

Конфликты на гостиничном предприятии и методы их решения

Лицом любого отеля выступает его персонал. Ведь на мнение посетителя о гостинице влияет не только интерьер и предлагаемое меню, но и люди, работающие в этом заведении.

Основными направлениями совершенствования технологии управления персоналом гостиницы могут быть следующие:

- совершенствование управления карьерным ростом сотрудников;
- повышение организационной культуры;
- совершенствование управления поведением персонала с целью недопущения конфликтов;
- улучшение межличностных отношений;
- совершенствование системы мотивации и стимулирования трудовой деятельности персонала.

Совершенствование технологии управления персоналом должно быть основано не только на дисциплине, но и на учёте специфики работы персонала, формировании высокой организационной культуры.

Организационная культура гостиницы – это не только уровень общения руководителей с подчинёнными, межличностное общение сотрудников между собой. Она вмещает в себя и другие составляющие технологии управления персоналом, такие как возможность возникновения конфликтов среди работников и рычаги управления ими с целью предотвращения или погашения, совершенствование системы мотивации и стимулирования трудовой деятельности персонала. То есть перечисленные составляющие технологии управления персоналом не могут восприниматься в «чистом виде», так как они увязаны в единую систему действий и противодействий со стороны персонала в отношении определённых решений руководства.

Учитывая специфику организации все конфликты, которые могут возникнуть в организации можно разделить на следующие составляющие:

- конфликт, возникающий в результате действия стрессовой ситуации,
- конфликт между руководителем и подчинённым,
- конфликт между сотрудниками подразделения.

Снятие стресса у сотрудников после проведения особо опасных или психологически тяжёлых операций возможно следующими методами:

- специальные спортивные упражнения, например, посещение бассейна, массажного кабинета;
- установление специального режима питания путём введения в рацион витаминосодержащих компонентов;
- совместные выезды в зоны отдыха;
- посещение комнаты психологической разгрузки, в том числе работа с психологом.

Оборудование комнаты психологической разгрузки и принятие на работу штатного психолога потребует дополнительных затрат, как капитальных, так и текущих. Однако, как показывает статистика, это приводит к формированию комфортного психологического климата в коллективе, повышению работоспособности сотрудников.

Если конфликт между сотрудниками может быть разрешён внутриличностными или межличностными методами, то конфликт между руководителем и подчинённым должен разрешаться на основе установления правомерности действий обеих сторон. С целью проведения такой оценки предлагается ввести в организации дисциплинарный совет из сотрудников организации, которые могли бы дать оценку правомерности действий конфликтующих сторон. Ущемление прав подчинённых приводит к снижению командного духа, потере инициативы в коллективе, который превращается в послушную машину, могущую дать сбой в самый неподходящий момент, когда необходимы сплочённые действия. На основе действий дисциплинарного совета предлагается разработать систему рейтинговых показателей для работников организации, цель которой - на основе взаимодействия с системой карьерного роста

Секция 14. Менеджмент и маркетинг

обеспечить укрепление организационной культуры, командного духа в организации, что, в конечном счёте, будет способствовать повышению эффективности её работы.

Литература

1. Козырев, Г.И. Основы конфликтологии : учебник. – Издательский Дом "Форум", 2014.