

Министерство образования и науки Российской Федерации ФЕДЕРАЛЬНОЕ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

кафедра социологии региона

**КОНФЛИКТЫ МЕЖДУ СОТРУДНИКОМ И КЛИЕНТОМ
В СФЕРЕ УСЛУГ**

АВТОРЕФЕРАТ МАГИСТЕРСКОЙ РАБОТЫ

Студентки 2 курса 264 группы
направления подготовки 39.04.01 «Социология»,
профиль «Социология конфликта»
Социологического факультета
Курбатовой Екатерины Александровны

Научный руководитель

кандидат философских наук, профессор _____

подпись, дата

И.А. Бегина

Зав. кафедрой

кандидат философских наук, профессор _____

И.А. Бегина

подпись, дата

Саратов 2023

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Конфликты в сфере услуг, к сожалению, неизбежны, так как все люди уникальны в своих взглядах, убеждениях и жизненных позициях. Почва для непонимания и конфликтов есть всегда, поэтому эта тема является актуальной.

Сложная система социально-трудовых отношений в современных организациях переполнена конфликтами, которые разнообразны по своему содержанию. Основу данных конфликтных ситуаций составляют различия в восприятии людьми совокупности разнообразных социально-экономических и психологических факторов, которые оказывают непосредственное влияние на внешнюю и внутреннюю среду организаций.

Люди по-разному воспринимают создавшуюся неблагоприятную ситуацию, возникают определенные эмоциональные переживания, которые могут сказаться на эффективности работы (если это сотрудник сервисной организации), и тогда организация может не получить дополнительный доход и потерять клиента, либо (если это конфликт внутри организации) получит не согласованную работу сотрудников, а также снижение работоспособности из-за стрессовой ситуации. Поэтому работнику сферы сервисной деятельности необходимо уметь не допускать эти конфликты и в случае возникновения уметь их решать.

Недовольный посетитель, претензию которого не удовлетворили, не возвращается в данную организацию. И уж тем более, не рекомендует посещать его своим друзьям, коллегам, партнерам по бизнесу. Более того, недовольный клиент огромное количество раз упоминает в самых нелицеприятных выражениях данную организацию, причем именно в беседах с людьми, которые являются потенциальными потребителями сервисного продукта, ведь они относятся к той же клиентской категории.

Степень научной разработанности проблемы. Проблема конфликта в современных условиях является достаточно востребованной, в том числе и социологией управления.

Основные концепты конфликтологических теорий были заложены западными исследователями, среди которых особое место принадлежит Р. Дарендорфу, Л.Козеру, Т.Парсонсу, Р. К. Мертону, Л.Бруму, Л. С. Котреллу, Р. Миллсу. Им принадлежит разработка наиболее известных концепций конфликта - позитивно-функциональной, системно-структурной, диалектической, источник-конфликтной, именно они предложили различные трактовки понятия «социальный конфликт», показали действие конфликта на различных уровнях социальной организации, дали различные типологии конфликтов, изучили и обосновали их функции, исследовали социальные последствия конфликтов.

Идеи основоположников социологии конфликта послужили основой для современных концепций социального конфликта. Наиболее известные из них: социотропная теория У. Мак-Дугалла, интеракционистская теория Д. Мида, фрустрационно-агрессивная теория Д. Долларда и Н. Миллера.

Широкое отражение проблема конфликта нашла и в социологии управления, где разработан и накоплен богатый концептуальный и методологический инструментарий, позволяющий рассматривать конфликт с точки зрения отношений в области управления. В рамках социологии управления конфликт в организации рассматривался такими исследователями, как А. Маслоу, Н. Смелзер, Я. Морено и др.

Для раскрытия природы конфликта значительный интерес представляют исследования, касающиеся природы организаций, их структуры, организационного поведения, организационной культуры, динамики внутриорганизационных отношений. И здесь следует отметить работы таких зарубежных ученых, как Джеймс Л.Гибсон, П. Друкер, Г. Саймон и другие.

Несомненный вклад в разработку проблемы конфликта внесли отечественные ученые: А.Я. Анцупов, И.Я. Герасименко, О.Н. Громова, Ю.Г. Запрудский, А.Г. Здравомыслов и др. Они продолжили разработку понятийного аппарата, содержательной стороны конфликта, его функций и следствий, предложили различные классификации конфликтов и механизмы конфликто разрешения.

Несмотря на широкую разработанность в целом проблемы конфликта, и самой организации, остается достаточно много вопросов, требующих нового осмысления в свете происходящих в обществе изменений. И это в первую очередь касается конфликта в организации, что требует комплексного и взаимосвязанного анализа всех сторон и аспектов в деятельности организации.

Цель исследования – на основании комплексного исследования природы и видов конфликтов определить направления совершенствования механизма управления конфликтом в сфере услуг.

Для достижения поставленной цели необходимо решение следующих **задач**:

- рассмотреть теоретико-методологические подходы к сущности и типологии конфликтов в сфере услуг;
- выделить специфику конфликтов в сфере услуг;
- провести диагностику уровня конфликтности, исследовать причины и факторы, влияющие на возникновение конфликта и оценить их влияние на эффективность деятельности предприятий общественного питания;

Объект данной работы - социальные конфликты в сфере услуг.

Предмет исследования – механизм управления конфликтом на предприятиях общественного питания.

Научная новизна магистерской работы представлена в следующих позициях:

- Обосновано, что конфликт в сфере услуг представляет собой особый вид социальных конфликтов, вызванный к жизни специфическими свойствами организации, ее структурно-функциональными характеристиками, особенностями коммуникативного пространства, организационной динамикой;
- Доказано, что основными причинами конфликта в сфере услуг являются профессионализм персонала и его подход к каждому клиенту;
- выделена специфика конфликтов в сфере услуг, представлена авторская интерпретация причин и факторов, влияющих на возникновение конфликта.

Научная и практическая значимость работы проявляется в том, что данное исследование вносит определенный вклад в осмысление конфликтов в сфере услуг. Выводы, идеи и положения работы могут быть полезными при разработке теоретической и методологической базы исследования проблем управления конфликтами в сфере услуг. Полученные результаты могут быть использованы в преподавании социологии, а также специальных курсов по социологии организаций, социологии конфликтов, социального управления.

Эмпирической базой магистерской работы являются результаты опубликованных исследований отечественных и зарубежных социологов по данной тематике, а также результаты авторского исследования, проведенного методом анкетирования. В опросе участвовало 100 человек. Выборка репрезентативна по полу, возрасту. Критерии выборочной совокупности соответствуют критериям генеральной совокупности, что свидетельствует о репрезентативности полученных данных.

Апробация результатов исследования. Основные положения и выводы магистерской работы были представлены на заседаниях кафедры социологии регионов социологического факультета Саратовского государственного университета имени Н.Г. Чернышевского в 2021- 2023 гг.

Структура работы. Магистерская работа состоит из введения, трех разделов, заключения, списка использованных источников и приложений.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во введении обосновывается актуальность темы исследования, раскрывается степень её разработанности, определяются цель, задачи, объект и предмет, научная новизна исследования, выявляется научная и практическая значимость исследования.

Первый раздел «Теоретические особенности в сфере услуг» носит теоретический характер, в котором рассматриваются понятие, специфика, причины конфликтов в сфере услуг. Конфликты – это явление динамического и сбалансированного характера. Под ним также можно понимать тип взаимодействия граждан, в том числе и целых групп. В процессе конфликтов, как правило, одна сторона делает все возможное, чтобы другая сторона не смогла реализовать собственные интересы. Таким образом, конфликт – это противостояние несколько лиц, которые принимают участие в едином процессе социального характера.

Конфликт в сфере услуг - это ситуация, когда два или более стороннего лица, связанных с предоставлением услуг, имеют разногласия относительно качества, стоимости или сроков предоставления услуг.

Подчеркивается, что основной чертой конфликтов является то, их исход нельзя предопределить заранее. Это обусловлено психологическими различиями интересов сторон конфликта, а также иными обстоятельствами, которые носят случайный характер. Однако, несмотря на это, существуют конфликтные ситуации, исход которых можно спрогнозировать.

Второй раздел «Особенности разрешения конфликтов в сфере услуг» посвящен проблемам и решению проблем, связанных с конфликтами в сфере услуг, а также анализу эффективности управления конфликтами и выявление причин возникновения конфликтных ситуаций в сфере общественного питания.

Решение конфликтов в сфере услуг является довольно сложным процессом, который может длиться длительное время и требует от сотрудников организации квалификации и опыта. Существует множество проблем,

связанных с разрешением конфликтов в услуговой сфере, которые могут быть разнообразными.

Конфликты в услуговой сфере могут быть вызваны разными причинами, например, недостаточным пониманием требований со стороны клиентов или недостаточной информацией о клиенте, которая должна быть передана персоналу. Недостаток информации может возникнуть, например, если клиент не может однозначно сообщить, что ему нужно или не может объяснить свою просьбу на языке, которому владеет персонал. С другой стороны, персонал может также не иметь достаточной информации о клиенте, чтобы предложить ему наиболее подходящее решение.

Но все же причина одной из основных проблем разрешения конфликтов - недостаточная квалификация персонала. Как показывают исследования, персонал, задействованный в процессе оказания услуг, не всегда готов к работе с конфликтными ситуациями и не всегда знает, как правильно решать эти ситуации. Это может приводить к тому, что клиенты не получают качественных услуг и уходят, не оставив больше никаких заказов.

Второй проблемой является недостаточная осведомленность руководства о том, каким образом разрешать конфликты в своих организациях. Информация о том, как разрешать конфликты в организации, существует, однако руководство не всегда ее использует. Более того, руководство может не обладать навыками управления конфликтами, что приводит к тому, что конфликты не удается разрешить в короткие сроки.

Третьей проблемой является отсутствие стандартизации. Организации часто не имеют единой методологии разрешения конфликтов. Это может приводить к серьезным проблемам при и нагружать на персонал, занимающийся решением конфликтов, большое количество дополнительных задач.

Третий раздел «Анализ эффективности управления конфликтами и выявление причин возникновения конфликтных ситуаций в сфере общественного питания» представлен из результатов опроса, целью которого было выявление причин возникновения конфликтных ситуаций в сфере

общественного

питания.

В рамках исследования, были опрошены работники разных возрастов и

сфер обслуживания, им были заданы вопросы о взаимодействии с клиентами.

В заключении исследования излагаются наиболее важные теоретические выводы и обобщения, формулируются основные итоги исследования, намечаются пути дальнейшей разработки проблемы,

вырабатываются практические рекомендации по управлению конфликтами в органах государственной власти.

В приложении представлена анкета.