

*Антипов А.В.,  
магистрант 2 курса,  
направления подготовки  
38.04.03 Управление персоналом  
Брянского филиала РАНХиГС,  
Россия, г. Брянск*

*Зимонина О.В.,  
кандидат педагогических наук,  
доцент кафедры государственного  
управления и менеджмента  
Брянского филиала РАНХиГС,  
Россия, г. Брянск*

## **СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ И СТРЕССАМИ В ОРГАНИЗАЦИЯХ СФЕРЫ УСЛУГ**

*Аннотация: современные организации, работающие в сфере услуг, сталкиваются с множеством вызовов, среди которых высокая конкуренция, быстро меняющиеся условия рынка и растущие ожидания клиентов. В таких условиях особое внимание необходимо уделять управлению человеческими ресурсами, поскольку именно профессионализм и внутренняя мотивация сотрудников определяют качество предоставляемых услуг.*

*Ключевые слова: теоретические подходы к совершенствованию управления конфликтами и стрессами в организациях сферы услуг, человеческие ресурсы, мотивация сотрудников, современные организации*

*Antipov A.V.,  
2nd year Master's student,  
areas of study  
04/38/03 Personnel Management  
Bryansk branch of the RANEPA,  
Russia, Bryansk*

*Zimonina O.V.,  
candidate of pedagogical sciences,  
associate professor of the department of public  
administration and management  
Bryansk branch of RANEPА,  
Russia, Bryansk*

## **IMPROVING CONFLICT AND STRESS MANAGEMENT IN SERVICE SECTOR ORGANIZATIONS**

*Abstract: Modern organizations working in the service sector face many challenges, including high competition, rapidly changing market conditions and growing customer expectations. In such circumstances, special attention should be paid to human resource management, since it is the professionalism and internal motivation of employees that determine the quality of services provided.*

*Keywords: theoretical approaches to improving conflict and stress management in service organizations, human resources, employee motivation, modern organizations.*

Современная индустрия услуг демонстрирует стремительный рост, где конкурентное преимущество определяется не только качеством предоставляемых сервисов, но и качеством межличностного взаимодействия между персоналом и клиентами. Постоянное психологическое напряжение, испытываемое как рядовыми сотрудниками, так и руководителями в сфере услуг, напрямую связано со спецификой их деятельности и является одной из главных причин деструктивных конфликтных и стрессовых ситуаций.<sup>1</sup>

В сфере услуг понятие конфликт понимается как столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций мнений или

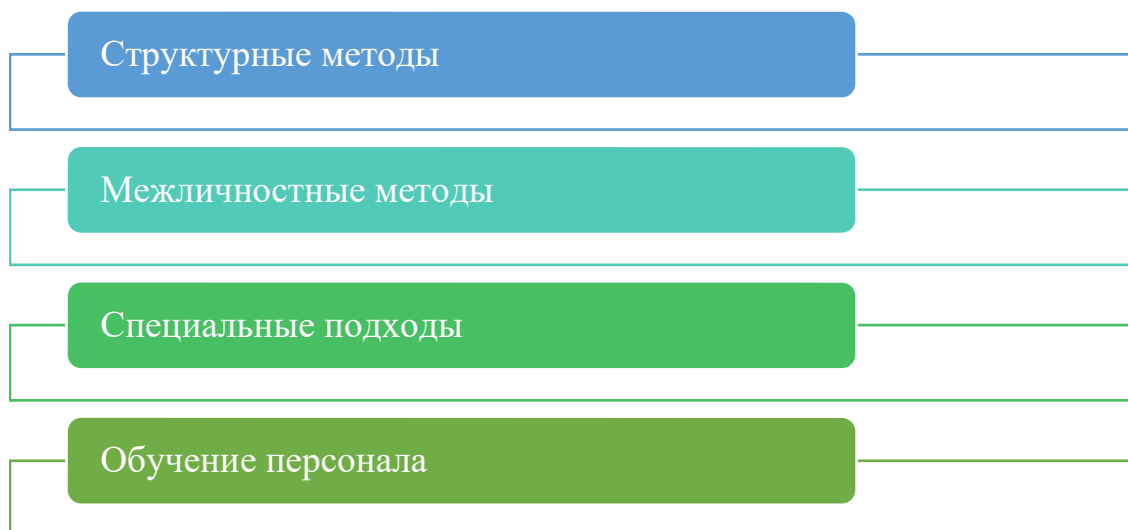
---

<sup>1</sup> Глущенко М.Е. Управление конфликтами с клиентами в сфере сервиса // Инновационная экономика: информация, аналитика, прогнозы. – 2025. - № 7. – С. 226-233

взглядов субъектов взаимодействия. Выделяют несколько типов конфликтов: межличностные, внутриличностные, конфликты между личностью и группой, межгрупповые. Для сферы услуг играют немаловажную роль конфликты между гостями и персоналом, которые возникают из-за особенностей взаимодействия в сервисе и могут проходить через определенные этапы развития.

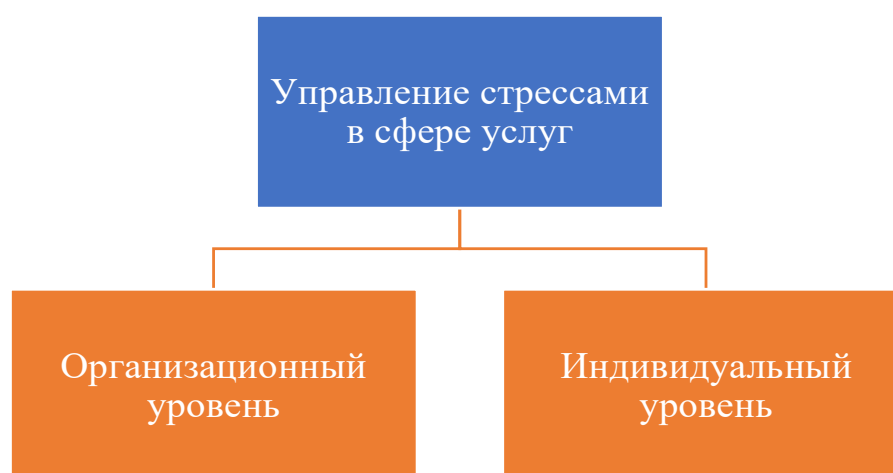
Профессиональный стресс – это сложный многомерный феномен, проявляющийся в физиологических и психологических реакциях на сложные рабочие моменты. Стресс-факторы классифицированы на организационные и психосоциальные, а их управление предполагает целенаправленное воздействие на эти факторы с целью предотвращения их негативных последствий.

Управление конфликтами в сервисных организациях требует комплексного подхода, сочетающего структурные и межличностные методы. Выделяются несколько ключевых технологий разрешения конфликтов (см. рисунок 1)



**Рисунок 1 – Методы управления конфликтами в сфере услуг**

Стресс-менеджмент является неотъемлемой частью современной системы управления персоналом сферы услуг.<sup>1</sup> Он реализуется на двух уровнях: организационном (изменение условий труда, оптимизация рабочих процессов, совершенствование корпоративной культуры) и индивидуальном (развитие стрессоустойчивости, обучение техникам саморегуляции, формирование адаптивных стратегий совладающего поведения).



**Рисунок 2 – Управление стрессами в сфере услуг**

Организационный уровень ориентирован на устранение или минимизацию стресс-факторов, связанных с условиями труда, организационными процессами и корпоративной средой. Задача этого уровня – создать такую рабочую среду, в которой вероятность возникновения стресса у сотрудников была бы минимальной.

Индивидуальный уровень предполагает развитие у сотрудника способности распознавать собственные стрессовые состояния, своевременно реагировать на них и применять техники саморегуляции. Даже в самой благоприятной организационной среде полностью исключить стресс невозможно, поэтому личная стрессоустойчивость сотрудника является важным ресурсом.

---

<sup>1</sup> Соловова Н.В., Калмыкова О.Ю. Стратегии развития стрессоустойчивого поведения персонала организации : учеб. Пособие. – Самара: Изд-во Самар. ун-та, 2024

Анализ текущего состояния проблемы позволяет выделить несколько основных направлений совершенствования системы управления конфликтами и стрессами в организациях сферы услуг (см. таблицу 1)

**Таблица 1**

**Пути совершенствования управления конфликтами и стрессами**

<b>Направление</b>	<b>Описание направления совершенствования</b>
Интеграция и системность	Переход от разрозненных мероприятий по разрешению отдельных конфликтов и снятию симптомов стресса к формированию целостной, интегрированной системы управления, охватывающей все уровни организации. Такая система должна включать в себя подсистемы диагностики, профилактики, оперативного реагирования и постконфликтного анализа
Развитие стресс-компетентности руководителей	Ключевую роль в профилактике конфликтов и стрессов играют линейные руководители. Способность своевременно диагностировать факторы повышения уровня профессионального стресса персонала и реализовывать кадровые мероприятия профилактической работы – важные компоненты их управленческой квалификации. В связи с этим необходимо систематическое обучение руководителей навыкам конфликт-менеджмента, управления стрессом и создания психологически безопасной среды.
Внедрение технологий профилактики	Предполагает внедрение систем стресс-мониторинга, регулярную оценку кадровых рисков, а также разработку и реализацию превентивных программ, направленных на снижение влияния стресс-факторов. Использование математических моделей прогнозирования влияния стресса на удовлетворенность трудом может стать эффективным инструментом проактивного управления.
Развитие эмоционального интеллекта как ключевой компетенции	В эпоху, когда продукты и услуги теряют уникальность, именно качество общения выходит на первое место. Поэтому развитие эмоционального интеллекта должно стать приоритетом в обучении и развитии всего персонала. Это позволит им не только эффективно гасить конфликты, но и повышать лояльность клиентов, предотвращая их возникновение.

Таким образом, совершенствование конфликтам и стрессами в организациях сферы услуг является актуальной и многогранной задачей, требующей системного подхода. Специфика сервисной деятельности, связанная с высокой интенсивностью межличностных коммуникаций и

значительными эмоциональными нагрузками, делает персонал этих организаций особенно уязвимым к негативным последствиям конфликтов и стрессов.

#### **Использованные источники:**

1. Глуценко М.Е. Управление конфликтами с клиентами в сфере сервиса // Инновационная экономика: информация, аналитика, прогнозы. – 2025. - № 7. – С. 226-233

2. Пешина И.С., Постылякова Ю.В. Совершенствование процесса управления конфликтами в организации // Система подготовки кадров социально-культурного и оздоровительного сервиса в условиях инновационной экономики : Сборник научных трудов Международной научно-практической конференции. – Москва, 2023. – С. 201-207

3. Соловова Н.В., Калмыкова О.Ю. Стратегии развития стрессоустойчивого поведения персонала организации : учеб. Пособие. – Самара: Изд-во Самар. ун-та, 2024

4. Соловова Н.В., Калмыкова О.Ю., Тупоносова Е.П. Управление профессиональными стрессами персонала на уровне организации // Вестник Самарского университета. Экономика и управление. – 2024. – Т. 15, № 2. – С.230-248