

Міністерство освіти і науки України
Одеський національний технологічний університет
Кафедра туристичного бізнесу та рекреації



КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА

ТЕМА: «Сталість розвитку лікувально-оздоровчого туризму та рекреаційно курортного обслуговування в м. Одеса та в Одеській області»

Частина комплексної кваліфікаційної роботи на тему:
Шляхи розширення асортименту послуг для іноземних туристів та рекреантів
на ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова»

Здобувача/ки Юмашевої Є.Ю.
(Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

Керівник/ки д.е.н., доц. Саркісян Г.О.
(Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

к.т.н., ст.. викл. Шейда Голбат К.А.
(Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

Кваліфікаційна робота допускається до захисту

Рішення кафедри від 07.06.2022 р., протокол № 11.

Завідувач кафедри ТБтаР _____ Олена МЕЛІХ
(підпис) (Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

Одеса - 2022 рік

АНОТАЦІЯ

на кваліфікаційну роботу бакалавра

КРБ містить 93 сторінок, 9 таблиць, 13 рисунків, список літератури з 32 найменувань, 2 додатків.

Метою виконання даної роботи є розширення додаткових послуг, та проектування SPA зони для використання цілющих сульфідно ілових грязей на базі ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова»

Предметом дослідження є спа – процедури, сульфідно ілова грязь та інші додаткові послуги.

Об'єктом аналізу, узагальнень і дослідження виступає ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова»

В роботі проведено маркетингові дослідження і представлено проект спа-зони, розроблено комплекс послуг з пелоїдотерапії та надано перелік інших додаткових послуг

Одержані результати можуть бути використані в бальнеології для розвитку санаторно-курортного бізнесу

Рікзахисту роботи 2022.

THE SUMMARY

for diploma work of bachelor

This work contains 93 pages, 9 tables, 13 figures, bibliography of 32 titles, 2 addition to work.

The purpose of this work is to expand additional services and design a SPA area for the use of healing sulfide-mud mud on the basis of SE Clinical Sanatorium "them. Pirogov »

The subject of research is spa treatments, sulfide mud and other additional services.

The object of analysis, generalizations and research is SE Clinical Sanatorium "them. Пирогова»

The paper conducted marketing research and presented a spa project, developed a set of services for peloidotherapy and provided a list of other additional services

The obtained results can be used in balneology for the development of the spa business. Presentation of work in 2022.

ОДЕСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ
(ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ)

Факультет	Технології вина та туристичного бізнесу
Кафедра	Туристичного бізнесу та рекреації
Ступінь вищої освіти	Бакалавр
Спеціальність	242 Туризм
Освітня програма	Міжнародний туризм

ЗАТВЕРДЖУЮ

Зав. кафедри ТБтаР

Олена МЕЛІХ

11 лютого 2022 р.

ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА

Єлизавета Юмашева

Ім'я ПРІЗВИЩЕ

1. Тема роботи «Сталість розвитку лікувально-оздоровчого туризму та рекреаційно курортного обслуговування в м. Одеса та в Одеській області»

Частина комплексної кваліфікаційної роботи на тему:
Шляхи розширення асортименту послуг для іноземних туристів та рекреантів на ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова»

Затверджена наказом академії від 03.11.2021 року наказ № 921-03

2. Термін задачі здобувачем закінченої роботи 06.06.2022

3. Вихідні дані роботи

Статистичні дані, сайти, підручники, монографії та наукові статті

4. Перелік питань, які потрібно розробити

4.1. Аналіз інфраструктури санаторно курортного закладу

4.2. Моделювання інфраструктурної складової проекту

4.3. Шляхи розширення асортименту послуг для іноземних туристів та рекреантів на ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова»

5. Перелік графічного матеріалу

Презентація до кваліфікаційної роботи (16 слайдів)

6. Консультанти по роботі, із зазначенням розділів роботи

Розділ	Консультант	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
Розділ 3	В'ячеслав ІВАНЧЕНКОВ	11.02.2022	06.06.2022

7. Дата видачі завдання 11.02.2022

Керівник/ки д.е.н., доц. Саркіян Г.О.
(Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

к.т.н., ст.. викл. Шейда голбат К.А.
(Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

Завдання прийняв/ла до виконання Юмашева Є.Ю.
підпис Ім'я ПРІЗВИЩЕ

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи
1.	Отримання теми для дипломної роботи	03.11.2021
2.	Затвердження плану дипломної роботи	11.02.2022
3.	Складання бібліографії	20.02.2022
4.	Розділ 1 Аналіз інфраструктури санаторно-курортного закладу	20.03.2022
5.	Розділ 2 Організація і технологія обслуговування в санаторно-курортних закладах	20.04.2022
6.	Розділ 3 Шляхи розширення асортименту послуг для іноземних туристів та рекреантів на ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова»	20.05.2022
7.	Здача закінченої дипломної роботи	06.06.2022
8.	Розробка презентації	06.06.2022

Здобувач/ка _____

Юмашева Є.Ю.
(Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

Керівник/ки _____ д.е.н., доц. Саркіян Г.О.
(Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

_____ к.т.н., ст.. викл. Шейда голбат К.А.
(Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

ЗМІСТ

ВСТУП.....	10
РОЗДІЛ 1 Аналіз інфраструктури санаторно-курортного закладу.....	12
1.1. Характеристика та детальний аналіз ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова».....	12
1.2. Аналіз ринку послуг санаторно-курортного об'єкту	21
1.3. Дослідження попиту на послуги та аналіз цільової аудиторії в ареалі діяльності закладу.....	29
1.4. Розробка концепції та формування унікальної торгової пропозиції.....	38
1.5. Стратегія розвитку ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова» та її обґрунтування.....	43
Висновки до 1 розділу.....	46
РОЗДІЛ 2 Організація і технологія обслуговування в санаторно-курортних закладах	47
2.1. Моделювання інфраструктурної складової СПА-зони при клінічному санаторії ім. Пирогова «Куяльник».....	51
2.2. Організація і технологія обслуговування гостей в клінічному санаторії ім. Пирогова «Куяльник».....	52
2.3 Організація і функції оздоровчо-лікувальної служби ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова».....	53
2.4. Організація і технологія обслуговування гостей в SPA-зоні в ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова».....	55
Висновки до 2 розділу.....	59
РОЗДІЛ 3 Шляхи розширення асортименту послуг для іноземних туристів та рекреантів на ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова».....	61
3.1. Характеристика основних та додаткових послуг ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова».....	61
3.2. Управління якістю послуг.....	81
3.3. Етапи перепланування (реконструкція) приміщень та кошторис	

будівельних робіт.....	86
Висновки до 3 розділу.....	88
ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНТАЦІЇ.....	89
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	94
ДОДАТКИ	

Вступ

Вітчизняна сфера гостинності України є невід'ємною частиною світового готельного господарства. В умовах розвитку країни, готельний бізнес стає дієвим засобом з одного боку, формування ринкового механізму господарювання, з іншого боку – надходженням значних коштів до бюджету, створенням нових робочих місць.

Один з напрямків розвитку індустрії гостинності України є санаторно-курортна справа, що відноситься до найбільш древніх видів туризму. З античних часів люди навчилися використовувати цілющі природні джерела для лікувальних цілей. На основі використання природних лікувальних ресурсів для профілактики захворювань, шляхом впливу на фактори ризику, встановлювали показники відновлення фізичного і психологічного здоров'я людини. Відвідувачі приїжджали до санаторно-курортних закладів для збереження і зміцнення свого здоров'я, попередження виникненню хвороб.

На сьогоднішній день, маючи природні можливості та високий потенціал, можна констатувати відсутність висококонкурентних позицій у цьому секторі національної економіки. Санаторно-курортні заклади є одним з пріоритетних напрямків розвитку внутрішнього та іноземного туризму в країні, одним з найбільш сталих видових туристичних ринків. Наявні та потенційні запаси лікувальних ресурсів, з огляду на їх якісні та кількісні характеристики, можуть бути основою створення таких туристичних продуктів, що зараз користуються великою популярністю у світі, наприклад, надання послуг SPA-закладів. Але існуюча матеріально-технічна база, що не відповідає міжнародним нормам проживання та відпочинку, відсутність модернізованого оснащення та інформаційних комунікацій, потребує значних капіталовкладень у розвиток та реконструкцію діючих курортів, у розвиток та облаштування нових курортів, чому повинні сприяти інвестиційні проекти, розраховані не тільки на зарубіжного, а й на вітчизняного інвестора. Потребують пильної уваги питання забудови курортів, розробка генеральних планів їх розвитку, економічне та фінансове забезпечення, функціонування,

процеси приватизації.

Актуальність дипломного проекту визначається:

- 1) В аналізі надання послуг та розробці нових
- 2) в підвищенні популярності до пелоїдотерапії;
- 3) в використанні для косметичних цілейсульфідно-ілової грязі на місці першоджерельного добування, без втрати корисних властивостей;

Мета роботи: розширення додаткових послуг, організація SPA-зони в ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова».

Завдання роботи: дослідити сучасний стан розвитку санаторно-курортних закладів України та міста Одеса, виявити напрямки розширення послуг, а також стан та перспективи надання SPA-послуг, розробити на основі проведеного аналізу SPA-зону з використанням Куяльницького пелоїду.

Об'єкт дослідження: ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова».

Предмет дослідження: туристичні послуги, SPA-послуги з пелоїдотерапії в місті Одеса і в цілому в Україні.

Розділ I Аналіз інфраструктури санаторно-курортного закладу

1.1. Характеристика та детальний аналіз ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова»

Історія ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова» починається з 1892 року. Саме з того часу лікувальні грязі Куяльницького лиману служать еталоном за своїми фізико-хімічними, біологічними і терапевтичними властивостями. І не зважаючи на те, що більше століття тому курорт мав зовсім іншу структуру: складався з 4-х павільйонів, з'єднаних критими галереями, на верхівках кожного з них були збудовані башні, а у внутрішньому дворі розміщувався висаджений сад, цілюща ропа і мінеральна вода бальнеогрязевого курорту не втрачає своїх властивостей й повільними кроками стає відомою далеко за межами Одеси й України.

Сульфідно-ілова лікувальна грязь, що утворюється в природних умовах під впливом геологічних процесів, у тонкоподрібненому стані в суміші з водою, застосовується в лікувальних цілях у вигляді аплікацій та заслужено вважається найкращою для лікувального застосування. Значний перелік недуг, у тому числі і дитячих, виліковується і є успішно подоланий завдяки куяльницькій грязі.

В наш час ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова», як і колись, функціонує на території одного з найстаріших грязьових курортів. Розташований за адресою: м. Одеса, курорт «Куяльник», ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова», на правому березі Куяльницького лиману. Відстань від центра міста Одеси 13 км, 18 км від залізничного вокзалу, 15 км від центрального автовокзалу та 0,5 км від об'їзної дороги на Миколаїв та Херсон. На під'їзді до санаторію не має помітних розпізнавально-вказівних знаків, пряма дорога, що веде до здравниці, знаходиться в жалюгідному стані, тому її доводиться об'їжджати через найближчий населений пункт Котовка.

Житлово-лікувальна зона санаторію, на сьогоднішній день, складається з трьох 15-ти поверхових павільйонів. Корпус №1 функціонує на 50%. Корпус №3 з 2002 року не працює. У 2010 році було проведено реконструкцію корпусу №2. У 2015 році зроблений косметичний ремонт 2-го і 3-го поверху цього ж корпусу, облаштовані номери спеціально для спинальних хворих (70 номерів). В тому ж році було створено свою теплотрасу і запущено нове котельне обладнання. У 2016 було відремонтовано (облаштовано новими меблями та всіма зручностями) і введено в експлуатацію ще 3 житлових поверху другого корпусу (120 номерів), відкрито 2 нових лікувальних відділення в поліклініці.

Номерний фонд клінічного санаторію ім. Пірогова «Куяльник» складається з 518 функціонуючих номерів:

- 2-місний номер "економ". У номері: набір меблів, загальний санвузол з душем, телевізор.
- 2-місний номер "стандарт". У номері: набір меблів, загальний санвузол з душем, ТБ, холодильник.
- 2-місний номер "стандарт покращений". У номері: набір меблів (2 одномісних ліжка або 1 двохмісне), телевізор, холодильник; номер після ремонту, загальний санвузол з душем, кондиціонер.
- 2-кімнотний номер "напівлюкс". У номері: набір меблів, телевізор, холодильник, кондиціонер, загальний санвузол з душем, диван.
- 2-місний "напівлюкс-студія". У номері: набір меблів, телевізор, холодильник, кондиціонер, бойлер, загальний санвузол з душем.
- 2-місний номер "для спинальних хворих" з широкими дверними отворами і спеціальними поручнями в кімнаті і санвузлі, обладнаний для прийому людей з обмеженими можливостями. Є санвузол, душ, телевізор, холодильник.

Дизайн номерного фонду стриманий скромний, без надмірної розкоші.

Водопостачання: холодна вода – цілодобово, гаряча – за графіком (в номерах категорії "напівлюкс", "напівлюкс-студія" – постійно).

Блок харчування здравниці складається зі столової, що працює по системі «шведський стіл», є зали з дієтичним та звичайним меню. У санаторію враховуються особливості наступних дієт: №1-3, №5п та №5, дієта №9 та №15.

Ряд особливостей харчування:

- 1) безліч страв готується на пару;
- 2) на сніданок і вечерю прийнято готувати м'ясо та рибні страви, на обід пропонується варіант рубленого м'яса типу паштетів, зразів, котлет;
- 3) передбачені кава, чай, а також кисломолочні продукти, кисіль, різноманітні компоти;
- 4) подаються свіжі фрукти.

Пацієнтам раціон харчування призначає лікар після огляду. У вартість путівки входить 3-х разове харчування.

Основний профіль лікування: захворювання органів опори і руху, захворювання жіночої та чоловічої полові системи, урологічні захворювання, захворювання нервової системи, захворювання шкіри, захворювання систем кровообігу, дитячі захворювання.

Інфраструктура: критий басейн з ропою (t=30-32 градуси), лікувальний корпус, салон краси, екскурсійне бюро, сауна, сувенірний магазин, відкрита автостоянка під охороною, кафе, декілька барів, міні-маркет та невеличкий базар, кіноконцертний зал (1000 чоловік), лекційний зал (100 чол.), танцювальний зал (200 чол.).

На території курорту «Куяльник» є бювет з мінеральною водою Верхньосарматського водоносного горизонту. Воду подають зі свердловини глибиною дев'яносто метрів, її використовують у бальнеолікуванні з 1890 року. Куяльницьку мінеральну воду відносять до групи мало мінералізованих лікувально-столових хлоридно-натрієвих вод Миргородського типу.

Також є прісноводне озеро. Між озером і лиманом розміщується зона фізкультурно-оздоровчих майданчиків, яка займає загальну площу – 1500 квадратних метрів.

Пляж ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова» частково обладнаний. Віддаленість – 300 м , розміщений на березі Куяльницького лиману. До міського пляжу, обладнаного на березі Чорного моря (с. Лузанівка), можна доїхати на автобусі за додаткову платню.

В ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова» можна пройти курс лікування, попередньо придбавши путівку, або окремо оплативши певну кількість процедур, в залежності від види хвороби, не проживаючи в санаторію.

Вартість путівку залежить від кількості днів проживання, типу номера, сезонності, а також від того, чи ви є резидентом країни. У вартість путівки с проживання входить 3-х разове харчування, базове лікування за медичним показанням, безкоштовний Wi-fi в холах корпусів, користування пляжем на березі лиману. Курс лікування не менше 14 днів.

Прибулим без санаторно-курортної карти, необхідно оформити її в поліклініці ДП «Клінічний санаторій ім. Пирогова».

У вартість входить:

- консультація лікаря (гінеколога або уролога);
- загальний аналіз крові (гемоглобін, лейкоцити);
- загальний аналіз сечі;
- електрокардіограма.

Надається 5% знижка для наступних категорій громадян:

- ліквідаторам аварії на Чорнобильській АЕС;
- інвалідам і учасникам ВВВ;
- особам, які мають статус «Ветеран праці».

У ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова», окрім процедур, призначених лікарем, є можливість пройти додаткові – за власним бажанням. Для цього зовсім не обов'язково купувати курсівку і путівку. Необхідно тільки попередньо записатися на консультацію лікаря або обрану процедуру. Перелік процедур включає: консультації геніколога, уролога, дерматолога, терапевта, кардіолога, проктолога, ревмопроби, рентген, ультразвукові

дослідження, лазеротерапія, масажі, гідроклоноотерапія, мінеральна вода, підводний душ-масаж, підводна витяжка, ванна газогрязева, фізіотерапія, озонотерапія, кислородотерапія, послуги стоматолога.

Окрім перерахованого списку, у ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова» надається додатковий комплекс послуг «Дари Куяльника», який сприяє омолодженню (процесам регенерації тканин і органів), покращує загальне самопочуття організму. Сюди включені такі процедури, як інфрачервона сауна, відвідування басейну з ропою, медовий і грязьовий пілінг, східні танці. Пройти їх можна як за власною ініціативою, так і за призначенням лікаря. Можливі разові відвідування процедур або багаторазові при купівлі абонементу на п'ять або десять днів.

В ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова» працюють лікарі вищої та першої категорії, які надають висококваліфіковане лікування, допомагають і виліковують людей, що не мають надії.

Не зважаючи на потужні природні ресурси, лікувальну базу та професіоналізм лікарів, маркетингова політика, що сприятиме розвитку ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова» у соціальних мережах, тобто мережі Інтернет, та залучатиме відвідувачів з різних країн світу, досить слабка.

Для того, щоб більш детально проаналізувати заклад, було розглянуто оцінки відвідувачів санаторію на сайті www.booking.com (рис. 1.1)

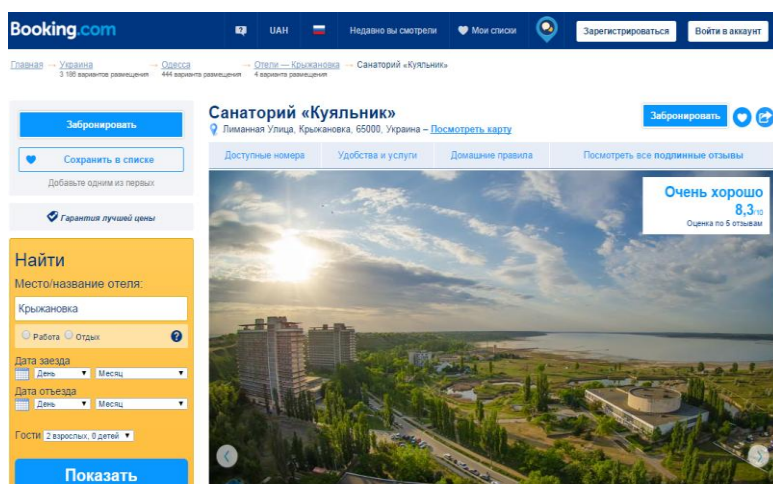


Рис. 1.1. – Інформація про санаторій на сайті www.booking.com

За відгуками на сайті www.booking.com ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова» за 10-ти бальною шкалою має оцінку 8.3 («дуже добре»). Даний показник враховує:

- чистота – 7,5;
- комфорт – 8;
- місцезнаходження – 6;
- зручності – 9;
- персонал – 9,5;
- співвідношення ціни і якості – 10;
- безкоштовний Wi-fi.

ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова» в цілому має позитивні оцінки.

На рисунку 1.2, 1.3 наведено відгуки відвідувачів санаторію.

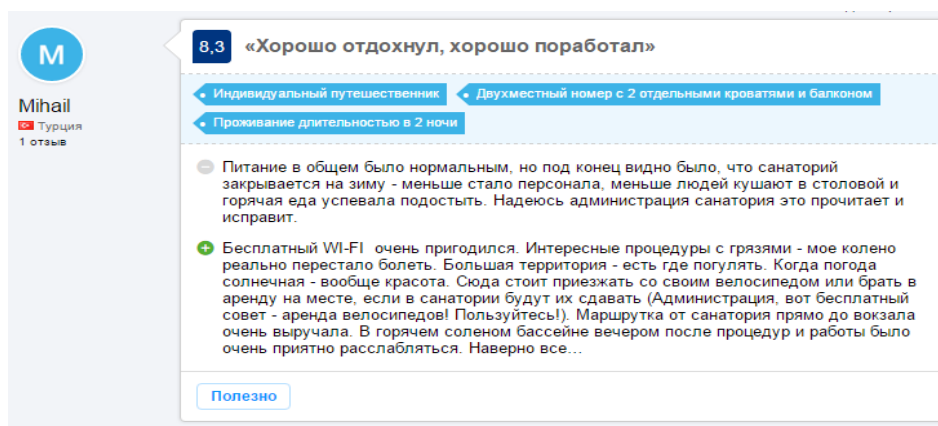


Рис. 1.2. – Відгук про ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова» на сайті www.booking.com

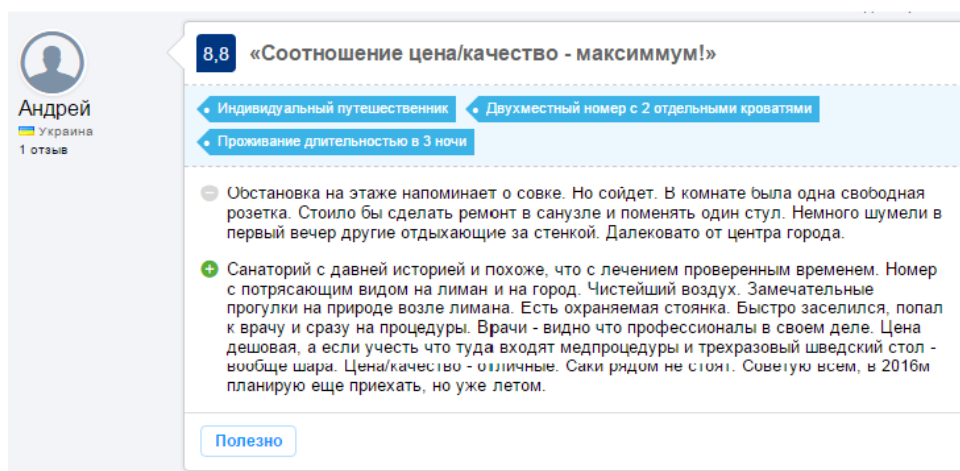


Рис. 1.3. – Відгук про ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова» на сайті www.booking.com

За відгуками, більша частина користувачів скаржиться на застарілість лікувальної зони та номерного фонду, незручність транспортної розв'язки – не маючи приватного автомобіля – досить не зручно добиратися до міста, бо маршрутне таксі курсує лише 1 раз на годину.

Не має скарг стосовно харчування (смачна їжа), є багато позитивних відгуків про професіоналізм лікарів та привітність обслуговуючого персоналу, приваблива цінова політика (приємне співвідношення ціни та якості).

На порталі «Facebook» функціонує сторінка ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова», але не має великої кількості інформації та містить невелику кількість учасників.

Головний сайт ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова» знаходиться за адресою www.kuyalnik.com.ua, нещодавно повністю було змінено, введений новий логотип. Дизайн нового сайту, порівняно зі старим, дуже відрізняється – кольорова гамма стримана і відповідає тематиці, шрифт тексту добре підібраний для читання. Створено досить багато розділів та модулів, за допомогою яких можна відшукати необхідну інформацію, яка на даний час на жаль відсутня або є не доступною, можливе он-лайн бронювання. Сайт буде зручним для користування, якщо працюватиме без збою і буде заповнений основною інформацією, сторінки швидко завантажуються, але швидкий «зворотній зв'язок» не налагоджений. В пошуковій системі Google сайт санаторію видається на перших сторінках пошуку по ключовим фразам.

Для більш конкретного аналізу можливості розвитку та попиту на санаторій, розробляється SWOT – аналіз.

SWOT-аналіз - це метод стратегічного планування, використовуваний для оцінки факторів і явищ, що впливають на проект або підприємство. Абревіатура SWOT походить від англійських слів:

- Strengths - сильні сторони;
- Weakness - слабкі сторони;

- Opportunities - можливості;
- Threats - небезпеки.

Метод включає визначення мети проекту та виявлення внутрішніх і зовнішніх факторів, що сприяють її досягненню або ускладнюють його.

SWOT-аналіз дозволить визначити і дати оціночну характеристику сильних і слабких сторін підприємства, можливостей його подальшого розвитку і загроз, які можуть перешкодити його ефективної діяльності. В таблиці 1.1 наведено SWOT-аналіз ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова»

Таблиця 1.1

SWOT-аналіз ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова»

Сильні сторони	Слабкі сторони
<ul style="list-style-type: none"> • Розташовання біля Куяльницького лиману (унікальна специфіка санаторію); • Широкий асортимент лікувальних послуг; • Професіоналізм лікарів; • Велика за площею територія; • Близько до автошляху • Наявність потужної історії як інструменту у наданні послуг з туристичного обслуговування. 	<ul style="list-style-type: none"> • Частина приміщень та території перебуває в стані занепаду; • Застаріла лікувальна база; • Недостатня облаштованість номерів; • Слабка маркетингова компанія; • Відсутність розпізнавальних знаків біля санаторію на автошляху; • Розташований за містом; • Проблематично потрапити до санаторію громадським транспортом; • Не призначений для різної вікової групи.
Можливості	Загрози

<ul style="list-style-type: none"> • Проведення ремонтних робіт; • Вихід на міжнародний ринок • Відсутність прямих потенційних конкурентів; • Створення СПА-зони; • Відкриття косметичного магазину з препаратами на основі Куяльницької грязі; • Надання послуг з туристичного обслуговування • Проведення маркетингової політики. 	<ul style="list-style-type: none"> • Відсутність відвідувачів; • Ризик висихання Куяльницького лиману; • Закриття санаторію; • Вплив непередбачених ситуацій в країні, світові кризи, погіршення екологічної ситуації, пандемія, воєний стан в країні • Зростання вимог гостей на послуги; • Проблеми з добором кваліфікаційного персоналу
--	--

Таким чином, було розглянуто сильні і слабкі сторони санаторію, що дозволяють виявити ті аспекти, які знаходяться у виграшній позиції і їх потрібно підтримувати на належному рівні, і аспекти, модернізація яких може прискорити процес вдосконалення і уникнути втрати іміджу здравниці.

На основі вищезазначеного можна зробити висновки:

- необхідно підвищити популярність санаторного закладу, куяльницького лиману та заохотити споживачів до вітчизняного відпочинку;
- потрібно здійснити модернізацію і вводити нові методи лікування;
- санаторій має потужні природні ресурси, якими потрібно користуватися, не даючи приводу занепасти цілощому курорту;
- створити новий напрямок просування та збиту продукції;
- налагодити зручний транспортний зв'язок з санаторієм;
- задіяти і використати вільну за площею територію.

Тому для подальшого розвитку ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова» в роботі запропоновано ввести послуги з туристичного обслуговування, також в роботі передбачено модернізувати систему лікування і введення інновації, шляхом розробки зони спа на основі пелодотерарії, проведення активної маркетингової компанії, запропонувати проєкт магазину і

налагодження канали збиту ЕКО-продукції з натуральних компонентів сульфідно-ілової грязі, облаштування не забудованої території під тип кемпінгу [1-4].

1.2. Аналіз ринку послуг санаторно-курортного об'єкту

В Україні санаторно-курортна справа є одним з найдавніших видів рекреації. З ХІХ ст. стали відомі кліматичні курорти Південного узбережжя, бальнеологічні курорти Прикарпаття та Закарпаття, Поділля, Полтавщини, грязьові курорти Одещини, які зазнали особливого розвитку у ХХ ст. Так, перші заклади в Україні, які почали функціонувати, використовуючи мінеральну воду для лікування, виникли у Шклі (1576), Трускавці (1827), Одесі (1829), Моршині (1877); лікувальні властивості грязей - на узбережжі Куяльницького лиману (1833), поблизу Голої Пристані (Гопри) (1895).

Система санаторно-курортних закладів розвивалась в межах державної системи охорони здоров'я, її послуги були соціально орієнтованими і достатньо дешевими для громадян (за рахунок фонду соціального страхування та інших джерел фінансування). Але недостатньо розвинена матеріально-технічна база галузі, її низька пропускна спроможність і застаріле обладнання, навіть при високій кваліфікації персоналу і досконалості методик профілактики та лікування, робила санаторно-курортні заклади манш привабливими для більшості населення.

В період розвитку масового туризму в країні (60-80-ті роки ХХ ст.) курорти, особливо кліматичні, заповнювались «неорганізованими» відпочиваючими, які користувались переважно приватним житлом. Така традиція масової рекреації сформувала в основних курортно-рекреаційних зонах достатньо розвинений ринок пропозиції послуг розміщення на основі приватного житла.

В ринкових умовах сьогодення санаторно-курортна справа в Україні зазнає структурних змін. В першу чергу вони торкнулися організаційно-

управлінських засад: зростаюча комерціалізація діяльності, вихід на ринок санаторно-курортної пропозиції, подальша сегментація даного ринку відповідно до змін попиту обумовила зміну форм власності (зокрема, розширилась колективна та приватна складові) та управлінської структури.

Важливе значення при функціонуванні ринку санаторно-курортних послуг в Україні є його економічна складова, оскільки стан ринку санаторно-курортних послуг взаємопов'язаний з економічними процесами, які відбуваються в країні. Як вже зазначалося, фінансовий спад в країні призводить до негативних тенденцій розвитку даного ринку, і навпаки. В той самий час покращення функціонування ринку санаторно-курортних послуг впливає на розвиток економіки.

На сьогоднішній день, основними факторами, які стримують розвиток ринку санаторно-курортних послуг в Україні можна назвати такі:

- негативний імідж українських курортних зон зі сторони іноземних туристів;
- слабе, а інколи відсутнє рекламне позиціонування українських курортів та послуг, які вони надають на міжнародному ринку туристичних послуг;
- слабо розвинута і застаріла санаторно-курортна інфраструктура, яка не може в повній мірі задовольняти сучасні потреби споживачів;
- низька якість послуг і недостатній рівень обслуговування, які надаються в курортних зонах, порівнянно з аналогічними показниками зарубіжних курортів;
- незначна кількість інвестицій в об'єкти ринку санаторно-курортних закладів;
- недостатній рівень державного сприяння розвитку ринку санаторно-курортних послуг;
- значна конкуренція на ринку між санаторними закладами державного і приватного сектору в курортних зонах.

Для збільшення рівня інвестицій в розвиток ринку санаторно-курортних

послуг необхідно розробляти і впроваджувати заходи для залучення інвесторів. Такими заходами може бути:

- розробка та презентація програм для інвесторів щодо потенційних можливостей ринку;
- державна зацікавленість в пошуках інвесторів;
- здійснення прозорої процедури відбору інвесторів та надання гарантій ефективності використання інвестиційних коштів;
- проведення державними органами влади ефективного процесу регулювання діяльності на ринку санаторно-курортних послуг.

Отже, провівши аналіз, можна зробити висновок, що в наш час розвиток санаторно-курортних послуг в Україні потребує фінансової підтримки, узгодженого розвитку в межах всієї індустрії туризму.

Курортно-лікувальний туризм є одним з пріоритетних напрямків розвитку внутрішнього та зовнішнього туризму, одним з найбільш сталих видових туристичних ринків. Наявні та потенційні запаси лікувальних ресурсів, з огляду на їх якісні та кількісні характеристики, можуть бути основою створення інноваційного туристського продукту. Але існуюча матеріально-технічна база потребує значних капіталовкладень у розвиток та реконструкцію діючих курортів, у розвиток та облаштування нових курортів, цьому повинні сприяти інвестиційні проекти, розраховані не тільки на зарубіжного, а й на вітчизняного інвестора. Тому необхідно створювати інноваційний курортно-лікувальний продукт на основі вже діючих марок, які зарекомендували себе в Україні і за її межами та зможуть просувати цей продукт, як на вітчизняних, так і на міжнародних туристичних ринках.

Аналіз конкурентів ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова» за наданням spa послуг

В Одесі та Одеській області знаходиться мала кількість санаторіїв, які б могли конкурувати з ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова». Варто відзначити, що основна їх частина була побудована ще в радянський період. Більшість санаторіїв, таким чином, були призначені для того, щоб

забезпечити гідне лікування для своїх співробітників. Багато санаторіїв не має сучасного оснащення, належного комфорту, нових методів лікування. Враховуючи те, що зараз ми живемо у 21 столітті і наука не стоїть на місці, нам потрібно орієнтуватися на ті заклади готельного типу, що є зараз популярними і приносять прибуток.

Тому, провівши аналіз можна вибрати групу СПА готелів, що можуть бути конкурентоспроможними. До них належать:

1. СПА-центр «AQUA Paradise»;
2. СПА-готель «Гранд Марин»;
3. СПА-готель «Арк Палас»;

Зазначені заклади розміщення пропонують послуги проживання, харчування та ряд СПА-послуг.

Конкурентів можна класифікувати за трьома ознаками:

- Місцерозташування;
- Цінова політика;
- Розвиток інфраструктури;
- Система лояльності.

1. СПА-центр "AQUA Paradise". Знаходиться в 16 км від центру Одеси, в жилі масиві Савіньйон, п. Южносанаторний, 2. На базі СПА-центру є пансіонат, бунгало, гостьова кімната, апартамент-готель, фіто-бар, ресторан, боулінг, косметологічний кабінет, банно-басейний комплекс, сніжна кімната, гідромасажний кабінет, зимовий пляж.

Пансіонат пропонує розміщення в 4-х поверховому, 2-х поверховому спальних корпусах, котеджах та бунгало, харчування «шведський стіл», відпочинок у кафе-барі, послуги СПА-центру «Aqua Paradise».

Гостьова кімната центру призначена спеціально для того, щоб після отримання повного циклу релаксу можна було відпочити та провести спокійно час. При її бронюванні, окрім сучасного номера, ви можете користуватися басейном, зимовим пляжем, Wi-Fi та охороняємою парковкою.

Основні СПА-послуги: масаж з мануальною корекцією хребта, масаж «Лінива йога», стоун-терапія, кофейний та сольовий пілінг, обгортання, ThermoSpa-Concerto, Спа-капсула, таласотерапія, гідромасажна ванна, Aqua-SPA Watermass.

Вартість 1 процедури класичного масажу 420 грн.

AquaParadise пропонує подарункові сертифікати, надає систему знижок: при накопичуванні на вашому владному рахунку суми 20 тис. грн –5%, 25 тис. грн – знижка 10%, вище 30 тис. грн –знижка 15%; є розроблений пакет спеціально для святкування дівоч-вечора ; можна придбати абонемент на 45 до 90 відвідин банно-басейного комплексу.

2. СПА-готель «Гранд Марин» складається з 4-х поверхової будови, 57 номерів. Розміщений в 16 км від центру Одеси, в жиліому масиві Савіньйон, п. Южносанаторний, 5. На базі СПА готель «Гранд Марин» є медичний центр, ресторан, бар, СПА-салон, конференц-зал, басейний комплекс, більярдний зал.

Основний напрямок – це лікування з використанням безмедикаментозних заходів, широко застосовуються грязі з Куяльницького лиману та сіль з шахт Солотвино.

Основні СПА-послуги: сольовий, шоколадний, кавовий пілінг; водоросльове обгортання, антицелюлітна програма, різні види масажу.

В готелі «Гранд Марин» пропонуються знижки на проживання – 15%; при бронюванні 3 днів 1 день надається у подарунок; святкування Новорічної ночі, подарунковий сертифікат для батьків, знижка на всі процедури антицелюлітної програми на 20-30%.

Вартість 1 процедури класичного масажу 300 грн.

3. Спа-готель «Арк Палас» знаходиться за адресою вул. Генуезька, 1А в 7 км від центру Одеси. На базі СПА-готелю є ресторан Європейської та Східної кухонь, басейн, 10 видів бань, фітнес-клуб, СПА-центр, СПА-кінотеатр, 100 видів різного масажу, студія краси.

«Арк Палас» пропонує 31 номер, зроблені у бежевих та коричневих

кольорах, авторського виконання, безкоштовний міні-баром, телевизор з плоским екраном і ванну кімнату з феном.

СПА-послуги готелю: масаж обличчя, Аюрведа, масаж стоп у СПА-кінотеатрі, лікувально-профілактичний масаж й інші вид масажу, апаратна косметологія, корекція фігури.

Акційна система: кожен четвер знижка 20% на всі види бань, придбавши 24 або 36 занять на кінезотерапію, знижка 10-15%, при оплаті 10 курсів масажу – 10% знижка, ц вихідні дні є спеціально розроблені програми для усієї сім'ї.

Вартість 1 процедури класичного масажу 450 грн.

Розглянувши даних конкурентів, можна провести порівняльну характеристику з ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова» (табл. 1.2).

Таблиця 1.2

Порівняльна характеристика конкурентів санаторію «Куяльник»

Показники	ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова»	SPA-центр «AQUAParadise»	СПА-готель «Гаранд Марин»	СПА-готель «Арк Палас»
Місце розташування	відстань від центра Одеси 13 км, курорт Куяльник	16 км від центра Одеси, ж/м Савіньйон	16 км від центра Одеси, ж/м Савіньйон	7 км від центру Одеси, Приморський р-н
Цінова політика на обрану послугу	100 грн	420 грн	300 грн	450 грн
Розвиток інфраструктури	лікувальна зона, кіноконцертний зал, лекційний зал, танцювальний	пансіонат, бунгало, гостьова кімната, апарт-готель, фіто-бар, ресторан, боулінг,	медичний центр, ресторан, бар, СПА-салон, конференц-зал,	ресторан, басейн, 10 видів бань, фітнес-клуб, СПА-центр,

	зал, банкетний зал	косметологічний кабінет, банно-басейний комплекс, сніжна кімната, гідромасажний кабінет, зимовий пляж.	басейний комплекс, більярдний зал	СПА- кинотеатр, 100 видів різного масажу, студія краси
Система лояльності	Знижка 5% надається наступним категоріям громадян: - ліквідаторам аварії на Чорнобильській АЕС - інвалідам і учасникам ВВВ - особам, які мають статус «Ветеран праці»	20 тис. грн –5%, 25тис.грн– 10%, вище 30 тис. грн – знижка 15%; можна придбати абонемент на 45 до 90 відвідин банно-басейного комплексу	знижки на проживання – 15%; при бронюванні 3 днів 1 день надається у подарунок; знижка на всі процедури антицелюліт. програми на 20-30%	кожен четвер знижка 20% на всі види бань; 10-15% на 24 та 36 занять кінетотерапії; при оплаті 10 курсів масажу – 10% знижка, усієї сім'ї

Згідно з порівняльною характеристикою конкурентів можна оцінити кожний заклад за певними критеріями по п'ятибальній шкалі. Дані представлені в таблиці 1.3.

Таблиця 1.3

Оцінка конкурентоспроможності ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова»

Показники	ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова»	SPA-центр «AQUA Paradise»	СПА-готель «Гарнд Марин»	СПА-готель «Арк Палас»
Місце розташування	3	4	4	5
Цінова політика на обрану послугу	5	3	4	3
Розвиток інфраструктури	2	5	4	5
Система лояльності	2	5	4	4
Реклама	2	4	4	5
Розвиток СПА-зони	0	5	4	5

На основі проведеного аналізу побудуємо багатокутник конкурентоспроможності (рис. 1.4).

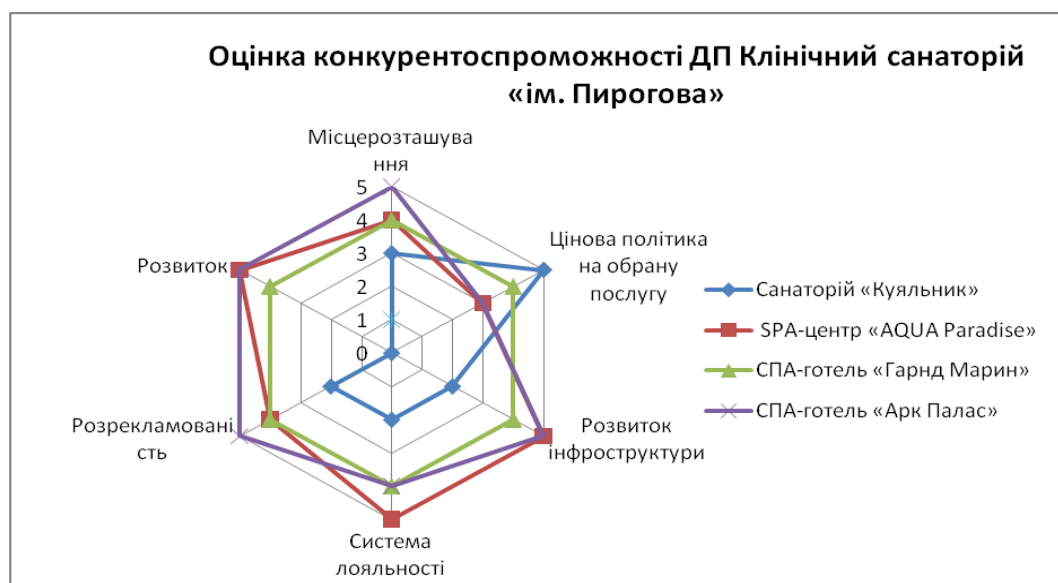


Рис. 1.4. – Багатокутник конкурентоспроможності

Висновок: за допомогою багатокутника конкурентоспроможності можна зауважити, що ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова» має найнижчу оцінку за всіма показниками. Не зважаючи на лояльну цінову політику, розвиненість інфраструктури, розвиток надання послуг – дуже слабкий. Тому санаторію потрібно знаходити шляхи для подальшого розвитку: вести рекламну компанію, розширити перелік додаткових послуг, ввести нові методи застосування пелоїдотерапії, які могли б зробити Куяльницький лиман більш популярним та збільшили потік відвідувачів [5-12].

1.3. Дослідження попиту на послуги та аналіз цільової аудиторії в ареалі діяльності закладу

В Одесі та Одеській області, не зважаючи, на те, що місто багате на природні ресурси та лікувальну базу, популярність на санаторно-курортні заклади починає знижуватися. В більшості випадків це зв'язано с недбалістю та застарілістю номерного фонду, зношенням обладнання та його не заміною, не введення нових технологій (праця по системі колишнього Радянського союзу), не зацікавленістю влади у створенні міжнародних лікувальних курортів на базі вітчизняних ресурсів, мале фінансування таких закладів.

Згідно з прийнятими 28 грудня 2014 року змінами до Закону «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування», з 1 січня 2015 року Фонд соціального страхування більше не покриває витрати на санаторно-курортне лікування, тобто санаторно-курортні установи України втрачають більшу частину відвідувачів. За різними оцінками, по туристичним путівкам українського Фонду соцстрахування в санаторіях оздоровлювалися 40-50% відвідувачів, в деяких санаторіях частка путівок, оплачених, Фондом становила понад 80%.

Сьогоднішня ситуація призводить до того, що на даний момент в Одесі працює 9 санаторіїв: «Біла Акація», «Магнолія», «Аркадія», «Одеса», ДП

Клінічний санаторій «ім. Пирогова», «Мирний», Клінічний санаторій ім. В.П. Чкалова, Санаторій ім. Горького, на межі закриття знаходиться санаторій «Лермонтовський».

З 2014 року санаторії «Червоні Зорі» та «Молдова» не надають лікувальних послуг, працюють лише як готелі, санаторій «Магнолія» закритий на повну реконструкцію, можливе функціонування в 2018-2019 рр.

Дана тенденція спонукає відвідувачів зупинятися на зйомник квартирах, в апартаментах, а на лікувально-профілактичні процедури ходити до санаторію.

Дослідження географічного положення України дозволяє стверджувати, що наша держава багата на всі необхідні для SPA-центрів та SPA-готелів природні ресурси, серед яких можна виділити бальнеологічні, кліматичні та ландшафтні.

Світовий ринок SPA-послуг дуже молодий, однак, він швидко розвивається. У багатьох країнах його обсяг виріс на 100% і більше (наприклад в Австралії з 2002 року його обсяг виріс на 129%, у Малайзії - на 200%). В Україні ринок SPA – послуг ще тільки починає розвиватися. У столиці й деяких великих містах існує кілька окремих закладів і цілий ряд косметичних салонів, що називають себе SPA. SPA-центри при закладах розміщення – окремий великий сегмент ринку, що має тенденцію до стрімкого зростання: 76% існуючих SPA такого типу в Європі з'явилися за останні роки.

Під час дослідження тенденцій розвитку SPA у світі було визначено, що до світових тенденцій розвитку SPA-центрів при готельно-оздоровчих підприємствах відносять: впровадження приватних та гейм SPA-послуг; розширення спектру послуг б'юті зони та впровадження у роботу центрів SPA-капсул; розширення спектру послуг оздоровлення за рахунок зміни специфікації SPA-центру загальної спрямованості на медичний SPA-центр; розробка та впровадження дитячого SPA та медичного SPA.

Згідно світових тенденцій, наявних ресурсів та споживчого потенціалу

визначено наступні тенденції розвитку SPA-центрів при готельно-оздоровчих підприємствах в Україні: розширення геопросторової організації мережі розвитку SPA-центрів при закладах розміщення України; використання американської моделі SPA та ама-масажу; перебудова санаторіїв та баз відпочинку у SPA і wellness-центри; інформування населення про наявність SPA-послуг та особливості їх споживання.

Отже, в ході дослідження, можна зробити висновок, що формування сучасних тенденцій розвитку SPA-центрів при закладах розміщення відбувається згідно потреб споживача, наявності ресурсної бази курортів та підприємств, особливості культури їх обслуговування та кваліфікованого персоналу. На практиці, сучасні тенденції розвитку SPA-центрів можуть знайти застосування при розширенні спектру послуг та підвищенні рівня якості послуг SPA-центрів при лікувально-оздоровчих та готельних підприємствах України.

Компанією «Альфа Спа» було зроблено ряд досліджень на тему спа розвитку в Україні. Розглянемо деякі з них. Автором досліджень є заступник директора компанії Сергій Кучмистий.

Наведемо результати маркетингового дослідження, проведеного компанією «Альфа СПА» серед 27 нових власників салонного бізнесу, а також керівників проектів великих споруджуваних spa- центрів. Завдання проекту, вивчити попит на послуги спа та уподобання потенційних клієнтів. Усім опитуваним потрібно було уявити spa-об'єкт, який би складався з 15 кабінетів (результати наведені в таблиці 1.4).

Таблиця 1.4

Результати опитування власників spa-підприємств

№	Кабінет	Кількість згадувань,%
1	Рецепція	100
2	Зона відпочинку/очікування	58

3	Перукарня	76
4	Манікюр/педікюр	75
5	Роздягальні	58
6	Ручний/апаратний масаж	88
7	Лазні та сауни	85
8	Косметологія обличчя	90
9	Таласотерапія, пелоїдотерапія, спа-капсула	80
10	Солярій, авто засмага	60

З таблиці 1.4 можна побачити, які послуги є найбільш популярними.

Високої ефективності для своїх гостей власники нових підприємств зі spa очікують від кабінетів таласотерапії та пелоїдотерапії, оснащених мультифункціональними spa-капсулами.

В ході дослідження було виявлено:

- 1) значно розширився асортимент у всіх категоріях обладнання;
- 2) найважливішою тенденцією вважається орієнтація на клієнта;
- 3) обсяг послуг, що надаються, набуває комплексного характеру.

Під час опитування було розглянуте важливе питання: де і що будувати?

Цікавий факт: в Україні spa будується переважно на кошти і за підтримки вітчизняних інвесторів.

Про важливість розвитку SPA і wellness -індустрії свідчить той факт, що в Україні створено Всеукраїнську спілку "Союз професіоналів SPA, готелів та велнес-курортів України" та SPA-асоціацію, метою яких є розвиток і популяризація оздоровчого туризму, організація впровадження результатів нових наукових розробок у SPA і wellness -індустрії, вивчення світових тенденцій у SPA і wellness -бізнесі та їх адаптація з вітчизняними реаліями.

Структура ринку нових spa-проектів кількісно виглядає приблизно так:

- 40% – нові beauty spa та day spa, а також spa-зони при фітнес-клубах,

лікувально-оздоровчих закладах;

- 20% – spa при котеджних містечках;
- 20% – spa-центри при готелях;
- 20% – курортні spa, переважно в складі готелів на Чорноморському узбережжі (Одеса) чи на Західній Україні (Буковель, Славське).

Такий проект, як beauty spa-салон може розглядатися як симбіоз салону краси, косметологічного центру і spa в складі, щонайменше, трьох кабінетів. Наприклад, кабінет пелоїдотерапії, корекції фігури та масажних технологій, spa-хамам чи кабінет гідротерапії.

Географічно ж нові великі wellness-центри та wellness-готелі з'являються насамперед в містах-мільйонниках і поблизу них, загалом в Одесі та Західній Україні.

Висновок: розвиток SPA-послуг і wellness-індустрії, що зараз набувають популяризації, слід розглядати як важливу детермінанту впливу на здоров'я нації, а також соціально та економічно значущу справу, що набула широкого розповсюдження у світі, охоплюючи діяльність господарюючих суб'єктів багатьох видів економічної діяльності та в першу чергу сфери обслуговування і рекреації.

Аналіз уподобань потенційних відвідувачів

Основна частина відвідувачів ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова» – це люди з ближніх міст України, що мають вади опорно-рухової системи, жіночі та чоловічі статеві захворювання. Багато людей сюди приїжджає на інвалідних візках або з паличками, з цього року планують приймати спинальних хворих.

Також у ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова» приймають й іноземців.

Для дослідження уподобань потенційних відвідувачів обрано метод анкетування. Практика безлічі соціологічних досліджень показала, що поряд з інтерв'ю, анкетне опитування або анкетування, є одним з найбільш поширених та ефективних методів опитування. Саме технологія анкетування

дозволяє отримати якісну і різноманітну соціологічну інформацію.

Після того, як була завершена розробка анкети, за допомогою спеціальної форми в «Google Диск» розпочалось онлайн-опитування, в якому прийняло участь 356 осіб.

Обробки результатів проведеного анкетування:



Рис. 1.5. – Рівень популярності ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова»
Дослідження показало, що 86 % респондентів, знають про те, що такий санаторій існує. 30% з них їздять на лікування до санаторію або просто там відпочивають.

Наступне питання показало, що 56 % опитуваних, хотіли б відвідати ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова», 12 % цього не бажає, 32 % над цим не замислюється або вважає не за потрібним, бо курорт призначений не для їх вікової категорії



Рис. 1.6. – Рівень зацікавленості відвідувачів у клінічному санаторії

ім. Пирогова «Куяльник»

Завдяки наступним питанням вдалось визначити, як респонденти відносяться до SPAта необхідності його створення на базі санаторію.

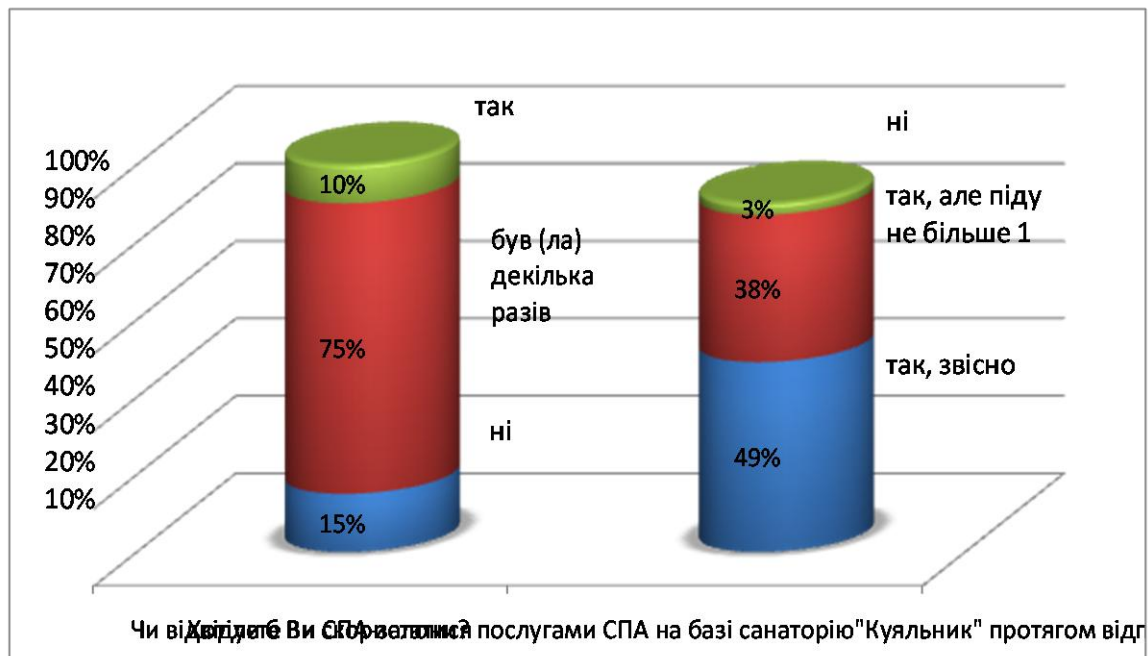


Рис. 1.7. –Необхідність у зоні SPA в ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова»

Значна частина опитаних – 90% хоча б декілька разів відвідували SPA, тобто такі послуги вже зараз стають популярнішими.

Щодо створення зони SPA в ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова» 97% респондентів підтримують цю думку і лише 3% такі послуги не вважають потрібними. Таким чином, проведений аналіз підтверджує необхідність у модернізації та введенні нових послуг на базі санаторію.

На питання: «Чи хотіли б Ви, щоб в СПА-салоні надавалися послуги для дітей?», опитувальні відповіли так: (рис. 1.8)

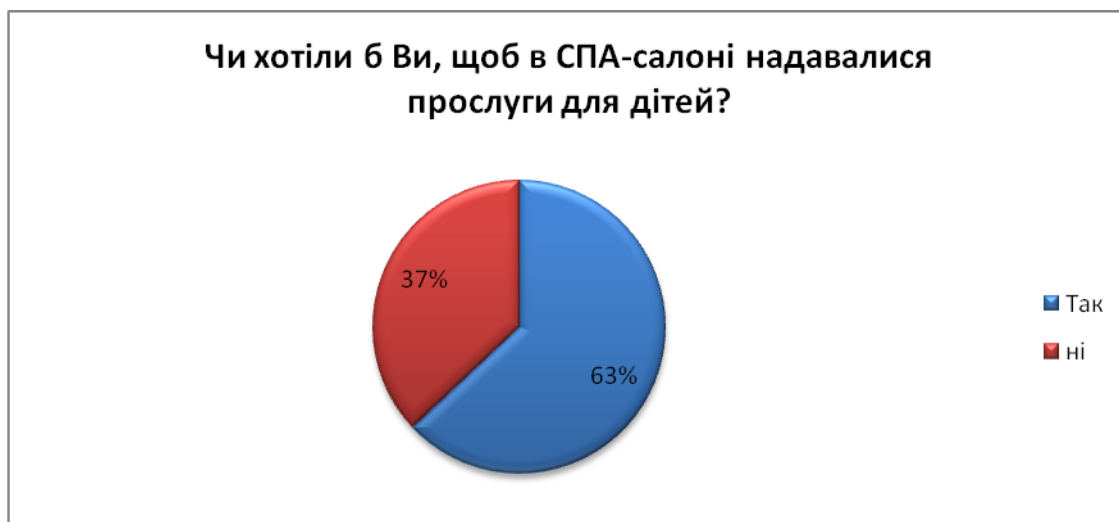


Рис. 1.8. – Аналіз потреби в дитячих СПА-послугах

Серед СПА-послуг, які обрали респонденти, відповіді розподілилися досить однорідно – основна частина опитуваних надає перевагу процедурам схуднення і омолодження (60%). Дослідження показано на рис.1.9.

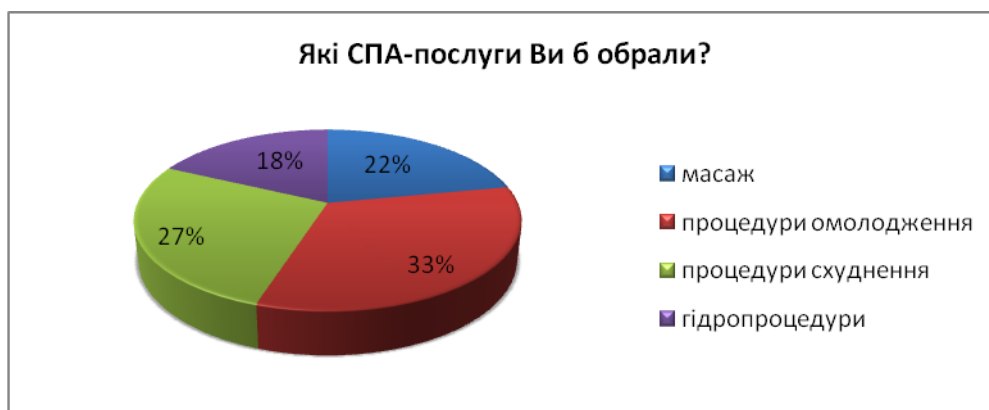


Рис. 1.9. – Аналіз СПА-послуг

В опитуванні прийняли участь респонденти віком переважно від 18 до 45 років (рис. 1.9).

З діаграми можна зрозуміти, що основна частина респондентів – це люди віком від 18 до 35 років, тобто молоде покоління, що при правильному використанні відповідної рекламної компанії буде зацікавлене в таких послугах.

За результатами опитування можна зробити висновок, що наша цільова

аудиторія:

1) жінки, котрі слідкують за своїм зовнішнім виглядом та здоров'ям, хочуть отримати омолоджуючий і лікувальний ефект, при цьому в комфортній та приємній атмосфері провести час;

2) жінки, що бажають отримати комплекс СПА-процедур та приділити увагу не тільки собі, а й зміцнити імунітет, зняти стрес, покращити настрій, своїй дитині, провести сумісний час з насолодою.

Рівень достатку – середній, вище середнього.



Рис. 1.10. – Вікова категорія опитаних

Головна мета – отримання позитивних емоцій та ефекту, задоволення своїх потреб, надання якісних послуг, підтримка молодості і краси та здоров'я своєї дитини.

Портрет гостя:

Стать: жіноча.

Вік: від 25 до 40.

Рівень достатку – середній.

Люблять: приділяти собі час, слідкувати за собою, отримувати оздоровлюючі процедури разом зі своєю дитиною.

Ціна: лояльна цінова політика, доступне співвідношення ціни та якості [13-20].

1.4. Розробка концепції та формування унікальної торгової пропозиції

Розглянувши ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова», його інфраструктуру, профіль лікування, потужні природні ресурси, а також популярність ринку spa-послуг на сьогоднішній день, були прийняті остаточні висновки – введення нових технологій, шляхом впровадження зони spa та розробки spa -послуг, що засновані на пелоїдотерапії, на базі діючого ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова», розробка послуг для приваблення нових відвідувачів.

Сьогодні «SPA» - це оздоровчий комплекс процедур з використанням води з лікувальними властивостями (мінеральної, морський, прісної), а також морських водоростей і солі, лікувальних грязей і цілющих рослин. Дія SPA-процедур направлена на оздоровлення та релаксацію всього організму в цілому. Впливаючи через шкірний покрив, SPA-компоненти активізують процеси обміну речовин, покращують кровообіг, виводять токсини і шлаки з організму, поліпшують загальне самопочуття і насичують організм життєвою енергією.

Раніше грязелікування проводили в санаторіях, профілакторіях, лікарнях, зараз його пропонують в СПА-центрах в комплексі з розслаблюючими процедурами, оскільки там можна досягти не тільки оздоровлення, а й гармонії фізичного та внутрішнього стану. Після проходження СПА-процедур людина отримує величезний прилив сил, заряд бадьорості, позитивний настрій.

Для того, щоб виявити та розробити конкурентоспроможну й оригінальну концепцію санаторію, виконуємо смислове проектування. Під час смислового проектування було отримано відповіді на питання, що таке ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова», який надає послуги пелоїдотерапії. На основі результатів було розроблено концепцію санаторію та його

послуги.

Концепція:

Нова SPA-зона на базі ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова» – це висококваліфіковане надання релакс-послуг(оздоровлення, лікування та омолодження) в місці першоджерельного добування цілющого сульфідно-ілового пелоїду, не тільки для дорослих, а й для дітей.

Створення відділу з надання послуг з туристичного обслуговування, екскурсії, можливість зупинитись у кемпінгу.

Ідея

Створення сучасної зони SPA на базі ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова», на основі грязі Куяльницького лиману. Проведення реконструкції номерного фонду 2 поверху корпусу №2 для функціонування SPA-зони, створення магазину «BeautyBoutique» для продажу лікарських препаратів на основі пелоїду.

Повну концепцію представлено на рис.1.11.



Рис. 1.11. – Концепція розвитку ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова»

Пелоїдотерапія - це метод лікування з використанням щільних грязей, які видобуваються з грязьових вулканів, різних водойм, торф'яних боліт. «Лікувальні грязі» складаються з води, органічних і мінеральних речовин, застосовуються при лікуванні великої кількості захворювань.

Історія лікування пелоїдом вирушає своїм корінням в далекі часи. З тих джерел, які доступні сучасним дослідникам відомо, що лікувальні властивості грязі були відомі ще в Давньому Єгипті. Наприклад, давньоримський лікар Клавдій Гален, вивчаючи властивості грязі, вказував на існування «єгипетського» способу використання грязі, яку отримували після розливу Ніла. Вивченням корисних ефектів грязі займалися лікарі Пиліній та Геродот. До речі, термін грязелікування (пелоїдотерапія) якраз походить від грецького «pelos» - мул, глина і «therapia» – лікування. У 4 столітті нашої ери Пиліній писав про існування «земель, що зцілюють всі рани» на території півострова Крим, відзначаючи, що й слов'яни не гидували грязьовими процедурами.

Основною складовою Куяльницького лиману є сульфідно-іловий пелоїд. Куяльницькі ілові сульфідні грязі утворилися в лимані за рахунок того, що вода з нього випаровується швидше, ніж надходить. Такий процес сприяє умовам для накопичення в лимані солей: в одному літрі цілющою води (ропі) зазвичай розчиняється в спекотне літо 170-180 г солі. Для порівняння: один літр води Чорного моря містить 16 -18 г , а Мертвого моря - 300 г солі. Відмерлі організми тварин і рослин лиману є живильним матеріалом для особливих мікроорганізмів. Продуктом життєдіяльності цих мікробів є сірководень. Він з'єднується з глиною, багатою оксидами заліза, і утворює сульфідне колоїдне залізо – основу лікувальної грязі. До складу грязі входять також органічні кислоти, вуглеводи, аміноз'єднання, ароматичні похідні, бітуми. Цікаво, що в складі пелоїду виявлені антибіотикоподібні і гормоноподібні речовини, біогенні стимулятори. З хімічних речовин він містить мідь, свинець, йод, нікель, кобальт, хром, молібден, цирконій, ванадій, марганець, срібло і інші речовини.

Існує цілий перелік показань для грязелікування. Процедури з лікувальною гряззю допомагають при наступних захворюваннях:

- хвороби опорно-рухового апарату;
- ревматизм;
- різні види поліартриту (ревматоїдний, інфекційний, дистрофічний);
- хвороби сечовивідної системи у чоловіків;
- гінекологічні захворювання (включаючи безпліддя);
- хвороби вух, горла, носа та очей;
- шкірні захворювання;
- неврити (ревматичні, інфекційні).

Лікувальний ефект, що отримується з грязетерапії, зазвичай пов'язують з дією пелоїду, як теплоносія, присутністю в ньому великої кількості неорганічних солей і сірководню, що виділяється сульфідноутворюючою паличкою. Хімічні речовини пелоїду всмоктуються в біотканину завдяки віково поступальним рухам рідини в потових залозах. З хімічних речовин, що потрапляють в потік крові, найбільше значення мають: сірководень, мікроелементи, органічні кислоти (гумінових, валеріанова і ін.), ефіри, біологічно активні речовини і різні біогенні стимулятори. Крім того, солі є слабким подразником рецепторів шкіри. Тепловий фактор підсилює хімічний вплив і викликає загальні реакції організму.

Завдяки дослідженням учених було встановлено, що в механізмі лікувальної дії сульфідно-ілових грязей важливе значення мають органічні речовини, які присутні в ній у великій кількості. Ліпіди пелоїдують велику кількість складових. З них були виділені тверді і рідкі високомолекулярні кислоти, фосфоліпіди (кефалін, лецитин, стерин, пігмент), речовини фенольного характеру, сірковмісні речовини. В комплексі всі ліпідні складові дають ефект стимуляції, регенерації, імунокорекції, мають бактерицидну бактеріостатичну дію.

Науково встановлено, що продуцентом ліпідів грязіє синьо-зелені водорості, які мешкають у водоймі лиману на поверхні мулу. Ліпіди

складають 8,5% сухої ваги водоростей. До складу синьо-зелених водоростей входить до 60% амінокислот і протеїнів; каротину в 25 разів більше, ніж у моркві; вітаміну В12 в 6 разів більше, ніж у сирій яловичій печінці; заліза в 50 разів більше, ніж в шпинаті; вітаміну Е в 3 рази більше, ніж в зародку пшениці. Водорості є багатим джерелом природних антиоксидантів, включаючи вітаміни В1, В5, В6, С. Мають високий вміст хлорофілу А і С. Ліпопротеїди крім енергетичного резерву організму є основним матеріалом, з якого побудовані всі клітинні мембрани. Ліпіди відіграють важливу роль в дозріванні і старінні організму. Лецитин представляє речовину, з якої в значній мірі сформовані клітинні мембрани і нервові оболонки. Він покращує стан шкіри, впливає на відновлення бар'єрної функції шкіри, харчування клітини, звільнення її від шлаків, стимулює регенерацію пошкоджених нервових волокон.

Розглянувши хімічні властивості пелоїду, його вплив на організм і шкіру людини, було розроблено комплекс процедур для зони SPA, що функціонуватиме на території ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова».

Перед початком проведення процедур пацієнти обов'язково повинні пройти обстеження у лікаря-консультанта з пелоїдотерапії.

Отже, унікальною торгівельною пропозицією називають стратегію рекламування товару для залучення нових відвідувачів, яка полягає в використанні пропозиції, яку ще ніхто не може пропонувати, або ще не використовує. Унікальною торгівельною пропозицією нової концепції ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова» є введення модернізованої зони SPA, з метою розповсюдження пелоїдотерапії в Одесі, пропонування єдиних на території Одеси SPA-послуг спеціально розроблених для дітей, а також введення пропозицій з туристичного обслуговування (трансфери у місто, екскурсії по ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова», ознайомлення з історією та архітектурою).

1.5. Стратегія розвитку ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова» та її обґрунтування

Стратегія розвитку підприємства – це добре обміркована маркетингова політика, що являє собою план, за яким будується вся програма роботи закладу по просуванню послуг і товару, і дозволяє визначити основні напрямки в просуванні товарів або послуг, а також зробити для цього конкретні програми. Маркетингове управління включає в себе розробку маркетингової політики і її здійснення, вимагає чіткої реалізації розроблених планів.

Розробка маркетингової політики необхідна для того, щоб забезпечити ефективність заходів, що проводяться підприємством. А формування маркетингової політики як процесу залежить від організації маркетингу на підприємстві, його цілей і завдань.

ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова» має безліч мінусів – це стереотип надання «радянського комфорту», відсутність розпізнавальних знаків на автошляху біля санаторію, низький рівень обізнаності людей у наданні пропонованих санаторієм послуг та лікувально-цілющих властивостей Куяльницького пелоїду, відсутність зручностей на пляжі біля лиману, пасивна реклама кампанія в мережі Інтернет.

В наш час реклама є цілеспрямованим поширенням інформації про послугу з метою інформативного впливу на споживача для просування й продажу продукту, сприяючого появі в покупця зацікавленості та бажання купити даний продукт. Щоб залучити потенційного споживача, необхідно проводимо наступну рекламну кампанію.

1. Активна реклама в соціальних мережах, таких як «Twitter», «Facebook» та «Instagram».

Соціальні мережі сьогодні - це найпотужніший канал комунікацій з клієнтами, рекламний майданчик і найбільше місце скупчення людей в

Інтернеті різної вікової категорії, а особливо молодой. Завдяки анкетуванню було виявлено, що соціальними мережами користується достатньо великий відсоток потенційних клієнтів.

2. Реклама на форумах – це один з найважливіших і успішних інструментів SMM (Social Media Marketing), де можна знайти відгуки та поради користувачів.

3. Просування сайту.

На сьогоднішній день в цьому напрямку відбулися зрушення, сайт ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова» повністю оновлений, але не зручний для користування, бо дуже повільно працює, часто не відповідає на запит або надає не вірну інформацію, що у користувачів викликає дратівливу реакцію. Для зручного користування потрібно налагодити роботу сайту. А також необхідно включити до переліку додаткових послуг SPA послуги та кемпінг або відобразити цю інформацію на основній сторінці в якості нововведення для заохочення потенційних відвідувачів.

4. Інтернет-розсилка – розсилка допоможе залучити нових клієнтів та створити певний імідж. В цілому вдалою може бути лише та розсилка, яка спрямована на конкретних представників цільової аудиторії.

5. Контекстна реклама – це один з найефективніших методів просування в Інтернеті. Така рекламна кампанія може бути запущена дуже швидко і відразу почне приносити свої плоди, рекламні оголошення будуть відображатися в результатах пошукових систем у відповідь на запити користувачів, тобто тільки тим, хто сам уже хоче скористатися даними послугами.

Запропоновані методи реклами в інтернеті останнім часом почала набирати обертів, адже безліч потенційних клієнтів щодня спілкуються в соціальних мережах, шукають інформацію про товари і послуги в інтернеті, рекомендують і запитують поради. Тому потрібно використовувати всі ці можливості для залучення відвідувачів.

Також одним з методів реклами кампанії служитиме зовнішня реклама.

Зовнішньою рекламою називають будь-яку рекламу, розташовану в місті на стінах будинків, на стендах, щитах і розтяжках, в метро і в транспорті. Такий спосіб поширення реклами вважається відносно недорогим, до того ж охоплює велику кількість людей за географічною ознакою. Можна впровадити наступні види зовнішньої реклами:

- щити;
- вивіски;
- реклама в громадському транспорті;
- реклама в ліфтах.

Встановлення щита з рекламою нових (введених) послуг, нового обладнання санаторію та вказівних знаків проїзду до здравниці є просто необхідним. ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова» знаходиться біля автошляху, де протягом дня проїжджає велика кількість машин, а також неподалік розміщений один з найбільших районів міста Одеси. Яскравий рекламний щит, привертатиме до себе увагу та заохочуватиме відвідувачів.

Можна встановити ще рекламні щити безпосередньо в місті Одеса, в тих місцях, де є значний рух автотранспорту, для того, щоб людям нагадати про цілющу здравницю Куяльницького лиману.

5. Системи лояльності

1) Створення клубних карт. Клубні карти надають можливість отримати грошове винагородження від наданої послуги та в майбутньому розплачуватися ними. Видаються після першого відвідування, і вже після другого – на ваш персональний рахунок зараховується бонус в розмірі 3%. А після 6-го відвідування SPA-зони гостю надається знижка в 5%. Карта діє по 10-е відвідування включно. Після 10 відвідування гість отримує знижку 5% на послуги.

2) Безкоштовні лотереї в соціальних мережах

В «Facebook», «twitter», «Instagram» на офіційній сторінці можна розмістити правила конкурсу, наприклад, за максимальний репост надається послуга «омолоджуючий лімфодренажний масаж» безкоштовно. Такі

розіграші можна проводити, використовуючи різні умови конкурсу з різним надання безкоштовних послуг.

3) Акція «приведи друга»

Згідно з умовами акції прийшовши у SPA-зону разом з другом або близькою людиною відвідувач отримує знижку 30% на обрану послугу.

4) Акція «подарунок для іменинника»

Все іменинники на протязі місяця після дня народження отримують 30 хвилин розслаблюючого масажу і парафінотерапію рук безкоштовно.

Встановлення вказівних знаків розміщення ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова», а також інформація на рекламному щиті нової СПА-зони та продукції Куяльницького лиману, служитиме підвищенням популярності до пелоїдотерапії та буде осередком обізнаності серед проживаючих одеситів. Зручні комунікація з клієнтами в соціальних мережах, стимулюватимуть заохочення відвідувачів, до пелоїдотерапії.

Висновки до розділу I

У Розділі I наведено характеристику та детальний аналіз ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова», здійснено аналіз ринку послуг санаторно-курортного об'єкту.

Проведено дослідження попиту на послуги та аналіз цільової аудиторії в ареалі діяльності закладу і розроблено концепцію дипломної роботи – проект спа зони з послугами пелоїдотерапії.

Моніторинг головної сторінки сайту показав необхідність його вдосконалення. Аналіз представленості в соцмережах викликає необхідність посилення присутності на сторінках та робробку якісного рекламного контенту.

Розроблено стратегію розвитку ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова» та наведено її обґрунтування.

Розділ 2. Моделювання інфраструктурної складової проекту

У даному підрозділі кваліфікаційної роботи обґрунтовано склад номерного фонду та послуги і сервіс, виходячи зі спеціалізації, цільової аудиторії, категорії об'єкта розміщення, місця розташування та місткості.

Діяльність санаторно-курортних і оздоровчих підприємств в Україні регламентують декілька основних нормативно-правових актів – Закон України «Про Курорти», Загальне положення про санаторно-курортний заклад, Національний стандарт України «Послуги туристичні, засоби розміщення» (ДСТУ 4527:2006), Господарський кодекс України та Закон України «Про Акціонерні товариства».

Згідно з Національним стандартом України «Послуги туристичні, засоби розміщення» (ДСТУ 4527:2006), санаторій – аналогічний готелю засіб розміщення оздоровчого призначення, розташований на території курорту чи лікувально-оздоровчій місцевості, з регламентованим режимом харчування та відпочинком. Аналогічні засоби розміщення, що надають готельні послуги, до яких належать щонайменше щоденне заправлення ліжок, прибирання номерів та санвузлів, класифікують як готелі. Тобто згідно з визначенням, розглядаючи санаторій можна віднести до готелю.

Поняття інфраструктури в санаторно-курортному закладі охоплює всі послуги та сервіси, які гість може отримати на додаток до лікування та проживання в номері (ресторани, бари, конференц-зал, SPA, туристичне обслуговування, магазини тощо). Об'єкти інфраструктури санаторію повинні не тільки працювати на його імідж, а й стати стабільним джерелом прибутку (при інвестиційній оцінці санаторію обов'язково враховується прибутковість всіх елементів її інфраструктури).

Всі послуги, сервіс та лікувальні бази, що надаються санаторно-курортні заклади, є важливою частиною всього комплексу, формують профіль лікування і цілісне сприйняття відвідувачів. В залежності від лікувальних

властивостей природних лікувальних ресурсів, визначається спеціалізація санаторно-курортного закладу, формується його лікувальна база. Чим потужніше, модернізованіше лікувальна база, тим більша інфраструктура, ширший перелік лікуючих недуг, відповідно, більше відвідувачів, що приїжджають на оздоровлення, більший прибуток. Чим краще поєднані всі елементи інфраструктури, доповнені один одним, тим конкурентніше і прибутковіше санаторний заклад.

Важливу роль також відіграє баланс всіх функцій, тобто грамотний розрахунок співвідношення номерного фонду, лікувальної бази та Facilities - ряду додаткових послуг і сервісів, що забезпечують комфортне перебування відвідувачів у санаторії.

Інфраструктура санаторію має враховувати особливості профілю лікування та хвороб приїжджаючих, надавати відповідні послуги, сервіс, що забезпечуватимуть комфортне перебування постояльців. Тобто повинні бути всі умови для того, щоб у відвідувача не виникало необхідності залишати санаторно-курортний заклад.

Крім цього, необхідно враховувати і фактор розвитку ринку. Навіть обов'язковий чинник - заклади ресторанного господарства, додаткові послуги та площа, яку вони займають у структурі санаторію, - дуже індивідуальні і залежать від стану ринку. Наприклад, можна зменшити кількість підприємств харчування, якщо вони є фінансово не вигідними для проекту, і віддати частину приміщень під магазини або здавати в оренду.

Загалом, параметри, які закладаються в основу концепції санаторію, повинні включати її ринкову сегментацію, маркетингові дослідження даного курорту, і багато інших. Крім перерахованих вище факторів у процесі розробки нової концепції санаторію «Куяльник» величезну роль відіграють такі показники, як його перелік лікувальних послуг, надання комфортних умов для проживання та відповідного сервісу, враховуючи вади людей, що приїжджають на лікування. У той же час фактор місцезосташування має істотний вплив на наповнення закладу. Але найважливішим фактором є

позиціонування санаторію, його репутація і те, які лікувальні та додаткові послуги, сервіси, необхідні, щоб задовольнити вимоги цільової аудиторії.

Інфраструктурні складові оформлені у вигляді таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Склад інфраструктури ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова»

Об'єкт інфраструктури	Опис об'єкта інфраструктури
Зона реєстрації	Місця першої зустрічі гостя з санаторієм. В зоні проводиться реєстрація та розрахунок гостя, а також продажі екскурсій.
Номерний фонд	Місце тимчасового проживання гостя в санаторії. Містить кімнати, санвузол, балкон.
Їдальня	Заклад громадського харчування, що обслуговує відвідувачів санаторію.
Галерея магазинів	Сюди входить магазини, що продають косметичну продукцію, аптека, магазин с мед. обладнанням, сувенірна лавка.
Зона відпочинку	Місце для проведення часу, очікування, відпочинку.
Лікувальна база	Основна складова санаторію, що пропонує лікування сульфідно-іловою гряззю. Сюди входить: грязелікувальний корпус; бювет, спа-зона(кабінет релакс послуг); релакс зона(місце для відпочинку гостей після процедур, корпус для гідропродур (басейн з ропою)
Дім культури	Місце для проведення громадських

	заходів. Містить конференц-зал, зал для урочистих подій
Салон краси	Місце, де надаються послуги перукаря, майстера манікюру
Парковка	Місце тимчасового перебування приватного транспорту гостей, цілодобово охороняється. На території санаторію є декілька парковок.
Базар	Місце, де продають продукти харчування та побутові товари
Кафе	Заклад харчування, де здійснюється обслуговування за додаткові платню та бажанням гостей. На території працює 2 кафе та кіоск з продажу шаурми
Кемпінг	Облаштована територія біля Куяльницького лиману для автотуристів та відпочиваючих у палатках
Паркова зона	Облагороджена озеленена територія санаторію

Розглянувши таблицю, можна зробити висновок, що ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова» має розгалужену інфраструктуру. До основних факторів, які мають безпосередній вплив на її розвиток, можна віднести й фактор віддаленості від міста. Враховуючи те, що санаторій знаходиться за містом, на його території розміщені всі послуги для комфортного проживання в період лікування.

Основним елементом інфраструктури, генеруючим більшу частину доходів у закладах розміщення, експерти традиційно називають підприємства ресторанного господарства та конференц-зали. Даний санаторій широкого профілю лікування і головним доходом можуть додаткові послуги з спа

процедур, туристичного обслуговування, торгово-виробничі точки.

2.1. Моделювання інфраструктурної складової СПА-зони при ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова»

Базова модель СПА-зони в загальному вигляді складається з таких структурних одиниць: площа об'єкта, рівень кваліфікації персоналу (табл. 2.2)

Таблиця 2.2

Базова модель СПА-зони

Бізнес одиниця	СПА-зона при рекреаційних закладах відпочинку
Площа	30-70м ²
Об'єкти впровадження	Апартаменти, замиські готелі до 3 *
Обслуговуючий персонал	Індивідуальний сервіс
Пакет послуг і технології	Ексклюзивні
Ціновий сегмент послуг	Преміум
Кваліфікаційний рівень персоналу	Спеціалісти з досвідом праці до 3 років.
Навчання персоналу	Профільні спеціалісти, керівники, адміністратори

Розглянувши базову модель СПА та, врахувавши лікувально-оздоровчий потенціал ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова», його структурні особливості, було розроблено інфраструктуру для СПА-зони, що розрахована на невелику потужність (табл. 2.3)

Таблиця 2.3

Склад інфраструктури спроектованої зони SPA при ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова»

Об'єкт інфраструктури	Опис об'єкта інфраструктури
Зона рецепції	Місце прийому гостей, ознайомлення зі SPA зоною та послугами, що надаються.
Зона магазину	Відкрита вітрина з продукцією на основі Куяльницького пелоїду
Кабінет лікаря-консультанта з пелоїдотерапії	Місце, де проходить зустріч з лікарем, консультація з пелоїдотерапії, здійснюється медичний огляд перед процедурами, має санвузол
SPA-кабінети	Обладнані кабінети для spa-процедур, місце проведення spa-послуг, містить санвузол
Зона відпочинку	Місце, де після отриманих процедур гість може відпочити та випити напої. Також буде передбачені місце для дітей.
Зона підсобного приміщення	Місце обладнане шафами, де знаходиться білизна для СПА- процедур

Склад інфраструктури зони SPA враховує напрям спеціалізації санаторію та надаватиме відповідні комфортні умови для релаксуючого відпочинку.

2.2. Організація і технологія обслуговування гостей в ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова»

Організація обслуговування у ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова» здійснюється, у встановленому законодавством України порядку, і є

спрямованою на забезпечення умов для повноцінного лікування, медичної реабілітації та профілактики захворювань шляхом прийняття лікувальних процедур, а також забезпеченням належних умов для проживання, харчування, одержання лікувально-оздоровчих послуг.

Організація обслуговування в санаторії спрямовується на максимальне задоволення потреб відвідувачів і має бути чітко структурованою. Існує набір служб, обов'язкових для будь-якого санаторно-курортного закладу: адміністративно-управлінська служба, служба управління номерним фондом (відділ обслуговування), служба інженерно-технічна, служба організації харчування, служба комерційна (відділ маркетингу і продажу), лікувально-оздоровча, допоміжні і додаткові служби. Взаємозалежність даних служб будується таким чином: до ланок управління відносяться керівники, їхні заступники, що управляють декількома структурними підрозділами, самі структурні підрозділи і провідні спеціалісти, що виконують окремі функції, або частину функцій, їм підпорядковуються безпосередні виконавці (обслуговуючий персонал), на вершині структури управління закладу стоїть генеральний директор. Дана структура управління застосовується і в санаторії «Куяльник».

В даному розділі характеризується структура роботи служб санаторію «Куяльник», але змін в результаті введення нової концепції вони не зазнають, оскільки робота дипломного проекту стосується введення та організації SPA-зони та кемпінгу на території курорту.

2.3. Організація і функції оздоровчо-лікувальної служби ДП

Клінічний санаторій «ім. Пирогова»

Оздоровчо-лікувальна служба – це основа ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова», без якої функціонування даного закладу не мало б сенсу. Санаторій «Куяльник» спеціалізується на пелоїдотерапії. Його основні лікувальні послуги називаються рекреаційними, сутність їх полягає в організації процесу відновлення, розвитку і вдосконалення сил і

можливостей людини – фізичних, емоційних, духовних.

Лікувально-оздоровчі послуги, що надає санаторій, є невід'ємною частиною турпродукту, придбаного споживачем. Причому, конкретний вид послуг входить у вартість путівки (у такому випадку послуги надаються споживачові в обов'язковому порядку, згідно з призначенням лікаря), деякі надаються як додаткова послуга (вони оплачуються окремо).

До складу лікувально-оздоровчої бази відносять: відділення неврології, гінекологічне відділення, грязелікувальне відділення, басейн з ропою, гідротерапевтичне відділення, газозряезеве відділення, електорогряезеве відділення.

Очолює оздоровчо-лікувальну службу головний лікар, йому підпорядковується завідувач поліклініки.

Основні обов'язки головного лікаря:

- дотримуватися Закону України "Основи законодавства України про охорону здоров'я";

- забезпечувати належний рівень побутових умов для перебування хворих,

- лікування дорослих та дітей, які лікуються в санаторію;

- нести персональну відповідальність за фінансово-господарську та лікувальну діяльність санаторію;

- у межах своєї компетенції видавати накази, розпорядження, обов'язкові для виконання усіх працівників санаторію;

- дотримуватися ліцензійних умов провадження господарської діяльності з медичної практики;

- перевіряти роботу завідувача поліклініки та контролювати роботу всіх підрозділів.

ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова» має великий штат лікарського складу, який підпорядковується завідувачу поліклініки:

- лікар невролог;

- лікар уролог, андролог;

- сімейний лікар;
- терапевт-артролог;
- лікар проктолог;
- масажисти;
- лікар гінеколог;
- кардіолог;
- невропатолог;
- лікар УЗТ;
- дерматолог;
- психолог;
- отоларинголог;
- рентгенолог;
- ЛФК.

До складу персоналу лікувально-оздоровчого корпусу відносять також медсестер, лаборантів, асистентів.

Реєстратура служби лікувально-оздоровчого корпусу на чолі з рецепшеоністом здійснює реєстрація нових відвідувачів, надає інформацію про лікувальну базу, веде записи на прийом до лікарів, надає звіти керівництву, підпорядковується головному лікарю та взаємодіє зі службою прийому та розміщення.

2.4. Організація і технологія обслуговування гостей в SPA-зоні при ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова»

SPA-зона функціонуватиме на території ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова» та буде відноситися до ряду додаткових послуг, з метою отримання додаткового прибутку та введення нових методів застосування пелоїдотерапії.

В основі надання сервісу SPA-послуг лежатимуть дві основні складові: концептуальна і нормативна. Концептуальна складова містить корпоративні

стандарти, тобто єдність цінностей, ділових норм, цілей, ритуалів поведінки та спілкування співробітників між собою і відвідувачами. Це є одним з найважливіших факторів успішної роботи всього СПА, так як всі його співробітники повинні бути орієнтовані на вирішення спільних завдань і дотримуватися єдиної концепції. Нормативна складова сервісу СПА має на увазі суворе дотримання посадових інструкцій, протоколів прийому гостей, надання послуг, обслуговування та спілкування, а так самі правила внутрішнього розпорядку персоналу, правила етикету для гостей, етичні норми спілкування з гостями. Останні в свою чергу поширюються на дві окремі сфери: професійну і загальнолюдську етику.

Зовнішній вигляд фахівців будь-якого рангу у підрозділі СПА повинен відповідати корпоративним стандартам з дотриманням особистої гігієни та особливостей зовнішнього вигляду для чоловіків і жінок. З точки зору чуттєвого сприйняття клієнтів, зовнішній вигляд фахівця не повинен викликати асоціацій, що заважають процедурі і провокувати клієнта на будь-які думки чи дії.

Кожен співробітник SPA-зони зобов'язаний пам'ятати про те, що такі заклади відносяться до підприємств сфери обслуговування. Основне завдання всього персоналу забезпечити якісні послуги і гарантувати сервіс класу «люкс». Співробітники зобов'язані пам'ятати, що гості приходять в SPA не тільки за послугою, а й за «настроєм». Тому поряд з якістю сервісу, важливою складовою SPA-етикету є створення комфортних умов для відвідувачів і персоналу проведення процедур.

Фахівці, що надають SPA-послуги повинні чітко дотримуватися санітарно-гігієнічних правил, бути одягненими в медичні халат, здійснювати процес дезінфекції рук перед початком надання процедури.

Всі необхідні інструменти повинні зберігатися з спеціально відведеному місці в особистій шафі фахівця біля робочого місця.

Після кожної процедури робоче місце фахівця має бути продезінфіковано та застелене новою ковдрою.

Процес надання SPA-послуги зображений на рисунку 2.1.

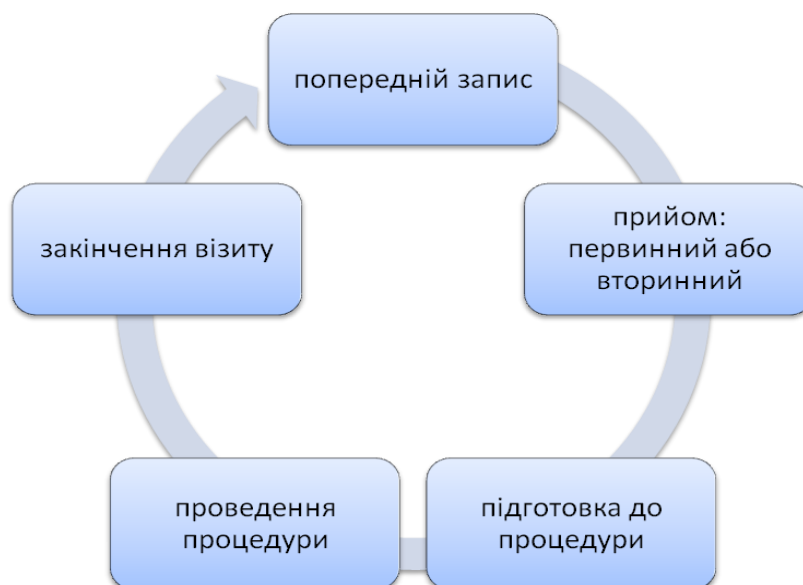


Рис. 2.1.– Процес надання SPA-послуг при ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова»

На кожному з процесів взаємодії з відвідувачем персонал служби SPA-зони виконує свої функціональні обов'язки.

На першому етапі відбувається зв'язок головного або чергового адміністратора з потенційним гостем. Цей процес залежить від взаємодії служби прийому з відвідувачем SPA-зони, може бути налагоджений в результаті особистого спілкування або через засоби комунікації.

При запису клієнтів (особливо первинних) необхідно роз'яснити їм правила поведінки в СПА. Ці правила можуть бути сформульовані у вигляді «пам'ятки», включені в інформаційний буклет або СПА-меню.

Не чекаючи «делікатних» питань з боку гостей, персонал на ресепшені, повинен заздалегідь розповісти про етапи і умови проведення процедур.

На етапі прийому працівник служби рецепції має перевірити в журналі запису дату, час, ініціали гостя та найменування вибраної SPA-послуги, в разі необхідності надати всю додаткову інформацію.

На етапі підготовки до SPA-процедури гість відвідує кабінет лікаря-консультанта з пелоїдотерапії.

Грязелікування має ряд протипоказань: епілепсія, пухлини, гострі

запальні захворювання, туберкульоз, психічний розлад, вагітність, поліартрит (що прогресує), а також захворювання крові, наркоманія, хвороби, пов'язані з обміном речовин, стенокардія.

Лікаря-консультанта з пелоїдотерапії повинен проконсультувати відвідувача, дізнатися чи є в нього протипоказання до грязелікування, зміряти тиск, оглянути гостя, розтлумачити процес дії пелоїду на організм людини, в разі необхідності допомогти з вибором процедури, надати першу медичну допомогу.

Лікаря-консультанта з пелоїдотерапії повинен обов'язково мати вищу медичну освіту, постійно знаходитися на своєму робочому місці, не порушувати правил встановлених Міністерством охорони здоров'я України, вести облік пацієнтів та надавати всю інформацію головному адміністратору.

Етап проведення процедури здійснює фахівець з масажу.

Наявність в СПА - центрах фахівців з вищою медичною освітою є обов'язковою згідно з встановленим законом України, оскільки вони надають медичну допомогу, проводять медичні послуги та під час процедури відповідають за здоров'я пацієнта .

Спа – це розслаблення, саме тому СПА – послуги не повинні асоціюватися з больовими відчуттями, інакше неможливо буде добитися того ефекту, який лежить в основі ідеї СПА. В закладах, які позиціонують себе як медичні СПА, діяльність спрямована в першу чергу на лікування і тільки потім на розслаблення. Але навіть послуги медичного СПА не повинні викликати у клієнта негативних, больових асоціацій.

Фахівці, які проводять процедури по тілу, повинні оголювати тільки ті частини тіла клієнта, з якими вони працюють, інші слід прикривати простиралом.

При роботі з клієнтом фахівці повинні враховувати особливості будови його організму і намагатися уникати зон підвищеної чутливості.

Під час переодягання гостя, присутність або тим більше «спостереження» за клієнтом, є не можливим. В крайньому випадку, фахівець

повинен відвернутися, і знаходиться на відповідній етикету відстані від клієнта.

В процесі процедури фахівець повинен стежити за станом здоров'я пацієнта та питати про його самопочуття.

Фахівець має чітко дотримуватися правил гігієни свого робочого місця, не порушувати правил встановлених Міністерством охорони здоров'я України, здійснювати контроль за технічною роботою обладнання, починати прийом пацієнта тільки після його попереднього огляду лікарем-консультантом з пелоїтотерапії.

Після закінчення процедури фахівець повинен надати можливість відпочити гостю та запропонувати випити заспокійливий чай або прохолодні напої.

Останній етап взаємодії гостя зі SPA-зоною при санаторії «Куяльник» - це оплата за надану процедуру та пропозиція придбати косметичну продукцію на основі Куяльницького лиману.

Професійний продавець-консультант з пелоїдотерапії надасть всю необхідну інформацію про лікувально-косметичні засоби та надасть можливість їх протестувати.

Він має вести облік препаратів, надавати звіти про кількісну характеристику лікувально-косметичної продукції головному адміністратору, підпорядковуватися і виконувати доручення головного адміністратора, слідкувати за порядком розміщення та гігієнічним станом лікувально-косметичних препаратів на вітрині, стежити за строком їх придатності.

Успішний результат надання SPA-послуги, стимулюватиме вторинний прихід відвідувачі, а згодом і створення бази постійних клієнтів.

Висновки до Розділу 2

Розроблено моделювання інфраструктурної складової СПА-зони при ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова», розглянуто характеристику номерного фонду санаторію, організацію і технологію обслуговування

гостей в ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова», організацію і функції оздоровчо-лікувальної служби.

Розроблено організацію і технологію обслуговування гостей в SPA-зоні при санаторії, а саме, організація і технологія обслуговування гостей службою прийому в SPA-зони [21-25].

РОЗДІЛ 3. Шляхи розширення асортименту послуг для іноземних туристів та рекреантів на ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова»

3.1. Характеристика основних та додаткових послуг ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова»

Клінічний санаторій ім. Пирогова «Куяльник» пропонує значну кількість послуг, серед них є основні та додаткові.

До основних послуг клінічного санаторію можна віднести: розміщення, харчування, лікування.

Перелік номерного фонду клінічного санаторію ім. Пирогова «Куяльник» наведено в розділі 2, пункт 2.1, таблиця 2.3 «Склад номерного фонду клінічного санаторію ім. Пирогова «Куяльник»».

Харчування 3-х разове дієтичне по системі «шведський стіл».

Лікувальні процедури, що входять у вартість путівки (при наявності санаторно-курортної картки) та є безкоштовними:

- загальний аналіз крові;
- загальний аналіз сечі;
- зналіз на цукор у крові хворим, що страждають на цукровий діабет;
- ЕКГ;
- рентгенобстеження для хворих відділення ранньої реабілітації посттравматичних хворих;
- стоматологічна допомога при невідкладних випадках.

Перелік додаткових лікувальних послуг значно ширший і оплачується окремо:

1. Грязьове лікування: грязьові аплікації; електрогрязьові лікування; грязьові компреси; порожнинне грязьове лікування для гінекологічних та урологічних хворих (грязьові вагінальні або ректальні тампони).

2. Бальнеолікування: рапні ванни; рапні ванни з лікарськими добавками

(шавлія, хвоя, бром); підводне витягування поперекового відділу хребта і тазостегнових суглобів в ропі лиману; зрошення вагінальні, у разі гінекологічних хворих; висхідний душ для гінекологічних та урологічних хворих.

3. Фізіотерапевтичні методи лікування: інтердин; ампліпульс; гальванізація (електрофорез); магнітотерапія; ультразвук ; франклін; УВЧ; загальне ультрафіолетове опромінення.

4. Інгаляції;

5. Лікувальна фізкультура;

6. Механотерапія (для розробки контрактур суглобів);

7. Психотерапія (за показаннями);

8. Мінеральна вода «Куяльник» - щодня всім відпочиваючим, які не мають протипоказань.

9. Басейн;

10. Інфрочервона сауна;

11. Комплекс «Дари Куяльника» включає в себе відвідування басейну, інфрочервоної сауни, грязевого пілінгу;

12. Медовий пілінг:

13. Консультація лікаря гінеколога, лора, уролога, дерматолога, терапевта, кардіолога, проктолога;

14. Рентген;

15. Озонотерапія;

16. Кислородотерапія;

17. Лазеротерапія.

Перелік додаткових організаційно-розважальних послуг:

- оренда кіноконцертного залу;

- оренда лекційного залу;

- оренда банкетного залу;

- оренда танцювального залу;

- екскурсійне бюро;

- парковка.

Даний перелік додаткових послуг можна отримати навіть якщо ви не проживаєте на території санаторію. Якість послуг та їх надання є абсолютно однаковими, відрізняються вони лише у вартості.

Не зважаючи на те, що клінічний санаторій «Куяльник» ім. Пірогова пропонує різноманітні послуги, умови їх надання, нестача новітніх технологій негативно відображається на розвиток курорту. Тому в роботі дипломного проекту запропоновано впровадження комплексу спа-послуг з пелоїдотерапії та створення території для кемпінгу.

Детальна характеристика послуг, що надаватимуться в SPA-зоні ДП Клінічний санаторій «ім. Пірогова».

1. Корекція фігури за допомогою грязьового обгортання.

Грязьове обгортання – нормалізує діяльність нервової системи, відновлює кровообіг і обмін речовин в шкірі, насичує її мінералами. Грязьове обгортання проводиться з використанням лікувальних грязей Куяльницького лиману. До їх складу входить практично повний комплекс мінеральних речовин, основні біологічно активні речовини.

Грязьове обгортання активно розщеплює жири, виводить шлаки та токсичну рідину, призводить до зменшення об'єму талії і стегон. Це досягається за рахунок того, що дане обгортання посилює кровообіг, прискорює обмін речовин і сприяє виведенню токсинів. А як бонус - тонізує шкіру, надає їй еластичність і пружність.

Регулярне застосування грязьового обгортання має виражений оздоровчий і омолоджуючий ефект, глибоко очищує шкіру, зменшує подразнення і запальні процеси, розгладжує зморшки, зменшує пігментні плями, рубці. Шкіра стає гладенькою, пружною і еластичною, набуває молодого, свіжого вигляду.

Перед початком процедури пацієнт приймає душ і протягом 10 хвилин розпарує клітини шкіри у кедровій бочці с додаванням ефірних масел кориці та апельсина. Після відкриття пор, процедура проводиться круговими

масажними рухами. Рухаючись по тілу знизу вгору наноситься куяльницька грязь, для парового ефекту клієнта поміщають в спа-капсулу, де відбувається основний процес розщеплення ліпідів і виведення підшкірної вологи. Мінімальний час проведення одного сеансу становить 60 хвилин, але, в ідеалі, процедура займає 1-1,5 години.

Після видалення сульфідно-ілової суміші, тіло ополіскують водою і наносять на шкіру масажними рухами антицелюлітний крем.

2. Релаксуючий пілінг з кристалами куяльницької ропи та масляно-грязевою емульсія «велюр».

У косметичних цілях сіль використовують дуже давно – перші рецепти її застосування для догляду за шкірою і волоссям збереглися ще з часів Давнього Єгипту.

Сольовий пілінг може виступати як окрема процедура по догляду, а також бути застосований в загальному комплексі. Він вирішує багато проблем шкіри:

- змінює відмерлі клітини епідермісу;
- стимулює обмін речовин;
- активно зволожує;
- дозволяє позбутися дрібних зморшок і в цілому омолодити шкіру;
- тонізує шкіру;
- покращує колір обличчя та живить її мінералами.

У комплексному догляді сольовий пілінг допомагає:

- позбутися стресу;
- зняти м'язовий тиск і напругу, розслабитися;
- схуднути.

У процесі сольового пілінгу відбувається потужний вплив на шкіру, завдяки якому вона очищається від відмерлих клітин. У підсумку активні компоненти косметики краще проникають в шари епідермісу.

Сольовий пілінг рекомендовано проводити безпосередньо після прийняття ванни, відвідування сауни або просто гарячого душу, що дозволяє

розпарити шкіру. У такому випадку ефект від пілінгу буде максимальним. Тому якщо немає протипоказань, перед початком процедури, для парового ефекту здійснюється ІЧ-прогрів в СПА-капсулі.

Під час процедури пацієнт знаходиться в СПА-капсулі, куюальницьку ропу з додаванням крапель оливкового масла наносять на шкіру і починають масажними рухами розтирати. Шкіру не розтирають занадто інтенсивно – масаж повинен бути акуратним. Час проведення процедури – не менше 1 години. Потім сіль змивають теплою водою за допомогою функції Віши.

Після процедури рекомендується використовувати зволожуючий крем для тіла.

3. Омолоджуючий лімфодренажний масаж.

Техніка лімфодренажного масажу з'явилася не так давно - в середині минулого століття. У наші дні він широко використовується не стільки в медицині, скільки в косметології.

Зазвичай техніка лімфодренажного масажу застосовується для схуднення, виведення зайвої рідини з організму, корекції фігури та зменшення маси тіла, при набряках. За рахунок активного впливу на лімфотік, клітини більш «охоче» звільняються від продуктів розпаду і токсинів, що призводить до гальмування будь-яких запальних процесів в шкірних тканинах. Крім токсинів, в результаті лімфодренажного масажу, клітини також залишає зайва рідина - лінії тіла стають більш чіткими, вага знижується.

Техніка лімфодренажного масажу може бути ручною та апаратної.

В СПА-зоні санаторію «Куюальник» буде проводитися лімфодренажний ручний масаж.

Для покращення кровообігу, знаття напруги та м'язового тону, ще кращого ефекту після масажу, використовують ролик Ляпко та тіло зволожують кремом.

4. Омолоджуючий масаж всього тіла або його окремих ділянок «Агатиновий равлик».

Даний вид масажу проводиться за допомогою гігантських агатинських равликів родом з Африки та є дуже популярним у Японії. Найчастіше використовують для шкіри рук або обличчя.

Такий масаж відрізняється від звичайного тим, що він не розроблює м'язи, а діє безпосередньо на шкіру. Справа в тому, що секрет равликів має протизапальну дію, містить колаген та еластин, що зволожує шкіру, а також бореться з проблемною шкірою. Дана процедура є гіпоалергенною, не має протипоказань і дуже приємна: пересуваючись равлики роблять своїм тілом хвилеподібні рухи, що діють на рецептори почуттів.

Перед початком процедури необхідно шкіру очистити косметичними засобами, якщо не має алергії, зволожити молоком. Час проведення процедури – 30 хвилин. Після масажу секрет змивають, а на шкіру наносять зволожуючий крем без додаткових компонентів, для того щоб не порушити дію секрету равликів.

5. СПА-догляд за лицем «Антистрес».

Процес процедуру складається з:

- процедури де-макіяжу (очищення шкіри обличчя вологими серветками, нанесення очищаючого косметичного молочка з додавання куяльницької грязі);
- скрабування шкіри обличчя куяльницькою ропою з додаванням оливкової олії;
- масаж обличчя з використанням ролика Ляпко;
- нанесення грязьової маски на основі Куяльницької грязі «Чорна перлина»;
- змивання маски теплою водою;
- зволоження шкіри обличчя вітаміном Е.

Час проведення процедури – 1 година.

Маска «чорна перлина», глибоко проникаючи в пори, виводить токсини, тонізує, додає шкірі пружність, виконує антисептичну дію. Сприяє процесам біосинтезу, а також послаблює симптоми шкірних захворювань, таких як

вугрі, псоріаз і екзема. Активізує циркуляцію крові, має антибактеріальну дію, очищає, звужує пори, зміцнює і живить шкіру, запобігає появі зморшок, відлущує омертвілі клітини, прискорює процес регенерації.

6. Тонізуючий масаж ніг на основі ароматизованої сульфідно-ілової грязі.

Фут масаж – секрет розслаблення і оздоровлення організму. Це приємна і корисна процедура, яка підходить практично всім. Крім того, що цей масаж допомагає усунути набряклість і втому ніг, він також є потужною зброєю проти головного болю і проблем з артеріальним тиском.

Процедура проводиться на основі пелобішефіту (витяжка з пелоїду Куяльницького лиману).

Для покращення кровообігу, знаття напруги та м'язового тону, ще кращого ефекту після масажу, використовують ролик Ляпко.

7. Розслаблююча ванна за Андріївською методикою в SPA-капсулі.

Грязьова ванна надає позитивний вплив на організм: посилюється обмін речовин, розширюються пори і кровоносні судини шкіри, підвищується температура тіла, частішає дихання і пульс, прискорюється загоєння хронічних запальних процесів. Також грязьові ванни здатні відновлювати уражені нерви, сприяють розсмоктуванню солей, які відкладаються в суглобах.

Тривалість прийняття грязьовий ванни не повинна перевищувати 15-20 хвилин. Перед процедурою проводиться делікатний пілінг, який тільки підсилить корисну дію лікувальної грязі. Додатковий ефект досягатиметься при поєднанні ванни з масажем і різними масками.

Для ванни за «Андріївською методикою» використовують тільки ропу з пелоїду Куяльника.

Після процедури тіло необхідно ополоснути теплою водою, використовуючи одну з функцій СПА-капсули – душ Віши та зробити розслаблюючий масаж усього тіла.

8. Сульфідно-ілова парафіноterapia «шовкові ручки», «шовкові ніжки».

Парафіноterapia – це метод теплового лікування із застосуванням нагрітого парафіну в якості теплоносія. У парафіноterapiї використовується парафін марок П-1 і П-2 – високоочищений білий, позбавлений домішок, з температурою плавлення 52-56 °С. Парафін повинен бути повністю зневоднений. Додаючи до складу парафіну Куяльницьку грязь, утворюється суміш, яку називають «парофанго», тобто парафін збагачується мінеральними речовинами та мікроелементами (мідь, свинець, йод, нікель, кобальт, хром, молібден, цирконій, ванадій, марганець, срібло).

Парафіноterapia – це унікальна і, найголовніше, натуральна процедура, яка допомагає впоратися з багатьма проблемами. Вона заснована на використанні парафінової плівки і створенні так званого ефекту сауни, завдяки чому шкіра зволожується, омолоджується і стає шовковою.

Парафіноterapiї призначена для тих, хто бажає позбавитися від набрякості, рубців, косметичних дефектів. Крім того, процедуру застосовують в медицині: для лікування захворювань суглобів, при ортопедичних захворюваннях і артриті.

Під впливом температури під час парафіноterapiї відкриваються пори, виводяться токсини, глибоко проникають зволожуючі засоби. Парафіноterapia збільшує приплив крові, завдяки чому відбувається швидке загоєння ран і розсмоктування рубців. В цілому за весь сеанс походить від 1 до 3 таких циклів.

Чималу актуальність парафіноterapia набуває в період зміни сезонів, взимку і навесні. Саме тоді верхній шар епідермісу гостро реагує на нестачу вітамінів, на холодний вітер і інші несприятливі зовнішні фактори, стає сухим і млявим. Шкіра обвітряється, розтріскується, лущиться, а завдяки парафіну вона повертає свою структуру.

Протипоказання. Парафіноterapia протипоказана людям, у яких є рани або висип, підвищений артеріальний тиск, спостерігається варикозне розширення вен.

Проведення процедури:

- очищення шкіри (дезінфекція рук або ніг);
- зволоження (нанесення крему на відповідну ділянку шкіри);
- занурення рук або ніг в ванночку з розплавленим косметичним парафіном (його температура плавлення близько 54-56 °С)
- створення теплового ефекту завдяки рукавичкам (носочкам) для парафінотерапії;
- зняття парафіну;
- зволоження (нанесення крему на відповідну ділянку шкіри).

9. Сульфідно-ілова парафіноterapia для обличчя

Парафіноterapia з додаванням витяжки на основі Куяльницької грязі допомагає розщеплювати невеликі рубці від прищів та ущільнень, розширює пори, позбавляє від вугрового висипання, розгладжує мілкі зморшки.

Парафіноterapia обличчя проводиться за таким методом, як і парафіноterapia рук та ніг. Основна відмінність в тому, що перед процедурою шкіру очищують засобом для обличчя, парафін розігрівають до температури 50°C, масажними рухами за допомогою ватного диску суміш наносять на обличчя в 3 шари.

Час проведення процедури – 30-40 хвилин.

Процедура складається з:

- де-акіяжу;
- бросажу лиця та зони декольте (пілінг на основі Куяльницької ропи з додаванням оливкової олії)
- нанесення парафіну;
- зняття парафіну;
- зволоження шкіри кремом.

10. Міні-лазня кедрова бочка "Сибірська здравниця"

Кедрова бочка - дуже популярна сьогодні оздоровча процедура, за силою впливу рівна перебуванню в оздоровчому центрі, але позбавлена недоліків звичайної сауни. Фітосауна в бочці створює особливу ауру, допомагає налагодити роботу організму і поліпшує шкіру.

Принцип роботи кедрової бочки або міні фітосауна полягає в тому, що в спеціальний парогенератор подаються спеціальні масла або фітосбори, індивідуально підібрані для конкретного пацієнта. Крім того, від високої температури сама бочка, зроблена з натурального сибірського кедра, починає виділяти корисні для здоров'я фітонциди. Через розширені від гарячого повітря пори епідермісу потрібні речовини з масел і фітосборів потрапляють в кров, нормалізує роботу всього організму.

Перевага кедрової бочки в тому, що під час процедури область серця і голова знаходяться зовні і не перегріваються. Гарячий пар змушує кров, насичену корисними речовинами, рухатися швидше, вона починає активніше надходити на периферію.

Лікарями офіційно встановлено, що процедури в кедрової бочці допомагають людям, що страждають гіпертонією і гіпотонією, атеросклерозом, тахікардією, брадикардією. Така сауна знімає хронічну втоми, лікує безсоння, припиняє запалення суглобів.

Попутно гарячий фітопар очищає шкіру всього тіла, виводить з неї токсини, знімає запалення, покращує тургор. Шкіра стає чистою, пружною і бархатистою. Як бонус після кожної процедури легко йдуть зайві кілограми.

Перед застосуванням даної процедури необхідно проконсультуватися з лікарем.

Проведення процедури: роздягнений пацієнт вмощується в бочку на спеціальне сидіння. Всі частини бочки, з якими стикається тіло, покриваються одноразовими гігієнічними серветками. Навколо шиї намотується рушник таким чином, щоб пара не виходила з бочки. Ось так, спокійно, розслаблено, із закритими очима можна ніжитися належний час.

Коли процедура завершиться, потрібно кілька хвилин спокійно посидіти в зоні відпочинку. Дуже добре в цей момент випити фіточай.

Після фітосауни в бочці не можна приймати душ ще протягом години: дія активних речовин триває.

Час тривалості процедури: 20 хвилин.

11. Грязьові аплікації з аромомаслами

Аплікації – це нанесення підігрітої до температури 38-46 градусів сульфідно-ілової грязі.

Більш поширені в даний час місцеві аплікації, при яких лікувальну грязь наносять не на все тіло, а лише на якусь його частину: кисті («рукавички»), кисті та передпліччя («високі рукавички»), нижню частину тулуба і ноги («штани», «короткі штани», «полубрюкі») і т.д.

Грязьові аплікації використовують при різних видах хвороб.

Хронічні хвороби органів дихання

- бронхіальна астма;
- хронічні бронхіти;
- хронічні запалення у верхніх дихальних шляхах.

Грязьові аплікації прогрівають грудну клітку, стимулюють імунітет, зупиняють розмноження бактерій, надають бронхолітичний і протизапальний ефект.

Грязь сприяє зменшенню прекапілярні гіпертензія в легенях, збільшення дихального обсягу легень і вентиляційно-перфузійних відносин. Значно згасають явища обструкції.

Хвороби суглобів та м'язів

- бурсит, артрит в хронічній стадії;
- остеохондрози;
- артроз;
- артрит подагричної і псориатической природи;
- п'ятова шпора ;
- переломи і тріщини кісток;
- сколіоз.

Курсові грязьові аплікації призводять до зменшення ішемії запалених суглобів і хребців, налагодженню інтракраниального кровообіг і тону судинної стінки, зменшенню больових явищ, зникнення оніміння кінцівок. Стимулюється синтез кісткової мозолі при тріщинах і переломах. Після

процедур грязелікування при сколіозі відзначається зменшення величини асиметрії кісткових орієнтирів і збільшення м'язової сили випрямлячів хребта.

Хвороби органів травлення

- хронічний гастрит, коліт;
- хронічний панкреатит і гепатит;
- виразкова хвороба поза загостренням;
- ЖКБ, дискінезія жовчовивідних шляхів.

Показані аплікації на проекції органів. Лікувальна грязь приводить в норму секреторну і пептическую функції ШКТ, покращує кровопостачання органів, надає антисептичну та протизапальну дію, покращує ферментативну активність підшлункової залози. Грязь сприяє регенерації слизової ШКТ, підвищує вміст мукопротеїдів в жовчі.

Дія грязі на печінку характеризується стимуляцією роботи системи цитохромів, які відповідають за інактивацію ксенобиотика, а також прискоренням реакцій біотрансформації ліків і виведенням їх метаболітів. Відзначається зростання корисної кишкової флори і зміна патологічної диспропорції амінокислот, характерної для захворювань кишечника.

Хвороби серцево-судинної системи

- хронічна венозна недостатність;
- атеросклероз;
- міокардіодистрофія;
- тромбофлебіт.

Грязелікування допомагає купірувати напади стенокардії і зменшити їх кратність. Грязі покращують біоенергетичні показники міокарда та ліпідний обмін, знижують фібринолітичну активність крові, зменшуючи ризик атеросклерозу. Завдяки нормалізації роботи серця і активації колатерального кровотоку, грязелікування покращує церебральну гемодинаміку і кровообіг в нижніх кінцівках.

Перед початком процедури пацієнт приймає душ, потім наноситься

грязьова аплікація на відповідну частину тіла. Для теплового ефекту пацієнта накривають ковдрою з прорезиненою основою, після процедури приймається душ та проводиться релаксуючий масаж всього тіла для розслаблюючого ефекту.

СПА-процедури для дітей

Швейцарська компанія Aftertherain в кінці 2009 року запустила спа - програму для дітей. За словами директора з маркетингу Орелі Гроспірона (Aurélie Grospron), ця концепція є абсолютно інноваційною для Європи і розрахована на дітей від 7 до 17 років. Для маленьких відвідувачів було розроблено спеціальне спа – меню, що складається з розслаблюючих процедур та процедур для підтримки імунітету.

Згідно з даними Міжнародної Асоціації SPA, більш ніж половина 14 000 SPA-салонів в США пропонують спеціальні пакети послуг для сімей, дітей та тінейджерів. Для сучасних дітей, які мають сильне навантаження в школі, подібного роду релакс допомагає зняти стрес і отримати повноцінний відпочинок.

SPA-процедури для дітей і підлітків проводяться по аналогії з дорослими і спеціально розроблені для того, що можна було оздоровлення і відпочинок провести разом з всією сім'єю.

Подібних процедур для дітей в Одесі наразі не має. Багато хто в дитинстві мріє повалятися в грязі, а особливо тоді, коли це дозволено і є корисно.

СПА-пакет №1 «Спокійний сон мандрівника»

Призначений для гіперактивних дітей, що мають неспокійний сон, знижену концентрацію уваги, є неврівноважені, збудливі, занадто емоційні.

Комплекс процедур:

1. гідромасажна «газована» ванна з витяжкою на основі Куяльницької грязі;
2. грязьове обгартування на основі Куяльницької грязі;
3. Душ Віши;

4. заспокійливий масаж релаксуючого типу – без різких рухів;

Дана процедура надає загальнозміцнюючий ефект, є заспокійливою, покращує кровообіг, зміцнює м'язи хребта, знімає стрес.

Процедура призначена для дітей від 7 до 16 років. Попередньо лікар-консультат з пелоїдотерапії повинен оглянути дитину. Під час процедури включають аромоламбу з лавандовим та апельсиновим ароматом для заспокійливого ефекту, попередню дізнавшись, чи не має у дитини алергії на аромомасла.

Час проведення процедури – 40 хвилин.

СПА-пакет №2 «повітряна куля»

Призначена для гіперактивних дітей, з метою заспокоєння та зміцнення імунітету.

Проведення процедури:

1. процедура розпарювання в кедровій бочці з мильними повітряними кульками та додаванням аромомасел;

2. розслаблюючий, ніжний масаж.

Час проведення процедури – 40 хвилин.

Перед процедурою необхідно проконсультуватися з лікарем та дізнатися, чи не має дитина алергії на аромомасла.

СПА-пакет №3 «Тисяча і одна ніч»

Призначений для дітей, що мають знижену працездатність, втому від шкільних занять, млявість, є плаксивими.

Проведення процедури:

1. грязьове обгортання на основі Куяльницької витяжки;

2. душ Віші

3. активний (збуджуючий) масаж, що призводить до активності м'язову систему дитини з роликком Ляпко.

Під час процедури включають аромоламбу з ароматом кориці, що є збуджуючим та бадьорить.

Час проведення процедури – 40 хвилин.

Перед процедурою необхідно проконсультуватися з лікарем та дізнатися, чи не має дитина алергії на аромомасла.

Така процедура покращує настрій, бадьорить, допомагає впоратися зі стресом, добре впливає на шкіру, покращуючи її пружність і еластичність, покращує кровообіг та роботу м'язів, зміцнює імунітет.

Також в SPA-зоні пропонуватимуться подарункові сертифікати, для того щоб можна було залучати нових відвідувачів (місцевих жителів (одеситів)) та бути конкурентними на ринку SPA.

SPA-програми включають в себе догляд одразу за декількома зонами та надають більш розслаблюючого ефекту.

Подарунковий сертифікат №1 «День насолоди»

Програма spa-пакету:

- розпарення з кедровій бочці (15 хвилин);
- грязьове обгортання на основі Куяльницької витяжки (20 хвилин);
- душ Віши (5 хвилин);
- релаксуючий масаж (60 хвилин);
- сульфідно-ілова парафінова маска для обличчя (20 хвилин);

Такий комплекс процедур допоможе зняті втому, отримати прилив бадьорості, розширити пори та їх очистити, покращити кровообіг, зняти тонус з м'язів, напругу з хребта, нормалізувати нервову систему, вивести зайву вологу зі шкіри, покращити її тургор, має ефект схуднення.

Загальний час процедури 2,5-3 години.

Подарунковий сертифікат №2 «Легкість SPA»

Програма spa-пакету:

- ніжний пілінг всього тіла на основі куяльницької ропи (50 хвилин);
- парафінотерапія ніг та рук з (40 хвилин);
- релаксуючий масаж всього тіла з пелюстками троянд (50 хвилин);
- тонізуючий масаж лиця (20 хвилин)

Загальний час процедури 2,5-3 хвилин.

Цей комплекс процедур надає легкість та бадьорість, знімає напругу,

знімає відмерлі клітини епідермісу, очищує шкіру, зволожує, омолоджує, тонізує її, покращує кровообіг, стимулює обмін речовин.

Магазин «BeautyBoutique»

Можливими джерелами додаткового прибутку на території SPA-зони може стати відкриття магазину «BeautyBoutique», де буде продаватися косметика та лікувальні препарати на основі Куяльницької грязі. В мережі Інтернет є значна кількість дистриб'юторів, що пропонують дану продукцію, але вона не досить популярна, тому що продукція не рекламується і її важко знайти на ринку, тим паче протестувати. Професіональний підхід чергового адміністратора, що виконує функціональні обов'язки продавця-консультанта з пелоїдотерапії, допоможе при виборі косметичних та лікувальних засобів, надасть необхідну інформацію про препарати та можливість протестувати засіб абсолютно безкоштовно.

В магазині «BeautyBoutique» буде пропонуватися продукція науково-виробничого підприємства «Еврика-ефект», а саме:

- «біла маска» для обличчя, рук, шиї та зони декольте;
- маска «чорна перлина» для обличчя;
- «кварц-релакс» перцево-грязева емульсія з ефектом скрабу;
- «гірчичник» на основі грязі;
- «велюр» масляно-грязева емульсія;
- маска «брюнет» для шкіри голови та волосся;
- маска «блонд» для шкіри голови та волосся;
- «кристали мінералів лиману Куяльник» для компресів, аплікацій і ванн

по догляду за нігтями.

А також продукція компаній «Аксимед»: «Пеловид класичний» - для ванн, «Доктор Лорис Форте» – спрей для носа; «Соллеран» – засіб для системи травлення; «Пеловит стоматологія», «Пеловит гінекологія»; «Пеловит лор»; «Пеловит карат спа» – засіб для нігтів.

З даними компаніями буде заключний договір про постачання продукції.

Введена послуга служитиме додатковий прибуток в СПА-зоні. Черговий

адміністратор допоможе підібрати необхідні лікувально-косметичні препарати відвідувачам та надаватиме можливість без проблем протестувати препарати на основі Куяльницького лиману, з метою реклами Куяльницького пелоїду та пелоїдотератів в Одесі.

Таблиця 3.1

Цінова політика СПА-послуг

Найменування послуги	Час проведення	Комплекс процедур	Ціна, грн
1. Корекція фігури за допомогою грязьового обгортання	1-1,5 години	- розпарення в кедровій бочці; - грязьове обгортання; - душ Віши; - зволоження тіла кремом	650 грн
2. Релаксуючий пілінг з кристалами куяльницької ропи та маслянно-грязевою емульсія «велюр».	1-1,5 години	- ІЧ-прогрів; - пілінгування; - душ Віши; - зволоження тіла кремом	550 грн
3. Омолоджуючий лімфодринажний масаж.	50 хвилин	- прийняття душу; - масаж; - зволоження тіла кремом	350 грн
4. Омолоджуючий масаж всього тіла або його окремих ділянок «Агатиновий равлик».	15 хвилин 40 хвилин	- прийняття душу; - зволоження тіла молоком; - масаж	100 грн 300 грн

5. СПА-догляд за лицем «Антистрес»	1 година	- скрабування шкіри обличчя; - масаж обличчя; - нанесення грязі; - змивання маски; - зволоження шкіри.	400 грн
6. Тонізуючий масаж ніг на основі ароматизованої сульфідно-ілової грязі	40 хвилин	- гідромасаж на основі пелобішефіту; - масаж ніг з роликом Ляпко	260 грн
7. Розслаблююча ванна за Андріївською методикою в SPA- капсулі.	1-1,5година	- прийняття душу; - пілінг всього тіла; - гідромасаж; - масаж всього тіла	650 грн
8. Сульфідно-ілова парафіноterapia «шовкові ручки», «шовкові ніжки»	30 хвилин 40 хвилин	- очищення шкіри; - зволоження; - нанесення парафіну; - зняття парафіну; - зволоження	80 грн 150грн
9. Сульфідно-ілова парафіноterapia для обличчя	40-50 хвилин	- де-акіяж; - бросаж лица та зони декольте;	370 грн

		- нанесення парафіну; - зняття парафіну; - зволоження шкіри кремом	
10. Міні-лазня кедрова бочка "Сибірська здравниця"	15-20 хвилин	- прийняття душу; - розпарення	120 грн
11. Грязьова аплікація з аромомаслами	60 хвилин	- прийняття душу; - нанесення грязі; - прийняття душу; - масаж всього тіла	250 грн
<i>СПА-процедури для дітей</i>			
СПА-пакет №1 «Спокійний сон мандрівника»	40 хвилин	- гідромасаж; - грязьове обгортання; - душ Віши; - розслаблюючий масаж	450 грн
СПА-пакет №2 «повітряна куля»	40 хвилин	- розпарювання в кедровій бочці; - розслаблюючий масаж	300 грн
СПА-пакет №3 «Тисяча і одна ніч»	40 хвилин	- грязьове обгортання; - душ Віши; - активний масаж	350 грн

<i>Подарункові сертифікати</i>			
№1 «День насолоди»	2,5-3 години	- розпарення з кедровій бочці; - грязьове обгортання; - душ Віши; - релаксуючий масаж; - сульфідно-ілова парафінова маска для обличчя	1050 грн
№2 «Легкість SPA»	2,5-3 години	- пілінгування; - масаж всього тіла з пелюстками троянд; - парафіноterapia ніг та рук; - тонізуючий масаж обличчя	950 грн

Всі продукти, що використовуються в спа-послугах є екологічно чистими. Більшість з них, зроблені на основі куюльницької грязі, ропи або пелобішефіту – витяжки на основі Куюльницького лиману, що отримується шляхом пропущення через ропорно-пульсаційний апарат грязі та ропи при середньому температурному режимі.

Цінова політика додаткових послуг враховує собівартість, заробітну платню персоналу, постійні витрати, прибуток та порівняльну характеристику вартості послуг у конкурентів.

3.2. Управління якістю послуг

У сучасних умовах функціонування та розвитку ринкового господарства визначальним у забезпеченні високого іміджу та конкурентного статусу вітчизняних підприємств є оптимальне співвідношення «ціна-якість» продуктів праці. При тому велике значення надається покращанню якості продуктів праці вітчизняних підприємств відповідно до міжнародних вимог і стандартів. Ефективне управління якістю послуг надає пріоритет споживачам і спонукає підприємства розробляти комплексну політику якості, яка охоплює соціальні, економічні, технічні, правові аспекти.

Особливу актуальність набуває проблема забезпечення відповідного рівня якості послуг в СПА-закладах за умови недостатнього досвіду їх розвитку в Україні, оскільки даний ринок послуг на нашій території починає тільки розвиватися.

Підвищення якості послуг має важливе значення для репутації та популярності СПА-закладу. Надання якісних послуг відвідувачам сприяє збільшенню обсягу їх реалізації, рентабельності підприємства, зростанню престижу. Споживання послуг поліпшеної якості та більшої споживчої вартості зменшує поточні витрати споживачів та забезпечує більш повне задоволення їх вимог.

Звідси випливає необхідність постійної, цілеспрямованої, клопіткої роботи СПА-закладів щодо поліпшення якості послуг.

Затверджених систем якості оцінювання послуг встановлених в СПА-закладах наразі не розроблено, але є принципи та елементи систем якості, які охоплюють усі процеси, необхідні для забезпечення ефективності послуги, від маркетингу до її надання, включаючи аналіз послуги, встановлює «ДСТУ ISO 9004-2-96 Управління якістю та елементи системи якості. Частина 2. Настанови щодо послуг». Цей стандарт поширюється на установи, організації, підприємства, що діють на території України, незалежно від

форм власності.

Управління якістю - це такі напрями діяльності функції загальноуправління, які визначають політику в галузі якості, мету і відповідальність, а також здійснюють їх за допомогою таких засобів як планування якості, керування якістю, забезпечення якості та поліпшення якості в межах системи якості.

Керування якістю - це методи та види діяльності оперативного характеру, що їх використовують для виконання вимог до якості.

На підприємствах, до яких можна віднести СПА-заклад, якість послуг має свої особливості формування, а саме:

- неправомірно ототожнювати якість обслуговування та якість послуг;
- послуги задовольняють конкретні потреби, а не абстрактні;
- специфічні особливості якості послуг та якості продукції.

Специфічними особливостями послуг є:

- оцінити якість СПА-послуги можна лише у процесі споживання;
- СПА-послуги не підлягають збереженню та накопиченню;
- надаючи СПА-послуги, працівник СПА-закладу вступає в безпосередній контакт із споживачем;

• на відміну від товарного ринку, де товар «йде» до покупця, в сфері СПА-послуг, навпаки, споживач «йде» до СПА- підприємства, тобто послуга не підлягає транспортуванню;

• попит на СПА- послуги коливається залежно від циклів життєдіяльності людей; так, для готельного господарства характерні добові, тижневі, місячні, річні коливання попиту;

- СПА-послуга має бути індивідуальною, тобто для кожного гостя використовується свій підхід;
- СПА-послуга надається безпосередню в спеціалізованих СПА-закладах;
- процес надання СПА-послуги має супроводжуватися створенням відповідної атмосфери.

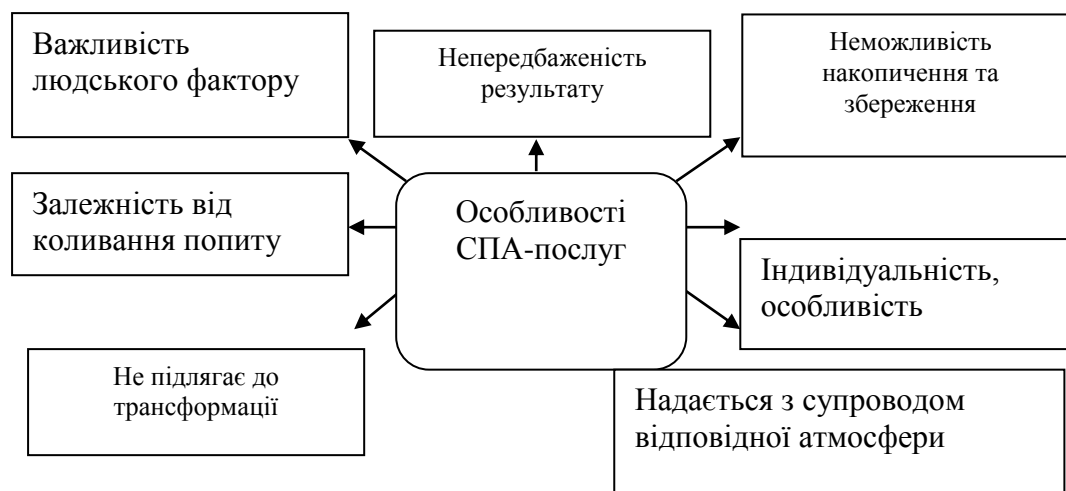


Рис. 3.1. – Особливості СПА- послуг

Нерозривність виробництва та споживання є саме тим чинником, що робить послуги дійсно послугами та відрізняє їх від товару у матеріальній формі. Коли гість отримує СПА-послугу, у нього не залишається нічого матеріального, крім сплаченого рахунку. Але ж у людини, яка купила будь-яку послугу, залишається ще спомин та враження, яким вона може поділитися з іншими.

Неминучим наслідком нерозривності виробництва та споживання є мінливість надання послуг. Якість послуги суттєво залежить від того, хто її надає та за яких умов.

На мінливість послуг впливають дві основні групи чинників:

- ступінь кваліфікації персоналу;
- високий ступінь індивідуалізації послуг відповідно до вимог споживача.

Для перевірки якості послуг використовуємо такі методи як:

Спостереження - один з найпростіших способів отримання інформації про рівень обслуговування від споживачів послуг, що не потребує витрат. Ніхто краще, ніж обслуговуючий персонал – безпосередній надавач послуг,

не знає бажань та потреб клієнтів.

Виробничі наради – це постійне джерело надходження інформації від клієнтів через персонал.

В СПА-закладах можливий такий спосіб «вимірювання задоволення» якістю обслуговування, як анкетування гостей. Мета анкетування – це спільний пошук того, що ще можна зробити, аби покращити обслуговування.

Якщо гість скаржиться, керівництво повинно бути йому вдячне за те, що він дає можливість адміністрації побачити недоліки, а отже, – вирішити проблему.

Працівникам СПА-закладу рекомендується пам'ятати такі загальні правила:

- гість завжди правий, тому не потрібно з ним суперечити;
- працівник зони прийому повинен, пропонуючи процедури, надавати інформацію, що входить в дану послугу, тобто те, що відповідає реальності;
- якщо проблему вирішити неможливо, персоналу слід визнати це якомога раніше. Честь - краща політика;
- деякі гості скаржаться, бо це їх природна риса: вони ніколи не будуть задоволені. Необхідно знаходити підхід до таких гостей.

Американськими та британськими психологами розроблені принципи реагування на скарги чи претензії при наданні відповідних послуг гостинності, що їх висловлює більшість гостей:

1. Привітайтеся з гостем. Слухайте співчутливо з підкресленою увагою.
2. Якщо можливо, краще стояти поруч з гостем. Подбайте про те, щоб інші гості не чули скарги.
3. Зберігайте спокій. Не заперечуйте та не перебивайте гостя.
4. Сконцентруйтеся на проблемі без визначення винного. Попросіть вибачення, навіть якщо ви чи фахівець з надання послуги не винні.
5. Не виправдовуйтеся, перекладаючи вину на іншого працівника. Гостя це не цікавить. Ви продемонструєте низький рівень професіоналізму.
6. Робіть нотатки щодо суті скарги, що допоможе згодом; крім того,

гостеві доведеться говорити повільніше. Сам факт запису переконує гостя, що до його проблеми серйозно ставляться.

7. Подякуйте гостеві за те, що він звернув увагу (це важливо для репутації) на дану проблему. Запевніть гостя, що все буде зроблено, постарайтесь досягти з ним співрозуміння у виборі можливих заходів.

8. Визначіть приблизний час для усунення проблеми. Дайте вказівки персоналу, який може виправити стан, та спостерігайте за заходами з усунення проблеми.

9. Запишіть скаргу та вжиті заходи у журнал зміни та доведіть суть справи до свого безпосереднього начальника.

10. Знайдіть можливість поспілкуватися з гостем пізніше, щоб впевнитися, що вжиті заходи його задовольнили.

До складової якості послуг можна віднести такі компоненти: соціальна якість, технічна, правова, економічна та функціональна (сутність яких розкрито у табл. 3.2).

Таблиця 3.2

Складові якості послуг СПА-закладу

Складові якості	Сутність складових
Соціальна якість	Відповідність СПА-послуг рівню благополуччя людей, національним та регіональним традиціям та особливостям; етика, естетика, високий рівень культури, професіоналізм фахівців
Технічна якість	Забезпечення належної матеріально-технічної бази, при наданні послуг виконання принципів комплексності, своєчасності; впровадження нових засобів механізації та автоматизації роботи

Правова якість	Відповідність послуг вимогам законодавчих актів, нормативно-технічної документації, технології обслуговування та виконання робіт, вивчення та задоволення вимог споживачів
Економічна	Послуга повинна мати корисний ефект як для споживача (задовольняти його потреби, очікування), так і для СПА-закладу (одержання прибутку)
Функціональна	Якість процесу надання СПА-послуг

Таким чином, можна зробити висновок, що СПА-послуга має бути унікальною, повинна надавати розслаблюючий ефект, приносити легкість і задоволення.

3.3 Етапи перепланування приміщень та кошторис будівельних робіт

Для проектування СПА-зони планується перепланування 8 житлових кімнат ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова» класу «стандарт» (кімната № 201, 202, 203, 204, 241, 240, 239, 238), що розташовані в правому крилі від ліфто-сходової зони. Загальна площа 1 житлової кімнати становить 17 м². Оскільки на 1 поверсі основна частина приміщень здається в аренду або призначена для технічного застосування в дипломному проекті розглядається реконструкція 2 поверху житлового корпусу №2. СПА-зона буде відділена від основного коридору житлових кімнат дверима. Всі кабінети матимуть коридорний тип розміщення, тобто складатимуться з одного загального коридору. Ширина коридорного пройому становить 2 м, довжина 12м.

Площа 2 поверху житлового корпусу №2 – 1415 м².

Перепланування в житлових кімнатах класу «стандарт» здійснюється згідно ДБН В.2.2-15-2005 Житлові будинки. Основні положення та ДБН В.3.2 2-2009 Житлові будинки. Реконструкція та капітальний ремонт.

Площі приміщень СПА-зони проектуємо згідно з вимогами ДБН В.2.2-16-2005. Культурно видовищні та дозвіллеві заклади, а також згідно нормами СанПін 2.1.2.2631-10 Склад і площа приміщень перукарський, косметичних, манікюрних, педикюних і масажних кабінетів.

Для зручного проектування приміщень і дотримання будівельних вимог, загальна площа території СПА поділена на 3 кабінети для СПА-послуг, зону прийому, кабінета лікаря-консультанта з пелоїдотерапії, зони відпочинку та підсобного приміщення.

В результаті перепланування проводиться демонтажні та монтажні роботи перегородок, санвузлів, дверей. Укрупнений кошторис на ремонтні роботи для SPA-зони наведено в таблиці 3.3.

таблиця 3.3

Укрупнений кошторис на ремонтні роботи для SPA-зони

Найменування робіт	Ціна, грн.
Підготовчі роботи для SPA-зони	
Витрати на демонтажні роботи	45500
Витрати на штукатурку стін, стелі, фарбування	42130
Витрати на установку стін	10512
Витрати на ремонт санвузла	37500
Витрати на укладку підлогового покриття (керамічна плитка)	23100
Витрати на монтаж дверей	16300
Витрати на електромонтаж	29790
Витрати на обробні роботи	17850
Використовувані матеріали (штукатурка, фарба, плитка, плінтус, двері, сантехніка, санвузол, люстри, розетки, лампочки)	232582
Всього	455,264

Висновки до Розділу 3

У РОЗДІЛІ 3 проведено розробка заходів щодо запровадження проекту, а саме:

- Характеристика основних та додаткових послуг санаторію
- Характеристика раціональної організаційної структури управління санаторію «Куяльник»
- Управління якістю послуг
- Етапи перепланування (реконструкція) приміщень та кошторис будівельних робіт.
- Проектування SPA -зони та розрахунок загальної площі об'єкта

Надано пропозиції з інших додаткових послуг: аквааеробіка, облаштування майданчика для кемпінгу, надання екскурсійних туристичних послуг [26-32].

Висновки та рекомендації

Україна володіє найрізноманітнішими природно-рекреаційними ресурсами, на базі яких функціонують санаторно-курортні заклади. Проте функціонування даних закладів не можна назвати ефективним через низку причин, що роблять галузь не конкурентоспроможною.

На сьогоднішній день місто Одеса має потужні бальнеологічні запаси, серед яких найбільш цінними є мінеральні води й ілові лікувальні грязі Куяльницького лиману, що мають значні цілющі властивості. Маючи такий природний ресурс, потрібно намагатися розвивати його, не дати можливості занепасти, оскільки значна частина людей, що приїжджає на лікування до ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова», пройшовши лікувальний курс, отримує позитивні, покращуючі результати.

Використання сульфідно-ілової грязі в області SPA зможе розширити лікувальну базу клінічного санаторію ім. Пирогова «Куяльник», сприятиме розвитку пелоїдотерапії в косметології та області надання релакс-послуг, зможе привабити більшу категорію людей.

В ході розробки нової концепції розвитку клінічного санаторію ім. Пирогова «Куяльник» було зроблено наступне:

1. Проведено аналіз літературних джерел відповідно впроваджуваної концепції.
2. Проведено аналіз конкурентів досліджуваного закладу.
3. Проаналізовано та розроблено маркетингову політику для досліджуваного закладу.
4. Проведено SWOT-аналіз, проаналізовано сильні та слабкі сторони, виявлено загрози та визначено можливості подальшого розвитку досліджуваного закладу.
5. Проведено анкетування для визначення доцільності розробки запропонованої концепції.

6. Досліджено інфраструктуру закладу, визначено основні засади для впровадження нової концепції.
7. На основі маркетингових досліджень розроблено та запропоновано нову концепцію розвитку клінічного санаторію.
8. Проаналізовано стан та якість надання спа-послуг на ринку України.
9. Розроблено інфраструктурну складову спа-зони.
10. Проаналізовано існуючу та розроблено і запропоновано нову структуру надання основних та додаткових послуг в клінічному санаторії ім. Пирогова «Куяльник».

Загальні рекомендації щодо вдосконалення діяльності санаторію

Швидкий темп інтеграції до європейського суспільства, зручне географічне положення України та швидке зростання українського бізнесу активізують приїзд до нашої країни бізнесменів та просто туристів з різних куточків світу. Тому наразі є актуальним питання про приведення санаторію ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова» до стандартів, покращення умов його функціонування.

Не дивлячись на те, що Україна має досить значну кількість санаторіїв, пансіонатів, туристичних баз в розвинених рекреаційних регіонах, більшість із них усе ще не відповідають державним стандартам.

Враховуючи проведений аналіз діяльності ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова» можна надати рекомендації щодо вдосконалення його діяльності:

- Оновлення матеріально-технічної бази.
- Розширити асортимент платних медичних та інших додаткових послуг.
- Впровадити дисконтну програму для збільшення кількості продажу путівок в осінньо-зимовий період.
- Налагодити співпрацю з профсоюзними організаціями України та за її межами.

- Налагодити співпрацю з приватними підприємствами на умовах взаєморозрахунку.
- Розширити рекламну кампанію щодо надання платних послуг санаторієм місцевому населенню та іноземним туристам.
- Заключення договорів оренди приміщень.
- Постійне проходження персоналом курсів підвищення кваліфікації.
- Введення мотивації працівників.
- Організація культурно-розважального сектору.

Оскільки ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова» є державним і фінансується з державного бюджету, то для того, щоб він ефективно працював та в майбутньому отримував високі прибутки, в даний момент необхідно залучати кошти з різних джерел.

Для отримання коштів санаторій має право надавати платні медичні та інші види послуг згідно з діючим законодавством та за тарифами, які встановлюються у відповідності з законодавством України. Оскільки ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова» вже надає платні медичні послуги, то можна лише розширити їх асортимент, а також ввести інші додаткові платні послуги, такі як SPA-процедури.

Також слід збільшити кількість продажу путівок, оскільки санаторій не є повністю завантаженим у осінньо-зимовий період. Для цього можна укласти угоди з різними організаціями та установами. Профсоюзні організації можуть забезпечити працівників лікарень та шкіл путівками. Ще однією можливістю є укладення угод з будівельними компаніями чи просто з компаніями, які готові профінансувати та допомогти санаторію в здійсненні поточного ремонту споруд, придбанні нового обладнання тощо. При цьому умовами таких контрактів можуть бути: надання певної кількості путівок для працівників даних фірм в сезонний період (травень - серпень) за зниженою вартістю; надання конференц-залів для проведення зборів та ін.

Для вдосконалення діяльності ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова» необхідно розробляти та впроваджувати нові більш ефективні методи діагностики, лікування та реабілітації хворих дітей та дорослих, які приїжджають на лікування. Для цього необхідно модернізувати медичну базу санаторію. Розширити асортимент лікувально-профілактичних заходів у басейні. Наприклад, запропонувати відпочиваючим аква-аеробіку, водну витяжку хребта та заняття з кваліфікованим тренером.

Слабо розвиненою є рекламна кампанія цього санаторію. Тому необхідно виділити кошти на розміщення реклами на телебаченні та радіо, у друкованих виданнях, та залучити інтернет-ресурси. Також у великих містах можна встановити декілька щитових реклам, щоб заохотити більшу кількість населення України до відпочинку саме у ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова». Акценти у рекламній кампанії можна робити на місце розташування санаторію, кваліфікований персонал та широкий асортимент послуг. Ще одним способом реклами ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова» може бути участь його у виставках та ярмарках, де будуть роздаватися листівки з основною інформацією про санаторій та контактними даними. Представники, що стоятимуть біля стендів, зможуть детально відповісти на запитання людей, що відвідають таку виставку та вигідно прорекламувати цей заклад відпочинку.

Щодо персоналу санаторію, то всі працівники час від часу повинні проходити курси для підвищення рівня кваліфікації, тому що з кожним роком всі у організації процесу обслуговування вдосконалюється та змінюється. Якщо виникне необхідність, то слід перекваліфікувати певний персонал для кращого обслуговування клієнтів. Оскільки проводиться автоматизація майже всіх технічних засобів, потрібно відправляти робітників санаторію на комп'ютерні курси. Необхідно також брати участь в організації та проведенні семінарів, науково-практичних конференцій для покращення лікувально-діагностичного процесу в санаторії.

Впровадити ряд заходів, спрямованих на заохочення праці робітників. Застосовувати систему надбавок до основної тарифної ставки (посадового окладу), в тому числі: за знання мови, за працю в вихідні і святкові дні.

При прийнятті на роботу нового персоналу, необхідно проводити для них навчання та ознайомлення з процесом роботи, а також проводити з ними медичну практику.

Ще одним аспектом, на який слід звернути увагу - це трансфер гостей до санаторію. Для більшої зручності відпочиваючих, слід обов'язково організовувати їх зустріч та проводи. На вокзалах міста Одеса можна направляти автобус, де на гостей буде чекати представник санаторію. Цю послугу можна зробити платною та виконувати за бажанням клієнта.

Рекомендовано запровадження анімаційних програм для відпочиваючих.

Список літератури:

1. Закон України «Про курорти» (Із змінами, внесеними згідно із Законом N 3370-IV (3370-15) від 19.01.2006, ВВР, 2006, N 22, ст.184).
2. ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги».
3. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Уч. пособие. -Минск: ООО «Новое знание», 2002. -216 с.
4. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні: Навч.посібник. - Чернівці: Зелена Буковина, 2003.-344 с.
5. Лобода М. В. Курорти України. Минуле та сучасне. Санаторно-курортні заклади ЗАТ «Укрпрофоздоровниця»: Навч.посібник.-Київ:Тамед, 2002.-303с.
6. Мальська М.П. Основи туристичного бізнесу: Навч.посібник. - Київ: Центр навчальної літератури., 2004.- 272с.
7. Мальська М.П., Пандяк І.Г.Готельний бізнес: теорія та практика: Навч. посіб. Київ: ЦУЛ, 2009.- 472 с.
8. Нелюбін В. Рекреаційна сутність санаторно-курортної справи / Соціальне забезпечення. - 2005. - С.16-17
9. Панкова Є.В. Туристичне краєзнавство: Навч.посібник.-Київ: Альтерпрес, 2003.- 352 с.
10. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва. 2007.-344 с.
11. Рутинський М.Й. Географія туризму України: Методичний посібник: Вид. 2-ге.- Київ: Центр навчальної літератури , 2004.- 160 с.
12. Словник-довідник: Екологія, здоров'я, курорти, туризм / Під. Ред.В.І.Криворучко, Л. В. Криворучко. - М., 1997. - С.84.
13. Царфіс П.Г. Основні принципи лікування хворих на курортах СРСР / П. Г. Царфіс .- М.: Медицина, 1975 .- С.31.
14. Школа І.М. Менеджмент туристичної індустрії: Навчальний посібник. - Чернівці: Центр навчальної літератури, 2003.- 180 с.

15. Щур І.М. Спортивно-оздоровчий туризм: Навчальний посібник. - Київ: Альтпрес, 2003.- 232 с.
16. Статистичний щорічник 2010: Державна служба статистики України.- Київ: Август-трейд, 2011.- 559 с.
- 17.Лобода М.В., Колесник Е.О., Сергієнко Б.А. та ін., "Курортні ресурси України" 1999р..
- 18.Офіційний сайт Клінічного санаторію ім. Пірогова «Куяльник» [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://kuyalnik.com.ua/>
- 19.Офіційний сайт он-лайн бронювання готелів [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://booking.com/>
- 20.Рейтинг санаторно-курортних закладів України [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://uc.od.ua/news/Region/1176757.html>
- 21.Офіційний сайт готелю «AQUAParadise» [Електронний ресурс] / Режим доступу:<http://http://sovinyon-aqua.com.ua/>
22. Офіційний сайт готелю «Гранд Марин» [Електронний ресурс] / Режим доступу:<http://http://grand-marine.com.ua/>
- 23.Офіційний сайт готелю «Арк Палас» [Електронний ресурс]/ Режим доступу:<http://ark-spa.com/>
- 24.Развитие СПА индустрии [Електронний ресурс]/ Режим доступу:<http://caramelca.ru/spa/198/>
- 25.Статистичний бюлетень: Головне управління статистики Одеської області.
26. Костянтин Дмитрович Бабов, Олена Михайлівна Нікіпелова, Альона Юріївна Кисилевська, Людмила Борисівна Солодова, Світлана Іванівна Ніколенко. Стабілізація мінеральних вуглекислих вод при їх виробництві : метод. посібник – наук.-дослід. ін-т мед. реабілітації та курортології, 2013
- 27.Лікувальні властивості сульфідно-ілової грязі [Електронний ресурс]/ Режим доступу:<http://lechebnaya-gryaz.com/>
- 28.Управління спа-салонем. Основні правила. [Электронный ресурс]. - Режимдоступа: <http://SPAday.ru/>

- 29.Роглев Х.Й. Управління сучасним готельним комплексом: Навч.посіб./За редакцією члена-кор. НАН України, д.е.н, професора Дорогунцова С.І. – К.: Ліра-К, 2005. – 520 с.
30. Нечаюк Л.І., Телеш Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент: Навчальний посібник. – К.: Центр навчальної Літератури, 2003. – 348 с
31. Давидова О. Ю. Управління якістю надання послуг. – Харків ХНАМГ, 2012. - 97с.
32. Данько Н.І. Управління якістю готельних підприємств в Україні. – Науковий журнал, 2014.

Додаток Б. Перевірка на антиплагіат

Перевірка тексту на плагіат

Кваліфікаційна робота бакалавра.

ТЕМА: «Сталість розвитку лікувально-оздоровчого туризму та рекреаційно курортного обслуговування в м. Одеса та в Одеській області»

Частина комплексної кваліфікаційної роботи на тему:
Шляхи розширення асортименту послуг для іноземних туристів та рекреантів на ДП Клінічний санаторій «ім. Пирогова»

Засіб перевірки UniCheck

Унікальність по фразам > 30 %

Унікальність по словам > 30 %



Ім'я користувача:
Федір Трішин

ID перевірки:
1011609532

Дата перевірки:
18.06.2022 17:06:01 EEST

Тип перевірки:
Doc vs Internet + Library

Дата звіту:
18.06.2022 17:09:26 EEST

ID користувача:
100009626

Назва документа: кваліфікаційна робота_Ангельчук Катерина

Кількість сторінок: 78 Кількість слів: 13407 Кількість символів: 97910 Розмір файлу: 3.44 MB ID файлу: 1011477968

40.5%
Схожість

Здобувача/ки Юмашева Є.Ю.
(Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

Керівник/ки д.е.н., доц. Саркісян Г.О.
(Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

к.т.н., ст.. викл. Шейда Голбат К.А.
(Ім'я ПРІЗВИЩЕ)