



Miért törnek össze a csapatok? A vendéglátóiparban a személyzeti konfliktusok 6 rejtett forrása – és hogyan lehet ezeket kijavítani

A vendéglátóipari csapatok nem azért mennek tönkre, mert „az emberek nem jönnek ki egymással”.

Ez egy mítosz.

A csapatok azért omlanak össze, mert a működési környezet konfliktusmintákat teremt. Több mint 25 év vendéglátóipari működés stabilizálása során megtanultuk, hogy a legtöbb alkalmazotti konfliktus – nem személyiségbeli probléma, hanem rendszerszintű hiba következménye.

Ha a forrást javítod >> a konfliktus magától megszűnik.

Íme a 6 leggyakoribb rejtett forrás:

1. Nem tisztázott szerepek >> Területi konfliktusok

Amikor az emberek nem tudják pontosan, hogy mi tartozik hozzájuk, elkezdik védeni a „saját területüket”.

Ez súrlódást, hibáztatást és csendes feszültséget teremt.

Javítás: egyértelmű szerepkörök meghatározott „tulajdoni zónák” látható felelőségek

2. Gyenge átadások >> Információs konfliktusok

Amikor hiányoznak az információk, felmerülnek a feltételezések.

Feltételezések >> hibák >> frusztráció >> konfliktus.

Javítás: Strukturált műszakátadás kiszámítható átmenetek.

3. Inkonzisztens vezetés >> Hűségmegosztás

Amikor a vezetők mást mondanak, a csapat megosztottá válik.

„Te ezt mondtad.” „Ő azt mondta.” „Nekem senki nem szólt.”

Javítás: egységes vezetői normák egyértelmű döntési hierarchia.

4. Sérült munkafolyamatok >> Nyomás-konfliktusok

Amikor a munkafolyamat nem egyértelmű, a személyzet túlterheltnak és támogatottság nélkülinek érzi magát.

A nyomás ingerlékenységgé válik.

Az ingerlékenység vitákká.

Javítás: látható munkafolyamat-térképek következetes ütemezési rutinok.



Miért törnek össze a csapatok? A vendéglátóiparban a személyzeti konfliktusok 6 rejtett forrása – és hogyan lehet ezeket kijavítani

5. Nincs kommunikációs ritmus » Eszkalációs konfliktusok

A legtöbb konfliktus nem nagy robbanással indul.

Azért válnak nagygyá, mert senki sem alapozza újra időben a csapatot.

Javítás: rövid, rendszeres mikro-egyeztetések strukturált kommunikációs ritmus

6. Tulajdonosi mikro-döntések » Hatalmi konfliktusok

Amikor a tulajdonos belép a napi operatív döntésekbe, a vezetők elveszítik a tekintélyüket, és a csapat nem tudja, hogy kit kövessen.

Javítás: tiszta döntési határok delegált hatáskörök a tulajdonos a stratégiai sávban marad

Stronghold-nézőpont

A konfliktus nem emberi probléma.

A konfliktus rendszerprobléma.

Javítsd meg a rendszert » Javul a viselkedés » Megváltozik a kultúra.

Így alakulnak át a vendéglátóipari csapatok.

Ha a csapatod konfliktusokkal küzd, segíthetünk azonosítani a valódi okot – és megszüntetni azt.