

Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна  
Факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу  
Кафедра міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи

ДО ЗАХИСТУ  
завідувачка кафедри  
міжнародної електронної комерції  
та готельно-ресторанної справи  
доц. Данько Н.І.

---

**Кваліфікаційна робота бакалавра**  
на тему: «Розробка проєкту відкриття SPA-готелю  
в Полтавській обл.»

Виконала: студент 4 курсу, групи УГР-41  
спеціальності 241  
«Готельно-ресторанна справа»  
Голик Станіслав Максимович

Керівник: канд. екон. наук, доц.  
Більовська Ольга Олександрівна

Рецензент:

**Підсумкова оцінка:**

за шкалою ЗВО: \_\_\_\_\_

кількість балів: \_\_\_\_\_

Голова Екзаменаційної комісії

\_\_\_\_\_

(підпис)

\_\_\_\_\_

(прізвище та ініціали)

Харків–2024

**Міністерство освіти і науки України**  
**ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
**імені В.Н. КАРАЗІНА**

**Факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу**  
**Кафедра міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи**

**ЗАВДАННЯ ДО КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ БАКАЛАВРА**

Студента Голика Станіслава Максимовича

Курсу IV групи УГР-41

Тема дипломної роботи «Розробка проєкту відкриття SPA-готелю в Полтавській обл.»

затверджена наказом від “12” 04 2024 №4002-5/809

1. Графік виконання робіт:

Назва розділів роботи	Дата закінчення	Відмітка про виконання (підпис керівника)
Теоретичні основи організації роботи SPA-готелів в Україні	1.04.2024	
Розробка організаційно-проєктних рішень SPA-готелю «Silence» в Полтавській обл.	1.05.2024	
Аналіз економічної ефективності проєкту відкриття SPA-готелю в Полтавській обл.	1.05.2024	

2. Термін подання дипломної роботи на кафедру 15.05.2024 р.

3. Термін та результати попереднього захисту (допуск/недопуск до захисту, ступінь готовності роботи у відсотках) 17-20.05.2024 р.

КЕРІВНИК РОБОТИ \_\_\_\_\_

доцент Ольга БІЛЬОВСЬКА

Дата видачі завдання 1.12.2023 р.

Завдання прийняте до виконання \_\_\_\_\_

Станіславом ГОЛИКОМ

Завідувачка кафедри

міжнародної електронної комерції

та готельно-ресторанної справи \_\_\_\_\_ к.е.н., доцент Наталя ДАНЬКО

## АНОТАЦІЯ

**Голик С.М. Розробка проєкту відкриття SPA-готелю в Полтавській обл.**

В кваліфікаційні роботі було сформовано організаційно-проєктні рішення для відкриття та забезпечення роботи SPA-готелю в Полтавській області. Проведено маркетингове дослідження ринку; розроблено загальну концепцію SPA-готелю «Silence»; сформовано асортимент основних та додаткових послуг; розроблено SPA-меню в готелі; визначені характеристики номерного фонду SPA-готелю; запропоновано організаційну структуру та вимоги до персоналу SPA-готелю; виконано розрахунок економічної ефективності проєкту відкриття SPA-готелю в Полтавській обл.

Ключові слова: SPA-готель, маркетингові дослідження, організаційно-проєктні рішення, SPA-меню, економічна ефективність

## ANNOTATION

**Holyk Stanislav. Development of a project to open a SPA hotel in the Poltava region.**

In the qualifying work, organizational and project solutions were formed for opening and ensuring the operation of a SPA hotel in the Poltava region. Marketing research of the market was carried out; the general concept of the "Silence" SPA hotel was developed; an assortment of basic and additional services has been formed; a SPA menu was developed in the hotel; determined characteristics of the room stock of the SPA hotel; the organizational structure and requirements for the staff of the SPA hotel are proposed; the calculation of the economic efficiency of the project of opening a SPA hotel in the Poltava region was carried out.

Keywords: SPA hotel, marketing research, organizational and project solutions, SPA menu, economic efficiency.

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП.....</b>	<b>3</b>
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ SPA-ГОТЕЛІВ В УКРАЇНІ.....</b>	<b>6</b>
1.1. Особливості роботи та переваги SPA-готелів як закладів розміщення .....	6
1.2. Огляд світових SPA-готелів.....	13
1.3. Огляд SPA-готелів, розташованих в Україні.....	19
1.4. Привабливість Полтавщини для відкриття SPA-готелю.....	22
<b>РОЗДІЛ 2. РОЗРОБКА ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРОЄКТНИХ РІШЕНЬ SPA-ГОТЕЛЮ «SILENCE» В ПОЛТАВСЬКІЙ ОБЛ...</b>	<b>25</b>
2.1. Маркетингове дослідження ринку.....	25
2.2. Розробка загальної концепції SPA-готелю «Silence» в Полтавській обл. ....	32
2.3. Асортимент основних та додаткових послуг SPA-готелю «Silence» в Полтавській обл.....	34
2.4. Розробка SPA-меню в готелі «Silence» в Полтавській обл....	36
2.5. Характеристика номерного фонду SPA-готелю «Silence» в Полтавській обл.....	40
2.6. Організаційна структура та вимоги до персоналу SPA-готелі «Silence» в Полтавській обл.....	46
<b>РОЗДІЛ 3. АНАЛІЗ ЕКОНОМІЧНОЇ ЕФЕКТИВНОСТІ ПРОЄКТУ ВІДКРИТТЯ SPA-ГОТЕЛЮ В ПОЛТАВСЬКІЙ ОБЛ.....</b>	<b>51</b>
<b>ВИСНОВКИ.....</b>	<b>53</b>
<b>СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ.....</b>	<b>55</b>

## ВСТУП

Сучасні споживачі все більше уваги приділяють здоров'ю, фізичній активності та психічному благополуччю. Популярність велнес-програм, йоги, медитацій і SPA-процедур постійно зростає, що створює високий попит на послуги SPA-готелів.

Суттєвим фактором для розвитку SPA-готелів в світі стала постпандемічна тенденційність: Після пандемії COVID-19 люди стали більше цінувати своє здоров'я та шукати безпечні і релаксуючі місця для відпочинку. SPA-готелі, з їхніми індивідуальними процедурами та можливістю усамітнення, відповідають цим новим потребам.

Активність щодо відкриття нових закладів розміщення, SPA-готелів, в Україні пов'язано з тим, що наша держава має багатий природний потенціал для розвитку туризму, зокрема СПА-туризму, завдяки наявності мінеральних джерел, лікувальних грязей та сприятливого клімату.

SPA-готелі пропонують унікальні оздоровчі послуги, які не доступні в звичайних готелях, що дозволяє залучати специфічну аудиторію, яка шукає не лише проживання, а й комплексний відпочинок та оздоровлення. Орієнтація на якісне обслуговування та індивідуальний підхід до кожного гостя підвищує задоволеність клієнтів і стимулює повторні візити.

Крім доходів від проживання, SPA-готелі отримують значні доходи від продажу SPA-послуг, велнес-програм, харчування, а також додаткових послуг, таких як фітнес-зали, йога-студії, косметичні процедури. Високий попит на оздоровчі послуги та стабільний прибуток роблять SPA-готелі привабливими для інвесторів.

Відкриття SPA-готелів сприяє покращенню якості життя місцевого населення, надаючи можливість доступу до оздоровчих процедур та велнес-послуг. SPA-готелі часто відкриваються в регіонах з природними оздоровчими ресурсами, сприяючи розвитку інфраструктури, створенню робочих місць та підвищенню туристичної привабливості регіону.

Використання іноваційних технологій в сфері оздоровлення та косметології дозволяє SPA-готелям пропонувати передові процедури, які приваблюють клієнтів. Сучасні SPA-готелі часто впроваджують екологічно чисті практики та використовують натуральні продукти, що відповідає трендам на екологічність та сталий розвиток.

Таким чином, відкриття SPA-готелю є актуальним та перспективним проектом з огляду на зростаючий попит на оздоровчі послуги, розвиток туристичної галузі в Україні, конкурентні переваги SPA-готелів та економічні вигоди. Крім того, соціально-культурні аспекти та іновації роблять цей вид бізнесу привабливим як для підприємців, так і для інвесторів.

Предмет дослідження кваліфікаційної роботи бакалавра – заклади розміщення, що пропонують SPA-послуги споживачам.

Об'єкт дослідження – організаційні заходи для відкриття SPA-готелю в Полтавській області.

Мета роботи – сформулювати організаційно-проектні рішення для відкриття та забезпечення роботи SPA-готелю в Полтавській області

Завдання, які необхідно виконати для забезпечення мети:

- провести маркетингове дослідження ринку;
- розробити загальну концепцію SPA-готелю «Silence»;
- сформулювати асортимент основних та додаткових послуг SPA-готелю в Полтавській обл.;
- розробити SPA-меню в готелі в Полтавській обл.;
- визначити характеристику номерного фонду SPA-готелю в Полтавській обл.;
- запропонувати організаційну структуру та вимоги до персоналу SPA-готелю «Silence» в Полтавській обл.;
- виконати розрахунок економічної ефективності проекту відкриття SPA-готелю в Полтавській обл.

Для виконання кваліфікаційної роботи бакалавра були залучені статистичний, аналітичний, науковий методи дослідження.

Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків; містить 57 сторінок тексту, 12 рисунків, 12 таблиць. Список літератури включає 25 найменувань.

## РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ SPA-ГОТЕЛІВ В УКРАЇНІ

### 1.1. Особливості роботи та переваги SPA-готелів як закладів розміщення

Поняття «готель» є дуже широким і охоплює різні типи закладів розміщення, такі як готелі all inclusive, мотелі та хостели тощо. Кожен з них має свою специфіку та пропонує більше, ніж просто місце для короткострокового чи довгострокового розміщення.

За ДСТУ 4527:2006 можна зустріти термін «курортний готель», що розуміється як «готель, розташований на території курорту, який має умови для відпочинку та оздоровлювання». В перекладі англійською саме це буде відповідати терміну «SPA-готель» [2,14].

Термін «SPA», ймовірно, походить від назви бельгійського міста Спа, яке здавна, ще з римських часів, відоме своїми термальними джерелами. На сьогодні термін «SPA» найчастіше використовується для виокремлення закладів, які в своїй програмі пропонують споживача оздоровчі та релаксаційні процедури з використанням води [11-13].

Тож, згідно наведених даних можна констатувати, що у SPA-готелі можна розраховувати на оздоровчі водні процедури. Це може бути як невелика будівля, так і великий готельний комплекс з SPA-басейном, сауною, купеллю з підігрівом та масажними кімнатами тощо. Дуже часто робота таких закладів ґрунтується на використанні мінеральних вод природнього походження, тому такі заклади розміщення розташовані в регіонах з термальними або мінеральними джерелами, воду з яких використовують для оздоровлення.

Якщо порівнювати SPA-готель з санаторієм, то SPA-готелі пропонують своїм гостям саме відпочинок з оздоровчим ефектом, тоді як санаторії надають саме медичні процедури. Отже, якщо споживач бажає провести відпочинок з можливістю оздоровлення, то він обирає SPA-готель. Якщо ж йому потрібна реабілітація або лікування, то віддають перевагу у санаторному комплексу [1].

Аналіз визначальних показників особливості роботи SPA-готелів як закладів розміщення наведено в табл. 1.1 [3].

Таблиця 1.1

## Особливості роботи SPA-готелів як закладів розміщення

Відмінна ознака	Складова відмінної ознаки	Різновид складової	Характеристика різновиду
1	2	3	4
Інтеграція оздоровчих та релаксаційних послуг	Повний спектр процедур	Масажі	Від класичних до екзотичних технік
		Гідротерапія	Ванни, джакузі, гідромасажні душі
		Терапії для тіла	Обгортання, скраби, ароматерапія
		Косметичні процедури	Догляд за обличчям, манікюр, педикюр
	Оздоровчі програми	Детокс-програми	Комплексні підходи для очищення організму
		Антистресові програми	Методи релаксації та відновлення
		Програми для схуднення	Спеціальні дієти та фізичні вправи

Продовження табл. 1.1

1	2	3	4
Високий рівень сервісу та персоналізований підхід	Індивідуальні консультації	Діагностика	Оцінка стану здоров'я перед початком процедур
		Рекомендації	Персональні поради щодо вибору процедур і програм
	Кваліфікований персонал	Медичні фахівці	Лікарі, терапевти, косметологи
		Професійні терапевти	Масажисти, естетисти, дієтологи
Комплексні пакети послуг	Все включено	Пакети послуг	Проживання, харчування, процедури в одному пакеті
		Спеціальні пропозиції	Сезонні пакети, спеціальні програми для пар або груп
	Додаткові послуги	Фітнес та спорт	Тренажерні зали, йога, пілатес
		Розваги	Басейни, сауни, організація екскурсій

Продовження табл. 1.1

1	2	3	4
Високоякісне харчування	Збалансоване меню	Дієтичне харчування	Спеціальні меню для різних потреб (детокс, схуднення)
		Органічні продукти	Використання свіжих, натуральних інгредієнтів
	Дієтичні рекомендації	Консультації дієтолога	Персональні поради щодо харчування
		Індивідуальні плани харчування	Меню, адаптоване до здоров'я та потреб гостя
Відмінна інфраструктура	Сучасні зручності	Розкішні номери	Високий рівень комфорту та обслуговування
		СПА-зони	Окремі зони для процедур, релаксаційні кімнати
	Естетичний дизайн	Привабливий інтер'єр	Оформлення, що сприяє релаксації та відновленню
Природні матеріали		Використання екологічних та	

Продовження табл. 1.1

1	2	3	4
			натуральних матеріалів
Спокійна атмосфера та природне оточення	Локація	Мальовничі місця	Узбережжя, гори, ліси
		Тиха обстановка	Віддаленість від міського шуму та метушні
	Природні ресурси	Термальні джерела	Використання природних джерел для оздоровлення
Сади та парки		Території для прогулянок та відпочинку на свіжому повітрі	

Таким чином, SPA-готелі вирізняються своєю здатністю забезпечити комплексний відпочинок, поєднуючи високий рівень комфорту проживання з широким спектром оздоровчих та релаксаційних послуг. Вони орієнтовані на створення спокійної, гармонійної атмосфери, що сприяє відновленню фізичного та психічного здоров'я гостей.

Для формування подальших перспектив впровадження SPA-готелів проведемо SWOT-аналіз [4,16], який дасть змогу «розробити подальшу стратегію дій, засновану на сильних і слабких сторонах організації, а також використовувати можливості, усуваючи загрози» (табл. 1.2).

Таблиця 1.2

## SWOT аналіз SPA-готелів

SWOT аналіз	Корисно для досягнення цілей	Шкодить досягненню цілей
1	2	3
Внутрішні властивості	<p><u>Сильні сторони (Strengths)</u></p> <p>Високий рівень сервісу: SPA-готелі зазвичай пропонують персоналізовані послуги з високим рівнем обслуговування.</p> <p>Широкий спектр послуг: Великий вибір оздоровчих і релаксаційних процедур, включаючи масажі, гідротерапію, косметичні процедури.</p> <p>Професійний персонал: Кваліфіковані спеціалісти у галузі медицини, косметології, фізіотерапії.</p> <p>Природне розташування: Часто розташовані в мальовничих місцях з доступом до природних ресурсів, таких як термальні чи мінеральні джерела.</p> <p>Збалансоване харчування: Наявність дієтичного та</p>	<p><u>Слабкі сторони (Weaknesses)</u></p> <p>Високі витрати на утримання: Високі витрати на обладнання та обслуговування SPA-інфраструктури.</p> <p>Обмежена цільова аудиторія: Орієнтація на клієнтів з середнім та високим рівнем доходу.</p> <p>Сезонність: Можливість зниження попиту в певні сезони, особливо в регіонах з різкими кліматичними змінами.</p> <p>Конкуренція: Висока конкуренція з іншими видами закладів розміщення та санаторіями.</p>

Продовження табл. 1.2

1	2	3
	<p>здорового харчування, розробленого дієтологами.</p> <p>Інфраструктура: Сучасні зручності, включаючи басейни, сауни, тренажерні зали, зони для релаксації.</p>	
<p>Зовнішні властивості</p>	<p><u>Можливості (Opportunities)</u></p> <p><i>Розширення цільової аудиторії:</i> Пропозиція спеціальних пакетів для сімей, спортсменів, ділових мандрівників.</p> <p><i>Іновації та нові технології:</i> Впровадження нових технологій в області оздоровлення та косметології.</p> <p><i>Партнерства та колаборації:</i> Співпраця з медичними закладами, фітнес-центрами, туристичними агентствами.</p> <p><i>Розвиток wellness-туризму:</i> Зростаючий інтерес до здорового способу життя і wellness-туризму.</p>	<p><u>Загрози (Threats)</u></p> <p><i>Економічна та політична нестабільність:</i> Політика та коливання в економіці можуть знизити попит на люксові послуги.</p> <p><i>Пандемії та санітарні кризи:</i> Обмеження на подорожі та карантинні заходи можуть суттєво вплинути на відвідуваність.</p> <p><i>Зміна споживчих вподобань:</i> Зміни у вподобаннях та потребах клієнтів можуть вимагати постійних адаптацій.</p> <p><i>Посилення конкуренції:</i> Збільшення кількості нових гравців на ринку SPA-послуг.</p> <p><i>Регуляторні вимоги:</i> Зміни в законодавстві та регулюванні можуть збільшити витрати на</p>

Продовження табл. 1.2

1	2	3
	Збільшення попиту на <i>staycation</i> : Підвищений інтерес до відпочинку в межах країни під час економічних або пандемічних криз.	відповідність новим стандартам.

Для виявлення тенденцій розвитку SPA-готелів проведемо дослідження розвитку SPA-готелів в світі та Україні.

## 1.2. Огляд світових SPA-готелів

Розвиток світових SPA-готелів має глибокі історичні корені, починаючи з античних часів. Протягом століть SPA-процедури еволюціонували від простих купалень до сучасних комплексів з різноманітними послугами [15].

Так, в період античності римляни були відомі своїми термальними купальнями (термами). Римські лазні, такі як Карлацелле і Діоклетіанові терми, були центрами соціального життя і оздоровлення. Стародавні греки також мали купальні, де поєднували водні процедури з гімнастикою та соціальним спілкуванням. В епоху середньовіччя гамами (турецькі лазні) в ісламських країнах пропонували не лише місце для очищення тіла, але й для соціалізації, середньовічні монастирі використовували мінеральні джерела для лікування.

В 17-18 століттях в Європі почали відкриватися курорти, відомі своїми мінеральними джерелами: міста, такі як Баден-Баден у Німеччині, Віші у Франції та Бат в Англії, стали популярними місцями відпочинку для місцевої аристократії.

19 століття стало золотим віком курортів. Курортні міста розвивалися завдяки індустріалізації та збільшенню кількості подорожуючих. Активно

почала впроваджуватися бальнеотерапія – використання мінеральних вод для лікування стало доволі популярним, що спричинило зростання кількості санаторіїв та курортів, які пропонували спеціалізовані лікувальні процедури.

В 20 столітті з'явилися нові методи лікування, включаючи фізіотерапію та гідротерапію. Готелі почали інтегрувати, щоб залучити більше клієнтів. У 1950-х роках у США розпочався SPA-послуги бум wellness-центрів та SPA-готелів. Активно сприяв розвитку SPA міжнародний туризм. Курорти у країнах, таких як Таїланд і Індонезія, почали використовувати місцеві традиції масажу та лікування для залучення міжнародних туристів.

Сучасні особливості надання SPA-послуг у світі наведені на рис. 1.1.

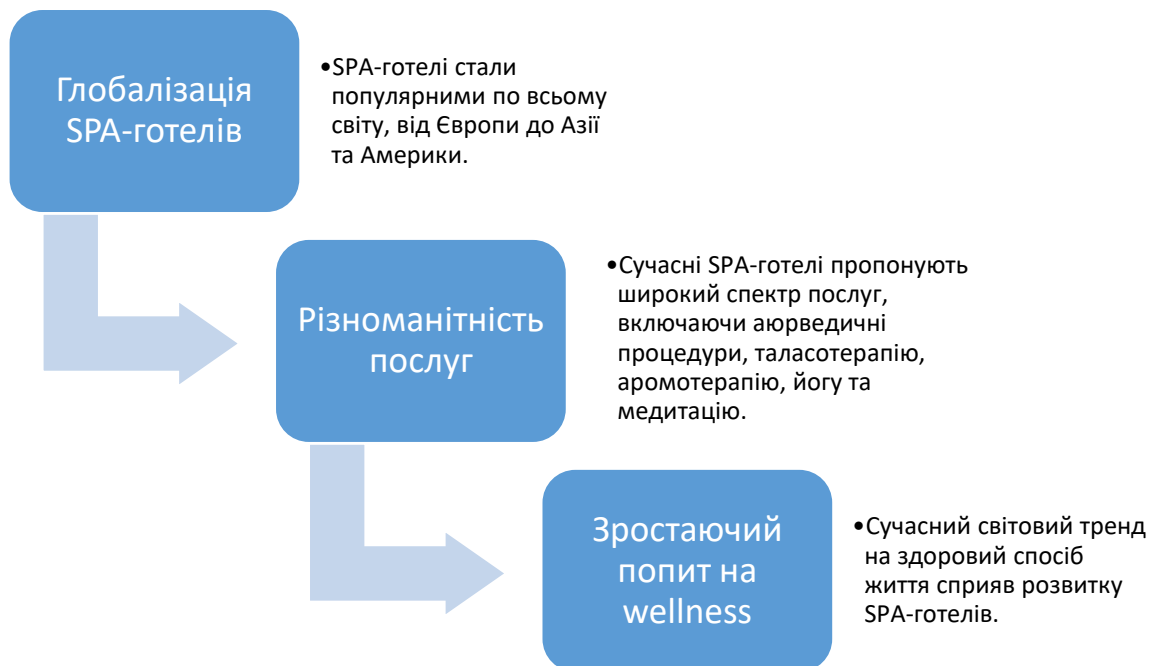


Рис. 1.1. Сучасні особливості надання SPA-послуг у світі

Сучасні SPA-готелі продовжують розвиватися, пропонуючи інноваційні методи оздоровлення і задовольняючи зростаючий попит на wellness і здоровий спосіб життя. В табл. 1.3 наведено аналіз популярних світових SPA-готелів [17].

Таблиця 1.3

## Аналіз популярних світових SPA-готелів

№	Назва закладу	Місце розташування	Особливості	Послуги	Цільова аудиторія
1	2	3	4	5	6
1	<b>Ananda in the Himalayas</b>	Рішікеш, Індія	Цей готель є одним з провідних у світі для йоги та медитації. Він пропонує програми, які поєднують традиційні індійські практики аюрведи, йоги і ведичної медицини	Аюрведичні процедури, йога, медитація, детокс-програми, індивідуальні консультації з ведичної медицини	Люди, які шукають духовного і фізичного відновлення, а також прихильники йоги та аюрведи
2	<b>SHA Wellness Clinic</b>	Аліканте, Іспанія	спеціалізується на іноваційних медичних і природних терапіях. Клініка відома своїми програмами	Медичні консультації, дієтичні програми, терапії для зниження ваги, антистресові процедури,	Люди, які шукають медичні та оздоровчі процедури, спрямовані на поліпшення якості життя

Продовження табл. 1.3

1	2	3	4	5	6
			детоксикації, антистресу та омолодження	омолоджуючі програми	та зовнішнього вигляду
3	<b>Chiva-Som</b>	Хуахін, Таїланд	Один з найвідоміших wellness- курортів в Азії, поєднує західні та східні підходи до оздоровлення	СПА- процедури, фізіотерапія, дієтичні програми, йога, медитація, акупунктура	Клієнти, які шукають комплексного підходу до здоров'я, включаючи як фізичні, так і духовні аспекти
4	<b>Aman Tokyo</b>	Токіо, Японія	Розкішний готель, який поєднує сучасний дизайн з традиційними японськими елементами. Відомий своїм унікальним підходом до релаксації та омолодження.	СПА- процедури, японські ванни, масажі, медитація, йога	Люди, які шукають розкішного відпочинку з акцентом на традиційні японські практики оздоровлення

Продовження табл. 1.3

1	2	3	4	5	6
5	<b>Six Senses Douro Valley</b>	Долина Дору, Португалія	Готель розташований у виноробному регіоні Дору і поєднує розкішний відпочинок з wellness-програмами	Винні СПА-процедури, детокс-програми, йога, медитація, велнес-консультації	Люди, які шукають унікального поєднання релаксації, оздоровлення та культурного відпочинку
6	<b>Brenners Park-Hotel &amp; Spa</b>	Баден-Баден, Німеччина	Один з найвідоміших SPA-готелів у Європі, відомий своїми лікувальними термальними водами і медичними СПА-процедурами	Медичні консультації, термальні ванни, фізіотерапія, косметичні процедури, фітнес-програми	Люди, які шукають медичних та оздоровчих процедур високого рівня в розкішному середовищі
7	<b>Kamalaya</b>	Ко Самуї, Таїланд	Відомий wellness-курорт, який поєднує східні та західні підходи до оздоровлення	СПА-процедури, детоксикація, програми для зниження стресу, йога, медитація	Люди, які шукають глибокого оздоровлення та духовного відновлення

Продовження табл. 1.3

1	2	3	4	5	6
8	<b>Canyon Ranch</b>	Тусон, Арізона, США	Один з найвідоміших SPA-курортів у США, який пропонує комплексні wellness-програми	Медичні консультації, дієтичні програми, фітнес, СПА-процедури, курси управління стресом	Люди, які шукають комплексного підходу до здоров'я та оздоровлення
9	<b>Lanserhof Tegernsee</b>	Тегернзее, Німеччина	Медичний SPA-готель, відомий своїми інноваційними методами лікування та оздоровлення	Медичні консультації, детоксикація, фізіотерапія, косметологія, фітнес-програми	Люди, які шукають медичні та оздоровчі процедури в розкішному середовищі
10	<b>Como Shambhala Estate</b>	Балі, Індонезія	Один з провідних wellness-курортів у світі, який пропонує програми для оздоровлення та відновлення	СПА-процедури, детоксикація, йога, медитація, аюрведа	Люди, які шукають глибокого оздоровлення та духовного відновлення в екзотичному середовищі

Популярні світові SPA-готелі поєднують розкіш, іноваційні оздоровчі програми і унікальні місцеві традиції, щоб задовольнити потреби своїх клієнтів. Вони пропонують широкий спектр послуг, від традиційних масажів і медитацій до сучасних медичних процедур і дієтичних програм. Кожен готель має свої особливості, які роблять його унікальним і привабливим для різних категорій відвідувачів.

### 1.3. Огляд SPA-готелів, розташованих в Україні

Розвиток впровадження SPA-готелів в індустрію гостинності України фактично розпочався з кінця 20 століття, коли країна почала відкриватися для міжнародного туризму і зростала популярність оздоровчого туризму [5,12].

Після розпаду СРСР в Україні почали активно розвиватися різні види туризму, включаючи оздоровчий туризм. Санаторії та курорти радянських часів почали модернізуватися і перетворюватися на сучасні SPA-готелі.

Початок 2000-х років ознаменувався зростанням інвестицій у туристичний сектор, що включало будівництво нових готелів та реконструкцію існуючих.

Популярні регіони, в яких розвинутий ринок SPA-готелів наведено на рис. 1.2.

На сьогодні здоровий спосіб життя стає все більш популярним, що стимулює попит на послуги SPA-готелів. Серед інших факторів можна відзначити впровадження сучасних технологій в галузі оздоровлення, включаючи новітні косметологічні та фізіотерапевтичні процедури та зростання уваги до екологічних аспектів, включаючи використання натуральних матеріалів та екологічно чистих продуктів [18].

Україна пропонує безліч SPA-готелів, що надають різноманітні послуги для релаксації, оздоровлення та відпочинку. В табл. 1.4 наведено аналіз популярних SPA-готелів в Україні [9].

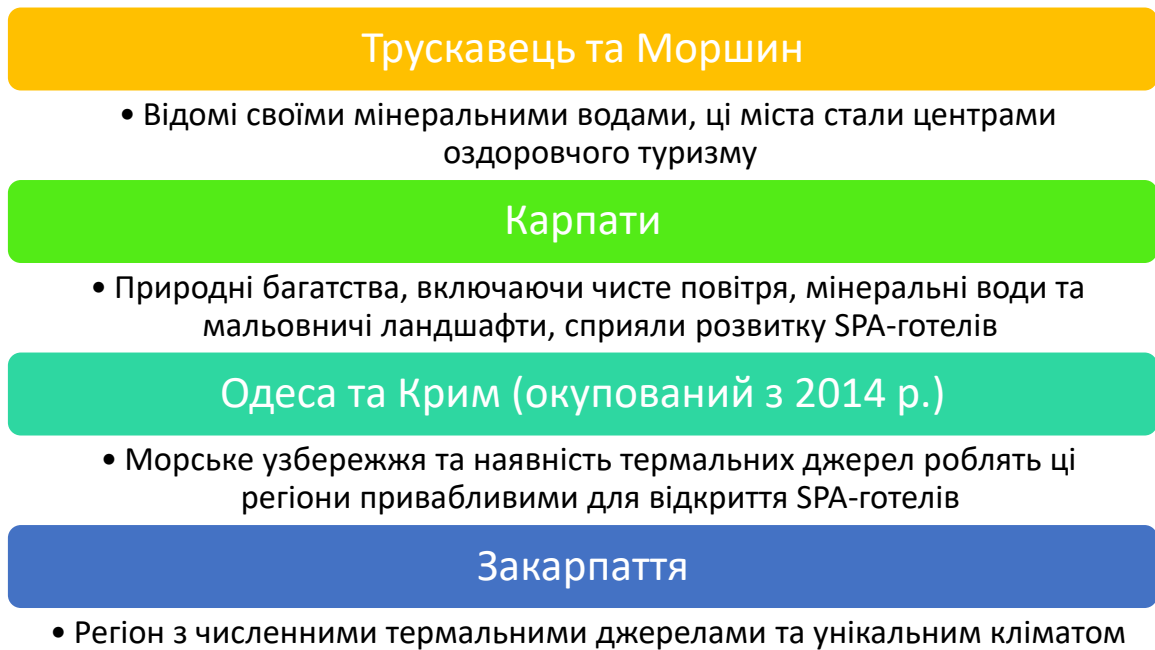


Рис. 1.2. Популярні регіони України, в яких розвинутий ринок SPA-готелів

Таблиця 1.4

Аналіз популярних SPA-готелів України

№	Назва закладу, розташування	Особливості	Послуги	Інфраструктура
1	2	3	4	5
1	Ріксос-Прикарпаття, Трускавець	Один з найвідоміших SPA-готелів, розташований у Трускавці, відомий своїми мінеральними водами	Гідротерапія, масажі, косметологічні процедури, лікування мінеральною водою	Басейни, сауни, спортивні зали, ресторан
2	Mirotel Resort & Spa, Трускавець	Розкішний комплекс з високим рівнем сервісу	Медичні та оздоровчі процедури,	SPA-зона, фітнес-центр,

Продовження табл. 1.4

1	2	3	4	5
			дієтичне харчування, косметологія	ресторани, дитячий клуб
33	Санаторій “Карпати”, Трускавець	Поєднання санаторних послуг з SPA-елементами	Бальнеотерапія, масажі, фізіотерапія	Басейни, тренажерні зали, сауни, парки
4	Radisson Blu Resort, Буковель	Готель в гірськолижному курорті Буковель з розвиненою SPA-інфраструктурою	Масажі, оздоровчі ванни, косметологія	Басейни, сауни, ресторани, лижні траси
5	Edem Resort Medical & SPA, Львів	Розташований у мальовничій місцевості поблизу Львова, з медичним акцентом	Медичні та оздоровчі програми, косметологічні процедури	Медичний центр, SPA-зона, ресторани, гольф-клуб
6	Grand Admiral Resort & SPA, Ірпінь	Розташований неподалік від Києва, з великою територією для відпочинку	Масажі, гідротерапія, косметологічні послуги	Басейни, сауни, спортивні майданчики, ресторани
7	Nemo Resort & Spa, Одеса	Готель з аквапарком і дельфінарієм	Масажі, гідротерапія, оздоровчі програми	Басейни, сауни, ресторани, дельфінарій

Продовження табл. 1.4

1	2	3	4	5
8	Рейкарц Поляна, Закарпаття	Готель в Закарпатті, відомий своїми мінеральними джерелами	Бальнеотерапія, масажі, косметологія	Басейни, сауни, спортивні майданчики, ресторани
9	F&B Spa Resort (ex. Fomich Hotel), Буковель	Сучасний готель в Буковелі з розвиненою SPA- інфраструктурою	Масажі, гідротерапія, косметологія	Басейни, сауни, лижні траси, ресторани

Розвиток SPA-готелів в Україні має значний потенціал завдяки природним ресурсам країни, зростаючому інтересу до здорового способу життя та можливостям впровадження для іновацій. Попри існуючі виклики, правильна стратегія розвитку та адаптація до змін можуть забезпечити успішне майбутнє для SPA-готелів в Україні.

#### 1.4. Привабливість Полтавщини для відкриття SPA-готелю

Полтавщина знаходиться в центральній частині України, що робить її зручною для відвідувачів з різних регіонів країни. Близькість до великих міст, таких як Київ і Харків, забезпечує гарне транспортне сполучення (рис. 1.3).

Полтавщина відома своїми мінеральними водами, що можуть бути використані для лікувальних процедур. Курорти Миргород і Велика Багачка вже зарекомендували себе як популярні оздоровчі місця [21].



Рис. 1.3. Мапа Полтавської області

Регіон багатий на природні ландшафти, включаючи ліси і річки, що створює ідеальні умови для релаксації та відпочинку [23].

Полтавщина має багату історію та культурну спадщину. Відвідувачі можуть поєднати оздоровчий відпочинок з культурним туризмом, відвідавши визначні місця, такі як Полтавська битва, музеї і старовинні церкви.

У регіоні є традиції використання природних ресурсів для лікування та оздоровлення, що може бути інтегровано у концепцію SPA-готелю.

Полтавщина активно розвиває туристичну інфраструктуру. Це створює сприятливі умови для інвестицій у туристичний бізнес, включаючи відкриття SPA-готелів.

Місцева влада може підтримувати розвиток туристичної інфраструктури шляхом надання пільг і сприяння в отриманні необхідних дозволів.

Зростання попиту на wellness та оздоровчий туризм в Україні робить відкриття SPA-готелю на Полтавщині перспективним. Люди все більше шукають можливості для відпочинку і оздоровлення у природних умовах.

Хоча у Полтавщині є кілька відомих курортів, ринок SPA-готелів ще не насичений. Це створює можливості для нових гравців, які можуть запропонувати унікальні послуги та високий рівень обслуговування (рис. 1.4).

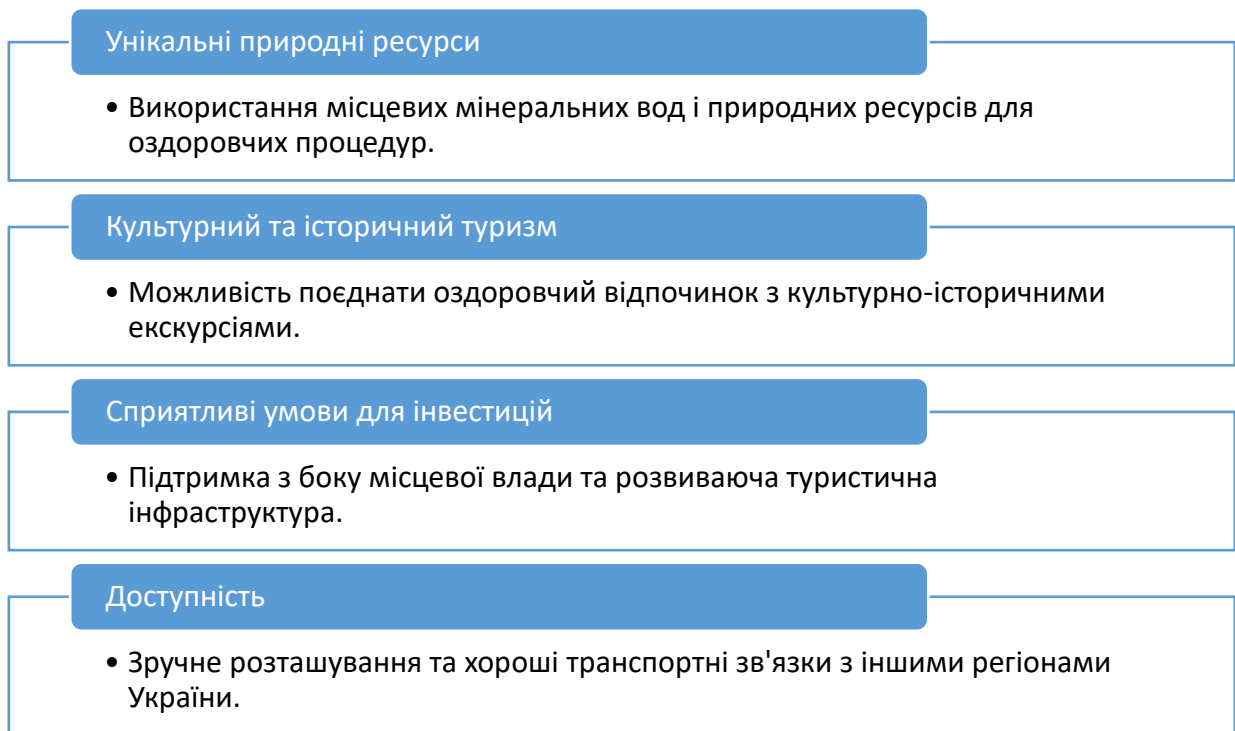


Рис. 1.4. Переваги відкриття SPA-готелю на Полтавщині

Полтавщина має значний потенціал для розвитку SPA-готелів завдяки своїм природним ресурсам, культурній спадщині та зручному розташуванню. Відкриття SPA-готелю в цьому регіоні може бути успішним проектом, який приверне як внутрішніх, так і міжнародних туристів, що шукають якісний оздоровчий відпочинок у мальовничих куточках України.

## РОЗДІЛ 2. РОЗРОБКА ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРОЄКТНИХ РІШЕНЬ СПА-ГОТЕЛЮ «SILENCE» В ПОЛТАВСЬКІЙ ОБЛ.

### 2.1. Маркетингове дослідження ринку

За даними системи booking.com в Україні розташовано 628 закладів розміщення, які позиціонують себе як СПА-готель.

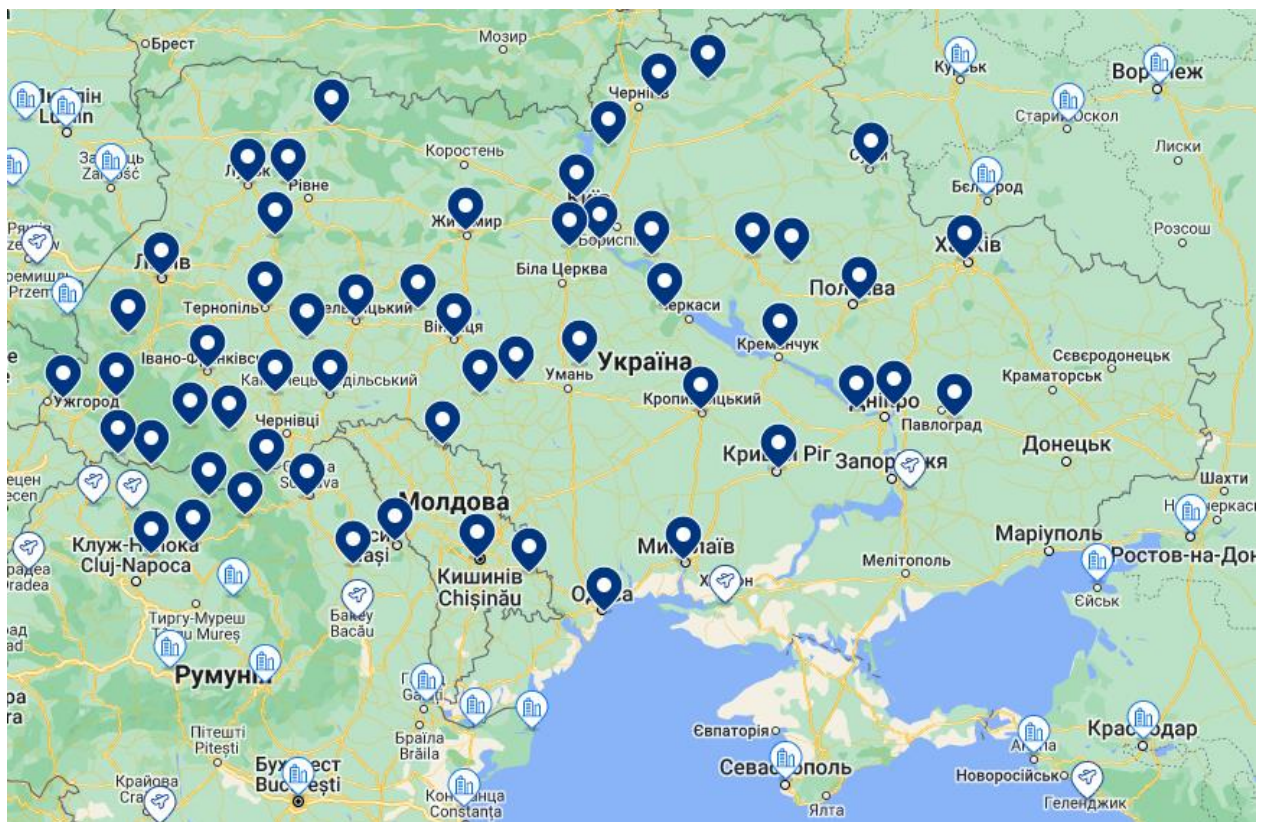


Рис. 2.1. Розташування СПА-готелів на території України

[за даними сайту <https://www.booking.com/>]

Фактично, значення кількості подібних закладів розміщення може дати хибне уявлення про насичення ринку. Проте в розрізі кількості за областями ситуація стає більш зрозумілою. Зокрема, в Полтавській області подібних закладів розміщення лише 8, тобто близько 1%, що свідчить про недостатню насиченість ринку (рис. 2.2)

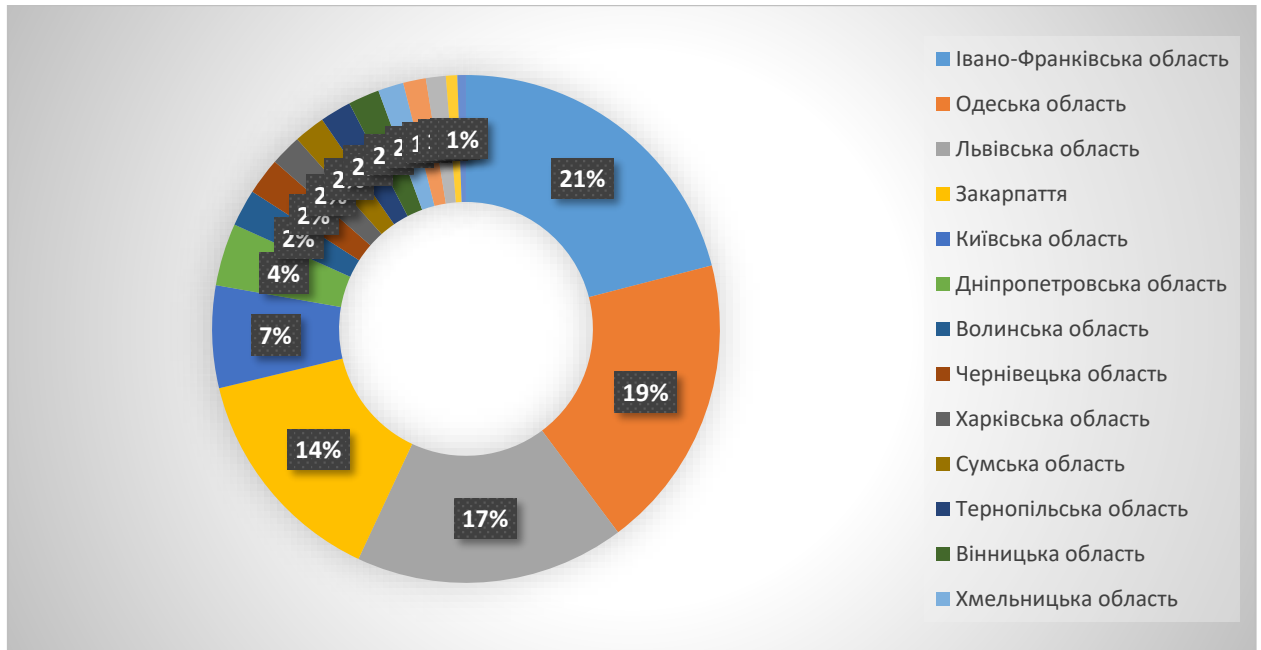


Рис. 2.2. Співвідношення закладів розміщення «СПА-готель» за областями України

З урахуванням того, що Полтавська область відома своїми курортними зонами, де надаються оздоровчі послуги з використанням природних ресурсів, таких як мінеральні води та лікувальні грязі, проведемо аналіз відомих SPA-готелів та оздоровчих комплексів Полтавщини (табл. 2.1)

Таблиця 2.1

Аналіз відомих SPA-готелів та оздоровчих комплексів Полтавщини

Заклад розміщення	Місце розташування	Опис	Послуги	Цільова аудиторія:
1	2	3	4	5
<b>Миргород-курорт</b>	Миргород	Один з найбільших та найвідоміших курортів України, розташований	Ванни з мінеральною водою; Лікувальні грязі Фізіотерапія Масажі	Люди, які шукають оздоровлення за допомогою природних ресурсів,

Продовження табл. 2.1

1	2	3	4	5
		на базі мінеральних джерел Миргорода	СПА-процедури Дієтотерапія	пацієнти з гастроентероло гічними, серцево- судинними захворюваннями та порушеннями обміну речовин.
<b>Сана- торій «Гого- лівські джерела»</b>	Велика Багачка	Санаторій розташований у мальов- ничому місці на березі річки Псел, відомий своїми лікувальними мінеральними водами	Мінеральні ванни Грязелікування Інгаляції Масажі Фізіотерапевтичні процедури СПА-послуги	Пацієнти з різними захворюваннями шлунково- кишкового тракту, нервової системи, опорно- рухового апарату, а також ті, хто бажає пройти профілактику та оздоровлення.
<b>Санато рій</b>	Кременчук	Санаторій розташований	Лікувальні ванни Грязелікування	Люди з

Продовження табл. 2.1

1	2	3	4	5
<b>«Сосновий бір»</b>		у сосновому лісі, що сприяє чудовому відпочинку та оздоровленню	Масажі Інгаляції СПА-процедури Фізіотерапія	захворюваннями органів дихання, нервової системи, серцево-судинної системи, а також ті, хто шукає відпочинок у природному середовищі.
<b>Готельно-туристичний комплекс «Диканька»</b>	Диканька	Комплекс, що поєднує відпочинок з елементами української культури та традицій.	СПА-процедури Масажі Фітнес Традиційна українська кухня Культурні заходи	Туристи, які хочуть відпочити в автентичній атмосфері, насолоджуючись культурними та оздоровчими послугами.

Полтавська область має значний потенціал для розвитку SPA-готелів завдяки своїм природним ресурсам та культурно-історичній спадщині. Існуючі санаторії та оздоровчі комплекси надають широкий спектр послуг, поєднуючи традиційні методи лікування з сучасними SPA-процедурами. Регіон

має всі передумови для подальшого розвитку індустрії wellness і залучення туристів з різних куточків України та з-за кордону.

Аналіз цільової аудиторії SPA-готелів допомагає зрозуміти, хто саме буде зацікавлений у послугах такого типу закладів. Це дозволяє розробити ефективні маркетингові стратегії та пропонувати послуги, що відповідають потребам клієнтів [25]. Основні сегменти цільової аудиторії SPA-готелів можна розділити на кілька груп (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

## Аналіз цільової аудиторії SPA-готелів

<b>Цільова аудиторія</b>	<b>Характеристики</b>	<b>Потреби та очікування</b>	<b>Послуги</b>
1	2	3	4
<b>Професіонали та Бізнесмени</b>	Люди, які працюють у високоінтенсивних професіях. Часто подорожують по роботі.	Релаксація та зняття стресу. Відновлення після важких робочих тижнів. Підтримка здоров'я під час ділових поїздок.	Масажі, СПА-процедури для зняття напруги. Йога та медитація для відновлення психічного здоров'я. Бізнес-зали для проведення зустрічей в поєднанні з релаксацією.

Продовження табл. 2.2

1	2	3	4
<b>Туристи та Мандрівники</b>	Люди, які подорожують для відпочинку або пізнання нових місць. Вік: від молодих пар до літніх людей.	Відпочинок та оздоровлення під час відпустки. Пошук нових вражень та релаксації. Інтерес до місцевих оздоровчих традицій.	СПА-процедури, пов'язані з місцевими ресурсами (термальні води, грязі). Фітнес-програми та активні розваги. Культурні заходи та екскурсії.
<b>Сімейні пари та родини</b>	Пари та сім'ї, які шукають місце для відпочинку всією родиною. Батьки з дітьми різного віку	Спільний відпочинок та оздоровлення. Безпечні та цікаві заходи для дітей. Послуги догляду за дітьми, щоб батьки могли відпочити.	Дитячі СПА-програми та розважальні заходи. Послуги няні та догляд за дітьми. Сімейні пакети та спеціальні пропозиції для родин.
<b>Люди, що піклуються про здоров'я</b>	Люди, які активно займаються спортом та ведуть здоровий спосіб життя.	Підтримка фізичної форми під час відпочинку.	Фітнес-зали та тренувальні програми. Дієтичне харчування та

Продовження табл. 2.2

1	2	3	4
	Вік: переважно 20-50 років.	Доступ до фітнес-обладнання та тренувань. Оздоровчі та дієтичні програми.	консультації дієтолога. Йога, пілатес, медитація.
<b>Літні люди</b>	Люди пенсійного віку, які шукають оздоровчий відпочинок. Часто мають хронічні захворювання, які потребують регулярного лікування.	Лікувальні та профілактичні процедури. Спокійна та комфортна атмосфера для відпочинку. Доступність медичних консультацій та процедур.	Лікувальні масажі та водні процедури. Фізіотерапія та медичні консультації. Програми оздоровлення та реабілітації.
<b>Романтичні пари</b>	Молоді та середнього віку пари, які шукають романтичний відпочинок	Романтична атмосфера та приватність. Спеціальні пропозиції для пар. Високий рівень обслуговування	Парні масажі та СПА-процедури. Романтичні вечери та заходи. Спеціальні пакети для пар

Таким чином, цільова аудиторія SPA-готелів дуже різноманітна і включає людей різного віку, з різними інтересами та потребами. Розуміння цих груп

дозволяє створити унікальні пропозиції та послуги, що максимально задовольняють їхні потреби, тим самим підвищуючи конкурентоспроможність та привабливість SPA-готелю [26].

Отримані результати дозволяють сформувати загальної концепції SPA-готелю «Silence» в Полтавській обл.

## 2.2. Розробка загальної концепції SPA-готелю «Silence» в Полтавській обл.

Для формування загальної концепції SPA-готелю «Silence» в Полтавській обл. необхідно визначитися з розташуванням закладу. З урахуванням проведених досліджень було виявлено про необхідність використання мінеральних джерел, близькість до водойм та природніх екологічних зон [22].

Таким умовам відповідає місцевість, що знаходиться поруч з селищем Шишаки (рис. 2.3)

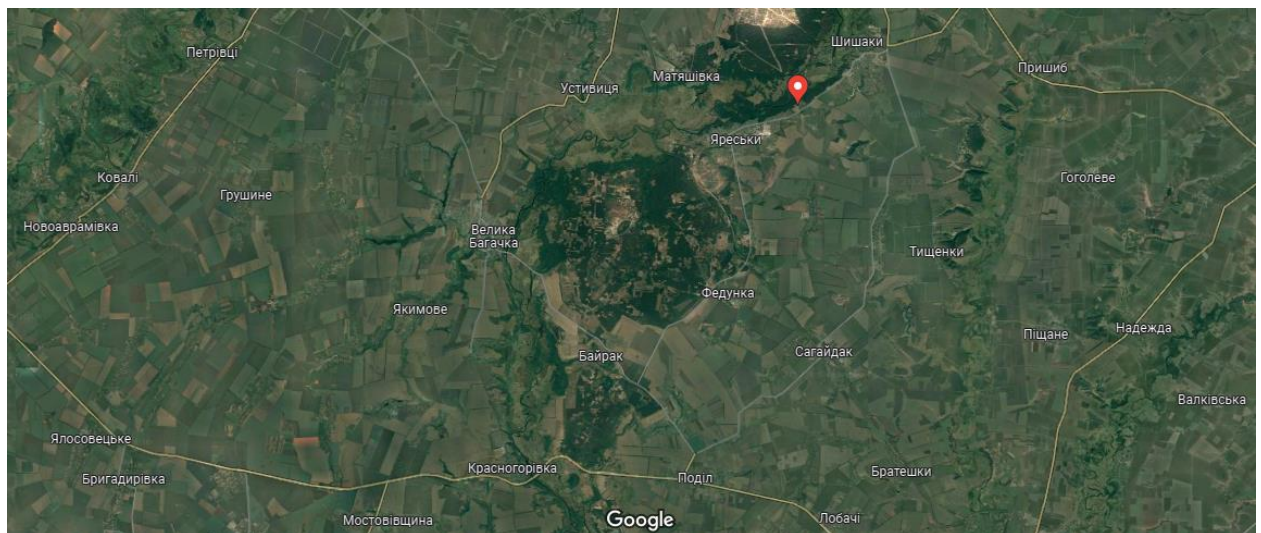


Рис. 2.3. Пропозиції щодо розташування SPA-готелю «Silence» в Полтавській обл.

Серед переваг розташування можна відзначити наступне:

- відстань до траси Київ-Харків – 30 км, що дозволяє залучити ширшу аудиторію (в тому числі і імпульсну);

- природні джерела мінеральної води (в Шишаках знаходиться завод з розливу мінеральної води «Гоголівська»);
- мальовниче узбережжя річки Псел з лісовою зоною;
- різноманітні туристичні об'єкти, що знаходяться поруч (с. Великі Сорочинці – 15 км, м. Миргород – 30 км, Байраківський заказник – 23 км, до м. Полтава – 50 км).

Таким чином, загальна концепція SPA-готелю «Silence» в Полтавській області наведена в табл. 2.3

Таблиця 2.3

## Загальна концепція SPA-готелю «Silence»

Ключовий фактор концепції	Характеристика фактору
1	2
Назва закладу	«Silence»
Місце розташування	околиці с. Шишаки, узбережжя р. Псел, 30 км до траси Кив-Харків
Форма власності	приватне підприємство
Вид споруди	житловий корпус з басейном та закладом харчування, ряд окремих споруд – житлові триповерхові
Рівень комфорту	4*
Прогноз завантаженості	75%
Загальна кількість номерів	50
Кількість місць в закладі розміщення	92
Специфіка закладу розміщення	SPA-готель
Ключові додаткові послуги	SPA-комплекс : <ul style="list-style-type: none"> <li>• басейн,</li> <li>• спеціальні процедури,</li> <li>• фітнес-зал (спортивний),</li> <li>• сауна</li> </ul>

Продовження табл. 2.3

1	2
Особливості організації харчування	окремий заклад з торговельним залом в структурі SPA-готелю, обслуговування в номері, кейтерингове обслуговування, дієтичне харчування

Загальна концепція закладу описується девізом «познайомся з удосконаленою версією себе». Цього можна досягти за наявності відповідної програми основних та додаткових послуг SPA-готелю «Silence» в Полтавській обл.

2.3. Асортимент основних та додаткових послуг SPA-готелю «Silence» в Полтавській обл.

Асортимент послуг SPA-готелю створений для забезпечення максимально комфортного та оздоровчого відпочинку гостей. Від проживання та харчування до спеціалізованих SPA-процедур і розважальних заходів – кожна послуга орієнтована на задоволення потреб різних категорій клієнтів, що робить перебування в готелі непересічним явищем [20].

Відповідно до обраної концепції пропонується сформувати наступний асортимент основних (безкоштовних) та додаткових (платних) послуг SPA-готелю «Silence» в Полтавській обл., які наведені на рис.



Рис. 2.4. Асортимент основних та додаткових послуг SPA-готелю «Silence» в Полтавській обл.

Так, до додаткових платних послуг необхідно віднести послуги SPA за відповідною програмою. Проте, до основних послуг належить користування басейном.

#### 2.4. Розробка SPA-меню в готелі «Silence» в Полтавській обл.

Враховуючи специфіку закладу розміщення – SPA-готель – необхідно запропонувати розширений перелік послуг SPA-комплексу, в тому числі спортивного, віднолвювального та медичного характеру (табл. 2.4).

Таблиця 2.4

#### SPA-меню в готелі «Silence» в Полтавській області

Пункт програми SPA-меню	Різновид пункту	Опис, переваги
1	2	3
Масажі	Класичний масаж	Поліпшує кровообіг, знімає м'язову напругу
	Антистресовий масаж	Допомагає знизити рівень стресу та тривожності
	Ароматерапевтичний масаж	Використання ефірних олій для глибокої релаксації
	Спортивний масаж	Підходить для тих, хто активно займається спортом
Водні процедури	Джакузі	Гідротерапія, яка покращує кровообіг і знімає втому

Продовження табл. 2.4

1	2	3
	Гідромасажні ванни	Комбінація тепла та масажу для розслаблення м'язів
	Термальні басейни	Басейни з термальною водою, що має лікувальні властивості
	Лікувальні ванни з мінеральною водою	Використання мінеральних вод для оздоровлення
Сауни та лазні	Фінська сауна	Висока температура для стимуляції обміну речовин і виведення токсинів
	Турецька лазня (хамам)	Вологе тепло для очищення шкіри та релаксації
	Інфрачервона сауна	Використання інфрачервоних променів для прогрівання тіла
Косметологічні процедури	Фаціальні процедури	Маски, пілінги для догляду за шкірою обличчя
	Пілінг тіла	Відлущування мертвих клітин для гладкості шкіри

Продовження табл. 2.4

1	2	3
	Обгортаня	Процедури з використанням спеціальних масок для тіла
Фітнес та йога	Групові заняття з йоги та пілатесу	Заняття, що покращують гнучкість і рівновагу
	Особисті тренування з фітнес-інструктором	Індивідуальні програми тренувань
Лікувальні процедури	Фізіотерапія	Лікування за допомогою фізичних факторів
	Інгаляції	Для лікування та профілактики захворювань дихальної системи
	Акупунктура	Китайський метод лікування з використанням голок
	Лікувальні грязі	Грязелікування для оздоровлення шкіри та суглобів
Басейни	Критий басейни	Басейни для плавання та відпочинку в будь-яку пору року
	Дитячі басейни	Спеціально обладнані басейни для дітей

Продовження табл. 2.4

1	2	3
Персональні SPA-пакети	Індивідуально підібрані процедури	Пакети послуг, що складаються з урахуванням індивідуальних потреб гостей (пакет одного дня, парний, дитячий тощо)
Медичні Послуги	Консультації лікарів-спеціалістів	Медичні огляди та консультації
	Медичний супровід	Лікувальні процедури та контроль за станом здоров'я
Ексклюзивні Пропозиції	Парні процедури	Спеціальні СПА-процедури для пар
	Індивідуальні тренування	Персональні фітнес-програми та консультації дієтолога
	Курси детоксикації та омолодження	Спеціалізовані програми для очищення організму та омолодження

СПА-меню в готелі «Silence» пропонує широкий вибір процедур, спрямованих на релаксацію, оздоровлення та догляд за тілом і обличчям.

## 2.5. Характеристика номерного фонду SPA-готелю «Silence» в Полтавській обл.

Номерний фонд SPA-готелю «Silence» складається з різних категорій номерів, що задовольняють потреби різних груп клієнтів. Усі номери забезпечують високий рівень комфорту і відповідають стандартам якості, характерним для SPA-готелів [6, 19].

Результати розрахунку номерного фонду SPA-готелю «Silence» наведені в табл.2.5.

Таблиця 2.5

Розрахунок номерного фонду SPA-готелю «Silence»

Тип номеру	Типи номерів				Кількість номерів, шт.	Типи санвузлів	
	Кількість кімнат	Кількість місць	Площа номеру/ вітальні/ санвузла, м <sup>2</sup>			Основний, (м <sup>2</sup> )	Додатковий, (м <sup>2</sup> )
			за нормами ДБН	за розрахунками			
Апартамент	1	2	45/16/8,7	47/17/12	1	9,0	3,0
Люкс	2	2	35/16/8,7	38/17/11	5	8,0	3,0
Напівлюкс	1	2	25/0/3	28/0/5,5	10	5,5	-
Стандарт покращений	1	2	16/0/3	23/0/5	30	5,0	-
Стандарт	1	1	14/0/3	18/0/4	4	4,0	-

Загальна характеристика номерного фонду SPA-готелю «Silence» наведена в табл. 2.6.

Таблиця 2.6

## Загальна характеристика номерного фонду SPA-готелю «Silence»

Тип номеру	Площа номеру, м <sup>2</sup>	Оснащення номеру	Особливості
1	2	3	4
Апартаменти	72	Кухня або кухонний куточок. Окрема спальня, вітальня та обідня зона. Велика ванна кімната з розширеним набором косметичних засобів. Пральна машина, посудомийна машина.	Апартаменти підходять для довготривалого проживання або сімей з дітьми, забезпечуючи домашній комфорт і автономність.
Люкс	64	Окрема спальня та вітальня. Можливість організації обідньої зони. Ванна кімната з джакузі або гідромасажною ванною. Балкон або тераса з видом.	Люкси забезпечують високий рівень комфорту, простору і приватності для гостей.
Напівлюкс	34	Зона для відпочинку з м'якими меблями. Окрема спальня або відкритий план з розділенням зон. Робоча зона. Велика ванна кімната з ванною та душем.	Напівлюкси підходять для клієнтів, які шукають більше простору та додаткових зручностей.

Продовження табл. 2.6

1	2	3	4
		Халати та капці.	
Стандарт покращений	28	Підвищений рівень комфорту з покращеним дизайном інтер'єру. Додаткові меблі, такі як крісла або диван. Кава-машина або чайний набір. Розширений набір косметичних засобів	Покращені номери відрізняються більшою площею та підвищеним рівнем обслуговування.
Стандарт	22	Одне двоспальне або два односпальних ліжка. Ванна кімната з душем або ванною. Фен, косметичні засоби. Телевізор з кабельним або супутниковим телебаченням. Робочий стіл, стілець. Міні-бар, сейф. Безкоштовний Wi-Fi.	Стандартні номери пропонують базовий комфорт та зручності для відпочинку і роботи.

Також в усіх номерах SPA-готелю «Silence» присутні наступні зручності для гостей закладу:

- кондиціонер;
- Wi-Fi (безкоштовний);
- сейф;
- телефон;

- міні-бар;
- обслуговування номерів 24/7;
- чайний набір та каво-машина (у покращених категоріях);
- косметичні засоби, халати та капці.

Усі номери відповідають високим стандартам якості та комфорту, що є необхідними для забезпечення приємного та релаксуючого відпочинку гостей.

З використанням програми AutoCAD Architectural було спроектовано простір SPA-готелю «Silence» (рис. 2.5-2.7).

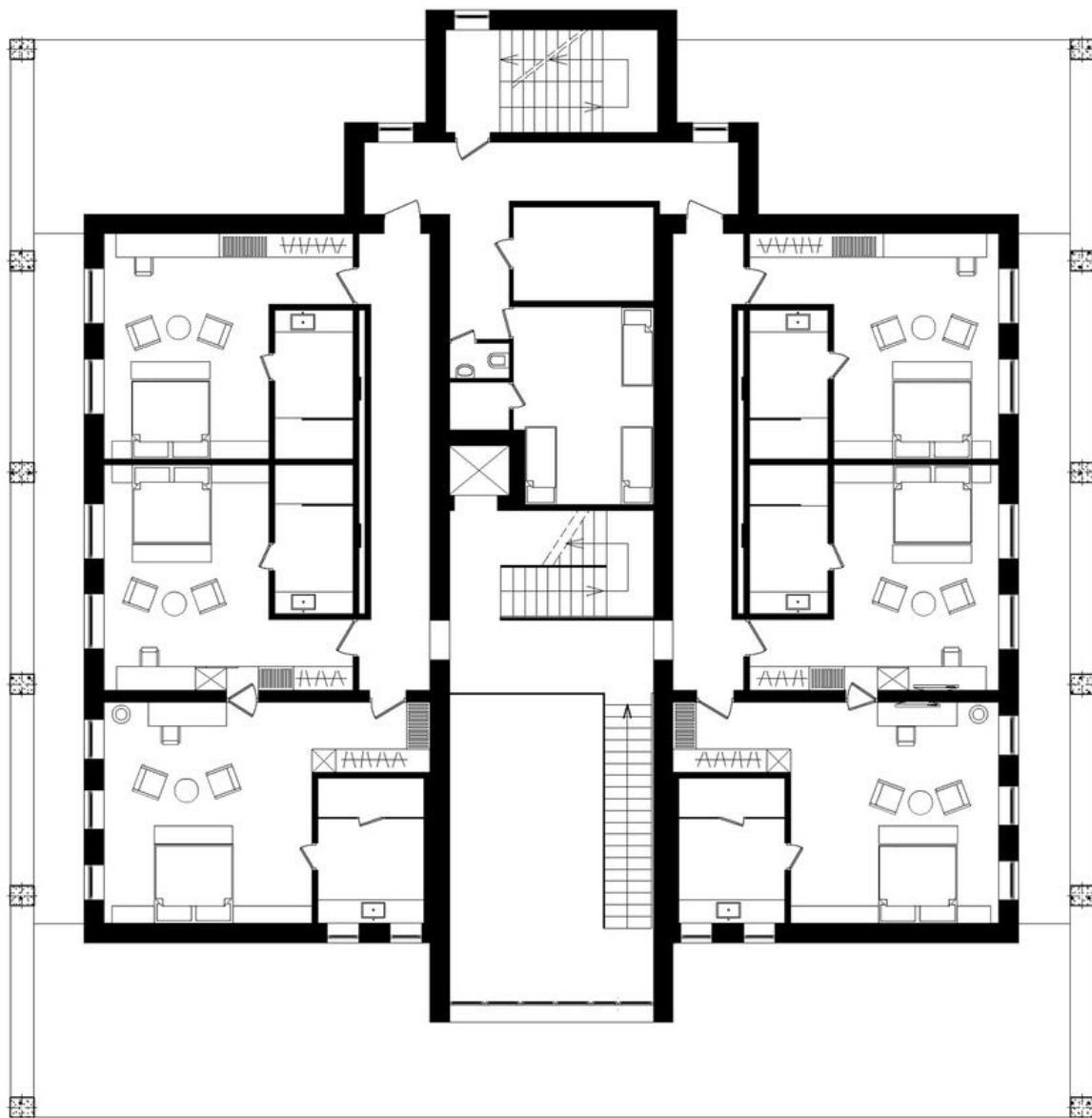


Рис. 2.5. План другого поверху SPA-готелю «Silence»

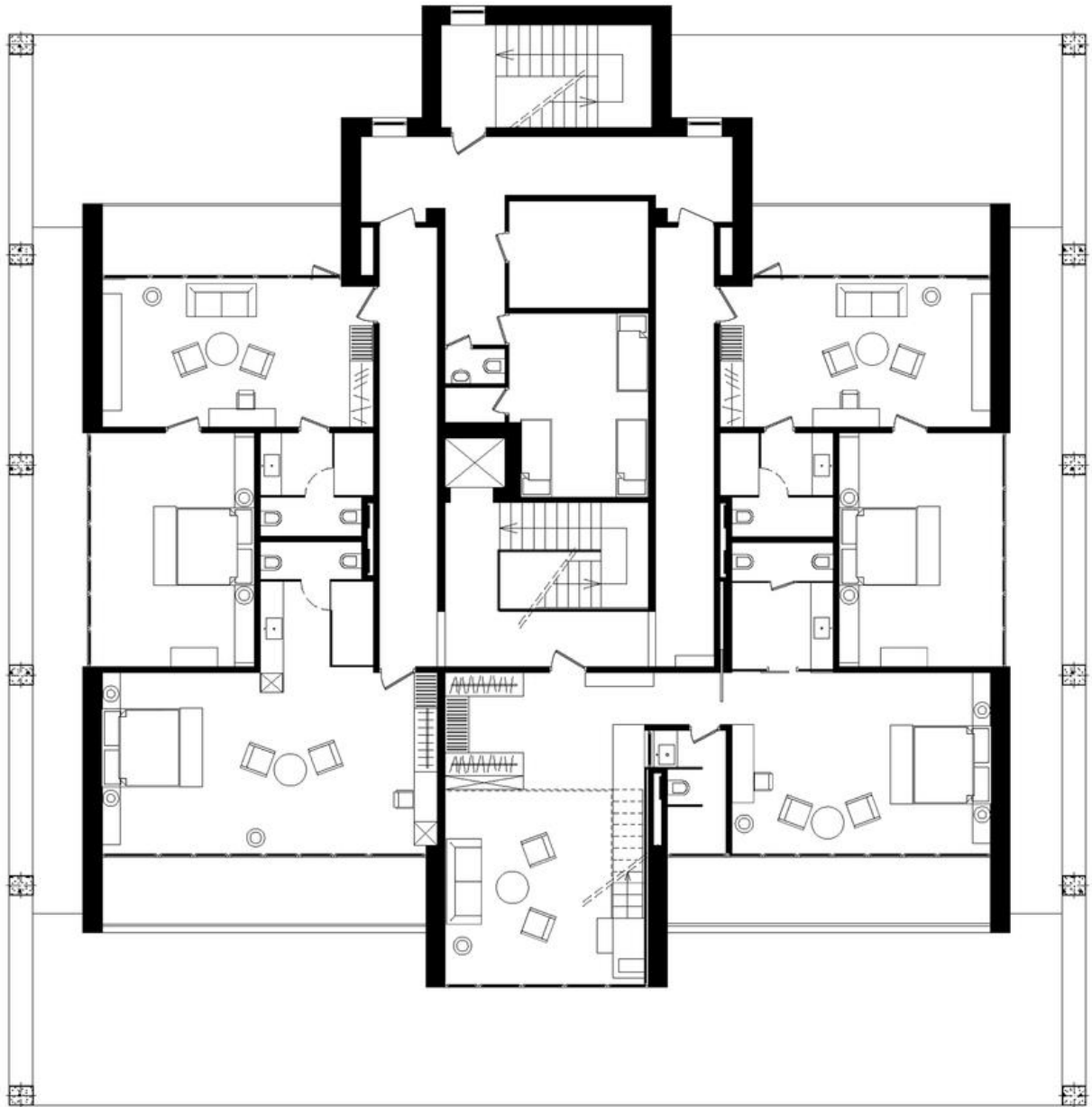


Рис. 2.6. План третього поверху SPA-готелю «Silence»

Розроблено дизайнерські рішення для оформлення інтер'єру номеру (рис. 2.8) на прикладі номеру «Стандарт» SPA-готелю «Silence».

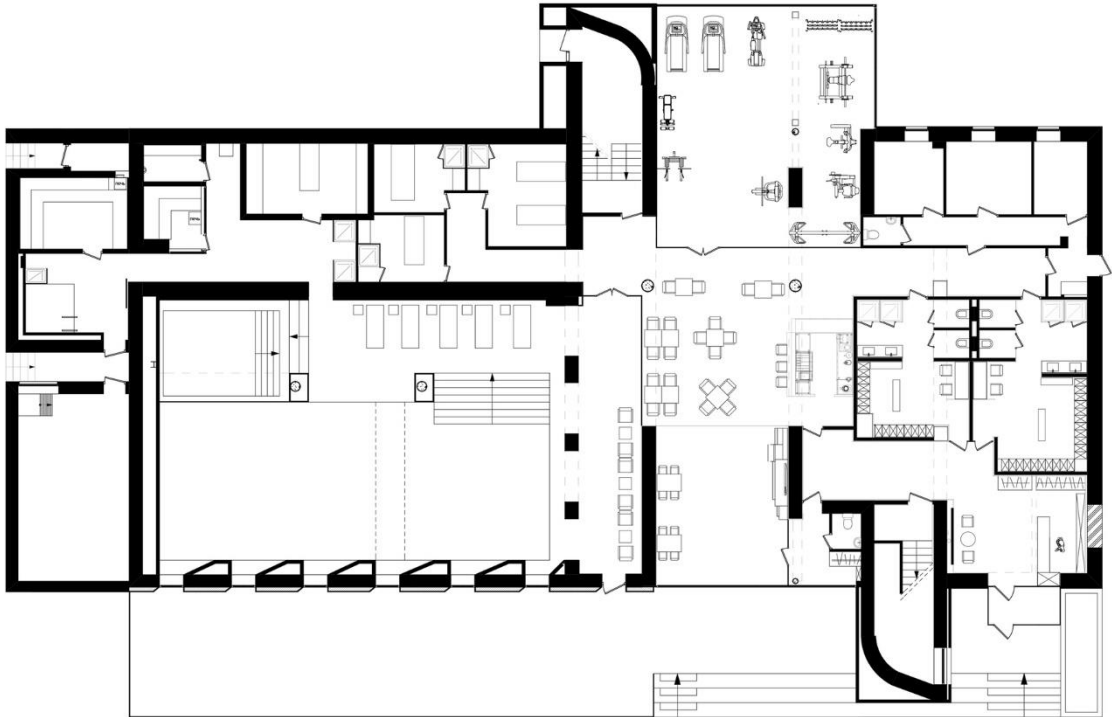


Рис. 2.7. План SPA-комплексу готелю «Silence»



Рис. 2.8 Приклад дизайнерського рішення для оформлення інтер'єру номеру типу «Стандарт» SPA-готелю «Silence»

В інтер'єрі присутні спокійні природні кольори та матеріали, що разом з SPA-комплексом дає змогу поглибити ефект від розміщення в SPA-готелі «Silence».

## 2.6. Організаційна структура та вимоги до персоналу SPA-готелі «Silence» в Полтавській обл.

В якості системи управління SPA-готелі «Silence» було обрано лінійно-функціональну, яка є комбінацією лінійної та функціональної структур управління. Вона поєднує переваги обох підходів, забезпечуючи ефективну координацію та спеціалізацію діяльності всіх підрозділів. Схема системи управління наведена на рис. 2.9 [7].



Рис. 2.9. Лінійно-функціональна система управління SPA-готелем «Silence»

Організаційна структура SPA-готелі «Silence» передбачає чіткий поділ обов'язків та спеціалізацію персоналу для забезпечення високоякісного сервісу та максимального комфорту гостей (табл. 2.7) [24].

Таблиця 2.7

## Вимоги до персоналу SPA-готелю «Silence»

Персонал	Завдання	Вимоги
1	2	3
Власник / Генеральний директор	Стратегічне управління, фінансове планування, прийняття ключових рішень, контроль за діяльністю готелю	Вища освіта в сфері управління готельним бізнесом, досвід роботи на керівних посадах, лідерські якості, знання фінансового менеджменту
Менеджер готелю	Операційне управління готелем, контроль за якістю обслуговування, координація роботи відділів	Вища освіта в сфері готельного бізнесу або туризму, досвід роботи в управлінні, організаційні навички, комунікабельність
Адміністратор СПА-центру	Координація роботи СПА-центру, розклад процедур, управління персоналом СПА, робота з клієнтами	Досвід роботи в СПА-центрі, вміння працювати з клієнтами, знання програмного забезпечення для управління записами, організаційні здібності

Продовження табл. 2.7

1	2	3
Персонал рецепції	Прийом гостей, оформлення документів на поселення та виїзд, надання інформації про послуги готелю, вирішення поточних питань гостей	Вища освіта або середня спеціальна освіта в сфері туризму або готельного бізнесу, знання іноземних мов, комунікабельність, доброзичливість
СПА-терапевти	Проведення СПА-процедур (масажі, обгортання, водні процедури), консультації з клієнтами, забезпечення високої якості послуг	Професійна освіта в галузі масажу та косметології, сертифікати та ліцензії, досвід роботи, комунікабельність, вміння створити комфортну атмосферу для клієнтів
Косметологи	Проведення косметологічних процедур для обличчя та тіла, консультації з клієнтами, підбір косметичних засобів	Професійна освіта в галузі косметології, сертифікати та ліцензії, досвід роботи, знання сучасних методик та продуктів, комунікабельність
Фітнес-інструктори та тренери з йоги	Проведення групових та індивідуальних тренувань, складання програм тренувань,	Професійна освіта в галузі фізичної культури, сертифікати тренерів, досвід

Продовження табл. 2.7

1	2	3
	консультації з клієнтами	роботи, комунікабельність, мотивованість до роботи з клієнтами
Фахівці з водних процедур	Проведення гідромасажів, ванн, саун, підтримка чистоти та безпеки обладнання	Професійна освіта або сертифікати, досвід роботи, знання техніки проведення водних процедур, уважність до деталей
Медичний персонал	Проведення медичних оглядів, консультацій, лікувальних процедур, забезпечення медичної допомоги гостям	Медична освіта, ліцензії на медичну діяльність, досвід роботи, знання в галузі фізіотерапії та реабілітації
Персонал для прибирання та технічного обслуговування	Прибирання номерів, СПА-зони, загальних приміщень, технічне обслуговування обладнання та систем готелю	Досвід роботи в готельному бізнесі або сфері послуг, уважність до деталей, відповідальність
Кухарі та лінійний персонал ресторану	Приготування та подача страв, обслуговування гостей у ресторані та барі, забезпечення	Професійна освіта в галузі кулінарії, досвід роботи в ресторанах, знання стандартів якості та гігієни,

Продовження табл. 2.7

1	2	3
	високої якості їжі та сервісу	вміння працювати в команді

Всі працівники повинні мати відповідну освіту, досвід та професійні навички, що дозволяють ефективно виконувати свої обов'язки та забезпечувати високі показники якості обслуговування гостей SPA-готелю.

### РОЗДІЛ 3. АНАЛІЗ ЕКОНОМІЧНОЇ ЕФЕКТИВНОСТІ ПРОЄКТУ ВІДКРИТТЯ SPA-ГОТЕЛЮ В ПОЛТАВСЬКІЙ ОБЛ.

Аналіз економічної ефективності проекту відкриття SPA-готелю «Silence» включає оцінку інвестицій, прогнозування доходів і витрат, а також розрахунок ключових фінансових показників. Цей аналіз дозволяє оцінити доцільність та перспективність проекту, визначити можливі ризики та шляхи їх мінімізації, що в кінцевому рахунку сприяє прийняттю обґрунтованих управлінських рішень.

Результати розрахунків наведені в табл. 3.1.

Таблиця 3.1

Показник	Од. виміру	Величина показника
1	2	3
Інвестиції	тис. грн.	45856,4
Дохід (виручка) від реалізації послуг, усього	тис. грн.	27970,5
у тому числі:		
- дохід від експлуатації номерного фонду	тис. грн.	14325,1
- дохід від реалізації послуг ресторанного господарства	тис. грн.	8614,9
- дохід від додаткових послуг	тис. грн.	5230,5
Чистий дохід	тис. грн.	23437,2
Собівартість послуг	тис. грн.	16277,1
у % до доходу	%	60,0
Прибуток	тис. грн.	6410,1
у % до доходу	%	23,1
Чистий прибуток	тис. грн.	5277,3
Рентабельність операційної діяльності	%	18,9
Рентабельність операційних витрат	%	31,6

Продовження табл. 3.1

1	2	3
Індекс рентабельності інвестицій	%	11,6
Термін окупності інвестицій	роки	8,6
Точка беззбитковості	тис. грн.	14540,7
Коефіцієнт запасу міцності		0,374

За результатами розрахунків було виявлено, що за умови залучення інвестицій у розмірі 45,8 млн грн чистий прибуток буде складати 5,27 млн, термін окупності 8,6 років, а індекс рентабельності інвестицій становить 1,6%.

Оцінка свідчить, що запропоновані у роботі рішення можуть бути ефективними.

## ВИСНОВКИ

1. SPA-готелі вирізняються своєю здатністю забезпечити комплексний відпочинок, поєднуючи високий рівень комфорту проживання з широким спектром оздоровчих та релаксаційних послуг. Вони орієнтовані на створення спокійної, гармонійної атмосфери, що сприяє відновленню фізичного та психічного здоров'я гостей.

2. Сучасні SPA-готелі продовжують розвиватися, пропонуючи іноваційні методи оздоровлення і задовольняючи зростаючий попит на wellness і здоровий спосіб життя.

3. Розвиток SPA-готелів в Україні має значний потенціал завдяки природним ресурсам країни, зростаючому інтересу до здорового способу життя та можливостям впровадження для іновацій. Попри існуючі виклики, правильна стратегія розвитку та адаптація до змін можуть забезпечити успішне майбутнє для SPA-готелів в Україні.

4. Полтавщина має значний потенціал для розвитку SPA-готелів завдяки своїм природним ресурсам, культурній спадщині та зручному розташуванню. Відкриття SPA-готелю в цьому регіоні може бути успішним проектом, який приверне як внутрішніх, так і міжнародних туристів, що шукають якісний оздоровчий відпочинок у мальовничих куточках України.

5. За даними системи booking.com в Україні розташовано 628 закладів розміщення, які позиціонують себе як СПА-готель. В Полтавській області подібних закладів розміщення лише 8, тобто близько 1%, що свідчить про недостатню насиченість ринку. Виконано сегментацію цільової аудиторії SPA-готелів.

6. Запропоновано загальну концепцію закладу – SPA-готелю «Silence» в Полтавській обл. Відповідно до обраної концепції сформовано асортимент основних та додаткових послуг в закладі розміщення «Silence», запропоновано розширений перелік послуг SPA-комплексу, в тому числі спортивного, відновлювального та медичного характеру.

7. Номерний фонд SPA-готелю «Silence» складається з наступних категорій номерів – апартаменти, люкс, напівлюкс, стандарт покращений, стандарт, що задовольняють потреби різних груп клієнтів. Усі номери забезпечують високий рівень комфорту і відповідають стандартам якості, характерним для SPA-готелів. З використанням програми AutoCAD Architectural було спроектовано простір SPA-готелю «Silence». Розроблено дизайнерські рішення для оформлення інтер'єру номеру.

8. В якості системи управління SPA-готелі «Silence» було обрано лінійно-функціональну, яка є комбінацією лінійної та функціональної структур управління. Організаційна структура SPA-готелі «Silence» передбачає чіткий поділ обов'язків та спеціалізацію персоналу для забезпечення високоякісного сервісу та максимального комфорту гостей

9. За результатами економічних розрахунків було виявлено, що за умови залучення інвестицій у розмірі 45,8 млн грн чистий прибуток буде складати 5,27 млн, термін окупності 8,6 років, а індекс рентабельності інвестицій становить 1,6%. Оцінка економічних показників свідчить, що запропоновані у роботі рішення можуть бути ефективними.

## СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Закон України «Про курорти» // Відомості Верховної Ради. 2000. № 50. С. 435.
2. ДСТУ 4527:2006. НАЦІОНАЛЬНИЙ СТАНДАРТ УКРАЇНИ. «ПОСЛУГИ ТУРИСТИЧНІ. ЗАСОБИ РОЗМІЩЕННЯ. Терміни та визначення»
3. Збірник нормативних документів з питань регулювання туристичного та готельно-ресторанного бізнесу / Д.І. Басюк, В.С. Заєць. – Кам'янець-Подільський: Абетка, 2018. 220 с.
4. Аппело Ю. Менеджмент 3.0. Agile-менеджмент. Лідерство та управління командами / пер. з англ. Г. Якубовська. – Харків: Видво «Ранок»: Фабула, 2019. 432 с.
5. Бугас Н. В., Гутман А. І. Вплив ризиків та невизначеностей на ефективність діяльності санаторно-курортних закладів України в умовах пандемії COVID-19. URL: <https://cutt.ly/oRVSe98>
6. Гуць В. С. Технологічне устаткування готелів, готельних комплексів : підручник / В. С Гуць, О .А. Коваль, В. А. Русавська. Київ : Видавництво Ліра-К, 2019. 568 с.
7. Жегус, О. В. Управління лояльністю клієнтів у закладах готельно-ресторанного господарства в умовах нових викликів / О. В. Жегус, О. В. Ілляшенко // Проблеми економіки. 2020. № 3. С. 118–125.
8. Кваліфікаційна робота бакалавра: методичні рекомендації щодо підготовки та захисту здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня вищої освіти освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа» / О. П. Миколенко, Н. І. Данько, С. І. Страпчук, О. Г. Терешкін, Д. В. Горелков, В. М. Червоний. Харків. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2021. 82 с.
9. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. Чернівці: Книги-XXI, 2016. 300 с.

10. Клапчук В.М., Мендела І.Я. Курортна справа : організація, територіальне управління, стратегічне планування: Навчально-методичний посібник. Івано-Франківськ, 2020. 278 с.
11. Кравець О. М. Курортологія : підручник / О. М. Кравець, А. А. Рябев ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 167 с.
12. Кравчук Г. О. Аналіз досліджень розвитку готельної індустрії України в контексті Євро 2012 / Г. О. Кравчук // Іноваційна економіка. 2016. № 1. С. 112-115.
13. Любіцева О.О. Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти). Навчальний посібник. К: Альтерпрес, 2018. 46 с.
14. Мальська М.П., Малюга Л.А., Масюк Ю.О. Міжнародний курортний спа-менеджмент: навч. посіб. Київ: Видавець ФОП Піча Ю.В., 2022. 272 с.
15. Мальська М.П., Бордун О.Ю., Антонюк Н.В. Медичний і оздоровчий туризм (міжнародні та національні аспекти). Навч. посіб., К.: Каравела, 2022. 189 с.
16. Мальська М. Бордун О. Медичний туризм. Теорія та практика. Навчальний посібник.. К.: Центр навчальної літератури, 2018. 128 с.
17. Огляд найкращих спа-готелів Європи за версією TripAdvisor. [Електроний ресурс]. - Режим доступу: <http://ua.korrespondent.net/lifestyle/travel/1513140-oglyad-najkrashchih-spa-goteliv-evropi-za-versieyu-tripadvisor>
18. Пенкіна Н.М., Карбівнича Т.В., Пенкін А.К. Матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. «Світові досягнення і сучасні тенденції розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства» (м. Запоріжжя, 25 листопада 2022 р.). Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2022. 770 с. С.675-678.
19. Проектування підприємств готельно-ресторанного господарства: навч. посіб.: [для вищ. нав. закл.] 2-е вид., переробл. і доповн. / [П'ятницька Н.О., Зубар Н.М., П'ятницька Г.Т., Агафонова Л.Г., Бунтова Н.В. та ін.]; за заг. ред. Н.О. П'ятницької, Н.М. Зубар. Київ : КУТЕП, 2016. 407 с.

20. Рутинський М. SPA-курорт як іноваційний тип рекреаційних закладів і суспільно-географічні тенденції розбудови мережі SPA-курортів у західному регіоні України / М. Рутинський // Вісник Львівського університету. Серія міжнародні відносини. - 2008. - Вип.24. - С.298- 306.
21. Стафійчук В. І. Рекреалогія : навч. посіб. / В І. Стафійчук. – Київ : Альтерпрес, 2006. – 264 с.
22. Смарт Р. Agile-маркетинг. Перетворення досвіду клієнтів на вашу конкурентну перевагу / Роланд Смарт ; [пер. з англ. Л. Герасимчука]. Харків : Клуб сімейного дозвілля, 2019. 206 с.
23. Ткаченко Т.І. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу: монографія. К. : Київський національний торговельно-економічний університет, 2019. 463 с.
24. Управління персоналом : підручник / О. М. Шубалий, Н. Т. Рудь, А. І. Гордійчук, І. В. Шубала, М. І. Дзямулич, О. В. Потьомкіна, О. В. Серета; за заг. ред. О. М. Шубалого. Луцьк : ІВВ Луцького НТУ, 2018. 404 с.
25. Шаповалова О. О. Сучасні тенденції розвитку «SPA» і «WELLNESS» туризму / О. О. Шаповалова, Ю. А. Сапа // Вісник Харківського національного університету ім. В. Н. Каразіна. 2013. № 1042. С. 154–158.
26. Шіє, Х.-Ш. Перехід на екологічні технології: розробка концепції системи рейтингів "зелених" готелів [Електронний ресурс] / Х.-Ш. Шіє, Дж.-Л. Ху, Х.-Ц. Шеу // Актуальні проблеми економіки. 2012. № 8. С. 521–530.