

ФОРМУВАННЯ МАЙСТЕРНОСТІ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ ПРИ ПІДГОТОВЦІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

FORMATION OF CONFLICT RESOLUTION SKILLS IN THE TRAINING OF FUTURE SERVICE PROFESSIONALS

Стаття присвячена вивченню особливостей формування навичок вирішення конфліктів у майбутніх фахівців сфери обслуговування. Актуальність дослідження зумовлена необхідністю підготовки кваліфікованих працівників, здатних ефективно вирішувати конфліктні ситуації в сфері обслуговування. Мета статті полягає в наданні рекомендацій щодо оптимізації процесу навчання та підготовки фахівців сфери обслуговування з метою підвищення їхньої майстерності у вирішенні конфліктних ситуацій. Для досягнення мети в процесі дослідження було вирішено низку завдань: визначено сутність поняття «конфлікт»; на основі онлайн-дослідження Європейської Бізнес Асоціації вивчено вплив конфліктів на продуктивність працівників та функціонування підприємств, а також основні причини виникнення конфліктів; виокремлено роль закладів освіти в формуванні майстерності вирішення конфліктів при підготовці майбутніх працівників сфери обслуговування; надано рекомендації щодо оптимізації процесу навчання та підготовки таких фахівців з метою підвищення майстерності у вирішенні конфліктних ситуацій. В процесі дослідження використано загальнонаукові методи пізнання: індукції та дедукції, аналізу та синтезу, асоціації та аналогії.

На основі результатів дослідження виокремлено, що для майбутніх фахівців сфери обслуговування набуття навичок вирішення конфліктів є вкрай важливим, оскільки їх робота у цій галузі вимагає високої відповідальності. Якість обслуговування, задоволення клієнтів та репутація компанії залежать від їхньої кваліфікації. Саме тому заклади освіти, які здійснюють їх підготовку, повинні реалізувати низку стратегій з метою забезпечення набуття майбутніми спеціалістами необхідних навичок у вирішенні конфліктів. Серед цих стратегій варто виділити залучення студентів до практичного досвіду, розвиток емоційного інтелекту, міжкультурну компетентність, програми наставництва, міжнародні стажування та ініціативи щодо безперервної освіти. Практичне значення дослідження полягає у можливості застосування отриманих результатів для вдосконалення навчальних програм та методик, спрямованих на підготовку майбутніх фахівців сфери обслуговування. Застосування вивчених підходів може сприяти не лише покращенню якості навчання, але й підвищенню рівня конкурентоспроможності випускників на ринку праці.

Ключові слова: конфлікт, сфера обслуговування, Європейська Бізнес Асоціація, конфліктологія, емоційний інтелект.

The article is devoted to the study of the peculiarities of forming conflict resolution skills in future service professionals. The relevance of the study is stipulated by the need to train qualified employees who are able to effectively resolve conflict situations in the service sector.

The purpose of the article is to provide recommendations for optimizing the process of education and training of service professionals in order to improve their skills in resolving conflict situations. To achieve this goal, the study solved a number of tasks: the essence of the concept of "conflict" is defined; based on the online study of the European Business Association, the impact of conflicts on employee productivity and the functioning of enterprises, as well as the main causes of conflicts, is studied; the role of educational institutions in shaping the skills of conflict resolution in the training of future service sector employees is determined; recommendations are made to optimize the process of education and training of such specialists in order to improve their skills in resolving conflict situations. The study used general scientific methods of cognition: induction and deduction, analysis and synthesis, association and analogy.

Based on the results of the study, it was determined that the acquisition of conflict resolution skills is extremely important for future service professionals, as their work in this area requires high responsibility. The quality of service, customer satisfaction, and company reputation depend on their qualifications. That is why educational institutions that train them should implement a number of strategies to ensure that future professionals acquire the necessary conflict resolution skills. Among these strategies are the involvement of students in practical experience, the development of emotional intelligence, intercultural competence, mentoring programs, international internships, and continuing education initiatives.

The practical significance of the study lies in the possibility of applying the results obtained to improve curricula and methods aimed at training future service professionals. The application of the studied approaches can contribute not only to improving the quality of education, but also to increasing the level of competitiveness of graduates in the labor market.

Key words: conflict, service sector, European Business Association, conflictology, emotional intelligence.

УДК 331.45:159.9:005.933.6

DOI <https://doi.org/10.32782/2663-6085/2024/70.1.2>

Апельт Г.В.,

канд. психол. наук, доцент,
завідувачка кафедри іноземних мов
і країнознавства
Прикарпатського національного
університету імені Василя Стефаника

Познанський Р.В.,

канд. філол. наук, доцент,
доцент кафедри іноземних мов
і країнознавства
Прикарпатського національного
університету імені Василя Стефаника

Савчук Н.І.,

канд. пед. наук, доцент,
доцент кафедри іноземних мов
і країнознавства
Прикарпатського національного
університету імені Василя Стефаника

Постановка проблеми. Формування навичок вирішення конфліктів при підготовці майбутніх спеціалістів сфери обслуговування є однією

з ключових складових успішної професійної діяльності в цьому секторі. Сфера обслуговування включає в себе широкий спектр галузей, від готельного

бізнесу до ресторанного господарства, від медичних послуг до туризму. У цьому різноманітному середовищі конфлікти стають невід'ємною частиною щоденної роботи.

Майстерність вирішення конфліктів має вирішальне значення для успішної кар'єри майбутніх фахівців сфери обслуговування. Здатність швидко виявляти та ефективно вирішувати конфліктні ситуації допомагає не лише зберегти позитивні відносини з клієнтами, але й зміцнити їх лояльність. Крім того, правильно вирішені конфлікти сприяють покращенню репутації компанії та збільшенню її конкурентоспроможності на ринку.

Для формування навичок вирішення конфліктів у майбутніх спеціалістів сфери послуг необхідно ретельно планувати навчальні програми та використовувати різноманітні методи навчання. Важливим елементом є теоретична підготовка, котра дозволяє студентам зрозуміти основні принципи та підходи до вирішення конфліктів. Однак практичні навички також мають велике значення, тому важливо надавати студентам можливість випробувати свої знання в реальних ситуаціях.

Отже, формування майстерності вирішення конфліктів при підготовці майбутніх спеціалістів сфери обслуговування є критично важливим завданням закладів вищої освіти. Посилення уваги до цього аспекту в навчальних програмах та впровадження різноманітних методів навчання сприятиме формуванню компетентних та успішних фахівців, здатних ефективно працювати в умовах сучасного бізнесу.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Останні дослідження і публікації свідчать про широкий інтерес науковців до теми конфліктів та їх впливу на різні аспекти суспільного життя. Зокрема, вивчення конфліктів і їхнього впливу на організаційну культуру, ефективність командної роботи, задоволення працівників та їх клієнтів є актуальними напрямками досліджень Ємельяненка Л. М. [1], Боковець В. В., Соколовської В. В. [2], Орлової В. Ф., Отича О. М., Фурси О. О. [3], Присяжнюк К. [4], Василенка О. [8], Окечукву Л. [9], Цвяк Л. В., Сердюк Н. М. [10], Фогель Т. М. [11] та інших.

Науковці також активно досліджують різні стратегії та методи вирішення конфліктів. Практичні дослідження демонструють важливість розвитку навичок вирішення конфліктів як для організаційного, так і для міжособистісного успіху.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Незважаючи на велику кількість робіт, присвячених різним аспектам конфліктів, питання формування майстерності їх вирішення під час підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування залишається недостатньо дослідженим. Це відкрите поле досліджень привертає увагу вчених та практиків через його прямиий вплив на якість обслуговування, задоволення клієнтів та

ефективність роботи фахівців. Подальші дослідження у цій галузі можуть допомогти розкрити нові підходи та стратегії формування навичок управління конфліктами серед майбутніх спеціалістів, що, в свою чергу, сприятиме підвищенню якості обслуговування та розвитку сфери обслуговування в цілому.

Формулювання цілей статті. Мета статті полягає в наданні рекомендацій щодо оптимізації процесу навчання та підготовки фахівців сфери обслуговування з метою підвищення їхньої майстерності у вирішенні конфліктних ситуацій.

Виклад основного матеріалу дослідження.

Слово «конфлікт» має коріння в латинській мові та походить від «conflictus», що означає зіткнення, боротьбу [1]. На сьогоднішній день існує безліч різних визначень конфлікту, однак усі вони підкреслюють наявність протиріччя, яке притаманне людським взаємодіям. Незалежно від того, чи є вони явними чи прихованими, конфлікти в основному характеризуються відсутністю консенсусу, що виникає через різні точки зору, ідеології, інтереси чи цілі окремих осіб або груп [2].

У процесі конфлікту учасникам надається можливість сформулювати різні точки зору, дослідити альтернативні рішення та проявити свою творчість. Отже, конфлікт має подвійну природу, тобто він служить і джерелом напруги, і каталізатором інновацій. Ефективне управління конфліктом передбачає спрямування його творчого потенціалу на бажані результати [3].

У сфері обслуговування конфлікт може виступати не лише як виклик чи перешкода, але й як можливість оптимізувати процеси обслуговування та забезпечити більшу задоволеність клієнтів. Здатність ефективно вирішувати конфлікти дозволяє працівникам сфери обслуговування оперативно реагувати на негативні ситуації та задовольняти потреби клієнтів. Крім того, розв'язання конфліктів у процесі обслуговування сприяє розвитку бізнесу, позитивній репутації підприємства та збільшенню лояльності клієнтів. Відтак, власники підприємств у цій галузі нерідко надають перевагу працівникам, які виявляють високий рівень майстерності вирішення конфліктів.

В червні 2023 року Європейською Бізнес Асоціацією проведено анонімне онлайн-опитування щодо впливу конфліктів на продуктивність персоналу та ефективність діяльності компаній в цілому. Участь в опитуванні взяли менеджери відділів з управління персоналом більше двадцяти українських компаній, значна частина яких працює в сфері обслуговування. 34,8% учасників заявило, що в їх компаніях конфлікти виникають один-два рази на рік, 30,4% – від двох до семи разів на рік. Тільки один учасник опитування повідомив про відсутність конфліктів у своїй компанії. Практично одразу після виникнення конфлікту

вирішуються лише в 30,4% компаніях, впродовж одного-двох днів – в 47,8%, до тижня – в 30,4%, більше тижня – 4,3% [4]. Основними причинами виникнення конфліктів менеджери з управління персоналом називають такі:

- невідповідність цілей та інтересів, що призводить до розбіжності пріоритетів;
- втома від триваючої війни в поєднанні з невпевненістю в майбутньому;
- некоректне спілкування, відсутність активного слухання та співпереживання, що часто призводить до невисловлених образ;
- неясність у призначенні завдань від керівництва, що призводить до плутанини та розчарування;
- поганий настрій співробітників, їх емоційне вигорання, що потенційно може призвести до агресивної реакції на негативні відгуки та зауваження клієнтів чи партнерів;
- небажання або страх вирішувати проблеми відкрито й конструктивно;
- нерівномірність розподілу навантаження та недостатня мотивація для виконання надмірних завдань;
- неврахування різноманітних психотипів під час формування робочих команд.

Згідно з результатами опитування, 78,3% респондентів відзначили помітне зниження продуктивності співробітників під час конфліктних ситуацій, що значно погіршує роботу компанії. Крім того, 74% менеджерів задокументували випадки звільнення працівників безпосередньо через конфлікти на робочому місці. Незважаючи на поширений характер цих конфліктів, безліч причин, що лежать в їх основі, та згубний вплив на ефективність організації, ні безпосередні керівники, ні співробітники відділу кадрів, ні керівники вищої ланки не беруть активну участь у вирішенні конфліктів у компанії. Більше того, лише 17,4% менеджерів з персоналу визнають обов'язковість залучення призначеного представника відділу кадрів до вирішення конфліктів між працівниками, не кажучи вже про те, щоб зробити це обов'язковою практикою в своїй організації [4]. Відсутність втручання фактично перекладає тягар вирішення конфліктів на плечі самих працівників. Таким чином, співробітники мають самостійно розв'язувати конфлікти, часто не маючи необхідних навичок управління ними. У таких умовах особливо важливим стає формування майстерності вирішення конфліктів, що має відбуватися не лише на робочому місці, а також на етапі підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування в закладах освіти.

На сьогоднішній день фахівців сфери обслуговування готує низка закладів освіти України. Найвідомішими з них є Університет економіки та права «Крок», Міжрегіональна академія управління персоналом (МАУП), Київський університет культури

(КУК), Київський національний університет культури і мистецтв (КНУКІМ), Київський університет туризму, економіки і права (КУТЕП), Академія праці, соціальних відносин і туризму (АПСВТ), Академія рекреаційних технологій і права, Вінницький національний аграрний університет, Державний торговельно-економічний університет, Інститут екології, природоохоронної діяльності та туризму ім. В. Чорновола, Львівський торговельно-економічний університет, Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника та інші [5]. В плани професійної підготовки більшості з них включено навчальний курс «Конфліктологія». Метою цього курсу є забезпечення студентів знаннями про природу конфліктів, причини їх виникнення, методи управління конфліктними ситуаціями, а також практичні навички у вирішенні конфліктів та уміння контролювати конфліктні ситуації [6]. Для майбутніх фахівців вивчення конфліктології є особливо важливим, оскільки їх робота в сфері обслуговування вимагає високої відповідальності та складається з різноманітних викликів. Від їхньої компетентності залежить якість обслуговування, клієнтське задоволення та репутація компанії. Навички вирішення конфліктів допомагають фахівцям ефективно взаємодіяти з клієнтами та колегами, зменшують напругу у взаємовідносинах і сприяють покращенню комунікації в колективі. Крім того, вміння контролювати та вирішувати конфлікти може впливати на підвищення професійного розвитку та кар'єрний успіх. Разом з тим, вивчення зазначеної дисципліни не є достатнім для формування майстерності вирішувати конфлікти майбутніми фахівцями сфери обслуговування.

Окрім включення курсу «Конфліктологія» в плани професійної підготовки, навчальні заклади мають реалізувати низку стратегій, щоб майбутні спеціалісти сфери обслуговування оволоділи необхідними навичками вирішення конфліктів. Ось кілька рекомендацій:

– **розвиток емоційного інтелекту.** Необхідно включити в навчання програми з розвитку емоційного інтелекту, які допоможуть студентам виробити навички розпізнавання власних та чужих емоцій, ефективного керування ними та співробітництва з іншими в умовах конфліктних ситуацій [7];

– **міжкультурна компетентність.** Враховуючи різноманітність сфери обслуговування, необхідно забезпечити навчання міжкультурній компетенції, щоб підготувати студентів до взаємодії з клієнтами та колегами з різних культур. Це включає розуміння культурних норм, стилів спілкування та підходів до вирішення конфліктів у різноманітних контекстах [8];

– **програми наставництва.** Необхідно створити програми наставництва, які об'єднують студентів із досвідченими професіоналами.

Наставники можуть надавати вказівки, поради та підтримку, щоб допомогти студентам орієнтуватися в складних конфліктних ситуаціях та розробляти ефективні стратегії їх вирішення [9];

– **можливості міжнародного стажування.** Стажування, в тому числі, за кордоном ознайомить студентів з різними перспективами та практиками вирішення конфліктів. Міжнародне стажування забезпечує цінний міжкультурний досвід і покращує здатність студентів до адаптації та культурну компетентність [10];

– **безперервна освіта.** Необхідно заохочувати до навчання впродовж усього життя та до постійного професійного розвитку через семінари, тренінги та програми безперервної освіти, котрі спрямовані на вирішення конфліктів та пов'язані з ними навички. Це гарантує, що випускники залишатимуться в курсі передового досвіду та нових тенденцій у цій галузі [11].

Отже, заклади вищої освіти повинні виходити за рамки теоретичного навчання та активно залучати студентів до практичного досвіду, розвитку емоційного інтелекту, міжкультурної компетентності, програм наставництва, міжнародних стажувань та ініціатив щодо безперервної освіти. Впроваджуючи ці рекомендації, вони можуть краще підготувати майбутніх спеціалістів у сфері обслуговування до ефективного управління конфліктами та сприяти загальному успіху організацій у галузі.

Висновки. У підсумку можна зазначити, що для майбутніх фахівців сфери обслуговування розвиток навичок вирішення конфліктів має критичне значення. Від їх компетентності залежить якість надання послуг, рівень задоволення клієнтів і репутація підприємства. Тому заклади освіти, які здійснюють підготовку майбутніх фахівців у цій галузі, повинні вдосконалити свої програми навчання, при цьому звертати увагу на практичний досвід, розвиток емоційного інтелекту, міжкультурну компетентність, програми наставництва, міжнародні стажування та ініціативи безперервного навчання. Впровадження зазначених стратегій сприятиме не лише покращенню якості освіти, але й підвищенню конкурентоспроможності випускників на ринку праці. Таким чином, результати дослідження можуть стати основою для подальшого вдосконалення підготовки майбутніх фахівців сфери

обслуговування та покращення якості послуг, що надаються у цій галузі.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Ємельяненко Л. М. Конфліктологія : навчальний посібник. Київ : КНЕУ, 2013. 315 с.
2. Боковець В. В., Соколовська В. В. Управління конфліктними ситуаціями в роботі з персоналом. Електронне фахове видання «Ефективна економіка». 2020. № 10. DOI: 10.32702/2307-2105-2020.10.4
3. Орлов В. Ф., Отич О. М., Фурса О. О. Психологія конфлікту: Навчально-методичний посібник для підготовки магістрів усіх форм навчання. Київ : ДЕТУТ, 2008. 422 с.
4. Присяжнюк К. Конфлікти та успішний бізнес: чому варто навчити персонал управляти конфліктами. *EBA*. 2023. URL: <https://eba.com.ua/konflikty-ta-uspishnyj-biznes-chomu-var-to-navchyty-personal-upravlyaty-konfliktamy/>
5. Сфера обслуговування. *Osvita. Ua*. 2024. URL: <https://osvita.ua/vnz/guide/search-17-0-0-70-0.html>
6. Міжособистісне спілкування. *Український психологічний ХАБ*. 2024. URL: <https://www.psykholoh.com/post/%D0%BC%D1%96%D0%B6%D0%BE%D1%81%D0%BE%D0%B1%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%96%D1%81%D0%BD%D0%B5-%D1%81%D0%BF%D1%96%D0%BB%D0%BA%D1%83%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F-%D1%86%D0%B5>
7. Що таке емоційний інтелект, для чого він потрібен і як його розвинути в собі. *Агро Кебети*. 2024. URL: <https://blog.agrokebety.com/shcho-take-emotsiynnyu-intelekt>
8. Василенко О. Міжкультурна компетентність: поняття, структура, принципи та методи розвитку. *Освіта дорослих: теорія, досвід, перспективи*. 2022. Вип. 2 (22). С. 60–67. URL: <http://www.adult-education-journal.com.ua/index.php/aej/article/view/221/185>
9. Окечук Л. Програми наставництва: що це таке, чому вони важливі. *BusinessYield*. 2023. URL: <https://businessyield.com/uk/careers/mentoring-programs/>
10. Сердюк Н. М., Фогель Т. М. Безперервна освіта як чинник конкурентоспроможності майбутніх фахівців. *Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах*. 2020. № 70. Т. 3. С. 67–70.
11. Цвяк Л. В. Міжнародне стажування як засіб мовної та професійної підготовки майбутніх фахівців. *Вісник Національного університету оборони України*. 2012. № 6 (31). С. 179–183. URL: http://pedagogy-journal.kpu.zp.ua/archive/2020/70/part_3/14.pdf