



Ірина Савчак,

викладач,
ДВНЗ «Прикарпатський національний
університет імені Василя Стефаника»
(м. Івано-Франківськ)

Iryna Savchak,

Lecturer,
Vasyl Stefanyk Precarpathian National University
(Ivano-Frankivsk)

УДК: 378.147.(477.86)

ДІАЛОГОВА КОМУНІКАЦІЯ ЯК ЧИННИК ПРОФЕСІОНАЛІЗМУ МАЙБУТНЬОГО МЕНЕДЖЕРА ТУРИЗМУ В УМОВАХ РОЗВИТКУ КАРПАТСЬКОГО РЕГІОНУ

DIALOGUE COMMUNICATION AS A FACTOR OF THE PROFESSIONALISM OF FUTURE MANAGER OF TOURISM IN THE CONSTANT DEVELOPMENT OF THE CARPATHIAN REGION

У статті висвітлюється важливість діалогової комунікації у фаховій діяльності менеджера туризму. Наголошується, що ефективна діалогова комунікація є запорукою успішного вирішення професійних завдань.

Ключові слова: діалогова комунікація, діалогічне мовлення, професіоналізм, ділова бесіда.

The article highlights the importance of dialogue communication in professional activity of tourism manager. It is emphasized that effective dialogue communication is the key to success in professional questions solving.

Keywords: dialogue communication, dialogue speech, professionalism, business conversation.

В статті освітається важність діалогової комунікації в професійній діяльності менеджера туризму. Отзначається, що ефективна діалогова комунікація являється залогом успішного рішення професійних завдань.

Ключевые слова: диалоговая коммуникация, диалогическая речь, профессионализм, деловая беседа.

Постановка проблеми. В кінці ХХ століття великої популярності набуває туризм. Все більше і більше людей проводять свій вільний час подорожуючи, пізнаючи тим самим світ і Україну. За останні роки туризм став масовим, демократичним, розрахованим на різні інтереси, смаки, доходи. Мальовничі куточки нашої країни, зокрема Карпати, приваблюють туристів як іноземних так і вітчизняних. Приголомшливі природні ресурси, наявність унікальних кліматичних, бальнеологічних і гірськолижних курортів відкривають нескінченні можливості розвитку туризму в Карпатському регіоні. Туристів манять незабруднене навколишнє середовище, прекрасне здорове повітря, чисті ріки, гори, сільські місцевості, де збережені національні традиції, музеї, церкви та інші прекрасні архітектурні пам'ятки. Зростання ролі вільного часу та відпочинку для розвитку людини вимагає підготовки фахівців з туризму, які успішно будуть поєднувати теоретичні знання та практичні вміння висококваліфікованого працівника.

Провідним видом діяльності індустрії туризму є обслуговування клієнтів, що полягає в наданні соціально-культурних послуг споживачам у процесі спілкування з ними. Тому формування висококваліфікованого професіонала все частіше пов'язують з опануванням мови та професійним спілкуванням. У своїй діяльності фахівці сфери туризму найчастіше послугуються діалогічним мовленням, оскільки їхня робота полягає насамперед у задоволенні потреб клієнтів, що передбачає процес діалогової комунікації. Від вміння вести діалог залежить успішність професійної діяльності фахівця, тому діалогова комунікація розглядається нами як важливий чинник професіоналізму майбутнього менеджера туризму.

Аналіз актуальних досліджень. Проведений аналіз як вітчизняного, так і зарубіжного наукових фондів свідчить про термінологічну невизначеність поняття «діалогова комунікація». Для характеристики даного феномену науковцями використовувалися такі терміни як «діалогічне мовлення», «діалог» (Ю.М. Ємельянов, Д.І. Ізаренков, А.І. Ляшкевич, М.І. Пентиліук, Г.В. Чулкова), «діалогічне спілкування» (Е.І. Пассов, С.Ф. Шатілов), «комунікація» (К.В. Комаров), «діалогічний процес комунікації» (А.П. Величук та ін.).

Мета статті полягає у теоретичному обґрунтуванні важливості діалогової комунікації у професійній діяльності майбутнього менеджера туризму в умовах розвитку карпатського регіону.

Виклад основного матеріалу. Спілкування є невід'ємною складовою діяльності менеджера будь-якої галузі управління, який постійно повинен вирішувати різні виробничі проблеми, налагоджувати і розвивати ділові контакти. Здебільшого воно відбувається під час безпосередньої взаємодії, розмови віч-на-віч, що



потребує від спеціаліста уміння правильно підготувати і вибудувати конструктивний діалог, з'ясувавши позицію співрозмовника, знайти вирішення проблеми, яке б влаштувало б обидві сторони. У фаховій діяльності менеджера туризму спілкування найчастіше відбувається в діалогічній формі, шляхом взаємного висловлювання і вислуховування думок, обґрунтування позицій співрозмовників. Діалогова комунікація займає провідне місце, і є вагомим чинником розвитку професіоналізму менеджера туризму.

Аналіз наукових робіт свідчить, що питання діалогової комунікації не є достатньо досліджене. Серед вітчизняних науковців тільки Черненко Н. М. зосередила увагу на даному феномені в контексті підготовки майбутніх менеджерів до діалогової комунікації в системі післядипломної освіти. Поняття « діалогова комунікація » науковець трактує як процес обміну інформацією в діалоговому режимі, що моделюється мовцем, залежно від ситуації, потреб, мети, умов і факторів [7, с. 84]. Ефективність діалогової комунікації залежить від знання та використання мовцями різних типів діалогів, а саме від: характеру протікання діалогу та його зовнішньої форми, ступеня готовності, цільової спрямованості, кількості учасників, характеру реакції на першу вихідну репліку діалогу, семантичного наповнення діалогу, тематичного і структурного поєднання реплік.

Багатьма науковцями діалогова комунікація розглядався в рамках вивчень таких понять як «діалогічне мовлення» (Ананьєва Л. В., Гайдукова Л. В., Кочубей Л. В., Ляшкевич А. І., Палихата Е. Я., Пентиліук М. І., Шульжук Н. В., Чірва І. В., Щербачук Н. П.), «діалогічне спілкування» (Гладка І. А., Зарічна О. В., Н. М. Журавльова), професійне діалогічне спілкування (Л. І. Мацько, Л. В. Кравець, Ф. І. Хміль).

Існує чимало трактувань поняття «діалогічне спілкування» та «діалогічне мовлення», але більшість науковців сходяться у думці, що це процес мовленнєвої взаємодії, при якому відбувається безпосередній обмін висловлюваннями між двома чи декількома особами.

Так Н. М. Журавльова діалогічне спілкування визначає як форму міжособистісного спілкування, що має змістові і процесуальні характеристики діалогу і забезпечує адекватне взаєморозуміння, особистісне ставлення і відкрите взаємовідношення партнерів один до одного [1, с.14]. Ф. І. Хміль під діалогічним спілкуванням розуміє спілкування двох людей, внаслідок якого виникають спільні позиції, думки, бачення проблем тощо [6, с.47]. Е. Я. Палихата використовує поняття «діалогічне спілкування» і «діалогічне мовлення» як синоніми, оскільки вони являють собою комунікативний акт, у якому відбувається зміна ролей слухача і мовця, тобто відбувається обмін висловлюваннями [5, с. 13].

А. І. Ляшкевич, М. І. Пентиліук, розглядають діалогове мовлення як особливий вид мовленнєвої діяльності, функції якої реалізуються у процесі безпосереднього спілкування між співрозмовниками в результаті послідовного чергування стимулюючих та реагуючих реплік [3].

Професійна діяльність менеджера туризму передбачає постійну участь спеціаліста у взаємодії, що вимагає володіння ним комунікативними вміннями, прийомами вербальної й невербальної комунікації, комунікативними стратегіями і комунікативною компетенцією. Сфера туризму втілюється у спілкуванні, що зумовлює значущість психологічної підготовки її працівників, опанування ними комунікативної культури для налагодження якісного фахового спілкування. Володіння працівниками сфери туризму крім спеціальних знань ще й знаннями глибинних закономірностей комунікації, системою комунікативних якостей і умінь, необхідних для гармонійного вступу в контакт, підтримання спілкування і досягнення взаєморозуміння з його учасниками – головна запорука успіху спеціаліста сфери туризму.

Від вміння вести діалогову комунікацію залежить рівень професіоналізму майбутнього менеджера туризму. Професіоналізм характеризується наявністю у фахівця знань, умінь і навичок, що дозволяють йому здійснювати свою діяльність на рівні сучасних вимог науки і техніки. Він виражається у вмінні формулювати завдання, застосовувати методологію і методи спеціальних наук [2]. Професіоналізм менеджера туризму визначається підготовленістю до самостійного виконання конкретних видів професійної діяльності, які полягають в умінні вирішувати типові професійні ситуації й оцінювати результати своєї роботи; здатністю самостійно здобувати нові знання, уміння за фахом; в умінні надавати професійні послуги та використовувати різноманітні професійні технології, які забезпечують ефективність праці.

До основних ознак, які характеризують процес діалогової комунікації відносять: непідготовленість спілкування, можливість емоційних проявів, використання невербальних засобів комунікації, зорієнтованість на конкретне висловлювання співрозмовника, можливість зміни теми розмови, налаштованість комунікантів на діалог, що передбачає наявність бажання і вміння слухати [4, с. 192].

Успішність діалогової комунікації визначається дотриманням певних вимог: обраною стратегією і тактикою спілкування, тобто вмінням правильно сформулювати мету розмови, визначити інтереси партнерів, обґрунтувати власну позицію. Ф. І. Хміль наголошує, що будь-яка розмова віч-на-віч потребує попередньої підготовки, продумування її перебігу, ритму, визначення майбутньої поведінки. Важливим під час підготовки є правильно сформульовані запитання і їх невелика кількість. Інформація про співбесідника допоможе налагодити оптимальну психологічну атмосферу, підготувати необхідні аргументи. Не варто недооцінювати часу і місця зустрічі, подбати про створення максимально сприятливих умов для розмови (доброзичлива, невимушена атмосфера) [6, с. 48-53].

Досягнення очікуваного результату від діалогового спілкування можливе за дотримання певних соціально-психологічних вимог: допомогти співрозмовнику розслабитись, спрямувати його на відверту, довірливу



розмову; абстрагуватись від першого враження, дати людині змогу висловитися; висловлюватись зрозуміло, уникати прямих запитань, більше користуватись навідними; не відхиляти від основного питання розмови.

Варто зауважити, що продуктивність розмови залежить і від особистих якостей менеджера туризму, таких як товариськість, гнучкість поведінки, стриманість, тактовність, толерантність.

Основною формою здійснення діалогової комунікації менеджерів туризму у професійній діяльності є ділова бесіда. Вона допомагає встановити контакти, налагодити співпрацю, отримати певну інформацію, від майстерності її проведення залежить успіх справи та репутація фахівця. Через бесіду співрозмовники можуть вплинути на певну ситуацію, що існує на момент спілкування, або налагодити чи зміцнити відносини між учасниками бесіди. Характерною рисою бесіди є її непередбачуваність: ніколи не знаєш, як може повернутися розмова, тому завжди треба бути готовим до непередбачуваних кроків. Підготовка до ділової бесіди є першим кроком до її успішного проведення. По-перше потрібно визначити тему і мету спілкування, конкретні завдання, аргументи і можливі контраргументи партнера, порядок озвучування питань. По-друге, важливо врахувати особистісні якості співрозмовника, тобто скласти його психологічний портрет і ознайомитися з його позицією щодо обговорюваного питання. І останнє, вагоме значення має структура бесіди. Розмову не можна починати з дискусійних питань, потрібно чергувати позитивну і негативну інформацію, а завершувати спілкування слід на «хорошій ноті». У процесі підготовки до бесіди виробляються навички швидкої реакції на випадок несподіваного повороту розмови [6, с.195].

Залежно від змісту ділової бесіди можуть виконувати різні функції: обмін інформацією; формування перспективних заходів; контроль і координація певних дій; взаємне спілкування під час вирішення актуальних проблем; підтримка ділових контактів на різних рівнях; пошук; висунення нових ідей; стимулювання дій; вирішення проблем, що виникли під час спілкування.

Ми виокремили п'ять етапів ділової бесіди менеджера туризму: на початковому етапі встановлюється контакт із співрозмовником і створюється необхідна атмосфера для спілкування; другий етап передавання інформації передбачає детальне ознайомлення з можливостями і намірами клієнта стосовно обговорюваного питання; на третьому етапі аргументування співрозмовники займають певну позицію з обговорюваної теми, яка підкріплюється фактичними даними. Інформація повинна бути правдивою, висловлювання мають бути точними, ясними і місткими, а високий рівень культури фахової мови посилює переконливість; четвертий етап спростування доводить переконливість викладу, розвіює сумніви співрозмовника. Основні прийоми, які використовуються, це – посилення, цитати, схвалення, переформулювання, умовна згода, порівняння, опитування. На завершальному п'ятому етапі підведення підсумків головним є стимулювання співрозмовника до обмірковування висловлених пропозицій і до продовження ділових контактів.

Ділова бесіда це цілеспрямоване спілкування з передбачуваним або попередньо запланованим результатом. Прикладами таких бесід у професійній діяльності менеджера туризму є: обговорення нових проектів з партнерами по бізнесу, розмова з споживачами туристичного продукту, надання інформації туристам, презентація туристичного продукту.

Висновки. Таким чином, діалогова комунікація лежить в основі професійної діяльності менеджера туризму. Практично все спілкування здійснюється у діалоговому режимі, зазвичай у формі ділової бесіди. Вміння взаємодіяти з партнерами і клієнтами, будувати відносини з ними в процесі спілкування сприяє успішному вирішенні професійних завдань і підвищенню рівня професіоналізму фахівця.

1. Журавлєва Н. Н. Подготовка преподавателей высшей школы к диалогическому общению со студентами: Автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук: спец. 13.00.08 "теория и методика профессионального образования" / Н.Н. Журавлєва. – Ярославль, 2004. – 25 с.
2. Кузьмина Н. В. Профессионализм личности преподавателя и мастера производственного обучения / Н. В. Кузьмина. – М.: Высш. шк., 1990. – 118 с.
3. Ляшкевич А.І. Наступність і перспективність формування діалогічного мовлення учнів початкових і 5 кл. з/о школи: Автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук: спец. 13.00.02 "теорія та методика навчання (українська мова)" / А. І. Ляшкевич. – Херсон, 2003. – 21 с.
4. Мацько Л. І., Кравець Л. В. Культура української фахової мови: Навч. посіб. – К.: ВЦ «Академія», 2007. – 360 с.
5. Палихата Е. Я. Система навчання українського усного діалогічного мовлення учнів основної школи: Автореф. дис. на здобуття наук. ступеня д-ра. пед. наук: спец. 13.00.02 "теорія та методика навчання (українська мова)" / Е. Я. Палихата. — Київ, 2005. — 36 с.
6. Хміль Ф.І. Ділове спілкування: Навч. посіб. для студентів вищих навч. закладів. – К.: "Академвидав", 2004. – 280 с.
7. Черненко Н.М. Підготовка майбутніх менеджерів до діалогової комунікації в системі післядипломної освіти: дис. канд. пед. наук: 13.00.02 / Черненко Н.М. – Одеса, 2004. – 217 с.