

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту
завідувачка кафедри
к.е.н., доцент Давиденко І.В.
“___” травня 2024 року

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
за освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної справи»

на тему:
«УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ РЕКРЕАЦІЙНО-ОЗДОРОВЧИХ ПОСЛУГ В ГОТЕЛЯХ (НА ПРИКЛАДІ ГОТЕЛЮ «НЕМО»)»

Виконавець:
студентка ЦЗВФН
Константинова Альона Віталіївна _____
/підпис/

Науковий керівник:
кандидат економічних наук, доцент
Давиденко Ірина Володимирівна _____
/підпис/

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ РЕКРЕАЦІЙНО-ОЗДОРОВЧИХ ПОСЛУГ В ГОТЕЛЯХ	6
1.1. Сутність та особливості надання рекреаційно-оздоровчих послуг	6
1.2. Класифікація готельних послуг відповідно до норм українського законодавства	13
1.3. Світовий та вітчизняний досвід надання рекреаційно-оздоровчих послуг в готелях.....	21
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ТА НАДАННЯ ПОСЛУГ В ГОТЕЛІ «НЕМО»	32
2.1. Загальна організаційно-економічна характеристика готелю «Немо» ...	32
2.2. Аналіз послуг, що надаються готелем «Немо».....	44
2.3. Дослідження діяльності центру дельфінотерапії «Немо»	49
РОЗДІЛ 3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ РЕКРЕАЦІЙНО-ОЗДОРОВЧИХ ПОСЛУГ В ГОТЕЛІ «НЕМО»	60
3.1. Обґрунтування пропозицій щодо впровадження послуг дельфінотерапії для учасників бойових дій	60
3.2. Впровадження послуги кедрової фітосауни в готелі «Немо»	68
ВИСНОВКИ	75
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	80

ВСТУП

Актуальність теми зумовлена тим, що основною метою рекреаційної діяльності є відновлення здоров'я та розвиток життєвих сил людини. Рекреаційна сфера являє собою важливу частину національної економіки, об'єднуючи розгалужену систему рекреаційних закладів, підприємств інфраструктури та інших суміжних галузей, що мають тісні виробничі й економічні зв'язки, спільно використовують ресурси з метою задоволення різноманітних оздоровчих, пізнавальних, культурних та інших потреб населення. Згідно зі статистичними даними Всесвітньої туристичної організації (UNWTO), 40% світових подорожей припадає на поїздки з метою відпочинку, рекреації та оздоровлення, а тому є підвищений попит на готельні підприємства, які надають відповідні рекреаційно-оздоровчі послуги.

Проведений аналіз літературних джерел свідчить, що більшість вітчизняних авторів розглядають сутність, види та значення рекреаційної діяльності. Проте детальних публікацій та наукових робіт про рекреаційно-оздоровчі послуги, які надаються в готелях, написано мало. Вивченню питань здійснення рекреаційної діяльності приділяли увагу такі вітчизняні вчені як: Н.В. Валінкевич [9], І.В. Давиденко [14], С.Г. Нездоймінов [42], Є.Є. Павленко [28], І.Л. Полчанінова, М.М. Покогодна [29]. Дослідженню діяльності готельних підприємств присвячені праці таких вчених як: А.Г. Абрамової [6], М.Г. Бойко [8], М.П. Мальської [23], В.А. Соколовського [33], О.В. Шикіної [38] та інших.

Не достатня вивченість процесу організації та надання рекреаційно-оздоровчих послуг в готелях у вітчизняній літературі, важливість та значення таких послуг, позитивний економічний та соціальний вплив рекреаційно-оздоровчих послуг робить тему кваліфікаційної роботи актуальною.

Метою написання роботи є дослідження надання рекреаційно-оздоровчих послуг в готелях.

У зв'язку з поставленою метою основні завдання дослідження:

- визначити сутність та особливості надання рекреаційно-оздоровчих послуг;
- надати класифікацію готельних послуг відповідно до норм українського законодавства;
- розглянути світовий та вітчизняний досвід надання рекреаційно-оздоровчих послуг в готелях;
- надати загальну організаційно-економічну характеристику готелю «Немо»;
- проаналізувати послуги, що надаються готелем «Немо»;
- дослідити діяльність центру дельфінотерапії «Немо»;
- розробити пропозиції щодо впровадження послуг дельфінотерапії для учасників бойових дій;
- обґрунтувати впровадження послуги кедрової фітосауни в готелі «Немо».

Об'єктом дослідження є процес надання рекреаційно-оздоровчих послуг в готелях.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних і практичних аспектів удосконалення надання рекреаційно-оздоровчих послуг в готелі «Немо».

Методи дослідження. Для вирішення поставлених завдань у кваліфікаційній роботі використовуються наступні методи: вивчення монографічних публікацій та наукових статей; вивчення нормативно-правової бази; розрахунково-аналітичний та структурно-динамічний методи; метод експертних оцінок; SWOT-аналіз.

Інформаційна база дослідження. Інформаційною базою дослідження є законодавчі та нормативно-правові акти, фахова література, матеріали наукових конференцій та періодичних видань, статистична звітність щодо розвитку готельного господарства, показників захворюваності на аутизм, звітність готелю «Немо» та центру дельфінотерапії «Немо».

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу,

трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (45 найменувань). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи становить 84 сторінки комп'ютерного тексту. Основний зміст викладено на 79 сторінках. Робота містить 13 таблиць, 10 рисунків.

Окремі результати кваліфікаційної роботи містяться в матеріалах конференції здобувачів вищої освіти:

Константинова А.В. Дельфінотерапія як один з напрямів рекреаційно-оздоровчої діяльності. *Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти* (м. Одеса, 10 квітня 2024 р.). Одеса: ОНЕУ, 2024. С. 126 – 129.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ РЕКРЕАЦІЙНО-ОЗДОРОВЧИХ ПОСЛУГ В ГОТЕЛЯХ

1.1. Сутність та особливості надання рекреаційно-оздоровчих послуг

Потреби в рекреації є частиною суспільних потреб і розвиваються за загальними законами. Збільшення тривалості вільного часу, якісна зміна його структури та зміна характеру життєдіяльності людини впливають на формування і розвиток рекреаційних потреб. Рекреаційні потреби виявляються в попиті рекреантів, який виражається у їх здатності отримувати рекреаційні послуги, а не лише у їх бажанні. Ці потреби перетворюються на попит, коли є купівельна здатність. Взаємодія попиту та пропозиції на рекреаційні послуги призводить до формування рекреаційного продукту.

Рекреаційний продукт орієнтований на споживача і враховує його індивідуальні потреби. Таким чином, рекреація як сектор економіки грає важливу роль у формуванні ринкового простору, охоплюючи сфери та галузі, які безпосередньо або опосередковано беруть участь у створенні рекреаційного продукту. Рекреаційна діяльність не суттєво відрізняється від інших видів господарської діяльності, але має специфічний продукт - рекреаційну послугу. Послуга - це дія або вигода, яку одна сторона може надати іншій, і яка, головним чином, є нематеріальною і не призводить до переходу власності на щось матеріальне.

Рекреаційна послуга - це будь-яка діяльність або вигода, що надається клієнту на спеціалізованих територіях поза місцем його постійного проживання під час вільного від роботи часу для відновлення фізичних і психологічних сил, задоволення спортивних, оздоровчих, пізнавальних

інтересів тощо. Задоволення рекреаційних потреб залежить від можливостей виробництва рекреаційних послуг, що обумовлені рядом чинників.

Формування попиту на рекреаційні послуги залежить від специфічних, універсальних і внутрішніх чинників. Специфічні чинники можуть суттєво змінити характер попиту або його структуру внаслідок істотних змін у життєдіяльності людей. Універсальні чинники формують попит на рекреаційні послуги незалежно від рівня економічного розвитку. Ці чинники включають економічні, соціально-політичні, психологічні, природно-кліматичні, національні та професійні аспекти. Впровадження ринкових відносин змінило роль універсальних чинників у формуванні попиту. Тепер важливішою стала регіональна характеристика, яка диференціюється за адміністративними територіями, виробничими комплексами і підприємствами, сферами та галузями діяльності та рівнем доходу соціальних груп населення.

Рекреаційні послуги складаються з трьох основних елементів:

- природні та культурні ресурси. Це те, що приваблює туристів і є основою будь-якої рекреаційної послуги;
- обладнання, що включає засоби розміщення, харчування рекреантів, спортивні споруди, приміщення для відпочинку і т. д. Це обладнання в рекреаційному центрі визначає кількість послуг, які там можуть надаватися;
- доступність. Залежить від розвитку транспортної мережі, стану доріг та віддаленості рекреаційного центру від великих населених пунктів.

У науковій літературі висвітлені численні різноманітні класифікації й групування рекреаційної діяльності. Їх суть полягає у виділенні окремих форм і видів рекреації за різними напрямками. Класифікація рекреаційної діяльності базується на різноманітних ознаках, таких як територіальна локалізація, тривалість, правовий статус, мета, сезонність, спосіб пересування, вік, кількість учасників, форма організації та використовувані транспортні засоби. Узагальнена схема класифікації представлена на рисунку 1.1.



Рис. 1.1. Класифікація рекреаційної діяльності

Джерело: [10]

Види рекреаційних послуг за видами діяльності рекреантів і часовим обмеженням на їх здійснення:

- туристичні послуги. Надаються туроператорами і турагентами для здійснення туристичної діяльності, тобто подорожей тривалістю не менше 24 годин з обов'язковою ночівлею у місці здійснення туристичної діяльності;
- екскурсійні послуги. Тривають не більше доби і не передбачають ночівлі;
- культурно-дозвілєві послуги. Обмежені декількома годинами вільного часу у добовому циклі та 1-2 днями тижневого циклу і мають на меті задоволення духовно-інтелектуальних потреб;
- послуги курортно-профілактичного лікування та оздоровлення. Спрямовані на збереження або покращення здоров'я та самопочуття і відповідають вільному часу добового, тижневого і річного циклів [10, с. 34].

Види рекреаційних послуг за функціональним призначенням:

- курортно-лікувальні та профілактично-оздоровчі послуги. Надаються медичним персоналом у санаторіях, будинках відпочинку, пансіонатах та інших закладах для підтримання або покращення здоров'я;
- культурно-пізнавальні та культурно-розважальні послуги. Включають екскурсії по визначних місцях, виставках, концертах, театральних виставах та інше;
- культурно-освітні та розвиваючі послуги. Послуги бібліотек, клубів, гуртків, курсів та інших закладів для освітньо-розвиваючої діяльності;
- спортивно-оздоровчі послуги. Тренування і змагання з різних видів спорту, пішохідні походи, гірськолижний відпочинок та інше;
- організація професійно-ділової рекреації. Виставки, конференції, зустрічі для підприємців та фахівців різних галузей;
- організація любительського мисливства та рибальства. Мисливські та рибальські екскурсії та змагання;
- організація сільського (зеленого) туризму. Відпочинок у сільській місцевості, можливість відпочивати в садибах та інших сільських об'єктах;

- розважальні послуги. Вечірки, концерти, атракціони, ресторани та інші розважальні заходи [10, с. 34].

Поняття рекреації тісно пов'язане з поняттям рекреаційної або рекреаційно-оздоровчої діяльності, яка може бути описана наступними характеристиками:

1. Діяльність у вільний час. Це активності, які людина здійснює у вільний час з метою відновлення працездатності. Ця діяльність має економічну, соціально-культурну і медико-біологічну функції.

2. Раціонально організована психофізична активність. Це процес, спрямований на відновлення і розвиток фізичних і духовних сил людини під час дозвілля.

3. Зміцнення здоров'я. Ця діяльність спрямована на підтримку здоров'я шляхом активного відпочинку у вільний час за допомогою специфічних форм і засобів рухової активності, включаючи елементи розваги.

4. Оптимізація працездатності. Передбачає активне дозвілля, відпочинок у вільний час, розваги, які спрямовані на підтримку і відновлення життєвих сил та реалізацію життєвих цінностей [28, с. 24].

Рекреаційно-оздоровча діяльність відіграє важливу роль у соціальному та культурному житті кожної людини, вирішуючи важливі загальнолюдські функції, такі як відновлення психологічних і фізичних ресурсів, підтримка працездатності та раціональне використання часу для відпочинку.

Проблема збереження та зміцнення здоров'я населення України є однією з найважливіших внутрішніх функцій держави і є пріоритетом у соціальній політиці та національній безпеці. Лікувально-профілактична справа є однією з основних галузей охорони здоров'я, в якій бере участь більшість медичних працівників. Для забезпечення її функціонування виділяються значні кошти з асигнувань на охорону здоров'я загалом.

Лікувально-профілактична допомога включає комплекс заходів, спрямованих на запобігання захворюванням, ранню діагностику, надання медичної допомоги особам з гострими та хронічними захворюваннями, а

також на реабілітацію хворих та інвалідів з метою продовження їх активного довголіття.

Лікувально-оздоровча рекреаційна діяльність ґрунтується на природних лікувальних ресурсах, що включають різні елементи навколишнього природного середовища, які здатні здійснювати лікувально-оздоровчий вплив на організм людини, поновлюючи його життєві сили. Сюди входять мінеральні та термальні води, лікувальні грязі, озокерит, ропа лиманів та озер, морська вода, а також природні об'єкти та комплекси з корисними для лікування кліматичними умовами, придатні для використання з метою лікування, оздоровлення, медичної реабілітації та профілактики захворювань.

Поняття оздоровлення має давню історію і можна простежити в стародавніх цивілізаціях Азії, Греції та Риму. У всій Азії існує давня традиція оздоровчо-орієнтованих та цілісних теорій, які тісно інтегровані в культуру кожної країни. Мандрівники сприяли популяризації аюрведичних процедур, традиційної китайської медицини, йоги, медитації та інших форм оздоровчих практик. З Європи прийшов термін «СПА», який розуміють як «здоров'я у воді». Сформована культура здійснення купань в Європі, пов'язана з термальними та мінеральними джерелами, сприяла розвитку сучасної оздоровчої терапії, що базується на принципах бальнеотерапії, таласотерапії, грязі, солі, водоростей тощо. Також у XIX столітті в США та Європі поширилися нові інтелектуальні рухи, духовні філософії та медичні практики. До них відносяться альтернативні методи охорони здоров'я, спрямовані на самолікування, цілісні підходи та профілактичний догляд, включаючи гомеопатію, остеопатію та натуропатію, які з часом набули широкого визнання [40, с. 372].

У зарубіжному суспільстві сформулювались концепції, що розглядають рекреацію як складник часового простору, вид людської життєдіяльності, психологічний стан та ознаку цілісного способу життя. Дослідники вказують, що багато сучасних рекреаційних занять виникають з міфологічної свідомості, магічної практики, обрядів та ігрових дій давнини [22, с. 698].

У первісному суспільстві людина не мала вільного часу в сучасному розумінні. Її життя було пов'язане з необхідністю формування соціальних відносин та соціальної диференціації праці. Готовність всіх членів спільноти до необхідної діяльності вимагала фізичних вправ та змагальної активності для підтримки фізичної форми. Розвитку рекреації і її широкому розповсюдженню протягом XIX ст. – перших двох десятиліть XX ст. сприяли політичні, соціальні, економічні, культурні, військові чинники.

У 20-му столітті курортна індустрія почала стрімко розвиватися по всьому світові. Нові оздоровчі проекти стали популярними серед туристів, доповнивши існуючі бальнеологічні, грязьові та кліматичні курорти. Туристичні оздоровчі об'єкти розширили свою діяльність, включаючи нові форми оздоровлення, такі як SPA, wellness та fitness.

Сучасні курортно-санаторні установи надають широкий спектр кваліфікованих оздоровчих послуг. Вони включають здорове харчування, масаж шию та інші види додаткової та альтернативної терапії.

У наш час курорти, спрямовані на оздоровлення туристів, зазвичай пропонують оздоровчий підхід у двох форматах. Індивідуальні оздоровчі процедури включають запропоновані вправи, експертні медичні оцінки, духовну освіту, дієту або очищення, а також щоденні SPA-процедури. Центри відпочинку пропонують груповий підхід, часто під керівництвом всесвітньо відомих фахівців охорони здоров'я і підкреслюють навчання через спільний досвід. Оздоровчий компонент займає центральне місце [43, с.238].

SPA-курорти або SPA-готелі, що пропонують кілька лікувально-оздоровчих факторів, особливо популярні серед туристів. При SPA-готелях пропонуються різноманітні фітнес-програми, такі як йога, флай-йога, степаеробіка, TRX, Flowing Fitness, пілатес, косметичні процедури та інші. Крім того, вони пропонують різноманітні SPA-процедури, такі як фінські сауни, соляні сауни, парові лазні, басейни, масаж та інші. Ці процедури можуть бути доступні як на курортних територіях, так і в мегаполісах.

Сучасні оздоровчі курорти також використовують wellness-програми, які спрямовані на оздоровлення та релаксацію. Ці програми використовуються як у лікувальних заходах, так і у відновленні здоров'я абсолютно здорових людей. Крім того, готелі з центрами таласотерапії на морських курортах залишаються дуже популярними серед відпочиваючих.

1.2. Класифікація готельних послуг відповідно до норм українського законодавства

Історично термін «готельне господарство» використовувався лише для опису діяльності готелів. Проте з часом, з появою різних типів засобів розміщення, ця сфера розширилася, охоплюючи мотелі, кемпінги, туристичні бази, туристичні комплекси та інші заклади.

Готельне господарство тепер представляє собою комплекс різних видів підприємств, що надають послуги, пов'язані з розміщенням, харчуванням та додатковими послугами.

Нині не лише готелі та аналогічні заклади надають послуги розміщення. Спеціалізовані установи лікувально-оздоровчого та відпочинкового профілю можуть також надавати ці послуги, хоча розміщення не є їхньою основною діяльністю. Такі установи пропонують розміщення за цінами, що наближені до собівартості послуг.

Згідно зі статтею 1 Закону України «Про туризм» та Правилами надання готельних послуг, готельна послуга охоплює дії суб'єкта господарювання з розміщення споживача, включаючи надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі або аналогічному закладі, а також інші дії, пов'язані з розміщенням та/або тимчасовим проживанням [1; 5]. Готельна послуга складається з основних та додаткових послуг, що надаються споживачу відповідно до категорії готелю. Розмежування цих послуг відбувається таким чином:

- Основні послуги включають обсяг послуг готелю (проживання, харчування тощо), що включається до ціни номера (місця) і надається споживачу згідно з укладеним договором.

- Додаткові послуги - це обсяг послуг, що не входять до основних послуг готелю, і можуть бути замовлені та оплачені споживачем окремо за окремим договором [1; 5].

Основні послуги готелів можна поділити на дві групи:

- основні обов'язкові послуги;
- основні необов'язкові послуги.

До основних обов'язкових послуг, що включаються до ціни номера відповідно до вимог нормативно-правових актів, слід віднести надання номера (ліжко-місця) для проживання, послуги з прибирання номера, зміни постільної білизни, рушників та туалетних приналежностей у відповідності до категорії готелю, оформлення гостей та інші послуги, визначені обов'язковими за нормативними документами для певної категорії готелів. Наприклад, згідно з ДСТУ 4269:2003 для готелів 5 зірок обов'язковими є послуги швейцара, піднесення багажу, обмін валюти, бронювання квитків на різні види транспорту та розважальні заходи і т. д. [4]. Також до основних обов'язкових послуг готелю відносяться послуги, зазначені в пункті 4.8 Правил надання готельних послуг, такі як виклик швидкої допомоги, доставка кореспонденції до номера, побудка в визначений час та надання необхідного інвентарю залежно від категорії готелю [5].

Основні необов'язкові послуги - це готельні послуги, які можуть включатися до вартості номера за бажанням сторін. Ці послуги можуть також не включатися до вартості номера і надаватися як додаткові послуги, наприклад, послуги харчування, сауни, тренажерного залу, солярію, масажного кабінету і т. д.

Додаткові послуги готелю – це послуги, які не входять до основного пакета послуг готелю і можуть бути отримані за окрему плату, яку клієнт оплачує додатково. Це можуть бути послуги, такі як автостоянка, пральня,

хімчистка, надання додаткових засобів гігієни, додатковий набір продуктів у мінібарі, використання сауни, оздоровчі процедури та інші. Додаткові послуги стають все важливішим елементом у формуванні конкурентоспроможності готельних закладів на ринку. Перелік додаткових послуг, що можуть надаватись закладами розміщення, зображено на рис. 1.2.

Додаткові послуги надаються за додаткову плату, проте вони можуть входити до складу та вартості готельних послуг.

До найбільш поширених видів послуг, які можуть бути включені або не включені до вартості номера і виступати як основні або додаткові, належать: харчування, зберігання, зв'язок, піднесення багажу (з машини в номер і навпаки), прання, прасування, чищення взуття та інші подібні послуги.

Неможливо надати вичерпний перелік послуг, які можуть бути основними або додатковими, оскільки готельна індустрія постійно розвивається, і з'являються нові види послуг, які готелі можуть надавати.

Проте, згідно з ДСТУ 4269:2003, можна виділити такі послуги, які можуть бути надані готелями: піднесення багажу (з машини в номер і з номера в машину), прання, прасування, чищення взуття, послуги секретаря, стенографіста, перекладача, посильного, обмін валюти, організація зустрічей та проводів (в аеропорту, на вокзалі і т. д.), виклик таксі, паркування автомобіля та його доставка від гаража до під'їзду, бронювання квитків на різні види транспорту, бронювання та продаж квитків до театру та інших розважальних заходів, туристичні послуги (туристична інформація, екскурсії, гіді-перекладачі тощо), послуги з оздоровлення та спорту (плавальний басейн, сауна, тренажерний зал, солярій, масаж, спортивний зал), перукарські послуги і багато інших [4].



Рис. 1.2. Додаткові послуги, що можуть надаватись закладами розміщення

Джерело: [21]

Готельним послугам притаманні різноманітні ознаки, які можна умовно розділити на загальні та спеціальні.

Загальні ознаки готельних послуг включають: відсутність матеріального результату: готельні послуги не призводять до створення матеріального об'єкта; нездатність до зберігання: готельні послуги не можуть бути збережені для майбутнього використання; синхронність надання та отримання: послуги надаються та споживаються одночасно; невіддільність від джерела: послуги надаються безпосередньо від джерела, як правило, виконавця послуги; ексклюзивність (винятковість): кожна послуга унікальна та не повторюється; диференційованість (мінливість) якості: якість послуг може змінюватися залежно від умов та обставин; невичерпність: послугу можна надавати безмежну кількість разів; безповоротність: послуги неможливо повністю анулювати після надання.

Спеціальні ознаки готельних послуг включають: готельні послуги є видом суспільного блага, що задовольняє потребу особи у тимчасовому проживанні; професійність: готельні послуги надаються професіоналами у галузі; цілодобовий характер: готельні послуги можуть надаватися цілодобово; комплексність: готельні послуги включають в себе різноманітні аспекти, від проживання до інших послуг; наявність у змісті матеріальної та організаційної складової: готельні послуги включають в себе як матеріальні, так і організаційні аспекти; споживчий характер: готельні послуги спрямовані на задоволення потреб споживачів.

Розглянемо більш детально ознаки, які притаманні готельним послугам:

1. Готельні послуги є важливим видом суспільного блага, який спрямований на задоволення потреби особи у тимчасовому проживанні. Економічна сутність готельних послуг полягає у здійсненні діяльності, спрямованої на задоволення цієї потреби. Вони вважаються певним благом, яке досягається через виконання дій або діяльності і має властивості товару.

Послуга, як правило, не пов'язана зі створенням матеріальних об'єктів, але сама по собі породжує відповідне благо, яке має споживчу вартість і є

об'єктом цивільних прав. Тому готельні послуги визначаються переважно через діяльність, яка виявляється у здійсненні дій для задоволення потреби у тимчасовому проживанні.

Готельні послуги складаються переважно з різних видів діяльності, а не просто сукупності окремих дій. Вони починаються з моменту поселення споживача і включають у себе різні аспекти, включаючи прибирання номера, забезпечення комфортних умов проживання та привітне обслуговування гостей.

2. Відсутність матеріального результату дійсно є важливою ознакою готельних послуг. Коли людина користується готельними послугами, вона не отримує конкретного матеріального об'єкта. Замість цього, вона отримує користь у вигляді задоволення своїх потреб у комфортному тимчасовому проживанні. Ця користь має нематеріальний характер і виявляється у відчуттях та емоціях.

У момент завершення надання готельних послуг не створюється новий матеріальний об'єкт. Хоча результатом послуг може бути досягнення певної мети, такої як відпочинок, оздоровлення чи комфортне проживання, цей результат залишається нематеріальним. Готельні послуги спрямовані на задоволення особистих немайнових потреб людини і виявляються у наданні комфортних умов проживання без створення нових матеріальних об'єктів.

Це особливо помітно у випадку готельних послуг, коли споживач вперше бачить номер лише після прибуття. В цьому випадку важливою стає не сама матеріальна складова послуги, а відчуття комфорту та затишку, які вона надає.

3. Нездатність до зберігання також є важливою ознакою для розуміння готельних послуг. Готельні послуги неможливо зберігати або переносити у часі. Їх можна споживати тільки на місці їх надання. Наприклад, якщо готель має 10 номерів і лише 2 номери зайняті, ці вільні номери не можна зберегти для майбутнього використання. Потенційні втрати в такій ситуації неможливо

компенсувати шляхом збільшення пропозиції в інший час. Коли споживач не скористався послугою протягом певного періоду, вона втрачає свою цінність і не може бути відновлена.

4. Отримання та надання готельних послуг відбувається синхронно, одночасно, що є характерною особливістю цих послуг. Гості можуть прийняти послугу лише після початку процесу її надання, але не після завершення. Наприклад, процес надання готельних послуг розпочинається з моменту поселення в готель і закінчується при виїзді з номера. В окремих випадках, якщо договір передбачає додаткові послуги, такі як трансфер з аеропорту, процес надання цих послуг розпочинається з моменту посадки у транспортний засіб для трансферу. Також важливо зауважити, що укладення договору або сплата за готельні послуги не означає початку їх надання.

5. Невіддільність від джерела є характеристикою готельних послуг, оскільки вони надаються персоналом готелю або третіми особами за домовленістю з готелем. Ця властивість є об'єктивною і впливає з того, що послуга є результатом взаємодії між виробником та споживачем, навіть якщо в якості виробника виступає машина (наприклад, банкомат для видачі грошей).

6. Ексклюзивність готельних послуг впливає з тісного взаємозв'язку між послугами і конкретною людиною. Кожна людина унікальна, тому відносини між виконавцем (персоналом готелю) і споживачем характеризуються винятковістю. Це призводить до того, що кожна послуга неповторна, оскільки враховує індивідуальні потреби та вимоги кожного гостя.

7. Диференційованість (мінливість) якості готельних послуг впливає з їхньої специфіки, оскільки якість таких послуг залежить від суб'єктивних факторів, таких як звички, вік, уявлення про сервіс та комфорт споживача, а також культурні традиції. Через це оцінка якості готельних послуг може варіюватися в кожного споживача. Навіть одна й та ж особа може надавати

послуги різної якості залежно від різних факторів, таких як настрої, ставлення до споживача, стан здоров'я, особисті проблеми та інші суб'єктивні чинники.

8. Невичерпність готельних послуг означає, що незалежно від того, скільки таких послуг надається, їх кількісні характеристики залишаються незмінними. Тобто готель може надавати будь-яку кількість послуг, але це не призводить до зменшення якості чи кількості самої послуги.

9. Безповоротність готельних послуг означає, що після їх надання сторони не можуть повернутися до попереднього стану. Тобто після того, як гість скористався готельними послугами і залишить готель, ситуація не може бути повністю відновлена до стану перед наданням послуг.

10. Професійність є ключовим аспектом надання готельних послуг, оскільки вона визначає якість обслуговування. Наприклад, співробітники, які займаються прибиранням номерів, повинні мати відповідні навички, особливо у високоякісних готелях (вибір підходящих мийних засобів, правильне застелювання ліжка і т. д.). Так само й інший персонал повинен мати необхідні знання (наприклад, володіння іноземною мовою, розуміння особливостей культурних переваг певних етнічних груп тощо) та дотримуватися етичних та моральних норм.

11. Готельні послуги надаються цілодобово, як вказано у п. 11 Правил надання готельних послуг. Гості можуть скористатися послугами готелю у будь-який час, якщо у готелі є вільні місця [5].

12. Готельні послуги включають дві основні складові: матеріальну та організаційну. Матеріальна складова охоплює наявність інфраструктури в готелі, обладнання номерів та інше матеріальне забезпечення. Організаційна складова включає діяльність персоналу готелю із забезпечення комфортного проживання гостей з урахуванням наявної матеріальної бази.

Готельні послуги, як правило, надаються в межах готелю. Хоча деякі послуги можуть надаватися і поза межами готелю, основна послуга - тимчасове проживання, надається в готелі.

13. Споживчий характер готельних послуг полягає в тому, що вони спрямовані на задоволення особистих потреб фізичних осіб. Ці послуги надаються для забезпечення комфортного тимчасового проживання гостей та задоволення їхніх особистих потреб.

14. Комплексність готельних послуг полягає у включенні до них ряду інших послуг, які в інших випадках можуть мати самостійний характер і надаватись окремо. Це впливає з визначення готельних послуг в законодавстві та Правилах надання готельних послуг [33].

Наукове уявлення про готельні послуги розглядає їх як складну систему, що включає в себе не лише проживання, але і додаткові послуги, такі як харчування, доступ до тренажерного залу, різні рекреаційно-оздоровчі послуги тощо. В залежності від умов угоди гості можуть користуватися цими послугами окремо або вони можуть бути включені до загального пакету готельних послуг.

Отже, комплексність готельних послуг полягає в їхньому різноманітті та можливості задоволення різних потреб гостей у залежності від їхніх власних вимог і уподобань.

1.3. Світовий та вітчизняний досвід надання рекреаційно-оздоровчих послуг в готелях

Відпочинок, оздоровлення або відновлення фізичного здоров'я через рекреацію - це популярний вид відпочинку серед багатьох туристів у всьому світі. Цільова аудиторія може подорожувати як в межах своєї країни, так і за її межами для отримання відповідного спектру послуг. Багато туристів, незалежно від того, звідки вони походять, віддають перевагу місцям з високим рекреаційним потенціалом.

Згідно зі статистичними даними UNWTO, 40% світових подорожей припадає на поїздки з метою відпочинку, рекреації та оздоровлення (рис. 1.3.), а тому є підвищений попит на готельні підприємства відповідної спеціалізації [27].

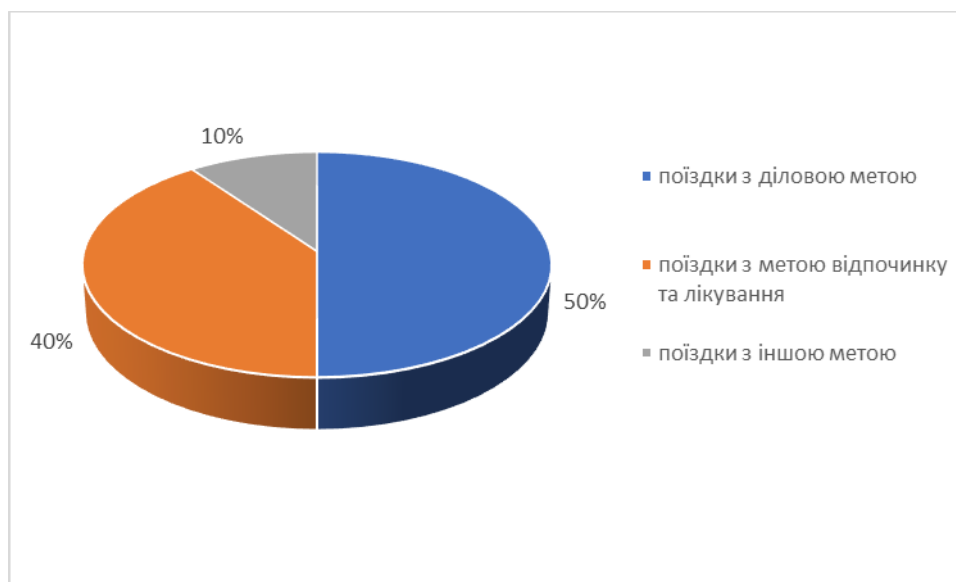


Рис. 1.3. Співвідношення подорожуючих туристів у світі, відповідно до мети поїздки

Джерело: [6]

Не всі країни мають території з лікувальними властивостями, такими як бальнеологічні, пелоїдні, кліматичні або таласотерапійні зони. Однак для тих, що мають такі ресурси, розвиток інфраструктури для залучення туристів, які шукають оздоровлення, є дуже важливим. Це включає розвиток готельної галузі, закладів для оздоровлення та дозвілля, що сприяє збільшенню туризму і позитивно впливає на економіку країни.

З кожним роком все більше людей обирають відпочинок, поєднаний з оздоровленням, реабілітацією або загальним відновленням здоров'я. Тому у світі зростає популярність спа- та велнес-готелів, санаторіїв та курортів [11].

Спа- та велнес-послуги стали популярним трендом серед туристів усіх вікових категорій, що призвело до широкого попиту на готелі, які надають такі послуги. Розвиток спа- та велнес-готелів, готелів оздоровчого та курортного

типу, а також розширення спектру їхніх послуг, пов'язаних з оздоровленням та рекреацією, є перспективним та актуальним напрямом для готельної індустрії [16].

Засоби розміщення для відпочинку та лікування можна класифікувати за наступними ознаками:

- територіальне місце розташування: можуть бути в місті, поза містом в рекреаційній зоні або в курортній місцевості;
- місткість: від малих гостьових будинків до великих готелів;
- перелік додаткових послуг: спа-послуги, басейни, фітнес-центри тощо;
- тарифний план: різноманітні тарифи в залежності від обраного класу або виду номеру або відповідно до обраної оздоровчої програми;
- мета перебування контингенту споживачів: відпочинок, лікування, бальнеотерапія, дельфінотерапія, тощо;
- форма власності: приватна, державна, комунальна.
- режим експлуатації: цілорічні, двосезонні (літо-зима), односезонні (лише літо або лише зима).

Види засобів розміщення для відпочинку або лікування наведено в таблиці 1.1.

Таблиця 1.1.

Класифікація засобів розміщення для відпочинку та лікування залежно від мети перебування гостей

Основна мета перебування контингенту гостей	Види засобів розміщення
відпочинок	клуб-готель, парк-отель, гостьовий будинок (guest house), destination SPA
сімейний відпочинок	курортні готелі, сімейні готелі, kinder-готелі
відпочинок з пізнавальною метою	туристично-екскурсійні готелі
активний відпочинок та відпочинок з видами пересування різної складності	туристично-спортивні готелі, туристичні табори, табори праці та відпочинку, кемпінги

Продовження табл. 1.1.

отримання рекреаційно-оздоровчих послуг	профілакторії, пансіонати, будинки відпочинку, курортні готелі, SPA-готелі, wellness-готелі
отримання лікувальних та лікувально-оздоровчих послуг	санаторії, медичні SPA-готелі

Джерело: складено за даними [6]

У світі існують декілька міжнародних організацій, які просувають лікувальні, профілактичні, спа-послуги та загалом розвиток туристичної діяльності з метою оздоровлення подорожуючих. До таких організацій можна віднести:

- ISPA (International SPA Association) - міжнародна спа асоціація, яка сприяє розвитку і підтримці стандартів у галузі спа-індустрії;
- WTA (Wellness Tourism Association) - Асоціація оздоровчого туризму, яка пропагує та розвиває оздоровчий туризм у всьому світі;
- ESPA (European Spa Association) - Європейська спа асоціація, яка об'єднує спа-центри та лікувальні заклади в Європі та сприяє їхньому розвитку і вдосконаленню.

У Європі, класифікація оздоровчих засобів розміщення може відрізнитися від тієї, що прийнята в Україні. Зокрема, європейські медичні спа-готелі можуть бути класифіковані за наступними видами:

- медичні спа-готелі – готелі, які спеціалізуються на наданні медичних процедур та послуг для оздоровлення та реабілітації гостей під наглядом лікарів і медичного персоналу;
- курортні спа-готелі – готелі, що розташовані в курортних місцевостях і надають різноманітні спа-процедури та послуги для відпочинку та оздоровлення гостей;

- екологічні спа-готелі – готелі, які прагнуть забезпечити екологічно чисте середовище для гостей та пропонують спа-процедури з використанням натуральних компонентів;

- спортивні спа-готелі – готелі, що мають розвинуту спортивну інфраструктуру та надають спа-послуги для спортсменів та любителів активного відпочинку.

- аюрведичні спа-готелі – готелі, які спеціалізуються на індійській системі медицини «Аюрведа» і надають відповідні спа-процедури та послуги.

Ці класифікації можуть варіюватися в залежності від країни та конкретного готелю.

У Європі медичні спа-готелі можуть бути класифіковані за різними видами спеціалізації відповідно до їхнього профілю:

- ортопедія та ревматологія, наприклад, Armona Medical Alpine Resort;
- реабілітація після операцій, наприклад, Health and Spa Hotel Badener Hof;
- спеціалізація на радоновому лікуванні, наприклад, Gasteiner Heilstollen;
- офтальмологія, наприклад, EurothermenResort Bad Hall Hotel;
- діабет/ендокринологія/метаболізм, наприклад, Rogaška Resort – Grand Hotel Rogaška **** Superior, Falkensteiner Balance Resort Stegersbach, JohannesbadHotel St.Georg la pura women's health resort, Spa Hotel Dvořák.
- аюрведична медицина, наприклад, Ayurvedic and medical clinic Calendula [6].

Ці види спеціалізації вказують на те, що готелі надають медичні послуги та процедури з конкретної області медицини, спрямовані на покращення здоров'я та оздоровлення гостей. Для вузькоспеціалізованих засобів розміщення, які спеціалізуються на конкретних видах медичних послуг, диверсифікація та удосконалення додаткових послуг відповідно до їх профілю є цілком доцільним. Наприклад, для медичних спа-готелів, спеціалізованих на реабілітації після операцій, важливо постійно оновлювати та удосконалювати

пакети реабілітаційних програм або оздоровчих послуг. Це дозволяє залучати більше клієнтів та забезпечувати їм високоякісний сервіс, що відповідає їхнім потребам.

Для спеціалізованих готельних підприємств диверсифікація повинна бути пов'язана з орієнтацією на певний сегмент туристичного ринку. Розширення асортименту послуг має плануватися та здійснюватись в рамках однієї концепції діяльності та розвитку підприємства, що визначається специфікою потреб споживачів готельного продукту. Наприклад, для медичних спа-готелів це може включати вдосконалення медичних програм і послуг, а також розширення спектру оздоровчих процедур.

Найбільш розповсюдженим видом закладів розміщення, де надаються багато видів рекреаційно-оздоровчих послуг є спа-готелі. Спа-готелі - це готельні заклади, які зазвичай розташовані в курортних або рекреаційних зонах. Термін «SPA» походить від латинської фрази «Sanus Per Aquam», що означає «здоров'я через воду», і відноситься до методу фізіотерапії, що включає в себе водні процедури. Для багатьох спа-готелів характерним є наявність послуг, пов'язаних з водолікуванням, таких як бальнеотерапія (лікування мінеральними водами), таласотерапія (використання морської води), псамотерапія (лікування піском) та інші. Спа-курорти відрізняються використанням лікувальних послуг на основі мінеральних та морських вод, водоростей, морських солей, грязей та лікувальних рослин.

Спа-курорт Ейн-Бокек на узбережжі Мертвого моря в Ізраїлі включає 12 готелів та 2 оздоровчі клініки. На цьому курорті надаються різноманітні оздоровчо-лікувальні та профілактичні процедури, такі як:

1. Бальнео-таласотерапія – використання мінеральних вод та морських компонентів для оздоровлення та лікування;
2. Аромопелодотерапія – процедури з використанням грязей, які містять ароматичні речовини, з метою поліпшення здоров'я та відновлення сил;

- повне або часткове накладання аплікацій (тривалість процедури 15 хвилин);
- зігріваючі грязьові компреси (тривалість процедури 20 хвилин);
- грязьове обгортання в гідродинамічній ванні з ефектом флоатингу.

3. Фізіотерапія – використання фізичних методів лікування для покращення фізичного стану та здоров'я.

Ці процедури спрямовані на поліпшення здоров'я, релаксацію та відновлення організму.

Ще одним прикладом є геотермальний курорт "Блакитна лагуна" на Півострові Рейкьянес та озері Міватн в Ісландії, який надає наступні послуги, відповідно до свого профілю:

- водні процедури в штучно створеній лагуні. Температура води у лагуні підтримується в межах 36 - 40 °С. Вода лагуни збагачена мінеральними солями, білою глиною, синьозеленими водоростями, кремнієм та кварцом. Ці процедури сприяють релаксації та оздоровленню шкіри.

- природні термальні ванни біля озера Міватн. Відвідування природних термальних ванн, де гості можуть насолоджуватися теплою терапевтичною водою та природнім оточенням. Ці ванни допомагають відновити енергію та зняти стрес.

Термальний бальнеогрязьовий курорт "Сальсомаджоре Терме" у місті Сальсомаджоре Терме, Італія, включає більше 50 готелів і пансіонатів. На цьому курорті надаються різноманітні рекреаційно-оздоровчі послуги, такі як:

- мінеральні ванни, які використовуються для оздоровлення та лікування;
- оздоровчі процедури в термальних басейнах;
- зрошування термальною водою. Процедури зрошування тіла термальною водою здійснюються для релаксації та оздоровлення;
- грязьові аплікації. Накладання грязевих аплікацій на тіло для покращення шкіри та загального стану організму;

- косметологічні процедури. Проведення косметологічних процедур для догляду за шкірою та волоссям;

- бальнеотерапія, що передбачає лікування за допомогою мінеральних вод, включаючи сірчано-сольові та бромйодисті води, що мають лікувальні властивості.

Ще одним видом закладів розміщення, які передбачають наявність широкого спектру рекреаційно-оздоровчих послуг є велнес-готелі. Велнес-готелі – це засоби розміщення, які окрім основних послуг, надають різноманітні послуги рекреаційного та оздоровчо-профілактичного типу. В останні десятиліття велнес-готелі масштабно розвиваються в різних країнах світу та стали невід'ємною частиною тренду здорового способу життя.

Концепція «wellness» об'єднує фізичне та ментальне здоров'я людей в комплексі з правильним раціональним харчуванням та помірним фізичним навантаженням, відповідно до можливостей та стану конкретної людини [45]. Різноманітність та диверсифікація велнес-послуг дозволяє готельєрам запропонувати контингенту споживачів певний набір послуг (або пакети послуг), що відповідає наявним у готелі ресурсам та відповідає певним потребам. Незалежно від обраної послуги, вона має бути організована належним чином, а комплексність послуг є важливим аспектом, оскільки підтримка доброго самопочуття гостей базується саме на цьому принципі.

Серед сучасних додаткових рекреаційно-оздоровчих послуг, які надаються у велнес-готелях і є перспективними та затребуваними трендами, можна відзначити такі:

- термотерапія з використанням інфрачервоного випромінювання;
- магнітотерапія, яка сприяє покращенню сну, травлення, загального стану здоров'я, а також пришвидшує обмін речовин;
- EMS-тренування, які передбачають електростимуляцію м'язів;
- реабілітаційні програми після перенесення covid-19;
- різні види анімалотерапії, особливо дельфінотерапія.

Ще одним напрямом рекреаційно-оздоровчої діяльності, яка може здійснюватись на підприємствах готельного господарства є дельфінотерапія. Серед інших оздоровчо-реабілітаційних методів дельфінотерапія унікальна тим, що лікувальний ефект від спілкування та ігрової взаємодії з дельфінами був помічений її засновником Д. Натансоном саме у дітей з особливими потребами. Дельфінотерапія здатна оптимізувати психіку (психофізіологічна функція); гармонізувати міжособистісні відносини (психотерапевтична функція); витягнути особистість з полону самоізоляції (реабілітаційна функція); задовольнити потребу в спілкуванні (функція спілкування); розвивати компетентність і вміння бути значущим для інших (функції задоволення потреби в компетенції та самореалізації) [39, с. 175].

Активний розвиток дельфінотерапії почався у другій половині минулого століття і пов'язаний з будівництвом перших в світі дельфінаріїв і океанаріумів у США. Засновником і піонером дельфінотерапії вважається американський психолог Девід Натансон, який працював у 1970-х роках в університеті Флориди.

Дельфінотерапія швидко поширилася за межі Сполучених Штатів. До американських вчених приєдналися фахівці з Ізраїлю, Англії, Мексики і Японії. З'явилися нові реабілітаційні центри, розширився перелік діагнозів і проблем, які успішно лікуються за допомогою дельфінів, збільшилася кількість дорослих і дітей, для яких плавання з дельфінами залишиться одним з найяскравіших і незабутніх вражень у їхньому житті.

Сьогодні інтерес до дельфінотерапії настільки великий, що у 1989 році Натансон припинив приватну практику і заснував міжнародну компанію, що надає професійні консультації в цій галузі. Географія консультацій охоплює понад 60 країн світу [41]. Цікаво, що в СРСР перші сеанси дельфінотерапії, тільки з дорослими, були проведені практично одночасно з американцями на базі океанаріуму Військово-морського флоту в Севастополі. Тренер Г.А.

Шурепова вперше використовувала дельфінів для оздоровчого плавання, в результаті якого люди відчували підйом сил і приплив життєвої енергії.

До речі, цей вид реабілітації широко використовують у США, де він визнаний ефективним засобом відновлення фізичного та психологічного здоров'я ветеранів і військовослужбовців.

В сучасному світі людина прагне слідкувати за своїм фізичним та духовним станом, тому розширення мережі засобів розміщення рекреаційно-оздоровчого напрямку з власними спа- та велнес-центрами є перспективним напрямком в індустрії гостинності. Це дозволить підвищити рентабельність готельних засобів розміщення та збільшити їх конкурентоспроможність.

Висновки до розділу 1.

1. Рекреаційна діяльність у сучасному суспільстві відображає його зміни, викликані глобальними проблемами кінця XX - початку XXI століття. Вона відповідає потребам населення у відпочинку та змістовному проведенні дозвілля, працюючи за законами світового ринку. Рекреаційні послуги входять до складу ринку послуг і мають на меті задоволення потреб людини. Стан здоров'я населення України погіршується через негативний вплив різних факторів, таких як екологічні, економічні та соціальні. Рекреаційно-оздоровча діяльність стає ефективним та доступним засобом профілактики захворювань, підвищення працездатності та раціонального проведення дозвілля в таких умовах.

2. Відповідно до норм українського законодавства готельне господарство представляє собою комплекс різних видів підприємств, що надають послуги, пов'язані з розміщенням, харчуванням та додатковими послугами. Слід зазначити, що не лише готелі та аналогічні заклади надають послуги розміщення. Спеціалізовані установи лікувально-оздоровчого та

відпочинкового профілю можуть також надавати ці послуги, хоча розміщення не є їхньою основною діяльністю. В цілому ж, наукове уявлення про готельні послуги розглядає їх як складну систему, що включає в себе не лише проживання, але і додаткові послуги, такі як харчування, доступ до тренажерного залу, різні рекреаційно-оздоровчі послуги тощо. В залежності від умов угоди гості можуть користуватися цими послугами окремо або вони можуть бути включені до загального пакету готельних послуг.

3. Відпочинок, оздоровлення або відновлення фізичного здоров'я через рекреацію - це популярний вид відпочинку серед багатьох туристів у всьому світі. З кожним роком все більше людей обирають відпочинок, поєднаний з оздоровленням, реабілітацією або загальним відновленням здоров'я. Тому у світі зростає популярність спа- та велнес-готелів, санаторіїв та курортів. Розвиток спа- та велнес-готелів, готелів оздоровчого та курортного типу, а також розширення спектру їхніх послуг, пов'язаних з оздоровленням та рекреацією, є перспективним та актуальним напрямом для готельної індустрії. Ще одним напрямом рекреаційно-оздоровчої діяльності, яка може здійснюватись на підприємствах готельного господарства є дельфінотерапія. Серед інших оздоровчо-реабілітаційних методів дельфінотерапія унікальна тим, що лікувальний ефект забезпечується в результаті спілкування та ігрової взаємодії з дельфінами.

РОЗДІЛ II. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ТА НАДАННЯ ПОСЛУГ В ГОТЕЛІ «НЕМО»

2.1. Загальна організаційно-економічна характеристика готелю «Немо»

Готель «Немо» є частиною компанії ТОВ «Дельфінарій «Немо», яка була зареєстрована 13.10.2011 року. Юридична адреса компанії: 65027, Одеська область, м. Одеса, вул. Катеринська, будинок 78. Керівником ТОВ «Дельфінарій «Немо» є Оберемок Сергій Петрович. Розмір власного капіталу компанії становить 1000,00 грн. Повна назва компанії: Товариство з обмеженою відповідальністю «Дельфінарій «Немо». Компанія є недержавною власністю.

Види діяльності ТОВ «Дельфінарій «Немо» за КВЕД подані в табл. 2.1.

Готель «Немо» - це п'ятизірковий готель, який розташований в історичному центрі міста Одеса, поряд з парком культури та відпочинку, біля пляжу Ланжерон. Відмінне місце розташування та високий рівень обслуговування роблять готель «Немо» одним з найпопулярніших готелів в Одесі.

Номерний фонд готелю становить 180 комфортабельних номерів різних категорій (рис. 2.1).

Таблиця 2.1.

Види діяльності ТОВ «Дельфінарій «Немо»

Вид діяльності	Вид діяльності за КВЕД
Основний вид	55.10. Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщування
Інші види	86.90. Інша діяльність у сфері охорони здоров'я
	90.01. Театральна та концертна діяльність
	90.04. Функціонування театральних і концертних залів
	93.29. Організування інших видів відпочинку та розваг
	68.10. Купівля та продаж власного нерухомого майна
	47.11. Роздрібна торгівля неспеціалізованих магазинах переважно продуктами харчування, напоями та тютюновими виробами
	56.10. Діяльність ресторанів, надання послуг мобільного харчування
	68.20. Надання в оренду й експлуатацію власного чи орендованого нерухомого майна
	73.20. Дослідження кон'юнктури ринку та виявлення громадської думки
	79.90. Надання інших послуг бронювання та пов'язана з цим діяльність
	82.30. Організування конгресів і торговельних виставок
	93.12. Діяльність спортивних клубів
	93.13. Діяльність фітнес-центрів
	96.04. Діяльність із забезпечення фізичного комфорту

Джерело: складено автором на основі [44]

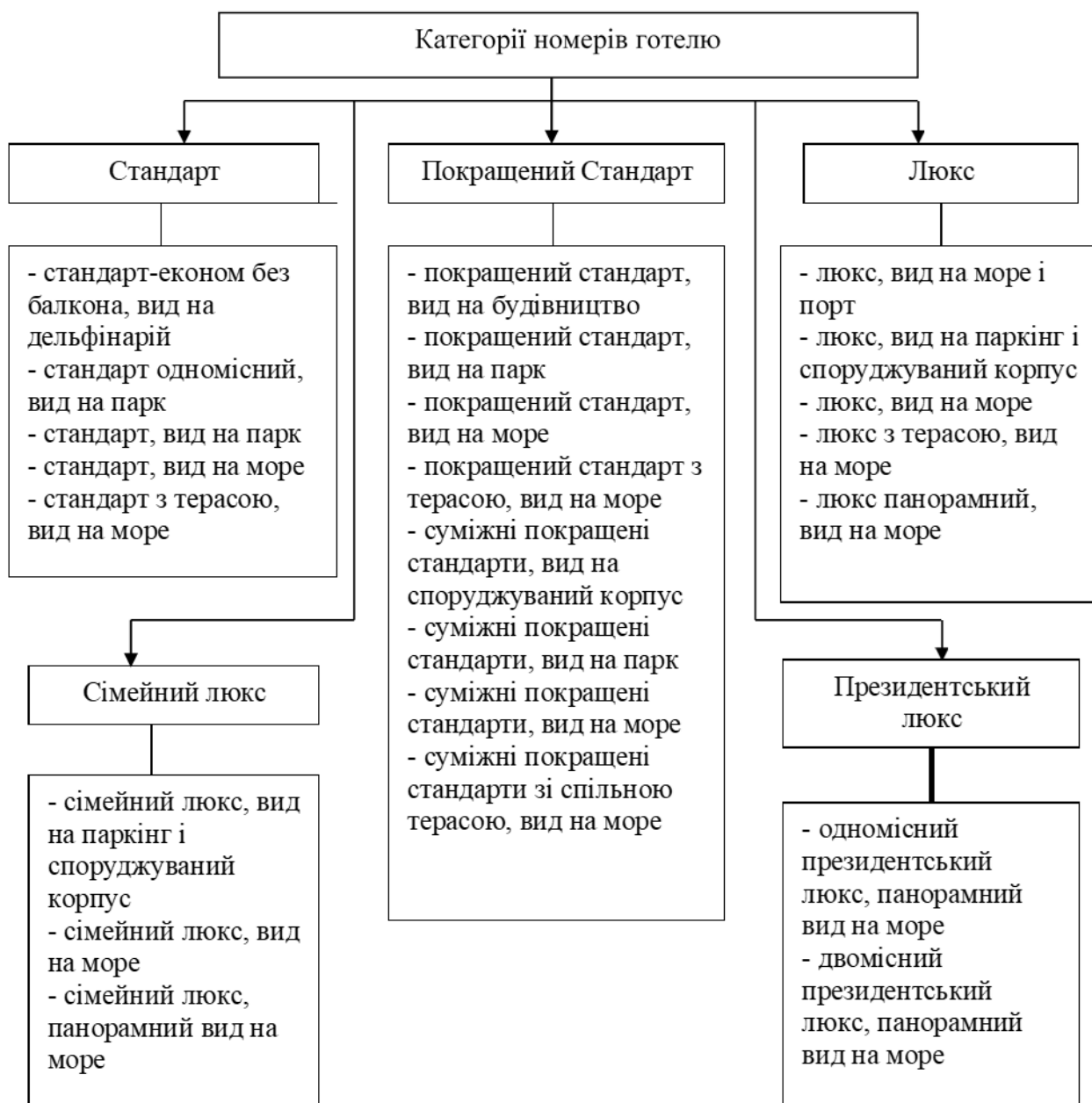


Рис. 2.1. Категорії номерів готелю «Немо»

Джерело: побудовано автором за [13]

Вартість номерів в готелі «Немо» залежить від дати розміщення. Розглянемо більш детально категорії номерів готелю «Немо» (рис. 2.2). У всіх номерах готелю «Немо» гостей чекає комплімент у вигляді кавового та чайного наборів, мінеральної води. Також кожен гість отримує набір міні-парфумерії, капці, рушники та халати.

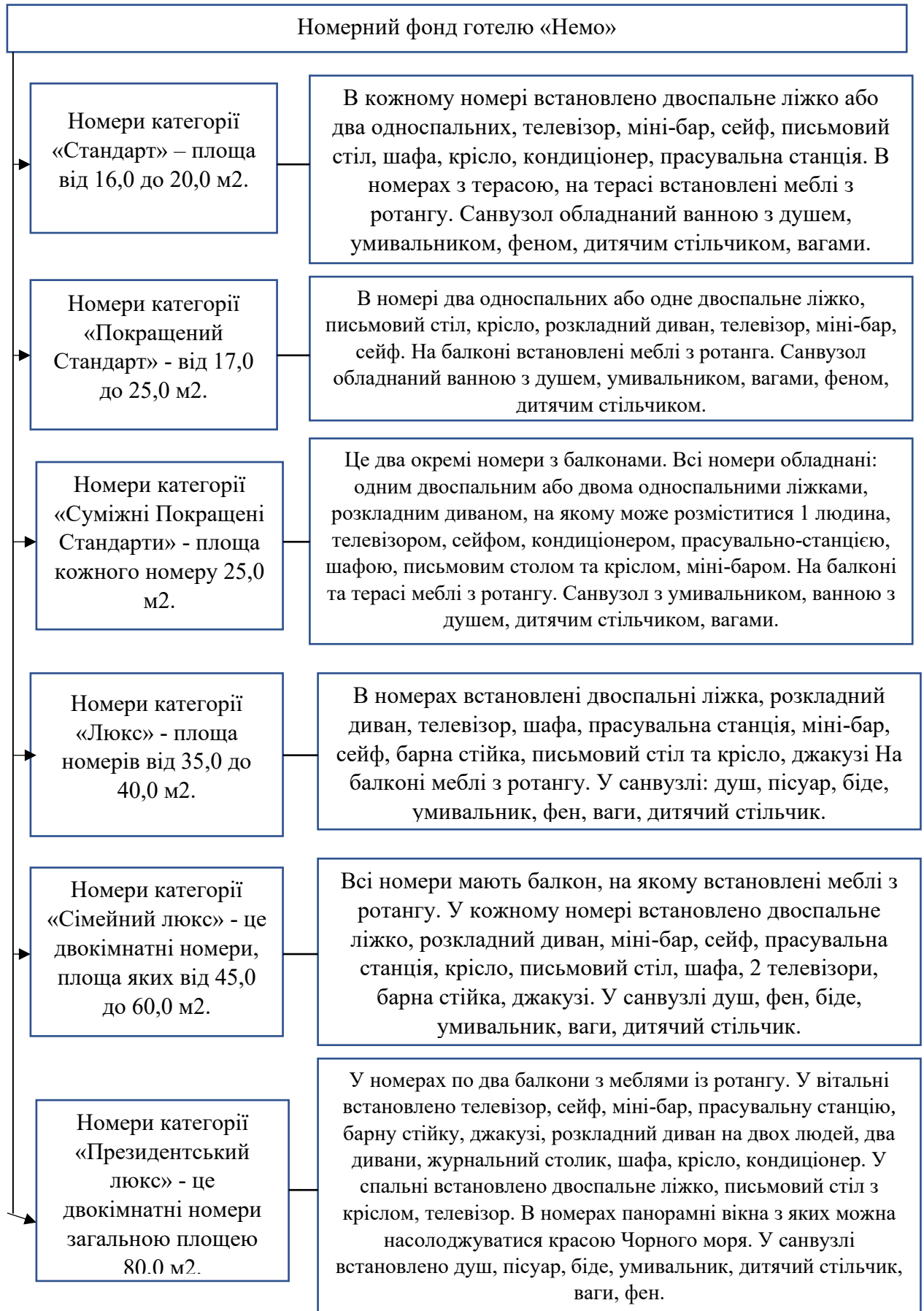


Рис. 2.2. Номерний фонд готелю «Немо»

Джерело: складено за даними [13]

При заїзді в готель потрібно залишити депозит у розмірі 200 євро за кожен номер. Кожному гостю виділяється браслет на руку, який дозволяє користуватися усіма включеними в проживання послугами готелю. Втрата браслета підлягає штрафу у розмірі 10 євро. Дозволяється проживання з собаками вагою до 5 кг, за що нараховується додаткова плата за прибирання у розмірі 100 євро. Палити заборонено в номерах та на території готелю, але є спеціальні місця для цього.

На території готельного комплексу «Немо» працюють чотири ресторани:

1. «Фуд-корт» - це своєрідний майданчик на набережній Ланжерон з трьома точками стріт-фуду: «ПанАзія», «Піца Італія» та «Burger Club». Тут можна скуштувати нагетси, локшину, піцу, суші, салати, бургери, супи, картоплю, різні булочки та каву.

2. «Nautilus Lounge Cafe» - кафе на набережній Ланжерон у стилі лофт з видом на море. Тут пропонують суші, піцу, рисову лапшу, устриці, гьодзе, гарячі закуски, закуски до вина та пива, салати, супи, м'ясо та рибу на відкритому вогні, гарніри, сніданки, десерти, безалкогольні та алкогольні напої, коктейлі, кальяни та сигарети.

3. Ресторан «Дельфін» - тут подають сніданок для гостей готелю, включений у вартість проживання. Меню включає страви європейської та японської кухні, домашню випічку, десерти, овочі, фрукти, напої. Ресторан в оформленні використовує світлі тона сучасного екостилю з видом на море.

У цьому ресторані можна замовити: сашімі сети, суші-сашімі сети, поке боули, супи, сашімі, гун кані, нігірі, роли, вок, сирні, рибні, овочеві та ковбасні плато, морепродукти, салати, холодні та гарячі закуски, основні страви, рибу, м'ясо на відкритому вогні, гарніри, сніданки, десерти. Широкий

вибір безалкогольних та алкогольних напоїв. Для вегетаріанців діє спеціальне вегетаріанське меню.

4. Ресторан «Panorama & Piano Bar» розташований на 6-му та 7-му поверхах готельного комплексу «Немо» і відомий своєю живою музикою, білим роялем та чудовим видом з тераси. Тут подають блюда європейської та японської кухні, є фітнес-меню та вегетаріанське меню.

Отже, гостям готелю «Немо» пропонуються різноманітні категорії номерів, різні розважальні програми, смачна їжа та якісне обслуговування.

Розглядаючи внутрішнє середовища готелю «Немо» варто визначити структуру номерного фонду готелю (рис. 2.3).

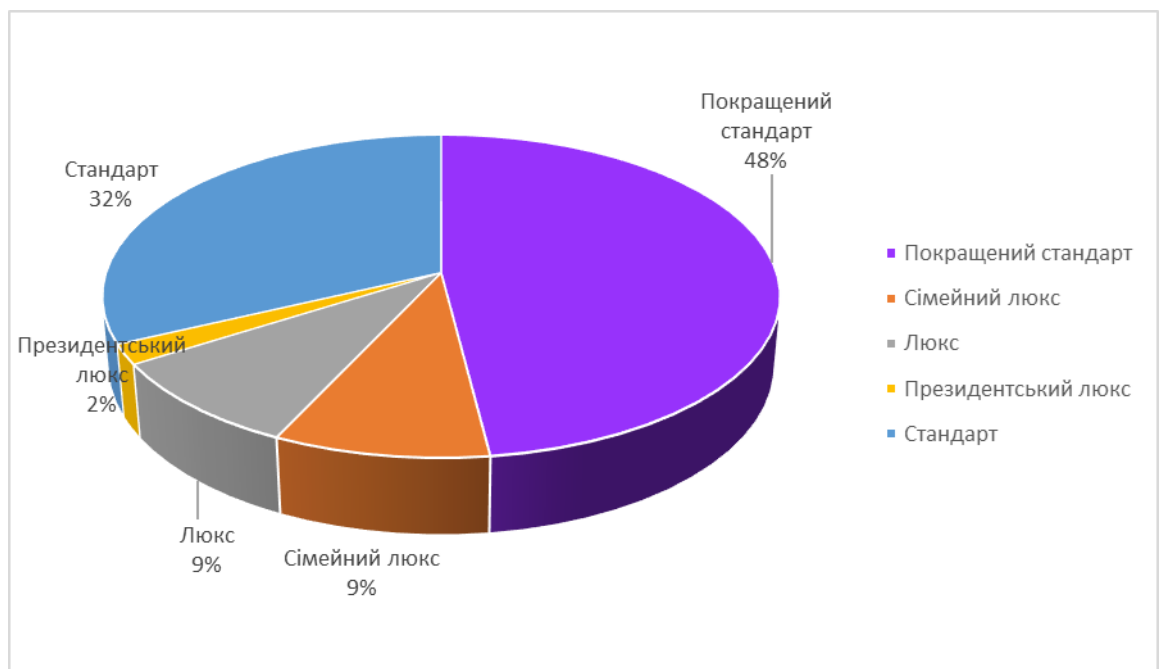


Рис. 2.3. Структура номерного фонду готелю «Немо»

Джерело: побудовано автором за даними готелю [34]

Аналізуючи рис. 2.3. видно, що у готелі «Немо» структура номерного фонду виглядає наступним чином:

- номери категорії «Покращений Стандарт» - 86 номерів, що становить 48% від загальної кількості номерів;

- номери категорії «Стандарт» - 58 номерів, що становить 32% від загальної кількості номерів;
- номери категорії «Сімейний Люкс» - 16 номерів, що становить 9% від загальної кількості номерів;
- номери категорії «Люкс» - 16 номерів, що також становить 9% від загальної кількості номерів;
- номери категорії «Президентський Люкс» - 4 номери, що становить 2% від загальної кількості номерів.

Розглянемо дохід отриманий від кожній категорії номерів готелю «Немо» у період 2022-2023 рр. (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

Дохід готелю «Немо» від здачі номерів за категоріями у 2022-2023 рр.,
тис. грн.

Категорія номеру	2022	2023	Відхилення 2023 від 2022	
			+/-	%
Стандарт	1856,0	12365,0	10509,0	5,6
Покращений стандарт	2850,0	14765,0	11915,0	4,8
Люкс	1296,4	3248,1	1951,7	150,5
Сімейний люкс	1008,1	1486,2	478,1	47,4
Президентський люкс	264,0	867,4	603,4	2,3
Разом	7274,5	32731,7	25457,2	3,5

Джерело: розраховано автором за даними звітності готелю «Немо» [34]

У 2023 р. порівняно із 2022 р. загальний дохід від здачі номерного фонду готелю зріс в 3,5 рази або на 25457,2 тис. грн. та дорівнював 32731,7 тис. грн. Це пов'язано з тим, що у 2022 році готель хоч і працював, однак туристів майже не було, пляжного сезону в м. Одесі також не було. А у 2023 році не зважаючи на те, що війна в Україні триває, все ж такі до Одеси приїздили туристи, влада облаштувала та дозволила використання деяких пляжів.

Проведемо аналіз виробничої програми готелю «Немо» у період 2022-2023 рр. (табл. 2.3).

Таблиця 2.3

Аналіз виробничої програми готелю «Немо» у 2022-2023 рр.

Показник	2022	2023	Відхилення 2023 від 2022	
			+/-	%
Одночасна місткість, місць	624	624	0	0
Кількість днів в періоді	276	365	89	32,2
Максимальна пропускна здатність, номеро-ночей	172224	227760	55536	32,2
Кількість простоїв, номеро-ночей	254	96	-158	-62,2
Можлива пропускна здатність, номеро-ночей	171970	227664	55694	32,4
Кількість оплачених номеро-ночей	4235	20102	15867	3,7
Кількість оплачених номерів, од.	1940	6282	4342	2,2
Кількість гостей, осіб	864	3295	2431	2,8
Середній час проживання гостя, днів	4,9	6,1	1,2	24,5
Коефіцієнт завантаження, %	2,46	8,83	6,37	x
Виручка від експлуатації номерного фонду, тис. грн.	7274,5	32731,7	25457,2	3,5
Середня вартість номеру, грн.	3750,0	5210,0	1460,0	38,9
Витрати готелю, тис.грн.	5674,1	23566,8	17892,7	3,1
Середні витрати на 1 номеро-ніч, грн.	2924,8	3751,5	826,7	28,2

Джерело: розраховано автором за даними готелю [34]

Проведений аналіз виробничої програми готелю «Немо» у період 2022-2023 рр. показав, що одночасна місткість готелю становить 624 міста. У 2022 році після початку війни готель певний час не працював, тому у 2022 році кількість днів у періоді не дорівнює кількості днів на рік. Максимальна пропускна здатність дорівнює 227760 номеро-ночей у 2023 р. Кількість простоїв у 2023 р. дорівнювала 96 номеро-ночей, що пов'язано з капітальним ремонтом в номерах.

Коефіцієнт завантаження у 2023 році у порівнянні з 2022 роком характеризується значним збільшенням. Низький коефіцієнт завантаження у 2022 році пов'язаний з початком військових дій на території України.

Загалом, готель зазнав значного падіння доходу у 2022 р. внаслідок війни. У 2023 р. робота готелю почала поступово відновлюватися, проте довоєнного рівня ще не досягнуто і не може бути досягнуто враховуючи постійні обстріли м. Одеси, у тому числі прибережних територій.

Далі слід розглянути організаційну структуру управління готелю «Немо» (рис. 2.4).



Рис. 2.4. Організаційна структура управління готелю «Немо»

Джерело: побудовано автором за даними готелю [34]

Організаційна структура управління готелю «Немо» є лінійно-функціональною. Директор очолює готель і відповідає за його управління, підписання наказів та оперативне керівництво. Він також відповідає за розробку та виконання довгострокових та короткострокових планів роботи та

стратегію діяльності готелю. Головний бухгалтер відповідає за бухгалтерський відділ, до складу якого входять бухгалтери та касир. Він веде облік та фінансову звітність готелю, проводить аудит та здійснює фінансові розрахунки. Крім того, до організаційної структури входять юрист, комерційний директор та керівник служби обслуговування, які безпосередньо підпорядковані директору і відповідають за відповідні напрямки роботи готелю.

Комерційний директор готелю «Немо» має в підпорядкуванні такі підрозділи: відділ продажу та бронювання, відділ маркетингу, кадрова служба, служба прийому та розміщення, господарська (клірингова) служба, відділ закупівель та служба безпеки. Його обов'язки включають контроль за роботою цих підрозділів та розробку планів щодо їхньої діяльності.

Службу прийому та розміщення очолює керівник, у його підпорядкуванні знаходяться черговий адміністратор, касир та портьє. Основними функціями служби є прийом та реєстрація гостей, розрахунок гостей, ведення первісної документації, контроль бази гостей, вирішення конфліктних ситуацій тощо.

Відділ маркетингу займається розробкою маркетингової стратегії готелю, проведенням рекламних заходів, просуванням готелю в соціальних мережах та іншими маркетинговими ініціативами.

Відділ продажу та бронювання здійснює прямий контакт з покупцями, продає послуги готелю, відповідає на дзвінки від клієнтів, консультує їх по телефону, займається пошуком нових клієнтів та іншими аспектами продажу та бронювання.

Господарська (клірингова) служба готелю «Немо» відповідає за обслуговування гостей у номерах, підтримання санітарного стану номерів та готелю загалом, а також надання побутових послуг. До її складу входять покоївки, головна покоївка, прибиральники, працівники пральні та хімчистки, няня.

Служба безпеки забезпечує безпеку гостей та майна готелю. Її головна функція - запобігання пожежам, грабежам, терористичним актам тощо. Склад служби включає охоронців та технічного спеціаліста.

Відділ закупівель здійснює закупівлю необхідних товарів для готелю, а кадрова служба займається підбором, прийомом та звільненням персоналу, а також розробляє системи мотивації та забезпечує перепідготовку працівників.

Служба обслуговування готелю «Немо» включає такі підрозділи та посади:

- консьєрж - відповідає за надання інформаційної та допоміжної послуг гостям готелю;
- ліфтер - відповідає за роботу ліфтів у готелі;
- швейцари - допомагають гостям нести багаж та забезпечують підтримку у вирішенні різних побутових питань;
- коридорні - допомагають у побуті гостям готелю;
- водії - відповідають за транспортні послуги готелю.

Також до служби обслуговування входять:

- головний інженер - відповідає за технічний стан готелю;
- сантехнік - відповідає за сантехнічні системи готелю;
- електрик - відповідає за електричні системи готелю;
- газовик - відповідає за газові системи готелю.

Проаналізуємо використання трудових ресурсів готелю «Немо» у 2022-2023 рр. (табл. 2.4).

Таблиця 2.4

Аналіз використання трудових ресурсів готелю «Немо» у 2022-2023 рр.

Показник	2022	2023	Відхилення 2023 від 2022	
			+/-	%
Середня чисельність персоналу, осіб	76	78	2	2,63
Дохід від реалізації послуг, тис. грн.	7274,5	32731,7	25457,2	3,5
Кількість обслугованих клієнтів, осіб	864	3295	2431	2,8
Продуктивність праці у вартісному виразі, тис. грн. / ос.	95,71	419,64	323,93	3,4
Продуктивність праці у натуральному виразі, клієнтів / ос.	11	42	31	2,8

Джерело: розраховано автором на основі внутрішніх даних готелю [34]

Аналіз використання трудових ресурсів готелю «Немо» показав, що у 2023 р. порівняно із 2022 р. середня чисельність працівників готелю зросла на 2 працівники та дорівнювала 78 працівників готелю. Показник продуктивності праці у вартісному виразі у 2023 р. порівняно із 2022 р. зріс в 3,4 рази та становить 419,64 тис. грн. / особу. Показник продуктивності праці у натуральному виразі, що вказує скільки клієнтів припадає на кожного працівника готелю у 2022 р. – 11 клієнтів на 1 працівника, у 2023 р. – 42 клієнти на 1 працівника. Отже, на початку військової агресії у 2022 році всі показники діяльності готелю значно зменшились, у тому числі й чисельність персоналу й продуктивність праці. В 2023 році ситуація почала стабілізуватись, показники діяльності мали тенденцію до покращення. Однак досягти довоєнних значень все ж таки не представляється можливим.

Також розглянемо структуру доходу готелю «Немо» за видами послуг у період 2022-2023 рр. (табл. 2.5).

Таблиця 2.5

Дохід готелю «Немо» за видами послуг у 2022-2023 рр., тис. грн.

Вид послуг	2022	2023	Відхилення 2023 від 2022	
			+/-	%
Основні послуги, тис. грн.	7274,5	32731,7	25457,2	3,5
Додаткові послуги, тис. грн.	87,6	451,3	363,7	4,1
Разом	7362,1	33183,0	25820,9	3,5

Джерело: розраховано автором на основі внутрішніх даних готелю [34]

У 2023 р. порівняно із 2022 р. дохід готелю «Немо» характеризується зростанням в 3,5 рази та становить 33183,0 тис. грн. Дохід від основних послуг у 2023 р. становить 32731,7 тис. грн., дохід від додаткових послуг дорівнює 451,3 тис. грн. Отже, у 2023 р. додаткові послуги займають лише трохи більше 1% у структурі загального доходу готелю «Немо», що є достатньо низьким показником.

2.2. Аналіз послуг, що надаються готелем «Немо»

Готель «Немо» - це заклад розміщення категорії 5 зірок. Тому, окрім послуги безпосередньо розміщення, у вартість проживання у готелі включено певний перелік додаткових послуг. На рис. 2.5. подані додаткові послуги, які входять у вартість проживання в готелі «Немо».

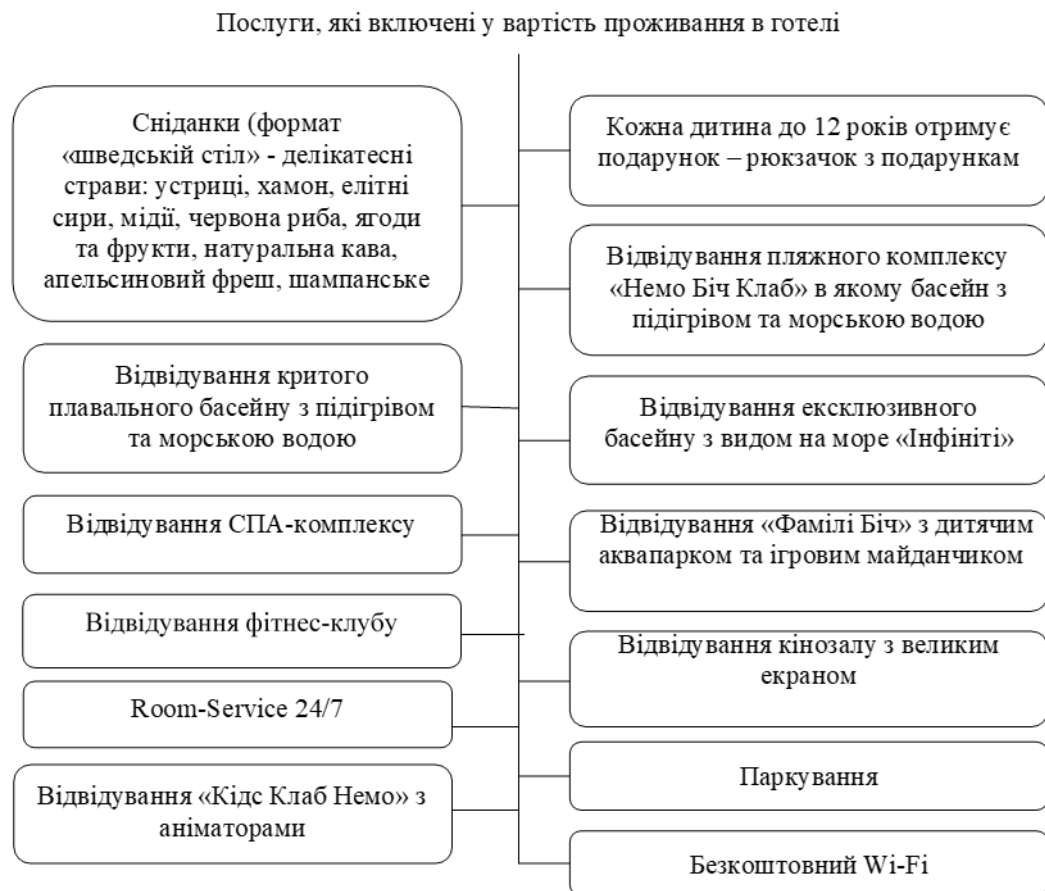


Рис. 2.5. Послуги, які включені у вартість проживання в готелі «Немо»

Джерело: складено автором на основі [13]

Гостям готелю «Немо» пропонуються ексклюзивні платні послуги у дельфінарії «Немо»:

- шоу «Єдина планета» - за участю дельфінів, морських котиків та морського лева;
- індивідуальне купання з дельфінами;
- романтичне нічне шоу «Love» - яскраве шоу дельфінів та артистів;
- сеанс індивідуального дайвінгу з дельфінами;
- програма для всієї сім'ї «Знайомство з дельфінами»;
- фото з морським левом.

Також на території готельного комплексу гостям доступні безкоштовні розваги, різні шоу та музичні вечори. Також можна відвідати заняття йогою, бодістрейчингом, аква аеробікою та інші заходи.

Центр масажу та косметології пропонує цілий комплекс послуг унікальних рекреаційно-оздоровчих, косметологічних та релаксаційних процедур (рис. 2.6).



Рис. 2.6. Послуги Центру масажу та косметології на території готельного комплексу «Немо»

Джерело: складено автором на основі [13]

Гості готелю «Немо» мають можливість насолодитися розслабленням у хамам під «зоряним небом», зануритися у прохолодну купіль, відпочити у величезному джакузі або оздоровчій фітобочці. До послуг гостей також пропонується конференц-зал, який може вмістити до 50 осіб та оснащений всім необхідним для проведення зустрічей, конференцій, тренінгів тощо.

Фітнес-клуб, розташований на території готельного комплексу, оснащений сучасними тренажерами, а в клубі працюють першокласні тренери.

Кінозал щодня з 21:00 показує шедеври світового кіно, а з 17:00 до 19:00 там показують мультфільми для маленьких гостей готелю.

Для дітей працює «Немо Кідс Клуб», де проводяться анімаційні програми, ігри та конкурси. Також гостям доступний трансфер з аеропорту або залізничного вокзалу на фірмових автомобілях: Mercedes-Benz S350 (бізнес-клас) та Mercedes-Benz Vito за додаткову плату.

Унікальними є послуги дельфінотерапії, які пропонуються в готелі «Немо». З 2005 року в Одесі працює Центр дельфінотерапії та реабілітації «Немо».

Далі проведемо SWOT-аналіз для готелю «Немо» за допомогою якого визначимо його слабкі сторони та загрози та на основі визначення сильних сторін та можливостей готелю запропонуємо заходи їх усунення (табл. 2.6).

Отже, проведений SWOT-аналіз готелю «Немо» виявив основні напрямки для усунення його слабких сторін та загроз:

- розробка та надання нових додаткових рекреаційно-оздоровчих послуг для гостей готелю;
- розробка бонусних програм, карток лояльності та системи знижок;
- впровадження новітніх інформаційних технологій у роботу готелю для підвищення ефективності його діяльності;
- застосування ресурсозберігаючих та екологічних технологій в готелі;
- використання методу дельфінотерапії для дорослих;
- укладання договорів щодо проведення реабілітації військових;
- покращення маркетингових заходів;
- перегляд цінової політики готелю для покращення коефіцієнту завантаження готелю.

Таблиця 2.6

SWOT – аналіз готелю «Немо»

	Сильні сторони (S)	Слабкі сторони (W)
	- Наявність фінансових ресурсів 2. Значний досвід роботи на ринку 3. Кваліфікований персонал 4. Сучасні номери 5. Значна кількість додаткових безкоштовних послуг 6. Якість надаваних послуг 7. Вдале місце розташування	1. Залежність від сезону 2. Залежність від економічної ситуації в країні 3. Високий цінової сегмент 4. Зниження рівня завантаженості готелю 5. Недосконала рекламна компанія
Можливості (O)	SO	WO
1. Розширення комплексу послуг для клієнтів 2. Впровадження новітніх технологій в управління готелем 3. Розвиток рекламної діяльності 4. Надання додаткових знижок гостям	1. Розробка та надання нових додаткових рекреаційно-оздоровчих послуг для гостей готелю 2. Впровадження новітніх інформаційних технологій в діяльність готелю	1. Розвиток служби маркетингу та розробка нових маркетингових заходів для збільшення кількості гостей готелю 2. Розробка системи знижок для постійних клієнтів 3. Перегляд цінової політики готелю 4. Впровадження бонусних програм та програм лояльності
Загрози (T)	ST	WT
1. Поява нових конкурентів 2. Зростання вартості енергоносіїв 3. Зниження доходів населення 4. Зростання рівня інфляції	1. Застосування ресурсозберігаючих технологій 2. Впровадження еко-заходів для підвищення екологічності готелю	1. Використання методу дельфінотерапії для дорослих 2. Укладання договорів щодо проведення реабілітації військових

Джерело: розроблено автором на основі проведеного аналізу

Таким чином, всі запропоновані вище заходи дозволять підвищити дохід готелю та ефективність його діяльності.

2.3. Дослідження діяльності центру дельфінотерапії «Немо»

Центри дельфінотерапії «Немо» - це мережа, яка включає 8 центрів в Україні, Казахстані та Узбекистані. Всі центри працюють за унікальною авторською методикою, схваленою провідними фахівцями у сфері реабілітації та психології. За час існування центру в Одесі було проведено заняття для понад 15 тисяч дітей, з них близько 9000 отримали значний ефект від занять з дельфінами [32]. Така значна кількість пацієнтів сприяла накопиченню великого досвіду у роботі з дітьми, вдосконаленню методики дельфінотерапії та зробила її надзвичайно результативною.

Основні характеристики центрів дельфінотерапії «Немо» включають:

- мережа, що налічує 8 центрів в Україні, Казахстані та Узбекистані, що робить її найбільшою в світі;
- спеціалісти проходять підготовку для дельфінотерапевтів і постійно підвищують свою кваліфікацію у роботі з дітьми з порушеннями розвитку;
- центри дотримуються єдиних стандартів обслуговування та оздоровлення, працюючи за унікальною авторською методикою, схваленою провідними фахівцями у сфері реабілітації та психології;
- кожному рекреанту складається індивідуальна програма терапії та занять, відповідно до його потреб;
- спеціалізація на реабілітації дітей з неврологічними порушеннями, затримками психічного і фізичного розвитку.

Центр дельфінотерапії та реабілітації «Немо» – це унікальний центр, що поєднує в собі відпочинок, якісне лікування при різних порушеннях розвитку, дельфінотерапію, проживання в високоякісному готелі на березі Чорного моря. Центр спеціалізується на реабілітації дітей з неврологічними порушеннями, затримками психічного і фізичного розвитку. У Центрі дельфінотерапії та реабілітації «Немо» дитині надається можливість брати участь в цілісній системі оздоровлення, корекції та навчання. Сеанси

дельфінотерапії допомагають збільшити адаптивність дитини до різних терапевтичних та реабілітаційних програм, підвищити здатність до засвоєння нових знань і навичок. Професійні лікарі та психологи підбирають індивідуальний курс процедур і занять з урахуванням специфіки захворювання та особливостей пацієнта.

Слід зазначити, що центр дельфінотерапії працює щоденно протягом року. Надання рекреаційно-оздоровчих послуг не залежить від днів тижня та сезонів року. Окрім дельфінотерапії у Центрі «Немо» надаються й інші рекреаційно-оздоровчі послуги: фізична реабілітація (оздоровчий масаж, лікувальна фізкультура, тейпування, бобат-терапія), апаратна фізіотерапія (лазеротерапія, м'язова стимуляція артикуляційної мускулатури, мовна електростимуляція, ультразвукова терапія), корекційні заняття (логопедичний масаж, психолог, сенсорна кімната).

Для спостережень за кількістю оздоровлених дітей у центрі дельфінотерапії «Немо» ми виокремили два основні напрямки: кількість дітей, які проходили заняття по дельфінотерапії, і кількість дітей, які отримували реабілітацію у центрі, але без дельфінотерапії. Результати здійснення такого аналізу наведені у таблиці 2.7.

За результатами аналізу наведених у таблиці 2.7. даних можна зробити висновок, що кількість дітей, які проходять реабілітацію в центрі дельфінотерапії «Немо» зростає. Послуги дельфінотерапії є досить затребуваними, оскільки порівняно з послугами за методикою загальної реабілітації ними користується в 1,5 рази більше дітей. У 2022 році центр дельфінотерапії «Немо» як і сам готель «Немо» певний час не працював. У 2022 році показники щодо кількості оздоровлених дітей зменшились, у зв'язку з початком військових дій багато тих, хто потребує такого оздоровлення не змогли приїхати та скористатись послугами центру, тому дані за 2022 рік є не показовими для аналізу діяльності центру. У 2023 році ситуація почала

змінюватись, центр прийняв на реабілітацію навіть більше дітей ніж до початку війни у 2021 році.

Таблиця 2.7.

Динаміка кількості дітей, які пройшли реабілітацію у центрі дельфінотерапії «Немо» в м. Одесі у 2021 та 2023 роках

Місяць 2021 року	Курс дельфінотерапії	Курс загальної реабілітації	Місяць 2023 року	Курс дельфінотерапії	Курс загальної реабілітації	Тр, % дельфінотерапія	Тр, % реабілітація
Січень	181	175	Січень	182	144	100,5	82,3
Лютий	181	142	Лютий	243	140	134,2	98,6
Березень	249	266	Березень	456	326	183,1	122,6
Квітень	401	288	Квітень	523	397	130,4	137,8
Травень	197	136	Травень	201	254	102,0	186,8
Червень	267	156	Червень	414	277	155,0	177,6
Липень	465	327	Липень	636	437	136,8	133,6
Серпень	486	297	Серпень	749	411	154,1	138,4
Вересень	453	162	Вересень	595	337	131,3	208,0
Жовтень	477	328	Жовтень	626	430	131,2	131,1
Листопад	174	393	Листопад	247	180	141,9	45,8
Грудень	145	185	Грудень	194	123	133,8	66,5
Всього за період	3676	2855		5066	3456	137,8	121,0

Джерело: побудовано та розраховано автором за даними центру дельфінотерапії «Немо»

Аналізуючи дані таблиці 2.7. можна помітити, що сезонні коливання впливають на діяльність центру дельфінотерапії «Немо». У літні місяці центр обслуговує значно більше клієнтів, ніж у зимовий період. Також із графіку видно, що послуги дельфінотерапії досить популярні, оскільки спостерігається постійне зростання їх обсягів.

Кількість дітей, які пройшли різні види реабілітації, що пропонуються у центрі «Немо» в м. Одесі у березні 2024 р. представлено у таблиці 2.8.

Таблиця 2.8.

Кількість послуг, які були надані за різними напрямками реабілітації центром «Немо» в м. Одеса у березні 2024 року, осіб

Напрями реабілітації	Кількість дітей, які пройшли реабілітацію
Робота з психологом	57
Краніосакральна терапія	16
Мовна електростимуляція	106
Логопедичний масаж	14
Магнітотерапія	13
Масаж	25
Лікувальна фізкультура	46
Всього	277

Джерело: складено автором за даними центру дельфінотерапії «Немо»

З таблиці 2.8. видно, що у березні 2024 року у центрі «Немо» в м. Одесі реабілітацію пройшли 277 дітей. Найбільш популярними видами реабілітації були мовна електростимуляція (106 дітей), робота з психологом (57 дітей) і лікувальна фізкультура (46 дітей). Краніосакральна терапія, логопедичний масаж, магнітотерапія та звичайний масаж також були використані, але у меншій кількості випадків (16, 14, 13 та 25 відповідно).

Результати аналізу свідчать, що центр дельфінотерапії «Немо» має широкий спектр послуг. Крім дельфінотерапії, центр надає різноманітні рекреаційно-оздоровчі послуги. Варто відзначити, що найбільш популярні із них є, безумовно, традиційні послуги дельфінотерапії. Проте інші послуги також є важливими та відомими на ринку.

Метод дельфінотерапії показав свою ефективність і дієвість при наступних розладах у дітей:

- затримка психічного та мовного розвитку;
- ранній дитячий аутизм (РДА) і синдром Аспергера;
- синдром Дауна;
- синдром хронічної втоми (астенічний синдром);
- посттравматичні стресові розлади (ПТСР);
- синдром дефіциту уваги і гіперактивності;
- м'язова астенія;
- мінімальна мозкова дисфункція;
- невроз і логоневроз різного генезу;
- дитячий церебральний параліч;
- захворювання опорно-рухового апарату;
- захворювання нервової системи.

Незважаючи на різні точки зору експертів, статистика аутизму по всьому світу свідчить про те, що ця проблема перетворюється на справжню катастрофу 21 століття. Фонд допомоги дітям з синдромом аутизму "Дитина з майбутнім" (Київ, Україна) підвів підсумки свого громадського опитування щодо стану справ з аутизмом в Україні. За даними провідних світових організацій, які займаються питаннями аутизму, кількість людей з цим розладом постійно зростає і на даний момент становить 1% від усього населення планети, що є більшою кількістю, ніж всім населення України. За даними американського Центру з контролю і профілактики захворювань, 1 з 88 американських дітей страждає на аутизм. Проте кількість людей з аутизмом в Україні залишається невідомою через відсутність статистики, складнощі з діагностуванням та інші проблеми, що є характерними для держави, яка тільки нещодавно усвідомила та визнала наявність даної проблеми. В колишньому СРСР, як відомо, аутизм не визнавався: діти з аутизмом, які дорослішали, просто отримували діагноз "шизофренія".

Статистичних даних в Україні з даного питання практично немає, а наявні цифри не лише не відображають реальний стан справ, а й суперечать один одному. В Україні немає достовірної статистики, але вона корелюється зі світовою – понад 1% від загальної кількості дітей. Тобто із 7,3 млн дітей, народжених в Україні, близько 73 000 мають діагноз аутизм [31].

За офіційними даними, у світі налічується понад 10 мільйонів людей, які страждають аутизмом. Кількість випадків зростає щорічно на 11-17%, що є значним показником порівняно з минулими десятиліттями, коли на 10 тис. жителів припадав лише один випадок. У Китаї ця проблема ще гостріша, оскільки там кількість аутистів становить 20% від загальної чисельності. Зараз кожен сотий житель планети страждає аутизмом. Таблиця 2.9. відображає статистику зростання кількості випадків аутизму у світі з 1995 по 2017 рік.

Таблиця 2.9.

Динаміка кількості хворих на аутизм у світі

Рік	Кількість аутистів по всьому світу
1995	1 из 5000
2000	1 из 2000
2005	1 из 300
2008	1 из 150
2010	1 из 110
2012	1 из 88
2014	1 из 68
2016	1 из 50

Джерело: побудовано за даними [26]

За даними Всесвітньої організації охорони здоров'я, на 2014 рік у світі на кожну 160-ту дитину припадав розлад аутистичного спектру (РАС). Однак ця цифра є середньостатистичною, і в деяких дослідженнях було виявлено значно більшу поширеність аутизму. Загалом спостерігається стійка тенденція до збільшення кількості аутистів по всьому світу. Існують різні пояснення

цьому зростанню, включаючи розвиток інформаційних технологій, розширення діагностичних критеріїв та інше.

Нижче графічно зображено зростання кількості дітей з аутизмом з 1991 по 2010 рік (рис. 2.7.).

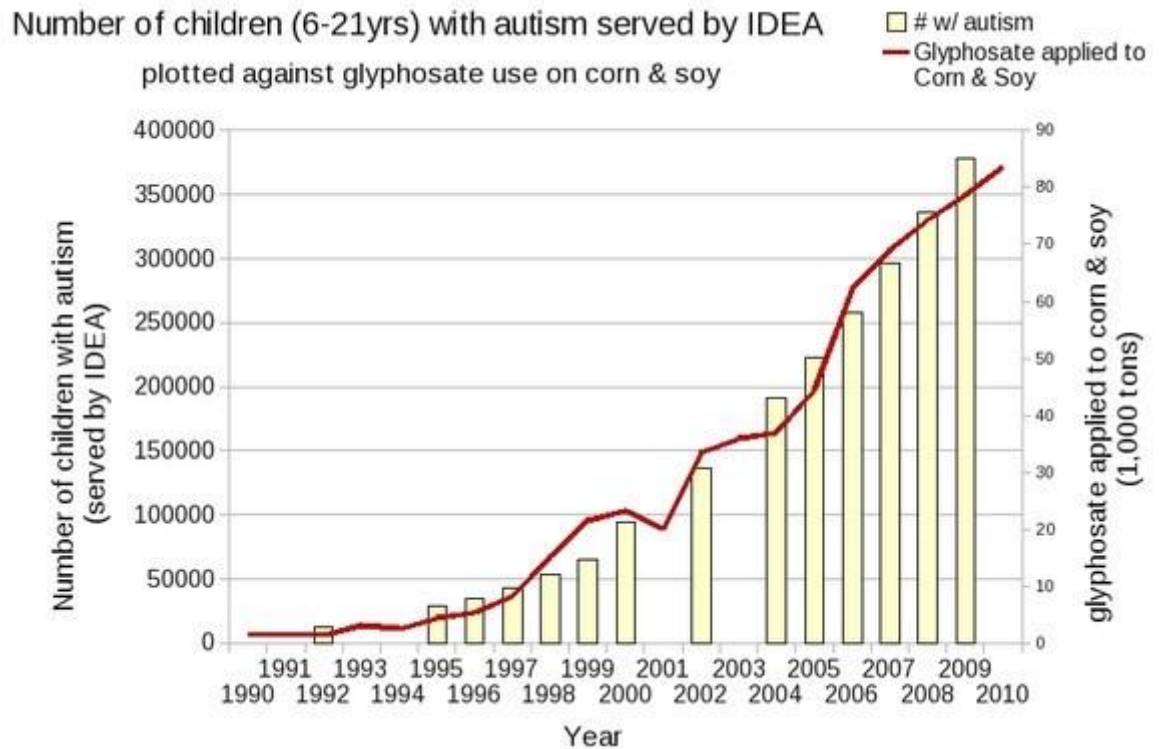


Рис. 2.7. Динаміка кількості хворих на аутизм дітей (з 6 по 21 рік)

Джерело: [26]

За даними міжнародної компанії «Фокус для здоров'я» на початок 2019 року країни мали такі показники поширеності аутизму серед дітей: Гонконг - 372 випадки на кожних 10 тисяч дітей, що означає, що у кожного 27-го дитини у Гонконзі діагностували цей розлад. У Південній Кореї цей показник є найвищим - 263 випадки на кожних 10 тисяч дітей, або одна дитина з 38 має діагноз аутизм. США посідають третє місце з показником близько 263 на 10 тисяч дітей, що означає, що приблизно одна дитина з 45 має аутизм.

Зростаюча потреба в розвитку сфери надання корекційних та рекреаційно-оздоровчих послуг для осіб з ментальними порушеннями стає все більш актуальною проблемою. В Україні недостатньо кваліфікованих

спеціалістів для роботи з такими дітьми та дорослими. Інформація про причини та наслідки аутизму, методи корекції та їх застосування, доступні послуги та інше є неповною. Однак, доведено, що дельфінотерапія - це метод медико-психологічної реабілітації та корекції дітей з різними порушеннями розвитку. Під час сеансів дельфінотерапії дитина має можливість спілкуватися з дельфінами, що може мати позитивний вплив на її фізичний і психічний стан. Результати такої терапії можуть включати покращення координації рухів, підвищення швидкості освоєння нових моторних навичок, стабілізацію настрою, підвищення рівня самооцінки, розвиток комунікативних навичок, прискорення процесу розвитку мислення, а також стимуляцію психічного і фізичного розвитку.

Дельфінотерапія для дітей з аутизмом є високоефективним методом корекції. Дельфіни, вважаються одними з найрозумніших ссавців, мають унікальні здібності до міжвидового спілкування і є абсолютно безпечними для людини. Принцип дельфінотерапії полягає в спілкуванні дитини з дельфіном у формі гри, під наглядом фахівців та батьків. Зміна поведінки дельфінів відповідно до емоційного стану дитини дозволяє працювати з найскладнішими проявами аутизму і отримувати позитивні результати.

Дельфінотерапія об'єднує кілька напрямків впливу на організм: фізичні вправи (плавання, рухливі ігри), нові тактильні відчуття (дельфіни взаємодіють з людьми, грають, катають і дозволяють себе гладити), психотерапія (позитивна енергетика дельфінів, ігрова атмосфера).

Дослідження показують, що після сеансів дельфінотерапії у пацієнтів відзначається синхронізація активності обох півкуль мозку. Це сприяє підвищенню вироблення ендорфінів, які відіграють важливу роль в стабілізації процесів, пов'язаних із запам'ятовуванням, навчанням та сном, і мають заспокійливий ефект. Як результат, дитина, яка пройшла лікування дельфінами, швидше та легше адаптується в соціумі, практично не відчуваючи страху та дискомфорту.

Висновки до розділу 2.

1. Готель «Немо» - це п'ятизірковий готель в місті Одеса, розташований біля пляжу Ланжерон. Готель працює на ринку з 2011 року. Він має 180 номерів різних категорій, таких як стандарт, покращений стандарт, сімейний люкс, люкс та президентський люкс. Всі номери обладнані комфортними меблями, сейфом та необхідною технікою. У загальній структурі номерного фонду готелю «Немо» переважають номери категорії покращений стандарт - 48% від загального номерного фонду.

Готель може одночасно прийняти 624 гостей, а максимальна пропускна здатність становить 227760 номеро-ночей. У 2023 році середній час проживання гостя в готелі «Немо» становив 6,1 днів. Кількість гостей у 2023 році склала 3295 осіб. Коефіцієнт завантаження готелю у 2023 році становив 8,83%. У 2023 р. порівняно із 2022 р. дохід готелю «Немо» характеризувався зростанням в 3,5 рази та становив 33183,0 тис. грн. Додаткові послуги займали лише трохи більше 1% у структурі загального доходу готелю «Немо» у 2023 році, що є достатньо низьким показником.

Організаційна структура управління готелем «Немо» є лінійно-функціональною. Готель очолює директор, підпорядковані йому юрист, головний бухгалтер, комерційний директор та керівник служби обслуговування. Середня чисельність персоналу готелю становила 78 осіб станом на 2023 рік.

2. Готель «Немо» пропонує своїм гостям окрім основних послуг розміщення широкий спектр додаткових послуг, які включені у вартість проживання. Також доступні платні додаткові послуги. На території готельного комплексу є аквапарк, кінозал, солярій, декілька басейнів, ресторани, майданчики для дітей, СПА-комплекс з різноманітними рекреаційно-оздоровчими послугами. Центр масажу та косметології пропонує цілий комплекс послуг унікальних рекреаційно-оздоровчих, косметологічних

та релаксаційних процедур. Унікальними є послуги дельфінотерапії, які пропонуються в готелі «Немо». З 2005 року в Одесі працює Центр дельфінотерапії та реабілітації «Немо».

На основі SWOT-аналізу готелю «Немо» були визначені напрями покращення його діяльності. Серед основних запропонованих заходів є: використання методу дельфінотерапії для дорослих; укладання договорів щодо проведення реабілітації військових; розробка та надання нових додаткових рекреаційно-оздоровчих послуг для гостей готелю.

3. Центри дельфінотерапії «Немо» - це мережа, яка включає 8 центрів в Україні, Казахстані та Узбекистані. Всі центри працюють за унікальною авторською методикою, схваленою провідними фахівцями у сфері реабілітації та психології. За час існування центру в Одесі було проведено заняття для понад 15 тисяч дітей, з них близько 9000 отримали значний ефект від занять з дельфінами. Така значна кількість пацієнтів сприяла накопиченню великого досвіду у роботі з дітьми, вдосконаленню методики дельфінотерапії та зробила її надзвичайно результативною.

Центр дельфінотерапії та реабілітації «Немо» – це унікальний центр, що поєднує в собі відпочинок, якісне лікування при різних порушеннях розвитку, дельфінотерапію, проживання в високоякісному готелі на березі Чорного моря. Центр спеціалізується на реабілітації дітей з неврологічними порушеннями, затримками психічного і фізичного розвитку. У Центрі дельфінотерапії та реабілітації «Немо» дитині надається можливість брати участь в цілісній системі оздоровлення, корекції та навчання. Окрім дельфінотерапії у Центрі «Немо» надаються й інші рекреаційно-оздоровчі послуги: фізична реабілітація (оздоровчий масаж, лікувальна фізкультура, тейпування, бобат-терапія), апаратна фізіотерапія (лазеротерапія, м'язова стимуляція артикуляційної мускулатури, мовна електростимуляція, ультразвукова терапія), корекційні заняття (логопедичний масаж, психолог, сенсорна кімната).

За результатами проведеного у розділі аналізу можна зробити висновок, що кількість дітей, які проходять реабілітацію в центрі дельфінотерапії «Немо» зростає. Послуги дельфінотерапії є досить затребуваними, оскільки порівняно з послугами за методикою загальної реабілітації ними користується в 1,5 рази більше дітей. У 2023 році ситуація почала змінюватись, центр прийняв на реабілітацію навіть більше дітей ніж до початку війни у 2021 році.

РОЗДІЛ III. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ РЕКРЕАЦІЙНО-ОЗДОРОВЧИХ ПОСЛУГ В ГОТЕЛІ «НЕМО»

3.1. Обґрунтування пропозицій щодо впровадження послуг дельфінотерапії для учасників бойових дій

За кордоном дельфінотерапія не обмежується роботою тільки з дітьми, але в Україні в центрі дельфінотерапії «Немо» робота з дорослими людьми майже не здійснюється. Хоча центр отримує дзвінки від дорослих і лікарів, які бажають направити пацієнтів на реабілітацію, в таких випадках пропонується лише купання з дельфінами, а не дельфінотерапія. Проблема полягає в тому, що в Україні відсутня прийнята психологічна концепція і модель взаємодії учасників дельфінотерапії для дорослих. Існуючі методи, які застосовуються з дітьми, не підходять для дорослих, так само як не підходять і неадаптовані зарубіжні концепції.

Для успішної реалізації дельфінотерапії з дорослими потрібно створити спеціальну методологію, яка б враховувала особливості цільових груп та відповідала їхнім потребам і можливостям.

Розробка такої концепції та моделі може включати наступні кроки:

- аналіз існуючих підходів. Необхідним є вивчення підходів, що використовуються в інших країнах для реабілітації дорослих за допомогою дельфінотерапії, та визначення їх переваг та недоліків;
- консультація з фахівцями передбачає залучення психологів, психотерапевтів та інших фахівців для співпраці у розробці концепції, щоб врахувати їх досвід та поради;
- проведення досліджень для вивчення потреб та можливостей дорослих, які можуть скористатися дельфінотерапією, та визначення, як краще адаптувати програми для них;

- розробка концепції. На основі отриманих даних передбачається розробка концепції, яка враховуватиме особливості дорослих, їх психологічні та фізичні потреби, а також можливості дельфінів для співпраці;

- тестування та вдосконалення концепції на невеликій групі дорослих, що передбачає коригування та вдосконалюючи її на основі отриманих результатів;

- навчання фахівців передбачає проведення навчання для фахівців, які будуть працювати з дорослими в рамках дельфінотерапії, щоб вони могли відповідно застосовувати розроблену концепцію.

Ці кроки можуть допомогти створити ефективну концепцію та модель дельфінотерапії для дорослих в Україні, що враховуватиме їхні потреби та сприятиме поліпшенню їхнього фізичного та психологічного стану.

Актуальність впровадження дельфінотерапії для дорослих в Україні в даний час пояснюється необхідністю проведення реабілітації для військових. Дельфінотерапія для учасників бойових дій застосовується у різних країнах світу як один із способів підтримки та реабілітації. Наведемо декілька прикладів використання дельфінотерапії для реабілітації військових:

- в США дельфінотерапія використовується для ветеранів з посттравматичним стресовим розладом та іншими психологічними та фізичними проблемами, що виникли внаслідок служби в армії. У Сполучених Штатах Америки навіть існує віртуальна дельфінотерапія для бійців з посттравматичним синдромом. Ця система виникла в умовах стрімкого поширення COVID-19. Фахівці пояснюють це надзвичайною пластичністю людської уяви та її зв'язком з гормональним фоном. Не варто забувати також і те, що людина отримує позитивні емоції від самого вигляду дельфінів, подібно як від візуального контакту з кіньми, котами, та собаками. До того ж позитивне сприйняття цих істот закорінене у нашій культурі.

- в Ізраїлі дельфінотерапія застосовується для ветеранів, які страждають від посттравматичного стресового розладу та інших психологічних проблем, спричинених участю у війнах та конфліктах.

У світі реабілітація армійців за допомогою дельфінів вважається унікальною методикою. У США дельфінотерапія широко застосовується визнана ефективним засобом відновлення фізичного і психологічного здоров'я військових. Але для цих цілей американський уряд виділяє чималі кошти. В Україні таких програм, нажаль, немає. Хоча приклади використання дельфінотерапії для військових були й в Україні. Учасники АТО певний час проходити терапію з дельфінами в Одесі. Така можливість з'явилася з 2020 року і за час функціонування програми такими послугами скористались понад 600 військових [37].

У місті Трускавець була офіційно презентована Програма Міноборони щодо психологічної реабілітації постраждалих методом дельфінотерапії. Акція була безкоштовна у 2020 році для усіх героїв та волонтерів, які зазнали різних видів травм під час АТО [36].

В центрі дельфінотерапії «Немо» в Одесі заняття дельфінотерапії у військових проходили у п'ять етапів:

1 етап. Спочатку учасників програми запрошували на виставу в дельфінарій, на якому між людьми і тваринами встановлюється перший візуальний контакт.

2 етап. Група проходила інструктаж про те, як вести себе з дельфінами, щоб не нашкодити тваринам і не налякати їх.

3 етап - тактильний. Перше знайомство на помості дозволяло подолати внутрішні бар'єри та страхи перед новою, великою твариною. Дельфінотерапевт завжди має підтримувати бійців та допомагати знайти важливий контакт та взаєморозуміння між людиною та дельфіном.

4 етап. Безпосередньо контакт з дельфіном у водному середовищі. Завдяки ультразвуковому впливу дельфінів спостерігається ефект релаксації, надання заспокійливого і болезаспокійливого ефекту.

5 етап. Щоб продовжити ефект ейфорії від плавання з дельфінами, після басейну бійців запрошували в ресторан, щоб пригостити чаєм або кавою та поділитись своїми враженнями з психологом.

Заняття реабілітації проходили шість разів на тиждень, але під час курортного сезону зменшувались до 4 разів на тиждень. Курс включав в себе відвідування вистави, лекцію про дельфінів для початківців, інструктаж поводження із дельфінами, знайомство і перший тактильний контакт на помості, безпосереднє занурення із ними до басейну і сонаротерапію. Цей нестандартний етап лікування займав близько 35 хвилин [15].

Безперечно, така програма була корисною для відновлення та реабілітації військових, однак назвати такі заняття в повній мірі дельфінотерапією не можна. Це більш схоже на купання з дельфінами, а не на дельфінотерапію. До того ж, таку програму оздоровлення ветеранів і членів родин загиблих воїнів, що проходили в центрі дельфінотерапії «Немо» ініціювали громадські активісти, а не держава.

Станом на другу половину 2021 року загальна кількість всіх ветеранів, які брали участь у бойових діях, включаючи антитерористичну операцію, становила понад 400 тисяч захисників. Це майже відсоток населення України. В результаті повномасштабної війни, яка продовжується й зараз відсоток учасників бойових дій в Україні буде значно вищим. Станом на 1 липня 2022 року налічувалось 438 834 учасників бойових дій [7]. За заявою Міністерки у справах ветеранів кількість ветеранів, членів їхніх сімей та членів сімей загиблих військових може зрости до 4-5 мільйонів осіб [18]. За оцінками уряду, після війни в Україні може бути близько 4 млн. ветеранів.

Після повернення з передової, окрім фізичних поранень, у ветеранів часто виникають проблеми психологічного характеру, що може призводити до

психосоматичних захворювань. Усамітненість із своїми проблемами може бути небезпечною для самої людини та суспільства в цілому. Дослідження показують, що негативними наслідками війни для ветеранів є руйнування міжособистісних зв'язків, конфлікти в сім'ях, збільшення алкоголізму, залежність від наркотиків та насильство. Наприклад, у США щодня відбувається близько 22 випадки самогубств серед ветеранів, що становить 18% всіх суїцидів у країні. Тому дуже важливо для держави та суспільства забезпечити гідну соціальну підтримку ветеранам та їхнім сім'ям для їхньої реінтеграції у мирне життя. Ветерани війни потребують повернення до соціально-активного життя, а процес їхньої адаптації до цивільного життя та повернення в сім'ї пов'язаний з певними труднощами і особливостями, які впливають з їхнього досвіду у війні.

У 2022 році Український ветеранський фонд провів дослідження профілю ветерана російсько-української війни. Згідно з результатами, середньостатистичний український ветеран цієї війни – це, в основному, чоловік молодого працездатного віку, від 30 до 45 років, який може мати будь-яке заняття, але на даний момент або є мобілізованим у Збройні сили України, або займається волонтерством. Кількість жінок серед ветеранів також збільшується, і наразі вони становлять приблизно 9% від загальної кількості [7].

Приклади різних країн світу демонструють, що дельфінотерапія може бути ефективним методом підтримки та реабілітації учасників бойових дій. Тому, ми пропонуємо впровадити послуги дельфінотерапії для реабілітації учасників бойових дій в готелі «Немо».

Впровадження дельфінотерапії для учасників бойових дій може бути доцільним з різних поглядів:

- психологічна підтримка. Учасники бойових дій часто зазнають стресу, тривоги та посттравматичного стресового розладу (ПТСР). Дельфінотерапія

відома своєю здатністю знижувати рівень стресу, підвищувати настрій і полегшувати симптоми ПТСР;

- фізична реабілітація. Дельфіни здійснюють терапевтичний ефект на рухову систему людини, сприяючи покращенню координації рухів, м'язовому тону та загальному фізичному самопочуттю. Це особливо важливо для учасників бойових дій, які можуть мати травми або обмеження у русі;

- покращення якості життя. Дельфінотерапія може покращити якість життя учасників бойових дій, допомагаючи їм змінити своє ставлення до своїх можливостей та навколишнього світу, а також збільшити віру в успіх і позитивний результат;

- сприяння соціалізації. Дельфіни сприяють формуванню позитивного відношення до навколишнього світу та сприяють соціалізації учасників бойових дій, що особливо важливо для тих, хто може відчувати відчуженість або відчуття відокремленості.

Оптимальний курс безпосередніх контактів пацієнта з дельфіном повинен тривати 20-25 хвилин 1 раз на день протягом 7-10 днів кожен день.

Слід зазначити, що дельфінотерапія для учасників бойових дій матиме позитивний результат на фізичний та психоемоційний стан людини. До того ж, така терапія матиме значний соціальний ефект для суспільства.

Для визначення соціального ефекту від впровадження дельфінотерапії для учасників бойових дій в готелі «Немо» варто враховувати такі аспекти:

- покращення якості життя. Дельфінотерапія може покращити якість життя учасників бойових дій шляхом зменшення рівня стресу, покращення настрою;

- сприяння реабілітації. Дельфінотерапія може допомогти у відновленні фізичних та психоемоційних функцій учасників бойових дій, що може позитивно вплинути на їхню можливість повернутися до повсякденного життя та праці;

- соціалізація. Участь у дельфінотерапії може сприяти соціалізації учасників бойових дій, допомагаючи їм покращити взаємодію з іншими людьми та збільшити віру у свої можливості;

- підвищення самооцінки. Позитивний вплив дельфінотерапії може допомогти учасникам бойових дій почуватися краще, підвищуючи їхню самооцінку та віру у власні сили;

- зменшення навантаження на медичну систему. Якщо дельфінотерапія допоможе учасникам бойових дій покращити своє здоров'я та психологічний стан, це може зменшити навантаження на медичну систему у майбутньому;

Ці аспекти можуть бути важливими для визначення соціального ефекту від впровадження дельфінотерапії для учасників бойових дій в готелі «Немо» і допоможуть зрозуміти його важливість для суспільства.

Для надання оздоровчо-реабілітаційних послуг для учасників бойових дій в готельному комплексі «Немо» є всі умови. Тому для реалізації пропонованих заходів потрібні не великі додаткові вкладення для закупки спеціалізованого обладнання для занять з дорослими відвідувачами центру. Витрати на додаткове оснащення центру дельфінотерапії «Немо» спеціалізованим обладнанням для надання послуг учасникам бойових дій представлено у таблиці 3.1.

Таблиця 3.1.

Витрати на оснащення центру дельфінотерапії «Немо» спеціалізованим обладнанням для надання реабілітаційних послуг учасникам бойових дій

Найменування	Виробник	Кількість, од.	Ціна, грн.
Комплексна система для реабілітації плечового суглоба Multi-Joint System MJS 403 Plus	HUR, Фінляндія	1	521 000
Тренажер HUR 3320 Нахили назад	HUR, Фінляндія	1	172 000

Продовження табл. 3.1.

Тренажер HUR 5340 Силовий реабілітаційний тренажер для косих м'язів живота	HUR, Фінляндія	1	70 500
Компресор для тренажерів HUR для створення робочого тиску в системі	HUR, Фінляндія	1	120 000
ВСЬОГО			883 500

Джерело: розраховано автором

Ми пропонуємо встановити додаткове обладнання у вигляді спеціалізованих тренажерів фірми HUR. Серед різноманітних технічних засобів для фізичної реабілітації людини після травм і захворювань опорно-рухового апарату особливе місце займають спеціалізовані реабілітаційні тренажери, зокрема пневматичні тренажери від фінської компанії HUR Health & Fitness Equipment. Вони призначені для проведення лікувальної фізичної культури та безпечної фізичної реабілітації, і використовуються фізіотерапевтами в програмах відновлення. На сьогоднішній день HUR є провідною технологією у галузі тренажерів для оздоровлення та фізичної реабілітації. Результатом наукових досліджень і розробок є серія пневматичних тренажерів, розроблена в співпраці з університетами та провідними фахівцями з фізіології та біомеханіки по всьому світу. Основу цих тренажерів складає унікальна пневматична система «Природної передачі зусиль» (TM) - Natural Transmission (TM), яка дозволяє здійснювати фізіологічне навантаження м'язів, безпечно впливаючи на суглоби та сполучні тканини без руйнівного впливу. Тренажери HUR також відомі своєю безшумністю [30].

Лінія реабілітаційних тренажерів від HUR є спеціалізованою лінією фізіотерапевтичних тренажерів для людей, які проходять реабілітацію після операцій або травм. Вони дозволяють виконувати рухи та навантажувати

окремі частини тіла з урахуванням потреб відновлення рухових функцій. Саме те, що потрібно для реабілітації військових та учасників бойових дій.

3.2. Впровадження послуги кедрової фітосауни в готелі «Немо»

Як було зазначено у розділі 2 готель «Немо» надає широкий спектр різноманітних рекреаційно-оздоровчих послуг. На наш погляд, доповнити асортимент оздоровчих послуг, що надаються, можна встановленням кедрової фітосауни.

Лікувальні та відновлювальні властивості кедра, який вважається деревом-цілителем, підтверджені багатовіковим досвідом наших предків. Саме тому дерев'яні лазні здебільшого будувалися з кедрових колод. Однією з таких парних є і кедрова фітосауна. Фітосауна – один з древніх методів відновлення організму за рахунок різноманітних трав. Вологість повітря у фітосауні становить 100%. Можна встановлювати будь-яку температуру. Пара розподіляється по цьому простору рівномірно. Від гарячої пари, що надходить у кедрову фітосауну через спеціальне пристосування, розширюються кровоносні судини, кров приливає до шкіри, м'язів, суглобів і внутрішніх органів, що спричиняє рясне потовиділення. У результаті нормалізується обмін речовин, очищається і омолоджується шкіра. В той же час навантаження на судини голови і органи дихальної системи у фітосауні відсутнє.

Кедр надзвичайно міцний, тому сауна з нього служитиме достатньо довго, без необхідності додаткового захисту непривабливою черепицею. З часом дошки з кедра стають ще благороднішими, набуваючи красивого біло-сріблястого кольору. Оскільки кедр не потребує хімічного просочення, сеанси в сауні проходять у здоровій і приємній атмосфері натуральних ароматів канадського лісу, які сприятливо впливають на організм людини та її самопочуття. Перевага кедрової фітосауни в тому, що при високих

температурах фітосауна зберігає для людини всі біологічно активні речовини деревини кедрового дерева і корисні властивості трав, що використовуються під час процедури. Фітонциди, які виділяє кедрове дерево, - потужні антисептики, які вбивають більшість шкідливих мікроорганізмів. Позитивний вплив на нервову, серцево-судинну систему відмічається вже після першої процедури.

Така аюрведична процедура поєднує основні принципи індійських технік догляду за тілом, дає потужний імуномодуючий заряд, сприяє міцному сну та відновленню нервової системи. Також кедрова фітосауна дозволяє проводити інгаляції, що є профілактикою багатьох простудних захворювань та лікуванням залишкових явищ хвороби верхніх дихальних шляхів. На наш погляд, така процедура може бути корисною і використовуватись як військовими та учасниками бойових дій у процесі реабілітації, так і іншими категоріями споживачів, які традиційно відвідують спа-центр готелю «Немо».

При виборі фітосаун важливо враховувати кілька ключових характеристик, таких як тип сауни (горизонтальна чи вертикальна), місткість (одномісна чи двомісна), а також цінові фактори, що залежать від марки, потужності, матеріалу та розміру.

Існують різні види фітосаун: горизонтальні та вертикальні, одномісні та двомісні. Ціни на такі сауни варіюються від 30 тис. грн до 160 тис. грн. Вартість залежить від бренду, потужності, матеріалів, розмірів, а також наявності додаткових послуг.

Пропонуємо встановити в спа-центрі «Немо» невелику кедрову фітосауну, враховуючи дуже широкий асортимент вже наявних у готелі оздоровчих послуг. Технічні характеристики кедрової фітосауни наведено у таблиці 3.2.

Таблиця 3.2.

Технічні характеристики кедрової фітосауни

Назва моделі	Загальна потужність	Технічні характеристики	Ціна грн.
Кедрова фітосауна кругла	1,5-2 кВт	Діаметр-780 мм Висота-1300 мм Товщина стінки-25 мм Товщина дна-40 мм Товщина кришки-25 мм 220 В	38000

Джерело: рекламний буклет компанії «WoodUkrdim» [17]

Кедрова фітосауна займає лише близько 1,5 м² вільної площі. Встановлювати таку сауну слід тільки в спеціально підготовленому, добре провітрюваному приміщенні, бажано обладнаному потужною витяжною системою.

Персонал і відвідувачі повинні мати доступ до умивальника і санвузла. Температура в фітосауні має відповідати вимогам технічної документації на апарат, але не перевищувати 43°C. Температура повітря в приміщенні, де знаходиться фітосауна, повинна бути в межах 18-24°C.

Визначимо вимоги до оздоблення приміщень для фітосауни:

1. Вологе прибирання та дезінфекція:

- приміщення повинно передбачати можливість регулярного вологого прибирання та дезінфекції;
- меблі повинні мати гладкі внутрішні і зовнішні покриття, стійкі до впливу дезінфікуючих засобів;

2. Гігієнічні вимоги:

- необхідно уникати контакту відкритих частин тіла з внутрішньою поверхнею кедрової бочки, оскільки піт може пошкодити дерево;
- використовувати одноразові простиратла для кожної процедури;
- після кожної процедури протирати внутрішню поверхню сауни, приділяючи особливу увагу кутам та поверхні під сидінням;

- після кожної процедури залишати фітосауну відкритою на 5 хвилин для провітрювання;

- по закінченні всіх процедур за день витягувати грати для ніг та сидіння, повністю протирати сауну, залишати її відкритою на 10 хвилин для просушування, а потім обробляти УФ-лампю на 10 хвилин або дезінфікуючим засобом, таким як перекис водню;

- після провітрювання та обробки дезінфікуючим засобом фітосауну слід утримувати в закритому вигляді.

3. Догляд за деревиною:

- для збереження зовнішньої естетики раз на 1,5-2 роки проводити шліфування елементів комплектації, таких як сидіння, підлокітники, трапи та внутрішні стінки кедрової фітосауни.

4. Інструкції та інформація:

- у доступному місці повинна бути розміщена інструкція користування фітосауною.

Ці вимоги забезпечать комфортне, гігієнічне та безпечне використання фітосауни, а також збереження її естетичних та функціональних властивостей на довгий час.

Зробимо економічне обґрунтування проекту встановлення кедрової фітосауни у готелі «Немо» (табл. 3.3.).

Фітосауна як окрема послуга не вимагає наявності окремого спеціаліста і може надаватися медичною сестрою або спа-терапевтом, які працюють в штаті спа-центру «Немо». Якщо врахувати, що в день пропонувану послугу кедрова фітосауна приймають два клієнта, то вартість фітосауни може окупитися всього за 3,1 місяць. Гарантійний термін експлуатації обладнання фітосауни складає один рік. Ми вважаємо, що така пропозиція є цілком доцільною і реальною для впровадження в готелі «Немо».

Таблиця 3.3.

Обґрунтування проекту встановлення кедрової фітосауни у готелі «Немо»

Загальна інформація		
Вартість фітосауни «Кедрова фітосауна кругла» 38 тис. грн. Ціна користування фітосауни – 20 грн./хв. Середня тривалість користування фітосауни одним клієнтом – 15 хвилин (+10 хв. на перевдягання тощо). Ціна одного відвідування – 300 грн. Мах. завантаження фітосауни на день (100%): 8 послуг; на рік: 2976 послуг. Припустиме завантаження фітосауни в розмірі 20 %.		
Показник	Розрахунок	Сума
Кількість реалізованих послуг (Q)	2976 x 0,20	595 послуг
Виручка	595 послуг x 300 грн.	178500 грн.
Витрати постійні	38000 грн. / 2 роки	19000 грн. за 1 рік
Витрати змінні (електроенергія, збір трав)	(2,88 грн.+1,75 грн.) x 2976 послуг	13779 грн.
Прибуток за рік	178500 грн. - 19000 грн. - 13779 грн.	145721 грн.
Середньомісячний прибуток	145721 грн. / 12 міс.	12143 грн.
Термін окупності вкладеного капіталу	38000 грн. / 12143 грн.	3,1 місяць

Джерело: складено та розраховано автором

Висновки до розділу 3.

1. За кордоном дельфінотерапія не обмежується роботою тільки з дітьми, але в Україні в центрі дельфінотерапії «Немо» робота з дорослими людьми майже не здійснюється. Приклади різних країн світу демонструють, що дельфінотерапія може бути ефективним методом підтримки та реабілітації учасників бойових дій. Тому, ми пропонуємо впровадити послуги дельфінотерапії для реабілітації військових та учасників бойових дій в готелі «Немо».

Для надання оздоровчо-реабілітаційних послуг для учасників бойових дій в готельному комплексі «Немо» є всі умови. Тому для реалізації пропонованих заходів потрібні не великі додаткові вкладення для закупки спеціалізованого обладнання HUR для занять з дорослими відвідувачами центру. Лінія реабілітаційних тренажерів від HUR є спеціалізованою лінією фізіотерапевтичних тренажерів для людей, які проходять реабілітацію після операцій або травм. Витрати на додаткове оснащення центру дельфінотерапії «Немо» спеціалізованим обладнанням для надання послуг учасникам бойових дій складе 883,5 тис. грн. Слід зазначити, що дельфінотерапія для учасників бойових дій матиме позитивний результат на фізичний та психоемоційний стан людини. До того ж, така терапія матиме значний соціальний ефект для суспільства.

2. Доповнити асортимент рекреаційно-оздоровчих послуг готелю «Немо» пропонується за рахунок встановлення кедрової фітосауни. Перевага кедрової фітосауни в тому, що при високих температурах фітосауна зберігає для людини всі біологічно активні речовини деревини кедра і корисні властивості трав, що використовуються під час процедури. Позитивний вплив на нервову, серцево-судинну систему відмічається вже після першої процедури. В той же час навантаження на судини голови і органи дихальної системи у кедровій фітосауні відсутнє. У роботі зроблено економічне

обґрунтування проекту встановлення кедрової фітосауни у готелі «Немо», наведено технічні характеристики обладнання. Вартість обладнання для встановлення кедрової фітосауни складе 38 тис. грн. За умови продажу двох послуг кедрової фітосауни на день, вартість фітосауни окупиться трохи більше, ніж за три місяці. Така процедура може бути корисною і використовуватись як військовими та учасниками бойових дій у процесі реабілітації, так і іншими категоріями споживачів, які відвідують спа-центр готелю «Немо».

ВИСНОВКИ

1. Рекреаційна діяльність у сучасному суспільстві відображає його зміни, викликані глобальними проблемами кінця XX - початку XXI століття. Вона відповідає потребам населення у відпочинку та змістовному проведенні дозвілля, працюючи за законами світового ринку. Рекреаційні послуги входять до складу ринку послуг і мають на меті задоволення потреб людини. Стан здоров'я населення України погіршується через негативний вплив різних факторів, таких як екологічні, економічні та соціальні. Рекреаційно-оздоровча діяльність стає ефективним та доступним засобом профілактики захворювань, підвищення працездатності та раціонального проведення дозвілля в таких умовах.

2. Відповідно до норм українського законодавства готельне господарство представляє собою комплекс різних видів підприємств, що надають послуги, пов'язані з розміщенням, харчуванням та додатковими послугами. Слід зазначити, що не лише готелі та аналогічні заклади надають послуги розміщення. Спеціалізовані установи лікувально-оздоровчого та відпочинкового профілю можуть також надавати ці послуги, хоча розміщення не є їхньою основною діяльністю. В цілому ж, наукове уявлення про готельні послуги розглядає їх як складну систему, що включає в себе не лише проживання, але і додаткові послуги, такі як харчування, доступ до тренажерного залу, різні рекреаційно-оздоровчі послуги тощо. В залежності від умов угоди гості можуть користуватися цими послугами окремо або вони можуть бути включені до загального пакету готельних послуг.

3. Відпочинок, оздоровлення або відновлення фізичного здоров'я через рекреацію - це популярний вид відпочинку серед багатьох туристів у всьому світі. З кожним роком все більше людей обирають відпочинок, поєднаний з оздоровленням, реабілітацією або загальним відновленням здоров'я. Тому у світі зростає популярність спа- та велнес-готелів, санаторіїв та курортів.

Розвиток спа- та велнес-готелів, готелів оздоровчого та курортного типу, а також розширення спектру їхніх послуг, пов'язаних з оздоровленням та рекреацією, є перспективним та актуальним напрямом для готельної індустрії. Ще одним напрямом рекреаційно-оздоровчої діяльності, яка може здійснюватись на підприємствах готельного господарства є дельфінотерапія. Серед інших оздоровчо-реабілітаційних методів дельфінотерапія унікальна тим, що лікувальний ефект забезпечується в результаті спілкування та ігрової взаємодії з дельфінами.

4. Готель «Немо» - це п'ятизірковий готель в місті Одеса, розташований біля пляжу Ланжерон. Готель працює на ринку з 2011 року. Він має 180 номерів різних категорій, таких як стандарт, покращений стандарт, сімейний люкс, люкс та президентський люкс. Всі номери обладнані комфортними меблями, сейфом та необхідною технікою. У загальній структурі номерного фонду готелю «Немо» переважають номери категорії покращений стандарт - 48% від загального номерного фонду.

Готель може одночасно прийняти 624 гостей, а максимальна пропускна здатність становить 227760 номеро-ночей. У 2023 році середній час проживання гостя в готелі «Немо» становив 6,1 днів. Кількість гостей у 2023 році склала 3295 осіб. Коефіцієнт завантаження готелю у 2023 році становив 8,83%. У 2023 р. порівняно із 2022 р. дохід готелю «Немо» характеризувався зростанням в 3,5 рази та становив 33183,0 тис. грн. Додаткові послуги займали лише трохи більше 1% у структурі загального доходу готелю «Немо» у 2023 році, що є достатньо низьким показником.

Організаційна структура управління готелем «Немо» є лінійно-функціональною. Готель очолює директор, підпорядковані йому юрист, головний бухгалтер, комерційний директор та керівник служби обслуговування. Середня чисельність персоналу готелю становила 78 осіб станом на 2023 рік.

5. Готель «Немо» пропонує своїм гостям окрім основних послуг розміщення широкий спектр додаткових послуг, які включені у вартість проживання. Також доступні платні додаткові послуги. На території готельного комплексу є аквапарк, кінозал, солярій, декілька басейнів, ресторани, майданчики для дітей, СПА-комплекс з різноманітними рекреаційно-оздоровчими послугами. Центр масажу та косметології пропонує цілий комплекс послуг унікальних рекреаційно-оздоровчих, косметологічних та релаксаційних процедур. Унікальними є послуги дельфінотерапії, які пропонуються в готелі «Немо». З 2005 року в Одесі працює Центр дельфінотерапії та реабілітації «Немо».

На основі SWOT-аналізу готелю «Немо» були визначені напрями покращення його діяльності. Серед основних запропонованих заходів є: використання методу дельфінотерапії для дорослих; укладання договорів щодо проведення реабілітації військових; розробка та надання нових додаткових рекреаційно-оздоровчих послуг для гостей готелю.

6. Центри дельфінотерапії «Немо» - це мережа, яка включає 8 центрів в Україні, Казахстані та Узбекистані. Всі центри працюють за унікальною авторською методикою, схваленою провідними фахівцями у сфері реабілітації та психології. За час існування центру в Одесі було проведено заняття для понад 15 тисяч дітей, з них близько 9000 отримали значний ефект від занять з дельфінами. Така значна кількість пацієнтів сприяла накопиченню великого досвіду у роботі з дітьми, вдосконаленню методики дельфінотерапії та зробила її надзвичайно результативною.

Центр дельфінотерапії та реабілітації «Немо» – це унікальний центр, що поєднує в собі відпочинок, якісне лікування при різних порушеннях розвитку, дельфінотерапію, проживання в високоякісному готелі на березі Чорного моря. Центр спеціалізується на реабілітації дітей з неврологічними порушеннями, затримками психічного і фізичного розвитку. У Центрі дельфінотерапії та реабілітації «Немо» дитині надається можливість брати

участь в цілісній системі оздоровлення, корекції та навчання. Окрім дельфінотерапії у Центрі «Немо» надаються й інші рекреаційно-оздоровчі послуги: фізична реабілітація (оздоровчий масаж, лікувальна фізкультура, тейпування, бобат-терапія), апаратна фізіотерапія (лазеротерапія, м'язова стимуляція артикуляційної мускулатури, мовна електростимуляція, ультразвукова терапія), корекційні заняття (логопедичний масаж, психолог, сенсорна кімната).

За результатами проведеного у розділі аналізу можна зробити висновок, що кількість дітей, які проходять реабілітацію в центрі дельфінотерапії «Немо» зростає. Послуги дельфінотерапії є досить затребуваними, оскільки порівняно з послугами за методикою загальної реабілітації ними користується в 1,5 рази більше дітей. У 2023 році ситуація почала змінюватись, центр прийняв на реабілітацію навіть більше дітей ніж до початку війни у 2021 році.

7. За кордоном дельфінотерапія не обмежується роботою тільки з дітьми, але в Україні в центрі дельфінотерапії «Немо» робота з дорослими людьми майже не здійснюється. Приклади різних країн світу демонструють, що дельфінотерапія може бути ефективним методом підтримки та реабілітації учасників бойових дій. Тому, ми пропонуємо впровадити послуги дельфінотерапії для реабілітації військових та учасників бойових дій в готелі «Немо».

Для надання оздоровчо-реабілітаційних послуг для учасників бойових дій в готельному комплексі «Немо» є всі умови. Тому для реалізації пропонованих заходів потрібні не великі додаткові вкладення для закупки спеціалізованого обладнання HUR для занять з дорослими відвідувачами центру. Лінія реабілітаційних тренажерів від HUR є спеціалізованою лінією фізіотерапевтичних тренажерів для людей, які проходять реабілітацію після операцій або травм. Витрати на додаткове оснащення центру дельфінотерапії «Немо» спеціалізованим обладнанням для надання послуг учасникам бойових дій складе 883,5 тис. грн. Слід зазначити, що дельфінотерапія для учасників

бойових дій матиме позитивний результат на фізичний та психоемоційний стан людини. До того ж, така терапія матиме значний соціальний ефект для суспільства.

8. Доповнити асортимент рекреаційно-оздоровчих послуг готелю «Немо» пропонується за рахунок встановлення кедрової фітосауни. Перевага кедрової фітосауни в тому, що при високих температурах фітосауна зберігає для людини всі біологічно активні речовини деревини кедра і корисні властивості трав, що використовуються під час процедури. Позитивний вплив на нервову, серцево-судинну систему відмічається вже після першої процедури. В той же час навантаження на судини голови і органи дихальної системи у кедровій фітосауні відсутнє. У роботі зроблено економічне обґрунтування проекту встановлення кедрової фітосауни у готелі «Немо», наведено технічні характеристики обладнання. Вартість обладнання для встановлення кедрової фітосауни складе 38 тис. грн. За умови продажу двох послуг кедрової фітосауни на день, вартість фітосауни окупиться трохи більше, ніж за три місяці. Така процедура може бути корисною і використовуватись як військовими та учасниками бойових дій у процесі реабілітації, так і іншими категоріями споживачів, які відвідують спа-центр готелю «Немо».

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про туризм» щодо розширення кола суб'єктів надання готельних послуг» 29.04.2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1441-20#Text>
2. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування» 23.12.2003. URL: http://ksv.do.am/GOST/DSTY_ALL/DSTY3/dsty_4268-2003.pdf
3. ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення», чинний від 01.10.2006 р. URL: <https://dreamdim.ua/wpcontent/uploads/2019/12/dstu4527.pdf>
4. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів», чинний від 01.07.2004 р. URL: https://dnaop.com/html/29982/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_4269_2003
5. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг. 16.03.2004 N 19. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04#Text>
6. Абрамова А.Г. Сучасні тренди та перспективи розвитку готелів для відпочинку та лікування. *Економіка та суспільство*. Вип. 39. 2022. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-39-75>
7. Аналітичне дослідження «Портрет ветерана російсько-української війни 2014 – 2022 рр.» Український ветеранський фонд. URL: https://veteranfund.com.ua/opportunity/portret_veterana.
8. Бойко М. Г., Гопкало Л. М. Організація готельного господарства: підручник. К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т., 2006. 448 с.
9. Валінкевич Н. В., Тищенко С. В. Рекреаційна діяльність та сервісне обслуговування. *Наукові праці Міжрегіональної академії управління персоналом*. Вип. 4 (63). 2021. DOI: <https://doi.org/10.32689/2523-4536/63-3>

- 10.Величко В.В. Організація рекреаційних послуг: навч. посібник. Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Х.: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2013. – 202 с.
- 11.Всесвітня рада з туризму та подорожей WTTC. URL: <http://www.wttc.org/research/economic-research/economic-impact-analysis>.
- 12.Гаврилюк С.П. Конкурентоспроможність підприємств у сфері туристичного бізнесу: навч. посіб. / С.П. Гаврилюк. – К.: КНТЕУ, 2013. – 180 с.
- 13.Готель «Немо» офіційний сайт.URL: <https://odessa.nemohotels.com>.
- 14.Давиденко І.В. Особливості кластерної моделі організації діяльності у сфері медичного туризму. *Науковий економічний журнал «Інтелект XXI»*. Херсон: Видавничий дім «Гельветика». 2020. С. 66 – 69. DOI: <https://doi.org/10.32782/2415-8801/2020-2.12>
- 15.Життя після АТО (все для наших захисників). URL: <https://life-after-ato.com.ua/post/905>.
- 16.Завідна Л. Д. Готельний бізнес: стратегії розвитку : монографія. Київ: Київ. нац. торг.- екон. ун-т, 2017. 600 с.
- 17.Кедрова фітобочка круга. URL: <https://prom.ua/ua/p1408248933-fitobochka-kedrovaya-850h800.html>
- 18.Кількість ветеранів та членів сімей загиблих може зрости до 5 млн після війни – Мінветеранів. Громадське Телебачення. 2022. URL: <https://hromadske.ua/posts/kilkist-veteraniv-ta-chleniv-simej-zagiblih-mozhe-zrosti-do-5-mln-pislya-vijni-minveteraniv>.
- 19.Константинова А.В. Дельфінотерапія як один з напрямів рекреаційно-оздоровчої діяльності. *Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України*: матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти (м. Одеса, 10 квітня 2024 р.). Одеса: ОНЕУ,

2024. С. 126 – 129.

20. Концептуальні підходи до організації та діяльності туристичних кластерів : монографія / За заг. ред. І.В. Давиденко і О.Л. Михайлюк К.: ФОП Гуляєва В.М., 2020. 497 с.
21. Круль Г. Основи готельної справи: навч. посібн., 2-ге вид. / Г. Круль. – К. : Центр навч. літ-ри, 2017. – 368 с.
22. Лаптева А.С. Сучасні тенденції розвитку лікувально-щдоровчих послуг в готелях. Матеріали VIII Всеукр. наук.-практ. конф. "Сучасні проблеми і перспективи економічної динаміки". Умань: Візаві, 2021. 751 с. С.697-700. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/laptjeva.htm
23. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Навч. посіб. 2-ге вид. – К.: Центр учбової літератури, 2016. – 472 с.
24. Нєчева Н.В., Давиденко І. В. Тенденції сервісного управління підприємств санаторно-курортного комплексу. *Економіка та суспільство*. 2022. Вип. 40 / 22. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-40-19>
25. Нєчева Н.В., Шикіна, О.В., Давиденко І.В. Екологічна маркетингова стратегія в курортних готелях. *Економіка та суспільство*. 2023. №47. URL: <http://surl.li/flxhg>
26. Офіційні цифри: кількість аутистів у світі постійно зростає. Офіційний сайт Фонду допомоги дітям із синдромом аутизму. URL: <https://cwf.com.ua/oficijni-czifri-kilkist-autistiv-u-sviti-postijno-zrosta%D1%94/>
27. Офіційний сайт Всесвітньої туристичної організації. URL: <http://www2.unwto.org/en>.
28. Павленко Є.Є. Оздоровчий туризм : навч. посібник для студентів денної форми навчання / Є.Є. Павленко, Г.С. Ільницька, В.О. Павленко. – Х. : НФаУ. 2021. – 114 с.
29. Полчанінова І. Л., Покоłodна М. М. Рекреаційні комплекси світу :

- навч. посібник. Харків : ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2021. 182 с.
30. Попадюха Ю., Марченко О., Альошина А. Особливості використання пневматичних тренажерів HUR у фізичній реабілітації. *Фізичне виховання, спорт і культура здоров'я у сучасному суспільстві*: збірник наукових праць. №. 1 (17), 2012, С. 90-99. URL: <https://evnuir.vnu.edu.ua/bitstream/123456789/2606/1/anot18.pdf>
31. Проблеми дітей з розладами аутичного спектру: Представник Уповноваженого з прав дитини провела зустріч з представниками ПАГ. Офіційний сайт Омбудсману України. URL: https://www.ombudsman.gov.ua/news_details/problemi-ditej-z-rozladami-autichnogo-spektru-predstavnik-upovnovazhenogo-z-prav-ditini-provela-zustrich-z-predstavnikami-ipag
32. Сайт центру дельфінотерапії та реабілітації «Немо». URL: <https://odessa.therapynemo.com/>
33. Соколовський В.А., Щоголева І.В. Технологія гостинності: навчальний посібник. Кропивницький: Вид-во ЛАНАУ, 2023. 353 с.
34. Статистична, фінансова та маркетингова звітність готелю «Немо».
35. Технологія гостинності : навчальний посібник. Укладачі: Соколовський В.А., Щоголева І.В. Кропивницький: Вид-во ЛАНАУ, 2023. 353 с.
36. У Трускавці ветеранів російсько-української війни офіційно лікуватимуть за допомогою дельфінів. 21.02.2020 р. URL: <http://bug.org.ua/news/u-truskavtsi-veteraniv-rosiys-ko-ukrains-koi-viynyofitsiyno-likuvatymut-za-dopomohoiu-del-finiv-399841/>
37. Франкова М. В Одесі ветерани війни проходять реабілітацію з дельфінами. Суспільне новини. 27 липня 2020 р. URL:

<https://suspilne.media/49683-ce-poza-mezami-emocij-ak-v-odesi-veterani-vijniprohodat-reabilitaciu-z-delfinami/>

- 38.Шикіна, О. В. Сучасні тенденції розвитку категоризованих готелів України. *Вісник соціально-економічних досліджень* : зб. наук. праць. Одеса : Одеський національний економічний університет. 2021. № 2 (77). С. 163–179. URL: <https://cutt.ly/78luRC4>
- 39.Шипелік Т.В. Дельфінотерапія як провідний метод психореабілітації підлітків з легкими інтелектуальними порушеннями. Науковий вісник Херсонського державного університету. Вип. 3. 2019. С. 174-181. DOI 10.32999/ksu2312-3206/2019-3-24.
- 40.Gaines J., Lee C.V. Medical Tourism // *Travel Medicine* (4th Ed.). 2019. pp.371-375.
- 41.Nathanson D. Dolphin Human therapy: A Professional Association Dedicated to Helping Disabled Children. *J. Acoust Soc. Amer.* 2001. Vol. 5. P. 1123–1127.
- 42.Nezdoyminov S.G. (2020). Ecologization of the Hotel Business in Ukraine. *International Journal of Ecology & Development*, 35 (1), 106-118. (**Web of Science**) URL: <http://surl.li/fdxfh>
- 43.Suess C., Baloglu S., Busser J.A. Perceived Impacts of Medical Tourism Development on Community Wellbeing // *Tourism Management*. 2018. Vol.69. pp.232-245.
- 44.YouControl – сервіс перевірки контрагентів. ТОВ «Дельфінарій «Немо». [Електронний ресурс] - Режим доступу: https://youcontrol.com.ua/catalog/company_details/37874135/
- 45.Wellness Tourism Association. URL: <https://www.wellnesstourismassociation.org>.