

Слайд 1

Уважаемый Председатель и уважаемые члены ГЭК. Вашему вниманию предлагается дипломная работа на тему – Управление конфликтами в индустрии гостеприимства на примере ООО «КРАСНАЯ ЗВЕЗДА» гостиницы «Никоновка».

Слайд 2

Цель выпускной квалификационной работы - разработка рекомендаций по совершенствованию управления конфликтами в ООО «КРАСНАЯ ЗВЕЗДА» гостиница «Никоновка».

Данная цель предполагает решение задач, отображенных на слайде.

Слайд 3

Основные показатели финансовой деятельности ООО «КРАСНАЯ ЗВЕЗДА» гостиница «Никоновка» проанализированы в таблице. Выручка предприятия и прибыль от продаж за рассматриваемый период увеличивались, в то же время деятельность предприятия за анализируемый период является убыточной. У предприятия за рассматриваемый период было недостаточно собственных средств, чтобы рассчитаться по текущим обязательствам, также оно зависимо от заемных средств.

Слайд 4

Продemonстрируем оценку качества обслуживания в гостинице, основанную на отзывах гостей, находящихся в открытом доступе. Так, на сайте [tripadvisor.ru](https://www.tripadvisor.ru), согласно оставленным отзывам, гостиница «Никоновка» оценена гостями на 4 из 5 баллов. При этом гости оценили «расположение» на 5 баллов, по 4,5 баллов «чистоту» и соотношение «цена-качество», 4 балла получил параметр «обслуживание». Соответственно, 73% гостей, оставивших отзывы, довольны качеством обслуживания в гостинице.

Итак, гостиница «Никоновка» функционирует на столичном рынке уже длительное время, предоставляет качественное обслуживание в соответствии с присвоенной ей категорией.

Слайд 5

Проведем анализ причин возникновения конфликтов в гостинице «Никоновка» и оценим организацию процесса управления конфликтами в ней.

Отразим цели управления конфликтами в гостинице «Никоновка» на рис. Поскольку деятельность рассматриваемого предприятия связана с предоставлением услуг, сотрудники должны так или иначе встречаться, общаться и решать проблемы с большим количеством людей.

Управлением конфликтами в гостинице «Никоновка» занимается директор.

При разрешении конфликтной ситуации директор чаще всего прибегает к материальным методам, т.е. лишает бонуса, процентов от продажи (предоставления услуг).

Такой подход к решению проблем часто вызывает негативную реакцию и настроение у работников, создает новые конфликты, в результате чего команда становится менее дружелюбной, беспорядочной.

Слайд 6

Причины возникновения конфликтов в гостинице «Никоновка» установлены на рис. В основном в коллективе конфликты связаны с организацией рабочих процессов. Около 55% всех конфликтов происходят из-за этого, включая конфликтные ситуации, которые возникают с клиентами и контрагентами гостиницы.

Слайд 7

На основе оценки результатов, полученных в ходе данного исследования, можно сделать вывод, что в коллективе в равной степени представлены все типы поведенческого стиля в конфликтной ситуации при общении с клиентами. Жесткий стиль решения конфликтов характерен для 21% сотрудников гостиницы. Такие люди до последнего стоят на своем, защищая свою позицию, они уверены, что всегда правы.

Примирительный стиль свойственен 16% сотрудников гостиницы. Ориентирован на «сглаживание углов» с учетом того, что всегда можно договориться, на поиск альтернативы и решения, которое способно удовлетворить обе стороны.

Компромиссный стиль используют 19% сотрудников гостиницы. У таких людей с самого начала разногласия прослеживается установка на компромисс.

Мягкий стиль применяют 21% сотрудников гостиницы. Проявляется в готовности принять точку зрения противника и отказаться от своей позиции.

Уходящий стиль присущ 23% сотрудников гостиницы. Этот стиль нацелен на уход от конфликта. Люди данного типа стараются не обострять ситуацию, не доводить конфликт до открытого столкновения.

Соответственно, пятая часть сотрудников гостиницы занимают достаточно агрессивную позицию в ходе разрешения конфликта с клиентами, в то время как абсолютное большинство сотрудников отличаются более спокойным поведением в конфликтной ситуации.

Слайд 8

Для выявления и анализа основных причин конфликтов, возникающих в гостинице «Никоновка», воспользуемся системой индикаторов. Сотрудникам была предложена анкета, в которой были представлены различные варианты индикаторов (которые могут определить причины конфликтов), сгруппированные в зависимости от места возникновения, под которым понимается определённая функциональная область предприятия. Для этого были выделены следующие функциональные подсистемы предприятия: социально-экономическая, организационно-техническая, административно-управленческая, социально-психологическая, социально-культурная и неформальная. По каждому из индикаторов респондент должен был отметить, удовлетворен он или нет сложившейся на предприятии ситуацией.

Практически по всем индикаторам количество удовлетворенных сотрудников более 50%, следовательно, вероятность возникновения конфликтов невелика. Только по индикатору «оплата труда» 38% сотрудников довольны сложившейся ситуацией.

Если рассмотреть полученные результаты в зависимости от места возможного возникновения конфликтов – функциональной подсистемы предприятия, то можно заключить, что социально-экономическая подсистема наиболее уязвима с этой точки зрения, также как и административно-управленческая под-система.

Слайд 9

В результате анализа, проведенного во второй главе, было определено, что практически 40% сотрудников гостиницы не удовлетворены оплатой труда, что является основной причиной возникновения конфликтных ситуаций. Следовательно, руководству предприятия необходимо внести изменения в

систему вознаграждения персонала, что позволит предотвратить возникновение возможных конфликтов.

Один из вариантов, который может быть рекомендован руководству гостиницы – использовать для совершенствования системы вознаграждения сотрудников систему ключевых показателей эффективности (KPI).

Кроме того, в процессе анализа причин конфликтов в гостинице «Никоновка» было также установлено, что существенный процент сотрудников не-удовлетворен взаимоотношениями с руководством. Для преодоления сложившейся ситуации и предупреждения возникновения конфликтов, можно прибегнуть к использованию программ психотренинга.

В таблице 16 продемонстрирован пример программы на тему «Формирование конфликтологической компетентности и стрессоустойчивости сотрудников гостиницы «Никоновка».

Слайд 10

Таким образом, Цель работы достигнута. Спасибо за внимание!