

УДК 304.402

Лега О.В.¹, Прийдак Т.Б.², Яловега Л.В.³

^{1, 2, 3} канд. екон. наук, доцент, Полтавський державний аграрний університет, м.
Полтава

КОМУНІКАЦІЯ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ: ВИМОГИ ДО ФАХІВЦІВ

Комунікація в готельному бізнесі – це процес обміну інформацією між усіма учасниками готельної діяльності, включаючи співробітників готелю,

гостей, постачальників, партнерів та інші зацікавлені сторони. Ефективність готельного бізнесу безпосередньо залежить від якісної комунікації, оскільки вона визначає взаємодію з клієнтами, постачальниками, персоналом та партнерами. Чітке та оперативне спілкування дозволяє своєчасно задовольнити потреби гостей, вирішувати проблеми, уникати непорозумінь і знижувати рівень стресу як для клієнтів, так і для працівників. Добре організовані канали комунікації, зокрема через цифрові платформи, можуть значно підвищити рівень обслуговування, залучення нових клієнтів і забезпечення лояльності, що в кінцевому підсумку впливає на рентабельність готелю.

Основні аспекти комунікації в готельному бізнесі включають:

1. Внутрішню комунікацію: а) комунікація між працівниками (забезпечує ефективне спілкування між усіма відділами готелю, наприклад, реєстрація, обслуговування номерів, ресторан, прибиральня, адміністрація тощо; дозволяє організувати робочі процеси без збоїв і забезпечити високу якість обслуговування); б) навчання та інструктажі (регулярна комунікація щодо стандартів обслуговування, нових процедур, оновлень у політиках готелю чи змінах у персоналі важлива для збереження єдиного рівня якості обслуговування).

2. Зовнішню комунікацію: а) комунікація з гостями в усіх формах - від бронювання та підтверджень до обробки відгуків та вирішення скарг. Тут, важливо, щоб інформація була зрозумілою і своєчасною, а обслуговування - дружнім і професійним; б) маркетинг та реклама – охоплює маркетингові кампанії, співпрацю з туроператорами, рекламні акції в соціальних мережах, онлайн-бронювання та комунікацію з потенційними гостями через різні канали.

3. Технологічну комунікацію: а) онлайн-бронювання вимагає чіткої комунікації щодо наявності номерів, умов проживання та додаткових послуг та забезпечує зручність для гостей через вебсайт готелю, мобільні додатки та платформи для онлайн-бронювання; б) соціальні мережі – активна взаємодія з потенційними і вже існуючими гостями через соціальні мережі – Instagram, Facebook, Twitter тощо, що дає можливість готелю формувати позитивний

імідж та швидко реагувати на запити.

4. Зворотний зв'язок і управління відгуками – оперативна реакція на відгуки на платформах, а також безпосередній зворотний зв'язок через анкети та опитування дозволяє готелю поліпшувати рівень обслуговування та запобігати можливим непорозумінням.

5. Кризову комунікацію – у випадках надзвичайних ситуацій або кризи (наприклад, проблеми з бронюванням, неочікувані поломки в готелі, пандемія, наслідки обстрілів, тривоги) важливо мати чіткий план комунікації, щоб мінімізувати наслідки для репутації готелю та підтримати лояльність гостей.

Ефективність готельного бізнесу значною мірою залежить від комунікативних навичок фахівців, адже здатність чітко, ввічливо та професійно взаємодіяти з гостями, колегами та постачальниками безпосередньо впливає на рівень обслуговування та загальне враження клієнтів.

Тож, щоб бути комунікабельним у професії готельного бізнесу, фахівець має володіти певними особистими індивідуальними характеристиками. Ці якості не тільки допомагають налагоджувати ефективне спілкування з різними людьми (гостями, колегами, партнерами), але й сприяють розвитку кар'єри в цій сфері.

Ключові характеристики, якими має володіти фахівець у частині комунікації представлено у табл. 1:

Таблиця 1

Комунікаційні характеристики фахівця у сфері готельного бізнесу*

Ознаки	Характеристики
Емоційна інтелігентність	Розуміння емоцій інших людей: важливо вміти розпізнавати і розуміти емоційний стан інших (як гостей, так і колег). Це допомагає краще реагувати на ситуації та адаптувати стиль комунікації.
	Самоконтроль: вміння контролювати свої емоції в стресових ситуаціях або під час конфліктів, щоб зберігати професіоналізм.
	Емпатія: співпереживання і бажання допомогти іншій людині - це важливий аспект, що дозволяє встановити довіру і комфортні стосунки з гостями та командою.
Доброта та відкритість	Турботливе ставлення: гостям важливо відчувати, що до них ставляться з турботою та увагою. Для цього фахівець повинен бути доброзичливим і готовим допомогти.

Ознаки	Характеристики
	Відкритість до спілкування: вміння відкрито спілкуватися з людьми, не замикатися в собі і бути доступним для запитів і побажань - це ключова риса для комунікабельної особистості.
Позитивне ставлення	Оптимізм: позитивний настрій важливий для встановлення добрих стосунків. Оптимізм допомагає залишатися спокійним і продуктивним навіть у складних ситуаціях.
	Готовність до змін: готельний бізнес може бути непередбачуваним, тому важливо мати гнучкий підхід до роботи, швидко адаптуватися до нових умов і вміти реагувати на зміни без стресу.
Гарні соціальні навички	Здатність до взаємодії: комунікабельна людина повинна вміти створювати контакт з іншими людьми, підтримувати розмову і завойовувати довіру.
	Готовність до співпраці: вміння працювати в команді і налагоджувати зв'язки з різними людьми є важливими аспектами комунікації. Це допомагає підтримувати гармонію на роботі і створювати доброзичливу атмосферу.
Зовнішня привабливість і впевненість у собі	Самовпевненість: люди з високою самооцінкою та внутрішньою впевненістю легше встановлюють контакти, адже вони не бояться висловлювати свої думки і рішення. Це також позитивно впливає на ставлення інших людей до них.
	Добре фізичне враження: Зовнішній вигляд і манери відіграють важливу роль у створенні перших вражень. Однак не менш важливо - це внутрішня впевненість і здатність бути доброзичливим у будь-яких ситуаціях
Гнучкість і адаптивність	Здатність адаптуватися до різних людей і ситуацій: у готельному бізнесі часто зустрічаються люди з різними культурними, соціальними і мовними особливостями. Вміння змінювати свій підхід в залежності від ситуації та аудиторії є важливою рисою.
	Позитивна реакція на критику: важливо вміти конструктивно сприймати критику та використовувати її для вдосконалення роботи, а також підтримувати професіоналізм у всіх ситуаціях.
Висока стресостійкість	Спокій в стресових ситуаціях**: У готельному бізнесі можуть виникати непередбачені ситуації, які потребують швидкого реагування. Важливо зберігати спокій і не піддаватися паніці.
	Здатність до швидкого вирішення проблем**: Людина, яка вміє швидко реагувати на проблему та знаходити оптимальне рішення, значно підвищує ефективність комунікації і відчуття впевненості серед гостей та колег.
Відповідальність і надійність	Дотримання обіцянок і виконання обов'язків: люди, які завжди виконують обіцянки і є надійними, викликають довіру і повагу. Це важливо як у взаємодії з колегами, так і з гостями готелю.
	Організованість: навички організації допомагають не тільки ефективно виконувати завдання, але й забезпечують спокій в умовах багатозадачності. Це, у свою чергу, покращує комунікацію в колективі та з гостями.
9. **Прагнення до навчання та розвитку**	Відкритість до нового досвіду: професія в готельному бізнесі передбачає постійний контакт з різними людьми, тому важливо постійно вдосконалювати свої комунікативні навички, навички роботи в команді і розширювати культурний горизонт.
	Ініціативність: люди, які проявляють ініціативу і прагнуть до

Ознаки	Характеристики
	розвитку, здатні не тільки покращити свою роботу, але й бути лідерами в команді, що позитивно впливає на загальну атмосферу в готелі.

*узагальнено на підставі [1-3]

Отже: 1. Комунікбельність – це не просто набір навичок, а цілий спектр особистісних якостей, які дозволяють людині ефективно взаємодіяти з іншими, розуміти і підтримувати їх; 2. Фахівець у готельному бізнесі має мати широкий спектр комунікативних навичок для того, щоб забезпечити ефективну роботу як в команді, так і з клієнтами, а також підтримувати імідж готелю на високому рівні. Розвиток цих навичок сприяє професійному росту та допомагає створювати комфортну атмосферу для гостей та співробітників.

Список використаних джерел:

1. Гунько В. В. Комунікація в системі управління готельним підприємством. *Освітні і культурно-мистецькі практики в контексті інтеграції України у міжнародний науково-інноваційний простір*: Матеріали I Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Запоріжжя, 14 травня 2020 р.), 2020. С.610–611. URL : https://tourlib.net/statti_ukr/gunko2.htm
2. Вerezom's'ka I. G., Olynyk O. M. Соціальні комунікації в готельно-ресторанній справі. URL : <https://journals.uran.ua/bdi/article/view/150435>
3. Найкращі практики в галузі обслуговування гостей у готельному бізнесі. URL : <https://hotel-solution.com.ua/news/best-practices-in-guest-service-in-the-hospitality-industry>