

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
МІНІСТЕРСТВО ЕКОНОМІЧНОГО РОЗВИТКУ І ТОРГІВЛІ УКРАЇНИ
ЧЕРНІВЕЦЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ЧЕРНІВЕЦЬКА ОБЛАСНА РАДА
ЧЕРНІВЕЦЬКА МІСЬКА РАДА
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ КНТЕУ
УНІВЕРСИТЕТ ІМ. ШТЕФАНА ЧЕЛ МАРЕ (М. СУЧАВА, РУМУНІЯ)
ЛОДЗИНСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ (М. ЛОДЗЬ, ПОЛЬЩА)
СТАРОПОЛЬСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ (М. КЕЛЬЦЕ, ПОЛЬЩА)
ВИЩА ШКОЛА ТОРГІВЛІ І ПОСЛУГ (М. ПОЗНАНЬ, ПОЛЬЩА)
БІЛОРУСЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ СПОЖИВЧОЇ
КООПЕРАЦІЇ (М. ГОМЕЛЬ, БІЛОРУСЬ)
УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ (М. КАТОВІЦЕ, ПОЛЬЩА)
ВИЩА ШКОЛА ТУРИЗМУ ТА ЕКОЛОГІЇ (М. СУХА-БЕСКИДЗЬКА, ПОЛЬЩА)

ТУРИЗМ ЯК ПРІОРИТЕТНИЙ НАПРЯМ СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО РОЗВИТКУ РЕГІОНУ

**МАТЕРІАЛИ МІЖНАРОДНОЇ НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ
КОНФЕРЕНЦІЇ**

**Чернівці - Сучава
23-24 квітня 2015 року**

Колосінський Євген, Колосінська Мар'яна ВІДПОВІДНІСТЬ ІННОВАЦІЙНИХ МЕТОДІВ ВЕДЕННЯ БІЗНЕСУ ІСНУЮЧОМУ ПОПИТУ	193
Костащук Володимир ДИНАМІКА ПРОДУКТИВНОСТІ ПРАЦІ В ТУРИСТИЧНОМУ КОМПЛЕКСІ ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ НА ПОЧАТКУ ХХІ СТОЛІТТЯ	196
Пенюк Валерія МЕТОДИЧНІ ПІДХОДИ ДО ОЦІНЮВАННЯ КАДРОВОГО ПОТЕНЦІАЛУ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ПОСЛУГ	199
Плецан Христина ПЕРСПЕКТИВИ ТА ПРІОРИТЕТИ ЗАСТОСУВАННЯ СОЦІАЛЬНО- ПСИХОЛОГІЧНОГО ТРЕНІНГУ ДЛЯ ФОРМУВАННЯ УСПІШНОГО МЕНЕДЖЕРА ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ	201
Полянко Валентина МЕТОДИКА ОЦІНКИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТІ РОБОТИ ПІДПРИЄМСТВ ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ	204
Продан Ірина УПРАВЛІННЯ ПРОФЕСІЙНИМ РОЗВИТКОМ ПРАЦІВНИКІВ ТУРОПЕРАТОРСЬКОГО ПІДПРИЄМСТВА	206
Савицька Людмила, Кравчук Роксоляна КОРПОРАТИВНА КУЛЬТУРА ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА	208
Сагалакова Наталія ЧИННИКИ ВПЛИВУ НА РОЗВИТОК ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВ	211
Стреблянська Ірина СТРАТЕГІЇ ПРИЙНЯТТЯ УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ В СФЕРІ ІНВЕСТИЦІЙНОГО РОЗВИТКУ ТУРИЗМУ	213
Чичун Валентина ЗАПОБІГАННЯ КОНФЛІКТІВ У ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ ДЛЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЇХНЬОЇ ДІЯЛЬНОСТІ	215

*ІННОВАЦІЙНІ НАПРЯМИ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО СЕРВІСУ
В СФЕРІ ГОСТИННОСТІ ТА ТУРИЗМУ*

Arionesei Gabriela, Nedelea Alexandru-Mircea COMPARATIVE EVOLUTION OF TOURIST ACCOMMODATION ESTABLISHMENTS IN SUCEAVA COUNTY AND ROMANIA, WITHIN THE PERIOD 2007-2013	217
Бадюк Наталя ІНТЕРАКТИВНІ ТЕХНОЛОГІЇ – СУЧАСНІСТЬ ГОТЕЛЬНО- РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ	223
Безуглий Ігор ФАКТОРИ ІННОВАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ РЕКРЕАЦІЙНО- ТУРИСТИЧНОЇ СФЕРИ	225

ефективного управління, а саме до безперервного управління, яке дозволить швидко пристосуватися до умов зовнішнього середовища, і тут ми коригуємо наші можливості і наш потенціал.

Таким чином, ми маємо комплекс всіх стратегій і вибираємо з усіх стратегій ту стратегію, яка забезпечує кращий розвиток підприємства, наприклад, стратегію вартісного лідерства або стратегію диверсифікації. Основних стратегій три. На основі цих стратегій далі розробляємо річні плани інвестиційного розвитку. Тепер починаємо реалізовувати дані інвестиційні стратегії. Далі управляємо реалізацією стратегії, робимо аналіз зовнішнього і внутрішнього середовища, враховуючи нашу головну мету, а саме розвиток туризму, робимо аналіз зовнішнього і внутрішнього середовища. Для реалізації стратегії при необхідності коригуємо стратегію, а її обов'язково потрібно буде коригувати прийняттям ефективних управлінських рішень, які дозволять в кінцевому підсумку вийти на показники ефективності розвитку.

Валентина Чичун, к.е.н.,

Чернівецький торговельно-економічний інститут КНТЕУ, м. Чернівці

ЗАПОБІГАННЯ КОНФЛІКТІВ У ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ ДЛЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЇХНЬОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

В умовах сьогодення конфлікти в туризмі, оскільки це сфера послуг, в якій тісно спілкуються із клієнтами, досить часто виникають. На практиці вважають, що головною умовою виникнення конфліктів в туристичних підприємствах є порушення моральних норм стосунків у колективі та неприйнятне ставлення до клієнтів. Причиною може бути неухважність з боку персоналу до клієнтів, погане обслуговування, некваліфіковане обслуговування в офісі. Загалом, конфлікт у туристичних підприємствах може набувати різних форм, керівник повинен уміти аналізувати ситуацію, реагувати на конфлікт та управляти ним. У процесі спілкування між персоналом і клієнтом конфлікти виникають залежно від ситуації, тому працівники мають бути готові до правильної поведінки у конфліктних ситуаціях.

Зазвичай, на туристичних підприємствах найчастіше конфлікти виникають між персоналом та клієнтами у вигляді скарг, прояву незадоволення.

Сучасні туристи досить уважно обирають фірму-консультанта щодо надання послуг. Враховуючи кількість туристичних підприємств, на ринку послуг досить напружена конкурентоспроможна ситуація. Туристичні підприємства, які набули досвіду у даній сфері, надають набагато якісніші послуги, фірми-новачки у цьому питанні відстають, що і призводить до конфлікту з клієнтами. Тобто, вони виказують своє незадоволення щодо якості послуг, недостовірність інформації. До конфліктів призводять і непорозуміння як результат взаємної помилки. Досить часто конфлікти в туризмі виникають з точки зору психологічної несумісності партнерів з обслуговування, характеру клієнта. Надактивні туристи надають перевагу

спокійним менеджерам, а більш пасивні обирають активного консультанта. Слід зазначити, що менеджер у будь-якій ситуації має бути стриманим та ввічливим. Необхідно вміти знайти до кожного відвідувача туристичного підприємства індивідуальний підхід. Керівник підприємства має проводити тренінги щодо удосконалення навиків спілкування працівників із клієнтами.

Також досить часто конфлікти виникають між співробітниками туристичних підприємств, що негативно впливає на ефективне функціонування підприємства. Така ситуація означає на те, що на підприємстві нездоровий психологічний клімат. Конфлікт, як складне соціальне явище, характеризується багатьма параметрами. Найважливішими з них є його сутність, структура, причини і динаміка. Конфлікт – це зіткнення протилежно спрямованих, несумісних один з одним тенденцій у свідомості окремо взятого індивіда, в міжособистісних взаємовідносинах або міжособистісних діях індивідів або груп людей, пов'язане з гострими емоційними переживаннями [2, с.65].

На сучасному туристичному підприємстві будь-яка зміна конфліктної ситуації призводить до припинення цього конфлікту або до початку нового. На туристичному підприємстві конфліктна ситуація може передаватися «у спадок», переходити до нових клієнтів, якщо працівники не будуть змінювати своє ставлення до надання послуг. Вона може створюватися клієнтами навмисно, заради досягнення певних цілей в майбутньому. У розвитку кожного конфлікту можна фіксувати виникнення нової конфліктної ситуації, її зникнення і припинення інциденту.

Отже, для ефективної роботи туристичного підприємства керівник має вміти вирішувати конфліктні ситуації, їх вирішення може бути корисним для членів трудового колективу в цілому, оскільки припинення конфліктів сприятиме оздоровленню психологічного клімату. Однак неякісне виконання буде знижувати продуктивність праці, зниження співробітництва між членами колективу та іншими організаціями партнерами.

Список використаних джерел:

1. Балабанова Л. В. Організація праці менеджера: підручник для студ. вищих навч. закл. / Л. В. Балабанова, О. В. Сардак / Донецький національний ун-т економіки і торгівлі ім. Михайла Туган-Барановського. – Донецьк : ДонНУЕТ, 2008. — 480 с.
2. Воронкова В. Г. Управління людськими ресурсами: філософські засади: навч. посіб. / В. Г. Воронкова. – К.: ВД "Професіонал", 2006. – 576 с.
3. Палеха Ю. І. Культура управління та підприємництва: навчально-методичний посібник / Ю. І. Палеха, В. О. Кудін. – К.: МАУП, 2008. – 96 с.