**ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ**

**В.С. Федій** студентка напряму підготовки «Туристичний бізнес», група Т-11

**І. С. Тодорова**, науковий керівник, доцент кафедри педагогіки та суспільних наук, к. психол. н.

Вищий навчальний заклад Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»

Найважливішим фактором у роботі туристичної фірми є розуміння побажань клієнта. Необхідно знати причину, мотив, що спонукав їх вибрати той чи інший туристичний продукт, їхні очікування від поїздки. Для досягнення даної мети фахівцями часто використовуються різні психологічні теорії мотивації та потреб людини. Туризм тісно пов’язаний також із соціальною психологією, зокрема з такими її розділами в яких вивчаються взаємини людей у процесі відпочинку, процеси комунікацій в групі, конфлікти, пов'язані з подорожами і туристськими послугами та шляхи їх досудового розв’язання.

Важко переоцінити роль якісної психологічної підготовки менеджера туристичних послуг. В туристичній подорожі необхідно дбати про ситуації збереження не тільки фізичного, а й психологічного здоров'я клієнтів. Наприклад, переживання клієнта через не відповідність придбаного туристичного продукту власним уявленням про поїздку та інше. Також гість може впасти у зневіру і відчай, опинившись у новій, незнайомій для себе обстановці. Коли мова йде про екстремальний туризм – нервова система туриста може не впоратися з навантаженнями – людина може запанікувати, зірватися.

Все це є важливими моментами при роботі з клієнтами, що говорить про необхідність заздалегідь оцінювати психологічну стійкість туриста як про ще один фактор безпеки. Менеджер з туризму має вміти оцінити ступень прийнятного для клієнта ризику. Тому, деякі сучасні туристські підприємства при продажі окремих видів туристичних продуктів пропонують клієнтам пройти психологічне тестування, згідно з яким виявляється ступінь готовності туриста до проходження даного маршруту та те, чи варто йому взагалі на нього погоджуватися. При роботі з відповідним напрямом менеджери туристичних фірм обов'язково інформують про небезпеку туру і дають рекомендації щодо фізичної та психологічної підготовки.

Тим не менш, слід зазначити, що сучасна туристська індустрія поки ще не приділяє достатньої уваги психологічному стану туриста, залишаючи цю проблему для гіда-провідника, який вже безпосередньо на маршруті може визначити, кому з клієнтів було би краще відмовитися від конкретного походу або подорожі.

Нерідко сучасна людина перебуває в умовах метушні, шуму, відсутності можливості для відпочинку, постійному поспіху, що здійснюють негативний вплив на її фізичний та емоційний стан. Саме для людей такого способу життя туроператори розробляють особливий вид відпочинку – психологічний туризм.

Психологічний туризм дозволяє відновити психологічний стан людини, якщо значну частину доби її повсякденного життя оточують різного роду проблеми та рутинні завдання. Такий відпочинок є корисним також для тих, хто налаштований на постійний розвиток та вдосконалення. Він є чудовою можливістю для розкриття внутрішнього потенціалу клієнта та налаштовує його на позитивні емоції і дії.

Негативні переживання, такі як гнів, страх або поганий настрій знижують працездатність, позбавляючи людину сил і душевної рівноваги. Нові емоції та враження, отримані від подорожі, допоможуть клієнту спрямувати життя на більш гармонійний шлях. Якщо турист поряд з відпочинком буде отримувати одночасно і психологічні навички, то по закінченню туру він зможе спостерігати в собі позитивні зміни.

**Список використаних інформаційних джерел**

1. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва : навч. посіб. / П.Р. Пуцентейло. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.

**2. Сучасні різновиди туризму : навч. посіб. / М.П. Кляп, Ф.Ф. Шандор.** – **К. : Знання, 2011.** – **334 с.**

3. **Бардин К.В. Азбука туризма: (О технике пешеходных путешествий) : пособ. для учителей, руков. турист. походов.** – **2-е изд., испр. и доп.** –**М.: Просвещение, 2000.** – **205с.**

4. Линчевский Э.Э. Психологический климат туристской группы. – К.: «Физкультура и спорт», 1994. – 111 с.

Федій В. C., Тодорова І. С. Психологічні аспекти туристичного бізнесу. *Актуальні питання розвитку економіки, харчових технологій та товарознавства : тези доповідей ХLI Міжнародної наукової студентської конференції за підсумками науково-дослідних робіт студентів за 2017 рік, присвяченої 100-річчю Національної академії наук України (м. Полтава. 17-18 квітня 2018 року)*. Полтава : ПУЕТ, 2018. C. 430-432.