

Міністерство освіти і науки України
Університет митної справи та фінансів
Факультет інноваційних технологій

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття ступеня бакалавра
за освітньо–професійною програмою «Готельно–ресторанна справа»

на тему: «Організація wellness–послуг в готелі»

Виконав:
здобувач ІV курсу спеціальності
241 «Готельно–ресторанна справа»
Романюк І. Ю.

Керівник:
д.е.н., проф. Юдіна О.І.

Дніпро – 2024

АНОТАЦІЯ

Романюк І.Ю. Організація wellness–послуг в готелі. Кваліфікаційна робота на здобуття ступеня вищої освіти «бакалавр» за спеціальністю 241 Готельно-ресторанна справа. – Університет митної справи та фінансів, Дніпро.

Метою дослідження є: узагальнення теоретичних основ, розробка інструментарію та розробка практичних рекомендацій щодо удосконалення процесу організації wellness-послуг у готелі.

Об'єктом дослідження є процес організації wellness-послуг в готелі.

Предмет дослідження – організація wellness-послуг в готелі.

У дослідженні використано загально-наукові та спеціальні методи дослідження. У тому числі: аналіз та синтез (для визначення особливостей поняття «wellness», «wellness-готелі» тощо), системний аналіз (для розкладення на структурні частини поняття «wellness-послуг»), групування та табличний (для наочного відображення результатів), метод економічного аналізу (для обґрунтування та визначення ефекту від впроваджених заходів), експертний метод (посилання на думки експертів в напрямку запровадження wellness-послуг).

Виходячи з поставленої мети, в роботі охарактеризовано концепцію wellness, її складові в організації роботи готельних підприємств; визначено особливості організації wellness-послуг у готелях; проаналізовано особливості організації діяльності та фінансові результати ТОВ «МЕНОРА ЛТД»; здійснено аналіз зовнішнього та внутрішнього середовища ТОВ «МЕНОРА ЛТД»; визначено напрями удосконалення процесу організації wellness-послуг у готелі «Менора»; обґрунтовано економічну ефективність впровадження додаткових wellness-послуг у готелі «Менора»; розроблено пропозиції щодо підвищення якості wellness-послуг у готелі «Менора».

Практичне значення визначається можливістю використання результатів кваліфікаційної роботи в удосконаленні процесу організації wellness-послуг в готелі на основі впровадження інноваційних wellness-послуг та організації роботи фіто-бару.

Робота складається зі вступу, трьох розділів, дев'яти підрозділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Повний обсяг роботи становить 80 сторінок друкованого тексту. Робота містить 19 таблиць, 9 рисунків, список використаних джерел з 43 найменувань.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: WELLNESS-ПОСЛУГИ, WELLNESS-ГОТЕЛІ ТА ПРОГРАМИ, ОРГАНІЗАЦІЯ ДІЯЛЬНОСТІ, ЗДОРОВЕ ХАРЧУВАННЯ, АНАЛІЗ, ЕФЕКТИВНІСТЬ, ПРОЦЕС ОБСЛУГОВУВАННЯ, РОЗВИТОК.

ANNOTATION

Romanyuk I.Yu. Organization of wellness services in a hotel. Qualification work for obtaining a higher education degree "bachelor" in specialty 241 Hotel and restaurant business. – University of Customs and Finance, Dnipro.

The purpose of the study is: generalization of theoretical foundations, development of tools and development of practical recommendations for improving the process of organizing wellness services in a hotel.

The object of the study is the process of organizing wellness services in a hotel.

The subject of the study is the organization of wellness services in a hotel.

The study used general scientific and special research methods. Including: analysis and synthesis (to determine the features of the concept of "wellness", "wellness hotels", etc.), system analysis (to decompose the concept of "wellness services" into structural parts), grouping and tabular (for a visual display of results), economic analysis method (to substantiate and determine the effect of the implemented measures), expert method (reference to the opinions of experts in the direction of introducing wellness services).

Based on the set goal, the work describes the concept of wellness, its components in the organization of the work of hotel enterprises; identifies the features of the organization of wellness services in hotels; analyzes the features of the organization of activities and financial results of LLC "MENORA LTD"; analyzes the external and internal environment of LLC "MENORA LTD"; identifies areas for improving the process of organizing wellness services in the Menora hotel; justifies the economic efficiency of introducing additional wellness services in the Menora hotel; develops proposals for improving the quality of wellness services in the Menora hotel.

The practical significance is determined by the possibility of using the results of the qualification work in improving the process of organizing wellness services in a hotel based on the implementation of innovative wellness services and organizing the work of a phyto-bar.

The work consists of an introduction, three chapters, nine subsections, conclusions, a list of sources used and appendices. The full volume of the work is 80 pages of printed text, which contains 19 tables, 9 figures, a list of sources used from 43 items.

KEYWORDS: WELLNESS SERVICES, WELLNESS HOTELS AND PROGRAMS, ORGANIZATION OF ACTIVITIES, HEALTHY NUTRITION, ANALYSIS, EFFICIENCY, SERVICE PROCESS, DEVELOPMENT.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ WELLNESS-ПОСЛУГ У ГОТЕЛЯХ.....	7
1.1. Концепція wellness, її складові в організації роботи готельних підприємств. .	7
1.2. Особливості організації wellness-послуг у готелях.....	12
1.3. Компоненти та етапи організації wellness-послуг у готелях.....	17
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1.....	28
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ОСОБЛИВОСТЕЙ ОРГАНІЗАЦІЇ WELLNESS-ПОСЛУГ У ТОВ «МЕНОРА ЛТД» (ГОТЕЛЬ «МЕНОРА»).....	30
2.1. Загальна організаційно-економічна характеристика готелю «Менора»	30
2.2. Аналіз зовнішнього та внутрішнього середовища готелю «Менора».....	39
2.3. Особливості організації та технології надання wellness-послуг у готелі «Менора»	44
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2.....	48
РОЗДІЛ 3 УДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСУ ОРГАНІЗАЦІЇ WELLNESS-ПОСЛУГ У ГОТЕЛІ «МЕНОРА»	50
3.1. Напрями удосконалення процесу організації wellness-послуг у готелі «Менора»	50
3.2. Обґрунтування економічної ефективності впровадження додаткових wellness-послуг в готелі «Менора»	56
3.3. Пропозиції щодо підвищення якості wellness-послуг у готелі «Менора»	65
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3.....	69
ВИСНОВКИ	71
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	74
ДОДАТКИ	79

ВСТУП

Актуальність теми. В сучасному світі, де здоров'я та благополуччя стають все більшим пріоритетом для людей, wellness-послуги набувають великого значення у готельній індустрії. Цей тренд не лише відповідає наростаючій свідомості про здоровий спосіб життя, а й відповідає на змінювані уявлення споживачів послуг про ідеальне перебування в готелі. Сьогодні wellness-послуги стають ключовим елементом стратегій різних готелів у відповідь на зростаючий попит споживачів і дозволяють їм відрізнятись на ринку та створювати унікальні пропозиції для своїх гостей. Впровадження wellness-послуг у діяльність закладів розміщення сприяє не лише залученню нових клієнтів, але й підвищує рівень задоволеності вже існуючих гостей. Люди, які вибирають готелі з розширеним асортиментом wellness-послугам, зазвичай набувають в таких закладах відчуття покращення свого здоров'я та емоційного стану, що сприяє позитивному враженню від відпочинку і забезпечує повторний візит. Wellness-послуги у готельній індустрії відіграють важливу роль у задоволенні сучасних потреб споживачів у здоровому способі життя і збереженні власного благополуччя.

Аналіз останніх публікацій показав, що проблеми процесу організації wellness-послуг у готелі висвітлюються в працях таких вчених: С. Білоус, А. Боднар, С.Бубела, А.Лук'янець, А. Касич, В. Нестаренко, Р. Окрепкий, Н. Стеблюк, О.Юдіна, С. Гапоненко тощо.

Метою кваліфікаційної роботи бакалавра є узагальнення теоретичних основ, розробка інструментарію та розробка практичних рекомендацій щодо удосконалення процесу організації wellness-послуг у готелі.

Для досягнення поставленої мети, потрібно вирішити такі завдання:

- охарактеризувати концепцію wellness, її складові в організації роботи готельних підприємств;
- визначити особливості організації wellness-послуг у готелях;
- проаналізувати особливості організації діяльності та фінансові результати ТОВ «МЕНОРА ЛТД»;

- здійснити аналіз зовнішнього та внутрішнього середовища ТОВ «МЕНОРА ЛТД»;
- визначити напрями удосконалення процесу організації wellness-послуг у готелі «Менора»;
- обґрунтувати економічну ефективність впровадження додаткових wellness-послуг у готелі «Менора»;
- розробити пропозиції щодо підвищення якості wellness-послуг у готелі «Менора».

Об'єктом дослідження є процес організації wellness-послуг в готелі.

Предмет дослідження – організація wellness-послуг в готелі.

Методи дослідження. У дослідженні використано загально-наукові та спеціальні методи дослідження. У тому числі: аналіз та синтез (для визначення особливостей поняття «wellness», «wellness-готелі» тощо), системний аналіз (для розкладення на структурні частини поняття «wellness-послуг»), групування та табличний (для наочного відображення результатів), метод економічного аналізу (для обґрунтування та визначення ефекту від впроваджених заходів), експертний метод (посилання на думки експертів в напрямку запровадження wellness-послуг).

Інформаційну базу дослідження складають наукові праці вітчизняних учених; статистичні данні, дані з офіційного сайту готелю «Менора», його внутрішньої документації та публічної інформації.

Практична значущість дослідження. Результати дослідження мають практичне значення для готелю «Менора» та можуть бути використані для удосконалення процесу організації wellness-послуг у готелі.

Структура роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, дев'яти підрозділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Повний обсяг роботи становить 80 сторінок друкованого тексту. Робота містить 19 таблиць, 9 рисунків, список використаних джерел з 43 найменувань.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ WELLNESS-ПОСЛУГ У ГОТЕЛЯХ

1.1. Концепція wellness, її складові в організації роботи готельних підприємств

Поняття «wellness» походить від англійського слова «well-being», що означає загальний стан благополуччя і здоров'я людини. Воно було вперше введене в обіг у 1950-1960-х роках в США, коли американський лікар Хелберт Данн запропонував термін «wellness» для опису гармонійного поєднання фізичного, ментального та соціального благополуччя [21; 39]. Завдяки прогресу науки та медицини, це поняття розширилося, включаючи ідеї про попередження хвороб, збереження високого рівня енергії і досягнення загального гармонійного стану. Сьогодні wellness представляє собою комплексну концепцію, що охоплює різноманітні послуги і підходи, спрямовані на покращення якості життя і загального здоров'я людей.

Сучасні туристи все частіше звертають увагу на збереження і покращення свого здоров'я під час відпочинку, що сприяє розвитку wellness-туризму, де готелі відіграють важливу роль.

SPA-туризм та wellness-туризм, за висловом Галасюка С.С., є відносно новими підвидами лікувально-оздоровчого туризму, які мають схожість за сутністю, але не є повністю ідентичними одне одному [7]. Згодні з поглядом вченої, вважаємо важливим звернути увагу на наступне. По-перше, ці напрямки стали популярними в другій половині ХХ століття, коли уявлення про здоров'я та благополуччя значно розширились. Раніше основний акцент в лікувально-оздоровчому туризмі був зроблений на лікування конкретних захворювань та реабілітацію, в той час як сучасний підхід охоплює загальне фізичне, психічне та емоційне самопочуття людини. Сьогодні ж «SPA» представляє собою комплекс оздоровчих процедур з використанням води з лікувальними властивостями (мінеральної, морської, прісної), а також морських водоростей, солі, лікувальних грязей і цілющих рослин [9; 33]. До основних методів SPA-технологій у wellness-

туризмі входять гідротерапія, ароматерапія, кліматотерапія, ландшафтотерапія, геліотерапія, використання природних лікувальних ресурсів, таких як мінеральні або грязьові джерела, масаж, фізіотерапія, йога та медитація. [8].

Потрібно відзначити, що розвиток SPA– та wellness-туризму відображає суспільні зміни в пріоритетах і потребах. Сучасні люди все більше шукають можливості для відновлення енергії, стресорозрядки та покращення якості життя. Це призводить до з'яви нових форм туристичних послуг, які комбінують традиційні медичні процедури з релаксацією, фізичною активністю та здоровим харчуванням. SPA-центри та wellness-курорти пропонують комплексні програми, які включають масажі, ароматерапію, фітнес-заняття, дієтичні консультації, медитацію та інші корисні послуги. Тобто схематично місце wellness-туризму можна відобразити як на рис. 1.1.



Рисунок 1.1 – Складові лікувально-оздоровчого туризму

Джерело: складено автором на основі [7]

За визначенням Л. Устименко та Н. Булгакової, велнес (wellness) є стан

фізичного і душевного благополуччя, гармонії тіла та душі, релаксації і відновлення сил організму за допомогою активної оздоровчої діяльності [34].

Wellness є комплексною системою оздоровлення, спрямованою на досягнення емоційної і фізичної гармонії в умовах сучасного міського життя [5; 19]. У Європі поняття «wellness» поєднує wellness-готелі, wellness-центри, wellness-комплекси, SPA-центри. Приблизний переклад «wellness» – «прекрасне самопочуття» [12; 38].

Основним завданням wellness є запобігання та профілактика хвороб та ознак старіння [3; 16]. Отже, концепція wellness полягає у створенні гнучкої системи обслуговування, що інтегрує рекреаційні, медичні, фізичні, психологічні, культурні та соціальні ініціативи з метою загального покращення здоров'я людини.

У готельному бізнесі сьогодні концепція wellness представляє собою інноваційний підхід до організації діяльності підприємств, спрямований на надання високоякісних послуг для задоволення зростаючих потреб споживачів у підтримці здорового способу життя.

Зміст концепції wellness ґрунтується на досягненні особливого стану, загального почуття благополуччя, яке розглядає людину як цілісний організм (органічну систему), що складається з фізичного, духовного й інтелектуального здоров'я, впливаючи на неї через її оточення [18].

Концепція Wellness базується на чотирьох основних принципах: здорове харчування, регулярна помірنا фізична активність, практика когнітивних вправ; розуміння цінності природи та її продуктів [15].

Отже, основними структурними елементами цієї концепції є помірна і комфортна фізична активність, збалансоване харчування, комплексний догляд за шкірою, якісний відпочинок, оптимізм і позитивне мислення. Таким чином, на основі встановленого змісту, принципів та основних елементів концепції wellness здійснюється організація діяльності готельних підприємств щодо формування спектру додаткових послуг рис. 1.2).



Рисунок 1.2 – Складові концепції wellness в організації діяльності готельних підприємств.

Джерело: складено автором на основі [15, 18].

Крім того, wellness виступає як особливий простір для релаксації і енергетичного зарядження, де можна насолоджуватися приємними процедурами і унікальною атмосферою. Деякі готелі активно впроваджують продукти, спрямовані на здоровий спосіб життя, в різноманітні аспекти своєї діяльності – від меню страв і напоїв до зручностей у номерах.

Найбільші лідери оздоровчих послуг на ринку послуг в готельній сфері можна виділити: Westin Wellness Escapes, Even Hotels, InterContinental Hotels Group та ін.

Концепція wellness-готелю визначається на початкових етапах проектування з урахуванням унікальних послуг та зручностей, які роблять оздоровчі готелі відмінними від традиційних готелів. При розробці цієї концепції особлива увага приділяється специфічним оздоровчим послугам і зручностям, які пропонуються гостям. Зазвичай вони включають спа-обладнання, спортивні зали та фітнес-центри, спрямовані на поліпшення фізичного стану відвідувачів.

Крім того, концепція визначає терміни перебування гостей, наявність або відсутність алкогольних напоїв, організацію медичних та консультаційних послуг, зонування простору для створення комфортних умов для різних видів активностей і відпочинку. Концепція уточнює профіль оздоровчих програм, які можуть включати програми для покращення здоров'я, відновлення сил, зняття стресу, схуднення і т. ін., щоб гості могли вибрати ті послуги, що найкраще відповідають їхнім потребам та очікуванням.

Враховання цих аспектів на етапі проектування сприяє ефективному функціонуванню готелю як центру оздоровлення, який привертає споживачів, зацікавлених у покращенні свого фізичного і психічного здоров'я. Такий підхід сприяє створенню унікальної атмосфери та організації послуг, що відповідають сучасним тенденціям у галузі wellness-туризму.

Концепції wellness-готелів часто роблять акцент на значенні здорового харчування і обізнаному виборі продуктів харчування та напоїв як ключових елементів забезпечення здорового способу життя для гостей. Це означає, що готелі настійно пропагують вживання натуральних та корисних продуктів, які сприяють загальному стану здоров'я та відповідають вимогам сучасного підходу до здорового харчування.

Додатково, концепції Wellness-готелів також звертають увагу на зменшення споживання стимулюючих речовин, таких як кофеїн, алкоголь або тютюн. Це спонукає гостей приділяти більше уваги своєму фізичному та психічному стану здоров'я, сприяє покращенню якості сну, зниженню рівня стресу та загальному підвищенню енергії та життєвої сили людини.

Концепції wellness-готелів включають складові, спрямовані на духовний та інтелектуальний розвиток гостей, а також на їх особистісне зростання. Це може охоплювати організацію медитаційних сесій, занять йогою, воркшопів з особистісного розвитку або спеціалізованих курсів, які допомагають гостям знайти гармонію і баланс у своєму житті.

Інтеграція концепції wellness у готельну індустрію представляє собою новаторський та перспективний напрямок розвитку галузі. Зазвичай розробка

нових продуктів або послуг відбувається поетапно і систематично, з урахуванням поточних ринкових тенденцій.

Отже, на підставі розглянутих аспектів можна зробити висновок, що концепція wellness відіграє ключову роль у сучасній готельній індустрії як інноваційний напрямок. Важливо зазначити, що такий підхід дуже актуальний через зростання інтересу до здорового способу життя серед сучасних мандрівників. Інтеграція елементів wellness у готельні комплекси дозволяє залучати нових клієнтів, які не лише шукають комфортне розміщення, але й можливості для оздоровлення та відновлення сил.

1.2. Особливості організації wellness-послуг у готелях

Організація wellness-послуг у готелях має певні унікальні особливості в оздоровчому сегменті підприємств розміщення, в якому виділяють wellness-готелі та wellness-центри (рис. 1.3).

Wellness-готелі – це заклади розміщення, які, крім стандартних послуг, пропонують різноманітні рекреаційні та оздоровчо-профілактичні послуги [2]. Поняття «wellness-готель» використовує західну термінологію і означає спеціалізоване готельне підприємство, яке пропонує програми для покращення здоров'я, засновані на виявленні індивідуальних ризикових факторів та їх корекції [14;33].

Отже, wellness-готелі – це підприємства гостинності, які спеціалізуються на створенні сприятливого середовища для оздоровлення та відновлення здоров'я гостей, надаючи широкий спектр послуг, спрямованих на фізичне, емоційне та психічне благополуччя.

Оздоровчі послуги споживаються передусім гостями, для яких створення персоналізованої стратегії збереження здоров'я є ключовим мотивом подорожі [40].



Рисунок 1.3 – Відмінності в організації роботи готельних підприємств на засадах Wellness

Джерело: складено автором на основі [26]

Останнім часом галузь wellness стрімко розвивається, пропонуючи клієнтам сучасні технології та різноманітні послуги. Цей сегмент включає сучасне здорове харчування, фітнес, спортивний відпочинок, організацію фестивалів, гастрономію, енотерапію, таласотерапію та медотерапію в wellness-центрах і готелях, що розташовуються в українських готельних комплексах [25; 33].

Wellness-готелі можуть бути розділені на два основних типи залежно від їх спеціалізації та особливостей організації wellness-послуг. Перший тип – цільові wellness-готелі – зосереджені на використанні одного конкретного методу оздоровлення. Наприклад, це можуть бути готелі, спеціалізовані на масажі або

таласотерапії, де основний акцент робиться на певному виді лікування чи процедури.

Другий тип – комплексні wellness-готелі – включають в себе декілька методів оздоровлення. Такі готелі надають гостям можливість вибору з більш широкого асортименту послуг, які охоплюють різні аспекти фізичного, емоційного та психічного оздоровлення. Наприклад, у таких готелях можуть пропонувати SPA-процедури, фітнес-зали, йога-сесії, заняття з медитації, спеціалізовані дієтологічні програми та інші здоров'язберігаючі послуги.

Готелі, які спеціалізуються на wellness-послугах, пропонують різноманітні програми для підтримки здоров'я та поліпшення самопочуття гостей. Ці програми включають широкий спектр послуг, від загальних пакетів догляду за тілом до більш спеціалізованих, які спрямовані на досягнення конкретних результатів протягом тривалого періоду.

Зокрема, серед доступних програм можуть бути пакети для зниження ваги, спрямовані на зняття стресового напруження, підтримку здоров'я хребта та суглобів, а також підвищення імунітету. Ці програми адаптовані до індивідуальних потреб гостей і сприяють досягненню конкретних цілей у покращенні фізичного та психічного стану.

Важливим аспектом є те, що такі програми часто включають не лише процедури та техніки, але й підтримку та консультації від фахівців, які допомагають гостям впроваджувати здорові звички у повсякденне життя. Це сприяє досягненню не лише миттєвих результатів, а й підтримує довгострокові користі для здоров'я та самопочуття. Відвідувачі цих готелів залучаються до занять йогою, вживання трав'яних чаїв, відвідування процедур з гартування та активного відпочинку на природі. Вони мають можливість отримати нові знання, відвідавши індивідуальні консультації спортивного тренера, лікаря-фізіотерапевта, косметолога та інших фахівців у галузі wellness-послуг [33]. Такий інтегрований підхід до здоров'я та благополуччя гостей робить wellness-готелі привабливими для тих, хто цінує комплексний підхід до здорового способу життя та шукає способи для покращення свого загального самопочуття.

Відповідно до цих підходів, можна розрізняти wellness-готелі за особливостями організації wellness-послуг (рис. 1.4).

Wellness-центри представляють собою сучасні, поліфункціональні рекреаційні комплекси вищого класу [28].

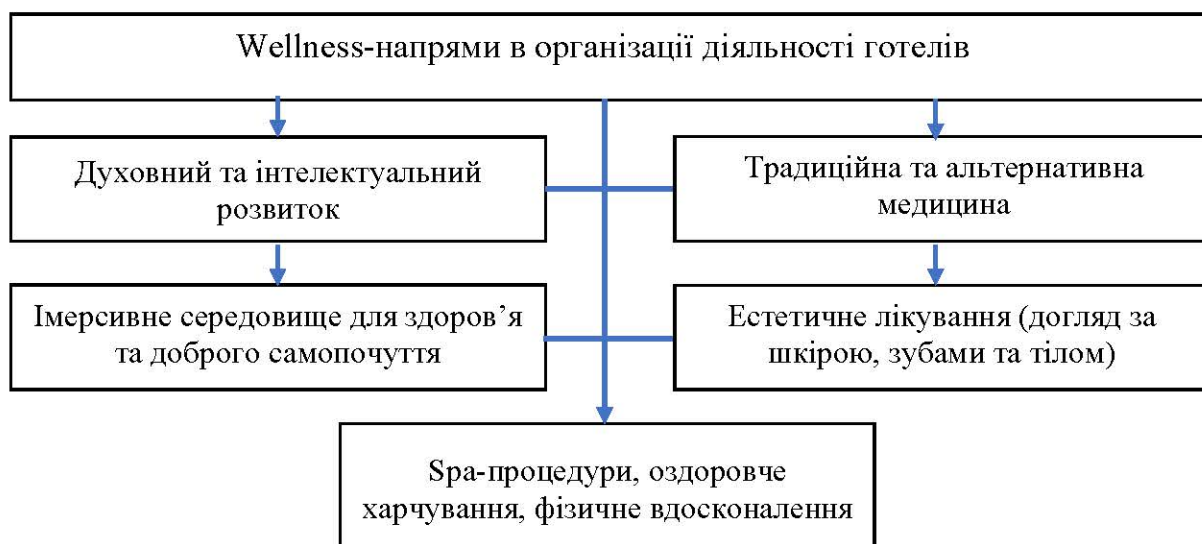
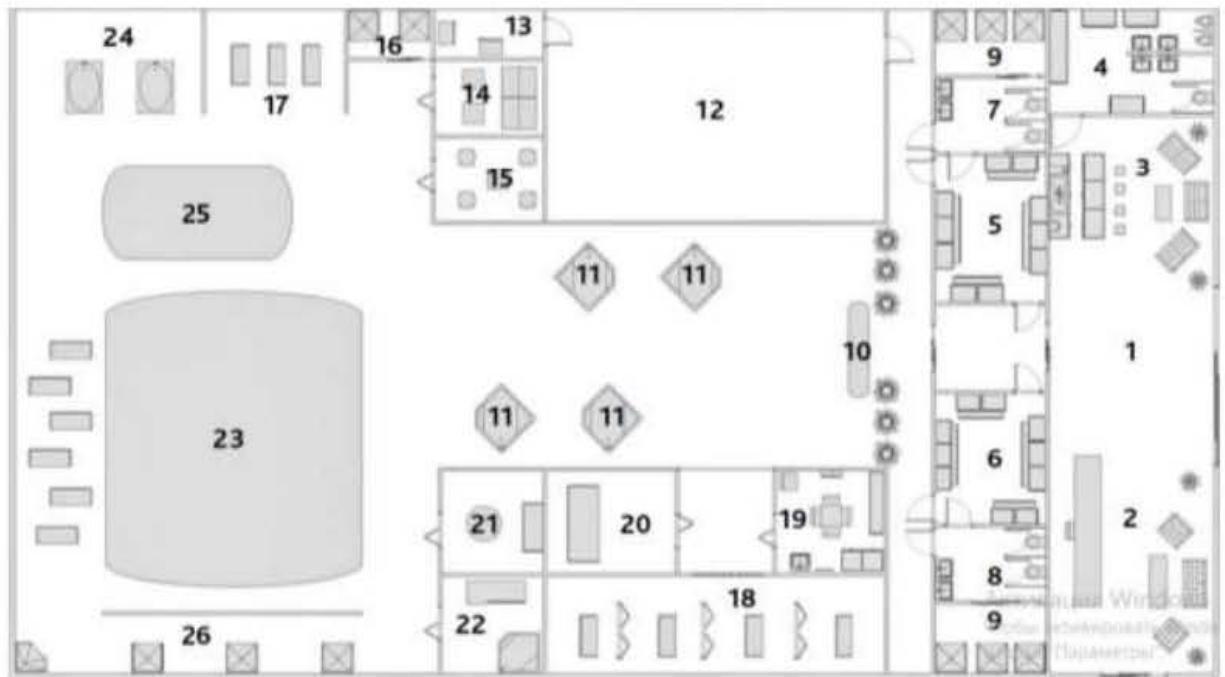


Рисунок 1.4 – Основні напрями (профіль) діяльності з організації wellness-послуг у готелях.

Джерело: складено автором на основі [26]

Wellness-центр в готелі є спеціалізованим простором з унікальною атмосферою, де доступні різноманітні оздоровчі послуги та інфраструктура, такі як басейн, сауна і тренажерний зал. Цей центр є ключовим елементом розвитку готельного комплексу, що додає йому конкурентну перевагу, привертає клієнтів і сприяє збільшенню загального доходу готельного підприємства. Ключовими компонентами wellness-центру, які відіграють важливу роль у формуванні зручностей та комфортних умов для відвідувачів, є роздягальні, туалетні та душові кімнати (рис. 1.5). Ці елементи є важливою складовою загального враження користувача, які забезпечують необхідні умови для підготовки гостей до спа-процедур чи фітнесу та після їх проходження. Крім того, сауна та лазня є невід'ємною частиною wellness-центру, де гості можуть розслабитися та відновити енергію. Приміщення для охолодження, такі як холодний душ,

автомат з льодом та басейн з холодною водою, додають контрастність і допомагають відновити тонус. Ці елементи є важливими для здоров'я, оскільки допомагають організму відновити енергію після сеансів з високими температурами у сауні чи лазні. Гідромасаж у джакузі також відноситься до додаткової лікувально-оздоровчої процедури.



- | | | |
|-------------------------|----------------------------|---------------------------|
| 1. Вестибюль | 9. Душові кабінки | 18. Масажний кабінет |
| 2. Рецепція | 10. Ванночка для миття ніг | 19. Кімната для персоналу |
| 3. Фітобар | 11. Тропічні дощі | 20. Солярій |
| 4. Шафа | 12. Фітнес-зала | 21. Турецька лазня |
| 5. Чоловіча роздягальня | 13. Магазин обладнання | 22. Ванна Кнайпа |
| 6. Жіноча роздягальня | 14. Фінська сауна | 23. Басейн |
| 7. Чоловічий туалет | 15. Російська лазня | 24. Гарячі ванни |
| 8. Жіночий туалет | 16. Крижана печера | 25. Гарячий басейн |
| | 17. Тепідарій | 26. Струменевий душ |

Рисунок 1.5 – Проект просторової організації Spa-Wellness центру

Джерело: складено автором на основі [43]

Джакузі, або гідромасажні ванни, сприяють релаксації та мають лікувальний ефект завдяки поєднанню теплої води і гідромасажу. Ці процедури покращують кровообіг, розслабляють м'язи та сприяють відновленню після напруженого дня або інтенсивних тренувань. Зона відпочинку розташована поруч з усіма переліченими функціональними об'єктами з метою забезпечення

гостям спокійної атмосфери відпочинку та отримувати послуги здорового харчування, що включають обслуговування напоями, асортимент яких відповідає вимогам і побажанням кожного споживача. Впровадження wellness-послуг потребує не лише фінансових витрат на обладнання та інфраструктуру, але й професійної підготовки персоналу. Всі ці фактори сприяють підвищенню якості обслуговування, удосконаленню і розвитку діяльності закладу розміщення та його конкурентоспроможності на ринку. Такий підхід не лише приваблює нових гостей, але й підтримує повернення попередніх клієнтів, що сприяє підвищенню лояльності до бренду готелю.

Отже, було визначено основні компоненти та етапи організації wellness-послуг у готелях. Розглянуто напрями та особливості діяльності wellness-готелів та wellness-центрів, які базуються на духовному та інтелектуальному розвитку, традиційної та альтернативної медицині, естетичному лікуванні, імерсивному середовищі для здоров'я та доброго самопочуття, SPA -процедурах, оздоровчому харчуванні, фізичному вдосконаленні. Надано характеристику різним видам wellness-послуг, які включають: сучасне здорове харчування, фітнес, спортивний відпочинок, гастрономію, таласотерапію, енотерапію, медотерапію. Розглянуто склад фітнес-занять та описано такі їх види, як йога, пілатес, силові тренування та кардіотренування.

1.3. Компоненти та етапи організації wellness-послуг у готелях

Обслуговування у готелі являє собою комплекс заходів, спрямованих на забезпечення високого комфорту і задоволення різноманітних побутових, господарських і культурних потреб споживачів [11].

Гості висококласних wellness-готелів можуть вибирати між сучасними та традиційними методами оздоровлення, класичними і нетрадиційними підходами до медицини. Їм надають індивідуально складені програми фізичних тренувань, а також повний спектр послуг догляду за тілом. Відвідувачі цих готельних

комплексів можуть брати участь у йога-сесіях, насолоджуватися трав'яними чаями, гартуванням та активним відпочинком на природі. У гостей таких готелів є можливість отримати індивідуальні консультації від спортивного тренера, лікаря-фізіотерапевта, косметолога та інших спеціалістів у галузі wellness-послуг [20]. Wellness-послуга може бути реалізована в двох форматах: в одному випадку вона функціонує як оздоровча програма, що оплачується гостем і спрямована на досягнення конкретних результатів протягом певного періоду. В іншому випадку вона є додатковою послугою, зазвичай надається один раз, проте сприяє формуванню індивідуального іміджу готелю. У літературних джерелах wellness-послуги поділяються за певними видами, тобто складаються з наступних компонентів: сучасне здорове харчування, фітнес, спортивний відпочинок, гастрономія, таласотерапія, енотерапія, медотерапія (рис.1.6). Фітнес-послуги стають все більш популярними серед гостей готелів, оскільки люди активно прагнуть підтримувати здоровий спосіб життя навіть під час подорожей. Введення фітнес-залу та пропозиція різноманітних фітнес-програм робить готель більш привабливим для активних осіб і тих, хто ставить на перше місце своє здоров'я.



Рисунок 1.6 – Види wellness-послуг

Джерело: складено автором на основі [25, с. 71]

Види фітнес-занять, які пропонують готелі, є надзвичайно різноманітними і включають йогу, пілатес, силові тренування та кардіотренування (рис. 1.7).

Йога – це система психофізичної практики, яка включає духовні, ментальні та фізичні методи зміни свідомості, тіла та психіки. Основою йогічних вправ є пози, відомі як асани, які утримуються протягом деякого часу без руху, зосереджуючись переважно на правильному диханні. Ці пози спрямовані на розтягування та зміцнення м'язів за допомогою статичної фіксації тіла в певному положенні. Існує багато різновидів йогічних практик, включаючи Хатха йогу, Кундаліні йогу, Мантра йогу, Раджа йогу, Анабхава йогу, Аштанга йогу та інші [24].

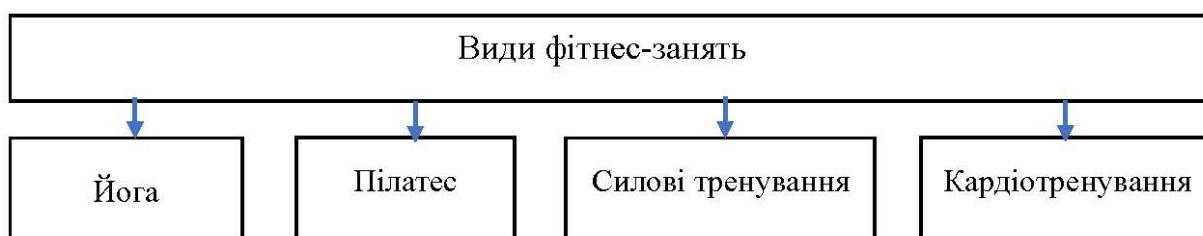


Рисунок 1.7 – Види фітнес-занять

Джерело: складено автором на основі [17, 24, 31]

Пілатес – це комплексна система фізичних вправ, яка була розроблена на початку ХХ століття Джозефом Пілатесом. Ця методика спрямована на зміцнення м'язів, покращення гнучкості та координації, а також на підвищення свідомості тіла через точне виконання рухів і контроль дихання. Пілатес став популярним як ефективний засіб для покращення фізичного здоров'я та загального самопочуття. Він поєднує елементи йоги, гімнастики і танців, створюючи комплекс вправ, спрямованих на розвиток сили, витривалості, гнучкості та координації.

Силові тренування – це форма фізичної активності, під час якої особа виконує різноманітні вправи з використанням ваги, таких як штанги, гантелі або грифи, з певною кількістю підходів і повторень. Силові тренування сприяють

загальній фізичній підготовці шляхом зміцнення м'язів і зв'язок, покращують обмін речовин і стан здоров'я. Вони застосовуються для збільшення м'язової маси, підвищення фізичної силової витривалості (за рахунок адаптації організму до тривалих навантажень), розвитку сили через поступове збільшення навантаження. Силові тренування сприяють нормалізації гормонального фону, знижують ризик інсульту та інфаркту, і зміцнюють серцево-судинну систему [31;33].

З фізіологічної точки зору, кардіотренування означає будь-яку фізичну активність, що підвищує частоту серцевих скорочень і частоту дихання. Воно сприяє поліпшенню роботи серця та судин, зниженню ризику ожиріння, покращенню функції легенів і імунної системи, а також має позитивний вплив на психічне здоров'я [17;33].

Отже, йога сприяє зниженню рівня стресу і покращенню гнучкості, пілатес зосереджується на зміцненні м'язів корпусу, силові тренування сприяють збільшенню м'язової маси і витривалості, а кардіовправи, такі як біг або аеробіка, покращують роботу серцево-судинної системи. Ця різноманітність дозволяє кожному гостю вибрати заняття, що відповідають його потребам і рівню фізичної підготовки.

Обладнання фітнес-залів у готелях відіграє важливу роль у забезпеченні якісних фітнес-послуг. Сучасні фітнес-зали обладнані різноманітними тренажерами, що відповідають потребам різних видів тренувань, таких як кардіотренажери (бігові доріжки, велотренажери, еліптичні тренажери), силові машини, вільні ваги та інші засоби для функціональних тренувань. Крім того, у фітнес-залах часто створюються спеціальні зони для йоги та пілатесу, де є відповідні аксесуари, такі як килимки, блоки, ремені, що створюють комфортні умови для занять.

Присутність інструкторів у фітнес-програмах готелів та їх компетентність є вирішальними для успішного надання wellness-послуг. Професійні інструктори не лише ведуть групові та індивідуальні заняття, але й допомагають гостям розробляти персоналізовані фітнес-плани, враховуючи їхні фізичні здібності та

цілі. Крім того, інструктори відіграють важливу роль у мотивації гостей і допомагають їм досягати бажаних результатів. Висококваліфіковані тренери з відповідною сертифікацією та досвідом забезпечують безпечні та ефективні тренування.

Індивідуальні та групові тренування мають свої переваги і задовольняють різні потреби гостей. Індивідуальні тренування дозволяють тренерам сконцентруватися на конкретних потребах клієнта, пропонуючи персоналізований підхід, що є важливим для досягнення специфічних фітнес-цілей. Групові заняття, навпаки, створюють відчуття спільноти та підвищують мотивацію через взаємодію з іншими учасниками. Готелі часто пропонують розклад групових занять, що включає різноманітні види тренувань, дозволяючи гостям обирати найцікавіші для них опції та інтегрувати їх у свою програму відпочинку.

Правильне харчування є важливим елементом wellness-послуг у готелях, що спрямоване на покращення здоров'я та загального самопочуття гостей. Організація таких послуг вимагає уважного підходу до облаштування, підбору кваліфікованого персоналу та встановлення чітких процедур.

Для забезпечення здорового харчування кухні в готелях обладнують сучасним устаткуванням, до якого відносяться: пароварки, печі, соковижималки, блендери, холодильники, морозильники, ваги, кухонні процесори та відповідний посуд.

Наявність кваліфікованого персоналу є вирішальним фактором, що впливає на успішну організацію правильного харчування у готелях. Його штат складається з різних категорій спеціалістів, кожен з яких виконує важливу роль у забезпеченні високої якості обслуговування та задоволення потреб гостей.

До основного складу персоналу входять: шеф-кухарі та кухарі, які мають спеціалізацію у сфері здорового харчування. Вони повинні знати різні типи дієт, види харчових алергенів та володіти методами приготування корисних страв. До функціональних обов'язків шеф-кухаря входить: розробка меню, яке враховує вимоги гостей щодо здорового харчування, надання кулінарних консультацій та

керування виробничим процесом.

Обов'язковою складовою частиною персоналу є дієтологи і нутриціологи, які забезпечує індивідуальний підхід до гостей. Вони проводять консультації щодо харчових привичок і потреб гостей, складають персоналізовані плани харчування та контролюють дотримання стандартів здорового харчування в закладі.

До складу обслуговуючого персоналу входять: офіціанти і бармени, які відіграють ключову роль у взаємодії з гостями. Вони повинні бути обізнані про склад і користь страв та напоїв, що подаються, щоб надавати гостям точну інформацію і формувати найкращі пропозиції страв відповідно до їхніх потреб і уподобань.

Загальна спрямованість персоналу на підвищення рівня професіоналізму та якості послуг, забезпечення індивідуального підходу до кожного споживача дозволяє готелям не лише задовольняти, але й перевершувати очікування гостей у сфері здорового харчування.

Організація послуг правильного харчування включає встановлення чітких процедур, які забезпечують високий рівень обслуговування і задоволення потреб гостей. Основні процедури включають:

- Меню. Розробка збалансованого меню, яке включає вегетаріанські, веганські, безглютенні, низьковуглеводні та інші здорові страви. Наприклад, окремі науковці розглядали можливості вегетаріанського харчування в концепції велнес-індустрії [30].

- Попереднє замовлення. Надання гостям можливості попередньо замовити спеціальні страви під час бронювання номера, що дозволяє врахувати їхні дієтичні потреби з першого дня перебування.

- Консультації з дієтологом. Після прибуття в готель, гості можуть отримати консультацію дієтолога, який допоможе скласти індивідуальний план харчування на час перебування.

- Контроль якості. Постійний моніторинг якості продуктів і готових страв, а також дотримання стандартів безпеки харчових продуктів.

– Зворотний зв'язок. Збирання відгуків від гостей щодо якості та ефективності пропонованого харчування для постійного покращення послуг.

Останнім часом у приморських готелях дуже популярною є таласотерапія [10]. Таласотерапія є ефективним методом лікування та оздоровлення, який використовує унікальні властивості морської води, морського клімату та різних морських продуктів, таких як водорості, мул та пісок. Цей підхід стає все більш популярним у сучасних курортах і спа-готелях, де гості мають можливість насолоджуватися неповторними користями морських ресурсів для покращення свого фізичного та психічного стану.

Для забезпечення високоякісних послуг таласотерапії необхідно мати спеціалізоване обладнання. Перш за все, це включає басейни з морською водою, обладнані системами нагріву та підтримки оптимальної температури, а також системами фільтрації та дезінфекції води. Гідромасажні ванни і душі Віпі є необхідними компонентами для проведення процедур з використанням морської води і морських мінералів, що сприяють зміцненню тіла та покращенню кровообігу.

Окрім цього, обладнання для обгортань з морськими водоростями та грязями, сауни та парні з морським кліматом, які розпилюють морську воду для створення сприятливого морського повітря, є важливими елементами таласотерапевтичних процедур. Приміщення для проведення цих процедур мають бути оснащені спеціальною технікою та обладнанням, що дозволяє забезпечити максимальний комфорт та ефективність терапії для гостей.

Використання переліченого вище обладнання допомагає створити унікальне середовище для таласотерапії, яке не лише сприяє фізичному оздоровленню, але й забезпечує відчуття відновлення і покращення загального самопочуття у відпочиваючих.

Організація процедур таласотерапії включає кілька ключових етапів, що спрямовані на забезпечення максимальної ефективності та комфорту для гостей. Перший етап – це початкова консультація, під час якої проводиться детальне обговорення потреб та медичних обмежень клієнта. На основі цих даних

розробляється індивідуальний план процедур, який враховує особливості здоров'я та цілей кожного гостя.

Другий етап – проведення самостійних процедур, які включають використання морської води, водоростей, грязей та інших морських продуктів. Ці процедури можуть здійснюватися у різних формах, таких як гідромасажні ванни, обгортання та спеціалізовані масажі. Вони спрямовані на покращення фізичного стану, зняття стресу та підвищення загального енергетичного рівня організму.

Третій етап – зворотний зв'язок, що включає оцінку ефективності проведених процедур. За необхідності вносяться корективи до плану терапії з метою досягнення оптимальних результатів. Клієнтам також надаються рекомендації щодо догляду за тілом після процедур, а також можливих подальших wellness-послуг, які допоможуть підтримати досягнуті результати та підтримати загальний стан здоров'я на тривалий термін.

Ці етапи спільно створюють інтегровану та персоналізовану підхід до таласотерапії, що дозволяє гостям отримати максимальну користь від цієї унікальної форми лікування та оздоровлення.

Пелоїдотерапія, або лікувальне застосування грязей, користується значною популярністю серед населення світу. Лікувальні грязі є природними утвореннями з тонко дисперсною структурою і мають мазеподібну або пастоподібну консистенцію. Вони складаються з води, мінеральних і органічних речовин [1].

Пелоїдотерапія, яка включає різноманітні лікувальні процедури з використанням грязей, є популярним методом для оздоровлення та покращення стану здоров'я людини. Серед найбільш популярних процедур у wellness-готелях можна виділити грязьові обгортання, які полягають у нанесенні теплої лікувальної грязі на тіло або окремі його частини, застиляючи їх плівкою або спеціальною тканиною для створення ефекту сауни. Це сприяє виведенню токсинів, поліпшенню кровообігу та розслабленню м'язів.

Ще однією поширеною процедурою є грязьові аплікації, які

використовуються для локального впливу на окремі ділянки тіла. Цей метод корисний при лікуванні запалень, болів у суглобах та м'язах і може використовуватися як самостійно, так і в поєднанні з іншими методами лікування. Грязьові ванни, що передбачають занурення в ванну з теплою лікувальною гряззю, також є популярними в wellness-центрах. Ця процедура стимулює кровообіг, покращує обмін речовин і сприяє загальному розслабленню. Для поліпшення стану шкіри обличчя часто використовують грязьові маски, які сприяють очищенню пор, зменшенню запалень і покращенню текстури шкіри. Також варто зазначити грязьові компреси, які застосовуються для зменшення болю та запалення в суглобах і м'язах, часто використовуються в фізіотерапії та реабілітації. Нарешті, грязьовий масаж поєднує масажні техніки з лікувальними властивостями грязі, що сприяє розслабленню м'язів, покращенню кровообігу і відновленню тканин.

Організація процедур пелоїдотерапії включає послідовні етапи, що спрямовані на ефективне і безпечно застосування лікувальних грязей для досягнення оздоровчого ефекту. Цей процес починається з консультації, де враховуються індивідуальні потреби та медичні особливості людини, і закінчується змиванням і подальшим доглядом за шкірою, кожен етап сприяє максимальній ефективності процедур. Підготовчі заходи забезпечують оптимальні умови для впливу активних компонентів грязей, що покращує їх абсорбцію, зберігає та підсилює лікувальний ефект.

Окремими науковцями надано характеристику оздоровчих та профілактичних заходів, які надаються в місцевих готельних підприємствах щодо лікувальних грязей (табл. 1.1). До основних складових Wellness-центру, які відіграють ключову роль у створенні зручних та комфортних умов, відносяться роздягальні, санвузли, душові кабінки, сауна, парна лазня, приміщення для охолодження (холодний душ, автомат для льоду, басейн з холодною водою), джакузі, зона відпочинку та обслуговування різноманітних напоїв, що обирається відповідно до розмірів готелю [26].

Таблиця 1.1 – Характеристика курортів з природними грязєвими родовищами

Назва курорту або рекреаційної території	Місце знаходження	Різновид пелоїдів	Оздоровчо-лікувальні або профілактичні процедури, які надаються
Ейн-Геді (готель ISROTEL DEAD SEA 5*)	Узбережжя мертвого моря та природні термальні джерела Мазор, Ізраїль	Мулові, гідротермальні та сапропелеві грязі	Грязьове обгортання (тривалість процедури 50 хвилин)
Неве-Зоар (готель Leonardo Club Hotel Dead Sea 4*)	Узбережжя мертвого моря та природні термальні джерела Мазор, Ізраїль	Мулові, гідротермальні та сапропелеві грязі	Пелоїдотерапія: – грязьові обгортання; – грязьові аплікації; таласотерапія

Джерело: складено автором на основі [1]

Прикладом є Wellness-центр "equides club" у Конча-Заспі, розташований за 15 км від центру Києва. Цей центр пропонує різноманітні послуги для відпочиваючих, включаючи сауни, критий басейн, контрастні душі, масажні кабінети, консультації кінестезіолога та косметолога, ароматерапію, звуки природи, розміркові кольори та інші засоби для підтримки здоров'я та релаксації [6].

Сауна та лазня є необхідними елементами wellness-послуг у готелях, спрямованих на покращення здоров'я, релаксацію та загальне самопочуття гостей. Використання високих температур і вологості в цих процедурах сприяє очищенню організму від токсинів, поліпшенню кровообігу, розслабленню м'язів та підвищенню імунітету. Сауни та лазні зазвичай є популярними серед гостей і часто інтегруються з іншими оздоровчими процедурами, такими як масажі, СПА-терапії та фітнес-заняття.

Виріс попит на раніше не популярні види лазень: «Турецький хамам, відомий також як турецька лазня, відрізняється від європейських саун високою вологістю: його приміщення наповнене паром, а температура зазвичай не перевищує 60°C. У відміну від європейських саун, хамам має кам'яну або глиняну конструкцію, облицьовану плиткою. Римська парна (лаційська лазня) характеризується високою відносною вологістю повітря, що становить близько

100%. У парній температура повітря зазвичай досягає близько 48 градусів за Цельсієм, з постійною оновленням повітря через спеціальну систему. Шкіра, насичена вологою, стає більш пружною й свіжою, набуваючи оксамитового вигляду. Японська лазня офуро зазвичай має форму великої бочки, всередині якої розташовані невеликі лавки по периметру. Традиційно вода в офуро підігрівається до температури від 45 до 50 градусів Цельсія» [13;33].

Види сауни.

Фінська сауна. Температура від 70°C до 100°C. Вологість низька (5-15%). Використовуються дерев'яні лавки та стіни, для обігріву застосовуються кам'яні печі. Сухий жар сприяє активному потовиділенню, що допомагає виведенню токсинів з організму.

Інфрачервона сауна. Температур від 45°C до 60°C. Вологість низька (5-15%). Замість традиційних печей використовуються інфрачервоні випромінювачі, які нагрівають тіло безпосередньо, минаючи повітря. Це дозволяє отримати терапевтичний ефект при нижчій температурі.

Біосауна. Температура від 45°C до 65°C. Вологість середня (60-70%). Поєднує елементи фінської сауни та парової лазні, створюючи більш м'який клімат. Може включати ароматерапію та кольоротерапію для додаткового релаксаційного ефекту.

Косметичні послуги, які надаються у wellness-центрах готелів, спрямовані на підтримку та покращення зовнішнього вигляду гостей, а також на підвищення їхнього фізичного і емоційного самопочуття. Ці послуги включають різні види процедур, такі як обличчєві маски, пілінги та апаратні очищення шкіри, спрямовані на зволоження та живлення. Вони допомагають покращити стан шкіри, зменшити ознаки втоми і стресу, а також підвищують її тонус і еластичність. До інших популярних косметичних процедур входять масажі різних частин тіла, SPA-терапії з ароматерапією та екзотичними оліями, які сприяють розслабленню м'язів, покращенню кровообігу та зниженню загального рівня стресу, сприяючи таким чином підвищенню емоційного та фізичного благополуччя гостей.

Важливою складовою організації косметичних послуг у готелях є присутність професіонального персоналу з високим рівнем кваліфікації, який здатний забезпечувати індивідуальний підхід до кожного клієнта. Також значущими аспектами є наявність сучасного обладнання та використання високоякісних косметичних засобів, що відповідають усім санітарним та гігієнічним стандартам для забезпечення безпеки та комфорту гостей.

Отже, wellness-послуги охоплюють різноманітні сервіси, такі як SPA-процедури, фітнес-заняття, косметичні послуги, масажі та інші форми релаксації й підтримки здоров'я. Організація цих послуг передбачає наявність кваліфікованого персоналу, сучасного обладнання і уважне врахування індивідуальних потреб гостей, що сприяє створенню ідеального середовища для відновлення фізичного та емоційного здоров'я.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1

За результатами написання першого розділу отримано наступні висновки.

1. Сформовано зміст концепції wellness, що забезпечує стан загального почуття благополуччя, що складається з фізичного, духовного й інтелектуального здоров'я людини. Визначено принципи та основні складові елементи даної концепції, до яких відносяться: здорове харчування; регулярна помірنا фізична активність; практика когнітивних вправ; розуміння цінності природи та її продуктів; якісний відпочинок; оптимізм і позитивне мислення.

2. Визначено основні компоненти та етапи організації wellness-послуг у готелях. Розглянуто напрями та особливості діяльності wellness-готелів та wellness-центрів, які базуються на духовному та інтелектуальному розвитку, традиційної та альтернативної медицині, естетичному лікуванні, імерсивному середовищі для здоров'я та доброго самопочуття, SPA -процедурах, оздоровчому харчуванні, фізичному вдосконаленні. Надано характеристику різним видам wellness-послуг, які включають: сучасне здорове харчування, фітнес, спортивний відпочинок, гастрономію, таласотерапію, енотерапію, медотерапію. Розглянуто

склад фітнес-занять та описано такі їх види, як йога, пілатес, силові тренування та кардіотренування.

3. Встановлено, що wellness-послуги охоплюють різноманітні сервіси, такі як SPA-процедури, фітнес-заняття, косметичні послуги, масажі та інші форми релаксації й підтримки здоров'я. Організація цих послуг передбачає наявність кваліфікованого персоналу, сучасного обладнання і уважне врахування індивідуальних потреб гостей, що сприяє створенню ідеального середовища для відновлення фізичного та емоційного здоров'я.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ОСОБЛИВОСТЕЙ ОРГАНІЗАЦІЇ WELLNESS-ПОСЛУГ У ТОВ «МЕНОРА ЛТД» (ГОТЕЛЬ «МЕНОРА»)

2.1. Загальна організаційно-економічна характеристика готелю «Менора»

Готель «Менора» – сучасний 4 -зірковий готель міжнародного рівня [27], який гармонійно поєднує прихильність традиціям з чудовою якістю обслуговування та відноситься до ТОВ «МЕНОРА ЛТД». Завдяки своєму розташуванню в самому серці культурно-ділового центру «Менора», гості готелю мають можливість насолоджуватися комфортабельними умовами проживання та одночасно користуватися всіма перевагами сучасної інфраструктури. Готель пропонує високий рівень сервісу, забезпечуючи всі необхідні умови для комфортного та приємного перебування своїх гостей, незалежно від мети їхнього візиту – чи то ділова поїздка, чи туристична подорож.

Розташування готелю «Менора» у культурно-діловому центрі «Менора» є його великою перевагою. Центр включає в себе галерею на першому поверсі, яка з'єднує всі сім веж будівлі. Галерея виконана у стилі старовинного Катеринослава і представляє дванадцять фасадів відомих дніпропетровських будівель, у яких колись функціонували різного роду благодійні та духовні єврейські інституції. Гості можуть насолоджуватися не лише діловими зустрічами та конференціями, але й культурними заходами та виставками. У цьому комплексі також знаходиться найбільший сучасний музей «Пам'ять єврейського народу і Голокост в Україні»[4], що надає можливість відвідувачам ознайомитися з важливою історичною спадщиною.

Готель «Менора» є першим кошернам готелем у Дніпрі, що робить його винятковим у цьому регіоні. Він оснащений єдиною в СНД системою «Шабат» [4], яка дозволяє гостям, що дотримуються традицій Шабату, святкувати його далеко від дому відповідно до всіх правил і звичаїв. Ця система забезпечує всі необхідні умови для відзначення священного дня, включаючи спеціальні ліфти, ключі, освітлення та інші зручності. Таким чином, Готель «Менора» поєднує

сучасний комфорт із глибокою повагою до традицій, створюючи унікальну атмосферу для незабутнього перебування своїх гостей.

Готель «Менора» має загальний рейтинг 9.0 на Booking.com за 10-ти бальною шкалою [42]. Більшість відгуків позитивні, особливо гості задоволені місцем розташування, роботою персоналу, чистотою та комфортом номерів (табл. 2.1).

Таблиця 2.1 – Рейтинг готелю «Менора» за відгуками гостей

Критерій оцінювання	Рівень рейтингу, балів
Якість роботи персоналу	9,1
Рівень комфорту	9,4
Безкоштовний Wi-Fi	9,1
Зручність	8,9
Співвідношення ціна/якість	8,7
Чистота у приміщеннях	9,2
Місце розташування	9,6

Джерело: складено автором на основі [42]

Готель знаходиться за адресою: Україна, м. Дніпро, вул. Шолом-Алейхема 4/26 (додаток А). Готель знаходиться у центральній частині міста, поблизу багатьох популярних туристичних об'єктів.

Готель «Менора» є частиною центру «Менора», має десять поверхів, і станом на 2024 рік налічує 82 номери, з них [4]:

- Стандарт «Економ» – 2;
- Стандарт «Класік» – 74;
- Стандарт «Бізнес» – 3;
- Люкс – 1;
- «Президентський» Люкс – 2.

Основний контингент проживаючих в готелі гостей складається з ділових туристів, бізнесменів, індивідуалів та туристів з іншими цільовими поїздками із різних країн світу. Цілі їх прибуття є різними – від проведення бізнес-зустрічей до відпочинку. Готель забезпечує своїм гостям обстановку вишуканого європейського комфорту, що відповідає сучасним міжнародним стандартам а

також забезпечує відмінні умови для роботи та відпочинку. У закладі розміщення представлений широкий спектр послуг, включаючи послуги ресторанів високого класу, сучасно обладнаних конференц-залів і здійснюється індивідуальний підхід до кожного гостя. Метрдотель особисто забезпечує відмінний прийом відвідувачів, гарантуючи їм комфорт і безпеку під час перебування у готелі «Менора».

Цей готель є популярним вибором серед тих, хто цінує якість обслуговування, зручне розташування та атмосферу, що сприяє продуктивному робочому процесу та відпочинку.

Характеристика номерів, що розмістилися на десяти поверхах готелю надана у таблиці 2.2.

Таблиця 2.2 – Характеристика категорій номерів готелю «Менора»

Категорія номера	Площа (м ²)	Максимальна кількість гостей	Оснащення
Стандарт «Економ»	до 20	2	душова кабіна; система клімат-контролю; сейф;
Стандарт «Класік»	до 25	3	міні-бар; телефон; підігрів підлоги в санвузлах;
Стандарт «Бізнес»	до 30	3	банний халат і тапочки; супутникове телебачення, Wi-Fi; набір косметичних засобів; фен; комплект
Люкс	до 50	3	рушників; гостьовий набір; включено сніданок
Люкс «Президентський»	до 260	5	ванна, душова кабіна; загальна система кондиціонування; гардеробна; телефон; кухня (електрична піч, мікрохвильова піч, холодильник); підігрів підлоги в санвузлах; фен, набір косметичних засобів; банний халат і тапочки; плазмова панель у вітальні; сейф; комплект рушників; супутникове телебачення, Wi-Fi; гостьовий набір; включено сніданок

Джерело: складено автором на основі [4]

Отже, максимальна завантаженість готелю становить 243 особи, яким пропонуються комфортабельні та добре обладнані номери, що відповідають вимогам та нормам стандартів 4-зіркового готелю.

Стандарт «Економ» – це комфортабельний однокімнатний номер, який ідеально підходить для тих, хто шукає поєднання зручності та економії. Номер обладнаний двомісним ліжком, що забезпечує комфортний сон. Для зберігання

особистих речей є зручна тумба та містка шафа. Письмовий стіл стане у нагоді для роботи чи інших справ, що потребують зосередженості.

Стандарт «Класік» – цей однокімнатний номер пропонує вибір між двомісним ліжком або двома одномісними ліжками, що дозволяє гостям обрати найбільш зручний варіант для себе. Номер оснащений тумбою, письмовим столом та шафою, що забезпечує всі необхідні умови для комфортного перебування. У цій категорії також передбачені номери для людей з обмеженими фізичними можливостями, що враховують їхні потреби та забезпечують зручність і доступність.

Сімейний номер – спеціальна пропозиція для комфортного розміщення всієї родини. Цей номер розрахований на забезпечення зручності і затишку для батьків з дітьми, пропонуючи всі необхідні умови для комфортного перебування.

Стандарт «Бізнес» – цей вишуканий однокімнатний номер ідеально підходить для ділових мандрівників. Номер оснащений зручним двомісним ліжком для повноцінного відпочинку після напруженого робочого дня. Для вашої зручності в номері є тумба, письмовий стіл, що підходить для роботи чи навчання, та містка шафа для зберігання речей. Інтер'єр номеру створює атмосферу затишку і професіоналізму.

Люкс – цей просторий і світлий двокімнатний номер включає окрему спальню та вітальню зону, що робить його ідеальним для гостей, які цінують додатковий простір і комфорт. Спальня обладнана зручним ліжком, а вітальня зона пропонує місце для відпочинку чи прийому гостей. Завдяки продуманому дизайну та сучасним зручностям, цей номер забезпечує приємне і затишне перебування.

Люкс «Президентський» – цей ексклюзивний номер забезпечить розкіш і комфорт найвищого рівня. Він включає чотири просторі спальні, вітальню, гардеробну та кухню-студію, оснащену всією необхідною технікою, відповідно до правил «кашрута». Завдяки зручному розташуванню та продуманому інтер'єру, цей номер ідеально підходить для безтурботного відпочинку або ділових зустрічей. Люкс «Президентський» також чудово підходить для

комфортного сімейного розміщення, забезпечуючи достатньо простору та зручностей для всіх членів родини.

Послуги, що надаються в готелі «Менора» [4]: послуги прибирання: щоденне прибирання, прасування одягу (оплачується окремо), пральня(оплачується окремо); бездротовий доступ до Інтернету; сніданок у номері; бар; ресторан; приватна автостоянка; банкомат на території готелю; камера зберігання багажу; пункт обміну валют; екскурсія або урок про місцеву культуру (оплачується окремо); піші екскурсії (оплачується окремо); вечори перегляду фільмів; тимчасові виставки мистецтва; послуги бізнес-центра: факс/ксерокопіювання; бізнес-центр (оплачується окремо); конференц-зал/бенкетний зал (оплачується окремо); фітнес-центр; послуга дзвінок-«будильник»; перукарня/ салон краси; трансфер.

Спеціальні пропозиції готелю :

- екскурсії по центру «Менора»;
- кімната переговорів з фліп-чартом;
- весілля в Менорі;
- фотосесія в центрі «Менора»;
- виїзна весільна церемонія в Будинку Пчолкіна;
- Дніпро туристичний: екскурсії.

У готелі «Менора» можна розташований банкетно-ресторанний комплекс вищої категорії «Menorah Grand Palace». Цей заклад відомий своєю системою харчування – кашрут.

До штату сервісної служби в готелі «Менора» входить 196 осіб.

Вартість номерного фонду та ціни на основні послуги в даному закладі розміщення у 2024 р. вказані в табл. 2.3.

Цінова політика Готелю «Менора» базується на забезпеченні стабільності та успішності в умовах конкурентного середовища через три ключові засади. Перша – це підтримка фінансової стійкості та адаптація до змін у попиті та економічному середовищі, що гарантує виживання готелю на ринку. Друга – максимізація поточного прибутку шляхом ефективного використання ресурсів,

оптимізації витрат і збільшення обсягів продажу. Остання – завоювання високих показників частки ринку та якості послуг, досягнення яких можливе завдяки постійному вдосконаленню сервісу, впровадженню інновацій і задоволенню потреб сучасних споживачів.

Таблиця 2.3 – Тип номеру та ціни на основні послуги в готелі «Менора»

Тип номеру	Ціна за номер, грн
Стандарт «Економ» (одномісний)	2175
Стандарт «Економ» (двомісний)	2630
Стандарт «Класік» (одномісний)	2355
Стандарт «Класік» (двомісний)	2810
Стандарт «Бізнес» (одномісний)	2895
Стандарт «Бізнес» (двомісний)	3350
Люкс (одномісний)	4215
Люкс (двомісний)	4670
Люкс «Президентський» (одномісний)	13020
Люкс «Президентський»(двомісний)	

Джерело: складено автором на основі [4]

Крім того, в готелі надаються такі види додаткових послуг [4]:

- цілодобовий «Room Service»;
- паркування автомобілів з цілодобовим відеоспостереженням;
- трансфер;
- спорт зал/фітнес;
- басейн;
- послуги екскурсовода/ замовлення квитків;
- оренда автомобіля;
- пральня та хімчистка;
- конференц-зали/ бенкетні зали;
- прогулянки багатofункціональним комплексом «Менора»;
- проведення фотосесії в інтер'єрах центру «Менора»;
- організація екскурсійної програми містом Дніпро.

Організаційна структура Готелю «Менора» є ретельно спланованою системою, що забезпечує ефективне управління та високий рівень

обслуговування гостей. Вона включає декілька основних підрозділів, кожен з яких відповідає за певний аспект роботи готелю:

1) Вищий керівний склад:

a) генеральний директор. Відповідає за загальне управління готелем, стратегічне планування, розвиток бізнесу та прийняття ключових рішень;

b) фінансовий директор. Відповідає за фінансову стратегію, бюджетування, контроль витрат та фінансову звітність.

2) Адміністративний персонал:

a) адміністратори. Займаються управлінням рецепції, бронюванням номерів, обслуговуванням гостей та наданням інформації;

b) відділ кадрів. Відповідає за підбір, навчання та управління персоналом, а також за розвиток і мотивацію співробітників.

3) Господарський відділ:

a) менеджер з обслуговування номерів. Контролює роботу покоївок, забезпечує чистоту і порядок у номерах та загальних зонах;

b) покоївки. Відповідають за прибирання номерів та громадських зон, забезпечення гостей необхідними гігієнічними засобами та іншими зручностями.

4) Технічний відділ:

a) головний інженер. Відповідає за технічне обслуговування будівлі, контроль за функціонуванням усіх технічних систем (електрика, водопостачання, опалення);

b) технічний персонал. Виконує ремонтні роботи, забезпечує безперебійну роботу всіх технічних систем.

5) Відділ харчування та напоїв:

a) шеф-кухар. Керує роботою кухні, розробляє меню, контролює якість страв та дотримання стандартів гігієни;

b) офіціанти. Обслуговують гостей у ресторані та барі, забезпечують якісний сервіс та приємну атмосферу.

6) Відділ маркетингу та продажів:

a) маркетинговий директор. Відповідає за просування готелю, розробку

маркетингових стратегій, рекламні кампанії та взаємодію з партнерами;

б) менеджери з продажу. Займаються продажем номерів та послуг, залученням нових клієнтів та підтримкою відносин з постійними гостями.

7) Служба безпеки:

а) начальник служби безпеки. Відповідає за забезпечення безпеки гостей і персоналу, охорону майна готелю;

б) охоронці. Виконують охоронні функції, забезпечують порядок і безпеку на території готелю.

Організаційна структура Готелю «Менора» спрямована на забезпечення високого рівня сервісу, ефективне управління ресурсами та задоволення потреб гостей, що робить перебування у готелі комфортним і приємним.

Фінансово-економічні показники діяльності ТОВ «МЕНОРА ЛТД» за 2022–2023 р. представлені в табл.2.4.

Таблиця 2.4 – Фінансові результати ТОВ «МЕНОРА ЛТД» за 2022–2023 рр., тис. грн.

Показник	2022	2023
Чистий дохід від реалізації продукції (товарів, робіт, послуг)	84108	122885
Собівартість реалізованої продукції (товарів, робіт, послуг)	61603	78231
Податок на прибуток	961	3706
Чистий прибуток (збиток)	2370	5533

Джерело: складено автором на основі [35; 36]

Аналіз фінансових результатів ТОВ «МЕНОРА ЛТД» за 2022–2023 рр. показує значне покращення фінансового стану компанії. Чистий дохід від реалізації продукції зріс з 84 108 тис. грн. у 2022 році до 122 885 тис. грн. у 2023 році, що становить приріст на 46,1%. Це свідчить про ефективність маркетингових та збутових стратегій компанії. Собівартість реалізованої продукції також збільшилась з 61 603 тис. грн. до 78 231 тис. грн., але темпи її зростання (27%) були нижчими за темпи зростання доходу.

Податок на прибуток зріс з 961 тис. грн. у 2022 році до 3 706 тис. грн. у

2023 році, що відображає збільшення прибутковості компанії. Чистий прибуток також показав значний приріст – з 2 370 тис. грн. у 2022 році до 5 533 тис. грн. у 2023 році, що становить збільшення на 133,5%. Ці результати вказують на покращення операційної ефективності та прибутковості підприємства, підтверджуючи успішну реалізацію стратегічних планів і ефективне управління ресурсами компанії.

Баланс ТОВ «МЕНОРА ЛТД» (фінансовий стан) відображені у табл. 2.5.

Таблиця 2.5 – Актив та пасив ТОВ «МЕНОРА ЛТД» за 2022–2023 рр.

Показник	на кінець 2022, тис. грн.	на кінець 2023, тис. грн.
Нематеріальні активи	1 146	2 105.
Запаси	8 393	9 625
Баланс (актив)	103 047	122 195
Зареєстрований (пайовий) капітал	22 631	22 631
Додатковий капітал	483	18 251
Нерозподілений прибуток (непокритий збиток)	50 407	55 940
Довгострокові зобов'язання, цільове фінансування та забезпечення	1 943	3 904
Баланс (пасив)	103 047	122 195

Джерело: складено автором на основі [35; 36]

Нематеріальні активи значно збільшилися з 1 146 тис. грн. на кінець 2022 року до 2 105 тис. грн. на кінець 2023 року, що свідчить про збільшення вкладень у нематеріальні активи, такі як права на інтелектуальну власність або розробки.

Запаси також показали зростання з 8 393 тис. грн. до 9 625 тис. грн., що може вказувати на розширення виробничої або торговельної діяльності компанії, або на стратегічне накопичення запасів з метою забезпечення стабільності поставок.

Загальний баланс компанії зріс до 122 195 тис. грн. на кінець 2023 року з 103 047 тис. грн. на кінець 2022 року, що свідчить про загальне зростання активів. Пасив також збільшився у відповідний період, вказуючи на збільшення заборгованості та капіталовкладень у компанію.

З розподілених джерел капіталу видно, що зареєстрований (пайовий)

капітал залишився на рівні 22 631 тис. грн. протягом обох років, в той час як додатковий капітал зріс з 483 тис. грн. до 18 251 тис. грн. Нерозподілений прибуток (непокритий збиток) також зріс з 50 407 тис. грн до 55 940 тис. грн., що свідчить про позитивні фінансові результати компанії за звітний період.

Довгострокові зобов'язання, цільове фінансування та забезпечення збільшились з 1 943 тис. грн. до 3 904 тис. грн., що може вказувати на зростання фінансової стійкості компанії і залучення додаткових інвестиційних ресурсів на довгострокові проекти чи розвиток.

Таким чином, ТОВ «МЕНОРА ЛТД» є стабільною і перспективною компанією, що демонструє позитивні тенденції у своєму фінансовому стані за період 2022–2023 рр. Зростання нематеріальних активів, запасів та загального балансу свідчать про активний розвиток і ефективне управління ресурсами.

2.2. Аналіз зовнішнього та внутрішнього середовища готелю «Менора»

Аналізуючи завантаженість номерів за 2023 рік можна відмітити стабільно високий рівень заповненості протягом більшості місяців. Зокрема, у січні та лютому завантаженість склала 87,1% і 89,3% відповідно, що свідчить про значний інтерес до готелю навіть у зимовий період (табл. 2.6).

Таблиця 2.6 – Завантаженість готелю «Менора» у січні-червні 2023 р.

Місяць	Завантаженість номерів, %
Січень	87,1
Лютий	89,3
Березень	89,1
Квітень	79,9
Травень	80,3
Червень	85,6

Джерело: складено автором на основі [42]

В березні та червні цей показник зберігався на рівні 89,1% і 85,6%, відповідно, що також вказує на сталу популярність серед відвідувачів у весняно-

літній період. Значення в квітні (79,9%) і травні (80,3%) нижчі порівняно з іншими місяцями, але все ще відображають стабільну кількість споживачів послуг закладу розміщення. Таким чином, за проведеними розрахунками, його середня завантаженість у рік становить близько 85% (207 осіб). Ці дані свідчать про успішну роботу готелю в залученні гостей у різні сезони року і підтверджують його популярність серед відпочиваючих та бізнес-туристів.

Для досягнення збільшення завантаження готелю керівництво повинно сконцентруватися на декількох ключових напрямках. По-перше, необхідно активізувати комерційні зусилля, включаючи маркетингові кампанії, просування готельних послуг і підтримку клієнтів. Це включає розвиток стратегій привертання нових клієнтів, а також утримання і розширення бази постійних клієнтів шляхом пропозицій і акцій.

По-друге, важливо постійно поліпшувати якість обслуговування та інфраструктури готелю. Це включає модернізацію номерів, поліпшення послуг і умов перебування, а також підтримку чистоти та порядку в готелі. Забезпечення комфорту і задоволення потреб клієнтів є критичним для збереження лояльності і залучення нових гостей.

Ефективності використання основних засобів готельного підприємства відображено у таблиці 2.7.

Таблиця 2.7 – Показники ефективності виробничої діяльності підприємств ТОВ «МЕНОРА ЛТД» у 2022–2023 рр.

Рік	Індекс виробничої інтенсивності	Коефіцієнт використання праці (або праці-годин)	Продуктивність праці, тис. грн/ особу
2022	0,88	1,78	154,7
2023	1	1,89	176,2

Джерело: складено автором на основі [35; 36]

У першу чергу, індекс виробничої інтенсивності підприємства зріс з 0,88 в 2022 році до 1 в 2023 році. Це свідчить про покращення виробничих процесів і більш ефективне використання ресурсів компанії. Збільшення індексу вказує на те, що підприємство витрачає менше виробничих ресурсів на одиницю

виробництва готельного продукту, що є позитивним сигналом для підприємства і його конкурентоспроможності на ринку.

Другий важливий показник – коефіцієнт використання праці (або праці-годин), який також показав покращення з 1,78 в 2022 році до 1,89 в 2023 році. Цей факт підкреслює ефективніше використання людських ресурсів підприємства для досягнення виробничих цілей. Зростання цього показника може свідчити про оптимізацію робочих процесів, підвищення продуктивності праці та можливість підприємства забезпечувати більш високу вартість виробництва на одиницю часу.

Нарешті, продуктивність праці за цей період зросла з 154,7 тис. грн. на особу в 2022 році до 176,2 тис. грн. на особу в 2023 році. Дані показники демонструють підвищення ефективності використання людських ресурсів на підприємстві.

У загальному, показники ефективності виробничої діяльності ТОВ «МЕНОРА ЛТД» показали покращення в усіх ключових аспектах, що свідчить про успішний розвиток підприємства і його здатність адаптуватися до змінних умов ринку.

Для здійснення багаторівневої діагностики готельного підприємства проведено SWOT-аналіз (табл.2.8).

Сильні і слабкі сторони визначаються як внутрішні характеристики підприємства на поточний момент, тоді як можливості та загрози розглядаються як зовнішні чинники, що впливають на компанію, але не піддаються її контролю.

Перш за все, компанія має значні сильні сторони, серед яких варто відзначити високий рівень якості обслуговування, що сприяє залученню і утриманню лояльних клієнтів. Зручне розташування готелю в культурно-діловому центрі дозволяє гостям зручно поєднувати робочі справи з дозвіллям і культурними заходами. Також слід відзначити сучасний інтер'єр та обладнання номерів, які відповідають всім сучасним стандартам, що підвищує загальний комфорт перебування. Крім того, готель має впізнаваність і позитивну репутацію серед клієнтів і партнерів, що сприяє підвищенню його привабливості на ринку.

Таблиця 2.8 – SWOT-аналіз ТОВ «МЕНОРА ЛТД»

Сильні сторони	Слабкі сторони
Високий рівень якості обслуговування. Зручне місце розташування. Сучасний інтер'єр та необхідні зручності у номерах. Впізнаваність та позитивна репутація	Малий асортимент додаткових послуг. Високі ціни. Високі витрати
Можливості	Загрози
Інвестиції в сучасні технології. Збільшення асортименту послуг. Розширення за межі країни	Конкуренція на ринку. Негативні економічні чи політичні умови. Енергетична криза. Міграція. Зміни в законодавстві

Джерело: складено автором

Проте серед слабких сторін виділяється обмежений асортимент послуг, що може обмежувати можливості для привернення різних сегментів ринку. Високі ціни на послуги також можуть створювати конкурентний недолік, особливо у періоди економічної нестабільності. Додатково, високі витрати на утримання і покращення сервісу можуть позначатися на фінансовому стані підприємства.

Аналіз можливостей показує, що компанія може інвестувати в сучасні технології для підвищення ефективності обслуговування та управління готелем. Розширення асортименту послуг може привернути нових клієнтів і збільшити дохід. Також розширення діяльності за межі країни буде сприяти відкриттю нових ринків і збільшити конкурентоспроможність.

Проте на ринку існують певні загрози, такі як висока конкуренція серед готелів і готельних мереж, що може обмежити зростання розвитку компанії. Негативні економічні чи політичні умови також можуть вплинути на споживчі здібності і туристичні потоки. Енергетична криза загрожує підвищенням витрат на енергопостачання, а міграція та зміни в законодавстві можуть вплинути на персонал та умови праці.

Отже, враховуючи всі ці аспекти SWOT-аналізу, для ТОВ «МЕНОРА ЛТД» важливо стратегічно планувати дії, використовуючи свої сильні сторони для

максимізації можливостей і мінімізації загроз, а також працювати над усуненням слабких сторін і реагувати на зовнішні виклики.

Для оцінки ефективності ТОВ «МЕНОРА ЛТД» проведено аналіз за методикою PEST (табл. 2.9). Цей аналіз дозволив дослідити економічні фактори та способи розподілу ресурсів на рівні держави, які мають важливе значення для функціонування організації.

Таблиця 2.9 –PEST-аналіз ТОВ «МЕНОРА ЛТД»

Політичні фактори	Соціальні фактори
Євроінтеграція України; Військовий стан ; Нормативно-правове регулювання	Демографічна криза; Міграція населення
Економічні фактори	Технологічні фактори
Високі темпи підвищення рівня інфляції; Ціни на комунальні послуги; Неплатоспроможність населення	Високі темпи розвитку технологій та науки; Державна іноваційна політика

Джерело: складено автором

PEST-аналіз ТОВ «МЕНОРА ЛТД» показує, що на діяльність підприємства впливають різноманітні зовнішні фактори. Політичні фактори, такі як євроінтеграція України, військовий стан і нормативно-правове регулювання, створюють нестабільність та невизначеність в операційній діяльності готелю. Євроінтеграція відкриває нові можливості для розвитку туризму і покращення інфраструктури, однак військовий стан і постійні зміни у правовому полі можуть обмежувати туристичні потоки і збільшувати витрати на дотримання нормативних вимог.

Соціальні фактори, включаючи демографічну кризу та міграцію населення, також впливають на ТОВ «МЕНОРА ЛТД». Демографічна криза знижує кількість потенційних клієнтів, тоді як міграція може як зменшувати, так і збільшувати попит на готельні послуги в залежності від напрямку переміщення населення. Економічні фактори, такі як високі темпи інфляції, зростання цін на комунальні послуги та неплатоспроможність населення, створюють додаткові виклики для фінансової стабільності готелю.

Технологічні фактори, зокрема високі темпи розвитку технологій та науки, а також державна інноваційна політика, відкривають можливості для вдосконалення сервісу та підвищення конкурентоспроможності готелю. Використання сучасних технологій у сфері обслуговування, автоматизація процесів бронювання та підвищення якості послуг завдяки інноваційним підходам можуть стати ключовими аспектами успіху для ТОВ «МЕНОРА ЛТД» в умовах швидко змінюваного ринкового середовища.

Отже, аналіз зовнішнього та внутрішнього середовища ТОВ «МЕНОРА ЛТД» виявив значні сильні сторони, такі як високий рівень обслуговування, зручне розташування та сучасний інтер'єр, але також підкреслив певні слабкості, зокрема обмежений асортимент послуг. Серед можливостей для готелю виділяються інвестиції в сучасні технології, розширення асортименту послуг, а також просування послуг за межами країни. Проте готель стикається з загрозами, включаючи високу конкуренцію на ринку, негативні економічні та політичні умови і зміни в законодавстві, що вимагає гнучкої стратегії для збереження конкурентоспроможності та забезпечення стабільного розвитку.

2.3. Особливості організації та технології надання wellness-послуг у готелі «Менора»

Фітнес-послуги, які надає готель «Менора», є важливою частиною їхньої інфраструктури для задоволення потреб сучасних гостей у підтримці здоров'я та активного способу життя.

Послуги MGym – фітнес-центру включені у вартість проживання.

Готель пропонує своїм гостям доступ до сучасного фітнес-залу, обладнаного високоякісним інвентарем та технікою. Зал включає в себе різноманітні тренажери для кардіотренувань, силових вправ та розвитку м'язів, що відповідає всім сучасним стандартам зручностей для тренувань.

Особливість фітнес-послуг готелю «Менора» полягає в можливості індивідуальних тренувань під керівництвом професіональних тренерів. Гості

мають можливість скористатися послугою персонального тренера, який розробить індивідуальну програму тренувань відповідно до їхніх фізичних цілей та потреб. Це забезпечує максимальну ефективність тренувань і досягнення бажаних результатів.

Такий підхід не лише стимулює гостей до активного способу життя під час перебування у готелі, але й підкреслює занепокоєння готелю про їхнє здоров'я та добробут. Він додає цінності до загального досвіду перебування в «Менора», роблячи його більш привабливим для гостей, які цінують здоровий спосіб життя.

Спеціальний час «only men» і «only women» у фітнес-центрі готелю «Менора» [37] створений для того, щоб надати гостям можливість тренуватися в комфортній і недискомфортній обстановці, яка відповідає їхнім особистим уподобанням і побажанням.

Цей підхід сприяє підтримці приватності та індивідуального комфорту, що особливо важливо для тих гостей, які відчують необхідність відокремлення за статевими ознаками під час тренувань. Він дозволяє гостям вільно і без тиску відвідувати фітнес-центр і займатися спортом, фокусуючись на своїх особистих цілях і досягненнях.

Ця ініціатива готелю «Менора» підкреслює його зобов'язання до особистої інтеграції та підтримки гостей у будь-яких аспектах їхнього перебування. Вона створює додаткові можливості для гостей відчувати себе комфортно і безпечно, забезпечуючи при цьому високий рівень обслуговування та задоволення від перебування у готелі.

Готель «Менора» пропонує розширений спектр додаткових послуг, які доповнюють фітнес-послуги і сприяють загальному благополуччю та здоров'ю гостей. Однією з популярних послуг є масаж. Він включає види масажу, що допомагають відновленню м'язів після тренувань, розслабленню та зняттю стресу. Професійні масажисти готелю використовують техніки, які сприяють покращенню кровообігу та загалом відновленню тіла.

Реабілітаційні послуги також доступні для гостей, що потребують індивідуального підходу до відновлення після травм або хірургічних втручань.

Професійні реабілітологи розробляють програми, спрямовані на покращення фізичної форми та здоров'я.

Для тих, хто цінує здорове харчування, готель пропонує консультації з дієтологом. Дієтологи готелю «Менора» допоможуть скласти індивідуальні дієтичні програми, враховуючи фізичні навантаження та індивідуальні потреби гостей.

Фреш-бар готелю пропонує свіжі соки та напої, які підтримують енергетичний баланс після тренувань або масажу. Він включає в себе різноманітні напої на основі свіжих фруктів та овочів. Готель також надає можливість купити спортивне харчування та ланч-бокси «healthy food». Ці послуги дозволяють гостям отримати необхідні поживні речовини та енергію для підтримки активного образу життя під час перебування у готелі.

Всі ці додаткові послуги готелю «Менора» спрямовані на забезпечення повного і задоволеного перебування гостей, які прагнуть підтримувати здоровий спосіб життя та ефективно використовувати час під час відпочинку чи службової подорожі.

Варто також звернути увагу на кошерні сніданки, які пропонує готель, адже це частина системи харчування. Готель притримується кашрут [29]. Термін «кашрут» походить від єврейського слова, що означає «допустимий» або «дозволений». Ця система встановлює правила щодо того, які продукти можуть бути споживані євреями, і в який спосіб вони повинні бути підготовлені й подані [41].

Для клієнтів готелю «Менора» система кашрут має велике значення, оскільки вона дозволяє їм відчувати себе комфортно і впевнено щодо дотримання релігійних традицій під час перебування в готелі. Вони можуть насолоджуватися вишуканою кухнею, яка відповідає їхнім релігійним переконанням, і бути впевненими в якості та чистоті продуктів, які вони споживають.

Всі кухонні процеси в готелі «Менора» повинні відповідати вимогам кашрут. Наприклад, м'ясо та молочні продукти мають бути виготовлені окремо, з використанням окремого посуду та умивальників для забезпечення відповідності релігійним правилам.

Готель вибирає лише ті продукти, які відповідають кашрутным стандартам. Це означає, що всі інгредієнти, включаючи м'ясо, рибу, овочі, фрукти та інші, мають бути перевірені на відповідність вимогам щодо кашрут. Кашрут передбачає заборону на використання певних видів тварин, особливе зарізання дозволених тварин за методом «шхита», видалення крові з м'яса перед його приготуванням, роздільність м'ясних і молочних продуктів у процесі готування та вживання, а також спеціальне використання посуду для кожного типу продуктів. Ці заходи не лише відповідають релігійним вимогам, а й забезпечують високий стандарт безпеки, якості та дотримання традиційних єврейських норм у готельному харчуванні [41]. Серед продуктів рослинного походження немає особливих заборон, і мед також вважається кошерним. Ця система класифікує харчові продукти на м'ясні, молочні та парев, що дозволяє їх комбінувати в різних стравах, забезпечуючи дотримання релігійних норм і високий стандарт якості для клієнтів готелю. Впровадження системи кашрут у харчові процеси готелю «Менора» сприяє забезпеченню високого стандарту якості та безпеки їжі для гостей. Вони можуть бути впевнені, що страви готуються з урахуванням релігійних установок і відповідають їхнім вимогам щодо чистоти і смаку.

Отже, в готелі «Менора» особливості організації та технології надання wellness-послуг інтегрують сучасні фітнес-зали з індивідуальними тренуваннями та доступом до професійних масажистів, реабілітаційні та дієтологічні послуги, фреш-бар, а також особлива система харчування – кашрут.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2

За результатами написання другого розділу отримано наступні висновки.

1. Визначено, що до його складу входить 4-зірковий готель «Менора», який відзначається наявністю широкого спектра послуг та зручностей. Готель відрізняється зручним розташуванням у культурно-діловому центрі міста. Це забезпечує доступ до розваг, магазинів та ресторанів. Заклад є першим кошпєрним готелем у місті і пропонує систему «Шабат», а також 82 номера від економ-класу до люксів. Високий рівень сервісу, включаючи ресторан, бар, тренажерний зал та бізнес-центр сприяють зростанню прибутковості за 2022-2023 роки, що свідчить про ефективність його комплексу.

2. Згідно аналізу фінансових результатів ТОВ «МЕНОРА ЛТД» у 2022-2023 рр. відбулося значне покращення фінансового стану компанії. Чистий дохід від реалізації продукції зріс з 84 108 тис. грн. у 2022 році до 122 885 тис. грн. у 2023 році, що становить приріст на 46,1%. Це свідчить про ефективність маркетингових та збутових стратегій компанії. Собівартість реалізованої продукції також збільшилась з 61 603 тис. грн. до 78 231 тис. грн., але темпи її зростання (27%) були нижчими за темпи зростання доходу. Чистий прибуток також показав значний приріст – з 2 370 тис. грн. у 2022 році до 5 533 тис. грн. у 2023 році, що дорівнює 133,5%. Збільшення матеріальних і нематеріальних активів, запасів та загального балансу свідчать про активний розвиток, ефективність діяльності й управління ресурсами.

3. SWOT-аналіз ТОВ «МЕНОРА ЛТД» показав, що готель має серед сильних сторін: високий рівень обслуговування, зручне розташування, сучасний інтер'єр та впізнаваність з позитивною репутацією. Однак, до слабких сторін віднесено обмежений асортимент послуг, високі ціни та витрати. У контексті можливостей виділено інвестиції в сучасні технології, розширення асортименту послуг і міжнародне розширення. Однак загрози включають конкуренцію на ринку, негативні економічні та політичні умови, енергетичні кризи, міграцію та зміни в законодавстві. За допомогою PEST-аналізу ТОВ «Менора ЛТД» встановлено, що компанія оптимально оцінює своє макросередовище, зокрема

політичні, економічні, соціальні та технологічні фактори. Політичні аспекти, такі як євроінтеграція України та військовий стан, впливають на загальні умови бізнесу, тоді як демографічна криза і міграція населення відображають соціальні виклики. Економічні фактори, такі як висока інфляція, ціни на комунальні послуги та неплатоспроможність населення, створюють фінансові труднощі, у той час як швидкий розвиток технологій та інноваційна політика держави відкривають нові можливості для удосконалення бізнес-процесів та сервісної діяльності. Визначено, що особливостей організації та технології надання wellness-послуг у готелі відноситься розвинута інфраструктура, що включає сучасні фітнес-зали з можливістю індивідуальних тренувань та доступу до професійних масажистів, реабілітаційні та дієтологічні послуги, послуги особливої системи харчування – кашрут.

РОЗДІЛ 3

УДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСУ ОРГАНІЗАЦІЇ WELLNESS-ПОСЛУГ У ГОТЕЛІ «МЕНОРА»

3.1. Напрями удосконалення процесу організації wellness-послуг у готелі «Менора»

Wellness-туризм має значний потенціал і визначається як окремий сегмент туристичного ринку з широким спектром інвестиційних можливостей. Цей сегмент охоплює все від великих готельних проєктів, що асоціюються з клинками та розташовані в міських зонах, до існуючих спеціалізованих комплексів з різноманітними варіантами послуг [23]. Тому надання та розширення спектру wellness-послуг є найперспективнішим напрямом розвитку готелю «Менора».

Для встановлення і впровадження певного виду нових послуг необхідно провести детальне дослідження готельного ринку та проаналізувати потреби цільової аудиторії. Ретельне вивчення попиту на конкретні види wellness-послуг допоможе здійснити вибори щодо їх запровадження. Також важливо врахувати особливості контингенту та національного складу гостей, які поживають у цьому закладі розміщення. На основі аналізу обираються додаткові wellness-послуги, які у найбільшому ступені відповідають інтересам гостей готелю та їх релігійним вподобанням.

Для забезпечення комфортного та ефективного надання wellness-послуг необхідно організувати відповідну інфраструктуру. Це включає створення спеціальних приміщень з необхідним обладнанням, відповідно до вимог безпеки і комфорту. А персонал готелю, який буде займатися наданням нових послуг, повинен пройти спеціалізоване навчання. Це дозволить їм професійно та відповідально виконувати свої обов'язки, забезпечуючи високий рівень обслуговування для гостей.

Також послуги потребують ефективного просування серед гостей готелю. Важливо розробити маркетингові стратегії, включаючи рекламу внутрішньої і

зовнішньої реклами, акції та спеціальні пропозиції, що спрямовані на привертання уваги до нових послуг.

Здійснення цих процесів дозволить готелю «Менора» успішно впроваджувати нові wellness-послуги, задовольняючи потреби сучасного гостя та підвищуючи загальний рівень задоволеності клієнтів.

Сьогодні перспективним напрямом розвитку wellness-послуг вважають, акусотерапію, яка являє собою метод бальнеологічного лікування, що базується на використанні природних продуктів хвойних дерев — хвої, кори, смоли, шишок, деревини, горішків і бруньок. Дослідження вітчизняного досвіду функціонування лікувально-оздоровчих готельних підприємств показали, що використання хвойної терапій у готельній галузі є популярним і економічно вигідним рішенням. Багато готелів впроваджують хвойні продукти у межах організації додаткових послуг, що підвищує їх привабливість для гостей. До таких закладів відносяться: спа-готель «ШишкіNN» у с. Сновянка Чернігівської області, «Green Park Hotel» у м. Трускавець Львівської області, готель «Бель Рояль» у с. Лесарня Закарпатської області, готельний комплекс «Фантазія» у с. Поляна Закарпатської області, «Гранд Готель Пилипець» у с. Пилипець Закарпатської області, санаторій «Червона Калина» у с. Жобрин Рівненської області та інші [22].

Однак перспективність запровадження такої послуги в готелі «Менора» невелика. Тому варто звернути увагу на ароматерапію. Загальна мета створення простору для ароматерапії в готелі полягає у підвищенні загального комфорту і задоволенні попиту гостей, а також в удосконаленні іміджу готелю як закладу, що пропонує повноцінні wellness-послуги.

Для успішного створення простору для ароматерапії в готелі необхідно врахувати декілька важливих аспектів. По-перше, важливо вибрати відповідне місце для формування спеціальної зони, де гості зможуть насолоджуватися ароматерапевтичними процедурами в затишній і розслаблюючій атмосфері. Ідеальним варіантом є обладнання кімнати (зони) у spa-центрі готелю з комфортними кріслами або ліжками для проведення оздоровчих сеансів.

Важливо обрати приміщення з можливістю контролю за температурою, ступенем вологості та освітлення для створення затишної та розслаблюючої атмосфери. Інтер'єр кімнати має бути органічно поєднаний з природними матеріалами, м'яким освітленням і зручними меблями для сприяння максимальному комфорту під час сеансів ароматерапії. Також слід забезпечити наявність необхідного обладнання, а саме, дифузорів і аромаламп, щоб створювати ароматичні композиції під час проведення відповідних процедур. Ще одним важливим кроком є вибір натуральних ароматичних ефірних масел відомих виробників згідно з потребами і вподобаннями гостей, який спрямований на виконання норм міжнародних стандартів якості. При цьому потрібно враховувати можливість алергічних реакцій споживачів і вибирати масла, які не мають алергенних властивостей та безпечні для використання.

Процес реалізації послуг ароматерапії в готелі викликає необхідність підготовки кваліфікованого персоналу (навчання масажистів і спеціалізованих терапевтів щодо особливостей ароматерапії та технік її проведення), який зможе проводити процедури на високому професійному рівні з урахуванням індивідуальних потреб кожного гостя.

Розширення wellness-послуг у готелі «Менора» завдяки відкриттю басейну для плавання, проведення мінеральних процедур (у басейнах з мінеральною водою) є одним з перспективніших видів послуг, які можуть стати популярним відпочинком під час перебування в готелі. Основними компонентами wellness-послуг у басейні є: мінеральна вода; гідромасажні ванни; заняття з аквааеробіки; можливість використання басейну споживачам різних вікових категорій.

Організація функціонування басейну з мінеральною водою підвищує рівень комфортності перебування гостей у закладі, якості обслуговування та конкурентоспроможності. Вода, збагачена мінералами, такими як цинк і магній, має оздоровчі властивості, які сприяють зміцненню здоров'я, покращенню стану шкіри та загальному самопочуттю гостей, тому необхідно встановити спеціальні системи збагачення води мінералами. Такий басейн може стати ключовим елементом wellness-центру у закладі розміщення, і залучати клієнтів, які

шукають комплексні оздоровчі програми. Це підвищить привабливість готелю, дозволить йому виділитися серед конкурентів на ринку готельних послуг.

Крім того, високоякісні фільтраційні системи, що спрямовані на постійне видалення домішок і підтримку оптимального рівня мінералів, є обов'язковими для підтримки чистоти, безпеки та якості води в басейні. Створення комфортної зони для відпочинку навколо басейну з шезлонгами, парасолями та іншими зручностями сприяє релаксації гостей після плавання.

Дизайн басейну повинен враховувати як естетичні, так і функціональні аспекти, тобто бути привабливим та зручним для відвідувачів. Архітектурні особливості басейну повинні гармонійно вписуватися в загальний інтер'єр готелю, підкреслюючи його стиль та атмосферу, а також забезпечувати комфорт та безпеку для користувачів.

Для максимального використання потенціалу мінерального басейну, необхідно організувати спеціалізовані терапевтичні сеанси, що використовують властивості мінеральної води для лікування різних захворювань та покращення загального самопочуття. Планування розкладу таких сеансів має враховувати потреби гостей різного віку та стану здоров'я, пропонуючи гнучкі програми, які можуть включати індивідуальні та групові заняття. Це дозволить створити комплексний підхід до оздоровлення, що підвищить ефективність wellness-послуг та задоволення гостей.

Для забезпечення високого рівня обслуговування басейну і виконання оздоровчих програм необхідно проводити навчання персоналу щодо оволодіння навичками використання спеціального обладнання та методами терапії.

Аквааеробіка, як вид фізичної активності, є популярною серед людей різного віку завдяки своїм численним перевагам для здоров'я. Вона поєднує в собі елементи аеробіки та водних вправ, що дозволяє зменшити навантаження на суглоби, покращити серцево-судинну систему, збільшити м'язову силу та гнучкість. Це робить аквааеробіку привабливою як для молодих людей, так і для гостей старшого віку, які шукають безпечні та ефективні способи підтримки фізичної форми.

Для проведення занять з аквааеробіки необхідно придбати спеціалізоване обладнання: водні гантелі, нудли (водні "макарони"), плавучі мати та інші допоміжні засоби, які використовуються для підвищення опору та інтенсивності вправ. Водні гантелі та нудли допомагають учасникам виконувати різноманітні вправи для зміцнення м'язів, тоді як плавучі мати дозволяють виконувати стабілізаційні та балансувальні вправи. В басейні мають бути встановлені стабільні й регульовані підводні платформи або сходинки, які полегшують вхід і вихід з води та забезпечують додаткову опору під час вправ. Спеціально підготовлені інструктори повинні мати водонепроникні мікрофони та аудіосистеми для проведення занять, щоб команди були чутні навіть у воді. Крім того, для створення комфортної атмосфери потрібно передбачити спеціальне освітлення, яке не буде засліплювати учасників, але забезпечить достатню видимість у воді.

Щоб максимально використовувати басейн та прилеглі до нього приміщення (переодягальня, душові кабінки, санвузли тощо), необхідно розробити індивідуальні програми для конкретного віку відвідувачів, аби усі гості готелю могли знайти послугу, яка буде відповідати їх вподобанню незалежно від віку. Наприклад, для дорослих людей (15-60 років) пропонуються дві різнопланові програми: «Здорове плавання» та «Аквафітнес». «Здорове плавання» спрямоване на підтримку загальної фізичної форми та оздоровлення, зокрема покращення роботи серцево-судинної та дихальної систем, зняття стресу та досягнення релаксації. Вправи проводяться в спокійному темпі з фокусом на правильну техніку плавання, використовуючи спеціальне обладнання за потреби. У свою чергу, програма «Аквафітнес» пропонує ефективні тренування для всього тіла з використанням акваобладнання, сприяючи схудненню, тонізуванню м'язів та покращенню гнучкості через динамічні й різноманітні заняття з використанням аквагантелей, нудлів, дощок та іншого обладнання.

Для літніх людей (60+ років) рекомендовані програми «Аква для здоров'я» та «Аква реабілітація». «Аква для здоров'я» орієнтована на низькоінтенсивні заняття для підтримки рухливості та зміцнення м'язів, покращення самопочуття

та якості життя, а також на зменшення болю та покращення функцій опорно-рухового апарату. Ці заняття відбуваються у теплій воді з використанням спеціального обладнання з упором на індивідуальний підхід до кожної людини. «Акварабілітація» створена для відновлення після травм та операцій, сприяє зменшенню болю, покращенню функцій опорно-рухового апарату, а також покращенню координації рухів та балансу, проводиться під наглядом лікаря та реабілітолога.

Також впровадження гідромасажних ванни в готелі, як важливого елементу wellness-послуг, дозволить поліпшити фізичний та емоційний стан гостей. Ця форма гідротерапії поєднує в собі ефект масажу та терапевтичну дію води, що має великий попит у сучасних санаторіях, спа-центрах та готелях.

Перш за все, гідромасажні ванни забезпечують інтенсивний масаж м'язів, що допомагає зняти напругу, втомленість та стрес. Різноманітні струми води, які поступають під тиском, сприяють покращенню кровообігу та лімфатичного дренажу, що своєю чергою, сприяє видаленню токсинів з організму та поліпшенню загального самопочуття.

По-друге, гідромасажні ванни часто використовуються для лікування різних захворювань, таких як м'язові травми, артрити та ревматичні захворювання. Вони дозволяють точково впливати на проблемні ділянки тіла, зменшуючи біль і покращуючи рухливість суглобів. Такі процедури можуть включати різні температурні режими води, що додає додаткових терапевтичних переваг.

По-третє, гідромасажні ванни сприяють загальному розслабленню та підвищенню тонуусу організму. Вони використовуються як ефективний спосіб відновлення після фізичних навантажень або просто для відпочинку та відновлення енергії після напруженого дня. Такі процедури часто доповнюються ароматерапією або музичним супроводом для створення максимально розслаблюючої атмосфери.

Важливим елементом в організації wellness-послуг є ефективне просування нових послуги на ринку серед потенційних гостей. Ця діяльність

спрямована на використання веб-сайт готелю з детальним описом послуг, включення інформації в маркетингові матеріали готелю і проведення рекламних кампаній для привертання уваги до унікальних і корисних послуг.

Отже, удосконалення процесу організації wellness-послуг у готелі «Менора» шляхом збагачення мінералами води у басейні, впровадження спеціалізованих wellness-програм, таких як ароматерапія, аквааеробіка, гідромасажні процедури та медитаційні сеанси, сприятиме покращенню фізичного та психічного здоров'я гостей, підвищенню загальної привабливості й конкурентоспроможності закладу розміщення.

3.2. Обґрунтування економічної ефективності впровадження додаткових wellness-послуг в готелі «Менора»

Ефективність діяльності закладів тимчасового розміщення є основним параметром, що дозволяє оцінити фінансово-економічний стан підприємства, потенціал його розвитку та рівень конкурентоспроможності на ринку готельних послуг. Економічна ефективність вимірюється відношенням суми витрат на впровадження та організацію певних видів діяльності (виконання певних функцій) до параметрів, що характеризують результати фінансових, матеріальних, нематеріальних та ін. вкладень у цю діяльність.

Спектр додаткових послуг у готелях включає wellness-послуги, які нині набувають все більшої популярності у світі та в Україні й сприяють підвищенню рівня рентабельності готельного продукту. Проведений аналіз основних та додаткових послуг готелю «Менора» показав, що даний засіб розміщення має потенціал для збільшення їх асортименту і запровадження нових wellness-послуг, пов'язаних з поширенням спектру послуг здорового харчування, а саме, послуг фіто-бару, розташованого у зоні фітнес-центру.

Особливості меню фіто-бару полягають у наданні напоїв та закусок, виготовлених із натуральних продуктів, корисних для здоров'я людини. У меню фіто-бару входять салати, смузі, напої, виготовлені з натуральних інгредієнтів

(рис. 3.1).

Menu

<i>Салати</i>		Ціна, грн	<i>Напої Чай, кави</i>		Ціна, грн
Фруктовий салат		80.00	Імбирний		40.00
Салат із сухофруктів		80.0	Обліпиховий		45.00
Салат овочевий з кунжутом		75.00	Тянь Шань		35.00
Салат із капусти з огірком та кукурудзою		75.00	М'ятний		35.00
Салат з квасолею, помідорами та сиром моцарела		85.00	Мономах		35.00
Салат «Грецький» з сиром фета		85.00	Трав'яний		35.00
Салат овочевий «Мономах»		85.00	Фруктовий		45.00
Овочевий салат з горіхами		85.00	Холодний зелений чай з м'ятою та лимоном		40.00
Салат із огірків, зеленого горішка та зелені		70.00	Зелений чай з манго		40.00
Салат із авокадо, огірків та зелені		75.00	Зелений чай з бергамотом		35.00
Салат із помідорів, моркви та лука		70.00	Чай «Матча латте»		45.00
Зелений грецький салат		70.00	Кава без кофеїну		50.00
			Кава ячмінна		30.00
			Цикорій		25.00
			Напої із свіжих та сушених ягід й фруктів		
Смузі			Сік яблучний		25.00
З полуницею, бананом та йогуртом		60.00	Сік томатний		25.00
Ягідний з зеленим чаєм		55.00	Узвар		30.00
Виноградний з зеленим чаєм		55.00	Морс		30.00
Полунично-банановий		60.00	Кисневий коктейль		25.00
Імбирний з яблуком та смородиною		60.00	Йогурт		17.00
Грушевий з рослинним молоком		60.00	Фреші		
Вітамінний з яблук та зелені		55.00	Яблучний		45.00
Йогуртовий з фісташками		60.00	Яблучно-імбирний		45.00
Зимовий сирно-банановий з вівсяними пластівцями		65.00	Морквяний		35.00
Зимовий з помаранчевим соком, бананом і йогуртом		65.00	Яблучно-морквяний		35.00
Зимовий з яблуком, бананом і ківі		65.00	Помаранчевий		45.00
Зимовий з вівсяними пластівцями, молоком та бананом		65.00	Яблучно-морквяний з помаранчею		45.00
Детокс із банана, морквяного фреша, помаранча, імбиру		70.00	Грейпфрутовий		45.00
			Морква-перець-томати		45.00

Рисунок 3.1 – Асортимент страв та напоїв у меню фіто-бару

Таким чином, перелік напоїв включає: фреші, смузі, соки, детокс-коктейлі, йогурти, фруктові та трав'яні чаї, кисневі коктейлі. Легкі закуски в асортименті

меню складаються з корисних натуральних продуктів. Крім того, в межах спектру послуг, що надаються, гості зможуть власноруч приготувати напої за своїм рецептом (рис. 3.2).



Виготовлення страви за рецептом гостя

<i>Інгредієнти</i>	г/мл	Ціна, грн
Овочі (в асортименті)	50	60.00
Фрукти (в асортименті)	50	80.00
Сухофрукти (в асортименті)	50	80.00
Горіхи (в асортименті)	50	60.00
Ягоди свіжоморожені	50	90.00
Сік	100	45.00
Молоко (2,5%)	100	20.00
Йогурт (10%)	100	25.00
Сир (5%)	100	40.00

Рисунок 3.2 – Перелік продуктів для виготовлення страв за рецептом гостя

Для організації роботи фіто-бару потрібно введення в штат двох барменів, які працюватимуть за ковзним (ступінчастим) графіком (табл. 3.1).

Таблиця 3.1 – Графік виходу на роботу барменів фіто-бару

Посада	1 тиждень						
	ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПН	СБ	НД
Бармен 1	9.00- 22.00	9.00- 22.00	В	В	9.00- 22.00	9.00- 22.00	В
Бармен 2	В	В	9.00- 22.00	10.00- 23.00	В	В	9.00- 22.00

Джерело: складено автором

До функціональних обов'язків барменів входить: підготовка робочого місця, приготування та відпуск наявних в асортименті страв, консультація відвідувачів, розрахунок з гостями, виконання розрахунково-касових операцій, здавання виручки до каси, формування заявки на закупівлю необхідних товарів та продуктів для бару. Заробітна плата бармена планується у розмірі 15000 тис.

грн. на місяць. Таким чином, фонд заробітної плати на місяць та на рік для двох працівників становить 30000 та 360000 грн., відповідно (табл. 3.2).

Таблиця 3.2 – Розрахунок фонду заробітної плати бармена

Посада	Кількість осіб	Сума заробітної плати у місяць, грн	Сума заробітної плати у рік, грн.
Бармен	1	15000	180000
Бармен	2	30000	360000

Джерело: складено автором

Перелік необхідного устаткування, меблів, одноразового посуду й інвентарю для фіто-бару, його ціна та загальна вартість наведені в табл. 3.3.

Таблиця 3.3 – Розрахунок вартості устаткування, меблів та інвентарю для фіто-бару

Устаткування, меблі	Кількість	Ціна за од., грн.	Сума, грн.
Однодверна холодильна шафа «Inter 550»	1	12000	12000
Витрина холодильная «GoodFood RTW100L Premium»	1	17600	17600
POS-термінал «ParTech»	1	10000	10000
Льодогенератор HKN-IMF12M Hurakan	1	6500	6500
Соковитискач Braun J 700	1	5600	5600
Блендер TEFAL PerfectMix + BL871D31	1	4000	4000
Електрокип'ятильник GoodFood WB08S 8л	1	2500	2500
Кисневий коктейлер Professional	1	6300	6300
Стіл-прилавок касовий	1	2300	2300
Стіл-прилавок торговий	2	2000	4000
Стілець офісний	1	900	900
Одноразовий посуд	-	-	4000
Всього:			75700

Джерело: складено автором

Отже загальні витрати на устаткування та інвентар для фіто-бару складають 71700 грн.

Амортизаційні відрахування на знос основних фондів (техніки та устаткування) обчислюються прямолінійним методом за формулою:

$$A_H = \frac{P_B}{T}, \quad (3.1)$$

де A_H – норма амортизаційних відрахувань, грн.;

P_B – первісна вартість об'єкта основних засобів, грн.;

T – період експлуатації основних фондів.

Норма амортизаційних відрахувань провадиться з урахуванням встановленого терміну експлуатації для кожного виду основних засобів, який становить:

- для холодильного обладнання – 10 років;
- для техніки – 5 років;
- для меблів – 7 років.

Результати розрахунків занесені в табл. 3.4.

Таблиця 3.4 – Розрахунок суми амортизаційних відрахувань

Найменування основних фондів	Вартість основних фондів, грн.	Сума амортизаційних відрахувань	
		грн/міс.	грн/рік
Холодильне устаткування	29600	246,67	2960
Технічне оснащення	34900	581,67	6980
Меблі	7200	85,72	1028,57
Всього:	71700	914,06	10968,57

Джерело: складено автором

Таким чином, сума амортизації на холодильне устаткування, іншу техніку та меблі за рік склала 2960 грн., 6980 грн. та 1028,57, відповідно, а загальні амортизаційні витрати за цей період становили близько 10969 грн. Місячну суму відрахувань за кожним видом основних фондів знаходимо шляхом ділення значення цього показника за рік на 12 місяців.

Розповсюдження рекламної інформації про відкриття фіто-бару планується здійснювати через власний сайт готелю, у соціальних мережах та шляхом розміщення у громадських місцях рекламних флаєрів, що потребує додаткових вкладень грошових коштів у розмірі 18000 грн. на рік і 1500 грн. на

місяць (табл. 3.5).

Таблиця 3.5 – Витрати на рекламну діяльність

Види витрат на рекламу	місяць, грн.	рік, грн.
Реклама в соціальних мережах та на сайті закладу	0	0
Виготовлення друкованої продукції	1500	18000
Всього:	1500	18000

Джерело: складено автором

Згідно з проведеним аналізом встановлено, що показник середньої завантаженості готелю дорівнює 207 особам. Також за попередніми розрахунками визначено значення коефіцієнту середньої відвідуваності фіто-бару на день у початковому періоді його роботи, який становить 20% від загальної кількості гостей або 40 осіб, а сума середнього чека – 350 грн.

На основі отриманих показників обчислюється планована сума виручки (валового доходу) фіто-бару у день, місяць та рік (табл. 3.6).

Таблиця 3.6 – Розрахунок планованої суми виручки фіто-бару

Кількість відвідувачів, осіб/день	Сума середнього чеку, грн.	Виручка, грн/день	Виручка, грн/місяць	Виручка, грн/рік
40	350	14000	420000	5040000

Джерело: складено автором

Чистий прибуток готелю визначається шляхом вирахування із отриманого валового доходу (виручки) податку на додану вартість, суми всіх операційних витрат, єдиного соціального внеску, військового збору, податку на прибуток:

$$\text{ЧП} = \text{ДВ} - \text{ПДВ} - \text{В} - \text{АВ} - \text{ВФЗП} - \text{ПП}, \quad (3.2)$$

де ЧП – чистий прибуток підприємства;

ДВ – валовий дохід;

ПДВ – податок на додану вартість;

В – витрати на організацію діяльності фіто-бару;

A_B – амортизаційні відрахування;

ВФЗП – виплати з фонду заробітної плати;

ПП – податок на прибуток.

Оскільки wellness-послуги, зокрема послуги фіто-бару, є додатковими у готелі «Менора», ставка податку на додану вартість (ПДВ) з надання послуг здорового харчування складає 20%, а податок на прибуток – 18 %.

Згідно з Податковим кодексом України та змінами, внесеними до системи оподаткування у 2024 р., Товариства з обмеженою відповідальністю (ТОВ), сплачують з фонду заробітної плати прибутковий податок, єдиний соціальний внесок, військовий збір, у розмірі 18%, 22% та 1,5%, відповідно. Отже, сума виплат із фонду заробітної плати (ФЗП) фіто-бару визначається шляхом розрахунку таких показників:

– податок на доходи фізичних осіб (ПДФО):

$360000 \text{ грн.} * 0,18 = 64800 \text{ грн.};$

– єдиний соціальний внесок (ЕСВ) від нарахованої заробітної плати:

$360000 \text{ грн.} * 0,22 = 79200 \text{ грн.};$

– військовий збір із заробітної плати працівника:

$360000 \text{ грн.} * 0,015 = 5400 \text{ грн.}$

– загальна сума відрахувань з ФЗП:

$64800 \text{ грн.} + 79200 \text{ грн.} + 5400 \text{ грн.} = 149400 \text{ грн.}$

Зведена сума витрат за рік на відкриття та організацію роботи фіто-бару для надання послуг здорового харчування наведена в табл. 3.7.

На базі отриманих показників здійснюється розрахунок валового прибутку від діяльності фіто-бару в готелі «Менора» за формулою:

$$ВП = Д_B - ПДВ - ЗВ, \quad (3.3)$$

де ВП – валовий прибуток підприємства від діяльності фіто-бару;

$Д_B$ – валовий дохід;

ПДВ – податок на додану вартість;

ЗВ – загальні витрати на організацію діяльності фіто-бару;

Таблиця 3.7 – Загальна сума витрат за рік на відкриття та організацію роботи фіто-бару в готелі «Менора»

Види витрат	За рік, грн.
Вартість устаткування та інвентарю	75700
Амортизаційні відрахування	10969
Реклама	18000
Заробітна плата барменів	360000
Виплати з фонду заробітної плати	149400
Закупівля товарів та продуктів для реалізації, виготовлення страв, напоїв	1000000
Всього:	1614069

Джерело: складено автором

$$ВП = \left(\frac{5040000}{1,2} - 1614069 \right) = 2585931 \text{ грн.}$$

Чистий прибуток визначається наступним чином:

$$ЧП = ВП - ПП, \quad (3.4)$$

де ЧП – чистий прибуток підприємства;

ВП – валовий прибуток;

ПП – податок на прибуток.

Таким чином, розрахунок чистого прибутку від діяльності фіто-бару можна представити у вигляді такого математичного запису:

$$ЧП = 2585931 \text{ грн.} * 0,82 = 2120463,42 \text{ грн.}$$

Встановлення рівня рентабельності впровадження додаткових wellness-послуг, а саме, послуг здорового харчування в готелі «Менора» здійснюється згідно формули:

$$P_{\text{ФБ}} = \frac{\text{ЧП}}{ДВ} * 100\%, \quad (3.5)$$

де $P_{\text{ФБ}}$ – рентабельність діяльності фіто-бару.

Отже, рентабельність діяльності фіто-бару дорівнює:

$$P_{\text{ФБ}} = \frac{2120463,42}{5040000} * 100\% = 42,1\%$$

Також, до показників, що характеризують ефективність впровадження додаткових wellness-послуг та впровадження діяльності фіто-бару, відноситься термін окупності витрат:

$$T_0 = \frac{ЗВ}{\text{ЧП}}, \quad (3.6)$$

де T_0 – термін окупності витрат на впровадження послуг здорового харчування.

$$T_0 = \frac{1614069}{2120463,42} = 0,76 \approx 9,1 \text{ міс.}$$

Відповідно до проведених розрахунків встановлено, що плановані вкладення на впровадження нових wellness-послуг мають значну ступінь ефективності, що підтверджується зростанням прибутку на суму 2120463,42 грн., високим рівнем рентабельності діяльності фіто-бару (42,1%) та швидким терміном окупності витрат (9,1 місяця).

Таким чином, за допомогою розрахунку таких важливих показників ефективності, як валовий та чистий дохід, валовий та чистий прибуток, рівень рентабельності та термін окупності впровадження нових wellness-послуг і організації діяльності фітнес-бару, обґрунтовано доцільність запропонованих заходів щодо покращення якості обслуговування та підвищення прибутковості функціонування готелю «Менора» в сучасних умовах ринку готельних послуг.

3.3. Пропозиції щодо підвищення якості wellness-послуг у готелі «Менора»

Незважаючи на наявність широкого спектру wellness-послуг у готелі «Менора», виникає необхідність підвищення їх якості, а саме фітнес-програм та додаткових послуг до них. До напрямів, які можуть позитивно вплинути на цей процес відносяться:

- розширення різноманіття тренажерів. Додавання нових сучасних тренажерів, що відповідають різним потребам гостей, таких як кардіо-, силові та функціональні тренажери. Збільшення різноманіття дозволить гостям обирати програми тренувань відповідно до їхніх індивідуальних цілей та потреб;

- оновлення обладнання. Заміна старого обладнання на нове, яке відповідає сучасним стандартам і технологіям. Оновлення включає в себе інтерактивні екрани, підтримку інтернет-підключення та інші функції, що підвищують комфорт і ефективність тренувань;

- збільшення простору. Розширення фітнес-центру або оптимізація його просторового плану для покращення доступності та комфорту для користувачів. Це може включати розділення зон на кардіо та силові тренування, зони для групових занять та особистих тренувань;

- впровадження технологічних інновацій. Використання сучасних технологій у фітнес-центрі, таких як програми віртуальних тренувань, моніторинг прогресу користувачів через мобільні додатки або системи фітнес-трекінгу;

Ці заходи дозволять готелю підвищити якість і конкурентоспроможність фітнес-послуг, залучити нових гостей та задовольнити потреби й очікування сучасних подорожуючих.

Групові фітнес-тренування можуть стати додатковим джерелом доходу для готелю. Їх можна продавати окремо або включати до пакетів проживання. Запропонувавши різноманітні фітнес-програми, готель може залучити та утримати клієнтів, які цікавляться здоровим способом життя. Пропозиція групових фітнес-тренувань може допомогти готелю створити імідж як закладу,

який піклується про здоров'я та благополуччя своїх гостей.

Нині багато готелів пропонують фітнес-центри, тому пропонування групових тренувань може допомогти готелю виділитися на тлі конкурентів.

Рекомендації щодо впровадження програм колективних тренувань включають: проведення дослідження для визначення найбільш популярних типів фітнес-тренувань у регіоні; розробку програми групових тренувань, що відповідає потребам і бюджету готелю; залучення кваліфікованих інструкторів; активну рекламу на веб-сайті готелю та у соціальних мережах; пропозицію безкоштовних пробних занять для нових клієнтів і збір відгуків, які допоможуть вдосконалити програму відповідно до потреб відвідувачів.

Тривалість групових занять зазвичай коливається від 30 до 60 хвилин, що дозволяє ефективно використовувати час клієнтів, не перевантажуючи їх графік. Частота проведення тренувань також є важливим аспектом і може бути щоденною або регулярною залежно від запитів гостей і можливостей готелю.

Розмір групи грає ключову роль у забезпеченні якісного тренування. Ідеальний розмір групи для групових фітнес-занять зазвичай становить від 10 до 20 учасників, що дозволяє інструкторам зосередитися на кожному учаснику, забезпечуючи оптимальний контроль та його підтримку.

Важливо також враховувати рівень складності тренувань. Їхній дизайн повинен бути таким, щоб вони були доступні для людей з різним рівнем фізичної підготовки, від початківців до досвідчених спортсменів. Це дозволяє залучити ширший коло клієнтів і забезпечити їм комфортний розвиток.

Різноманітність пропонованих типів фітнес-тренувань також відіграє важливу роль у привабливості програми. Тому готель повинен регулярно оновлювати і доповнювати свої послуги, включаючи різні напрямки, такі як аеробіка, йога, пілатес, зумба та інші, що відповідають різним вподобанням і потребам гостей. Такий підхід дозволяє стимулювати інтерес до фітнесу серед клієнтів і підвищує загальну задоволеність від перебування у готелі.

Також варто звернути увагу на додаткові послуги, що доповнюють фітнес – масаж та реабілітаційні послуги.

Рекомендації щодо підвищення якості послуг з масажу в готелі «Менора» відображені у таблиці 3.8.

Таблиця 3.8 – Рекомендації щодо підвищення якості послуг з масажу в готелі «Менора»

Напрямок	Рекомендації
Підвищення кваліфікації масажистів	Забезпечити регулярне навчання та підвищення кваліфікації масажистів. Відправляти масажистів на майстер-класи, семінари та тренінги. Запрошувати досвідчених масажистів для проведення майстер-класів у готелі
Розширення спектру послуг	Додати нові види масажу. Пропонувати масаж для пар та сімей. Розробити спеціальні пакети послуг для різних цілей, наприклад, для релаксації, схуднення, зняття болю тощо
Покращення сервісу	Створити затишну та розслаблену атмосферу в масажному кабінеті. Запропонувати гостям чай, каву або інші напої після масажу. Забезпечити індивідуальний підхід до кожного гостя

Джерело: складено автором

Впровадження рекомендацій щодо покращення якості послуг з масажу у готелі «Менора» може призвести до значних позитивних результатів. По-перше, підвищення кваліфікації масажистів через регулярне навчання, участь у майстер-класах та тренінгах дозволить забезпечити високий рівень професійної майстерності, що позитивно позначиться на якості наданих послуг.

Розширення спектру послуг, включаючи нові види масажу та масаж для пар та сімей, розширить цільову аудиторію та задовольнить різноманітні потреби клієнтів. Розробка спеціальних пакетів послуг спрямованих на релаксацію, схуднення чи зняття болю, також зробить пропозицію більш привабливою та конкурентоспроможною.

Покращення сервісу, зокрема створення затишної атмосфери в масажному кабінеті, пропозиція гостям послуг фітнес-бару, корисних для здоров'я напоїв та страв, індивідуальний підхід, сприятиме підвищенню загального задоволення гостей та збільшить їх лояльність до готелю «Менора».

Для вдосконалення реабілітаційних послуг, як додаткових до фітнес

послуг, у готелі «Менора» можна запропонувати наступні заходи (табл. 3.9).

Таблиця 3.9 – Рекомендації щодо вдосконалення реабілітаційних послуг в готелі «Менора»

Заходи	Опис
Розширення спектру послуг	Додати нові види реабілітаційних процедур, такі як фізіотерапія, ерготерапія, мовотерапія, психотерапія. Запропонувати реабілітаційні програми для різних видів травм та захворювань
Залучення кваліфікованого персоналу	Найняти досвідчених фахівців з реабілітації, які мають відповідні освіту та сертифікати. Забезпечити регулярне навчання та підвищення кваліфікації персоналу
Оновлення обладнання	Придбати сучасне та якісне реабілітаційне обладнання. Регулярно оновлювати та обслуговувати обладнання
Співпраця з медичними закладами	Налагодити партнерські стосунки з лікарнями, клинками та реабілітаційними центрами. Розробити спільні програми реабілітації для пацієнтів
Розробка маркетингової стратегії	Розробити маркетингову стратегію для просування реабілітаційних послуг. Використовувати різні канали комунікації, такі як веб-сайт, соціальні мережі, реклама

Джерело: складено автором

Впровадження заходів, запропонованих у таблиці 3.2, може призвести до значних позитивних результатів в організації діяльності готелю «Менора». По-перше, розширення спектру реабілітаційних послуг сприятиме залученню більшої кількості гостей, що природно призведе до збільшення доходу. Покращені кваліфікація масажистів та використання сучасного обладнання також сприятимуть підвищенню якості послуг, що може вплинути на зростання цінової політики та додаткове збільшення доходу від реабілітаційних програм.

Другим важливим аспектом є підвищення лояльності клієнтів. Задоволені гості, які отримують високоякісну реабілітаційну допомогу, мають більші шанси повернутися до готелю «Менора» у майбутньому, особливо з урахуванням індивідуального підходу та співпраці з медичними закладами. Це допоможе укріпити довгострокові партнерські відносини та підтримати стабільну базу клієнтів. Відгуки задоволених гостей та позитивна репутація готелю як лідера в галузі реабілітаційних послуг також сприятимуть покращенню іміджу і

збільшенню конкурентоспроможності на ринку.

Проте на шляху до успішної реалізації запропонованих заходів існують певні перешкоди. Фінансові витрати на модернізацію і навчання персоналу, а також час, необхідний для впровадження нових програм, є значними факторами. Конкуренція на ринку готельних послуг також потребує від готелю «Менора» чіткої стратегії позиціонування та маркетингових зусиль. Важливим аспектом є залучення та утримання кваліфікованого персоналу, що може вимагати додаткових зусиль з боку управління.

В цілому, впровадження нових послуг потребує уважного планування, ретельного аналізу ризиків і консолідації зусиль всього колективу готелю для досягнення поставлених цілей і забезпечення високого стандарту обслуговування.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3

За результатами написання третього розділу отримано наступні висновки.

1. Визначено такі напрями впровадження інноваційних оздоровчих послуг: ароматерапія, басейни з мінеральною водою та гідромасажні ванни. Це відкриває нові можливості для покращення пропозицій та конкурентоспроможності готелю. Введення таких оздоровчих можливостей сприятиме підвищенню рівня задоволеності відпочиваючих, привертанню нових споживачів, покращенню загальної репутації готелю як сучасного та ультра-комфортного закладу.

2. Для удосконалення послуг правильного харчування обґрунтовано економічну ефективність впровадження додаткових wellness-послуг, пов'язаних з поширенням асортименту послуг здорового харчування, а саме, послуг фітобару, розташованого у зоні фітнес-центру. Сформовано меню, яке включає напої та закуски, виготовлені із натуральних продуктів, корисних для здоров'я людини, а також перелік продуктів для власноручного виготовлення страв гостем за його рецептом. Шляхом розрахунку таких важливих результативних економічних показників, як валовий та чистий дохід, валовий та чистий

прибуток, рівень рентабельності й термін окупності вкладених коштів на впровадження нових wellness-послуг та організації діяльності фітнес-бару, обґрунтовано доцільність запропонованих заходів щодо удосконалення процесу організації wellness-послуг та підвищення рівня прибутковості готелю.

3. Запропоновано заходи щодо підвищення якості wellness-послуг у готелі «Менора», які полягають у вдосконалення фітнес-послуг та включають: розширення асортименту тренажерів, оновлення обладнання, збільшення простору та впровадження інноваційних технологій. Це дозволяє готелю відповідати високим стандартам, забезпечувати зручні умови для різних видів тренувань. Пропозиція групових фітнес-тренувань служить додатковим стимулом для покращення репутації готелю як закладу, що сприяє здоровому способу життя та благополуччю гостей.

ВИСНОВКИ

За результатами написання кваліфікаційної роботи бакалавра отримано наступні висновки.

1. В ході дослідження теоретичних основ організації wellness-послуг у готелях охарактеризовано концепцію wellness, яка представляє собою інноваційний підхід до організації діяльності підприємств, спрямований на надання високоякісних послуг для задоволення зростаючих потреб споживачів у підтримці здорового способу життя та покращення фізичного, психологічного стану людини. Сформовано зміст та структуру концепції wellness в організації діяльності готельних підприємств, яка ґрунтується на таких принципах, як здорове харчування; регулярна помірна фізична активність; практика когнітивних вправ; розуміння цінності природи та її продуктів.

2. Визначено особливості організації wellness-послуг у готелях, що залежать від основних спеціалізованих напрямів діяльності. Ці wellness-напрями (профіль діяльності) базуються на духовному та інтелектуальному розвитку, традиційної та альтернативної медицині, естетичному лікуванні, імерсивному середовищі для здоров'я та доброго самопочуття, SPA-процедурах, оздоровчому харчуванні, фізичному вдосконаленні.

3. Проаналізовано особливостей організації wellness-послуг у ТОВ «Менора ЛТД», розглянуто рейтинг за відгуками гостей. Визначено, що заклад має високий рівень завантаження номерів (85%) та рейтингу, середнє значення якого дорівнює 9,2 балів із 10 можливих. Крім того, аналіз фінансових результатів ТОВ «МЕНОРА ЛТД» за 2022–2023 рр. показав значне покращення фінансового стану компанії за рахунок збільшення чистого доходу від реалізації продукції та чистого прибутку. На основі аналізу активів та пасивів встановлено зростання загального балансу компанії. Збільшення нематеріальних активів, запасів та загального балансу свідчать про активний розвиток і ефективність діяльності та управління ресурсами.

4. Здійснено аналіз зовнішнього та внутрішнього середовища ТОВ «МЕНОРА ЛТД» на основі SWOT– та PEST–аналізу. За допомогою SWOT-аналізу встановлено, що сильними сторонами цього закладу є: високий рівень якості обслуговування; зручне місце розташування; сучасний інтер'єр та необхідні зручності у номерах. До слабких сторін готелю відносяться: малий асортимент додаткових послуг; високі ціни; високі витрати. Серед можливостей для готелю виділяються інвестиції в сучасні технології, розширення асортименту послуг, а також просування послуг за межами країни. Проте готель стикається з загрозами, включаючи високу конкуренцію на ринку, негативні економічні та політичні умови і зміни в законодавстві.

5. Визначено напрями удосконалення процесу організації wellness-послуг у готелі «Менора», які спрямовані на збагачення мінералами води у басейні, впровадження спеціалізованих wellness-програм, таких як ароматерапія, аквааеробіка, гідромасажні процедури та медитаційні сеанси, що сприяють покращенню фізичного та психічного здоров'я гостей, підвищують загальну привабливість та конкурентоспроможність готелю.

6. Обґрунтовано процес організації роботи фіто-бару, визначено його доходи і витрати. Шляхом визначення таких економічних показників, як валовий та чистий дохід і прибуток, рентабельність продажів закладу харчування, термін повернення вкладених коштів, доведено високу ефективність діяльності цього функціонального підрозділу. Підраховано, що рівень рентабельності його функціонування становить 42,1%, а термін окупності інвестицій дорівнює 9,1 місяця. Отже, впровадження таких нових wellness-послуг, як організація діяльності фітнес-бару, покращує якість обслуговування та підвищує рівень прибутковості готелю «Менора» в сучасних умовах ринку готельних послуг.

7. Розроблено пропозиції щодо підвищення якості wellness-послуг у готелі «Менора», які включають: розширення різноманіття тренажерів; оновлення обладнання; розширення фітнес-центру або оптимізація його просторового плану для покращення доступності та комфорту для користувачів. Надано рекомендації щодо підвищення якості послуг з масажу та вдосконалення

реабілітаційних послуг у закладі розміщення. Загальні пропозиції полягають у наступному: розширення спектру послуг та реабілітаційних процедур, залучення кваліфікованого персоналу, оновлення обладнання; організація співпраці з медичними закладами; розробка маркетингової стратегії.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абрамова А. Г., Мирошник Ю. А., Сікан С. Ю. Пелоїдотерапія як перспективний напрям рекреації в готельній індустрії. *Modern Scientific Researches*. 2019. С. 139–146.
2. Абрамова А. Сучасні тренди та перспективи розвитку готелів для відпочинку та лікування. *Економіка та суспільство*. 2022. № 39. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1422>
3. Бубела С. Ю., Лук'янець А. В. Перспективи розвитку wellness-індустрії в Україні. *Наука і молодь у XXI сторіччі* : збірник матеріалів ІХ Міжнародної молодіжної науково-практичної інтернет-конференції (м. Полтава, 30 листопада 2023 року). Полтава : ПУЕТ, 2023. С. 883–885.
4. Веб-сторінка Готелю «Менора». URL: <https://menorahotel.com/about-hotel/>.
5. Влащенко Н. М. Інноваційні технології у ресторанному, готельному господарстві та туризмі : навчальний посібник. Харків : Харківський національний університет міського господарства, 2018. 373 с.
6. Вовчанська О. М., Іванова Л. О. Маркетингове оцінювання стану і перспектив розвитку світового ринку готельних послуг. *Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки*. 2017. Вип. 6 (1). С. 52–59.
7. Галасюк С. Концептуальні підходи до визначення терміну «лікувально-оздоровчий туризм». *Економіка та суспільство*. 2023. № 47. URL: <https://www.economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2094>.
8. Горенська Д. О., Лук'янець А. В. Spa-технології у wellness-туризмі. *Наука і молодь у XXI сторіччі* : збірник матеріалів ІХ Міжнародної молодіжної науково-практичної інтернетконференції (м. Полтава, 30 листопада 2023 року). Полтава : ПУЕТ, 2023. С. 888–890.
9. Горзов В. В., Кампов Н. С. Інноваційні види лікувально-оздоровчого туризму. *Міжнародний та національний досвід суспільно-географічного розвитку туристичної галузі в умовах євроінтеграції*: тези доповідей

Міжнародної науково-практичної конференції / ред. кол.: Т.Д. Щербан (гол.) та ін. Мукачево: РВВ МДУ, 2018. С. 223–226.

10. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : навчальний посібник. Харків : ХНАМГ, 2012. 414 с.

11. Давидова О. , Сисоєва С. Організація гостинності та крос-культурні особливості в сфері послуг. *Інновації, гостинність, туризм: наука, освіта, практика* : зб. тез доп. II Всеукр. наук.-практ. конф. мол. учених, асп. і студ. (м. Львів, 19 трав. 2022 р.). Львів : ЛДУФК ім. І. Боберського, 2022. С. 61–64.

12. Доценко В. Ф., Губеня В. О. Устаткування закладів ресторанного господарства. Частина I: Механічне та теплове устаткування : конспект лекцій. Київ : НУХТ, 2010. 82 с.

13. Доценко В. Ф., Губеня В. О. Устаткування закладів ресторанного господарства. Частина II: Торгове і холодильне устаткування : конспект лекцій. Київ : НУХТ, 2010. 82 с.

14. Кампов Н. С., Медвідь Л. І. Велнес-готелі як складова сучасної інфраструктури туризму. 2018. С. 28–30.

15. Капинська О. Є. Організація готельного господарства в схемах і таблицях : навчальнонаочний посібник. Старобільськ : Вид-во ДЗ «Луганський національний університет імені Тараса Шевченка», 2018. Ч. 1. 188 с.

16. Ковальова Н. В., Єременко Н. П., Ковальов В., Садовський О. Побудова програми «wellness» для корекції фігури жінок першого зрілого віку. *Науковий часопис Українського державного університету імені Михайла Драгоманова*, 2024. № 2(174). С. 76–81.

17. Левков А. А., Курило А. І. Кардіотренування та їх вплив на організм людини. *Фізична реабілітація та здоров'язберезувальні технології: реалії та перспективи*: збірник наукових матеріалів ІХ Всеукраїнської науково-практичної конференції з міжнародною участю (15 листопада 2023 року, м.Полтава). Полтава, 2023. С. 125–127.

18. Лубцов А., Примак Т. Інноваційні тенденції wellness

туризму. *ΛΟΓΟΣ. ΜΙΣΤΕЦТВО НАУКОВОЇ ДУМКИ*, 2020. № 10. С. 9–12.

19. Малишева А. В., Ряшко Г. М. Йога-готель–інноваційний напрям готельної індустрії. *Інтеграційні та інноваційні напрямки розвитку індустрії гостинності*: збірник тез доповідей X Всеукраїнської міжвузівської наукової конференції студентів, аспірантів і молодих учених (20-21 травня 2021 р). Одеса, 2021. С. 48–51.

20. Марченко Н. І., Дітріх І. В. Перспективи застосування Wellness-інновацій в індустрії гостинності. *Вчені записки Таврійського національного університету імені В.І. Вернадського. Серія: Технічні науки*. 2020. Том 31 (70). № 6 Ч. 2. С. 65–70.

21. Машталяр Л. Г., Лук'янець А. В. Wellness-туризм як інноваційна форма оздоровчого туризму. *Наука і молодь у XXI сторіччі* : збірник матеріалів ІХ Міжнародної молодіжної науково-практичної інтернетконференції (м. Полтава, 30 листопада 2023 року). Полтава : ПУЕТ, 2023. С. 908–910.

22. Медвідь І. М. , Шидловська О. Б., Іщенко Т. І. Акусотерапія – перспективний напрям spa-індустрії сфери гостинності. *Реалії та перспективи розвитку індустрії гостинності в умовах інтеграційних процесів* : тези доповідей ІV Всеукраїнської науково-практичної конференції, 14 квітня 2021 р. Мукачево : РВВ МДУ, 2021. С. 25–27.

23. Мочульська О. М., Шульгай А. Г., Опшлянська О. А., Бондарчук В. І., Завіднюк Ю. В., Черноמידз І. Б., Добровольська Л. І., Сверстюк А. С. Сучасні тенденції, детермінанти та перспективи розвитку медичного та лікувально-оздоровчого spa– та wellness-туризму в світі. *Вісник соціальної гігієни та організації охорони здоров'я України*, 2019. № 3. С. 56–61.

24. Назаренко І. А., Никифоров Р. П., Лохман Н. В. Організація ресторанного господарства (Блок 1) : навчальний посібник. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2017. 165 с.

25. Огієнко М., Огієнко А., Мельник А. Управління персоналом підприємств готельно-ресторанного бізнесу. *Науковий вісник Миколаївського національного університету імені В. О. Сухомлинського. Економічні науки*. 2018.

№ 2. С. 56-62.

26. Парфіненко Т. Концепція Wellness як інноваційний напрямок організації роботи готельних підприємств. *Економіка та суспільство*. 2023. № 48. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2290>.

27. Про встановлення категорії готелю «Менора» («MENORAH HOTEL»). Наказ Державного агентства розвитку туризму України від 2023 року. URL: <http://surl.li/tkjymk>.

28. Сильчук Т. А., Кирпіченкова О. М., Друзь Т. П. Wellness-туризм як сервісна інновація індустрії гостинності. *Причорноморські економічні студії*. 2023. Вип. 79. С. 231–235.

29. Сніданки. Веб-сторінка Готелю «Менора». URL: <https://menorahotel.com/services/breakfast/>.

30. Степанова В. С., Атанасова В. В., Козонова Ю. О., Менчинська А. А., Очколяс О. М. Вегетаріанство як вектор розвитку wellness-індустрії. *Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. Серія «Технічні науки»*, 2022. № 2. С. 11–17.

31. Таран А. А. Вплив силових тренувань на здоров'я студентів. *Фізичне виховання та спорт в закладах вищої освіти: матеріали I Всеукраїнської науково-практичної конференції*. (м. Харків, 22 травня 2020 року). Харків: ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2020. С. 50–51.

32. Томаля Т. С. Особливості управління персоналом на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. *Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки*. 2017. Вип. 2, Том 2. С. 271–274.

33. Управління персоналом : підручник / О. М. Шубалий та ін. ; за ред. О. М. Шубалого. Луцьк : ІВВ Луцького НТУ, 2018. 404 с.

34. Устименко Л., Булгакова Н. Розвиток wellness-туризму та його вплив на трансформацію туристичної індустрії України. *Вісник Київського національного університету культури і мистецтв. Серія: Туризм. Сталый розвиток та актуальні проблеми*. 2019. № 2 (1). С. 49–59.

35. Фінансова звітність ТОВ «МЕНОРА ЛТД» за 2022 рік. URL:

https://clarity-project.info/edr/38114085/finances?current_year=2022.

36. Фінансова звітність ТОВ «МЕНОРА ЛТД» за 2023 рік. URL: https://clarity-project.info/edr/38114085/finances?current_year=2023.

37. Фітнес MGym. Веб-сторінка Готелю «Менора». URL: <https://menorahotel.com/services/fitness/>.

38. Шаповалова О.О., Сапа Ю.А. Сучасні тенденції розвитку «spa» і «wellness» туризму. *Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна*. 2013. № 1042. С. 154–158.

39. Щука Г., Сокол Т., Безрученков Ю. Wellness-туризм як інноваційна форма оздоровчого туризму. *Управління інноваційним процесом в Україні: напрями розвитку: тези доповідей ІХ Міжнародної науково-практичної конференції (19–21 травня 2022 р., м. Львів)*. Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2022. С. 87–88.

40. Heyes A. Hotel spa and wellness management. 2017. P. 83–93.

41. Kijko V., Janchyk M., Bozhko A. Haljal'ni ta kosherni harchovi produkty: vyrobnyctvo i sertyfikacija. *Mizhnarodnyj naukovo-praktychnyj zhurnal "Tovary i rynky"*. 2022. № 1 (41). P. 30–45.

42. Menorah Hotel. URL: <http://surl.li/ttyvww>.

43. Rančić M., Popov-Raljić J., Pavić L. Spa-wellness center as part of the hotel facility. *Turizam*, 2013. № 17(2). С. 45–59.

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

**Витяг з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-
підприємців та громадських формувань**

ТОВ "МЕНОРА ЛТД"

Витяг з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань на 10.07.2024 14:52:47

Повна назва: ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "МЕНОРА ЛТД"

Код: 38114085

Реєстраційний номер: 12241020000054365

Дата реєстрації: 14.03.2012

Адреса: Україна, 49000, Дніпропетровська обл., місто Дніпро, вулиця Шолом-Алейхема, будинок 4/26

Статус: зареєстровано

Керівник: Ермакова Світлана Євгенівна

Відомості про органи управління: ВИЩИЙ-ЗАГАЛЬНІ ЗБОРИ, ВИКОНАВЧИЙ-ДИРЕКТОР

Засновник: БЛАГОДІЙНИЙ ФОНД "ДНІПРОПЕТРОВСЬКА ЄВРЕЙСЬКА ГРОМАДА"

Адреса: Україна, 49000, Дніпропетровська обл., місто Дніпро, ВУЛИЦЯ ШОЛОМ АЛЕЙХЕМА, будинок 4

Статутний внесок: 30 969 125 (100%)

Кінцевий бенефіціарний власник: КАМІНЕЦЬКИЙ ШМУЕЛЬ

Адреса: Україна, 49000, Дніпропетровська обл., місто Дніпро, вул.Світлова, будинок 26, квартира 1

Статутний капітал: 30 969 125 грн

Види діяльності

Основний:

- 81.10 Комплексне обслуговування об'єктів

Додаткові:

- 18.12 Друкування іншої продукції
- 18.13 Виготовлення друкарських форм і надання інших поліграфічних послуг
- 43.32 Установлення столярних виробів
- 77.29 Прокат інших побутових виробів і предметів особистого вжитку
- 77.39 Надання в оренду інших машин, устаткування та товарів, н.в.і.у.
- 79.90 Надання інших послуг бронювання та пов'язана з цим діяльність
- 81.21 Загальне прибирання будинків
- 82.30 Організування конгресів і торговельних виставок
- 90.02 Діяльність із підтримки театральних і концертних заходів
- 93.29 Організування інших видів відпочинку та розваг
- 47.78 Роздрібна торгівля іншими невживаними товарами в спеціалізованих магазинах
- 47.99 Інші види роздрібної торгівлі поза магазинами
- 52.10 Складське господарство
- 55.10 Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщування
- 62.01 Комп'ютерне програмування
- 62.02 Консультування з питань інформатизації
- 62.03 Діяльність із керування комп'ютерним устаткуванням
- 62.09 Інша діяльність у сфері інформаційних технологій і комп'ютерних систем
- 63.99 Надання інших інформаційних послуг, н.в.і.у.
- 68.20 Надання в оренду й експлуатацію власного чи орендованого нерухомого майна
- 69.10 Діяльність у сфері права

Продовження додатку А

- 70.22 Консультування з питань комерційної діяльності й керування
- 73.11 Рекламні агентства
- 33.20 Установлення та монтаж машин і устаткування
- 96.02 Надання послуг перукарнями та салонами краси
- 81.30 Надання ландшафтних послуг

Контактна інформація

Електронна пошта: 38114085@ukr.net

Дані про взяття на облік

Органи статистики:

Назва: ДЕРЖАВНА СЛУЖБА СТАТИСТИКИ УКРАЇНИ

Дата: 15.03.2012

Ідентифікаційний код: 37507880

Реєстр платників податків:

Назва: ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ ДПС У ДНІПРОПЕТРОВСЬКІЙ ОБЛАСТІ, СОБОРНА ДПІ

Дата: 15.03.2012

Ідентифікаційний код: 44118658

Реєстр платників єдиного внеску:

Назва: ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ ДПС У ДНІПРОПЕТРОВСЬКІЙ ОБЛАСТІ, СОБОРНА ДПІ

Дата: 16.03.2012

Ідентифікаційний код: 44118658