

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра туризма и культурного наследия

**Формирование конфликтологической компетенции персонала  
салонов красоты (на примере салона красоты «NailRai»)**

**АВТОРЕФЕРАТ МАГИСТЕРСКОЙ РАБОТЫ**

Студентки\_3\_ курса\_391\_ группы  
направления (специальности) 43.04.01 «Сервис»  
Институт истории и международных отношений

**Харченко Кристины Алексеевны**

Научный руководитель:  
доцент кафедры туризма  
и культурного наследия,  
к.с.н.

\_\_\_\_\_ М.С. Отнюкова

Заведующий кафедрой туризма  
и культурного наследия,  
д.э.н., профессор

\_\_\_\_\_ Т.В. Черевичко

Саратов 2022

**Введение. Актуальность темы.** В настоящее время, когда конкурентная борьба переходит от гонки технологий к соперничеству качества обслуживания, развитие персонала является ответом на актуальный запрос действительности. Формирование благоприятного морально-психологического климата трудового коллектива является одним из важнейших факторов успешности и конкурентоспособности организации на рынке труда. В профессиональной деятельности специалистов сферы сервиса крайне важен благоприятный социально-психологический климат на предприятии, что создает условия для высокоэффективного труда и благоприятную обстановку для клиентов, их удовлетворенность качеством обслуживания, что, в конечном итоге, увеличивает прибыль.

Для обеспечения конкурентоспособности на предприятиях остро встает вопрос разработки мероприятий, направленных на снижение уровня конфликтности в коллективах. В частности, проведение тренингов и деловых игр, целью которых является предупреждение конфликтов, нахождение мирных способов решения вопросов, обучение способам выхода из конфликтных ситуаций, а также организация ряда мер, позволяющих пропорционально распределять функциональные обязанности и размер заработных плат.

В настоящее время тема конфликтов актуальна. Противоречивый характер социальных процессов и взаимоотношений порождает множество конфликтов, разрешение которых и составляет содержание жизненного процесса. Направление и результаты данного процесса зависят от способности субъекта справляться с конфликтами, от уровня его конфликтологической компетенции.

В соответствии с современными тенденциями повышения качества обслуживания в сфере услуг, особое внимание уделяется вопросам конфликтологической компетенции персонала предприятия. Все это означает необходимость глубокого анализа, серьезного осмысления проблемы конфликтности в коллективе и подтверждает актуальность исследования по теме: «Формирование конфликтологической компетенции персонала салонов красоты (на примере салона красоты «NailRai»).

**Методологическими и теоретическими основаниями** магистерского исследования послужили труды отечественных и зарубежных исследователей в области сервиса и конфликтологии. Теоретическому осмыслению феномена «конфликтологическая компетентность» способствуют фундаментальные научные исследования в области конфликтологии как зарубежных ученых (Дж. Бердон, Р. Дариндорф, М. Дойч, В. Зигерт, Г. Зиммель, Х. Корнелиус, Е.Мелибруда, В. Сатир и др.), так и отечественных (А.Я. Анцупов, Л.А. Гордон, Н.В. Гришина, А.И. Донцов, А.Р. Лурия, А.С. Макаренко, В.С. Мерлин, А.В. Петровский, Е.И. Степанов, Б.И. Хасан, Л.Н. Цой, В.П. Шейнов, В.М. Шепель и др.).

Теоретической базой исследования послужили статьи в периодических изданиях, монографии, учебные пособия, нормативно-правовые акты, документы внутреннего пользования организации, а также интернет-источники.

**Цель магистерской работы** - исследование особенностей технологий и методов управления конфликтами в салонах красоты, а также разработка проекта, направленного на развитие конфликтологических компетенций персонала салона красоты «NailRai».

Для достижения цели исследования были поставлены следующие **задачи**:

1. Проанализировать причины, виды и специфику конфликтных ситуаций в салонах красоты;
2. Изучить особенности развития конфликтологической компетенции персонала салонов красоты в современных условиях;
3. Провести исследование конфликтного потенциала салона красоты «NailRai»;
4. Дать общую характеристику салона красоты «NailRai»;
5. Провести исследование конфликтологической компетенции персонала салона красоты «NailRai»;
6. Разработать проект, направленный на развитие конфликтологических компетенций персонала салона красоты «NailRai».

**Объектом магистерской работы** являются конфликты в салонах красоты.

**Предметом магистерской работы** являются технологии формирования и развития конфликтологических компетенций персонала салона красоты «NailRai».

**Эмпирическая база магистерского исследования** включает в себя следующие методы:

- экспертное интервью с директором салона красоты «NailRai» на тему «Конфликты и их разрешение»;

- анкетный опрос сотрудников по оценке информационного элемента конфликтологической компетентности, с целью выявления конфликтного потенциала в организации (N 21);

- тестирование по методике диагностики ведущего типа реагирования на конфликты (Кашапов М.М., Шалаева Т.Г) (N 21);

- тестирование по методике оценки поведения личности в конфликте (К.Н. Томаса в адаптации Н.В. Гришиной) (N 21);

- тестирование по методике «Самооценка конфликтности» С.М. Емельянова (N 21);

- SWOT-анализ организации.

**Научная новизна** представлена в научных результатах, полученных лично магистрантом.

**Практическая значимость исследования** заключается в разработанном проекте, направленном на развитие конфликтологических компетенций персонала салона красоты «NailRai». Применение предложенных в работе мероприятий позволит салону красоты «NailRai» проводить профилактику конфликтов и управлять ими.

#### **Апробация работы.**

Результаты и тема магистерской работы обсуждались и докладывались на:

1. Международная научно-практическая интернет-конференция студентов, магистрантов, аспирантов «Индустрия туризма и сервиса: взгляд в будущее» (Саратов, СГУ, 12-16 октября 2020). Тема доклада: «Конфликтологические компетенции сотрудников в сфере услуг».

2. X Международная научная конференция «Гуманитарные науки в новой реальности: проблемы, подходы, ценности» (Саратов, СГУ, 14 апреля 2022). Тема доклада: «Исторические основания управления конфликтами в сфере услуг».

**Основные публикации:**

1. *Харченко, К.А.* Конфликтологические компетенции сотрудников в сфере услуг. / К.А. Харченко. // Индустрия туризма и сервиса: взгляд в будущее [Электронный ресурс]: материалы Международной научно-практической конференции студентов, магистров, аспирантов «Индустрия туризма и сервиса: взгляд в будущее» 12-16 октября 2020 г. - Саратов: Саратовский национальный исследовательский государственный университет имени Н.Г. Чернышевского, 2020.

**Структура работы.** Магистерская работа состоит из введения, трех глав, разделенных на параграфы, заключения, списка использованных источников и приложений.

**Основное содержание работы.** Конфликт – это нормальное проявление социальных связей и отношений между людьми, способ взаимодействия при столкновении несовместимых взглядов, позиций и интересов, противоборство взаимосвязанных, но преследующих свои цели двух или более сторон. Для конфликтов часто характерна неопределенность исхода, что обусловлено несовпадением интересов участников, их психологическими различиями, случайными обстоятельствами. Но, тем не менее, в ряде случаев последствия конфликтов прогнозируемы. Современная точка зрения состоит в том, что многие конфликты не только допустимы, но и желательны.

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 предотвращение и конструктивное завершение. Некомпетентное управление конфликтами социально опасно.

В условиях совершенствования сферы услуг, на первое место выходит личность, ориентированная, прежде всего, на стремление к личностно-профессиональному развитию, нахождение смысла в профессиональной деятельности, что определяется конфликтологической компетентностью персонала сферы сервиса.

В современном обществе успешное разрешение социального конфликта является важнейшим фактором социализации личности. Конфликтологическая культура специалиста предполагает, что он (специалист) будет применять специальные знания в области конфликтов и реализовывать свои профессиональные функции, преобразуя конфликтогенную среду в рабочем пространстве.

Тем не менее, на настоящий момент не выявлены механизмы соотношения структурных компонентов и функций конфликтологической компетентности, не выделены четко социально-психологические качества личности, составляющие

основу данной компетентности. В качестве психологических составляющих конфликтологической компетентности личности авторы называют, помимо прочего, особый когнитивный стиль, творческое мышление, конфликтоустойчивость, установку на сотрудничество, рефлексивную культуру, коммуникативные умения.

Таким образом, достаточно важно применять рефлексивный подход в процессе формирования конфликтологической компетентности специалиста, что подразумевает не просто приобретение теоретических знаний в области конфликтологии и способов разрешения конфликтов, но и анализ, критическое осмысление и в конечном итоге – формирование направленности на эффективное разрешение конфликтной ситуации, что становится частью личности данного специалиста.

Индустрия красоты - это сфера оказания услуг, где профессиональные кадры главное. Приоритетной задачей владельцев/руководителей салонов красоты стоит формирование четкой и слаженной работы всего коллектива, также соответствовать запросам и ожиданиям клиентов.

Персонал является неотъемлемой частью салона, люди в организации формируют культуру, внутренний климат, от них зависит то, чем является организация. В салоне работают профессионалы высокого уровня, от этого зависит работа и продвижение салона на рынке услуг, его престиж.

Рост культуры и потребление услуг, прежде всего, проявляется в критичности по отношению к качеству осуществляемой услуги, а также сопутствующего сервиса. Клиенты салонов красоты становятся более требовательными и изыскательными. Если клиент остается недовольным качеством обслуживания или сервиса, то он быстро меняет салон на более выгодный для него, в котором предлагаются аналогичные услуги, только выполненные на более высоком уровне.

На рынке оказания услуг по красоте очень высокая конкуренция и поэтому очень важно не только привлечь клиента, но и удержать его. Если клиент не получает ожидаемый результат сервиса и уровень обслуживания,

то это может спровоцировать конфликтную ситуацию в салоне.

**Гипотеза исследования** - салон красоты относится к организациям сферы услуг, конфликты здесь могут быть как внешнего характера, так и внутреннего. Возникающие конфликтные ситуации должен уметь урегулировать персонал салона, но практика показывает, что у персонала сферы услуг чаще всего отсутствуют конфликтологические компетенции.

**Цель проекта** – разработка и внедрение программы тренингов, направленных на формирование и развитие конфликтологических компетенций персонала салона красоты «NailRai».

Таким образом, реализация поставленной цели будет способствовать способности осуществлять эффективные коммуникации, способности находить рациональные решения, помогающие конструктивно действовать в конфликтных ситуациях.

Сроки реализации проекта - запланировано на май - сентябрь 2023г.

**Задачи и мероприятия проекта** – представлены в таблице 6.

**План-график мероприятий и ожидаемые результаты** - представлены в приложении Ж.

**Матрица рисков проекта** – представлена в таблице 8.

**Бюджет проекта** – с учетом оптимизации бюджет проекта составляет 9.500 рублей. Оптимизация бюджета произошла за счет имеющихся средств в салоне красоты «NailRai».

Данный проект был разработан с целью разработки и внедрения программы тренингов, направленных на формирование и развитие конфликтологических компетенций персонала салона красоты «NailRai».

Были предложены мероприятия: на повышение социальной эффективности: снижение конфликтных ситуаций в коллективе, часть конфликтов полностью устранена; улучшение рабочего духа в коллективе; единство коллектива; по повышению мотивации сотрудников; желание каждого сотрудника работать в этой организации; на повышение экономической эффективности: улучшение отношения сотрудников к клиентам; повышение



уровня обслуживания клиентов.

Внедрение данного проекта (проводимых мероприятий) будет способствовать снижению уровня конфликтности в организации, а так же позволит салону красоты «NailRai» проводить профилактику конфликтов и управлять ими. Так же позволит всему персоналу иметь при этом уровень конфликтологической компетенции.

**Заключение.** Итак, проведенный анализ формирования конфликтологической компетенции персонала салонов красоты (на примере салона красоты «NailRai»), позволил сделать ряд выводов как теоретического, так и практического характера.

В результате проведенного теоретического анализа существующих источников, было выявлено, что конфликт является не нейтральным явлением для социальных и личностных отношений и связей, а условием достижения и укрепления связей внутри системы. Были рассмотрены такие понятия как компетентность и компетенция, структура конфликтологической компетентности, разведены понятия «конфликтологическая компетентность» и «конфликтологическая культура».

В работе рассмотрены несколько подходов к структуре конфликтологической компетентности. Тем не менее, на настоящий момент не выявлены механизмы соотношения структурных компонентов и функций конфликтологической компетентности, не выделены четко социально-психологические качества личности, составляющие основу данной компетентности. В качестве психологических составляющих конфликтологической компетентности личности авторы называют, помимо прочего, особый когнитивный стиль, творческое мышление, конфликтоустойчивость, установку на сотрудничество, рефлексивную культуру, коммуникативные умения.

Таким образом, достаточно важно применять рефлексивный подход в процессе формирования конфликтологической компетентности специалиста, что подразумевает не просто приобретение теоретических знаний в области конфликтологии и способов разрешения конфликтов, но и анализ, критическое осмысление и в конечном итоге – формирование направленности на эффективное разрешение конфликтной ситуации, что становится частью личности данного специалиста.

В аналитической части работы нами был проведен ряд практических исследований. Нами было проведено исследование салона красоты «NailRai»,

его структура и функционал. Также в целях исследования применялся метод SWOT-анализа организации и было проведено экспертное интервью с директором салона красоты.

Проведенное анкетирование среди сотрудников в салоне красоты «NailRai» показало, что возникающие конфликты в салоне красоты «NailRai» несут в себе небольшой уровень воздействия деструктивного характера; в организации иногда случаются конфликты.

По результатам проведенного исследования по изучению конфликтологической компетенции у сотрудников салона красоты «NailRai» можно констатировать, что эмоциональная стабильность сотрудников не совсем сформирована на должном уровне, а также наблюдается, что некоторые сотрудники имеют деструктивные стратегии в конфликте, что может препятствовать дальнейшему профессиональному развитию.

Обобщив результаты проведенных исследований, нами была определена основная проблема – не достаточно развитые знания и умения конфликтологических компетенций у персонала салона красоты «NailRai».

Положительная динамика полученных в ходе нашего исследования данных подтвердила целесообразность внедрения разработанной технологии формирования конфликтологической компетенции. Конструктивными способами ее повышения будут признаны специализированные лекции, семинары-тренинги, игромоделирование конфликтных ситуаций.

Для решения данной проблемы был разработан проект, цель которого состоит в формировании и развитии конфликтологических компетенций персонала салона красоты «NailRai». Предложенный проект (мероприятия) позволит не только снизить уровень конфликтности в данной организации, а так же позволит салону красоты «NailRai» проводить профилактику конфликтов и управлять ими. Так же позволит всему персоналу иметь при этом уровень конфликтологической компетенции.

Задачей проекта выступает разработка и внедрение мероприятий, направленных на формирование и развитие конфликтологических компетенций

персонала салона красоты «NailRai».

Были предложены мероприятия: на повышение социальной эффективности: снижение конфликтных ситуаций в коллективе, часть конфликтов полностью устранена; улучшение рабочего духа в коллективе; единство коллектива; по повышению мотивации сотрудников; желание каждого сотрудника работать в этой организации; на повышение экономической эффективности: улучшение отношения сотрудников к клиентам; повышение уровня обслуживания клиентов.

Внедрение данного проекта (проводимых мероприятий) будет способствовать снижению уровня конфликтности в организации, а также позволит салону красоты «NailRai» проводить профилактику конфликтов и управлять ими. Так же позволит всему персоналу иметь при этом уровень конфликтологической компетенции.

Данные выводы и предложенные рекомендации были представлены руководителю организации. Информация была им проанализирована и оценена положительно, в настоящее время принимаются меры для внедрения разработанного проекта.