

УДК 316.4

Кузьома А.А.
студентка гр. МТЕз-412м
Національний університет «Запорізька політехніка»
м. Запоріжжя, Україна
наук. кер. – к.е.н., доцент Журавльова С.М.

ПСИХОЛОГІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

В індустрії гостинності психологія обслуговування займає важливе місце. Якість обслуговування в готелях, ресторанах, кафе та інших суб'єктах гостинності має безпосередній вплив на їхню репутацію та успішність. Розуміння психологічних аспектів обслуговування є ключовим для задоволення потреб та очікувань клієнтів, забезпечення повернення та лояльності.

Один із важливих чинників цієї теми – це вплив психології споживача на сприйняття обслуговування. Клієнти мають різні очікування та індивідуальні особливості, які визначають їхню реакцію на обслуговування. Зрозуміти ці психологічні потреби та очікування допомагає створити більш індивідуалізований та задовільний досвід.

В індустрії гостинності взаємодія між співробітниками та гостями заснована на міжособистісних відносинах. Розуміння психології комунікації, вміння співчувати та вирішувати конфлікти грають важливу роль у створенні приємного та позитивного враження для клієнтів.

Продуктивна діяльність співробітників туристичної сфери передбачає наявність ефективної взаємодії туристичного персоналу й туристів. Така

взаємодія буде одним з найважливіших чинників успішної туристичної діяльності. Не вирішеною раніше частиною проблеми є диференційований підхід до призначення персоналу туристичного бізнесу. Виконання функцій працівника туристичної галузі висуває певні вимоги до психологічної сфери особистості, у тому числі до окремих психічних функцій, що пов'язані з особливостями його діяльності [1].

Необхідно враховувати психологічний стан та мотивацію персоналу. Задоволені та мотивовані співробітники більше схильні до високоякісного обслуговування, що впливає на клієнтську задоволеність та лояльність. Розуміння та підтримка психологічного комфорту працівників стає важливим фактором для успішної індустрії гостинності.

Зокрема, компетентність керівника у галузі психології дозволить застосувати принципи популярної у зарубіжній практиці технології управління «happy management» і таким чином оптимізувати результати роботи співробітників туристичного бізнесу, оскільки за численними спостереженнями спеціалістів з психології праці, людина, задоволена життям, більш якісно праці. Правильна кадрова політика сприяє формуванню фахового й стабільного персоналу фірми, який характеризують такі ознаки:

- компетентність;
- працівники володіють відповідними якісними ознаками;
- ввічливість;
- працівники ставляться до клієнта тактовно і з повагою;
- надійність;
- працівники виконують роботу добросовісно, відповідно до поставлених вимог;
- відповідальність;
- працівники заслуговують на довіру;
- швидкість реагування;
- працівники реагують на проблеми та прохання клієнтів;
- комунікабельність – працівник намагається уважно вислухати клієнта та

надати йому найповнішу інформацію [2].

У сфері гостинності часто виникають кризові ситуації, і тут психологія також грає важливу роль. Розуміння психологічних аспектів кризового менеджменту та надання підтримки гостям у стресових ситуаціях допомагає забезпечити безпеку та позитивний досвід.

Сервіс має ефект мультиплікатора: він множить результати, досягнуті рекламою, маркетингом і продажами. В основі цього мультиплікативного ефекту – позитивне ставлення до підприємств сфери гостинності, яке створюється у гостей завдяки якісному особистому обслуговуванню і мотивує їх рекомендувати, підприємство гостинності, іншим людям.

Тому, психологія обслуговування в індустрії гостинності відіграє вирішальну роль у створенні успішних та конкурентоспроможних бізнесів. Розуміння психологічних аспектів як для клієнтів, так і для персоналу, сприяє покращенню якості обслуговування та створенню позитивного досвіду для всіх учасників індустрії гостинності.

Література:

1. Власова О.І. Психологія соціальних здібностей: структура, динаміка, чинники розвитку : монографія. Київ : Київський університет, 2015. 308 с.
2. Лозовіук Ю.С. Психологічна готовність фахівців з туризму до професійної діяльності. *Вісник Луганського національного університету ім. Т. Шевченка*. Серія: Педагогічні науки. 2013. № 18 (277). С. 81-86.