

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Хныкова О.В.

**Научный руководитель – Стасевич И.П., старший преподаватель
Белорусский государственный университет пищевых и химических технологий
г. Могилев, Республика Беларусь**

Индустрия гостеприимства представляет собой сферу повышенной конфликтности, где ежедневное взаимодействие с гостями требует от персонала не только профессиональных навыков, но и высокого уровня эмоционального интеллекта. Конфликт в сервисной деятельности является не столько катастрофой, сколько индикатором сбоя в коммуникации или несоответствия ожиданий гостя полученному обслуживанию. В связи с этим особую актуальность приобретает исследование процесса управления конфликтами в сфере гостеприимства.

В практике управления конфликтами в индустрии гостеприимства применяются различные стратегии в зависимости от конкретной ситуации. Наиболее частой в бытовых конфликтах является стратегия компромисса, предполагающая частичное удовлетворение интересов сторон, например, предложение альтернативных услуг или комплиментов при невозможности выполнения основного требования. Стратегия сотрудничества применяется в работе с постоянными гостями и при наличии ресурсов для полного удовлетворения их нестандартных потребностей, однако, требует значительных временных затрат. Приспособление, как стратегия уступки, оправдано в случаях мелких проблем с невозвратными гостями, где экономически выгоднее предложить компенсацию. Стратегия соперничества применяется исключительно в ситуациях угрозы безопасности или при защите чести сотрудника от оскорблений. Избегание конфликта категорически запрещено в сервисной деятельности, так как воспринимается как безразличие.

Ключевым правилом бесконфликтного общения в сервисной деятельности является принцип присоединения, реализуемый через технику трех «ДА», когда ответ сотрудника начинается с согласия с гостем даже при невозможности удовлетворить его требование. Это позволяет снизить эмоциональный накал и перевести диалог в конструктивное русло. Техника активного слушания с применением парафразы «Если я Вас правильно понял...» демонстрирует гостю эмпатию и снижает его агрессивность.

Особого внимания заслуживает этическая защита персонала, поскольку сервис не означает вседозволенности со стороны гостя. Например, техника «Заезженная пластинка» позволяет сотруднику защитить личные границы, не вступая в эмоциональную дискуссию, путем спокойного повторения своих должностных обязанностей и регламентов. Прием «Вынесение оценки за скобки» (через фразу «Спасибо, что сказали»), помогает отделить суть проблемы от эмоциональной окраски высказываний гостя. Правило трехкомпонентной обратной связи (факт-чувство-последствие) дает возможность этично обозначить неприемлемость агрессивного поведения, сохраняя профессиональную позицию.

Таким образом, эффективное управление конфликтами в индустрии гостеприимства требует комплексного подхода, сочетающего гибкое применение стратегий разрешения споров, профилактические коммуникативные техники и владение инструментами этической защиты, что позволяет сохранить лояльность гостя и психологическое благополучие сотрудника.