



# **КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА**

**Направление подготовки 43.03.02 Туризм**

**Направленность (профиль) «Технология и организация  
комплексного обслуживания в индустрии туризма»**

факультет сервиса и туризма  
кафедра социально-культурного сервиса и туризма



**КУРСОВАЯ РАБОТА**  
по дисциплине Сервисная деятельность  
**на тему:**  
**КОМФОРТНЫЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ КЛИМАТ КАК ФИЛОСОФИЯ ТУРИЗМА**  
**КОВАЛЕВОЙ ДАРЬИ МИХАЙЛОВНЫ**  
Обручающейся группы 21ст31

Краснодар 2023

**Объект исследования** – психологический климат туристских предприятий.

**Предмет исследования** – организация комфортного климата на примере турагентства.

**Цель исследования** – проанализировать организацию комфортного психологического климата на примере турагентства.

## **Задачи исследования:**

- определить теоретические подходы к пониманию понятия и природы психологического климата коллектива;
- рассмотреть факторы формирования психологического климата в туристской организации;
- провести анализ психологического климата и предложить рекомендации по его улучшению.

**Методы исследования** – были использованы теоретические и эмпирические методы.

Информационную базу исследования составляют учебные пособия, научные исследования, база данных объекта исследования.

Теоретический анализ подходов к изучению психологического климата в коллективе позволяет расширить знания и представление о проблемах и сущности понятия.

Практическая значимость направлена на профилактику в коллективе туристской фирмы, результаты могут быть применены для эффективного общения с клиентами компании, предлагающей услуги в сфере туризма.

## **Теоретические подходы к пониманию понятия и природы психологического климата коллектива**

Психологический климат – это «общий эмоционально-динамический настрой, в котором отражаются установившаяся система взаимоотношений, господствующее настроение, удовлетворенность, привлекательность работы, стабильность и рост кадров, единство коллективных и личных целей, степень совмещения официальных и неофициальных структур организации»

## **ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА В ТУРАГЕНТСТВЕ ООО «ЛА-ТУР»**

В качестве объекта исследования выбрано туристическое агентство ООО «ЛА-ТУР».

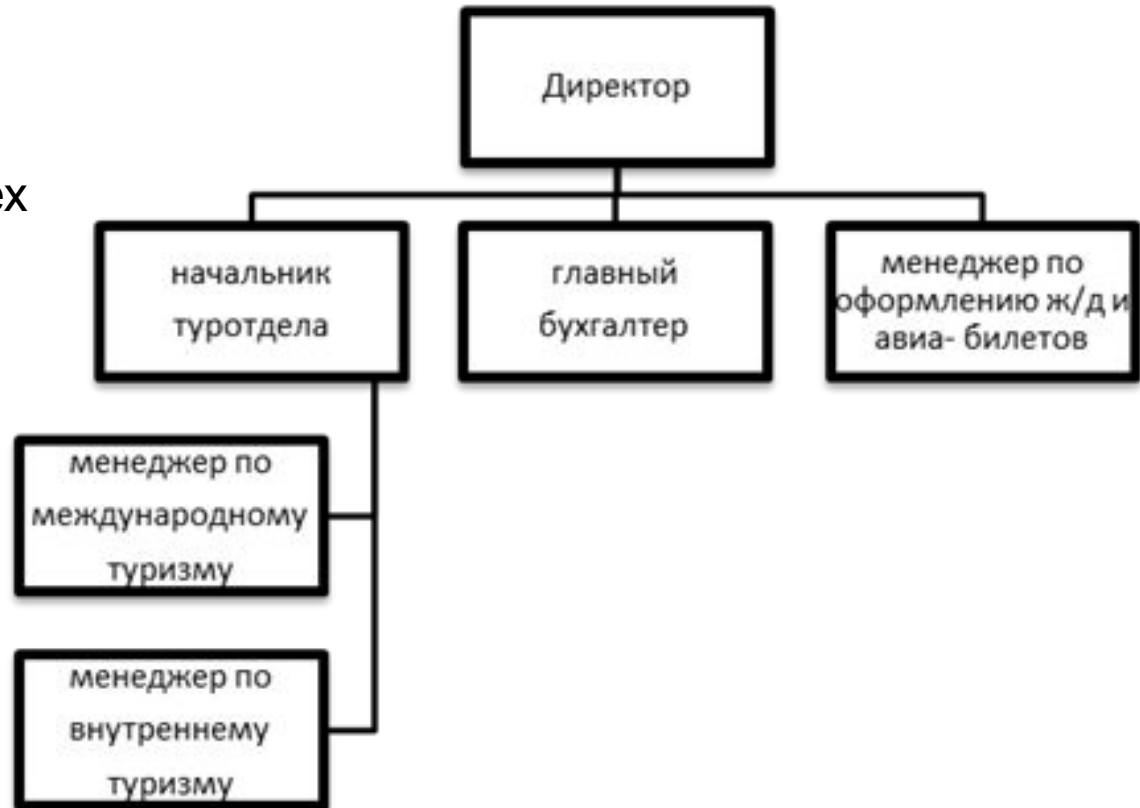
Компания имеет миссию и цели. Содержание миссии для клиентов: помогать каждому клиенту в организации поездок для отдыха, деловых и личных целей в России и за рубежом.

Миссия для партнеров: создавать возможности всем партнёрам для развития бизнеса на основе доверия и взаимовыгодного сотрудничества.

Миссия для сотрудников: предоставлять каждому сотруднику возможность для личного развития профессионального роста.

Главная цель компании – быть лучшими в области внимательного отношения и понимания потребностей клиента в организации поездок для отдыха, деловых и личных целей в России и за рубежом.

ООО «ЛА-ТУР»  
предоставляет гостинично-туристские услуги как частным клиентам, так и прямым корпоративным клиентам из всех отраслей бизнеса, консорциумным сетям.



Организационная структура ООО «ЛА-ТУР»



В ООО «ЛА-ТУР» четко распределены полномочия и меры ответственности по каждой должности, имеются должностные инструкции. Должностная инструкция дает подробное описание функций, полномочий, сфер ответственности и отношений работника с другими. Она служит для направления деятельности новых работников, уменьшает случаи недопонимания и противоречий по вопросам ответственности и полномочий.



## Анализ психологического климата и рекомендации по его улучшению

Наряду с миссией и целями у ООО «ЛА-ТУР» есть ценности компании. Репутация компании – достояние, дорожим заслуженным доверием постоянных клиентов и деловых партнеров. Профессионализм – глубокое знание своей специальности, ответственное и добросовестное отношение к обязанностям, качественное и своевременное выполнение поставленных задач.



При оценке удовлетворенности психологическим климатом в компании, наиболее высокую оценку факторам психологического климата, работники дали организации и условиям труда, а также отношениям в коллективе. Необходимо улучшить для поддержания комфортного психологического климата в компании систему клиентского сервиса и сотрудников для работы с поступившими обращениями, для проведения мониторинга и анализа удовлетворенности потребителей качеством услуг, для оперативного реагирования на мнение потребителей; повышение квалификации персонала с помощью участия в обучающих программах, квалификационных обучении, семинарах, тренингах, тематических выставках; внедрение современных технологий. Наличие концепции, следование мировым трендам, ориентир на качество, конкурентоспособность – все это критерии высокого уровня, которой достигли многие представители туриндустрии.

Один из ключевых принципов корпоративного управления ООО «ЛА-ТУР» – открытость и прозрачность внутренних процедур и процессов компании для партнеров по бизнесу, государственных регулирующих органов и персонала. Компания соблюдает требования законодательства по публикации информации, подлежащей обязательному раскрытию.



В компании используются материальные и нематериальные методы мотивации персонала. Материальное и нематериальное стимулирование создает предпосылки для успешного выполнения своих обязанностей, которые предполагают не только высокую отдачу своих профессиональных знаний, но и высокую культуру труда. Культура труда заключается в правильной организации своего рабочего места. В фирме созданы все предпосылки для нормального функционирования производственной деятельности сотрудников: просторный офис, функциональная мебель, средства электронной коммуникации (компьютер, принтер, сканер), телефон, нормативное и информационное обеспечение.

Условия труда, выступают не только потребностью, но и мотивом, побуждающим трудиться и следствием определенной производительности труда и его эффективности. Культура труда зависит не только от управляющего фирмы, но и самого персонала.



Для исследования психологического климата проведено анкетирование с помощью анкеты, всего было опрошено 12 человек.

По итогам проведенного анкетирования можно сделать следующие выводы по уровню психологического климата в ООО «ЛА-ТУР». Самым важным фактором по значимости для большинства опрошенных на первом месте уровень дохода, условия труда, на втором – возможность профессионального роста



На основании проведенных исследований были сформулированы следующие выводы.

Выводы:

- 1) Психологический климат можно определить, как интегративно отражающее особенности коллектива, психическое состояние, как комфортную или дискомфортную эмоциональную атмосферу, складывающуюся в коллективе.
- 2) Атмосфера коллектива в туристской организации определяется понятием социально-психологический климат. Психологическая культура продаж туристского продукта начинается с создания благоприятного психологического климата.

- 3) Турагентство ООО «ЛА-ТУР» предоставляет гостинично-туристские услуги, имеет цель компании – быть лучшими в области внимательного отношения и понимания потребностей клиента в организации поездок для отдыха, деловых и личных целей в России и за рубежом;
- 4) Наряду с миссией и целями у ООО «ЛА-ТУР» есть ценности компании: репутация компании, профессионализм, эффективность, командный дух, целеустремленность, качество, ориентация на клиентов, позитивность, ошибки и трудности как часть обучения на пути к успеху, доброжелательность, challenge, инициативность, реализация своего потенциала.



**Спасибо за  
внимание!**



КГУФКСТ