

## Reference

1. Kopyts H. R., Kulinak I. Ya. (2020). Contemporary directions of enterprise development in the tourism sector in Ukraine. Bulletin of Lviv Polytechnic National University. №. 2(8). P. 37-48.
2. Mazur, V. (2023). Quality Management of Services in Hotel and Restaurant Enterprises. Economic Discourse, (1-2), 66–74. URL: <https://doi.org/10.36742/2410-0919-2023-1-7>
3. Neshchadym, L., Tymchuk, S. (2022). Automation of business processes in the hospitality industry as a factor of increased economic efficiency. Economics and Society, (36). URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-36-38>
4. Tymchuk S.V., Neshchadym L.M. (2022). Enhancing economic efficiency in the quality management of services for tourist service enterprises. Market Infrastructure. №. 66. URL: <http://www.market-infr.od.ua/uk/66-2022>

УДК 338.484 : 337. 22

**Удовиця Олег**

к. пед. н., доцент кафедри менеджменту  
Міжнародний гуманітарний університет

## **ТЕХНОЛОГІЇ БЕЗКОНФЛІКТНИХ КОМУНІКАЦІЙ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ УКРАЇНИ**

Людство з давніх часів продемонструвало неминучість конфліктів, вони існували всюди і будуть існувати стільки, скільки існує взаємодія між людьми. Діяльність вітчизняних і закордонних організацій свідчить про необхідність знань і навичок у галузі конфліктології, управління, діагностики, профілактики і прогнозування конфліктів.

Сфера сервісу та гостинності непроста галузь, що побудована на комунікації. Наш професіоналізм визначає лідерство на ринку. Попит на високу якість сервісу нескінченно зростає, тому кожен співробітник «контактної зони» зобов'язаний володіти навичками нейтралізації конфліктної взаємодії з Гостями. Конфлікти є і будуть, але професіоналів відрізняє грамотне рішення й прагнення до їх мінімізації.

Класифікація видів, підвидів конфліктів довга, але до теми має відношення лише конфлікт міжособистісний, який найчастіше зустрічається в сценарії Гість – Туристична агенція. Базою виникнення такого конфлікту є розбіжність очікування Гостя із якістю продукту. Продукт – це сукупність таких важливих речей як атмосфера, сервіс, маркетинг, спілкування, бонуси від фірми і т. д.

Перш ніж розглянути стадії конфлікту, слід особливу увагу приділити профілактиці конфлікту в туристичній агенції.

Кожен співробітник повинен бути компетентним. Чим більше ви володієте інформацією, тим впевненіше себе відчуваєте.

Система: будь-які спірні моменти слід своєчасно фіксувати й якісно опрацьовувати з менеджером офісу задля запобігання повторення в майбутньому.

Відповідальність: всі співробітники ресторану об'єднані єдиною метою і завданням

Правило рішення конфліктів LAST. Те, що конфлікт треба вирішувати, а не ховатися, зрозуміло. Але як це робити правильно? Просто. Відразу ж після заяви про проблему, використовувати правило LAST (чотири «В»):

Listen – Вислухати Гостя. Дайте йому виговоритися і не перебивайте. Опишіть озвучену ним проблему своїми словами, щоб бути впевненим, що ви правильно зрозуміли суть конфлікту. Уміння слухати – велика річ, адже часто, Гість просто хоче допомогти вам, вказавши на проблему. Ви

повинні бути вдячні таким людям, тому що саме вони допомагають поліпшити якість і сервіс.

**Apologize** – щиро Вибачитесь. Іноді вибачення повністю вирішує конфліктну ситуацію. Скажіть приблизно наступне: «Мені дуже шкода, що так сталося. Дана ситуація сталася вперше. Я від імені всього нашого закладу приношу вибачення і гарантую, що такого надалі не повториться ». Якщо гарантувати не можете, не говоріть неправди. Пообіцяйте докласти всіх зусиль, щоб подібного більше не сталося. **ЗРОБІТЬ ЦЕ ВІДРАЗУ.**

**Solve** – Вирішити проблему. Якщо вибачень виявилось недостатньо, то вам доведеться вирішити проблему. Спочатку запропонуйте своє рішення. Якщо Гість незадоволений наданим рішенням, то запитайте у нього, який вихід він бачить із даної ситуації. Якщо варіант відвідувача вас влаштовує, погоджуйтеся. Якщо немає, запропонуйте третій варіант. Ваше завдання: докласти максимум зусиль задля позитивного результату.

**Thanks** – Подякуйте Гостю за зворотний зв'язок. За те, що він привернув вашу увагу до проблеми. Якщо ви будете знати витoki цієї проблем, то зможете зробити так, щоб вона не повторилася у майбутньому.

Профілактика конфліктних ситуацій:

1. Створіть книгу скарг та пропозицій.

Опис складних конфліктних ситуацій та відповідні конфліктні моделі фіксуйте й розглядайте на спільних засіданнях офісу.

2. Перш за все, місія, стратегія, корпоративні цінності вашої агенції.

3. Навчайте персонал ефективним комунікаціям.

Для того, щоб не допускати конфлікт, корисно покращувати або ж закріплювати позитивні стосунки можливих його учасників. Доцільним є створення постійних або тимчасових форм взаємозв'язків, у яких відбувається взаємодія сторін – технологій, які не

призводять до конфлікту, але припустимі для обох сторін й допомагають вирішенню проблемних питань.

Одним із найважливіших засобів попередження конфліктів є вивчення особливостей поведінки конфліктних осіб, а саме позбавлення (зменшення) конфліктних проявів поведінки Гостя й особистісної конфліктності.

Попередити конфлікт – насамперед, протидіяти не стільки самому конфлікту, який вже має місце, скільки тим умовам й причинам, що можуть створити потенційні умови задля виникнення конфлікту.

Рівень конфліктності особистості може бути суттєво знижений у результаті застосування індивідуальної й групової психокорекції, тренінгів особистісного зростання.

Рекомендації для позбавлення конфліктних стереотипів поведінки (В.І. Андрєєв):

- не прагнути домінувати.
- бути принциповим, але не вступати у боротьбу заради принципу.
- не бути завжди прямолінійним.
- усмішка, ліки від усього.
- вміти говорити правду.
- бути незалежним, але не самовпевненим.
- наполегливість, але не настирливість.
- не переоцінювати свої здібності.
- не проявляти ініціативу там де не треба.
- доброзичливість.
- витримка і спокій.
- реалізувати себе в творчості, а не у конфлікті.

Правила виходу з конфлікту:

1. Якщо виникає конфлікт, то не піддавайтеся емоціям і не поспішайте його форсувати (конфліктуєте не поспішаючи).

2. Аналізуючи конфліктну ситуацію, шукайте причину і не «заиклюйтеся» на самому факті конфлікту.

3. В думках програвайте всі «позитивні» й «негативні» моменти тих або інших варіантів розвитку конфлікту.

4. Не прагніть «зам'яти» конфлікт, а доведіть його до логічного кінця (якщо, звичайно, переконані в своїй правоті й твердо вірите, що вас зрозуміють та підтримають у колективі).

5. Не конфліктуйте через дурниці!

6. Не дійте по відношенню до інших так, як ви не хотіли б, щоб вони діяли по відношенню до вас.

7. Дайте людям відчувати свою значущість. Якщо вам досить сили волі знайти й публічно визнати у своєму супротивнику хоч щось добре, гідне уваги, то ви маєте шанс вийти із конфліктної ситуації достатньо мирно.

8. Чітко визначить свої цілі. Проблема цілей - вирішення конфлікту – це проблема їх ясності. Буває, що ви висуваєте не реальні, а ще гірше – помилкові цілі.

9. Хто робить перший крок до примирення, той виграв. При цьому використовуйте прийом доброго слова, яке додає нам сили, а іноді і вирішує конфліктну ситуацію.

Ключ до отримання взаємовигідного вирішення проблеми полягає у тому, щоб задовольнити найголовніше для людини бажання, а не отримати поступки в інших, не дуже значущих для неї питаннях. Послідовність повинна виглядати таким чином.

Контроль емоцій:

1. Позбувшись негативних емоцій, не зосереджуючись на них, ви маєте рухатися далі.

2. З'ясування позицій.

3. Визначення позиції іншої сторони, її оцінки, бажання, потреби допоможе сформулювати власні пропозиції, враховуючи наміри та інтереси іншої людини.

4. Визначення прихованих потреб та інтересів.

5. Надання й отримання інформації стає можливим у результаті в першу чергу – спілкування. Для цього існує декілька способів спілкування...

## 6. Висунення альтернативних варіантів.

В ході розробки різних варіантів задоволення прихованих потреб та інтересів можливо використовувати, наприклад, метод «мозкової атаки».

Пропонуючи рішення, що влаштовують вас, опишіть ті вигоди, які може отримати від них інша людина. Дайте зрозуміти опоненту, що він вчинив благородно, і завдяки цьому вирішення конфлікту відбувається ефективно. Інший спосіб дати людині відчуття себе не приниженим поступкою – це висвітлити ті вигоди, які вона одержує за рахунок цієї поступки.

Оволодіння методами управління конфліктами, вираженою поведінкою у зоні конфлікту є засобами досягнення високої ефективності у галузі туристичного бізнесу, що особливо важливо для фахівця з вищою освітою, діяльність якого здійснюється у підсистемі «людина-людина».

## Список використаних джерел

1. Дурович А. П., Копанев А. С. Маркетинг в туризмі: навч. посібник. К: «Економпресс», 1998. 400 с.
2. Про туризм: закон України. Верховна Рада України. Офіційне видання. К. : Парлам. вид-во, від 15.09.1995 № 959-ХІІ.
3. Кифяк В. Ф. Організація туристичної діяльності в Україні: навчальний посібник. Чернівці: Книги-ХХІ. 2003. 300 с.
4. Кляп М.П., Шандор Ф.Ф. Сучасні різновиди туризму: підручник. К., 2013. 334 с.
5. Мальська М. П., Антонюк Н.В. Міжнародний туризм і сфера послуг: підручник. К., 2008. 661 с.
6. Школа І. М. Менеджмент туристичної індустрії: навч. посібник. Чернівці: ЧТЕІ КНТЕУ, 2003. 662 с.