

## **ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ УПРАВЛІННЯ СЕРВІСОМ У SPA-ГОТЕЛІ**

Сучасний SPA-готель є складним багатофункціональним закладом, що поєднує готельні послуги, оздоровчі програми, косметологічні та релаксаційні процедури, елементи медичного супроводу та сервіс високого рівня. У разі посилення конкуренції на ринку гостинності саме якість сервісу стає ключовим чинником формування стійких конкурентних переваг. Однак управління сервісом у SPA-готелі пов'язане з низкою специфічних проблем, зумовлених високою чутливістю клієнтів до якості обслуговування, необхідністю персоналізації послуг, складною організаційною структурою та підвищеними вимогами до кваліфікації персоналу. Водночас розвиток технологій, зміна споживчих переваг та інтеграція інноваційних управлінських рішень відкривають нові перспективи для вдосконалення системи керування сервісом у різних типах готельних підприємств [1, 126-123; 9, 180-183].

Управління сервісом у SPA-готелі істотно відрізняється від традиційного готельного менеджменту. Якщо в класичному готелі основна увага зосереджена на розміщенні, харчуванні та базовому обслуговуванні, то у SPA-форматі центральним елементом стає комплекс вражень, що включає фізичне та емоційне відновлення гостя. Клієнт очікує не просто комфортного проживання, а комплексного оздоровчого ефекту, атмосфери усамітнення та індивідуального підходу [6, 271-273; 7, 164-165].

Така специфіка вимагає синхронізації роботи різних підрозділів: служби розміщення, SPA-центру, медичного чи косметологічного блоку, ресторану з дієтичним меню, «house-keeping», технічної служби. Порушення координації між цими підрозділами може спричинити зниження загальної якості сервісу. Наприклад, несвоєчасна підготовка номера чи збій у розкладі процедур негативно впливають на враження гостя, навіть якщо самі послуги були виконані якісно.

Додаткову складність створює необхідність підтримання високого рівня стандартів гігієни та безпеки. SPA-процедури пов'язані з використанням води, косметичних засобів, обладнання, що потребує суворого контролю за санітарними нормами. Помилки у цій сфері можуть призвести не тільки до репутаційних втрат, але й до юридичних наслідків [1, 126-133].

Однією з ключових проблем управління сервісом у SPA-готелі є дефіцит кваліфікованих фахівців. Масажисти, косметологи, терапевти,

адміністратори та менеджери повинні мати не тільки професійні навички, але й високий рівень комунікативної культури. Клієнт SPA-готелю часто чекає індивідуальної уваги, психологічного комфорту та делікатності у спілкуванні.

Висока плинність кадрів у галузі гостинності посилює ситуацію. Постійна зміна персоналу призводить до зниження стабільності сервісу та необхідності регулярного навчання нових співробітників. Відсутність системної програми підвищення кваліфікації та мотивації персоналу негативно позначається на якості обслуговування [3, 341-432; 13, 78-84].

Крім того, SPA-готель потребує міждисциплінарного підходу до навчання. Персонал повинен розуміти основи анатомії, фізіології, дієтології, психології спілкування та стандартів сервісу. Недостатня професійна підготовка може спричинити помилки у підборі процедур або некоректному консультуванню клієнтів [4, 164-167].

Управління сервісом у SPA-готелі пов'язане з високими витратами на утримання інфраструктури. Басейни, сауни, спеціалізоване обладнання потребують регулярного технічного обслуговування та модернізації. У разі економічної нестабільності підтримка високого рівня сервісу стає фінансово складним завданням [8, 187-192].

Додаткові ризики пов'язані із сезонністю попиту. У періоди низького завантаження готелю необхідно зберігати штат співробітників та підтримувати інфраструктуру, що збільшує постійні витрати. Неправильне планування бюджету та відсутність гнучкої цінової політики можуть призвести до зниження рентабельності [10, 56-58; 11, 98-102].

Організаційні проблеми також виявляються у недостатній автоматизації процесів. Відсутність сучасних систем управління бронюванням процедур, обліку завантаження та аналізу клієнтської бази обмежує можливість персоналізації сервісу та оперативного прийняття управлінських рішень [1, 126-123].

Незважаючи на існуючі проблеми, розвиток цифрових технологій відкриває значні перспективи підвищення ефективності управління сервісом. Впровадження CRM-систем дозволяє аналізувати переваги клієнтів, формувати персоналізовані пропозиції та підвищувати рівень лояльності. Онлайн-бронювання процедур та автоматизоване управління розкладом фахівців оптимізують робочі процеси та зменшують ймовірність помилок [8, 187-192].

Використання мобільних програм для взаємодії з гостями сприяє підвищенню зручності обслуговування. Клієнт може заздалегідь вибрати процедури, отримати рекомендації щодо оздоровчих програм та оцінити якість послуг. Це формує більш тісні комунікацію між готелем та споживачем.

Інноваційні SPA-технології, такі як апаратна косметологія, сучасні методики релаксації та інтеграція wellness-програм, дозволяють розши-

рити спектр послуг та залучити нові сегменти ринку. Комплексний підхід до оздоровлення, що включає фітнес, правильне харчування та психологічне розвантаження, посилює конкурентні позиції готелю в еко-сегменті [2, 154-157].

Перспективним напрямом удосконалення управління сервісом є перехід до глибокої клієнтоорієнтованої моделі. Це передбачає детальне вивчення потреб різних категорій гостей – від корпоративних клієнтів до сімейних туристів та індивідуальних відвідувачів wellness-програм.

Персоналізація сервісу включає розробку індивідуальних програм процедур, гнучке ціноутворення, бонусні системи та програми лояльності. У разі високої конкуренції саме емоційна складова обслуговування стає вирішальним чинником повторного візиту.

Важливу роль відіграє формування бренду SPA-готелю як простору гармонії та здоров'я. Репутаційний капітал, позитивні відгуки та активна присутність у цифровому середовищі сприяють зміцненню довіри та сталому розвитку бізнесу [6, 271-273].

Відмітимо, що сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності спрямовані на екологічну відповідальність. У SPA-готелі це проявляється у використанні органічної косметики, енергоефективних технологій, систем економії води та екологічно безпечних матеріалів. Впровадження принципів сталого розвитку як знижує витрати у довгостроковій перспективі, так й підвищує привабливість готелю для екологічно усвідомлених клієнтів [2, 154-157].

Таким чином, управління сервісом у SPA-готелі є складним та багаторівневим процесом, що потребує координації різних підрозділів, високої кваліфікації персоналу та постійного контролю якості. Основні проблеми пов'язані з кадровим забезпеченням, фінансовими витратами, організаційними труднощами та необхідністю підтримання високих стандартів обслуговування.

Водночас перспективи розвитку галузі пов'язані з цифровізацією процесів, впровадженням інноваційних технологій, розвитком клієнтоорієнтованого підходу та орієнтацією на сталий розвиток. Комплексна інтеграція цих напрямів дозволяє як подолати кризові явища, так і сформувати довгострокові конкурентні переваги для України на ринку міжнародного готельно-ресторанного бізнесу [5, 230-232; 12, 67-89].

## ЛІТЕРАТУРА

1. Білоус Т. SPA-індустрія в Україні: аналіз розвитку та перспективи. *Економічний вісник Запорізької державної інженерної академії*. 2018. С. 126–133.

2. Гуштан Т., Годя І. Роль устаткування для розвитку екологічних ініціатив у готельно-ресторанному бізнесі. *Актуальні питання освіти і науки в умовах сучасної російсько-української війни*. Том І. Дро-

гобич –Ужгород –Тернопіль: Посвіт, 2024. С. 154–157.

3. Гуштан Т.В., Корсак Р.В. Управління людськими ресурсами в готельно-ресторанному бізнесі в умовах євроінтеграції. *Актуальні проблеми та перспективи розвитку агропродовольчої сфери, індустрії гостинності та торгівлі [Електронний ресурс]: тези доповідей Міжнар. наук.-практ. конф., 5 листопада 2024 р.* Харків, 2024.С. 431–432.

4. Корсак Р., Ільницький В. Торгівля та готельно-туристична галузь Чехії у контексті євроінтеграції: можливості для українсько-чеської співпраці (2000 – 2019 рр.). *Вісь Європи.* 2022. Вип. 1. С. 49–63.

5. Ільницький В., Корсак Р. Міжнародна співпраця України та ЄС у сфері туризму та гостинності. *Розвиток сучасної освіти і науки: результати, проблеми, перспективи. Том XVII.* Конін – Ужгород – Перемишль – Миколаїв: Посвіт, 2024.С. 230–232.

6. Кемінь Д., Корсак Р. Розвиток SPA-готелів як перспективного напрямку індустрії гостинності. *Розвиток сучасної освіти і науки: результати, проблеми, перспективи. Том XIX: Людина, суспільство, історія: діалог у гуманітарному просторі.* Конін – Ужгород – Перемишль – МиколаївМиколаїв: Посвіт , 2025. С. 271–273.

7. Корсак Р. Фітнес заходи і SPA у курортній справі. *Розвиток сучасної освіти і науки: результати, проблеми, перспективи, перспективи. Том V.* Конін – Ужгород – Херсон – Кривий Ріг:Посвіт, 2018. С. 164-165.

8. Корсак Р.В., Гуштан Т.В., Годя І.М. Роль інноваційного устаткування як чинника підвищення конкурентоспроможності підприємств галузі в умовах євроінтеграції. *Причорноморські економічні студії.* Вип. 87. С. 187–192.

9. Корсак Р., Ільницький В. Маркетингові стратегії для «мілітарі» готельно-ресторанних комплексів: ефективні підходи та інструменти. *Актуальні питання освіти і науки в умовах сучасної російсько-української війни.* Том I. Дрогобич – Ужгород – Тернопіль: Посвіт, 2024. С. 180–183.

10. Кропивницька О. Вплив відвідування SPA-центру на здоров'я людини. *Міжнародний науковий журнал «Інтернаука».* 2017. С. 56–58.

11. Чекалюк О. Сучасні тенденції розвитку SPA-індустрії в Україні. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія».* 2019. С. 98–102.

12. Ilnytskyi V., Korsak R., Sichka I. Interregional European Integration, Trade And Tourism Cooperation Of The Countries Of Eastern And Central Europe (On The Example Of Ukraine And The Czech Republic). *European journal of transformation studies.* 2019. Vol. 7. № 1. С. 67–89.

13. Hushtan T., Korsak R. The Role of State Support in the Development of the Hotel and Restaurant Business in the Context of Crisis Phenomena and Eurointegration Processes. *Baltic Journal of Economic Studies,* Vol. 10. No. 2, 2024. P. 78-84.