

УДК 338.48

Шелестюк А. В.

студентка гр. 4-242

Хмельницький університет управління та права ім. Л. Юзькова

м. Хмельницький, Україна

наук. кер. - асистент кафедри

публічного управління та адміністрування Лалуєва Н.М.

РОЛЬ ЕМПАТІЇ У ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ:

ПЕРЕВАГИ ТА НЕДОЛІКИ

Емпатія відіграє важливу роль як у повсякденному житті суспільства так і у професійній діяльності людини. Адже саме вона є важливим елементом успішної комунікації, завдяки якій ми можемо зрозуміти бажання, потреби та перспективи інших людей. Це стосується й туристичного бізнесу, де є можливість за допомогою емпатії отримувати все більше задоволених клієнтів, збільшуючи обсяг продаж, якість обслуговування та удосконалюючи загальну робочу атмосферу.

Вважаємо за необхідне спершу розглянути значення терміну «емпатія». В перекладі з грецької «емпатія» означає всередині (em) почуття (pathos). Емпатія – це здатність розуміти почуття та емоції іншої людини, її переживання, душевний стан у такій мірі, ніби це все є власним. Це почуття допомагає зрозуміти певні причини тих чи інших дій людини, приховані мотиви, психологічний настрій, уявити на собі її роль і також, усвідомити індивідуальність. Якщо ж почуття емпатії відсутнє, це може означати байдужість або емоційну черствість [3].

Оскільки туризм – це сектор, у якому як постачальниками послуг, так і користувачами є люди, взаємовідносини між ними є дуже важливими. Крім того,

емпатія є одним із ключових факторів для встановлення міжкультурної здорової комунікації у сфері послуг, де відбувається спілкування різних людей з різноманітних націй.

Враховуючи широкий спектр вибору продукту індустрії туризму, клієнти зазвичай висувають ряд різноманітних потреб. Наприклад, це може бути людина, яка бажає відпочити сама або з сім'єю, надає перевагу спокійному відпочинку чи екстремальному туризму, може мати проблеми зі здоров'ям чи хоче просто дізнатись більше про історію та багато іншого. Відповідно очікування та досвід в загальному у всіх різнитиметься. Тому, на нашу думку, що саме такі два важливі чинники як емпатія та довіра є фундаментом для хороших взаємовідносин між потенційним клієнтом та туристичним працівником.

Можна виділити такі переваги покращення навиків емпатії та їх застосування під час надання послуг клієнтам:

1. Розуміння потреб та бажань туристів: емпатія дозволяє працівникам сфери обслуговування легше та швидше зрозуміти, чого саме туристи очікують від свого відпочинку. Це може включати в себе врахування особливих потреб, які мають люди з різних культур, вікових категорій чи фізичних можливостей;

2. Безпека та комфорт: емпатія допомагає уникати ситуацій, у яких споживачі послуг можуть відчувати себе незручно або невпевнено. Тобто це дозволяє працівникам адаптувати обслуговування, щоб забезпечити комфорт та безпеку клієнтів;

3. Швидке реагування на скарги та пропозиції: здатність слухати та реагувати на скарги та пропозиції туристів допомагає вирішувати конфліктні ситуації та покращувати якість послуг у майбутньому;

4. Створення незабутніх вражень: емпатія дозволяє працівникам у сфері туризму відчувати, які саме емоції потребують туристи та адаптувати програму чи маршрут так, щоб забезпечити незабутнє враження як про подорож, так і про турагентство в цілому;

5. Сприяння міжкультурному розумінню та взаємодії: розуміння та врахування культурних особливостей та традицій допомагають створити теплу

та гостинну атмосферу для туристів з усього світу;

6. Розвиток лояльності: глибоке розуміння та підтримка потреб туристів може призвести до того, що рекомендації та відгуки ставатимуть більш позитивними, що в свою чергу сприяє розвитку лояльності та залученню нових клієнтів;

7. Підвищення конкурентоспроможності: туристичні компанії, які високо цінують емпатію, можуть вирізнятися поміж своїх конкурентів і здобувати більшу популярність серед туристів, які цінують індивідуальний підхід та увагу до своїх потреб [6].

Варто зазначити, що емпатія має й свої недоліки, які можуть впливати на ефективність роботи працівників туристичної сфери. Наприклад:

- висока емоційна навантаженість (робота в сфері обслуговування туристів може бути важкою, оскільки працівники повинні намагатися розуміти та вирішувати різні емоційні стани гостей, що може призвести до стресу та втоми);
- ризик вигорання (постійний контакт з клієнтами та намагання розуміти їхні потреби може призвести до вигорання працівників, що особливо важливо у високосезонні періоди, коли обсяг роботи може бути надзвичайно великим);
- проблеми, які можуть виникнути в усуненні скарг (в деяких випадках працівники у туризмі можуть зіткнутися з важкістю у вирішенні проблем або незадоволеності клієнтів, що може вимагати особливих навичок в міжособистісній комунікації та розв'язанні конфліктів).
- обмежений час для індивідуального підходу (у деяких випадках, особливо у великих групах туристів, може бути складно надати індивідуальну увагу кожному гостеві через обмежений час та ресурси);
- можливість втратити об'єктивність (занадто сильна емпатія може спричинити схильність піддатися емоціям, що може ускладнити прийняття об'єктивних рішень [2]).

Незважаючи на ряд негативних аспектів, все ж здатність розуміти почуття

та емоції інших має набагато більше переваг, які впливають як на працівників, так на саму компанію в цілому.

Отже, емпатія відіграє надзвичайно важливу роль у туристичній галузі, сприяючи покращенню якості обслуговування та наданню незабутніх вражень для туристів. Будучи ключовим елементом в галузі туризму, ця навичка сприяє покращенню відносин з клієнтами, забезпечуючи їхню безпеку та комфорт. Проте, варто враховувати й негативний фактор впливу емпатії на самого працівника. Уміння застосовувати у відповідних ситуаціях емпатію або ж об'єктивне ставлення сприятиме покращенню репутації та успішності бізнесу в туристичній сфері.

Література:

1. Гоулман Д. Емоційний інтелект. *Віват*. 2018. С. 180-183
2. Зворотній бік емпатії URL: <https://credo.pro/2022/07/326104> (дата звернення: 15.10.2023)
3. Навички емпатії (короткий опис, приклади) URL: http://lt.multycourse.com.ua/ua/print_page/theme/98 (дата звернення: 10.10.2023)
4. Що таке емпатія та чи можна її навчитись URL: <https://bit.ua/2021/11/empatiya/> (дата звернення: 18.10.2023)
5. Що таке емпатія та як її розвинути? URL: <https://vmpdu.edu.vn.ua/novyny/shcho-take-empatiya-ta-yak-yiyi-rozvynuty> (дата звернення: 14.10.2023)
6. Як бути, коли ти – емпат? URL: <https://taslife.com.ua/blog/be-an-empathetic> (дата звернення: 15.10.2023)