

КОМУНІКАТИВНІ ОСНОВИ ЕФЕКТИВНОСТІ ТУРИСТИЧНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ

¹Національний педагогічний університет імені М. П. Драгоманова

У статті розглядається проблема підвищення ефективності функціонування туристичної індустрії, шляхом розвитку комунікативних зв'язків на різних ланках управління. Виявлено, що робота у сфері туризму, побудована на основі розуміння сфери потреб та інтересів клієнтів.

Ключові слова: туризм, менеджмент, комунікаційні зв'язки, діловий етикет.

Keywords: tourism, management, communication links, business etiquette.

На сучасному етапі особливої актуальності набуває проблема підготовки менеджерів – керівників високого професійного рівня, які здатні розвивати ділові стосунки, спираючись на визначені людством комунікативні цінності.

Чимало учених займалися вивченням окресленої проблематики, зокрема такі як: Дж. Ягер, Дж. Честара, Д. Карнегі, В. Кнорринг, М. Брайм, Р.Джордж, В. Белоліпецкий, Л. Павлова, В. Лавриненко, Н. Московцев, В.Сухарев, В. Співак, Ю. Петрунін та інші. Проте мало дослідженою залишається проблема підвищення ефективності функціонування туристичної індустрії, шляхом розвитку комунікативних зв'язків на різних ланках управління, дослідженню якої присвячена дана публікація.

Безумовно, що для кожної людини спілкування відіграє дуже важливу роль, незважаючи на те, що його психологічна природа визнається ученими досить складним феноменом.

Важливим етапом розвитку комунікаційних зв'язків в управлінському контексті є розуміння їх внутрішнього змісту та сутності, що полягає у налагодженні необхідних контактів між різними соціальними групами [6;78-79]. В сучасних умовах, етика ділового спілкування в туризмі являє собою встановлений порядок поведінки співробітників профільного підприємства з клієнтами та відносини персоналу між собою [1;123-126].

Норми ділового етикету сьогодні не виступають вищою істиною, вони не мають абсолютного характеру, проте їх розумне дотримання істотно підвищує ефективність туристичної діяльності менеджерів різних ланок [2;103-104].

Аналізуючи досліджувану проблематику слід зауважити, що робота у сфері туризму передбачає не лише автоматичне обслуговування клієнтів, а передусім побудову комунікативних зв'язків на основі розуміння сфери їх потреб та інтересів [5;64-65]. У цьому контексті особливо цінним матеріалом виступають знання з психології міжособистісного спілкування, які відіграють важливу роль в організації ефективної роботи персоналу та туристичної фірми в цілому [3;89-91].

Рівень комунікабельності в туристичній інфраструктурі слугує одним із найважливіших показників ефективності ділового етикету, оскільки завдяки правильній побудові співпраці з

оточуючими, менеджеру вдається скорочувати терміни виконання договорів, зменшувати кількість конфліктів у колективі тощо [4;253-254].

З вище викладеного, можна зробити висновок, що туризм - це та сфера людської діяльності, де спілкування займає домінуючу позицію. Від того, наскільки грамотно побудовано спілкування, залежить результативність роботи, ступінь взаєморозуміння з клієнтами, співробітниками, задоволеність працівників своєю працею, морально-психологічний клімат в організації. Практично всі питання, які виникають в туристичній сфері тією чи іншою мірою пов'язані із спілкуванням - процесом передачі ідей, думок, почуттів, доведення їх до розуміння іншими людьми.

Багатоаспектність ділового спілкування у сфері туризму свідчить про те, що працівнику туристичного підприємства з метою оптимізації своєї діяльності сьогодні недостатньо бути просто ввічливим і доброзичливим. На практиці загальні принципи ділового етикету набувають певної специфічності і виражаються у співставленні власних вольових зусиль із етичними цінностями інших сторін, які беруть участь в спілкуванні, в якому допускається певна координація інтересів всіх сторін.

Література

1. Андреева И. В. Этика деловых отношений: Уч.пос. / И. В. Андреева – СПб.: Уч. пос. - Вектор, 2006. – 160 с.
2. Ботавина Р. Н. Этика деловых отношений: учебн. пособие / Р. Н. Ботавина – М. : “Финансы и статистика”, 2004. – 208 с.
3. Гах Й. М. Етика ділового спілкування: навч. посібник / Й. М. Гах– К. : Центр навч. літератури, 2005. – 160 с.
4. Герасимчук А. А. Етика та етикет / А. А. Герасимчук. – К. : СУ. – 2006. – 350 с.
5. Герчанівська П. Е. Культура управління : навч. посібник / П. Е. Герчанівська – К.: ІВЦ Видавництво “Політехніка”, 2005. – 152 с.
6. Калашник Г. М. Вступ до дипломатичного протоколу та ділового етикету : навч. посібник / Г. М. Калашник– К. : Знання, 2007. – 143 с.