

зультатів, забезпечувати конкурентні переваги та стабільний розвиток у довгостроковій перспективі.

Список використаних джерел

1. Яремко А.Д. Адаптивне управління стратегіями формування антикризового потенціалу підприємства. Економічний вісник Національного гірничого університету. 2018. №. 4. С. 148–158.
2. Ждаміров Є.Ю. Адаптивна система управління підприємством. Вісник Полтавської державної аграрної академії. 2011. №. 4. С. 189–192.
3. Калініченко Л.Л. Адаптивне управління підприємством в конкурентному середовищі. Вісник економіки транспорту і промисловості. 2011. №. 33. С. 177–180.
4. Kubanov R., Yashchenko O., Makatora D. Adaptive strategies for managing the complete potential of an architectural and construction company. Інклюзивна економіка. 2024. № 1(3). С. 32–41. DOI: https://doi.org/10.32782/inclusive_index_economics.3-5; URL: https://journals.kpdi.in.ua/index.php/inclusive_economics/article/view/75/73 (дата звернення: 09.11.2024).

Галай О.В.

магістрант

ВСП «Інститут інноваційної освіти КНУБА»

Кубанов Р.А.

к. пед. н., доц.

ВСП «Інститут інноваційної освіти КНУБА»

ФОРМУВАННЯ МЕНЕДЖЕРОМ АРХІТЕКТУРНО- БУДІВЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА АЛГОРИТМУ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ ЗІ КЛІЄНТАМИ

Актуальність дослідження алгоритму рішення конфліктів з клієнтами менеджером архітектурно-будівельного підприємства обумовлена кількома ключовими факторами. По-перше, будівельна галузь в Україні характеризується високим рівнем невизначеності та ризиків, що може привести до конфліктних ситуацій. По-друге, конфлікти з клієнтами можуть вплинути на фінансові результати підприємства. По-третє, ефективне управління конфліктами сприяє покращенню комунікації в команді і підвищує загальний моральний дух співробітників. У сучасних умовах ринку, де швидкість реагування та якість виконання проектів є важливими, дослідження алгоритму вирішення конфліктів стає ключовим для підвищення

ефективності управління проектами, задоволення клієнтів, фінансової стійкості та покращення внутрішніх комунікацій в підприємстві.

Мета дослідження – для менеджерів архітектурно-будівельного підприємств визначити головні рамки прикладної конструкції алгоритму вирішення конфліктів зі клієнтами.

Менеджери архітектурно-будівельних підприємств можуть стикатися з різними типами конфліктів, які виникають під час реалізації проектів [1]. Ось кілька прикладів поширених конфліктів:

1. Конфлікти через зміни в проекті. Приклад: Клієнт вирішує внести зміни в проект під час будівництва, наприклад, змінює планування кімнат або вимоги до матеріалів. Це може призвести до затримок у виконанні робіт, збільшення витрат і необхідності повторного узгодження з підрядниками.

2. Проблеми з термінами виконання. Приклад: Менеджер отримує скарги від клієнта на те, що роботи виконуються із запізненням. Причиною можуть бути затримки в постачанні матеріалів або погодні умови. Клієнт може бути незадоволений та вимагати пояснень або компенсацій.

3. Конфлікти через якість виконання робіт. Приклад: Після завершення етапу будівництва клієнт виявляє дефекти в якості виконаних робіт (наприклад, нерівні стіни або проблеми з електропроводкою). Клієнт може вимагати виправлення недоліків, що призводить до додаткових витрат і затримок.

4. Непорозуміння щодо бюджету. Приклад: Клієнт вважає, що загальна вартість проекту не повинна перевищувати певну суму, але в процесі виконання виявляються додаткові витрати, про які клієнт не був проінформований. Це може призвести до конфлікту щодо оплати.

5. Конфлікти в комунікації. Приклад: Менеджер не надає клієнту своєчасну інформацію про прогрес проекту, що викликає у клієнта занепокоєння і недовіру. Клієнт може почати ставити під сумнів професіоналізм компанії та вимагати зустрічі для обговорення ситуації.

6. Різні очікування. Приклад: Клієнт має певні очікування щодо дизайну або функціональності об'єкта, які не були чітко сформульовані на етапі підписання контракту. Це може призвести до конфлікту, якщо реальний результат не відповідає уявленню клієнта.

7. Конфлікти через взаємодію з підрядниками. Приклад: Клієнт може бути незадоволений роботою підрядника, залученого до проекту. Це може призвести до конфлікту між менеджером і клієнтом, якщо менеджер не може або не бажає змінити підрядника.

Ці приклади ілюструють, з якими різноманітними конфліктами може стикатися менеджер архітектурно-будівельного підприємства. Використання ефективних стратегій вирішення конфліктів є критично важливим

для збереження довгострокових відносин з клієнтами та успішної реалізації проектів.

Алгоритм рішення конфліктів зі клієнтами для менеджера архітектурно-будівельного підприємства може включати такі етапи [2–3]:

1. Виявлення конфлікту: оцінка ситуації та визначення причин конфлікту; збір інформації від усіх сторін, щоб зрозуміти суть проблеми.

2. Аналіз ситуації: визначення основних інтересів та потреб клієнта; оцінка можливих наслідків конфлікту для проекту та компанії.

3. Комунікація: організація зустрічі з клієнтом для обговорення ситуації; використання активного слухання, щоб виявити емоції та потреби клієнта.

4. Пошук і вибір оптимальних рішень: генерація варіантів вирішення проблеми спільно з клієнтом; оцінка можливостей та компромісних рішень; вибір найбільш прийняттого варіанту для обох сторін; уточнення деталей і умов реалізації рішення.

5. Впровадження рішення: розробка плану дій для реалізації узгодженого рішення; визначення відповідальних осіб та термінів виконання.

6. Моніторинг, оцінка та документування: систематичний контроль за виконанням рішення; оцінка задоволеності клієнта та внесення коректив за потреби; фіксація всіх обговорень, рішень та змін у документації; підготовка звіту про вирішення конфлікту для аналізу в майбутньому.

Слід зазначити, що навички менеджера архітектурно-будівельного підприємства для вирішення конфліктів з клієнтами є важливим елементом успішного управління проектами. Перш за все, менеджер повинен мати високий рівень комунікаційних навичок. Вміння ефективно спілкуватися з клієнтами, слухати їх потреби і пропонувати конструктивні рішення допомагає уникнути конфліктів та побудувати позитивні взаємодії. По-друге, важливою є навичка управління часом та стресом. У будівельній галузі, де терміни виконання проектів є критично важливими, менеджер повинен бути здатним ефективно керувати своїм часом, розподіляти завдання та вміти працювати під тиском строків. При управлінні конфліктами ці навички допомагають знаходити швидкі та ефективні рішення. Третій аспект – це аналітичні навички. Менеджер повинен бути здатним аналізувати ситуацію, виявляти причини конфліктів та розробляти стратегії їх вирішення. Здатність до системного мислення та усвідомлення можливих наслідків рішень допомагає попередити конфлікти та знайти оптимальний шлях до їх вирішення. Таким чином, розвинуті комунікаційні, управлінські та аналітичні навички допомагають менеджерам архітектурно-будівельних підприємств успішно вирішувати конфлікти з клієнтами та забезпечувати успішну реалізацію проектів [4–5].

Отже, формування алгоритму рішення конфліктів зі клієнтами для менеджера архітектурно-будівельного підприємства є критично важливим у контексті забезпечення успішності проектів та підтримання довгострокових відносин з клієнтами. Цей алгоритм допомагає ефективно вирішувати різноманітні конфлікти, які можуть виникати під час реалізації проектів, і сприяє досягненню взаємоприйнятних рішень для обох сторін.

Такий підхід базується на системному аналізі та врахуванні інтересів та потреб клієнта, що дозволяє підвищити рівень взаєморозуміння та забезпечити позитивний результат вирішення конфлікту. Крім того, важливою частиною алгоритму є постійний моніторинг виконання узгоджених рішень та документування всіх обговорень для подальшого аналізу і уникнення подібних ситуацій у майбутньому.

Безумовно, реалізація алгоритму вирішення конфліктів з клієнтами допоможе підприємству підтримувати позитивні відносини з клієнтами, забезпечуючи високу якість виконання проектів та підвищуючи конкурентоспроможність компанії на ринку.

Список використаних джерел

1. Данченко О.Б., Занора В.О. Проектний менеджмент: управління ризиками та змінами в процесах прийняття управлінських рішень: монографія. Черкаси: ПП Чабаненко Ю.А., 2019. 278 с.

2. Менеджмент організацій і адміністрування: теорія та практика: колект. монографія / за ред. проф. Н.С. Скопенко, проф. О.І. Драган. К.: Кафедра, 2020. 404 с.

3. Олійник І.В. Ефективні стратегії управління конфліктами в системі менеджменту підприємства. Збірник наукових праць Таврійського державного агротехнологічного університету імені Дмитра Моторного (економічні науки). 2024. № 1(50). С. 84–94.

4. Kubanov R., Yashchenko O., Makatora D. Overcoming the architectural and construction manager's professional and psychological academicism towards clients: problems and solutions. Modeling the development of the economic systems. 2024. № 3. P. 21–29. DOI: <https://doi.org/10.31891/mdes/2024-13-3>; URL: <https://mdes.khmnu.edu.ua/index.php/mdes/article/view/364/348> (дата звернення: 09.11.2024).

5. Yashchenko O.F., Makatora D.A., Kubanov R.A., Zynych P.L. Customer Focus as a Tool for Improving Business Efficiency in the Architecture and Construction Industry. Проблеми економіки. 2024. № 3(61). С. 212–220. DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-0712-2024-3-212-220>; URL: https://www.problecon.com/export_pdf/problems-of-economy-2024-3_0-pages-212_220.pdf (дата звернення: 09.11.2024).