності персоналу барів.

Виклад основного матеріалу дослідження. Система робочих стосунків «людина-людина» має більше стрес-факторів в процесі свого існування, ніж ті робочі взаємодії, які обмежуються дивайсами [8], особливо якщо вважати стресори проблеми, що виникають в процесі виконання робочих завдань і вимагають ряду повторювальних розумових і моторних операцій для їх вирішення [9]. Yasir M. та Javed A. вказують на наявний негативний зв'язок між професійним та корпоративним стресом на робочому місці та задоволенням від роботи, а також на вплив корпоративного стресу на позаробочий простір та навпаки [10].

Виявлення проблемних (стресових) ролей людини допомагає виробити шлях подолання стрес-факторів та розподілити внутрішні ресурси таким чином, щоб мінімізувати або подолати хронічний стрес, з якої б сфери життя він не поширювався. Для цього учасників тренінгу просять назвати всі соціальні ролі, які вони виконують: Я бармен (офіціант), керівник, дружина, мати, син (дочка), подруга (друг), жінка, хлопець, колега, господиня, тощо. Надалі слід намалювати стовпчик від слова, що ілюструє кількість часу, сил та енергії, витрачені на виконання цієї ролі, та кількість енергії, що вам надає ця роль. Така техніка наочно демонструє баланс затрат та отримання енергії від тих соціальних ролей, що виконує показує кожен працівник. Отримана схема дозволяє чітко побачити, які соціальні ролі поставлені людиною на перші місця, які є «забутими» і страждають від нестачі енергії. Які ролі дозволяють відновлювати ресурс, а які його відбирають [11].

Визначення енергетично затратних ролей важливо для працівників галузі гостинності, адже для них досить складною та стресовою є так звана емоційна праця. Це пов'язується з високими очікуванням гостей від персоналу закладів, відчуттям дегуманізації власної професії та виконуваної роботи, а також постійними організаційними стрес-факторами в їхній

роботі [12]. Значною проблемою є також сексуалізація роботи бармена. Klein O. та співавтори у своєму дослідженні он-лайн спроектованих сценаріїв на базі опитування 161 учасника чоловічої статі показали, що сексуалізація роботи бармена знаходиться на досить високому рівні. До того ж учасники вважали дії бармена маніпулятивними, а тому вважали прийнятним прояв сексуальної поведінки по відношенню до бармена. Також було виявлено опосередкований вплив чайових та вибору одягу на легітимізацію сексуальної поведінки з боку відвідувачів [13].

Процедури подолання робочих стресових факторів є проявом адаптивної діяльності у боротьбі зі стресом, ефективно вирішення якого усуває потребу в активному занепокоєнні [9]. Техніки визначення «локалізації стресу в організмі» дозволяє не лише наочно визначити стрес, важливий для конкретної особи, але й системи організму, що потребують особливої уваги в стресових ситуаціях. Ця техніка передбачає визначення стресів, які є максимально значущими для людини, та локалізувати (на макеті людини) злість, тривогу, хвилювання, сум в тій частині тіла, в якій людина її фізично відчуває, згадуючи цей стрес-фактор. Таким чином формується індивідуальний «фантом», що допомагає зрозуміти природу стресу людини та хвороби, що можуть загрожувати особі у випадку частого переживання певних негативних емоцій [11].

Тож стресостійкість (в тому числі професійна) не є безумовно вродженим фактором, а, швидше, формується шляхом поєднання психологічних, біохімічних та фізіологічних адаптивних механізмів, які у своїй сукупності визначають здатність особи протистояти стресу та долати стресові ситуації без формування шкоди для здоров'я, а також не погіршуючи якість виконаних професійних завдань [8, 13]. Така адаптивна діяльність в стрес-ситуаціях є прикладом копінг-поведінки стратегії дій людини під дією стрес-фактора, спрямованої на усунення ситуації соціально-психологічної загрози, яким є стрес [14].

Вчені, що досліджували стресостійкість, відзначають її залежність від типу нервової системи, характерних особливостей темпераменту, а також ряду нейрофізіологічних показників особистості. Під дією стресу можуть спрацьовувати або механізми психологічного захисту [7], що є природньою безумовними реакціями на стрес та можуть мати безліч форм прояву [15], або копінг-механізми,

що направлені на свідоме подолання стресу. Варто відмітити, що ці процеси можуть відбуватись незалежно один від одного (окремо), паралельно, або послідовно змінювати один одного [7; 14; 15].

Yasir M. та Javed A. у своєму дослідженні впливу менеджменту на функціонування ресторанного бізнесу вказали на негативний зв'язок між етичним лідерством і стресом на роботі. Тобто етичний лідер здатен не лиш бути ефективним керівником закладу, але й організувати роботу таким чином, щоб зменшити стресовість роботи персоналу, що, закономірно, підвищує задоволеність роботою персоналу [10]. Цікавим є дослідження Дубчак Г.М. із визначення професійної стресостійкості студентів соціономічних спеціальностей. За представленими даними найнижчий рівень стресу виявлено у майбутніх офіціантів/ барменів, студентів-істориків, а для дівчат в перелік потрапили майбутні юристи [8].

Професійна стресостійкість бармена в спеціалізованих барах є інтегральною якістю ефективного працівника. Вона є невід'ємною необхідністю для ефективного здійснення його професійної діяльності [8, 13]. Кокун О.М. та Дубчак Г.М. у своєму дослідженні дійшли висновку, що стресостійкість, а отже, і індекс ресурсності істотно вищий у дівчат, ніж у хлопців. Також стійкішими до дії стрес-факторів є у осіб з інтернальним локусом контролю. Також у цих людей виявлено вищий показник надбань і нижчий – втрат, що може бути наслідком вищого індексу ресурсності [4]. Але стресостійкість – це якість, яку можна виховати для усунення потенційних соціально-психологічних небезпек [5; 13], зокрема в роботі бармена.

Розробники методик подолання стресу виділяють напрямки (блоки) підготовки, на які варто звернути увагу в процесі попередження та подолання дії хронічного стресу як соціально-психологічної небезпеки на працівників соціальної сфери:

- освітній (когнітивний), що дає теоретичні знання про стрес, прояви його дій на організм, а також способів попередження негативних наслідків його дії;
- емоційний, що передбачає виявлення та усунення стресозумовлених психічних станів);
- поведінковий відпрацювання форм поведінки, що попереджають виникнення захисних реакцій та вироблення копінг-механізмів протидії стресовим ситуаціям завдяки впровадження ділових ігор, розбір характерних ситуацій, вироблення механізмів дії в критичних ситуа-

ціях [5, 16]. Теoh M.W. та співавтори пропонують наступні шляхи блокування та подолання професійного стресу працівників ресторанного та барного бізнесу: внутрішнє заперечення (зокрема звинувачень), аналіз конфліктної ситуації, емоційна регуляція та позитивна когнітивна реструктуризація стресових ситуації. Такі практики дозволяють як поверхнево усунути дію стресора в моменті, такі більш глибоко пропрацювати власний емоційний стан [12].

Окрім психологічних методик подолання та запобігання стресу, які деякі дослідники називають надто статичними для ресторанного бізнесу, виділяють також і управлінські методи попередження стресових ситуацій та подолання стресу в робочому середовищі барів та ресторанів. Зокрема, зважаючи, що стресом в ресторанному бізнесі є, перш за все відчуття втрати контролю, менеджери можуть пом'якшувати стрес. Важливим є спільне розуміння ситуації, в якій відбувається легший пошук виходу з стресової ситуації. Застосування свідомого організаційного бриколажу та гнучкого контролю роботи закладу дозволяють ефективно організувати роботу бару та зменшити ризики, що виникають в соціальних просторах, таких як бари [10, 17]. Зокрема, важливим є організація аудіального супроводу роботи закладу. Nwachukwu D. та Maudlinerac B.E. доводять, що правильний тип музичного супроводу роботи бару, включаючи темп і гучність музики, може значно полегшити роботу закладу через вплив музичного супроводу на настрої клієнтів, зокрема, вона допомагає клієнтам розслабитись та отримати приємні враження від відвідування бару [18]. Вживання превентивних заходів дозволяє справлятися з тиском на робочому місці. Це дозволяє створити дружню атмосферу в колективі, формуючи добробут працівників ресторанної індустрії [16]. Також однією з форм мінімізації соціально-психологічних ризиків є зміна фінансового заохочення у формі чайових та користь фіксованої зарплати, що на думку дослідників зможе зменшити випадки сексуальних домагань до працівників барів [12].

Висновки і перспективи подальших досліджень. Розвиток культури відвідування спеціалізованих барів визначається національною культурою споживання, яка формується в рамках країни, перш за все, спираючись на величину доходів, необхідністю в міграційних процесах (гуманітарних та трудових), розвитком інфраструктури та перспективним кліматом розвитку економічного пейзажу країни.

Працездатність бармена залежить як від особистих якостей (вроджених та набутих (вихованих)). Рівень стресостійкості та ресурсності, а отже, і працездатності бармена пов'язаний з його персональним локусом контролю, а також з типом поведінки в стресових ситуаціях.

В системі подолання стресів важливу роль відіграє розуміння працівниками самої сутності стресу та можливі шляхи виходу з проблемних ситуацій. Також важливою є робота менеджера закладу, який здатен гнучко, а частіше і креативно, підходити до процесу керування закладом, не спираючись безапеляційно на суворі протоколи, що регулюють роботу бару. Своєю ефективність показують оздоровчі програми, індивідуальна підтримка, проведення тренінгів з управління стресом, створення ефективних стратегій планування роботи. Відхід від практики заохочення чайовими до фіксованої заробітної плати на дозволить зменшити кількість сексуальних домагань до працівників барів, зменшивши стресовість їх роботи.

ЛІТЕРАТУРА

1. Довженко Д.Є., Соломаха І.В. Дослідження конкурентноспроможності барних послуг в м. Чернігові. Новітні технології у науковій діяльності і навчальному процесі: матеріали Всеукраїнської наук.-практ. конф. студентів, аспірантів та молодих учених, 10–11 квітня 2019 р. Чернігів: Черніг. нац. технол. ун-т, 2019. С. 294–296.
2. Скубіліна А.В. Культура споживання як фактор формування людського капіталу України. *Вісник Донецького національного університету економіки і торгівлі ім. Михайла Туган-Барановського. Серія : Економічні науки.* 2018. № 1. С. 113–119. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vdnuete_2018_1_14 (дата звернення: 13.02.2025).
3. Дроботова М.В. Сучасні тенденції розвитку закладів ресторанного господарства в Україні. *Моніторинг, моделювання та менеджмент емерджентної економіки.* Сьома Міжнар. наук.-практ. конф. 23–25 травня 2018 р. Одеса-Черкаси, 2018. С. 117–119. URL: <https://m3e2.kneu.ua/archive/m3e2-2018.pdf#page=117> (дата звернення: 14.02.2025).
4. Кокун О.М., Дубчак Г.М. Особливості прояву стресостійкості майбутніх фахівців соціономічних професій. *Social and Human Sciences. Polish-Ukrainian scientific journal.* 2016. 3(11), 1–13. URL: <https://lib.iitta.gov.ua/id/eprint/706218/1/STATIJA-KOKUN-DUBCHAK.pdf> (дата звернення: 13.02.2025).
5. Марковець О., Перегончук Н., Паньковець В., Плужник Я., Раковчена О. Психологічні чинники професійного стресу у держслужбовців. *Теорія і*

практика управління соціальними системами. 2013. Т. 1. С. 112–125.

6. Мирзак А.С., Іщенко Д.В., Коц В.П. До вивчення питання про стресостійкість. *Харківський природничий форум: Перша міжнар. конф. молодих учених*. 19–20 квітня 2018 р. Харків, 2018. С. 13–15. URL: <https://dspace.hnpu.edu.ua/server/api/core/bitstreams/5c4b3164-6d35-4411-9a7a-74860a9c48cc/content> (дата звернення: 14.02.2025).

7. Кравцова О. Стресостійкість особистості як психологічний феномен: основні теоретичні підходи. *Вісник післядипломної освіти: зб. наук. пр. Сер. Соціальні та поведінкові науки. Сер. Управління та адміністрування*. 2019. Т. 7. № 36. С. 98–117. DOI: [https://doi.org/10.32405/2522-9931-7\(36\)-98-117](https://doi.org/10.32405/2522-9931-7(36)-98-117)

8. Дубчак Г.М. Порівняльний аналіз стресостійкості майбутніх фахівців соціономічних професій. *Актуальні проблеми психології. Психофізіологія. Психологія праці. Експериментальна психологія*, 2015. Т. V. № 15. С. 43–50.

9. Schönplüg W. Goal directed behavior as a source of stress: Psychological origins and consequences of inefficiency. *Goal directed behavior*. Routledge, 2021. P. 172–188.

10. Yasir M., Javed A. Ethical leadership, employees' job satisfaction and job stress in the restaurant industry. *Foresight*. 2024. V. 26, № 5. P. 886–901. DOI: <https://doi.org/10.1108/FS-03-2023-0038>

11. Зелюкіна Т.М. Формування стресостійкості педагогічних працівників. Заняття з елементами тренінгу. *Всеосвіта. Бібліотека методичних матеріалів*. URL: <https://vseosvita.ua/library/zanattaz-elementami-treningu-formuvanna-stresostijkostipedagogicnih-pracivnikiv-129955.html>

12. Teoh M.W., Wang Y., Kwek A. Coping with emotional labor in high stress hospitality work environments. *Journal of Hospitality Marketing & Management*. 2019. V. 28. № 8. P. 883–904. DOI: <https://doi.org/10.1080/19368623.2019.1571979>

13. Klein O., Arnal C., Eagan S., Bernard P., Gervais S.J. Does tipping facilitate sexual objectification? The effect of tips on sexual harassment of bar and restaurant servers. *Equality, Diversity and Inclusion: An International Journal*. 2021. V. 40. № 4. P. 448–460. DOI: <https://doi.org/10.1108/EDI-04-2019-0127>

14. Litzke S.M., Schuh H. *Stres, mobbing i wypalenie zawodowe*. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, 2007.

15. Корольчук В.М. Психологічні засади дослідження стресостійкості особистості. *Наукові студії із соціальної та політичної психології*. 2011. № 26. С. 183–192.

16. Di Giuseppe M., Perry J.C., Prout T.A., Conversano C. Recent empirical research and methodologies in defense mechanisms: Defenses as fundamental contributors to adaptation. *Frontiers in psychology*. 2021. V. 12. DOI: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.802602>

17. Arshad M., Mufti S., Shahzadi N., Bibi N. Understanding Stress Management Techniques in Restaurant Sector: A Case Study of Loaf n Leaf Gujrat. *Competitive Research Journal Archive*. 2024. V. 2. № 04. С. 285–297. URL: <https://thecrja.com/index.php/Journal/article/view/59> (дата звернення: 16.02.2025).

18. Lindh A., Torgersson K. *Offering a managerial perspective on stress management in the restaurant industry – How do managers perceive and handle stress in their daily work?* University of Gothenburg. School of business, economics and law, 2023. 36 p.

19. Nwachukwu D., Maudlinepac B.E. Auditory marketing strategy and customers experience in bar & restaurant businesses in Port Harcourt. *International Journal of Business, Economics and Entrepreneurship Development in Africa*. 2022. V. 10, № 5. P. 113–130. URL: <https://www.arcnjournals.org/images/172642333210459.pdf> (дата звернення: 16.02.2025).

REFERENCES

1. Dovzhenko D. E., and Solomaha, I. V. (2019), “Doslidzhennya konkurentospromozhnosti barnykh posluh v m Chernihovi” [Research on the competitiveness of bar services in Chernihiv]. *Vseukrayins'ka naukovopraktychna konferentsiya studentiv, aspirantiv ta molodykh uchenykh* [All-Ukrainian scientific and practical conference of students, postgraduates and young scientists] Novitni tekhnolohiyi u naukoviy diyal'nosti i navchal'nomu protsesi [Latest technologies in scientific activity and educational process]. Chernihiv National Technological University, Chernihiv, Ukraine, pp. 294–296.

2. Scubilina A. V. (2018), “Kul'tura spozhyvannya yak faktor formuvannya lyuds'koho kapitalu Ukrayiny” [Consumption culture as a factor in the formation of human capital in Ukraine]. *Visnyk Donets'koho natsional'noho universytetu ekonomiky i torhivli im. Mykhayla Tugan-Baranovs'koho Seriya : Ekonomichni nauky – Bulletin of the Donetsk National University of Economics and Trade named after Mykhailo Tugan-Baranovsky. Series: Economic Sciences*, no.1, pp. 113–119. Available at: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vdnuete_2018_1_14 (Accessed February 13, 2025).

3. Drobotova M. V. (2018), “Suchasni tendentsiyi rozvytkuzakladiv restorannoho hospodarstva v Ukrayini”, [Modern trends in the development of restaurant establishments in Ukraine.]. *Monitorynh, modelyuvannya ta menezhment emerdzhentnoyi ekonomiky. S'oma Mizhnarodna naukovopraktychna konferentsiya*, Odesa-Cherkasy, pp. 117–119. Available at: <https://m3e2.kneu.ua/archive/m3e2-2018.pdf#page=117> (Accessed February 14, 2025).

4. Kokun O. M., and Dubchak G. M. (2016), “Peculiarities of stress resistance of future specialists in socio-economic professions”, *Social and Human Sciences. Polish-Ukrainian scientific journal*, vol. 3, no. 11, pp. 1–13. Available at: <https://lib.iitta.gov.ua/id/>

eprint/706218/1/STATTIA-KOKUN-DUBCHAK.pdf (Accessed February 13, 2025).

5. Marcovets, O., Peregonchuk, N., Pankovets, V., Pluzhnyk, Ya., and Rakovchena, O. (2013), “Psychological factors of professional stress in civil servants”, *Theory and practice of social systems management*, vol. 1, pp. 112–125.

6. Myrzak A. S., Ischenko D. V., and Kots V. P. (2018), “Do vyvchennya pytannya pro stresostiykist” [To study the issue of stress resistance]. Kharkivskyy pryrodnychiy forum [Kharkiv Natural Science Forum] Persha mizhnarodna konferentsiya molodykh uchenykh [The first international conference of young scientists], Kharkiv, pp. 13–15. Available at: <https://dspace.hnpu.edu.ua/server/api/core/bitstreams/5c4b3164-6d35-4411-9a7a-74860a9c48cc/content> (Accessed February 14, 2025).

7. Kravtsova O. (2019), “Personality stress resistance as a psychological phenomenon: basic theoretical approaches”, *Bulletin of postgraduate education: collection of scientific works. Series. Social and behavioral sciences. Series. Management and administration*, vol. 7, no. 36, pp. 98–117. DOI: [https://doi.org/10.32405/2522-9931-7\(36\)-98-117](https://doi.org/10.32405/2522-9931-7(36)-98-117)

8. Dubchak G. M. (2015), “Comparative analysis of stress resistance of future specialists in socioeconomic professions”, *Current problems of psychology. Psychophysiology. Psychology of work. Experimental psychology*, vol. V, no. 15, pp. 43–50.

9. Schönpflug W. (2021), “Goal directed behavior as a source of stress: Psychological origins and consequences of inefficiency”, *Goal directed behavior*, Routledge, pp. 172–188.

10. Yasir M. and Javed A. (2024), “Ethical leadership, employees’ job satisfaction and job stress in the restaurant industry”, *Foresight*, vol. 26, no. 5, pp. 886–901. DOI: <https://doi.org/10.1108/FS-03-2023-0038>

11. Zeliukina T.M. “Formuvannya stresostiykosti pedahohichnykh pratsivnykiv. Zanyattya z elementamy treninhu” [Formation of stress resistance of pedagogical workers. Classes with elements of training]. *Vseosvita. Biblioteka metodychnykh materialiv* [Library of methodological materials]. Available at: <https://vseosvita.ua/library/zanatta-z-elementami-treningu-formuvanna-stresostijkosti-pedagogicnih-pracivnikiv-129955.html>

12. Teoh M. W., Wang Y., and Kwek A. (2019), “Coping with emotional labor in high stress hospitality work environments”, *Journal of Hospitality Marketing & Management*, vol. 28, no. 8, 883–904. DOI: <https://doi.org/10.1080/19368623.2019.1571979>

13. Klein O., Arnal C., Eagan S., Bernard P., and Gervais S. J. (2021), “Does tipping facilitate sexual objectification? The effect of tips on sexual harassment of bar and restaurant servers”, *Equality, Diversity and Inclusion: An International Journal*, vol. 40, no. 4, pp. 448–460. DOI: <https://doi.org/10.1108/EDI-04-2019-0127>

14. Litzke S. M. and Schuh H. (2007), “*Stres, mobbing i wypalenie zawodowe*” [Stress, mobbing and burnout]. Gdańsk, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.

15. Korolchuk V. M. (2011), “Psychological foundations of research into the stress resistance of the individual”, *Naukovi studiyi iz sotsial'noyi ta politychnoyi psykholohiyi* [Scientific studies in social and political psychology], no. 26, pp. 183–192.

16. Di Giuseppe M., Perry J. C., Prout T. A., and Conversano C. (2021), “Recent empirical research and methodologies in defense mechanisms: Defenses as fundamental contributors to adaptation”, *Frontiers in psychology*, vol. 12. DOI: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.802602>

17. Arshad M., Mufti S., Shahzadi, N., and Bibi N. (2024), “Understanding Stress Management Techniques in Restaurant Sector: A Case Study of Loaf n Leaf Gujrat”, *Competitive Research Journal Archive*, vol. 2, no. 04, pp. 285–297. Available at: <https://theerja.com/index.php/Journal/article/view/59> (Accessed February 16, 2025).

18. Lindh A., and Torgersson K. (2023), “Offering a managerial perspective on stress management in the restaurant industry – How do managers perceive and handle stress in their daily work?”. University of Gothenburg. School of business, economics and law. 36 p.

19. Nwachukwu D., and Maudlinepac B. E. (2022), “Auditory marketing strategy and customers experience in bar & restaurant businesses in Port Harcourt”, *International Journal of Business, Economics and Entrepreneurship Development in Africa*, vol. 10, no. 5, pp. 113–130. Available at: <https://www.arcn-journals.org/images/172642333210459.pdf> (Accessed February 16, 2025).

Стаття надійшла до редакції
28 лютого 2025 р.