

О. Д. Мунтян
студ. III курсу
спеціальність «Менеджмент»
Науковий керівник: к. е. н., доц. І. В. Гайворонська

УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТНИМИ ТА СТРЕСОВИМИ СИТУАЦІЯМИ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ (на прикладі готелю «Дворянський»)

На сьогодні конфлікти та стреси – це невід’ємні явища в менеджменті, а особливо в готельному бізнесі. Кожна людина, а особливо управлінець, мусить мати навички щодо запобігання конфліктних ситуацій, з управління самими конфліктами, а так само вміти їх прогнозувати. Управлінець як людина, що постійно працює з людьми, має вміти запобігати виникненню конфлікту,

виводити людей зі стану ворожнечі та вирішувати спори. Сучасна наука управління визнає, що конфлікт є невід'ємною частиною життєдіяльності організації.

У готельному підприємстві співробітники кожного дня стикаються з конфліктами як внутрішніми, так і зовнішніми. Внутрішні конфлікти трапляються з різних причин, починаючи від непорозуміння з колегами, закінчуючи різними поглядами на продуктивність праці з керівником.

Конфліктні ситуації в готелі зустрічаються досить часто. У психології готельного обслуговування виділена категорія «важких гостей», які здебільшого й генерують конфліктні ситуації.

Одним із найпоширеніших у наші дні видів афектів від конфліктів є стрес. У сучасному житті стреси відіграють значну роль, яка в свою чергу може сприяти виникненню конфлікту на підприємстві. У готельному бізнесі стреси можуть бути фізіологічними та психологічними.

Стрес присутній у житті кожної людини, а особливо менеджера чи управлінця, оскільки наявність стресових імпульсів у всіх сферах людського життя та діяльності, безперечно.

Актуальність обраної теми: менеджер постійно входить у відносини з іншими людьми. Від того, як буде налагоджено спілкування з людьми, залежить соціальна комфортність, результативність та продуктивність діяльності.

Конфлікт в організації – це відсутність порозуміння, зіткнення протилежних інтересів, відсутність згоди між двома чи більше суб'єктами, об'єднаними в однаковій середі, що призводить до негативних наслідків, де кожна сторона намагається довести свою ту чи іншу точку зору [1].

Стрес в організації – це психологічний стан організму, специфічна реакція на той чи інший зовнішній подразник. Іншими словами – захисна реакція організму на незнайоме зовнішнє середовище. Зазвичай, стрес виникає тоді, коли людина взаємодіє із соціумом, а зовнішнє середовище сприймається як психологічна загроза для звичайного стану організму.

Роль керівника в процесі управління конфліктами і стресами характеризується в улагоджуванні конфліктів, управлінні поведінкою персоналу в стресових ситуаціях.

Найперше керівник на підприємстві виступає особою, яка має намір у регулюванні конфліктних ситуацій та мінімізації стресових подразників в організації. Керівник – уповноважена особа, яка наділена певними повноваженнями, має досвід у вирішенні конфліктних ситуацій та усуненні стресової атмосфери, володіє певним обсягом влади. Роблячи висновок про керівника, можна сказати, що він має можливість впливати на підлеглих, у тому числі на їх поведінку в конкретній ситуації [2].

Отож, для того щоб з'ясувати актуальність управління конфліктами та стресами в готельному бізнесі було проведене дослідження. Методом аналізу було обрано опитування, щодо таких ситуацій на прикладі готелю «Дворянський». Інструментом цього опитування є гугл-форми, оскільки це дуже зручний спосіб одразу побачити результати для подальшого аналізу.

Метою дослідження є оцінювання конфліктних та стресових ситуацій у готелі, розуміння причин їх виникнення та в результаті надання рекомендацій.

Об'єктом опитування є робітники готелю «Дворянський». В опитуванні були поставлені питання, які стосуються частоти виникнення та класифікації конфліктних та стресових ситуацій. Надалі, результати цього опитування допоможуть з'ясувати нам найпоширеніші джерела виникнення конфліктних ситуацій у готельному бізнесі.

У результаті проведеного опитування щодо конфліктних та стресових ситуацій на прикладі готелю «Дворянський» можна зробити такі висновки:

1. Уміння керувати конфліктами та сприяти мінімізації чи подоланню стресових подразників є вирішальним для менеджерів, а особливо в готельному підприємстві.

2. Більшість опитувачів обирали варіант відповідей – неорозуміння своїх обов'язків, що в свою чергу має таке вирішення цієї проблеми як: чітко сформульовані правила виконання роботи (чітка постановка задач, визначення обсягу, терміну та якості виконання роботи, розуміння змісту виконуваної роботи, розуміння відповідальності за виконані завдання).

3. Для вирішення проблеми нераціональної організації праці керівнику треба чітко розуміти обов'язки та задачі кожного

робітника, вміти балансувати навантаження, тобто робочі часи та відпочинок для належного та сприятливої атмосфери на підприємстві.

4. Для того щоб мінімізувати внутрішні конфлікти, тобто серед колективу необхідно зближувати працівників: сприяти розвитку ділових та особистих стосунків та взаємовідносин між співробітниками, чітко розподіляти обов'язки, для того щоб не було міжособистісних конфліктів, розмежувати права та відповідальність.

5. При високому професійному досвіді керівника можна запобігати чи сприяти усуненню конфліктів та навіть покращити взаємовідносини в колективі. Найголовнішим завданням для кожного керівника є не відходити від конфлікту та ігнорувати його, а шукати найбільш придатні методи для їх вирішення. Під усуненням конфлікту розуміють такий вплив на нього, результатом якого є ліквідація основних структурних елементів конфлікту.

6. Для подолання внутрішньо-особистісних конфліктів робітників є система винагород, яка надає можливість використання її для заохочення щодо правильної поведінки в конфліктній ситуації, для того щоб це відповідало бажанню керівника.

Список використаної літератури

1. Петрінко В. С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород : Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с. URL: <https://www.uzhnu.edu.ua/uk/infocentre/get/31879> (дата звернення: 12.04.2023).
2. Шульженко І. В., Сарафаніков В. В., Собакар С. В. Роль керівника в управлінні конфліктами на підприємстві. *Глобальні та національні проблеми економіки*. Електронне фахове видання. Випуск 20. 2017 р. С. 670–673. URL: <http://global-national.in.ua/archive/20-2017/137.pdf> (дата звернення: 12.04.2023).