

Первые два пункта проще устранить, повышая уровень техники и применяя обучающие курсы для работников. Последнюю же проблему решить сложнее. В современном мире большинство методик для применения в абстрактной сфере бизнеса учат эффективной тактике в отрыве от личностных характеристик переговорщиков. При этом для успешного ведения переговоров советуют использовать стандартные принципы делового общения и этики. По моему мнению такого подхода недостаточно. Для методики ведения переговорного процесса в сфере информационных технологий специфичен тот факт, что в переговорах зачастую участвуют люди, которых можно сгруппировать не только по их профессиональной деятельности (группа разработчиков и группа менеджеров), но зачастую и по типам эмоционального интеллекта, выделив нужную стратегию поведения под конкретные цели и задачи переговоров. Однако максимально эффективно можно действовать в переговорном процессе только, примеряя на себя разные роли в соответствии с тактикой переговоров и направляя на переговоры людей, в зависимости от стадии и возможных контрагентов [2].

Таким образом, для совершенствования деловых переговоров с использованием ИКТ необходимо больше внимания обращать на психологические и эмоциональные аспекты сотрудников, а не только на профессиональные, тем самым разделять их на группы и выделять необходимую стратегию поведения. Это значительно изменит деловые переговоры и улучшит проблему живого общения при дистанционном формате.

Источники

1. *Кабушкин, Н. И.* Менеджмент туризма / Н. И. Кабушкин. — Минск : Новое знание, 2001. — 396 с.

2. *Самойло, В. П.* Особенности методик ведения переговоров в сфере информационных технологий [Электронный ресурс] / В. П. Самойло // Школа IT-лидеров. — Режим доступа: <http://journal.itmane.ru/node/839>. — Дата доступа: 26.11.2020.

СНИЛ «Тураналитик»

В. А. Кожельцова

БГЭУ (Минск)

Научный руководитель — **П. А. Литвинов**

ДЕЛОВЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ В УСЛОВИЯХ ДИСТАНЦИРОВАНИЯ В ПЕРИОД ПАНДЕМИИ КОРОНАВИРУСА

Вне общения невозможна человеческая деятельность. В туризме общение играет определяющую роль. Менеджер турфирмы должен

постоянно работать с людьми, и навыки общения для него жизненно необходимы. Определенной формой общения являются деловые переговоры. Переговоры — это средство, взаимосвязь между людьми, предназначены для достижения соглашения, когда обе стороны имеют совпадающие либо противоположные интересы [1]. Переговоры предназначены для того, чтобы с помощью взаимного обмена мнениями в форме различных предложений по решению поставленной на обсуждение проблемы получить отвечающее интересам обеих сторон соглашение и достичь результатов, которые устроили бы всех его участников.

Вместе с тем в настоящее время возникает ряд проблем, вызванных нынешней эпидемиологической ситуацией. Многие компании и организации вынуждены проводить свою работу удаленно, общаться в чатах с помощью социальных сетей вместо живого разговора, проводить переговоры в виде видеоконференций в Zoom, Skype или на других платформах. С одной стороны, это дает ряд преимуществ для организации: сотрудники больше вовлечены в процесс работы, так как каждый занимается ею индивидуально, появляется фактор экономии временных и денежных средств работников, ну и конечно же безопасность здоровья сотрудников и клиентов.

С другой стороны, возникают проблемы, среди них можно выделить:

- технические сбои;
- увеличение требований к работникам (определенный уровень владения информационными технологиями);
- недостаток живого диалогического общения между участниками, возникновение недопонимания и конфликтов на этой почве;
- невозможность перевода некоторых работ на дистанционную платформу.

Для решения этих проблем необходимо провести ряд определенных работ: выделить средства на улучшения технического оборудования, организовать финансовую поддержку сотрудникам для того, чтобы они могли самостоятельно оборудовать свое рабочее место дома, создать платформу для повышения уровня знаний ИКТ (информационных компьютерных технологий), например, видеоуроки или лекционные материалы, оказание поддержки и помощи работникам во всех вопросах, возникающих в обращении с компьютером. Также следует больше внимания уделять психологическому и эмоциональному состоянию сотрудников. Разделяя их на группы не только по профессиональным, но и по психологическим качествам, можно добиться максимально слаженной работы и устранения конфликтов.

В заключение можно сказать, что несмотря на все недостатки, дистанцирование в процессе трудовой деятельности, а также проведение деловых переговоров с использованием ИКТ определенно оправдано. Это позволяет организовать рабочий процесс с сохранением мер осторожности, а также добиваться довольно высоких результатов работы.

При должном внимании к недостаткам их можно практически полностью устранить и сделать удаленные деловые переговоры не менее результативными, чем проведенные традиционным образом.

Источник

1. *Кабушкин, Н. И.* Менеджмент туризма / Н. И. Кабушкин. — Минск : Новое знание, 2001. — 396 с.

СНИЛ «Тураналитик»

А. Д. Козин
БГЭУ (Минск)

Научный руководитель — Н. В. Савина, канд. филол. наук, доцент

ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ВНУТРЕННЕГО ТУРИЗМА В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ

Туризм в его привычном понимании стал доступен массовым слоям населения начиная с окончания Второй мировой войны. За счет бурного развития его можно по праву назвать феноменом двадцатого века. По оценке Всемирной туристической организации (UNWTO) в глобальном масштабе туризм составляет около 10 % ВВП. Прогнозировалось, что число туристических прибытий во всем мире к 2030 г. составит 1,36 млрд чел., т.е. развитие туризма могло бы выйти на еще более массовый уровень, позволив каждому пятому человеку путешествовать.

В связи с возникновением и распространением коронавирусной инфекции эти прогнозы находятся под угрозой. Закрытие границ между странами, введение локдаунов, ограничительных мер, высокие показатели заболеваемости и смертности способствовали снижению спроса на заграничные путешествия и по сути «перекрыли дорогу» туристическим потокам, состоящим из туристов, которые еще были готовы путешествовать.

Наиболее уязвимы страны, в экономиках которых доля туризма и сферы гостеприимства достаточно велика: Франция, Испания, Италия, Египет, Турция, Мексика и т.д. Не обошла стороной эта проблема и Республику Беларусь. Следует отметить, что роль туристической индустрии в нашей стране не так велика, как в вышеперечисленных странах. Это несколько не умаляет остроты проблемы и ее значимость. Возникает вопрос: как развивать туризм дальше?

В условиях закрытых границ приобретает важность развитие внутреннего туризма. Обратим внимание, что развитие туристических направлений и появление внешнего спроса на них возникает чаще всего после массового спроса на внутреннем рынке. Свидетельством развития внутреннего спроса является переориентация многих туроператоров и туристических агентств на экскурсии и экскурсионные