

СНИП «Тураналитик»
Е. С. Грабовая, А. А. Вырево
БГЭУ (Минск)
Научный руководитель — О. В. Толкач

СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ В ТУРИСТИЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Результаты труда во многом зависят от целого ряда психологических факторов. Умение учитывать эти факторы и с их помощью целенаправленно воздействовать на отдельных работников поможет руководителю туристической организации сформировать коллектив с едиными целями. Ведь от настроения, желания человека работать и от морально-психологического климата в коллективе производительность труда может увеличиться примерно в 1,5 раза или же в несколько раз уменьшиться.

Социально-психологические методы представляют собой совокупность специфических способов воздействия на личностные отношения и связи, возникающие в трудовых коллективах. Они основаны на использовании моральных стимулов к труду, действуют на личность в целях превращения административного задания в осознанный долг, внутреннюю потребность человека. К социально-психологическим методам управления подчиненными относятся: моральное поощрение, социальное планирование, убеждение, внушение, личный пример, регулирование межличностных и межгрупповых отношений, создание и поддержание морального климата в коллективе. На сегодняшний день социально-психологические методы управления недостаточно активно внедрены в туристических организациях, несмотря на многочисленные доказательства их эффективности.

Например, социально-психологические методы можно внедрить при приеме сотрудников на работу, так как эффективный прием на работу является одним из важнейших этапов развития команды и основан на правильном подборе кандидатов. Рекомендовано разработать ясные требования к претендентам и описаниям вакансий, внимательно оценивать профессиональные навыки, опыт и потенциал кандидатов, а также уделять внимание адаптации новых сотрудников и помогать им в интеграции в существующую команду. В повседневной деятельности компании основной целью руководителя является создание благоприятной рабочей атмосферы и сплоченного коллектива. Для реализации данных целей можно использовать следующие социально-психологические методы. Например, моральное поощрение, которое проявляется в обозначении ясных требований и ожиданий к сотрудникам, создании атмосферы признания и взаимоподдержки. Метод социального планирования выражается в проведении совместных собраний и обсуждений, где каждый сотрудник имеет возможность высказать свои мысли и идеи. Создание и поддер-

жание позитивного морального климата в коллективе — одна из важнейших задач руководителя, для этого необходимо проявлять заботу о благополучии и комфорте сотрудников, закрепляя у сотрудников положительные ассоциации с работой.

Социально-психологические методы управления могут быть полезными и в кризисных ситуациях. Руководитель может повлиять на восприятие кризиса подчиненными, а также выявлять возможности в снижении его негативных эффектов. Например, после вспышки COVID-19 были закрыты границы, снизились объемы продаж, изменились условия работы. Многим работодателям пришлось применять такие методы психологического воздействия, как убеждение, личный пример, побуждение и просьба. В тех организациях туристической индустрии, где был сплоченный коллектив, большинство сотрудников остались работать.

Активное и правильное применение социально-психологических методов управления наряду с административными и экономическими поможет оптимизировать процесс работы, повысить продуктивность сотрудников, сплотить коллектив и улучшить показатели компании. Использование социально-психологических методов управления должно быть не случайным и хаотичным, а продуманным и основанным на многолетнем опыте управления организацией туристической индустрии.