

2. Методи управління конфліктами в системі керування людським потенціалом підприємств готельного бізнесу

Ірина Дітріх, Анна Нечипорук

Національний університет харчових технологій, Київ, Україна

Вступ. Готельний бізнес – це сфера, де комунікація з людьми не просто обов'язкова складова, а невід'ємна частина функціонування підприємства. Людський потенціал – це те, завдяки чому готельний бізнес працює.

Матеріали та методи. Матеріалом для дослідження стали наукові статті, матеріали науково-практичних конференцій, інтернет-ресурси. У роботі використані такі методи як порівняння, аналіз, теоретичне узагальнення.

Результати. Діяльність засобів розміщення без конфліктів та суперечок неможлива. Адже, кожен працівник та гість є особистістю, яка має свої переконання, ідеї та принципи. Атмосфера, яка панує в колективі безпосередньо впливає на роботу готелю. Саме тому, вкрай важливо правильно та ефективно управляти конфліктами в системі управління людським потенціалом підприємств готельного бізнесу.

Дослідники вважають, що конфлікти повинні існувати, без них неможливий розвиток компанії. Але потрібно правильно їх вирішувати. Управління персоналом здійснюється при допомозі науково розроблених методів. У теорії та практиці управління застосовують три групи методів: адміністративні, економічні та соціально-психологічні.

Адміністративний метод – це гарантування прав та свобод (закони, стандарти, положення) як працівнику так і підприємству. Економічний – фінансове стимулювання (премії, бонуси та підвищення зарплатні) робітника працювати ефективніше. Соціально – психологічний – формування дружньої атмосфери в колективі, яка дасть можливість колегам пізнати один одного краще, тим самим мінімізує рівень виникнення суперечок [1]. Всі вище наведені методи допомагають вплинути на колектив або окремого працівника для досягнення поставленої цілі, координації його діяльності в процесі виробництва.

Знання – це величезна сила та шлях до успіху. Проте, одного лише знання про існування методів не вистачить щоб скомпонувати роботу колективу. Людина, яка керує підлеглими повинна мати великий досвід вирішення конфліктів і бути обізнаною в сфері психології. Теорія без практики не може існувати, саме тому необхідно відвідувати тренінги та семінари, де можна пропрацювати різні варіанти вирішення проблем.

Для менеджера, який керує персоналом в готельному підприємстві це надзвичайно важливо, адже головною ціллю керівника є створити дружню та ефективну команду, та навчити її вирішувати будь які складні ситуації, які виникатимуть. Тим самим забезпечити безперебійну та професійну роботу цієї команди. Результатом цього стане збільшення кількості задоволених гостей, залучення інвесторів та зростання доходів підприємства.

Висновки. Продуктивна робота над вирішенням суперечок та результативне управління конфліктами в системі керування людським потенціалом надасть можливість підприємству готельного бізнесу працювати безперебійно та злагоджено.

Література

1. Вітомський Ю.Л. Організаційні конфлікти та особливості їх розв'язання/ Ю.Л. Вітомський, Н.В. Наконечна, Л.І. Парашенко // Актуальні проблеми психології, 2019.- Т. IX, Вип. 12 -С.353-364.