

ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ТЕОРИЯ

Муллабаев Роман Юрьевич

студент

ФГБОУ ВПО «Санкт-Петербургский государственный университет»

г. Санкт-Петербург

Фарзалиев Акиф Мамед-оглы

канд. ист. наук, доцент

Институт истории

ФГБОУ ВПО «Санкт-Петербургский государственный университет»

г. Санкт-Петербург

ПРИЧИНЫ И ПУТИ ПРЕОДОЛЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В ТУРБИЗНЕСЕ

***Аннотация:** в данной статье авторы рассматривают вопрос влияния конфликтов на бизнес, работников и на управляющий персонал в туристской сфере, а также выделяют типичные ошибки управляющих и называют стресс как одно из их последствий.*

***Ключевые слова:** туристская сфера, маркетинг, рынок, менеджмент, конфликты, стресс, сфера услуг, туризм, управление.*

Введение

Бесконфликтное существование человека невозможно, они сопровождают его на протяжении всей его жизни, принимая различные формы и имея, порою, тяжелые последствия для его участников. Поэтому для современных исследователей изучение процессов, стадий и последствий конфликтов – немаловажная и весьма нелегкая задача.

Начиная с середины двадцатого века туризм становится популярным видом досуга, но, как и в других сферах деятельности человека, здесь постоянно случаются столкновения интересов, как между поставщиками, так и между потребителями туруслуг. Любая из сторон может стать участником конфликта, поэтому

первоочередной задачей для управляющего персонала и для экспертов, изучающих данный вопрос, является анализ стадий и прогноз возможного завершения конфликта.

Для написания работы использовались следующие источники: «Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме» Н.А. Зайцевой и труды А.Э. Саака и Ю.А. Пшеничных, где в таблицах и примерах приводятся стадии, причины и последствия конфликтов в турбизнесе. В книге С.С. Скобкина «Менеджмент в туризме» перечислены действия менеджера в турфирме по управлению конфликтом, а о способах выявления конфликта – в учебнике СПбГУ «Менеджмент» под редакцией Ю.В. Кузнецова.

Причины и разновидности конфликтов в турбизнесе

С точки зрения психологии конфликты – это естественные закономерные процессы в жизнедеятельности людей и организаций, одно из условий их развития. Но как наиболее общее понятие конфликт – это противоречие, столкновение интересов между людьми или коллективами в процессе их совместной трудовой деятельности, вызванное непониманием, противоположностью интересов и отсутствием согласия между двумя или более сторонами.

Вследствие этого сформировалось мнение, что конфликт – явление исключительно негативное и нежелательное, но это верно лишь отчасти, потому что наряду с деструктивными и мешающими делу конфликтами, возникают и конструктивные, стимулирующие рост фирм.

Конструктивные или функциональные выполняют следующие полезные для турпредприятия функции [4, с. 302]:

- позволяют менеджменту оператора выявлять слабые стороны своей работы, ранее незаметные на фоне всеобщего благополучия и процветания фирмы;
- дают прогноз того, как нельзя вести бизнес во избежание повторения ситуации в будущем;
- разрешение конфликтных ситуаций явно демонстрирует туроператору, на что способны его бывшие партнеры и др.

Но в жизни любой туристской организации нередко имеют место конфликты, которые выполняют негативную или разрушительную функцию.

Это *деструктивные или дисфункциональные* конфликты, которые привести к следующим последствиям [1, с. 128]:

1. Неудовлетворенности, росту текучести кадров, снижению производительности.
2. Меньшей степени сотрудничества в будущем.
3. Преданности своей группе и непродуктивной конкуренции с другими группами организации.
4. Появлению «синдрома врага» – представления о своих целях как положительных, а о целях другой стороны как отрицательных и др.

Кроме конфликтов, влияющих на эффективность деятельности организации, существуют и конфликты по отношению к различным группам [1, с. 125]:

1. Внутриличностный конфликт.
2. Межличностные конфликты.
3. Конфликт между личностью и группой.
4. Межгрупповой конфликт.

Последствием таких конфликтов может стать применение групповых санкций, прекращение неформального общения группы с конфликтующим, жесткая критика в адрес конфликтующего и др.

В туристском бизнесе немаловажным типом конфликтов являются *конфликты между туроператором и его партнерами* (поставщиками туруслуг и агентами), их причины:

1. Денежные взаимоотношения (экономическая составляющая).
2. Недостаточное качество исполнения своих обязанностей сторонами.
3. Некачественные системы коммуникации между партнерами.
4. Недостаточный профессионализм и нечестность сторон.

Для преодоления возможных конфликтных ситуаций во взаимоотношениях туроператора и партнеров необходимо [4, с. 312]:

1. Стараться строить серьезные деловые отношения только с опытными и известными своей положительной репутацией фирмами (как партнерами, так и агентствами).

2. Текущую работу полностью оформлять в договорной форме (педантичное отношение к бумагам и документам зачастую позволяет избежать появления конфликтных ситуаций).

3. Постоянно модернизировать схемы взаимного сотрудничества, например, расширять применение в партнерских отношениях Интернета или программного обеспечения.

Таким образом, можно сделать вывод, что конфликт бывает не только опасен, но и полезен, он не всегда лежит на поверхности и может иметь сложную структуру. Если его оставить без внимания – это может привести к негативным последствиям, как для его участников, так и для всей фирмы в целом.

Стадии конфликта и способы его разрешения

Конфликт протекает в нескольких стадиях, и они не всегда являются обязательными, поэтому бывает, что в процессе развития конфликта некоторые стадии упускаются. Также стадии различаются по своей длительности, но последовательность их всегда одна и та же:

1. *Латентная или скрытая.*
2. *Перерастание конфликта в открытую форму.*
3. *Стадия разрешения конфликта.*
4. *Постконфликтные отношения.*

Из вышесказанного следует, что нужно грамотно направлять конфликт, а для этого существуют эффективные методы управления им, которые делятся на две большие группы *структурные и межличностные* [1, с. 129]. Они в себя включают: *разъяснение требований к работе, уклонение, сглаживание, установление общеорганизационных комплексных целей системы вознаграждений, компромисс, принуждение и решение проблемы.*

Эффективное управление как сложный процесс включает в себя:

- прогнозирование (выявление причин конфликта) и оценку возможных последствий;
- предупреждение или стимулирование (тогда вся ответственность будет на управляющем);
- регулирование (путём ослабления и ограничения конфликта) и его разрешение.

Кроме *структурных* методов управления конфликтом, как было упомянуто выше, существует и межличностная методика [5, с. 233], которая состоит из следующих стилей:

1. Стил *разрешение конфликта силой (принуждение)*, для него необходимо иметь власть или физическую силу над участниками конфликта.
2. *Уход от конфликта (уклонение)* характеризуется низкой заинтересованностью одной из сторон в конечном результате противостояния либо отсутствием настойчивости.
3. *Разрешение конфликта через сотрудничество (решение проблемы)*. Высокая заинтересованности в удовлетворении интересов своих и противника.
4. *Разрешение конфликта через компромисс*, реализуемый посредством взаимных уступок.
5. Для стиля *вхождение в положение другой стороны (сглаживание)* характерна постановка одной из сторон чужих интересов выше собственных.

В этой главе были рассмотрены различные способы решения конфликта, к каким результатам это может привести и даны описания к каждому из этапов конфликта. Из всего вышесказанного можно сделать вывод, что менеджер должен четко видеть суть конфликта и обладать навыками управления им, так как от выбранного пути зависит благополучие конфликтующих сторон, компании и самого менеджера.

Ошибки менеджера и стресс, как последствие конфликта

В этой главе будут рассмотрены типичные ошибки, которые допускают менеджеры при разрешении конфликтных ситуаций, и то, как постконфликтный

стресс может сказаться на качестве работы сотрудников и благосостоянии фирмы.

К ошибкам руководителя при решении конфликтов чаще всего относят:

1. *Попытки разрешить конфликт без выяснения его коренных причин*, что часто лишь маскирует истинную проблему.

2. *Преждевременное «заморозка» конфликта*. Не всегда бывает достаточно лишь «развести» оппонентов в разные «стороны» и ограничить их круг обязанностей и полномочий.

3. *Неверно определены субъект конфликта и противоборствующие стороны*.

4. *Недостаточная оперативность в принятии мер* – нельзя допустить переход конфликта в эмоциональную или, еще хуже, хроническую форму.

5. *Неполнота и односторонность мер*. Лучше всего использовать комплекс мер.

6. *Неудачный выбор посредника или попытки посредника получить свою выгоду*.

7. *Пассивность сторон* Разрешение конфликта никогда не будет достигнуто, если его участники будут бездействовать.

8. *Отсутствие работы с переживаниями и напряженность*.

Все эти и другие ошибки управляющего и наличие самого конфликта в коллективе нередко приводит к стрессам. *Стресс* – состояние психического напряжения, возникающее у человека при деятельности в трудных условиях.

Принято выделять два источника стресса. Первый связан с организационной средой, второй с личностной. К организационной относят следующие факторы:

1. Субъективная оценка проделанной работы.
2. Перегрузка или напротив слишком малая рабочая нагрузка.
3. Плохие взаимоотношения в рабочем коллективе и др.

Личностные факторы связаны с любыми отрицательными, а иногда и положительными переменами в личной жизни сотрудников.

Признаками высокого уровня стресса могут быть любые изменения в поведении работников. Вот несколько характерных *индикаторов стресса*:

1. Изменение пищевых предпочтений.
2. Перемены в потреблении алкоголя и табака.
3. - Различные болезненные симптомы, беспокойство, проблемы со сном и пр. [2, с. 490].

Профилактика стресса для повышения производительности труда, предполагает использование специальных техник: концепция «личностного благополучия» сотрудников, предусматривающая личную ответственность работника за сохранение своего физического и психического здоровья или тренинги, на которых персонал обучается планировать свое время, следить за своим поведением и эмоциями. Из всего этого можно сделать вывод, что допущение ошибок в часто бывает фатальным, а жить в низкострессовом состоянии намного приятнее и эффективнее.

Заключение

В заключение хочется сказать, что грамотное управление конфликтом это одна из основ гармоничного развития взаимоотношений в коллективе и самого турпредприятия в целом. Каждый конфликт имеет уникальные особенности и может принимать различные формы, и оказывать разностороннее влияние. Поэтому важно иметь среди руководящих сотрудников опытных специалистов для должного управления людьми, чтобы эффективно направлять, а значит разрешать конфликтные ситуации. В данной работе на основе изученных источников было выявлено, что действия руководства не всегда могут быть направлены на разрешение конфликта, но, на разрастание противостояния, а частой реакцией на конфликт бывает стресс. Но несмотря ни на что, конфликтные ситуации всегда были, есть и будут, пока будут существовать взаимоотношения между людьми. И, как всякое явление в нашей жизни, они нуждаются в изучении и разработке способов управления им, а это целое искусство.

Список литературы

1. Зайцева Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Н.А. Зайцева – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Академия, 2005. – 240 с.
2. Менеджмент: Учебник / Ю.В. Кузнецов [и др.]; под ред. Ю.В. Кузнецова; СПбГУ, экон. Факультет – М.: Экономика, 2010. – 503 с.
3. Муллабаев Р.Ю. Причины конфликтов и методы их преодоления в туристском бизнесе // Гуманитарные научные исследования. – 2015. – №9 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://human.snauka.ru/2015/09/12588> (дата обращения: 15.10.2015).
4. Саак А.Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме / А.Э. Саак, Ю.А. Пшеничных. – СПб.: Питер, 2010. – 512 с.
5. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме: Учеб. пособие / С.С. Скобкин. – М.: Магистр, 2011. – 447 с.