

Актуальность исследования

В настоящее время туризм представляет собой такую сферу услуг, в основе которой лежит процесс общения людей между собой. В сущности, успешность любого туристического предприятия зависит от характера взаимоотношений между людьми: руководителями и их подчиненными, менеджерами по туризму и поставщиками услуг, сотрудниками туристической фирмы и ее клиентами. Поэтому одной из основных функций управленцев в сфере туристического бизнеса является разрешение и урегулирование конфликтных ситуаций, неизбежно возникающих в работе с людьми, так как зачастую на практике наличие конфликтов негативно сказывается на функционировании и развитии всей туристской компании. Таким образом, на современном этапе развития общества, проблема управления конфликтами в области туризма является достаточно актуальной и вызывает интерес как отечественных, так и зарубежных философов, экономистов, социологов и психологов.

Объект, предмет, цель, задачи и гипотеза исследования

Цель исследования заключается в изучении теоретических аспектов возникновения и протекания конфликтов в сфере туризма и определении основных путей разрешения конфликтных ситуаций на примере конкретной туристической организации.

Объект исследования: различные типы конфликтов в трудовом коллективе.

Предмет исследования: пути разрешения конфликтных ситуаций на примере работы одной из туристических фирм.

Нами была выдвинута **гипотеза:** у работников туристической организации стратегия урегулирования и разрешения конфликтных ситуаций, возникающих в профессиональной туристской деятельности, обусловлена уровнем их конфликтности.

База экспериментальной работы

База исследования: туристическая фирма «Карлыгаш» г. Караганды, которая более 20 лет успешно работает на рынке туристских услуг Республики Казахстан. В исследовании принял участие весь трудовой коллектив турфирмы «Карлыгаш», состоящий из 12 человек.



Рисунок 1 - Типология конфликтов в сфере туризма

Среди главных причин возникновения конфликтов в туристической деятельности между туристической фирмой и ее клиентами можно выделить следующие:

- неверное или неполное информирование туристов об особенностях предстоящей туристической поездки;
- низкое качество предлагаемых туристских услуг;
- негативное восприятие качества туристской услуги клиентом (соотношение ожиданий клиента с реальным исполнением заказа).

Т.А.Редькина, обучающийся
Научный руководитель: Н.А. Коростелева, доцент
Сибирский университет потребительской кооперации (СибУПК),
г. Новосибирск, Россия

Методы и результаты эмпирического исследования

Анкетирование и тестирование сотрудников турфирмы и его результаты

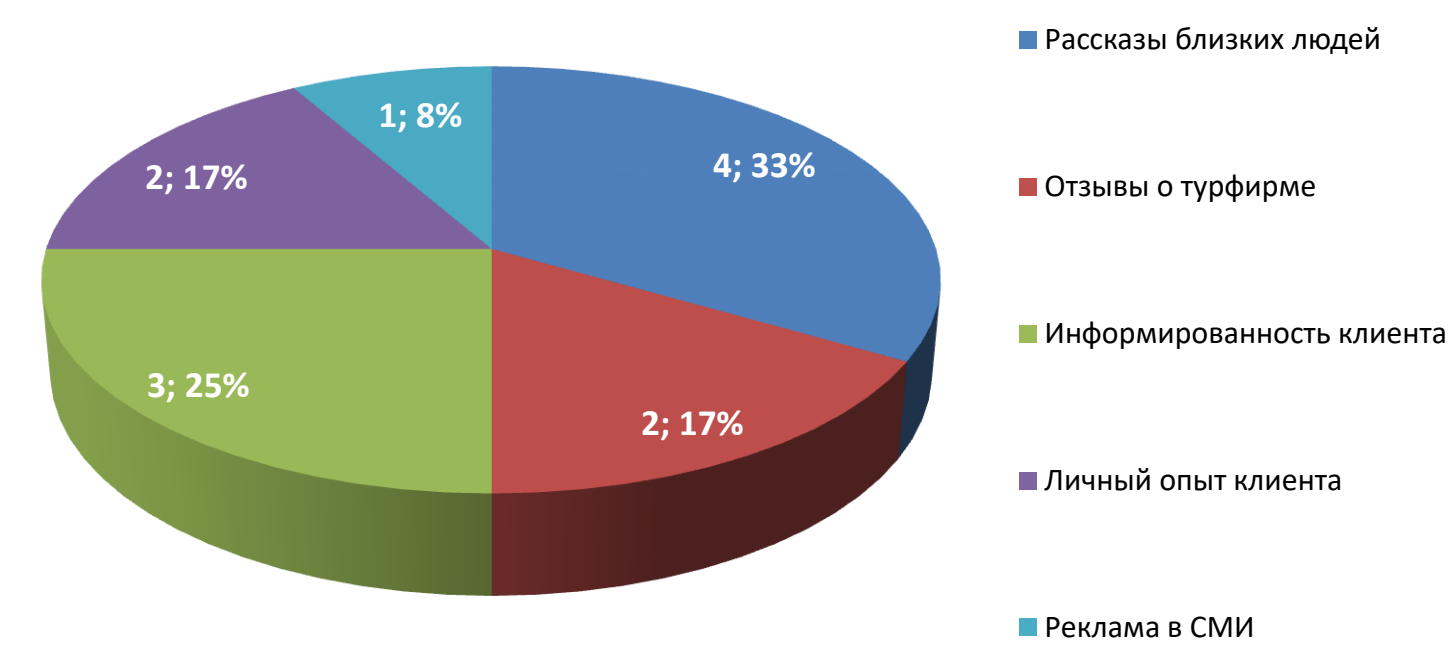


Рисунок 2 - Факторы, влияющие на формирование у клиентов ожидаемого качества предстоящей туристической услуги

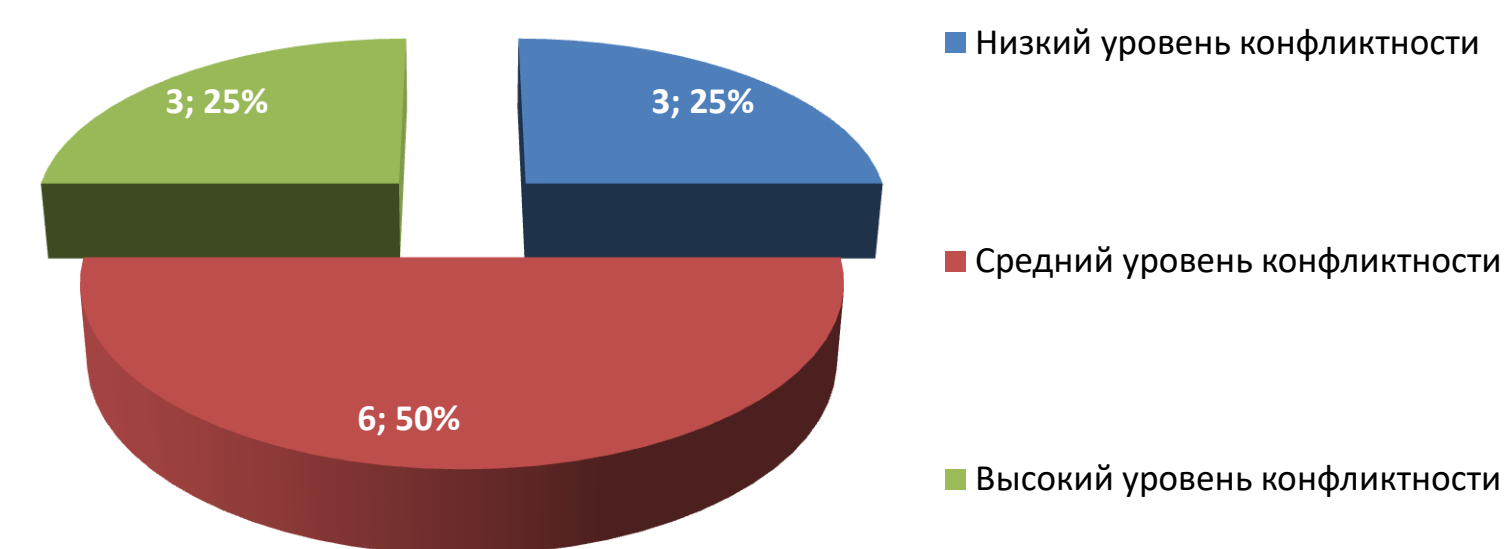


Рисунок 3 - Распределение сотрудников фирмы «Карлыгаш» по уровню конфликтности

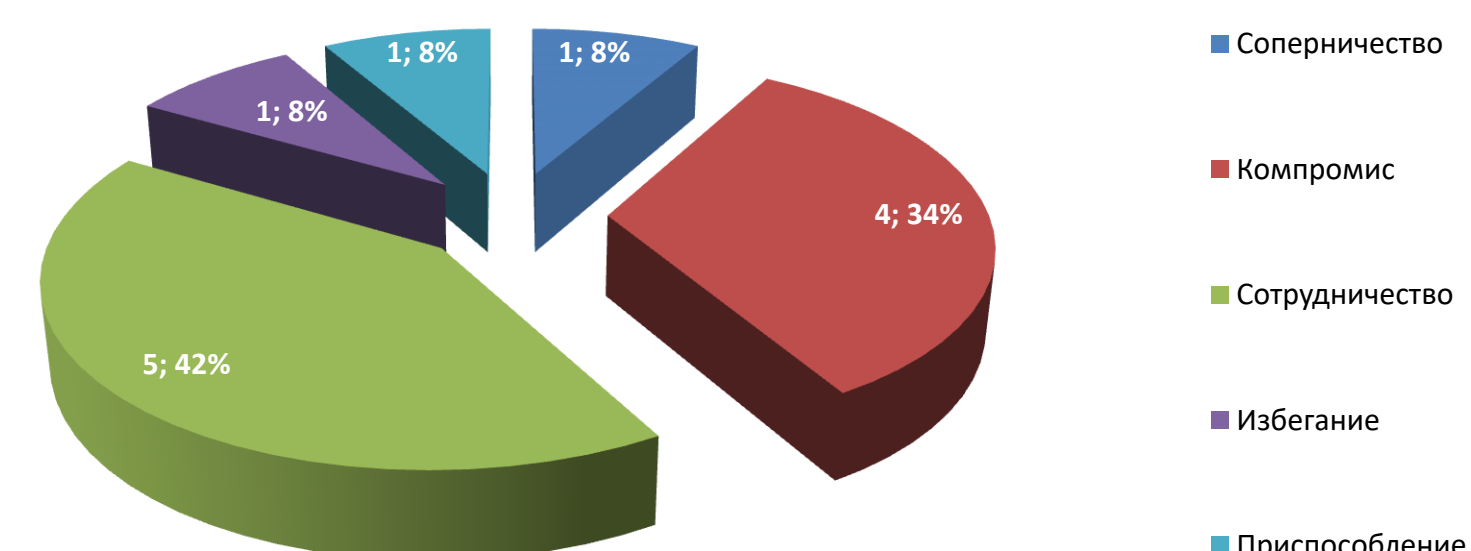


Рисунок 4 - Стратегии выхода из конфликтных ситуаций, используемые сотрудниками в процентном соотношении

Респондент	Переменная А: уровень конфликтности	Ранг А	Переменная Б: избираемая стратегия «сотрудничество»	Ранг Б	d (ранг А – ранг Б)	d ²
1	36	5	9	7	-2	4
2	26	2	6	1	1	1
3	54	11	8	4,5	6,5	42,25
4	44	9	11	12	-3	9
5	18	1	7	2,5	-1,5	2,25
6	34	4	8	4,5	-0,5	0,25
7	59	12	9	7	5	25
8	53	10	10	10	0	0
9	42	8	9	7	1	1
10	29	3	7	2,5	0,5	0,25
11	37	6	10	10	-4	16
12	39	7	10	10	-3	9
Сумма	471		104			110
Среднее	39,25		8,67			

Таблица - Расчет рангового коэффициента корреляции Спирмена между стратегиями поведения сотрудников в конфликтных ситуациях и уровнем конфликтности

Выводы:

В результате проведенного корреляционного анализа (расчет коэффициента ранговой корреляции Спирмена (r)), была обнаружена взаимосвязь между стратегией поведения в конфликтных ситуациях (по К. Томасу) и степенью конфликтности личности (по шкале самооценки И.Ладанова).

Подтверждение гипотезы исследования о наличии связи между стратегиями поведения и конфликтностью личности на практике выражается в том, что работники профессиональной сферы «человек-человек» с низким и средним уровнем конфликтности выбирают сотрудничество в качестве ведущей стратегии поведения в конфликтной ситуации. Помимо этого было выявлено, что личности с низкими показателями конфликтности, у которых наименьшие значения по шкале конфликтности, выбирают в качестве стратегии поведения в конфликте не только «сотрудничество», но и «избегание» и «приспособление». Кроме того, можно сказать, что личности с высоким уровнем конфликтности в конфликтных ситуациях отдадут предпочтение стратегии «соперничества».

Мы выяснили, что конфликты в деятельности любого туристического предприятия возникают постоянно и избежать их невозможно. Для эффективного разрешения конфликтных ситуаций сотрудникам турфирмы необходим определенный объем теоретических знаний о причинах возникновения и способах разрешения конфликтов, а также практические навыки поведения в конфликтных ситуациях.