

**МИКИТЮК**Влада Петрівна  
vlada.mykytiuk@mzeid.in**КОВТУНЕНКО**Ксенія Валеріївна  
k.v.kovtunenکو@mzeid.in**КОВАЛИК**Оксана Анатоліївна  
o.a.kovalik@mzeid.inстудентка, Одеський національний  
політехнічний університетд.е.н., професор, зав. кафедри,  
Одеський національний  
політехнічний університетстарший викладач,  
Одеський національний політехнічний  
університет

УДК 338.484

**МІНІМІЗАЦІЯ КРОСКУЛЬТУРНИХ ТА МІЖСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ МІЖ ТУРИСТАМИ ТА ПЕРЕДСТАВНИКАМИ ТУРИСТИЧНОГО ОПЕРАТОРА****MINIMIZATION OF CROSS-CULTURAL AND INTERPERSONAL CONFLICTS BETWEEN TOURISTS AND THE REPRESENTATIVES OF THE TOURISM OPERATOR**DOI: [https://doi.org/10.37634/efp.2020.6\(1\).5](https://doi.org/10.37634/efp.2020.6(1).5)**MYKYTIUK Vlada Petrivna** – student, Odesa National Polytechnic University**KOVTUNENKO Kseniia Valeriivna** – Doctor of Economics, Professor, Head of department, Odesa National Polytechnic University**KOVALYK Oksana Anatoliivna** – Senior Lecturer, Odesa National Polytechnic University

У статті досліджено основні методи та заходи стосовно мінімізації кроскультурних та міжособистісних конфліктів як засіб управління конфліктами туристичної сфери. Обрана тематика є досить актуальною для персоналу туристичних підприємств, оскільки саме ефективне управління конфліктами є основною запорукою їх уникнення. Запропоновано оптимальні варіанти вирішення кроскультурних та міжособистісних конфліктів, які посприяють покращенню взаємин у робочому колективі туристичної сфери та мінімізують їх серед туристів і представників туристичної фірми. Вдосконалення підготовки трансферних гідів до вирішення міжособистісних конфліктів між туристами.

\* \* \*

В статье исследованы основные методы и меры по минимизации кроскультурных и межличностных конфликтов, как средство управления конфликтами туристической сферы. Выбранная тематика является весьма актуальной для персонала туристических предприятий поскольку именно эффективное управление конфликтами является основным залогом их избежания. Предложены оптимальные варианты решения кроскультурных и межличностных конфликтов, которые помогут улучшению взаимоотношений в рабочем коллективе туристической сферы и минимизируют их среди туристов и представителей туристической фирмы. Совершенствование подготовки трансферных гидов к решению межличностных конфликтов между туристами

\* \* \*

The paper is devoted to the study of the main methods and measures for minimizing cross-cultural and interpersonal conflicts as a means of conflict management in the tourism sector are explored.

The purpose of the paper is to identify the features of minimizing cross-cultural and interpersonal conflicts through effective management and recommended methods of resolution.

The paper examines the conflict of tourism between tourists and representatives of the tourist enterprise. Methods for overcoming cross-cultural and interpersonal conflicts of a tourist enterprise have been developed. The essence of conflict management is to form effective measures to avoid conflicts among tourism staff and tourists. The problems of overcoming conflicts in the tourism sector are now very acute. In this regard, it is necessary to constantly improve the system of staff training, increase the level of competence. The focus should be on the end result and therefore guidance is provided. It is also proposed to improve the preparation of transfer guides to resolve interpersonal conflicts between tourists. Introduction of business games and trainings for the development of staff competence and conflict prevention.

**Ключові слова:** управління конфліктом, міжособистісний конфлікт, крос культурний конфлікт**Ключевые слова:** управления конфликтом, межличностный конфликт, кроскультурный конфликт**Keywords:** conflict management, interpersonal conflict, cross-cultural conflict**ВСТУП**

Конфлікт притаманний усім сферам життя людини, туристична сфера також не є виключенням. Туристичні агентства щодня стикаються з незліченною кількістю різного виду конфліктами. Не дивлячись на те, що наслідки конфліктів можуть бути різними, частіше за все вони призводять до погіршення соціально-психологічного клімату, падіння трудової мотивації,

неефективної якості виконання роботи, зниження доходів компанії. Якщо не вжити своєчасних і рішучих дій, діяльність підприємства «зависне», а якість послуг, що надаються знизиться [1].

Варто зазначити, що успішне функціонування підприємства неможливе без ефективного управління ним. Складовою частиною такого управління є управління конфліктами, яке може сприяти досягненню цілей не

тільки цього управління, але й цілей управління підприємством загалом [3].

Управління конфліктом – це цілеспрямований, зумовлений об'єктивними законами вплив на його динаміку в інтересах розвитку або руйнування тієї системи, до якої має стосунок конфлікт [2].

**МЕТА** статті – виявити особливості мінімізації міжкультурних та міжособистісних конфліктів шляхом ефективного управління та рекомендованих методів вирішення.

### МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Методологічну та інформаційну базу роботи склали праці вітчизняних і зарубіжних вчених, фахівців-практиків з проблематики управління конфліктогенності туристичної сфери, чинне законодавство, результати власних досліджень, матеріали глобальної мережі Internet. У дослідженні використовуються методи узагальнення, аналізу та системного підходу.

### РЕЗУЛЬТАТИ

За результатами дослідження було виявлено, що поширеними видами конфліктів туристичної сфери є кроскультурні та міжособистісні, пропонуємо застосувати заходи стосовно їх врегулювання та зменшення. Для мінімізації кроскультурних конфліктних ситуацій були розроблені методи, наведені у табл. 1.

Усі ці заходи мають успішні шанси для майбутнього підвищення культурної компетентності персоналу, розвитку управлінської діяльності та прибутку компанії.

Було досліджено, що міжособистісний конфлікт є одним із найбільш поширених у туристичній сфері. Адже він може виникнути між туристами і туристською групою, гідом, місцевим населенням.

Для подолання міжособистісних конфліктних ситуацій під час туристичної поїздки, пропонується дотримуватися таких заходів (табл. 2).

Таблиця 1

Методи мінімізації кроскультурних конфліктів

Назва методу	Опис
Метод спостереження	Сформувати групу спостереження та наділити її всіма правами управління, з метою попередження конфліктних ситуацій та їх виникнення. Як серед туристів, так і всередині трудового колективу. Також після спостережень робити певний протокол запису для подальшого регулювання.
Метод комунікацій	Ввести в компанію новітні методи інновацій з метою покращення обстановки в колективі та для вивчення нової інформації, адже туризм постійно розвивається.
Метод дослідження	Дати настанову вищим рівням та керівникам дослідити способи вирішення конфліктів та використовувати їх в управлінській діяльності.
Метод розвитку персоналу	Для підвищення компетентності персоналу ввести різноманітні тренінги з використання психологічних тестів та ігор, відвідування курсів іноземної мови, ознайомлювати персонал з певним регіоном чи країною в вигляді презентацій.
Стимулюючий метод	Посилення стимулювання до роботи методом відпусток до певних країн чи преміями, словами подяки та нагородами.
Метод покращення відносин	Об'єднання інтересів та пізнання один одного методом відвідування колективних культурних заходів.
Метод соціальної поведінки	Формування атмосфери довіри, співпраці та взаємоповаги у колективі.

Таблиця 2

Заходи для подолання міжособистісних конфліктних ситуацій

Заходи
Намагатися не звертати уваги на певного типу обвинувачення про сервіс компанії, старатися підтримувати позитивну атмосферу серед туристів та перемикаючи свою увагу на що-небудь приємне.
За умови виникнення дрібної нестиковки чи наприклад тривалого очікування виходу гостей на екскурсію або з місцевого аеропорту відноситися з часткою гумору, та обов'язково надавати увагу присутнім очікуючим гостям в транспорті.
За скарги туристів на погане обслуговування, додавати приклад минулих турів з набагато гіршими умовами – для порівняння.
Писати заяву на ресепшені готелю з підписом працівників, якщо гість не вийшов на запланований захід, аби в подальшому не було обвинувачень до супроводжувача гідом, мов він не дочекався туристів.
Використовувати тактику «погодження», з повагою та доброзичливістю слухати скаргу туриста та дати змогу виговоритися.
Не допускати суперечливого зіткнення при присутності інших туристів.
Пояснити причину конфлікту туристу та зробити аналіз, адже можливо вона не є виною компанії чи туроператора.
Намагатися перейти до взаємної згоди з конфліктним гостем, використовуючи особисті бесіди, наприклад під час шопу.

Звісно немає універсальних способів для всіх ситуацій, адже все залежить від інциденту, який виник та від темпераменту людини, її психічної поведінки, реакції, виховання, культури. Тільки побувавши у

певній атмосфері конфліктної ситуації, людина може зробити висновки та взяти собі до уваги чого потрібно буде уникати при наступному разі. Працівники туристичної сфери представляють свою компанію

суспільству і вони мають бути навчені гарним манерам поведінки та ввічливому спілкуванню з гостями, з бажанням і повною готовністю допомогти їм.

Пропонується вдосконалити систему навчання трансферних гідів на таким ланцюгом заходів:

а) за потрапляння нових трансферних гідів до певної країни, обучати їх місцевому регіону, в який направили. Тобто замовляти автобус і проїжджати кожний готель з метою запам'ятовування. Іноді виникають проблемні ситуації, коли гід не знає місце розташування готелю. Деякі гості бувають просто обурені, мов як це гід не знає, де готель, у подальшому пишуть скарги;

б) введення ознайомчих екскурсій обраного регіону;

в) забезпечувати трансферменів електронними приладами з інноваціями;

г) ввести систему ротації персоналу;

д) навчання культурному мовленню та ввічливому спілкуванню;

е) введення психологічних розмов з персоналом, з метою адаптації до культурно-соціальних умов;

є) обмін досвідом з менеджерами інших країн через групові онлайн-конференції;

ж) розробити програму для зм'якшення конфліктів.

Застосувавши ці заходи на практиці вони суттєво покращать і полегшать роботу персоналу.

## ВИСНОВКИ

Отже, за дотримання певних правил стосовно мінімізації конфліктів вони допоможуть уникнути їх і не дійти до гірших наслідків. Вважається, що так конфлікти серед туристів та персоналу мінімізуються, а гіді зможуть легко зорієнтуватися у конфлікті, який виникне. Адже він був розглянутий попередньо. Та після цього гіді зможуть ділитися досвідом з іншими працівниками туристичної сфери і рекомендувати ефективні заходи стосовно уникнення чи пом'якшення конфліктів з туристами.

### Список використаних джерел

1. Конфліктологія: навчальний посібник / Л.М. Герасіна та ін. Х.: Право, 2012. 128 с.

2. Беловодська Е.А., Кириченко Т.В. Управління конфліктами в системі управління людським потенціалом підприємств. Економіка і суспільство. 2017. № 10. URL: [http://economyandsociety.in.ua/journal/10\\_ukr/33.pdf](http://economyandsociety.in.ua/journal/10_ukr/33.pdf)

### References

1. Conflictology / L.M. Herasina et.al. Kharkiv: Law, 2012. 128 p. (in Ukrainian)

2. Belovodska E.A., Kyrychenko T.V. Conflict management in the human resource management system of enterprises. Economy and society. 2017. № 10. URL: [http://economyandsociety.in.ua/journal/10\\_ukr/33.pdf](http://economyandsociety.in.ua/journal/10_ukr/33.pdf) (in Ukrainian)