

ФАКТОРИ СПОЖИВЧОЇ ПОВЕДІНКИ ЯК ЕЛЕМЕНТ РОЗВИТКУ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ

Лимаренко А.О., Куниця К.В.

*Національний технічний університет
«Харківський політехнічний інститут», м. Харків*

Фактори споживчої поведінки відіграють важливу роль у розвитку сфери гостинності, оскільки вони визначають, як споживачі взаємодіють з готелями, ресторанами та іншими суб'єктами галузі. Споживачі мають певні очікування щодо рівня сервісу, комфорту та якості продуктів і послуг у готелях та ресторанах. Розвиток сфери гостинності вимагає постійного вдосконалення, щоб задовольняти зростаючі вимоги споживачів. Смаки та уподобання споживачів постійно змінюються під впливом моди, культурних та соціальних тенденцій. Галузь гостинності повинна адаптуватися до цих змін, пропонуючи нові концепції, страви та враження.

Конкуренція в галузі туризму та готельно-ресторанної справи є надзвичайною, права споживачів визначають не лише рівень обслуговування, а й успіх чи невдачу підприємства. Права споживачів стають необхідним елементом сервісології, де основним завданням є задоволення потреб та очікувань клієнтів. Перше право споживача – це право на інформацію. Клієнти мають повне право на чітку та об'єктивну інформацію про надані послуги, умови проживання, ресторани та розваги. Це право гарантує, що клієнти можуть зробити свідомий вибір. Друге право – це право на якість обслуговування. Споживачі мають право очікувати високого рівня сервісу, який включає в себе ввічливий персонал, швидке обслуговування та забезпечення всіх необхідних умов для комфортного перебування. Третє право визначається у сфері безпеки та конфіденційності. Гості мають право на безпеку свого майна та особистості. Готелі та ресторани повинні вживати всіх необхідних заходів для захисту своїх клієнтів від можливих негараздів та збереження конфіденційності інформації. Не менш важливим є право на скаргу та відшкодування. Якщо яка-небудь частина обслуговування не відповідає очікуванням або навіть порушує права споживача, вони повинні мати можливість висловити свої скарги та очікувати належної відповіді.

Розвиток галузі гостинності включає в себе ефективне управління онлайн-репутацією, створення привабливого контенту та залучення споживачів через цифрові канали. Економічні умови, такі як зміни в рівні доходу споживачів, курси валют та інші фінансові фактори, можуть впливати на вибір та витрати споживачів у галузі гостинності. Використання новітніх технологій, таких як мобільні додатки для бронювання та замовлення, розумні системи управління готельними приміщеннями та інші інновації, може покращити досвід споживачів та ефективність управління галуззю гостинності.

Розвиток сфери гостинності вимагає уважного вивчення та реагування на ці фактори, щоб забезпечити конкурентоспроможність та задоволення потреб споживачів.