

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

ресторанної продукції, її реалізації клієнтам і гостям та відпрацювання ланцюгів поставок. Тобто логістика в ресторанній сфері являє собою широкий діапазон діяльності, пов'язаний з ефективним рухом сировини від джерела постачання до початку виробничої лінії та готової продукції або напівфабрикатів від кінцевої точки виробничої лінії до місця споживання у відповідності з вимогами клієнтів.

Сучасними фахівцями визначено основні сфери управління потоковими процесами: постачання (пов'язану із входженням матеріальних потоків), виробництва, обігу. Виділяють також і транспортну логістику, яка фактично є складовою частиною кожного з видів логістики. Невід'ємною частиною всіх видів логістики є також обов'язкова наявність логістичного інформаційного потоку, який містить у собі збір, обробку, систематизацію, передачу та зберігання даних щодо матеріального потоку. Така підсистема логістики - є інформаційна (комп'ютерна).

Логістичне бачення процесів виробництва і розподілу матеріальних благ дає можливість максимально використовувати потенціал системного підходу

Системний підхід як методологічний базис логістики означає, що всі логістичні функції і процеси необхідно розглядати з точки зору того, як вони впливають один на одного, на інші елементи або види діяльності, з якими вони взаємодіють, і, відповідно, як останні впливають на логістичну діяльність. Загальний результат логістичної діяльності будь-якого суб'єкту, в тому числі закладів індустрії гостинності, повинен бути більшим, ніж сума результатів кожної функції або процесу.

Ефективність функціонування логістичної системи в ресторанних закладах, яка структурна поділена на функціональні сфери (логістика постачання, виробництва и розподіл), передбачає наскрізне управління потоками логістичної системи, які проходять через усі ланцюги.

Визначальну роль у становленні й утвердженні інтегральної концепції логістики відіграла можливість постійного контролю за матеріальними

потоками у реальному масштабі часу в режимах віддаленого доступу через інформаційні.

Інтегрованій логістиці притаманні ознаки руху економічних ресурсів, які забезпечують скорочення товарно-матеріальних запасів, прискорення обігу оборотного капіталу, скорочення логістичних витрат, найбільш повне задоволення споживачів в якості товарів та супроводжуючого сервісу.

Інтегральний підхід в ресторанному бізнесі вимагає розгляду особливостей технологічного процесу та структури ресторанного закладу. Технологічний процес відображає послідовність виробництва продукції та її подальша реалізація клієнтам і може бути представлений у вигляді логістичного циклу – проміжок часу між поданням замовлення і доставка замовленої продукції або сервісу клієнту.

Зосередження уваги на процесах всередині підприємства має за мету доведення до максимуму різниці в ціні між закупками та реалізацією. Управління поточними процесами в логістичних ланцюгах спрямовані на досягнення ефективності в підсистемах: зв'язок з постачальниками, зв'язок зі споживачами; технологічні процеси всередині одного підрозділу; логістичні процеси між підрозділами підприємства; логістичні зв'язки між підприємствами в логістичному ланцюзі.

Інтегральна відповідальність за рівень витрат включає не лише контроль за внутрішньо фірмовими витратами, а й відповідальність за ефективність та своєчасність поставок у випадку надання переваги на користь придбання матеріальних запасів зі сторони [2].

Раціоналізація процесів всередині логістичного ланцюга вимагає усунення: втрат від перевиконання плану виробництва, що є причиною нерівномірності або хаотичності матеріальних потоків та негативно впливає на якість та продуктивність; втрат, пов'язаних з очікуванням, коли час використовується непродуктивно; втрати, пов'язані з транспортуванням; втрат від технологічного процесу, який не відповідає якісним критеріям,

встановленим клієнтами; втрати від зайвих запасів; втрати від зайвих рухів виконавців технологічних процесів; втрати від браку.

Логістика є практичним інструментом ресторанного бізнесу, інструментом скорочення витрат. Правильне використання підходів логістики допомагає виявити дійові джерела підвищення рентабельності вкладеного капіталу. Удосконалення поточкових процесів дозволяє практично ліквідувати або значно скоротити усі види запасів матеріальних ресурсів у сфері виробництва та обігу, прискорити оборотність оборотних засобів підприємства, знизити витрати на придбання ресурсів, забезпечити найбільш повне задоволення потреб споживачів у якісній продукції (послугах), термінах її доставки. Логістика в ресторанному бізнесі забезпечує гнучкість та динамічність роботи закладу, та є ключовим фактором у конкурентній боротьбі.

Список використаних джерел:

1. Зубар Н. М., Григорак М.Ю. Логістика у ресторанному господарстві. К.: Центр учбової літератури, 2010. 312 с. URL: <http://www.enpuir.npu.edu.ua/bitstream/123456789/8011/1/Logistyka-u-restorannomu%20gosp-Zubar2010.pdf>
2. Шаповалова О.М. Інноваційна діяльність як основа підвищення конкурентоспроможності готельного господарства // Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. 2013. № 16. С.224-228. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/VSUNU_2013_16_44.

Клименко Т.

ЗВО спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
Миколаївський національний аграрний університет
м. Миколаїв, Україна
*Науковий керівник – д-р екон.наук, професор кафедри
готельно-ресторанної справи та організації бізнесу*

Бансва І.О.

ОРГАНІЗАЦІЯ СЕРВІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Організація сервісної діяльності в готелі є ключовим елементом успішної готельної діяльності, оскільки забезпечує зручний та комфортний відпочинок гостей. Нижче наведено деякі тези, які будуть корисними для розгляду цієї теми: