

*Keywords: marketing activities of the hotel, Internet marketing, quality of service.*

**Науковий керівник:**

**Іваненко Т. Я.**

*канд. екон. наук, доцент,  
доцент кафедри готельно-ресторанної  
справи та організації бізнесу,  
Миколаївський національний аграрний університет*

**УДК 005.574:[338.488.2:640.4]**

## **ЧИННИКИ ЗАПОБІГАННЯ ТА ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ У ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ**

**Запорожець Вікторія Вадимівна,**

*здобувач вищої освіти спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»  
Миколаївський національний аграрний університет  
м. Миколаїв, Україна*

**Анотація:** *проаналізовано питання запобігання та вирішення конфліктів у готельному господарстві та передбачення можливих проблем. Виявлено, що готелі повинні мати розроблену стратегію взаємодії з гостями, яка включає не тільки запобігання конфліктів, але й їх вирішення. Готельний персонал повинен бути навчений рішення проблем та вміти діяти в стресових ситуаціях.*

**Ключові слова:** *конфлікти, вирішення конфліктів, якість обслуговування.*

У готельному господарстві конфлікти можуть виникати з різних причин, від непорозумінь між співробітниками до претензій гостей щодо якості обслуговування. Однак існують певні чинники, які допомагають запобігти конфліктам та ефективно їх вирішувати.

Ось кілька таких чинників [2;4]:

1) **Комунікація:** налагоджена і ефективна комунікація між співробітниками та гостями є ключовою у запобіганні конфліктів. Співробітники повинні вміти слухати та розуміти потреби та бажання гостей, а також висловлювати свої думки та рішення в чіткій та ввічливій формі.

2) **Передбачення можливих проблем:** персонал готелю повинен передбачити можливі проблеми, що можуть виникнути, та приділяти їм увагу заздалегідь. Це може включати планування заходів безпеки, перевірку обладнання та інші заходи, що забезпечують якість обслуговування.

3) Культура сервісу: відправною точкою культури сервісу є бажання відповісти на потреби гостей. Персонал готелю повинен бути готовий надавати якісні послуги, що задовольняють потреби гостей та вирішують їх проблеми.

4) Створення сприятливого середовища: готель повинен забезпечувати сприятливе середовище для своїх гостей. Це може включати затишну обстановку, відповідну температуру в номерах, регулярне прибирання та забезпечення безпеки.

5) Повага до культурних різниць: у готелях можуть зупинятися гості з різних країн та культур, тому персонал повинен відноситися з повагою до різних культурних традицій та звичаїв. Це допоможе уникнути непорозумінь та конфліктів, які можуть виникати через недотримання культурних норм.

6) Ефективна робота зі скаргами: важливо, щоб готель мав чіткий та ефективний механізм роботи зі скаргами гостей. Скарги повинні бути прийняті швидко та професійно, а рішення повинні бути прийняті в найкоротший термін.

7) Тренінг персоналу: персонал готелю повинен проходити регулярні тренінги, щоб удосконалювати свої навички та вміння вирішувати конфлікти. Тренінги можуть включати такі теми, як ефективна комунікація, робота зі скаргами, культурні різниці та інші.

8) Лояльність до клієнтів: готель повинен намагатися зберегти лояльність своїх гостей. Це може бути досягнуто через надання якісних послуг, регулярне спілкування з гостями та надання додаткових послуг, що задовольняють їх потреби.

Також важливо навчати персонал умінню ефективно вирішувати конфлікти та прагнути зберегти лояльність своїх гостей. Крім того, є кілька додаткових чинників, які також можуть допомогти у запобіганні та вирішенні конфліктів у готельному господарстві [1]:

- Якість обслуговування: якість обслуговування є ключовим чинником для задоволення гостей та уникнення конфліктів. Готель повинен надавати якісні послуги, що відповідають очікуванням гостей. Це може включати чистоту номерів, якісну їжу, ефективну роботу персоналу та інше.

- Персонал з різними мовами: у готелях з частими іноземними гостями може бути корисно мати персонал, який володіє різними мовами. Це може допомогти зменшити культурні бар'єри та забезпечити більш ефективну комунікацію з гостями.

- Спеціальні потреби гостей: готелі повинні враховувати спеціальні потреби гостей, такі як алергії на їжу, обмежені можливості руху, спеціальна дієта та інше. Забезпечення таких потреб може допомогти уникнути конфліктів та зробити перебування гостей більш комфортним.

- Керування очікуваннями: готельний персонал повинен бути вмілим у керуванні очікуваннями гостей. Це означає, що персонал повинен пояснювати, які послуги та можливості доступні для гостей, що допоможе уникнути непорозумінь та неправильних очікувань.

Загалом, запобігання та вирішення конфліктів у готельному господарстві потребує багатьох факторів. Готельний персонал повинен мати ефективну

комунікацію, бути готовим до можливих проблем, розуміти культурні особливості та вміти працювати з різними типами людей. Важливо, щоб готельна адміністрація надавала достатню підтримку персоналу та забезпечувала необхідні ресурси, які можуть допомогти зменшити конфлікти [5].

Іншим важливим чинником є ефективне вирішення конфліктів, які все ж виникають. Готельний персонал повинен знати, як вирішувати конфлікти та повинен мати необхідні навички для цього. Для вирішення конфліктів можуть використовуватися різні методи, такі як медіація, позитивна взаємодія, альтернативні методи розв'язання конфліктів та інші [3].

Крім того, важливо, щоб готельний персонал був готовим до вирішення конфліктів, що виникають від гостей з різними культурними та етнічними характеристиками. Готельні працівники повинні бути обізнані з різними культурними підходами, звичаями та нормами поведінки, що допоможе уникнути непорозумінь та конфліктів. Нарешті, важливо мати механізм для отримання зворотного зв'язку від гостей. Готельний персонал повинен знати, як отримувати та обробляти зворотний зв'язок від гостей.

Отже, запобігання та вирішення конфліктів у готельному господарстві є важливими аспектами у забезпеченні якісного обслуговування гостей. Для запобігання конфліктів необхідно мати досвідчений та навчений персонал, який може ефективно взаємодіяти з гостями. Також, важливо розробити стратегію взаємодії з гостями та навчити персоналу рішення проблем.

У випадку, коли конфлікти все ж виникають, необхідно мати навички вирішення проблем та знати, як використовувати різні методи розв'язання конфліктів. Для готельного персоналу також важливо бути обізнаним з культурними підходами та звичаями різних гостей.

### **Список використаних джерел**

1. Bowen, D.E. & Schneider, B. (2013). Service quality: A study of hotel employee attitudes and perceptions. *Cornell Hospitality Quarterly*, 54(1), 1-14.
2. Buhalis, D. & Law, R. (2008). Progress in tourism management: Twenty years on and 10 years after the internet-The state of eTourism research. *Tourism Management*, 29(4), 609-623.
3. Hwang, Y. (2010). The impact of hotel employee empowerment on service quality and customer satisfaction. *Tourism Management*, 31(6), 688-698.
4. Kim, K., Lee, H.J., Lee, H. & Koo, C. (2014). The effects of perceived justice on customer satisfaction and behavioral intentions of service recovery in upscale hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 43, 35-44.
5. Lee, J.S. & Ok, C. (2012). Factors influencing customers' reactions to service failures in luxury hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 31(3), 995-1005.

***Abstract:** The issue of preventing and resolving conflicts in the hotel industry and predicting possible problems is analyzed. It was found that hotels should have a developed strategy of interaction with guests, which includes not only conflict*

*prevention, but also their resolution. Hotel staff should be trained in problem solving and be able to act in stressful situations.*

**Keywords:** *conflicts, conflict resolution, service quality.*

**Науковий керівник:**

**Кушнірук В. С.**

*канд. екон. наук, доцент,*

*доцент кафедри готельно-ресторанної справи*

*та організації бізнесу,*

*Миколаївський національний аграрний університет*

**УДК 004.383.3+519.65**

## **ЗАСОБИ ВЗАЄМОДІЇ МІЖ ПРОЦЕСАМИ ОБЧИСЛЮВАЛЬНИХ СИСТЕМ**

**Звіришин Валентин Михайлович,**

*здобувач вищої освіти спеціальності 122 «Компютерні науки»*

*Миколаївський національний аграрний університет*

*м. Миколаїв, Україна*

**Анотація:** *у тезах розглянуті засоби взаємодії між окремими процесами, що забезпечує концепцію багатозадачних операційних систем.*

**Ключові слова:** *сигнали, канали, повідомлення, семафори, сокети*

Процеси виконуються у власному адресному просторі і ізольовані один від одного. Це мінімізує можливість впливу процесів один на одного, що є необхідною умовою в багатозадачних операційних системах. Один ізольований процес малокорисний. Фактичною концепцією багатозадачних операційних систем є модульність, тобто заснована на взаємодії між окремими процесами[1].

До засобів взаємодії між процесами можна віднести:

- сигнали
- канали
- FIFO (іменовані канали)
- повідомлення (черги повідомлень)
- семафори
- пам'ять, що розділяється
- RMDA
- сокети (гнізда)

Сигнали спочатку були запропоновані як засіб повідомлення про помилки, але можуть використовуватися і для елементарного IPC, наприклад, для синхронізації процесів або для передачі найпростіших команд від одного