

УДК 640.4:005.334.2:316.485.6

Буряк А.В.¹, Каптюх Т.В.²

¹ студ. гр. ГФ-113сп НУ «Запорізька політехніка»

² старш. викл. НУ «Запорізька політехніка»

КОНФЛІКТИ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ: ПРИЧИНИ, НАСЛІДКИ ТА ЕФЕКТИВНІ МЕТОДИ ВИРІШЕННЯ

Готельний бізнес є сферою з високим рівнем взаємодії між людьми: гостями, персоналом, керівництвом, партнерами та постачальниками. Через це конфлікти неминучі, але їхнє вчасне вирішення може запобігти негативним наслідкам і навіть покращити робочий клімат.

Конфлікти у сфері готельного бізнесу можуть виникати через різні фактори.

1) Конфлікти між персоналом та гостями:

- розбіжність між очікуваннями гостей і фактичним рівнем сервісу;
- технічні та організаційні проблеми бронювання;
- низька якість послуг (санітарні умови, рівень комфорту, рівень шуму);
- помилки персоналу (повільне обслуговування, некоректна комунікація).

2) Внутрішні конфлікти персоналу:

- нерівномірний розподіл обов'язків, конкуренція за ресурси та можливості;

- комунікативні проблеми (нечіткі інструкції, відсутність координації);
- відмінності в робочих підходах (традиційні vs. Інноваційні методи);
- несправедливий розподіл матеріальних та нематеріальних стимулів.

3) Конфлікти між керівництвом і працівниками:

- незадовільні умови праці (низька заробітна плата, надмірне навантаження, відсутність кар'єрного зростання);

- авторитарний стиль управління, відсутність механізмів врахування ініціатив;

- недостатня мотивація персоналу (брак премій, бонусів, системи визнання досягнень).

Конфлікти можуть мати як негативні, так і позитивні наслідки. До негативних належать:

- зниження рівня задоволеності гостей;
- втрата репутації готелю (негативні відгуки, зниження рейтингу);
- висока плинність кадрів, зниження продуктивності персоналу.
- погіршення морального клімату в колективі.

Щодо позитивних наслідків:

- виявлення системних проблем у роботі готелю;
- покращення комунікації та менеджменту;
- оптимізація операційних процесів.

Існують певні методи врегулювання конфліктів, які поділяються на профілактичні, оперативні та стратегічні.

Профілактичні методи – чітке розподілення обов'язків, запровадження посадових інструкцій. Ротація кадрів для уникнення напруження між групами співробітників. Проведення тренінгів з комунікації, стресостійкості та управління конфліктами. Формування корпоративної культури (механізми заохочення, командні заходи). Відкриті канали комунікації (анонімні пропозиції, регулярні зустрічі з керівництвом).

Оперативні методи (у разі виникнення конфлікту) – залучення нейтральної сторони для пошуку компромісу, взаємні поступки заради досягнення прийнятного рішення, зміна графіка роботи, перерозподіл обов'язків, аналіз персональних причин конфлікту та їх вирішення.

Не менш важливими також є стратегічні методи – це вдосконалення системи мотивації (прозора система преміювання, соціальний пакет), покращення умов праці (справедливий розподіл навантаження, зона відпочинку). Впровадження механізмів зворотного зв'язку (анонімні опитування, оцінка керівництва).

Системний підхід до управління конфліктами дозволяє мінімізувати їх негативний вплив, покращити якість сервісу та підвищити ефективність управління готелем.

Професіоналізм полягає в тому, щоб залишати особисті розбіжності за межами робочого процесу та зосереджуватися на спільній меті – створенні комфортної атмосфери для відвідувачів.

Невід'ємним фактором якісної праці персоналу є контроль емоцій та поведінки. Важливо навчитися контролювати свій характер і поведінку як у спілкуванні з гостями, так і з колегами.

Самоконтроль і особистий комфорт – конфлікти та напружені ситуації можуть не лише зіпсувати робочий день, але й негативно вплинути на загальне самопочуття. Важливо навчитися абстрагуватися від стресових факторів, не брати все близько до серця та знаходити баланс між роботою і власним комфортом.

Отже, конфлікти між персоналом у готельному господарстві можуть мати як деструктивні, так і конструктивні наслідки. Головне завдання керівництва – створити умови, в яких напруга мінімізується, а потенційні проблеми вирішуються на ранніх етапах. Використання комплексного підходу, що поєднує профілактичні, оперативні та стратегічні методи, допоможе збудувати міцний, згуртований та ефективний колектив, що позитивно вплине на якість обслуговування гостей та загальний імідж готелю.