

УДК 159.964.21:338.488.2:640.4

Анастасія Куцмидамагістрантка V курсу
спеціальності «Готельно-ресторанний бізнес»*Науковий керівник:***Світлана Криштанович**кандидат наук з державного управління, доцент,
доцент кафедри педагогіки та психології,
Львівський державний університет фізичної культури
імені Івана Боберського

ЕФЕКТИВНІСТЬ АДАПТИВНИХ ПІДХОДІВ ДО ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТУ МІЖ ПЕРСОНАЛОМ ТА ГОСТЕМ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

У суспільстві неможливо уникнути конфліктів і неважливо, яку сферу брати до уваги. Кожна людина, особливо менеджер, мусить володіти навичками запобігання конфліктним ситуаціям та уміти їх прогнозувати. Менеджер, постійно контактуючи з людьми, повинен уміти запобігати виникненню конфлікту, відновити спокій та стабільність. Індустрія гостинності ґрунтується на контакт з людьми, а отже, передбачає зіткнення з чужими інтересами, цінностями, варіативними особистостями. Тож врегулювання конфлікту між персоналом і гостем в індустрії гостинності є особливо актуальним.

Метою є дослідження та аналіз адаптивних підходів до врегулювання конфлікту між персоналом і гостем в індустрії гостинності, що сприятиме позитивному іміджу організації.

Сучасна наука менеджменту визнає, що конфлікт є невід'ємним складником життєдіяльності організації. У чому ж причина конфліктів?

Розглянемо причини конфліктів, зокрема: об'єктивні – це ті обставини взаємодії людей, які призводять до зіткнення їхніх думок, інтересів, цінностей тощо; суб'єктивні – це індивідуально-психологічні особливості людей, які взаємодіють між собою [1].

Каталізатором конфлікту часто є погана комунікація. Виявлення причин незадовільного комунікаційного процесу – це вагомий захід запобігання конфлікту в організації. Щоб запобігти конфліктам або вивести конфлікт на конструктивний рівень між персоналом та гостем, менеджер повинен використовувати комунікацію як основний інструмент. Завданням менеджера є вирішення конфлікту в зародку, проведення регулярних розмов із персоналом, які сфокусовані на визначених темах щодо врегулювання конфліктів [2].

Уникаючи конфлікту, жодна зі сторін не досягне успіху. За таких форм поведінки, як конкуренція, пристосування і компроміс, можливі два варіанти: або один з учасників у виграші, а інший програє, або обидва програють, тому що йдуть на поступки один одному. Лише стратегія – співпраця один з одним – має позитивний ефект для обох сторін.

Для кращого уявлення моделей поведінки в конфлікті використовують зіставлення поведінкових форм з образами тварин. Наприклад, пристосування «плюшевий ведмедик» – відновлення спокою та миру, визнання власної неправоти, важливіше зберегти стосунки, ніж власні інтереси; компроміс «лисиця» – компроміс дасть змогу зберегти взаємовідносини та частково власні інтереси, розв'язує тимчасове рішення, обидві сторони мають однакову владу; співпраця «сова» – пошук спільного рішення, основною метою є спільний досвід роботи, особистісна залученість у групову згуртованість; суперництво «акула» – швидкі заходи в непередбачуваних ситуаціях, авторитарний стиль; уникнення «черепашка» – підлеглі можуть самі вирішити конфлікт, заперечення гостроти конфлікту, нестача влади, зволікання у прийнятті рішення [3].

Отже, в індустрії гостинності використовувати одну модель поведінки в конфліктах не можна, так само як не можна використовувати і один тип управління (авторитарний, ліберальний, демократичний). Адаптивний підхід до конфлікту має на меті первинне когнітивне оцінювання конфлікту, його конфліктогену, сторін конфлікту, визначення пріоритетів. Часто конфлікт є багатограним і однобічне рішення із задіянням однієї моделі поведінки під час конфлікту не дає бажаного результату.

Тож менеджер у сфері послуг має вміти використовувати різні моделі поведінки для досягнення різних цілей, що підвищуватиме загальний рівень задоволення конфліктом та його результатами.

Ключові слова: адаптивні підходи, конфлікт, індустрія гостинності.

Список використаних джерел

1. Войлісовська В. В. Конфлікт та його причини [Електронний ресурс]. – URL: <https://i.factor.ua/ukr/journals/ds/2016/september/issue-9/article-21398.html> (дата звернення: 11.05. 2021).
2. Тулген Б. Бути босом – легко. Бувай, неефективний менеджменте! / Б. Тулген – 3-тє вид. – Київ : Наш формат, 2019. – 176 с.
3. Васьківська О. В. Моделі поведінки у конфліктній ситуації [Електронний ресурс]. – URL: <https://cutt.ly/ubHjEs4> (дата звернення: 12.05.2021).