

## **ЭФФЕКТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ - ЗАЛОГ УСПЕХА В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА**

**Ивлева Мария Игоревна**

студент, Государственный Университет Управления, РФ, г. Москва

**Чудновский Алексей Данилович**

научный руководитель, д-р экон. наук, проф., Государственный Университет Управления, РФ, г. Москва

Эффективные коммуникации – удовольствие или необходимость?

Важная проблема в индустрии гостеприимства состоит в привлечении клиентов и создании для них высокого уровня сервиса.

Гостеприимство означает радушие по отношению к гостям, внимание и способность чувствовать их пожелания и потребности. Индустрия гостеприимства заключается в том, чтобы предоставить туристу домашний уют и создать обстановку, которая бы отвечала всем желаниям клиента. Но всегда ли у персонала хорошие манеры, отличное настроение и искреннее желание улыбаться?

На практике дружелюбие персонала встречается редко, что естественно вызывает недовольство у гостей, тем самым нанося ущерб репутации организации индустрии гостеприимства.

Причины возникновения вышеописанных проблем в недостижении взаимопонимания между руководителем (управляющим) и обслуживающим персоналом, что впоследствии переносится на отношения между персоналом и гостем.

Услуги индустрии гостеприимства нематериальны и неосязаемы, а значит, реализация услуги зависит от процесса ее производства. Следовательно, качество услуг сильно зависит от психологического и эмоционального состояния персонала.

Опытный руководитель, обладающий знаниями об эффективных коммуникациях, способен грамотно настроить персонал на позитивное восприятие и направить его негативные эмоции в нужное русло.

Коммуникация – это обмен информацией между людьми, а значит и неотъемлемая составляющая в деятельности и общении руководителя с подчиненными.

Функции общения в управлении деятельностью коллектива можно рассматривать на двух уровнях: интегральном и локальном.

На интегральном уровне коммуникация обеспечивает жизнедеятельность организации.

1. Регулятивная функция. В процессе коммуникации осуществляется воздействие на объект. Эта функция позволяет организовывать совместные действия, планировать, согласовывать, координировать и оптимизировать взаимодействие различных объектов управления.
2. Функция социального контроля. Принципы работы и способы решения задач, стоящих

перед организацией, носят нормативный характер. Их регламентация в указаниях, распоряжениях, в социальных и групповых нормах обеспечивает целостность и организованность организации, согласованность совместных действий исполнителей. Поддержание необходимой согласованности и организованности осуществляется благодаря именно этой функции.

3. Функция социализации. Одна из важных функций в работе руководителя. Осваивание коммуникативных умений и навыков происходит только при совместной деятельности и естественном общении сотрудников, также коммуникации учат слушать и понимать важность мнения собеседника. Самое важное то, что это создает доброжелательную атмосферу, мотивирует сотрудников действовать в интересах коллектива и терпимее относиться к проблемам.

4. Педагогически-социальная функция. В ее процессе осуществляется обучение, принятие и развитие личности каждого сотрудника. То есть коллектив делится опытом друг с другом. Совместная деятельность дает возможность получить новые знания, с помощью которых взгляды на определенную ситуацию могут измениться. Также с помощью этой функции компенсируется возможный недостаток знаний у определенных сотрудников.

Функции, реализуемые в процессе взаимодействия и обеспечивающие достижение поставленных целей в акте общения, рассматриваются на локальном уровне.

1. Контактная: установление контакта в состоянии готовности подчиненного и руководителя к поддержанию взаимосвязи в форме совместной ориентированности.

2. Информационная: несет в себе ответную реакцию, т.е. получение ответа на свой запрос. Для руководителя довести до исполнителя управленческое решение крайне важно, будь то приказ, поручение или задание, а также не менее важно получить обратную связь в виде результатах решения

3. Побудительная: это действия по стимуляции к действиям объекта управления, а также направление объекта в правильное русло.

4. Координационная: в данной функции происходит согласование действий подчиненных между собой, совместное исполнение поручений с общей целью.

5. Понимание: понимание не только полученной информации, но и взаимопонимание между партнерами и сотрудниками.

6. Амотивная: влияние на переживания и эмоции сотрудников по средством своих собственных эмоций, изменение состояния и настроения коллектива.

7. Отношения: установление отношений с определенной целью, фиксирование своего положения в системе связей организации, установление своего статуса.

8. Влияние: непосредственное влияние своим мнением на мнение и действия сотрудников, изменение их поведения, решений, действий и так далее.

9. Знание руководителем данных функций общения в управленческой деятельности дает возможность выявить проблемы в коллективе, причины отклонений и нарушений процесса коммуникации между персоналом, и непосредственно с клиентами, а также причины несовершенства структуры управления. Ориентация в локальных функциях, выполняемых общением в ситуациях непосредственного взаимодействия руководителя и подчиненных, помогает выявить причины возникающих трудностей при реализации различных поставленных задач.

Иногда эффективность коммуникации рассматривают с точки зрения достижения конкретных целей участниками общения. Но в управленческом общении может быть более двух партнеров, и каждый из них может иметь свою цель, отличную от цели остальных, а иногда и противоположную. Например, руководитель может ставить своей целью убедить

подчиненного в необходимости выполнения какой -либо работы, а подчиненный, в силу своих внутренних причин, может стремиться отказаться от этого задания. Цели противоположны и, при отсутствии компромиссного решения, общение для одного из участников будет “неэффективным”, а иногда и разрушительным.

Эффективность управленческих коммуникаций нельзя рассматривать в отрыве от управленческой деятельности в целом. Коммуникация является условием и элементом управленческой деятельности, поэтому эффективным следует считать такое управленческое общение, которое обеспечивает достижение целей посредством взаимопонимания между субъектом и объектом управления, их оптимального внутреннего взаимодействия и оптимального взаимодействия с окружающим персоналом и непосредственно с клиентами.

Коммуникации имеют огромное значение для успеха гостиничной индустрии. От того, насколько грамотно построено общение руководителя с персоналом, зависит немало: морально-психологический климат коллектива, удовлетворенность персонала своим трудом, степень взаимопонимания с руководством и клиентами, и результативность рабочих процессов в целом.

Неэффективные коммуникации – одна из главных причин возникновения проблем. Поэтому руководителям необходимо учиться снижать частоту случаев неэффективных коммуникаций и становиться лучшими, более эффективными управляющими. Ведь эффективно работающие руководители – это те, кто эффективны в коммуникациях.

#### **Список литературы:**

1. Аникеева, Н. П. Психологический климат в коллективе / Н. П. Аникеева. – М., 1989.
2. Бороздина, Г. В. Психология делового общения / Г. В. Бороздина. – М.: ИПФРА-М, 2006. – 224 с.
3. Володина, Л. В. Деловое общение и основы теории коммуникации / Л. В. Володина, О. К. Карпухина. – М., 2008.
4. Коноваленко, М. Ю. Теория коммуникации / В. А. Коноваленко, М. Ю. Коноваленко. – М.: Юрайт, 2012. – 415 с.
5. Панфилова, А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности / А. П. Панфилова. – СПб.: Знание, ИВЭСЭП, 2001. – 496 с.