

АНАЛІЗ ТУРАГЕНСТВ МІСТА НІКОПОЛЬ: ПРОБЛЕМИ ТА ЇХ ВИРІШЕННЯ

Романов С.Д.

Науковий керівник – Писарева І.В., асистент

Нікополь – невелике місто в Дніпропетровській області України. Розташоване на берегах Каховського водосховища, в 99 км на південний захід від м. Дніро.

Нікополь – це живе серце України, яке є центром Великої Скіфії та столицею Запорозького козацтва. Місто являється великим промисловим центром України, а його територія зберігає в собі історію ще з часів мезозою. Тому керуючись Указом Президента України від 21.02.2007 №136/2007 «Про заходи з розвитку туризму і курортів в Україні», а також затвердженою головою обласної влади Ю. Вілкулом «Програмою розвитку туризму у Дніпропетровській області на 2009-2012 рр.» Нікополь відкритий для туристів, бажаючих знати історію народження державності України.

У зв'язку з цим у місті почали активну роботу турагентства: «Вояж», «Море турів», «Поїхали з нами», «Сім січей» та ін.

Проте, незважаючи на заходи з розвитку туризму в Нікополі та Нікопольському районі, актуальними залишаються проблеми роботи турагентств, основні з яких:

1. Відсутність кваліфікованих працівників, оскільки багато ВУЗів України випускають недостатньо навчених спеціалістів.

2. Відсутність якісної підготовки та перепідготовки кадрів у сфері туризму.

3. Неповне надання інформації на сайтах турагентств.

4. Складності з доступом до інформації та музейних архівів для екскурсиводів. Таким чином при проведенні екскурсій надається неповна або некоректна інформація.

5. Низька зарплата та мотивація співробітників.

Виходячи з вище наведених проблем, можемо запропонувати такі заходи з покращення роботи підприємств:

1. Найняти спеціалістів з програмування для створення якісних сайтів та наповнення їх актуальною інформацією.

2. Проводити тренінги, курси і семінари для підвищення кваліфікації співробітників. Надавати можливість використання рекламних турів.

3. Підвищувати мотивацію за рахунок проведення корпоративів, спільного відпочинку за містом, системи бонусів.

4. Надавати гарантії кар'єрного зросту.

5. Провести переговори з власниками музеїв для відкритого доступу в архіви працівникам туристських агентств.

Нікополь займає важливе місце в туризмі України, тому працювати необхідно не тільки у напрямі відновлення історичних пам'яток, створення нових екскурсійних об'єктів, розробки екскурсій, а й у напрямі покращення якості обслуговування та роботи загалом туристських агентств на території Нікополя.

ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ В СЕРВІСНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

Панченко І.Д.

Науковий керівник – Писарева І.В., асистент

Етика - філософська наука, об'єктом вивчення якої є мораль. Етика ділового мовлення формується на вірності, чесності, віддачі даному слову, вміння бездоганно функціонувати на ринку відповідно до чинного законодавства, встановлених умов і правил. В основі етики ділового спілкування має бути координація, а по можливості і гармонія інтересів.

В етиці виділяється ряд чинників, які формують такі проблеми: питання про те, як має діяти людина, і саме теоретичні питання про виникнення і суть моралі. Практичне значення етики проявляється спершу в сфері людського спілкування, важливим фактором якого є спілкування людей в процесі спільної діяльності. Спільна діяльність людей не може бути нейтральною по відношенню до моралі. Важливе значення ця форма регуляції ділових відносин набуває при демократичності, в якій не має жорсткого контролю держави за господарською та іншою діяльністю людей.

Сервісна діяльність - це активні дії людей, які вступають в специфічні взаємодії з реалізації групових, індивідуальних та громадських послуг. Мета цих відносин - задовольнити людські потреби, а не моральні цінності.

Велика конкуренція, боротьба за споживача - характерна риса бізнесу в сфері новітнього сервісу. У таких умовах дуже важливим фактором сервісу, стає психологічний аспект. Тут має значення і знання психологічного портрета клієнта, і позитивний психоемоційний настрій персоналу сервісу - як показує світова і вітчизняна практика, у світі бізнесу не існує дрібниць в питаннях заманювання та утримання клієнтів, тим більше в сфері сервісної діяльності. Особлива роль відводиться етикету фахівця сфери соціально-культурного сервісу і туризму.