

Ссылка для цитирования этой статьи:

Яковлева М.А., Шостак М.А. Применение концепции Well-being предприятиями индустрии гостеприимства // Human Progress. 2020. Том 6, Вып. 2. URL: http://progress-human.com/images/2020/Том6_2/Yakovleva.pdf, свободный. DOI 10.34709/IM.162.9

УДК 338.48

ПРИМЕНЕНИЕ КОНЦЕПЦИИ WELL-BEING ПРЕДПРИЯТИЯМИ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Яковлева Мария Андреевна

Магистрант направления «Менеджмент гостиничного, курортного и туристского сервиса»
Гуманитарно-педагогическая академия (филиал)
ФГАОУ ВО «Крымский федеральный университет
им. В.И. Вернадского» в г. Ялта

Mariya67.70@mail.ru

2А, Севастопольская ул., Ялта, 298635, РФ
+7(978) 75-35-998



Шостак Марина Анатольевна

Старший преподаватель кафедры Менеджмента
и туристского бизнеса, аспирант КГУ
Гуманитарно-педагогическая академия (филиал)
ФГАОУ ВО «Крымский федеральный университет
им. В.И. Вернадского» в г. Ялта

shostakma@inbox.ru

2А, Севастопольская ул., Ялта, 298635, РФ
+7(978) 75-35-998

Аннотация. Данная статья направлена на изучение применения концепции Well-being в современных условиях развития индустрии гостеприимства. Статья содержит систематизацию факторов, определяющих возрастание интереса к здоровому образу жизни и Well-being философии: синдром эмоционального выгорания сотрудников; тренды к здоровому образу жизни; изменения в мотивации, описываемые в теории поколений и позитивной психологии. Авторами проанализированы основные компоненты концепции, предназначенные для улучшения здоровья и благополучия персонала. Изучен положительный опыт лидера Well-being курортов в России, расположенного в Сочи – отеля Роза-Хутор Green Flow 4*. В статье рассматривается сущность философии «благополучия» и выделяются основные её составляющие, а также наиболее часто используемые модели концепции Well-being с фокусом на здоровье, финансовое благополучие, индивидуальное ценностное

предложение. Авторами проведен анализ и дана характеристика четырех основных компонентов Well-being программ: финансовой грамотности, эмоционального благополучия, управления здоровьем, физической активности. Проанализированы также основные компоненты и принципы практического применения концепции. На основе проанализированных теоретических данных, определяется роль данной концепции как одного из важнейших и приоритетных направлений в современной гостиничной индустрии.

Ключевые слова: концепция «well-being»; индустрия гостеприимства; отель; отдых; рекреация; благополучие.

JEL коды: L 83; Z 32.

Введение

Актуальность темы обусловлена потребностью формирования подходов к организации концепции Well-being, которая уже активно используется зарубежными компаниями и является эффективным инструментом повышения мотивации и производительности труда персонала.

Стрессы и беспокойный ритм современной жизни, заставляют задуматься, как совместить отдых и заботу о здоровье. Такой спрос рождает предложение: набирает популярность новый формат отелей – Well-being или оздоровительные отели. В мировом опыте философия благополучия уже достаточно давно применяется в практике управленческой деятельности. Международная сеть Healing Hotels of the World предлагает комплексные лечебные отели и курорты, целебные программы оздоровления, созданные для улучшения здоровья и благополучия [1, С.116]. Опираясь на зарубежный опыт, можно отметить, что возрастающий интерес к здоровому образу жизни и к «философии благополучия» обусловлен несколькими факторами, такими как:

1. Синдром выгорания сотрудников как системное явление [2]. Наблюдается снижение уровня вовлеченности, что неминуемо сказывается на производительности труда и рабочей эффективности сотрудников в целом;

2. Западные тренды. На западе стремительно внедряют и практикуют такой формат оздоровительных отелей, в основе которых заложена философия благополучия. В России Well-being не получила широкого распространения и находится на стадии внедрения, но некоторые программы Well-being разработаны и успешно применяются крупными представителями российского бизнеса;

3. Теория поколений. Согласно этой теории, на рынок труда вышли новые поколения Y (1983-2000 г.р.) и Z (с 2001 г.р.), в результате чего наблюдается массовая когнитивная

трансформация [3]: эти новые поколения стремятся жить полной жизнью в ощущении довольства ею, работать с удовольствием и радостью в процессе;

4. Позитивная психология. Учеными Дж. Хартером и Т. Ратом [4] доказано положительное влияние «более счастливого» состояния сотрудников на экономические показатели бизнеса (повышение уровня продаж и производительности труда, снижение текучести кадров, сокращение количества больничных и т.д.).

Под влиянием этих факторов многие корпорации задумались о здоровье и настроении сотрудников, так как во многом, эффективность работы напрямую зависит не только от профессиональных качеств и навыков.

В отличие от некоторых стран [5] в российской практике и науке на сегодняшний день возможности Well-being недостаточно оценены.

Целью данной статьи является исследование и выявление основных компонентов концепции Well-being, реализованной в гостиничной индустрии.

Концепция Well-being и ее применение в компаниях индустрии гостеприимства

Концепция Well-being – это «комплексные решения по управлению стрессом и энергией, и в целом здоровым образом жизни». То есть, в переводе с английского это благополучие, удовлетворённость жизнью, процветание. Опираясь на исследование, приведённое Дж. Хартером и Т. Ратом [4, С.48], следует отметить, что основу формирования концепции благополучия составляют следующие основные элементы: здоровье, профессиональная деятельность, социальные взаимоотношения и общественная активность. Институт Gallup [6], который проводил исследования, определяет благополучие как внутреннее ощущение человека, проявляющееся в сочетании любви к тому, чем человек занимается каждый день, хороших отношениях с окружающими, устойчивом материальном положении, крепком здоровье и гордости своим вкладом в жизнь общества. Также исследования показали, что в современном обществе всё большую актуальность приобретают проблемы со здоровьем. Неправильное питание, отсутствие режима, курение, стрессовые ситуации, употребление алкоголя, вредные условия труда – всё это, не проходит бесследно и постепенно провоцирует негативные сдвиги в состоянии здоровья [7]. В то время, как правильно выстроенная концепция Well-being улучшает привычки сотрудника следить за здоровьем, снижает риски болезней, увеличивает мотивацию и продуктивность в целом.

Следует также отметить, что существуют отдельные Well-being курорты [8], специализирующиеся преимущественно на концепции благополучия, реализованной в гостиничном формате. Одним из лидеров России в формировании гостиничного Well-being,

можно назвать отель Роза-Хутор – Green Flow 4* – объект, расположенный в Сочи на территории олимпийской деревни неподалёку от горнолыжного подъемника. Изначально была разработана оздоровительная программа, включающая в себя целый спектр Wellness-услуг. Благодаря реализованной концепции благополучия отель добился высоких показателей доходности и загрузки (RevPar, ADR и др.) среди подобных курортов. Здесь также стоит заметить, что отель Роза-Хутор вошел в международную ассоциацию Healing Hotels of the World. Анализируя данный успешный опыт можно заключить, что концепция Well-being, реализованная в гостиничном формате, способна внести вклад в обеспечение конкурентоспособности гостиничных предприятий.

Сегодня в организациях, ориентированных на сотрудников как своё главное богатство, создаются специальные программы, которые направлены на их персональное благополучие. Достичь благополучия сотрудников можно путём разработки и внедрения оптимальной программы Well-being. Основная направленность этих программ – создание комфортных условий для работы в офисе и за его пределами, стимулирование здорового образа жизни, личностное развитие и развитие компетенций, стимулирование позитивной коммуникации [9]. Потенциал Well-being программ включает в себя следующие аспекты: благополучный образ жизни, отсутствие вредных привычек, создание баланса между работой и отдыхом, стиль взаимодействия с людьми, в результате чего можно сформировать отдельные аспекты Well-being, направленные на благополучие сотрудников. Прежде всего, измеряются пять ключевых сфер: здоровье, финансы, среда проживания, карьера, социальное благополучие. После чего происходит выделение действительно необходимых программ, экспертная, научная и объективная оценка. Существует также несколько популярных моделей концепции Well-being:

1. Well-being 1.0 – фокус на здоровье. Это традиционная модель Wellness – начиная с финансовых стимулов для исследования здоровья и программ по отказу от курения до предоставления сотрудникам гаджетов для отслеживания физической активности;

2. Well-being 2.0 – финансовое благополучие. Концентрируется на финансовом благополучии через внедрение образовательных программ, помогающих сотрудникам понять, как управлять финансами, принимать верные финансовые решения и накапливать финансовые ресурсы;

3. Well-being 3.0. – индивидуальное ценностное предложение. Целостный подход, включающий в себя заботу о здоровье, финансах, социальных связях и эмоциях.

Если рассматривать предметно, то Well-being программы могут выражаться в различных мероприятиях и услугах, направленных на улучшение качества жизни сотрудников. К

основным из них, целесообразно отнести: финансовую грамотность, эмоциональное благополучие, управление здоровьем и физическую активность (Табл. 1).

Табл.1: Характеристика компонентов Well-being программ¹

Финансовая грамотность	Эмоциональное благополучие	Управление здоровьем	Физическая активность
Кредитование	Помощь психолога	День здоровья	Корпоративные спортивные мероприятия
Банковские продукты	Лекции и тренинги по эмоциональному здоровью	Здоровое питание	Дни здоровья
Оформление финансовых документов	Завтрак с топ-менеджментом	Лекции по здоровью	ДМС (добровольное медицинское страхование)
Лекции по пенсионной реформе	Тимбилдинги	Замер биологического возраста	Программы питания

Рассматривая спектр услуг, которые включают в себя отели, использующие данную концепцию, становится заметно, что Well-being-отели могут включать в себя самые разные оздоровительные программы и лечебные элементы, обеспеченные соответствующей инфраструктурой. К основным компонентам можно отнести: целебные воды, джакузи, хамамы, бассейны с термальной водой, ингалятории, талассотерапию, «сенсорные» дорожки (хождение по камням), цвето-, звуко-терапию. Также, отдельное внимание уделяется и заботе об отдыхе для нервной системы – расслаблении, медитациях; в комплексе услуг предложены комплексные релакс-и антистресс- программы [10, С.94]. Важное место в системе Wellness-услуг занимают детокс-программы и программы по коррекции веса, омолаживающие процедуры, криотерапия жидким азотом, аюрведу, кварцевание, паровая комната, сухая сауна, кислородные комнаты отдыха. Есть многочисленные консультанты: по личностному развитию - предложат план действий для карьерного и личностного прогресса; по нейролингвистическому программированию – помогут проработать фобии и страхи, повысить трудоспособность; и по здоровому питанию. Отель Well-being также должен располагать оздоровительными программами, которые направлены на детскую аудиторию [1, С.244]. Концепция ориентирована на широкую аудиторию и не имеет возрастных ограничений. Приоритетным преимуществом таких отелей является то, что весь упомянутый спектр услуг уже входит в стоимость проживания, некоторые услуги в ограниченном количестве.

Исходя из вышесказанного, следует заметить, что в основе концепции Well-being, в первую очередь, лежит философия здорового образа жизни, основанная на сочетании

¹ Составлено автором на основе [6], [11]

физического и ментального здоровья, правильного питания, разумных физических нагрузок и отказа от вредных привычек [12; 13; 14]. Основные принципы философии:

1. Движение;
2. Умственная активность;
3. Расслабление и гармония;
4. Красота и уход за телом;
5. Сбалансированное питание.

Заключение

Подводя итоги, можно сделать вывод, что в двадцать первом веке, характеризующемся техногенным, экологическим и политическим напряжением, забота о собственном здоровье приобретает наибольшую актуальность, а потребность в «благополучии» занимает ведущее место в жизни современного человека. Установлено, что основа вовлеченности – личностное благополучие, поэтому в последнее время благополучие постепенно становится в центре корпоративной повестки, а его поддержание оказывается критической стратегией для вовлеченности сотрудников, повышения организационной энергии и производительности.

Концепции Well-being, реализованная в гостиничном формате, предполагает внедрение в гостиничный бизнес философии здорового образа жизни, что в свою очередь, позволяет повысить вовлеченность сотрудников и эффективность организации в целом.

Литература

1. Байер, К.; Шейнберг, Л. Здоровый образ жизни. М.: Мир, 2016. 368 с.
2. Плутова, М.И.; Коропец, О.А.; Пеша, А.В. Профилактика эмоционального выгорания работников производственных организаций // Мир науки. 2017. Т. 5. № 5. С. 56.
3. He, J.; Morrison, A.M.; Zhang, H. Improving Millennial Employee Well-Being and Task Performance in the Hospitality Industry: The Interactive Effects of HRM and Responsible Leadership // Sustainability. 2019. Том 11, Вып. 16. Номер статьи: 4410.
4. Рат, Т. Всё отлично! Пять элементов благополучия. «Альпина Паблишер», 2015. 150 с.
5. Sirgy, M. J. Promoting quality-of-life and well-being research in hospitality and tourism // Journal of Travel & Tourism Marketing. 2019. Том 36, Вып. 1. С.: 1-13.
6. Институт общественного мнения Гэллага [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.gallup.com/home.aspx>.

7. Ariza-Montes, A.; Hernandez-Perlines, F.; Han, H.; с соавторами. Human dimension of the hospitality industry: Working conditions and psychological well-being among European servers // Journal of Hospitality and Tourism Management. 2019. Том 41. С.: 138-147.
8. Stankov, U.; Filimonau, V. Co-creating "Mindful" Holiday Resort Experience for Guests' Digital Well-Being / Конференция: eTourism Conference (ENTER) - eTourism - Towards a Sustainable Digital Society, Nicosia, Cyprus, Jan 30-Feb 01, 2019. Information and Communication Technologies in Tourism. 2019. С.: 200-211.
9. Радько, С.Г. Имидж личности в управлении персоналом: Учебное пособие. М.: РГУ им. А.Н. Косыгина, 2018. 67 с.
10. Никаева, Р.М.; Бачаев, А.А. Задачи мотивации персонала. Содержание процессуальных теорий мотивации // ФГУ Science. 2019. №1(13). С.92-97.
11. Наумов, Э.С. Пирамида мотиваций как инструмент оценки состояния мотивации персонала Бюро СМЭ // Судебная медицина, 2019. Т. 5, №15. С.24-25.
12. Gordon, S.; Tang, Ch.-H. (Hugo); Day, J.; с соавторами. Supervisor support and turnover in hotels: Does subjective well-being mediate the relationship? // International Journal of Contemporary Hospitality Management. 2019. Том 31, Вып. 1. С.: 496-512.
13. Cajander, N.; Reiman, A. High performance work practices and well-being at restaurant work // European Journal of Tourism Hospitality and Recreation. 2019. Том 9, Вып. 1. С.: 38-48.
14. Trong Tuan Luu The well-being among hospitability employees with disabilities: The role of disability inclusive benevolent leadership // International Journal of Hospitality Management. 2019. Том 80. С.: 25-35.

THE WELL-BEING CONCEPT APPLICATION BY THE HOSPITALITY INDUSTRY

Maria Yakovleva

Undergraduate of Humanitarian and Pedagogical Academy – Branch of Crimean Federal
University named after V.I.Vernadsky in Yalta
Yalta, Russia

Marina Shostak

Senior Lecturer in Humanitarian and Pedagogical Academy – Branch of Crimean Federal
University named after V.I.Vernadsky in Yalta
Yalta, Russia

Abstract. This article is aimed at studying the Well-being concept application in the modern hospitality industry development. The article contains a systematization of factors that determine the interest growth in a healthy lifestyle and Well-being philosophy: employees' burnout syndrome; healthy lifestyle trends; changes in motivation described in generation-theory and positive psychology. The authors analyzed the main components of the concept, designed to improve the staff health and well-being. The positive experience is studied of the Well-being resorts leader in Russia, located in Sochi - the Rosa Khutor Green Flow 4* hotel. The article examines the essence of the Well-being philosophy and highlights its main components, as well as the most frequently used models of the Well-being concept with a focus on health, financial well-being, and an individual value proposition. The authors analyzed and characterized the four main components of Well-being programs: financial literacy, emotional well-being, health management, and physical activity. The main components and principles of the concept practical application are also analyzed. Based on the analyzed theoretical data, this concept role as one of the most important and priority directions in the modern hotel industry is determined.

Keywords: the well-being concept; the hospitality industry; hotel; leisure; recreation; well-being.

JEL Code: L 83; Z 32.

References

1. Bayer, K.; Sheinberg, L. Healthy lifestyle. Moscow: Mir, 2016. 368 p.
2. Plutova, M.I.; Koropets, O.A.; Pasha, A.V. Prevention of emotional burnout of workers of industrial organizations // World of Science. 2017. Vol. 5. No. 5. P.: 56.
3. He, J.; Morrison, A.M.; Zhang, H. Improving Millennial Employee Well-Being and Task Performance in the Hospitality Industry: The Interactive Effects of HRM and Responsible Leadership // Sustainability. 2019. Vol. 11, Issue 16. Article number: 4410.
4. Rath, T. Everything is fine! The five elements of well-being. Alpina Publisher, 2015. 150 p.
5. Sirgy, M. J. Promoting quality-of-life and well-being research in hospitality and tourism // Journal of Travel & Tourism Marketing. 2019. Vol. 36, Issue 1. P.: 1-13.
6. Gallup Institute of Public Opinion. URL: <https://www.gallup.com/home.aspx>.
7. Ariza-Montes, A.; Hernandez-Perlines, F.; Han, H.; et al. Human dimension of the hospitality industry: Working conditions and psychological well-being among European servers // Journal of Hospitality and Tourism Management. 2019. Vol. 41. P.: 138-147.

8. Stankov, U.; Filimonau, V. Co-creating "Mindful" Holiday Resort Experience for Guests' Digital Well-Being / In: eTourism Conference (ENTER) - eTourism - Towards a Sustainable Digital Society, Nicosia, Cyprus, Jan 30-Feb 01, 2019. Information and Communication Technologies in Tourism. 2019. P.: 200-211.
9. Radko, S.G. Personality Image in Personnel Management: Textbook. M.: RGU im. A.N. Kosygin, 2018. 67 p.
10. Nikaeva, R.M.; Bachaev, A.A. Personnel motivation tasks. The content of procedural theories of motivation // FGU Science. 2019. No. 1 (13). P.: 92-97.
11. Naumov, E.S. The pyramid of motivations as a tool for assessing the state of motivation of the staff of the Bureau of Medical Sciences // Forensic Medicine, 2019. Vol. 5, No. 15. P.: 24-25.
12. Gordon, S.; Tang, Ch.-H. (Hugo); Day, J.; et al. Supervisor support and turnover in hotels: Does subjective well-being mediate the relationship? // International Journal of Contemporary Hospitality Management. 2019. Vol. 31, Issue 1. P.: 496-512.
13. Cajander, N.; Reiman, A. High performance work practices and well-being at restaurant work // European Journal of Tourism Hospitality and Recreation. 2019. Vol. 9, Issue 1. P.: 38-48.
14. Trong Tuan Luu The well-being among hospitality employees with disabilities: The role of disability inclusive benevolent leadership // International Journal of Hospitality Management. 2019. Vol. 80. P.: 25-35.

Contact

Maria Yakovleva

Humanitarian and Pedagogical Academy – Branch of Crimean Federal University
named after V.I.Vernadsky in Yalta
2A, Sevastopolskaya st., Yalta, Russia
Mariya67.70@mail.ru

Marina Shostak

Humanitarian and Pedagogical Academy – Branch of Crimean Federal University
named after V.I.Vernadsky in Yalta
2A, Sevastopolskaya st., Yalta, Russia
shostakma@inbox.ru