

УДК 338.4; 640

Стоцька С.Я., Завідна Л.Д.

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ - КЛЮЧ ДО УСПІХУ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ

Stotska S., Zavidna L.

Ternopil Ivan Puluj National Technical University

THE QUALITY OF SERVICE IS THE KEY TO THE SUCCESS OF THE HOTEL BUSINESS

Конкуренція на ринку послуг для бізнесу з кожним роком стає дедалі запеклішою. Сьогодні серед багатьох проблем економічного та організаційного спрямування на підприємствах готельного бізнесу питання якості набуває особливого значення [1]. Щоб встояти на ринку послуг в умовах війни та втримати існуючі позиції, потрібно шукати нові шляхи вдосконалення процесу управління підприємствами для успішного існування та підвищення конкурентоспроможності. Якість обслуговування – невід’ємна складова ефективності роботи готелю, завдяки якій можливо втримати споживача. Практика показує, що готельне підприємство, яке має погану репутацію в інтернеті щодо якості послуг, втрачає до 40% можливих споживачів кожного року [2-5]. Обслуговування клієнтів готелів під час війни — це більше, ніж просто надання стандартних послуг. Це відповідь на нові виклики, що включає як матеріальну підтримку, так і психологічну допомогу. Ефективне управління в таких умовах вимагає гнучкості, емпатії та готовності до швидкої адаптації [6]. Саме це робить тему актуальною та важливою для сучасного готельного бізнесу.

ТОВ Готельний комплекс «Жорж» у стародавньому місті Львів в умовах війни став важливим осередком для підтримки біженців, волонтерів та військових. Використовуючи цифрові анкети та форми для спрощення процесу реєстрації та збору інформації дало змогу швидко організовувати допомогу та координувати ресурси. З початку війни готель став символом стійкості та опору. Він не лише зберіг свою історичну цінність, але й адаптувався до нових реалій, підтримуючи людей у скрутний час та допомагаючи місту пережити кризу [6]. Але через ризики безпеки, порушення логістичних ланцюгів, а також економічну кризу сфера обслуговування зазнала значних труднощів. Готелі західної частини України, зокрема ГК «Жорж», стикалися з проблемами в обслуговуванні клієнтів через нестачу персоналу та ресурсів. Завдяки професіоналізму та злагодженій командній роботі, готельний комплекс розробив та впровадив систему стандартів та правил якісного клієнтського сервісу - це культура проактивного обслуговування клієнтів на всіх етапах взаємодії з ним. Тобто це стратегія на довгострокову перспективу [7]. Менеджери успіху клієнтів мають передбачати не очікування клієнтів, а їхнє невдоволення. Клієнту потрібно, щоб його зрозуміли та заглибились у його ситуацію, запропонували оптимальний варіант. Важливі емпатія та емоційний інтелект - вміння співчувати та відчувати настрій покупця. Обслуговування не має бути байдужим і знеособленим, але й, на одній лише ввічливості далеко не рушиш.

Для ефективного управління якістю обслуговування на основі узагальнення зарубіжного досвіду в сфері управління якістю та розвитку підприємств гостинності, міжнародних стандартів ТОВ ГК «Жорж» розробив інструменти для побудови клієнтського сервісу [6-8]:

1. Визначення шляхів клієнта та точки дотику.
2. Встановлення єдиних правил та стандартів.

3. Призначення відповідальності.
4. Контроль виконання.
5. Введення системи заохочень та покарань.
6. Перевірка якості обслуговування.

Щоб вас почули потрібно три кроки [6]:

- завоювати увагу
- завоювати довіру
- впливати на ситуацію.

ГК «Жорж» запровадив 5 кроків для ефективного спілкування – STEPS, розробив ефективні стратегії взаємодії з вимогливими гостями і систему розуміння та вирішення конфліктних ситуацій [6; 8].

Застосовує на практиці типологію диск [6]:

- комунікація з СИНІМ: важлива кожна деталь, стриманий в емоціях, аналізує, головне ефективний виграш;
- комунікація з ЖОВТИМ: оптиміст, любить багато говорити, переходить на різні теми, "Я-зірка";
- комунікація з ЧЕРВОНИМ: Коротко/стисло/по суті;
- комунікація з ЗЕЛЕНИМ: Виражати відверту цікавість, емпатичність.

Таким чином, питання обслуговування клієнтів має бути вплетене у ДНК готелю, це частина його внутрішнього стандарту. І відповідність цінностям - один із критеріїв під час вибору співробітників. Без якісного обслуговування утримання клієнтів та успіх готельного бізнесу неможливі. Завдяки високому рівню клієнтського сервісу можна залучити нових гостей, утримати старих та зміцнити репутацію свого бізнесу, що, своєю чергою, може принести готельному бізнесу більше прибутку.

Список використаних джерел:

1. Як забезпечити якість послуг в епоху кризи: основні складники успіху. URL: <https://devisu.ua/uk/statia/yak-zabezpechiti-yakist-poslug-v-epohu-krizi-osnovni-skladniki-uspihu>.
2. Завідна Л.Д., Шевчук Н.С. Модель управління якістю готельних послуг. *Modern research in science and education*. Proceedings of the 4th International scientific and practical conference. (December 7-9, 2023) BoScience Publisher, Chicago, USA. 2023. Рр. 927-932. URL: <https://sci-conf.com.ua/iv-mizhnarodna-naukovo-praktichna-konferentsiya-modern-research-in-science-and-education-7-9-12-2023-chikago-ssha-arhiv/>.
3. Завідна Л.Д. Клименко В.І. Якість послуг як ключовий чинник успіху готельного бізнесу. III International Scientific Conference Modern Transformation in Economics and Management. Conference Proceedings, Part I, March 29th, 2019. Klaipeda, Lithuania: Baltija Publishing, Vol. 1. 2019. P.70–74.
4. Завідна Л.Д. Готельний бізнес: стратегії розвитку : монографія. Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 600 с. DOI: 10.31617/m.knute.2017-1348.
5. Завідна Л.Д., Барна М.Ю. Оцінка конкурентоспроможності підприємства на ринку готельних послуг. *Збірник наукових праць «Проблеми системного підходу в економіці»*, Національний авіаційний університет. Вип. № 1 (69). Частина1. 2019. С. 151-156. DOI: <https://doi.org/10.32782/2520-2200/2019-1-46>.
6. Офіційний сайт ТОВ ГК «Жорж». URL: <https://georgehotel.com.ua/ua/index.html>
7. Що таке клієнтський сервіс і чому він такий важливий. 27.02.2024. URL: <https://remonline.ua/blog/client-service/>.
8. Як покращити обслуговування клієнтів? 9 технік та безліміт порад. 19.06.2024 URL: <https://torgsoft.ua/articles/stati/obslugovuvannja-klijentiv/>.