

иначе, приобретая тот или иной товар. В свою очередь это поможет туристским предприятиям предлагать туры, которые будут удовлетворять потребности молодежи в сфере туризма.

В настоящий момент отсутствует четкое понимание молодежного туризма, нет ясной концепции организационно-технических этапов развития инфраструктуры молодежных туристских центров. Необходимо уделять огромное внимание развитию молодежного туризма, популяризации и повышению качества проведения молодежных спортивно-туристских мероприятий, а также созданию оптимальных условий для путешествий как внутри своей страны, так и за ее пределами.

Санникова Ю.А., Никулина Т.И.

г. Иркутск

КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ МЕНЕДЖЕРОВ В СФЕРЕ ТУРИЗМА

В современном мире понятие конфликт уже имеет не только негативную коннотацию, но и позитивную, так как конфликты поднимают на поверхность нерешенные проблемы, информируют о возникающих трудностях в работе организации и взглядах на те, или иные события, а также стимулируют к развитию и введению инновационных методов в работу. Поэтому функциональные и конструктивные конфликты в профессиональной деятельности допустимы и даже желательны.

Важной задачей руководителей и менеджеров разных сфер и уровней является решение проблем через формирование конфликтологической компетентности сотрудников в преодолении профессиональных противоречий межличностного и организационного характера.

Одной из основных мер предотвращения конфликтов в сфере туризма является рост профессионализма и ответственности сотрудников туристических фирм, проявляющийся в максимизации предоставляемой информации о качестве гарантированных услуг. Менеджер туристического агентства или гостиницы выступает как наиболее важная персона, способная не только не допустить перерастания конфликта в инцидент, но и ликвидировать конфликт практически на любой его стадии [3].

Работа менеджера является одним из главных факторов, формирующих ожидания туриста, так как он сообщает максимум информации, необходимой для совершения поездки. Другими факторами, влияющими на формирование ожидаемого качества туристской поездки, выступают отзывы друзей и коллег о

работе того или иного туроператора, информированность о месте планируемого отдыха, личный опыт путешествий в прошлом, культурный уровень туриста, его образование, опыт.

Актуальность конфликтологии как самостоятельной науки в современных условиях развития общества делает правомерным формулирование конфликтологической культуры личности, которая выступает как особое качество личности, как способность адекватно воспринимать конфликтную ситуацию, решать возникающие проблемы и преодолевать противоречия [4].

Конфликтологическая культура менеджера по туризму включает в себя духовные ценности, нормы и жизненные принципы, профессионально-значимые личностные свойства и качества конфликтного поведения, а также профессиональные конфликтологические знания, умения и навыки, приобретенные в процессе работы. Культура конфликта основана на конфликтологической компетентности и грамотности личности менеджера.

В профессиональных туристических кругах существует мнение, что для менеджера важно умение управлять конфликтом, а не устранять его. В алгоритм действий в таком случае входит изучение причин возникновения конфликтной ситуации; ограничение количества субъектов, участвующих в конфликте; анализ конфликта; выбор средств и методов разрешения конфликта; воплощение необходимых мер для разрешения конфликта; анализ последствий.

В конфликтной ситуации менеджеру для более эффективного решения проблемы необходимо выбрать определенный стиль поведения. Определяют пять способов (стилей) разрешения конфликтов: уклонение, сглаживание, принуждение, компромисс и решение проблемы.

Приведем результаты исследования по изучению уровня конфликтологической компетентности менеджеров туристических компаний и гостиничных комплексов города Иркутска. В исследовании приняли участие 20 менеджеров из 5 туристических агентств: «Pegas Touristik», «Байкалов», «Бюро путешествий Тур-Лемур», «Вояж-Тур» и «Студия путешествий Madison», а также 5 гостиничных комплексов: «ГК Анастасия», «Легенда Байкала», «Кортъярд Марриотт Иркутск Сити Центр», бизнес-отель «Sayen» и отель «Виктория». Участникам исследования предлагалось ответить на ряд вопросов: опишите содержание понятия «конфликт», часто ли вы сталкиваетесь с конфликтными ситуациями на работе, охарактеризуйте личность конфликтного туриста, сложно ли вам работать с конфликтными туристами.

В ходе анализа полученных данных исследования было выявлено, что 56% респондентов имеют лишь общее представление о конфликтах и причинах

их возникновения; 82% не знают структуру конфликта, закономерности его протекания и завершения; 58% затрудняются найти различия между инцидентом, эскалацией и собственно конфликтом. Все испытуемые расходятся во мнении правильного принятия решения, снятия напряженности в отношениях между туристами и менеджерами.

Что касается частоты конфликтов, 60% опрошенных ответили, что часто сталкиваются с конфликтами, 23% иногда, 17% редко. При описании конфликтных туристов, 38% отметили такое качество в поведении, как раздражительность и нервозность, 32% выделили демонстративность и агрессивность, 18% указали на возмущенность и требовательность, 12% отметили усталость и скупость.

На вопрос «Сложно ли вам работать с конфликтными туристами?» 40% менеджеров написали «нет», 50% респондентов ответили «иногда/бывает», 10% ответили «да». По мнению 27% менеджеров наиболее часто вступают в конфликт туристы в возрасте от 30 до 40 лет, для 68% респондентов возрастные ограничения не играют никакой роли, так как, по их словам, в конфликтное взаимодействие вступают люди абсолютно разных возрастов. На вопрос о важности приобретения навыков бесконфликтного общения и умения своевременно урегулировать конфликт для менеджеров сферы туризма все респонденты ответили утвердительно.

Далее респондентам предлагалось оценить свои профессиональные умения в условиях конфликтного взаимодействия с туристом по шкале от 0 до 10, 75% менеджеров оценили свои профессиональные умения в условиях конфликта с туристом на 6 баллов и хотели бы получить дополнительные знания по предупреждению и урегулированию конфликтов; 55% менеджеров не получали специальные знания по работе с конфликтами в сфере туризма, 45% – получили знания из инструкции по работе с клиентом и считают, что этого недостаточно для эффективного разрешения конфликтов. 93% хотели бы повысить свою конфликтологическую компетентность для того, чтобы уметь выходить из конфликта без эмоционального ущерба.

Анализ стилей поведения при разрешения конфликтов показал, что 70% испытуемых применяют стратегию компромисса в спорных ситуациях, 20% используют стратегию сотрудничества, чтобы извлечь максимальную выгоду для организации и стараются удовлетворить запросы клиента настолько, насколько это возможно, 10% стремятся уйти от конфликта, отложить его на определенный срок и объясняют это недостаточным опытом работы в качестве менеджера в данной сфере. Также было выявлено, что все сотрудники не в

полной мере владеют технологией предупреждения конфликтов, например, информацию о медиативной технологии 96% респондентов услышали впервые, а 4% слышали, но не имеют представления, как она работает.

Изучение уровня конфликтологической компетентности менеджеров туристической деятельности позволило подчеркнуть актуальность данного вопроса, его значимость в развитии эффективного и конструктивного взаимодействия в профессиональной сфере.

Библиографический список

1. *Александрова А.* Международный туризм / А. Александрова. Москва: Аспект-пресс, 2000. 214 с.
2. *Андреев В. И.* Конфликтология: искусство спора, ведение переговоров, разрешения конфликтов / В. И. Андреев. Казань: Эллис, 1992. 142с.
3. *Артемова Е. Н.* Основы гостеприимства и туризма: учебное пособие / Е. Н. Артемова. Орел: ОрелГТУ, 2005. 104 с.