

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ НА ПРЕДПРИЯТИИ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ИНДУСТРИИ

Конфликтная ситуация — неотъемлемая часть любой организации. Туристические предприятия не являются исключением.

Конфликт — столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, взглядов двух или более людей. Конфликт в организации — организационный конфликт — может принимать различные формы. Но какова бы ни была природа организационного конфликта, менеджер должен изучить, понять и управлять им.

Конфликт может быть функциональным и вести к повышению эффективности организации и дисфункциональным, т.е. приводить к снижению эффективности организации, личной удовлетворенности, группового сотрудничества.

Условно конфликты, переживаемые в сфере туризма, можно разделить на четыре группы: внутрифирменные конфликты, с работниками организации; с агентствами; с поставщиками туристических услуг; с туристами.

В работе туристического предприятия наибольшее значение приобретают конфликты с туристами, так как они существенно влияют на деятельность туристического предприятия.

Основными причинами возникновения конфликтов между туристическими предприятиями и туристами являются следующие: недостаточное качество предлагаемых туристических услуг; осознание туристом явной низкой ценности приобретения тура; неверное или неполное информирование туриста об особенностях предстоящей поездки.

Конфликт в турфирме может принимать различные формы. Важным составляющим в решении конфликта является его анализ. Руководитель обязан соблюдать правильную последовательность действий. Первый шаг в управлении конфликтом состоит в понимании его источников. После определения причин возникновения конфликта он должен минимизировать количество участников конфликта. Установлено, что чем меньше лиц участвует в конфликте, тем меньше потребуются усилия для его разрешения. Если в процессе анализа конфликта руководитель не может разобраться в его природе и источнике, он может привлечь для этого компетентных лиц. Далее следует выбор средств и методов разрешения конфликта. Отрицательные для фирмы последствия стоит ликвидировать или ограничить.

Для предотвращения конфликтов можно проводить тренинги среди сотрудников туристического предприятия с целью того, чтобы они чувствовали себя увереннее и знали, как выйти из неприятного положения без убытков для компании. В организации должна быть составлена специальная стратегия поведения сотрудников туристического предприятия с поставщиками и туристами при конфликтных ситуациях.

В снижении конфликтности между сотрудниками и руководством поможет проведение корпоративных походов, посещение различного рода мероприятий (в том числе связанных с туристической сферой). Каждый работник должен осознавать значимость своего места в организации, а руководитель должен ему в этом помочь.

Таким образом, главная задача менеджера состоит в том, чтобы правильно определить конфликт и «зайти» в него на начальной стадии для уменьшения негативных последствий, а лучше всего — предотвратить [1, 2].

Источники

1. *Дорофеева, Л. И.* Менеджмент: конспект лекций / Л. И. Дорофеева. — М. : ЭКСМО, 2007. — 220 с.
2. *Кабушкин, Н. И.* Менеджмент туризма : учеб. пособие / Н. И. Кабушкин. — Минск : БГЭУ, 1999. — 644 с.

<http://edoc.bseu.by/>

СНИЛ «Тураналитик»

В. М. Астрейко, А. И. Ляшкова

БГЭУ (Минск)

Научный руководитель — П. А. Литвинов

ПРОДВИЖЕНИЕ ЛЕЧЕБНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНОГО КОМПЛЕКСА РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ ЗА РУБЕЖОМ: ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ

Лечебно-оздоровительный туризм — один из основных видов туризма в Республике Беларусь. Санаторно-курортные учреждения нашей страны с каждым годом увеличивают свои экономические показатели. За 2019 г. было реализовано путевок на сумму свыше 425 млн бел. руб. В 2019 г. санаторно-курортными учреждениями воспользовались 869,4 тыс. туристов, что на 29,1 тыс. больше, чем в 2018 г. и на 94,2 тыс. туристов больше, чем в 2017 г. [1]. Данные показатели могут быть еще больше при условии выхода на западноевропейский рынок. На данный момент большая часть иностранных туристов приезжают из стран-соседей, данная тенденция объясняется двумя факторами: географическим положением нашей страны, а также тем, что Россий-