

УДК 338.48

**Ісаєнко О.М., студентка 4 курсу, гр. ГРС-4, ФБСО  
Науковий керівник: ст. викл. кафедри туризму  
та готельно-ресторанної справи Горшкова Л.О.  
Державний університет «Житомирська політехніка»**

### **Комунікативні конфлікти в готельно-ресторанному бізнесі: наслідки та шляхи вирішення**

Сфера гостинності, зокрема готельно-ресторанний бізнес, є висококонкурентною і вимагає від працівників високого рівня комунікативних навичок. Ефективна взаємодія між персоналом та гостями є запорукою успіху будь-якого закладу. Однак, нерідко в процесі роботи виникають різного роду конфлікти, які негативно впливають на репутацію закладу та його фінансові результати.

Комунікативний конфлікт – це будь-яка ситуація, в якій виникає непорозуміння або зіткнення інтересів під час спілкування. В готельно-ресторанному бізнесі такі конфлікти можуть виникати між співробітниками різних рівнів, між персоналом та гостями, а також між різними відділами. Причини їх виникнення можуть бути різноманітні: від простих непорозумінь до серйозних розбіжностей у поглядах на роботу.

Наслідки комунікативних конфліктів можуть бути досить серйозними для готельно-ресторанного бізнесу. Серед них можна виділити наступні:

Зниження задоволеності гостей: Невирішені конфлікти, грубість персоналу, нездатність оперативно вирішити проблему гостя – все це призводить до зниження рівня задоволеності клієнтів.

Погіршення репутації закладу: Незадоволені гості часто діляться своїм негативним досвідом у соціальних мережах та з оточуючими, що негативно впливає на репутацію закладу.

Зменшення лояльності клієнтів: Клієнти, які зіткнулися з негативним досвідом, навряд чи захочуть повернутися до цього закладу знову і можуть рекомендувати його своїм знайомим.

Підвищення плинності кадрів: Конфліктна атмосфера в колективі призводить до зниження мотивації співробітників і, як наслідок, до їх звільнення.

Зниження продуктивності праці: Конфлікти відволікають увагу співробітників від виконання своїх обов'язків, що призводить до зниження продуктивності праці та якості обслуговування.

Фінансові втрати: Всі вищезгадані наслідки призводять до прямих фінансових втрат для закладу.

В готельно-ресторанному бізнесі можна виділити такі основні типи комунікативних конфліктів:

Конфлікти між співробітниками: Виникають через різні темпераменти, стилі роботи, розподіл обов'язків, незгоду з рішеннями керівництва тощо.

Конфлікти між співробітниками та гостями: Можуть бути викликані різними причинами: некоректна поведінка гостя, некомпетентність персоналу, непорозуміння щодо послуг тощо.

Конфлікти між різними відділами: Виникають через різні цілі та завдання відділів, відсутність координації дій, нечітке розподілення відповідальності.

Для запобігання та вирішення комунікативних конфліктів необхідно вживати ряд заходів:

Створення позитивної атмосфери в колективі: Проведення командних заходів, свят, спільних обідів.

Розробка чітких правил і процедур: Розробка посадових інструкцій, стандартів обслуговування, правил внутрішнього розпорядку.

Проведення тренінгів з комунікації: Навчання співробітників навичкам ефективного спілкування, управління конфліктами, роботи в команді.

Створення ефективної системи зворотного зв'язку: Регулярні збори персоналу, анкетування, відкритість до критики.

Використання медіації: Залучення нейтральної сторони для вирішення складних конфліктів.

Як підведення підсумків, можна сказати, що комунікативні конфлікти є невід'ємною частиною будь-якого колективу, але їх наслідки можуть бути дуже серйозними для готельно-ресторанного бізнесу. Для того щоб мінімізувати їх вплив, необхідно постійно працювати над покращенням комунікації в колективі, створювати сприятливу атмосферу для роботи та вчасно вирішувати виникаючі проблеми.

Шляхи вирішення конфліктних ситуацій в компанії, а саме:

- Інвестуйте в розвиток комунікативних навичок співробітників.
- Створіть відкриту і довірливу атмосферу в колективі.
- Розробляйте чіткі правила і процедури взаємодії.

Список використаних джерел:

1. Рудніченко С., Давидова О., Суліма В. Сучасні підходи до управління конфліктами в закладах готельно-ресторанного бізнесу. (2024). *Herald of Khmelnytskyi National University. Economic Sciences*, 328(2), 76-81. <https://doi.org/10.31891/2307-5740-2024-328-11>

2. Савицька Н. Л., Чміль Г. Л., Джгутаєвілі Н. М. Клієнт-орієнтоване управління в готельно-ресторанному бізнесі: монографія. Харків: Видавець Іванченко І. С., 2021. 209 с.