

КОНФЛИКТЫ В ТУРИЗМЕ И МЕТОДЫ ИХ РАЗРЕШЕНИЯ

CONFLICTS IN TOURISM AND METHODS FOR THEIR SETTLEMENT

Томчи́ковская К., Институт туризма Белорусского государственного университета физической культуры, Республика Беларусь

Tomchikovskaya K., Institute of Tourism of Belarusian State University of Physical Culture, The Republic of Belarus

Научный руководитель: кандидат педагогических наук, доцент Филипович И.В.

В статье анализируются причины возникновения и совершенствования управления конфликтными ситуациями на туристических предприятиях. Данная проблема рассматривается на примере туристического предприятия «Династа».

Актуальность данной темы предопределяется тем, что наша жизнь и работа неразрывно связаны с конфликтами. Большую часть времени мы проводим на работе, где приходится налаживать взаимоотношения, управлять людьми и разнообразными процессами. В некоторых ситуациях столкновения оценок и мнений заходят столь далеко, что интересы общего дела отодвигаются на второй план, а борьба становится самоцелью, оказывая дезинтегрирующее воздействие на деятельность всего коллектива. Поэтому современному руководителю необходимо уметь контролировать конфликты, управлять ими и урегулировать их. Это и стало целью исследования – провести анализ конфликтных ситуаций на туристическом предприятии и найти пути совершенствования управления ими.

Цель работы предопределила ряд теоретических и практических задач: определить сущность и природу конфликтов, выделить их основные типы и причины возникновения; выявить и проанализировать причины возникновения конфликтных ситуаций на туристических предприятиях; предложить пути совершенствования управления конфликтами в условиях туристических предприятий.

Объектом и предметом исследования стали конфликты, причины их возникновения и методы управления ими в условиях туристических предприятий, в том числе и на туристическом предприятии «Династа».

Конфликт выступает как неизбежная и неотвратимая единица общественного развития, а потому его можно рассматривать как естественный фрагмент жизни, как одну из форм человеческого взаимодействия, как позитивное явление, открывающее дорогу инновациям.

Профессиональная самореализация менеджера туризма также осуществляется в этой системе, следовательно, профессиональный конфликт, неизбежно возникающий в области отношений людей при выполнении ими профессиональных функций, когда общие интересы, связанные с реализацией совместной деятельности, становятся личными интересами сотрудника, должны входить в сферу профессиональных интересов специалиста в области туризма, что, в свою очередь, требует специальной подготовки.

Существуют различные типы конфликтов внутриличностные, межличностные, между личностью и группой, а также конфликт между различными группами. В сфере туризма конфликты бывают внутрифирменные, с поставщиками туристических услуг, с агентами и с туристами. Однако существует и другая классификация конфликтов в зависимости от признаков, которые положены в ее основу. Классификация конфликтов позволяет ориентироваться в их специфических проявлениях, следовательно, помогает находить возможные пути их достижения.

Основными причинами возникновения конфликтов на туристическом предприятии являются недостаточная согласованность и противоречивость целей отдельных групп и работников; устарелость организационной структуры; нечеткое разграничение прав и обязанностей; ограниченность ресурсов; неодинаковое отношение к членам трудового коллектива; противоречие между функциями и видом трудовой деятельности; различия в манере поведения и жизненном опыте; неопределенность перспектив; недостаточность внимания со стороны менеджера; психологический феномен; недостаточный уровень профессионализма [1].

Под управлением конфликтами специалисты понимают систему целенаправленных воздействий для устранения или минимизации причин, породивших конфликт, или на коррекцию поведения участников конфликта [4]. Для управления конфликтами на предприятии применяются структурные и межличностные методы. К структурным методам относятся разъяснение требований к работе, координационные и интеграционные механизмы, постановка общеорганизационных целей и система вознаграждений. Межличностные методы включают в себя избегание, уклонение, принуждение, сглаживание, компромисс, решение проблемы. На практике при разрешении конфликтов, возникающих на туристическом предприятии, можно пользоваться любым методом из рассмотренных выше. [2]. Подход к разрешению конфликтов в каждом конкретном случае индивидуален. Конфликт в туристической фирме может принимать различные формы. Какова бы ни была природа конфликта, менеджер должен уметь анализировать его, понимать и управлять им [3].

Для изучения и анализа конфликтных ситуаций на туристическом предприятии «Династа» автор провел ряд тестов (тест К. Томаса, тест «Самооценка конфликтности», был определен коэффициент ранговой корреляции Спирмена, характеризующий взаимосвязь между выбором стратегии поведения в конфликтной ситуации и самооценкой конфликтности личности, тест «Самооценка рационального поведения в конфликте», а также проведена диагностика по тестовой карте коммуникативной деятельности на основе анкеты Е.И. Касьянович).

Тест Томаса показал, что типичным поведением сотрудников во время конфликта является компромисс и сотрудничество. Это говорит о сплоченности трудового коллектива, своевременности выполняемой им работы и эффективности труда.

С помощью теста «Самооценка конфликтности» были выявлены 2 группы людей: личности с незначительной конфликтностью и неконфликтные личности. Определение коэффициента корреляции Спирмена позволило выявить следующую взаимосвязь: личности, у которых наименьшие значения по шкале рангов (конфликтности), выбирают в качестве способа взаимодействия компромисс. Также была обнаружена связь между стратегией сотрудничества и самооценкой уровня конфликтности, т. е. люди, считающие себя неконфликтными, склонны к сотрудничеству в конфликтной ситуации.

Тест на определение рационального поведения в конфликте помог выявить, что сотрудники туристического предприятия «Династа» в большей степени обладают навыками в рациональном поведении.

Что же касается методики Е.И. Касьянович на определение коммуникативной деятельности, то все исследования показали, что внутри коллектива царит атмосфера взаимопонимания и взаимопомощи, все сотрудники с уважением относятся друг к другу, налажена кооперация труда. Однако возникают конфликтные ситуации с туристами, которые всегда решаются на месте без особой огласки.

Проведенный анализ позволил определить следующие пути совершенствования управления конфликтами на ООО «Династа»:

- проводить регулярные упражнения и тренировки, многократное использование тренингов, участие в деловых и ситуационных играх;
- соответствовать формальной и неформальной структуре коллектива;
- создать функционально-организационные условия, связанные с оптимизацией функциональных взаимосвязей между работниками и структурными подразделениями;
- создать линейно-функциональные условия, связанные профессионально умелым подбором и расстановкой кадров;
- создать ситуативно-управленческие условия, связанные с уровнем управленческой компетентности руководителя, что обычно проявляется в принятии руководителем оптимальных управленческих решений;
- взаимодействовать с поставщиками и агентами на равных. На основании этого необходимо поддерживать баланс взаимозависимости;
- сформировать подход для оценки людей в любых ситуациях человеческого взаимодействия.

1. Емельянов, С. М. Практикум по конфликтологии / С. М. Емельянов. – СПб.: Питер, 2009. – 3-е изд. – 384 с.
2. Кабушкин, Н. И. Менеджмент туризма: учеб. пособие / Н. И. Кабушкин. – Минск: БГЭУ, 1999. – 644 с.
3. Кабушкин, Н. И. Управление гостиницами и ресторанами: учеб. пособие / Н. И. Кабушкин. – Минск: БГЭУ, 2009. – 416 с.
4. Чердниченко, И. П. Психология управления / И. П. Чердниченко, Н. В. Теплых. – Ростов н/Д.: Феникс, 2004. – 608 с.

РАЗВИТИЕ РЕГИОНАЛЬНОГО ТУРИЗМА НА ПРИМЕРЕ БРЕСТСКОЙ ОБЛАСТИ DEVELOPMENT OF REGIONAL TOURISM ON THE EXAMPLE OF THE BREST REGION

Хиль Е., Институт туризма Белорусского государственного университета физической культуры,
Республика Беларусь

Khil Y., Institute of Tourism of Belarusian State University of Physical Culture, The Republic of Belarus
Научный руководитель: кандидат геолого-минералогических наук, доцент Штефан Л.В.

В статье раскрывается современное состояние развития туризма в Брестской области Республики Беларусь. Данная проблема рассматривается на примере имеющихся туристических ресурсов в Брестской области.

Брестская область характеризуется самым низким промышленным потенциалом среди других регионов страны. Изучение туристско-рекреационного потенциала территории, состояния туристической отрасли