

Артур ЧУБАК, Анастасія ВИШНЕВСЬКА

здобувачі освітньо-професійної програми

«Менеджмент», ЗУНУ

Науковий керівник – Світлана КРАМАРЧУК, канд. екон. наук,

доцент, доцент кафедри менеджменту,

публічного управління та персоналу

Західноукраїнського національного університету

ВПЛИВ ПРОФЕСІЙНОГО СТРЕСУ ПРАЦІВНИКІВ НА ЯКІСТЬ ТА ЕТИЧНІСТЬ НАДАННЯ ПОСЛУГ СПОЖИВАЧАМ

У сучасних умовах розвитку економіки та високої конкуренції у сфері послуг важливого значення набуває людський фактор. Саме працівники є основними носіями корпоративних цінностей, комунікаційної культури та етичних стандартів організації. Водночас професійна діяльність у сфері обслуговування супроводжується значними психоемоційними навантаженнями, що зумовлюють виникнення професійного стресу. Постійне емоційне напруження, високий рівень відповідальності, конфліктні ситуації зі споживачами, інтенсивний темп роботи та необхідність дотримання стандартів обслуговування негативно впливають на психологічний стан працівників. Наслідком цього може стати зниження продуктивності праці, погіршення якості послуг, порушення етичних норм професійної поведінки та виникнення професійного вигорання.

У зв'язку з цим особливої актуальності набуває проблема дослідження впливу професійного стресу на якість та етичність надання послуг споживачам, а також пошуку ефективних методів управління стресовими станами персоналу.

Проблематика професійного стресу є предметом дослідження багатьох науковців у галузі психології, менеджменту та організаційної поведінки. Так, А. Василик, Х. Столярук та А. Булуй [1] зазначають, що професійне вигорання працівників є наслідком тривалого емоційного перенапруження та супроводжується зниженням мотивації до праці й професійної ефективності. У свою чергу, Т. Комар та О. Варгата [2] підкреслюють, що професійний

стрес негативно впливає на емоційну стабільність працівників, якість комунікації та міжособистісну взаємодію у професійному середовищі. Окрему увагу науковці приділяють етичним аспектам професійної діяльності. Зокрема, Н. Стеца [3] наголошує, що дотримання етичних принципів у процесі надання послуг є важливою складовою професійної компетентності працівника та чинником формування довіри споживачів. У цьому контексті І. Щербакова [4] підкреслює, що стрес-фактори професійної діяльності у сфері послуг можуть спричиняти порушення професійної етики, конфліктність та зниження якості обслуговування.

Професійний стрес є одним із найбільш поширених негативних явищ у сучасному трудовому середовищі. Його виникнення пов'язане з надмірним психологічним навантаженням, невизначеністю професійних обов'язків, недостатньою підтримкою керівництва, конфліктами у колективі та високими вимогами до результатів праці. Особливо вразливими до професійного стресу є працівники сфери послуг, діяльність яких передбачає постійний контакт зі споживачами. У процесі професійної взаємодії працівник змушений контролювати власні емоції, демонструвати ввічливість та доброзичливість навіть у конфліктних ситуаціях. Такий емоційний контроль нерідко призводить до психологічного виснаження.

Професійний стрес негативно впливає на якість надання послуг. Працівники, які перебувають у стані емоційного перенапруження, частіше допускають помилки, втрачають концентрацію уваги, демонструють зниження рівня відповідальності та мотивації. Як зазначають А. Василик, Х. Столярук та А. Булуй [1], тривале професійне напруження сприяє розвитку синдрому емоційного вигорання, що безпосередньо впливає на результативність професійної діяльності. Крім того, стрес впливає на етичність професійної поведінки. У стані психологічного виснаження працівники можуть проявляти нетерпимість, агресивність, байдужість або формальне ставлення до потреб споживачів. Подібні прояви суперечать принципам професійної етики та негативно

впливають на репутацію організації. Н. Стеца [3] зазначає, що етична культура працівника передбачає здатність до толерантної комунікації, дотримання моральних норм та відповідального ставлення до споживача навіть у складних професійних ситуаціях. Таким чином, професійний стрес слід розглядати не лише як психологічну проблему працівника, а і як управлінський чинник, що безпосередньо впливає на якість сервісної діяльності та рівень довіри споживачів.

Одним із найбільш небезпечних наслідків професійного стресу є емоційне вигорання. Воно характеризується емоційним виснаженням, деперсоналізацією та зниженням професійної ефективності. Працівники, які переживають синдром вигорання, часто втрачають здатність до емпатії, що істотно погіршує якість взаємодії зі споживачами.

З метою мінімізації негативних наслідків професійного стресу доцільним є впровадження в діяльність організацій сучасних інноваційних методик управління персоналом. Зокрема, рекомендується запровадження програм психологічної підтримки працівників, проведення тренінгів зі стресостійкості та розвитку емоційного інтелекту, використання гнучких форм організації праці, а також застосування цифрових інструментів моніторингу психоемоційного стану персоналу. Важливим напрямом також має стати формування сприятливого психологічного клімату в колективі шляхом розвитку корпоративної культури, підтримки ефективної комунікації та попередження професійного вигорання. Впровадження зазначених заходів доцільно розглядати як складову системи стратегічного управління персоналом та підтримки професійного благополуччя працівників. Очікується, що реалізація зазначених заходів сприятиме підвищенню продуктивності праці, покращенню якості обслуговування споживачів, зміцненню корпоративної культури та забезпеченню високих стандартів етичної поведінки працівників.

Отже, у ході дослідження встановлено, що професійний стрес працівників є суттєвим чинником, який негативно впливає на якість та етичність надання послуг споживачам. Доведено, що

підвищене психоемоційне навантаження призводить до зниження професійної ефективності, погіршення комунікації зі споживачами та формування ризиків порушення етичних норм поведінки персоналу. Практичне значення отриманих результатів полягає у необхідності впровадження системного підходу до управління професійним стресом, що включає психологічну підтримку працівників, розвиток емоційної компетентності персоналу та формування сприятливого організаційного середовища. Реалізація таких заходів сприятиме підвищенню якості сервісної діяльності, зміцненню корпоративної культури та зростанню довіри споживачів. Перспективою подальших досліджень є розроблення методичних підходів до оцінювання рівня професійного стресу працівників та аналіз його впливу на довгострокову ефективність і конкурентоспроможність організацій у сфері послуг.

Список використаних джерел:

1. Василик А. В., Столярук Х. С., Булуй А. В. Діагностика проблем і заходи подолання професійного вигорання працівників. *Проблеми економіки*. 2021. № 1. С. 64–71.
2. Комар Т., Варгата О. Психологічні особливості професійного стресу фахівців соціономічного профілю. *Psychology Travelogs*. 2022. № 1. С 5–14.
3. Стеца Н. Етичні засади професійної діяльності соціального працівника. *Молодь і ринок*. 2024. № 11 (231). С. 117-120.
4. Щербакова І. Стрес-фактори професійної діяльності працівників сфери послуг. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія «Психологія»*. 2020. № 11. С. 184-188.