

X Всеукраїнська студентська науково - технічна конференція  
"ПРИРОДНИЧІ ТА ГУМАНІТАРНІ НАУКИ. АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ"

УДК 338.46:640.4

Білик О. – ст. гр. Т1-В14

*Кам'янець-Подільський національний університет імені Івана Огієнка*

## ЛІДЕРСЬКІ ЯКОСТІ МЕНЕДЖЕРА ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Науковий керівник: к.е.н., старший викладач Буторіна В.Б

Bilik O.

*Kamianets-Podilsky Ivan Ohienko National University*

## LEADERSHIP QUALITY OF MANAGER OF TOURISM

У статті піднята проблема підготовки та діяльності менеджерів сфери туристського бізнесу, виховання в них якостей конкурентоспроможних фахівців, а також переваги інтегрування їх у професійній діяльності на ринку туристичних послуг.

Supervisor. The article raised the problem of training and activity areas tourism business managers, training them competitive quality professionals, and the benefits of integrating them into careers in the travel market.

**Ключові слова:** менеджер туризму, лідер, керівник, індустрія туризму, туристична послуга, підготовка фахівця, комунікативні уміння.

**Keywords:** Tourism manager, leader, manager, tourism industry, tourist services, training, communication skills.

**Постановка проблеми:** Ефективне управління в сфері індустрії гостинності та туризму потребує висококваліфікованих і конкурентоспроможних кадрів, здатних вести за собою, спрямовувати, відповідати, розвивати у відповідності до вимог сучасного ринку. Одні з таких якостей притаманні менеджерів, інші – лідеру. Поняття лідер і менеджер тісно переплелися в сучасному світі бізнесу та підприємництва, хоча це дві абсолютно окремі системи дій, які доповнюють одна одну. Роль менеджера полягає в здійсненні планів та організації виконання всієї необхідної рутинної роботи вчасно. Лідер покликаний надихати, створювати можливості, заряджати виконавців енергією, вводити інновації та зміни. Світова криза внесла свої корективи та примушує по-новому дивитися на роль та особистість менеджера. Час великих змін став для когось жахливим проваллям, а для когось – новою можливістю становлення та виживання. На що звертати першочергову увагу при підготовці фахівців – менеджерів міжнародного туризму в таких економічних умовах? Яким чином ефективніше навчати студентів будувати систему мотивації? Як поводити себе у неминуче виникаючих конфліктних ситуаціях і як "гасити" ці розбіжності з найбільшою взаємовигодною? Якими б досконаліми не були підручники, єдиної правильної відповіді на ці питання ми в них не знайдемо, адже кожний новий день диктує свої рішення в залежності від конкретної ситуації, часу, економічних та суспільних змін.

**Аналіз досліджень і публікацій** свідчить, що дослідження ролі лідерських якостей менеджера у його професійній діяльності стає актуальною про-блемою сьогодення. Вивченню проблеми лідерства присвячені праці ряду вітчизняних і зарубіжних вчених, серед них: Д. Катц, Р. Кан, Е. Богардус, Н. Макіавеллі, Моска, Паретто, Аристотель, М. Вебер, М. Месконта ін., але, недивлячись на це потреба у вивченні феномену - "лідер" - очевидна в умовах ринкової економіки України. Поняття менеджменту та лідерства були і залишаються предметом розгляду багатьох науковців

(TomPeters, Michael E., HenryFayol, LindelUrwick, АбрахамЗалезнік, С.М. Тарасова, С.Г. Турчіна, Н.В. Цопа, Н.В. Мараховська, О.Д. Король, Балановська Т.І., Яхонтова О.С. та ін.).

**Актуальність статті** полягає в тому, що під час підготовки фахівців у сфері туризму питань лідерства та менеджменту торкаються, в основному, лише при вивченні окремих курсів з економіки та психології, у той час, як вони повинні бути предметом розгляду, обговорення та втілення кожної навчальної дисципліни. Ці дві риси – справжній лідер та досвідчений менеджер – основні в обраній професії студентів, які навчаються на факультетах туристичного напрямку.

**Мета дослідження** полягає у визначенні специфіки роботи спеціалістів сфери туризму, у пошуку шляхів покращення педагогічних умов для їхньої фахової підготовки, а також аналіз професійної діяльності менеджера та визначення його лідерських якостей.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Поняття "менеджер" стало таким популярним у наш час, що воно майже повністю замінило звичне поняття "керівник, управитель". Менеджер – це, перш за все, фахівець з управління. І працівник без вищої освіти, який, наприклад, займається телемаркетингом, є не менеджером з продаж, а просто продавцем. Керівництво – це формальний процес, в результаті якого керівник, наділений формальними повноваженнями, може впливати на своїх підлеглих. Лідерство – це двоєдиний процес, з одного боку груповий, а з іншого боку індивідуальний. Лідерство – процес заради досягнення певної мети.

Проаналізувавши літературу з управління, можна знайти підтвердження того, що менеджер розглядається через поняття «керівник» [1, 4, 7]. Аналіз вітчизняної літератури з психології та управління свідчить також про те, що вчені поділяють поняття керівник і лідер. Керівник розглядається як особа, наділена офіційною владою і регулююче, як правило, сферу ділових відносин, у той час як лідер - найчастіше особа неофіційна, найбільш впливова в сфері внутрішньогрупових, емоційних відносин. Але «лідер» з'явилось в українській мові з англійської мови: слово «leader» перекладається на українську мову наступним чином: керівник, вождь, глава, командир, лідер. Тому те, що ми поділяємо на два поняття – «керівник» і «лідер», в англійському об'єднано в одному – «leader» [6].

Індустрія туризму, як правило, є висококонтактною сферою, де якість обслуговування невіддільна від якості постачальника послуг [5]. Висококонтактність означає, що продажі послуг відбуваються в процесі зустрічі покупця і постачальника послуг. Усі ці елементи є видимими для покупця при купівлі невидимої послуги й тому створюють враження впевненості в тому, що послуга буде виконана й покупець буде задоволений. Таким чином, продавець послуги стає ніби частиною результату обслуговування, частиною самої послуги. Це вимагає від його підготовки високопрофесійних знань та умінь кваліфіковано застосувати їх у процесі комунікації з партнером [3].

Виходячи з того, що комунікативні вміння виступають природним компонентом у структурі всіх видів підготовки спеціалістів, а у сфері туризму є найголовнішими, постає необхідність дослідження та розкриття оптимальних можливостей механізму їх формування у навчально-виховному процесі вищої школи. Створення технології формування та розвитку у студентів професійних комунікативних умінь буде сприяти подальшому використанню творчого потенціалу самих студентів, і педагогічних умов та чинників, які впливають на рівень цих умінь. Використання механізму актуалізації спрямованості студентів на оволодіння професійними комунікативними вміннями допоможе розробити умови для педагогічного підходу, який має спиратись на педагогічні технології формування таких умінь. Враховуючи вимоги сучасного ринку,

робиться спроба пошуку таких напрямків покращення комунікаційної діяльності майбутніх спеціалістів сфери туризму.

На жаль, лідерство неможливо подати у вигляді якоїсь формули, графіка, схеми чи правила. З предмету "Лідерство" немає підручників, та й предмета такого не існує у навчальній програмі. Це – мистецтво, уміння, талант, з яким народжуються і якому просто потрібно допомогти проявитися. Важче – навчити якостям лідера. І можна лише поспівчувати тим, хто в силу своїх переконань чи здібностей ніколи не зможуть поєднати у своєму стилі роботи риси хорошого менеджера та сильного лідера. Лідер повинен бути оптимістом, адже оптиміст завжди охоче вислуховує ідеї інших, оскільки він завжди очікує на позитивні новини. Лідеру властиві рішучість та сміливість, тактовність та увага до інших.

Результати проведеного опитування європейських компаній (1500 менеджерів), показали, що до найбільш важливим лідерським якостям керівника відносять: здатність формувати ефективну команду (96%); прислухатися до думки колег і підлеглих (93%); приймати самостійні рішення (87%); залучати інших до здійснення рішень (86%) [2]. Отже, сучасному лідеру притаманні: здатність адекватно виражати в своїй діяльності інтереси широких мас; здатність постійно висувати нові ідеї або комбінувати і вдосконалювати їх. Від лідера вимагається, що б він не просто «акумуляував» інтереси мас і пристосовувався до них, а по - новому осмислював їх, розвивав і коригував.

**Висновки.** Таким чином, вищим навчальним закладам, які готують студентів за спеціальностями, пов'язаними з туристичною сферою, необхідно знайти спосіб поєднати дві мети у навчально-виховному процесі: навчати кваліфікованих менеджерів з одночасним вихованням талановитих лідерів. Лідерство в менеджменті – ось що повинно стати пріоритетом під час підготовки менеджерів міжнародного туризму у вищих навчальних закладах. Без міцної організаційної структури лідери з найімовірнішими ідеями можуть залишитися осторонь, адже вони не зможуть досягти ніяких помітних результатів. Але й справжній лідер є тією суб'єктивною силою, яка формує підприємницьку культуру, без якої навіть досконала структура будь-якої компанії не зможе конкурувати на ринку туристських послуг.

#### **Список використаних джерел**

1. Водолазська Т. Лідерами народжуються; ефективними – стають / Тетяна Володимирівна Водолазська // Освіта Полтавщини. – 2009. – № 19. – С. 47.
2. Zaleznik, A. Managers and Leaders: Are They Different? / Abraham Zaleznik. - Harvard Business Review, 2004.
3. Енциклопедичний словник-довідник з туризму / [авт.-уклад. В. А. Смолій, В. К. Федорченко, В. І. Цибух.] – К. :ВидавничийДім "Слово", 2006. - 372 с.
4. Зникіна Л.С. Формирование профессионально-коммуникативной компетенции менеджеров: монография / Л.С. Зникіна, Г.В. Неупокоева. – Екатеринбург: Куз ГТУ, 2004. – 146 с.
5. Лук'янова Л.Г. Освіта в туризмі: навч.-метод. посіб. / Людмила Григорівна Лук'янова. – К.: Вища школа, 2008. – 719 с.
6. Митягіна В.А. Социокультурные характеристики коммуникативного действия: монография / В.А. Митягіна. – Волгоград: Изд-во Вол ГУ, 2007. – 356 с.
7. Управління персоналом: Навч. посібн. / М. Д. Виноградський, С.В.Беляєва, А.М.Виноградська та ін. — Е.: ЦУЛ, 2006.