

УДК 338.4

## СТВОРЕННЯ МЕХАНІЗМУ УПРАВЛІННЯ SPA-САЛОНОМ ТА ЙОГО АВТОМАТИЗАЦІЯ

**В.В. Хмурова, В.О. Василенко**

Київський національний університет технологій та дизайну

*Стаття присвячена комплексному дослідженню теоретичних проблем і практики управління підприємствами сфери обслуговування. Обґрунтовано механізм управління SPA салоном, його внутрішні та зовнішні складники. Побудована графічна модель функціонування підприємства, на якій базується економіко-математичне моделювання сервісних процесів його діяльності.*

**Ключові слова:** управління SPA салоном, SPA салон, підприємства сфери обслуговування, модель функціонування SPA салону, сервісні процеси SPA салону, автоматизація SPA салону

Механізм управління – складне й багатопланове поняття, яке відображає як внутрішні процеси функціонування підприємств громадського харчування, так і взаємодію із зовнішнім середовищем. Кожному історично визначеному способу виробництва властивий свій особливий механізм управління. Зберігаючи незмінною свою соціально-економічну природу й тип, цей механізм разом із цим підпадає під значні зміни на різноманітних етапах розвитку відповідного способу виробництва. Необхідність його дослідження обумовлена тим, що успішне вирішення проблем, пов'язаних із механізмом управління, значно залежить від правильного визначення самого цього поняття та особливостей функціонування галузі у національній економіці.

Механізмом називають сукупність штучних, рухомо з'єднаних ланок, які здійснюють задані рухи, причому кожному положенню однієї ланки відповідає певне положення інших ланок [1, с. 23]. Очевидно, що таке визначення має вузькотехнічне значення, але воно дає уявлення і про механізм управління, який складається з різних взаємопов'язаних ланок, які включають й інші.

### **Постановка завдання**

У спеціальній літературі даються різні визначення категорії «механізму управління». Так, Абалкін Л. вважає, що основу «організаційно-економічного механізму» складають організаційно-економічні відносини, що формуються в процесі оптимізації суспільної праці, відносин обміну діяльністю і відносин управління [1, с. 30]. Чухно А. [2, с. 21], досліджуючи проблему розвитку механізму функціонування економічних систем перехідного періоду, застосовує категорію «господарський механізм», розглядаючи його,

як механізм дії та використання економічних законів, багатоскладову систему, що виступає як функціональна частина виробничих відносин, відображає взаємодію останніх із продуктивними силами і надбудовою. Вона має як глибинні відносини власності, так і поверхневі організаційні структури та конкретні форми господарювання. В. Худо, розглядаючи цю проблему, визнає лише категорію «економічного механізму» і, стосовно економічного механізму підприємницької діяльності, характеризує його як сукупність підсистем регіональної політики і саморозвитку підприємницьких структур [3, с.14].

Одні автори розуміють механізм як систему інструментів для регулювання процесу виробництва, інші – як систему управління економікою, треті – як спосіб господарювання і т.д. Відповідно існують і різні терміни: «господарський механізм», «економічний механізм», «організаційно-економічний механізм», «механізм управління», «господарський механізм управління», «механізм менеджменту» та інші [1, с. 8; 4, с.14; 5, с. 5; 6, с. 3-6; 7, с. 6]. Наукові розробки у цій сфері відрізняються широким спектром досліджень. Разом із тим, системне обґрунтування елементів механізму управління підприємствами сфери обслуговування (як, наприклад, SPA салони), удосконалення управління процесами надання послуг, реалізації та обслуговування є дискусійними в теоретичному плані, недостатньо розробленими і не доведеними до практичного рівня застосування в ринкових умовах.

На наш погляд, механізм управління є інтегрованою системою, яка включає мету, функції, завдання й методи управління, за допомогою яких забезпечується досягнення кінцевих завдань (результатів). Таке формулювання передбачає визначення відношення перелічених вище понять і дозволяє зробити висновок, що поняття «механізму управління» є ширшим від «механізму менеджменту», «господарського механізму», «економічного механізму», «організаційно-економічного механізму».

#### ***Об'єкт та методи досліджень***

Об'єктом дослідження є організаційно-економічні процеси, що протікають у системі управління підприємствами сфери обслуговування.

Предметом наукового дослідження є теоретичні та прикладні підходи до формування динамічного механізму управління SPA салонами України. Предметом дослідження обрано SPA салони бо їх число постійно зростає. Це пов'язано з тим, що в даний час найбільш гостро відчувається дефіцит фізичної та духовної гармонії, так необхідних нам в боротьбі проти щоденних стресів. При цьому треба пам'ятати, що SPA – це зовсім не медичний, не лікувальний заклад.

Методи дослідження. Теоретичною та методологічною основою дослідження є наукове пізнання сучасних теорій управління і ринкової економіки. У процесі дослідження використано: вибірку статистичних та облікових даних, групування, пошук причинно-наслідкових зв'язків, експертні оцінки, факторний, порівняльний та системно-структурний аналізи, комп'ютерні технології.

### *Результати досліджень та їх обговорення*

Механізм управління SPA салонами формується під дією загальних особливостей і закономірностей розвитку ринкової економіки: високий динамізм, локальний характер і територіальна сегментація ринку послуг. З іншого боку, цей механізм визначається особливостями діяльності підприємств: переважання малих і середніх підприємств в структурі галузі та висока швидкість обороту капіталу; велика чутливість до ринкової інфраструктури; індивідуальність і нестандартність технологій надання послуг; динамічність організаційних форм і структур управління.

SPA – це слово звучить однаково на всіх мовах світу і асоціюється з довгоочікуваним відпочинком, спокоєм і насолодою. У сучасному розумінні SPA – це оздоровчо-відновлювальний комплекс процедур з використанням морської, термальної, мінеральної або прісної води, морських водоростей, цілющих рослин і лікувальних грязей, програми водолікування, мета яких – гармонія тіла, душі і духу. Також до SPA відносяться фітнес-програми, дієтичні програми, програми регенерації та програми по омолодженню шкіри обличчя і тіла. Словом SPA позначають також курорти, в яких проводиться водолікування.

Основна перевага SPA – вплив не на якийсь один орган, а на організм в цілому. Оздоровлення тіла досягається шляхом впливу на всі органи чуття, що призводить до позбавлення від стресів, перевтоми, безсоння і депресій, причому вплив має супроводжується максимальним задоволенням для клієнта. Лікувальні установи санаторного типу сприяють зниженню рівня хвороби, натомість результатом SPA впливу є підвищення рівня здоров'я та поліпшення якості життя хронічного хворого.

Отже проблеми формування ефективного механізму управління SPA салонами є актуальними в сучасних умовах.

Користуючись даними [8, 9], побудована модель діючого в нинішній час механізму управління SPA салонами (рис. 1). Зовнішніми рушійними силами механізму управління сервісними підприємствами виступає державне правове й нормативне регулювання та ринковий механізм регулювання виробничо-господарської діяльності й обслуговування на

підприємствах. Державне правове й нормативне регулювання господарської діяльності SPA салонів ґрунтується на дотриманні законів та нормативних актів у контексті напрямів формування соціальної політики держави.

До основних форм державного регулювання належать: правове регулювання діяльності; фінансово-бюджетне й податкове регулювання ринку товарів і послуг; грошово-кредитне регулювання сукупного попиту і сукупної пропозиції; цінова політика; вироблення регламентуючих норм і стандартів.

На формування сучасного механізму значний вплив справляють ринкові умови господарювання підприємств. Перш за все – це співвідношення попиту й пропозиції, а звідси – рівня цін на продукцію та послуги. Чинниками ринкового впливу

на механізм управління SPA салонами є також конкуренція, можливість заповнення певної ринкової ніші, формування системи господарювання, зв'язків із постачальниками сировини, енергії, матеріалів. Механізм ринкового регулювання діяльності SPA салонами не обмежується сервісними аспектами, а охоплює також фінансово-кредитні відносини, ринок праці тощо.

SPA салони були не готові до впливу такого потужного чинника, як ринкове регулювання. Вплив цього чинника посилюється і відображається на динаміці внутрішнього складу механізму управління.

Внутрішні елементи механізму управління фінансово-господарською діяльністю SPA салонів є основними у складі механізму управління загалом. У складі внутрішнього механізму управління SPA салоном ми виділяємо провідні (мета підприємства, принципи, функції й методи управління, управлінські рішення) і забезпечувальні елементи (інформаційна та кадрове забезпечення управління).



Рис. 1. Механізм управління SPA салоном

Мета підприємства є визначальним елементом, який спонукає до руху усі інші елементи та зв'язки між ними. Реалізація поставленої мети вимагає наявності структурних ланок механізму управління:

а) певних форм організації надання послуг (поділ праці, спеціалізація), за рахунок вдосконалення яких суспільство впливає на розвиток продуктивних сил і забезпечує підвищення ефективності їхнього використання;

б) форм господарських зв'язків, за допомогою яких здійснюється специфічний обмін речей в економіці, в тому числі обіг засобів виробництва, фінансово-кредитні відносини та інше;

в) структур, форм і методів планування та господарського керівництва, у складі яких поряд з економічними можуть бути виділені правові та соціально-психологічні форми і методи;

г) сукупності економічних важелів та стимулів впливу на надання послуг і учасників господарської діяльності, за допомогою яких забезпечується узгодження економічних інтересів і стимулювання господарської діяльності SPA салонів [1, с. 15].

Враховуючи сказане, мета підприємства транслюється в принципи побудови та функціонування механізму управління. Принципи управління SPA салонами – це основні правила, ідеї, норми поведінки, дотримання яких забезпечує ефективне управління підприємством. Загальні принципи управління регулюють діяльність механізму управління відносно існуючих закономірностей управління. Правила й норми, які регулюють внутрішні взаємовідносини між суб'єктом і об'єктом механізму управління, є організаційними принципами.

У складі внутрішнього механізму управління чільне місце посідають функції та методи управління, які формують технологію управління кожним підприємством. В узагальненому вигляді в SPA салонах виконуються такі функції управління: планування (включаючи встановлення завдань), організація, мотивація, контроль у взаємозв'язку із функціями підприємств: надання послуг та обслуговування споживачів.

У процесі вироблення управлінських рішень з окремих аспектів діяльності SPA салонів використовується система методів, за допомогою яких досягаються необхідні результати. До числа основних належать методи техніко-економічних розрахунків, балансовий, планування, моделювання, соціологічні, експертні, економіко-статистичні, економіко-математичні методи та інші.

Забезпечувальні елементи механізму управління – інформаційне і кадрове забезпечення SPA салонів спрямовані на формування повної і якісної інформації та трудових ресурсів, необхідних для підготовки обґрунтованих управлінських рішень зі всіх основних аспектів діяльності. Система внутрішніх і зовнішніх джерел інформації менеджменту SPA салонів ґрунтується на оперативній і статистичній звітності окремих функціональних служб підприємства, фінансового та управлінського обліку тощо.

Таким чином, внутрішній механізм управління SPA салонами є способом реалізації поставлених завдань управлінськими кадрами за допомогою принципів, функцій, методів та інформації, якщо він містить розглянуті вище елементи й взаємозв'язки. Йому властиві не тільки лінійні зв'язки між названими етапами, але й наявність «петель зворотної дії». Підвищення ефективності галузі SPA сприяє підвищенню культурного рівня та економії часу населення. Удосконалення механізму управління SPA салонами спрямоване на споживача, на його добробут.

Для кращого функціонування моделі оперативного управління SPA салонами бажано вводити принципи саморегулювання, що дозволяють за допомогою комплексу внутрішніх показників салону визначати джерело і силу негативних відхилень у його діяльності. Основою моделі є узгодження цілей управління та принцип само регульованого механізму, що дає можливість вносити у процес управління необхідний динамізм і забезпечити оперативність прийняття рішень.

Моделюванню в SPA салонах підлягають такі управлінські та економічні процеси:

- а) програма надання послуг підприємства;
- б) матеріальне стимулювання й узгодження інтересів працівників;
- в) оцінка ефективності функціонування підприємства.

Авторами побудована графічна модель функціонування SPA салонів, на основі якої здійснено економіко-математичне моделювання його господарської діяльності (рис. 2). Як видно зі схеми, управління SPA салонами охоплює керовану систему, яка реалізує процеси перетворення сировини та енергії, і керуючу систему, яка здійснює обробку інформації та забезпечує планування й управління процесом надання послуг. Структурно запропонована модель відображає функціонування SPA салонів в мережі. Вона має блочну побудову й розв'язується ітераційним методом. Кожний блок цієї моделі описує об'єкт, який входить до складу мережі SPA підприємств. Невідомим для блоку є інтенсивність виконання технологічних операцій. З'єднувальними рівняннями характеризуються ресурси, які належать мережі загалом і підлягають розподілу на цьому рівні. Вихідними передумовами

для побудови моделі узгодження інтересів працівників у напрямі позитивного їх впливу на можливості обслуговування SPA салонів, нами були обрані такі:

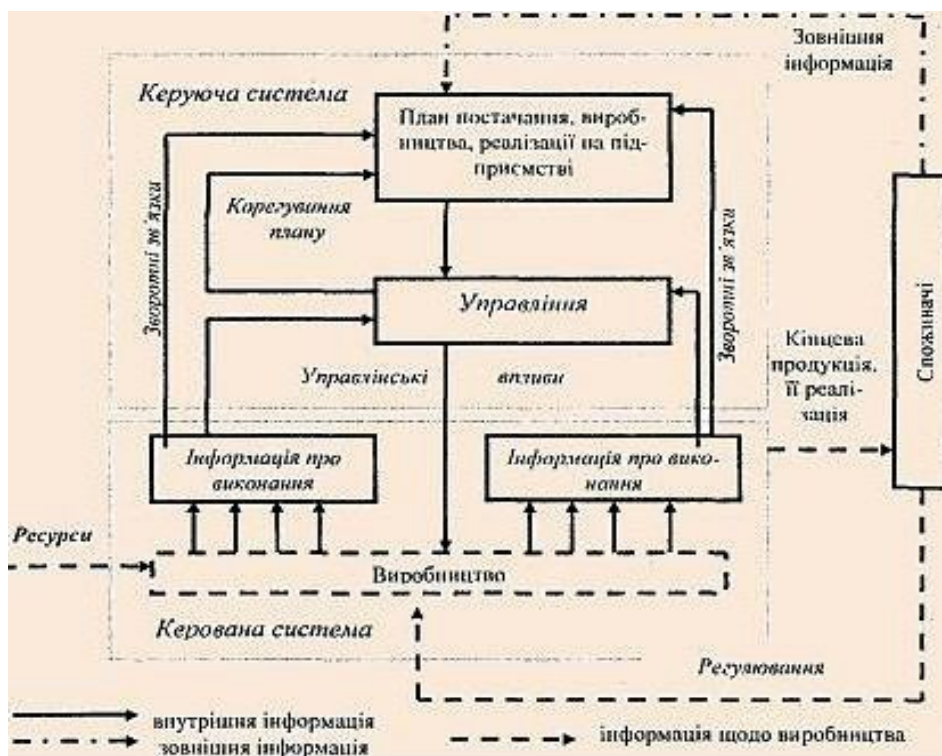


Рис. 2. Графічна модель функціонування SPA салону

а) поточне рішення надання послуг приймається безпосередньо певним суб'єктом (наприклад, адміністратором), який враховує інтереси окремих працівників й інтереси виконання процесу надання послуги. Оскільки ці інтереси, як правило, не співпадають, рішення є певним компромісом, тобто не обов'язково є найкращим із будь-якого погляду;

б) як самі працівники, так і суб'єкт, який приймає поточне рішення, не володіють повною інформацією про процес надання послуги;

в) процес прийняття поточних рішень носить імовірнісний характер, тобто на нього можуть впливати різні випадкові чинники;

г) процесу прийняття поточних рішень властиві елементи адаптації.

Зіставляючи поточні результати з планом, враховуючи вимоги працівників відносно розподілу робочого часу й завдань, суб'єкт навчається приймати рішення, які все більше враховують названі інтереси. Це означає, що в наявності є механізми, які забезпечують певну стійкість стану компромісів інтересів. Якщо під час прийняття конкретного поточного рішення чийсь інтереси виявилися неврахованими, то в подальшому цей компроміс буде відновлено. Важливе значення має оцінка показників ефективності функціонування підприємств (валовий дохід, витрати обігу, прибуток, рентабельність), яку



можна зробити на основі розробленої методики і прийняти висновки про доцільність функціонування (диверсифікацію, модифікацію) SPA салону.

Пропонована методика дозволяє підвести розрахунково-аналітичну базу для прийняття рішень щодо функціонування підприємства і може бути використаною для підприємств інших галузей діяльності.

Для більш ефективного використання авторами пропонується автоматизувати розглянутий процес в SPA салонах за допомогою програмного забезпечення. Розроблене програмне забезпечення SPA дозволяє організувати ефективне управління, що забезпечується участю системи у всіх процесах, таких як: продаж послуг, планування / розклад ресурсів, виставлення рахунків, фінансовий контроль / аналіз тощо.

Розглянемо основні функції запропоновані для SPA салону (на прикладі SPA салону Ізіум). Простота використання і зрозумілі екранні форми задовольняють найвищим вимогам (рис. 3).

Перша з функцій це бронювання. Тепер Ви можете здійснювати бронювання легше,

ніж будь-коли раніше. Ви просто вибираєте послугу, а також гостя, якому вона потрібна, і, якщо хочете, можете вибрати фахівця з числа персоналу – порядок вибору на Ваш розсуд. Програма подбає про все інше!

*Продажі.* Програма допомагає не лише залучати нових клієнтів, але також, завдяки добре продуманій системі підказок, що надаються як гостям, так і персоналу, активно сприяє збільшенню продажів і підвищенню прибутковості. Будь-коли програма дає загальне уявлення про стан всіх послуг, а також інформацію про доступні ресурсах. Завдяки закладеним в систему перевагам клієнтів, ви можете давати гостям адресні і професійні рекомендації. Пропозиції можна надсилати будь-яким доступним на сьогодні способом (лист, факс, e-mail тощо), розширюючи і консолідує клієнтську базу. Ви можете застосовувати по відношенню до гостей конгеніальні перехресні продажі. Програма ненав'язливо, але цілеспрямовано інформує Ваш персонал про продукти і послуги, якими гість ще не користувався. Існує велика ймовірність того, що

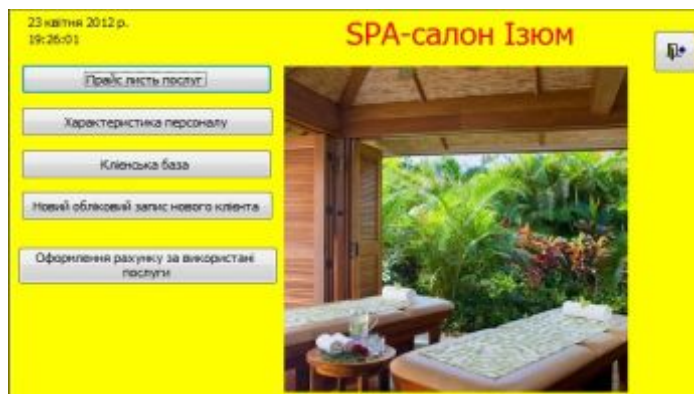


Рис.3. Головна форма



гість швидше скористається порадою з'їздити на вечірню прогулянку на теплоході, якщо ця порада виходить від масажистки.

Суть продажів полягає в тому, щоб в потрібний час робити потрібні пропозиції тим, кому вони потрібні. Програма допомагає Вам діяти в цих трьох напрямках, а також вибирати засоби комунікації.

*Планування / розклад ресурсів.* Оптимальне планування сприяє підвищенню ефективності праці і є запорукою їх розумного використання. Будь то індивідуальні послуги або цілі пакети (рис. 4), програма миттєво інформує клієнта про всі доступні ресурси та дозволить зробити відповідне бронювання. Не потрібно вводити дані повторно – система підбере весь необхідний персонал, а також кімнати, кабінети, спортивні приміщення тощо, виходячи з того, що доступно. При цьому система враховує всі відомі переваги гостя. Весь персонал, задіяний у виконанні того чи іншого завдання, своєчасно оповіщається і отримує інформацію. Завдяки цьому, гості завжди можуть розраховувати на професійну і всеосяжну турботу про себе.

	А	В
1	Нейроседативний масаж	254
2	Хіромасаж	522
3	Лімфодренаж	123
4	Гемолімфодренаж	130
5	Шоколадний масаж	240
6	Тайський масаж	300
7	ЧакроСтоунтерапія	155
8	Шиацу	147
9	Тибетський масаж	186
10	Рефлексологія стопи	230
11	Відновлювальний пілінговий комплекс	369
12	Антарктичні кріо-бактерії на службі вашій красі	400
13	Догляд за комбінованою, жирною і проблемною шкірою	236
14	Відбілюючий догляд за шкірою з пігментацією	125
15	Догляд за областю навколо очей	500
16	Нейрокосметика нового покоління для чутливої шкіри	142
17	Медичний догляд на основі дії фітоестрогенів	139
18	Потужна атака на целюліт	123
19	Відновлювальний пілінговий комплекс для тіла з ефектом схуднення NOVASLIM BODY	345
20	Детоксикація і мінералізація сіллю Геранд	298
21	Схуднення і заряд енергії	369
22	Лікування целюліту і ліфтинг шкіри	258
23	Експрес-метод "інсулінової дієти" для жирових клітин	456
24	Делікатний догляд за зоною навколо очей	555

Рис. 4. Перелік послуг

*Персонал.* Програма підтримує інформацію про ваших співробітників, зайнятих як повний, так і неповний робочий день (рис.5). Розклад складається для кожного працівника і включає час присутності, час відсутності і бронювання. Відкрити і роздрукувати розклад можна в будь-який час. По кожному працівникові можна вести облік його

професійних навичок. Наприклад, для масажиста можна вказати, що крім загального масажу він може робити спортивний масаж.

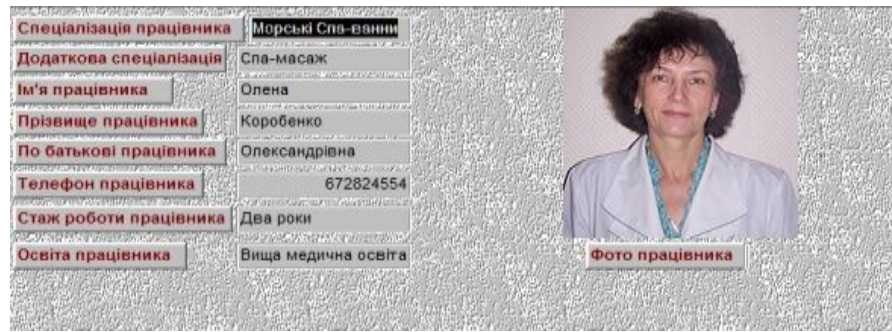


Рис.5. Характеристика персоналу

*Інновації та гнучкість.* Програма дає можливість управляти повним спектром послуг унікальним способом. Подвійне натискання мишкою, і Ви вже склали індивідуальну пропозицію для гостя і одночасно забронювали необхідний персонал та приміщення (рис. 6).

*Ресурси.* Проста і гнучка конфігурація системи дозволяє структурувати та описувати наявні ресурси за своїм бажанням. Для кожної окремої кімнати можна визначити перелік обладнання.

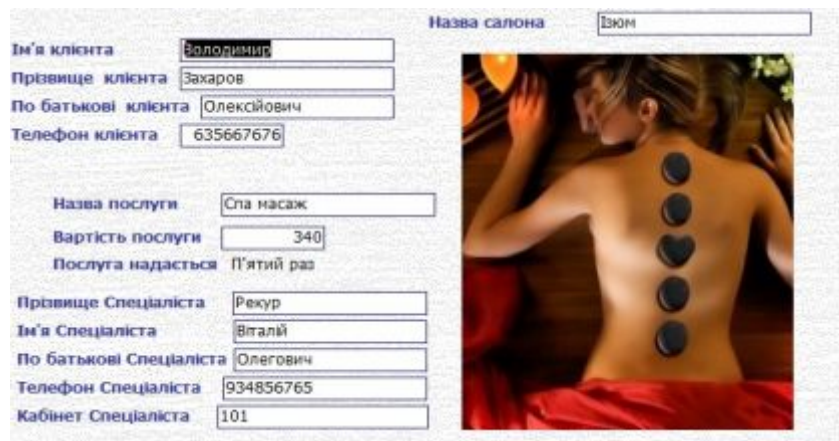


Рис.6. Клієнтська база

*Виставлення рахунків.* Після надання послуг проводиться чимала робота з виставлення рахунків і аналізу. Гості воліють отримувати рахунок, який легко читається з переліком придбаних ними послуг, а персоналу потрібний зрозумілий документ, що описує виконану роботу. Виставлення рахунків зачіпає також розважальні центри, терапевтичні та спортивні приміщення, салони краси і інші компоненти інфраструктури. Запропонована система має увесь необхідний функціонал для ефективної роботи. Вона може автоматично генерувати всі рахунки.

*Гості.* Програма допомагає не забувати звички та уподобання гостей. Гості також цінують швидкість і точність інформації про доступність тих чи інших послуг, ціни і нові пропозиції.

*Фінансовий контроль / аналіз.* Велике розмаїття пропонованих послуг, використання як внутрішньої, так і зовнішньої робочої сили, вашої власної та

сторонньої інфраструктури, плюс час на обробку даних – все це висуває великі вимоги до контролю та аналізу. Одне натискання на кнопку, і програма забезпечить вас і всіх, кому це може бути необхідно, великою кількістю аналітичної та статистичної інформації, що допомагає контролювати бізнес-операції і виявляти області, які потребують особливої уваги. Це означає, що ця система не тільки поінформує вас про те, що відбувається, а й надасть всю необхідну документацію для оптимізації системи прийняття рішень.

### ***Висновки***

Менеджери можуть використовувати принципові методологічні засади становлення нових організаційних форм і структур управління SPA салонами: спеціалізація і концентрація завдань, які потребують виконання однорідних видів діяльності; концентрація в одному органі управління всієї повноти відповідальності за наслідки господарської діяльності об'єкта; виключення дублювання функцій різними органами управління; забезпечення максимально можливої узгодженості мети та інтересів органів управління різних рівнів; зведення до мінімуму числа рівнів управління, на яких приймаються остаточні рішення; обов'язкове поєднання в кожному органі управління повноважень із прийняття рішень і відповідальності та контролю за їх виконанням; впровадження структурних зрушень у вертикальні й горизонтальні зв'язки та відносини.

Ефективність процесу управління значною мірою визначається якістю оперативного управління, що дозволяє керівникам середнього рівня систематично здійснювати збір, передачу, обробку та узагальнення необхідної інформації, забезпечувати точне і повне відображення фактичних процесів руху керованого об'єкта, а за рахунок комплексних внутрішніх чинників підприємства визначити джерело й силу негативних відхилень у діяльності. У роботі обґрунтовано впровадження програмного забезпечення, яке буде ефективним інструментом для управління.

### **ЛІТЕРАТУРА**

1. Абалкин Л.И. Что такое хозяйственный механизм [Текст] / Л.И. Абалкин. – М.: Мысль, 1980. – 79 с.
2. Чухно А.А. Сучасні економічні теорії : підручник / А.А. Чухно, П.І. Юхименко, П.М. Леоненко. – К.: Знання, 2007. – 878 с. – (Серія «Вища освіта XXI століття»).

3. Худо В.В. Організаційно-економічний механізм розвитку підприємництва в сфері науки і наукового обслуговування : автореф. дис. канд. екон. наук: спец. 08.06.01 «Економіка, організація і управління підприємствами» / В.В. Худо. – Львів, 1995. – 20 с.
4. Совершенствование хозяйственного механизма / [Под общ. ред. Б.И.Гостева, А.Ф.Румянцева]. – М.: ИНФРА-М, 1995. – 429 с.
5. Бок Зи Коу. Совершенствование хозяйственного механизма в общественном питании / Бок Зи Коу. – М. : Финансы, 1980. - 70 с.
6. Волковский В.А. Проблемы совершенствования хозяйственного механизма. М.: Наука, 1981. – 204 с.
7. Милюков А. Профактиву о механизме хозяйствования / А. Милюков, Е. Бучельников. – М.: Профиздат, 1981. – 75 с.
8. Святюк О.Р. Діючий механізм управління підприємствами громадського харчування / Вісник Львівської комерційної академії. Серія економічна. – 2004. – № 15. – С. 351-356.
9. Яценко Ю.П. Хозяйственный механизм в период трансформации к рыночному типу экономики: методология, инструментарий, реальные проекты / Ю.П. Яценко. – К.: Наукова думка, 2001. – 320 с.

***В.В. Хмурова, В.А. Василенко***

***Создание механизма управления SPA салона и его автоматизация.***

*Статья посвящена комплексному исследованию теоретических проблем и практики управления предприятиями сферы обслуживания. Изучено механизм управления SPA салоном, его внутренние и внешние составляющие. Построена графическая модель функционирования предприятия, на которой базируется экономико-математическое моделирование сервисных процессов его деятельности.*

***Ключевые слова:*** SPA салон, механизм управления SPA салоном, , предприятия сферы обслуживания, модель функционирования SPA салона, сервисные процессы SPA салона, автоматизация SPA салона.

***V.V. Hmurova, V.A. Vasilenko***

***Creating a control mechanism of SPA salon and its automation.***

*This article is devoted to analysis of theoretical problems and practices of service enterprises management. The mechanism of SPA salons has been studied as well as its internal and external components. A graphical model of the enterprise has been built. Economic and mathematical modeling of service processes and activities has been set up on its base.*

***Keywords:*** SPA-salon, management mechanism of SPA-salon, service businesses of SPA-salon, service enterprises management, automatization of SPA- salon.