

УДК 658.3

Кукліна Т.С.

канд. екон. наук, доцент, НУ «Запорізька політехніка», м. Запоріжжя

КОНФЛІКТ-МЕНЕДЖМЕНТ В РЕСТОРАННІЙ ГАЛУЗІ

Конфлікт-менеджмент у ресторанній галузі відіграє важливу роль, оскільки цей сектор тісно пов'язаний із обслуговуванням клієнтів, що створює потенційні ситуації для виникнення конфліктів між персоналом та гостями, а також всередині колективу. Основні завдання конфлікт-менеджменту – це своєчасне виявлення, попередження та ефективне розв'язання конфліктів для підтримки стабільної роботи закладу.

Конфлікт – це протиріччя або зіткнення інтересів, цілей чи поглядів між двома або більше сторонами, яке може призвести до відкритого протистояння. Конфлікти можуть виникати як між окремими людьми (міжособистісні конфлікти), так і між групами, організаціями чи навіть державами.

Основні характеристики конфлікту:

1. **Наявність протилежних інтересів.** Основою будь-якого конфлікту є різниця в поглядах, цілях або інтересах сторін.
2. **Соціальна взаємодія.** Конфлікти виникають у процесі соціальної взаємодії, коли дії однієї сторони суперечать інтересам іншої.
3. **Емоційна напруженість.** Конфлікти часто супроводжуються емоційною напруженістю, стресом та негативними почуттями.
4. **Динаміка.** Конфлікт може розвиватися в часі, ескалюючи до більшого протистояння або поступово вирішуватися [1].

Існують наступні типи конфліктів: внутрішньоособистісний конфлікт (протиріччя, яке виникає всередині особистості, наприклад, через суперечливі бажання або цінності), міжособистісний конфлікт (конфлікт між двома або більше людьми через різницю в цілях або поглядах), груповий або міжгруповий

конфлікт (конфлікт між групами, колективами або організаціями, часто через ресурси, владу або статус).

Ресторанна галузь не є виключенням щодо застосування конфлікт-менеджменту. Основні причини конфліктів у ресторанній сфері пов'язані з незадоволеністю клієнтів. Початком створення конфліктної ситуації виступають затримки у подачі страв; помилки в замовленнях; низький рівень обслуговування; загальна незадоволеність якістю їжі або умовами в ресторані.

Під час роботи стаються конфлікти всередині команди. Причиною виступає перевантаженість персоналу під час пікових годин, непорозуміння між працівниками різних відділів (кухарями та офіціантами), неправильному розподілі обов'язків або ресурсів.

Суперечками та стадіями зародження конфліктних ситуацій є конфлікти з керівництвом. Проявами є невдоволення умовами праці або рівнем оплати; занадто великі вимоги до працівників без належного забезпечення ресурсами та непрозорість комунікацій між керівниками та персоналом [2].

Виокремимо певні стратегії конфлікт-менеджменту:

1. Виявлення конфлікту на ранній стадії. Важливо розпізнавати ознаки потенційних конфліктів, таких як незадоволеність клієнтів чи напруження між працівниками. Швидка реакція допомагає уникнути загострення ситуації.

2. Комунікація як основний інструмент. Ефективне спілкування є ключем до вирішення більшості конфліктів. Необхідно активно слухати клієнтів і співробітників, демонструвати емпатію та відкритість до компромісів.

3. Навчання персоналу. Регулярні тренінги з управління конфліктами, стресостійкості та комунікативних навичок допомагають знижувати кількість конфліктних ситуацій. Працівники повинні знати, як реагувати на скарги клієнтів та вирішувати внутрішні суперечки без ескалації.

4. Моделі вирішення конфліктів. Співпраця, як спроба знайти рішення, що задовольняє обидві сторони конфлікту, особливо з клієнтами. Компроміс, коли обидві сторони жертвують частиною своїх вимог заради досягнення взаємної угоди. Ухилення – використовується у випадках, коли конфлікт можна

уникнути або відкласти на пізніший час.

5. Позитивна корпоративна культура. Наявність чітких правил поведінки, підтримка доброзичливої атмосфери та злагодженої роботи сприяє зниженню ризику конфліктів. Важливо, щоб керівництво підтримувало відкриту комунікацію і показувало приклад конструктивного вирішення проблем [3].

Для вирішення конфліктів необхідно на постійній основі проводити опитування клієнтів та персоналу. Запровадити системи винагород та заохочень, адже мотивація персоналу, зокрема через бонуси за гарне обслуговування або спільну роботу, допомагає знижувати напруженість у колективі.

Таким чином, конфлікт-менеджмент у ресторанній галузі є важливим елементом успішної діяльності закладу. Ефективне вирішення конфліктів допомагає зберегти репутацію закладу, підвищити рівень задоволеності клієнтів і забезпечити комфортну робочу атмосферу для персоналу.

Список використаних джерел:

1. Кузнецова В. Г., Коваленко О. І. Конфлікт-менеджмент в сфері гостинності. Харків : ХНУГХ ім. О.М. Бекетова, 2019. 230 с.
2. Лазарєва Л. В. Особливості управління конфліктами в готельно-ресторанному бізнесі. Київ : НУХТ, 2021. 354 с.
3. Tompson L. Mind and Heart Management in the Service Industry. New York : Routledge, 2020. 140 p.