

Електронне наукове фахове видання "Ефективна економіка" включено до переліку наукових фахових видань України з питань економіки (Наказ Міністерства освіти і науки України від 29.12.2014 № 1528)



Дніпропетровський державний
аграрно-економічний університет



Переглянути у форматі pdf

А. М. Гаврилюк, Х. В. Плецан

ТАЙМ-МЕНЕДЖМЕНТ ЯК СКЛАДОВА УСПІШНОЇ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ В ІНДУСТРІЇ ТУРИЗМУ УКРАЇНИ

№ 1, 2016

[Назад](#)

[Головна](#)

0 0 0 0 0 0 0 0

УДК 379.851

А. М. Гаврилюк,
к. держ. упр., доцент,
доцент кафедри міжнародного туризму Київського національного університету культури і мистецтв, м. Київ
Х. В. Плецан,
к. держ. упр., старший викладач кафедри міжнародного туризму
Київського національного університету культури і мистецтв, м. Київ

ТАЙМ-МЕНЕДЖМЕНТ ЯК СКЛАДОВА УСПІШНОЇ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ В ІНДУСТРІЇ ТУРИЗМУ УКРАЇНИ

А. М. Havryliuk,
Candidate of Public Administration, assistant professor,
PhD. Department of International Tourism, Kyiv National University of Culture and Arts, Kyiv
K. V. Pletsan,
Candidate of Public Administration,
Senior Lecturer Department of International Tourism, Kyiv National University of Culture and Arts, Kyiv

TIME MANAGEMENT AS PART OF SUCCESSFUL COMMUNICATIVE INTERACTION THE TOURISM INDUSTRY IN UKRAINE

У статті проаналізовано місце і роль тайм-менеджменту в процесі комунікативної взаємодії в індустрії туризму. Розкрито основні принципи та правила самоорганізації тайм-менеджменту, що допомагають фахівцям-туризмознавцям раціонально використовувати робочий час. Аргументовано, що запорукою ефективного використання часу є виокремлення життєвих цінностей, визначення пріоритетів, цілепокладання, ефективне планування та управління. Запропоновано та обґрунтовано методи і технології ефективного тайм-менеджменту та визначено засоби формування успішної комунікативної взаємодії в індустрії туризму України. Визначено основні техніки управління часом як інструменти оптимізації професійної діяльності фахівців-туризмознавців. Запропоновано практичні поради застосування технологій тайм-менеджменту в процесі комунікативної взаємодії. Зроблено висновок про важливість впровадження та використання принципів, технологій та інноваційних методик тайм-менеджменту як складової успішної комунікативної взаємодії між комунікантами у вітчизняній індустрії туризму.

The article analyzes the place and role of time management in the process of communicative interaction in the tourism industry. The basic principles and rules of self time management that help professional's tourism industry rational use of working time. Argued that the key to effective use of time is the separation of social values, prioritizing, goal-setting, effective planning and management. Proposed and reasonably methods and time-management technologies that are effective time management and identified means of forming successful communicative interaction in tourism Ukraine. The basic techniques of time management as tools to optimize the professional activity of tourism expert. Practical tips applying time-management technology in the communicative interaction. The conclusion about the importance of implementing and using principles, technologies and innovative techniques of time management as part of a successful communicative interaction between communicants in the domestic tourism industry.

Ключові слова: тайм-менеджмент, ресурс часу, цілепокладання, планування, самоорганізація, успішна комунікативна взаємодія, ефективне використання часу, індустрія туризму, часова компетентність фахівця індустрії туризму, фахівець-туризмознавець.

Keywords: time management, resource time, goal-setting, planning, self-organization, successful communicative interaction, efficient use of time, the tourism industry, time professional competence tourism industry, tourism expert.

*Найбільша втрата – це втрата часу!
Г. Сковорода*

Постановка проблеми. Сучасні тенденції формування комунікативних компетентностей фахівців індустрії туризму вимагають мобільності та використання

інноваційних інструментів у моделюванні професійної діяльності. Специфіка середовища туризму безпосередньо пов'язана з постійними змінами, які вимагають професійної активності в чітко визначених часових параметрах та швидкої адаптації до ринкових умов праці.

Працівники індустрії туризму перебувають у постійній комунікативній взаємодії зі споживачами туристичних послуг, партнерами та конкурентами по бізнесу, органами державної влади та органами місцевого самоврядування, громадськістю тощо. Тому при виконанні функціональних обов'язків фахівця-туризмознавця (дипломовані спеціалісти) повинні швидко адаптуватися до змін, переформатовувати свою діяльність у відповідність до сучасних тенденцій, розумно розставляти пріоритети, розподіляти часові та людські ресурси, шукати резерви часу для реалізації проектів, вивчати й запроваджувати інноваційні технології кадрового менеджменту для розвитку підприємства. Неволодіння такими компетентностями та, особливо, нездатність управляти власним часом без урахування пріоритетів та чітко визначених цілей, може стати перешкодою на шляху до формування та розвитку соціокультурної комунікативної особистості фахівця-туризмознавця. Саме тому, проблематика раціональної організації діяльності працівників індустрії туризму нині на часі й потребує активного вивчення й застосування через опанування методів, принципів та правил ефективного використання технологій тайм-менеджменту.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У контексті досліджуваної проблеми серед сучасних наукових здобутків потрібно виділити напрацювання таких вчених, як: Н. Алюшиної, Г. Архангельського, Л. Балабанова, П. Берда, Е. Головахи, Л. Дуба, В. Зінченко, Д. Кеннеді, С. Кові, В. Колпакова, Т. Котова, В. Куликова, А. Лейкена, С. Максименка, Дж. Моргенстерна, І. Примака, Н. Сидорова, Б. Трейсі та ін.

Невирішеними частинами загальної проблеми є з'ясування змісту та особливостей застосування технології “тайм-менеджмент” як складової успішної комунікативної взаємодії в індустрії туризму України.

Метою запропонованого дослідження є висвітлення суті тайм-менеджменту та адаптація його технологій до моделювання фахівцем-туризмознавцем успішної комунікативної взаємодії.

Наукова новизна статті полягає в удосконаленні теоретико-практичних досліджень професійної діяльності фахівців вітчизняної індустрії туризму та обґрунтуванні практичних порад використання технологій тайм-менеджменту в процесі успішної комунікативної взаємодії.

Виклад основного матеріалу. Туристична практика показує, що успішність менеджера індустрії туризму залежить, перш за все, від його професіоналізму, де 15% успіху – це набір професійних якостей, а 80% – уміння ефективно спілкуватися. Саме тому, комунікативний процес у туристичному бізнесі слід розглядати не тільки як обмін інформацією, метою якого є усвідомлення повідомлень, а безпосередньо як важливу складову компетентності та професіоналізму фахівця-туризмознавця.

Базовими складовими компетентностей, важливих для успішної комунікативної взаємодії фахівців індустрії туризму, є: емпатія, гнучкість, уміння слухати, здатність до некатегоричності суджень, толерантність, культурний поліцентризм тощо. Тому вважаємо за необхідне зауважити, що підґрунтя для ефективного часової організації діяльності працівника індустрії туризму в процесі комунікативної взаємодії є пунктуальність. Саме ця риса відіграє важливу роль у конструюванні успішності комунікативного процесу, є показником цілісності особистості фахівця індустрії туризму.

У своїй книзі “No B. S. Time Management” провідний коуч Ден Кеннеді наголошує, що тим людям, які не вміють бути пунктуальними не можна довіряти, бо той, хто не вміє цінувати часу іншого, не вміє цінувати і свій власний час [6, с. 24–26]. У загальному значенні успішність комунікативної взаємодії передбачає розвиток у фахівця-туризмознавця вміння раціональної організації професійної діяльності за мінімальними витратами часу, здібностей до виокремлення пріоритетів, здатності до цілепокладання, що вимірюється ефективним розподілом часу. Особлива увага приділяється вмінню тонко, адекватно і своєчасно “тут і тепер” співпереживати почуттям і настроям іншого упродовж процесу комунікації.

Без перебільшень, час – найцінніший скарб у житті людини, про який Б. Франклін зауважив, що “час – це гроші”! Саме тому вважаємо за потрібне виокремити поняття “часова компетентність фахівця індустрії туризму” як володіння ним уміннями та навичками ефективного планування і використання робочого часу, адекватної оцінки витрат при здійсненні функціональних обов'язків, конструювання програм досягнення мети, цілей і завдань відповідно до ресурсу часу, постійного вдосконалення професійної компетентності, оптимального співвідношення роботи і відпочинку, розвитку комунікативної компетентності, самомотивації, самоорганізації, самоконтролю, і як наслідок, саморозвитку.

Розуміння і використання в професійній діяльності основ часової компетентності означає адекватність часового сприйняття (відчуття часу) і навичок планування часу, здатність раціонально перерозподіляти тимчасові пріоритети та ліміти міжособистісного спілкування, не нехтувати часом іншого в міжособистісних стосунках, дотримуватись принципів і правил часового менеджменту, тайм-менеджменту, включаючи уміння делегувати повноваження в соціальних комунікаціях [4, с. 170–173].

Аналіз наукової літератури дає можливість виокремити три найважливіші складові часової компетентності, зокрема: усвідомлення часу, емоційне переживання часу і організація часу професійної діяльності, що в комплексі забезпечує емоційну стабільність, стресостійкість та самореалізацію фахівців туристичного бізнесу. У загальному значенні, часову компетентність розумітимемо як інтегральну якість фахівця індустрії туризму, що створює умови для оптимального конструювання комунікативної компетентності.

Тому переконані, що у процесі комунікативної взаємодії між успіхом і невдачею лежить прірва, ім'я якої “у мене немає часу”, може бути подолано через застосовувати технології тайм-менеджменту. Оскільки тайм-менеджмент – це раціональне використання ресурсу часу упродовж робочого дня, то звернемо увагу на здатність фахівцем-туризмознавцем успішно управляти часом за умови, якщо є: бажання це робити, володіння інструментами планування, відповідальність за використання власного робочого часу.

З огляду на це, зауважимо, що технологія тайм-менеджменту не дає стовідсоткової гарантії успішності, проте без неї успішність комунікативної взаємодії неможлива. Значною мірою вміти управляти своїм часом – не означає жити із секундоміром в руці. Найперше, варто оволодіти вмінням ставити перед собою цілі; планувати свою діяльність (формулювання завдань, вибір оптимальних рішень, найефективніших способів досягнення поставлених цілей); розвивати навички самоконтролю, здатності самостійно оцінювати успішність (або неуспішність) своїх дій; вести облік витрат часу, ефективно використовувати всі доступні його резерви [13, с. 8–10].

У науковій літературі визначають такі структурні елементи управління часом, як: інвентаризація часу за кілька робочих днів задля аналізу власного робочого стилю і виявлення причин появи дефіциту часу; постійний аналіз використання часу, виявлення непродуктивності його витрат; систематичне планування робочого часу, робота над щоденними, щотижневими, місячними, квартальними й іншими видами планів; постійне розмежування та узгодження виробничих та особистісних планів; вироблення поважного ставлення до часу [1, с. 280–281]. Все вище зазначене можемо й визначити як кроки до організованої, насиченої, продуктивної та успішної комунікативної взаємодії в індустрії туризму, що слугуватиме основою комунікативної компетентності фахівців-туризмознавців, де під успішністю ми розуміємо процес розроблення, реалізації та прийняття рішень на засадах людиноцентризму, мотивації, саморозвитку і самореалізації, системи професійних знань, умінь, навичок, що забезпечує професійний розвиток, досягнення цілей і задоволеність професійною діяльністю.

Проведений аналіз наукової літератури дає можливість виокремити такі основні принципи тайм-менеджменту: узгодженість (єдність між баченням і місією, ролями і цілями, пріоритетами і планами, бажаннями і дисципліною), збалансованість (гармонійний розподіл часу між особистим і професійним життям), зосередженість (зосередженість на вирішенні важливих справ), людяність у відносинах, гнучкість (плани мають стати зручними для виконання професійної діяльності), компактність, що в цілому допоможе не втратити жодної важливої ідеї в процесі комунікативної взаємодії.

Слід зазначити, що під час комунікативної взаємодії важливо враховувати етапи тайм-менеджменту, серед яких: постановка цілей, планування часу, самосвідомість, прийняття рішень, реалізація планів і організація особистісного професійного процесу, контроль за виконанням [10, с. 9–13]. Розглянемо їх.

Розкриття комунікативного потенціалу фахівців індустрії туризму залежить від їх активності, комплексу здобутих і сформованих особистісних якостей, котрі розглядаються науковцями як інтегральна характеристика результативного блоку розвитку у процесі саморозвитку, що супроводжується реалізацією структури їх самосвідомості. Зауважимо, що професійна самосвідомість фахівців індустрії туризму здійснює регулюючу функцію розуміння власних можливостей і обмежень. При цьому, самопізнання дасть можливість корелювати потенціал на досягнення мети шляхом самоспостереження та самооцінки. Тому чим сильніша впевненість фахівців індустрії туризму в своїх можливостях, тим вищий їх інтерес, статус, рівень комунікативної компетентності.

Наступним етапом є постановка цілей, що впливає на успішну комунікативну взаємодію, і відповідно, стає стратегічним завданням в досягненні цілей через ініціативність, інноваційність та професійну комунікативну компетентність. Оскільки мета/ціль – це мисленнєва модель очікуваного результату, то доцільно здійснювати постановку мети/цілей у відповідності до потреб, інтересів, завдань, можливостей для їх реалізації. Принциповим є дотримання таких принципів, як: точність визначення мети/цілей, їх вимірність, досяжність, реалістичність, визначеність у часі.

Пріоритетного значення в сучасних умовах цілепокладання набуває процес створення системи цілей, співвідношення їх між собою і вибір оптимальних. У цілепокладанні реалізується зворотний зв'язок між усіма його основними компонентами – метою, засобом і результатом. З огляду на це, пропонуємо стратегію діяльності фахівця-туризмознавця визначати за таким алгоритмом: “визначення мети/цілей → досягнення мети/цілей → реалізація запланованої стратегії → оцінювання

результатів діяльності → успішність комунікативної взаємодії”, що підкреслює практичне спрямування використання технологій тайм-менеджменту в процесі успішної комунікативної взаємодії.

З урахуванням цих позицій, вважаємо за доцільне застосовувати такі методики цілепокладання, як: “SMART” і “дерево цілей”. Зокрема, методика “SMART” передбачає формулювання мети/цілей на основі відповіді на уточнююче запитання до складових методики, а саме: конкретність, вимірюваність, досяжність, результат, орієнтація на час. Ефективність цього методу перевіряється через досягнення очікуваного результату.

На особливу увагу заслуговує методика “дерево цілей”, що характеризується зв'язками між цілями системи і засобами їх досягнення, під якими розуміють рівні цілей.

Враховуючи міжнародний досвід в умовах української реальності, дозволимо собі дещо розвести розуміння понять “місія–мета–ціль–завдання”, які фактично, зводяться до одного – реалізації задуманого, де місія – це стратегія; мета – цілеспрямоване прагнення досягти результату; ціль – чітка орієнтація на предмет/об’єкт досягнення мети; завдання – наперед визначений обсяг роботи, справ через засоби досягнення місії–мети–цілей.

Спочатку, виокремлюють стратегічну місію підприємства/установи/ особи, згодом, формулюють → генеральну мету (перший рівень), а вже нижче, → головну ціль (другий рівень) → підцілі (третій рівень) → завдання (четвертий рівень), що між собою безпосередньо взаємопов’язані.

При конструюванні “дерева цілей” важливу роль відводять вибору стратегічної місії та генеральної мети. Другий і третій рівень реалізуються за допомогою алгоритму “мета/ціль – ресурси”. Вирішення завдань – комплекс ресурсів і дій, за допомогою яких забезпечується досягнення генеральної цілі [16]. Зауважимо, що методика “дерево цілей” є індивідуальною для кожного фахівця індустрії туризму, однак незмінною залишається матриця відлення процесу цілепокладання.

Як показує практика, до найпоширеніших причин, що перешкоджають досягненню цілей належать: цілі, які не прописані; цілей занадто багато; цілі не чітко сформульовані; час виконання цілей визначено не правильно; перфекціонізм (досконалість в усьому); відсутність планів для реалізації тощо.

Час не любить, коли його використовують не правильно. На наше глибоке переконання, саме планування є основою успішної комунікативної взаємодії в умовах тайм-менеджменту. Оскільки специфічною особливістю часової організації фахівців індустрії туризму є її переривчастий характер, різноманітна кількість доручень, що зумовлює необхідність постійного корегування планів для вирішення часових проблем у своїй діяльності, тому, надзвичайно важливо регулярно планувати свій робочий день, встановлювати чіткі пріоритети й рішуче долати перешкоди, задля ефективної комунікативної взаємодії у процесі професійної діяльності.

Доречними у цьому контексті будуть поради Стівена Р. Кові, який зазначає: “До успіху приводить не тяжка праця, а вміння розставляти пріоритети... Для цього потрібно мати мету, місію, чітке відчуття орієнтирів” [8, с. 162].

Звернемо увагу на основні вимоги до планування, що реалізуються за допомогою семи “R”, що забезпечать високу продуктивність праці. До них відносимо способи організації правильного мислення. Зокрема: resistance, що слід розуміти як реакцію, опір. Якщо у здійсненні функціональних обов’язків працівник зіштовхується з невдачею, то необхідно думками повернутись назад і проаналізувати причини; reevaluate – повторний розгляд ситуації; reorganization, реорганізація, що забезпечує високу ефективність професійної діяльності; restructuring – реструктуризація, на виконання якої йде 20 % роботи для виконання найважливіших справ, які мають найбільшу цінність, і якомога менше часу для всіх інших; reengineering – безперервний пошук способів здійснювати комунікативний процес простіше і швидше; reinventing – переосмислення; regain control – контроль над здійсненням комунікативної взаємодії [8, с. 64–70].

Таким чином, ефективне планування у процесі здійснення комунікативної взаємодії передбачає підготовку до реалізації поставлених завдань і організації часу; уникнення зайвих/додаткових планів; створення умов для перепочинку між завданнями; гнучкість; креативність; розподіл великих завдань на підзавдання; отримання максимального результату за мінімум часу; вміння зосереджуватись на пріоритетах та відмежовуватись від неважливого тощо.

Проведений аналіз наукової та періодичної літератури дає можливість виокремити ряд систем і методик управління часом, які будуть корисними під час здійснення комунікативної взаємодії в індустрії туризму. А саме: принцип Ейзенхауера (важливість і терміновість справ), передбачає розподіл справ на чотири шаблі важливості: терміново важливо, терміново неважливо, нетерміново важливо, нетерміново неважливо); принцип Паркінсона (установлює, що робота займає весь відведений на неї час); принцип “полотна пилки” (розкриває зниження продуктивності через постійні перешкоди, для чого потрібно розробити ідеальне співвідношення між роботою та відпочинком та всі однотипні справи скомпонувати у загальні блоки діяльності); АБВГД-аналіз (показує, що потрібно завжди резервувати невелику частину дня для важливих завдань. Усі завдання поділяються на категорії: А, Б, В, Г і Д. Завдання “А” – це те, що обов’язково потрібно зробити (найважливіші справи), “Б” – потрібно би зробити (важливі справи), “В” – непогано б зробити (не важливі справи), “Г” – делегування справ, “Д” – зайві завдання [1; 3; 5; 9; 11].

Під час складання списку планів для здійснення комунікативного процесу практики рекомендують використовувати метод “Альпи”. Це один із найефективніших методів складання списку справ із визначенням пріоритетів. Відзначимо, що метод “Альпи” відносно простий, що складається з п’яти процесів і включає: складання плану справ-завдань; визначення реального часу для виконання запланованих справ; резервування часу про запас (плануючи свій робочий час фахівець індустрії туризму повинен передбачити 60 % для виконання справ із плану на день, і близько 40 % слід віднести до резервного часу); прийняття рішень і делегування справ; контроль та аналіз виконаних справ і реалізація плану на день [5; 10]. Перевагами використання методу “Альпи” є планування комунікативного процесу; чітке розуміння завдань; упорядкування плану справ; концентрація уваги на пріоритетних завданнях.

Концептуально важливим у процесі комунікативної взаємодії є використання “Методу Б. Франкліна”, що полягає у виокремленні пріоритетів та чіткому розподілі головної мети на підцілі і підзавдання. Візуально цю систему можна відобразити у вигляді східчастої піраміди, де кожен рівень (поверх) характеризується функціональною специфікою. Перший рівень (поверх) – складання списку життєвих цінностей; другий – виокремлення глобальної місії/мети; третій – формування генерального плану досягнення мети; четвертий – довготерміновий план (на найближчі 4–5 років); п’ятий – короткотерміновий план (від 2–3 тижнів до 2–3 місяців); шостий рівень (поверх) – план на день [4; 5; 12]. Важливість виокремлення пріоритетності справ у процесі здійснення комунікативної взаємодії дасть можливість фахівцеві індустрії туризму працювати виключно над важливими і необхідними справами, концентрувати увагу на виокремленні тільки одного завдання, уникати конфліктів і стресових перенавантажень, цілеспрямовано здійснювати комунікативну взаємодію та досягати визначених цілей, отримувати задоволення від професійної діяльності та її результатів.

У дослідженні варто звернути увагу й на зовнішні фактори, так звані “крадії часу”, що створюють перешкоди у здійсненні комунікативної взаємодії фахівців-туризмознавців, до яких віднесемо: нечітко сформульовану мету/ціль; відсутність пріоритетів; неефективне планування; кризові ситуації; неефективне делегування справ; невміння сказати “ні”; не здатність розділяти хобі та функціональні обов’язки; намагання виконати багато завдань за дуже короткий відрізок часу; особистісну неорганізованість; надмірну комунікабельність; бажання знати все; недостатню мотивацію; зволікання; низький рівень самосвідомості і самоконтролю; прокрастинацію (затягування/відкладання початку справи та її завершення) тощо.

На наше глибоке переконання, фахівцеві туристичного бізнесу для того, щоб у процесі комунікативної взаємодії раціонально використовувати свій час, потрібно дотримуватись кількох нескладних правил. Зокрема, ставити перед собою мету і цілі (реальну, з чітко виокремленими часовими межами), визначати пріоритети, не відкладати справи і завдання на “пізніше”, наполегливо йти до досягнення цілей, контролювати комунікативний процес, відпочивати. Адже відпочинок – це не відхід від запланованої роботи – це відновлення сил та зміна діяльності, що забезпечує ефективність виконання професійних обов’язків. Важливо відпочивати до того, як настане втома, бо відпочинок має відповідати таким принципам: ритмічність 5 хвилин на 1 годину; максимальне перемикання; максимальна зміна контексту.

Слушним для використання в індустрії туризму є принцип Парето, суть якого полягає у використанні 20 % свого робочого часу для отримання 80 % результату. При цьому важливо виокремити саме “ключові завдання”.

Не залишимо поза увагою ще один метод тайм-менеджменту – Pomodoro. Суть його полягає у систематичному змінненні 25 хвилин виконання завдань на 5 хвилин відпочинку. Після чотирьох таких циклів відпочинок повинен тривати не менше 30 хвилин. Проведений аналіз витрат робочого часу студентами-стажерами на туристичних підприємствах дає підстави вказувати на ефективність і дієвість зазначеного методу, використання якого дозволяє сконцентрувати увагу на виконанні пріоритетних завдань та чіткому розподілі справ під час комунікативного процесу.

Зручним і дієвим методом контролю за виконанням завдань є методика Getting Thing Done, що передбачає записування всіх поточних справ, проєктів та ідей комунікативного процесу з чітким хронометражем. Заслуговує на увагу метод ALPEN Лотара Зайверта, який полягає у утованні завдань і запланованих дій комунікативного процесу, оцінюванні тривалості кожної дії, включення буферного часу, прийняття рішень, контролі за виконанням дій у процесі комунікації. Також широкого вжитку набули комп’ютерні програми, такі як: Act, Microsoft Outlook, Day-Runner, Leader Task, Day-Timer, Lotus Organizer тощо, електронні організатори та кишенькові телефони.

На завершення, звернемось до порад американського науковця-практика, фахівця в галузі підготовки лідерів Стівена Р. Кові, який вбачає в сучасному тайм-менеджменті – тайм-менеджмент четвертого покоління, який є наслідком:

- 1) “зосередженості на принципах “важливо – ефективно”;
- 2) скерованості на совість, що дозволяє організувати особисте та професійне життя в злагоді зі своїми внутрішніми цінностями та мати свободу і часовий графік для їх втілення;
- 3) визначення особистої унікальної місії, у тому числі цінностей і довготермінових цілей, які дозволяють осмислено провести свій день;
- 4) життєвої рівноваги, яка досягається шляхом визначення ролей, встановлення цілей та планування занять у кожній ключовій ролі на кожен тиждень;
- 5) потужної організації керування часом (за потреби щоденної корекції). Це дозволяє піднятися над обмеженою перспективою одного дня, і переглядаючи свої ключі, ніколи не забувати про свої найбільші цінності.

Практична риса, що об’єднує всі ці досягнення – це головна увага до стосунків і результатів та другорядна увага до часу” [8, с. 185].

Підсумовуючи вищевикладене, зазначимо, що фахівці індустрії туризму в умовах інтерактивного сьогодення мають можливість застосовувати різноманітні методики, технології та практики тайм-менеджменту, які сприятимуть ефективній організації часу відповідно до особистісних та професійних потреб. В цілому, часова ефективність здійснення комунікативного процесу і організації праці на підприємствах індустрії туризму впливатимуть на визначення базових передумов для формування й досягнення успішності професійної діяльності та успішного функціонування організації. При цьому важливо пам’ятати пораду Стівена Р. Кові – “навчитись організовувати не час, а себе”. Але якими б не були засоби досягнення мети у процесі ділових, професійних, міжособистісних комунікацій найважливішими повинні бути цінності: повага, толерантність, чесність, відповідальність, порядність, чуйність, віра в себе та інших, оптимізм.

Висновки. Вивчення та застосування технологій тайм-менеджменту в індустрії туризму дозволить персоналу підприємств туристичного бізнесу професійно реагувати на зміни в українському суспільстві та адекватно адаптуватися до ринкових умов праці. Опанування фахівцем-туризмомознавцем практичної складової часової компетентності значно розширить такі можливості, як здатність: керувати собою; виокремлювати чіткі особисті цілі; планувати успішну комунікативну взаємодію; підвищувати професійний, особистісний, творчий потенціал; розвивати навички вирішення проблем; уникати стресів; поглиблювати винахідливість та інноваційність діяльності; проявляти високий рівень емоційної компетентності; впливати на співрозмовника; створювати передумови для делегування повноважень; необхідного ситуативного вибору пріоритетів між особистим та професійним середовищем; виконання роботи з меншими витратами та ефективними результатами праці; раціональної організації професійної діяльності тощо.

Подальші напрями дослідження. Проведені напрацювання можуть стати основою для розроблення моделі успішної комунікативної взаємодії в індустрії туризму з урахуванням осмислених та охарактеризованих у статті технологій тайм-менеджменту.

Список використаних джерел.

1. Алюшина Н. О. Тайм-менеджмент : часова організація діяльності державного службовця : навч. посіб. з дистанц. курсу / Наталія Алюшина ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – К. : НАДУ, 2012. – 191 с.
2. Бадрак В. Стратегии выдающихся личностей / В. Бадрак. – Харьков : Фолио, 2011. – 510 с.
3. Берд П. Тайм-менеджмент : Планирование и контроль времени / П. Берд. / Пер. с англ. К. Ткаченко. – М. : ФАИР-ПРЕСС, 2004. – 288 с.
4. Болотова А. К. Психология организации часу : навч. посібник для студентів вузів / А. К. Болотова. – М. : Аспект Пресс, 2006. – 254 с.
5. Дод П. 25 лучших способов и приемов тайм-менеджмента. Как делать больше, не теряя головы / П. Дод, Д. Сандхайм / Пер. с англ. – СПб. : Дилиа, 2008. – 128 с.
6. Кеннеди Д. С. Жесткий тайм-менеджмент. Возьмите свою жизнь под контроль / Д. С. Кеннеди. – М. : Альпина Паблишер, 2015. – 200 с.
7. Кноблаух Й. Управление временем / Й. Кноблаух, Х. Велтзе; [пер. с нем. Д. В. Ковалевой]. – 2-е изд., стер. – М. : Омега-Л, 2006. – 144 с.
8. Кові С. Р. 7 звичок надзвичайно ефективних людей / С. Р. Кові ; пер. з англ. О. Любенко. – 2-ге вид., стер. – Харків : Книжковий Клуб “Клуб Сімейного Дозвілля”, 2014. – 384 с.
9. Кук М. Эффективный тайм-менеджмент : Как рационально спланировать свое рабочее и свободное время / М. Кук ; пер. с англ. К. Давыдова. – М. : Издательско-торговый дом “ГРАНД” ; М. : Фаир-пресс, 2003. – 331 с.
10. Куликова В. Н. Заставте время работать на вас / В. Н. Куликова. – М. : ЗАО Центр-полиграф, 2008. – 192 с.
11. Моргенстерн Дж. Тайм-менеджмент. Искусство планирования и управления своим временем и своей жизнью / Дж. Моргенстерн. – М. : Добрая книга, 2012. – 253 с.
12. Моргенстерн Дж. Технологии эффективной работы / Дж. Моргенстерн ; пер. с англ. – М. : Добрая книга, 2006. – 336 с.
13. Образцова Л. Время – деньги. Как управлять своим временем / Л. Образцова. – М. : АСТ, СПб : Сова, 2007. – 126 с.
14. Сидорова Н. А. Тайм-менеджмент, 24 часа – это не предел / Н. А. Сидорова, Е. Б. Анисникова. – М. : Издательско-торговая корпорация “Дашков и К”, 2008. – 220 с.
15. Ткаченко И. В. Тайм-менеджмент. Искусство управлять своим временем / И. В. Ткаченко. – Харьков : Аргумент Принт : Виват, 2014. – 218 с.
16. Tracy Brian. Eat That Frog. 21 Great Ways to Stop Procrastinating and Get More Done in Less Time (A Book Summary) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://xuworldwide.com>, 2014. – 17 p.

References.

1. Aliushyna N. O. (2012), *Tajm-menedzhment : chasova orhanizatsiia diial'nosti derzhavnoho sluzhbovtisia : navch. posib. z dystants. kursu* [Time Management : temporal organization of civil servant], NADU, Kyiv, Ukraine.
2. Badrak V. (2011), *Stratehyy vydauschykhsia lychnostej* [Strategy prominent personalities], Folio, Kharkov, Ukraine.
3. Berd P. (2004), *Tajm-menedzhment : Planirovanye y kontrol' vremeni* [Time Management : Planning and time management], FAIR-PRESS, Moscow, Russia.
4. Bolotova A. K. (2006), *Psikhologhiia orhanizatsii chasu : navch. posibnyk dlia studentiv vuziv* [Psychology organization in time], Aspekt Press, Moscow, Russia.
5. Dod P. and Sandkhajm D. (2008), *25 luchshykh sposobov y pryemov tajm-menedzhmenta. Kak delat' bol'she, ne teriaia golovy* [25 of the best methods and techniques of time management. How to do more without missing head], Dilia, St. Petersburg, Russia.
6. Kennedy D. S. (2015), *Zhestkyj tajm-menedzhment. Voz'myte svoiu zhyn' pod kontrol'* [Hard time management. Take control of your life], Alpina Publisher, Moscow, Russia.
7. Knoblauch J. and Velt'e Kh. (2006), *Upravlenye vremenem* [Time Management], Omega-L, Moscow, Russia.
8. Kovi S. R. (2014), *7 zvychok nadzvychajno efektyvnykh liudej* [The 7 Habits of Highly Effective People], Knyzhkovyj Klub “Klub Simejnogo Dozwillia”, Kharkov, Ukraine.
9. Kuk M. (2003), *Effektivnyj tajm-menedzhment : Kak ratsyonal'no splanyrovat' svoe rabochee y svobodnoe vremia* [Effective Time Management : How to efficiently plan their work and free time], Fayr-press, Moscow, Russia.
10. Kulykova V. N. (2008), *Zastav'te vremia rabotat' na vas* [Make time work for you], ZAO Tsentr-poligraf, Moscow, Russia.
11. Morhenstern Dzh. (2012), *Tajm-menedzhment. Yskusstvo planirovaniya y upravleniya svoym vremenem y svoej zhyn'iu* [Time management. The art of planning and management of their time and their lives], Dobraya kniga, Moscow, Russia.
12. Morhenstern Dzh. (2006), *Tekhnologhiy effektivnoj roboty* [Technology effective work], Dobraya kniga, Moscow, Russia.
13. Obratsova L. (2007), *Vremia – dengi. Kak upravliat svoim vremenem* [Time is money. How to manage your time], Sov, St. Petersburg, Russia.
14. Sydorova N. A. and Anysynkova E. B. (2008), *Tajm-menedzhment, 24 chasa – eto ne predel* [Time management, 24 hours – this is not the limit], Izdelsko-torgovaya korporatsiya “Dashkov i K”, Moscow, Russia.
15. Tkachenko Y. V. (2014), *Tajm-menedzhment. Yskusstvo upravliat' svoym vremenem* [Time management. The art of managing their time], Argument Print : Vivat, Kharkov, Ukraine.
16. Tracy Brian (2014), *Eat That Frog. 21 Great Ways to Stop Procrastinating and Get More Done in Less Time (A Book Summary)* available at : <http://xuworldwide.com> (Accessed 13 Dec 2015).

Стаття надійшла до редакції 23.12.2015 р.



ТОВ "ДКС Центр"