



УНИВЕРСИТЕТ
СИНЕРГИЯ | БОЛЬШЕ ЧЕМ
ОБРАЗОВАНИЕ

Управление конфликтами в индустрии гостеприимства (на примере ОАО «ГОСТИНИЦА «ИВАНОВО»»)



Актуальность темы



Актуальность выбранной темы обусловлена тем, что в современном мире при быстром темпе развития рыночных отношений, своевременность и правильность принятия управленческого решения во многом зависит от того, насколько эффективно организована работа персонала. Поэтому для обеспечения эффективной работы коллектива необходимо свести к минимуму количество конфликтных ситуаций. Кроме того, в России отсутствует как таковая политика государства по отношению к конфликтам в социально-трудовой сфере. Следовательно, возникает необходимость в некой конструкции в качестве схемы, позволяющей профессионально произвести диагностику конфликтных ситуаций с целью их предотвращения, улучшения и поддержания на высоком уровне морально-психологического климата внутри организации.

Цель, задачи

Цель выпускной квалификационной работы — исследование проблемы управления конфликтами в индустрии гостеприимства на современной стадии ее развития, а так же предоставление рекомендаций и путей выхода из них

Задачи:

- ❑ осветить теоретические основы управления конфликтами в индустрии гостеприимства, понятия и виды, а так же методы и технологии управления конфликтами;
- ❑ провести анализ системы управления конфликтами в «Гостинице «Иваново»», изучить причины возникновения конфликтов ;
- ❑ дать оценку эффективности управления конфликтами в «Гостинице «Иваново»»;
- ❑ разработать стратегию управления конфликтами на предприятии.

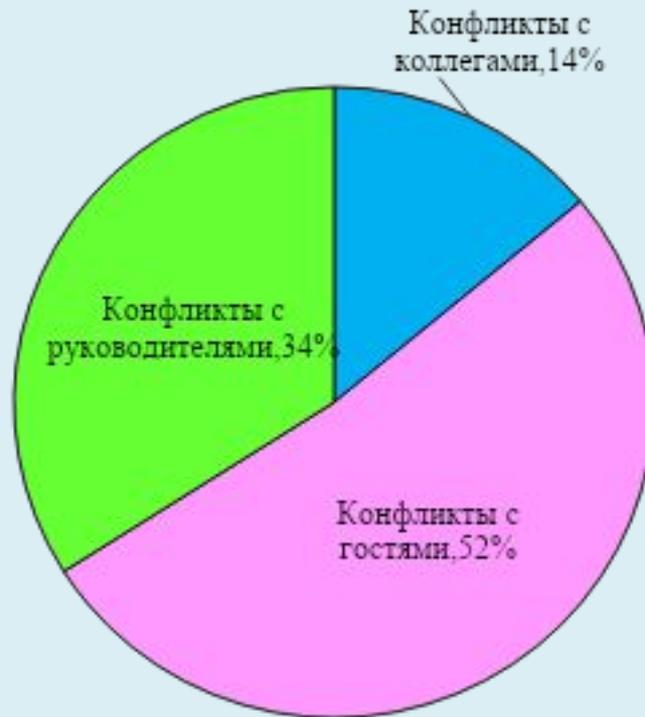
Теоретические основы управления конфликтами в организации

Конфликт — это специфическое проявление социальных связей и отношений между людьми, способ взаимодействия в ситуации столкновения несовместимых взглядов, позиций и интересов, противоборство двух или более сторон, преследующих свои цели.

Управление конфликтами является сознательной деятельностью, осуществляемой на всех этапах их появления. Иногда появление конфликтующих мнений надо даже поощрять. Необходимо управлять ситуацией, используя технологии управления конфликтами в организации, так как некомпетентное управление конфликтами социально опасно и всегда ведет к стрессам.

Анализ системы управления конфликтами в ОАО «Гостиница «Иваново»

В результате опроса персонала в гостинице «Иваново», выявлено, что основные конфликты в гостинице «Иваново» происходят с гостями — 52%, после чего идут конфликты с руководителями — 34% и, в последнюю очередь, сотрудники соряются между собой — 14%. Уровень конфликтных ситуаций отражен на рисунке.

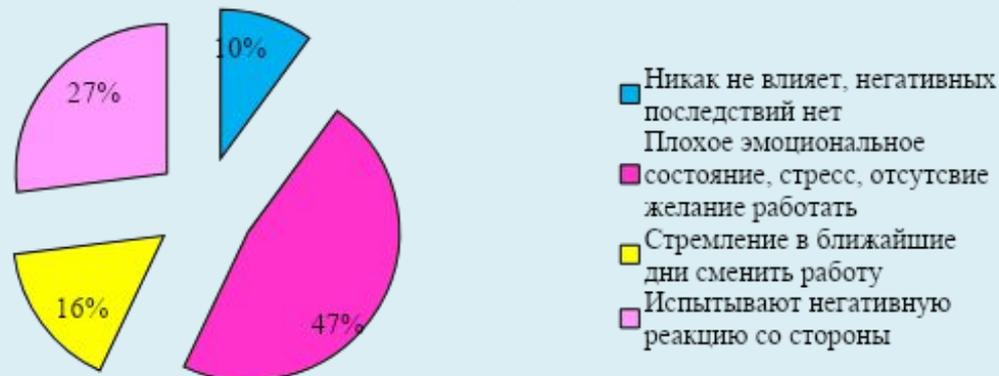


Влияние конфликтных ситуаций внутри коллектива на сотрудников «Гостиницы «Иваново»

Выявлено, что конфликтные ситуации негативным образом сказываются на эффективной работе персонала гостиницы:

- 22 сотрудника (47%) в результате конфликтной ситуации с гостем или сослуживцем испытывают плохое эмоциональное состояние, стресс и не заинтересованы в продолжение работы;
- 12 сотрудников (27%) желают отомстить человеку, с которым произошел конфликт;
- 7 сотрудников (16%) задумываются об увольнении;
- 5 сотрудников (10%) не испытывают никаких проблем после конфликтных ситуаций и продолжают эффективно работать.

Влияние конфликтных ситуаций внутри коллектива на сотрудников гостиницы «Иваново», представлено на рисунке



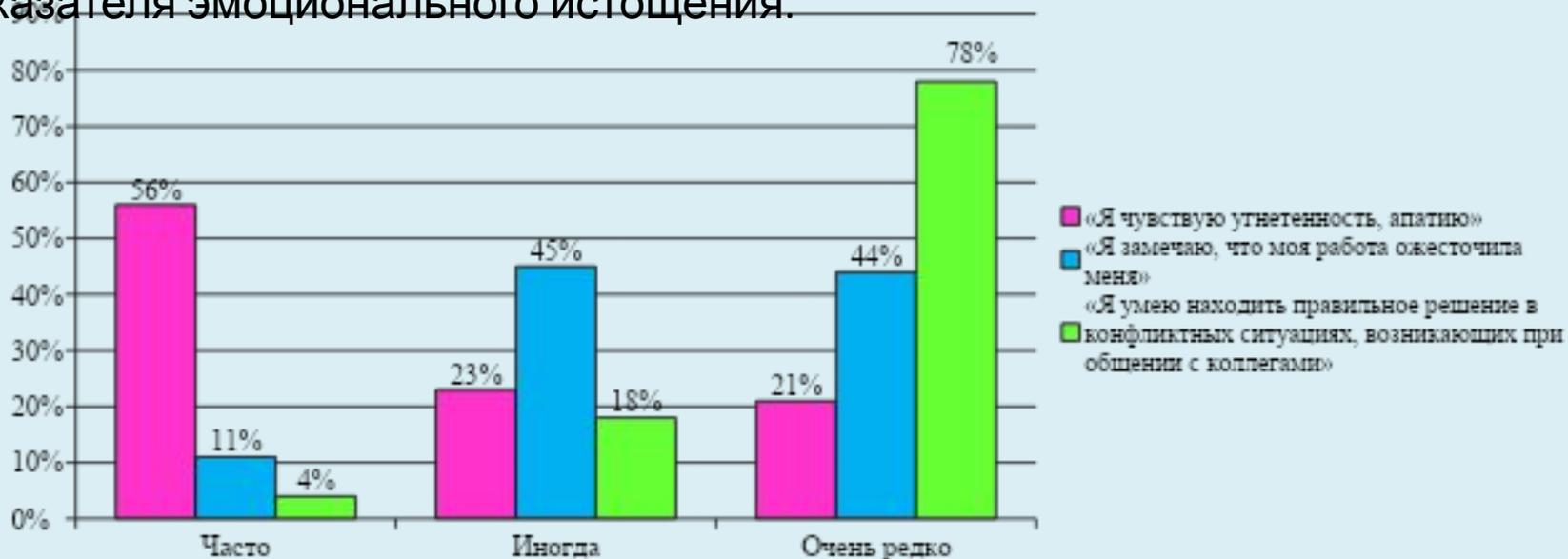
Анализ причин возникновения конфликтов в «Гостинице «Иваново»

При рассмотрении всех конфликтов в гостинице «Иваново», возникающих внутри коллектива, основную долю составили конфликты «сотрудник-сотрудник». Эти конфликты, в основном, носят производственный характер, среди них можно выделить горизонтальную, вертикальную и смешанную направленность. На основании полученных данных был проведен анализ причин возникновения конфликтов. Выявлено три доминирующих фактора, представленные на рисунке .



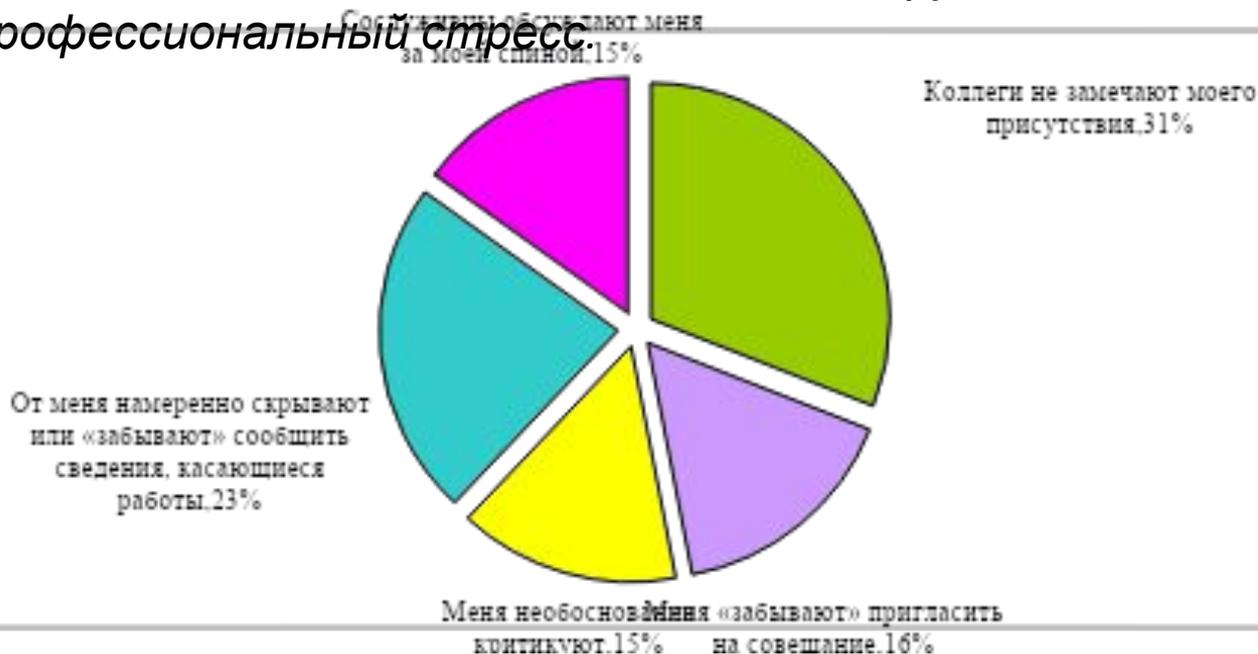
Степень выраженности эффекта эмоционального выгорания в «Гостинице «Иваново»

Эффект эмоционального выгорания выражен, если наблюдается высокая степень эмоционального истощения, выраженности деперсонализации и редукции личных достижений. По результатам проведенного опроса степень выраженности эффекта эмоционального выгорания — средняя, обеспечивается в основном за счет уровня показателя эмоционального истощения.



Анализ случаев моббинга в «Гостинице «Иваново»

Встречаются и единичные случаи боссинга и моббинга, которые выражаются в постоянной и часто необоснованной критике, в распространение о сотруднике заведомо ложной информации, подрывающей профессиональную компетентность и репутацию, при этом, в 31% случаях моббинга в гостинице «Иваново, происходят, когда «коллеги не замечают присутствия сотрудника», –23% «намеренно скрывают или «забывают» сообщить сведения, касающиеся работы», – 16% «забывают» пригласить на совещание, – 15% «сослуживцы обсуждают сотрудника за спиной», а в ряде случаев, даже и не здороваются, после чего большая часть сотрудников, испытывают сильный профессиональный стресс.



Разработка стратегии управления конфликтами на предприятии

Стратегия предупреждения конфликта представляет собой совокупность мероприятий в основном организационного и разъяснительного характера. Речь может идти об улучшении условий труда, справедливом распределении ресурсов, вознаграждения, изменении структуры организации, системы управления ею, введении дополнительных интеграционных и координационных механизмов, обеспечении строгого соблюдения правил внутренней жизни, традиций, норм поведения, служебной этики.

Разработка стратегии управления конфликтами в «Гостинице «Иваново», в настоящее время являются важным направлением управления персоналом в гостинице, которые позволяют предотвратить возникновение и развитие конфликтных ситуаций, а также повысить качество обслуживания в целом

Комплекс мероприятий, направленных на антистрессовое управление персоналом «Гостиницы «Иваново»

1. Создание и поддержание организационной культуры
2. Правильный подбор кадров
3. Совершенствование системы мотивации и стимулирования деятельности персонала
4. Создание благоприятного морального, психологического климата
5. Разработка этического кодекса
6. Формирование корпоративных стандартов
7. Оказание консультативной помощи работникам гостиницы «Иваново» в целях повышения их индивидуальной стрессоустойчивости
8. Разработка и введение разнообразных корпоративных мероприятий, праздников, тренингов, расширяющих профессиональные и деловые возможности персонала и снижающие профессиональный стресс.
9. Своевременное информирование руководством сотрудников о намечающихся нововведениях
10. Формирование эмоциональной компетентности руководителя и сотрудников
11. Проведение социальных ревизий для оценки и составления отчетов о реализации социальных программ организации
12. Создание документации по обеспечению организационной культуры

Результат исследования

Проведенное исследование позволяет сделать вывод о том, что организационная культура гостиницы «Иваново» несовершенна и потенциально несет в себе деструктивную конфликтность. По этой причине, разработка мероприятий по профилактике и разрешению конфликтных и стрессовых ситуаций в гостинице «Иваново», в настоящее время являются важным направлением управления персоналом в гостинице, которые позволяют предотвратить возникновение и развитие конфликтных ситуаций, а также повысить качество обслуживания в целом.

На основе полученной информации и проведенных исследований можно предложить пять вариантов разрешения изучаемой проблемы в «Гостинице «Иваново»:

Пять вариантов разрешения изучаемой проблемы в гостинице «Иваново»:

1. Разработать программу изменения организационной культуры, положения которой должны быть понятны всему персоналу гостиницы «Иваново».
2. Разработка мероприятий по введению периодической диагностики социально-психологического климата. Для гостиницы самым оптимальным методом диагностики социально-психологического климата является проведение анонимных опросов сотрудников через Интернет или бланковым методом при помощи специальной анкеты, позволяющей выявить мнения персонала и руководителя гостиницы.
3. Рассмотреть возможность внедрения антиконфликтной модели поведения персонала.
4. Разработка эффективных *методов обучения* персонала на активную деятельность по развитию позитивных и нейтрализации негативных явлений в социально-психологической среде.
5. Использование скрытых и явных резервов аутсорсинга, потому как, повышению общей рентабельности предприятия будет способствовать диверсификация услуг и сохранение штатного персонала с целью предоставления его труда на условиях

Выводы

Улучшение качества предоставляемых услуг, совершенствование работы служб гостиницы, разработка методики по предотвращению и разрешению конфликтных ситуаций — это проблемы, которые нужно решать для того, чтобы гостиница оставалась или становилась конкурентоспособной на рынке туристско-гостиничных услуг.

В целом, обобщая исследование факторов, влияющих на разработку и реализацию стратегии развития «Гостиницы «Иваново», можно сделать вывод о том, что современная концепция стратегического управления конфликтами, кардинально отличается от той, что была в организации.



Спасибо за внимание!