

УДК 636.15

Гагарінов А.Є.¹, Безхлібна А.П.²

¹ студ. гр. ГФ-111, НУ «Запорізька політехніка», м. Запоріжжя,

² канд. екон. наук, доцент, НУ «Запорізька політехніка», м. Запоріжжя

ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНО- РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Психологічні аспекти забезпечення якості обслуговування в готельно-ресторанному бізнесі набувають дедалі більшого значення, оскільки вони суттєво впливають на рівень задоволеності споживачів та їхню лояльність до закладу [1, 2]. Вивчення даних аспектів дає змогу глибше зрозуміти механізми, які визначають ефективність взаємодії між персоналом і клієнтами.

Одним із ключових факторів є емпатія та емоційний інтелект персоналу. Володіння цими якостями дозволяє співробітникам не лише розпізнавати емоційний стан клієнтів, але й відповідним чином адаптувати свою поведінку, що позитивно впливає на загальну оцінку якості послуг. Наприклад, якщо клієнт демонструє незадоволення через затримку в обслуговуванні, офіціант,

надаючи невеликий комплімент від закладу, може суттєво знизити рівень його емоційної напруги та сприяти покращенню загального враження від сервісу.

Не менш важливим є ефективне застосування комунікативних навичок, зокрема активного слухання. Вміння працівників вести діалог із клієнтами, уточнювати їхні потреби та своєчасно реагувати на них, сприяє уникненню непорозумінь та підвищенню довіри до закладу. В результаті цього формується більш професійний підхід до обслуговування, що підвищує загальний рівень задоволеності споживачів.

Персоналізація обслуговування є ще одним важливим чинником, що впливає на емоційну складову взаємодії з клієнтами. Індивідуальний підхід до кожного відвідувача підвищує їхню значущість в очах персоналу та сприяє створенню позитивного враження [3]. Зокрема, постійним клієнтам можна пропонувати індивідуальні меню, сформовані на основі їхніх попередніх уподобань, що зміцнює їхню лояльність до закладу.

Необхідність управління стресом і конфліктами є незаперечною умовою підвищення якості обслуговування. Персонал, що здатен контролювати власні емоції та адекватно реагувати на скарги клієнтів, сприяє зниженню рівня конфліктності та покращенню загального клімату в закладі. Наприклад, пропозиція компенсації чи вибачення у відповідь на скаргу сприяє зменшенню незадоволення та запобігає подальшій ескалації проблеми.

Професійний зовнішній вигляд та невербальна комунікація є важливими елементами, що формують перше враження про заклад. Привітний та впевнений у собі персонал, який демонструє відповідну поведінку, сприяє формуванню сприятливого враження у клієнтів. У той час як непродумана поведінка, наприклад, втомлений або невпевнений вигляд співробітника, може мати негативний вплив на загальну оцінку закладу.

Не слід недооцінювати й вплив атмосфери закладу, зокрема його інтер'єру, музичного супроводу та освітлення. Психологічний комфорт клієнтів значною мірою залежить від гармонійного поєднання цих елементів [4]. Прикладом можуть слугувати ресторани високого класу, де приглушене освітлення та

спокійна музика створюють умови для релаксації, що позитивно впливає на загальний рівень задоволеності клієнтів.

Окремої уваги заслуговують тренінги для персоналу з питань психології обслуговування. Вони дозволяють працівникам покращити навички емоційного самоконтролю, що своєю чергою підвищує якість комунікації з клієнтами та знижує ймовірність виникнення конфліктних ситуацій. Такі заходи сприяють загальному підвищенню ефективності роботи закладу та формуванню його позитивного іміджу.

Отже, впровадження психологічних чинників у процес обслуговування клієнтів є невід'ємною складовою покращення якості сервісу та підвищення конкурентоспроможності закладів готельно-ресторанного бізнесу.

Список використаних джерел:

1. But, T., Mamotenko D., Zaytseva, V., Pulina T. & Bukoros, T. (2021). Business Innovation in The Hotel Industry. SHS Web of Conferences, Vol. 100. IV International Scientific Congress. Society of Ambient Intelligence 2021. Kryvyi Rih, Ukraine, April 12-16. <https://doi.org/10.1051/shsconf/202110001017>

2. Безхлібна А. П. Стратегія розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні. *Інноваційний розвиток туризму та готельно-ресторанного господарства*: монографія / колектив авторів; за заг. ред.. проф.. В. М. Зайцевої. Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2024. С. 190–201.

3. Сьоміна М. О., Безхлібна А. П. Управління якістю послуг в ресторанах. *Тиждень науки-2023*. Факультет міжнародного туризму та економіки. Тези доповідей науково-технічної конференції, Запоріжжя, 24-28 квітня 2023 р. /Редкол.: В. Шаломєєв (відпов. ред.) Електрон. дані. Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2023. С. 182–183

4. Бойко О. К., Безхлібна А. П. Сучасні технології обслуговування в ресторанному бізнесі. *Тиждень науки-2023*. Факультет міжнародного туризму та економіки. Тези доповідей науково-технічної конференції, Запоріжжя, 24-

28 квітня 2023 р. /Редкол.: В. Шаломєєв (відпов. ред.) Електрон. дані.
Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2023. С. 58–59.