

5. УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ В СФЕРІ ГОСТИННОСТІ

І. М. Болотіна

Національний університет харчових технологій

Проблема конфліктів існує досить давно. Конфлікти можуть виникати в процесі взаємодії людей, які мають несумісні цілі або засоби досягнення цих цілей.

Існують різноманітні варіанти класифікації конфліктів. Умовно конфлікти в сфері гостинності можна розділити наступним чином (рис. 1).

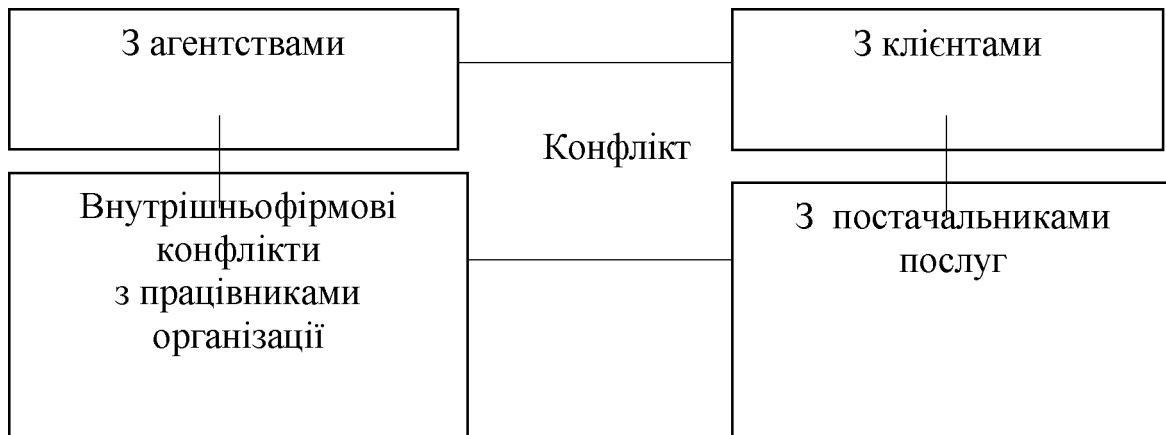


Рис.1. Типологія конфліктів в сфері гостинності

Різні типи конфліктів пов'язані між собою. В ході розвитку конфлікти одного типу можуть переходити в конфлікти іншого типу.

Одною з причин конфліктної ситуації в сфері гостинності може бути недостатня якість послуг. Сприйняття якості послуг споживачем визначається як співвідношення очікувань споживача та реального виконання замовлених ним послуг.

Конфліктні ситуації в готелях зустрічаються досить часто. В психології готельного обслуговування виділена категорія «важких гостей», які в більшості своїй і генерують конфліктні ситуації. Іноді персонал готелю зазнає ворожий психологічний вплив. Нерідко агресивність гостя або провокує персонал готелю на відповідну ворожість, або робить його безпорадним.

Психологи виділяють ролі, які частіше за все виконують агресивно налаштовані відвідувачі – «важкі гості»: «конкурент», «домінатор», «місіонер», «антагоніст», «уточнювач», «весельчак». Знання персоналом цієї класифікації дозволить своєчасно розпізнати тип поведінки агресивно налаштованого гостя і оперативно застосувати певні заходи із налагодження атмосфери відпочинку в готелі.

Всі скарги в готельній справі можна умовно поділити на чотири категорії:

- невиконання чи неналежне виконання готельних послуг;
- несвоєчасне інформування гостей про зміни в умовах обслуговування;
- недостовірна або неточна інформація про готельний продукт;
- складання і підписання договору, що обмежує права споживача.

Згідно із дослідженнями Міжнародної асоціації обслуговування клієнтів, 91% незадоволених клієнтів більше ніколи не скористаються послугами даного готелю і ще розповсюдять цю негативну інформацію мінімум 9 особам. Також 54-70 % знову скористаються послугами готелю, якщо їх претензії будуть задоволені. А якщо вони будуть задоволені дуже швидко, то ця цифра збільшиться до 95 %. Таким чином, навіть найнесподіваніші скарги гостей не повинні залишатися без уваги адміністрації готелю.

ЛІТЕРАТУРА

1. Карнаухова В.К. Сервисная деятельность: учебн. пособ. / В.К. Карнаухова, Т.А. Краковская. – М: ИКЦ «МарТ», 2008. – 254 с.
2. Кобьёл К. Искренний сервис / К. Кобьёл; Пер. с нем. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2009. – 194 с.
3. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика: навч. посіб. / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк. – К: Центр учбової літератури. 2009. – 472 с.
4. Хеппел Майкл П'ятизірковий сервіс: Як справити на ваших клієнтів чарівне враження, завдяки якому вас запам'ятають та захочуть звернутися знов / М. Хеппел; Пер. з англ. – Дніпропетровськ: Баланс Бізнес Букс, - 2007. – 160 с.