

УДК 640.4

Мастерова В.А

студентка 4 курса

*Высшей школы туризма и гостеприимства ФГБОУ ВО «Российский
государственный университет туризма и сервиса»*

(д. п. Черкизово, РФ)

Masterova V. A

4th year student

Higher school of tourism and hospitality

Russian state University tourism and service"

(Cherkizovo, Russia)

Маюрова Д. Е

*Высшей школы туризма и гостеприимства ФГБОУ ВО «Российский
государственный университет туризма и сервиса»*

(д. п. Черкизово, РФ)

Majorova D. E

4th year student

Higher school of tourism and hospitality

Russian state University tourism and service"

(Cherkizovo, Russia)

КОНФЛИКТЫ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА

***Аннотация:** Сфера гостеприимства — это сфера коммуникации, в которой участвует группа людей. Чем эффективнее коммуникация, тем успешнее будет развиваться компания. Деятельность в сфере гостеприимства отличается повышенной конфликтностью. Гость, недовольный факторами, не вернётся в отель. Более того, он не будет рекомендовать его друзьям и знакомым, которые являются потенциальными клиентами. Поэтому от эффективности управления*

конфликтами в сфере гостеприимства и от оперативности реагирования на них зависит прибыль компании.

Ключевые слова: конфликт, организация, сотрудники, руководитель, причины конфликтов.

Conflicts in the hospitality industry

Abstract: *The sphere of hospitality is a sphere of communication in which a group of people participates. The more effective the communication, the more successful the company will develop. Activities in the field of hospitality are characterized by increased conflict. A guest who is dissatisfied with the factors will not return to the hotel. Moreover, he will not recommend it to friends and acquaintances who are potential customers. Therefore, the company's profit depends on the effectiveness of conflict management in the hospitality sector and on the speed of response to them.*

Keywords: *conflict, organization, employees, manager, causes of conflicts.*

Понятие «конфликт» изучается давно и имеет множество теорий, изучаемых специалистами в конфликтологии, психологии и социологии, каждая из которых по-своему описывает данное явление, но все они, так или иначе, приходят к одному выводу: конфликт – сложное, внезапно возникающее явление, опирающийся на конфликтогены и захватывающий различные стороны (участников) данного события, нежелательный в любом обществе, в любой группе людей. [3]

Специфика работы компаний туристического бизнеса заключается в срочности её характера, который связан с тем, что решение конфликтных ситуаций в отеле должно происходить быстро. К тому же, устранение проблем должно нести характер, менее губительный для популярности отеля.

Конфликт — один из острых методов налаживания противоречий, оказывающихся в процедуре взаимодействия разного рода сторон: групп или отдельных людей. Имеются следующие типы конфликтных событий:

Гость — гость. Противоречия между гостями возникают, когда появляются разногласия сторон в отношении получаемых услуг.

Гость— сотрудник гостиницы. Такие конфликты возникают в процессе взаимодействия гостей с контактными персоналом отеля и нередко заканчиваются плохими отзывами.

Сотрудник — сотрудник. Конфликты, возникающие между двумя или большим количеством сотрудников, относящихся к контактной службе гостиницы, имеющие одинаковый статус и полномочия, и конкурирующие между собой. [2]

Конфликты между сотрудниками организации сферы гостеприимства возникают из-за разногласий по поводу выходных и рабочих дней, их характера, из-за нежелания уступать друг другу, а также из-за противоречий между руководителем и его подчиненными.

Каждому руководителю необходимо не только обладать достаточным количеством знаний, интуицией и умением, чтобы чувствовать потребности коллектива, но и обладать большим опытом работы в определенном должностном статусе [1].

Конфликты между работниками компаний, занятых в сфере гостеприимства и его администрацией, могут возникать по причине зарплаты, корректности её начисления.

Необходимо подчеркнуть, что главную роль в устранении конфликтов в организации, занятой в сфере гостеприимства, принадлежит отделу управления персоналом.

Приведём классификацию конфликтов в организации, занятой в сфере гостеприимства и способы их регулирования (табл. 1).

Таблица 1 - Классификация видов конфликтов между сотрудниками организации сферы гостеприимства и формы их регулирования

Вид конфликтов трудящихся	Решения менеджеров и руководителей	Последствия конфликтов
Социально-эмоциональные	<ul style="list-style-type: none"> - поддержка двух сторон: сотрудники-руководство; - выделение вклада сотрудника в достижения организации; - разработка открытости коммуникаций; 	<ul style="list-style-type: none"> - выработка доверия к руководству; - рост значимости организации в глазах персонала;
Силовые	<ul style="list-style-type: none"> - анализ взаимозависимости структуры - всеобщее обсуждение решений 	<ul style="list-style-type: none"> - формирование и разработка наиболее продуктивных структур;
Деловые	<ul style="list-style-type: none"> - совершенствование методики проведения заседаний и совещаний; - системный проблемный анализ; 	<ul style="list-style-type: none"> - находка оптимального решения; - полное осознание проблем персонала и коллектива в целом;

Таким образом, важнейшая задача директора предприятия, занятого в сфере гостеприимства, состоит в том, чтобы предупреждать возникновение конфликтов между сотрудниками организации.

К недовольству посетителей в сфере гостеприимства нередко ведёт неопределённое рекламное объявление, невысокое качество подготовки договорной документации, расхождение качества и комплекса услуг тем, которые объявлены в договоре.

Необходимо отметить, что конфликты в сфере гостеприимства являются не только проблемой, но, зачастую играют и положительную значимость. Из многих конфликтных ситуаций можно извлечь пользу.

При рассмотрении претензий со стороны гостей необходимо иметь в виду то, что те постояльцы, которые высказывают собственное мнение, а также возмущение, в перспективе имеют все шансы вновь возвратиться в отель в том случае, если конфликтная ситуация будет благополучно разрешена.

Можно выделить следующие варианты разрешения конфликтов в сфере гостеприимства.

1. Успешное разрешение;
2. Простое устранение;
3. Частичное разрешение;
4. Прекращение конфликта;

Заключение

Таким образом, для того, чтобы конфликтные ситуации разрешались быстро и качественно, необходимо, чтобы сотрудники организации сферы гостеприимства были к ним готовы. Необходимо ежегодно проводить тренинги для персонала по умению правильно вести себя в конфликтных ситуациях.

Список источников:

1. Абузярова, Я. Э. Решение проблем управления конфликтами в современных организациях / Я. Э. Абузярова // Научные записки молодых исследователей. – 2017. - №3. – С.55-58.
2. Охременко И. В. Конфликтология. Учебное пособие для СПО. М.: Юрайт, 2018. 156 с.
3. Чернова Г. Р., Сергеева М. В., Беляева А. А. Конфликтология. Учебное пособие для СПО. М.: Юрайт. 2019. 204 с.