

УДК 338.482.224

Третьякова К.Д.
студентка гр. БЕМ-1422
Національний технічний університет
«Харківський політехнічний інститут»
м. Харків, Україна
наук. кер. – к.т.н., доцент Куниця К.В.

КОНФЛІКТ-МЕНЕДЖМЕНТ ЯК ЧАСТИНА ТУРИСТИЧНОЇ ГАЛУЗІ

Як відомо, туризм є невід’ємною частиною економіки багатьох сучасних країн світу, важливою частиною третинного сектору, він сприяє розвитку інвестиційного середовища та є одним з основних чинників соціальної сфери. Туристична індустрія має вплив на наповненість державного та місцевого

бюджетів, створює додаткові робочі місця, розширює інфраструктуру, забезпечує надходження іноземної валюти до країни і т.д. Завдяки рідкісній можливості перетворити місця важливих національних подій на центри культурного та соціально-економічного зростання для багатьох регіонів держави, туризм сприяє популяризації історичної спадщини народів [1].

Але в міру того, як туризм набирає обертів, з'являється безліч нових проблем і труднощів. Для того, щоб туристичний бізнес розвивався і добре функціонував, управління конфліктами стає вирішальним елементом. Його мета – уникати конфронтацій і знаходити найбільш вигідні рішення. За допомогою управління конфліктами підтримується репутація туристичного бізнесу, гарантується якість обслуговування та задоволеність клієнтів.

За визначенням, конфліктна ситуація – це результат низки неузгодженостей у діях суб'єктів соціальної взаємодії, які реально створюють підґрунтя для суперечок, конфронтації. Переважна більшість дослідників вважає, що конфлікт був необхідним для розвитку людського суспільства протягом всієї історії. Однак, оскільки конфлікт є різновидом комунікації, що виникає через розбіжності між учасниками, його не слід розглядати як відхилення від типової людської поведінки. У найширшому розумінні конфлікт – це характеристика людських стосунків, яка виникає через відсутність певних критичних ресурсів і проявляється у вигляді інтенсивного психологічного напруження та агресивної поведінки [2].

За даними Скрипника Л. та Журавель С. «крім виникнення суперечностей і зростання напруженості, для конфліктної ситуації характерне збільшення недовіри, висування претензій, зменшення контактів, накопичення образ, намагання довести свою позицію, звинувачення противника у несправедливості, стереотипність мислення, поява упередженості і неприязні. У подальшому може статися руйнування попередніх структур взаємодії, перехід від взаємних звинувачень до погроз, збільшення агресивності, формування «образу ворога» й установка на боротьбу з ним. Передконфліктна ситуація поступово переходить у відкритий конфлікт, для якого потрібен інцидент [5].

Цей інцидент виводить конфлікт на інший рівень. Конкуруючі сторони, або вирішують свої розбіжності і припиняють суперечку, або одна з них вирішить проігнорувати події або розпочне відкриту конфронтацію. Все залежить від кожної з конфліктуючих сторін. На етапі вирішення конфлікту може статися кілька речей: сторони можуть піти на взаємні поступки; сильніша сторона може поставити умови слабшій стороні; конфлікт може затягнутися на деякий час, перш ніж завершитися через тиск ззовні; або одна зі сторін може повністю втратити позиції. Переговори є останнім кроком у процесі вирішення конфлікту. Це передбачає відсутність конфронтації, хоча б тимчасово. Однак, якщо одна зі сторін хоче посилити свою позицію під час переговорів, суперечка може загостритися. В основу переговорного процесу можуть бути покладені принципи консенсусу або компромісу [5].

Сфера подорожей і туризму є найбільш піддатливою до тероризму, оскільки вона є найбільш чутливою до конфліктів і політичних заворушень. Підкорення однієї нації іншою можна віднести до політичних суперечок між державами. Це означає, що лідер може запровадити обмеження на в'їзд для ворожої країни, якщо конфлікту недостатньо для того, щоб відлякати туристів від відвідування країн, що перебувають у стані війни. Це є додатковим ймовірним елементом, що впливає на зменшення кількості потенційних туристів і, як наслідок, на падіння валового внутрішнього продукту [3]. Одним з масштабних прикладів є воєнний конфлікт в Україні, який безумовно має великий вплив на туристичну індустрію, адже вона є одним з найшвидших й найпростіших способів залучення іноземних коштів в економіку України. Через це подорожі та відпочинок майже припинилися, в'їзний туризм був ліквідований, і за короткий проміжок часу колишні туристи та рекреанти перетворилися на внутрішньо переміщених осіб та біженців [4].

Підсумовуючи, туризм є важливим сектором економіки та соціокультурного розвитку багатьох країн. Однак, з розвитком цього сектору зростає ймовірність виникнення конфліктних ситуацій, які можуть вплинути на репутацію та якість послуг, що надаються підприємствами, пов'язаними з

туристичним бізнесом. Для того, щоб забезпечити належне функціонування туристичного бізнесу, управління конфліктами набуває все більшого значення. Дуже важливо усвідомлювати, що хоча конфліктів не завжди можна уникнути, ними можна добре керувати, щоб уникнути негативних наслідків. Для забезпечення сталого зростання і процвітання туристичної галузі вкрай важливо розробити і впровадити систему управління конфліктами.

Література:

1. Кузьмін Д. В., Весперіс С. З. Деякі особливості впливу на поведінку кінцевого споживача послуг туристичної галузі в умовах розвитку індустрії 4.0. *Матеріали VI Всеукраїнської науково-практичної Інтернет-конференції Харківського національного педагогічного університету ім. Г.С. Сковороди «Географія та туризм»*. Харків. 2023. С. 336 - 341. URL: <https://dspace.hnpu.edu.ua/server/api/core/bitstreams/6bc18840-9049-4c30-acf7-fe7bf84d6f41/content#page=337>
2. Конфлікти: сутність, типи, етапи та способи управління. Інтернет-сайт «Всеосвіта». URL: <https://vseosvita.ua/news/konflikty-sutnist-typu-etapy-ta-sposoby-upravlinnia-45012.htm>
3. Заваріка Г., Алієв В. Вплив політичного конфлікту на туристичну сферу Єгипту. *Збірник матеріалів iii міжнародної науково-практичної конференції «Перспективи розвитку наукових досліджень у контексті глобалізаційних змін: освіта, політика, економіка, міжкультурна комунікація»*. Сєверодонецьк. 2019. с. 76 - 79 URL: <http://surl.li/mmfol>
4. Кучеренко В., Бут М., Фокін С. Напрямки і тенденції розвитку рекреації і туризму в Україні на сучасному етапі. 2023. URL: <http://surl.li/mmfrpс>
5. Олійник О. С. Конфлікти в туристичній сфері: теоретичний аспект. *Економіка та суспільство*. 2022. № 42. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1676>