

**ГАЛИЦЬКИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ  
ІМЕНІ В'ЯЧЕСЛАВА ЧОРНОВОЛА**

**Відділення сфери послуг**

Циклова комісія дисциплін

готельно-ресторанної справи та туризму

**КУРСОВА РОБОТА**

**на тему: «УДОСКОНАЛЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ЗАКЛАДІВ  
ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА НА ОСНОВІ ВПРОВАДЖЕННЯ  
WELLNESS-КОНЦЕПЦІЇ»**

Виконав (ла): ст. гр. ГР-286

Паршин Яна Андріївна \_\_\_\_\_

Науковий керівник: к.е.н., викладач

Муха Роксолана Андріївна \_\_\_\_\_

Кількість балів \_\_\_\_\_

Національна шкала \_\_\_\_\_

ECTS \_\_\_\_\_

Члени комісії

\_\_\_\_\_  
(підпис) (прізвище та ініціали)

\_\_\_\_\_  
(підпис) (прізвище та ініціали)

\_\_\_\_\_  
(підпис) (прізвище та ініціали)

**Тернопіль 2025**

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП.....</b>	<b>3</b>
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВПРОВАДЖЕННЯ WELLNESS – КОНЦЕПЦІЇ В ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ.....</b>	<b>6</b>
1.1. Поняття та сутність wellness - концепції .....	6
1.2. Загальна характеристика та особливості функціонування готелів з організацією wellness - послуг .....	10
1.3. Світовий досвід впровадження wellness - концепції в готельному господарстві.....	12
<b>РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ВПРОВАДЖЕННЯ WELLNESS - КОНЦЕПЦІЇ В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА УКРАЇНИ.....</b>	<b>17</b>
2.1. Загальна характеристика готельного господарства «Avalon Palace».....	17
2.2. Визначення особливостей організації і технології надання wellness-послуг у готельному підприємстві «Avalon Palace» .....	21
2.3 Оцінка ефективності надання wellness-послуг в «Avalon Palace» в порівнянні з «Apartel Skhidnytsya Wellness Resort ».....	25
<b>РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ WELLNESS- ПОСЛУГ З УРАХУВАННЯМ СВІТОВОГО ТА ВІТЧИЗНЯНОГО ДОСВІДУ.....</b>	<b>32</b>
3.1. Перспективи розвитку wellness – концепції в Україні.....	32
3.2. Пріоритетні напрями вдосконалення надання wellness-послуг в «Avalon Palace» .....	34
<b>ВИСНОВКИ.....</b>	<b>39</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ .....</b>	<b>41</b>
<b>ДОДАТКИ.....</b>	<b>43</b>

## ВСТУП

Кількість подорожей з лікувально-оздоровчими цілями продовжує зростати, і, згідно з прогнозами туризмологів, цей тренд тільки посилюватиметься. Процеси урбанізації, глобалізації, старіння населення та зростаючий психоемоційний стрес є невідворотними і об'єктивними факторами. Зважаючи на це, туризм, спрямований на підтримку здоров'я, стає не лише популярним, але й економічно вигідним — як для працівників і роботодавців, держави, так і для туристичних операторів, адже цей сегмент туризму є одним із найприбутковіших. Поєднання сучасних стандартів гостинності та новітніх технологій у сфері охорони здоров'я призвело до появи нового напрямку в готельному бізнесі — wellness-індустрії. Наявність wellness-центру є важливим фактором для розвитку готельного комплексу, надаючи йому конкурентні переваги, що приваблюють клієнтів та сприяють збільшенню доходів. Незважаючи на зростаючу популярність цього сегмента, wellness-індустрія все ще залишається недостатньо вивченою частиною готельного бізнесу, що зумовлює актуальність даного дослідження.

Wellness-концепція передбачає створення комплексного підходу до здоров'я та добробуту гостей, що включає не тільки фізичне, а й психологічне та емоційне благополуччя. Враховуючи швидкий розвиток цього сегмента ринку, удосконалення діяльності готельних закладів за допомогою впровадження wellness-послуг стає важливим стратегічним напрямом. Це дозволяє не лише підвищити конкурентоспроможність готелів, а й відповісти на зростаючий попит на здоровий спосіб життя серед туристів. Пропонуючи своїм гостям інноваційні послуги, зокрема спа-процедури, йогу, фітнес-програми, здорове харчування та інші wellness-послуги, готелі здатні створити унікальний досвід, який значно покращує загальне враження від перебування.

Метою курсової роботи є аналіз і вдосконалення процесів функціонування закладів готельного господарства через інтеграцію wellness-концепції, що дозволить підвищити їх конкурентоспроможність і задоволення потреб сучасних споживачів. Дана мета зумовила собою такі завдання дослідження:

- проаналізувати теоретичні аспекти впровадження wellness-концепції в готельному бізнесі;
- дослідити світовий та вітчизняний досвід реалізації wellness- послуг на прикладі конкретних готелів;
- оцінити можливості та перспективи розвитку wellness-сегменту в Україні;
- розробити рекомендації щодо вдосконалення діяльності готельних підприємств на основі впровадження wellness-концепції, з урахуванням специфіки ринку та потреб гостей.

Предметом курсової роботи є сукупність теоретичних та практичних аспектів впровадження wellness-концепції в готельному господарстві.

Об'єктом дослідження є wellness - готелі «Avalon Palace» та «Apartel Skhidnytsya Wellness Resort».

Методологічною основою дослідження стали загальнонаукові та спеціальні методи аналізу економічних і управлінських процесів. Зокрема, системний підхід застосовано для всебічного вивчення концепції wellness як складової готельного сервісу; логічний аналіз — для обґрунтування структури послуг та організаційних рішень; статистичні методи — для оцінки ринку wellness-послуг і рівня попиту на них; метод експертних оцінок — для виявлення актуальних тенденцій та формування практичних рекомендацій щодо впровадження wellness-програм у діяльність готелю «Avalon Palace».

Курсова робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

Загальний обсяг роботи становить 46 сторінок.

## РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВПРОВАДЖЕННЯ WELLNESS – КОНЦЕПЦІЇ В ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ

### 1.1. Поняття та сутність wellness – концепції

Останніми роками спостерігається зростаючий інтерес до концепції wellness як до складової культури здоров'я та цілісного способу життя. Поняття «wellness» (від англ. well-being — добробут, гарне самопочуття, життєвий тонус) є порівняно новим для української науки, хоча в європейських країнах та США воно вже давно стало загальноприйнятим елементом сучасного підходу до якості життя. Термін був уведений у науковий обіг у 1959 році американським лікарем Гелбертом Данном (Halbert Dunn), який запропонував концепцію «вищого рівня добробуту» (high-level wellness), що охоплює не лише фізичне здоров'я, а й психологічне, соціальне, інтелектуальне й духовне благополуччя людини. Основні аспекти застосування wellness інновацій в індустрії гостинності були розглянуті в працях І. Дитрих, Т. Іщенко, Н. Марченко, І. Стоян, О. Шидловською, О. Шаповаловою, Г. Яворською та ін. У науковій літературі wellness трактується як філософія та стратегія гармонізації життєвого простору, спрямована на забезпечення стійкого психофізичного стану людини. Wellness є багатокомпонентною системою, яка поєднує в собі профілактичні, рекреаційні, психоемоційні, культурні та соціальні заходи, що сприяють розвитку внутрішнього потенціалу особистості та зміцненню здоров'я в довгостроковій перспективі [4].

Wellness - складова індустрії гостинності, що формує нові стандарти сервісу, орієнтовані не лише на задоволення базових потреб споживачів, а й на забезпечення комплексного оздоровлення особистості в умовах готельного або рекреаційного середовища. Такий підхід формує нові види туристичних продуктів — wellness-туризм та wellness-готелі, які створюються як інноваційна відповідь на потреби сучасного споживача у якості життя, психологічній рівновазі та відновленні ресурсного стану.

Wellness-туризм – це подорожі, програми яких передбачають наявність рекреаційних медичних, фізичних, психологічних, культурних і соціальних заходів,

спрямованих на всебічне відновлення людини [14, с. 50]. Wellness не слід асоціювати з лікувальним туризмом, оскільки він передбачає первинну профілактику захворювань, тоді як лікувальний туризм є профілактикою другого-третього рівня чи навіть реабілітацією, спрямованою на перешкоджання розвитку вже наявних захворювань чи відновлення втраченого стану. У свою чергу, wellness іноді ототожнюється з оздоровчим туризмом. Виходячи з цього, поняття «spa» або лікувально-оздоровчий туризм є узагальнюючою категорією, що охоплює оздоровчий (wellness) та лікувальний (більш традиційний лікувальний, санаторно-лікувальний, медичний) туризм. При цьому термін «spa» може відноситися як до «spa&wellness» концепції, так і до концепції традиційного лікувального туризму. У зв'язку з цим актуальною є потреба у розмежуванні понять spa-туризму та wellness-туризму, оскільки в багатьох джерелах та практичній реалізації ці поняття або взаємозамінюються, або ототожнюються, що нерідко призводить до непорозумінь з боку споживачів, операторів туристичних послуг і державних регулюючих органів[12].

Сучасна модель сприйняття цих форм туризму передбачає наявність двох ключових елементів:

- необхідність чіткого диференціювання між spa та wellness як двома окремими, хоча й взаємопов'язаними ринками, що мають різні цільові аудиторії, очікування і цілі.

- наявність континууму туристичних продуктів та послуг, який простягається від універсальних, стандартизованих послуг (які можуть бути надані практично в будь-якому регіоні), до унікальних, локалізованих продуктів, які базуються на культурних традиціях, національних підходах до оздоровлення, а також використанні специфічних природних ресурсів тієї чи іншої країни.

У межах цього континууму умовно виділяють чотири типи spa- і wellness-продуктів, кожен з яких має власну ринкову цінність і прибутковість. Для зацікавлених сторін туристичного сектору – зокрема, інвесторів, туроператорів, готельєрів – надзвичайно важливо враховувати широкий спектр мотивацій та потреб

цільової аудиторії при формуванні туристичних пакетів, маркетингових стратегій і послуг у межах оздоровчого туризму(рис.1.).

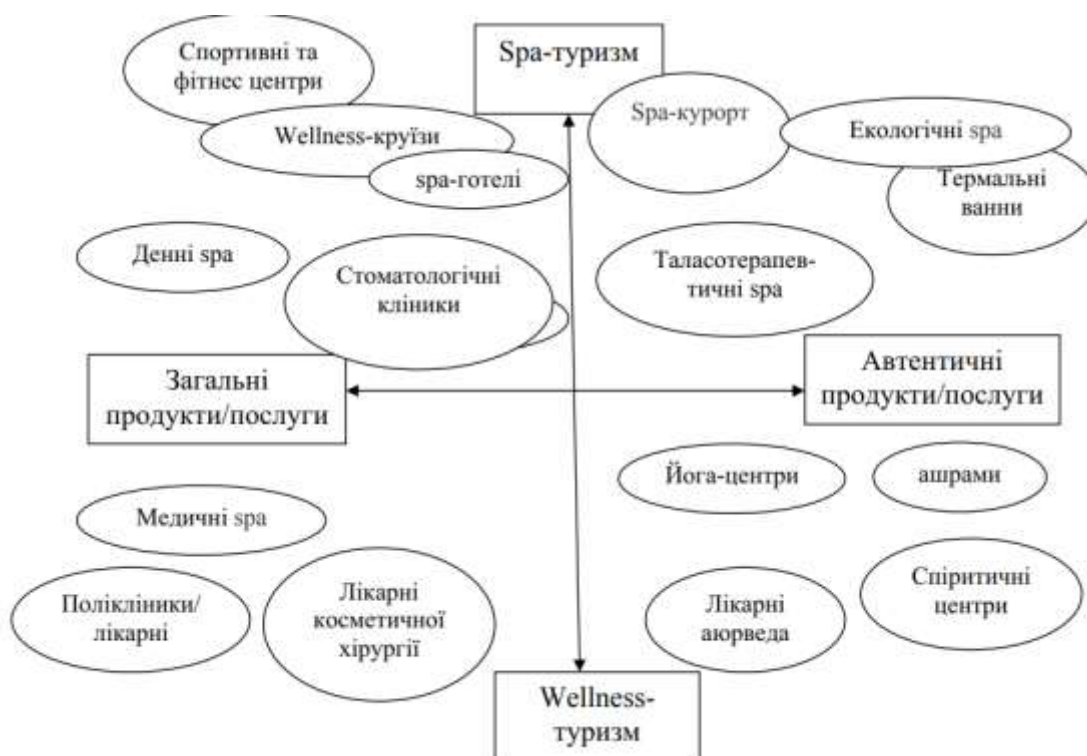


Рисунок 1.1. Типологія spa-туризму та wellness-туризму

Водночас, відсутність усталених і нормативно закріплених визначень понять «spa-туризм» і «wellness-туризм» створює низку ускладнень у практичній реалізації цих видів туристичних послуг. Це стосується не лише підприємницької діяльності, але й системи регулювання, статистичного обліку та споживчої інформованості. Встановлення чітких і послідовних визначень для обох понять дозволить поліпшити маркетинг і розробку продукту, зменшити уведення споживачів в оману, а також підтримку покращення збору даних.

Складовими програми обслуговування у Wellness-туризмі є:

– фізичне оздоровлення – забезпечення достатньої м'язової активності, що сприяє профілактиці захворювань, підвищенню імунітету й загального тону організму;

– духовне оздоровлення – забезпечення позитивних емоційних переживань від збільшення обсягу знань, розширення кругозору й діапазону соціокультурних знань;

– соціальне оздоровлення – забезпечення відчуття цілісності свого внутрішнього світу, повноти власного буття [15].

Основні принципи філософії wellness є:

- рух;
- розумова діяльність;
- релакс і гармонія;
- краса та погляд за тілом;
- збалансоване харчування.

Основними складовими wellness-індустрії є:

- природні ресурси;
- бальнеологія;
- спа-центри;
- санаторії;
- оздоровчо-лікувальні заклади;
- тренувальні та фітнес-зали,
- центри йоги;
- спортивні майданчики;
- масажні салони;
- перукарні та салони краси;
- соляні печери;
- дельфінарії;
- місця здорового харчування[9].

Важливо зауважити, що сучасне розуміння wellness як системи оздоровлення, пов'язано зі зростаючою увагою до психічної рівноваги, балансу між роботою та особистим життям, соціальною справедливістю, довкіллям, сталістю, штучним середовищем та громадською охороною здоров'я. Основними складниками цієї системи є помірне і комфортне фізичне навантаження, здорове харчування, комплексний догляд за шкірою, хороший відпочинок, оптимізм і позитивне мислення. У контексті сучасних викликів, таких як стрес, перенавантаження та

екологічні проблеми, wellness стає потужним інструментом для створення нового погляду на власне здоров'я як на єдину цілісну систему, де фізична активність, харчування, емоційний стан і соціальні взаємодії невід'ємно пов'язані один з одним. Тому wellness-туризм не просто задоволення короточасних потреб, а стратегія досягнення довготривалого гармонійного розвитку особистості.

## **1.2. Загальна характеристика та особливості функціонування готелів з організацією wellness – послуг**

Інтеграція wellness в індустрію гостинності є інноваційним і перспективним напрямком розвитку галузі. Зазвичай створення нового продукту або послуги відбувається поступово і безперервно, враховуючи тенденції ринку. Впровадження wellness у готельний бізнес сприяє як виникненню кардинально нового продукту, який здебільшого не характерний для цієї сфери, так і розширенню асортименту послуг, їх покращенню та зміні стилю роботи. В оздоровчому сегментів підприємств розміщення виокремлюють wellness-готелі та wellness-центри, які мають свої особливості.

Розглянемо особливості організації wellness-готелів більш докладно. Wellness готелі – це підприємства, які орієнтовані на надання послуг оздоровчо-профілактичного характеру через специфічні програми в основі яких покладено принципи фізичного і духовного розвитку особистості. Основними споживачами оздоровчих послуг є гості, для яких створення індивідуальної стратегії здоров'я є провідним мотивом подорожі. Готелі розрізняються за своєю спеціалізацією і поділяються на цільові (зосереджені на одному методі лікування) і комплексні (включають декілька методів оздоровлення), що дозволяє гостям обирати пропозиції, які повністю задовольняють їх потреби. Пропоновані готелем wellness-програми можуть містити як загальні пакети догляду за тілом, так і більш серйозні, орієнтовані на конкретний результат і розраховані на тривалий період. До таких пропозицій відносять програми: схуднення, зняття стресової напруги, відмови від паління, для здорового хребта та суглобів, підвищення імунітету та ін. Для спеціалізованих засобів розміщення асортимент послуг необхідно планувати та

реалізовувати їх у межах конкретної концепції діяльності та розвитку підприємства, що визначається специфікою потреб споживачів готельного продукту. Концепція wellness-готелю розробляється на ранніх етапах проектування, що дозволяє враховувати певні послуги та зручності, які суттєво відрізняють оздоровчі засоби розміщення від традиційних готелів[8].

Як правило, концепція передбачає:

- архітектурні рішення (зонування, простір без стресу, натуральні матеріали);
- специфіку обладнання (SPA-зони, термальні комплекси, йога-зали, соляні кімнати, флоатинг-капсули);
- стиль харчування (здорове меню, *vegan/organic/raw food*, адаптовані раціони);
- спосіб надання послуг (індивідуальні консультації, щоденні чек-апи, персоналізовані програми);
- тривалість перебування та принцип формування пакета послуг (гостю пропонують не окрему послугу, а цілісний досвід — програма на 3, 5, 10 днів).

Здебільшого у концепціях wellness готелів акцент робиться на здоровому харчуванні або усвідомленому виборі продуктів харчування та напоїв, зниженні споживання стимуляторів (наприклад, кофеїн, алкоголь чи тютюн), духовному та інтелектуальному розвитку, самовдосконаленні та ін. Також слід зазначити, що напрямки wellness-готелів не є взаємовиключними та в деяких випадках можуть перетинатися. З точки зору отримання прибутку wellness-готель принципово відрізняється від стандартного готелю. По-перше, у wellness-готелях гості зазвичай платять за пакети програм, а не за номер. Якщо два гостя відвідують готель разом, то це подвоїть прибуток, навіть якщо вони мешкають в одній кімнаті. По-друге, тривалість перебування гостей wellness-готелів зазвичай є довшою, ніж у звичайних готелях. Програми, як правило, тривають близько п'яти-десяти днів. По-третє, wellness-турист не лише довше залишається, а й проводить набагато більше часу на курорті, беручи участь у заходах, а також у процедурах та консультаціях, що надає більше можливостей для максимізації доходів. Таким чином, готель отримує

близько 35% свого доходу від spa та оздоровчих заходів, хоча ця цифра може досягати і 50%, що набагато більше, ніж отримують стандартні готельні підприємства[8].

Негативним чинником для нормального функціонування багатьох готельних підприємств є сезонність. Проте, wellness-готелі, навпаки в цей період забезпечують більш стабільний потік гостей. Wellness-туристи подорожують із певною метою і тому пора року для них не є дуже важливою. З погляду маркетингу wellness-готелі мають набагато вищий середній відсоток повторних візитів (приблизно 30-55%). У разі вподобання певної оздоровчої програми, готель буде мати своїх прихильників. Це означає, що гості будуть повертатися щороку і підприємство буде докладати менше зусиль, спрямованих на просування послуг.

### **1.3. Світовий досвід впровадження wellness - концепції в готельному господарстві**

Рівень споживання туристично-рекреаційних послуг виступає важливим індикатором якості життя населення. Покращення економічної ситуації та зростання добробуту сприяють підвищенню інтересу до збереження та зміцнення здоров'я, що робить wellness-туризм перспективним напрямом розвитку туризму, а wellness-індустрію — одним із найбільш динамічних сегментів економіки. Сьогодні в Європі спостерігається стійка тенденція до активного розвитку спа-центрів при готельних комплексах. Якщо у 2006 році послугами спа-центрів користувалося лише 20% гостей готелів, то вже у 2016 році цей показник зріс до 45–50%, а у 2018 році — досяг 70%. За даними компанії «Intelligent Spas», наразі щонайменше кожен третій гість під час перебування в готелі відвідує спа-комплекс. Водночас в Україні кількість повноцінних спа-центрів при готелях залишається обмеженою, тоді як за кордоном на такі заклади припадає близько 57% усього обсягу ринку спа-послуг.

Основні осередки розвитку wellness-туризму в Європі розташовані у Центральній, Східній та Західній частинах континенту. Колишні соціалістичні країни мають глибокі традиції курортної справи, володіють багатими природно-рекреаційними ресурсами та впроваджують сучасні методики профілактики,

лікування та реабілітації. Завдяки високій терапевтичній ефективності послуг і порівняно доступним цінам, ці країни отримали істотні конкурентні переваги й наразі контролюють значну частину європейського ринку wellness-туризму.

Показовим прикладом ефективного впровадження рекреаційних інновацій є діяльність рекреаційно-оздоровчого комплексу «SPA-Veelnus» у місті Друскінінкай (Литва). Окрім традиційних оздоровчих процедур, заклад пропонує ряд інноваційних методик, зокрема:

- арифотерапію, яка сприяє розслабленню, знеболенню, покращенню психологічного стану, боротьбі з депресією, безсонням і підвищенню життєвого тону;
- бурштинову кімнату, перебування в якій має позитивний вплив на енергетичний стан людини завдяки унікальним властивостям бурштину;
- соляні печери, де основним лікувальним чинником є вдихання збагаченого мінералами та мікроелементами вологого іонізованого повітря. Перебування в соляній печері позитивно впливає на органи дихання, стан шкіри, функціонування щитоподібної залози, допомагає при різноманітних формах алергії та сприяє нормалізації артеріального тиску[14,с.52-53).

У світі існує кілька міжнародних організацій, які займаються просуванням лікувальних, профілактичних, гідротерапевтичних та СПА і wellness - послуг. До таких організацій належать:

- ISPA – Міжнародна СПА асоціація;
- WTA (Wellness Tourism Association)
- Асоціація оздоровчого туризму;
- ESPA (European Spa Association) – Європейська spa-асоціація.

За даними ESPA, приблизно 20 мільйонів європейців відвідують СПА-центр хоча б раз на рік. Домінуючим ринком для більшості СПА та wellness- напрямків у світі є внутрішній ринок (до 90%). Майже 40% гостей готелю прагнуть вести здоровий спосіб життя під час подорожі. Глобальні готельні групи, включаючи «InterContinental Hotels Group» (IHG), «Kimpton Hotels», «MGM Grand», «Trump Wellness Hotels» і «Westin», планують збільшувати чисельність wellness-туристів.

Програми включають меню здорового харчування, програми релаксації, СПА-послуги, фітнес-центри та заняття. Найпопулярніші продукти та послуги у світовій індустрії СПА та wellness включають масаж, фізичні вправи, догляд за тілом, догляд за обличчям, манікюр/педикюр, медитацію та духовні програми, бальнеотерапію та таласотерапію, оцінку стану здоров'я та медичні консультації, програми здорового харчування та дерматологічні послуги. Головною перевагою нових напрямків є те, що відвідувачі можуть насолоджуватися автентичною місцевою культурою, способом життя та традиціями за тією ж ціною. Інтернет є провідним джерелом інформації для споживачів wellness -послуг в усьому світі. Міжнародні та національні асоціації International SpaAssociation (ISPA), Global Wellness Institute (GWI), International Wellness Institute (IWI) регулярно проводять маркетингові дослідження, щоб надати статистичні дані глобального споживання СПА та wellness - послуг. Global Wellness Summit зазначив у своєму звіті за 2022 рік, що майже 300 мільйонів людей у 30 найрозвиненіших країнах світу активно користуються СПА-та wellness –послугами[12].

Wellness-туризм постійно був одним із найшвидше зростаючих секторів у wellness-економіці. До 2020 року демонстрував одні з найвищих темпів зростання серед усіх напрямків wellness-економіки. З 2012 по 2019 рік щорічне зростання кількості wellness-туристичних поїздок у світі становило 8,6 %, досягнувши піку в 936,4 млн поїздок у 2019 році. Витрати на wellness-туризм за той же період зростали щорічно на 7,3 %, досягнувши 720,4 млрд дол. США у 2019 році. Після значного спаду в 2020 році через пандемію COVID-19 сектор wellness-туризму поступово відновлювався у 2021–2022 роках разом із послабленням обмежень на подорожі та відновленням загального туристичного ринку. З 2020 по 2022 рік кількість wellness-поїздок зростала в середньому на 30,2 % щорічно, а витрати — на 36,2 % щорічно. Прогнозується, що глобальний ринок wellness-туризму в період до 2027 року щорічно зростатиме на 14,7 % за кількістю поїздок і 16,6 % за витратами на wellness –туризм [13].

На рівень розвитку wellness-туризму в країні впливає оцінка розвитку охорони здоров'я, а також організаційно-економічна модель розвитку туризму. Будучи

однією з провідних країн у сфері wellness-туризму, Сполучені Штати мають недержавну систему охорони здоров'я та приватне страхування для фінансування охорони здоров'я. У Канаді та Великобританії є заклади охорони здоров'я національної моделі, які переважно фінансуються державою, тоді як у Німеччині та Франції існує державне медичне страхування для фінансування сектора охорони здоров'я.

Одним із нових світових трендів є wellness-харчування, яке є практично в кожному готелі світу, і його правила базуються на таких принципах:

- для харчування повинні використовуватися лише свіжі продукти;
- не можна одночасно вживати білок і вуглеводи;
- основу раціону повинні складати білки, вуглеводи, фрукти і багато свіжих овочів;
- жирне м'ясо і м'ясні продукти необхідно замінити бобовими, рибою, птицею і нежирним м'ясом, а порції м'яса, риби і птиці повинні бути меншими;
- фрукти та соки слід вживають протягом 2 годин після прийому основної їжі;
- загальне споживання солі не повинно перевищувати 1 чайної ложки (6 г) на добу (рекомендовано лише йодовану сіль);
- слід вживати менше цукру, кави та алкоголю, а також продуктів, що містять штучні барвники, ароматизатори та добавки.

Згідно з цими правилами дієтологи та wellness -експерти можуть готувати страви відповідно до побажань гостей. Також враховуються вік, стать, зріст, вага та рівень фізичної активності людини. Правильні пропорції основних харчових інгредієнтів відрізняються для різних країн та можуть відрізнитися залежно від функцій організму. Персональні розрахунки допомагають усунути харчовий дисбаланс і скласти дієту, яка найкраще підходить для підтримки здоров'я. Крім оздоровлення, органічних продуктів харчування та напоїв і кулінарних майстер-класів, деякі готелі по всьому світу дозволяють забронювати номер із тренажерами.

У більшості розвинутих країн готелі активно інтегрують wellness- концепцію як частину своїх послуг, що допомагає залучити клієнтів з різними потребами:

- У США wellness орієнтовані готелі надають послуги, пов'язані з оздоровчими програмами, дієтами, детокс-програмами та високоякісними спа-послугами. Однією з тенденцій є розвиток курортів для "виправлення життєвих ритмів" або відновлення після стресу. Популярні курорти в Каліфорнії та Флориді з акцентом на цілу концепцію відновлення та гармонії;

- В Таїланді, Індонезії, Індії wellness індустрія також набуває популярності. Готелі часто пропонують йогу, медитацію, аюрведичні процедури та масажі, що є важливими складовими місцевих традицій та культури.

Отже, на основі здобутих теоретичних знань, доцільно перейти до детального вивчення процесу запровадження wellness-концепції в українських закладах готельного господарства. У наступному розділі розглянемо особливості організаційно-функціональної реалізації wellness-сервісів на прикладі вітчизняних готелів «Avalon Palace» та «Apartel Skhidnytsya Wellness Resort».

## **РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ВПРОВАДЖЕННЯ WELLNESS - КОНЦЕПЦІЇ В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА УКРАЇНИ**

### **2.1. Загальна характеристика готельного господарства «Avalon Palace»**

Об'єктом дослідження виступає готель «Avalon Palace», розташований у самому центрі міста Тернополя. Організаційно-правова форма підприємства готельно-ресторанний комплекс «Avalon Palace» – приватне підприємство. Тип власності – приватна власність. Підприємство засноване у 2015 року. Юридична адреса – м. Тернопіль, проспект Ст. Бандери, 2 [6].

Готель привертає увагу завдяки своєму вигідному розташуванню поблизу історичних пам'яток міста, залізничного вокзалу, центрального стадіону ім. Р. Шухевича, що забезпечує зручний доступ для туристів і ділових мандрівників. Архітектурне оформлення будівлі виконано в стилі «ар-нуво» з сучасними скляними елементами, що надає комплексному вигляду елегантності та оригінальності (Додаток А).

Для досягнення цілей готельно-ресторанний комплекс здійснює такі основні види діяльності:

- розміщення та обслуговування представників сторонніх організацій за плату і відповідно до встановленого прейскуранта цін;
- надання супутніх та інших послуг, пов'язаних з цільовим використанням закріпленого за готелем майна;
- надання послуг громадського харчування;
- послуги конференц залу;
- послуги SPA (сауна та басейн).

Готель має 60 номерів, загальною місткістю для 138 осіб. Номерний фонд готелю побудований за блочною системою і включає дво- та чотирьохмісні номери. Гостям пропонується 15 типів номерів, серед яких люкс, напівлюкс, стандарт дабл, бізнес дабл, стандарт плюс, бізнес твін та ін. (Додаток А). Кожен номер обладнаний кондиціонерами, телевізорами з супутниковим телебаченням і міні-барами, а також має ванні кімнати з сучасною сантехнікою і необхідними банними приладдям[2]. У вартість проживання включено сніданок – шведський стіл( Додаток Б). Цінова

політика готелю зорієнтована на пропозицію доволі широкої номенклатури номерів (табл. 2.1)

Таблиця 2.1

**Прейскурант цін номерів готелю «Avalon Palace»**

Тип номера	Ціна
Люкс	2800 грн./ніч з 1 особи
Напівлюкс	2700 грн./ніч з 1 особи
Стандарт дабл	2050 грн./ніч з 1 особи
Бізнес дабл	2200 грн./ніч з 1 особи
Стандарт дабл	2050 грн./ніч з 1 особи
Стандарт плюс	2200 грн./ніч з 1 особи
Стандарт мансандра	1850 грн./ніч з 1 особи

Поселення та виселення гостей у готелі здійснюється відповідно до міжнародних стандартів: заїзд можливий з 14:00, а виїзд має бути здійснений до 12:00. У разі пізнього виїзду (у період з 12:00 до 19:00) стягується додаткова плата у розмірі 50% вартості номера за добу. Вартість розміщення додаткового місця становить 250 грн на добу.

Для забезпечення потреб ділових мандрівників і організаторів заходів, готель надає спеціалізовані конференц- та банкетні зали (Додаток Б). Ці приміщення оснащені необхідною технічною інфраструктурою, такою як аудіовізуальне обладнання та підключення до Інтернету, що дозволяє проводити різноманітні заходи, включаючи зустрічі, семінари, конференції, весілля та інші соціальні зібрання. Для зручності клієнтів готель також надає послуги планування заходів та кейтерингу, що додатково підвищує привабливість цих приміщень.

Організаційна структура готелю «Avalon Palace» має лінійно-функціональний характер і включає кілька основних рівнів управління, що забезпечують ефективне функціонування закладу, координацію підрозділів та якісне обслуговування гостей. На чолі стоїть директор, який здійснює загальне стратегічне керівництво (рис 2.1).

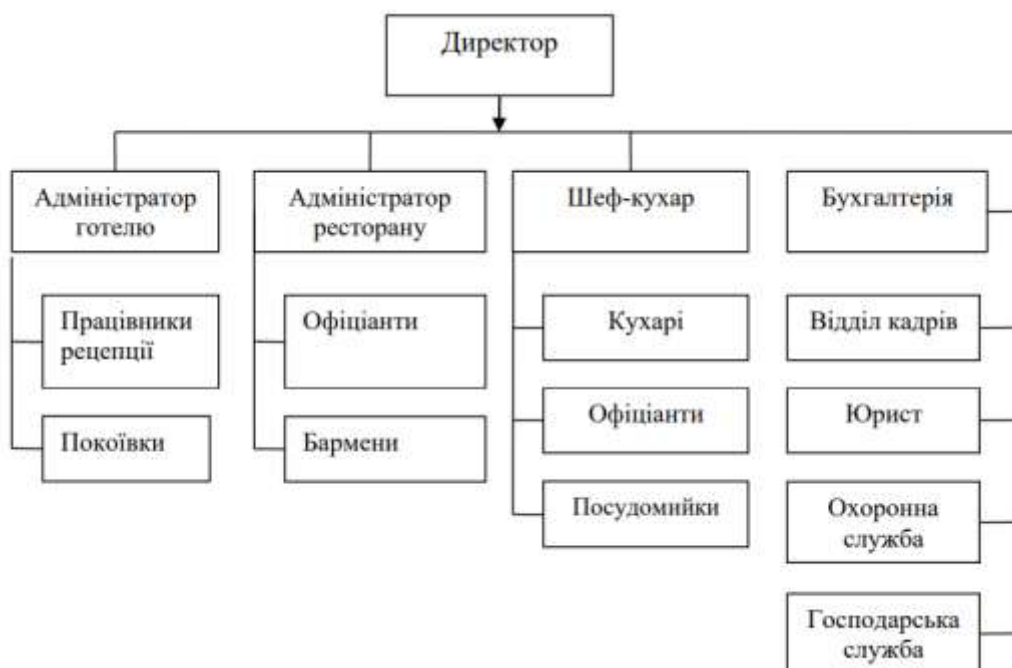


Рисунок 2.1. Організаційна структура управління «Avalon Palace»

У підпорядкуванні директора перебувають такі ключові служби:

- Адміністративно-господарська служба — відповідає за технічне забезпечення, ремонт та експлуатацію приміщень.
- Служба прийому та розміщення — здійснює бронювання, зустріч гостей, реєстрацію, поселення та виселення.
- Служба обслуговування номерів — займається прибиранням номерного фонду, зміною білизни, підготовкою номерів до заселення.
- Служба харчування — включає працівників ресторану; відповідає за організацію харчування гостей.
- Фінансова служба — веде бухгалтерський облік, готівкові та безготівкові розрахунки, формує фінансову звітність.
- Служба безпеки — забезпечує охорону об'єкта, збереження майна і безпеку гостей.
- Wellness-відділ — окрема спеціалізована структура, що включає працівників SPA-зони і забезпечує надання комплексу оздоровчих та релаксаційних послуг.

Станом на відкриті джерела останні офіційно опубліковані дані фінансової звітності ГРК «Avalon Palace» датуються 2021 роком. Незважаючи на важкий період діяльності у 2020-2021 роках через спалах пандемії і запровадження загальнодержавного карантину, готель продовжував працювати. У 2020 році загальна сума доходу задекларована на рівні 1 120 829,75 грн, а у 2021 році – 5 768 522,11 грн., тобто бачимо зростання на 4 647 692,36 грн або у 5 разів надходжень від надання послуг у 2021 році порівняно з попереднім роком. 40 Досліджуваний готельно-ресторанний комплекс є добросовісним платником податку. У 2020 році сума сплаченого податку за ставкою 5% становила 56041,49 грн, а у 2021 році – 288426,11 грн. Крім цього готель має податкове зобов'язання щодо туристичного збору. У табл. 2.2. представлено дані щодо нарахованого і сплаченого збору у 2020-2021 рр.[ 7].

Таблиця 2.2

**Податкове зобов'язання щодо туристичного збору  
готелю «Авалон» у 2020-2021 рр.**

Рік	Квартал	Загальна кількість діб розміщення	Ставка збору		Всього нараховано, грн
			внутрішній туризм	в'їзний туризм	
2020	I	37	25		436,88
		9		5	212,54
	<i>Разом</i>				<i>649,42</i>
	II	9	25		106,27
		3		5	70,85
	<i>Разом</i>				<i>177,12</i>
	III	14	25		165,31
		2		5	47,23
	<i>Разом</i>				<i>212,54</i>
	IV	296	25		3495,02
114			5	2692,11	
<i>Разом</i>				<i>6187,13</i>	
<b>Всього за рік</b>				<b>7226,21</b>	
2021	I	314	25		4710
		123		5	3690
	<i>Разом</i>				<i>8400</i>
	II	335	25		5025
		127		5	3810
	<i>Разом</i>				<i>8835</i>
	III	144	25		2160
		72		5	2160
	<i>Разом</i>				<i>4320</i>
	IV	136	25		2040
81			5	2430	
<i>Разом</i>				<i>4470</i>	
<b>Всього за рік</b>				<b>26022</b>	

Готельно-ресторанний комплекс «Avalon Palace» зарекомендував себе серед споживачів як заклад, що надає якісні послуги за помірну ціну. Його вважають одним із лідерів готельно-ресторанного ринку Тернополя в категорії ціна/якість послуг. Оцінки гостей на платформі Booking.com свідчать про високий рівень обслуговування. Зокрема, персонал отримав оцінку 9,4/10, що підтверджує професіоналізм і уважність до деталей. Комфорт і чистота номерів також оцінені на високому рівні — 9,3/10, що вказує на те, що готель надає своїм гостям приємні умови для відпочинку. Удосконалення в інших аспектах, таких як інфраструктура та харчування, також відзначені позитивно, з оцінками 9,2/10 і 9,0/10 відповідно. Крім того, готель отримує високу оцінку за локацію — 8,8/10, що свідчить про зручне розташування та доступність для різних категорій гостей. Гості відзначають також високий рівень комфорту і зручності номерів, що, у поєднанні з вигідною ціною, робить «Avalon Palace» привабливим варіантом для гостей, що шукають оптимальний баланс між ціною та якістю[3].

Аналізуючи відгуки, можна зробити висновок, що готель активно працює над підтримкою високого рівня обслуговування та наданні комфортних умов для своїх клієнтів. Особливо гості відзначають чистоту номерів, професіоналізм персоналу, смачне харчування та зручне розташування готелю. Однак деякі клієнти можуть звертати увагу на невеликі недоліки, такі як незначний рівень шуму або необхідність покращення певних дрібниць в інфраструктурі. Проте загальна оцінка комплексу залишається позитивною, і він здобуває репутацію якісного та надійного місця для проживання та організації заходів.

## **2.2. Визначення особливостей організації і технології надання wellness-послуг у готельному підприємстві “Avalon Palace”**

Для оновлення сил и повноцінного відпочинку в готельно-ресторанному комплексі «Avalon Palace» відкрито SPA-центр, який поєднує в собі розважальний та оздоровчий відпочинок.

Особливу популярність серед гостей закладу мають такі види послуг:

- турецький хаммам;

- фінська сауна;
- римська парна;
- гуцульська парна.

Кожен із зазначених елементів сприяє фізичному та емоційному оздоровленню, має свої специфічні властивості та технології обслуговування.

Турецький хаммам — це турецька лазня, яка здавна вважається способом очищення не тільки тіла, а й душі. Вологий пар прогривається до температури близько  $+40\text{--}50^{\circ}\text{C}$  при високій вологості (до 100%). У хаммамі готелю «Avalon Palace» використовується спеціальна система подачі пари через мармурові поверхні, що створює комфортні умови для релаксації та глибокого очищення організму. Інтер'єр виконаний у традиційному східному стилі з використанням мозаїки і м'якого освітлення (Додаток В).

Фінська сауна у готелі представлена класичним сухим паром із температурним режимом до  $+90\text{--}100^{\circ}\text{C}$  та відносною вологістю 5–15%. Сауна виготовлена з натурального дерева (ялина, кедр), що не лише зберігає тепло, а й створює приємний аромат хвойних порід. Перебування в фінській сауні сприяє стимуляції кровообігу, виведенню токсинів, зміцненню імунітету. Гості готелю зазвичай поєднують відвідування фінської сауни з обливанням прохолодною водою або прийняттям контрастного душу, що входить до комплексу термального циклу. Після прогрівання пропонується зона відпочинку з трав'яними чаями та спокійною музикою для завершення процедури (Додаток В).

Римська парна, або тепідаріум, є ще одним елементом оздоровчого відпочинку, що активно використовується у wellness-зоні готелю. Її особливістю є температура в межах  $+45\text{--}55^{\circ}\text{C}$  при середній вологості (до 60%). У римській парній відтворено атмосферу античного спокою: мармурові лежачки з підігрівом, м'яке підсвічування, ароматизовані пари на основі евкالیпта, лаванди або цитрусових. Ця парна сприятливо впливає на дихальну систему, сприяє розслабленню м'язів та підвищенню загального тону організму. Римська парна рекомендована для осіб, які не переносять високі температури фінської сауни, але бажають отримати користь від теплових процедур (Додаток В).

Гуцульська парна – це автентична форма лазні, де поєднуються природні матеріали, цілющий пар і особливі техніки прогрівання тіла. Парна виконана з натуральної деревини, що сприяє створенню м'якого мікроклімату і насиченню повітря корисними фітонцидами. Завдяки особливому режиму температури та вологості, гуцульська парна забезпечує делікатне прогрівання організму, сприяє глибокому розслабленню, стимулює обмінні процеси, очищення шкіри та відновлення життєвого тону. Процедури у гуцульській парній часто супроводжуються використанням натуральних віників з різних трав та дерев (береза, дуб, ялівець), ароматерапією й традиційними техніками масажу, що підсилює оздоровчий ефект (Додаток В).

Також на території SPA-центру є басейн із протитечією, вбудованим шийним масажем. Відпочинок доповняють фіто-бар з широким асортиментом соків-фреш, розслаблюючого чаю та тонізуючих коктейлів.

Банні послуги надаються цілодобово. Ціновий діапазон на послуги SPA-комплексу варіюється залежно дня і годин (рис. 2.2)

Турецький хамам		Римська парна	
		Фінська сауна	
		Гуцульська парна	
Вулиці до 17.00	Вихідні до 17.00	Вулиці до 17.00	Вихідні до 17.00
600 грн/год	600 грн/год	600 грн/год	600 грн/год
Після 17.00	Після 17.00	Після 17.00	Після 17.00
700грн	700грн	700грн	700грн

Додаткові послуги	
Оренда рушника	50 грн
Оренда простирадла	40 грн
Оренда тапочок	40 грн
Оренда халату	80 грн

Вказана вартість передбачає перебування у сауні до 6 осіб  
 Доплата за кожну додаткову особу - 75 грн/год  
 Діти до 6 років - безкоштовно  
 Щопонеділка знижка 20% на вартість перебування у сауні

Рисунок. 2.2. Прейскурант на послуги SPA- комплексу

Spa- послуги готелю спрямовані передусім на відпочинок і зняття напруги, що відповідає загальній ідеї wellness як гармонії тіла й емоційного стану. Проте на

сьогоднішньому етапі впровадження wellness-концепції у готелі є частковим і не охоплює всіх її ключових компонентів. Для формування цілісної системи wellness-сервісу готель має потенціал для подальшого розвитку[2].

З метою комплексного оцінювання позицій готелю «Avalon Palace» на ринку wellness- послуг доцільно провести SWOT-аналіз, що дозволяє виявити сильні та слабкі сторони підприємства ( див.табл. 2.3).

Таблиця 2.3

### SWOT-аналіз готелю «Avalon Palace»

<b>Сильні сторони (Strengths):</b>
- зручне розташування в межах міста;
- наявність базових послуг релаксації (хаммам, сауна, масаж);
- конкурентна ціна для локального ринку.
<b>Слабкі сторони (Weaknesses):</b>
- вузький спектр wellness-послуг;
- обмежений простір та інфраструктура;
- орієнтація переважно на одноразові/короткострокові візити.
<b>Можливості (Opportunities):</b>
- розширення послуг у напрямку дієтології, фітнесу, SPA-програм;
- можливість створення партнерств із медичними закладами для амбулаторного лікування гостей;
- розвиток програми лояльності для місцевих клієнтів.
<b>Загрози (Threats):</b>
- конкуренція з великими рекреаційними wellness-комплексами;
- зниження інтересу з боку клієнтів через одноманітність послуг.

Джерело: розроблено автором самостійно

Проведений SWOT-аналіз дозволив виявити ключові фактори, що впливають на конкурентоспроможність готелю «Avalon Palace». Серед основних сильних сторін — високий рівень обслуговування, наявність wellness-інфраструктури та вигідне розташування. Разом із тим, заклад стикається з низкою внутрішніх проблем. Зокрема вузький спектр наявних wellness-послуг обмежує можливість задоволення різноспрямованих потреб гостей і звужує цільову аудиторію, внаслідок

чого знижується середній час перебування та середній чек клієнта. Просторові та інфраструктурні обмеження (невеликі площі для релаксації, відсутність профільного обладнання для розширених SPA-процедур та фітнес-зон) створюють бар'єри для нарощування пропозицій і впровадження комплексних програм, що потребують спеціалізованих зон і технічних ресурсів. Орієнтація передусім на одноразові або короткострокові візити не сприяє формуванню лояльної бази постійних клієнтів, потребує значних маркетингових зусиль для повторних продажів і знижує ефективність інвестицій у персонал та матеріально-технічні засоби. Таким чином, для підвищення конкурентоспроможності «Avalon Palace» необхідно розширити портфель wellness-послуг, оптимізувати використання простору за рахунок трансформації зон під багатofункціональні програми та запровадити стимули для залучення гостей на довгострокові та повторні візити.

### **2.3. Оцінка ефективності надання wellness-послуг в «Avalon Palace» в порівнянні з «Apartel Skhidnytsya Wellness Resort»**

На сьогодні близько 70% вітчизняних санаторно-курортних закладів не орієнтовані на організацію wellness-туризму. Створення сучасних wellness-зон у готельно-курортних комплексах сприяє продовженню туристичного сезону, підвищенню рівня завантаження закладів у період вихідних днів, розширенню спектру сервісних послуг, що не залежать від погодних умов. Найголовніше — це дозволяє зміцнити конкурентні позиції підприємств, підвищити їхню стабільність і забезпечити довгострокову перспективу розвитку.

В Україні відносно кращі умови для розвитку «wellness weekend-tours» мають рекреаційно-курортні заклади, розташовані поблизу великих міст, зокрема обласних центрів та столиці. Роки активного зростання туристичної галузі залишилися позаду, і нині туристи стали більш вимогливими до якості послуг, змінюють свої смаки та пріоритети, що вимагає від керівників туристичних підприємств перегляду збутової політики й орієнтації на нові потреби споживачів. Все більше українців прагнуть поєднувати відпочинок із оздоровленням і доглядом за зовнішністю. Відповідно, туристичний ринок країни зазнає глибинних змін: традиційні санаторно-курортні

заклади перестають бути місцем лікування переважно людей літнього віку й трансформуються у поліфункціональні оздоровчі центри, орієнтовані на ширшу цільову аудиторію. Водночас спостерігається зростання інтересу чоловіків до wellness-послуг та програм омолодження. Впровадження сучасних лікувально-реабілітаційних методик, інноваційних технологій wellness та spa у поєднанні з використанням природних мінеральних вод і сприятливих кліматичних умов відкриває нові можливості для розвитку української курортної справи. Це створює передумови для зайняття Україною гідного місця на світовому ринку туристично-рекреаційних послуг [14, с. 57].

Вдалим прикладом ефективного впровадження концепції wellness є «Apartel Skhidnytsya Wellness Resort». Більше того, це один із наймасштабніших та найсучасніших wellness-комплексів України, розташований у селищі Східниця Львівської області (Додаток Г). Регіон відомий своїм сприятливим мікрокліматом та багатими природними ресурсами, зокрема численними мінеральними джерелами, які мають лікувальні властивості. Саме це обумовлює популярність Східниці як центру оздоровчого туризму. Комплекс належить до категорії п'ятизіркових готелів та поєднує в собі комфортне проживання, гастрономічний сервіс високого рівня та розвинену wellness-інфраструктуру. Номерний фонд складається з 269 номерів різних категорій, серед яких є Standart, Studio, Suite, Attic, а також 12 двоповерхових котеджів площею понад 130 м<sup>2</sup> кожен, що створює можливості як для індивідуального, так і для сімейного відпочинку( Додаток Г) [1].

Центральне місце у концепції комплексу займає wellness-напрямок, що реалізується через сучасний оздоровчо-реабілітаційний центр загальною площею понад 2000 м<sup>2</sup>. Гості мають доступ до різноманітних саун (хаммам, скіфська сауна, японська бочка «Ofuro»), снігової кімнати, басейнів (зокрема «Infinity Pool» із панорамним видом на Карпати), джакузі, зон відпочинку, залів для йоги та медитації. Особливої уваги заслуговують SPA-процедури, які включають стоун-терапію, аромамасажі, обгортання, косметологічні послуги з використанням органічної продукції. Важливим елементом комплексу є медичний центр європейського рівня площею понад 700 м<sup>2</sup>. Тут застосовуються інноваційні

технології оздоровлення, зокрема кріотерапія (безазотна кріокамера), апаратна діагностика опорно-рухового апарату (3D spine), магнітотерапія “CMSLIM” та пресотерапія «Lymphastim». До послуг гостей – консультації лікаря-курортолога, нутриціолога, кардіолога, а також програми реабілітації та очищення організму. На території комплексу розташований бювет із сімома видами мінеральної води, у тому числі популярною «Нафтусею», а також лужними, сірководневими, залізистими й бромними джерелами. Окрім оздоровчого блоку, «Apartel Skhidnytsya» також має розвинену інфраструктуру для активного відпочинку: тренажерний зал, тенісні корти, мотузковий парк, сезонні активності (тюбінг, ковзанка), а також дитячі ігрові кімнати й анімаційні програми для найменших гостей. Це дозволяє залучати сімейних туристів та формувати багатoproфільну аудиторію. Гастрономічна пропозиція представлена кількома закладами: ресторанами «Grand Terrace» та «Bosco», які спеціалізуються відповідно на сучасній європейській та італійській кухні, лобі-баром, фуд-кортом, кондитерською та караоке-залом. У меню враховано потреби wellness-туристів: є позиції дієтичного харчування, безглютенові страви, вегетаріанські варіанти та детокс-смузі (Додаток Д) [1].

«Apartel Skhidnytsya Wellness Resort» ефективно поєднує природні фактори, сучасні технології та високий рівень сервісу, що дозволяє йому позиціонувати себе як провідний оздоровчий курорт України. Комплекс орієнтований на довготривале перебування гостей із чіткою метою відновлення фізичного і психологічного стану, профілактики хронічних захворювань та підтримки здорового способу життя. Такий цілісний підхід дозволяє конкурувати на ринку не лише в межах України, а й на рівні міжнародного wellness-туризму.

Для оцінки ефективності надання wellness-послуг доцільно провести порівняльний аналіз двох готельних підприємств: «Avalon Palace» у м. Тернопіль та «Apartel Skhidnytsya Wellness Resort»(див. табл. 2.4).

На підставі порівняльного аналізу можна стверджувати, що готель «Avalon Palace» знаходиться на початковому етапі впровадження wellness-концепції. Його послуги обмежуються SPA-зоною та індивідуальними процедурами, тоді як «Apartel

Skhidnytsya» реалізовує повний оздоровчий цикл, включаючи фізичну активність, медичний супровід, дієтичне харчування та цільові програми перебування.

Таблиця 2.4

### Порівняльна таблиця ефективності wellness-послуг

Критерій оцінки	«Avalon Palace»	«Apartel Skhidnytsya Wellness Resort»
Наявність SPA-зони	сауни, хаммам, басейн, джакузі	багаторівнева SPA-зона з басейном і соляною кімнатою
Фітнес-зона	немає	повноцінний тренажерний зал + йога-зал
Wellness-меню в ресторані	немає	дієтичні та детокс-програми, смузі, чайні карти
Медичне обслуговування / лікарі	немає	команда лікарів, фізіотерапевтів, фахівців у сфері естетичної медицини.
Wellness-програми тривалого перебування	немає	авторські програми на 3–14 днів
Професійний персонал SPA	немає	сертифіковані масажисти та косметологи
Маркетинг та позиціонування	обмежене просування wellness-сегменту	активне просування через соцмережі, сайти, туроператорів
Цільова аудиторія	переважно гості готелю	туристи, які приїждять саме на wellness-програми

Джерело: розроблено автором самостійно

Для наочного відображення порівняльного аналізу ефективності надання wellness-послуг у готелях «Avalon Palace» та «Apartel Skhidnytsya Wellness Resort» було застосовано інструмент павутини якості (англ. Quality spider chart або Radar chart). Цей метод дозволяє наочно відобразити рівень розвитку кожного з визначених критеріїв якості послуг у вигляді діаграми, що нагадує павутину.

Павутина якості — це візуальний аналітичний інструмент, що використовується для багатокритеріальної оцінки об'єктів. В її основі лежить оцінювання кожного критерію за шкалою (зазвичай від 1 до 10), після чого значення розміщуються на осях, які виходять з центру по радіусу. Таким чином, формується графічна структура, де чим більша площа «павутини», тим вищий загальний рівень якості об'єкта.

Для порівняння wellness-послуг у двох готелях було визначено сім ключових критеріїв, релевантних до специфіки галузі:

1. Асортимент wellness-послуг — кількість і різноманіття оздоровчих процедур, SPA, масажів, програм релаксації.
2. Якість обслуговування — рівень професійності персоналу, комунікабельність, доброзичливість.
3. Інфраструктура — стан приміщень, сучасність обладнання, зручність зон релаксації.
4. Рівень інновацій — впровадження новітніх методик, smart-рішень, автоматизації послуг.
5. Ціна
6. Відгуки клієнтів — середня оцінка гостей за даними онлайн-платформ (Booking, Google, TripAdvisor).
7. Оздоровчий аспект — наявність медичних послуг, вплив процедур на здоров'я, природні ресурси (мінеральні води, чисте повітря тощо).

Оцінки за кожним критерієм виставлялися на основі відкритих джерел: офіційних сайтів готелів, реальних відгуків клієнтів, опису інфраструктури та послуг. Шкала — від 1 (низький рівень) до 10 (високий рівень). Оціночні дані мають індикативний характер, проте базуються на реальних фактах( див. табл. 2.5)

Таблиця 2.5

### Оцінка критеріїв якості wellness-послуг у готелях «Avalon Palace» та «Apartel Skhidnytsya»

Критерій	«Avalon Palace»	«Apartel Skhidnytsya»
Асортимент wellness-послуг	4	8
Якість обслуговування	7	8
Інфраструктура	7	9
Рівень інновацій	3	9
Ціна	8	6
Відгуки клієнтів	6	8
Оздоровчий аспект	5	9

Результати оцінювання було нанесено на павутину якості, що дозволило візуально побачити переваги кожного готелю (рис. 2.3).

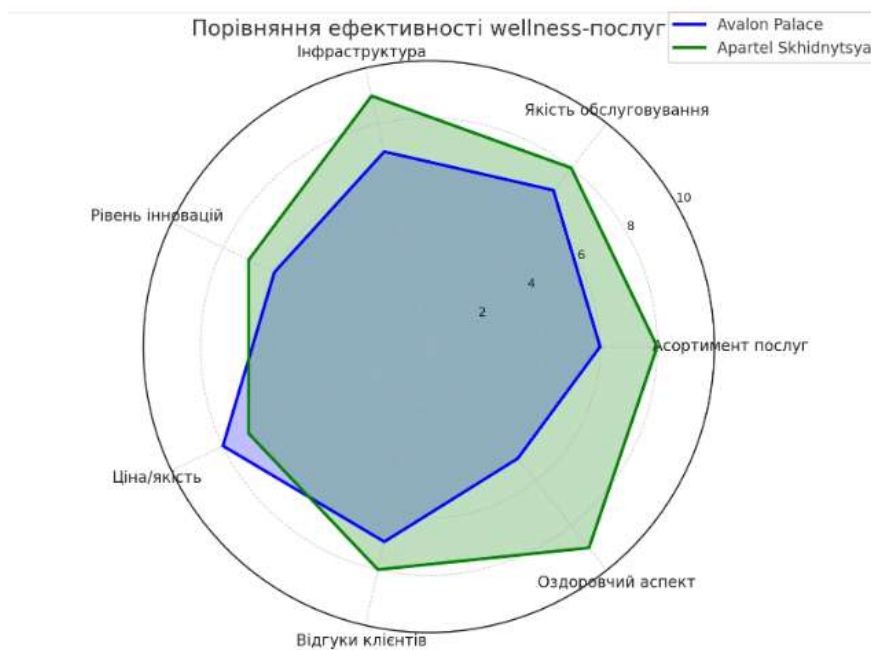


Рисунок 2.3 Павутина якості

Як видно з діаграми, «Apartel Skhidnytsya Wellness Resort» демонструє вищі показники майже за всіма критеріями. Готель пропонує широкий спектр оздоровчих послуг. Високий рівень інфраструктури та інновацій сприяє високим цінам, однак це виправдано високою якістю послуг і спеціалізацією на оздоровленні. З іншого боку, «Avalon Palace» показав конкурентоспроможний рівень за такими параметрами, як ціна та якість обслуговування. Відгуки клієнтів вказують на задоволеність якістю обслуговування. Проте слід розширити асортимент wellness-послуг, модернізувати існуючу інфраструктуру та впроваджувати інноваційні технології.

Отже, оцінка рівня організації wellness-послуг у досліджуваних готелях дозволила виявити основні сильні та слабкі сторони кожного об'єкта. З урахуванням отриманих результатів стає очевидною необхідність удосконалення процесу надання wellness-послуг, орієнтованого на підвищення конкурентоспроможності готельного продукту. У наступному розділі буде розглянуто шляхи вдосконалення організації wellness-послуг на основі вітчизняного та світового досвіду, із врахуванням сучасних тенденцій розвитку індустрії гостинності.

## **РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ WELLNESS-ПОСЛУГ З УРАХУВАННЯМ СВІТОВОГО ТА ВІТЧИЗНЯНОГО ДОСВІДУ**

### **3.1. Перспективи розвитку wellness – концепції в Україні**

В Україні зростає інтерес до природних методів оздоровлення та підтримки здоров'я, що є відображенням глобальних тенденцій у wellness-індустрії. Ідея wellness, яка передбачає гармонійне поєднання фізичного та емоційного відновлення через природні методи, відповідає потребам та уподобанням українців. Все більше людей прагнуть поєднати відпочинок із турботою про своє здоров'я, зовнішній вигляд і загальний добробут. Тому wellness-тема є актуальною не лише для професіоналів галузі краси та здоров'я, але й для тих, хто займається інвестиціями, будівництвом і управлінням готелями, а також створенням і розвитком оздоровчих комплексів [14, с. 54–55].

Існує великий потенціал для розвитку wellness-туризму, завдяки наявності численних рекреаційних зон, курортів, санаторіїв та лікувальних баз у природних регіонах. Карпати, Полісся, узбережжя Азовського та Чорного морів, а також інші регіони мають багатий природний потенціал, але багато з цих місць відомі тільки місцевим жителям і поки що не розкривають свій повний туристичний потенціал. Особливо великі можливості для розвитку мають Закарпатська, Чернівецька, Волинська, Миколаївська області, де існують унікальні природні ресурси, які можна використовувати для створення wellness-центрів і курортних зон[9].

Україна володіє унікальними курортними ресурсами. На її території є усі відомі світовій науці типи мінеральних вод, а окремі зразки українських мінеральних вод вважають еталонними. Курортні та рекреаційні території в Україні складають близько 9,1 млн. га (15% території). За формами власності санаторно-курортні заклади розподіляються так: державна – 40%, колективна – 55%, приватна – 0,8%, власність міжнародних організацій – 4,2%. Розвиток курортів і санаторіїв в Україні має значний економічний потенціал. Систематичне покращення інфраструктури та послуг у цих регіонах не лише підвищить рівень внутрішнього туризму, але й сприятиме перетворенню курортної галузі на високорентабельну та конкурентоспроможну частину економіки та медицини. З урахуванням унікальних

природно-географічних умов та культурно-історичних традицій України, є велика перспектива для створення сучасних оздоровчих комплексів, які об'єднують лікувальні практики, відпочинок і туризм, забезпечуючи високу якість послуг для місцевих та міжнародних клієнтів. Дослідження географічного положення України дозволяє стверджувати, що наша держава багата на всі необхідні для wellness-готелів ресурси, серед яких можна виділити бальнеологічні, кліматичні та ландшафтні. Стосовно бальнеологічних ресурсів, то в Україні наявні мінеральні води всіх основних бальнеологічних груп. Деякі з них, зокрема «Миргородська», «Куяльник», «Поляна квасова», «Берегівські мінеральні води», «Нафтуся» і радонові води, є унікальними та мають світове значення [10].

В нашій країні індустрія релаксотерапії знаходиться на недостатньо розвинутому рівні порівняно із зарубіжними оздоровчими курортами. Необхідне розширення організації мережі wellness-центрів при готельних підприємствах, реконструкція санаторіїв і баз відпочинку у wellness-готелі; активізація інформування населення про наявність wellness-послуг і особливості їх споживання. Таке рішення може сприяти популяризації wellness-індустрії в Україні.

Серед головних тенденцій розвитку wellness-напряму в Україні варто виділити наступні:

1. Перехід від лікування до профілактики. Все більше готелів орієнтуються не лише на клієнтів із хронічними захворюваннями, а й на людей, які прагнуть підтримувати фізичне і психічне здоров'я через профілактичні процедури.

2. Інтеграція природних та технологічних методів. Поєднання мінеральних джерел, грязей, чистого повітря з інноваційними технологіями (кріотерапія, пресотерапія, медичне сканування) створює конкурентну перевагу українських wellness-комплексів.

3. Попит на персоналізовані програми. Гості очікують індивідуального підходу, дієтологічного супроводу, складання планів тренувань та психологічної підтримки.

4. Розширення цільової аудиторії. Якщо раніше wellness-відпочинок був доступним переважно заможним гостям, то тепер з'являються пропозиції

середнього класу, короткострокові програми на 2–3 дні, корпоративні оздоровчі вікенди.

5. Розвиток wellness-послуг у міських готелях. Навіть невеликі готелі, які не мають змоги створити повноцінний медичний центр, можуть впроваджувати базові wellness-послуги — зали для йоги, SPA-зони, меню здорового харчування, кабінети масажу тощо.

Для успішної реалізації wellness-концепції необхідне також інституційне та державне сприяння. Зокрема, варто впровадити стандарти якості для wellness-послуг, створити освітні програми з підготовки фахівців (нутриціологів, wellness-тренерів, менеджерів), а також підтримувати сертифікацію та популяризацію українських оздоровчих комплексів на міжнародному рівні.

Отже, wellness-напрямок в Україні має стійкий потенціал до подальшого розвитку. Його активна інтеграція в готельно-рекреаційну сферу сприятиме підвищенню рівня надання послуг, формуванню позитивного іміджу країни, а також зміцненню загального стану здоров'я населення.

### **3.2. Пріоритетні напрями вдосконалення надання wellness-послуг в «Avalon Palace»**

На основі аналізу сучасного стану надання wellness-послуг у готелі «Avalon Palace» та зіставлення з практиками інших готельно-оздоровчих закладів, зокрема «Apartel Skhidnytsya Wellness Resort», нами запропоновано такі напрями удосконалення:

✓ Розробка комплексних wellness-програм, які поєднували б SPA-процедури, фізичну активність, оздоровче харчування, консультації фахівців (нутриціолог, масажист, психолог, фітнес-тренер).

✓ Введення персоналізованих послуг, наприклад: індивідуальні плани відновлення, експрес-програми для бізнес-клієнтів, програми «детокс», «антистрес», «антиейдж».

✓ Облаштування міні-фітнес-зони або студії для йоги/пілатесу з можливістю проведення як групових, так і індивідуальних занять. Це розширить оздоровчий функціонал готелю.

✓ Запровадження wellness-меню у ресторані готелю, яке б враховувало дієтичні рекомендації, харчову цінність, калорійність та особливості сучасних дієт (веганство, безглютенове харчування тощо).

✓ Проведення регулярних заходів у стилі wellness-weekend: тематичні дні, ретрити, лекції про здоров'я, beauty-day тощо. Це залучить як нову аудиторію, так і дозволить підвищити лояльність постійних клієнтів.

✓ Покращення онлайн-комунікації: розміщення на сайті готелю повної інформації про wellness-послуги, можливість онлайн-запису, відгуки клієнтів, блоги про здоровий спосіб життя.

✓ Розробка пакетних пропозицій для корпоративних клієнтів (антистрес-програми, командні wellness-тури, інтенсиви для лідерів), що дозволить розширити ринок послуг.

✓ Підвищення кваліфікації персоналу в напрямі сучасних методик оздоровлення, soft skills, комунікацій та клієнтоорієнтованості.

Реалізація цих рекомендацій дозволить «Avalon Palace» не лише вдосконалити якість обслуговування, а й створити впізнаваний образ закладу, орієнтованого на всебічне здоров'я і добробут своїх гостей.

Нозроблено проєкт для готелю «Avalon Palace», метою якого є впровадження інноваційної мобільної wellness-послуги — **мобільний релакс-зал із масажними кріслами**. Цей проєкт орієнтований на задоволення потреб сучасних туристів, які все частіше шукають не лише комфорт, а й можливості для швидкого відновлення фізичного та емоційного стану під час подорожей. Пропонована послуга дасть змогу готелю збільшити конкурентоспроможність на ринку, привернути нових гостей, а також підвищити рівень задоволеності клієнтів.

Мобільний релакс-зал із масажними кріслами — це спеціальна зона для відновлення та релаксації, де гості готелю можуть пройти сеанс масажу на сучасних

масажних кріслах. Послуга надається на індивідуальній основі, за попереднім записом або на основі доступу без попередньої броні.

Гості можуть вибирати серед кількох варіантів програм масажу, таких як:

- Релакс-масаж — зняття стресу, покращення кровообігу.
- Антистрес-масаж — для зниження нервового напруження.
- Оздоровчий масаж — сприяє поліпшенню самопочуття та фізичного відновлення.

Для реалізації проєкту необхідно здійснити певні інвестиції. Вони охоплюють витрати на придбання обладнання, облаштування зони релаксації, а також маркетингові витрати для ефективного просування послуги( табл.3.1)

Таблиця 3.1

**Інвестиції для реалізації проєкту  
«Мобільний релакс-зал із масажними кріслами»**

Стаття витрат	Сума (грн)
Придбання 2 масажних крісел	80 000 (по 40 000 грн за одне крісло)
Облаштування зони релаксації	20 000
Оформлення простору (декор, освітлення)	10 000
Реклама та маркетинг (створення промо-матеріалів, реклама в соцмережах)	10 000
<b>Загальна сума</b>	<b>120 000 грн</b>

**Програма масажу:**

- Час сеансу: 20–30 хвилин.
- Кількість доступних крісел: 2 (із перспективою розширення).
- Вартість одного сеансу: 300–400 грн.
- Мінімальна кількість бронювань на день: 5 (у перші місяці).

**Фінансовий розрахунок:**

- Місячний дохід:

Загальний дохід на день:  $5 \times 350 \text{ грн} = 1\,750 \text{ грн}$ .

Місячний дохід при середньому завантаженні (30 днів):  $1\,750 \text{ грн} \times 30 \text{ днів} = 52\,500 \text{ грн}$ .

- Термін окупності:

Термін окупності (або період повернення інвестицій) — це час, який необхідний для того, щоб сума доходу, отримана від інвестицій, покрила початкові витрати. Існує кілька способів розрахунку терміну окупності, але основний підхід виглядає так:

Термін окупності = початкові витрати / чистий прибуток (дохід).

Термін окупності =  $120\,000 / 52\,500 \approx 2,3$  місяця

З урахуванням можливих початкових труднощів з залученням клієнтів та можливих сезонних коливань, реальний термін окупності складе 3–4 місяці.

#### **Очікувані результати:**

- Підвищення доходів готелю
- Задоволення гостей
- Підвищення іміджу готелю.
- Залучення нових клієнтів

#### **Маркетингові стратегії:**

- Акційні пакети - "Wellness-пакет" з включенням кількох сеансів масажу.
- Лояльність - програма для постійних клієнтів, яка пропонує знижки на масажі після певної кількості ночей у готелі.
- Цільова реклама - просування через соціальні мережі (Instagram, Tik-Tok) з використанням відео та відгуків гостей.

Запуск мобільного релакс-залу із масажними кріслами в готелі «Avalon Palace» дозволить значно підвищити рівень надання wellness-послуг, що в свою чергу забезпечить додатковий дохід та підвищить рівень задоволеності гостей. Термін окупності цього проєкту — лише 3–4 місяці, що робить цей варіант дуже вигідним для готелю.

Отже, удосконалення wellness-послуг в Україні та в готелі «Avalon Palace» має значний потенціал завдяки зростаючому попиту на оздоровчі послуги. Розвиток комплексних програм, впровадження нових послуг, таких як мобільний релакс-зал

із масажними кріслами, дозволить підвищити конкурентоспроможність готелю, збільшити доходи та задоволення гостей. Це формуватиме позитивний імідж готелю, орієнтованого на здоров'я та добробут своїх клієнтів.

## ВИСНОВКИ

У курсовій роботі нами було всебічно розглянуто теоретичні основи, сучасний стан та перспективи впровадження wellness-концепції у сфері готельного господарства з акцентом на досвід готелю «Avalon Palace» у Тернополі. Дослідження охоплює як загальнотеоретичні аспекти поняття wellness, так і практичні підходи до його реалізації в умовах українського готельного бізнесу.

У першому розділі систематизовано понятійний апарат, зокрема розкрито сутність wellness-концепції як інноваційного підходу до організації послуг, що орієнтовані на гармонію тіла, душі й розуму. Проаналізовано особливості функціонування готелів, що впроваджують wellness-послуги, а також наведено приклади з міжнародного досвіду, що засвідчують високий рівень популярності та ефективності даної концепції у світі.

Другий розділ був присвячений аналізу практичної реалізації wellness-послуг у готельному комплексі «Avalon Palace». Надано характеристику самого підприємства, його матеріально-технічної бази, рівня організації послуг та їх позиціонування на ринку. Нами було розроблено SWOT-аналіз діяльності готелю у сфері надання wellness-послуг. Це дозволило комплексно оцінити внутрішні сильні й слабкі сторони закладу, а також зовнішні можливості та загрози, що супроводжують розвиток цього напрямку. Також було проведено порівняльний аналіз ефективності надання wellness - послуг із готельно-оздоровчим комплексом «Apartel Skhidnytsya Wellness Resort», а також було застосовано інструмент павутини якості, що дозволило глибше оцінити рівень конкурентоспроможності досліджуваного об'єкта. Порівняльний аналіз показав, що за рівнем розвитку wellness-послуг готель «Avalon Palace» поступається «Apartel Skhidnytsya Wellness Resort», однак має значний потенціал для удосконалення, завдяки впровадженню нових послуг.

У третьому розділі окреслено перспективи розвитку wellness-індустрії в Україні, визначено пріоритетні напрями вдосконалення надання wellness-послуг у готелі «Avalon Palace», а також розроблено проєкт впровадження інноваційної послуги — мобільного релакс-залу з масажними кріслами, із обґрунтуванням

фінансових витрат, розрахунком терміну окупності та прогнозуванням очікуваних результатів.

Отже, проведене дослідження дозволяє зробити висновок, що впровадження wellness-концепції у готельному господарстві є не лише актуальним, а й стратегічно важливим кроком для підвищення конкурентоспроможності закладів. Готель “Avalon Palace” вже має певні напрацювання у цьому напрямку, однак потенціал для розвитку є значним, за умови стратегічного підходу до розвитку та ефективної реалізації запропонованих удосконалень.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Апартамент-готель «Apartel skhidnytsya wellness resort». URL: <https://skhidnytsya.apartel.ua/> (дата звернення: 23.03.2025).
2. Готельно-ресторанний комплекс «Avalon palace». URL: <https://avalon.te.ua/> (дата звернення: 17.03.2025).
3. Відгуки гостей готелю «Avalon Palace». URL: <https://www.booking.com/reviews/ua/hotel/avalon-palace-ternopil2.uk.html> (дата звернення: 20.04.2025).
4. Концепція wellness як інноваційний напрямок організації роботи готельних підприємств. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/download/> (дата звернення: 17.03.2025).
5. Модернізація економіки в умовах зростання суспільної свідомості: туризм, людиномірність, партнерство, кооперація. Матеріали всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції (м. Полтава 14 грудня 2017 р.). Полтава: ПУЕТ, 2017. 848 с.
6. Офіційна інформація про «Avalon Palace». URL: <https://109.te.ua/> (дата звернення: 18.03.2025).
7. Організаційно-економічні інструменти підвищення конкурентоспроможності підприємства (на прикладі ГПК «Avalon Palace»). URL: <https://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/40165/3/.pdf> (дата звернення: 18.04.2025).
8. Перспективи застосування wellness-інновацій в індустрії гостинності. URL: [https://tech.vernadskyjournals.in.ua/journals/2020/6\\_2020/part\\_2/14.pdf](https://tech.vernadskyjournals.in.ua/journals/2020/6_2020/part_2/14.pdf) (дата звернення: 5.04.2025).
9. Перспективи розвитку спа та велнес-туризму в Україні. URL: <https://www.sworldjournal.com/index.php/swj/article/view/swj19-02-022> (дата звернення: 16.03.2025).

10. Регіональна політика розвитку сфери санаторно-курортних послуг. URL: [https://ird.gov.ua/irdd/d20191018\\_a805\\_halachenkooo.pdf](https://ird.gov.ua/irdd/d20191018_a805_halachenkooo.pdf) (дата звернення: 10.04.2025).

11. Сучасний стан і перспективи розвитку spa- та wellness-туризму в Україні та світі. URL: <https://repository.lnau.edu.ua/xmlui/handle/123456789/1883?locale-attribute=pl> (дата звернення: 10.04.2025).

12. Сучасні тенденції розвитку spa- і wellness-туризму. URL: <https://international-relations-tourism.karazin.ua/resources/21d6d811ba061fe07b6266655419c44a.pdf> (дата звернення: 1.04.2025).

13. Статистика зростання wellness-туризму в світі. URL: <https://globalwellnessinstitute.org/global-wellness-institute-blog/2024/03/25/a-decade-of-wellness-tourism-first-ever-compilation-of-10-years-of-market-data/> (дата звернення: 18.03.2025).

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

15. Wellness-туризм як інноваційна форма оздоровчого туризму. URL: [https://library.krok.edu.ua/media/library/category/materiali-konferentsij/sokol\\_0005.pdf](https://library.krok.edu.ua/media/library/category/materiali-konferentsij/sokol_0005.pdf) (дата звернення: 18.03.2025).

## ДОДАТКИ

Додаток А



Рисунок 1. Готельно-ресторанний комплекс «Avalon Palace»

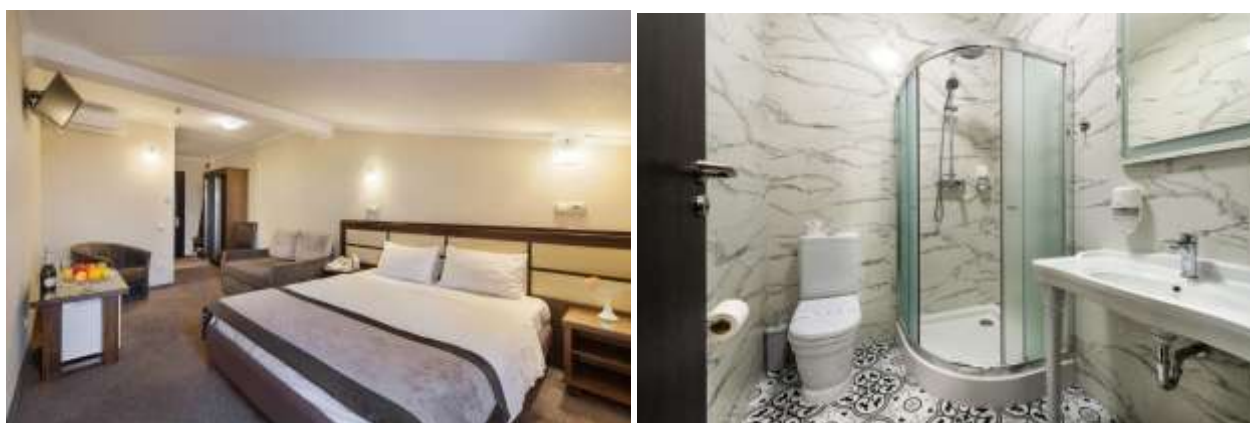


Рисунок 2. Вигляд номеру готелю «Avalon Palace»



Рисунок 3. Сніданок – шведський стіл



### Особливості залу

ПЛОЩА ЗАЛУ	КІЛЬКІСТЬ МІСЬЦЬ	ОСНАЩЕНО
300 М <sup>2</sup>	250 ГОСТЕЙ	МЕБЛІ ТА СТИЛЬЦІ







Додаткові послуги оренди:

-  МУЛЬТИМЕДІЙНИЙ ПРОЕКТОР ТА ЕКРАН
-  МІКРОФОНИ ТА СУЧАСНА АКУСТИКА
-  ФЛІП ЧАРТ
-  КАНЦТОВАРИ
-  ДОСТУП ДО WI-FI
-  ВЛАСНИЙ БЕЗКОШТОВНИЙ ПАРКІНГ

### Особливості залу

ПЛОЩА ЗАЛУ	КІЛЬКІСТЬ МІСЬЦЬ	ОСНАЩЕНО
60 М <sup>2</sup>	40 ГОСТЕЙ	МЕБЛІ ТА СТИЛЬЦІ

Додаткові послуги оренди:

-  ПРОЕКТОР
-  МІКРОФОН
-  ФЛІП ЧАРТ
-  КАНЦТОВАРИ
-  ДОСТУП ДО WI-FI
-  ВЛАСНИЙ БЕЗКОШТОВНИЙ ПАРКІНГ




Рисунок 4. Конференц- та банкетні зали

## Додаток В



## Турецький хамам

Хамам в нашому готелі - це справжній оазис розкоші і релаксу, де Ви зможете насолоджуватися традиційними процедурами догляду за тілом, опочені атмосферою спокою та затишку.

ВАРТІСТЬ ДО 17:00	ПІСЛЯ 17:00
500 грн/год	600 грн/год

📄 Мінімальне замовлення 2 год.  
Вартість вказана за 6 гостей.  
Доплата за кожного гостя - 50 грн/год.  
Діти до 6 років - безкоштовно.

## Фінська сауна, Римська парна та Гуцульська парна

Римська парна - це елегантний простір з гарячими повітряними струменями, який дозволяє відпочивати в розкоші та комфорті, насолоджуючись процедурами для тіла. Фінська парна - це аутентичний фінський досвід, де Ви зможете відчути спокій та приємний аромат деревини, який допоможе розслабити м'язи та очистити організм від токсинів. Гуцульська парна - це затишний куточок, де традиційні українські обряди та трави об'єднуються, надаючи можливість відновити енергію та відпочити.

ВАРТІСТЬ ДО 17:00	ПІСЛЯ 17:00
500 грн/год	600 грн/год



Рисунок 5. Wellness-послуги готелю «Avalon Palace»


## Додаток В



Рисунок 6. «Apartel Skhidnytsya Wellness Resort»

## ГОТЕЛЬНІ НОМЕРИ


269 номерів різних  
форматів та 12 котеджів  
забезпечать комфортний  
відпочинок відповідно до  
ваших особливих побажань



**STANDART**  
20 м² 4+2      800 750 191 / 400

Спеціалізований номер формату STANDART, де ви можете отримати комфортні умови проживання. Просторий простір і стильні мебелі забезпечать відпочинок на високому рівні.


Відпочинок: >>>



**ATTIC**  
20 м² 4+2      800 750 191 / 400

Просторий апартаментний номер з вбудованою гардеробною кімнатою, кімнатою для сніданку, ванною кімнатою, спальнею з двома ліжками, кухонною зоною. Також в номері є балкон, який надасть вам чудовий вигляд на територію курортного комплексу.

Відпочинок: >>>



**COTTAGE**  
20 м² 4+2      800 750 191 / 400

Високоціновий апартаментний номер, який забезпечує відпочинок на високому рівні. Просторий простір і стильні мебелі забезпечать відпочинок на високому рівні.

Відпочинок: >>>

☑ ХАЛАТИ І КИЛИ    ☑ КОСМЕТИКА MOLTON BROWN    ☑ М'ЯКІ ГЕОТЕКСТИЛЬНІ ПОДШВИ ТА КОВДИ    ☑ КИЛИМОВЕ ПОКРИТТЯ НА ПІДСОБ  
☑ СИСТЕМА КЛІМАТ-КОНТРОЛЮ В НОМЕРІ    ☑ ДУШОВА КАБІНА    ☑ ФЕН    ☑ ШВЕДСЬКИЙ WI-FI ІНТЕРНЕТ    ☑ TV    ☑ ММ-СБАР

Рисунок 7. Номерний фонд «Apartel Skhidnytsya Wellness Resort»

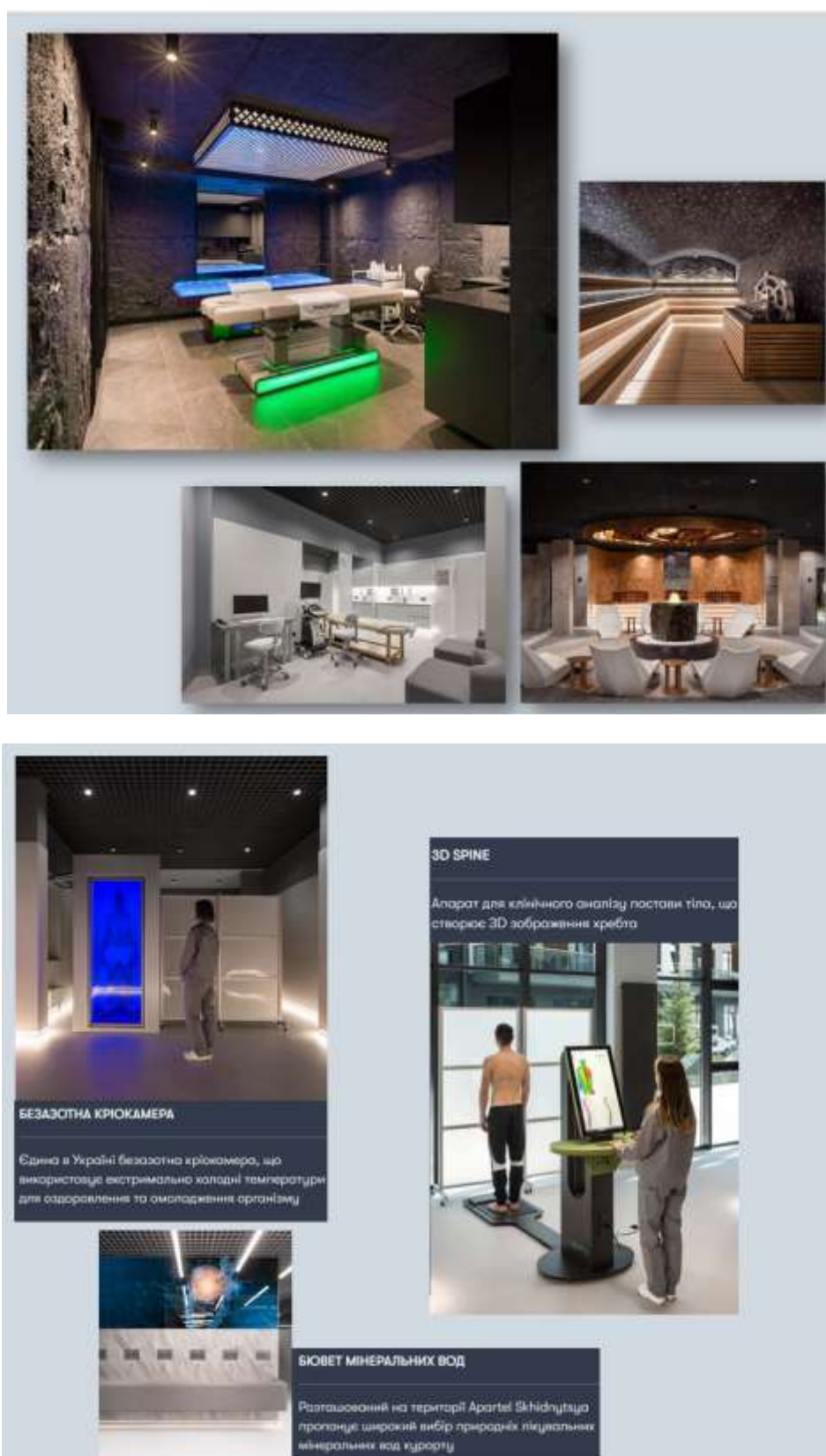


Рисунок 8. Wellness-послуги готелю «Apartel Skhidnytsya Wellness Resort»

