

## **МАНІПУЛЮВАННЯ ЯК ІНСТРУМЕНТ УПРАВЛІННЯ НА ПІДПРИЄМСТВІ ТУРІНДУСТРІЇ**

***Касьяненко А.А.***

*Науковий керівник – Александрова С.А., канд. пед. наук, доцент*

На сьогоднішній день Науковий керівнику будь-якого підприємства важко уявити собі ефективне управління та ділове спілкування без застосування маніпулятивних прийомів.

Найчастіше маніпуляції (від лат. manus – рука) розглядаються як дія, спрямована на об'єкти з певними намірами, цілями. Одна людина маніпулює іншою, коли нав'язує їй свою волю, примушує її чинити так, як їй вигідно [1].

Маніпуляція – один з видів психологічного впливу, і чим непомітніше його застосовувати, тим більш явно будуть порушуватися бажання працівника на користь намірів Науковий керівника. Досвідчений маніпулятор зазвичай застосовує прихований процес маніпуляції та формує у працівника необхідні установки таким чином, щоб працівник вважав їх своїми бажаннями. Одним з елементів маніпуляції – харизма Науковий керівника, який впливає власною поведінкою на підсвідомість працівників.

Маніпулятивні прийоми впливу на персонал можуть мати як позитивні так і негативні наслідки, що цілком залежить від особистості топ-менеджера й його цілей.

Маніпулятивні відносини є цілком звичайними у сучасних ділових стосунках. Навіть більше: без них якість психологічного управління погіршується, бо зникає тонкість управління. Науковий керівник, що не володіє навичками маніпуляції, ризикує зійти до більш грубих способів управління, що може призвести до зниження його авторитету та погіршення психологічного клімату всередині колективу. І навпаки, грамотне та помірне застосування маніпуляції дозволить підвищити якість управління за рахунок зниження кількості конфліктних ситуацій та створення позитивної, робочої атмосфери [2].

Саме такий аспект, як помірність використання навичок маніпулятора, є основним у застосуванні маніпуляції на підприємстві, адже, при всіх перевагах їх використання, тут є певний ризик: деякі Науковий керівники зловживають маніпуляцією і вона з ефективного способу управління перетворюється на спосіб самоствердження начальника за рахунок своїх підлеглих, досягнення власних корисних цілей та вирішення його особистих проблем. Тонка, хитра маніпуляція Науковий керівника поступово може перейти у відкритий психологічний тиск, що є неприпустимим.

Грамотний Науковий керівник може допустити і деяку маніпуляцію по відношенню до себе з боку підлеглих, але лише якщо вона є виправданою, тобто принесе користь діяльності підприємства і буде мати прояв лише в малих, чітко контрольованих ним розмірах, з метою запобігання втрачання авторитету та контролю над підлеглими.

Ефективний Науковий керівник має розуміти, що працівник, як індивідуальність та особистість, є абсолютно рівним з ним.

Організаційний баланс може дотримуватися до тих пір, поки Науковий керівник чітко контролює взаємний вплив між собою та персоналом.

Таким чином, маніпуляція в тому контексті, в якому вона може допускатися при управлінні підприємством – це дещо середнє між партнерством та домінуванням. Вона може виконувати конструктивну роль в діловому спілкуванні на рівні міжособистісних контактів, але лише за умови наявності високих моральних якостей у Науковий керівника та завдяки його досвіду, професіоналізму та знань з психології.

1. Методи маніпулятивного впливу: [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: [http://pidruchniki.com/14360106/menedzhment/metodi\\_manipulyativnogo\\_vplyvu](http://pidruchniki.com/14360106/menedzhment/metodi_manipulyativnogo_vplyvu)

2. Бондаренко В.В. Риторика / В.В. Бондаренко. – Харків: Вид-во ХНАДУ, 2008.

## **ЗАСТОСУВАННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ІНСТРУМЕНТІВ В УПРАВЛІННІ ПЕРСОНАЛОМ ТУРИСТСЬКИХ ПІДПРИЄМСТВ**

***Коленко В.Д.***

*Науковий керівник – Александрова С.А., канд. пед. наук, доцент*

Психологія людей цілком справедливо вважається потужним ресурсом розвитку бізнесу. Психічні процеси, які відбуваються в колективі, здатні як підвищувати ефективність діяльності туристського підприємства, так і навпаки, негативно впливати на неї.

Передусім, психологічні прийоми є популярними при проведенні кадрового відбору. Вони засновані на методах тестування, діагностичного інтерв'ю, імітаційних завдань, оціночних сесій тощо. Саме вони дозволяють вирішувати такі проблеми, як:

- захист бізнесу від недоброчесних людей;

- відбір з усієї сукупності тих претендентів, які дійсно зможуть та будуть ефективно працювати саме на певному підприємстві, на певній посаді;

- об'єднання людей у групи, попередження конфліктів та ін.

При прийомі претендентів на посади доцільно складати психологічні професіограми (психологічні портрети посад). Передусім, спільно з Науковий керівником, складають перелік особистих якостей і вимог,