

ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ
«УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА»

Факультет суспільних і прикладних наук
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
для здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
на тему: «Управління конфліктними ситуаціями в туристичному бізнесі»

за освітньо-професійною програмою
«Економіка та організація туристичної діяльності»
спеціальності 242 Туризм і рекреація

Студентки 4 курсу Тз-20 групи

Плещук Анастасії Віталіївни

(прізвище, ім'я, по батькові)

Керівник Смаль І.В.

к.г.н., професор кафедри

туризму та готельно-ресторанної справи

(посада, вчене звання, науковий ступінь, прізвище та ініціали)

Національна шкала 3

Кількість балів: 65 оцінка: ECTS E

Члени комісії

О. Кіф
(підпис)

Черка О.Б.
(прізвище та ініціали)

Лещук М.З.
(підпис)

Лещук М.З.
(прізвище та ініціали)

Лобішевський С.А.
(підпис)

Лобішевський С.А.
(прізвище та ініціали)

Денуртат М.М.
(підпис)

Денуртат М.М.
(прізвище та ініціали)

С. М. Смирнов С.М.
(підпис)

С. М. Смирнов С.М.
(прізвище та ініціали)

Пармечко Х.М.
(підпис)

Пармечко Х.М.
(прізвище та ініціали)

ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ
«УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА»
Факультет суспільних і прикладних наук
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи
Освітній ступінь: бакалавр
Спеціальність: 242 Туризм і рекреація

ЗАТВЕРДЖУЮ

В.о. завідувача кафедри туризму
та готельно-ресторанної справи

 Христина ТЕРЛЕЦЬКА

«06» лютого 2024 року

ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ СТУДЕНТУ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Плещук Анастасії Віталіївни

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи: «Діджитал туризм: напрями та перспективи розвитку»

Керівник роботи: Смаль Ігор Вікторович, к.г.н., професор кафедри туризму та готельно-ресторанної справи

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

Затверджені наказом закладу вищої освіти від 12.03.2024 р. № 19/1

2. Строк подання студентом роботи 23.05.2024

3. Зміст кваліфікаційної роботи (перелік питань, які потрібно розробити)

Розкрити поняття та сутність діджитал туризму, його історичний розвиток та сучасні тенденції.

Провести аналіз стану та розвитку діджитал туризму в сучасних умовах, включаючи ресурсне забезпечення, інфраструктуру та роль соціальних мереж і онлайн-платформ.

Оцінити економічний вплив діджитал туризму на туристичну індустрію.

Визначити перспективи розвитку діджитал туризму в Україні та світі.

Розробити рекомендації для підприємств та державних установ щодо покращення та впровадження діджитал туризму.

4. Дата видачі завдання 06.02.2024

Календарний план виконання роботи

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Вибір теми кваліфікаційної роботи	05.12.2023	виконано
2	Затвердження індивідуального завдання	06.02.2024	виконано
3	Підбір літературних джерел	09.02.2024	виконано
4	Складання плану кваліфікаційної роботи	12.02.2024	виконано
5	Написання 1 розділу кваліфікаційної роботи	28.02.2024	виконано
6	Написання 2 розділу кваліфікаційної роботи	15.03.2024	виконано
7	Написання 3 розділу кваліфікаційної роботи	28.03.2024	виконано
8	Підготовка текстового варіанту роботи для попереднього захисту на засіданні кафедри	23.05.2024	виконано
9	Представлення роботи для перевірки на академічну доброчесність	27.05.2024	виконано
10	Написання відгуку наукового керівника на кваліфікаційну роботу	03.06. 2024	виконано
11	Рецензування кваліфікаційної роботи	04.06.2024	виконано
12	Захист кваліфікаційної роботи на засіданні ДЕК	14.06.2024	виконано

Студент

Науковий керівник


 (підпис)

Анастасія ПЛЕЩУК

Ігор СМАЛЬ

(прізвище, ім'я, по батькові)

АНОТАЦІЯ

Метою дослідження полягає у виявленні основних джерел конфліктних ситуацій в туристичному бізнесі та аналізі їх впливу на продуктивність роботи в туризмі.

В першому розділі розглянуто теоретичні основи виникнення конфліктних ситуацій в туристичному бізнесі.

В другому розділі проведено дослідження системи управління конфліктами в туристичному бізнесі.

В третьому розділі представлено рекомендації та пропозиції щодо удосконалення системи управління конфліктними ситуаціями в туристичному бізнесі.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: КОНФЛІКТ, УПРАВЛІННЯ, ТУРИСТИЧНИЙ БІЗНЕС.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВИНИКНЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ В ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ	7
1.1 Історія становлення конфліктологічних поглядів та виникнення науки конфліктології	7
1.2 Сутність конфліктних ситуацій в туристичному бізнесі.....	10
1.3 Фактори та причини виникнення конфліктних ситуацій в туристичному бізнесі.....	14
Висновки до розділу 1.....	19
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМ В ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ	20
2.1 Класифікація типів конфліктної взаємодії в туризмі	20
2.2 Характеристика основних конфліктів та конфліктних ситуацій в туристичному бізнесі	23
2.3 Аналіз методів управління та вирішення конфліктних ситуацій в туристичному бізнесі	25
Висновки до розділу 2.....	29
РОЗДІЛ 3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ТА ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТНИМИ СИТУАЦІЯМИ В ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ.....	30
3.1 Пропозиції щодо вдосконалення системи управління конфліктами в туристичному бізнесі	30
3.2 Рекомендації щодо подолання конфліктних ситуацій в туристичному бізнесі.....	35
Висновки до розділу 3.....	39
ВИСНОВОК	41
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	43
ДОДАТОК	46

ВСТУП

Актуальність дослідження. Дослідження конфліктних ситуацій в туристичному бізнесі є актуальним питанням з кількох причин. *По-перше*, туризм продовжує швидко розвиватися, і зростання числа туристів призводить до збільшення потенційних конфліктів між туристами, місцевими жителями, туристичними компаніями та іншими стейкхолдерами. *По-друге*, конфлікти можуть суттєво вплинути на репутацію туристичних компаній та дестинацій. Негативні відгуки та медіа-повідомлення можуть зменшити потік туристів і спричинити економічні втрати. *По- третє*, конфлікти можуть призвести до втрат доходів для компаній, зниження інвестицій в туристичну інфраструктуру та збільшення витрат на вирішення конфліктів і відшкодування збитків. *По-четверте*, вирішення конфліктних ситуацій є ключовим фактором для забезпечення високої якості обслуговування та задоволення потреб клієнтів. Невирішені конфлікти можуть призвести до втрати лояльних клієнтів. *По-п'яте*, розуміння психологічних аспектів конфліктів допомагає туристичним компаніям ефективніше управляти стресовими ситуаціями і покращувати взаємини з клієнтами.

Дослідження цих питань сприяє розвитку стратегій для ефективного управління конфліктами, підвищення рівня обслуговування, збереження позитивної репутації та стійкого розвитку туристичного бізнесу в цілому.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Управління конфліктами та стресами у туристичному бізнесі розглядаються в наукових працях багатьох зарубіжних та вітчизняних науковців таких, як: Адамчук В.В., Ромашов О.В., Воднік В.Д., Воловська Н.М., Генкін Б.М., Завіновська О.М., Курбатов В.І., Кучинська О.О., Лукашевич М.П., Огаренко В.М., Остапенко Ю.М., Петровська Л.А., Роцин С.Ю., Розумова Т.О.

Мета та завдання дослідження - полягає у виявленні основних джерел конфліктних ситуацій в туристичному бізнесі та аналізі їх впливу на

продуктивність роботи в туризмі. Для досягнення поставленої мети нам необхідно вирішити такі **завдання**:

- охарактеризувати сутність конфліктних ситуацій в туристичному бізнесі;
- розглянути причини виникнення і розвитку конфліктних ситуацій в туристичному бізнесі;
- проаналізувати методи управління конфліктними ситуаціями в туристичному бізнесі;
- класифікувати типи конфліктних ситуацій в туристичному бізнесі;
- охарактеризувати методи вирішення конфліктних ситуацій в туристичному бізнесі;
- надати пропозиції та рекомендації щодо подолання конфліктних ситуацій в туристичному бізнесі

Об'єкт дослідження – конфліктні ситуації в туристичному бізнесі

Предмет дослідження є аналіз, класифікація та характеристика методів управління та вирішення конфліктних ситуацій в туристичному бізнесі.

Методи дослідження – аналіз документів, порівняння, синтез, вивчення літератури на дану тему.

Практичне значення дослідження на полягає в наступному: результати дослідження можуть бути використані для вдосконалення стратегій управління конфліктами в туристичному бізнесі, та загалом в туристичній сфері.

Структура роботи. Робота містить вступ, три розділи, висновок, список використаних джерел 28 позицій та 1 додаток. Загальна кількість сторінок – 44 з них основного тексту 42.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВИНИКНЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ В ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ

1.1 Історія становлення конфліктологічних поглядів та виникнення науки конфліктології

Перш за все необхідно усвідомити, що виникненню конфліктології як самостійної теорії і практики наприкінці 50-х років передував тривалий період формування, накопичення та розвитку конфліктологічних ідей і поглядів, спочатку в рамках філософії, а пізніше – соціології, психології й інших наук. У зв'язку з цим важливо проаналізувати еволюцію наукових поглядів на конфлікт, виділяючи нижченаведені періоди.[23,с.12]

У найдавніші часи особливу увагу приділяли поглядам китайських мислителів, серед яких виділяється Конфуцій (551-479 рр. до н.е.), один із перших китайських філософів. Його філософські концепції, включаючи погляди на конфлікти, переносяться іншими мислителями Китаю на протязі багатьох століть. В моральних настановах Конфуція ми знаходимо, наприклад, заповідь: «Не чини іншим того, що не хочеш для себе, і тоді в державі та в родині до тебе будуть ставитися доброзичливо». [23,с.12]

Він вбачав джерело конфліктів у розрізненні між «шляхетними людьми» (освіченими, грамотними та вихованими) та «простолюдинами» («малими людьми»). Невігластво та невихованість простолюдинів веде до порушення моральних норм та справедливості. Для «шляхетних людей» основою взаємин є порядок, тоді як для «малих людей» – вигода.

Античні погляди на конфлікти ґрунтувалися на філософських концепціях про протилежності. За Гераклітом (біля 520-460 рр. до н.е.), зіткнення та єдність протилежностей є загальним методом розвитку. За його словами, «протилежне погоджується, а з незгодного виникає найкраща гармонія».

У Геракліта ми знаходимо також: «Війна – батько всього і всіх, одним призначила бути багатими, іншим – простими людьми, одних зробила рабами, інших – вільними». На відміну від Геракліта, Платон (біля 427—347 рр. до н.е.) вважав війну найбільшим лихом. Аналогічно до нього Демокрит (біля 460-370 рр. до н.е.) засуджував громадянську війну як нещастя для обох ворогуючих сторін. [23,с.12]

Але античні мислителі не обмежувалися розглядом лише війни як соціального конфлікту. Наприклад, учені античності, такі як Аристотель (384-322 р. до н.е.), розглядали державу як засіб урегулювання конфліктів серед людей. Людина за межами держави, на їхню думку, має тенденцію до агресії та небезпеки. Демокрит також наголошував, що «закони не були б необхідними, якби люди не завдавали шкоди один одному, адже заздрість викликає початок ворожнечі» .[23,с.18]

У період середньовіччя мислителі в основному дотримувалися релігійного підходу до розуміння конфліктів. Аврелій Августин вважав, що історія людства та божественна історія ведуть вічну боротьбу між Божим і земним царствами. Аналогічні ідеї про конфлікт між духовним та світським владарями висловив Фома Аквінський. Уже в епоху Відродження концепції конфлікту набули нового виміру. Мислителі цього періоду, такі як Микола Кузанський, Микола Копернік, та інші, відстоювали гармонію та силу людського розуму як способи подолання конфліктів, незважаючи на тиск церкви. Новий час та епоха Просвіти відобразилися у поглядах мислителів, таких як Френсіс Бекон, Томас Гоббс, Жан-Жак Руссо, Адам Сміт, які розвивали системний підхід до розуміння соціальних конфліктів та ставили питання про природу людського суспільства.

У першій половині XIX століття конфліктологічні погляди багатьох визначних німецьких філософів, таких як Іммануїл Кант, Георг Гегель, Людвіг Фейєрбах та інші, відображали глибокі філософські міркування про соціальні проблеми свого часу. Серед них особливе місце займали питання війни та миру.

Ідеї Канта про "вічний світ" та Гегеля про "війну як засіб морального очищення народів" стали важливим внеском у розуміння конфліктів у цей період. [20,с.37]

У другій половині XIX - на початку XX століття конфліктологія набула особливого значення як самостійна теорія, оскільки було накопичено значний обсяг знань про проблему конфлікту. Цей час характеризувався сильними соціальними потрясіннями, що вимагали глибокого наукового аналізу та нових теоретичних підходів до вивчення соціальних проблем. Нові науки, такі як марксистська філософія, соціологія та психологія, зробили великий внесок у розуміння конфліктів. Роботи вчених, таких як Карл Клаузевіц, Георг Зіммель, Пилип Сорокін, Зігмунд Фрейд та інші, відіграли важливу роль у розвитку конфліктології. [21,с.12]

У другій половині XX століття конфліктологія стала важливою галуззю наукового дослідження, що формувалася на перетині різних наук, особливо соціології та психології.

На початку 50-х років XX століття конфліктологія як самостійний напрям у соціології почала свій розвиток. Роботи Ральфа Дарендорфа в Німеччині та Льюїса Козера в США відзначилися як перші в цьому напрямку.

В той же час в психології розпочалося активне вивчення конфліктів завдяки працям М. Шерифа, Д. Раппопорта, Р. Доза, Л. Томпсона, К. Томаса, М. Дойча, Д. Скотта та інших. Вони сприяли виокремленню психології конфлікту як окремого напрямку. [27,с.23]

Розвиток досліджень у соціології та психології конфлікту сприяв виникненню практичних застосувань у цій галузі. У 70-х роках XX століття Горовіц та Бордман розробили програму психологічного тренінгу для навчання конструктивній поведінці в конфліктних ситуаціях. Пізніше Ч. Освуд розробив методику ПОІР для вирішення міжнародних конфліктів.

У цей період також розвивалися переговорні методики, що відігравали важливу роль у практиці вирішення конфліктів. В 80-х роках XX століття у США та інших країнах з'явилися конфліктологічні центри. В Австралії був

створений Міжнародний центр вирішення конфліктів. Також виникло українське конфліктознавство, засноване Інститутом соціології НАН України.

Серед українських науковців, які внесли вагомий внесок у розвиток конфліктології, слід відзначити Пірен Марію Іванівну, яка організувала ряд міжнародних наукових конференцій та видання з цієї тематики. [22,с.46]

Незважаючи на ці досягнення, в Україні відчувається потреба в подальшому розвитку конфліктології.

1.2 Сутність конфліктних ситуацій в туристичному бізнесі

Конфліктна ситуація у туристичному бізнесі є складним соціальним явищем і характеризується різними параметрами. Одними з найважливіших є її сутність, структура, причини і динаміка.

Конфліктна ситуація у туристичному бізнесі виникає у відносинах між суб'єктами соціальної взаємодії, коли мотиви (потреби, інтереси, цілі, ідеали, переконання) або судження (думки, погляди, оцінки і т. д.) суперечать один одному.

Для розуміння суті важливо визначити його основні ознаки та сформулювати необхідні і достатні умови його виникнення. Зазвичай виділяють дві основні ознаки:

1. Конфліктна ситуація завжди ґрунтується на протилежно спрямованих мотивах чи судженнях. Ці мотиви і судження є необхідною умовою виникнення конфлікту.

2. Конфліктна ситуація включає в себе протистояння суб'єктів соціальної взаємодії, що супроводжується завданням взаємного збитку (морального, матеріального, фізичного, психологічного і т. д.).[7,с.12]

З цього випливає, що необхідними і достатніми умовами виникнення конфліктної ситуації є протилежно спрямовані мотиви чи судження у суб'єктів соціальної взаємодії, а також стан протистояння між ними.

Структурні елементи конфліктної ситуації у туристичному бізнесі включають:

1. Сторони конфлікту: суб'єкти соціальної взаємодії, що перебувають у конфлікті або підтримують конфлікуючих сторін.
2. Предмет конфлікту: причина, через яку виникає конфлікт.
3. Образ конфліктної ситуації: відображення предмета конфлікту у свідомості суб'єктів конфлікту.
4. Мотиви конфлікту: внутрішні сили, що підштовхують суб'єктів соціальної взаємодії до конфлікту.[5,с.7]
5. Позиції конфлікуючих сторін: те, про що вони заявляють один одному під час конфлікту або у переговорному процесі.

Конфліктна ситуація виникає, коли між двома або більше сторонами є протилежні інтереси, погляди, потреби або цілі. Він може з'являтися у різних сферах, таких як бізнес, особисті стосунки, політика чи громадська діяльність. Конфлікти можуть бути різної інтенсивності: від незначних суперечок до серйозних розбіжностей.

Конфлікт відображає різницю в потребах, цілях, цінностях або поглядах сторін щодо конкретної ситуації. Вони можуть виникати через різне сприйняття інформації, непорозуміння, конкуренцію за ресурси, нерівномірний розподіл влади або несправедливе ставлення до певних груп. Конфлікти можуть бути явними і відкритими або прихованими та непомітними.[2,с.66]

Важливо розуміти те, що конфліктна ситуація виникає перед виникненням конфлікту! Про те, дуже часто конфлікт і конфліктна ситуація супроводжують одне одного. Адже коли у конфліктній ситуації людина зазнає фізичного або емоційного стресу, який перевищує її здатність адаптуватися – конфлікт неминучий. Такі ситуації можуть виникати в різних сферах життя: на роботі, у особистих стосунках, через фінансові проблеми, під час навчання, через здоров'я тощо.

Конфліктна ситуація у туристичному бізнесі виникає внаслідок накопичених протиріч, пов'язаних з діяльністю суб'єктів соціальної взаємодії, і утворює основу для реального протистояння між ними.

Особливу увагу слід приділити інциденту чи приводу, який часто виступає як каталізатор конфлікту. Інцидент - це обставини, що стають приводом для початку конфлікту. Для ефективного аналізу конфліктів і їх подальшого вирішення важлива класифікація конфліктних ситуацій (рисунок 1.1)

Характер конфліктної ситуації	Прояв конфліктної ситуації
Несумлінне виконання обов'язків	Порушення трудової дисципліни. Брак у роботі.
Незадовільний стиль керування	Помилки в підборі і розміщенні кадрів. Помилки в організації контролю. Прорахунки в плануванні. Порушення етики спілкування.
Неадекватна уява про конкретні ситуації	Неправильні оцінки, судження про дії інших суб'єктів соціальної взаємодії. Помилки у висновках щодо конкретних ситуацій.
Індивідуально-психологічні особливості індивіда	Порушення прийнятих у соціальній групі правил взаємовідносин. Порушення етики спілкування.
Низька професійна підготовка	Брак у роботі. Нездатність прийняти адекватне рішення.

Рис.1.1 Типи конфліктних ситуацій.[2,с.33]

У туристичному бізнесі конфліктні ситуації є поширеним явищем через специфіку галузі. Туристична індустрія вимагає високої швидкості роботи, точності, контролю та ефективної взаємодії з туристами. Працівники туризму можуть зіткнутися з такими поширеними конфліктними ситуаціями:

1. Високе навантаження в туристичний сезон. Під час пікових періодів працівники можуть відчувати фізичний та емоційний стрес через збільшене навантаження.

2. Конфлікти з туристами. Незадоволення клієнтів, скарги та неввічливе ставлення можуть викликати напруженість і стрес у працівників, які повинні вміло управляти такими ситуаціями.

3. Термінові вимоги та обмежені строк.: Часто виникає необхідність термінових замовлень, підвищених вимог до обслуговування та обмежених часових рамок, що може призводити до стресу.

Для ефективного управління конфліктами в туристичному бізнесі важливо впроваджувати стратегії управління конфліктами. Це може включати регулярні перерви, вправи для релаксації, здорове харчування, фізичну активність і розвиток навичок емоційного самоконтролю. Важливо також створити підтримуючу робочу атмосферу, де працівники можуть відкрито висловлювати свої потреби та проблеми, отримувати підтримку та взаємодіяти зі своїми колегами і керівництвом. [11,с.33]

Туристичний бізнес є динамічною і вимогливою сферою, яка потребує високого темпу роботи, що часто призводить до конфліктів та стресу. Розуміння природи цих факторів є ключовим для ефективного управління і забезпечення успіху туристичного підприємства, відділу або управління.

Конфлікти в туристичному бізнесі можуть виникати з різних причин. Команда складається з людей із різними характерами, цінностями та особистими мотиваціями, що може призводити до розбіжностей у сприйнятті завдань, розподілі ресурсів та прийнятті рішень. Інтенсивні робочі графіки та великий обсяг роботи створюють напругу і можуть спричинити конфлікти між персоналом, коли вони стикаються зі стресом та перевантаженням. Крім того, робота з різними людьми вимагає швидкості, точності та вміння знайти підхід до кожного клієнта. Туристи часто мають високі очікування, і будь-які невдачі або незадоволення можуть призводити до конфліктів між ними та працівниками.

Управління конфліктними ситуаціями є важливим аспектом успішної роботи туристичного підприємства. Основними принципами вирішення конфліктів є відкрита комунікація, емоційний інтелект, здатність до співпраці та пошук компромісів. Важливо створити сприятливу робочу атмосферу, де працівники відчують підтримку та можуть висловлювати свої думки та

побоювання. Також необхідно забезпечити систему підтримки працівників, яка допоможе їм управляти стресом і зберігати психологічне благополуччя.[8,с.10]

Враховуючи, що туристичний бізнес вимагає високої якості обслуговування та задоволення клієнтів, керівництво повинно дбати про здорову робочу атмосферу і благополуччя своїх працівників. Це може включати тренінги з управління стресом, розвиток комунікаційних навичок і роботи з конфліктами. Створення чітких правил та процедур для вирішення конфліктів також сприятиме їх швидкому та ефективному вирішенню.

Загалом, управління конфліктними ситуаціями в туристичному бізнесі є невід'ємною частиною успішної діяльності. Розуміння сутності і факторів, що спричиняють конфлікти, дозволяє побудувати ефективну систему управління та забезпечити гармонію і продуктивність роботи.

1.3 Фактори та причини виникнення конфліктних ситуацій в туристичному бізнесі

Для ефективного впливу на конфліктні ситуації в туристичному бізнесі та їх конструктивного вирішення важливо визначити фактори та причини, що спричиняють їх виникненню. Розуміння коренів конфлікту допомагає ідентифікувати рушійні сили, які його розвивають, і знайти способи запобігання та регулювання.

Причини конфліктних ситуацій – це явища, події, факти, і обставини, які передують конфлікту та провокують його у певних умовах соціальної взаємодії. Вони розкривають джерела виникнення конфлікту і визначають його динаміку. Виникнення та розвиток конфліктних ситуацій обумовлені чотирма групами факторів: [26,с.21]

1. Об'єктивні фактори – це обставини соціальної взаємодії, які призводять до зіткнення думок, інтересів, цінностей тощо. Наприклад, різниця у культурних традиціях туристів і місцевих жителів або неузгодженість у роботі між різними підрозділами туристичної компанії.

2. Організаційно-управлінські фактори – вони включають вплив організаційних структур, процедур та політики на взаємодію між людьми. Наприклад, недосконалі внутрішні комунікації, неправильний розподіл обов'язків або недостатня підтримка з боку керівництва можуть призводити до конфліктів.

3. Соціально-психологічні фактори – ці фактори відображають роль внутрішніх психологічних процесів, цінностей, мотивації та потреб. Наприклад, особисті амбіції працівників, різниця у стилях роботи чи взаємодії, а також емоційні реакції на стресові ситуації.

4. Особистісні фактори – вони включають аспекти індивідуальної поведінки та соціальних взаємин. Наприклад, особисті конфлікти між працівниками, різниця у підходах до вирішення проблем або міжособистісні напруження можуть стати джерелом конфліктів.

Розуміння цих причин допомагає виявити кореневі проблеми та фактори, що підтримують конфліктні ситуації. Це дозволяє знаходити ефективні шляхи управління конфліктами та їх вирішення. У туристичному бізнесі, де взаємодія з клієнтами і колегами відбувається постійно, знання і застосування стратегій управління конфліктами є критично важливим для підтримання високої якості обслуговування і позитивної робочої атмосфери.

Запобігання конфліктам у туристичному бізнесі може включати розробку чітких комунікаційних процедур, проведення тренінгів з управління конфліктами, забезпечення підтримки з боку керівництва та створення умов для відкритого обговорення проблем. Ефективне управління конфліктами сприяє покращенню взаємодії між працівниками, підвищенню задоволеності клієнтів та загальному успіху туристичної компанії.

Управлінські помилки можуть виникати через неграмотне прийняття рішень, необґрунтований вибір методів регулювання діяльності, необ'єктивну оцінку результатів праці, нераціональний розподіл завдань та недостатню компетентність у вирішенні соціально-психологічних проблем у колективі. Вчасне навчання керівників, підвищення їх професійного рівня, набуття практичних навичок, формування ринкового мислення та здатність вирішувати конфлікти у колективі можуть допомогти виявляти проблемні моменти та запобігати небажаним конфліктам.

Недостатня розробленість нормативно-правових процедур, відсутність об'єктивних критеріїв оцінювання та вирішення міжособистісних суперечок створюють сприятливе середовище для виникнення конфліктів. Наприклад, якщо керівник, використовуючи своє службове становище, принижує або ображає підлеглого, це може призвести до конфліктної ситуації, оскільки працівник буде захищати свою гідність.

Низька заробітна плата та недостатня доступність необхідних благ для нормального життя суттєво підвищують ймовірність виникнення конфліктів у туристичній сфері. Незадоволена людина, яка не може реалізувати свій потенціал, буде більш схильною до конфліктів.[21,с.12]

Проблеми в комунікації, несумісність між працівниками та відсутність необхідного спілкування також стають каталізаторами конфліктних ситуацій у туристичному бізнесі. Наприклад, якщо в організації змінюється система оцінювання та оплати праці, але працівники не отримують достатньої інформації та роз'яснень щодо цих змін, це може викликати негативні емоції та стати причиною конфліктів.

Більшість конфліктних ситуацій у туристичному бізнесі виникають через нестачу або спотворення інформації, наприклад, неповні або неточні факти, чутки або навмисна зміна змісту інформації. Це може призводити до неправильного сприйняття ситуації, некоректної поведінки та непорозумінь, що сприяє виникненню конфліктів.

Об'єктивні причини конфліктів перетворюються на реальні джерела конфлікту, коли вони заважають задоволенню потреб окремої особи або групи, не враховують індивідуальні або колективні інтереси.

Причини конфліктних ситуацій у туристичному бізнесі можуть бути різноманітними, але деякі з них є особливо поширеними. Обмежені ресурси, розбіжності в цілях та нерациональна організація праці часто призводять до конфліктів. Ефективне управління цими аспектами допомагає знизити ризик конфліктів і сприяє створенню гармонійного робочого середовища в туристичній сфері.[22,с.55]

Приблизно 75-80% міжособистісних конфліктних ситуацій виникають через конкуренцію за обмежені матеріальні ресурси. Це стосується не тільки матеріальних аспектів, але й розбіжностей у характерах, особистих поглядах або моральних цінностях. Конфлікти між особистістю та групою часто виникають через невідповідність індивідуальних та групових норм поведінки.

Суб'єктивні та об'єктивні причини конфліктних ситуацій взаємопов'язані і можуть впливати одна на одну. Причинами конфліктних ситуацій в туристичному бізнесі є: [12,с.45]

1. Розбіжність у поглядах та інтересах, конфлікти в туристичному бізнесі можуть виникати, коли різні групи мають різні погляди, цінності та інтереси. Це може стосуватися боротьби за ресурси, територію, владу або різні ідеології. Якщо ці розбіжності не можуть бути вирішені шляхом діалогу та компромісу, конфлікт може загостритися.

2. Об'єктивні умови. Економічні або соціальні фактори, такі як обмежені ресурси, нерівномірний розподіл багатства або нерівність соціальних статусів, можуть сприяти виникненню конфліктів між групами. Наприклад, коли одна група відчуває, що її інтереси та потреби не враховуються або їй відмовляють у доступі до ресурсів, це може призвести до конфлікту з іншими групами.

3. Психологічна несумісність. Різниця в цілях, мотивах, стилях поведінки та комунікації може стати джерелом конфлікту між групами. Якщо

існує велика різниця в підходах до роботи, способах прийняття рішень або сприйнятті інших груп, це може призвести до непорозумінь та конфліктних ситуацій.

4. Взаємодія та спілкування. Неefективна комунікація або відсутність взаємодії між групами може збільшити ризик конфлікту. Якщо немає можливості вільно спілкуватися, вирішувати проблеми та враховувати потреби інших груп, це може призвести до наростання напруженості та конфліктів.

5. Маніпуляція та спотворення інформації. У намаганні досягти своїх цілей або зміцнити свою позицію, групи можуть маніпулювати інформацією або спотворювати її. Це може створювати недовіру та конфліктні ситуації між групами.

6. Роль керівників. Керівники також можуть бути джерелом конфліктів через свої дії та підхід до управління. Це може включати помилкове розуміння єдиноначальності, марнославство, різкість та брутальність у поводженні з підлеглими, безпринципність, обхід директив та нормативів, а також невміння правильно оцінити ситуацію та розуміти почуття інших людей.

Це є основними причинами конфліктів у туристичному бізнесі, але вони не вичерпують усіх можливих варіантів. Розуміння цих причин може допомогти у виявленні потенційних джерел конфлікту та пошуку шляхів їх врегулювання через діалог, співпрацю та компромісні рішення.

Висновки до розділу 1

Конфлікти в організаціях громадського харчування є неминучими, але вони необов'язково повинні сприйматися як щось негативне. Конфлікти можуть бути продуктивними, оскільки вони спонукають до змін, а зміна, у свою чергу, сприяє адаптації і виживанню. Важливо керувати цими конфліктами, мінімізуючи їх негативні наслідки і підсилюючи конструктивний потенціал.

Розуміння природи організації, людини, соціальних відносин і взаємодії між людьми є ключем до розуміння причин, форм вияву і способів

врегулювання індивідуальних соціально-трудоваих конфліктів. Шляхи запобігання таким конфліктам, зменшення напруження під час конфлікту і його конструктивного врегулювання є важливими для забезпечення гармонійних відносин у туризмі та досягнення позитивних результатів

РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМ В ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ

2.1 Класифікація типів конфліктної взаємодії в туризмі

У туризмі різноманітні види конфліктної взаємодії, яка може виникати між різними сторонами. Конфлікти визначаються як зіткнення протилежно спрямованих, несумісних між собою тенденцій. Вони можуть бути прихованими або відкритими, але завжди ґрунтуються на відсутності згоди.

У туризмі, як і в будь-якій галузі, де йдеться про обслуговування клієнтів, конфлікти не рідкі. Вони класифікуються за різними критеріями, що є основою для подальшого аналізу та розуміння. [17,с.3]

Продуктивна конфліктна взаємодія може бути корисною, адже вона вважається природною формою соціальної взаємодії, яка може мати як позитивні (конструктивні), так і негативні (деструктивні) наслідки. Однак

важливо уникати деструктивних наслідків конфлікту та прагнути до мирного вирішення суперечностей. У туристичній діяльності різні суб'єкти взаємодії можуть стикатися з різними типами конфліктів, які можна класифікувати залежно від різних критеріїв (таблиця 2.1)

Таблиця 2.1

Типи конфліктів в туристичному бізнесі

Міжособистісні конфлікти	Конфлікт між особою і групою	Міжгрупові конфлікти	Внутрішньоособистісні конфлікти
1) Турист і керівник туристської групи	1) Турист і туристська група	1) Різні підгрупи однієї туристської групи	1) Турист
2) Турист і співробітник фірми послуг (готелю, транспорту тощо)	2) Керівник групи і туристська група або її частину	2) Туристська група та організація, що надає послуги (готель, транспортна компанія тощо)	2) Керівник туристської групи
3) Турист і місцевий житель	3) Туристська група та співробітник фірми послуг (готелю, транспорту тощо)	3) Туристська група та туристська фірма	3) Співробітник туристичної фірми
4) Турист і турист	4) Туристська група та співробітник турфірми	4) Туристська група та група місцевих жителів	4) Працівник установи фірми послуг
5) Турист і співробітник туристичної фірми	5) Турист і група місцевих жителів		

Міжособистісні конфлікти в туризмі є найбільш поширеними і виникають при зіткненні осіб з різним характером, темпераментом, інтересами, поглядами, цінностями та манерами поведінки. Ось деякі приклади таких конфліктів:

Турист і керівник туристичної групи. Часто виникають через запізнення туриста на збірному місці перед екскурсією, коли це призводить до затримки всієї групи. Керівник може висловити своє незадоволення і зробити зауваження.

Турист і персонал готелю, ресторану або іншого об'єкту обслуговування. Конфлікти можуть виникнути через невідповідну якість обслуговування, таку як затримка у прибиранні номерів.

Турист і місцеві жителі. Різниця в культурних звичаях і традиціях може спричинити конфлікти, наприклад, коли турист не дотримується місцевих обрядів у святинях або інших місцях.

Конфлікти між самими туристами, наприклад, через розбіжність у виборі місць у автобусі або під час екскурсії.

Турист і представник турфірми. Якість послуг може не відповідати очікуванням туриста, що може призвести до конфлікту під час або після подорожі.

Конфлікт між особистістю і групою може виникнути, коли особа займає позицію, відмінну від норм групової поведінки або очікувань групи. Ось декілька прикладів таких ситуацій:

Турист і група туристів. Наприклад, коли в одному автобусі їдуть молоді та веселі туристи разом з літніми особами, які хочуть спокійно відпочити.

Керівник групи і туристи. Конфлікт може виникнути через нерозумні дії керівника, які затримують реєстрацію в готелі та призводять до невдоволення групи.

Туристична група та працівник установи. Наприклад, якщо водій транспорту перевищить швидкість, що спричинить збурення серед туристів.

Співробітник турфірми і туристи. Якщо співробітник запізниться з важливими документами або послугами, це може призвести до невдоволення туристів.

Турист і місцеві жителі. Наприклад, якщо турист неприязно відгукнеться про місцеві традиції чи звичаї, це може спричинити конфлікт з місцевими мешканцями.

Міжгруповий конфлікт може виникати через відсутність узгодження функцій між підрозділами установ або через різницю в бажаннях і прагненнях різних підгруп, що складають єдину групу. Це суперечлива ситуація, в якій принаймні одна зі сторін представлена соціальною групою. Ось кілька прикладів:

Різні підгрупи туристів у туристичній групі. Наприклад, коли декілька туристів вибирають прогулянку по місту, тоді як інші хочуть екскурсію в передмістя. Це може призвести до нерозуміння та конфлікту.

Туристична група і організація, що надає туристичні послуги. Якщо туристів заселять у номери з несправним кондиціонером, коли зовні +30 градусів, це може спричинити конфлікт з адміністрацією готелю.

Туристична група і туристична фірма. Наприклад, коли група туристів повертається з відпустки та має претензії до турфірми про низьку якість обслуговування або неадекватну поведінку працівників.

Туристична група і місцеві жителі. Це може статися, якщо група туристів порушує місцеві звичаї або норми поведінки, що сприймаються місцевими жителями як образливі. Також це може відбутися, коли місцеві мешканці вважають поведінку туристів образливою або принижуючою.

Внутрішньоособистісний конфлікт може впливати на психічний стан людини та її поведінку в міжособистісних та групових взаємодіях, а також на психологічний клімат в її оточенні, такому як туристична група, турфірма або готель. Він виникає тоді, коли:

особа опиняється перед вибором, і всі варіанти здаються їй однаково привабливими або однаково непривабливими;

співробітник сфери туризму отримує суперечливі вимоги щодо того, яким має бути результат його роботи;

особисті моральні цінності працівника туристичної сфери не узгоджуються з вимогами до його роботи.

Це можуть відчувати різні учасники туристичної діяльності - туристи, керівники туристичних груп, працівники фірм та інші.

Турист. Наприклад, коли туристу потрібно вибрати напрямок подорожі, але всі варіанти здаються привабливими. Він мусить обрати лише один.

Керівник туристичної групи. Наприклад, якщо керівник групи не згоден обслуговувати певну групу туристів з особистих міркувань, але повинен це робити відповідно до службових обов'язків.

Співробітник фірми. Наприклад, коли співробітнику вимагають продавати тури в напрямках, які йому не подобаються, але він має це робити з метою збереження робочого місця.

Працівник установи. Наприклад, коли працівнику готелю забороняють змінювати мило та душові приналежності щодня, але він вважає це порушенням етичних норм.

Ці конфлікти, хоча й викликають негативні емоції та напругу, можуть стати джерелом нового досвіду та навичок у складних життєвих ситуаціях. Важливо розуміти, що кожна конфліктна ситуація містить у собі можливість навчитися чому-небудь новому. Тому туристам рекомендується замінювати негативні емоції новими враженнями та знаннями.

2.2 Характеристика основних конфліктів та конфліктних ситуацій в туристичному бізнесі

У туристичному бізнесі, як і в будь-якій іншій галузі для кращого розуміння і управління конфліктними ситуаціями важливо знати їх класифікацію. Основні типи конфліктних ситуацій, які можуть виникати в туристичному бізнесі, включають такі ситуації:

1. Конфлікт між гідами та туристами. Часом виникають ситуації, коли інтереси гідів та потреби туристів не збігаються. Наприклад, якщо група туристів хоче більше часу провести в одному місці, ніж заплановано, а гід відчуває тиск з боку розкладу екскурсії. [13,с.35]

2. Конфлікт між туристичним оператором та місцевою спільнотою. При розробці нових туристичних маршрутів або будівництві інфраструктури може виникнути конфлікт з місцевими мешканцями через зміни в їхньому середовищі або способі життя. [13,с.36]

3. Конфлікт між різними туристичними компаніями. Конкуренція у сфері туризму може призвести до конфліктів між різними туристичними підприємствами. Наприклад, розбіжність у рекламних стратегіях або боротьба за доступ до спільних ресурсів, таких як туристичні маршрути або готелі. [13,с.37]

4. Конфлікт між туристичними групами. У популярних туристичних місцях може виникнути конфлікт між різними туристичними групами через

конкуренцію за місця або ресурси. Наприклад, дві екскурсійні групи можуть конфліктувати через право першочергового відвідування популярної пам'ятки.

5. Конфлікт через непорозуміння культурних відмінностей. При взаємодії туристів з місцевими мешканцями можуть виникати конфлікти через непорозуміння або неуважне ставлення до культурних відмінностей. Наприклад, туристи можуть порушувати місцеві традиції або вважати їх незрозумілими. [13,с.38]

Запропоновані приклади ілюструють різноманітні ситуації, що можуть призвести до конфліктів у сфері туризму, а також вказують на важливість ефективного їх вирішення для створення позитивного досвіду як для туристів, так і для місцевих жителів та підприємств, що діють у цій галузі.

Поряд із виникненням конфліктних ситуацій, також з'являється таке явище, як стрес. У сфері туризму існує безліч потенційних конфліктних ситуацій, пов'язаних з особливостями цієї галузі. Основні види, що можуть виникати, можна класифікувати таким чином:

1. Ситуації високого темпу роботи. Туристичний бізнес, особливо у періоди сезонної активності, характеризується швидким темпом роботи, великою кількістю бронювань, походів, проєктів, і потребою в оперативності.

2. Ситуації конфліктів з клієнтами. Працівники туристичних підприємств часто зіткнуться з вимогливими або незадоволеними клієнтами, що може викликати стрес та негативні емоції

3. Ситуації високої відповідальності і тиску. Туристичний бізнес вимагає від працівників точності, швидкості та високого рівня комунікації, що також може створювати стресові ситуації.

4. Ситуації невизначеності і змін. Туристичний бізнес може бути підданий частим змінам, що може викликати стрес у працівників, особливо коли вони мають пристосовуватися до нових умов і вимог. Туристичний бізнес може бути підданий частим змінам, наприклад пандемія чи війна, зменшила потік туристів на відпочинок за кордон, це у свою чергу призвело до зменшення заробітної плати, або ж зовсім закриття туристичного бізнесу.

5. Ситуації взаємодії з колегами. Взаємини між колегами в туристичному бізнесі можуть також призводити до конфліктів та створювати стрес для працівників.

Для успішної діяльності в сфері туризму важливо розвивати навички управління стресом та розробляти стратегії його подолання. Тренінги з комунікації, конфліктології та стрес-менеджменту, а також створення позитивного робочого середовища, можуть сприяти зниженню рівня стресу та підвищенню задоволеності працівників.

2.3 Аналіз методів управління та вирішення конфліктних ситуацій в туристичному бізнесі

Управління конфліктами є ключовим аспектом ефективного функціонування туристичних підприємств. Туристичний бізнес має справу з широким колом клієнтів і партнерів, що робить його особливо вразливим до конфліктних ситуацій. Впровадження системи управління конфліктами допомагає зменшити негативний вплив таких ситуацій на бізнес-процеси та покращити загальний рівень задоволеності клієнтів і співробітників. До найголовніших методів управління конфліктними ситуаціями належить – *розробка політики управління конфліктами в туристичному підприємстві.*

Перший етап, що необхідно зробити, – це розробити чітку політику управління конфліктами, яка визначає основні принципи, підходи та процедури вирішення конфліктів. Політика має бути зрозумілою для всіх співробітників і охоплювати різні аспекти конфліктних ситуацій. Другий етап – це визначення відповідальних осіб. У політиці повинні бути чітко визначені особи, відповідальні за управління конфліктними ситуаціями, їх обов'язки та повноваження. Це можуть бути спеціалісти з управління конфліктами або призначені консультанти, які надаватимуть підтримку у вирішенні конфліктних ситуацій. [18,с.22]

Другим методом в системі організації управління конфліктними ситуаціями в туристичному бізнесі є – *впровадження програм навчання та розвитку*. Регулярні тренінги та семінари з управління конфліктами є необхідними для розвитку навичок ефективного вирішення конфліктів у співробітників. Програми навчання мають включати теоретичні аспекти та практичні вправи, що дозволяють співробітникам відпрацьовувати набуті знання. Навички ефективної комунікації є критично важливими для попередження та вирішення конфліктів. Тренінги з комунікаційних навичок допомагають співробітникам краще розуміти один одного, знижують напруженість і сприяють конструктивному діалогу. [18,с.23]

Третій метод – це створення ефективних внутрішньої комунікаційної системи. Запровадження внутрішніх комунікаційних систем, таких як корпоративні портали, чати та форуми, дозволяє співробітникам обмінюватися інформацією, ставити запитання та отримувати відповіді в режимі реального часу. Це сприяє швидкому вирішенню непорозумінь і попередженню конфліктів. Регулярні зустрічі та наради між різними відділами туристичного підприємства дозволяють обговорювати актуальні питання, ділитися ідеями та вирішувати конфлікти на ранніх етапах. Це сприяє відкритості та прозорості у комунікації. [18,с.24]

Четвертий метод – *створення системи зворотного зв'язку*. Регулярне проведення опитувань та анкетування співробітників і клієнтів дозволяє виявляти проблемні зони та потенційні джерела конфліктів. Отримана інформація може бути використана для розробки стратегій попередження конфліктів. Створення відкритих каналів зворотного зв'язку, де співробітники можуть анонімно висловлювати свої думки та пропозиції, сприяє виявленню проблем на ранніх етапах і допомагає запобігти конфліктам. [18,с.25]

П'ятий метод – це *запровадження системи мотивації та заохочення*. Визнання та нагороди за внесок у вирішення конфліктів та покращення робочої атмосфери мотивують співробітників до конструктивної поведінки. Це може бути як публічне визнання, так і матеріальне заохочення. Запровадження

програм підтримки, таких як коучинг, менторство та психологічна підтримка, допомагає співробітникам справлятися зі стресом та уникати конфліктних ситуацій. [18,с.26]

Шостий метод – *підтримка корпоративної культури*. Корпоративна культура, що базується на цінностях відкритості, довіри та взаємоповаги, сприяє створенню сприятливого робочого середовища. Співробітники повинні бути ознайомлені з цінностями компанії та дотримуватися їх у повсякденній роботі. Керівництво туристичного підприємства має демонструвати відкритість і прозорість у своїх діях, бути прикладом для інших співробітників та активно підтримувати ініціативи, спрямовані на вирішення конфліктів. [18,с.28]

Сьомий метод – використання технологій для управління конфліктами. Використання сучасних систем управління персоналом дозволяє відстежувати показники задоволеності співробітників, виявляти потенційні джерела конфліктів і оперативно реагувати на них. Інформаційні платформи, які забезпечують доступ до ресурсів з управління конфліктами, включаючи тренінги, відеоуроки та інструкції, допомагають співробітникам підвищувати свої знання та навички у цій сфері. [18,с.29]

Восьмий метод – *співпраця з зовнішніми експертами*. Консультації та тренінги від зовнішніх фахівців. Залучення зовнішніх експертів з управління конфліктами для проведення консультацій та тренінгів може значно покращити якість вирішення конфліктних ситуацій у туристичному бізнесі. Зовнішні фахівці можуть надати незалежний погляд та запропонувати нові підходи до вирішення проблем. [18,с.30]

Дев'ятий метод – впровадження прозорих процедур та регламентів. Встановлення чітких регламентів та процедур для вирішення конфліктів допомагає уникнути непорозумінь та забезпечує систематичний підхід до управління конфліктними ситуаціями. Всі співробітники мають бути ознайомлені з цими регламентами та дотримуватися їх. Ведення документації про всі конфліктні ситуації, включаючи причини, перебіг та результати вирішення, дозволяє аналізувати та покращувати процеси управління

конфліктами. Це також забезпечує прозорість та підзвітність у вирішенні конфліктів. [18,с.31]

Існує багато методів вирішення конфліктів. Але в туристичному бізнесі провідне місце займають такі п'ять методів:

Метод пристосування - це стратегічний крок, який може бути як вимушеним, так і добровільним рішенням однієї зі сторін у конфлікті, яке полягає у згоді з певними положеннями своєї протилежної сторони. Відмовляючись від активного протистояння, учасник конфлікту відмовляється від частини або повністю від своїх власних інтересів і приймає домінуючу роль опонента. [14,с.13]

Метод ухилення - це стратегія, яку застосовують у випадках, коли одна або обидві сторони втрачають зацікавленість у подальшому конфлікті через сумніви щодо досягнення позитивного результату, при цьому суть конфлікту залишається актуальною. Ця стратегія не спрямована на вирішення проблеми, а скоріше на прагнення вийти з конфлікту з мінімальними збитками. [14,с.14]

Метод співпраці вважається найбільш складним стилем поведінки, але в той же час найбільш продуктивним. Суть співпраці полягає в пошуку конструктивних шляхів вирішення проблем. В цьому випадку опонент у конфлікті не розглядається як противник, але як партнер у пошуку спільних шляхів вирішення проблеми. [14,с.15]

Метод компромісу базується на визнанні учасниками конфлікту можливості вирішення спірного питання шляхом взаємних уступок. Для застосування цього стилю поведінки важливим є не лише можливість, але й бажання кожної сторони у конфлікті. Тут потрібно не лише поступитися частиною своїх раніше висунутих вимог, але й визнати, хоча б частково, претензії іншої сторони. [14,с.16]

Метод конкуренції, найперше, передбачає активність конфліктуючих сторін, їхню самостійність у виборі шляху досягнення мети. Тут немає мети шукати співпрацю; учасники повинні мати вольові якості.

Висновки до розділу 2

Організація системи управління конфліктними ситуаціями у туристичному бізнесі є комплексним завданням, яке потребує всебічного підходу та залучення всіх рівнів організації. Впровадження ефективних методів управління конфліктами, розвиток комунікаційних навичок співробітників, створення прозорих процедур та механізмів зворотного зв'язку, а також підтримка корпоративної культури, сприятимуть зниженню рівня конфліктності та покращенню загального робочого клімату. Використання технологій та залучення зовнішніх експертів допоможуть підвищити ефективність системи управління конфліктами та забезпечити стійкий розвиток туристичного бізнесу. Методи управління конфліктними ситуаціями у туристичному бізнесі включають превентивні заходи, процедури вирішення конфліктів, інституціоналізацію управління конфліктами, використання технологій, підтримку психологічного здоров'я співробітників, розробку регламентів та процедур, а також залучення клієнтів у процес вирішення конфліктів.

РОЗДІЛ 3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ТА ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТНИМИ СИТУАЦІЯМИ В ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ

3.1 Пропозиції щодо вдосконалення системи управління конфліктами в туристичному бізнесі

Вдосконалення системи управління конфліктними ситуаціями в туристичному бізнесі надзвичайно важливий процес, ми пропонуємо створювати або удосконалювати систему управління конфліктними ситуаціями із такими важливими аспектами, які мають бути враховані, а саме:

- впровадження програм навчання та тренінгів з управління конфліктними ситуаціями для співробітників туристичних підприємств. це включає керівників та персонал на всіх рівнях.

- залучення медіаторів або арбітрів для нейтрального та об'єктивного вирішення конфліктних ситуацій, які не можуть бути вирішені внутрішніми зусиллями.

- забезпечення наявності спеціаліста з управління конфліктами у кожному туристичному підприємстві або призначення одного консультанта для декількох таких підприємств.

- створення регулярних комунікаційних каналів та обміну інформацією між різними відділами та підприємствами для попередження виникнення конфліктних ситуацій.

- встановлення чітких строків для вирішення конфліктних ситуацій в туристичному бізнесі та механізмів контролю їх виконання.

- запровадження системи внутрішнього консультування та підтримки співробітників у вирішенні конфліктних ситуацій, включаючи індивідуальні консультації та проведення медіаційних зустрічей.

- підтримка створення такої корпоративної культури, де співробітники відчують комфорт та відкритість у висловленні своїх думок та вирішенні конфліктних ситуацій.

- пропаганда співпраці, взаєморозуміння та толерантності серед співробітників, а також посилення усвідомлення важливості ефективного управління конфліктними ситуаціями.

- розробка стандартизованих процедур для виявлення, документування та розгляду конфліктних ситуацій, включаючи канали зворотного зв'язку та відслідковування результатів.

Впровадження програм навчання та тренінгів з управління конфліктами для співробітників туристичних підприємств є важливим кроком у вдосконаленні системи управління конфліктами в туристичному бізнесі. Конфлікти можуть виникати в будь-якій організації, і їх належне управління є

ключовим фактором успіху. Переваги впровадження таких програм навчання та тренінгів включають:

- *підвищення усвідомленості*, програма навчання допоможе всім співробітникам розуміти природу конфліктних ситуацій, їх причини та наслідки. Вони отримають необхідні знання про різні типи конфліктних ситуацій в туристичному бізнесі, що дозволить їм розпізнавати сигнали конфлікту та попереджати їх перед ескалацією.

- *розвиток навичок*, учасники програми будуть вчитися ефективним комунікаційним стратегіям, навичкам переговорів та медіації. Це допоможе їм вирішувати конфлікти конструктивно, знаходити компроміси та досягати взаємовигідних рішень.

- *покращення робочого середовища*, навчання з управління конфліктами сприятиме створенню позитивної робочої атмосфери в туристичному підприємстві, де співробітники відчуються комфортно й мотивовано. це може позитивно вплинути на їх продуктивність, співпрацю та загальний клієнтський сервіс.

- *зменшення втрат*, ефективне управління конфліктами допоможе уникнути збитків, які можуть виникнути внаслідок недорозумінь, негативних взаємин між співробітниками та незадоволеності клієнтів. заощадження коштів та ресурсів є важливим аспектом у будь-якому бізнесі.

- *посилення лідерського потенціалу*, керівники туристичного бізнесу, які беруть участь у тренінгах з управління конфліктними ситуаціями, зможуть розвивати свої лідерські навички, вони стануть зразками для співробітників та зможуть створити культуру взаєморозуміння, співпраці та розвитку.

Впровадження програми навчання та тренінгів з управління конфліктними ситуаціями в туристичному бізнесі для всіх співробітників не тільки допоможе зменшити конфлікти, але й сприятиме покращенню робочої атмосфери, підвищенню продуктивності та досягненню успіху організації. Це інвестиція в розвиток людського капіталу, яка принесе значні переваги на довгостроковій перспективі.

Розгляд можливості залучення медіаторів або арбітрів для нейтрального та об'єктивного вирішення конфліктів у туристичних підприємствах. Це важливий крок у вдосконаленні системи управління конфліктами в туристичному бізнесі. У деяких випадках конфлікти можуть бути настільки складними або виснажливими, що внутрішні зусилля не дозволяють досягти рішення, яке б задовольнило всі сторони. Залучення медіаторів або арбітрів, які є об'єктивними імпарціальними посередниками, спеціалізованими в управлінні конфліктами у сфері туризму. Медіатори використовують спеціальні техніки комунікації та переговорів, спрямовані на зменшення напруження та створення атмосфери взаєморозуміння. Вони допомагають сторонам ідентифікувати і виразити свої потреби, зацікавленості та знаходити взаємовигідні рішення. Арбітри, у свою чергу, виступають як незалежні розсудники, що вирішують конфлікт шляхом прийняття остаточного рішення, базуючись на правових нормах, положеннях контракту та встановлених процедурах. Залучення медіаторів або арбітрів, які є об'єктивними імпарціальними посередниками, спеціалізованими в управлінні конфліктами, має декілька переваг для туристичного бізнесу:

1. Нейтральність і об'єктивність. Медіатори та арбітри забезпечують незалежний погляд на конфлікт і не впливають на рішення на користь жодної зі сторін. Це сприяє створенню справедливого та об'єктивного рішення в туристичних підприємствах.

2. Експертиза. Медіатори та арбітри мають професійну експертизу в управлінні конфліктами та вирішенні спірних ситуацій. Вони володіють необхідними навичками та знаннями, щоб ефективно проводити процес медіації або розгляду справи у сфері туризму.

3. Швидкість та ефективність. Залучення медіаторів або арбітрів може сприяти швидкому вирішенню конфліктів, оскільки вони зосереджуються на пошуку рішення та уникненні тривалого судового процесу в туристичних підприємствах.

4. Збереження стосунків. Використання зовнішньої третьої сторони допомагає зберегти взаємини між сторонами конфлікту, оскільки рішення приймається незалежно від них. Це може забезпечити подальшу співпрацю та взаємодію в туристичному бізнесі.

Забезпечення наявності спеціаліста з управління конфліктами в кожному туристичному підприємстві або призначення одного консультанта для декількох таких підприємств є ключовим аспектом для ефективного управління конфліктними ситуаціями в сфері туризму. Це дозволяє оперативно втручатися в ситуації конфліктів, забезпечувати професійну підтримку та розробляти стратегії для їх врегулювання. Такий підхід сприяє створенню культури вирішення конфліктів, підвищує рівень співпраці та сприяє досягненню загальних цілей туристичного бізнесу.

Створення регулярних комунікаційних каналів та обміну інформацією між різними відділами та туристичними підприємствами є ключовим аспектом ефективного управління конфліктами в сфері туризму. Цей підхід допомагає попередити виникнення конфліктних ситуацій, сприяє взаєморозумінню та співпраці між працівниками та створює основу для швидкого та ефективного врегулювання будь-яких конфліктів, які все ж таки можуть виникнути.

Важливо забезпечити постійний обмін інформацією між різними відділами та туристичними підприємствами. Це може бути внутрішня корпоративна пошта, спільні онлайн-платформи або системи для обміну документами та інформацією. Такі канали повинні бути доступними для всіх працівників і стимулювати активну комунікацію та обмін ідеями.

Регулярні зустрічі та наради між різними відділами та туристичними підприємствами можуть бути використані для обговорення питань, пов'язаних з управлінням конфліктами. Це можуть бути зустрічі керівництва з керівниками підприємств, тематичні тренінги з управління конфліктами або регулярні комунікаційні сесії, де співробітники можуть ділитися своїми думками та досвідом. Такий обмін інформацією та комунікація між різними відділами та туристичними підприємствами має декілька переваг. Він допомагає попередити

виникнення конфліктів, оскільки проблеми та непорозуміння можуть бути виявлені та вирішені на ранніх етапах. Це сприяє встановленню ефективного комунікаційного клімату, де працівники вільно обмінюються ідеями, висловлюють свої думки та відчувають підтримку від колег.

Впровадження індивідуальних консультацій у сфері туризму дозволяє співробітникам туристичних підприємств отримати приватну та конфіденційну підтримку у вирішенні особистих конфліктних ситуацій. Кваліфіковані консультанти з управління конфліктами можуть надати індивідуальні поради, сприяти виявленню причин конфлікту та розробці стратегій для його вирішення. Це допомагає співробітникам зберегти емоційну стабільність та зосередженість на роботі, а також забезпечує їхній особистий добробут та задоволеність від робочого процесу у сфері туризму.

Запровадження системи внутрішнього консультування у туристичних підприємствах сприятиме створенню сприятливого та гармонійного робочого середовища в туристичних підприємствах. Це дозволить співробітникам відчувати підтримку та захист, а також сприятиме зниженню рівня конфліктності та покращенню комунікації в колективі туристичного бізнесу.

Створення корпоративної культури у туристичному бізнесі, де співробітники відчувають комфорт та відкритість у висловленні своїх думок та вирішенні конфліктів, є ключовим аспектом успішної системи управління конфліктами в туристичних підприємствах. Корпоративна культура визначає цінності, норми і підходи, які сприяють сприйняттю конфліктів як нормальної і природної частини робочого оточення та надають можливості для їх конструктивного вирішення.

1. Лідерство. Керівники повинні демонструвати відкритість, вислуховувати думки та переживання співробітників і віддавати перевагу конструктивному підходу до вирішення конфліктів у туристичних підприємствах. Вони повинні створювати атмосферу довіри та сприяти відкритому обміну ідеями та думками. Керівники мають бути прикладом для своїх підлеглих, показувати емпатію та підтримку у складних ситуаціях.

2. Комунікаційні механізми. Важливо створити комунікаційні механізми, які сприяють вільному висловленню думок та ефективному вирішенню конфліктів у сфері туризму. Регулярні зустрічі, комунікаційні канали, такі як внутрішні форуми, електронні системи обміну інформацією та інші інструменти, допоможуть співробітникам відчувати, що їхні думки та погляди важливі та слухаються. Забезпечення прозорості та відкритості у комунікації сприятиме розумінню та зменшенню конфліктних ситуацій у туристичному бізнесі.

Пропаганда співпраці, взаєморозуміння та толерантності серед співробітників туристичних підприємств є важливим аспектом будь-якої успішної організації у сфері туризму. Управління конфліктами вимагає усвідомлення та розуміння важливості ефективного спілкування та співробітництва, а також розвитку навичок конструктивного вирішення конфліктів у туристичному бізнесі.

3.2 Рекомендації щодо подолання конфліктних ситуацій в туристичному бізнесі

Управління конфліктами у туристичному бізнесі є критично важливим для забезпечення стабільної роботи туристичних підприємств і досягнення високого рівня задоволеності клієнтів та співробітників. Ефективне вирішення конфліктів сприяє покращенню робочої атмосфери, підвищенню продуктивності та загальному успіху у сфері туризму. Нами було визначено декілька рекомендацій для подолання конфліктних ситуацій у туристичному бізнесі.

1. Розвиток комунікаційних навичок у співробітників

1.1 Навчання ефективному спілкуванню. Важливо, щоб співробітники туристичних підприємств мали добре розвинені навички ефективного спілкування. Це можна досягти через регулярні тренінги та семінари, що охоплюють техніки активного слухання, вербальну та невербальну комунікацію, а також методи передачі інформації без агресії.

1.2 Залучення до спільних обговорень. Співробітники мають брати участь у регулярних зустрічах і обговореннях, де вони можуть висловити свої думки та пропозиції. Це сприяє відкритості та прозорості в комунікації, що зменшує ймовірність виникнення конфліктів.

2. Запровадження програм навчання з управління конфліктами

2.1 Спеціалізовані тренінги. Впровадження програм навчання з управління конфліктами для всіх співробітників туристичних підприємств є важливим кроком у запобіганні та вирішенні конфліктів. Тренінги можуть охоплювати такі аспекти, як розпізнавання ознак конфлікту, техніки медіації, методи переговорів та управління стресом.

2.2 Регулярне оновлення знань. Програми навчання повинні бути регулярними, а співробітники мають проходити оновлення знань та навичок у цій сфері. Це допоможе підтримувати високий рівень обізнаності про нові методи та підходи до управління конфліктами.

3. Впровадження системи внутрішнього консультування

3.1 Індивідуальні консультації. Індивідуальні консультації з управління конфліктами дозволяють співробітникам отримати приватну та конфіденційну підтримку у вирішенні особистих конфліктних ситуацій. Це допомагає зберегти емоційну стабільність та зосередженість на роботі.

3.2 Медіаційні зустрічі. Проведення медіаційних зустрічей, де незалежний медіатор сприяє взаєморозумінню між конфліктуючими сторонами, є ефективним способом зменшення конфліктності та напруженості у колективі туристичного підприємства. Медіатор допомагає знайти компроміс та виробити довготривалі рішення, що задовольняють усіх учасників конфлікту.

4. Створення корпоративної культури відкритості та довіри

4.1 Лідерство та приклад з боку керівництва. Керівники туристичних підприємств повинні демонструвати відкритість, вислуховувати думки та переживання співробітників і віддавати перевагу конструктивному підходу до вирішення конфліктів. Вони повинні створювати атмосферу довіри та сприяти відкритому обміну ідеями та думками.

4.2 Комунікаційні канали. Важливо створити комунікаційні канали, які сприяють вільному висловленню думок та ефективному вирішенню конфліктів. Це можуть бути внутрішні форуми, електронні системи обміну інформацією або інші інструменти, які допоможуть співробітникам відчувати, що їхні думки важливі та слухаються.

5. Створення механізмів для швидкого та ефективного вирішення конфліктів

5.1 Чіткі строки вирішення конфліктів. Встановлення чітких строків для вирішення конфліктів допомагає забезпечити своєчасне та систематичне врегулювання конфліктів. Це сприяє підтримці гармонійної робочої атмосфери та успішної діяльності туристичного підприємства.

5.2 Механізми контролю. Запровадження механізмів контролю за виконанням рішень щодо конфліктів є важливим елементом ефективної системи управління конфліктами. Це дозволяє забезпечити дотримання домовленостей і сприяє зниженню рівня конфліктності.

6. Підтримка співробітників у критичних ситуаціях

6.1 Психологічна підтримка. Надання психологічної підтримки співробітникам, які зазнають стресу або переживають складні ситуації, є важливим аспектом підтримки у сфері туризму. Це може бути доступ до психолога або гарячої лінії допомоги.

6.2 Гнучкі умови праці. Запровадження гнучких умов праці, таких як можливість працювати віддалено або змінювати графік роботи, може допомогти співробітникам краще справлятися з конфліктними ситуаціями та зменшити стрес.

7. Оцінка ефективності управління конфліктами

7.1 Регулярний моніторинг. Регулярний моніторинг і оцінка ефективності системи управління конфліктами дозволяють визначити сильні та слабкі сторони існуючих підходів. Це допомагає вчасно виявляти проблеми та впроваджувати необхідні зміни.

7.2 Зворотний зв'язок від співробітників. Залучення співробітників до процесу оцінки ефективності управління конфліктами шляхом збору зворотного зв'язку допомагає покращити систему та зробити її більш адаптованою до потреб колективу.

8. Впровадження практик корпоративної соціальної відповідальності

8.1 Соціальні ініціативи. Підтримка соціальних ініціатив та проектів, спрямованих на покращення умов праці та забезпечення добробуту співробітників, сприяє зменшенню конфліктності та підвищенню рівня задоволеності працівників.

8.2 Внутрішні соціальні програми. Запровадження внутрішніх соціальних програм, таких як програми здоров'я, спортивні заходи або курси особистісного розвитку, може сприяти зміцненню командного духу та покращенню загального робочого клімату.

9. Залучення зовнішніх експертів

9.1 Консультації з зовнішніми фахівцями. Залучення зовнішніх експертів з управління конфліктами може бути корисним для надання незалежної оцінки та розробки стратегій вирішення конфліктів. Це особливо важливо у складних ситуаціях, де внутрішні ресурси можуть бути недостатніми.

9.2 Партнерство з освітніми закладами. Співпраця з освітніми закладами та науковими установами для проведення досліджень та впровадження нових методик управління конфліктами може підвищити ефективність вирішення конфліктних ситуацій у туристичному бізнесі.

Для того, щоб запобігти конфліктним ситуаціям, необхідно також створювати для колективу психоемоційне та психофізичне розвантаження.

- Регулярні перерви під час зміни.
- Відпустки та вихідні дні..
- Фізична активність.
- Збалансована харчування.
- Психологічні консультації.
- Розвиток навичок саморегуляції та відпочинку.

- Покращення умов праці та забезпечення комфорт.
- Оптимізація робочого графіка та розподіл навантаження.
- Забезпечення комфортного робочого середовища

Реалізація цих рекомендацій сприятиме поліпшенню робочих умов та комфорту працівників туристичного бізнесу. Вона позитивно позначиться на їхньому самопочутті, здоров'ї та роботі, сприяючи зниженню втоми, покращенню задоволення від роботи та збільшенню продуктивності.

Висновки до розділу 3

Управління конфліктами у туристичному бізнесі вимагає комплексного підходу, що включає розвиток комунікаційних навичок, впровадження програм навчання, створення корпоративної культури довіри та відкритості, а також запровадження чітких механізмів вирішення конфліктів. Залучення зовнішніх експертів та підтримка співробітників у критичних ситуаціях також є важливими аспектами ефективного управління конфліктами. Виконання цих рекомендацій сприятиме зниженню рівня конфліктності, покращенню робочої атмосфери.

Забезпечення всіх рекомендацій, що надані нами в науковій роботі, допоможуть працівникам туристичного бізнесу ефективніше впоратися зі конфліктними ситуаціями, зберегти своє здоров'я та підвищити якість своєї роботи. Крім того, це створить позитивну та здорову робочу атмосферу, що сприятиме задоволенню працівників та розвитку туристичного бізнесу в цілому.

ВИСНОВОК

У кваліфікаційній роботі нами було розглянуто актуальні питання, що стосуються управління конфліктними ситуаціями в туристичному бізнесі.

Конфліктна ситуація у туристичному бізнесі виникає внаслідок накопичених протиріч, пов'язаних з діяльністю суб'єктів соціальної взаємодії, і утворює основу для реального протистояння між ними.

Нами було охарактеризовано сутність конфліктних ситуацій в туристичному бізнесі; Зазвичай виділяють дві основні ознаки, за якими ми можемо визначити конфліктну ситуацію:

1. Конфліктна ситуація завжди ґрунтується на протилежно спрямованих мотивах чи судженнях. Ці мотиви і судження є необхідною умовою виникнення конфлікту.

2. Конфліктна ситуація включає в себе протистояння суб'єктів соціальної взаємодії, що супроводжується завданням взаємного збитку (морального, матеріального, фізичного, психологічного і т. д.).

Ми розглянути причини виникнення і розвитку конфліктних ситуацій в туристичному бізнесі. Причини конфліктних ситуацій – це явища, події, факти, і обставини, які передують конфлікту та провокують його у певних умовах соціальної взаємодії. До факторів, що формують конфліктну ситуацію належать: об'єктивні фактори, організаційно-управлінські фактори, соціально-психологічні фактори, особистісні фактори.

До методів управління конфліктними ситуаціями в туристичному бізнесі ми віднесли: розробка політики управління конфліктами в туристичному підприємстві, впровадження програм навчання та розвитку, створення ефективної внутрішньої комунікаційної системи, створення системи зворотного зв'язку, запровадження системи мотивації та заохочення, підтримка корпоративної культури, використання технологій для управління конфліктами, співпраця з зовнішніми експертами, впровадження прозорих процедур та регламентів.

До методів вирішення конфліктів в туристичному бізнесі ми віднесли Але в туристичному бізнесі провідне місце займають такі п'ять методів: метод пристосування, метод ухилення, метод співпраці, метод компромісу, метод конкуренції.

Нами було узагальнено типи поширених конфліктних ситуацій в туристичному бізнесі, а саме: міжособистісні конфлікти, конфлікт між особистістю і групою, міжгрупові конфлікти, внутрішньоособистісні конфлікти

Надано пропозиції та рекомендації щодо подолання конфліктних ситуацій в туристичному бізнесі. До рекомендацій ми відносимо:

1. Розвиток комунікаційних навичок у співробітників: *навчання ефективного спілкуванню, залучення до спільних обговорень.*

2. Запровадження програм навчання з управління конфліктами: *спеціалізовані тренінги, регулярне оновлення знань.*

3. Впровадження системи внутрішнього консультування: *індивідуальні консультації, медіаційні зустрічі.*

4. **Створення корпоративної культури відкритості та довіри:** *лідерство та приклад з боку керівництва, комунікаційні канали.*
5. **Створення механізмів для швидкого та ефективного вирішення конфліктів:** *чіткі строки вирішення конфліктів, механізми контролю.*
6. **Підтримка співробітників у критичних ситуаціях:** *психологічна підтримка, гнучкі умови праці.*
7. **Оцінка ефективності управління конфліктами:** *регулярний моніторинг, зворотний зв'язок від співробітників.*
8. **Впровадження практик корпоративної соціальної відповідальності:** *соціальні ініціативи, внутрішні соціальні програми.*
9. **Залучення зовнішніх експертів:** *Консультації з зовнішніми фахівцями, партнерство з освітніми закладами.*

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Александрова, Е.В. Соціально-трудові конфлікти: шляхи розв'язання. Київ. ІНІСН, 2018. 354 с.
2. Андреева Г.М. Соціальна психологія. Підручник для вищих навчальних закладів. Харків. Аспект Пресс, 2017. 340 с.
3. Анцупов А.Я. Конфліктологія: підручник для вузів. Київ, 2018. 496с.
4. Волкова О.В. Ринок праці: Навчальний посібник. Київ. Центр учбової літератури, 2007. 624 с.
5. Гірник А.М. Основи конфліктології. Режим доступу: https://pidru4niki.com/1584072019112/psihologiya/osnovi_konfliktologiyi (дата звернення: 14.05.2024)
6. Вересів М.М. Формула протистояння, або як усунути конфлікт в колективі. Київ. Флінта, 2008. 108с.

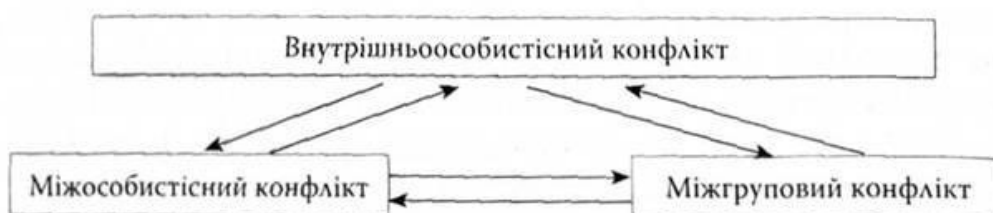
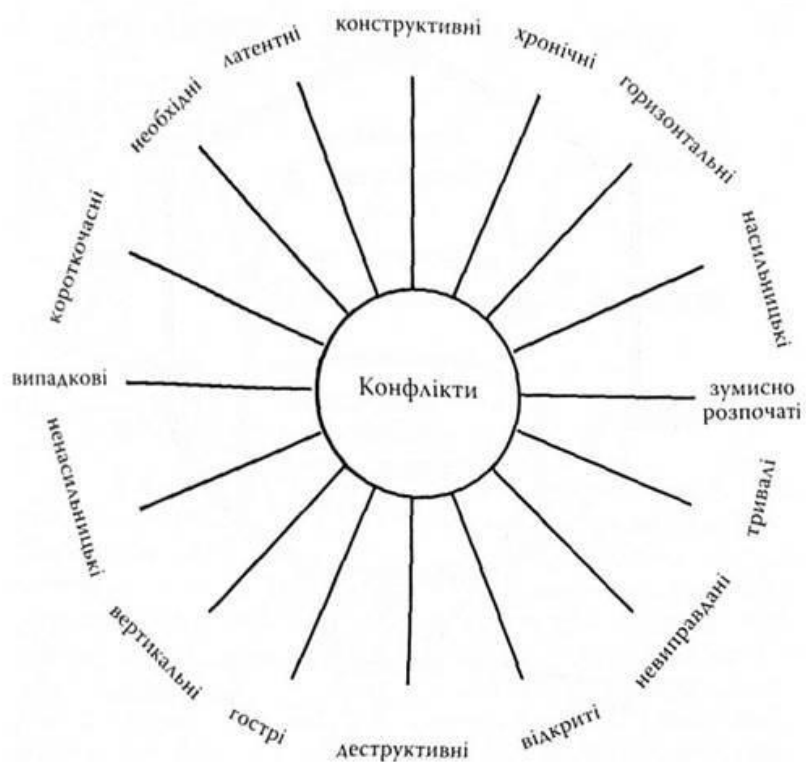
7. Голобородько Г.П. Формування навичок діяльності з попередження та вирішення конфліктів у процесі професійної освіти майбутніх менеджерів. Режим доступу: [http:// www.confcontact. com/Okt/32_Golob.htm](http://www.confcontact.com/Okt/32_Golob.htm). (дата звернення 19.05.2024)
8. Гончарова С. Ю., Отенко І. Соціальна політика. Навчальний посібник. Харків. ХДЕУ, 2003. 200 с.
9. Гришина Н.В. Психологія конфлікту. Харків: Основа, 2017. 364с
10. Дмитрієв, А. В. Конфліктологія. Київ. Гардарики. 2011. 320с.
11. Донцов А. І. Психологія колективу. Київ. КНЕУ, 2014. 473с. 16. Дружинін В.В. Введення в теорію конфлікту. Дніпро: Радіо та зв'язок, 2018. 396 с
12. Довгань Н. Методи управління конфліктами. Вісник України. Академія державного управління. 2002. №4.
13. Журавльов А.Л. Зміна оцінок ефективності вирішення конфлікту в умовах зміни уявлень учасників конфлікту. Вісник КПІ. 2012. № 8
14. Єсінова Н.І. Економіка праці та соціально-трудові відносин. Київ. Кондор, 2003. 464 с.
15. 26. Кібанов, А.Я. Конфліктологія. Харків, 2017. 301с.
16. Коваленко Д. В., Шалімова І. М., Керницький О.М.,Бурбига В.А. Конфліктологія. Режим доступу: <https://pidru4niki.com/85341/psihologiya/konfliktologiya> (дата звернення: 24 травня 2024)
17. Колот А. Проблеми розбудови національної моделі соціально-трудових відносин. Україна: аспекти праці, 2002. № 5. С. 23-28.
18. Колот А. Теоретичні та прикладні аспекти становлення та розвитку сторін соціально-трудових відносин та їх представницьких органів. Україна: аспекти праці. 2002. № 2. С. 15, 20-25.
19. Кошелев А. Н. Конфлікти в організації: види, призначення, способи управління. Київ. Альфа-Пресс, 2017. 278с

20. Конфліктологія. Режим доступу: <http://www.igidravlika.com/novosti/9-podrobnayaklassifikacziya-konfliktov-prichiny-kotoryx-ix-vyzyvayut-i-dinamika-protekaniya-ponyatie-qkonfliktogenq.html> (дата звернення 17.05.2024)
21. Куликов Л.В. Соціальні та соціально-психологічні аспекти стресостійкості особистості. Теоретичні та прикладні питання психології. Рівне, 2014. 342 с
22. Криворучко Є. Аналіз конфлікту в колективі. Персонал, 2003. №4.
23. Криворучко О.Й. Природа конфліктів в організації. Тези доповідей V Міжнародної науково-практичної конференції «Маркетинг та логістика в системі менеджменту». Львів, Вид-во Нац. ун-ту «Львівська політехніка», 2004. 396 с.
24. Лінчевський Е. Е. Майстерність управлінського спілкування: керівник в повсякденних контактах і конфліктах. Київ. Мова, 2020. 321с.
25. Лукашевич М.П. Соціологія праці. Київ. Лібідь, 2004. 440 с.
26. Мескон М.Х. Основи менеджменту: пер з англ. Харків: Справа, 2017. 704 с
27. Населення і людські ресурси суспільства. Режим доступу: <http://library.if.ua/book/40/2646.html>. (дата звернення 16.05.2025)
28. Скуратівський В.О., Шевченко М.Ф. Соціальні системи та соціологічні методи дослідження. Київ. УАДУ, 2003. 188 с.

ДОДАТКИ

Додаток А

Види конфліктів в організаціях



РЕЦЕНЗІЯ

на кваліфікаційну роботу

«Управління конфліктними ситуаціями в туристичному бізнесі»

для здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр»

студента спеціальності 242 «Туризм і рекреація

Плещук Анастасії

(ППП студента)

Рецензент: Передерко Віталій Петрович, к.і.н, начальник відділу

туризму Управління міжнародного співробітництва, євроінтеграції,

туризму та інвестицій Івано-Франківської облдержадміністрації

(науковий ступінь, вчене звання, посада, ППП рецензента)

Зміст кваліфікаційної роботи послідовний та логічний з аргументованими фактами. Важливим аспектом у кваліфікаційній роботі є рекомендації та пропозиції щодо удосконалення системи управління конфліктними ситуаціями в туристичному бізнесі.

Однак, вважаю що тема не розкрита повністю, адже в дослідженні є багато теоретичного матеріалу. Немає наведених прикладів практичних кейсів, які можна розвивати для ефективного використання в управлінні конфліктними ситуаціями в туристичному бізнесі. Загалом кваліфікаційна робота студентки заслуговує оцінки «задовільно»

начальник відділу туризму
Управління міжнародного співробітництва,
євроінтеграції, туризму та інвестицій
Івано-Франківської ОДА

 Віталій ПЕРЕДЕРКО

«04» червня 2024 р.

Відгук

на кваліфікаційну роботу

«Управління конфліктними ситуаціями в туристичному бізнесі»

для здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр»

студента спеціальності 242 «Туризм і рекреація»

Плещук Анастасії

(ППП студента)

Об'єктом дослідження є конфлікти та конфліктні ситуації в туристичному бізнесі. Предметом – управління конфліктними ситуаціями в туристичному бізнесі. Для досягнення цілі студенткою було розглянуто класифікацію конфліктних ситуацій, проаналізовано конфліктні ситуації в туристичному бізнесі. Теоретико-методологічна основа дослідження базується на напрацюваннях вчених по даному питанню. Аналіз поставлених завдань не достатній.

Матеріали роботи викладені у науковому стилі, доступною мовою, однак в дослідженні є багато загальної, теоретичної інформації. Оформлення кваліфікаційної роботи частково відповідає вимогам, що поставлені перед кваліфікаційною роботою. Важливим в дослідженні є вивчення вже існуючих джерел інформації та їх опрацювання, що студентці далось важко та не в повній мірі. Календарний план виконання роботи виконано вчасно. В підсумку кваліфікаційна робота студентки допущена до захисту.

Студент

Плещук

Анастасія ПЛЕЩУК

Науковий керівник

Семанюк І.В.

Ігор СМАЛЬ

«03» червня 2024 р.



метадані

Заголовок

Управління конфліктними ситуаціями в туристичному бізнесі

Автор

Плещук А. Науковий керівник / Експерт

підрозділ

King Danylo University

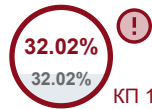
Тривога

У цьому розділі ви знайдете інформацію щодо текстових спотворень. Ці спотворення в тексті можуть говорити про **МОЖЛИВІ** маніпуляції в тексті. Спотворення в тексті можуть мати навмисний характер, але частіше характер технічних помилок при конвертації документа та його збереженні, тому ми рекомендуємо вам підходити до аналізу цього модуля відповідально. У разі виникнення запитань, просимо звертатися до нашої служби підтримки.

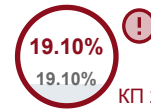
Заміна букв		1
Інтервали		0
Мікропробіли		0
Білі знаки		0
Парафрази (SmartMarks)		163

Обсяг знайдених подібностей

Коефіцієнт подібності визначає, який відсоток тексту по відношенню до загального обсягу тексту було знайдено в різних джерелах. Зверніть увагу, що високі значення коефіцієнта не автоматично означають плагіат. Звіт має аналізувати компетентна / уповноважена особа.

**25**

Довжина фрази для коефіцієнта подібності 2

**8854**

Кількість слів

71230

Кількість символів

Подібності за списком джерел

Нижче наведений список джерел. В цьому списку є джерела із різних баз даних. Колір тексту означає в якому джерелі він був знайдений. Ці джерела і значення Коефіцієнту Подібності не відображають прямого плагіату. Необхідно відкрити кожне джерело і проаналізувати зміст і правильність оформлення джерела.

10 найдовших фраз

Колір тексту

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	НАЗВА ТА АДРЕСА ДЖЕРЕЛА URL (НАЗВА БАЗИ)	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)	
1	Управління конфліктами та стресами у ресторанному бізнесі 6/2/2023 King Danylo University (King Danylo University)	133	1.50 %
2	Управління конфліктами та стресами у ресторанному бізнесі 6/2/2023 King Danylo University (King Danylo University)	127	1.43 %
3	Управління конфліктами та стресами у ресторанному бізнесі 6/2/2023 King Danylo University (King Danylo University)	109	1.23 %

4	Управління конфліктами та стресами у ресторанному бізнесі 6/2/2023 King Danylo University (King Danylo University)	105	1.19 %
5	Управління конфліктами та стресами у ресторанному бізнесі 6/2/2023 King Danylo University (King Danylo University)	102	1.15 %
6	Управління конфліктами та стресами у ресторанному бізнесі 6/2/2023 King Danylo University (King Danylo University)	93	1.05 %
7	Управління конфліктами та стресами у ресторанному бізнесі 6/2/2023 King Danylo University (King Danylo University)	79	0.89 %
8	Управління конфліктами та стресами у ресторанному бізнесі 6/2/2023 King Danylo University (King Danylo University)	74	0.84 %
9	Управління конфліктами та стресами у ресторанному бізнесі 6/2/2023 King Danylo University (King Danylo University)	73	0.82 %
10	Управління конфліктами та стресами у ресторанному бізнесі 6/2/2023 King Danylo University (King Danylo University)	66	0.75 %

з бази даних RefBooks (0.00 %)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ЗАГОЛОВОК	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)
------------------	-----------	--

з домашньої бази даних (27.11 %)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ЗАГОЛОВОК	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)
1	Управління конфліктами та стресами у ресторанному бізнесі 6/2/2023 King Danylo University (King Danylo University)	2400 (98) 27.11 %

з програми обміну базами даних (0.00 %)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ЗАГОЛОВОК	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)
------------------	-----------	--

з Інтернету (4.91 %)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ДЖЕРЕЛО URL	КІЛЬКІСТЬ ІДЕНТИЧНИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)
1	http://vnz-mpu.com.ua/images/pdf/2_%D0%90%D0%A2%D0%95%D0%A1%D0%A2%D0%90%D0%A6%D0%86%D0%AF%D0%9F%D0%A14_%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%B%D1%96%D0%BA%D1%82%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D1%96%D1%8F%D0%9B%D0%B5%D0%BA%D1%86%D1%96%D1%8F_1_%D0%9F%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%BC%D0%B5%D1%82_%D1%82%D1%96_%D0%B7%D0%BC%D1%96%D1%81%D1%82_%D0%BA%D1%83%D1%80%D1%81%D1%83_Word.pdf	82 (6) 0.93 %
2	https://chtyvo.org.ua/authors/Slobodianiuk_Anatolii/Psykholohiia_upravlinnia_ta_konfliktolohiia.pdf	71 (2) 0.80 %
3	http://infotour.in.ua/muhrova.htm	65 (5) 0.73 %

4	https://ukd.edu.ua/sites/default/files/2023-04/%D0%9C%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%87%D0%BD%D1%96%20%D0%B2%D0%BA%D0%B0%D0%B7%D1%96%D0%B2%D0%BA%D0%B8_%D0%9A%D1%83%D1%80%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%B0_071_%D0%A4%D1%96%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D0%B9%20%D0%BE%D0%B1%D0%BB%D1%96%D0%BA.pdf	43 (4)	0.49 %
5	https://infopedia.su/4x7f42.html	34 (2)	0.38 %
6	https://kavist.com.ua/vidi-vzayemin-u-kolektiv/	22 (2)	0.25 %
7	http://um.co.ua/14/14-9/14-94967.html	22 (2)	0.25 %
8	https://web.posibnyky.vntu.edu.ua/iebmd/slobodyanyuk_psihol_uchebnyy/2rozdz/232.htm	16 (1)	0.18 %
9	https://studfile.net/preview/8874211/	14 (1)	0.16 %
10	https://www.naiiau.kiev.ua/files/kafedru/up/lectures/lekc-konfik1.doc	13 (1)	0.15 %
11	https://studfile.net/preview/7109162/	13 (1)	0.15 %
12	https://works.doklad.ru/view/wehWuZukchU.html	12 (2)	0.14 %
13	https://leksi.org/6-102007.html	11 (1)	0.12 %
14	http://4ua.co.ua/psychology/sa2bd78b4c43a89421316d27_0.html	11 (1)	0.12 %
15	https://sinref.ru/000_uchebniki/04500psihologia/000_lekcii_psihologia_11/031.htm	6 (1)	0.07 %

Список принятых фрагментів (немає принятих фрагментів)

ПОРЯДКОВИЙ НОМЕР	ЗМІСТ	КІЛЬКІСТЬ ОДНАКОВИХ СЛІВ (ФРАГМЕНТІВ)
------------------	-------	---------------------------------------

ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ
«УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА»
Факультет суспільних і прикладних наук
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

для здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

на тему: «туристична індустрія «Управління конфліктними ситуаціями в туристичному бізнесі» за освітньо-професійною програмою «Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу» спеціальності **241 Готельно-ресторанна справа**»

Студентки 4 курсу, групи Тз-2020-1

Плещук Анастасії Віталіївни

(прізвище, ім'я, по батькові)

Керівник

(посада, вчене звання, науковий ступінь, прізвище та ініціали)

Національна шкала

Кількість балів: оцінка: **ECTS**

Члени комісії _____

(підпис)

(прізвище та ініціали)

(підпис)

(прізвище та ініціали)

(підпис)

(прізвище та ініціали)

(підпис)

(прізвище та ініціали)

(підпис)

(прізвище та ініціали)