

2. Тенденції в інтернет-маркетингу 2022. URL: <https://artjoker.ua/ru/blog/trendsmarketing-2022/>

3. Отенко І., Птащенко О. Тенденції розвитку високотехнологічної сфери в умовах глобалізації. *Вісник Тернопільського національного економічного університету*. 2020. Вип. 4. С. 65–76. DOI: <https://doi.org/10.35774/visnyk2020.04.065>.

4. Retargeting Statistics. Truelist. 2023. URL: <https://truelist.co/blog/retargetingstatistics/>

Євгенія ЦИГАНКОВА

здобувач вищої освіти, спеціальність 073 «Менеджмент»
Миколаївський національний аграрний університет,
м. Миколаїв

Науковий керівник – канд. екон. наук, доцент кафедри
готельно-ресторанної справи та туризму

Віктор КУШНІРУК

ВПЛИВ ЛІДЕРСЬКИХ ЯКОСТЕЙ КЕРІВНИКА НА РІВЕНЬ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА ЛОЯЛЬНІСТЬ КЛІЄНТІВ У СФЕРІ ПОСЛУГ

У сучасній економіці сфера обслуговування відіграє ключову роль у формуванні конкурентних переваг підприємств, оскільки саме тут відбувається безпосередня взаємодія між компанією та її клієнтами. Якість обслуговування стає визначальним фактором вибору споживача, а рівень його задоволеності трансформується у лояльність, що забезпечує стабільність доходів і довгостроковий розвиток підприємства. У цих умовах особливої актуальності набуває питання ролі керівника як лідера, здатного не лише організувати ефективну роботу персоналу, а й сформувати таку систему управління, яка буде орієнтована на клієнта, гнучко реагуватиме на зміни середовища та забезпечуватиме високі стандарти сервісу. Саме лідерські якості керівника виступають тим фактором, який поєднує стратегічні цілі підприємства з реальними результатами його діяльності у сфері обслуговування.

Лідерські якості керівника являють собою комплекс особистісних характеристик і професійних компетенцій, що визначають здатність впливати на поведінку працівників, мотивувати їх до досягнення спільних цілей і

формувати сприятливе середовище для ефективної діяльності. До таких якостей належать стратегічне мислення, емоційний інтелект, комунікаційні здібності, здатність до прийняття рішень, відповідальність, інноваційність і орієнтація на результат [1]. Важливо підкреслити, що в умовах сфери обслуговування ці якості набувають особливого значення, оскільки результат діяльності підприємства значною мірою залежить від людського фактора та якості взаємодії з клієнтом. Лідер не лише координує роботу персоналу, а й виступає носієм цінностей, норм і стандартів, які визначають поведінку працівників у процесі обслуговування.

Вплив лідерських якостей керівника на якість обслуговування реалізується передусім через систему управління персоналом, адже саме працівники безпосередньо створюють сервісний продукт. Лідерство насамперед ґрунтується на певному управлінському типі взаємодії, що виникає в процесі соціального впливу лідера на групу, при цьому не обов'язково присутня посадова система. Цей процес дещо складніший, він передбачає наявність послідовників лідера, а не його підлеглих [2, С. 90]. Керівник, який володіє розвиненими лідерськими компетенціями, здатний сформувати високий рівень мотивації та залученості персоналу, що позитивно впливає на якість виконання обов'язків. Він створює умови, за яких працівники не лише дотримуються встановлених стандартів, а й прагнуть перевищити очікування клієнтів. Це досягається через ефективну систему стимулювання, розвиток корпоративної культури, підтримку професійного зростання та формування відчуття причетності до спільної справи. У результаті формується якісний сервіс, який відзначається стабільністю, надійністю та орієнтацією на потреби клієнта.

Важливим аспектом є роль комунікації у процесі управління якістю обслуговування. Керівник-лідер забезпечує відкритість інформаційних потоків, сприяє ефективній взаємодії між підрозділами та формує культуру діалогу в колективі. Це дозволяє своєчасно виявляти проблеми в обслуговуванні, оперативно реагувати на скарги клієнтів і впроваджувати необхідні зміни. Крім того, ефективна комунікація сприяє кращому розумінню працівниками

стандартів сервісу та очікувань клієнтів, що підвищує якість їхньої роботи. Лідер також виступає прикладом поведінки, демонструючи високий рівень взаємодії з клієнтами та формуючи відповідні стандарти для персоналу.

Емоційний інтелект керівника є ще одним важливим фактором, що впливає на якість обслуговування та лояльність клієнтів. Ефективне лідерство залежить від здатності пояснювати власні емоції і розуміти емоції оточуючих [3]. У сфері обслуговування, де велике значення має міжособистісна взаємодія, емоційний стан працівників безпосередньо впливає на їхню поведінку щодо клієнтів. Керівник із високим рівнем емоційного інтелекту здатний запобігати конфліктам, підтримувати працівників у складних ситуаціях і формувати атмосферу довіри, що позитивно позначається на якості сервісу.

Лідерські якості керівника суттєво впливають на формування корпоративної культури підприємства, яка визначає стандарти поведінки працівників і підходи до обслуговування клієнтів. Культура, орієнтована на клієнта, передбачає відповідальність за результат, увагу до потреб споживачів і постійне вдосконалення процесів. Саме керівник задає тон цієї культури, формуючи цінності, які поділяють працівники. Якщо в організації домінує клієнтоорієнтованість, це відображається на всіх рівнях діяльності, від стратегічного планування до щоденного обслуговування [4, С. 69].

Якість обслуговування тісно пов'язана з рівнем задоволеності клієнтів, який є основою формування їхньої лояльності. Лояльність проявляється у повторних зверненнях до підприємства, позитивних відгуках і рекомендаціях іншим споживачам. Керівник-лідер впливає на цей процес через створення системи, яка забезпечує стабільно високий рівень сервісу. Він формує стандарти обслуговування, контролює їх виконання та стимулює працівників до постійного підвищення якості роботи. У результаті клієнти отримують позитивний досвід взаємодії з підприємством, що сприяє формуванню довгострокових відносин.

Стратегічне мислення - це здатність виявляти можливості, які надають сучасні технології та зміни зовнішнього середовища, і ефективно

використовувати їх для реалізації корпоративної стратегії. В умовах високої динамічності та невизначеності зовнішнього середовища особливого значення набуває здатність керівника оперативно реагувати на зміни та своєчасно коригувати стратегічні напрями розвитку підприємства [5, С. 553]. Лідер аналізує тенденції розвитку сфери послуг, зміни в поведінці споживачів і впроваджує відповідні інновації. Це може включати використання цифрових технологій, автоматизацію процесів обслуговування, розробку нових сервісних рішень. Такий підхід дозволяє підприємству не лише підтримувати високий рівень якості, а й випереджати конкурентів.

Важливим напрямом впливу лідерства є впровадження інновацій у сфері обслуговування. Керівник, який підтримує новаторство, створює умови для генерації нових ідей, заохочує ініціативність працівників і сприяє впровадженню сучасних технологій. Це дозволяє підвищити ефективність обслуговування, скоротити час виконання операцій і покращити якість взаємодії з клієнтами. Інноваційний підхід також сприяє формуванню позитивного іміджу підприємства як сучасного та клієнтоорієнтованого.

Здатність керівника до прийняття ефективних управлінських рішень має вирішальне значення у забезпеченні якості обслуговування. У процесі діяльності підприємства виникають різноманітні проблемні ситуації, пов'язані з обслуговуванням клієнтів, які потребують швидкого та обґрунтованого реагування. Лідер, який володіє аналітичними здібностями та досвідом, здатний оперативно вирішувати такі ситуації, мінімізуючи негативні наслідки та зберігаючи довіру клієнтів.

Взаємозв'язок між лідерством і лояльністю клієнтів можна пояснити через концепцію внутрішнього маркетингу, відповідно до якої задоволені працівники забезпечують задоволення клієнтів. Керівник, який створює сприятливі умови праці, підтримує персонал і мотивує його, формує основу для високоякісного обслуговування. У результаті клієнти отримують позитивний досвід взаємодії, що сприяє формуванню їхньої лояльності [6, С. 209].

Отже, лідерські якості керівника мають комплексний вплив на рівень якості обслуговування та лояльність клієнтів у сфері обслуговування. Вони визначають ефективність управління персоналом, формування корпоративної культури, впровадження інновацій і здатність підприємства адаптуватися до змін. Саме лідер виступає ключовою фігурою, яка забезпечує узгодження інтересів підприємства та клієнтів, створюючи умови для сталого розвитку та підвищення конкурентоспроможності.

Список використаних джерел:

1. Репортер. Лідерство в бізнесі або як розвивати та мотивувати команду для досягнення високих результатів. URL: <https://report.if.ua/socium/liderstvo-v-biznesi-abo-yak-rozvyvaty-ta-motyvuvaty-komandu-dlya-dosyagnennya-vysokyh-rezultativ/>
2. Маркіна, І. А., Вороніна, В. Л., Дмитренко, І. А. Лідерство як феномен сучасного менеджменту. *Економічний простір*. 2020. 91 с. URL: <https://doi.org/10.32782/2224-6282/159-18>
3. Крисько, Ж. Проблема лідерства в сучасному менеджменті. *Економіка та суспільство*, 2024. Випуск №68. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-68-203>
4. Храпкіна В. В., Храпкін О. М. Роль лідера у формуванні корпоративної культури підприємств. *Економіка і управління : збірник наукових праць*. 2024. 75 с. URL: <https://em.duit.in.ua/index.php/home/article/view/191/189>
5. Шостак Л. Цифрове лідерство в системі формування бізнес-моделей вітчизняного бізнесу під час війни. Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана. Київ, 2025. 555 с. URL: <https://ir.kneu.edu.ua/items/d0ced8de-b1c2-4f27-b91f-df3bc41ec9b7>
6. Устік Т., Колодненко Н. Запровадження маркетингових інструментів для підвищення лояльності клієнтів. *Herald of Khmelnytskyi National University. Economic Sciences*, 326(1), 214 с. URL: <https://doi.org/10.31891/2307-5740-2024-326-34>