

ful adaptation to the environment negatively the environment. Substantiates the need for integrated approach to the management of adaptation, including the formation of a single form-tion prospects of the company by its staff, the development of the value structure

of the organization, optimize the performance of socio-psychological satisfies the creation of workers, the cohesion of the working groups.

*Key words:* structure, socio-psychological adaptation, economic crisis.

УДК 159.9:316.6

Гареев Р.Р.

## ГОСТИНИЧНЫЕ АНТИКОНФЛИКТНЫЕ МОДЕЛИ: СУЩНОСТЬ И ПРЕИМУЩЕСТВА \*

*Аннотация.* Цель, которую ставит перед собой автор при написании данной статьи – показать преимущество наличия специализированных антиконфликтных моделей в гостиницах для минимизации конфликтов в отношениях с гостями и внутри рабочего коллектива. Опираясь на теоретическую базу и эмпирические исследования, проведенные в одной из гостиниц Москвы, выявлены основные причины зарождения конфликтов и представлены современные методы по их разрешению. Рассмотрены некоторые мировые гостиничные антиконфликтные модели и приведены аргументы для создания единой системы по разрешению конфликтов в российских отелях, вне зависимости от их географического места расположения и уровня предоставляемых услуг.

*Ключевые слова:* конфликт, антиконфликтная модель, гостиница, услуга, система.

Очевидно, что ежегодное появление новых отелей ведет к тому, что конкуренция на рынке гостиничных услуг усиливается, а основным конкурентным преимуществом становится повышение качества услуг. Требования гостей к обслуживанию растут по мере их пребывания в той или иной гостинице. Как мелкие, так и серьезные недочёты гостиничных служб могут породить серьёзный **конфликт**, что негативно отразится на имидже предприятия и лишит его потенциальных потребителей [3, 4].

**Конфликт** – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, имений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия [1,423]. Понятие «конфликт» изучается давно и имеет множество теорий, изучаемых специалистами в конфликтологии, психологии и социологии (Г. Спенсер, Л. Козер, Т. Парсон, Н. Коряк и т.д.), каждая из которых по-своему трактует данное явление, но все они, так или иначе, приходят к одному выводу: конфликт – сложное, внезапно возникающее явление, опирающийся на **конфликтогены** и захватывающий различные стороны (участников) данного события, нежелательный в любом обществе, в любой группе людей.

Конфликт имеет множество типов, уровней и разное количество участников, из-за чего не всегда своевременно может быть правильно выявлен и разрешён.

Выделяют четыре типа конфликтов, имеющих место в гостинице:

1. Между руководителем и сотрудниками (группа-личность).

Руководство каждой службы предъявляет достаточно высокие требования к кадрам (стаж работы в данной сфере, коммуникабельность, владение компьютером, владение иностранным языком, стремление к карьерному росту и т.п.), однако после успешной адаптации результат работы может не удовлетворить их.

2. Межличностные конфликты:

В гостиницах работают люди с различными чертами характера, взглядами и ценностями. Все прошли жесткий отбор по

---

\* © Гареев Р.Р.

большому количеству критериев, каждый работник считает свою кандидатуру самой достойной. Иногда многие просто не в состоянии ладить друг с другом.

3. Между сотрудниками и гостями гостиницы (группа-личность, межличностный):

Самым распространённым конфликтом в гостинице является недопонимание гостей и обслуживающего персонала. Конфликт может развиваться до критического уровня, если сотрудник не знает, как и что нужно сделать, чтобы помочь гостю и выполнить его просьбу.

4. Между подразделениями гостиницы (межгрупповой):

В гостинице представлено множество служб по обслуживанию и работы с гостями. Каждая служба заинтересована в собственном успехе и максимальном качестве предоставляемых услуг. Обычно, сотрудничая с другими подразделениями, одна служба может работать только на себя, не беспокоясь о проблемах и дополнительной работе, предоставленных своим коллегам [4,193].

Проведя эмпирическое исследование разрешения конфликтных ситуаций в некоторых гостиницах Москвы, включающее в себя наблюдение, психологическое тестирование персонала (тесты К. Томаса, М. Снайдера, В.Ф. Ряховского) и интервью, был сделан вывод о том, что основные конфликты в гостинице происходят с гостями, после чего идут руководители и, в последнюю очередь, сотрудники сорятся между собой (см. рис. 1).

Также были опрошены сотрудники кадровых отделов и служб приёма и раз-

мещения двадцати трёх гостиниц Москвы различной звездности, как входящих в транснациональные корпорации, так и работающие в индивидуальном порядке. Главный вопрос, который был задан: «Применяется ли гостиничным предприятием или корпорацией специализированная программа обучения нового персонала, включающая в себя основные методы и приёмы по разрешению конфликтных ситуаций внутри коллектива работников, а также с гостями?» Оказалось, что специализированная модель по разрешению конфликтных ситуаций успешно применяется в большинстве только гостиницами, входящими в известные ТНК. Что касается российских гостиничных предприятий, то здесь ситуация неоднозначна. По данным, полученным от кадровых агентств, только три из тринадцати российских гостиниц имеют чёткую программу по обучению новых сотрудников, ещё в четырёх предприятиях существуют тренинги по повышению квалификации и начальному обучению только что пришедших сотрудников, но специализированной модели не существует, и совершенно отсутствует хоть какое-то специальное обучение в семи гостиницах, где нового сотрудника просто приставляют к более опытному коллеге, который своими словами объясняет ему специфику работы и основные обязанности (см. рис. 2).

Чтобы избежать этого, каждая гостиница должна иметь в наличии собственную антиконфликтную модель. **Антиконфликтная модель** - это совокупность методов и последовательно выполняемых действий, опирающихся на выработанную документацию и стандарты, характерные для предпри-

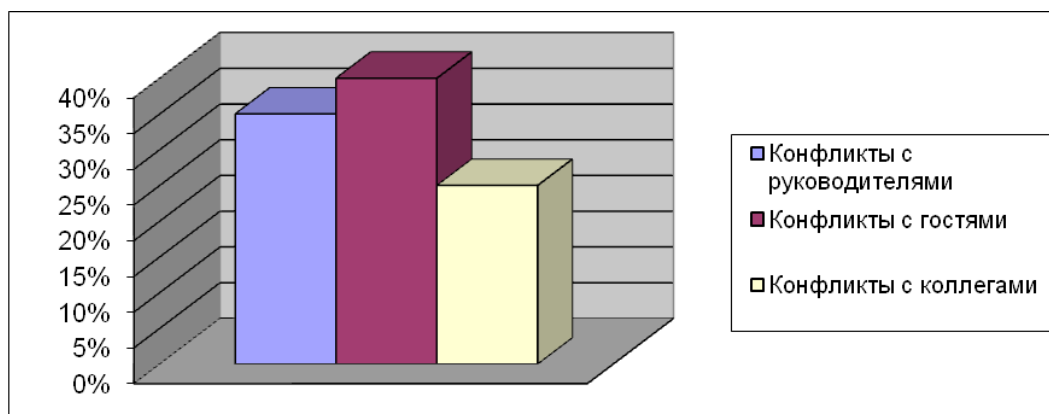


Рис. 1. Уровень конфликтных ситуаций в гостиницах Москвы

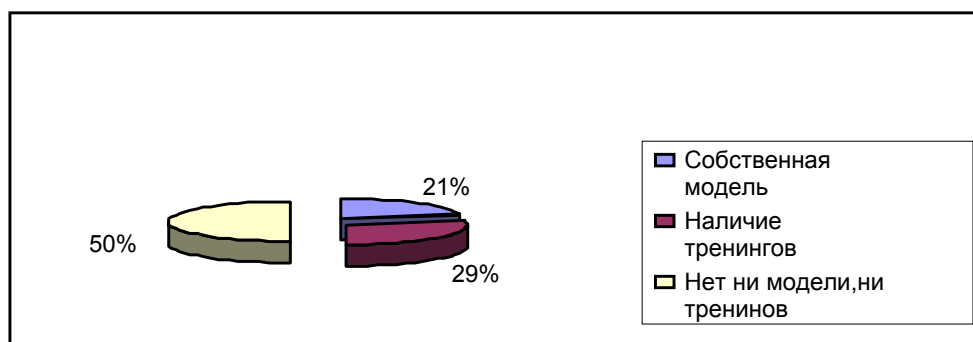


Рис. 2. Способы обучения сотрудников в российских гостиницах

ятия и применяемые им для эффективного функционирования и контролирования деятельности своих работников, требующие ежегодного совершенствования.

Преимущества антиконфликтных моделей:

- позволяют минимизировать конфликты как внутри предприятия, так и с потребителями его услуг;
- улучшают качество обслуживания и сохраняют положительные настрой всех сторон конфликта;
- экономят время и силы обслуживающего персонала;
- приближают российский уровень обслуживания в гостиницах к европейским стандартам, где антиконфликтные модели уже давно эффективно используются;
- дают возможность эффективно конкурировать с крупнейшими западными гостиничными комплексами [2].

На основе полученных данных можно с уверенностью говорить о неразвитой методической системе российских гостиниц. Отсутствие собственных программ, редкое присутствие тренингов – вот всё, чем могут «похвастаться» гостиницы Москвы. Нежелание тратить дополнительные деньги на тренинги, психологов, оборудование, отрицание подобных методик из-за их непонимания – в большинстве случаев основные причины низкого профессионального уровня работников гостиниц и сложностей внутри коллектива из-за незнания собственных прав, обязанностей и специфики работы.

На основе полученной информации и проведённых исследований можно предложить два варианта разрешения изучаемой проблемы.

Во-первых, необходимо ввести положение, разработанное правительством РФ

«Об обязательной разработке и внедрении внутриорганизационной программы по обучению нового персонала и разрешению конфликтных и чрезвычайных ситуаций в гостиничных предприятия на территории РФ». Данное положение обяжет владельцев гостиниц к разработке собственных специализированных программ и тренингов, которые они игнорировали ранее или отказывались использовать, опираясь на собственные взгляды. В результате те предприятия, которые откажутся от подобной процедуры, будут закрыты или им будут даны отсрочки до определённого времени. Контроль выполнения данного постановления может быть передан службам по стандартизации и сертификации, которые также ежегодно будут проверять эффективность и соблюдение его выполнения.

Плюсы данного положения очевидны:

- Гостиницы в России по стандартам качества и обслуживания приблизятся к европейским стандартам.
- Конфликтные ситуации между гостем и работником будут минимальны.
- Произойдёт так называемая «очистка» гостиничного рынка России от некачественных и плохо обустроенных предприятий, предоставляющих некачественный сервис.

Вторым предложением является проведение ежегодных выставочных мероприятий по предоставлению многочисленным потребителям гостиничных услуг информации и наглядного материала о методах разрешения конфликтов и совершенствований сервиса гостиничными предприятиями. Каждая гостиница-участница сможет продемонстрировать свои модели, доказать их эффективность и убедить потенциальных

потребителей в том, что, именно пребывая у них, он получит максимальный комфорт, внимание и качественные услуги. Ежегодные выставки будут привлекать всё больше новых участников, которые поймут их выгоду по следующим причинам.

- Есть возможность заинтересовать ту публику, которая в дальнейшем станет постоянными гостями.

- Данные выставки – хорошая само-реклама и очень привлекательны для потенциальных инвесторов.

- Неучастие в данной выставке негативно отражается на гостинице, так как это может доказывать отсутствие у неё собственной антиконфликтной модели или нежелание её демонстрировать в связи некачественной эксплуатацией.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Курбатов В.И. Конфликтология. Ростов н/Д: Феникс, 2007. 445 с.
2. Мосина Л. Кадровый менеджмент. № 4, 2007. С. 11-13.
3. Тимохина Т.Л. Организация и обслужива-

ние туристов: Учебное пособие. М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2009. 352 с.

4. Кусков А.С. Гостиничное дело: Учебное пособие. М.: ИД «Дашков и Ко», 2009. 328 с.

R. Gareev

#### ANTIDISPUTED HOTEL MODELS: ESSENCE AND ADVANTAGES

*Abstract.* The purpose of a writing of this article – to show advantages of presence of specialised antidisputed models in hotels for minimisation of conflicts in relations with guests and in working collective. Based on theoretical base and the empirical researches spent in one of hotels of Moscow, principal causes of origin of conflicts are revealed and modern methods under their permission are presented. Some world hotel antidisputed models are considered and arguments for creation of uniform system under the resolution of conflicts in the Russian hotels, without dependence from their geographical location and level of given services are resulted.

*Key words:* conflict, antidisputed model, hotel, service, system.

УДК 159.947

Мецлер В.В.

### ОСОБЕННОСТИ СОДЕРЖАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ ПРЕДСТАВЛЕНИЙ О МАТЕРИНСТВЕ И ОТЦОВСТВЕ НА ЭТАПЕ ЮНОШЕСКОЙ СОЦИАЛИЗАЦИИ\*

*Аннотация.* В статье раскрываются содержательные особенности социальных представлений о материнстве и отцовстве в юношеском возрасте. На основании анализа экспериментального исследования показано, что содержание социальных представлений о материнстве и отцовстве на этапе юношеской социализации имеет содержательные различия в зависимости от факторов гендера и группового статуса, хотя в целом образ матери и отца сохраняет положительную коннотацию.

*Ключевые слова:* материнство, отцовство, социальные представления, гендер, групповой статус, образ матери и отца.

Глобальные перемены, произошедшие в последние десятилетия в нашей стране, обусловили необходимость исследования процесса социализации, так как затронули практически все стороны жизни общества, в том числе привели к изменению социально-психологических представлений о материнстве и отцовстве. Поскольку в последние десятилетия в обществе отчетливо прослеживаются изменения, касающиеся вопросов пола, а также намечается тенденция их постепенного преобразования, особый интерес вызывает вопрос о том, как социум влияет на формирование и закрепление в общественном и индивидуальном сознании гендерной идентичности как компонента основы социализации. В связи

---

\* © Мецлер В.В.