

კონფლიქტური სიტუაციების მართვა სასტუმრო ინდუსტრიაში

Managing of Conflict Situations in the Hotel Industry

ნინო აკიმიშვილი - საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტის
ბიზნესტექნოლოგიების ფაკულტეტის დოქტორანტი, ninoakimishvili@yahoo.com

Nino Akimishvili - PhD student, Faculty of Business Technologies,
Georgian Technical University, ninoakimishvili@yahoo.com

აბსტრაქტი. სტატიაში განხილულია სასტუმრო ინდუსტრიაში წარმოშობილი კონფლიქტური სიტუაციების მართვის ტექნოლოგიები. მასთან კავშირში სასტუმროს სტუმართა პროფილების ფსიქოლოგიური კლასიფიკაციის ნიშნები. სასტუმრო ინდუსტრიაში საჩივრების რაოდენობის ზრდის ფაქტორები. სასტუმრო ბიზნესში წარმოშობილი პრეტენზიათა პირობითი კატეგორიები და წარმოშობილი საჩივრების განხილვის დადგენილი წესები.

საკვანძო სიტყვები: კონფლიქტური სიტუაცია, სასტუმრო ინდუსტრია, სტუმარი, ფსიქოლოგიური მომსახურება, ბიზნესი, საჩივრები, პრეტენზიები, კატეგორია, ტიპები, ტიპოლოგია, ფაქტორები, პროცესები. უფლებები, პრობლემები, დაცვა, პასუხისმგებლობა, დოკუმენტაცია, განხილვა.

Abstract. The article reflects on management technologies of conflict situations occurring in hotel industry, as well as the related signs of psychological classification of hotel guests' profiles. The factors of increasing number of claims in hotel industry. Conditional categories of claims arising in the hotel business and established rules for reviewing complaints.

keywords: Conflict situation, hotel industry, guest, psychological services, business, complaints, claims, category, types, typology, factors, processes. Rights, problems, protection, responsibilities, documentation, discussion.

შესავალი. სასტუმრო ინდუსტრიაში კონფლიქტური სიტუაციების მართვა არის მენეჯმენტის შემადგენელი ნაწილი და გამომდინარე, ადამიანების განსხვავებული დამოკიდებულებებისა საგანთა ან ქმედებათა მიმართ იგი საკმაოდ ხშირია. ამიტომ, კონფლიქტური სიტუაციების მოგვარება ერთ-ერთი აუცილებელი პირობაა სასტუმროს ნორმალური ფუნქციონირებისათვის. სასტუმროს მომსახურების პროცესში ხშირად იჩენს თავს „რთული სტუმრების“ კატეგორია რომლებიც სხვადასხვა ფსიქოლოგიური მოტივაციით გამოირჩევიან. ამიტომ, პირველ რიგში გასარკვევია კონფლიქტური სიტუაციის წარმოშობის მიზეზი რათა დროულად და ხარისხიანად აღმოფხვრილ იქნას იგი.

ძირითადი ტექსტი. დასვენების ფსიქოლოგიური პირობების შექმნა ერთ-ერთი მთავარი ფაქტორია სასტუმროს ფუნქციონირების პროცესის ნორმალური წარმართვისათვის. დასვენების ორგანიზების ფსიქოლოგიური პირობების უზულველყოფა ქმნის წინაპირობებს „მტრული“ ფსიქოლოგიური გავლენის დასამკვიდრებლად. აღნიშნული პრობლემა კიდევ უფრო ღრმავდება როდესაც სასტუმროს პერსონალი გარკვეულწილად ექვემდებარება სტუმრების აგრესიულობას და რაც ხშირად, „უმწიფეს“ ხდის მათ.

ფსიქოლოგები რომლებიც სასტუმროს სტუმართა პროფილებს იკვლევენ, განსაზღვრავენ ძირითად „მოთამაშეებს“ და ზოგად კლასიფიკაციის სურათს აყალიბებენ. კერძოდ, იგი შესაძლოა შემდეგნაირად ჩამოყალიბდეს:

„შეგზავნილი“ - მოცემული სასტუმროს კონკურენტების მიერ წარგზავნილი სტუმარი;

1. „დომინანტი“ - რომელიც ცდილობს საკუთარი პრეტენზიები (სამართლიანი ან უსამართლო) წარუდგინოს სასტუმროს ადმინისტრაციას და საკუთარი თავის გამოდებით, აქტიურად გააცნოს სასტუმროს სხვა სტუმრებს;
2. „ანტაგონისტი“ - რომელიც სასტუმროში მიმდინარე სამუშაო პროცესებს ყოველთვის აღიქვამს უარყოფითად და დემონსტრაციულად აცხადებს მას;
3. „აზრის განმცხადებელი“ - რომელიც წყნარად გამოთქვამს თავის აზრს (უარყოფითი ან დადებითი) სასტუმროში მიმდინარე პროცესებთან დაკავშირებით;
4. „მხიარული სტუმარი“ - რომელიც მხიარულ ნოტაზე გამოთქვამს თავის აზრს (უარყოფითი ან დადებითი) სასტუმროში მიმდინარე პროცესებთან დაკავშირებით;
5. „რელიგიური მრწამსის მატარებელი ადამიანი“ - რომლისთვისაც შესაძლოა მიუღებელი აღმოჩნდეს საკუთარ რელიგიასთან სასტუმროში არსებული გარემო.

ზემოთ ჩამოთვლილ სტუმრებს შეუძლიათ სერიოზული სკანდალის წამოწყება, რაც უამრავ პრობლემას შეუქმნის სასტუმროს.

აღნიშნული ტიპოლოგიები არის ძირითადი და იგი ხელს უწყობს სტუმართა ქცევების ფსიქოლოგიური პორტრეტის შექმნას. ასეთი ტიპილოგიების კლასიფიკაცია საშუალებას იძლევა დროულად ამოცნობილ იქნას აგრესიული სტუმრის ქცევის ტიპი და შესაბამისი ზომები იქნას მიღებული სასტუმროში დასვენების ნორმალური ატმოსფეროს აღსადგენად.

სასტუმრო ინდუსტრიაში საჩივრების რაოდენობის ზრდა დაკავშირებულია მრავალი ფაქტორით მაგალითად.

- სტუმრებს გააცნობიერებული აქვთ საკუთარი უფლებები და პასუხისმგებლობებიდან გამომდინარე, უფრო მეტად მოითხოვენ თავიანთ უფლებების დაცვას;

სასტუმროს მომსახურებაზე გაზრდილი მოთხოვნა იწვევს ახალ, ნაკლებად გამოცდილ და ნაკლებად რესურსული სასტუმროების ბაზარზე გასვლას რასაც მომსახურების თვალსაზრისით თან ახლავს მრავალი პრობლემის წარმოშობა; პრეტენზიების მნიშვნელოვანი ნაწილი წარმოიშობა არასწორი რეკლამირების, კლიენტისთვის არასწორი საკონტრაქტო

დოკუმენტაციის წინასწარი გაფორმების, მომსახურების ხარისხის შეუსაბამობისა და სხვა ფაქტორების გამო;

სასტუმროს პერსონალი ვერ ან არ აყალიბებს ვალდებულებებს, უზრუნველყოს კლიენტის მიერ გადახდილი სასტუმროს მომსახურების მთელი სპექტრი.

სასტუმრო ბიზნესში არსებული ყველა პრეტენზია პირობითად შესაძლოა დაიყოს ოთხ კატეგორიად:

1) სასტუმროს მომსახურების შეუსრულებლობა ან არასათანადო შესრულება (სტუმრის მოლოდინისაგან განსხვავებით, სასტუმროს მომსახურების ხარისხის დაბალი დონის შეთავაზება, დამატებითი სერვისების გაუქმება და სხვ.);

2) სტუმრების დაგვიანებით ინფორმირება მომსახურების პირობების ცვლილების შესახებ;

3) არასწორი ან არაზუსტი ინფორმაცია სტუმრისათვის სასტუმროს პროდუქტის მიწოდების შესახებ;

4) სასტუმროს მომსახურების წინასწარ შეძენისას ხელშეკრულების შედგენა და ხელმოწერა, რომელიც არღვევს მომხმარებლის უფლებებს.

აღსანიშნავია, რომ განსაკუთრებული ყურადღება უნდა დაეთმოს სტუმრების საჩივრების განხილვას და სიმართლის დადგენის შემთხვევაში იგი აუცილებლად უნდა დაკმაყოფილდეს.

საჩივრების განხილვისას დაცული უნდა იქნას რამდენიმე წესი კერძოდ,

- სტუმარს უნდა მოუსმინონ თანაგრძნობით და განსაკუთრებული ყურადღებით;
- თუ კი შესაძლებელია, საჭიროა უკმაყოფილო სტუმრის იზოლირება, რათა სხვებმა არ გაიგონ მისი პრეტენზიები;
- სტუმრისათვის მიმართვა უნდა იყოს სახელით და გვარით (დასაშვებია წოდებაც თუ კი იგი აქვს). ფსიქოლოგების აზრით საკუთარი სახელი, გვარი ერთ-ერთი მთავარი ღირებულებაა ადამიანისთვის;
- თუ სტუმარი გაბრაზებულია, პერსონალი მარტო არ უნდა შევიდეს მის ნომერში;
- სასტუმროს თანამშრომლებმა სტუმარს არ უნდა მისცენ ისეთი პირობა რომელიც აღემატება მათ უფლებამოსილებას;
- სტუმრიდან შენიშვნების მოსმენისას, თანამშრომელმა უნდა დააფიქსიროს ძირითადი ფაქტები. თანამშრომელმა უნდა გადაწყვიტოს კიდევ ვის შეუძლია დაუკავშირდეს პრობლემის მოსაგვარებლად. სტუმრის პრეტენზიების მოსმენისას თანამშრომელმა უნდა გამოავლინოს ყურადღებისა და სიზუსტის დემონსტრირება;

- თანამშრომლებმა უნდა დააკონკრეტონ პრეტენზიის მიღების დრო და აცნობონ სტუმარს;
- თანამშრომლებმა თვალყური უნდა ადევნონ პრობლემის მოგვარებას, თუ ის ვინმეს გადაეგზავნება;
- თუ პრობლემის მოგვარება შეუძლებელია, პერსონალმა უნდა აღიაროს ეს რაც შეიძლება სწრაფად;
- ყველა საჩივარი უნდა აღირიცხოს შესაბამის ჟურნალში.

აშშ – ში საერთაშორისო მომხმარებელთა მომსახურების ასოციაციის მიერ ჩატარებული კვლევის თანახმად, უკმაყოფილო მომხმარებელთა 91% არასდროს ისარგებლებს ამ სასტუმროს მომსახურებით და დამატებით სხვებს მიაწვდის ინფორმაციას არსებული ნაკლოვანებების შესახებ. თუ კი, მომხმარებლების პრეტენზიები დაკმაყოფილდება მაშინ, 54-70% ისევ ისარგებლებს სასტუმროს მომსახურებით. ხოლო თუ კი, პრეტენზიების მატარებელი მომხმარებლები ძალიან სწრაფად კმაყოფილდებიან, მაშინ ეს მაჩვენებელი 95% -მდე იზრდება.

ბოლო წლებში სასტუმროს სტუმართა საჩივრების რაოდენობის ზრდასთან და მათი შინაარსის ანალიზთან დაკავშირებით, სასტუმროს ბიზნესში დამკვიდრდა ახალი „კონცეფცია - სტუმართა მიერ სასტუმროს რეკეტირება“, რომელსაც შეიძლება ჰქონდეს განსხვავებული მიზეზები და დამოკიდებული იყოს მომხმარებელთა უკმაყოფილების სამართლებრივი საფუძვლების არსებობასა თუ არარსებობაზე კერძოდ,

- სასტუმროს მომსახურებაში ადგილი არ ჰქონია დარღვევებს მაგრამ, სტუმართა მოლოდინი არ გამართლდა;
- სასტუმრო პროდუქტის რელიზაციის დროს ადგილი ჰქონდა დარღვევებს; მომსახურების მიმწოდებლების მხრიდან ადგილი აქვს დარღვევებს მომსახურების მიწოდებაში;
- ადგილი ჰქონდა სასტუმროსა და სტუმარს შორის ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ვალდებულებების შეუსრულებლობას;
- სასტუმროს მომსახურების პროცესში ფაქტობრივად წარმოიშვა სერიოზული დარღვევები, რისთვისაც იგი ვალდებულია პასუხი აგოს მომხმარებლების წინაშე. თუმცა სასტუმროს ადმინისტრაცია მიიჩნევს, რომ მის მიმართ წარდგენილი პრეტენზიები და მოთხოვნები ძალზე გაზვიადებულია;
- დარღვევები მოხდა სტუმრის დაუდევრობის გამო;
- სტუმარმა გადაწყვიტა სასტუმროს ადმინისტრაციის ”მოტყუება” რათა თავი აარიდოს სრულად ხარჯების გაწევას ან მცირედი თანხა გადაიხადოს და სხვ.

ასეთი სიტუაციების განვითარება ყოველთვის ხდება სხვადასხვა გზით, ეს დამოკიდებულია მრავალ ფაქტორზე: თავად სასტუმროს და მისი

თანამშრომლების ქცევაზე კონფლიქტის მოგვარების პროცესში; კლიენტ-მომხივანის სოციალურ მდგომარეობაზე; ორგანოები, რომლებიც განიხილავენ მომხმარებელთა საჩივრებს; სტუმრების მოთხოვნები სასტუმროში (მათი გონივრულობის ხარისხი, მოქმედება, დაზიანების მტკიცებულება და ა.შ.).

ნებისმიერ შემთხვევაში, სასურველია უპირველესყოვლისა გადაიჭრას გაუგებრობა, რომელიც გაჩნდა სასტუმრო მომსახურების პროცესში. სტუმარი უნდა დაუკავშირდეს სასტუმროს თანამშრომელს, რომელიც უფლებამოსილია დაუყოვნებლივ გადაჭრას პრობლემა. თუ ეს შეუძლებელია, მაშინ სტუმარმა უნდა დააფიქსიროს თავისი უფლებების დარღვევის ფაქტი საჩივრის შესაბამის წარდგენით სასტუმროს ადმინისტრაციასთან შესაბამისი ფორმით.

გაწეული მომსახურების ხარვეზის დადგენისთანავე, სტუმარს მომხმარებლის უფლებების დაცვის შესახებ კანონმდებლობის შესაბამისად, უფლება აქვს მოითხოვოს საკუთარი სურვილისამებრ შემდეგი: გაწეული მომსახურების ხარჯების განულება; გაწეული მომსახურების ფასის შესაბამისი შემცირება; სამუშაოს ხელახლა შესრულება; ხელშეკრულების შეწყვეტა და ზარალის ანაზღაურება; მორალური ზიანის ანაზღაურება და სხვ.

საჩივარი წარედგინება სასტუმროს ადმინისტრაციას და რეგისტრირდება შესაბამის დოკუმენტაციის ჟურნალში. თუ კი, საჩივართან დაკავშირებული ადმინისტრაციის გადაწყვეტილება არ დააკმაყოფილებს მომხივანს (სტუმარს), მას შეუძლია დავა განაგრძოს სასამართლოში მაგრამ, სასამართლო დავები დროში გაწელილია და გარკვეულ ხარჯებთანაა დაკავშირებული.

საერთოდ, იურიდიული პრაქტიკა აჩვენებს, რომ სასტუმრო მომსახურების სფეროში წარმოშობილი კონფლიქტები სასამართლოს ჩარევის გარეშე დავის საკითხებთან დაკავშირებით ორმხრივი შეთანხმებით მთავრდება.

დასკვნა. სასტუმრო ინდუსტრიაში კონფლიქტური სიტუაციების მართვა არის ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი, სპეციფიკური შემადგენელი ინსტრუმენტი დასვენების ფსიქოლოგიური პირობების შექმნა, მისი ფუნქციონირების ჰარმონიული განვითარებისათვის. ამ მიზნით ჩამოყალიბებულია სასტუმროს სტუმართა ფსიქოლოგიური პროფილების ტიპოლოგიური კლასიფიკაციის ნიშნები. სასტუმრო ინდუსტრიაში საჩივრების რაოდენობის ზრდასთან დაკავშირებული ფაქტორები. სასტუმრო ბიზნესში წარმოქმნილი პრეტენზიათა პირობითი კატეგორიები და საჩივრების განხილვის სპეციფიკა.

გამოყენებული ლიტერატურა:

1. კონსტანტინე აბულაძე. აბულაძე კ., სასტუმრო საქმის საფუძვლები. PDF ვერსია. თბილისი, 2015წ. 185გვ.
2. Туризм и гостиничное хозяйство // Под ред. А. Д. Чудновского. - М.: Юркнига, 2001. Стр.229.
3. Arlene Audergon. The War Hotel: Psychological Dynamics in Violent Conflict. Published : January 2005. 327 pages.
4. Demet Tuzunkan. Emrah Ozkul. CONFLICT MANAGEMENT IN HOTELS. A CASE STUDY ON THOMAS MODEL AROUND HOTEL MANAGERS IN ANKARA, TURKEY. October 2013. P160.
5. Baron R.A., Greenberg J., Behavior in Organizations, 3rd ed., Allyn and Bacon, Massachusetts, (1990).
6. Mckenna, S. The Business Impact of Management Attitudes Towards Dealing with Conflict: A Cross-Cultural Assessment. Journal of Managerial Psychology. 10 (7), (1995).
7. Robbins, S. P. Essentials of Organizational Behavior. (Seventh Edition). New Jersey: Prentice Hall Inc, (2003).