

## Список використаних джерел

1. Дядечко Л. П. Економіка туристичного бізнесу: навч. посіб. / Київ: Центр учбової літератури, 2007. 224 с.
2. Зігунова І. С. Значення державного регулювання у забезпеченні сталого розвитку туризму. *Індустрія туризму та гостинності: досвід, проблеми, перспективи: матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції* (Суми, 14-15 травня 2020 р.). Суми: ФОП Цьома С. П., 2020. С. 23-25.
3. Козловський Є.В. Правове регулювання туристичної діяльності: навч. посіб. Київ: ЦУЛ, 2015. 272 с.
4. Леоненко Н. А., Правовий механізм державного регулювання туристичної сфери України. *Публічне управління та митне адміністрування*. 2019. № 1 (20). С. 69-75. DOI <https://doi.org/10.32836/2310-9653-2019-1-69-75>
5. Пивоварова Ю. В., Зігунов В. М. Формування стратегії розвитку туризму на території ОТГ (на прикладі Недригайлівської громади). *Індустрія туризму та гостинності: досвід, проблеми, перспективи: матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції* (м. Суми, 14 – 15 квітня 2021). – Суми: ФОП Цьома С. П., 2021. С. 57-59.
6. Про туризм: Закон України від 15.09.1995 № 324/95-ВР. Дата оновлення: 14.07.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 17.10.2021).
7. Туристичний агент. *Вікіпедія*. URL: <https://uk.m.wikipedia.org/wiki/>.
8. Туристичний оператор. *Вікіпедія*. URL: <https://uk.m.wikipedia.org/wiki/>.

**В. В. Бєседін, В. С. Косик**

*Сумський державний педагогічний університет імені А. С. Макаренка*

## ШЛЯХИ ЗАПОБІГАННЯ КОНФЛІКТІВ МІЖ ТУРИСТИЧНИМИ ПІДПРИЄМСТВАМИ ДЛЯ ЗБЕРЕЖЕННЯ ЇХНЬОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

*Аналіз різноманітних шляхів запобігання конфліктів між туристичними підприємствами. Розглянемо причини виникнення та способи усунення конфліктів. Аналіз, який свідчить що виникнення конфлікту створено протистоянням та різними поглядами на ситуацію обох сторін.*

**Ключові слова:** *конфлікт, конфліктна ситуація, туристичне підприємство.*

*Анализ различных путей предотвращения конфликтов между туристическими предприятиями. Рассмотрим причины возникновения и способы устранения конфликтов. Анализ, свидетельствующий о том, что возникновение конфликта создано противостоянием и разными взглядами на ситуацию обеих сторон.*

**Ключевые слова:** *конфликт, конфликтная ситуация, туристическое предприятие.*

*Analysis of various ways to prevent conflicts between tourism enterprises. Consider the causes and ways to resolve conflicts. An analysis that shows that the conflict was created by confrontation and different views on the situation on both sides.*

**Key words:** *conflict, conflict situation, tourist enterprise.*

**Мета даної статті** дослідити шляхи запобігання конфліктів між туристичними підприємствами.

**Аналіз останніх публікацій і досліджень.** Питанням вивчення конфліктних ситуацій в туристичному бізнесі займалися вітчизняні і зарубіжні науковці, такі як Бабосов Е. М., Бандурка А.М., Воронкова В. Г., Пелеха Ю.І, Кудін В.О.

**Виклад основного матеріалу.** Поняття конфлікт означає зіткнення різних інтересів, боротьба за цінності і претензії на певну посаду чи статус, протиріччя, протидія особистостей їх різні позиції та погляди, боротьба між собою, особливий тип взаємодії суб'єктів організації.

В умовах сьогодення конфлікти в туризмі, виникають досить часто, так як дана сфера тісно пов'язана з спілкуванням із клієнтами. В практичному значенні головною умовою виникнення конфліктів в туристичних підприємствах є порушення моральних норм стосунків у колективі та неприйнятне ставлення до клієнтів. До причин можна віднести байдужість та неухважність з боку працівників до клієнтів, погане обслуговування, некваліфіковане обслуговування в офісі. Слід зазначити, конфлікт у туристичних підприємствах може набувати різних форм, керівник повинен уміти аналізувати ситуацію, реагувати на конфлікт та управляти ним. У процесі спілкування між персоналом і клієнтом конфлікти виникають залежно від ситуації, тому працівники мають бути готові до правильної поведінки у конфліктних ситуаціях.

Конфлікти на підприємствах виникають у формі скарг між незадоволеним клієнтом і персоналом

Слід зазначити, що менеджер у будь-якій ситуації має бути стриманим та ввічливим. Необхідно вміти знайти до кожного відвідувача туристичного підприємства індивідуальний підхід. Керівник підприємства має проводити тренінги щодо удосконалення навиків спілкування працівників із клієнтами.

Також досить часто конфлікти виникають між співробітниками туристичних підприємств, що негативно впливає на ефективне функціонування підприємства. Така ситуація означає на те, що на підприємстві нездоровий психологічний клімат. Конфлікт, як складне соціальне явище, характеризується багатьма параметрами [1].

Кожне туристичне підприємство має свої особливості, принцип роботи, різноманітні підходи до роботи щоб як найкраще зацікавити клієнта. Тим самим конкурують між собою. Бажаючи створити кращі умови для співпраці з клієнтами. На підставі цього фактору і виникають конфліктні ситуації. Які приводить до розладу роботи.

Фахівці виділяють чотири основні стадії конфлікту.

➤ *виникнення конфліктної ситуації.* На цій стадії зароджується протиріччя між сторонами, яке може ще не усвідомлюватися

учасниками. Якщо конфлікт має наміряний характер, то протиріччя, що було в прихованій формі, загострюється із ініціативи однієї з сторін конфлікту.

- *усвідомлення конфліктної ситуації*. Сторони що конфлікують починають розуміти, що перебувають у конфліктних, суперницьких стосунках із відповідним емоційним станом. Поступово формується оцінка ситуації як конфліктної - визначаються причина, привід, склад учасників, перебираються варіанти дій та визначається оптимальний з них, приймається рішення на дію. Рішення може бути двох видів: усіляко попереджувати розвиток конфлікту, шукати компроміс, уникати конфліктної ситуації чи, навпаки, активізувати, загострити стон конфліктної ситуації. Тобто надати більш гострої форми і досягти перемоги в ній.
- *зовнішній вияв конфлікту*. Відбувається відкрите зіткнення сторін конфлікту, кожна з яких діє відповідно до своїх намірів та прийнятих рішень. Водночас робляться спроби блокувати дії суперника. Сторони можуть погодитись на компроміс, і тоді зіткнення набере форми переговорів, причому найбільш ефективний результат таких переговорів – взаємні поступки.
- *вирішення, завершення конфлікту*. На данному етапі учасники оцінюють наслідки своїх дій, дивляться на результат із раніше наміченою метою. Дивлячись на підсумки конфліктна, ситуація припиняється або ж розвивається далі. Якщо ж ситуація продовжується, то в такому випадку він заново проходить через другу, третю та четверту стадії, але вже на новому рівні та за різних обставин [2].

В наслідок конфлікту виникають стратегії її ведення, це наступальність або кооперативність. Наступальність – це наполегливість у реалізації власних інтересів, а кооперативність – це здатність враховувати інтереси іншого.

Якщо наступальність та оперативність об'єднуються, то можуть утворюватися такі взаємозв'язки:

- співпраця (висока наступальність і висока ко оперативність) - дії спрямовані на пошук рішення, що задовольняє обидві сторони, спільне обговорення розбіжностей;
- протистояння, протиборство (висока наступальність і слабка кооперативність) – прагнення наполягти на своєму шляхом відкритої боротьби, застосування примусу та інших засобів тиску;
- поступливість (слабка наступальність і висока ко оперативність) – орієнтованість на повне задоволення вимог партнера;

- уникнення (слабка наступальність і слабка ко оперативність) – прагнення вийти з ситуації, не поступаючись, але й не наполягаючи на своєму, утримуючись від суперечок, від викладення своєї позиції, уникаючи відповідальності за прийняте рішення;
- компроміс (середні значення наступальності і кооперативної) – прагнення врегулювати розбіжності, поступаючись у чомусь в обмін на поступки іншої сторони, прийняття «середніх» рішень, що задовольняють обидві сторони повною мірою.

В цілому правильною може бути кожна з цих стратегій, усе залежить від ситуації розвитку конфлікту. На жаль, люди мають тенденцію користуватися однією стратегією у всіх випадках життя, причому часто вважаючи протиборство єдиним засобом розв'язання конфліктної ситуації.

Шляхом запобігання конфліктів між туристичними підприємствами є попередження конфлікту. Це означає завчасно збагнути можливість його виникнення та усунути причину. Для цього потрібно пам'ятати, що людина, як правило, конфліктує в суб'єктивно значимій для себе ситуації, з якої не бачить іншого виходу. Щоб запобігти цьому, треба зрозуміти, чому дана ситуація така важлива для вашого партнера, чому вона викликає такі переживання.

Для того щоб не провокувати конфлікт, існують досить прості, але ефективні правила поведінки:

- при поганому настрої чи в момент роздратування обмежте спілкування;
- якщо відчуваєте, що зустріч із людиною чи ситуація можуть викликати у вас роздратування, завчасно підготуйтеся до такого контакту;
- керуйтеся здоровим глуздом і завжди обирайте розумну лінію поведінки;
- ваші слова та дії мають бути правомірними і зрозумілими для оточуючих;
- ні в якому випадку не потрібно прагнути принизити співбесідника, бо в цьому випадку дуже велика ймовірність отримати зворотну реакцію;
- не потрібно наполягати на тому, чого людина безсумнівно не може виконати.

Американський психолог Кеннет Томас виділив **п'ять основних підходів** до вирішення конфліктної ситуації:

- **суперництво.** Головна мета – нав'язати свою точку зору, вигідне для себе рішення іншою стороною. Застосовується в тому

випадку, якщо ваше рішення є конструктивним і несе в собі користь для колективу, організації. Або ж тоді, коли просто немає часу, щоб домовлятися.

- **компроміс.** Обидві сторони йдуть на поступки один одному, частково відмовляючись від своїх умов і претензій. Підходить для ситуації, коли опоненти знаходяться в рівних умовах, коли допустимо прийняття тимчасового рішення або є небезпека втратити все.
- **пристосування.** Відмова від своїх вимог у вимушеній або добровільній формі. Часто це відбувається через те, що одна зі сторін усвідомлює свою неправоту, хоче зберегти хороші відносини з опонентом або просто через несерйозність суперечки. Змусити прийняти таке рішення може усвідомлення неминучості поразки або втручання третьої сторони.
- **відступ.** Уникнення конфлікту, спроба вийти з нього при мінімальних втратах. Правда в результаті протистояння ніяк не вирішується. У кращому випадку - воно просто згасне. У гіршому - претензії будуть накопичуватися в прихованому режимі і потім виплеснутися в ще більш сильний конфлікт.
- **співробітництво.** Найбільш ефективний метод вирішення конфліктної ситуації. Полягає в конструктивному розборі проблеми, відношення до іншої сторони не як до суперника, а як до колеги. Спільний пошук кращого рішення [3].

**Висновок.** Узагальнюючи вищесказане треба відмітити, що у процесі діяльності туристичних підприємств за рахунок конкуренції виникають конфлікти між керуючими особами. Таким чином, конфлікт - складне психологічне явище, що може мати багато різновидів залежно від причин виникнення, кількості і складу учасників, форми вияву, результатів та ін. Але потрібно залишатися завжди людьми та вирішувати конфліктні ситуації злагоджено та мирно.

#### **Список використаних джерел**

1. Бабосов Е.М. Основы конфликтологии. М. Право и экономика, 1997. 392 с.
2. Бандурка А. М., Друзь В. А Конфликтология. Харьков, 1997. 351 с.
3. Воронкова В. Г. Управление людскими ресурсами: философські засади: навч. посіб. К.: ВД «Професіонал», 2006. 576 с.
4. Палеха Ю. І., В. О. Кудін Культура управління та підприємництва: навчально-методичний посібник. К.: МАУП, 2008. 96 с.