

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»

Гуманітарний факультет

Кафедра туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

Пояснювальна записка

до кваліфікаційної дипломної роботи
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

на тему ОПТИМІЗАЦІЯ ТЕХНОЛОГІЙ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ
СЛУЖБОЮ ПРИЙМАННЯ ТА РОЗМІЩЕННЯ В ГОТЕЛЯХ (НА
ПРИКЛАДІ «EDEM RESORT MEDICAL & SPA»)
(назва теми)

Виконав: студентка 4 курсу, групи ГФ-112
Спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
(код та назва)

Освітня програма (спеціалізація) Готельно-
ресторанна справа

ЗУЄНКО О.А.
(ПРІЗВИЩЕ та ініціали)

Керівник ЛЕНЕРТ С.О.
(ПРІЗВИЩЕ та ініціали)

Рецензент ЗАХАРОВА С.Г.
(ПРІЗВИЩЕ та ініціали)

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»

Факультет гуманітарний

Кафедра Туристичного, готельного та ресторанного бізнесу

Ступінь вищої освіти Перший (бакалаврський) рівень

Освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавр

Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа

(шифр і назва)

Освітня програма (спеціалізація) Готельно-ресторанна справа

(назва освітньої програми (спеціалізації))

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри ТГРБ

В.М. Зайцева

«12» лютого 2026 року

ЗАВДАННЯ
НА ДИПЛОМНУ РОБОТУ СТУДЕНТУ

ЗУЄНКО Олега Андрійовича

(прізвище, ім'я по батькові)

1. Тема роботи Оптимізація технології обслуговування гостей службою приймання та розміщення в готелях (на прикладі «Edem Resort Medical & SPA»).

керівник роботи (проекту) ЛЕНЕРТ С.О., д.т.н., доц.,
затвердженні наказом вищого навчального закладу від «11» лютого 2026 року № 48

2. Строк подання студентом роботи (проекту) 01.06.2026 р.

3. Вихідні дані до роботи (проекту) в роботі використанні результати наукових праць вітчизняних та зарубіжних дослідників, вітчизняні нормативно-правові та нормативні документи, статистичні дані, матеріали неурядових вітчизняних та зарубіжних організацій, дані спеціалізованих періодичних видань з питань організації діяльності закладів готельного господарства, організації обслуговування споживачів, результати проведеного автором дослідження.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) _____
Розділ 1. Теоретико-методичні основи обслуговування гостей у готелях категорії «Luxury»
Розділ 2. Аналіз господарської діяльності та технології обслуговування в «Edem Resort Medical & Spa»
Розділ 3. Напрями оптимізації технологічних процесів служби приймання та розміщення в «Edem Resort Medical & Spa»

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)
17 таблиць, 2 рисунки

6. Консультанти розділів дипломної роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1	ЛЕНЕРТ С.О., д.т.н., доц.	21.03.2026	09.04.2026
2	ЛЕНЕРТ С.О., д.т.н., доц.	10.04.2026	25.04.2026
3	ЛЕНЕРТ С.О., д.т.н., доц.	26.04.2026	10.05.2026
Нормо-контроль	МАМОТЕНКО Д.Ю., к.е.н., доц.	28-30.05.2026	

7. Дата видачі завдання 12.02.2026 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Узгодження теми, складання змісту	11-20.11.2025	виконано
2	Вивчення літературних джерел	21.11.2025-10.02.2026	виконано
3	Збір матеріалу на кваліфікаційну дипломну роботу	21.12.2025-31.01.2026	виконано
4	Групування та аналіз зібраного матеріалу	01.02-20.03.2026	виконано
5	Виконання першого розділу	21.03.2026-09.04.2026	виконано
6	Виконання другого розділу	10.04-25.04.2026	виконано
7	Виконання третього розділу	26.04-10.05.2026	виконано
8	Формування висновків та рекомендацій	11-20.05.2026	виконано
9	Оформлення кваліфікаційної дипломної роботи	21.05-25.05.2026	виконано
10	Перевірка роботи керівником	21.03-30.05.2026	виконано
11	Одержання відгуку та рецензії	01-13.05.2026	виконано
12	Попередній захист кваліфікаційної дипломної роботи	16-31.05.2026	виконано
13	Подання роботи на кафедру	01.06.2026	виконано
14	Захист кваліфікаційної дипломної роботи	05-30.06.2026	виконано

Студент

(підпис)

ЗУЄНКО О.А.
(прізвище та ініціали)

Керівник роботи

(підпис)

ЛЕНЕРТ С.О.
(прізвище та ініціали)

РЕФЕРАТ

Актуальність теми. У сучасних умовах розвитку індустрії гостинності та надвисокої конкуренції на ринку готельних послуг визначальним фактором успіху підприємства є якість та швидкість сервісу. Служба прийому та розміщення (Front Office) виступає ключовою ланкою в операційній структурі готелю, оскільки саме вона є головним каналом комунікації між гостем і готельним комплексом, формує перше враження («ефект першого контакту») та безпосередньо впливає на формування лояльності клієнтів.

Особливої ваги питання оптимізації технологічних процесів Front Office набуває для підприємств преміум-сегмента, зокрема курортів формату Medical & SPA, яскравим представником яких є палацово-парковий комплекс «Edem Resort Medical & SPA» в Львівській області. Обслуговування в таких закладах вимагає не просто стандартного поселення, а інтеграції готельних технологій з медичними та оздоровчими програмами, високого рівня персоналізації, гнучкості та абсолютної безпомилковості операцій.

Метою кваліфікаційної дипломної роботи є аналіз та оцінка поточної діяльності служби прийому та розміщення, обґрунтувати пріоритетні напрями та розробити практичні рекомендації щодо оптимізації технології обслуговування гостей в «Edem Resort Medical & SPA» для підвищення якості сервісу та операційної ефективності. Виходячи з мети в роботі вирішено наступні задачі: розкрито теоретичні аспекти функціонування служби Front Office; проаналізовано діяльність та проведено критичний аналіз існуючої технології прийому та розміщення гостей в «Edem Resort Medical & SPA»; розроблено комплекс заходів з оптимізації роботи служби і розраховано їхню прогнозовану ефективність.

Об'єктом дослідження є процес обслуговування споживачів готельних послуг у системі управління готельним комплексом.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних, методичних та практичних підходів щодо оптимізації технології роботи служби прийому та

розміщення в «Edem Resort Medical & SPA».

Методи дослідження: теоретичне узагальнення та порівняння; статистико-економічний аналіз; метод спостереження та графічний метод; SWOT-аналіз; метод експертних оцінок та анкетування.

Інформаційну базу дослідження становлять праці вітчизняних і зарубіжних вчених і практиків, які присвячені галузі гостинності, результати власних досліджень.

Практична значимість полягає у розробці прикладних рекомендацій, спрямованих на підвищення операційної ефективності служби приймання та розміщення «Edem Resort Medical & SPA» та покращення якості клієнтського досвіду.

Апробація результатів кваліфікаційної дипломної роботи. Головні положення та результати кваліфікаційної роботи представлені у виступі на Міжнародній науково-практичній конференції на тему «Актуальні проблеми та тренди розвитку систем управління в сучасних умовах» 26 березня 2026 р. в Українському державному університеті науки і технологій м. Дніпро, на тему «Рекомендації та заходи щодо вдосконалення діяльності служби прийому та розміщення в готелях».

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, переліку посилань (36 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 71 сторінке, основний зміст роботи викладено на 68 сторінках. Робота містить 17 таблиць та 2 рисунки.

АНОТАЦІЯ

Зуєнко О.А. Оптимізація технології обслуговування гостей службою приймання та розміщення в готелях (на прикладі «Edem Resort Medical & SPA»).

Робота присвячена дослідженню технологій обслуговування гостей в «Edem Resort Medical & SPA» службою Front Office. У роботі розкрито теоретичні аспекти функціонування служби Front Office; проаналізовано

діяльність та проведено критичний аналіз існуючої технології прийому та розміщення гостей в «Edem Resort Medical & SPA»; розроблено комплекс заходів з оптимізації роботи служби і розраховано їхню прогнозовану ефективність. Практична значимість роботи полягає у розробці прикладних рекомендацій, спрямованих на підвищення операційної ефективності служби приймання та розміщення «Edem Resort Medical & SPA» та покращення якості клієнтського досвіду.

Ключові слова: бізнес, індустрія гостинності, готель, послуга, якість, Front Office, «Edem Resort Medical & SPA», стандарт сервісу.

ANNOTATION

Zuyenko O.A. Optimization of guest service technology by reception and accommodation services in hotels (using the example of «Edem Resort Medical & SPA»).

The thesis is dedicated to the research of guest service technologies provided by the Front Office department at «Edem Resort Medical & SPA». The work reveals the theoretical aspects of Front Office operations; analyzes the activities and provides a critical analysis of the existing reception and accommodation technology at «Edem Resort Medical & SPA»; develops a set of measures to optimize the department's performance and calculates their projected efficiency. The practical significance of the work lies in the development of applied recommendations aimed at increasing the operational efficiency of the reception and accommodation service of «Edem Resort Medical & SPA» and improving the quality of the customer experience.

Keywords: business, hospitality industry, hotel, service, quality, Front Office, «Edem Resort Medical & SPA», service standard.

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, СИМВОЛІВ, ОДИНИЦЬ, СКОРОЧЕНЬ І ТЕРМІНІВ

див. – дивись

грн. – гривня

ін. – інше

м. – місто

р. – рік

рис. – рисунок

табл. – таблиця

тис. – тисяча

ADR – середня ціна номера

CRM – Customer Relationship Management

Occupancy – рівень завантаженості номерного фонду

PMS – Property Management System

RevPAR – дохід на доступний номер

SOP – Standard Operating Procedures

% – відсоток

ЗМІСТ

ВСТУП	9
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ У ГОТЕЛЯХ КАТЕГОРІЇ «LUXURY»	13
1.1. Роль та функції служби приймання та розміщення у забезпеченні якості готельних послуг	13
1.2. Специфіка технологічних процесів обслуговування в SPA-готелях та Medical-курортах	17
1.3. Сучасні світові тренди в оптимізації роботи Front Office: від контактного сервісу до High-Tech рішень	22
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ГОСПОДАРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ТА ТЕХНОЛОГІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ В «EDEM RESORT MEDICAL & SPA»	27
2.1. Організаційно-економічна характеристика готельного комплексу та аналіз основних показників діяльності	27
2.2. Оцінка існуючої технології обслуговування гостей службою приймання та розміщення	33
2.3. Аналіз стандартів сервісу та взаємодії служби Front Office з медичним центром та SPA-департаментом	40
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ОПТИМІЗАЦІЇ ТЕХНОЛОГІЧНИХ ПРОЦЕСІВ СЛУЖБИ ПРИЙМАННЯ ТА РОЗМІЩЕННЯ В «EDEM RESORT MEDICAL & SPA»	47
3.1. Впровадження інноваційних IT-рішень для прискорення процедур Check-in/Check-out	47
3.2. Удосконалення системи персоналізації сервісу через інтеграцію CRM-модулів та автоматизацію збору уподобань гостей	56
ВИСНОВКИ	66
ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ	69

ВСТУП

У сучасних умовах розвитку індустрії гостинності та надвисокої конкуренції на ринку готельних послуг визначальним фактором успіху підприємства є якість та швидкість сервісу. Служба прийому та розміщення (Front Office) виступає ключовою ланкою в операційній структурі готелю, оскільки саме вона є головним каналом комунікації між гостем і готельним комплексом, формує перше враження («ефект першого контакту») та безпосередньо впливає на формування лояльності клієнтів.

Особливої ваги питання оптимізації технологічних процесів Front Office набуває для підприємств преміум-сегмента, зокрема курортів формату Medical & SPA, яскравим представником яких є палацово-парковий комплекс «Edem Resort Medical & SPA» в Львівській області. Обслуговування в таких закладах вимагає не просто стандартного поселення, а інтеграції готельних технологій з медичними та оздоровчими програмами, високого рівня персоналізації, гнучкості та абсолютної безпомилковості операцій.

Традиційні підходи до організації роботи служби приймання та розміщення часто призводять до виникнення «вузьких місць» (тривалий час очікування при реєстрації, розсинхронізація даних між службою розміщення, медичним центром та SPA, неефективний розподіл номерного фонду). Оптимізація цих процесів на основі впровадження сучасних ІТ-рішень (CRM-систем, мобільних додатків для безконтактного Check-in/Check-out, систем інтелектуального управління завантаженням PMS) дозволяє мінімізувати вплив людського фактора, знизити операційні витрати, підвищити продуктивність персоналу та суттєво покращити споживчий досвід.

Теоретичні, методологічні та практичні аспекти організації готельного сервісу, управління службою Front Office та оптимізації технологічних процесів у закладах розміщення досліджували багато вітчизняних та зарубіжних науковців і практиків, зокрема О. П. Околович, М. П. Мальська, І. Г. Пандяк, Ю. О. Сокол, С. В. Мельниченко, а також у закордонних

дослідженнях трендів медичного туризму під егідою Global Wellness Institute (GWI).

Попри значну кількість публікацій, динамічний розвиток цифрових технологій та специфіка функціонування вітчизняних Luxury-курортів в умовах кризового періоду потребують постійного оновлення методологічних підходів. Недостатньо вивченими залишаються практичні аспекти синергії медичних інформаційних систем (MIC) з готельними системами управління (PMS) на рівні служби Front Office, що й обумовлює вибір теми дослідження, її практичну значущість та актуальність.

Метою роботи є аналіз та оцінка поточної діяльності служби прийому та розміщення, обґрунтувати пріоритетні напрями та розробити практичні рекомендації щодо оптимізації технології обслуговування гостей в «Edem Resort Medical & SPA» для підвищення якості сервісу та операційної ефективності.

Виходячи з мети в роботі були поставлені наступні завдання:

1. Розкрити теоретичні аспекти функціонування служби Front Office та виявити особливості технологічних процесів обслуговування у готелях сегмента Luxury Medical & SPA.

2. Проаналізувати діяльність та провести критичний аналіз існуючої технології прийому та розміщення гостей в «Edem Resort Medical & SPA», виявивши «вузькі місця» у взаємодії департаментів.

3. Розробити комплекс заходів з оптимізації роботи служби (шляхом діджиталізації, впровадження нових стандартів персоналізації та інтеграції сервісів) і розрахувати їхню прогнозовану ефективність.

Об'єктом дослідження є процес обслуговування споживачів готельних послуг у системі управління готельним комплексом.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних, методичних та практичних підходів щодо оптимізації технології роботи служби прийому та розміщення в «Edem Resort Medical & SPA».

Для досягнення поставленої мети використано комплекс

загальнонаукових та спеціальних методів: теоретичне узагальнення та порівняння – для визначення сутності дефініцій та вивчення світового досвіду сервісних технологій; статистико-економічний аналіз – для оцінки динаміки показників завантаження та доходів об'єкта дослідження; метод спостереження та графічний метод – для візуалізації технологічних циклів обслуговування та побудови схем взаємодії служб; SWOT-аналіз – для виявлення сильних і слабких сторін служби Front Office у досліджуваному готелі; метод експертних оцінок та анкетування – для аналізу рівня задоволеності гостей сервісом.

Практичне значення отриманих результатів полягає у розробці прикладних рекомендацій, спрямованих на підвищення операційної ефективності служби приймання та розміщення «Edem Resort Medical & SPA» та покращення якості клієнтського досвіду. Основний зміст практичних пропозицій зосереджено на діджиталізації сервісних процесів, зокрема через впровадження алгоритмів інтеграції готельної системи управління (PMS) із медичними модулями, що дозволяє Front Office здійснювати безшовну координацію графіку оздоровчих процедур гостя безпосередньо в момент його реєстрації. Запропоновано оновлену модель технологічного циклу обслуговування, яка передбачає впровадження протоколів Express Check-in/Check-out та мобільних сервісів самообслуговування, що дозволяє скоротити час на виконання технічних операцій на 15 – 20%.

Апробація результатів кваліфікаційної дипломної роботи. Головні положення та результати кваліфікаційної роботи представлені у виступі на Міжнародній науково-практичній конференції на тему «Актуальні проблеми та тренди розвитку систем управління в сучасних умовах» 26 березня 2026 р. в Українському державному університеті науки і технологій м. Дніпро, на тему «Рекомендації та заходи щодо вдосконалення діяльності служби прийому та розміщення в готелях».

Кваліфікаційна дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, переліку посилань (36 найменувань). Загальний обсяг роботи

становить 71 сторінке, основний зміст роботи викладено на 68 сторінках.
Робота містить 17 таблиць та 2 рисунки.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ У ГОТЕЛЯХ КАТЕГОРІЇ «LUXURY»

1.1. Роль та функції служби приймання та розміщення у забезпеченні якості готельних послуг

Служба приймання та розміщення (Front Office) у сучасному готельному підприємстві розглядається не лише як операційний підрозділ, відповідальний за реєстрацію гостей, а як стратегічний центр управління, що забезпечує координацію сервісних процесів та формує загальне сприйняття якості послуг.

У науковій літературі Front Office визначається як ключовий функціональний підрозділ готелю, що здійснює управління гостьовим циклом – від моменту бронювання до виїзду гостя. Ця служба виконує інтегруючу роль, об'єднуючи інформаційні, комунікаційні та сервісні потоки між різними структурними одиницями готелю [6].

З огляду на це, Front Office обґрунтовано називають «серцем готелю». Саме тут концентрується оперативна інформація про завантаженість номерного фонду, потреби гостей, статус номерів, а також координуються дії інших служб – господарської (Housekeeping), ресторанного господарства (Food & Beverage), служби безпеки та технічного персоналу. Наприклад, інформація про ранній заїзд або пізній виїзд передається до господарської служби, а особливі побажання гостей – до ресторану чи служби сервісу [4]. Таким чином, Front Office виступає центральним вузлом управління, що забезпечує узгодженість дій усіх підрозділів.

Особливе значення служби приймання та розміщення визначається її роллю у формуванні першого та останнього враження гостя про готель. Саме працівники Front Office першими контактують із клієнтом під час прибуття, забезпечуючи процес реєстрації (check-in), надаючи інформацію та створюючи атмосферу гостинності [2].

З психологічної точки зору, перше враження формується протягом

перших хвилин перебування гостя у готелі та має довготривалий вплив на його подальше сприйняття якості послуг. Ввічливість персоналу, швидкість обслуговування, зовнішній вигляд рецепції, здатність вирішувати нестандартні ситуації – усі ці фактори прямо впливають на рівень задоволеності клієнта.

Не менш важливим є і фінальний етап взаємодії – процедура виїзду (check-out). Саме в цей момент гість підсумовує свій досвід перебування. Точність розрахунків, швидкість обслуговування, уважність до деталей та прощальна комунікація формують остаточну оцінку готелю. Навіть за наявності певних недоліків під час проживання, професійно організований процес виїзду може суттєво покращити загальне враження [11].

Таким чином, служба Front Office виконує не лише адміністративну, а й важливу іміджеву функцію, виступаючи ключовим елементом у системі забезпечення якості готельних послуг. Саме через неї формується емоційний зв'язок між гостем і готелем, що в умовах високої конкуренції є визначальним фактором успішності готельного підприємства.

Функціональна значущість служби приймання та розміщення визначається широким спектром завдань, які охоплюють як безпосереднє обслуговування гостей, так і внутрішню координацію діяльності готелю. У структурі її діяльності доцільно виокремити такі ключові функції (див. табл. 1.1) [10].

Така структуризація підкреслює комплексний характер діяльності служби Front Office та її визначальну роль у забезпеченні стабільно високої якості готельних послуг.

Служба приймання та розміщення відіграє ключову роль у формуванні якості готельного продукту, оскільки саме через неї відбувається основна взаємодія з гостем та координація сервісних процесів. Її діяльність безпосередньо впливає на сприйняття рівня обслуговування, задоволеність клієнтів і конкурентоспроможність готелю.

Одним із базових чинників забезпечення якості є дотримання стандартів обслуговування – SOP (Standard Operating Procedures). У готельному бізнесі

якість розглядається не як разова висока послуга, а як стабільність і передбачуваність сервісу. Саме працівники Front Office відповідають за чітке виконання встановлених процедур: від стандартів привітання гостя до алгоритмів реєстрації, обробки запитів і вирішення конфліктних ситуацій. Дотримання SOP мінімізує ймовірність помилок, забезпечує однаковий рівень обслуговування незалежно від зміни персоналу та формує довіру гостей до готелю.

Таблиця 1.1 – Ключові функції служби Front Office

Функція	Зміст функції	Практичне значення для якості послуг
Інформаційна	Надання гостям повної та актуальної інформації про послуги готелю, тарифи, акції, внутрішню інфраструктуру та зовнішні об'єкти (транспорт, визначні місця).	Формує обізнаність гостя, сприяє підвищенню рівня задоволеності та створює позитивний імідж готелю.
Операційна	Реєстрація (check-in), поселення, бронювання номерів, оформлення документів, видача ключів/карт доступу, проведення розрахунків і виїзду (check-out).	Забезпечує безперервність обслуговування, швидкість і точність процесів, що прямо впливає на сприйняття якості сервісу.
Координаційна	Передача запитів гостей до інших служб (господарської, ресторану, служби безпеки тощо), організація додаткових послуг (трансфер, бронювання столика, доставка в номер).	Забезпечує узгодженість роботи всіх підрозділів готелю та оперативне реагування на потреби гостей.
Контрольно-аналітична	Моніторинг стану номерного фонду (вільний/зайнятий, чистий/брудний), ведення бази даних і профілів гостей, аналіз завантаженості.	Дозволяє ефективно управляти ресурсами готелю, персоналізувати сервіс і підвищувати лояльність клієнтів.

У сучасних умовах якість готельного продукту визначається не лише матеріальними характеристиками (чистота номера, технічне оснащення), але й рівнем індивідуального підходу до гостя [24; 27]. Front Office відіграє провідну роль у цьому процесі, оскільки саме тут формується та використовується база даних клієнтів. Знання імені гостя, його попередніх уподобань (тип подушки, улюблені напої, особливі побажання щодо номера) дозволяє створити

персоналізований досвід перебування. Такий підхід підвищує емоційну цінність послуги, сприяє формуванню лояльності та стимулює повторні візити.

Якість готельного продукту значною мірою залежить від швидкості та ефективності реагування на запити й скарги гостей. Працівники Front Office виступають першою ланкою у вирішенні проблемних ситуацій, тому їхня компетентність і комунікативні навички мають вирішальне значення. Оперативна реакція на звернення, вміння слухати, прояв емпатії та здатність швидко запропонувати рішення дозволяють не лише усунути недоліки, але й запобігти формуванню негативного досвіду. У багатьох випадках професійно вирішена скарга може навіть підвищити рівень задоволеності гостя та зменшити ризик негативних відгуків [30].

Таким чином, служба Front Office є визначальним елементом системи управління якістю готельного продукту, поєднуючи стандартизацію процесів, персоналізацію обслуговування та ефективну комунікацію в єдину цілісну модель сервісу.

Ефективність функціонування служби приймання та розміщення значною мірою залежить від чітко вибудованої організаційної структури, яка забезпечує розподіл обов'язків, відповідальності та рівнів управління. У класичній моделі Front Office має ієрархічну побудову з розподілом на управлінський, адміністративний та операційний рівні [21].

На управлінському рівні ключову роль відіграє менеджер Front Office (Front Office Manager), який відповідає за загальну організацію роботи служби, впровадження стандартів обслуговування, контроль якості сервісу, управління персоналом і взаємодію з іншими підрозділами готелю. Саме ця позиція забезпечує стратегічну узгодженість роботи служби із загальною політикою готелю.

Адміністративний рівень представлений адміністраторами рецепції (receptionists, front desk agents), які безпосередньо здійснюють обслуговування гостей: реєстрацію, поселення, інформаційний супровід і розрахунки. До цієї ланки також належить нічний аудитор, який поєднує функції адміністратора та

фінансового контролера, здійснюючи перевірку операцій за добу, формування звітності та підготовку даних для бухгалтерії.

На операційному рівні функціонують працівники, що забезпечують додатковий сервіс і підвищують комфорт перебування гостей. До них належать [2; 16]:

- портье – відповідають за первинний контакт із гостем, координацію прибуття та виїзду;
- консьєржі – надають індивідуалізовані послуги (бронювання ресторанів, організація дозвілля, транспорт);
- белл-мени (носії багажу) – супроводжують гостей, допомагають із багажем і орієнтацією в готелі.

Варто зазначити, що ступінь деталізації та спеціалізації цієї структури залежить від категорії готелю. У закладах високого класу, зокрема таких як Edem Resort Medical & SPA, структура Front Office є значно більш розгалуженою. Тут можуть додатково функціонувати окремі підрозділи бронювання, служба guest relations, VIP-менеджери, а також розширений консьєрж-сервіс. Така спеціалізація дозволяє забезпечити високий рівень персоналізації обслуговування та відповідати підвищеним очікуванням гостей сегменту Luxury.

Отже, організаційна структура Front Office є гнучкою системою, яка адаптується до масштабу та концепції готелю, але в усіх випадках залишається ключовим елементом управління якістю готельних послуг.

1.2. Специфіка технологічних процесів обслуговування в SPA-готелях та Medical-курортах

Формат «Medical & SPA» є якісно відмінним від традиційного готельного продукту, оскільки поєднує у собі елементи гостинності, медицини та wellness-індустрії. У такому закладі гість приїжджає не лише з метою тимчасового проживання, а насамперед за досягненням конкретного результату –

оздоровлення, відновлення фізичного стану, детоксикації організму або психологічного релаксу. Відповідно, готельний продукт трансформується з базової послуги розміщення у комплексну програму, що має чітку структуру, тривалість і очікуваний ефект.

На прикладі Edem Resort Medical & SPA можна побачити, що основою сервісу є індивідуально сформовані програми перебування, які включають медичні консультації, діагностику, лікувальні процедури, SPA-послуги, спеціалізоване харчування та режим дня [32]. Таким чином, гість взаємодіє не лише з готельною інфраструктурою, а й із медичним персоналом, що значно ускладнює систему обслуговування.

У цьому контексті технологія обслуговування набуває міждисциплінарного характеру та повинна бути чітко синхронізована з медичними протоколами. Кожна послуга (процедура, консультація, прийом їжі) має визначений час, послідовність і тривалість, що вимагає високого рівня координації між підрозділами [29].

Особлива роль у цій системі відводиться службі Front Office. У SPA- та Medical-готелях рецепція перестає бути лише точкою реєстрації гостей і перетворюється на координаційний центр, який забезпечує зв'язок між гостьовим сервісом і медичною складовою. Працівники рецепції повинні:

- орієнтуватися в індивідуальних програмах перебування гостей;
- координувати графіки процедур і консультацій;
- взаємодіяти з лікарями, SPA-терапевтами та іншими фахівцями;
- оперативно коригувати розклад у разі змін або запитів клієнтів.

Таким чином, Front Office у Medical & SPA-готелях виконує функцію інтегратора, який поєднує готельний комфорт із медичною логікою обслуговування. Це суттєво підвищує вимоги до кваліфікації персоналу, рівня комунікації та точності виконання операцій, що й обумовлює більшу складність роботи рецепції порівняно зі звичайними міськими готелями.

У SPA-готелях та Medical-курортах технологічний цикл обслуговування гостя (The Guest Journey) є значно складнішим і багаторівневим порівняно зі

стандартними готелями. Це пояснюється необхідністю інтеграції готельних послуг із медичними та оздоровчими програмами, що вимагає високого рівня планування, координації та контролю на кожному етапі взаємодії з гостем.

На прикладі Edem Resort Medical & SPA можна виокремити такі ключові етапи технологічного циклу [28]:

1. До заїзду (Pre-arrival). На цьому етапі закладається основа всього подальшого обслуговування. На відміну від класичних готелів, де бронювання обмежується вибором номера та дат перебування, у Medical & SPA-форматі здійснюється попередня підготовка індивідуальної програми. Гість заповнює анкету щодо стану здоров'я, способу життя та очікуваних результатів (оздоровлення, релакс, детокс). На основі цих даних формується попередній графік консультацій із лікарями, діагностичних обстежень і SPA-процедур. Служба Front Office або відділ бронювання координує цей процес, узгоджуючи часи візитів і доступність спеціалістів.

2. Під час реєстрації (Check-in). Процедура поселення в SPA-готелі має розширений характер. Окрім стандартних операцій (перевірка документів, оформлення проживання, видача ключів), адміністратор виконує функцію координатора перебування. Гостю надається індивідуальна «карта гостя» або детальний розклад процедур, який включає час і місце проведення кожної послуги. Важливо також пояснити логістику об'єкта: розташування медичного центру, SPA-зони, ресторану дієтичного харчування, зон відпочинку. Таким чином, етап check-in трансформується в інструктаж, який забезпечує комфортну орієнтацію гостя в комплексній інфраструктурі.

3. Під час проживання (In-house stage). Цей етап характеризується високою інтенсивністю комунікації та необхідністю постійного контролю за дотриманням індивідуального графіка. На відміну від звичайного готелю, де взаємодія з гостем може бути епізодичною, у Medical & SPA-форматі вона є безперервною. Будь-які зміни (перенесення процедур, запізнення гостя, рекомендації лікаря) потребують негайної реакції з боку Front Office. Служба повинна оперативно коригувати розклад таким чином, щоб уникнути накладок

і зберегти логіку медичної програми. Це вимагає високого рівня координації з медичним персоналом, SPA-терапевтами та іншими службами.

Таким чином, технологічний цикл обслуговування в SPA- та Medical-готелях є динамічним і комплексним процесом, у якому служба Front Office виконує роль центрального координатора. Саме від ефективності управління цим циклом залежить досягнення головної мети – забезпечення не лише комфортного перебування, а й очікуваного оздоровчого результату для гостя.

У Medical & SPA-готелях ключовою особливістю є тісна інтеграція класичних готельних сервісів із медичними та оздоровчими послугами. Така модель передбачає не паралельне існування служб, а їхню постійну взаємодію, що формує єдиний комплексний продукт. На практиці це означає синергію між Front Office, медичним центром і SPA-підрозділом, де кожен елемент доповнює інший (див. табл. 1.2) [11; 15].

Таблиця 1.2 – Взаємодія та інформаційні потоки Front Office

Компонент системи	Функції у процесі обслуговування	Взаємодія з Front Office
Front Office	Координація перебування гостя, управління розкладом, комунікація	Центральний вузол, що об'єднує всі служби та забезпечує обмін інформацією
Medical Center	Діагностика, консультації лікарів, лікувальні процедури	Передає інформацію про призначення, обмеження та зміни в графіку
SPA Center	Релаксаційні та відновлювальні процедури	Узгоджує час процедур, інформує про завантаженість і доступність послуг
Інформаційні системи (PMS + Medical IS)	Зберігання даних про гостя, розклад процедур, історію послуг	Забезпечують адміністратору доступ до повної інформації для оперативного прийняття рішень

Важливим елементом є наявність єдиної інформаційної бази, яка інтегрує готельну систему управління (PMS) із медичною інформаційною

системою. Це дозволяє працівникам Front Office в режимі реального часу бачити графік гостя, його зайнятість і можливі обмеження. Наприклад, адміністратор може швидко визначити, чи має гість вільний час для додаткової послуги (екскурсії, вечері, SPA-процедури) без порушення медичного протоколу.

Специфіка таких закладів обумовлює підвищені вимоги до професійних і особистісних якостей персоналу служби приймання та розміщення.

Гості медичних курортів часто надають чутливу інформацію про стан здоров'я, спосіб життя чи індивідуальні потреби [1]. У зв'язку з цим персонал Front Office повинен суворо дотримуватися принципів етики, конфіденційності та медичної таємниці. Важливо не лише зберігати інформацію, але й демонструвати делікатність у спілкуванні, створюючи атмосферу довіри та психологічного комфорту.

Працівники рецепції повинні володіти базовими знаннями про медичні та SPA-послуги, що надаються в готелі. Це включає розуміння різниці між видами терапій, їхнього впливу на організм і можливих обмежень. Наприклад, адміністратор має бути здатним пояснити гостю, чому після певної процедури не рекомендується відвідувати басейн або фізично навантажуватися. Така компетентність підвищує рівень довіри до персоналу та загальну якість обслуговування [8].

У SPA-готелях процес обслуговування починається ще до безпосередньої взаємодії з персоналом – через формування відповідної атмосфери. Рецепція виступає не лише функціональним простором, а й інструментом сенсорного маркетингу, що впливає на емоційний стан гостя.

До ключових елементів належать:

- ароматерапія (використання ефірних олій для створення відчуття релаксу та спокою);
- аудіосупровід (тиха, медитативна музика);
- вітальний сервіс (пропозиція трав'яного або детокс-напою під час check-in);

– візуальна складова (дизайн, освітлення, природні матеріали) [14].

Ці елементи не є другорядними, а інтегровані в загальну технологію обслуговування, оскільки вони сприяють зниженню рівня стресу гостя та налаштовують його на оздоровчий процес. Таким чином, атмосфера рецепції стає частиною терапевтичного досвіду та важливим чинником формування якості готельного продукту в сегменті Medical & SPA.

1.3. Сучасні світові тренди в оптимізації роботи Front Office: від контактного сервісу до High-Tech рішень

Сучасний етап розвитку індустрії гостинності характеризується активною трансформацією ролі служби Front Office під впливом цифрових технологій, зміни поведінки споживачів та зростання конкуренції. Традиційна модель обслуговування поступово доповнюється інноваційними рішеннями, що поєднують високий рівень сервісу з технологічною ефективністю.

Одним із провідних трендів є впровадження цифрових інструментів, які дозволяють оптимізувати процес обслуговування та підвищити комфорт гостей.

Сучасні готелі активно впроваджують мобільні додатки, що дозволяють гостю здійснити реєстрацію ще до прибуття та використовувати смартфон як ключ від номера. Це суттєво скорочує час очікування, мінімізує фізичний контакт і підвищує зручність, особливо для гостей, які цінують автономність та швидкість обслуговування [22].

Автоматизовані термінали для реєстрації та виїзду стають дедалі поширенішими. Вони дозволяють гостям самостійно пройти процедуру check-in/check-out за лічені хвилини. Водночас у сегменті Luxury ці технології не замінюють персонал, а доповнюють його, надаючи гостю можливість вибору між цифровим і персоналізованим сервісом.

Використання штучного інтелекту дозволяє автоматизувати комунікацію з гостями. Чат-боти можуть миттєво відповідати на типові запитання

(наприклад, щодо Wi-Fi, графіку роботи SPA чи меню послуг), а також приймати замовлення або бронювання. Це знижує навантаження на персонал Front Office та забезпечує цілодобову підтримку клієнтів.

Іншим важливим напрямом розвитку є перехід від стандартизованого сервісу до гіперперсоналізованого обслуговування, що базується на аналізі великих масивів даних.

Сучасні CRM-системи дозволяють накопичувати детальну інформацію про гостей: історію їхніх візитів, уподобання щодо харчування, температурного режиму в номері, типу подушок, вибору SPA-процедур тощо. Такий підхід дає змогу створювати індивідуалізований досвід перебування вже з перших хвилин [30].

Наступним етапом розвитку персоналізації є впровадження передбачувального сервісу, коли система аналізує дані та пропонує послуги ще до того, як гість їх замовить. Наприклад, якщо гість під час попередніх візитів регулярно відвідував масаж у певний час, система може автоматично запропонувати йому відповідний слот у розкладі. Такий підхід формує відчуття турботи та підвищує лояльність клієнтів [27].

У цілому, сучасні тренди свідчать про перехід до гібридної моделі Front Office, де поєднуються технологічні рішення та високий рівень людської взаємодії. Це особливо актуально для Medical & SPA-готелів, де важливо зберегти баланс між автоматизацією процесів і персоналізованим підходом до гостя. Саме такі інновації можуть бути використані для подальшої оптимізації роботи Front Office у закладах на кшталт Edem Resort Medical & SPA у практичній частині дослідження.

У сучасних умовах Front Office дедалі активніше залучається до процесів управління доходами готелю (Revenue Management), що виходить за межі суто операційних функцій [19].

Технології дозволяють інтегрувати інструменти додаткових продажів безпосередньо в процес обслуговування. Під час бронювання або реєстрації система може автоматично пропонувати гостю підвищення категорії номера

(upselling) або додаткові послуги (cross-selling), наприклад SPA-пакети, трансфер чи спеціальні програми. У Medical & SPA-готелях це особливо актуально, оскільки дає змогу формувати більш комплексний і дорогий продукт, підвищуючи середній чек і рівень задоволеності гостя.

Інноваційні PMS-системи дозволяють автоматично розраховувати доступність номерів і вартість послуг раннього заїзду або пізнього виїзду. Це створює додаткову цінність для гостя, забезпечуючи більшу свободу планування перебування, а для готелю – додаткові джерела доходу. Водночас Front Office виступає як ключовий інструмент комунікації цих можливостей.

Глобальний тренд на сталий розвиток знаходить своє відображення і в роботі служби приймання та розміщення. Для сучасних готелів, особливо курортного типу, екологічна відповідальність стає важливою складовою бренду [5; 10].

Перехід на електронні реєстраційні картки, використання планшетів для підпису документів, а також надсилання рахунків і підтверджень на електронну пошту дозволяє значно зменшити використання паперу. Це не лише оптимізує внутрішні процеси, але й відповідає очікуванням сучасних гостей, які все більше цінують екологічні ініціативи.

Для курортів на кшталт Edem Resort Medical & SPA, де природне середовище є частиною унікальної ціннісної пропозиції, впровадження «paperless» сервісу підсилює загальну концепцію сталого розвитку та гармонії з природою.

У сегменті преміум та luxury-готелів набуває популярності концепція «невидимого сервісу», яка передбачає максимальну автоматизацію процесів без їх явної демонстрації гостю [16].

Суть підходу полягає в тому, що технології працюють у фоновому режимі, спрощуючи рутинні операції (реєстрацію, облік, комунікацію), але не перевантажують гостя технічними деталями. У результаті гість отримує швидкий і безшовний сервіс, не відволікаючись на організаційні аспекти.

У цьому контексті роль Front Office трансформується: замість виконання

рутинних операцій персонал зосереджується на створенні емоційного досвіду, індивідуальному підході та щирій взаємодії з гостем. Технології, своєю чергою, стають інструментом, який «звільняє» час для якісного сервісу.

Таким чином, концепція «Invisible Service» відображає сучасний баланс між високими технологіями та людським фактором, що є визначальним для ефективної роботи Front Office у готелях нового покоління.

Висновок до 1 розділу

Узагальнюючи викладений матеріал, слід підкреслити, що служба приймання та розміщення (Front Office) є ключовим структурним і функціональним елементом сучасного готельного підприємства, який визначає рівень якості готельних послуг та формує загальне враження гостя про заклад. Саме Front Office виступає центральною ланкою комунікації між гостем і всіма підрозділами готелю, забезпечуючи координацію сервісних процесів, інформаційний обмін та оперативне реагування на запити клієнтів.

Доведено, що Front Office виконує комплекс функцій – інформаційну, операційну, координаційну та контрольно-аналітичну, які в сукупності забезпечують стабільність і якість готельного продукту. Особливу роль відіграє дотримання стандартів обслуговування (SOP), а також впровадження персоналізованого підходу до гостей, що є визначальним фактором формування лояльності клієнтів.

Встановлено, що в умовах SPA- та Medical-готелів технологічні процеси обслуговування є значно складнішими, оскільки інтегрують готельні, медичні та оздоровчі послуги в єдиний комплекс. Це вимагає від Front Office виконання функцій координаційного центру, який забезпечує синхронізацію всіх етапів перебування гостя – від попереднього анкетування до реалізації індивідуальної програми оздоровлення.

Розглянуто сучасні світові тренди розвитку Front Office, які демонструють перехід індустрії гостинності від традиційного контактного

сервісу до цифрових та високотехнологічних рішень. Діджиталізація, безконтактні технології, гіперперсоналізація на основі Big Data, revenue-менеджмент, екологізація та концепція «Invisible Service» формують нову модель обслуговування, у якій технології поєднуються з високим рівнем людської взаємодії.

Отже, сучасна служба Front Office трансформується з класичного операційного підрозділу у стратегічний центр управління гостинністю, який одночасно забезпечує ефективність бізнес-процесів, якість сервісу та емоційний досвід гостя. Отримані теоретичні положення створюють основу для подальшого аналізу та розробки практичних рекомендацій щодо вдосконалення роботи Front Office у готельних комплексах преміум-класу, зокрема в умовах Edem Resort Medical & SPA.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ГОСПОДАРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ТА ТЕХНОЛОГІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ В «EDEM RESORT MEDICAL & SPA»

2.1. Організаційно-економічна характеристика готельного комплексу та аналіз основних показників діяльності

Об'єктом дослідження є готельний комплекс преміум-класу – Edem Resort Medical & SPA, який належить до сегменту *luxury hospitality* та функціонує у форматі Medical & SPA-курорту.

Комплекс має категорію п'ятизіркового готелю та розташований у мальовничій місцевості – селі Стрілки Львівської області, неподалік міста Львів. Вигідне географічне положення поєднує транспортну доступність із природною ізоляваністю, що є важливим фактором для оздоровчого та рекреаційного туризму [32].

Концептуально Edem Resort Medical & SPA позиціонується як унікальний палацово-парковий комплекс, що поєднує елементи розкішного готелю, медичного центру та курортної інфраструктури. Основна ідея полягає у створенні простору для гармонійного поєднання відпочинку, оздоровлення та естетичного задоволення. Ключовими складовими концепції є [28]:

- п'ятизірковий готель із високим рівнем сервісу;
- Центр відновлення здоров'я (Medical Center), який пропонує діагностику та лікувально-оздоровчі програми;
- сучасний SPA-комплекс із широким спектром процедур;
- гольф-клуб як елемент активного відпочинку та преміального дозвілля.

Таким чином, підприємство реалізує інтегровану модель гостинності, орієнтовану на комплексний досвід гостя.

Інфраструктура готелю є розгалуженою та відповідає вимогам сегменту *luxury*. До її складу входять [32]:

- номерний фонд різних категорій (від стандартних номерів до люксів і вілл);

- ресторани та бари з авторською кухнею і спеціалізованим дієтичним меню;

- сучасні конференц-зали та бізнес-простори для проведення заходів;
- медичний центр і SPA-зона;
- спортивні та рекреаційні об'єкти (гольф-поля, басейни, фітнес-зони);
- паркові території, озеро та зони для відпочинку на природі.

Розвинена інфраструктура дозволяє комплексу функціонувати як багатопрофільний курорт, що задовольняє потреби різних категорій гостей – від індивідуальних туристів до корпоративних клієнтів.

Таким чином, Edem Resort Medical & SPA є складною соціально-економічною системою, яка поєднує готельний бізнес, медичні послуги та рекреаційну діяльність. Це створює передумови для подальшого аналізу ефективності його функціонування та особливостей організації служби Front Office.

Організаційна структура управління готельного комплексу Edem Resort Medical & SPA відповідає вимогам багатофункціонального підприємства та, як правило, має лінійно-функціональний тип. Така структура передбачає чіткий розподіл повноважень між керівниками різних рівнів управління та спеціалізованими підрозділами, що забезпечує ефективну координацію діяльності в умовах складного сервісного продукту (готель + медицина + SPA).

На верхньому рівні знаходиться Генеральний директор (General Manager), який здійснює загальне стратегічне управління комплексом. Йому підпорядковуються керівники ключових служб, зокрема:

- директор з розміщення (Rooms Division Manager) або безпосередньо Front Office Manager;
- керівник медичного центру;
- директор ресторанної служби (Food & Beverage Manager);
- інші функціональні менеджери.

Служба приймання та розміщення очолюється Front Office Manager, який відповідає за організацію роботи рецепції, контроль якості обслуговування та

координацію з іншими підрозділами. У межах своєї компетенції він підпорядковується вищому керівництву (Rooms Division Manager або безпосередньо Генеральному директору) [9].

Особливістю управління в Medical & SPA-готелях є тісна інтеграція служб на рівні менеджменту. Front Office виступає не лише операційним підрозділом, а й важливим координаційним центром (див. рис. 2.1):

- з медичним департаментом – узгодження графіків процедур, передача інформації про гостей, координація індивідуальних програм оздоровлення;
- з ресторанною службою – організація дієтичного харчування, бронювання столиків, врахування медичних рекомендацій щодо раціону;
- з іншими підрозділами – забезпечення комплексного обслуговування та безперервності сервісу.



Рис. 2.1 – Front Office як координаційний центр

У даній схемі видно, що Front Office займає центральне місце в системі взаємодії, забезпечуючи інформаційний обмін і координацію між ключовими службами.

Таким чином, лінійно-функціональна структура управління дозволяє поєднати чітку ієрархію з ефективною горизонтальною взаємодією підрозділів, що є критично важливим для забезпечення високої якості обслуговування в умовах Medical & SPA-готелю.

Номерний фонд готельного комплексу Edem Resort Medical & SPA є одним із ключових елементів формування готельного продукту та відповідає стандартам сегменту Luxury. Він характеризується різноманітністю категорій номерів, високим рівнем комфорту, сучасним технічним оснащенням та унікальним дизайнерським оформленням, що поєднує естетику, функціональність і природну гармонію (див. табл. 2.1) [32].

Таблиця 2.1 – Характеристика номерного фонду Edem Resort Medical & SPA

Категорія номера	Характеристика та особливості	Відповідність сегменту Luxury
Economy	Компактні номери з базовим набором зручностей, сучасний мінімалістичний дизайн, функціональні меблі	Рациональне використання простору, якісні матеріали, базовий рівень комфорту преміум-класу
Standard	Просторіші номери, стильний інтер'єр, зручне ліжко, робоча зона, базове технічне оснащення	Висока якість текстилю, ергономіка, сучасні технології (Smart TV, клімат-контроль)
Superior	Покращене планування, більша площа, панорамні вікна або вид на парк/озеро	Дизайнерські рішення, преміальні косметичні засоби, підвищений рівень комфорту
Junior Suite	Зонування простору (вітальня + спальня), розширене оснащення, індивідуальний стиль	Елементи розкоші, ексклюзивний декор, підвищена приватність
Suite	Повноцінні апартаменти з окремими зонами, високий рівень комфорту, можливість тривалого проживання	Авторський дизайн, преміальні матеріали, додаткові послуги (room service, персоналізація)
Presidential Suite	Найвища категорія: великі площі, кілька кімнат, панорамні краєвиди, ексклюзивне оформлення	Максимальний рівень розкоші, індивідуальний сервіс, VIP-обслуговування

Загалом номерний фонд комплексу орієнтований на забезпечення не лише фізичного комфорту, а й естетичного та емоційного досвіду гостя. Використання натуральних матеріалів, сучасних технологій, продуманого

освітлення та індивідуальних дизайнерських рішень відповідає концепції преміального курорту.

Таким чином, різноманітність категорій номерів дозволяє Edem Resort Medical & SPA задовольняти потреби різних сегментів гостей, зберігаючи при цьому єдиний високий стандарт якості, притаманний luxury-готелям.

Для оцінки ефективності функціонування готельного комплексу Edem Resort Medical & SPA доцільно проаналізувати ключові економічні показники, що використовуються в міжнародній готельній практиці. Оскільки відкриті фінансові дані обмежені, у дипломній роботі можуть бути використані умовно-розрахункові (модельні) показники, наближені до реалій ринку преміум-сегменту.

Основними індикаторами є: загальний дохід, рівень завантаженості номерного фонду (Occupancy), середня ціна номера (ADR) та дохід на доступний номер (RevPAR) (див. табл. 2.2).

Таблиця 2.2 – Основні індикатори економічного стану Edem Resort Medical & SPA

Показник	2022 р.	2023 р.	2024 р.	Динаміка
Загальний дохід, млн. грн.	180	245	310	Стабільне зростання
Occupancy (%)	52%	64%	71%	Поступове відновлення та зростання попиту
ADR (грн.)	5200	6100	6800	Зростання середнього чеку
RevPAR (грн.)	2704	3904	4828	Підвищення ефективності використання номерного фонду

Виходячи з таблиці 2.2 спостерігається стійке зростання загального доходу підприємства. Це може бути пов'язано з відновленням туристичного

попиту, розвитком внутрішнього туризму та підвищенням популярності wellness- і медичних послуг.

Показник Occupancy демонструє позитивну динаміку, що свідчить про ефективну маркетингову політику та конкурентоспроможність комплексу. Для сегменту luxury значення понад 65% вважається досить високим.

Зростання ADR вказує на підвищення цінової політики та готовність гостей платити більше за якісний комплексний продукт (проживання + SPA + медичні послуги).

RevPAR – цей показник є інтегральним і відображає загальну ефективність управління номерним фондом. Його зростання свідчить про правильне поєднання цінової стратегії та рівня завантаження.

Таким чином, аналіз основних економічних показників дозволяє зробити висновок про позитивну динаміку розвитку Edem Resort Medical & SPA та ефективність управління його операційною діяльністю. Отримані результати створюють основу для подальшого аналізу роботи служби Front Office та пошуку напрямів її оптимізації.

Персонал є ключовим ресурсом готельного комплексу Edem Resort Medical & SPA, особливо з огляду на його належність до сегменту Luxury та специфіку Medical & SPA-формату. Високий рівень сервісу безпосередньо залежить від кваліфікації, структури та стабільності кадрового складу (див. табл. 2.3).

Структура персоналу свідчить про домінування обслуговуючого сегмента, що є характерним для підприємств індустрії гостинності. Водночас значна частка спеціалізованого персоналу (медичного та SPA) відрізняє цей комплекс від класичних готелів.

Високий рівень кваліфікації працівників, зокрема знання іноземних мов і наявність професійних сертифікатів, є необхідною умовою забезпечення стандартів преміального сервісу. Разом із тим, наявність певного рівня плинності кадрів вказує на необхідність впровадження ефективних HR-стратегій (мотивація, навчання, розвиток персоналу).

Таблиця 2.3 – Аналіз персоналу готелю Edem Resort Medical & SPA

Показник	Характеристика/значення	Аналітична оцінка
Загальна чисельність персоналу	250 – 320 осіб	Відповідає масштабам багатофункціонального курорту (готель + медичний центр + SPA)
Адміністративний персонал	~15 – 20% (менеджмент, керівники підрозділів)	Забезпечує стратегічне та операційне управління
Обслуговуючий персонал	~80 – 85% (Front Office, Housekeeping, F&B, SPA, медичний персонал)	Формує основний контакт із гостем і якість сервісу
Частка персоналу Front Office	~10 – 12% від загальної чисельності	Відповідає ролі служби як координаційного центру
Рівень кваліфікації	Високий: профільна освіта, тренінги, міжнародні стандарти	Відповідає вимогам сегменту Luxury
Знання іноземних мов	Англійська – обов'язкова; польська/німецька – бажано	Забезпечує обслуговування іноземних гостей
Наявність сертифікацій	У медичного та SPA-персоналу – міжнародні та національні сертифікати	Підвищує довіру та якість послуг
Плинність кадрів	Середня (10 – 18% на рік)	Типова для готельної сфери, але потребує контролю

Таким чином, кадровий потенціал Edem Resort Medical & SPA можна оцінити як достатній для забезпечення високого рівня обслуговування, що створює основу для подальшого аналізу ефективності роботи служби Front Office.

2.2. Оцінка існуючої технології обслуговування гостей службою приймання та розміщення

Служба приймання та розміщення готельного комплексу Edem Resort Medical & SPA має розгалужену операційну структуру, що відповідає стандартам сегменту luxury та специфіці Medical & SPA-формату. Її організація спрямована на забезпечення безперервного сервісу, високого рівня персоналізації та ефективної координації з іншими підрозділами.

Штатна структура служби Front Office включає такі основні категорії

персоналу:

- Front Office Manager – здійснює загальне керівництво службою, відповідає за стандарти обслуговування та координацію роботи;
- старші адміністратори (Shift Leaders) – контролюють роботу зміни, вирішують складні ситуації;
- адміністратори рецепції (Receptionists) – виконують основні операції: check-in, check-out, консультації гостей;
- консьєрж-сервіс (Concierge) – організовує індивідуальні послуги (екскурсії, бронювання, трансфер);
- белл-мени (Bell service) – забезпечують супровід гостей, допомогу з багажем;
- нічний аудитор (Night Auditor) – поєднує функції адміністратора та фінансового контролера у нічний час [9; 28].

Така структура дозволяє чітко розмежувати функції між працівниками та забезпечити високий рівень сервісу на кожному етапі взаємодії з гостем.

Ефективність роботи Front Office значною мірою залежить від рівня її автоматизації. У готелях подібного типу, як Edem Resort Medical & SPA, зазвичай використовуються сучасні системи управління готелем (PMS – Property Management System), зокрема такі як Opera PMS або Fidelio.

Основні функції таких систем:

- управління бронюваннями та номерним фондом;
- реєстрація гостей і ведення їх профілів;
- контроль статусу номерів у режимі реального часу;
- інтеграція з фінансовими модулями (рахунки, оплати);
- взаємодія з іншими службами (Housekeeping, SPA, Medical Center).

Крім того, робочі місця адміністраторів оснащені:

- комп'ютерами з доступом до внутрішніх систем;
- телефонією для внутрішнього та зовнішнього зв'язку;
- POS-терміналами для проведення оплат;
- системами електронних ключів (key-card systems).

У Medical & SPA-форматі додатково важливою є інтеграція PMS із медичними інформаційними системами, що дозволяє координувати графіки процедур і забезпечувати безперервність обслуговування.

Таким чином, операційна структура та технічне оснащення служби Front Office в Edem Resort Medical & SPA відповідають сучасним вимогам індустрії гостинності та створюють основу для ефективної реалізації технології обслуговування гостей.

Технологічний процес обслуговування у службі Front Office готельного комплексу Edem Resort Medical & SPA має комплексний характер і охоплює всі етапи взаємодії з гостем – від моменту бронювання до завершення перебування. З огляду на специфіку Medical & SPA-формату, кожен етап (див. рис. 2.2) доповнюється елементами координації оздоровчих послуг.



Рис. 2.2 – Етапи обслуговування гостей в Edem Resort Medical & SPA [24]

1. Бронювання (Reservation). На цьому етапі формується первинний контакт із гостем і закладається основа подальшого сервісу. Запити можуть надходити через різні канали: офіційний сайт готелю; телефонні звернення; онлайн-платформи бронювання (наприклад, Booking.com).

У випадку Medical & SPA-курорту процес бронювання має розширений характер. Окрім стандартної інформації (дати, категорія номера, кількість гостей), важливим є уточнення мети візиту (релакс, лікування, детокс) та, за можливості, попередніх медичних потреб. Це дозволяє сформувати індивідуальну програму перебування ще до заїзду та узгодити графік процедур.

2. Зустріч та реєстрація (Check-in). Процедура поселення у готелі преміум-класу має високий рівень сервісної деталізації та спрямована на

створення позитивного першого враження.

Основні елементи:

- привітання гостя: тепла зустріч, пропозиція welcome drink (часто детокс-напою), супровід до рецепції;
- робота з документами: перевірка даних, оформлення реєстраційної картки, авторизація банківської картки;
- інформаційний супровід: надання гостю ключа/картки, детального розкладу перебування (процедури, консультації, харчування);
- орієнтація в комплексі: пояснення розташування Medical Center, SPA-зони, ресторану, зон відпочинку.

У цьому процесі Front Office виконує роль не лише адміністратора, а й координатора, який вводить гостя в систему послуг курорту.

3. Проживання (Stay). Етап проживання є найбільш тривалим і насиченим з точки зору взаємодії. Основна функція служби Front Office – забезпечення безперервної комунікації та координації всіх сервісів.

Ключові аспекти:

- обробка поточних запитів гостей (додаткові послуги, зміни в розкладі, консультації);
- взаємодія з Housekeeping: передача інформації про прибирання номерів, статуси «clean/dirty», підготовка номерів до процедур відпочинку;
- координація з Room Service та рестораном: організація доставки їжі в номер, врахування дієтичних рекомендацій;
- зв'язок із медичним та SPA-персоналом: оперативне коригування графіків процедур.

У Medical & SPA-готелі цей етап вимагає високої точності та швидкості реагування, оскільки будь-які зміни можуть вплинути на ефективність оздоровчої програми.

4. Вийзд (Check-out). Завершальний етап обслуговування є не менш важливим, ніж перший контакт із гостем, оскільки формує остаточне враження.

Процедура включає:

- підготовку рахунку та перевірку всіх наданих послуг;
- проведення фінансового розрахунку;
- уточнення рівня задоволеності гостя;
- прощання та організацію трансферу (за потреби).

У сучасній практиці premium-сегменту важливим елементом є формування лояльності «на місці» – пропозиція забронювати наступний візит зі спеціальними умовами або знижкою. Це дозволяє не лише утримати клієнта, а й підвищити довгострокову прибутковість підприємства.

Таким чином, технологічний цикл обслуговування в Edem Resort Medical & SPA є складною багаторівневою системою, де служба Front Office виконує роль центрального координатора. Якість реалізації кожного етапу безпосередньо впливає на загальний досвід гостя та ефективність функціонування всього готельного комплексу.

Однією з ключових особливостей функціонування Edem Resort Medical & SPA є тісна інтеграція служби приймання та розміщення з медичним центром. Така взаємодія є критично важливою для забезпечення безперервності оздоровчого процесу та високої якості сервісу.

Адміністратор Front Office отримує інформацію про призначені гостю процедури через:

- внутрішню систему бронювання або планування;
- комунікацію з медичним персоналом (лікарями, адміністраторами медичного центру);
- попередньо сформований графік (на етапі Pre-arrival).

У більшості випадків формується індивідуальний розклад, який передається гостю під час check-in та використовується як основний орієнтир протягом перебування.

Щодо синхронізації інформаційних систем, то ідеальною моделлю є інтеграція готельної системи управління (PMS) із медичною інформаційною системою [17]. Це дозволяє:

- бачити повний графік гостя в режимі реального часу;
- уникати накладок у розкладі;
- оперативно вносити зміни.

Однак на практиці така синхронізація часто є частковою або відсутньою. У цьому випадку обмін інформацією здійснюється вручну (через телефон, месенджери або внутрішні таблиці), що створює ризики:

- затримок у передачі інформації;
- помилок у розкладі;
- зниження якості сервісу.

Таким чином, недостатня інтеграція інформаційних систем може розглядатися як одна з ключових проблем, що потребує вирішення в рамках оптимізації роботи Front Office.

Оцінка якості роботи служби Front Office у Edem Resort Medical & SPA базується на аналізі зворотного зв'язку від гостей, а також на застосуванні інструментів внутрішнього контролю, зокрема методу «таємного гостя». Це дозволяє отримати як кількісну, так і якісну характеристику рівня сервісу (див. табл. 2.4).

Таблиця 2.4 – Аналіз задоволеності гостей

Показник	Значення	Інтерпретація
Загальний рейтинг (Google / TripAdvisor)	4,7 – 4,9/5	Високий рівень задоволеності
Оцінка роботи рецепції	4,6/5	Позитивна, але з окремими зауваженнями
Частка позитивних відгуків	~88%	Домінування позитивного досвіду
Частка нейтральних відгуків	~8%	Пов'язані з очікуванням або швидкістю
Частка негативних відгуків	~4%	Поодинокі випадки

Позитивні аспекти, які найчастіше відзначають гості:

- привітність та професійність персоналу;
- індивідуальний підхід і увага до деталей;
- високий рівень комфорту під час check-in;
- готовність допомогти у вирішенні нестандартних ситуацій.

Основні зауваження:

- затримки під час поселення у години пікового навантаження;
- іноді недостатня швидкість реагування на зміну розкладу процедур;
- складність комунікації між службами (поодинокі випадки).

Для більш об'єктивного аналізу було змодельовано результати оцінки за методом «таємного гостя», який дозволяє перевірити відповідність фактичного сервісу встановленим стандартам (див. табл. 2.5).

Таблиця 2.5 – Аналіз споживчих інтересів за методом «Таємний гість»

Критерій оцінки	Макс. бал	Факт. бал	Коментар
Привітання та перше враження	10	9	Високий рівень, незначні варіації в емоційності
Швидкість обслуговування	10	8	Затримки у пікові години
Знання продукту	10	9	Персонал добре орієнтується у послугах
Персоналізація	10	9	Використання імені гостя, індивідуальний підхід
Координація з іншими службами	10	8	Іноді виникають затримки в передачі інформації
Загальна оцінка	50	43	Високий рівень сервісу

Отримані результати свідчать про те, що якість обслуговування у службі Front Office відповідає стандартам преміум-сегменту. Водночас виявлені окремі недоліки, пов'язані насамперед із:

- швидкістю обслуговування у періоди високого навантаження;
- недостатньою інтеграцією між підрозділами;
- необхідністю подальшої автоматизації процесів.

Таким чином, аналіз feedback підтверджує високий рівень сервісу в Edem Resort Medical & SPA, але водночас виявляє проблемні зони, які можуть бути усунені шляхом впровадження сучасних технологічних рішень та оптимізації роботи Front Office.

2.3. Аналіз стандартів сервісу та взаємодії служби Front Office з медичним центром та SPA-департаментом

У готельному комплексі Edem Resort Medical & SPA функціонує система корпоративних стандартів сервісу, яка визначає правила поведінки персоналу, алгоритми обслуговування гостей та вимоги до якості виконання операцій. У сегменті luxury такі стандарти є критично важливими, оскільки забезпечують стабільність сервісу та формують єдиний стиль обслуговування.

Основні стандарти обслуговування [28]:

1. Стандарт «Зустріч гостя біля авто». Передбачає привітання гостя ще на етапі прибуття на територію комплексу. Персонал (швейцар або белл-мен) допомагає з багажем, відкриває двері, супроводжує гостя до рецепції. Це створює перше позитивне враження та підкреслює рівень гостинності.

2. Стандарт «Естетика робочого місця». Регламентує зовнішній вигляд рецепції: порядок на робочому місці, відсутність зайвих предметів, охайність, відповідність інтер'єру загальній концепції готелю. Важливим є також зовнішній вигляд персоналу (уніформа, дрес-код, охайність).

3. Стандарт «Телефонний етикет». Включає правила відповіді на дзвінки (не пізніше 3-го гудка), представлення співробітника, використання ввічливих формул спілкування, швидке та чітке надання інформації. Також передбачає контроль тону голосу та вміння працювати зі скаргами.

4. Стандарт персоналізованого обслуговування. Вимагає звертання до гостя на ім'я, врахування його попередніх вподобань, індивідуального підходу до кожного клієнта.

Для забезпечення дотримання встановлених стандартів у Edem Resort

Medical & SPA застосовуються різні інструменти контролю:

- чек-листи контролю. Керівники змін та менеджери регулярно перевіряють роботу персоналу за визначеними критеріями (зовнішній вигляд, швидкість обслуговування, дотримання процедур);
- система мотивації персоналу. Результати оцінки якості сервісу впливають на бонуси, премії та кар'єрне зростання працівників. Це стимулює дотримання стандартів на постійній основі;
- аналіз відгуків гостей. Відгуки з онлайн-платформ та внутрішніх анкет використовуються для виявлення сильних і слабких сторін сервісу;
- міжнародні системи оцінки якості. У преміальному сегменті можуть застосовуватися стандарти на кшталт Leading Quality Assurance, які передбачають регулярний аудит сервісу, перевірку відповідності міжнародним вимогам та формування рекомендацій щодо покращення.

Система корпоративних стандартів у Edem Resort Medical & SPA є достатньо розвиненою та відповідає вимогам luxury-сегменту. Вона охоплює всі ключові аспекти обслуговування – від першого контакту з гостем до внутрішньої культури роботи персоналу [9].

Водночас ефективність цієї системи значною мірою залежить від регулярності контролю, рівня підготовки персоналу та інтеграції стандартів у щоденну практику. Це створює основу для подальшого аналізу взаємодії Front Office з іншими підрозділами, зокрема медичним центром та SPA-департаментом.

Ефективність взаємодії служби Front Office з медичним центром та SPA-департаментом у Edem Resort Medical & SPA значною мірою залежить від організації інформаційних потоків та рівня цифрової інтеграції внутрішніх систем. Оскільки продукт є комплексним (проживання + медичні програми + SPA-процедури), швидкість і точність передачі даних безпосередньо впливають на якість сервісу.

Передача інформації від рецепції до медичного центру здійснюється через внутрішні комунікаційні канали, які можуть включати:

- PMS-систему (основна готельна база даних);
- внутрішні модулі планування процедур;
- прямий контакт між адміністраторами Front Office та координаторами медичного центру;
- оперативні повідомлення (телефон, внутрішній месенджер або email).

Наприклад, якщо гість бронює програму «Детокс», інформація про це фіксується в системі бронювання та має бути автоматично або вручну передана до медичного центру. У ідеальній моделі головний лікар або координатор програми одразу бачить:

- тип програми;
- тривалість перебування;
- індивідуальні особливості гостя;
- заплановані процедури та консультації.

Одним із ключових аспектів є наявність або відсутність синхронізації між готельною системою та системою запису на медичні та SPA-процедури. У досконалій моделі Front Office має доступ до інформації про:

- вільні часові «слоти» на масажі;
- завантаженість SPA-кабінетів;
- доступність лікарів і процедур у режимі реального часу.

Це дозволяє адміністратору одразу пропонувати гостю альтернативні варіанти або додаткові послуги без затримок і узгоджень вручну.

Однак на практиці часто трапляється ситуація, коли:

- PMS та медична система працюють окремо;
- оновлення даних відбувається із затримкою;
- інформація передається через посередників (адміністратор → координатор → лікар).

Відсутність повної інтеграції систем створює низку проблем:

- ризик накладок у розкладі процедур;
- зниження швидкості реагування Front Office;
- додаткове навантаження на персонал;

– потенційне зниження якості сервісу через людський фактор.

Таким чином, рівень цифрової інтеграції між PMS та медичною/SPA-системами є критичним показником ефективності внутрішніх комунікацій.

У готельному комплексі Edem Resort Medical & SPA процес обслуговування гостей у Medical-форматі має чітко вибудовану технологію супроводу, яка поєднує елементи гостинності, навігації та медичної координації. Особлива роль у цьому процесі належить службі Front Office, яка виступає не лише адміністративним центром, а й координатором пересування гостя між різними функціональними зонами комплексу [28].

З огляду на складну інфраструктуру (готель, медичний центр, SPA-зони, ресторанні простори), Front Office виконує функцію навігаційного центру. Після заселення гостю надається:

- індивідуальна карта або маршрут перебування;
- розклад процедур і консультацій;
- інформація про розташування ключових локацій.

У разі виникнення запитів персонал рецепції додатково інструктує гостя або організовує супровід до необхідного підрозділу, що особливо важливо для нових відвідувачів або гостей із медичними обмеженнями.

У п'ятизіркових готелях luxury-сегменту, до яких належить Edem Resort Medical & SPA, передбачено сервіс персонального супроводу гостя. Його реалізують переважно білл-мен або консьєрж-служба.

Основні сценарії:

- супровід гостя до номера після check-in;
- допомога у навігації до медичного центру або SPA-зони;
- пояснення маршруту та особливостей інфраструктури;
- за потреби – індивідуальний супровід між процедурами.

Такий підхід мінімізує стрес гостя, підвищує рівень комфорту та відповідає стандартам преміального обслуговування.

Особливу складність у Medical & SPA-готелях становить передача спеціальних побажань і медичних рекомендацій між підрозділами. Наприклад,

якщо гостю призначено дієтичне харчування, інформація про це повинна бути оперативно доведена до ресторанної служби.

У практиці можуть використовуватися два основні канали:

- цифровий (через систему PMS або інтегровані модулі): дані автоматично відображаються в профілі гостя та доступні кухні й менеджерам ресторану;

- оперативний (ручний): передача інформації через адміністратора Front Office, який повідомляє ресторан або фіксує замовлення в системі.

Ідеальною моделлю є повна цифрова інтеграція, коли дієтичні обмеження, алергени та медичні рекомендації автоматично синхронізуються з системою харчування. У разі її відсутності зростає ризик помилок, що може впливати як на якість сервісу, так і на безпеку гостя.

Технологія супроводу Medical-гостя в Edem Resort Medical & SPA є складною багаторівневою системою, у якій Front Office виконує роль координатора простору, інформаційного центру та сервісного навігатора. Ефективність цього процесу безпосередньо залежить від рівня інтеграції між підрозділами та цифровізації внутрішніх комунікацій, що визначає потенційні напрями подальшої оптимізації роботи готельного комплексу.

З метою комплексної оцінки ефективності взаємодії служби Front Office з медичним та SPA-департаментами у Edem Resort Medical & SPA доцільно виділити ключові проблемні зони, що впливають на якість сервісу та швидкість обслуговування (див. табл. 2.6).

У межах даного аналізу акцент робиться на практичних аспектах внутрішніх процесів, які можуть уповільнювати або ускладнювати технологічний цикл обслуговування.

SWOT-аналіз показує, що основні проблеми взаємодії між Front Office та медичними/SPA-службами носять переважно організаційно-технологічний характер. Найбільш критичними є залежність від людського фактору та недостатня цифрова інтеграція систем.

Таблиця 2.6 – SWOT-аналіз проблемних зон взаємодії Front Office з медичним та SPA-департаментами у готелі Edem Resort Medical & SPA

S (Strengths) Сильні сторони	W (Weaknesses) Слабкі сторони
Висококваліфікований персонал Front Office. Наявність корпоративних стандартів сервісу. Орієнтація на персоналізацію сервісу. Розвинена культура luxury-обслуговування.	Залежність від людського фактору при передачі інформації. Часткова відсутність повної інтеграції PMS і медичної системи. Ручне дублювання даних між підрозділами. Часові затримки при узгодженні процедур.
O (Opportunities) Можливості	T (Threats) Загрози
Впровадження єдиної інтегрованої системи (PMS + Medical + SPA). Автоматизація записів на процедури в реальному часі. Використання CRM та Big Data для персоналізації. Розвиток mobile check-in та цифрових сервісів.	Зростання очікувань гостей у luxury-сегменті. Посилення конкуренції серед SPA та medical-курортів. Ризик негативних відгуків через затримки сервісу. Операційні збої при несинхронізованих системах.

Висновок до 2 розділу

Організаційна структура комплексу Edem Resort Medical & SPA має лінійно-функціональний характер і забезпечує чіткий розподіл управлінських повноважень між підрозділами. При цьому служба Front Office виступає ключовим координаційним центром, який забезпечує взаємодію між готельною, медичною та ресторанною службами, що є критично важливим для підтримання безперервності сервісу.

Дослідження технології обслуговування Front Office виявило складний багаторівневий процес взаємодії з гостем, який охоплює всі етапи – від бронювання до виїзду. Особливістю є розширена роль рецепції як інформаційного та координаційного центру, що особливо важливо в умовах Medical & SPA-формату.

Аналіз корпоративних стандартів підтверджує їх високий рівень

розвитку та відповідність міжнародним вимогам, однак ефективність їх реалізації залежить від контролю, цифровізації та регулярного моніторингу якості сервісу.

SWOT-аналіз взаємодії Front Office з медичним та SPA-департаментами показав, що основними слабкими сторонами є людський фактор та технологічні розриви, тоді як ключовими можливостями виступають автоматизація процесів, інтеграція систем та розвиток цифрових сервісів.

РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ОПТИМІЗАЦІЇ ТЕХНОЛОГІЧНИХ ПРОЦЕСІВ СЛУЖБИ ПРИЙМАННЯ ТА РОЗМІЩЕННЯ В «EDEM RESORT MEDICAL & SPA»

3.1. Впровадження інноваційних IT-рішень для прискорення процедур Check-in/Check-out

У сучасних умовах розвитку індустрії гостинності цифровізація сервісних процесів є одним із ключових напрямів підвищення конкурентоспроможності готельних підприємств. Для Edem Resort Medical & SPA, який функціонує у сегменті *luxury hospitality*, швидкість, комфорт та персоналізація обслуговування мають стратегічне значення. Особливо актуально це в умовах пікових навантажень, коли одночасний заїзд великої кількості гостей може спричиняти черги на рецепції та знижувати рівень задоволеності клієнтів.

Проведений у другому розділі аналіз показав, що однією з проблемних зон роботи служби Front Office є часові затримки під час процедур check-in та check-out, особливо у години масового заїзду гостей (п'ятниця, святкові дні, корпоративні заходи). Для *luxury*-готелю така ситуація є небажаною, оскільки очікування суперечить концепції преміального сервісу та може негативно впливати на перше враження гостя.

У зв'язку з цим доцільним є перехід до моделі «цифрової рецепції» (Digital Front Office), яка передбачає автоматизацію частини операційних процесів за допомогою сучасних IT-рішень. Основними інструментами можуть стати [29]:

- мобільний додаток готелю (Mobile Guest App);
- кіоски самообслуговування (Self-service kiosks);
- цифрові ключі (Digital Key);
- онлайн-реєстрація та електронний check-out.

Одним із найбільш ефективних рішень є створення власного мобільного

додатка або інтеграція з готовими хмарними платформами, такими як HotelFriend або INTELITY Platform. Використання таких систем дозволяє перенести значну частину комунікації та адміністративних процедур у цифровий формат.

Основні функції мобільного додатка можуть включати:

- онлайн-бронювання номера та SPA-послуг;
- попередню реєстрацію (Pre Check-in);
- електронне підписання документів;
- мобільний ключ для доступу до номера;
- перегляд графіку процедур;
- онлайн-чат із Front Office;
- оплату послуг та експрес check-out.

Особливо важливим для Medical & SPA-формату є можливість синхронізації додатка з медичним розкладом гостя. Це дозволить клієнту: отримувати push-повідомлення про процедури; бачити зміни у графіку в реальному часі; планувати додаткові послуги без звернення на реєстрацію.

Додатковим елементом цифровізації можуть стати кіоски самообслуговування, розташовані у lobby-зоні готелю. Їх основне завдання – забезпечити гостю можливість самостійного проходження базових процедур без очікування адміністратора [12].

Функціональні можливості кіосків: швидкий check-in/check-out; сканування документів; авторизація банківської картки; друк ключ-карт або активація digital key; оплата рахунків.

У сегменті luxury такі рішення не повинні повністю замінювати персонал, а мають працювати за принципом «guest choice» — гість самостійно обирає між живим спілкуванням із адміністратором або швидким цифровим сервісом.

Таким чином, впровадження інноваційних IT-рішень у діяльність служби Front Office Edem Resort Medical & SPA є доцільним та економічно обґрунтованим напрямом оптимізації. Перехід до моделі «цифрової реєстрації»

дозволить поєднати сучасні технології з концепцією персоналізованої гостинності, підвищити ефективність операційних процесів та зміцнити конкурентні позиції комплексу у premium- та medical SPA-сегменті.

Одним із найбільш перспективних напрямів цифровізації діяльності служби Front Office у Edem Resort Medical & SPA є впровадження технологій Mobile Check-in та Digital Key. Дані рішення відповідають сучасним світовим тенденціям розвитку hospitality-індустрії та спрямовані на скорочення часу обслуговування, підвищення комфорту гостей і мінімізацію контактних процедур.

Технологія Mobile Check-in передбачає можливість проходження процедури реєстрації дистанційно ще до прибуття в готель [18]. У межах запропонованої моделі гість за 24 години до заїзду отримує push-повідомлення або email із посиланням на онлайн-реєстрацію через мобільний додаток чи web-платформу готелю.

Механізм функціонування системи включає такі етапи:

- підтвердження бронювання;
- завантаження фото або скан-копії паспорта;
- автоматичне внесення персональних даних у PMS-систему;
- електронне підписання реєстраційної картки;
- підтвердження способу оплати та авторизація банківської картки;
- отримання інформації про номер і послуги комплексу.

Після завершення процедури дані автоматично синхронізуються із системою Front Office, що дозволяє адміністратору підготувати номер до заселення ще до фактичного прибуття гостя.

Для Medical & SPA-формату така технологія має додаткові переваги: можливість попереднього заповнення медичних анкет; формування індивідуального графіка процедур; онлайн-погодження часу консультацій; швидке інформування гостя про особливості оздоровчої програми.

У результаті процес check-in скорочується до мінімуму або повністю переходить у безконтактний формат.

Наступним етапом цифровізації є впровадження системи Digital Key – цифрового ключа для доступу до номера через смартфон. Технологія базується на використанні замків із підтримкою BLE (Bluetooth Low Energy), які забезпечують безпечне безконтактне відкриття дверей [35].

Принцип роботи системи:

1. Після завершення Mobile Check-in гість отримує цифровий ключ у мобільному додатку.
2. Смартфон автоматично синхронізується із замком через Bluetooth.
3. Для відкриття номера достатньо наблизити телефон до дверей без використання фізичної key-card.
4. Права доступу автоматично активуються на період проживання гостя.

Перевагами Digital Key є: відсутність необхідності відвідувати рецепцію; скорочення часу поселення; мінімізація втрати або пошкодження пластикових карток; підвищення рівня безпеки та контролю доступу; сучасний high-tech досвід для гостя.

Особливо актуальним це рішення є для гостей premium-сегменту, які цінують приватність, швидкість та автономність обслуговування. Водночас готель зберігає можливість традиційного check-in для гостей, які віддають перевагу персональному контакту.

Впровадження Mobile Check-in та Digital Key дозволить: зменшити навантаження на адміністраторів рецепції; скоротити черги у години масового заїзду; прискорити процес поселення; оптимізувати використання персоналу; підвищити рівень цифровізації сервісу; покращити загальний гостьовий досвід.

Крім того, автоматизація реєстраційних процедур створює умови для переходу Front Office від виконання рутинних операцій до реалізації функцій персоналізованого сервісу та concierge-support.

Таким чином, впровадження технологій Mobile Check-in та Digital Key у діяльність Edem Resort Medical & SPA є перспективним напрямом оптимізації

роботи служби Front Office. Використання цифрових рішень дозволить поєднати високий рівень технологічності з принципами luxury-гостинності, скоротити часові витрати гостей та підвищити ефективність внутрішніх операційних процесів [33].

Ще одним перспективним напрямом оптимізації роботи служби Front Office у Edem Resort Medical & SPA є впровадження кіосків самообслуговування (Self-service kiosks). У сучасній готельній індустрії такі технології активно використовуються для автоматизації стандартних операцій та скорочення часу очікування гостей.

Для premium- та Medical & SPA-формату важливо, щоб цифрові рішення не порушували атмосферу luxury-сервісу. Тому доцільним є встановлення стильних терміналів із преміальним дизайном, інтегрованим у загальну концепцію інтер'єру lobby-зони «Edem Resort». Використання натуральних матеріалів, сенсорних екранів із minimalist UI-дизайном та приглушеного підсвічування дозволить гармонійно поєднати технологічність і естетику простору [31].

Основна мета self-service kiosks – надати гостю можливість самостійно виконувати базові адміністративні процедури без необхідності очікування біля рецепції (див. табл. 3.1).

Встановлення self-service kiosks дозволить значно оптимізувати роботу адміністраторів Front Office. Автоматизація рутинних операцій (видача ключів, друк рахунків, check-out) дасть можливість персоналу перейти від виконання технічних функцій до реалізації більш цінної ролі — Guest Relation та персоналізованого супроводу гостей.

У результаті адміністратори зможуть: приділяти більше часу індивідуальним запитам гостей; швидше реагувати на нестандартні ситуації; забезпечувати персоналізовану комунікацію; підвищувати рівень емоційного сервісу.

Особливо важливо це для Medical & SPA-формату, де гості очікують не лише швидкого обслуговування, а й атмосфери турботи, спокою та

приватності.

Таблиця 3.1 – Основний функціонал Self-service kiosks

Функція кіоску	Характеристика процесу	Переваги для гостя	Переваги для готелю
Отримання або кодування key-card	Гість сканує QR-код або вводить номер бронювання, після чого система автоматично видає або активує картку доступу	Швидке поселення без черг	Скорочення навантаження на рецепцію
Перевірка рахунку в режимі реального часу	Відображення всіх нарахованих послуг: проживання, SPA, ресторан, room service	Прозорість та контроль витрат	Зменшення кількості звернень до адміністратора
Express Check-out	Самостійна оплата рахунку через POS-термінал та автоматичне закриття проживання	Check-out за 30 – 60 секунд	Прискорення обороту номерного фонду
Друк або надсилання електронного рахунку	Отримання рахунку на email або друк за потреби	Зручність та paperless-сервіс	Скорочення використання паперу
Інформаційна підтримка	Перегляд карти комплексу, розкладу SPA/Medical-процедур, меню послуг	Швидкий доступ до інформації	Часткова автоматизація guest-support
Виклик адміністратора або concierge	Можливість швидкого зв'язку з персоналом через touchscreen	Відчуття підтримки та персоналізації	Збереження luxury-комунікації

Таким чином, впровадження кіосків самообслуговування є ефективним інструментом модернізації Front Office, який поєднує автоматизацію операційних процесів із збереженням високого рівня персоналізованого luxury-сервісу.

Важливим напрямом удосконалення роботи служби Front Office у Edem Resort Medical & SPA є цифровізація координації медичних та SPA-послуг. У сучасних Medical & SPA-курортах ефективність сервісу значною мірою залежить від швидкості доступу гостя до інформації про власну оздоровчу програму.

Однією з ключових проблем, виявлених у процесі аналізу діяльності Front Office, є високе навантаження на рецепцію через постійні інформаційні

запити гостей: «О котрій у мене масаж?»; «Де проходить консультація?»; «Чи змінився графік процедур?»; «Коли мені потрібно бути в Medical Center?».

Такі звернення створюють додаткове навантаження на адміністраторів та уповільнюють обслуговування інших гостей [14]. Для вирішення цієї проблеми доцільно впровадити інтерактивний цифровий розклад процедур, інтегрований у мобільний додаток готелю.

Запропонована система передбачає автоматичне формування персонального графіка процедур для кожного гостя після підтвердження програми оздоровлення або SPA-пакету.

У мобільному додатку гостя повинні відображатися: час і місце проведення процедур; ПІБ лікаря або спеціаліста; тривалість процедури; рекомендації до/після процедури; інформація про можливі обмеження; маршрут до потрібної локації в комплексі.

Система також має підтримувати push-повідомлення та автоматичні нагадування (див. табл. 3.2).

Таблиця 3.2 – Функціональні можливості інтерактивного розкладу

Функція	Опис	Переваги для гостя	Переваги для готелю
Персональний графік процедур	Автоматичне формування індивідуального розкладу	Зручність та контроль власного часу	Зменшення навантаження на рецепцію
Push-нагадування	Сповіщення за 15 – 30 хв. до процедури	Менший ризик запізнення	Оптимізація потоку гостей
Оновлення в режимі реального часу	Автоматична зміна часу або кабінету процедури	Актуальна інформація без дзвінків	Скорочення операційних помилок
Навігація по комплексу	Вбудована карта Medical та SPA-зон	Полегшення орієнтації	Менше інформаційних звернень
Інформація про процедури	Опис терапії, рекомендації, протипоказання	Підвищення обізнаності гостя	Підвищення довіри до сервісу
Інтеграція з Front Office	Синхронізація із PMS та Medical System	Єдиний цифровий простір	Підвищення швидкості координації

Впровадження інтерактивного Medical-розкладу дозволить суттєво скоротити кількість рутинних звернень до рецепції та підвищити ефективність внутрішніх комунікацій.

Для служби Front Office це означає:

- зменшення навантаження на адміністраторів;
- скорочення часу обробки інформаційних запитів;
- підвищення швидкості реагування;
- зниження ризику помилок у передачі інформації;
- покращення координації між Medical Center, SPA та готелем [36].

Крім того, цифровізація процесу сприятиме більш рівномірному розподілу потоку гостей у Medical-центрі, що особливо важливо у години пікового навантаження.

Таким чином, інтерактивний Medical-розклад є важливим елементом сучасної цифрової екосистеми Medical & SPA-готелю, який забезпечує ефективну інтеграцію готельного та медичного сервісу, оптимізує внутрішні процеси та підвищує конкурентоспроможність підприємства.

Впровадження цифрових технологій у діяльність служби Front Office Edem Resort Medical & SPA дозволить не лише модернізувати процеси обслуговування, а й суттєво підвищити операційну ефективність готельного комплексу. Використання mobile check-in, digital key, self-service kiosks та інтерактивного Medical-розкладу забезпечить скорочення часу обслуговування, оптимізацію витрат і підвищення рівня задоволеності гостей.

Очікувані результати впровадження представлені у таблиці 3.3.

Отже, впровадження сучасних IT-рішень у діяльність Front Office дозволить Edem Resort Medical & SPA перейти до моделі «цифрової рецепції», де технології автоматизують рутинні процеси, а персонал концентрується на створенні індивідуального та емоційного сервісу.

Це сприятиме підвищенню ефективності операційної діяльності, покращенню guest experience та зміцненню позицій готелю на ринку luxury hospitality.

Таблиця 3.3 – Очікуваний ефект від впровадження ІТ-рішень у діяльність
Front Office

Напрямок оптимізації	Поточний стан	Очікуваний результат після впровадження	Ефект для готелю
Тривалість процедури Check-in	7 – 10 хвилин	1 – 2 хвилини	Скорочення черг та підвищення швидкості обслуговування
Тривалість процедури Check-out	5 – 7 хвилин	30 – 60 секунд (Express Check-out)	Прискорення обороту номерного фонду
Навантаження на рецепцію	Висока кількість рутинних звернень	Часткова автоматизація інформаційних процесів	Вивільнення часу персоналу для guest relation
Кількість паперових документів	Реєстраційні картки, друковані рахунки, графіки процедур	Перехід до digital та paperless-сервісу	Скорочення витрат на папір та друк
Координація Medical та SPA-послуг	Частково ручна передача інформації	Автоматичний цифровий розклад і push-нагадування	Зниження ризику помилок та затримок
Інформування гостей	Через рецепцію або телефон	Мобільний додаток та self-service kiosks	Менше навантаження на адміністраторів
Завантаження персоналу Front Office	Значна частка часу витрачається на технічні операції	Зосередження на персоналізованому сервісі	Підвищення якості luxury-обслуговування
Витрати на операційну діяльність	Вищі через паперовий документообіг та ручні процеси	Оптимізація ресурсів і автоматизація	Потенційне скорочення операційних витрат
Рівень задоволеності гостей	Високий, але із зауваженнями щодо очікування	Підвищення комфорту та автономності гостей	Посилення конкурентних переваг
Імідж готелю	Сучасний luxury-курорт	High-tech Medical & SPA resort	Формування інноваційного бренду

3.2. Удосконалення системи персоналізації сервісу через інтеграцію CRM-модулів та автоматизацію збору уподобань гостей

У сучасному сегменті luxury hospitality конкурентна перевага формується не лише за рахунок високого рівня матеріального комфорту, а

насамперед через здатність готелю створювати індивідуалізований досвід для кожного гостя. Для Edem Resort Medical & SPA це має особливе значення, оскільки значна частина клієнтів відвідує комплекс повторно для проходження оздоровчих, SPA або anti-age програм.

У таких умовах персоналізація сервісу перестає бути додатковою перевагою та стає необхідним стандартом premium-обслуговування.

Традиційна модель готельного сервісу орієнтована переважно на стандартизоване обслуговування, коли всім гостям пропонуються однакові сценарії взаємодії [7]. Однак у Medical & SPA-сегменті ефективність сервісу значною мірою залежить від здатності персоналу враховувати індивідуальні особливості та вподобання клієнта.

Для гостей Edem Resort Medical & SPA важливими можуть бути: улюблений вид чаю після SPA-процедур; температура повітря в номері; тип подушки; наявність алергії на певні ефірні олії; індивідуальні дієтичні рекомендації; побажання щодо часу процедур; вибір конкретного SPA-майстра або лікаря.

На сьогодні подібна інформація часто зберігається фрагментарно [3]: у нотатках адміністратора; у пам'яті персоналу; у медичних картках; в окремих таблицях або месенджерах.

Такий підхід створює ризики втрати даних, неузгодженості між службами та зниження рівня персоналізації. Саме тому виникає потреба у створенні єдиної цифрової екосистеми управління гостьовим досвідом.

Для вирішення зазначених проблем доцільним є впровадження інтегрованого CRM-модуля (Customer Relationship Management), який забезпечуватиме централізований збір, зберігання та аналіз інформації про гостей.

Ключовою концепцією такої системи є формування «Single Guest View» – єдиного цифрового профілю гостя, доступного для всіх підрозділів комплексу (див. табл. 3.4).

Інтеграція CRM-модуля дозволить службі Front Office перейти від

реактивної моделі обслуговування до проактивної.

Таблиця 3.4 – Структура єдиного CRM-профілю гостя (Single Guest View)

Джерело інформації	Тип даних	Практичне значення для сервісу
Front Office	Історія бронювань, категорія номера, дата заїзду/виїзду, VIP-статус	Персоналізація поселення та програм лояльності
Medical Center	Результати check-up, рекомендації лікаря, дозволені фізичні навантаження	Узгодження медичних процедур та безпека гостя
SPA Center	Улюблені процедури, обрані спеціалісти, частота відвідувань	Формування індивідуальних wellness-програм
Restaurant / F&B	Дієтичні обмеження, алергії, гастрономічні вподобання	Персоналізація харчування
Concierge Service	Улюблені активності, трансфери, екскурсії	Формування індивідуального дозвілля
Housekeeping	Побажання щодо прибирання, тип подушок, температурний режим	Підвищення комфорту проживання
CRM-аналітика	Частота візитів, середній чек, поведінкові моделі	Прогнозування потреб та anticipatory service

Це означає, що адміністратор: не просто реагує на запит гостя; а передбачає його потреби ще до звернення.

Наприклад: система автоматично повідомляє, що гість під час минулого візиту замовляв detox-menu; CRM сигналізує про алергію на ароматичні масла; адміністратор бачить, що гість надає перевагу ранковим процедурам; ресторан отримує інформацію про дієтичні обмеження ще до прибуття клієнта [11].

Такий підхід формує ефект «пам'яті про гостя», який є одним із головних критеріїв luxury-сервісу.

Для забезпечення актуальності CRM-бази важливо автоматизувати процес збору інформації.

Основними джерелами даних можуть бути: mobile application; online booking forms; feedback-анкети; історія бронювань; дані Medical та SPA-систем; AI-аналітика поведінки гостей.

Система повинна автоматично оновлювати профіль гостя після кожного

візиту, формуючи динамічну історію взаємодії (див. табл. 3.5).

Таблиця 3.5 – Очікуваний ефект від впровадження CRM-системи

Показник	Очікуваний результат
Рівень персоналізації	Значне підвищення
Швидкість обслуговування	Скорочення часу на уточнення інформації
Якість міжпідрозділової взаємодії	Підвищення координації
Кількість повторних візитів	Зростання рівня лояльності
Guest experience	Формування індивідуального досвіду
Ефективність upselling/cross-selling	Підвищення точності пропозицій
Кількість сервісних помилок	Зменшення через централізацію даних

Таким чином, впровадження CRM-модуля та концепції Single Guest View у Edem Resort Medical & SPA дозволить створити єдину цифрову екосистему персоналізованого сервісу, що відповідатиме сучасним тенденціям luxury hospitality та Medical & SPA-індустрії. Інтеграція даних між Front Office, Medical Center, SPA та ресторанною службою забезпечить формування глибокого індивідуального підходу до гостей і стане важливим фактором підвищення конкурентоспроможності готельного комплексу.

Одним із ключових світових трендів у сегменті luxury hospitality є перехід від реактивного сервісу до моделі anticipatory service – передбачувального обслуговування, коли готель не очікує звернення гостя, а прогнозує його потреби заздалегідь [8]. Для Edem Resort Medical & SPA така концепція є особливо актуальною, оскільки Medical & SPA-формат передбачає високий рівень індивідуалізації та повторні візити гостей.

Основою реалізації anticipatory service є інтеграція CRM-системи, PMS та цифрових каналів комунікації, що дозволяє аналізувати історію перебування гостя та формувати персоналізовані сценарії обслуговування.

Запропонована модель передбачає автоматизацію етапу підготовки до приїзду гостя. За 2 – 3 дні до заїзду CRM-система автоматично надсилатиме гостю персоналізоване повідомлення через мобільний додаток або email.

Гість зможе: обрати аромат для номера; налаштувати температуру в

кімнаті; визначити тип подушок; обрати наповнення mini-bar; вказати побажання щодо харчування; підтвердити час процедур або трансферу.

Особливістю Medical & SPA-сегменту є інтеграція побажань із медичними рекомендаціями. Наприклад: detox-програма → healthy mini-bar; anti-stress програма → ароматерапія з лавандою; sleep therapy → ортопедична подушка та blackout-режим номера. Такий підхід дозволяє створити відчуття індивідуального підготування простору ще до фактичного прибуття гостя (див. табл. 3.6).

Таблиця 3.6 – Елементи anticipatory service у Front Office

Етап взаємодії	Автоматизована дія системи	Результат для гостя	Ефект для готелю
Pre-arrival	Надсилення персоналізованого опитування	Відчуття індивідуального підходу	Підвищення лояльності
Підготовка номера	Автоматичне налаштування параметрів номера	Комфорт із перших хвилин	Формування luxury experience
Medical-інтеграція	Узгодження побажань із wellness-програмою	Безпечний та цілісний сервіс	Підвищення якості оздоровлення
Check-in	Використання CRM-даних адміністратором	Швидке персоналізоване поселення	Скорочення часу реєстрації
Stay	Автоматичні рекомендації та нагадування	Відчуття турботи	Зростання guest satisfaction
Repeat visit	Збереження історії уподобань	Ефект «готель пам'ятає мене»	Підвищення repeat guests

У межах концепції anticipatory service процес check-in також трансформується. Якщо гість є постійним клієнтом, система автоматично ідентифікує його через CRM-профіль ще до прибуття.

У такому випадку адміністратор Front Office: не ставить повторних стандартних запитань; не уточнює очевидні дані; використовує персоналізований сценарій привітання.

Наприклад: «Раді знову бачити вас, пане Іваненко! Ваша улюблена подушка з лавандою вже підготовлена у номері, а SPA-процедури розпочнуться о 16:00».

Подібний підхід: формує емоційний зв'язок із брендом; створює відчуття ексклюзивності; підсилює premium-позиціонування готелю.

Наступним напрямом удосконалення роботи Front Office є створення системи «цифрового консьєржа» – єдиного цифрового каналу комунікації між гостем і службами готелю [34].

Для Edem Resort Medical & SPA доцільним є впровадження внутрішнього месенджера, інтегрованого з CRM та PMS-системами. Така платформа може функціонувати: через мобільний додаток готелю; через WhatsApp Business; через web-chat у guest portal.

Гість отримує можливість у режимі реального часу: замовляти room service; бронювати процедури; звертатися до concierge; повідомляти про проблеми; ставити інформаційні запитання; отримувати push-нагадування.

Важливою перевагою є автоматизація внутрішніх процесів (див. табл. 3.7).

Таблиця 3.7 – Функціональні можливості системи «Цифровий консьєрж»

Функція	Опис процесу	Переваги для гостя	Переваги для готелю
Digital communication	Спілкування через мобільний застосунок або месенджер	Зручність та швидкість	Скорочення телефонних звернень
Автоматичне створення задач	Формування ticket для відповідного підрозділу	Швидке реагування	Оптимізація внутрішніх процесів
CRM-фіксація уподобань	Автоматичне оновлення профілю гостя	Персоналізація майбутніх візитів	Формування бази даних
Push-нагадування	Інформування про процедури бронювання	Комфорт та контроль часу	Менше пропущених процедур
Digital concierge services	Замовлення послуг без звернення до рецепції	Безконтактний сервіс	Розвантаження Front Office
AI-аналітика звернень	Аналіз типових побажань та проблем	Покращення сервісу	Управлінська аналітика

Впровадження передбачувального сервісу та цифрового консьєржа у Edem Resort Medical & SPA дозволить: підвищити рівень персоналізації;

скоротити навантаження на Front Office; покращити швидкість реагування на запити; мінімізувати людський фактор; підвищити guest satisfaction; збільшити кількість повторних візитів; сформувати імідж high-tech luxury resort.

Таким чином, інтеграція CRM, anticipatory service та digital concierge створює основу для переходу до моделі «розумного» персоналізованого сервісу, у якій технології працюють непомітно для гостя, але суттєво підвищують якість його досвіду перебування.

Впровадження CRM-модулів та автоматизованої системи збору й аналізу уподобань гостей у Edem Resort Medical & SPA дозволить перейти від традиційної моделі обслуговування до концепції гіперперсоналізованого luxury-сервісу. Інтеграція даних між Front Office, Medical Center, SPA-департаментом та ресторанною службою забезпечить формування єдиного цифрового профілю гостя, що сприятиме підвищенню швидкості обслуговування, точності комунікацій та якості індивідуального підходу.

Запропонована система «передбачувального сервісу» дасть можливість не лише реагувати на потреби гостя, а й випереджати їх, формуючи емоційно цінний клієнтський досвід. Водночас впровадження цифрового консьєржа та інтегрованих каналів комунікації дозволить автоматизувати частину рутинних процесів, скоротити навантаження на персонал і забезпечити оперативне виконання запитів у режимі реального часу.

Очікуваним результатом реалізації запропонованих заходів стане зростання рівня задоволеності гостей, підвищення показників лояльності та повторних візитів, а також зміцнення конкурентних позицій Edem Resort Medical & SPA на ринку premium wellness- та medical-туризму. Крім того, використання CRM-технологій створить основу для стратегічного управління клієнтським досвідом, що відповідає сучасним світовим тенденціям розвитку індустрії гостинності.

У сучасних умовах розвитку індустрії гостинності впровадження цифрових технологій та CRM-систем у діяльність служби Front Office є не лише інструментом підвищення якості сервісу, а й важливим фактором

економічної ефективності підприємства [19]. Для готельного комплексу Edem Resort Medical & SPA реалізація запропонованих заходів дозволить оптимізувати операційні процеси, підвищити рівень персоналізації обслуговування та зміцнити конкурентні позиції у сегменті luxury hospitality.

Для реалізації заходів необхідні інвестиції у програмне забезпечення, технічне обладнання та навчання персоналу (див. табл. 3.7).

Таблиця 3.7 – Орієнтовні витрати на впровадження інноваційних рішень

Стаття витрат	Характеристика	Орієнтовна вартість, грн.
CRM-модуль та інтеграція PMS	Налаштування єдиного профілю гостя, інтеграція Front Office + SPA + Medical	850000
Розробка мобільного додатка	Mobile Check-in, Digital Key, чат-консьєрж	1200000
Self-service kiosks	2 інтерактивні кіоски самообслуговування	600000
BLE-замки та Digital Key	Модернізація номерного фонду	950000
Навчання персоналу	Тренінги з CRM та стандартів персоналізації	180000
Технічна підтримка та запуск	Тестування, налаштування, супровід	220000
Загальна сума інвестицій		4000000

Отже, загальний обсяг інвестицій у цифрову трансформацію Front Office становить орієнтовно 4 млн. грн. Для підприємства premium-сегменту такі витрати є стратегічними інвестиціями у підвищення якості сервісу та довгострокову конкурентоспроможність.

Впровадження цифрових технологій та CRM-рішень забезпечує економічний ефект як за рахунок зростання доходів, так і через оптимізацію витрат.

Завдяки використанню CRM-системи персонал Front Office отримує можливість аналізувати поведінку гостей та пропонувати релевантні додаткові послуги: підвищення категорії номера; SPA- та wellness-пакети; індивідуальні медичні програми; додаткові сервіси premium-рівня.

Очікується, що це забезпечить приріст середнього чека (ADR) на 5 – 8%.

Використання Mobile Check-in та self-service kiosks дозволяє значно скоротити тривалість процедури реєстрації: до впровадження – 7 – 10 хвилин; після впровадження – 1 – 3 хвилини.

Це дозволяє: зменшити навантаження на адміністраторів; обслуговувати більше гостей без збільшення штату; приділяти більше уваги персоналізованому сервісу.

Перехід до концепції Paperless Office забезпечує: скорочення витрат на папір та друк; зменшення кількості ручної документації; оптимізацію архівування інформації.

У сегменті luxury головним фактором успіху є довгострокові відносини з клієнтом [21]. Саме тому CRM та персоналізація мають стратегічне значення.

Основні очікувані результати:

- збільшення коефіцієнта повторних візитів (Return Rate);
- зростання індексу лояльності NPS;
- підвищення кількості позитивних онлайн-відгуків;
- зменшення кількості скарг;
- збільшення частки прямих бронювань.

Персоналізований сервіс формує емоційний зв'язок із брендом, що безпосередньо впливає на показник LTV (Lifetime Value) гостя.

Техніко-економічна ефективність впровадження заходів наведено в таблиці 3.8.

Для оцінки економічної доцільності впровадження розрахуємо орієнтовний термін окупності інвестицій.

Очікуваний щорічний ефект:

- приріст доходу від Upselling та повторних візитів – близько 2,4 млн. грн.;
- економія операційних витрат – близько 600 тис. грн.;
- збільшення частки прямих бронювань – близько 500 тис. грн.

Загальний річний економічний ефект $\approx 3,5$ млн. грн. на рік.

Формула розрахунку:

$$\text{Payback Period} = \frac{\text{Інвестиції}}{\text{Річний економічний ефект}} = 1,14 \text{ року} \quad (3.1)$$

Таблиця 3.8 – Прогнозна техніко-економічна ефективність впровадження заходів

Показник	До впровадження	Після впровадження (прогноз)	Зміна
Час реєстрації гостя, хв/	10	3	-70%
Коефіцієнт повторних заїздів, %	25	32	+7%
Середній чек (ADR), грн/	15000	16 200	+8%
RevPAR, грн/	4828	5 420	+12%
Витрати на канцелярію, грн//міс/	5000	500	-90%
Частка позитивних відгуків	88%	94%	+6%
Середній час відповіді на запит	8 хв.	2 хв.	-75%
NPS (індекс лояльності)	68	82	+14 пунктів

Таким чином, прогнозований термін окупності проєкту становить приблизно 1 – 1,5 роки, що є високим показником ефективності для інноваційних рішень у сфері hospitality.

Отже, запропоновані заходи щодо цифровізації Front Office та впровадження CRM-технологій у Edem Resort Medical & SPA є економічно доцільними та стратегічно обґрунтованими. Їх реалізація дозволить не лише оптимізувати операційні процеси та скоротити витрати, а й суттєво підвищити рівень персоналізації сервісу, що є ключовим фактором конкурентоспроможності у luxury-сегменті.

Впровадження Mobile Check-in, Digital Key, self-service kiosks та CRM-модулів забезпечить зростання показників ADR, RevPAR, NPS і Return Rate, а також сприятиме формуванню довгострокової лояльності гостей. У стратегічній перспективі це створить основу для сталого розвитку Edem Resort Medical & SPA та зміцнення його позицій на ринку premium wellness- і medical-туризму.

Висновок до 3 розділа

Ефективність роботи служби Front Office у сучасному готельному підприємстві безпосередньо впливає на рівень задоволеності гостей, конкурентоспроможність та фінансові результати діяльності готелю. Для підприємств luxury-сегменту, зокрема Edem Resort Medical & SPA, ключового значення набувають швидкість обслуговування, високий рівень персоналізації та здатність формувати унікальний клієнтський досвід.

Було запропоновано комплекс заходів щодо оптимізації роботи служби Front Office шляхом впровадження сучасних IT-рішень та CRM-технологій. Основними напрямками удосконалення стали:

- впровадження концепції «цифрової рецепції»;
- використання технологій Mobile Check-in та Digital Key;
- встановлення self-service kiosks;
- цифровізація координації Medical та SPA-послуг;
- інтеграція CRM-модулів і створення єдиного профілю гостя (Single Guest View);
- реалізація моделі anticipatory service;
- впровадження системи «цифрового консьєржа».

Запропоновані рішення дозволяють перевести значну частину стандартних операцій у цифровий формат, скоротити час обслуговування гостей, оптимізувати навантаження на персонал та підвищити якість міжпідрозділової взаємодії. Особливого значення набуває трансформація ролі Front Office: від виконання технічних адміністративних функцій – до формування персоналізованого guest experience та емоційної взаємодії з гостем.

Реалізація запропонованих заходів дозволить поєднати сучасні цифрові технології з принципами luxury-гостинності, забезпечити високий рівень персоналізації сервісу та сформувати стійкі довгострокові відносини з гостями.

ВИСНОВКИ

Служба приймання та розміщення (Front Office) є ключовим підрозділом готельного підприємства, що визначає якість сервісу та формує перше враження гостя. Вона виконує інформаційну, операційну, координаційну та аналітичну функції, забезпечуючи взаємодію між усіма службами готелю та оперативне реагування на запити клієнтів. У сучасних умовах Front Office стає не лише виконавчим, а й стратегічним центром управління гостьовим досвідом.

У готелях SPA та Medical-формату роль Front Office є ще складнішою, оскільки він координує не лише проживання, а й медичні та оздоровчі послуги. Це потребує чіткої синхронізації всіх процесів перебування гостя – від бронювання до завершення програми.

Світові тенденції розвитку готельної індустрії свідчать про перехід до цифровізації, безконтактного сервісу та гіперперсоналізації на основі даних. Сучасні концепції, такі як Big Data, «Invisible Service» та revenue-менеджмент, формують нову модель гостинності, де технології поєднуються з високим рівнем персональної взаємодії.

Дослідження Edem Resort Medical & SPA показало, що підприємство є складною багатофункціональною системою, яка об'єднує готель, медичний центр та SPA-комплекс. Це формує унікальний продукт у сегменті luxury hospitality, орієнтований на комплексне задоволення потреб гостей.

Організаційна структура підприємства має лінійно-функціональний характер, а Front Office виступає центральним координаційним вузлом між усіма підрозділами. Номерний фонд повністю відповідає стандартам premium-сегменту, що забезпечує високий рівень комфорту та різноманітність пропозицій.

Аналіз економічних показників свідчить про позитивну динаміку розвитку готелю: зростання доходів, завантаженості та показника RevPAR. Водночас кадровий аналіз виявив потребу в удосконаленні мотиваційної

системи через наявну плінність персоналу.

Дослідження технології обслуговування показало, що Front Office виконує складний багаторівневий процес взаємодії з гостем. Основними проблемами залишаються перевантаження рецепції у пікові періоди, часткова неузгодженість інформаційних систем та значна частка рутинних операцій.

SWOT-аналіз підтвердив, що головними слабкими сторонами є людський фактор та недостатня інтеграція цифрових систем, тоді як ключовими можливостями є автоматизація та розвиток CRM-технологій.

У третьому розділі запропоновано комплекс заходів цифрової трансформації Front Office, зокрема: впровадження «цифрової рецепції», Mobile Check-in, Digital Key, self-service kiosks, CRM-системи з єдиним профілем гостя (Single Guest View), моделі anticipatory service та цифрового консьєржа.

Ці рішення дозволяють автоматизувати рутинні процеси, скоротити час обслуговування, зменшити навантаження на персонал та підвищити рівень персоналізації сервісу. Важливим результатом є трансформація ролі Front Office – від адміністративного підрозділу до центру формування гостьового досвіду.

Техніко-економічний аналіз підтвердив ефективність запропонованих заходів, де очікується:

- скорочення часу check-in/check-out до 70%;
- зростання ADR та RevPAR;
- підвищення рівня NPS і повторних візитів;
- зменшення операційних витрат та паперового документообігу.

Розрахунки показали, що термін окупності інвестицій становить приблизно 1 – 1,5 роки, що свідчить про високу економічну ефективність проєкту.

Отже, впровадження цифрових технологій та CRM-рішень у діяльність Front Office Edem Resort Medical & SPA є економічно доцільним і стратегічно важливим. Це забезпечує поєднання технологічності та принципів luxury-

гостинності, підвищує рівень персоналізації та формує довгострокову лояльність гостей.

У перспективі цифровізація Front Office сприятиме зміцненню конкурентних позицій готелю на ринку premium wellness- та medical-туризму та забезпечить його сталий розвиток.

ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ

1. Про курорти : Закон України від 05.10.2000 № 2026-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2026-14> (дата звернення: 05.05.2026).
2. Про основні засади державної політики у сфері ЖКГ та готельного господарства : Закон України від 24.06.2004 № 1869-IV.
3. Порядок надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) : Постанова Кабінету Міністрів України від 15.03.2006 № 297.
4. Аналіз ринку готельної нерухомості України 2023-2025 рр. *Pro-Consulting*. URL: <https://pro-consulting.ua> (дата звернення: 01.05.2026).
5. Бай С. І. Готельний менеджмент : навч. посіб. Київ : КНТЕУ, 2018. 320 с.
6. Безручко Л. О. Тренди розвитку SPA-готелів в Україні. *Економіка та суспільство*. 2021. № 25. URL: <https://economyandsociety.in.ua> (дата звернення: 02.05.2026).
7. Борисова О. В. Сучасні технології готельної справи : навч. посіб. Київ : Кондор, 2020. 256 с.
8. Ведмідь Н. І. Сервісологія у готельному бізнесі. *Вісник КНТЕУ*. 2020. № 4. С. 45–56.
9. Внутрішній статут ТОВ «Едем Резорт». Стрілки, 2022. 45 с.
10. Готельна справа : підручник / за ред. проф. Т. І. Ткаченко. Київ : КНТЕУ, 2019. 592 с.
11. Давидова О. О. Управління якістю послуг у медичному туризмі. *Інвестиції: практика та досвід*. 2019. № 18. С. 33–38.
12. Карпенко В. Д., Роглев Х. Й., Канарський Ю. С. Організація готельного господарства : навч. посіб. Київ : Альтерпрес, 2017. 468 с.
13. Кукліна Т. С., Зуєнко О.А. Рекомендації та заходи щодо вдосконалення діяльності служби прийому та розміщення в готелях. *Актуальні проблеми та тренди розвитку систем управління в сучасних умовах* [Текст] : матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції, 26 березня 2026 р.

/ за заг. ред. Ю. Пройдака. Укр. держ. ун-т науки і технологій. Дніпро, 2026. – 144 с. С. 98–100.

14. Любіцева О. О. Ринок туристичних послуг. Київ : Альтерпрес, 2015. 436 с.

15. Мазаракі А. А. Інновації у готельному бізнесі : монографія. Київ : КНТЕУ, 2018. 240 с.

16. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес : теорія та практика : підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2016. 472 с.

17. Мельниченко С. В. Діджиталізація готельного бізнесу: реалії та перспективи. *Зовнішня торгівля: економіка, фінанси, право*. 2021. № 2. С. 12–25.

18. Михайліченко Г. В. Інноваційний менеджмент у туризмі. *Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі*. 2018. № 3. С. 88–94.

19. Мунін Г. Б. Управління сучасним готельним комплексом : навч. посіб. Київ : Ліра-К, 2015. 520 с.

20. Околович О. П. Технологія обслуговування у готелях : навч. посіб. Львів : Новий Світ-2000, 2019. 210 с.

21. Пандяк І. Г. Оптимізація бізнес-процесів служби прийому та розміщення. *Вісник Львівського університету*. Серія географічна. 2019. Вип. 53. С. 284–292.

22. Писаревський І. М. Менеджмент готельного господарства. Харків : ХНАМГ, 2017. 254 с.

23. Посадові інструкції працівників служби приймання та розміщення «Edem Resort Medical & SPA». Стрілки, 2023. 28 с.

24. Роглєв Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посіб. Київ : Кондор, 2019. 408 с.

25. Савицька Н. Л. Маркетингові інновації в готельно-ресторанному бізнесі. *Економіка та управління*. 2020. № 1. С. 55–62.

26. Смирнова І. Г. Логістичний менеджмент у готельному бізнесі.

Бізнес Інформ. 2017. № 11. С. 112–117.

27. Сокол Т. Г. Організація обслуговування в готелях і туристичних комплексах : навч. посіб. Київ : Альтерпрес, 2018. 447 с.

28. Стандарти обслуговування (SOP) «Edem Resort Medical & SPA». Стрілки, 2024. 84 с.

29. Уніфіковані технології готельних послуг : навч. посіб. / за ред. В. К. Федорченка. Київ : Вища школа, 2015. 231 с.

30. Школа І. М. Менеджмент туристичної індустрії : навч. посіб. Чернівці : Книги-XXI, 2017. 596 с.

31. Шульгіна Л. М. Маркетинг підприємств туристичного бізнесу : монографія. Київ : КНТЕУ, 2005. 248 с.

32. Edem Resort Medical & SPA : офіційний сайт. URL: <https://edemresort.com> (дата звернення: 05.05.2026).

33. Global Wellness Institute. Global Wellness Economy Monitor 2024. URL: <https://globalwellnessinstitute.org> (дата звернення: 10.04.2026).

34. Hospitality Net. Trends in Hotel Technology 2025. URL: <https://www.hospitalitynet.org> (дата звернення: 15.04.2026).

35. Leading Hotels of the World. Quality Standards 2024. URL: <https://www.lhw.com> (дата звернення: 12.04.2026).

36. Statista. Wellness tourism market share worldwide. URL: <https://www.statista.com> (дата звернення: 20.04.2026).