

ОБРАЗОВАНИЕ, ВОСПИТАНИЕ И ПРОСВЕЩЕНИЕ / EDUCATION, UPBRINGING AND ENLIGHTENMENT

УДК 658

DOI:

О ВЕРЕ, ЛИДЕРСТВЕ И «ТРЁХ КИТАХ» ГОСТЕПРИИМСТВА В АСПЕКТЕ ХРИСТИАНСКОЙ ФИЛОСОФИИ

ГАЗГИРЕЕВА Лариса Хасанбиевна,

Российский государственный университет туризма и сервиса (Москва, РФ);

Доктор философских наук, профессор; e-mail: amor-lora@mail.ru

КОНОВАЛОВА Елена Евгениевна,

Российский государственный университет туризма и сервиса (Москва, РФ);

Кандидат экономических наук, доцент; e-mail: eekmgus@mail.ru

КИСЕЛЕВА Римма Фаридовна,

Российский государственный университет туризма и сервиса, ООО «ХоспиталитиГрупп» (Москва, РФ);

Магистрант, директор; e-mail: kiseleva@hosp-group.ru

Аннотация. В данной статье рассматриваются некоторые положения инновационного подхода к гостиничному бизнесу, структуре и менеджменту гостиничного предприятия с точки зрения христианского учения. Примечательно, что данный вопрос ранее не был исследован в научном направлении ни в Российской Федерации, ни за рубежом. Гостиница представлена как предприятие, культивирующее оказание не просто высокого сервиса и обслуживания, но и отражения истинной Христовой любви по отношению к гостям и клиентам. В данной работе рассматривается особенность функционирования индустрии гостеприимства в разрезе христианства, делается акцент на кадровый потенциал сотрудников, важность веры как философского учения, так и веры в человека, которая основывается на развитии психологической внутренней компетенции, опоры и веры в Бога. Освещается важность личности лидера в коллективе, его качества, основы душепопечения, рассказывается о неоспоримом лидерстве на примере Иисуса Христа, открывается видение на три основные «кита» индустрии гостеприимства, которые должны быть взращены у сотрудников как навыки «Soft Skills», такие как «смирение», «страннылобие», «братолюбие / агапэ». Делается упор на развитие навыков и качеств истинного служения людям сотрудниками гостиничных предприятий, что является основой результата высочайшего сервиса и качества предоставления гостиничных услуг.

Ключевые слова: христианство, гостиничный бизнес, Библия, управление персоналом, мотивация, система менеджмента и качества, смирение, любовь, братолюбие, агапэ, страннолюбие, обучение персонала, гостеприимство, менеджмент организации, лидерство, кадры

Для цитирования: Газгиреева Л.Х., Коновалова Е.Е., Киселева Р.Ф. О вере, лидерстве и «трёх китах» гостеприимства в аспекте христианской философии. // Сервис plus. 2023. Т.17. №4. С.108-117. DOI:.

Статья поступила в редакцию: 30.10.2023.

Статья принята к публикации: 11.12.2023.

BOUT FAITH, LEADERSHIP AND «THREE FOUNDATIONS» HOSPITALITY IN THE ASPECT OF CHRISTIAN PHILOSOPHY

Larisa Kh. GAZGIREEVA,

Russian State University of Tourism and Service (Moscow, Russia);

PhD (Dr. Sc.) in Philosophy, Professor; e-mail: amor-lora@mail.ru

Elena E. KONOVALOVA,

Russian State University of Tourism and Service (Moscow, Russia);

PhD (Cand. Sc.) in Economics, Associate Professor; e-mail: eekmgus@mail.ru

Rimma F. KISELEVA,

Russian State University of Tourism and Service, HospitalityGroup LLC (Moscow, Russia);

Master's student, director; e-mail: kiseleva@hosp-group.ru

Abstract. This article discusses some of the provisions of the innovative approach to the hotel business, the structure and management of the hotel enterprise from the point of view of Christian teaching. It is noteworthy that this issue has not previously been studied in the scientific direction either in the Russian Federation or abroad. The hotel is presented as an enterprise that cultivates not only high service and service, but also reflects the true love of Christ towards guests and customers. This paper considers the peculiarity of the functioning of the hospitality industry in terms of Christianity, emphasizes the personnel potential of employees, the importance of faith in both philosophical teaching and faith in man, which is based on the development of psychological internal competence, support and faith in God. The importance of the leader's personality in the team, his qualities, the foundations of suffocation, the undeniable leadership is described using the example of Jesus Christ, a vision for the three main «foundations» of the hospitality industry is opened, which should be nurtured by employees as «Soft Skills», such as «humility», «strange love», «brotherly love / agape». The emphasis is placed on the development of skills and qualities of true service to people by employees of hotel enterprises, which is the basis of the result of the highest service and the quality of hotel services.

Keywords: Christianity, Hospitality, Bible, Human Resources, Motivation, Management and Quality System, Humility, Love, Brotherly Love, Agape, Oddball, Staff Training, Hospitality, Organization Management, Leadership, Human Resources

For citation: Gazgireeva, L.Kh., Konovalova, E.E., Kiseleva, R.F. (2023). Bout faith, leadership and «three foundations» hospitality in the aspect of Christian philosophy. Service plus, 17(4), 108-117. DOI: (In Russ.).

Submitted: 2023/10/30.

Accepted: 2023/12/11.

Введение.

В истории философии, в частности в русской религиозной мысли, известна концепция соборности, которая предполагает свободное единение людей не только относительно их церковной жизни, но и относительно их мирского братства, любви, взаимопонимания. Такие философы, как Н.А. Бердяев, Вл. Соловьев, А.С. Хомяков и другие [7, с. 224], рассматривали понятие «соборность» в аспекте исполнения миссии славян (движение славянофилов), где церковь выступала для людей высшим смыслом бытия. С этих позиций в данной статье можно провести параллель относительно рационального понимания актуальности для сферы гостеприимства таких категорий, как «вера», «любовь / агапэ», «страннолюбие», «смирение», «братолюбие».

Например, слово «агапэ» переводится как «братьская любовь» или «пиршество любви». Глагол «агапао» – выражает сознательное решение о благорасположенности и почтении к человеку, независимо от его родовой или групповой принадлежности или какого-либо иного присущего этой личности качества. То есть, любовь Агапэ выражает деятельную, одаряющую любовь, ориентированную на благо ближнего, без малейшей тени своекорыстия или привязанности к какому-либо качеству возлюбленного [10]. Именно любовью и радушием должна отличаться сфера деятельности людей, занимающихся предоставлением гостиничных услуг. Именно человек, гуманный, со всеобъемлющей любовью, будет «вписываться» в общий контекст доброжелательной обстановки отеля.

Всем известная концепция «всеединства» В.С. Соловьёва [7, с. 239] отражает потребность социума и сферы Ногеса в объединении, гармонии, согласованности, например, как отельеров, так и сотрудников внутри коллектива определённого гостиничного предприятия. А воплощением идеала всеединства, по мнению философа, был Бог. Именно Бог, как считал В.С. Соловьев, мог стать примером для человека, особенно в ситуации VUCA (нестабильности, неопределенности, сложности и неоднозначности), характерной для индустрии гостеприимства XXI века.

Методология и методы исследования.

Методологическим ориентиром в написании данной статьи стал сравнительно-сопоставительный анализ понятий русской религиозно-философской мысли и современной интерпретации функционирования сферы гостеприимства. С целью выстраивания доказательной базы по анализируемому вопросу используется описательный метод, рационалистический метод Рене Декарта (учитывая выводы и умозаключения с позиции исторического подхода к интерпретации явлений и фактов), а также эмпирический метод Фрэнсиса Бэкона (учитывая реальные ситуации, с которыми сталкиваются сотрудники отеля в результате взаимодействия с гостем и своим непосредственным руководителем).

Основные идеи исследования, полученные результаты и их обсуждение.

Итак, основой сервиса предприятий индустрии гостеприимства является служение, позиция и сознание сотрудников как радушных «хозяев дома». Гостеприимство – это уникальное пространство, где обученный персонал играет «первоочередную роль». Именно поистине влюблённые в сферу гостеприимства, способны транслировать «дух отеля», а также создавать благожелательную атмосферу для гостей [1, с. 107]. Принято считать, что основателем и главным экспертом высококлассного сервиса является Цезарь Ритц, «король отельеров и отельер королей». Однако при глубочайшем погружении в историю мироздания, оказывается, что самой первой книгой по гостеприимству, стандартизации процессов приема гостей и основам наилучшего сервиса является не что иное, как Библия. И именно Иисус Христос стал основоположником правил самого жертвенного служения, настоящего служения людям, наполненного братолюбием, смирением, страннолюбием, теми качествами, которые являются фундаментом, «тремя китами» индустрии гостеприимства. Гостиничное предприятие в каком-то роде можно представить, как самую настоящую Церковь, где есть «пастор» («управляющий», «генеральный менеджер отеля»), наставляющий «общину» («коллектив») на любовь к людям и служению («сервису, обслуживанию гостей») и сами «служители» (сотрудники), а также клиенты («прихожане»).

Церковь всегда связана с верой и она, как оказывается, совершенно многогранна. Вера, как основа внутренней опоры человека, творит самые настоящие чудеса. И наоборот, её отсутствие, создаёт немало препятствий на пути развития человека по дороге жизни совершенно во всех сферах. В кризисные периоды отчаяния человек обращается либо к Богу, либо к психологу. Удивительно, но на современных курсах обучения персонала и внутренних тренингах для персонала, особенно в сфере обслуживания и гостиничного бизнеса, вопрос веры в сотрудника совершенно не освещается, разве что в рамках темы мотивационных вопросов. Вера нельзя купить или потрогать, она индивидуальна, трансцендентна (имеет способность выходить за пределы собственного «Я»), она невидима, но детерминирована (предопределена в нашем поведении), её нельзя внедрить в корпоративные стандарты, инструкции или технологические производственные карты, как и эмоциональный эффект от получения гостиничной услуги. Именно вера в человека, его качества как личностные, так и профессиональные, даёт огромный мотивационный толчок человеку для собственного развития и культивирования внутреннего естественного стремления к самосовершенствованию, то есть «экзистенциально-ценностному освоению необходимых компетенций в рамках своей профессиональной деятельности (определяя)» [3, с. 223]. Именно вера даёт опору «старичкам» в коллективе, стажёрам, сотрудникам в состоянии выгорания или коллективу в кризисные времена. Именно вера укрепляет коллектив и зажигает свет маяка для пути вперед! Самой главной необъятной силой является вера руководителя в силу своей команды, несмотря на их ошибки или недочёты. Руководитель становится двигателем как для всего коллектива, так и для каждого. Роль наставника, руководителя особенно в сфере обслуживания является основной. Рассмотрим, как формируется вера человека в себя, влияющая на дальнейшее развитие в жизни и профессиональный рост.

Самым прекрасным учебником, настольной книгой по психологии, этикету, бизнесу, гостеприимству, основам служения, менеджменту является, как ни странно, Библия. В Евангелии есть

одна из заповедей, напрямую связанная с верой человека в себя и результатом такой веры, которым является долгая и успешная жизнь. Рассмотрим стих Послания к Ефесянам: «Почтей отца своего и мать, это первая заповедь с обетованием: да будет тебе благо, и будешь долголетен на земле»¹. Здесь заключена именно вера человека в себя, как ребёнка, так и уже взрослого, в личность. Базовые виды любви к себе, внутреннее ядро личности формируют условная отцовская и безусловная материнская любовь. Безусловная любовь даётся матерью ребёнку с момента зачатия до конца его жизни. Мать любит ребёнка не за что-то, просто так, каким бы он ни был, она принимает его, даря позитивное отношение к миру и базовое доверие. Это даёт чувство защищённости дитя, его спокойствие и принятие этого мира таким, какой он есть. Условная отцовская любовь формируется более явно чуть позже, к 4-м годам. Призывы «делай, как я!», «у тебя получится!», «ты молодец» – всё это послы отца, который поддерживает и хвалит ребёнка, даря ему мотивацию на достижения и новые победы, в том числе профессиональные. В идеале полноценная психологическая поддержка родителями ребёнка даёт огромный стержень, который после семи лет врастает в характер и формирует судьбу человека. Из слов Писания также понятно, что при здоровых взаимоотношениях ребёнка с родителями, в будущем он их и почитает. Почтание и забота о родителях является естественным итогом здорового воспитания ребёнка и качественно сформированным воспитанием, проработанными внутри личности вопросами взаимоотношений друг с другом. Долгая и благополучная жизнь есть результат верного и здорового отношения к миру, критического мышления, уважения себя в первую очередь и окружающих, что само за собой тянет позитивный сценарий жизни – достижения поставленных целей, в том числе профессиональных, которые могут быть достигнуты только при здоровой отцовской и материнской любви, то, что обещает Иисус Христос в указанном стихе Евангелия. Так и в профессиональной сфере – успехи, развитие, победы есть результат выстроенных в психике человека базовых уровней любви,

¹ См.: Послание к Ефесянам 6:2-3. Повеления и обетования Божии. – URL: <https://alex-7.livejournal.com/273321.html> (дата обращения: 18.11.2023).

которые формируют ядро личности, веру в себя, опору и за это, по основам психологии, отвечает фигура отца. Вера в себя, отцовская любовь, является ведущей в социальной и профессиональной реализации личности. Вера в Бога, то есть своё божественное начало, и есть опора человека. Вне зависимости верует ли человек в Бога, законы Божьи, Евангелия, даже будучи «верующим атеистом», существуют Законы природы, знание которых является движущей силой человека к наилучшему и качественному сценарию жизни. «Подражайте Богу!» — говорят латинские слова *imitatio Dei* — и будет Вам счастье.

Выделим методы и инструменты кадровой политики гостиничных предприятий для формирования здоровой веры человека в себя. Среди инструментов обучения для развития веры, мотивации используются такие, как 1) наставничество; 2) личный приём руководителя; 3) мотивационные обучающие мероприятия и т.д. Многие руководители игнорируют проведение личного приёма, бесед с сотрудниками. Однако необходимо понимать всю серьёзность данного мероприятия. Личные приёмы с руководителем крайне часто обесценивают как инструмент кадрового менеджмента. Сотрудники сферы обслуживания, как никто другой, подвержены эмоциональному выгоранию и зависимости от атмосферы коллектива. Гостиничный бизнес, имея свою специфику, — сезонность, постоянную нехватку персонала, — отличается от других индустрий. Психологическое напряжение создаёт некие запросы для обсуждения с руководителем, как например, и желание что-то поменять в работе, и расти по карьерной лестнице или озвучить предложения с инициативами. Сотрудник, записавшись на личный приём к управляющему, длительное время готовится, испытывает внутренний стресс и волнение. Поэтому для благоприятного, эмоционального фона крайне необходимо и руководителю уделять данному мероприятию большое значение. Роль управляющего гостиничным предприятием, то есть как бы пастора своей Церкви по отношению к служителям, огромна. Здесь возникает и момент настоящего душепопечения и психологической опеки со стороны управляющего по отношению к опекаемому сотруднику. «Пастор должен

пасти своих овец». Пасти — значит опекать, направлять, вдохновлять на служение и реализацию своих лучших качеств и навыков.

Кадры в индустрии гостеприимства решают всё, поэтому основными методами кадровой политики ещё на этапе собеседования являются: 1) выявление потенциала сотрудника; 2) способность к адаптации к работе в коллективе. Методами обучения персонала в гостинице используют инструктажи, ротации, наставничество, «shadowing». Уместны в этом случае слова Мари Бениофф, генерального директора компании Salesforce: «Секрет успешного подбора персонала заключается ещё и в следующем: ищите людей, которые готовы изменить мир» [6].

Для развития веры человека в себя и раскрытия его потенциала с технической стороны используются аттестации, оценочные мероприятия, программы выявления социально-психологического климата в коллективе. Однако, данные методы не всегда объективны. Вера в себя составляет мотивацию сотрудника и раскрывает потенциал. Говоря о мотивации, можно выделить концепцию Брайана Трейси, которая гласит о том, что первым из демотиваторов является у сотрудника страх неудачи; вторым же — фобия быть отвергнутым. Между сотрудником и руководителем должны быть выстроены «экзистенциально-ценностные отношения», позволяющие и в профессиональной деятельности не забывать о проявлении гуманности, соборности и взаимопомощи [5, с. 26]. Это напрямую связано с вопросом веры и доверия и психологическими основами личности. Китайская мудрость гласит: «Не нанимай человека, которому не доверяешь, и не доверяй человеку, которого нанял» [8]. «Когда вы изначально даёте людям перечень их задач и обязанностей и регулярно выражаете уверенность, что они способны справиться, они ответят на вызов, чуть ли не с первого дня, став самыми лучшими исполнителями» — «золотые слова» Брайана Трейси [9].

В мотивационной политике сотрудников можно выделить правило «трех П»: поощрение; признание; поддержка. Всё это основывается на вере человека в себя и веры других людей в него! Вера есть опора в себе, которая строится на фундаменте системы ценностей. Люди чувствуют себя

О вере, лидерстве и «трёх китах» гостеприимства в аспекте христианской философии.

счастливее всего, когда, работая в предприятии, поддерживают и практикуют ценности, которые лично они считают самыми важными. Ценности в гостиничном предприятии, как и его концепция, являются не менее важными в построении экзистенциально-ценностных отношений внутри коллектива. Несоответствие системы личных ценностей сотрудника и предприятия создаёт не только ухудшение качества работы, но и проблемы со здоровьем, демотивацию, деморализацию, неврозы и влечёт другие последствия. Имея в индустрии гостеприимства кадровые проблемы, связанные с нехваткой сотрудников, сезонными наплывами загрузки предприятий, крайне необходимо укреплять систему веры и ценностей сотрудников предприятия.

Как говорил Брайан Трейси, «личный пример – абсолют требования в управлении, необходимое условие лидерства» [11]. По большей части, «сотрудники уходят от начальника, а не от компании», – заметил Роберт Саттон [2]. По словам Брайана Трейси, «лидеры – это слушатели. Лучшие лидеры слушают вдвое больше, чем говорят» [9]. У них очень высокий показатель соотношения вопросов и монологов. Рассматривая лидерство с точки зрения христианства, стоит выделить лидерские качества Иисуса Христа, основоположника Библии гостеприимства и основ настоящего служения, и его потенциал наставника, ведущего за собой людей, народ, коллектив учеников. В истории современного гостиничного бизнеса не так много значимых и яких фигур управляющих или менеджеров, которые были бы примером для коллектива гостиничного предприятия. Цезарь Ритц, «король отелей и отельер королей», пожалуй, остаётся одним из примеров эффективного руководителя и олицетворением гостиничного сервиса. Анализ и развитие лидерского потенциала руководителей – одно из важных направлений на пути совершенствования деятельности организации. Конечно, важной составляющей портрета руководителя является его профессиональная компетентность и показатели результативности организации, которой он руководит.

Когда же речь заходит о создании прорывных технологий, кардинальных изменениях, способных вывести организацию на новый уровень развития, стратегических целях и путях следования к ним, – появляется термин «лидерство», не исключая «партнёрство». Стоит отметить, что за лидером следуют не только из чувства веры в светлое будущее, в которое устремлён сам лидер: «Повинуйтесь своим руководителям и подчиняйтесь им, ибо они наблюдают за вашими душами, как те, которые должны будут дать отчет. Пусть делают это с радостью, а не со стоном, ибо это не принесёт вам никакой пользы», – говорят стихи из Евангелия к Евреям².

За лидером могут следовать из-за страха или из-за выгоды. Это разные типы власти. Мы концентрируемся на первом типе, который предполагает, что люди видят в лидере достойного человека, доверяют ему, находят в нём источник вдохновения, верят в заявленные им цели и желают идти за ним.

По словам Дж. Лайкера, великие лидеры постоянно учатся, приспосабливаются к окружающей среде, привержены своему делу и ценят людей. «Не господствовать над теми, кто находится под твоим началом, но быть примером для стада»³.

Эффективные лидеры в концепции принцип-центричности С. Кови ориентированы на служение, излучают положительную энергию, воспринимают жизнь как приключение. Рассматривая гостиничное предприятие, как Церковь, а пастора, как управляющего, наставляющего служителей, то есть сотрудников, стоит подчеркнуть личные навыки управляющего менеджера. Об этом говорят и слова из Евангелия «Ибо, если кто не умеет управлять своим домом, как позаботиться о церкви Божьей?»⁴. Стоит вспомнить совершенно неистовое служение Иисуса Христа людям, его гостеприимство, призыв как лидера к служению друг другу и развитию братолюбия, смиренния и странолюбия, без которых невозможна сфера гостеприимства. «И пас он их в чистоте сердца своего, и умелыми руками своими вёл их» – отражают стихи отцов церкви⁵. Говоря о служении лидера, коллективу

² См.: Евангелие к Евреям 13:17 // 25 библейский стих о лидерстве, который заставляет задуматься. – URL: <https://viralbeliever.com/ru/библейские-стихи-о-лидерстве/> (дата обращения: 18.11.2023).

³ См.: 1-Петра 5:3 // 25 библейский стих о лидерстве, который заставляет задуматься. – URL: <https://viralbeliever.com/ru/библейские-стихи-о-лидерстве/> (дата обращения: 18.11.2023).

⁴ См.: 1-Тимофею 3:5 // Библия онлайн. – URL: <https://bible.by/verse/61/3/5/> (дата обращения: 18.11.2023).

⁵ См.: Псалтирь 77:72 // Библия онлайн. – URL: <https://bible.by/fater/19/77/72/> (дата обращения: 18.11.2023).

необходимо вспомнить строки из Евангелия от Матфея: «Большой из вас да будет вам слугой»⁶.

Лидер высшего уровня, по теории Дж. Клоусона, способен управлять энергией своей и окружающих, умеет воздействовать на их глубинные ценности, убеждения, ожидания; предан целям и верит в то, что делает; принимает решения, проникая в суть вопроса; умеет инициировать изменения и мастерски руководит ими.

Лидеров легко узнать: они носители идеи, реализация которых направлена на развитие процессов в зоне их ответственности, тем самым они становятся уже не просто менеджерами, а лидерами трансформационных процессов и лидерами изменений. Иисус Христос призывал всех к служению своим примером. Хороший компетентный управляющий гостиничного предприятия также должен своим примером излучать призыв к служению клиентам, гостям, заставляя проявлять сотрудников свои лучшие «Soft Skills» (личностные качества).

Рассмотрим «три кита» индустрии гостеприимства, особенности тех качеств, которыми в идеале должна быть пропитана атмосфера гостиничного предприятия: 1) смиление, 2) братолюбие (агапэ), 3) странолюбие. На языке современного менеджмента эти качества есть кротость, уважение и любовь к гостям и коллегам, гостеприимство по отношению к клиентам гостиничного предприятия [4, с. 174].

Смиление, как качество характера и психологический навык, и добродетель проявляется в противопоставлении гордости. Это дипломатический навык, сродный этикету и часто врождённое качество у сотрудников, имеющих призвание в индустрии гостеприимства. В разрезе христианского учения, смиление проявляется в трёх направлениях: 1) смиление по отношению к Богу, 2) другим людям, 3) самому себе, и является одним из важных гибких качеств критического мышления человека, помогающего в любой ситуации сознательно оценивать обстоятельства. Смиление характеризуется принятием ситуации, что не значит «бездействие», а наоборот, – призыв к поиску более разумного выхода из той или иной ситуации, не впуская в настроение уныние, гнев или равнодушие. Это

применимо к сотрудникам гостиницы по части наработки навыков, приобретения компетенций и постепенного развития в профессиональной сфере. Часто смиление путают с бездумным и безответственным послушанием, например, смиление перед «трудным», конфликтным гостем в отеле. В данной ситуации оно олицетворяет приём вызова ситуации, готовность брать на себя ответственность за решение обстоятельств. Тем самым это смиление перед волей Божьей, мужественная ответственность и принятие ситуации.

Без смиления по отношению к другим людям в сфере гостеприимства не представляется качественное предоставление гостиничных услуг и высокий сервис. Отсутствие гнева, раздражительности, незлобивость, проявление тактичности, дипломатии, послушания, безропотности, примирения. В гостиничном бизнесе огромное количество непредсказуемых ситуаций, когда гости создают некий хаос запросами, настроением или неудовлетворённостью качеством получения услуги: будь то критика уборки и чистоты номера, стоимость размещения, оценка питания или технического оснащения номерного фонда. И здесь помогает смиление, как качество сотрудника, по отношению к клиенту. Смиление по отношению к себе реализуется в качестве дипломатии – при любом спортивном обвинении или критике другого человека в адрес первого, необходимо проявлять искреннее принятие и уметь принести извинения. Наличие у сотрудника смиления, кротости в характере или выработанном как навык, является основой прочного душевного мира, внутреннего стержня, сострадания к другим, умением слышать и понимать других. Свидетельство тому стихи из послания Петра: «Облекитесь смиренномудрием, потому что Бог гордым противится, а смиренным даёт благодать»⁷.

Об истинном братолюбии, как личном качестве, относящемся к «Soft Skills», упомянуто немного. Сам Господь Бог в Библии говорит о том, что Он наш брат. Братолюбие (агапэ) есть важное качество для создания крепкого и дружного коллектива. Братолюбие означает уважать статус

⁶ См.: Евангелие от Матфея 23:11 // Библия онлайн. – URL: <https://bible.by/macarthur/40/23/> (дата обращения: 18.11.2023).

⁷ См.: 1-Петра 5:5 // Библия онлайн. – URL: <https://bible.by/verse/46/5/5/> (дата обращения: 18.11.2023).

О вере, лидерстве и «трёх китах» гостеприимства в аспекте христианской философии.

брата в брате, статус сына Божьего. Братолюбие близко к миролюбивости, о чём говорится в Послании к Евреям: «Страйтесь иметь мир со всеми и святость». Библия призывает демонстративно показывать любовь жертвенную друг к другу. К гармонии и миру в коллективе стремятся именно братолюбивые сотрудники. Трудно представить несинхронные действия или отсутствие должной коммуникации, например, между службами гостиничного предприятия: горничными и администраторами, управляющим и сотрудниками подразделений. «И мы имеем от Него (от Бога) такую заповедь, чтобы любящий Бога любил и брата своего⁸. Основной причиной разрозненности и невозможности достижения «бесшовного обслуживания» в гостиничном предприятии, где бы все процессы непрерывно и гладко проистекали друг за другом, является отсутствие братолюбия, которое рождает высокомерие по отношению коллег к друг другу, панибратство, «дедовщину», цинизм и безразличие к личности и труду другого человека. «Кто любит брата, тот пребывает в свете и нет в нём сблазна»⁹. Атмосфера коллектива, будущее Церкви, гостиницы определяется братолюбием, которое передаётся более опытными сотрудниками новичкам. «Не о себе только каждый заботится, но каждый и о других» – призывают строки Евангелия к Филиппийцам¹⁰. Об этом же говорят и строки Римлянам: «Будьте братолюбивы друг к другу с нежностью: в почтительности друг друга предупреждайте¹¹. Общую направленность совместной деятельности и ценности коллектива также отражают и строки евангелия к Филиппийцам: «То дополните мою радость: имейте одни мысли, имейте ту же любовь, будьте единодушны и единомысленны»¹².

Согласно толковому словарю Д.Н. Ушакова, странолюбие есть гостеприимное отношение к странникам, покровительство странствующим.

Прекрасным примером странолюбия и братолюбия одновременно является притча о добром самаритянине, где согласно стихам Евангелия от Луки: «И, подойдя, перевязал ему раны, возливая масло и вино; и, посадив его на своего осла, привёз его в гостиницу и позаботился о нём»¹³, в которых описывается история доброго самаритянина, встретившего израненного разбойниками человека на дороге и привёзшего его именно в гостиницу. Самаритянин оказал самое настоящее братолюбие, а затем, отъезжая от гостиницы, вынул два динария, дал содержателю и попросил его позаботиться о жертве и, уповая на гостеприимство и тёплую заботу содержателя, попросил все дополнительные гостиничные издержки оплатить позже по своему возвращению.

Выводы.

Таким образом, гостиничное предприятие и такие понятия, как «вера», «любовь / агапэ», «странолюбие», «смирение», «братолюбие» неразделимы. Как говорил Иоанн Златоуст: «Кто с усердием оказывает странолюбие, тот более сам получает от Бога, нежели сколько даёт страннику»¹⁴. Клиенты гостиничного предприятия прекрасно чувствуют атмосферу странолюбия или его отсутствие и отражают это в отзывах и оценке качества предоставленных услуг. «Всё это необходимо иметь принимающему странников: усердие, радушие, щедрость. Душа странника советится и стыдится; если не окажут ему крайнего радушия, то он уходит как бы отверженный, и такой приём бывает гораздо хуже, нежели прямой отказ», – также подчёркивает Иоанн Златоуст¹⁵. Применяя данную фразу к атмосфере гостеприимства, можно подчеркнуть необходимость приветливого отношения персонала к гостям: «Приезжайте к нам ещё», «Будем рады видеть Вас снова!», – всё это призывы сотрудников, которые направлены на возврат гостя в их гостиницу.

⁸ См.: 1-Иоанна 4:21 // Библия онлайн. – URL: <https://bible.by/fater/48/4/21/> (дата обращения: 18.11.2023).

⁹ См.: 1-Иоанна 2:10 // Библия онлайн. – URL: <https://bible.by/fater/48/2/10/> (дата обращения: 18.11.2023).

¹⁰ См.: Послание к Римлянам 12:10 // Библия онлайн. – URL: <https://bible.by/verse/52/12/10/> (дата обращения: 18.11.2023).

¹¹ См.: Послание к Филиппийцам 2:4 // Библия онлайн. – URL: <https://bible.by/verse/57/2/4/> (дата обращения: 18.11.2023).

¹² См.: Послание к Филиппийцам 2:2 // Библия онлайн. – URL: <https://bible.by/fater/57/2/2/> (дата обращения: 18.11.2023).

¹³ См.: Евангелие от Луки 10:34 // Библия онлайн. – URL: <https://bible.by/verse/42/10/34/> (дата обращения: 18.11.2023).

¹⁴ См.: Свт. Иоанн Златоуст, 47, 449. Цитаты из творений святых отцов. Странолюбие. – URL: <http://www.biblioteka3.ru/biblioteka/sokrovishnica-duhovnoj-mudrosti/txt436.html> (дата обращения: 18.11.2023).

¹⁵ См.: Свт. Иоанн Златоуст, 52, 396. Цитаты из творений святых отцов. Странолюбие. – URL: <http://www.biblioteka3.ru/biblioteka/sokrovishnica-duhovnoj-mudrosti/txt436.html> (дата обращения: 18.11.2023).

Список источников

References

1. Burnyasheva, L.A., Gazgireeva, L.Kh. (2017). Rol' innovacionnogo upravleniya v sovershenstvovanii deyatel'nosti predpriyatiy industrii gostepriimstva [The role of innovative management in improving the activities of hospitality industry enterprises]. *Vestnik Severo-Osetinskogo gosudarstvennogo universiteta imeni K.L. Hetagurova [Bulletin of North Ossetian State University named after K.L. Khetagurov]*, 2, 106-112. (In Russ.).
 2. Bushueva, O. Lyudi uhodyat ne iz kompanii, a ot plohih rukovoditelej [People do not leave the company, but from bad leaders]. *Delovoj klub «Top-personal» [Business club «Top staff»]*. URL: <https://www.top-personal.ru/isue.html?2639> (Accessed on November, 18, 2023). (In Russ.).
 3. Gazgireeva, L.Kh. (2010). Motivaciya kak ekzistencial'naya potenciya duhovno-nravstvennogo bytiya [Motivation as existential potency of spiritual and moral being]. *Social'no-gumanitarnye znaniya [Social and humanitarian knowledge]*, 5, 219-227. (In Russ.).
 4. Gazgireeva, L.Kh., Kiseleva, R.M. (2023). Ob osnovah svyatogo gostepriimstva i innovacionnom hristianskom podhode k gostinichnomu biznesu [On the basics of holy hospitality and an innovative Christian approach to the hotel business]. *Vestnik associacii vuzov turizma i servisa [Universities for Tourism and Service Association Bulletin]*, 1 (17), 170-177. (In Russ.).
 5. Gazgireeva, L.Kh. (2013). Ekzistencial'no-cennostnye otnosheniya kak dvizhushchaya sila v upravlenii duhovnymi processami sovremennoogo rossijskogo obshchestva [Existential-value relations as a driving force in the management of the spiritual processes of modern Russian society]. In: Burnyasheva, L.A., Gazgireeva, L.H., Glushko, I.V. et al. *Problemy social'no-ekonomicheskogo razvitiya obshchestva [Problems of socio-economic development of society]*. St. Louis, 20-39. (In Russ.).



О вере, лидерстве и «трёх китах» гостеприимства в аспекте христианской философии.

6. *Otbor personala: kak sobrat' luchshie kadry v odnu komandu* [Personnel selection: how to assemble the best personnel into one team]. URL: <https://dzen.ru/a/YXp19KU67GV4nYYT> (Accessed on November, 18, 2023). (In Russ.).
7. Rudenko A.M. *Filosofiya v skhemah i tablicah* [Philosophy in schemes and tables: a textbook]: ucheb. posobie. – Rostov-na-Donu: Feniks, 2016. – 382 p.
8. *Upravlenie personalom. Aforizmy* [Human Resources Management. Aphorisms]. *Blog CNTI «Progress»*. URL: <http://blog.cntiprogress.ru/video-more/aforizmy-upravlenie-personalom/> (Accessed on November, 18, 2023). (In Russ.).
9. *Citaty iz knigi «Motivaciya» B. Trejsi.* [Quotes from the book «Motivation» by B. Tracy]. URL: <https://mybook.ru/author/brajan-trejsi/motivaciya/citations/> (Accessed on November, 18, 2023). (In Russ.).
10. *Chto takoe lyubov' Agape?* [What is Agape's love ?]. *Socionika i drugie tipologii* [Socionics and other typologies]. URL: <https://www.socionic.ru/index.php/2014-11-09-23-04-18/36018-cto-takoe-lyubov-agape#:~:text=%20«агапаю»%20-%20выражает%20сознательное,привязанности%20к%20какому-либо%20качеству%20влюбленного> (Accessed on November, 18, 2023). (In Russ.).
11. *Elektronnaya biblioteka po zdorov'yu, zdorovomu obrazu zhizni i duhovnomu razvitiyu cheloveka «Forum» («Zdorovyj obraz zhizni»)* [Electronic library on health, healthy lifestyle and spiritual development of a person «Forum» («Healthy lifestyle»)]. URL: https://www.universalinternetlibrary.ru/book/60999/chitat_knigu.shtml (Accessed on November, 18, 2023). (In Russ.).