

УДК 331.101.3

Мироненко В.В.¹, Кукліна Т.С.²

¹ студ. гр. ГФЗ-111 НУ «Запорізька політехніка»

² канд. екон. наук, доц. НУ «Запорізька політехніка»

КОНФЛІКТ-МЕНЕДЖМЕНТ У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ: ПРИЧИНИ, МЕТОДИ ТА ПРАКТИЧНІ ПІДХОДИ

Сфера гостинності є динамічною галуззю, що вимагає ефективного управління персоналом, високої якості обслуговування клієнтів та створення комфортної атмосфери. Одним із ключових викликів у цій сфері є конфлікти, які можуть виникати між працівниками, керівництвом і клієнтами. Успішне управління конфліктами (конфлікт-менеджмент) сприяє підвищенню

ефективності роботи підприємства, зменшенню стресу серед персоналу та покращенню іміджу компанії [1].

Конфлікти в готельно-ресторанному бізнесі можуть виникати з різних причин, серед яких: різні очікування клієнтів – незадоволеність рівнем сервісу, якістю їжі або розміщенням; стресові умови праці – високий темп роботи, емоційне навантаження, взаємодія з великою кількістю клієнтів; низька комунікація у колективі – непорозуміння між співробітниками, нечіткий розподіл обов'язків; невдоволення персоналу – низька заробітна плата, відсутність мотивації, перевантаженість роботою; культурні та мовні бар'єри – взаємодія з іноземними гостями або співробітниками з різних культурних середовищ [2; 3].

Ефективний конфлікт-менеджмент у сфері гостинності передбачає застосування різних методів для запобігання та вирішення конфліктів. Можна розглядати з точки зору комунікативного підходу – відкритий діалог між сторонами конфлікту, активне слухання, роз'яснення позицій. Інші фахівці досягають запобігання методом посередництва – залучення незалежного посередника для вирішення складних ситуацій. Метод запобігання конфліктам – чітке визначення обов'язків, створення корпоративної культури, яка сприяє співпраці, також знайшов своїх прихильників серед управлінців. Широкого набуття набуває стрес-менеджмент та навчання персоналу (методам зниження стресу, створення сприятливих умов праці, тренінги з комунікації, роботи з клієнтами та розв'язання конфліктних ситуацій).

Реалізація ефективної стратегії управління конфліктами у сфері гостинності передбачає [4; 5]:

- проведення регулярних тренінгів персоналу щодо роботи з клієнтами та взаємодії у колективі;
- використання системи зворотного зв'язку для виявлення потенційних проблем;
- впровадження гнучких підходів до управління персоналом, врахування індивідуальних потреб співробітників.

Використання сучасних технологій для покращення сервісу та мінімізації конфліктних ситуацій можливе за допомогою:

- CRM-системи для персоналізації обслуговування. CRM допомагають підприємствам гостинності накопичувати дані про гостей, їх уподобання, історію бронювання та коментарі щодо обслуговування. Це дозволяє персоналу індивідуально підходити до кожного клієнта, що зменшує ризик незадоволеності та конфліктності;
- чат-боти та штучний інтелект (AI) для комунікації. Чат-боти, які працюють на базі штучного інтелекту, можуть відповідати на запити клієнтів у режимі 24/7, автоматично бронювати номери або столи, надавати довідкову інформацію та вирішувати розширені питання. Це зменшити навантаження на

персонал та мінімізувати непорозуміння;

- автоматизовані системи бронювання та заїзду/виїзду;

- відеоаналітика та системи контролю персоналу;

- Big Data та аналіз відгуків. Використання автоматизованої платформи для аналізу відгуків дозволяє швидко реагувати на скарги та покращувати рівень обслуговування;

- цифрові платформи для управління персоналом.

Таким чином, конфлікт-менеджмент є важливим інструментом для забезпечення ефективної роботи підприємств сфери гостинності. Впровадження методів управління конфліктами дозволяє мінімізувати негативні наслідки, покращити комунікацію в колективі та підвищити якість обслуговування клієнтів. Успішне вирішення конфліктних ситуацій сприяє створенню позитивного іміджу компанії та забезпеченню її конкурентоспроможності на ринку.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Буряк П. Ю. Конфліктологія : навчальний посібник. – Київ : Центр учбової літератури, 2020. – 248 с.

2. Долгова Л. В. Конфлікти в готельно-ресторанному бізнесі: теоретичні аспекти та практичні підходи. – Львів : ЛНУ, 2021. – 280 с.

3. Іванов С. П. Конфлікт-менеджмент у сфері послуг : монографія. – Одеса : ОНУ, 2022. – 265 с.

4. Карпенко О. А. Методи управління конфліктами у сфері гостинності : навчально-методичний посібник. – Дніпро : ДУЕП, 2020. – 198 с.

5. Коваленко Т. Г. Управління персоналом у сфері гостинності: запобігання конфліктам. – Київ : НАУ, 2021. – 310 с.