

Міністерство освіти і науки України
Одеський національний технологічний університет
Кафедра готельно-ресторанного бізнесу



ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА ДО КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ МАГІСТРА

на тему Розробка інноваційної концепції розвитку готелю «Вілла Санторіні» в Одеській обл. (впровадження SPA- напрямку)

(назва кваліфікаційної роботи згідно наказу ОНТУ)

Здобувача (ки) Мізюкіної О.В.

(прізвище, ініціали)

II Курсу групи ГРСм-601

Керівник доц. Кравчук Т.В.

(посада, прізвище та ініціали)

Кваліфікаційна робота допускається до захисту

Рішення кафедри від 08.12.2023 р., протокол № 5

Завідувач(ка) кафедри ГРБ _____ Т.Є.Лебеденко
(назва кафедри) (підпис) (Ім'я ПРИЗВИЩЕ)

Одеса – 2023

Одеський національний технологічний університет

Факультет Інноваційних технологій харчування і ресторанно-готельного бізнесу
Кафедра готельно-ресторанного бізнесу
Ступінь вищої освіти «Магістр»
Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»
Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Зав.кафедри

д.т.н., доц. Лебеденко Т. Є.

«14» серпня 2023 року

**ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА**

Мізюкіної Олени Вікторівни
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема кваліфікаційної роботи Розробка інноваційної концепції розвитку готелю «Вілла Санторіні» в Одеській обл.
затверджена наказом вищого навчального закладу від «21» вересня 2023 року №531-03
2. Термін здачі здобувачем закінченої роботи 08 грудня 2023 року
3. Вихідні дані до роботи Розробка інноваційної концепції розвитку готелю «Вілла Санторіні»
4. Перелік питань, які потрібно розробити:
Обґрунтування концепції; Науково-дослідна частина; Технологічний розділ; Організаційний розділ; Будівельний розділ; Економічний розділ; Висновки та рекомендації
5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)
SWOT-аналіз підприємства (1 лист), нова концепція SPA-готелю (1 лист), результати опитування «Дослідження потенційного попиту та вподобань клієнтів щодо впровадження SPA-послуг в готелі» (2 лист), площа житлового поверху готелю (1 лист), план першого поверху готелю після будівництва SPA-центру (1 лист), організаційна структура готелю (1 лист), послуги готелю «Вілла Санторіні» (1 лист).

6. Консультанти по роботі, із зазначенням розділів роботи, що стосуються їх

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
<i>Обґрунтування концепції</i>	Кравчук Т.В., доцент	19.09.2023	13.10.2023
<i>Науково-дослідна частина</i>	Кравчук Т.В., доцент	14.10.2023	20.10.2023
<i>Технологічний розділ</i>	Кравчук Т.В., доцент	21.10.2023	28.10.2023
<i>Організаційний розділ</i>	Кравчук Т.В., доцент	29.10.2023	08.11.2023
<i>Будівельний розділ</i>	Кравчук Т.В., доцент	09.11.2023	21.11.2023
<i>Економічний розділ</i>	Зеленяк В.В., доцент	23.11.2023	07.12.2023

7. Дата видачі завдання *«14» серпня 2023 року*

Керівник _____ Кравчук Т.В.
 Завдання прийняв до виконання _____ Мізюкіна О.В.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1.	<i>Обґрунтування концепції</i>	29.09.2023-13.10.2023	
2.	<i>Науково-дослідна частина</i>	14.10.2023-20.10.2023	
3.	<i>Технологічний розділ</i>	21.10.2023-28.10.2023	
4.	<i>Організаційний розділ</i>	29.10.2023-08.11.2023	
5.	<i>Будівельний розділ</i>	09.11.2023-21.11.2023	
6.	<i>Атестація 1 строк виконання</i>	22.11.2023	
7.	<i>Економічний розділ</i>	23.11.2023-03.12.2023	
8.	<i>Атестація 2 строк виконання</i>	04.12.2023	
9.	<i>Оформлення роботи</i>	05.12.2023-07.12.2023	
10.	<i>Рецензування кваліфікаційної роботи</i>	08.12.2023	
11.	<i>Захист кваліфікаційної роботи в ЕК</i>	12.12.2023	

Здобувач-дипломник _____ (підпис) Мізюкіна О.В. (прізвище та ініціали)

Керівник роботи _____ (підпис) Кравчук Т.В. (прізвище та ініціали)

Несу відповідальність за ідентичність електронного та друкованого варіантів кваліфікаційної роботи, даю згоду на обробку персональних даних.

Підтверджую, що в кваліфікаційній роботі відсутні порушення норм академічної доброчесності.

Здобувач-дипломник _____ (підпис) Мізюкіна О.В. (прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ
до кваліфікаційної роботи на тему:
«Розробка інноваційної концепції розвитку готелю «Вілла Санторіні»
в Одеській обл.»

Метою кваліфікаційної роботи є розробка інноваційної концепції розвитку готелю «Вілла Санторіні» в Одеській області.

Кваліфікаційна робота складається з таких розділів:

- вступу, в якому розглянуто основні задачі та напрямки підприємств готельно-ресторанного господарства регіону, актуальність мети даної кваліфікаційної роботи;

- перший розділ кваліфікаційної роботи зосереджено на глибокому аналізі регіонального ринку послуг підприємств готельно-ресторанного господарства Одеської області. В цьому розділі проведено детальне дослідження попиту та конкурентного середовища, що дозволило виявити ключові тренди та вимоги клієнтів. Також у цьому розділі представлено обґрунтування концепції розвитку готелю «Вілла Санторіні» з акцентом на інноваційний SPA-напрямок, виходячи з аналізу потреб ринку та специфіки регіону;

- другий розділ присвячений представленню результатів наукового дослідження, зосереджується на визначенні SPA-процедур, їх впливу на задоволеність клієнтів та внесок у конкурентоспроможність готелю. Цей розділ детально розглядає переваги та уподобання клієнтів, зосереджуючись на тому, як SPA-сервіс впливає на вибір готелю. На основі зібраних даних методом анкетування, визначено основні SPA-послуги, які будуть рекомендовані для готелю «Вілла Санторіні»;

- третього розділу, в якому проведено технологічні розрахунки і підбір сучасного обладнання, розрахунок чисельності персоналу, а також описання інженерно-експлуатаційних та інших служб, основні положення по організації роботи;

- четвертого розділу, де визначено організаційну структуру готелю «Вілла Санторіні» з SPA-послугами, а також визначено штатний розпис працівників;

- п'ятого розділу, де описана земельна ділянка, де розташоване підприємство, площі всіх зон будівлі та наведені розрахунки добудови SPA-центру та його основних приміщень, а також їх дизайн. Представлено описання заходів по екологічній безпечності та оцінці рівня екологічності підприємства, проведено аналіз потенційно небезпечних і шкідливих виробничих факторів, передбачено заходи по забезпеченню безпечних умов праці, захисту працюючих від ураження електричним струмом, а також протипожежні заходи;

- шостого розділу, що містить розрахунок показників фінансово-господарської та організаційно-економічної діяльності проєктованого підприємства, інвестиційних витрат на реалізацію проєкту та проєктованих показників їх окупності та прибутків.

Кваліфікаційна робота містить:

текстової частини	–	101 стор.;
таблиць	–	44
додатків	–	9
графічних аркушів	–	8

ЗМІСТ

ВСТУП	9
РОЗДІЛ 1. ОБҐРУНТУВАННЯ КОНЦЕПЦІЇ	12
1.1. Характеристика та детальний аналіз діючого об'єкту готельно-ресторанного господарства	12
1.2. Аналіз ринку послуг готельно-ресторанного господарства обраного сегменту та дослідження конкурентів діючого підприємства	18
1.3. Дослідження попиту та аналіз уподобань потенційних клієнтів	22
1.4. Розробка концепції та формування унікальної торгової пропозиції	25
1.5. Стратегія розвитку підприємства та її обґрунтування	30
РОЗДІЛ 2. НАУКОВО-ДОСЛІДНА ЧАСТИНА	33
2.1. Об'єкт, предмет та задачі дослідження	33
2.2. Аналітичний огляд літератури	33
2.3. Методи та методологія дослідження	37
2.4. Результати дослідження та їх обґрунтування	38
2.5. Висновки та рекомендації щодо впровадження	47
РОЗДІЛ 3. ТЕХНОЛОГІЧНИЙ РОЗДІЛ	49
3.1. Моделювання інфраструктурної складової проекту	49
3.2. Технологія і організація обслуговування на готельних підприємствах	52
3.2.1. Технологія і організація обслуговування гостей службою бронювання	54
3.2.2. Технологія і організація обслуговування гостей службою прийому і розміщення	56
3.2.3. Технологія і організація функціонування служби номерного фонду	57
3.2.4. Технологія і організація функціонування додаткових служб готелю	58
3.2.5. Організація і функції фінансово-комерційної та інженерно-експлуатаційної служб у готелях	60
3.3. Розрахунок кількісного складу персоналу за окремими посадами в готелі	61
3.4. Показники експлуатаційної програми готелю	63
3.5. Оперативні показники експлуатаційної програми підприємства (реконструкція)	64
РОЗДІЛ 4. ОРГАНІЗАЦІЙНИЙ РОЗДІЛ	65
4.1. Розробка та характеристика раціональної організаційної структури управління готельного підприємства	65
4.2. Розробка штатного розпису робітників готельного підприємства	66
РОЗДІЛ 5. БУДІВЕЛЬНИЙ РОЗДІЛ	70
5.1. Організація та упорядкування земельної ділянки (опис генплану)	70
5.2. Проектування окремих інфраструктурно-функціональних елементів	71

готелю	
5.2.1. Проектування житлової групи приміщень готелю	71
5.2.2. Проектування приймально-вестибюльної групи приміщень	72
5.2.3. Проектування підприємств ресторанного господарства готелю	73
5.2.4. Проектування адміністративно-побутових приміщень готелю	74
5.2.5. Проектування приміщень культурно-дозвіллевого і спортивно-оздоровчого призначення	75
5.2.6. Проектування приміщень побутового обслуговування	75
5.2.7. Проектування інженерно-технічних приміщень готелю	76
5.2.8. Розрахунок загальної площі об'єкта та поверховості будівлі	76
5.3. Розроблення об'ємно-планувального рішення будівлі готелю та етапи перепланування приміщень підприємства	78
5.4. Пропозиції щодо дизайну закладу	79
5.5. Заходи щодо охорони праці, техніки безпеки та санітарно-гігієнічних норм	80
5.6. Протипожежні засоби та заходи, евакуація людей з приміщень та будівель	81
5.7. Заходи щодо цивільної оборони	83
5.8. Заходи щодо охорони навколишнього середовища	84
РОЗДІЛ 6. ЕКОНОМІЧНИЙ РОЗДІЛ	85
6.1 Розрахунок інвестиційних витрат	85
6.2. Розрахунок товарообігу і валового доходу підприємства готельно-ресторанного господарства	86
6.2.1 Розрахунок витрат операційної діяльності	86
6.2.2 Оцінка інвестиційної привабливості проекту	88
ВИСНОВКИ І РЕКОМЕНДАЦІЇ	93
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	98
ДОДАТКИ	102

ВСТУП

Актуальність дослідження. Розробка інноваційної концепції розвитку готелю «Вілла Санторіні», що знаходиться в Одеській області, з акцентом на впровадження SPA-напрямку, відповідає сучасним вимогам готельної індустрії. У сфері гостинності намітилася явна тенденція до збільшення запитів на унікальні та високоякісні послуги, що вимагає від готелів не лише високого рівня комфорту, але й інноваційного підходу до задоволення індивідуальних потреб клієнтів. Ця тенденція підкреслюється дослідженнями провідних експертів, таких як Лебеденко Т. Є., Новічкова Т. П., Єгорова А. В., Килиминчук О. О., Кожевнікова В. О., Труфкаті Л. В., Новічков В. К., Фесенко О. О., Лисюк В. М., Асауленко Н. В., Шунько Г. С., Lagrosen, Y., Lagrosen, S., Elias-Almeida, Anabela та інших, які вказують на важливість адаптації послуг до особливостей і вподобань споживачів, особливо в сфері SPA і відпочинку.

Інноваційна концепція розвитку готелю включає не лише впровадження високоякісних SPA-послуг, але й забезпечення унікального досвіду для кожного гостя. Вона передбачає індивідуалізований підхід, де кожен аспект перебування гостя – від дизайну номерів до програм релаксації – буде уважно продуманий і налаштований відповідно до їхніх вимог та очікувань. Важливим аспектом є також використання інноваційних технологій та методик у сфері SPA, що дозволить встановити нові стандарти якості та забезпечити винятковий рівень послуг.

Таким чином, інноваційний розвиток готелю «Вілла Санторіні» в контексті SPA-напрямку є відповіддю на сучасні виклики готельної індустрії та можливістю зайняти лідируючі позиції на ринку туристичних послуг. Впровадження інноваційної концепції у готелі «Вілла Санторіні», зокрема у SPA-напрямку, дозволяє не тільки відповісти на сучасні вимоги ринку, а й створити додаткову цінність для клієнтів. Це передбачає розробку унікальних оздоровчих та релаксаційних програм, використання ексклюзивних косметичних засобів, а також впровадження персоналізованих методик лікування та відпочинку, що будуть відповідати індивідуальним потребам кожного гостя.

Враховуючи зростаючий попит на оздоровчі та велнес-послуги, інноваційний розвиток готелю «Вілла Санторіні» з акцентом на SPA-напрямок

не тільки зміцнить його позиції на ринку, але й сприятиме привабленню нових сегментів клієнтів, зацікавлених у якісному та різноманітному відпочинку. Завдяки цьому, готель зможе пропонувати своїм гостям не просто проживання, а комплексний досвід, який охоплює здоров'я, красу, релаксацію та особистісний розвиток.

Метою даної кваліфікаційної роботи є розробка інноваційної концепції розвитку готелю «Вілла Санторіні» в Одеській області.

Основними завданнями дослідження є:

- провести детальний аналіз підприємства та вивчити його конкурентне середовище;
- дослідити попит та розробити нову концепцію, а також стратегію розвитку підприємства;
- дослідити сучасний стан SPA-послуг, включаючи аналіз якості, різноманітності та сприйняття цих послуг потенційними клієнтами. Оцінити, методом анкетування, як ці послуги впливають на задоволення клієнтів та підвищують конкурентоспроможність готелю;
- розробити модель інфраструктури готелю з урахуванням потреб та очікувань відвідувачів, зосередившись на ефективній організації різних служб готелю;
- визначити система обслуговування в готелі, включаючи бронювання, прийом і розміщення гостей, управління номерним фондом та додаткові служби;
- розглянути нову організаційну структура та штатний розпис працівників, які відповідають новій концепції готелю;
- визначення елементів будівельного проекту, включаючи організацію земельної ділянки, розробку інфраструктурно-функціональних елементів готелю, а також планування дизайну, охорони праці та заходів з охорони навколишнього середовища;
- розрахувати інвестиційні витрати, здійснити аналіз товарообігу та валового доходу, оцінити витрати операційної діяльності та інвестиційної привабливості проекту.

Об'єктом дослідження є готельний комплекс «Вілла Санторіні».

Предметом дослідження є концепції розвитку SPA-напряму в готелях.

Наукова новизна даної роботи полягає в інтеграції сучасних практик SPA і відпочинку в контексті стратегічного розвитку готельного бізнесу. Це включає

вивчення і застосування інноваційних методів оздоровлення, релаксації та персоналізованого підходу до кожного клієнта, що є новаторством у рамках українського готельного ринку. Крім того, акцентується увага на важливості створення унікальної атмосфери та досвіду для гостей, який виходить за рамки традиційних готельних послуг.

Інформаційна база дослідження охоплює широкий спектр джерел: від актуальних наукових робіт, статей, до результатів маркетингових досліджень та аналізу сучасних тенденцій у готельній індустрії. Це забезпечує глибоке розуміння сучасних вимог та очікувань споживачів від готельних послуг, особливо в аспекті оздоровчих та релаксаційних програм.

Практична значущість результатів дослідження виявляється у формуванні чіткої стратегії розвитку готелю «Вілла Санторіні», зорієнтованої на високий рівень задоволення клієнтів та збільшення їхньої лояльності. Рекомендації з розвитку SPA-напрямку допоможуть готелю виокремитися на ринку, залучити нових клієнтів, а також підвищити ефективність та рентабельність бізнесу. Розроблені стратегії та підходи можуть бути корисними для інших готелів, що прагнуть інноваційного розвитку та підвищення якості своїх послуг.

Структура роботи. Магістерська робота складається зі вступу, шести розділів, висновків, списку використаних джерел (35 найменувань) та 9 додатків. Загальний обсяг магістерської кваліфікаційної роботи – 104 сторінки комп'ютерного тексту, містить 44 таблиць і 20 рисунків.

ВИСНОВКИ І РЕКОМЕНДАЦІЇ

У першому розділі було визначено, що готель «Вілла Санторіні» вирізняється якісним обслуговуванням та комфортними умовами проживання, отримуючи позитивні відгуки від гостей, особливо за чистоту та комфорт номерів. Однак, існує потреба в покращенні соціальних медіа стратегій, оскільки нинішня активність у соціальних мережах є недостатньою. Ефективне використання цифрових платформ та соціальних мереж може збільшити видимість готелю та залученість потенційних клієнтів.

Готель «Вілла Санторіні» знаходиться в конкурентному середовищі на ринку готельних послуг в Затоці, Одеська область, де присутні готелі з високими оцінками та різноманітними пропозиціями. Хоча готель вже має сильні сторони, такі як високий рівень чистоти та комфорту, існує потреба у поліпшенні деяких аспектів, зокрема якості Wi-Fi та співвідношення ціни до якості послуг, для забезпечення повного задоволення клієнтів. Для підвищення конкурентоспроможності та залучення нових клієнтів готелю необхідно впровадити інноваційні підходи, акцентувати на розвитку нових послуг, і вдосконалити маркетингову стратегію.

На основі проведеного дослідження попиту та аналізу уподобань потенційних клієнтів готелю «Вілла Санторіні», можна зробити висновок, що готель має значний потенціал для розвитку та впровадження нових послуг, особливо у сфері SPA-процедур. Висока важливість додаткових послуг, таких як SPA, розваги, та якісне харчування для потенційних клієнтів вказує на необхідність розширення спектру пропонованих послуг для забезпечення повного задоволення потреб і вподобань відвідувачів. Збалансування між вартістю та якістю послуг, акцент на екологічності та індивідуальний підхід до кожного клієнта також будуть ключовими факторами у залученні та утриманні клієнтів.

Розробка концепції та формування унікальної торгової пропозиції для готелю «Вілла Санторіні» заснована на глибокому аналізі ринку та потреб потенційних клієнтів. Центральним елементом стратегії розвитку є введення високоякісних SPA-послуг, які відповідають зростаючому попиту на оздоровчі та релаксаційні послуги. Унікальна пропозиція готелю включає забезпечення ексклюзивного відпочинку з персоналізованим підходом, акцент на

екологічність та індивідуальність сервісу. Ця концепція спрямована на приваблення цільової аудиторії, забезпечуючи високий рівень задоволення клієнтів та вирізняючи готель на тлі конкурентів.

Стратегія розвитку готелю «Вілла Санторіні» зосереджена на впровадженні унікальних і інноваційних послуг, зокрема SPA-послуг та розвитку гастрономічних пропозицій, що забезпечує підвищення привабливості готелю та збільшення його доходів. Активна рекламна кампанія, включаючи онлайн-маркетинг, партнерства з туристичними агентствами та інфлюенсер-маркетинг, сприяє просуванню готелю та залученню нових клієнтів.

У другому розділі наукового дослідження було зосереджено увагу на аналізі сфери готельного сервісу з акцентом на SPA-послуги в готелі «Вілла Санторіні». Вивчено уподобання та переваги клієнтів, а також оцінено важливість різних аспектів SPA-сервісу для збільшення конкурентоспроможності готелю. Було проведено аналітичний огляд літератури, що демонструє зростаючий інтерес та попит на SPA-послуги в готельній індустрії. Особливу увагу приділено аналізу споживчих тенденцій та уподобань, що включають високі вимоги до якості, індивідуалізації послуг та підкреслення значення натуральних інгредієнтів. Дослідження використовувало комбінацію кількісних та якісних методів, включаючи анкетування, для визначення переваг клієнтів щодо SPA-послуг. Вибірка дослідження включала 150 респондентів, що забезпечує репрезентативність вибірки та надійність результатів.

Результати дослідження показали високу зацікавленість клієнтів у якісних SPA-послугах і потребу в індивідуалізованому підході. Виявлено, що основні фактори, які впливають на вибір SPA-центру, включають чистоту, сучасний дизайн, професіоналізм персоналу та різноманітність процедур. Також з'ясувалося, що соціальні мережі є ключовим каналом для отримання інформації про SPA-центри.

На основі зібраних даних були сформульовані конкретні рекомендації для готелю, зокрема впровадження індивідуальних масажних сеансів, гідротерапії, обгортань з натуральних інгредієнтів, розвиток фітнес-зон і косметологічних послуг.

У третьому розділі дослідження було зосереджено увагу на технологічній складовій готелю «Вілла Санторіні». Готель вирізняється стильним дизайном та комфортними умовами, пропонуючи різноманітні послуги, включаючи

елегантну зону рецепції, затишні зони відпочинку, ресторан з різноманітною кухнею, SPA-центр, конференц-зал та сучасну систему безпеки. Особлива увага приділена розміщенню та обладнанню номерів, щоб забезпечити максимальний комфорт для різних категорій гостей. Готель розрахований на широку аудиторію, пропонуючи 49 номерів із загальною одноразовою місткістю 130 місць.

Також розглядається організація і технологія обслуговування на готельному підприємстві «Вілла Санторіні». Готель вирізняється високим стандартом обслуговування, що досягається завдяки ефективній роботі різноманітних служб: адміністративної, фінансової, служби бронювання, прийому та розміщення, номерного фонду, а також додаткових служб. Особлива увага приділяється технологічним процесам, які забезпечують комфорт та задоволення потреб кожного гостя, від моменту бронювання до виїзду.

«Вілла Санторіні» зосереджується на наданні комплексних та якісних послуг, що відповідають потребам різноманітної клієнтури. Використання інтегрованих систем управління та сучасних технологій дозволяє оптимізувати роботу різних відділів, від фінансово-комерційної до інженерно-експлуатаційної служби. Ефективне управління ресурсами, високі стандарти обслуговування, увага до деталей та індивідуальний підхід до кожного гостя є ключовими факторами, які сприяють успіху та популярності готелю.

Для SPA-центру враховано облікову чисельність персоналу на рівні 12 осіб, розраховану на основі кількості приміщень та послуг, з двозмінним графіком роботи, забезпечуючи постійну доступність послуг для гостей. Щодо служби прибирання, на основі категорії номерів та їх кількості, визначено необхідність у 14 покоївках.

Готель «Вілла Санторіні» демонструє високу ефективність в експлуатаційній діяльності, з одноразовою місткістю 130 місць і можливою пропускною спроможністю 47450 людино-днів на рік. Середня кількість гостей на місце та середній час перебування свідчать про популярність та високу затребуваність готелю. Коефіцієнти завантаження та обіговість місць підтверджують ефективне використання ресурсів і високу готовність закладу до прийому гостей, роблячи «Вілла Санторіні» успішним прикладом управління готельним комплексом.

Розділ чотири детально висвітлює організаційну структуру та штатний розпис готельного комплексу «Вілла Санторіні», підкреслюючи ключові

аспекти ефективного управління та високоякісного сервісу. Організаційна структура, розроблена з метою оптимізації управлінських процесів, включає кілька основних напрямків і підрозділів, кожен з яких відіграє важливу роль у функціонуванні готелю. В центрі структури знаходиться директор готелю, що забезпечує централізоване управління та координацію роботи різних служб, включаючи адміністративну службу, службу розміщення, SPA-центр, службу харчування та інші.

Штатний розпис передбачає включення 72 посадових одиниць, що забезпечують комплексне обслуговування гостей готелю. Введення спеціалізованих посад у SPA-центрі, як-от масажисти, фітнес-тренери, косметологи, підсилює репутацію готелю як закладу, що пропонує висококласний рівень сервісу. Це також сприяє залученню більшої кількості гостей, які шукають оздоровчі та релаксаційні послуги. В цілому, розділ 4 наголошує на важливості ретельного підходу до планування організаційної структури та штатного розпису для забезпечення успішного управління готельним підприємством та задоволення вимог сучасних гостей.

У розділі п'ять було визначено, що земельна ділянка налічує 1680 м², з раціональним розподілом простору для основної будівлі готелю, ресторанної тераси, басейну та парковки. Оптимальне співвідношення забудови (37,5%) та озеленення (30,1%) забезпечує комфортне середовище для гостей, в той же час забезпечуючи необхідну функціональність і естетичну привабливість готельного комплексу. Додатково, розташування готелю в мальовничому курортному районі з легким доступом до моря і важливих транспортних вузлів, таких як аеропорт і залізничний вокзал, робить його привабливим вибором для відпочиваючих.

Проект добудови SPA-центру до готелю «Вілла Санторіні» значно розширює можливості закладу, додаючи 564 м² нових приміщень, включаючи масажні кабінети, сауну, римську лазню, фітнес-зону та косметологічні приміщення. Це не лише підсилює привабливість готелю як курортного комплексу, але й забезпечує гостям більший вибір оздоровчих та релаксаційних послуг. Розміщення SPA-центру на двох поверхах з оптимальним використанням простору та сучасним обладнанням створює ідеальні умови для відпочинку та оздоровлення гостей. Загалом, цей проект не лише збільшує загальну площу готелю до 3084 м², але й значно підвищує його

конкурентоспроможність і привабливість у сфері готельного бізнесу. Готель «Вілла Санторіні» представляє комплексний підхід до дизайну, безпеки, цивільної оборони та охорони навколишнього середовища. Дизайн SPA-центру, зосереджений на спокої та гармонії, використовує натуральні матеріали та кольори, створюючи ідеальне місце для релаксації. Заходи щодо охорони праці та техніки безпеки включають регулярні навчання та інструктажі, що гарантують безпеку персоналу та гостей. Протипожежні засоби та системи евакуації гарантують підвищену пожежну безпеку. Заходи цивільної оборони передбачають підготовку до різних надзвичайних ситуацій. Зусилля щодо охорони навколишнього середовища включають ефективне управління відходами, ресурсозберігаючі технології та зелені ініціативи. Усе це разом формує «Вілла Санторіні» як заклад, який відповідає найвищим стандартам комфорту, безпеки та сталого розвитку, підкреслюючи його відданість наданню високоякісних послуг своїм гостям.

Економічний розділ проекту впровадження SPA-послуг у готелі «Вілла Санторіні» підтверджує його високу інвестиційну привабливість та ефективність. Ретельно розроблені інвестиційні витрати на облаштування SPA-центру та масажних кабінетів свідчать про глибоке розуміння потреб проекту. Загальні витрати, включаючи придбання обладнання та робочих матеріалів, є значними, але виправданими, з огляду на очікувані високі доходи від послуг. Чистий приведений дохід у розмірі 2068,22 тис. грн, індекс дохідності 1,62 та термін окупності інвестицій у 2 роки (24 місяці) демонструють потенціал проекту для генерування стабільного доходу та швидкого відновлення вкладених коштів. Ці результати вказують на реальність досягнення позитивного фінансового результату та забезпечують основу для прийняття рішення про інвестування в цей проект.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Вілла Санторіні. Офіційний сайт Hotel.24.us. URL: <https://hotels24.ua/uk/Zatoka/Villa-Villa-Santorini-3716.html>
2. Вілла Санторіні. Офіційний сайт Booking.ua. URL: <https://www.booking.com/reviews/ua/hotel/villa-santorini.uk.html>
3. Вилла Санторини. Офіційний сайт Tripadvisor.ru. URL: https://www.tripadvisor.ru/Hotel_Review-g2554466-d4418511-Reviews-Villa_Santorini-Karolino_Buhaz_Odesa_Oblast.html
4. Офіційний сайт Вілла Санторіні. URL: <https://villasantorini.od.ua>
5. Офіційна сторінка Вілла Санторіні в Instagram. URL: https://www.instagram.com/villa_santorini/
6. Офіційна сторінка Вілла Санторіні в Facebook. URL: <https://www.facebook.com/santorinizatoka/>
7. ALION HOTEL Бугаз Перша Лінія. Офіційний сайт Booking.ua. URL: https://www.booking.com/hotel/ua/alion-krasnyu-kut.uk.html?lang=uk&soz=1&lang_changed=1
8. База відпочинку Дельфін на ст. Сонячній. Офіційний сайт Hotel.24.us. URL: <https://hotels24.ua/uk/Zatoka/Recreation-centre-Delfin-on-Solnechnaya-station-6719.html>
9. Семейный отель Happy Inn. Офіційний сайт Tripadvisor.ru. URL: https://www.tripadvisor.ru/Hotel_Review-g2554466-d12352238-Reviews-Happy_Inn-Karolino_Buhaz_Odesa_Oblast.html
10. Weekend Family Hotel. Офіційний сайт Booking.ua. URL: https://www.booking.com/hotel/ua/weekend-family.uk.html?lang=uk&soz=1&lang_changed=1
11. Villa Vi-Ta. Офіційний сайт Booking.ua. URL: <https://www.booking.com/hotel/ua/villa-vi-ta.ru.html>
12. База відпочинку Наталі. Офіційний сайт Hotel.24.us. URL: <https://hotels24.ua/uk/Zatoka/Recreation-centre-Natali-4628.html>
13. Kovcheg Hotel. Офіційний сайт Booking.ua. URL: https://www.booking.com/hotel/ua/kovcheg-baza-otdyha.uk.html?lang=uk&soz=1&lang_changed=1

14. Sofia Hotel. Офіційний сайт Booking.ua. URL: <https://www.booking.com/hotel/ua/sofia-gribovka.uk.html>
15. Янько А. Маркетингові дослідження: потужний інструмент пошуку інсайтів. Офіційний сайт Youscan. 30.12.2022. URL: <https://youscan.io/ua/blog/market-research/>
16. Барна М. Ю. Маркетингові дослідження у сфері готельно-ресторанного і туристичного бізнесу: проблеми і недоліки. Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі. 2021. № 1. С. 5-17.
17. Кожушко С. П. Маркетингові дослідження та методи збору маркетингової інформації в сучасному готельному підприємстві Серія : Економіка та підприємництво. 2020. № 4. С. 81-84.
18. Паславська В.В., Орлова О.М., Басараб О.В. Маркетингові стратегії готельно-туристичного бізнесу в умовах пандемії коронавірусу. Економіка та суспільство. 2021. Вип. 32. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-32-93>
19. GRAND Hotel. Офіційний сайт Booking.ua. URL: https://www.booking.com/hotel/ua/grand-zatoka.uk.html#map_closed
20. Офіційний сайт «GoodZone Club». URL: <https://goodzoneclub.com>
21. American Spa Staff. ISPA Releases Findings of its 2023 U.S. Spa Industry Study. Official web-site: American SPA. 26.05.2023. URL: <https://www.americanspa.com/spa-news/ispa-releases-findings-its-2023-us-spa-industry-study>
22. Spa Market Size & Share Analysis – Growth Trends & Forecasts (2023 – 2028). Official web-site: Mordor Intelligence. 2023. URL: <https://www.mordorintelligence.com/industry-reports/spa-market>
23. Astute Analytica India Pvt. Ltd. Global Spa Market Set to Double by 2030: Projected Revenue of US\$ 185.5 Billion. Day Spa Segment Projected to Maintain 31% Market Share, Says Astute Analytica. Official web-site: Globe newswire. 10.03.2023. URL: <https://www.globenewswire.com/news-release/2023/03/10/2624833/0/en/Global-Spa-Market-Set-to-Double-by-2030-Projected-Revenue-of-US-185-5-Billion-Day-Spa-Segment-Projected-to-Maintain-31-Market-Share-Says-Astute-Analytica.html>
24. Consumer Goods. Spa Services Market to Grow at 16.76% CAGR over 2023 to 2030; VIO Med Spa Received Minority Investment from Tucker’s Farm Corporation to Strengthen Industry Foothold. Official web-site: Fortune business insights.

15.06.2023. URL: <https://www.fortunebusinessinsights.com/press-release/global-spa-services-market-10186>

25. Lagrosen, Y. and Lagrosen, S. Customer perceptions of quality – a study in the SPA industry. *European Business Review*, Vol. 28 No. 6. 2016. pp. 657-675. DOI: <https://doi.org/10.1108/EBR-05-2016-0070>

26. Elias-Almeida, Anabela, Miranda, Francisco Javier and Almeida, Paulo. Customer delight: perception of hotel spa consumers. *European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation*, vol.7, no.1, 2016, pp.13-20. <https://doi.org/10.1515/ejthr-2016-0002>

27. Лебеденко Т. Є., Новічкова Т. П., Єгорова А. В., Килиминчук О. О., Кожевнікова В. О., Труфкаті Л. В., Новічков В. К., Фесенко О. О., Лисюк В. М., Асауленко Н. В., Шунько Г. С. Сервіс та організація ресторанного господарства в закладах індустрії гостинності : навч. посіб. / Т. Є. Лебеденко, Т. П. Новічкова, А. В. Єгорова та ін. Одеса : Маджента, 2021. - 683 с.

28. Круль Г., Заячук О. Організація і технологія надання послуг гостинності : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. Чернівці : Чернівецьк. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 488 с.

29. Александрова С. А. Технологія готельної справи : конспект лекцій для студентів освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» усіх форм навчання галузі знань 24 – Сфера обслуговування, спеціальності 241 – Готельноресторанна справа) / С. А. Александрова, Л. В. Оболенцева ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. 86 с.

30. Методичні вказівки до виконання кваліфікаційної роботи для магістрів зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» всіх форм навчання, Частина 2. Готель / Укл. Л.А. Тітомир, Г.М. Ряшко – Одеса: ОНТУ, 2022. – 77 с.

31. Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація готельного господарства: навчально-практичний посібник / С. С. Галасюк, С. Г. Нездоймінов. – К.: ФОП Гуляєва В. М., 2019. – 204 с. URL: <http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/8542/1/Організація%20готельного%20господарства%20навчально-практичний%20посібник.pdf>

32. Клапчук В.М. Організація рекреаційних послуг: Навчально-методичний посібник / В.М. Клапчук. Івано-Франківськ : Фоліант, 2017. 263 с. URL: http://lib.pu.if.ua:8080/bitstream/123456789/2007/1/Посібник_ОПІ_2017.pdf

33. Стандартизація в готелях. Конспект лекцій для студентів кооперативних коледжів. Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа / Уклад. : Васишин М. В. – К. : НМЦ «Укоопосвіта», 2019. – 102 с. URL: <http://nkker.com/wp-content/uploads/2022/03/KL-236-Standarty-zatsiya-v-gotelyah.pdf>

34. Ільницька І. Пожежна безпека в готелі. Офіційний сайт Науково-виробничий журнал «Охорона праці». 07.11.2023. URL: <https://ohoronapraci.kiev.ua/article/news/pozezna-bezpeka-v-goteli>

35. Ільницька-Гикавчук Г. Я. Оцінка функціонування готельного господарства на засадах сталого розвитку. Вісник Хмельницького національного університету 2021. № 1. С. 49-52. URL: <http://journals.khnu.km.ua/vestnik/wp-content/uploads/2021/07/2021-1-ЕН-9.pdf>