

**Запорожець В.**  
ЗВО спеціальності 241 «Готельно-ресторанної справи»  
Миколаївський національний аграрний університет  
м. Миколаїв, Україна  
*Науковий керівник – канд. екон. наук., доцент кафедри  
готельно-ресторанної справи та організації бізнесу*  
**Кушнірук В.С.**

## **ПОКАЗНИКИ ЕФЕКТИВНОСТІ СТРУКТУРИ КОНФЛІКТ- МЕНЕДЖМЕНТУ ГОТЕЛЮ**

Ефективна структура конфлікт-менеджменту є дуже важливим елементом успішної діяльності будь-якого готелю. Щоб виміряти ефективність такої структури, можна використовувати різні показники, такі як кількість конфліктів, що виникають, кількість часу на вирішення конфліктів, витрати на вирішення конфліктів, кількість скарг на роботу структури конфлікт-менеджменту, кількість тренінгів і навчань для персоналу та кількість рекомендацій від клієнтів.

Показники ефективності структури конфлікт-менеджменту готелю можуть включати наступне:

➤ Кількість вирішених конфліктів: Цей показник вказує на те, наскільки ефективно структура конфлікт-менеджменту готелю працює вирішувати конфлікти. Якщо кількість вирішених конфліктів зростає, то це може свідчити про те, що структура конфлікт-менеджменту готелю допомагає ефективно вирішувати конфлікти.

➤ Тривалість вирішення конфліктів: Цей показник вказує на те, наскільки швидко структура конфлікт-менеджменту готелю може вирішувати конфлікти. Якщо тривалість вирішення конфліктів скорочується, то це може свідчити про те, що структура конфлікт-менеджменту готелю працює більш ефективно.

➤ Рівень задоволеності клієнтів: Цей показник вказує на те, наскільки задоволені клієнти готелю з вирішенням конфліктів. Якщо рівень задоволеності

зростає, то це може свідчити про те, що структура конфлікт-менеджменту готелю допомагає задовольняти потреби клієнтів.

➤ Кількість повторних конфліктів: Цей показник вказує на те, наскільки ефективно структура конфлікт-менеджменту готелю запобігає повторенню конфліктів. Якщо кількість повторних конфліктів зменшується, то це може свідчити про те, що структура конфлікт-менеджменту готелю працює ефективно.

➤ Витрати на вирішення конфліктів: Цей показник вказує на те, наскільки дорого коштує вирішення конфліктів для готелю. Якщо витрати на вирішення конфліктів зменшуються, то це може свідчити про те, що структура конфлікт-менеджменту готелю допомагає ефективно економити ресурси готелю.

➤ Кількість скарг на роботу структури конфлікт-менеджменту: Цей показник вказує на те, наскільки ефективно працює структура конфлікт-менеджменту з точки зору сприйняття клієнтами. Якщо кількість скарг зменшується, то це може свідчити про те, що структура конфлікт-менеджменту готелю працює ефективно і задовольняє потреби клієнтів.

➤ Кількість тренінгів і навчань для персоналу: Цей показник вказує на те, наскільки готель інвестує в навчання персоналу для ефективного вирішення конфліктів. Якщо кількість тренінгів і навчань зростає, то це може свідчити про те, що готель серйозно ставиться до питання конфлікт-менеджменту та прагне досягти максимальної ефективності в цьому напрямку.

➤ Кількість рекомендацій від клієнтів: Цей показник вказує на те, наскільки клієнти задоволені роботою структури конфлікт-менеджменту готелю. Якщо кількість рекомендацій зростає, то це може свідчити про те, що структура конфлікт-менеджменту готелю працює ефективно і отримує позитивний відгук від клієнтів.

Отже, якщо готель успішно використовує структуру конфлікт-менеджменту, то можна очікувати зменшення кількості конфліктів, зменшення часу на їх вирішення, зменшення витрат на їх вирішення, зменшення кількості

скарг на роботу структури конфлікт-менеджменту та зростання кількості рекомендацій від клієнтів. Крім того, якщо готель вкладає час і ресурси в тренінги та навчання персоналу, то це може допомогти забезпечити ефективну роботу структури конфлікт-менеджменту та задовольнити потреби клієнтів. Таким чином, важливо пам'ятати, що ефективний конфлікт-менеджмент є ключовим елементом успішної роботи будь-якого готелю, а відповідні показники можуть допомогти виміряти його ефективність.

#### **Список використаних джерел:**

1. Avci, U. (2016). A study on the causes of conflicts between front office employees and guests in hotels. *Journal of Tourism and Hospitality Management*, 4(1), 1-10.
2. Ben-Ishai, S., & Knee, R. (2017). Conflict management in the hospitality industry. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 16(1), 1-21.
3. Choi, S. (2013). An exploratory study of conflict management styles in upscale hotels. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 37(3), 314-338.
4. Hill, A., & Gelbman, A. (2016). A study of conflict resolution among hotel employees in the United States. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 15(4), 351-370.
5. Huang, Y. C., & Lee, C. Y. (2019). How hotel employees respond to guest complaints: Emotional intelligence, attributional style, and service recovery performance. *International Journal of Hospitality Management*, 81, 180-189.

**Іваненко Т.Я.**

*кандидат економічних наук, доцент кафедри  
готельно-ресторанної справи та організації бізнесу  
Миколаївський національний аграрний університет  
м. Миколаїв, Україна*

## **ІНТЕГРАЛЬНИЙ ПІДХІД УПРАВЛІННЯ ЛОГІСТИКОЮ В РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ**

Управління потоковими процесами в ресторанному бізнесі є одним з головних факторів підвищення його конкурентоспроможності. Забезпечення своєчасного доведення матеріальних, інформаційних та фінансових потоків до кінцевого споживача є запорукою не лише комерціалізації роботи закладів індустрії гостинності, а також забезпечує реалізацію соціальних функцій.

Формування логістичної системи ресторанного бізнесу вимагає оптимальне управління потоковими процесами в сфері виробництва