

ПСИХОЛОГІЧНА РЕЗИЛЬЄНТНІСТЬ ЯК БАЗОУТВОРЮВАЛЬНИЙ ЧИННИК
ПРОФЕСІЙНОЇ ЕТИКИ ПЕРСОНАЛУ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІPSYCHOLOGICAL RESILIENCE AS A BASIC FACTOR OF PROFESSIONAL
ETHICS OF HOSPITALITY INDUSTRY PERSONNEL

Статтю присвячено аналізу значення психологічної резильєнтності персоналу в індустрії гостинності, що є критично важливим чинником ефективної професійної діяльності. Мета статті – обґрунтувати необхідність розвитку резильєнтності працівників цієї сфери в умовах високого рівня стресу, інтенсивного міжособистісного спілкування та необхідності швидкої адаптації до змін.

Проаналізовано вплив резильєнтності на професійну ефективність, запобігання емоційному вигоранню та підтримання високих стандартів обслуговування. Основні результати полягають у тому, що психологічна стійкість персоналу забезпечує збереження професійної етики, підвищення якості сервісу та стабільність емоційного стану працівників. Доведено, що розвиток резильєнтності сприяє зменшенню рівня стресу, покращенню комунікативних навичок та підвищенню адаптивності до непередбачуваних ситуацій.

Запропоновано комплексні методи розвитку психологічної стійкості, зокрема когнітивно-поведінкові техніки, майндфулнес-практики, стратегії управління стресом та розвиток емоційного інтелекту. Обґрунтовано необхідність створення підтримувального робочого середовища, що містить корпоративні програми психологічного добробуту, коучинг та розвиток культури взаємопідтримки.

Як основні висновки відзначено, що персонал із високим рівнем психологічної резильєнтності демонструє кращі результати в умовах стресу, зберігає емоційну стабільність і здатний підтримувати якість обслуговування навіть у кризових ситуаціях. Так, розвиток психологічної резильєнтності є ключовим завданням професійної підготовки працівників індустрії гостинності, що забезпечить їх ефективність та довготривалу успішність у сфері.

Ключові слова: психологічна резильєнтність, індустрія гостинності, професійна етика, персонал, стресостійкість.

The article is devoted to the analysis of the importance of psychological resilience of personnel in the hospitality industry, which is a critically important factor in effective professional activity. The aim of the article is to substantiate the need to develop resilience of employees in this area in conditions of high stress levels, intensive interpersonal communication and the need for rapid adaptation to changes.

The impact of resilience on professional efficiency, prevention of emotional burnout and maintenance of high standards of service is analyzed. The main results are that psychological resilience of personnel ensures the preservation of professional ethics, improvement of service quality and stability of the emotional state of employees. It is proven that the development of resilience contributes to reducing stress levels, improving communication skills and increasing adaptability to unpredictable situations.

Comprehensive methods for developing psychological resilience are proposed, in particular cognitive-behavioral techniques, mindfulness practices, stress management strategies and the development of emotional intelligence. The need to create a supportive work environment, which includes corporate psychological well-being programs, coaching and the development of a culture of mutual support, is substantiated.

The main conclusions were that personnel with a high level of psychological resilience demonstrate better results under stress, maintain emotional stability and are able to maintain the quality of service even in crisis situations. Thus, the development of psychological resilience is a key task of professional training of hospitality industry employees, which will ensure their effectiveness and long-term success in the field.

Key words: psychological resilience, hospitality industry, professional ethics, personnel, stress resistance.

УДК 159.923:331.101.3:640.4
DOI <https://doi.org/10.32782/2663-5208.2025.71.43>

Воляник Г. М.

к.еон.н., доцент кафедри маркетингу та логістики
Національний університет «Львівська політехніка»

Фльорко Л. Я.

к.філос.н., доцент кафедри психології
Львівський національний університет імені Івана Франка

Вступ. Сучасний світ стикається з безпрецедентними викликами, які потребують від людей високого рівня психологічної стійкості. Пандемія COVID-19, економічні кризи, технологічні зміни, екологічні катастрофи та військові конфлікти спричиняють постійний тиск на психіку людини. За таких умов резильєнтність стає не просто бажаною рисою, а життєво необхідною навичкою для виживання та ефективного функціонування.

Глобальні кризи, пандемії та економічна нестабільність значно ускладнюють роботу в індустрії гостинності. Під час пандемії COVID-19 багато

працівників зіткнулися із жорсткими обмеженнями, фінансовими труднощами та дедалі більшою агресією клієнтів. У таких умовах компанії, які сприяли розвитку психологічної резильєнтності у своїх співробітників, змогли забезпечити високу якість обслуговування навіть у критичних ситуаціях.

Тому в умовах постійних змін у глобалізованому соціокультурному просторі вивчення феномену резильєнтності є одним із важливих напрямів сучасної психології. Хоча наразі наука ще не сформувала єдиної узагальненої теорії цього явища, усе ж можна виокремити основні аспекти

його дослідження. Зокрема, розглядаються причини виникнення резильєнтності (вплив стресових чинників), її прояви (адаптація до складних умов, здатність вести повноцінне життя попри труднощі), а також природа цього феномену: статична (як особистісна характеристика) або динамічна (як процес). Окремо аналізується траєкторія резильєнтності, що може охоплювати стійкість психічного функціонування під час стресу, швидке відновлення після його впливу або ж набуття нових особистісних якостей після подолання кризової ситуації.

Крім того, постала необхідність розмежувати поняття резильєнтності та інших, близьких за змістом феноменів. У науковому дискурсі дедалі частіше обговорюється зв'язок резильєнтності з такими поняттями, як *стресостійкість*, *життєстійкість*, *копінг-стратегії*, *посттравматичний стресовий розлад* і *посттравматичне зростання*. Водночас наявна емпірична база ще недостатня для ґрунтовних узагальнень, які дали б змогу чітко окреслити межі цих явищ.

Сьогодні українські дослідники мають реальні соціальні передумови для активного вивчення цього питання, а психологічна практика виявляє значний інтерес до результатів таких досліджень. Це особливо важливо для розробки програм психологічної підтримки людей, які зазнали стресу через війну. Наше дослідження спрямоване на виявлення особливостей прояву резильєнтності та посттравматичного зростання в персоналі індустрії гостинності, що переживають тривалий стрес, спричинений пандемією, а згодом і воєнними подіями в Україні.

Виклад основного матеріалу дослідження.

Індустрія гостинності є однією з найдинамічніших сфер сучасної економіки, що охоплює готельно-ресторанний бізнес, туристичні послуги, індустрію розваг і дозвілля. Високий рівень конкуренції, дедалі більші очікування клієнтів і постійні зміни в соціально-економічному середовищі створюють значні виклики для працівників цієї сфери. Саме тому професійна етика персоналу, що передбачає відповідальність, чесність, повагу до клієнтів та високі стандарти обслуговування, є критично важливим елементом успіху будь-якого закладу [2].

Сучасні реалії праці в індустрії гостинності вимагають від персоналу високого рівня психологічної стійкості, позаяк постійний контакт із клієнтами, необхідність реагувати на нестандартні або конфліктні ситуації, емоційне навантаження та швидкий темп роботи створюють значний стрес у персоналі, а тому знижують якість праці. У таких умовах психологічна резильєнтність стає ключовим фактором, який допомагає персоналу зберегти емоційну рівноваженість та стійкість, а в результаті – дотримуватися етичних стандартів, уникати професійного вигорання та підтримувати якість сервісу.

Резильєнтність – це здатність людини ефективно адаптуватися до складних обставин, збе-

рігати внутрішню рівновагу та знаходити ресурси для подальшого розвитку. Вона актуалізується в сучасних умовах війни та відіграє ключову роль у підтримці психічного здоров'я, оскільки люди з високим ступенем резильєнтності легше долають стрес і зменшують ризики депресії та ПТСР, швидко адаптуються до соціальних й економічних умов, зберігають високий рівень професійної компетентності навіть в екстремальних умовах. Психологічна резильєнтність спрямована на розвиток здатності людини ефективно адаптуватися до стресових ситуацій, підтримувати емоційну стабільність і знаходити конструктивні рішення в складних умовах. У контексті індустрії гостинності ця якість є особливо значущою, оскільки персонал щоденно взаємодіє з різними категоріями клієнтів, часто стикається з конфліктами, високим навантаженням і необхідністю працювати в умовах багатозадачності.

Резильєнтність як психологічне явище стала об'єктом численних наукових досліджень, що охоплюють різні аспекти її сутності, діагностики та методів розвитку. У науковій літературі феномен резильєнтності в психології розглядається в трьох площинах – як риса чи здатність особистості, як процес копінгу та як адаптаційно-захисний механізм особистості. Д. Асонов і О. Хаустова [1] проаналізували розвиток концепції резильєнсусу, підкреслюючи її еволюцію від стресостійкості до більш комплексного поняття адаптаційних ресурсів особистості. Е. Грішин [3] та С. Дмитришин [4] досліджували феномен резильєнтності з погляду її психологічної сутності та психодіагностики, пропонуючи методи її розвитку. Практичний аспект цієї проблематики розглянули О. Кокун і Т. Мельничук [5], які представили «Резильєнс-довідник» з методичними рекомендаціями для розвитку стійкості особистості.

Значний внесок у концептуалізацію поняття зробив Г. Лазос [6], який здійснив огляд сучасних досліджень та визначив ключові підходи до розуміння резильєнтності. Зі свого боку, Л. Музичко [7] досліджувала зв'язок між психологічною ресурсністю та резильєнтністю особистості, наголошуючи на важливості внутрішніх і зовнішніх факторів у формуванні адаптаційного потенціалу. Важливий контекст розвитку резильєнтності розглянуто в колективній монографії під редакцією Чистовської та Куліш [8], де аналізується психологічна стійкість в умовах воєнного часу.

Практичні психологічні засоби та техніки формування резильєнтності представлені в роботі М. Савчина, В. Федорчука і А. Зимянського [9], які досліджували сучасні підходи до тренінгових програм та індивідуальної психологічної підготовки. Міжнародні дослідження, зокрема роботи Ayed, Toner і Priebe [10], а також Zautra, Hall і Murray [11], розглядають резильєнтність як інтегративний підхід до підтримки психічного здоров'я, наголошуючи на її ролі в адаптації до життєвих труднощів. Fletcher і Sarkar [12] здійснили критичний аналіз

визначень і теорій резильєнтності, вказуючи на їх варіативність залежно від контексту досліджень. Нарешті, Forbes і Fikretoglu [13] проаналізували наукові основи тренінгових програм з розвитку резильєнтності, що свідчить про її значний вплив на особистісний та професійний розвиток.

Так, сучасні дослідження резильєнтності демонструють широкий спектр підходів – від теоретичного осмислення та психодіагностики до практичного застосування методів розвитку та тренінгових програм [3–5].

Високий рівень психологічної резильєнтності дає змогу зберігати спокій і самовладання в стресових ситуаціях, що сприяє ефективному регулюванню власних емоцій та налагодженню комунікації з клієнтами. Це, своєю чергою, допомагає запобігати емоційному вигоранню та професійній деформації, забезпечуючи стійкість до негативних впливів. Крім того, психологічна резильєнтність дає змогу дотримуватися етичних норм навіть за умов високого тиску та складних обставин, що є важливим аспектом професійної діяльності [6].

Професійна етика персоналу індустрії гостинності базується на таких принципах, як чесність, доброзичливість, відповідальність, повага до клієнта та прагнення до високої якості обслуговування. У ситуаціях, коли працівник стикається з агресивною поведінкою клієнтів, форсмажорними обставинами чи емоційним виснаженням, саме психологічна резильєнтність дає змогу йому не відходити від професійних стандартів і діяти відповідно до етичних норм, уникаючи негативних наслідків дефіциту резильєнтності (рис. 1).

Тож психологічна резильєнтність є важливим чинником ефективної діяльності персоналу індустрії гостинності, позаяк ця сфера характеризується високим рівнем стресу, необхідністю швидкої адаптації та відновлення після стресових ситуацій, інтенсивної комунікації з клієнтами на високому професійному рівні (табл. 1).

Резильєнтність допомагає персоналу індустрії гостинності підтримувати високу якість обслуговування навіть у складних умовах, позаяк дає змогу справлятися зі стресовими ситуаціями, уникати професійного вигорання та зберігати позитивне ставлення до роботи. Якщо персонал уміє управляти своїми емоціями, адаптуватися до змін і підтримувати довірливі стосунки з колегами, то він не лише демонструє вищу продуктивність, а й створює

позитивний досвід для клієнтів. Тому розвиток резильєнтності має бути одним із ключових аспектів професійної підготовки та підтримки персоналу індустрії гостинності.

Резильєнтність не є сталою характеристикою, позаяк її розвиток – це складний особистісний процес, що поєднує внутрішні сильні сторони та зовнішні ресурси. Хоча універсального рецепту для підвищення резильєнтності немає, проте її формування в персоналу індустрії гостинності все ж можливе насамперед завдяки розвитку особистісних якостей і використанню спеціальних психологічних інструментів. Важливу роль у цьому процесі відіграє емоційний інтелект, який передбачає здатність розпізнавати, розуміти та регулювати власні емоції, а також ефективно взаємодіяти з іншими людьми.

У цьому річці для розвитку емоційного інтелекту персоналу індустрії гостинності доцільно застосовувати різні психологічні інструменти, зокрема тренінги з емоційної саморегуляції, що допомагають ефективно управляти стресом і підтримувати емоційну стабільність, практики емпатії, які сприяють покращенню навичок розуміння емоцій як клієнтів, так і колег, методики рефлексії, оскільки вони дають змогу аналізувати власні емоції та реакції в стресових ситуаціях, що сприятиме саморозвитку та підвищенню професійної ефективності.

Для розвитку психологічної резильєнтності персоналу індустрії гостинності ефективно застосовують техніки когнітивно-поведінкової терапії, серед яких особливе значення має когнітивна реструктуризація. Вона дає змогу змінювати негативні переконання та автоматичні думки щодо стресових ситуацій, сприяючи більш адаптивному сприйняттю труднощів. Додатково використовують практики усвідомленості (mindfulness), що допомагають персоналу зосереджуватися на поточному моменті та зменшувати вплив тривожності. Важливим інструментом також є розвиток навичок позитивного саморозмовляння, який сприяє підвищенню мотивації та впевненості в собі, що, своєю чергою, зміцнює емоційну стійкість і здатність ефективно реагувати на виклики професійної діяльності.

Важливим складником підтримання психологічної резильєнтності персоналу є застосування стратегій управління стресом, серед яких, на нашу

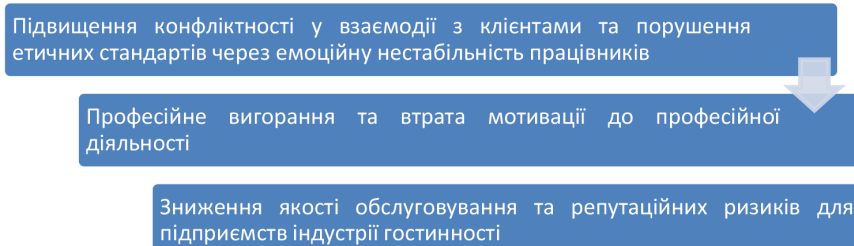


Рис. 1. Негативні наслідки дефіциту резильєнтності в працівників індустрії гостинності

Джерело: складено авторами

Таблиця 1

Ключові компоненти психологічної резильєнтності в професійній діяльності персоналу індустрії гостинності

Компоненти резильєнтності	Вплив на професійну діяльність
Емоційна регуляція як здатність контролювати свої емоції в стресових ситуаціях	Наприклад, адміністратор готелю, який стикається з агресивним клієнтом, здатний утримати самоконтроль, використовуючи техніки регулювання емоцій, як-от глибоке дихання або когнітивний рефреймінг. Завдяки цьому він не лише знижує рівень власного стресу, а й ефективно вирішує конфлікт. Важливим аспектом у такій ситуації є здатність не сприймати негативну поведінку клієнта як особисту образу, а розглядати її в контексті професійної взаємодії, що значно знижує рівень емоційного напруження
Когнітивна гнучкість як здатність до адаптації	Наприклад, офіціант ресторану, який стикається з несподіваними змінами в меню або великою кількістю відвідувачів, не панікує, а швидко пристосовується до ситуації, змінюючи алгоритм роботи та зберігаючи високу якість обслуговування. Гнучкість мислення допомагає йому оперативно реагувати на нові виклики, як-от зміни у вимогах клієнтів або необхідність співпрацювати з новими колегами в напружений період
Соціальна підтримка та взаємодія з колегами як фактор зміцнення психологічної стійкості та сприяння професійному благополуччю	Співробітники, які відчувають підтримку в колективі, демонструють вищу стресостійкість. Наприклад, команда кухарів у ресторані, яка працює в умовах високого навантаження, ефективніше долає труднощі, якщо між працівниками налагоджені довірливі стосунки. Взаємодія з колегами не лише сприяє покращенню психологічного клімату в колективі, а й створює відчуття спільної відповідальності, що допомагає легше сприймати труднощі та швидше знаходити оптимальні рішення
Самовідновлення як здатність до самовідновлення після інтенсивних змін та високих навантажень	Наприклад, менеджер готелю, який щоденно стикається з різноманітними викликами – від нестачі номерів до непередбачуваних ситуацій із гостями – повинен уміти не лише оперативно вирішувати проблеми, а й знаходити способи для збереження внутрішнього балансу. Це може бути відпочинок після зміни, фізична активність або техніки релаксації, які дають змогу уникнути накопичення стресу та вигорання
Професійна мотивація як ресурсна компетентність	Коли працівник відчуває, що його діяльність має значення, що його внесок у роботу цінується, це допомагає йому краще справлятися зі складними моментами. Наприклад, консьєрж у готелі, який отримує позитивні відгуки від клієнтів про якість своєї роботи, відчуває задоволення та має більше сил для подолання труднощів. Така внутрішня мотивація значно підвищує рівень витривалості та допомагає уникнути емоційного виснаження

Джерело: складено авторами.

думку, важливу роль відіграють техніки релаксації, зокрема дихальні вправи, медитація та йога. Вони мають високу ресурсність, позаяк допомагають знижувати напруження й підтримувати емоційну рівновагу. Звісно, що додатково варто використовувати методи фізичної активності, оскільки вони сприяють зниженню рівня кортизолу та загальному покращенню емоційного стану. У цьому річизі важливим елементом є також раціональна організація робочого часу, що допомагатиме уникнути перевантаження та запобігти професійному вигоранню, забезпечуючи стабільну продуктивність і добробут працівників [7; 9].

Психологічна резильєнтність значно залежить від соціального оточення, оскільки саме воно може як зміцнювати стійкість працівників, так і спричиняти додатковий стрес. Створення підтримувального робочого середовища передбачає розвиток корпоративної культури, орієнтованої на підтримку та взаємодопомогу між працівниками, а також упровадження програм менторства та коучингу, які сприяють швидкій адаптації нових співробітників до професійних викликів. Крім того, використання групової терапії не лише підвищує рівень довіри й командної взаємодії, а й сприяє емоційному розвантаженню персоналу. Так, соціальна підтримка

та згуртованість колективу відіграють ключову роль у формуванні психологічної стійкості, що позитивно впливає на якість роботи та професійне благополуччя працівників [4].

Ефективні копінг-стратегії відіграють ключову роль у збереженні психологічного благополуччя персоналу, допомагаючи справлятися зі стресовими ситуаціями без негативних наслідків. Однією з таких стратегій є проблемно орієнтований підхід, який спрямований на пошук рішень і зменшення стресових факторів, що дає змогу усунути причину напруги. Водночас емоційно орієнтовані стратегії зосереджуються на вираженні почуттів і залученні соціальної підтримки, що допомагає знизити емоційне навантаження. У цьому річизі оптимальним підходом може стати використання змішаних стратегій, які гармонійно поєднуюватимуть вирішення проблем із регуляцією емоцій, забезпечуючи комплексний підхід до подолання стресу [3].

Так, розвиток психологічної резильєнтності вимагає комплексного підходу, що містить як ініціативи керівництва, так й активну участь персоналу (рис. 2).

Персонал індустрії гостинності часто стикається з високим рівнем стресу через інтенсивне міжособистісне спілкування, що потребує від них

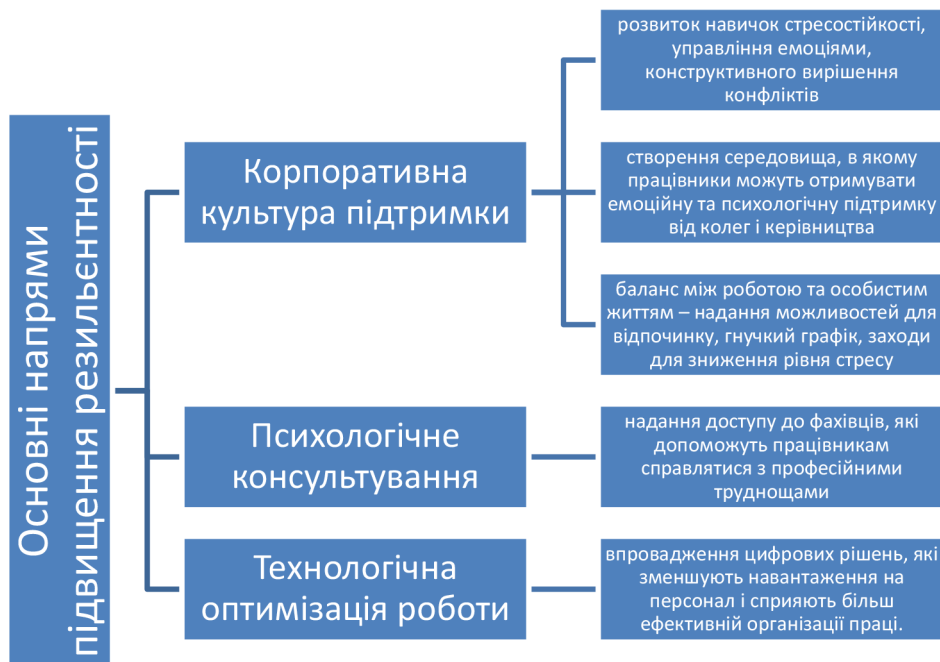


Рис. 2. Основні напрями підвищення резильєнтності в індустрії гостинності

Джерело: складено авторами.

стійкості та емоційної саморегуляції. Для цього важливо розвивати емоційний інтелект, який допомагає справлятися з конфліктними ситуаціями й зберігати позитивний настрій. Навчання технік управління стресом, як-от майндфулнес і когнітивно-поведінкові стратегії, сприяє зниженню емоційного напруження. Підтримка здорового способу життя, включно з фізичною активністю, збалансованим харчуванням та достатнім відпочинком, є важливим елементом психологічної стійкості персоналу [10].

Водночас створення сприятливого робочого середовища, де панує культура взаємопідтримки та довіри, значно знижує рівень стресу. Керівництво підприємств повинно не лише забезпечувати комфортні умови роботи, а й розвивати лідерські навички, спрямовані на підтримку команди. Запровадження програм психологічного добробуту, як-от коучинг і корпоративні консультації, допомогатиме працівникам долати професійні труднощі, а гнучкі умови роботи, що враховують потреби персоналу, сприятимуть підвищенню мотивації та продуктивності.

Важливим фактором є відкритий діалог між співробітниками та керівництвом, оскільки він не лише дає змогу швидко вирішувати проблеми, а й сприяє покращенню робочих процесів. Менеджери повинні бути готові до змін, адже їх адаптивність в ухваленні рішень впливає на ефективність управління та атмосферу в колективі. Крім того, підвищення рівня обізнаності працівників щодо методів саморегуляції допомагає зменшити ризик емоційного вигорання, що сприяє збереженню професійної мотивації. Якщо в організації створено умови для ефективної комунікації та підтримки, працівники відчувають більшу впевненість

у своїх силах і краще справляються зі стресовими ситуаціями. Так, взаємодія, адаптивність і психологічна грамотність є основними чинниками, які визначають стійкість та ефективність робочого середовища [11; 13].

Не менш важливою умовою є проведення тренінгів з розвитку стійкості, позаяк вони допомагають працівникам знаходити ефективні стратегії подолання труднощів та адаптуватися до змін. Крім того, створення атмосфери визнання й заохочення досягнень не лише мотивує персонал, а й підвищує рівень їхньої залученості в робочий процес. Якщо співробітники мають можливості для професійного зростання, вони відчувають більшу впевненість у своїх навичках і перспективах, що сприяє їхній лояльності до компанії. Важливим аспектом є регулярний аналіз психологічного стану персоналу, адже саме він дає змогу вчасно виявляти ознаки стресу та знаходити ефективні шляхи його подолання. Використання інноваційних технологій у сфері управління персоналом не лише автоматизує робочі процеси, а й зменшує навантаження на співробітників, що позитивно впливає на їх продуктивність. Так, поєднання особистої стійкості працівників із підтримкою керівництва створюватиме гармонійну систему, яка забезпечить не лише ефективність роботи, а й стабільність підприємств індустрії гостинності.

Висновки. Психологічна резильєнтність є ключовим фактором, що визначає здатність персоналу індустрії гостинності ефективно діяти в умовах високого рівня стресу, інтенсивної комунікації та етичних дилем. Вона сприяє збереженню професійної етики, стійкості до моральних компромісів та забезпеченню високого рівня обслуговування клієнтів. Основними детермінантами психоло-

гічної резильєнтності є емоційний інтелект, стресостійкість, адаптивність, когнітивна гнучкість та соціальна підтримка. Розвиток цих характеристик позитивно корелює з дотриманням професійних етичних стандартів. Працівники з високою резильєнтністю мають підвищену здатність до саморегуляції та ухвалення етично виважених рішень навіть у складних умовах. Це мінімізує професійне вигорання, запобігає маніпулятивним або неетичним практикам і сприяє формуванню позитивного іміджу закладу гостинності.

Подальші дослідження можуть бути спрямовані на: створення та апробацію тренінгових програм, які допоможуть працівникам індустрії гостинності розвивати навички емоційного самоконтролю, ефективного подолання стресу та етичного мислення; вивчення того, як корпоративна культура, лідерство та ціннісні орієнтири компанії впливають на взаємозв'язок між психологічною резильєнтністю та професійною етикою персоналу.

Позаяк індустрія гостинності є міжнародною сферою, актуальним для дослідження є порівняльний аналіз впливу психологічної резильєнтності на професійну етику в різних культурних контекстах. Сучасні виклики, пов'язані з диджиталізацією та автоматизацією сервісу, потребують дослідження впливу технологічних змін на резильєнтність працівників та їх етичне поведіння в нових умовах.

Можливим варіантом вирішення проблеми вчасної та якісної ідентифікації рівня резильєнтності персоналу індустрії гостинності може бути організація їх психодіагностичного обстеження за допомогою стандартизованих методик (оцінка стресостійкості – Шкала стресостійкості Коннора – Девідсона-10 (CD-RISC-10); шкала резильєнтності; опитувальник самооефективності М. Шерера та Дж. Меддукса, опитувальника задоволеності роботою JSS Р. Спектора, опитувальника МБІ К. Маслач для діагностики рівня емоційного вигорання).

Розширення наукових досліджень у зазначених напрямках сприятиме підвищенню ефективності кадрової політики в індустрії гостинності та покращенню стандартів професійної етики.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Асонов Д., Хаустова О. Розвиток концепції резильєнсу в науковій літературі протягом останніх років. *Психосоматична медицина та загальна прак-*

тика. Т. 4. № 4. 2019. URL: <http://surl.li/lbtbm> (дата звернення 21.12.2024).

2. Воляник Г., Марушко Н. Сучасні маркетингові стратегії у готельному бізнесі: інструменти залучення та утримання клієнтів. *Економіка та суспільство*. 2024. Вип. 66. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/4628>. (дата звернення 28.12.2024).

3. Грішин Е. Резильєнтність особистості: сутність феномену, психодіагностика та засоби розвитку. *Вісник ХНПУ імені Г.С.Сковороди. Психологія*. 2021. Вип. 64. С. 62–81.

4. Дмитришин С. Резильєнтність особистості: сутність феномену та методи розвитку. *Вісник Львівського університету. Серія психологічні науки*. 2024. Вип. 20. С. 67–74.

5. Кокун О.М., Мельничук Т.І. Резильєнс-довідник: практичний посібник. Київ : Інститут психології імені Г.С.Костюка НАПН України. 2023. 25 с.

6. Лазос Г.П. Резильєнтність: концептуалізація понять, огляд сучасних досліджень. *Актуальні проблеми психології*. 2018. Т. 3. Вип. 14. С. 26–64.

7. Музичко Л. Психологічна ресурсність особистості та її резильєнтність. *Журнал соціальної та практичної психології*. 2023. № 1. С. 28–34.

8. Психологічна резильєнтність особистості в умовах війни: колективна монографія / авт. кол.: Ю.Ю.Чистовська [та ін.]; за заг. ред. Ю.Ю.Чистовської, О.В.Куліш. Черкаси : ЧНУ імені Б.Хмельницького, 2024. 168 с.

9. Савчин М.В., Федорчук В.М., Зимянський А.Р. Психологічні засоби та техніки розвитку резильєнтності особистості. *Moderní aspekty vědy: XXXII. Díl mezinárodní kolektivní monografie / Mezinárodní Ekonomický Institut s.r.o. Česká republika: Mezinárodní Ekonomický Institut s.r.o.* 2023. С. 333–345.

10. Ayed N., Toner S., Priebe S. Conceptualizing resilience in adult mental health literature: A systematic review and narrative synthesis. *Psychol Psychother.* 2019. 92. 299–341.

11. Zautra A. J., Hall J. S., Murray K. E. The Resilience Solutions Group, Resilience: A new integrative approach to health and mental health research. *Health Psychol Rev.* 2008. 2. 41–64.

12. Fletcher D., Sarkar M. Psychological resilience: A review and critique of definitions, concepts and theory. *Eur Psychol.* 2013. 18. 12–23.

13. Forbes S., Fikretoglu D. Building resilience: The conceptual basis and research evidence for resilience training programs. *Rev Gen Psychol.* 2018. 22. 452–68.