

ПСИХОЛОГИЯ МЕНЕДЖМЕНТА И ЕЕ СПЕЦИФИКА В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОГО СЕРВИСА И ТУРИЗМА

Аверкина В.В.

Северо-Кавказский федеральный университет (355029, г. Ставрополь, просп. Кулакова, 2), e-mail: aver-lerusja@yandex.ru

В настоящее время большое внимание уделяется психологическим основам управления, в связи с чем возрастает роль психологии менеджмента. В данной статье рассматривается психология менеджмента как наука, ее основные разделы и направления. Подробно анализируются ее особенности на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма. Психология менеджмента является важной составляющей при организации работы на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма. Без ее учета невозможно устроить правильную работу как внутри фирмы, так и ее с клиентами. Правильный психологический климат в коллективе влияет на деятельность каждого работника. В связи с этим в статье рассматривается система «руководитель – подчиненный», особенности коммуникаций, подчеркивается важность построения процесса эффективной коммуникации в организации, а также возможности развития и совершенствования каждого работника в процессе рабочей деятельности.

Ключевые слова: управление, коммуникации, сервис и туризм.

PSYCHOLOGY OF MANAGEMENT AND ITS PECULIARITIES IN THE SPHERE OF SOCIO-CULTURAL SERVICE AND TOURISM

Averkina V.V.

North-Caucasian Federal University(355029, Stavropol, Kulakov prospect, 2), e-mail: aver-lerusja@yandex.ru

Currently much attention is paid to psychological fundamentals of management, therefore the role of psychology of management. This article discusses the management psychology as a science, its main sections and directions. Give a detailed analysis of its features at the enterprises of socio-cultural service and tourism. Psychology of management is an important component of the organization of work at the enterprises of socio-cultural service and tourism. Disregarding impossible to arrange proper work within the firm and its clients. The correct psychological climate in the collective impact on the activity of each employee. In this connection, the paper discusses the system Manager - subordinate», especially the communication stresses the importance of building a process of effective communication in the organization, as well as possibilities of development and improvement of each employee in the course of labor activity.

The Key Words: management, communications, service and tourism.

Важной особенностью развития менеджмента является его постепенная психологизация. В настоящее время психология менеджмента активно развивается и приобретает большое значение, что связано с повышением роли данной отрасли научного знания в практической деятельности каждого предприятия.

Г.С. Никифоров рассматривает психологию менеджмента как междисциплинарное научно-практическое направление, целью которого является изучение психологических закономерностей управленческой деятельности [4].

Являясь достаточно обширной наукой, в психологии менеджмента выделяют следующие разделы: управление персоналом и качеством, тренинг и управление конфликтом в организации. В.А. Розанова выделяет следующие направления:

- саморазвитие и самосовершенствование каждой личности в трудовом процессе;
- организацию управленческой деятельности с учетом ее психологической эффективности;
- формирование и регуляцию процессов в трудовом коллективе [5].

Н.И. Кабушкин утверждает, что психология менеджмента является главенствующей наукой в управлении в социально-культурной сфере. Анализируя социально-культурную сферу, автор замечает, что можно сказать, что она является довольно сложной и неоднозначной. Одни ученые рассматривают ее как совокупность предприятий, выпускающих продукт для жизнедеятельности людей. Другие авторы понимают под социально-культурной сферой совокупность предприятий, которые выполняя социально-культурные функции, оказывают большое значение на культурный уровень общества [3].

Современный менеджмент в сфере социально-культурного сервиса и туризма учитывает специфику данных предприятий, состоящую в том, что обслуживание клиентов должно отличаться по технологии. В связи с этим руководитель должен выстроить работу своих подчиненных соответствующим образом. В психологии менеджмента как раз рассматривается система «руководитель – подчиненный», где малая группа выступает как объект управления. Принятие решений является главной задачей в многогранной деятельности руководителя. В психологии менеджмента принятие решений рассматривается с общепсихологических позиций теории деятельности, которая включает уровень психофизиологических функций, операционного обеспечения деятельности, уровень действия и специальной деятельности. Также необходимым условием в организации, с точки зрения психологии менеджмента является саморазвитие и совершенствование каждой личности в трудовом процессе: развитие ее не только профессиональных качеств, но и личностных. Создание дружеской атмосферы в коллективе является одной из главнейших задач каждого руководителя [3].

Еще одним важным аспектом в организации является коммуникация. Коммуникация в организации – это информационные взаимодействия, в которые вступают люди и поддерживают при выполнении своих функций и обязанностей. Психология коммуникаций, особенно психология речевого поведения, является наиболее обширной и самостоятельной областью психологии менеджмента. Согласно ей, в процессе деятельности предприятия сервиса и туризма необходимо использовать эффективные коммуникации, которые представляют собой построение общения с клиентами, основываясь на психологии, чтобы менеджер мог повлиять на выбор и решение клиента, предоставлять ему важную информацию и добиться удовлетворения потребностей своего клиента.

В туристических фирмах, а также гостиницах и ресторанах в общении с клиентами за основу берется разговорный способ коммуникации, потому что люди общаются и взаимодействуют непосредственно между собой при оказании услуг. Во время взаимодействия частично используется невербальная коммуникация, когда по тону голоса, либо по мимике клиента можно понять, доволен он или нет. Письменный способ коммуникации используется при заключении договоров (по оказанию туристских, гостиничных услуг, а также с партнерами) [2].

Считается, что отсутствие эффективной коммуникации является главным препятствием на пути удовлетворения потребностей клиента. Основная причина низкой эффективности коммуникаций заключается в том, что многие забывают, что она является обменом. В процессе обмена информацией все стороны играют активную роль: недостаточно только передать информацию, необходимо, чтобы ее воспринимала другая сторона.

Обеспечение понимания передаваемой информации является главной целью коммуникационного процесса. Именно эффективная коммуникация с клиентом является фактором, приносящим прибыль для предприятий в сфере сервиса и туризма. Изменение условий в рыночной экономике может привести к утрате личного контакта с клиентом. В связи с этим, менеджер должен поддерживать связь между организацией и клиентами, которые ранее приобретали туристические туры и пользовались прочими услугами. Удовлетворенность клиента после заключения договора об услугах способствует увеличению количества продаваемых услуг в туристической фирме. Зачастую в организации клиенты воспринимаются как безликая масса, а не индивидуумы, у которых присутствуют специфические проблемы. Это противоречит естественной потребности клиента думать, что в организации, в которую он обращается, имеется работник, озабоченный его проблемами и способствующими их решению. На практике, у потребителя может создаться впечатление, что он общается с человеком, выполняющим только свои обязанности и не интересующимся его проблемами [1].

Таким образом, психология менеджмента является главенствующей наукой в управлении в социально-культурной сфере. Учитывая специфику предприятий и деятельности предприятий, оказывающих услуги, так и туристических фирм, обслуживание клиентов отличается по технологии. В психологии менеджмента рассматриваются основы принятия решений руководителем, развитие и совершенствование каждого работника, а также процесс эффективной коммуникации как важная составляющая деятельности менеджера в сфере социально-культурного сервиса и туризма.

Литература

- 1 Богданова, С.Н. Коммуникационные технологии в туризме [Текст]: учебник/С.Н. Богданова.– Ростов-на-Дону: Феникс, 2006.
- 2.Волошин, Н.И.Туризм как объект управления [Текст]/ Н.И. Волошин.– М.: Финансы и статистика, 2005.
- 3 Кабушкин, Н.И. Менеджмент туризма [Текст]/ Н.И.Кабушкин.– М.: Новое издание, 2005.
- 4.Никифоров, Г.С. Психология менеджмента [Текст]/Г.С.Никифоров– СПб.: Питер, 2006.
- 5.Розанова, В.А. Психология управления [Текст]/ В.А. Розанова.– М.: «Интел-Синтез», 2008.