

## **ВЛИЯНИЕ СТИЛЯ РУКОВОДСТВА НА УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ОРГАНИЗАЦИИ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ИНДУСТРИИ**

Любому современному человеку, тем более руководителю, важно обладать знаниями об общих особенностях развития конфликтного процесса и навыками его эффективного управления в современных условиях. Управленческая деятельность руководителя является сложным и многогранным явлением, она не сводится исключительно к выполнению управленческих функций, организационных целей и задач. «Руководить — значит уметь менять стили», — говорил Хаммам ибн Гамб еще в 600–700 гг.

Стиль управленческой деятельности руководителя организации туристической индустрии отражает индивидуальный почерк в реализации своих профессиональных функций. Индивидуальность стиля управления проявляется в своеобразии применяемых конкретным руководителем способов деятельности. Руководитель должен быть способным убеждать и оказывать побуждающее действие на подчиненных, выражать признательность и одобрение при достижении ими положительных результатов, преодолевать сопротивление со стороны тех сотрудников, которые преследуют цели, не согласовывающиеся с целями организации. Любому руководителю никогда нельзя забывать — «все совершенное тобой к тебе же и вернется» (Анри Моруа), а потому нужно быть предельно осторожным в различного рода конфликтных ситуациях. По данным социологов, 70 % производственных конфликтов происходит по вине руководителей. «Природа не терпит пустоты: там, где люди не знают правды, они заполняют пробелы домыслом» (Бернард Шоу, английский писатель, драматург) и, соответственно, игнорировать этот факт руководитель не имеет права, в противном случае процент возникновения конфликтов в организации может увеличиться в разы.

Выделяют пять типовых стратегий поведения в конфликтных ситуациях: компромисс, сотрудничество, приспособление, игнорирование и соперничество. В условиях постоянно меняющейся внешней среды варианты решения каждой конфликтной ситуации — это способы воздействия на подчиненных, основанные на использовании руководителем одного из следующих компонентов: власти, авторитета, имиджа, доверия, дисциплинарного контроля, персонального отношения к людям, организации труда и производственного процесса, принципа субординации, норм и традиций административного руководства, внутрифирменных норм и стандартов. Способность влиять на ход конфликта предполагает умение руководителя адекватно постигать объективные возможности такого влияния, которое определяется его индивидуальными навыками и способствует снятию напряженности в коллективе.

Руководитель должен уметь управлять конфликтами: отводить им соответствующее место, не драматизировать, уметь извлекать из конфликтной ситуации пользу, делать необходимые выводы.

От руководителя требуется умение видеть за поступками подчиненных порождающие их цели, мотивы, взаимосвязи и влияние, настроения, потребности и проблемы. Не менее важно обладать способностью прогнозировать социально-психологические процессы и направлять их на решение общих задач организации и на благо каждого члена коллектива. Руководителю также важно устоять на своих управленческих позициях. Так, Г. Своун говорил: «Я не могу дать вам формулу успеха, но могу предложить формулу неудачи: попробуйте всем понравиться» [1]. Таким образом, руководителю следует использовать различные стили в управлении конфликтами, придерживаясь собственных устоявшихся принципов и ценностей, с целью принятия наиболее эффективных управленческих решений.

#### **Источник**

1. *Таранов, П. С.* Золотая книга руководителя / П. С. Таранов. — М. : Гранд-Фаир, 2009. — 496 с.