

УДК 33      DOI: 10.14451/2.198.144

## Психолого-педагогические аспекты деятельности менеджера туризма

© 2024 **Чурилова Ирина Генадьевна**

Кандидат педагогических наук, директор Института сервисных технологий. Российский государственный университет туризма и сервиса, Подольск.

E-mail: igchurilova@gmail.com

© 2024 **Усманова Камилла Руслановна**

Менеджер по качеству испытательного центра. ООО «Московский завод «ФИЗПРИБОР», Подольск.

E-mail: bsoul1@bk.ru

**Ключевые слова:** психолого-педагогические аспекты, менеджмент, основы менеджмента, менеджер, менеджмент туризма, туристическая деятельность.

В настоящей научной работе автор кратко анализирует особенности совокупности психолого-педагогических аспектов деятельности менеджера туризма. Для этого автор исследует личностные и компетентностные характеристики такого специалиста, обращает внимание на черты, свойственные только такому профессионалу. Далее автор переходит непосредственно к анализу конкретных психолого-педагогических характеристик, приводит практические примеры. В заключении исследования автор обращает внимание на важность и реальную значимость личности, профессиональных характеристик конкретного специалиста в данной области для развития всего сектора экономики в целом – как на национальном, так и на наднациональном уровнях.

**Объектом исследования являются** особенности совокупности психолого-педагогических аспектов деятельности менеджера туризма. **Цель исследования** – комплексный, последовательный анализ особенностей совокупности психолого-педагогических аспектов деятельности менеджера туризма. **Методы исследования:** компаративистский, сравнительный анализ, диалектический, статистический, математический, обобщение, конкретизация, систематизация, дедукция, иные методы теоретического и практического уровней научного познания. **Научная новизна** заключается в подготовке комплексного исследования, формировании авторских выводов относительно особенностей совокупности психолого-педагогических аспектов деятельности менеджера туризма. Данная научная статья, таким образом, будет полезна теоретикам, практикам, обучающимся и профессорско-преподавательскому составу гуманитарных и иных направлений подготовки, а также более широкому кругу читателей, интересующихся вопросами совершенствования совокупности психолого-педагогических аспектов деятельности менеджера туризма в целом.

Туризм сегодня выступает одной из лидиру- уступая по показателям развития и доходов ющих отраслей отечественной экономики, не таким стратегически важным для любого госу-

дарства направлениям экономической деятельности, как промышленность, сельское хозяйство, продажа товаров, работ, услуг, и т.д. Причем это касается не только традиционно популярных у населения южных регионов страны курортов и санаториев, но и других направлений. Сегодня внутренний туризм в российской практике получил качественно новый скачок в своем развитии, что связано с двумя ключевыми аспектами – это пандемия COVID-19, которая фактически закрыла границы, а также сложная геополитическая ситуация в мире, связанная с проведением Россией специальной военной операции. Поэтому сегодня туризм в России переживает свое качественное и количественное обновление, переориентирование и трансформацию по различным факторам, и это одновременно свидетельствует о необходимости изменения роли менеджера туризма – ключевого специалиста в данной области [3].

Соответственно, в последние несколько лет в индустрии туризма произошел существенный рост спроса на квалифицированных специалистов. В 2023 г. на это в своих исследованиях обращали внимание эксперты РБК. Так, среди очевидных причин такой тенденции отмечаются следующие:

- развитие отношений со странами Азии и Ближнего Востока; – окончательное снятие всех ограничений, введенных ранее в период пандемии; – рост спроса на внутренний туризм; – сезонность, что периодически наблюдается в определенные периоды года; – усиление государственной поддержки в части развития внутреннего туризма; – иные [2].

Все это говорит о качественно возрастающей роли менеджера в сфере туризма, о более широком распространении данной профессии, о повышении ее социальной, экономической, культурной значимости. В связи с этим, вопросы подготовки специалистов в данной сфере также все более актуализируются, и в большей степени это касается психолого-педагогических аспектов.

В любой туристической компании вне зависимости от ее характеристик работает сразу несколько менеджеров по различным направлениям, каждое из которых связано с реализацией туристического продукта потребителю (рис. 1).

Кратко проанализируем далее, в чем на практике заключаются особенности личностных и профессиональных характеристик менеджера в сфере туризма.

Итак, рассмотрим профессиональные характеристики, разделив их на общие и частные компетенции. Общие касаются любых направлений деятельности в данной области, вне зависимости от того, что именно исследуется. В свою очередь, частные – те, которые необходимы конкретному специалисту на конкретной должности, например, администратору гостиницы. Тем не менее и те, и другие значительным образом пересекаются, зависят друг от друга и взаимно друг на друга влияют.

Общие компетенции менеджера туризма перечислены далее:

- знания рынка туристических услуг;
- организаторские способности;
- знание профильного законодательства;
- цифровая грамотность;
- умение работать в команде;
- иные [6].

Если мы рассматриваем роль менеджера в гостинице как более узкое проявление профессиональной компетентности, то здесь можно привести в качестве примера знание стандартов обслуживания и требований к обеспечению безопасности, навыки разрешения конфликтов, управления ресурса, отработка возражений.

Более подробно обратимся к личностным характеристикам такого специалиста.

1. Коммуникабельность, умение работать с людьми. Это требование характерно для любого специалиста в данной области, особенно если контакт с клиентом – его главная трудовая функция. В одинаковой степени коммуникабельность должна быть развита

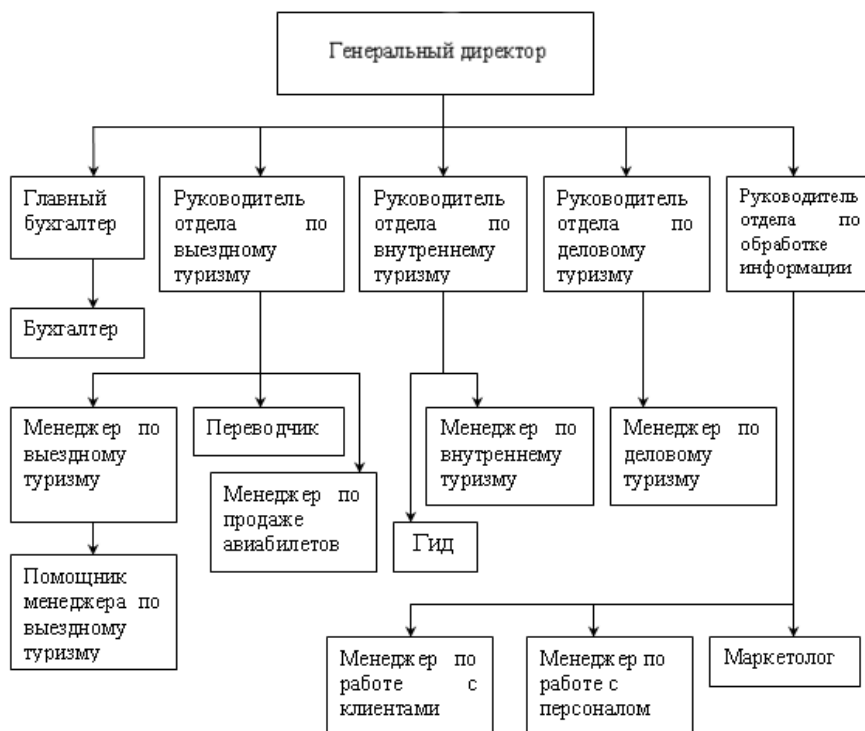


Рис. 1. Структура штата туристической компании, роль менеджеров в ее деятельности.

и у менеджера по продажам туристических услуг, и у администратора гостиницы. Например, менеджеру по продажам туристических услуг необходимо установить контакт с клиентом, детально определить его потребности как в общем («хочу туда, где тепло»), так и в более узком отношении («хочу туда, где тепло, лес и озера»), грамотно выстроить диалог, чтобы обеспечить его продуктивность, а также ответить на любые возникающие вопросы. Здесь важным выступает и навык отработки возражений – к примеру, если клиент возмущен завышенной стоимостью тура, менеджеру необходимо доходчиво и дружелюбно объяснить, почему цена сложилась именно таким образом [1].

2. Стрессоустойчивость, умение работать в режиме многозадачности. Любой постоянный контакт с людьми подразумевает нахождение специалиста в стрессовой ситуации, что объясняется различными психологическими характеристиками каждого клиента, разницей в их запросах и потребностях. Иногда стрессоустойчивость и многозадачность сочета-

ются, предъявляя к специалисту требования в разы выше обычных. Разберем на примере менеджера гостиничных услуг. Одновременно у стойки менеджера находятся следующие посетители гостиницы:

- пожилая семейная пара, крайне недовольная качеством оказания услуг;
- молодая мать с грудным ребенком, который плачет, им необходимо место для пеленания ребенка;
- молодые люди, громко разговаривающие и слушающие музыку без наушников, вульгарно ведущие себя;
- мужчина в командировке, который скандалит, грозит судом и которому отказывают в размещении, поскольку его компания не оформила на него бронирование, а мест в гостинице в данный момент нет.

С каждым из этих клиентов менеджеру необходимо эффективно решить возникшую проблему, при этом достигнув максимально удовлетворяющего все стороны ситуации решения. Обратим внимание, что все клиенты эмоциональны, и это

сразу исключает возможность быстрого и мирного урегулирования спора – каждый из клиентов обладает собственными поведенческими характеристиками. В такой ситуации менеджеру необходимо буквально «достичь невозможного»: чтобы каждый из этих клиентов остался доволен, а гостиница понесла минимальный ущерб [3]. Для этого ему и необходимы стрессоустойчивость и многозадачность, а также навыки в области конфликтологии и отработки возражений.

3. Креативность, умение решать нестандартные задачи. Вернемся к представленному выше примеру. Здесь креативность потребуется специалисту как никогда, ведь каждая из потенциальных коммуникаций с клиентом нестандартна, отличается от общепринятой формы поведения клиента гостиницы. Кроме того, менеджеру необходимо придумать, как грамотно распределить время, чтобы каждый из посетителей остался доволен. Например, он может позвать на помощь коллегу, попросить кого-то из клиентов подождать (с кем возможен диалог на данную тему), либо определить очередность в решении проблем – так, очевидно, что сложнее всего проблема у матери, и в первую очередь помочь необходимо ей [5].

Подобные проблемы могут возникнуть и у менеджеров, координирующих туристические поездки. К примеру, во время пребывания в зарубежной стране у туриста украли рюкзак со всеми документами и денежными средствами, из-за чего он не может вернуться в Россию. В подобной ситуации менеджер способствует развитию коммуникации между сотрудниками консульства и туристом, содействует в решении обозначенной проблемы, контролирует процесс в целом.

4. Терпение и толерантность – важные составляющие личности менеджера в сфере туризма, что можно наблюдать и по приведенным выше примерам. Так, в ситуации конфликта менеджеру необходимо, прежде всего, контролировать самого себя, сохраняя терпение и самообладание в общении даже с самым

скандальным клиентом. Ему необходимо наблюдать за проблемной ситуацией отстраненно, стараясь решить ее максимально эффективно и при этом независимо, невзирая, к примеру, на наличие личной неприязни к чересчур скандальному клиенту. Аналогично и в отношении толерантности [8]. Менеджер обязан понимать, что каждый клиент индивидуален, у него свои запросы, свои потребности, свое видение сферы туризма и отдельных ее секторов. К примеру, один клиент крайне критично относится к тому, что окна в его гостиничном номере выходят не на море, для него важен красивый вид из окна. Для другого же клиента подойдет самый дешевый номер, поскольку ему важно только расположиться на ночлег, иные удобства его практически не интересуют. Третий клиент всегда обращает внимание на наличие в номере кондиционера, поскольку тяжело переносит духоту. Для четвертого – ключевым критерием выступают толстые стены и отсутствие шума, поскольку иначе он не может заснуть. Требования каждого клиента менеджеру необходимо учесть максимально, стараясь по возможности предложить альтернативный вариант, если прямое разрешение проблемы невозможно (к примеру, в выбранной клиентом гостинице вообще нет номеров, окна которых бы выходили на море) и т.д.

5. Ответственность, пунктуальность. Проанализируем на примере работы менеджера по продажам туристических услуг. Представим ситуацию, когда специалист в своей деятельности допустил следующие ошибки:

- перепутал паспортные данные клиента, оформил документы на другое лицо;
- забыл о некоторых требованиях клиента и забронировал ему не тот гостиничный номер, который запрашивал клиент;
- опоздал на заранее запланированную встречу с клиентом;
- потерял некоторые документы клиента, содержащие персональные данные, в связи с чем пришлось запрашивать их дополнительно, а сам специалист был привлечен к дисципли-

нарной ответственности [9].

Подобные ошибки со стороны менеджера наносят существенный вред не только клиенту, но и самой туристической фирме, а также контрагентам, с которыми организация работает. Например, из-за того, что менеджер перепутал даты, оказалось, что в гостинице на одну и ту же дату сразу несколько номеров забронированы несколькими разными постояльцами одновременно. Из-за этого кому-то из клиентов пришлось отказать в размещении, поскольку других свободных номеров не было в наличии.

Кратко перечислим ряд других актуальных для менеджера по туризму личностных или психолого-педагогических характеристик:

- мультикультурность, то есть умение и готовность работать с людьми разных культур;
- знание иностранных языков (как минимум одного – английского);
- гибкость и адаптивность, готовность меняться и приспосабливаться к изменениям;
- позитивный настрой и умение вдохновлять, доброжелательность;
- умение слушать и понимать;
- иные [4].

В конечном итоге, анализируя все представленные выше функции, мы наблюдаем, что менеджер в сфере туризма – это буквально универсальный специалист, многофункциональный по тому спектру задач, которые ему необходимо решать. С одной стороны, к таким задачам он должен быть готов технически, то есть обладать определенным набором профессиональных компетенций, с другой – профессиональный уровень должен соответствовать личностным характеристикам специалиста, которые, как видно из представленного выше перечня, также представляют собой довольно широкий список.

Это можно наблюдать также и из анализа соответствующего профессионального стандарта, которым определены требования к «специалисту по организации и предоставлению туристических услуг». В данном стандарте довольно существенный перечень различных трудовых

функций, которые выполняет менеджер в данной сфере деятельности, причем как обобщенных, так и более узких. Приведем пример на личностных характеристиках:

Обобщенная трудовая функция: оформление и обработка заказов клиентов, ее внутренние составляющие:

- умение взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов и иными организациями;
- владение культурой межличностного общения;
- владение техникой проведения переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;
- иные [3; 6].

Еще одно важное требование к менеджеру в сфере туризма – это этическая составляющая, на которую обращено внимание в указанном профстандарте. В частности, к этическим требованиям, которые такой специалист должен соблюдать, относятся следующие:

- соблюдать этику делового общения;
- занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью;
- не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте и в отношениях с потребителями туристских услуг;
- сообщать полные и достоверные сведения о предоставляемых услугах;
- иные.

В результате мы наблюдаем, что в профессии менеджера в сфере туризма психолого-педагогические характеристики специалиста крайне важны и в общей массе представляют едва ли не более существенную ценность, чем характеристики профессиональные [7]. Для максимально эффективной деятельности менеджер должен держать в балансе все компетенции, свойства личности.

Таким образом, далее подведем ключевые итоги представленному научному исследованию.

Туристическая отрасль в современной России

активно развивается, становясь все более актуальной и занимая лидирующее положение среди многих других областей экономической деятельности. Особенный рост, в конечном итоге, наблюдается в связи со следующими факторами внешнего и внутреннего уровней:

- развитие отношений со странами Азии и Ближнего Востока;
- окончательное снятие всех ограничений, введенных ранее в период пандемии;
- рост спроса на внутренний туризм;
- сезонность;
- усиление государственной поддержки в части развития внутреннего туризма;
- иные.

В связи с этим, все более актуальной становится роль менеджера в сфере туризма, и эксперты отмечают объяснимое повышение спроса на таких специалистов.

#### Библиографический список

1. Абдулатипова Э. А., Чупанов А. Х. Эффективные формы и методы обучения будущего менеджера туризма // Известия Дагестанского государственного педагогического университета. Психолого-педагогические науки. – 2017. – Т. 11, № 1. – С. 93–98.
2. Воспитанник И. В. Психологические аспекты подготовки менеджеров в туристской сфере // Проблемы современной экономики. – 2023. – № 13. – С. 108–113.
3. Инновационные технологии управления и стратегии территориального развития туризма и сферы гостеприимства – 2020 : материалы Международной научно-практической конференции 25 сентября 2020 г. – М. : РГУТиС, 2020. – 395 с.
4. Инновационные технологии управления и стратегии территориального развития туризма и сферы гостеприимства – 2021 : материалы IV Международной научно-практической конференции 24 сентября 2021 г. / под ред. Е. Е. Коноваловой. – М. : РГУТиС, 2021. – 912 с.
5. Казанцева Г. А., Перова Т. В. Организационно-методологические особенности социально-психологического тренинга в процессе подготовки специалистов сферы туризма. – URL: <https://science-education.ru/ru/article/view?id=24716>.
6. Карпов А. В. Психология менеджмента : учебник для вузов. – 2-е изд. – М. : Юрайт, 2024. – 481 с.
7. Коноваленко В. А., Коноваленко М. Ю., Соломатин А. А. Психология менеджмента. Теория и практика : учебник для вузов. – 2-е изд. – М. : Юрайт, 2024. – 328 с.
8. Пальчук М. Психолого-педагогические аспекты профессионального образования в сфере туризма. – URL: [https://tourlib.net/statti\\_tourism/palchuk2.htm](https://tourlib.net/statti_tourism/palchuk2.htm).
9. Симонович Н. Н. Психологические аспекты в работе туристического агентства. – URL: <https://novainfo.ru/article/10486>.
10. Черниченко И. В. Психолого-педагогические основы деятельности менеджера туризма : дис. ... канд. педагогических наук : 13.00.05 / Черниченко Игорь Витальевич. – М., 1999. – 251 с.

В настоящей научной работе рассматриваются профессиональные и личностные характеристики менеджера в сфере туризма, и особое внимание уделяется психолого-педагогическим аспектам [10]. В частности, автор более детально анализирует конкретные практические ситуации, в которых менеджер проявляет те или иные личностные характеристики, анализирует реальные проблемные ситуации, с которыми в своей деятельности сталкивается такой специалист.

Менеджер в сфере туризма – это универсальный специалист, который в силу особенностей своей профессии должен одновременно обладать высоким уровнем развития профессиональных, личностных свойств, и с каждым годом требования к представителю данной профессии только повышаются. Предполагается, что подобная тенденция сохранится и в обозримом будущем [8].