

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

Кафедра туризма и культурного наследия

**Управление конфликтами на гостиничном предприятии:
современные технологии (на примере парка отдыха «Хвалынь»)**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

Студентки 4 курса 421 группы

Направления подготовки 43.03.02 «Туризм»

Института истории и международных отношений

Бирюковой Валерии Максимовны

Научный руководитель

Доцент, к.с.н., доцент

_____ М.С. Отнюкова

Зав. кафедрой

Профессор, д.э.н., профессор

_____ Т.В. Черевичко

Саратов 2025

ВВЕДЕНИЕ. Актуальность данной темы. Управление конфликтами в гостиничном бизнесе является ключевой задачей для современных менеджеров на динамичном рынке услуг. Конфликты между сотрудниками и гостями могут негативно влиять на репутацию и финансовые показатели заведения. В последние годы возрос интерес к конфликтологии в гостиничном секторе из-за увеличения конкуренции и разнообразия предложений. Современные технологии, такие как системы управления взаимоотношениями с гостями и автоматизация процессов, способствуют эффективному управлению конфликтами и повышению уровня обслуживания.

Актуальность темы обусловлена необходимостью создания комфортной и безопасной среды для гостей и поддержания высоких стандартов обслуживания. Гостиничные предприятия должны быть готовы к быстрому реагированию на конфликты, что требует внедрения современных технологий и методов для минимизации конфликтов и повышения удовлетворённости гостей.

Данная работа представляет комплексный подход к управлению конфликтами на примере парка отдыха «Хвалынь», сочетая теоретические аспекты и практические рекомендации. Исследование опирается на существующие научные работы и практический опыт успешных гостиничных предприятий для выявления эффективных методов управления конфликтами.

Методологической и теоретической основой при написании бакалаврской работы послужили труды таких исследователей в области туризма, гостеприимства и конфликтологии, как А.Д. Чудновский, М.А. Жукова, И.В. Воробьева, П.В. Чумак, Н.А. Зимина, А.К. Гусев, Т.М. Жибоедова, Ю.В. Пайгунова, В.И. Волчкова, Р.Б. Исмаилова, Ш.А. Джакупова, А.Е. Амирханов, С.О. Захарченко.

Целью бакалаврской работы является анализ существующих методов и технологий управления конфликтами на гостиничном предприятии, а также разработка проекта, направленного на повышение эффективности управления конфликтами в парке отдыха «Хвалынь».

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

1. Изучить теоретические аспекты конфликтологического анализа на гостиничном предприятии;
2. Рассмотреть природу, типы и основные причины конфликтов на гостиничном предприятии;
3. Изучить современные технологии и методы в управлении конфликтами на гостиничном предприятии;
4. Провести исследование инструментов и методов управления конфликтами парка отдыха «Хвалынь»;
5. Дать общую характеристику исследуемого предприятия;
6. Провести анализ применяемых технологий управления конфликтами в парке отдыха «Хвалынь»;
7. Разработать проект, направленный на повышение эффективности управления конфликтами парка отдыха «Хвалынь»;
8. Описать мероприятия и рассчитать бюджет.

Объект бакалаврской работы – парк отдыха «Хвалынь».

Предмет бакалаврской работы - технологии и методы управления конфликтами в парке отдыха «Хвалынь».

Эмпирическая база бакалаврской работы включает в себя следующие методы:

- исследование организации парк отдыха «Хвалынь»;
- анализ отзывов о парке отдыха «Хвалынь»;
- тестирование сотрудников парка отдыха «Хвалынь» (13 человек).

Практическая значимость исследования заключается в разработке проекта, направленного на повышение эффективности управления конфликтами в парке отдыха «Хвалынь». Проект будет направлен на создание электронной системы обратной связи для сбора отзывов о парке отдыха «Хвалынь».

Структура работы. В состав работы входят введение, основная часть, состоящая из трёх глав, заключение, список использованных источников.

Основное содержание бакалаврской работы. *Первая глава «Теоретические аспекты конфликтологического анализа на гостиничном предприятии» посвящена изучению типов и основным причинам возникновения конфликтов на гостиничном предприятии.*

Конфликт — это форма отношений между субъектами социального действия, чьи мотивации обусловлены противостоящими ценностями, нормами, интересами и потребностями. Существенной стороной социального конфликта является то, что эти субъекты действуют в рамках более широкой системы связей, которая изменяется под воздействием конфликта. Конфликты могут быть скрытыми или явными, но всегда основаны на отсутствии согласия. Таким образом, конфликт можно определить, как процесс взаимодействия между субъектами, связанным с различиями их интересов.

В гостиничном бизнесе выделяют несколько основных типов конфликтов:

1. Конфликты между гостями и персоналом: Возникают из-за недовольства качеством обслуживания, несоответствия ожиданий и реальности, а также недостатка информации о предоставляемых услугах.

2. Конфликты внутри коллектива: Происходят между сотрудниками из-за различий в подходах к выполнению задач, распределения обязанностей или личных неприязней, что может негативно сказаться на атмосфере и качестве обслуживания.

3. Конфликты между подразделениями: Часто возникают между отделами, такими как рецепция, уборка и ресторан, из-за недостатка координации, различий в приоритетах и нехватки информации.

Причины конфликтов на гостиничных предприятиях разнообразны. Основные из них:

1. Недостаток коммуникации: Неполная или неясная информация может привести к недопониманию между гостями и персоналом, а также между сотрудниками. Эффективная коммуникация важна для предотвращения

конфликтов, обеспечивая ясный обмен информацией.

2. Различия в ожиданиях: Завышенные ожидания гостей относительно качества обслуживания могут вызвать разочарование. Сотрудники также могут не понимать ожидания гостей, что приводит к недовольству. Обучение персонала управлению ожиданиями и предоставлению актуальной информации помогает снизить уровень конфликтов.

3. Стресс и давление: Работа в гостиничном бизнесе часто связана с высоким уровнем стресса, особенно в пиковые сезоны. Это может привести к эмоциональному выгоранию сотрудников и конфликтам как с гостями, так и с коллегами, ухудшая качество обслуживания.

4. Культурные различия: Сотрудники и гости из разных культур могут иметь различные восприятия и ожидания, что может стать источником конфликтов. Например, различия в манерах общения могут привести к недопониманию.

5. Недостаток ресурсов: Ограниченные ресурсы, такие как время и персонал, могут вызвать конфликты. Нехватка сотрудников в пиковые часы приводит к перегрузке и стрессу, что негативно сказывается на качестве обслуживания и атмосфере в гостинице.

Понимание типов и причин конфликтов на гостиничном предприятии является важным шагом к их эффективному управлению. Это знание позволяет разрабатывать стратегии для предотвращения и разрешения конфликтов, создавая комфортную и безопасную атмосферу для всех участников.

Во второй главе «Исследование инструментов и методов управления конфликтами в парке отдыха «Хвалынь»» автором приводится общая характеристика исследуемого предприятия и анализ применяемых технологий управления конфликтами в парке отдыха «Хвалынь».

Парк отдыха «Хвалынь» — популярное место для семейного и активного отдыха в Саратовской области, обеспечивающее хорошие развлечения для гостей всех возрастов. Здесь есть зоны для пикника, детские площадки,

горнолыжные спуски, термальный комплекс и пешеходные тропы. Парк также проводит культурные и спортивные мероприятия, привлекая местных жителей и туристов, сочетая активный отдых с уединением на природе.

В ходе исследования были выявлены некоторые недостатки в инфраструктуре и сервисном обслуживании, требующие внимания для повышения качества сервиса. Проблема управления конфликтами в парке "Хвалынь" заключается в том, что, несмотря на опыт персонала, не всегда удается полностью удовлетворить запросы гостей. Отсутствие профессиональных тренингов по разрешению конфликтов приводит к нерешенным ситуациям, что негативно сказывается на лояльности посетителей и репутации парка.

Необходимы улучшения в работе с жалобами и недовольством гостей, включая:

- Оперативное и корректное реагирование на проблемы;
- Внимание и заботу о гостях;
- Избежание шаблонных ответов на отзывы;
- Предложение адекватных и разнообразных решений конфликтов, особенно когда невозможно полностью удовлетворить запрос.

Недостаток оперативности или ограниченность решений могут привести к неудовлетворенности гостей, их отказу от повторных визитов и распространению негативной информации о парке. Внедрение современных методов управления конфликтами поможет увеличить посещаемость, повысить возвращаемость гостей и укрепить конкурентные позиции парка.

Таким образом, исходя из проведенного исследования, можно сказать, для поддержания и улучшения репутации парка отдыха «Хвалынь» важно повысить профессиональную подготовку сотрудников в области конфликтологии и развивать более гибкие и ориентированные на клиента подходы к работе с претензиями.

В рамках третьей главы «Разработка проекта, направленного на

повышение эффективности управления конфликтами в парке отдыха «Хвалынь» автор выпускной квалификационной работы представляет свою практическую разработку. Опираясь на анализ негативных отзывов от гостей парка отдыха «Хвалынь», в качестве практической части выпускной квалификационной работы автор разработал комплекс мероприятий для улучшения сервисных процессов и предотвращения конфликтных ситуаций в парке отдыха «Хвалынь».

Были разработаны основные мероприятия:

1. Создание электронной системы обратной связи посредством разработки анкеты для гостей, которая позволит получить подробные отзывы и впечатления после посещения парка.

2. Повышение квалификации персонала и приобретение новых знаний посредством проведения тренингов по теме «Управления конфликтами».

Для достижения высокого уровня сервиса и постоянного улучшения работы парка отдыха «Хвалынь» важно внедрить систему сбора обратной связи от посетителей. Этот подход позволит учитывать мнения и пожелания гостей, а также выявлять как сильные стороны, так и области, требующие развития.

Отсутствие профессиональных тренингов для сотрудников парка отдыха «Хвалынь» по разрешению конфликтных ситуаций приводит к снижению качества обслуживания и негативному удовлетворению со стороны посетителей. Важно организовывать регулярные тренинги для персонала, направленные на развитие навыков эффективного разрешения конфликтов, коммуникации и стрессоустойчивости. Рекомендуется привлекать опытных тренеров и внедрить системные оценки и мотивацию сотрудников для успешного применения знаний.

Общая стоимость мероприятий по внедрению обратной связи, проведения обучения для персонала и повышения качества услуг парка отдыха «Хвалынь», составляет: **577000 руб.**

Результаты-эффекты проекта

1. Создана качественная, структурированная анкета обратной связи, адаптированная под нужды гостей.
2. Повышение положительного имиджа.
3. Повышение профессионализма сотрудников и улучшение клиентского сервиса.
4. Выстроена эффективная коммуникация с гостями.
5. Привлечение новых гостей.

Современные технологии, такие как системы обратной связи и регулярные тренинги, важны для эффективного управления конфликтами. Главное — сформировать профессиональную команду, способную грамотно реагировать на конфликтные ситуации и снижать их последствия. Современное обучение значительно повышает квалификацию персонала.

Эффективное управление конфликтами улучшает репутацию компании, повышает удовлетворённость гостей и способствует развитию бизнеса. Внедрение таких технологий позволит парку отдыха «Хвалынь» быстро решать проблемы и успешно конкурировать на рынке.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ. Итак, проведённый анализ современных технологий управления конфликтами на гостиничном предприятии (на примере парка отдыха «Хвалынь») позволил сделать ряд значимых выводов как теоретического, так и практического характера.

В результате проведённого теоретического анализа современных технологий управления конфликтами было выявлено, что управление конфликтами – это важный аспект деятельности гостиничного бизнеса, направленный на поддержание комфортной атмосферы для гостей и создание эффективной рабочей среды для сотрудников.

Эффективное управление конфликтами на гостиничном предприятии действительно требует комплексного подхода, сочетающего глубокие теоретические знания с практическими навыками. Такой подход становится фундаментом для стабильной работы и дальнейшего развития гостиничного бизнеса, позволяя создавать позитивную атмосферу для сотрудников и гостей, а также повышать общую конкурентоспособность предприятия.

Также, осознание природы, классификации и факторов, обуславливающих возникновение конфликтов в гостиничном бизнесе, представляет собой ключевой этап для их эффективного управления. Данное понимание обеспечивает возможность разработки специализированных стратегий и методик, направленных на предотвращение конфликтных ситуаций и их конструктивное разрешение.

Современные технологии, такие как применение автоматизированных систем обратной связи, обучающих тренингов и психологических методик, позволяют своевременно выявлять конфликты и находить оптимальные пути их разрешения. Эффективное управление конфликтами способствует не только повышению качества обслуживания, но и укреплению репутации предприятия, что особенно важно в условиях высокой конкуренции среди гостиничных предприятий.

В аналитической части работы было проведено несколько практических

исследований, направленных на изучение инструментов и методов управления конфликтами в парке отдыха «Хвалынь». Исследование организации парк отдыха «Хвалынь» показало, что парк отдыха «Хвалынь» обладает высоким потенциалом для привлечения туристов благодаря удачному расположению и разнообразию предлагаемых услуг.

Также, в ходе исследования были выявлены некоторые недостатки в области инфраструктуры и сервисного обслуживания, которые требуют внимания для повышения общего качества сервиса. А проблема, связанная с управлением конфликтами в парке отдыха «Хвалынь», состоит в том, что несмотря на опыт персонала в предотвращении конфликтных ситуаций, не всегда удаётся полностью удовлетворить запросы гостей. Кроме того, отсутствуют профессиональные тренинги для сотрудников по эффективному разрешению конфликтов. В результате некоторые конфликты остаются нерешёнными, что отрицательно влияет на лояльность посетителей и репутацию парка. Иными словами, существует необходимость повысить качество работы с жалобами и недовольством гостей, а именно:

- оперативно и корректно реагировать на возникающие проблемы;
- проявлять внимание и заботу по отношению к гостям;
- избегать типичных шаблонных ответов на отзывы;
- предлагать адекватные и разнообразные варианты решения конфликтных ситуаций, особенно в тех случаях, когда полностью удовлетворить первоначальный запрос гостя невозможно.

Недостаток оперативности или ограниченность решений могут привести к тому, что гость останется неудовлетворённым, не вернётся повторно и распространит негативную информацию о парке отдыха «Хвалынь». Парку отдыха «Хвалынь» необходимо внедрять современные методы управления конфликтами, это поможет увеличить посещаемость и увеличить возвращаемость гостей, а также, укрепить конкурентные позиции.

Проведенный анализ отзывов показал, что парк отдыха «Хвалынь»

проявил себя как неплохое место для отдыха и активного досуга, что подтверждается средними оценками на различных онлайн-платформах. На Google Картах он имеет высокий рейтинг 4,6, основанный на 3 479 отзывах, из которых 3 384 — положительные. Это свидетельствует о том, что большинство посетителей остались довольны своим пребыванием. На Яндекс Картах «Хвалынь» достигает впечатляющего рейтинга 5,0, сформированного на основе 2 332 отзывов, из которых 2 325 — положительные. На платформе 2ГИС парк получил рейтинг 4,1 на основании 51 отзыва, из которых 29 положительных и 22 отрицательных, что отражает разнообразие мнений, преимущественно благоприятных.

В общем, средняя оценка парка «Хвалынь» показывает, что большинство гостей довольны посещением парка отдыха «Хвалынь», что важно, как для будущих посетителей, так и для самой организации. Основные достоинства, отмеченные в отзывах:

- Природное окружение: посетители ценят живописную природу и чистый воздух.

- Развлекательные предложения: широкий выбор активностей, включая прогулки, спортивные игры и водные развлечения, а также наличие термального комплекса создают комфортные условия для отдыха.

Однако некоторые гости отмечают и минусы:

- Обслуживание: встречаются комментарии о не дружелюбности некоторых сотрудников.

- Инфраструктура: есть пожелания по улучшению удобств, например, увеличению количества мест для отдыха и косметическому ремонту в гостиничных номерах.

Таким образом, парк отдыха «Хвалынь» является достаточно привлекательным местом для отдыха, но существует потенциал для развития. Учитывая отзывы, администрации стоит уделить внимание устранению выявленных недостатков для повышения уровня комфорта и

удовлетворенности посетителей, а также повысить эффективность разрешения конфликтных ситуаций.

Тестирование сотрудников парка отдыха «Хвалынь» показало, что несмотря на опыт сотрудников в предотвращении конфликтов, не всегда удаётся полностью удовлетворить запросы гостей, а также отсутствует специализированное обучение по разрешению конфликтных ситуаций.

Основными превентивными мерами, способствующими снижению рисков конфликтов, являются обучение сотрудников и внедрение систем обратной связи. Эти подходы не только помогут предотвратить недовольство посетителей, но и поспособствуют формированию положительного имиджа парка отдыха «Хвалынь». Таким образом, итоги исследования подчёркивают, что часть конфликтов остаётся нерешённой, что отрицательно отражается на лояльности клиентов.

В рамках исследования проанализированы существующие технологии и внедрение новых методов управления конфликтами в парке отдыха «Хвалынь». Основное внимание уделялось следующим аспектам:

1. Обучение персонала. В парке не проводится регулярное обучение сотрудников по конфликтологии и психологии общения, что снижает эффективность их реакции на конфликты и минимизацию последствий.

2. Система обратной связи. Парк не использует активных инструментов для сбора отзывов посетителей, что затрудняет своевременное выявление и решение проблем.

3. Анализ конфликтов. Регулярный анализ негативных отзывов не проводится, из-за чего сложно выявлять причины проблем и разрабатывать стратегии их предотвращения.

Обобщив результаты проведенных исследований, была определена основная проблема - недостаточная эффективность существующих методов управления конфликтами в парке отдыха «Хвалынь». Из-за отсутствия специальных инструментов, таких как обучение персонала и система обратной

связи, наблюдаются случаи, когда возникшие конфликты не разрешаются своевременно или приводят к негативным отзывам на Интернет-ресурсах парка отдыха «Хвалынь».

Для решения данной проблемы был разработан проект, направленный на повышение эффективности управления конфликтами в парке отдыха «Хвалынь». Были разработаны основные мероприятия:

1. Создание электронной системы обратной связи посредством разработки анкеты для гостей, которая позволит получить подробные отзывы и впечатления после посещения парка.

2. Повышение квалификации персонала и приобретение новых знаний посредством проведения тренингов по теме «Управления конфликтами».

Современные технологии, такие как системы обратной связи и регулярные тренинги для сотрудников, играют важную роль в разрешении конфликтов. Ключевым фактором является формирование профессиональной команды, способной корректно реагировать на конфликтные ситуации и минимизировать их последствия. Внедрение современных методов обучения существенно повышает квалификацию персонала. Успешное управление конфликтами улучшает репутацию компании, повышает уровень удовлетворённости гостей и способствует устойчивому развитию бизнеса. После внедрения современных технологий и подходов парк отдыха «Хвалынь» сможет оперативно справляться с задачами и развиваться на конкурентном рынке. Создание электронной системы обратной связи позволит эффективно контролировать уровень удовлетворённости гостей и оперативно решать возникающие проблемы. Это обеспечит прозрачную коммуникацию между гостями и парком, что повысит лояльность клиентов и укрепит положительный имидж компании. Таким образом, использование современных технологий в управлении конфликтами — необходимое условие для конкурентоспособности и высокого имиджа предприятия. Анализ отзывов гостей станет основой для стратегического планирования и постоянного совершенствования услуг.