

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу
(повна назва кафедри)

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
(шифр та найменування спеціальності)
за освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної
справи»
(назва освітньої програми)

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

Виконавець
студентка 4 курсу 9 групи ЦЗВФН
Константинова Альона Віталіївна

(прізвище, ім'я, по батькові)

Науковий керівник
к.е.н., доцент

(науковий ступінь, вчене звання)
Давиденко Ірина Володимирівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

Одеса 2024

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

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. Поколодна [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.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі **«Теоретичні основи організації рекреаційно-оздоровчих послуг в готелях»** автором розглянуті сутність та особливості надання рекреаційно-оздоровчих послуг, класифікація готельних послуг відповідно до норм українського законодавства, сутність та особливості функціонування готельних мереж, світовий та вітчизняний досвід надання рекреаційно-оздоровчих послуг в готелях.

У другому розділі **«Аналіз діяльності та надання послуг в готелі «Немо»»** надано загальну організаційно-економічну характеристику готелю, визначено послуги, що надаються готелем «Немо», досліджено діяльності центру дельфінотерапії «Немо».

У третьому розділі **«Рекомендації щодо удосконалення надання рекреаційно-оздоровчих послуг в готелі «Немо»»** було обґрунтовано пропозиції щодо впровадження послуг дельфінотерапії для учасників бойових дій, запропоновано впровадження послуги кедрової фітосауни у готелі «Немо».

ВИСНОВКИ

1. Рекреаційна діяльність у сучасному суспільстві відображає його зміни, викликані глобальними проблемами кінця ХХ - початку ХХІ 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 відсутні. 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».

АНОТАЦІЯ

Константинова А.В. «Удосконалення організації надання рекреаційно-оздоровчих послуг в готелях (на прикладі готелю «Немо»)»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної справи» – Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2024.

Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел.

Об'єкт дослідження – процес надання рекреаційно-оздоровчих послуг в готелях.

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

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

У роботі проаналізовано діяльність та надання послуг в готелі «Немо», надано загальну організаційно-економічну характеристику готелю, досліджено діяльність центру дельфінотерапії «Немо».

За результатами дослідження обґрунтовано пропозиції щодо удосконалення надання рекреаційно-оздоровчих послуг в готелі «Немо», запропоновано впровадження послуг дельфінотерапії для учасників бойових дій, розраховано впровадження послуги кедрової фітосауни у готелі «Немо».

Ключові слова: готель, рекреаційно-оздоровчі послуги, дельфінотерапія, фітосауна.

ANNOTATION

Konstantynova A.V. «Improvement of the organization of the provision of recreational and health services in hotels (on the example of the hotel «Nemo»)»

Qualifying work on obtaining a bachelor's degree in the specialty 241 «Hotel and restaurant business» for the educational program «Economics and organization of hotel and restaurant business». – Odessa National Economics University. – Odessa, 2024.

The qualifying work consists an introduction, three chapters, conclusions, list of sources used.

The object of the research is the process of providing recreational and health services in hotels.

The subject of the research is a set of theoretical and practical aspects of improving the provision of recreational and health services at the hotel «Nemo».

The aim is to research the provision of recreational and health services in hotels.

The work analyzes the activity and provision of services at the hotel «Nemo», provides the general organizational and economic characteristics of the hotel, and examines the activities of the «Nemo» dolphin therapy center.

Based on the results of the study, proposals for improving the provision of recreational and health services at the hotel «Nemo» were substantiated, the implementation of dolphin therapy services for combatants was proposed, and the introduction of the cedar phytosauna service at the hotel «Nemo» was calculated.

Key words: hotel, recreational and health services, dolphin therapy, phytosauna.