

image not found or type unknown



Выбор лёг на данную тему, так как я считаю, что конфликты – неотъемлемая часть нашей жизни. Конфликт – точка возгорания из недопонимания в скандал или ещё хуже. Конфликты возникают везде и у всех, в том числе, в индустрии гостеприимства.

Кроме общепринятого понятия «конфликт» существует понятие «организационно-управленческий конфликт». Организация в широком смысле представляет собой социальную систему, устойчивую форму объединения людей - индивидов, групп и иных общностей, причастных к определенной совместной деятельности, а также условия их взаимодействия друг с другом. Это более или менее сложное структурное образование, которому свойственны упорядоченность, формализация и стандартизация социальных связей и отношений, интеграция составляющих его элементов и их функций. Организационно-управленческий конфликт - это конфликт между членами управляющей организации, руководителями и исполнителями, образующимися в их составе первичными группами, между различными подразделениями в данной системе управления по поводу целей, методов и средств управленческой и организационной деятельности, а также ее результатов и социальных последствий. Если конфликт не под контролем, то он может причинить вред организации. Острый конфликт способен вызвать стресс, беспокойство, неудовлетворенность, высокую текучесть кадров, невыходы на работу и низкую результативность работы сотрудников. Управление конфликтом представляет собой сознательную деятельность по отношению к нему, осуществляемую на всех этапах его возникновения, развития и завершения участниками конфликта или третьей стороной. Важно не блокировать развитие противоречия, а стремиться разрешить его неконфликтными способами. Управление конфликтами включает их предупреждение и конструктивное завершение.

В настоящее время гостиничная индустрия развивается в быстром темпе. Она является одной из самых крупных и важнейших отраслей в мире. Гостиница с хорошей репутацией, отличным обслуживанием, стабильными доходами и, конечно же, слаженным отношением в коллективе и с клиентами – это залог успеха. Поэтому для гармоничного функционирования гостиницы необходимо учитывать все моменты, в частности управление конфликтами, чтобы не нанести ущерб владельцу гостиницы и самой организации в целом. Правильное применение

методов профилактики конфликтов будет способствовать установлению благоприятного социально-психологического климата в коллективе, что в свою очередь скажется на устойчивой заинтересованности работников в высоком уровне результативности их труда, и в итоге на эффективность работы всей организации.