

*Кафедра менеджмента предпринимательской
деятельности*

«Организационно-управленческая специфика оздоровительного сервиса»



Лектор: к.э.н., доцент
Полищук Е.А.

Симферополь, 2017

SPA-технологии являются основным элементом wellness -концепции как концепции оздоровительного сервиса. В современных условиях в гостиничном бизнесе SPA-технологии набирают высокие обороты и составляют значимую часть оздоровительных услуг.



В условиях рыночной экономики и деловой конкуренции, являющейся характерной чертой современности, формируется тренд на поддержание соответствующего уровня здоровья в качестве источника социального благополучия и экономического благосостояния.

Говорить о своих недугах не принято, в неформальных разговорах современных людей часто идут разговоры о том, где лучше провести отпуск с пользой для здоровья: в SPA-, Wellness-центре и т.п.

SPA представляет собой концепцию физического оздоровления, направленную на гармонизацию отношений человека с внешней средой на основе комплексного использования искусственных и природных факторов с акцентом на водные процедуры, здоровое питание, двигательную активность и т.п.



Профиль wellness-услуг в каждой стране имеет особенности:

- в США доминируют услуги в области фитнеса и косметологии;
- в Германии наибольшей популярностью пользуются курсы, основанные на потреблении фрешей, смузи;
- в Австралии главная роль отводится отдыху и высокогорному воздуху;
- в Венгрии wellness отличается широким применением термальных и лечебных вод.

В сравнении с Wellness, SPA – понятие более узкое, представляющее собой лишь один из элементов wellness, причем наиболее важных и существенных.

Слово SPA – аббревиатура латинского словосочетания «sanus per aqua» – здоровье через воду.

В разработанном Международной ассоциацией SPA (International SPA Association – ISPA, создана в 1991 г.) определении отмечено, что «SPA – это заведение, предназначенное для улучшения общего состояния человека с помощью разнообразных профессиональных услуг, которые наряду с прочими могут включать уход за кожей лица и тела, фитнес, здоровое питание и духовные практики, способствующие оздоровлению сознания, физического организма и души человека».

Основными проблемами в развитии оздоровительного сервиса Российской Федерации являются:

- неразвитость рынка – нерегулируемый спрос на SPA-специалистов;
- недостаточная мотивация специалистов;
- отсутствие стандарта должностей персонала;
- правовая незащищенность владельцев гостиничного бизнеса, инвестирующих в обучение персонала;
- отсутствие единой системы профессиональной подготовки персонала, включая подготовку руководителей;

- слишком большое количество «суррогатов» на рынке обучения SPA-специалистов;
- – невозможность практической отработки умений и навыков до трудоустройства (стажировки);
- – отсутствие рекрутинговых агентств, специализирующихся на подборе персонала для SPA-индустрии.



Термин «управление SPA» подразумевает конкретную деятельность, направленную на достижение конечной цели и удержание SPA-объекта в заданном состоянии.

Эффективная система управления повышает рентабельность деятельности SPA-объектов, а также делает их более устойчивыми на рынке гостиничных услуг.



Анализ специфики деятельности СПА-объектов позволил определить, что для удовлетворения высоких требований со стороны клиентов необходимо применять интерактивный стиль управления, помогающий руководителю эмоционально вовлечься самому и вовлечь персонал в миссию организации, заботясь о качестве профессиональной жизни, психологическом комфорте сотрудников, активном и увлеченном участии каждого в общих делах, конструктивном общении в коллективе.

Философия SPA-объекта начинается с определения его миссии.

В этом смысле sра-направление уникально тем, что в основе его создания уже заложена особая философская концепция – принцип «не навреди», «улучшение качества жизни», wellness.

К основным организационным целям sра-объектов можно отнести достижение максимальной прибыльности, сохранение доли рынка, поиск новых направлений в деятельности, привлечение новых клиентов, правильный отбор, мотивацию, обучение и оценку персонала.

*Система управления СПА-объектами
должна базироваться на следующих общих
принципах:*

- единства политики и экономики;
- системности и комплексности;
- единоначалия в управлении и коллегияльности в выработке решений;
- экономии времени;
- делегирования полномочий;
- обратной связи;
- экономичности;
- эффективности;
- мотивации.

Достигая целей управления, руководство
субъектов выполняет определенные
функции, которые являются
специализированными направлениями
деятельности по отношению к целям и
задачам, решаемым в процессе
управления.

Среди таких функций выделяют:
*планирование, организацию,
мотивацию, стимулирование,
координацию и контроль.*

Корпоративная культура SPA включает в себя командный дух, имидж и культуру качества. Психологически совместимые, настроенные на общие цели и действующие под грамотным руководством профессионалы – это обязательное условие успеха любой spa-организации и залог эффективной корпоративной культуры.



К числу наиболее значимых эмоциональных проявлений, обуславливающих потребность клиента в получении SPA-услуг, можно отнести следующие:

- стремление к физическому здоровью и душевному равновесию;
- желание получить качественную, профессиональную и безопасную услугу (доверие профессионалам);
- чувство престижа, принадлежности к группе (посещение гостиничных организаций с высоким уровнем репутации, использование популярных услуг);

– страх потери (желание сохранить как можно дольше хорошую физическую форму, молодость и красоту, т.е. мотивация от противного);

□– «эго» (стремление себя порадовать, доставить себе приятные минуты отдыха и релаксации);

□– здоровые амбиции (желание использовать продукцию и услуги только высокого качества).

Задачи управления являются неотъемлемой частью клиентоориентированного сервиса. Успешно решается проблема управления клиентскими потоками в лучших spa-объектах через разработанные и апробированные на рынке SPA компьютерные программы.

СИСТЕМА УЧЕТА ДЛЯ СПА-САЛОНА

Автоматизация работы любого
спа-салона

Профессиональные программы
для спа-салонов



ПРОГРАММА ДЛЯ СПА-ЦЕНТРА

Автоматизация работы любого
спа-центра

Профессиональные программы
для спа-центров



Программа «SPA-Салон 8» предназначена для автоматизации деятельности SPA-центров (салонов), использующих более гибкую маркетинговую политику (продажа абонементов, сертификатов), позволяющая учитывать сложную систему скидок и оперативно обслуживать клиента, находящегося в центре.



Решаемые задачи системой «SPA-Салон 8»

- Организация предварительной записи.
- Учет оказания оздоровительных услуг.
- Учет розничной продажи косметических средств.
- Учет наличных и безналичных расчетов с клиентами, операций по банковским картам.
- Расчет заработной платы.
- Ведение управленческого учета и оценка финансового результата.
- Анализ эффективности рекламных кампаний.
- Получение маркетинговой и управленческой информации (загрузка центра и диаграмма выручки, по дням недели и времени суток, средний чек, эффективность работы по различным направлениям деятельности).

Что дает приобретение программного обеспечения «SPA-Салон 8»

ВЛАДЕЛЬЦУ

- Предотвращение хищения материалов.
- Простую и ясную схему расчетов с персоналом.
- Независимые данные о прибыльности бизнеса.
- Возможность выделения VIP-клиентов.
- Оценку востребованности специалистов и услуг по запросам клиентов.
- Оценку эффективности рекламы.

ПЕРСОНАЛУ

- Владение полной картиной об обслуживаемом клиенте.
- Автоматизация рутинных операций, сокращение доли ошибок, накладок и недочетов в ежедневной работе.
- Автоматическое составление отчетности.
- «Прозрачность» расчетов заработной платы.
- «Прозрачность» расчетов с клиентом.

КЛИЕНТУ

- Ясная процедура предварительной записи.
- Прозрачность работы с центром: полная ясность, за что и сколько он платит.
- Удобные инструменты оплаты.



Основные преимущества программы «SPA-Салон 8»:

– Программа «SPA-Салон 8» реализована на платформе «1С: Предприятие 8», на данный момент являющейся стандартом для реализации программ управления организациями.

Приобретая программу «SPA-Салон 8» гостиничная организация получает бесплатно лицензионную программу 1С: Бухгалтерия, с которой «SPA-Салон 8» может обмениваться данными.

Возможности программы «SPA-Салон 8»:

- ведение графика работы персонала;
- ведение журнала предварительной записи клиентов;
- автоматизация рабочего места администратора SPA-салона;
- расчет заработной платы сотрудников;
- получение итоговых расчетов;
- выгрузка в 1С: Бухгалтерия 8;
- использование пластиковых карт и учет скидок;
- управление распределительной сетью SPA-салонов;
- проведение рекламных акций (рассылка SMS или по e-mail и др.).

Управление SPA, в первую очередь, подразумевает целенаправленную деятельность по удержанию spa-объекта в должном состоянии, повышению его рентабельности и устойчивости.

В связи с этим особое внимание следует уделять всем аспектам системы управления гостиничной организацией и персоналом, а именно практике взаимодействия руководителя и подчиненных, менеджеров и клиентов, организации с внешней средой, учитывая тот факт, что spa-объект и собственно управление им есть некая философия качественно иной жизни.

Эффективность управления объектами промышленности в предпологает построение данного процесса на основе соответствующих принципов (системности, комплексности, коллегиальности, делегирования полномочий, обратной связи, эффективной мотивации и т.д.), с использованием прогрессивных методов административного экономического и социально-психологического воздействия, что позволяет не только продуктивно управлять организационными процессами и персоналом, но и качественно улучшать услуги, программы, а также повышать уровень специалистов, раскрывая их потенциал и мотивируя на дальнейшие достижения.

***БЛАГОДАРЮ
ЗА ВНИМАНИЕ!!!***