

ЕТИКЕТ ТА ІМІДЖ МЕНЕДЖЕРА ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Правила етикету існують та є важливими в будь-якій сфері діяльності. Як відомо, туризм грає одну з головних ролей у світовій економіці, забезпечуючи десяту частину світового валового національного продукту. Ця галузь економіки розвивається швидкими темпами й у найближчі роки стане найбільш важливим її сектором.

Ми живемо в соціумі та звикли до спілкування. Ми змушені контактувати з людьми, навіть якщо самі того намагаємось уникнути. На спілкування впливають багато важливих факторів. Тут мені приходить на думку вислів: «Встречают по одежде, провожают по уму». Чи то на щастя, чи то на горе, - це є правдою. Коли ми бачимо людину вперше, за 40 секунд підсвідомо у нас формується певний образ та ставлення до цієї людини, яке згодом важко змінити. Але від чого це залежить та чи можливо його покращити? Розвиток ринкової економіки спричинило за собою збільшення суб'єктів, зацікавлених у правильному і дієвому формуванні власного іміджу. Це слово міцно увійшло в нашу мову, воно вживається в розмовній мові, зустрічається в пресі. Але ще є ділові люди, що не додають значення своєму іміджу або приділяють йому другорядне значення. Техніка елегантного спілкування підвладна кожному, хто наполегливо вправляється в майстерності оволодіння цим мистецтвом. Робити самого себе - найбільш складна робота, але вона і дуже цікава. Під час спілкування між людьми складається певна думка про іншу людину або об'єкт. Роль іміджу в діловому світі величезна. Це воістину чарівна паличка ділової людини. Імідж - це свого роду фірмовий знак. Чим краще він представлений, тим вище репутація людини. Здавалося б, що стиль та імідж не є головним аспектом в управлінській діяльності менеджера, але саме з цього все починається. До менеджера туристичної фірми пред'являються високі вимоги, які він зможе задовольнити тільки в тому випадку, якщо буде постійно вдосконалюватися, а для цього потрібно знати, в якому напрямку працювати, які варіанти розвитку існують, які позитивні і негативні результати можуть бути, як за допомогою вдосконалення стилю та іміджу підвищити ефективність і якість роботи, а також підвищити авторитет серед колег.

Частина культури ділового спілкування складає створення привабливого іміджу. Без цього наївно розраховувати на гідну репутацію в суспільстві.

За зовнішнім виглядом ніколи не зрозумієш, яка людина насправді. Тому не слід робити поспішні висновки. Багато чого, в даній ситуації, залежить від іміджу, який має людина. У кожного він індивідуальний та неповторний, адже ми маємо на це цілком повноцінне право. Це є надзвичайно важливим аспектом, на який варто звертати увагу багатьом працівникам сфери обслуговування. Зауважу й той факт, що від зовнішнього вигляду та уміння говорити залежить успіх фірми.

- **Імідж** (англ. image, від лат. imago, imitari — «імітувати») — штучна імітація або подання зовнішньої форми будь-якого об'єкта, особливо особи. Термін вперше з'явився у 1806 році в словнику Ноя Вебстера.

- Зв'язки з громадськістю трактують імідж як мислене уявлення про людину, товар чи інститут, що спрямовано формується у масовій свідомості за допомогою засобів масової інформації. Це позитивний результат довгої спільної праці керівництва і персоналу фірми. Імідж складається з зовнішнього образу (одягу і речей, міміки, поз і жестів) та внутрішнього образу, який неможливо побачити, але який відчувається і дуже впливає на сприйняття людини оточуючими (вміння правильно будувати спілкування, позитивні якості особистості, вміння розуміти людей і вміння справляти враження).

На те, щоб створити імідж фірми йдуть роки та прикладається багато зусиль. Але будинок теж будується не одразу, а викладається цеглинка за цеглинкою. Частина культури ділового спілкування складає створення привабливого іміджу. Без цього наївно розраховувати на гідну репутацію в суспільстві. Слово "імідж" міцно увійшло в нашу мову, воно вживається в розмовній мові, зустрічається в пресі. Але ще є ділові люди, що не додають значення своєму іміджу або приділяють йому другорядне значення. Техніка елегантного спілкування підвладна кожному, хто наполегливо вправляється в майстерності оволодіння цим мистецтвом. Робити самого себе - найбільш складна робота, але вона і дуже цікава. Допомогти у формуванні власного іміджу можуть іміджмейкери - фахівці з формування іміджу.

На роботі та в побуті людина постійно стикається з повторюваними стандартними ситуаціями (привітання, представлення, телефонні дзвінки, прощання тощо). Для них виробляються форми і правила поведінки, іншими словами - етикет. Подібних ситуацій не уникнути і співробітникам туристської фірми. Тому доцільно розглянути діловий етикет, враховуючи специфіку туристської діяльності.

- Під **діловим етикетом** в туристській діяльності розуміється встановлений порядок поведінки співробітників туристичного підприємства по відношенню до клієнтів та взаємини всього персоналу між собою: начальників і підлеглих, а також рівних по займаним посадам.

Ввічливу та виховану людину видно одразу. Це особа, яка не дивлячись на свою посаду та повноваження поважає інших та з ставиться до їхньої праці та особистих досягнень з пошаною. Звичайно, працівник туристичної фірми, як і будь-який працівник іншої сфери діяльності, не зобов'язаний жити за якимись нормам та приписам щодо етикету, як за законом. Тут важливий момент, будучи на посаді, навчитись етиці ділового спілкування, догоджати клієнту, але водночас і проявляти свою гідність. Служити людині, яка прийшла до тебе робити замовлення, але на випадок злості, агресії та образи показати та дати зрозуміти, що ти теж людина, зі своїми правами та гідністю, що тебе необхідно поважати. Ось тут і має в людині бути уміння подати себе, щоб з першого погляду, ще навіть не заговоривши, клієнт тебе вже поважав.

Робота туристичного менеджера цікава, пізнавальна та завжди актуальна. Якщо людина обирає даний напрям, вона має бути готова до того, що туризм – це синонім саморозвитку та постійного зросту в своїх знаннях та навичках. Це професія, яка вимагає «бути в тренді». А тобто, знати все та навіть більше, щоб прийшовши в вашу туристичну фірму людина придбала тур саме в тебе. Щоб бути успішним в своїй професії варто добре попрацювати над собою, та продовжувати це робити щодня. Тур. менеджер це гарний зовнішній вигляд, який відповідає стандарту ділового стилю, ввічливість та тактовність, розум, скромність, але впевненість в очах. Люди помічають деякі деталі в одязі, поведінці, на які ти сам можеш не звернути увагу. Адже, коли ми вперше бачимо людину, то оцінюємо її саме за зовнішнім виглядом, тому важливість чи неважливість деталей гардеробу завжди треба враховувати.

Менеджер повинен бути психологом, вміти правильно вибрати відповідний стиль управління, він повинен знати і розуміти людей, а також вміти відповідати їм взаємністю. У цьому багато в чому допоможе мова жестів, рухів тіла, манери розмовляти. Одним зовнішнім виглядом можна зацікавити людину або відштовхнути її. І часто саме перше враження і виявляється останнім. Важливо знати, як на першому етапі знайомства з потенційним клієнтом привернути його увагу, налаштувати на позитивні емоції і викликати до себе симпатію. Сформовану про людину думку оточуючих визначатиме і їх психологічну готовність діяти щодо нього певним чином, причому діяти часом на підсвідомому рівні.

І тоді виходить: якщо Ви хочете, щоб у людей відносно Вас була готовність діяти таким чином (припустимо, розмовляти з Вами шанобливо), а не іншим (припустимо, взагалі не розмовляти з Вами, ігнорувати Вас), то треба і відповідну установку на себе у них сформувати. Для цього треба, щоб у них було певна думка про Вас. Як відомо, менеджеру доводиться весь час мати справу з людьми, а від їх ставлення до особистості керівника багато в чому залежить створення іміджу підприємства.

Ще в 1936 р. Дейл Карнегі писав: «Успіхи тієї або іншої людини в його фінансових справах відсотків на 15 залежать від його професійних знань і відсотків на 85 - від його вміння спілкуватися з людьми». Це зайвий раз доводить особливе значення ділового етикету в бізнесі.

Варто зрозуміти, що недостатньо гарного зовнішнього вигляду, знань та навичок, важливо бути пунктуальною та відповідальною людиною. Але перш за все необхідно бути людиною. В колективі, у відносинах з керівництвом не варто переслідувати лише свої інтереси. Якщо ти прагнеш мати успіх та зріст у кар'єрі тобі варто помітити, що поруч з тобою працюють такі ж самі люди, які прагнуть того самого, що й ти. Ти ніколи не досягнеш успіху, якщо будеш піклуватись лише про себе, не враховуючи думок та інтересів твоїх партнерів або клієнтів. Часто егоїзм, бажання захопити весь світ та підвласнити його собі руйнують майбутнє компанії.

У туристської діяльності із-за неправильної поведінки або невихованості не тільки губляться гроші, але й руйнуються кар'єри талановитих співробітників. Незграбний комплімент, відвалилася гудзик, миготлива лампочка, візитна картка з помилкою, пом'ятий документ або недоречне «спасибі» можуть разом перекреслити професіоналізм працівника, змусити клієнта встати і піти, а то й поскаржитися у вищестоящі інстанції. Співробітникові туристського підприємства незнання етикету, припустимо, у формі допущеної грубості до клієнта може обійтися і втратою поваги з боку колег, і позбавленням зарплати, і навіть звільненням з роботи, в залежно від того, кому і як він нагрубив. А при обліку, що контингент клієнтів солідних туристських фірм - це найчастіше люди багаті і впливові, можливо VIP-персони, то в цих умовах стає найбільш гострою і нагальною необхідністю не тільки знати і застосовувати правила ділового етикету, але і бути в ньому майстром. Розуміючи це, потрібно не шкодувати грошей на навчання хорошим манерам свого персоналу. Тому давно зрозуміло, що знання етикету, культура поведінки є найважливішими умовами ефективної роботи будь-якого підприємства, в тому числі й туристичного.

Таким чином, сучасна ситуація, що склалася в сфері туризму вимагає від менеджера не тільки високого професіоналізму, компетентності, а й глибоких знань психології. Менеджер повинен в першу чергу розібратися в собі, визначити особисті цілі та цінності. Тільки враховуючи всі вимоги і можливі перешкоди на шляху до успіху, менеджер може домогтися дійсно високих результатів.