

ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ В ОБЛАСТИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

Семенова Е.М., канд. психол. наук,

Институт туризма Белорусского государственного университета физической культуры,
Республика Беларусь

Результаты труда в туристском бизнесе во многом зависят от целого ряда психологических факторов. В профессиональной деятельности менеджера туристской организации важными являются знания психологии человека, психологии сервиса, умения управления собой и регулирования конфликтных ситуаций, нахождения путей снижения чрезмерного воздействия стрессовых факторов, понимание потребностей клиента. От этого зависит продвижение туристского продукта на рынке туруслуг, создание у клиента положительного впечатления о процессе обслуживания. Психологические знания помогают профессионально и безболезненно для организации решать сложные ситуации, возникающие во взаимодействии с клиентами.

В настоящее время вопрос о значимости психологической подготовки для специалиста сферы туризма и гостеприимства не является дискуссионным. Так, например, Т.И. Владова, М.М. Данилова, А.П. Шарухин из Балтийского международного института туризма, отмечают, что одним из основных факторов, негативно влияющих на жизнедеятельность туристских организаций, является слабая психологическая подготовка значительной части сотрудников, проявляющаяся в их недостаточной компетентности, низкой результативности труда, в неумении осуществлять эффективное профессиональное и деловое общение [1].

С точки зрения В.Г. Федцова [3], без получения психологических знаний все остальные умения по модернизации индустрии туризма и гостеприимства будут тщетными. Только высокопрофессиональные кадры в области культуры сервиса смогут обеспечить будущее гостинично-туристских комплексов как высокоэффективных и конкурентоспособных.

Однако формирование психологической компетенции зачастую сводится к освоению теоретических знаний: концепций, фундаментальных принципов, определений, при этом усвоенные умения также не имеют выраженной профессионально-практической направленности. В связи с этим возрастает актуальность и востребованность таких дисциплин и областей знаний, которые позволяли бы интегрировать различные составляющие профессиональной подготовки специалиста сферы туризма и гостеприимства, особенно психолого-педагогические [2].

В Институте туризма БГУФК читается ряд дисциплин психологического цикла, в том числе «Психолого-педагогические основы туристской деятельности». В результате изучения дисциплины студенты получают знания по психологии социально-культурного сервиса и туризма: о технологиях эффективного общения и рационального поведения в конфликте; о культуре делового разговора, правилах и особенностях делового общения; о национально-психологических особенностях этикета в различных странах; о способах эффективного структурирования времени и нейтрализации стрессов; об особенностях корпоративной культуры отечественных и зарубежных компаний, методах ее поддержания и формирования; о методах эффективного командообразования и др.

В процессе проведения практических занятий используются активные формы обучения: групповые дискуссии, интерактивные беседы, работа в малых группах, ролевые и деловые игры, психотехнические упражнения. В результате будущие специалисты в области туризма обучаются:

– анализировать психические состояния и личностные особенности участников профессионального взаимодействия;

- предупреждать межличностные конфликты, находить оптимальный путь их разрешения;
- определять тип клиента и находить к нему оптимальный психологический подход;
- анализировать собственные стратегии поведения, ошибки во взаимодействии с коллегами, клиентами;
- выступать публично и проводить презентации турпродукта;
- самостоятельно использовать усвоенные в процессе изучения знания в практической работе.

На занятиях студенты имеют возможность применить полученные теоретические знания в ситуациях, моделирующих практику деятельности туристских организаций, а также отработать необходимые умения в области стресс-менеджмента, ораторского искусства, урегулирования конфликтов, управления личным имиджем, командообразования и др.

Приведем в качестве примера некоторые разновидности форм работы на занятиях:

Тема: Психологические особенности обслуживания туристов в офисе

Форма работы: проигрывание ситуаций, предложенных группой «Трудный клиент», «Что делать, если...».

Задания: в игровом взаимодействии отразить особенности трудного клиента или особой ситуации в общении с клиентом; найти подход клиенту или выход из создавшейся ситуации.

Тема: Психология продаж туристского продукта

Форма работы: ролевая игра «К вам зашел клиент...».

Задания: определить тип клиента и найти к нему оптимальный психологический подход; обосновать выбор соответствующего поведения в процессе реализации турпродукта.

Тема: Организационная культура

Форма работы: групповая.

Задания: привести примеры позитивных и негативных ценностей работников компании; привести характеристики «здоровой» культуры организации; составить список традиций компании, которые направлены на повышение приверженности работников своей организации, на создание чувства общности интересов персонала и руководства. Проведение конкурса на лучшее творческое предложение по созданию кодекса корпоративного поведения («Наше CREDO») и внедрению корпоративной символики (в упаковке готовой продукции, в рекламных материалах, в оформлении предприятия, рабочей одежде, сувенирной продукции и т. д.).

Деятельность современного профессионала в области туризма и гостеприимства предполагает постоянные социальные контакты и взаимодействия, значительную степень неопределенности, риски различного характера, физические и психические перегрузки. Сегодня специалисту, менеджеру туристского предприятия недостаточно детально разбираться в тонкостях профессиональной деятельности, иметь высокий уровень общенаучной подготовки – необходимо уметь противостоять негативным влияниям со стороны внешней среды, социального окружения, сохраняя при этом высокий уровень физической и интеллектуальной работоспособности, собственное здоровье, хорошее настроение и оптимизм. В связи с этим особое внимание в учебном процессе Института туризма уделяется освоению студентами основ стресс-менеджмента, обучение практическим методикам психорегуляции. Содержание работы в данном направлении включает в себя системное изложение сущности и основных признаков стресса, обучение способам стрессовой регуляции и борьбы с деструктивными последствиями стресса.

Психологическое обеспечение подготовки специалиста по туризму – непрерывный процесс, способствующий психологическому развитию студентов, формированию профессионально важных качеств, адаптации к выбранной специальности.