

*Дружинина Елена Владимировна  
студентка магистратуры  
Факультет Менеджмента  
Университет «Синергия»  
Россия, г. Кострома  
e-mail: druzhininaelena1@gmail.com*

## **МЕТОДЫ ПРЕДОТВРАЩЕНИЯ ЖАЛОБ ГОСТЕЙ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА**

***Аннотация:** В статье раскрываются основные методы предотвращения жалоб гостей в индустрии гостеприимства; алгоритм действий, формы работы с недовольными клиентами.*

**Ключевые слова:** жалобы гостей, клиенты, конфликтные ситуации, обслуживание гостей.

*Druzhinina Elena Vladimirovna  
master student  
Faculty of Management  
University "Synergy"  
Russia, Kostroma*

## **METHODS OF PREVENTING GUEST COMPLAINTS IN THE HOSPITALITY INDUSTRY**

***Abstract:** The article reveals the main methods of preventing guest complaints in the hospitality industry; algorithm of actions, forms of work with dissatisfied clients.*

**Key words:** guest complaints, customers, conflict situations, guest service.

Процесс общения между людьми очень многолик и нередко предполагает возникновение и разрешение каких-либо конфликтных ситуаций. Взаимодействуя друг с другом, люди часто вступают в конфликты. Конфликты пронизывают все сферы социально-экономической деятельности. Причины конфликтов бывают весьма разнообразными. Возникновение конфликтных ситуаций обусловлено противоположными интересами, целями, которые люди хотят реализовать, вступая во взаимодействие друг с другом. Непонимание, связанное с различиями в моральных ценностях, жизненном опыте, в уровне

образования, также способствует возникновению разногласий между людьми [1, с.78].

Жалобы гостей на предприятии индустрии гостеприимства бывают очень часто. Такие ситуации могут генерировать как гости, так и само предприятие. Но и в том, и в другом случае накаленная атмосфера как бы подводит итог всем остальным условиям отдыха, при этом придавая последнему целостный характер.

В литературе выделяются роли, которые могут исполнять агрессивно настроенные гости: конкурент, доминатор, миссионер, антагонист и уточнитель. Именно они в силах испортить отдых, как себе, так и другим гостям, затеять скандал, результатом которого может быть ущерб для отеля.

Рассмотрим виды ролей, которые могут исполнять агрессивно настроенные гости, с психологической точки зрения более подробно:

1. Конкурент ведет себя так, будто предложенные ему услуги или номер не оправдало его ожидания, требуя при этом замены;
2. Доминатор является таким типом гостей, который захватывает всю инициативу на себя и подавляет сотрудника отеля;
3. Миссионеры любят ссылаться на свой опыт и знания, вещать советы с важным видом, выставляя персонал отеля непрофессионалами своего дела;
4. Антагонисты любят задавать сложные вопросы сотрудникам отеля, делая им, таким образом, вызов;
5. Уточнитель – такой тип гостя, который будет отрицать стандартные вещи. Такие гости могут вызывать нервозность у персонала отеля, спровоцировать конфликты и скандалы, а в следствии, это отразится на репутации отеля [3, с. 7].

Решение конфликтных ситуаций в индустрии гостеприимства является непростой задачей, с которой иногда сталкиваются работники индустрии гостеприимства. Неправильная реакция может привести к негативному отзыву на онлайн-ресурсах, которые сейчас играют большую роль, и такие отзывы очень

часто могут отпугивать потенциальных клиентов, что очень негативно отразится на имидже и доходах на предприятия индустрии гостеприимства.

В современном мире существует множество способов предотвращения и решения конфликтных ситуаций на предприятии индустрии гостеприимства:

1. Персонал должен оправдывать ожидания гостей. К конфликту может привести то, что клиенты могли себе представить, когда направлялись в отель, и то, что они увидели, прибыв непосредственно на место. Решение такой ситуации заключатся в правдивом отражении информации о предприятии: вся информация на сайтах, баннерах, газетах и иных средствах продвижения должна быть достоверна, а фотографии – отражать действительность.

2. Работник предприятия должен сохранять позитивное отношение, когда гость говорит что-то против предприятия, персонала, обслуживания.

3. Персонал должен понимать, что нужно расстроеным гостям.

4. Проконтролировать решение вопросов – важнейший аспект завершения любой конфликтной ситуации. Нужно принять все меры, чтобы решить трудности, которые возникли у гостя.

5. Проведение тренингов с персоналом, в том числе и по предотвращению и решению конфликтных ситуаций на рабочем месте. Это может быть как закрепление старых, так и обучение новым правилам сотрудников отеля. При высокой уверенности персонала, работники с легкостью смогут решить любые конфликтные ситуации с гостями, зная при этом, что руководство их будет поддерживать [4, с. 89].

Часто гости могут необоснованно выставлять обвинения. Прежде всего следует сравнить затраты на исполнение его запроса и риски в случае, если не сделать. В таких случаях следует предложить клиенту компромисс,

На любом на предприятии индустрии гостеприимства должное внимание следует уделять тому, как персонал работает в конфликтных ситуациях с гостями. Прежде всего, это жалобы, которые оставляют гости, явно недовольные чем-то. Около 91% недовольных гостей не только больше никогда не приедут в отель, но и расскажут, как минимум девяти собеседникам об этом. Примерно 54-

70% гостей повторно воспользуются услугами, если их предыдущие претензии были удовлетворены. При неудовлетворенности, цифра снова возрастет до 95 %.

Процесс обслуживания клиентов делится на несколько этапов (рис. 1).

**Рисунок 1. Технологический цикл обслуживания гостей на предприятии индустрии гостеприимства [7, с. 80]**

При работе с жалобами гостей и минимизации появления конфликтных ситуаций персонал предприятия индустрии гостеприимства должен следовать следующим правилам:

- гостя нужно слушать внимательно, принимая участие в разговоре и подчеркивая его важность;
- гостей нужно называть по имени и отчеству, так как доказано, что одной из главных ценностей человека – это его собственное имя;
- если гость чем-то недоволен, с ним необходимо отойти на такое расстояние, чтобы его претензии не были слышны другим;
- не следует обнадеживать гостей и давать обещаний, если это превышает полномочия сотрудника;
- все жалобы должны фиксироваться в определенном журнале.

В последнее время увеличилось количество жалоб гостей и, проанализировав их содержание, можно отметить, что в индустрии гостеприимства образовалось новое понятие – «туристский рэкет», имеющий очень много причин. Но чаще всего выделяют 4 причины:

- все нарушения были в связи с халатностью самого гостя.
- гость решает обмануть предприятие, чтобы возместить все средства, которые он в нем оставил несмотря на то, что отдых удовлетворил его потребности;
- когда со стороны предприятия индустрии гостеприимства не было никаких нарушений, но ожидания гостя от проживания не оправдались;

- в работе предприятия индустрии гостеприимства присутствуют конкретные нарушения, в связи с чем, компания несет ответственность перед гостями, но все претензии, которые к нему предъявляются, слишком завышены.

Такие ситуации могут развиваться по-разному, в зависимости от поведения предприятия индустрии гостеприимства и персонала во время решения конфликтов, социального статуса гостя и его требований.

Профилактикой конфликта в индустрии гостеприимства является определенный тип управленческой деятельности, состоящий в заблаговременном распознавание, устранении или ослаблении конфликтной ситуации.

Чтобы предупредить конфликт важно обращать внимание на отрицательные факторы, одновременно замечая неблагополучную ситуацию и справляясь с ней. Существует определенный ряд профилактических мер, вот некоторые из них:

- анализ и оценка персонала, включая руководителей среднего звена;
- обучение и тренинги менеджеров и персонала по навыкам коммуникации, общения и поведения в конфликтных ситуациях;
- своевременное обеспечение персонала необходимой и детальной информацией об управленческих ситуациях;
- обучение менеджеров разных служб основам психологии кадрового управления.

Чтобы устранить конфликт между сотрудниками, иногда следует вызывать конфликтолога для выявления причин и урегулирования конфликтной ситуации. Следует проводить тренинги «Преодоление конфликта», которые научат сотрудников предприятия индустрии гостеприимства:

- выяснять какие факторы приводят к конфликтным ситуациям, а какие затрудняют общение, приводящее к успеху определять реакцию каждого сотрудника, которая негативно отражается на других;
- устанавливать взаимоотношение с коллегами;

- вырабатывать различные стили взаимодействия в конфликтных ситуациях;
- выигрышно решать конфликтные ситуации.

Данный тренинг подразумевает проведение ролевых игр, одна из которых предполагает приглашение «тайного гостя», спровоцировавшего какую-нибудь конфликтную ситуацию.

Исходя из правил этой игры, работник должен показать свои самые сильные качества, которые помогут справиться с конфликтной ситуацией и выйти из нее адекватным способом. Будет задействована карточная система, и за каждый выход из конфликтной ситуации работнику должна вручаться карточка. Чем больше карточек получишь, тем больше шансов получить надбавку к заработной плате или премию. Такая игра поможет участникам посмотреть на конфликтные ситуации с разных сторон, научиться решать их правильно на собственном примере [2, с. 7].

Эффективность предложенных мероприятий также заключается в умении менеджера выявить скрытые причины конфликта, отделить их от явных, принимать во внимание интересы других сторон, искать ключ к решению проблемы через эти интересы. В результате персонал может заранее предотвращать негативные ситуации между собой, быть справедливее к источникам конфликтных ситуаций, не углублять ее дальше. Они смогут контролировать свои эмоции и чувствовать внутреннее состояние других участников конфликтной ситуации.

Еще одним способом решения данной ситуации может стать тренинг для персонала и администрации гостиницы от приглашенного профессионального тренинг-менеджера.

Таким образом, нерешенные конфликты, прежде всего, влияют на личность человека, меняют его отношение к выполняемой работе и окружающим его сотрудникам, что, в свою очередь, оказывает негативное влияние на психологический климат в коллективе, снижает эффективность его деятельности. Коллектив распадается на группы, что затрудняет решение

совместных задач, поэтому менеджеру, или же остальному персоналу для конструктивного разрешения конфликтов необходимо знать природу, типы и причины их возникновения, уметь оценить психологический климат коллектива, чтобы управлять конфликтами и эффективно применять способы их разрешения.

### **Список литературы:**

1. Дурович А.П. Маркетинг в туризме: учеб. пособие. Мн.: «Экономпресс», 2017. 400 с.
2. Ковалева Н.И., Никольская Е.Ю. Повышение качества гостиничных услуг на предприятиях индустрии гостеприимства // Научный вестник МГИИТ. 2015. № 3. С. 6-14.
3. Кострюкова О.Н., Кущева Н.Б. Вызовы индустрии гостеприимства для профессионально-ориентированных программ подготовки кадров. В сборнике: Вестник индустрии гостеприимства международный научный сборник. Санкт-Петербург, 2016. С. 7-12.
4. Котлер Ф. Маркетинг по Котлеру. Как создать, завоевать и удержать рынок. М.: АСТ, 2018. 260 с.
5. Крюкова Е.А. Алгоритмы работы с конфликтами в организации // Российское предпринимательство. 2013. № 8 (230). С. 115-120.
6. Маклакова Д.В. Роль конфликтов в гостиничной индустрии // В сборнике: Краеведческие записки сборник статей. Юго-Западный государственный университет, кафедра истории и социально-культурного сервиса, научно-образовательный центр региональных культурно-исторических исследований «Родомысл». Курск, 2016. С. 48-51.
7. Морозова Л.С., Трусевич И.В., Кузнецова Е.В. Исследование взаимосвязи показателей качества обслуживания и бизнес-процессов гостиницы // Сервис в России и за рубежом. 2014. № 8. С. 80-95.