

проблематике. Уровень знаний, который дает возможность лучше ориентироваться в различных дисциплинах и использовать их на практике, на порядок выше у студентов 4 курса, чем у студентов 2 курса.

КОММУНИКАЦИЯ В РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

А. И. Лукашенко (УО «МГУ им. А. А. Кулешова»)

Научн. рук. А. В. Патрусов,

ст. преподаватель

Каждый субъект, налаживающий контакты, взаимоотношения и взаимодействия, должен знать наперед, какие слова о продукте, компании и ее деятельности вызовут положительные и нужные эмоции, что формирует положительный имидж организации, который является актуальным в имеющихся социально-экономических условиях. В процессе взаимодействия людей от 60 до 80 % коммуникаций осуществляется за счет невербальных средств выражения и 20–40 % информации передается с помощью вербальных. Успех любого делового контакта в значительной мере зависит от умения устанавливать доверительный контакт с собеседником, а такой контакт зависит не столько от того, что вы говорите, сколько от того, как вы себя держите. Цель исследования: изучение техник вербального воздействия. Задачи исследования: изучить эффективность практического применения техник вербального воздействия; провести сравнительный анализ их применения; разработать методические рекомендации для их практического применения.

Специалист, уверенно декларирующий особенности услуги вселяет доверие в клиента, что повышает шансы заключения как основной сделки, так и приобретения пакета дополнительных услуг и сопутствующих аксессуаров, что ведет не только к увеличению денежной выручки, но и формирует у покупателя феномен предвкушения и ожидания потребления услуги. Вызванные эмоции вследствие взаимодействия клиента и продавца могут быть переданы как положительная рекомендация другим потенциальным клиентам.

Понятность речи, ее точность и выразительность зависят от ряда факторов – правильного подбора слов, построения фраз, их четкости и ясности. Таким образом, современный специалист должен владеть широким перечнем техник, позволяющих ему умело получать уникальную возможность добиваться успеха в коммерческой деятельности на примере предложения и реализации туристических услуг.

Литература

1 Как стать успешным турагентом? Советы турменеджеру по психологии продаж [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://tourlib.net/statti_tourism/turagent.htm. – Дата доступа : 01.04.2010.

АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ ВЫСТУПЛЕНИЯ СБОРНОЙ БЕЛАРУСИ ПО ФРИСТАЙЛУ НА ОЛИМПИЙСКИХ ИГРАХ В ВАНКУВЕРЕ

И. А. Маркова (УО «ГГУ им. Ф. Скорины»)

Научн. рук. С. А. Иванов

ст. преподаватель

XXI зимние Олимпийские игры прошли в канадском Ванкувере с 12 по 28 декабря 2010 года. Наша национальная сборная была представлена 49 спортсменами, которые участвовали в 6 видах спорта. Медали завоевали представители двух видов спорта: фристайла (1 медаль), биатлона (2 медали).