

СЕРВІСНИЙ ПРОДУКТ ГОТЕЛЮ ЯК РЕЗУЛЬТАТ УПРАВЛІННЯ КЛІЄНТОРІЄНТОВАНІСТЮ ПЕРСОНАЛУ ПІДПРИЄМСТВА СФЕРИ ГОСТИННОСТІ

Н.М. Джгуташвілі, канд. екон. наук
Київський фаховий коледж туризму та готельного
господарства, м. Київ, Україна

Сучасні умови господарювання підприємств готельної сфери, в мінливих реаліях сьогодення, зазнають певні зміни в створенні сервісного продукту готелю. З'являється розуміння необхідності управління клієнт-орієнтованістю персоналу для досягнення цілей підприємства сфери гостинності.

Сервісний продукт готелю та надання готельних послуг являє собою досить складний процес і лише добре організований комплекс дій дозволяє досягти мети: надати послуги найкращим чином, щоб гості були задоволені та мали бажання знов зупинитися саме в цьому готелі.

Комплексний характер сервісного продукту готелю зумовлює значну різноманітність виконуваних робіт і залучення до обслуговування різних служб, від взаємодії та узгодженості дій яких залежить кінцевий результат надання послуг гостям.

Визначення показників клієнторієнтованості дозволяє скоординувати функціонування всіх підсистем формування сервісного продукту з метою зростання загальної конкурентоспроможності підприємства.

В умовах переходу на клієнторієнтований підхід в індустрії гостинності невід'ємним атрибутом технологій управління є застосування маркетингового менеджменту, що формує особливий тип управлінського уявлення та мислення, за якого розробка та прийняття управлінських рішень засновано на знаннях та урахуванні вимог ринку, з одного боку, а з іншого – забезпечується постійна адаптація до змін, тобто управління готелем з орієнтації на внутрішні можливості трансформується в управління відповідно до впливу зовнішніх умов.

Саме інноваційні рішення можуть сприяти підвищенню рівня клієнт-орієнтованості сервісного продукту, забезпечуючи трансформацію від масового уніфікованого обслуговування до індивідуального, яке сприятиме підвищенню задоволеності гостей. Передумовою інноваційного розвитку закладу готельного господарства є творчі та підприємницькі компетентності працівників [3].

Гордість будь-якого готелю – це персонал, який здатний справляти добре враження на гостей рівнем своїх знань і гнучкістю спілкування, в цілому бути клієнтоорієнтованим.

Клієнтоорієнтованість вкрай важлива в сфері гостинності. Клієнтоорієнтованість – це перехід співробітника від стану «повинен» (формальний сервіс) в «сервісний» стан. Техніки клієнтоорієнтованості лежать в основі:

1. Персоналу важливо розуміти, що змушує гостя повертатися в засіб розміщення.

2. Уміння налаштовуватися на цільову аудиторію і приймати її.

3. Уміння визначити потреби гостя.

4. Знання технік формування гостинної лояльності.

5. Формування сервісної команди.

6. Уміння підтримувати фокусування співробітників на клієнтоорієнтованості шляхом мотивації.

7. Побудова комунікації зі споживачем. Техніки Small Talk.

8. Управління конфліктами [1].

Надання послуг високого рівня якості та задоволення потреб споживачів повинні здійснюватися за рахунок забезпечення високих стимулів до праці у персоналу готелю шляхом професійного зростання, належного рівня ділового спілкування, бездоганного виконання співробітниками своїх професійних обов'язків [2].

Для досягнення успіху в світі сучасного готельного бізнесу, підприємствам необхідні інноваційні засоби і методи управління, орієнтовані на постановку цілей і визначення персональної відповідальності співробітників, що допомагає мотивувати персонал на нові грандіозні досягнення, креативне самовдосконалення та клієнтоорієнтований сервіс.

Список використаних джерел

1. Асоціація індустрії гостинності України. Офіційний сайт. URL: <http://aigu.org.ua/> (дата звернення: 26.10.2022).

2. Завідна Л.Д. Готельний бізнес: стратегії розвитку: монографія. Київ, 2017. 600 с.

3. Савицька Н.Л., Чміль Г.Л., Джгуташвілі Н.М. Клієнтоорієнтоване управління в готельно-ресторанному бізнесі: монографія. Харків: Вид. Іванченко І.С. 2021. 209 с.