

Таким чином, менеджери у сфері туризму повинні постійно розвивати, удосконалювати свої ділові, особистісні та моральні якості, тому що їх прояв створює приємне враження не тільки про керівника, але і що найголовніше про діяльність туристичної фірми в цілому. Позитивний імідж менеджера з туризму – це позитивний імідж туризму та запорука успіху всієї індустрії туризму.

1. *Зайцева Н.А.* Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие. 4-е изд. – М.: Издательский центр «Академия», 2007. – 365 с.
2. *Кузин Ф.А.* Имидж бизнесмена: учеб. пособие. – М., 2008. – 264 с.
3. *Марценюк Л.В.* Проблеми та перспективи розвитку туризму в Україні // *Economics Bulletin.* – 2019. - №3. – С. 75-82.
4. *Жукова М.А.* Индустрия туризма: менеджмент организации. – М.: Финансы и статистика, 2017. – 200 с.

*Мацука Вікторія*

## **УПРАВЛІННЯ СТРЕСОМ У ТУРИЗМІ**

Управління компанією у туризмі здійснюється спеціально підготовленим персоналом – менеджерами компанії. Виконання функцій менеджера окремим працівником диктується його суб'єктивними особливостями, характером, рівнем освіти, якістю спеціальної підготовки, культурними традиціями, в яких він вихований, світоглядом, релігійними віруваннями, етичними установками, характером відносин, що сформувалися у трудовому колективі, особливостями корпоративної культури.

У цілому нині всю сукупність чинників, які безпосередньо впливають на якісні і кількісні характеристики виконання управлінських функцій конкретним працівником та які визначають поведінку менеджера у будь-якій ситуації, що вирішують ефективність процесу управління, прийнято пов'язувати з психологією менеджменту.

Доцільна діяльність людини обумовлена прагненням задоволення своїх потреб. Водночас реалізація потреб у одних і тих самих умовах досягається кожною окремою людиною по-своєму, через специфіку роботи її індивідуальної свідомості. Потреби породжуються незадоволеністю

споживання матеріальних і нематеріальних благ і послуг. Незадоволеність потреб породжує стан стресу.

Різноманітні форми стресів є реакцією організму людини на умови зовнішнього мінливого середовища.

Менеджери туристичних компаній, здійснюючи професійну діяльність, зіштовхуються з особливими видами стресів – з психологічними стресами, викликаними змінами та дискомфортом у відносинах з іншими працівниками компанії. Зміни та дискомфорт у відносинах можуть набувати форму конфлікту.

Чинники, що викликають стан стресу менеджера, можна розділити на два основних класи. По-перше, це фактори деструктивного характеру, що є на заваді роботі. Ці фактори мають руйнівний характер, до них неможливо пристосуватися, вони мають своїм результатом послідовну руйнацію як менеджера, так і організації в цілому. Такі чинники слід прагнути усунувати. По-друге, це фактори, що вимагають адаптації, пристосування до нових умов роботи, необхідних та неминучих змін у діяльності менеджера. Такі чинники є джерелом поступального руху, спонуканням до розвитку менеджера та організації загалом.

Чинники стресу можуть бути поділені на особистісні та організаційні.

Особистісні фактори виявляються поза компанією [1]. Ці фактори можуть бути пов'язані зі змінами в сімейному житті, відносинами з друзями, знайомими, успіхами чи невдачами у процесі навчання, підвищення кваліфікації, з майновими відносинами менеджера.

Організаційні стреси менеджера пов'язані зі змінами в організаційній структурі компанії, переміщеннями працівника у цій структурі. Зокрема, стреси викликаються підвищенням чи зниженням місця менеджера в ієрархічній структурі організації. Стресові ситуації виникають у результаті зміни функцій працівника, переведення його в інші підрозділи, змін у складі та чисельності підлеглих, складу керівників, насамперед безпосереднього керівника. Дуже

часто стрес викликається навантаженнями на роботі, обумовленими зовнішніми по відношенню до нього причинами. Якщо стрес був викликаний регулярними навантаженнями у роботі, самостійно впоратися зі стресовим станом буває важко чи неможливо.

З особливостей компаній, що функціонують у сфері туризму, випливає специфіка стресів менеджерів цих компаній. Зважаючи на значну частку часу менеджера, що витрачається на участь у процесі виробництва послуг та спілкування з клієнтами, партнерами компанії, багато видів стресів менеджерів обумовлені саме цими обставинами, зокрема, незадоволеністю клієнтів, якістю та обсягом запропонованих послуг.

Управління стресовими ситуаціями, відшукування ефективних методів виходу зі станів стресу може розглядатися як одна з функцій менеджменту.

На рівні організації доцільно застосовувати такі заходи щодо управління стресом [2]:

- регулярний моніторинг та формування прийняттого соціально-психологічного клімату;
- оптимізація організаційної структури з урахуванням здібностей та можливостей конкретних працівників;
- виключення ситуацій рольового конфлікту;
- максимально можливе інформування співробітників про норми, правила та корпоративний кодекс, про принципи системи заохочення, про перспективи професійного зростання, про майбутні зміни в організації та про те, як вони позначаються конкретно на працівниках;
- збагачення змісту обов'язків працівників;
- дотримання санітарно-гігієнічних норм;
- надання співробітникам можливості та права участі у прийнятті певних рішень, а також можливості в організації власного робочого місця, планування свого робочого часу;

– навчання менеджерів вищої та середньої ланки управлінню конфліктами, навичкам партнерського спілкування [3].

Одним із методів вирішення проблем на рівні психології менеджменту, що виникають перед керівниками різних рівнів управління є самоменеджмент.

Самоменеджмент є метод управління самим собою, спосіб раціонального розподілу свого часу (тайм-менеджмент). Самоменеджмент дозволяє керівнику оптимальним чином організувати свою діяльність, правильно оцінювати ситуацію, що склалася, передбачати напрямки розвитку подій, коректно вибирати пріоритетні цілі, планувати свою роботу, раціонально розподіляти сили і коригувати власні дії, виходячи з аналізу отриманих результатів, виправляючи допущені помилки [4].

Особливості функцій самоменеджменту в компаніях туризму обумовлені тим, що керівники підрозділів, як правило, мають високий рівень самостійності у постановці та реалізації цілей своїх підрозділів, що накладає на них підвищену відповідальність за результати самостійно прийнятих рішень.

Виходячи з розробленої системи цілей, керівник здійснює планування своїх дій. Планування своєї діяльності полягає в раціональному розподілі робочого дня. Правильно розподіляти робочий час керівника дозволяють правила, розроблені в рамках системи, яка називається тайм-менеджментом.

Умови діяльності туристичних компаній визначають особливості самоменеджменту та тайм-менеджменту керівників. Коло функціональних обов'язків та видів діяльності менеджерів у таких компаніях, як правило, ширше, що робить планування своєї роботи завданням дуже складним. Зовнішні умови діяльності компаній туризму набагато мінливіші, ніж в інших сферах діяльності, що вносить свої корективи в систему самоменеджменту та тайм-менеджменту. Свої особливості на планування діяльності менеджерів накладає психологія роботи в компаніях туризму, яка обумовлена постійними контактами з клієнтами компанії, за результатами яких формується враження про якість послуг, що надаються компанією.

Таким чином у сучасній науці та практиці існує велика різноманітність методів та інструментів управління професійним стресом. Головне завдання ефективного менеджера – володіти цими інструментами, знати та розуміти їх сутність та умови застосування.

1. Як запобігти стресу? URL: <https://mariupolrada.gov.ua/news/jak-zapobigti-stresu> (дата звернення: 14.02.2022).
2. Козловская В.В., Ищенко М.М. Управление стрессом в профессиональной деятельности // Мировые цивилизации. – 2021. - № 1. URL: <https://wcj.world/PDF/15ECMZ121.pdf> (дата звернення: 14.02.2022).
3. Зотов М.В. Механизмы регуляции познавательной деятельности в условиях эмоционального стресса. – М.: Речь, 2018. – 182 с.
4. Пищулов В.М. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. – Екатеринбург: УГЛТУ, 2013. – 305 с.

*Радул Сергій, Радул Ірина*

## **САМОЕФЕКТИВНІСТЬ МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ ТУРИСТИЧНОЇ ІНДУСТРІЇ З РІЗНИМ РІВНЕМ ПСИХОЛОГІЧНОЇ БЕЗПЕКИ**

В основі професійної самореалізації особистості в менеджерській діяльності лежать індивідуальні особливості та здібності людини, її знання та вміння, моральні та фізичні якості, а також спрямованість особистості. Самореалізація в туристській індустрії – це реалізація свого потенціалу у процесі досягнення професійних результатів на основі вдосконалення себе. В умовах високої конкуренції діяльність менеджера туристської індустрії має чіткі критерії оцінки результатів, високий рівень мотивації та є такою сферою діяльності, де студентська молодь може продемонструвати свої можливості для досягнення значущих результатів.

Проблема підвищення ефективності та безпечності життєдіяльності людини, у тому числі, діяльності менеджера туристичної індустрії, тісно пов'язана з таким поняттям як “самоефективність”. Вона сприяє збільшенню позитивних суджень майбутнього фахівця про себе, визначає силу та стійкість мотивації до досягнення мети. Особи з високим рівнем самоефективності беруть відповідальність за все, що вони роблять, та розуміють, що багато у